



Europäische
Kommission



Peer Review zu
Sozialschutz und
sozialer Eingliederung

SYNTHEBERICHT

IKT im Dienste von
**Sozialmaßnahmen –
Freiwilligenarbeit** für mehr
Digitalkompetenz

Spanien, 25. März 2014

Diese Veröffentlichung wird unterstützt durch das Programm der Europäischen Union für Beschäftigung und soziale Innovation (EaSI) 2014-2020.

Das Programm der Europäischen Union für Beschäftigung und soziale Innovation (EaSI) 2014-2020 ist ein europäisches Finanzierungsinstrument, das direkt von der Europäischen Kommission verwaltet wird. Es soll zur Umsetzung der Strategie Europa 2020 beitragen, indem es finanzielle Unterstützung für die Ziele der Union in Bezug auf die Förderung eines hohen Niveaus hochwertiger und nachhaltiger Beschäftigung, die Gewährleistung eines angemessenen und fairen sozialen Schutzes, die Bekämpfung von Armut und sozialer Ausgrenzung sowie die Verbesserung der Arbeitsbedingungen bereitstellt.

Weitere Informationen unter: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1081&langId=de>

IKT im Dienste von Sozialmaßnahmen – Freiwilligenarbeit für mehr Digitalkompetenz

ELLEN HELSPER

LONDON SCHOOL OF ECONOMICS AND POLITICAL SCIENCE, VEREINIGTES
KÖNIGREICH

SYNTHESEBERICHT

Europäische Kommission

Generaldirektion Beschäftigung, Soziales und Integration
Manuskript fertiggestellt im Juli 2014

Veröffentlichung erstellt im Auftrag der Europäischen Kommission von



© Umschlagbild: Europäische Union

Weder die Europäische Kommission noch Personen, die in ihrem Namen handeln, sind für die Verwendung der in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen verantwortlich.

Weitere Informationen zu den Peer Reviews finden Sie unter:
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1024&langId=de>.

*Europe Direct soll Ihnen helfen, Antworten auf Ihre
Fragen zur Europäischen Union zu finden*

Gebührenfreie einheitliche Telefonnummer (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(* Sie erhalten die bereitgestellten Informationen kostenlos, und in den meisten Fällen entstehen auch keine Gesprächsgebühren (außer bei bestimmten Telefonanbietern sowie für Gespräche aus Telefonzellen oder Hotels).

Zahlreiche weitere Informationen zur Europäischen Union sind verfügbar über Internet, Server Europa (<http://europa.eu>).

Katalogisierungsdaten befinden sich am Ende der Veröffentlichung.

Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 2014

ISBN 978-92-79-39419-5

ISSN 1977-8023

doi: 10.2767/33614

© Europäische Union, 2014

Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 2014

Inhalt

Zusammenfassung	5
A. Politikkontext auf europäischer Ebene	7
B. Vorgestellte bewährte Verfahren im Gastgeberland	11
C. Politikinstrumente und Erfahrungen in den Peer-Ländern / Beiträge europäischer Interessenvertretungen	14
D. Zentrale Diskussionspunkte des Seminars	21
E. Schlussfolgerungen und Erkenntnisse	26
F. Beitrag der Peer Review zu Europa 2020 und zum Sozialinvestitionspaket	30
Literatur	32





Zusammenfassung

Strategien zur digitalen Inklusion stehen in Europa derzeit vor dem Hintergrund der *Wirtschaftskrise*, zunehmender *sozioökonomischer Ungleichheiten* und der nachdrücklichen Forderung nach *evidenzbasierter Politikgestaltung*. Dies spiegelt sich in der Ausgestaltung von Politiken wie der Strategie Europa 2020 und des Sozialinvestitionspakets (SIP) wider, die sich einem breiten Spektrum an – untrennbar miteinander verbundenen – sozialen Problemherden widmen.

- Öffentlich zugängliche **nationale und regionale Strategien zugunsten der digitalen Inklusion** zeichnen sich durch ein **starkes Bewusstsein** für einschlägige europäische Politiken aus. Digitale Inklusion wird in ihrer **zentralen Bedeutung für die soziale Eingliederung** anerkannt.
- Um Auswirkungen und Wirksamkeit der Politikmaßnahmen zur digitalen Inklusion im Hinblick auf die in EU 2020 und SIP dargelegten greifbaren sozialen Resultate zu verstehen, müssen die *Ausarbeitung, Umsetzung und Evaluierung* von Strategien gesondert betrachtet werden.
- Das bedeutendste Problem im Zusammenhang mit der **Ausarbeitung** von Politikmaßnahmen zur digitalen Inklusion stellt sich, wenn die **soziale Dimension** von den **spezifischen Bedürfnissen der Zielgruppen** abgekoppelt wird, die in allen nationalen und regionalen Strategien erkannt werden. Die Zielgruppen von Initiativen für digitale Inklusion werden zumeist nach digitalen Kompetenzdefiziten ausgewählt, und nicht nach Maßgabe der sozialen Probleme, die mit der Strategie in Angriff genommen werden sollen.
- Im Zusammenhang mit der **Verknüpfung von Konzeption und Umsetzung** müssen die Politikmaßnahmen stärker darauf Bezug nehmen, **welche Arten von Zugang, Schulungen und Inhaltsvermittlung** für welche Gruppen **am nützlichsten** sind. Die Grundlage ist dabei die Identifizierung der spezifischen sozialen Problemstellungen, mit denen gefährdete oder ausgegrenzte Gruppen konfrontiert sind. Strategien müssen deshalb über den digitalen Zugang und Standardfertigkeiten hinausreichen und sich auf die Befassung mit diesen sozialen Problemstellungen mittels digitaler Ressourcen konzentrieren.
- In zahlreichen nationalen und regionalen Politikstrategien werden als ideale **Umsetzungsoption bereichsübergreifende und mehrere Interessensgruppen vereinende Konzepte** ausgewiesen. Im Verlauf der Peer Review zeigte sich, dass die **komplexe Koordinierung** solcher auf Kooperation beruhenden Programme ein bedeutsames Hindernis für die Umsetzung darstellt. Es wurde betont, dass die Regierungen – und auch die Europäische Kommission – eine stärkere Rolle für die Koordination einnehmen könnten.
- Eine weitere bedeutende Schwierigkeit in Bezug auf die **Umsetzung** ist, dass die mit der Abwicklung von Initiativen zur digitalen Inklusion betrauten **vermittelnden Instanzen** und PartnerInnen **nicht aufgrund der angepeilten sozialen Ergebnisse** für die Gruppen mit dem meisten Integrationsbedarf **ausgewählt werden**. Wenn anstatt einer vorausschauenden Zusammenarbeit mit Organisationen des Dritten und privatwirtschaftlichen Sektors Selbstausswahl zum Tragen kommt, besteht bei der Politikumsetzung die **Gefahr, dass jene die den größten Nutzen ziehen**



könnten, nicht erreicht werden, und dass die Bemühungen bei „tief hängenden Früchten“ – also Personen, die bereits Interesse und Motivation für Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) mitbringen – Halt machen. So wurden zahlreiche hochwertige Initiativen für Ältere und Menschen mit Behinderung auf den Weg gebracht, aber weitaus weniger für Arbeitslose, Personen mit Bildungsschwächen und sonstige Gruppen, die mit Diskriminierung und sozialer Ausgrenzung zu kämpfen haben.

- Es herrscht ein **Mangel an gesicherten Fakten zu den Auswirkungen** digitaler Inklusionsinterventionen, was die Förderung des sozioökonomischen Wachstums und die Verminderung soziokultureller Ungleichheiten anbelangt. Die Ursache liegt im unzureichenden Wissensaustausch. Vereinzelt beteiligter vermittelnder Instanzen deuten auf Zufriedenheit unter ProgrammteilnehmerInnen hin, doch findet **nur wenig Austausch über bewährte Verfahren** statt. Auch hinsichtlich „schlechter“ Verfahrensweisen kommt kein Austausch unter den AkteurInnen vor Ort zum Tragen. Damit steigt die Wahrscheinlichkeit, dass **Irrtümer sich wiederholen und das sprichwörtliche Rad ständig neu erfunden wird**.
- Im Zusammenhang mit der **Wirkungsmessung von Politikmaßnahmen zur digitalen Inklusion** resultiert das größte Problem aus dem mangelnden Datenangebot aus **Langzeituntersuchungen und kontrafaktischen Konzeptstudien**. Diese können den **eindeutigen gesamtgesellschaftlichen Nutzen** der betreffenden Initiativen nachweisen. Zu diesem Zweck ist es erforderlich, im Vorfeld **greifbare soziale Resultate abzustecken** und diese in Gegenüberstellung zur Fülle an zielgerichteten digitalen Inklusionsinterventionen für verschiedene Gruppen auf regionaler und nationaler Ebene zu **messen**.
- Derzeit laufen mehrere Projekte zur Erstellung eines Rahmens (angelehnt an EU 2020 und SIP) für die Bewertung von Initiativen zur digitalen Inklusion. Auch dabei wird die **maßgebliche Bedeutung von digitaler Inklusion für das Wirtschaftswachstum und das soziale Wohlergehen** deutlich. Diese Initiativen werden nur schwer zur Geltung kommen, wenn sie lediglich auf die digitale Dimension und Infrastruktur gerichtet sind. Sie müssen vielmehr als **bereichsübergreifende und mehrere Interessensgruppen umspannende Politikkonzepte** angelegt sein, um mehr als nur einzelne von digitaler Ausgrenzung betroffene Teilgruppen ansprechen zu können.



A. Politikkontext auf europäischer Ebene

Dieser Synthesebericht ist eine Ergänzung zu einem bereits veröffentlichten Diskussionspapier und den Berichten der Peer-Länder. Das begleitende Diskussionspapier erläuterte den historischen Politikkontext der aktuellen Debatte zur digitalen Inklusion und zeigte auf, wie sich der allgemeine Denkansatz von der Fokussierung auf den Zugang hin zur Ausbildung von Fertigkeiten, einem Bewusstsein über den Nutzen und einer breiten Nutzung des IKT-Potentials verschoben hat (Helsper, 2012a). Im Zuge des letzten Entwicklungsschubs in diesem Politikfeld hat das Verständnis der greifbaren sozialen Resultate von digitaler Inklusion ein besonderes Gewicht erhalten. Es folgt eine Zusammenfassung der Diskussion über konkrete Resultate, unter Berücksichtigung von Beiträgen beim Peer Review-Seminar „IKT im Dienste von Sozialmaßnahmen“ in Santiago de Compostela (25. März 2014). Vorab jedoch die verwendete Definitionsgrundlage von digitaler Inklusion:

„Digitale Inklusion bedeutet, dass Individuen sich effektiv und nachhaltig mit Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) beschäftigen, und zwar auf eine Weise, die ihnen eine vollständige gesellschaftliche Teilhabe im Hinblick auf das wirtschaftliche, soziale, kulturelle, bürgerliche und persönliche Wohlergehen ermöglicht. In einem digital integrativen Europa genießen alle Menschen unabhängig von ihrem soziokulturellen und sozioökonomischen Hintergrund die gleichen Chancen auf Nutzung von IKT.“ (Diskussionspapier, S. 1)

Strategie Europa 2020 und Sozialinvestitionspaket: Kampf gegen wachsende Ungleichheiten und die Wirtschaftskrise

Die Diskussion über digitale Inklusion findet statt, während Europa nach wie vor in einer wirtschaftlichen Krise steckt. In der gesamten Union stellt die Verschärfung von Ungleichheiten, Arbeitslosigkeit und Armut eine allgemeine Sorge dar. Europa 2020 (EU 2020) bildet einen Strategierahmen, um mit einer breiten Palette von Konzepten gegen diese Problematik anzugehen. Die wichtigsten Aspekte im Zusammenhang mit Politikbemühungen zur digitalen Inklusion sind: a) Beschäftigungsförderung; b) Bildungsförderung; c) Eingliederungsförderung.

Die TeilnehmerInnen der Peer Review stimmten darin überein, dass digitale Inklusion einen Baustein in der Verwirklichung von sozialer Eingliederung bildet. Aus diesem Grund muss es zu den zentralen Ergebnissen der im Rahmen von EU 2020 initiierten Digitalen Agenda für Europa gehören, ein gerechteres Europa zu schaffen, das sich in einer vernetzten digitalen Welt behauptet und das IKT einsetzt, um Wohlstand, Gesundheit und soziales Wohlergehen zu stiften. Dem damit verknüpften Sozialinvestitionspaket galt in den von den Peer Review-TeilnehmerInnen präsentierten Unterlagen weniger Aufmerksamkeit. Dies ist verwunderlich, zumal das SIP zwei Politikziele enthält, die sich ohne Weiteres mit digitaler Inklusion in Verbindung bringen lassen. Im Diskussionspapier heißt es, dass in einer digitalen Welt die „Sicherung des Zugangs zu angemessenen Sozialschutzleistungen, Dienstleistungen, Gesundheit und Langzeitpflege“ und der „Zugang zu Dienstleistungen mit stärkerem persönlichen Zuschnitt“ voraussetzen, dass die politischen EntscheidungsträgerInnen sich auf innovative digitale Lösungskonzepte besinnen, um soziale Ausgrenzung einzudämmen (Diskussionspapier, S. 14). Damit rücken Initiativen zur digitalen Inklusion ins Zentrum sozialer Innovation, die im Zusammenhang mit der Bekämpfung von sozialer Ausgrenzung

steht. Beispiele sind die Zusammenarbeit von Regierungen mit dem Dritten Sektor und der Privatwirtschaft, um eine wirksamere Dienstleistungsversorgung auf digitalen Plattformen für Gruppen mit besonders hoher Ausgrenzungswahrscheinlichkeit zu erreichen.

Eine Vielzahl von Regierungen und Organisationen auf nationaler und regionaler Ebene leidet unter der Wirtschaftskrise. Die Durchführung von Politikmaßnahmen zugunsten der digitalen Inklusion stützt sich deshalb in zunehmendem Maß auf Freiwillige, die mit Unterstützung des Staates entsprechende Schulungen und Werkzeuge erhalten. Die Vorteile des Rückgriffs auf ehrenamtliche Mitarbeit in der Abwicklung dieser Strategien liegen allen voran in den Kosteneinsparungen für den Staat. Wie die galizische Delegation ins Treffen führte, begünstigt ein solches Konzept – wenn es gut umgesetzt wird – potentiell das Solidaritätsgefühl zwischen BürgerInnen, Organisationen und öffentlicher Verwaltung.

Evidenzbasierte Politikgestaltungsprozesse

Europaweit besteht die Forderung, bei der Ausgestaltung von Politik verstärkt gesicherte Datengrundlagen heranzuziehen. In anderen Politikbereichen sind Wissensbanken entstanden, und auch im Zusammenhang mit Politikbestrebungen zur digitalen Inklusion gibt es in Europa bereits mehrere Versuche, ähnliche Plattformen ins Leben zu rufen. Wie die Peer Review allerdings zu Tage förderte, fehlt es nicht nur an ausreichenden Daten darüber, welche Arten von Politikinitiativen wirksam und effizient sind, sondern auch am Austausch über weniger erfolgreiche Konzepte.

Eines der Probleme in Bezug auf die Bewertung und Entwicklung von Strategien zur digitalen Inklusion besteht darin, dass sowohl die Strategie EU 2020 als auch die Digitale Agenda für Europa sehr breit angelegt sind. Die Zielgruppen, die in Politikdokumenten und Diskussionen als potentiell Begünstigte eines gestärkten IKT-Engagements genannt werden, sind Menschen mit Behinderung, Jugendliche, Personen mit psychischen Problemen, Frauen, Pflegepersonen, von Armut Betroffene, MigrantInnen, Arbeitslose, Ältere und Familien in prekären Verhältnissen. Diese Zielgruppen sind nicht im selben Maße benachteiligt, und es ist unwahrscheinlich, dass ihnen eine verbesserte digitale Inklusion in allen Staaten auf dieselbe Weise zugutekommt. Analog dazu weisen die Resultate für die verschiedenen Zielgruppen länderspezifische Unterschiede auf, doch kommen meist mehrere der folgenden Aspekte zusammen: Zugang zu Ressourcen und Dienstleistungen, Beschäftigung und Qualifikation sowie soziale Eingliederung und Sozialkapital. Im Diskussionspapier wurde ein sechsstufiges evidenzbasiertes Konzept dargelegt, das eine wirksamere Erstellung, Umsetzung und Evaluierung von Strategien zur digitalen Inklusion begünstigen soll. Die sechs Stufen im Überblick: 1) Identifikation der wichtigsten sozialen Herausforderungen und der angestrebten Resultate; 2) Identifikation der von sozialer Ausgrenzung betroffenen Zielgruppen; 3) Ermittlung, inwieweit digitale Ausgrenzung die Verwirklichung der angestrebten Resultate für diese Zielgruppen behindert; 4) Bestimmung der Organisationen für die Interventionen; 5) Bereitstellung der Ressourcen; und 6) Beurteilung, ob die verbesserte digitale Teilhabe zu mehr Wohlergehen beigetragen hat. Aus diesem Grund wird betont, dass es eine große Rolle spielt, die angestrebten Resultate von Strategien zur digitalen Inklusion im Vorfeld abzustecken: *„Die greifbaren (Offline-)Resultate sind das Um und Auf nachhaltiger und erfolgreicher Initiativen für digitale Inklusion. Zugang, Kompetenzen, Motivation und Heranführung an IKT kommen dabei zum Tragen, um Problemstellungen abzufedern, denen die benachteiligten Gruppen ‚im echten Leben‘ begegnen.“* (Diskussionspapier, S. 2). Im



restlichen Teil dieses Berichts geht es um erwiesene Anhaltspunkte für diese Prämisse in vorhandenen nationalen und regionalen Politikinstrumenten.

Der 2011 im Zuge der Umsetzung der Digitalen Agenda für Europa in Danzig verabschiedete Fahrplan für die digitale Eingliederung und das EU-2020-Rahmenwerk (Diskussionspapier, S. 12ff) befürworten eine Vorgehensweise, die mehrere Interessengruppen involviert – von ehrenamtlich Tätigen aus der Öffentlichkeit über den privaten bis hin zum Dritten Sektor. Dies rechtfertigt sich damit, dass Fragen der digitalen Inklusion eine Reihe sozialer und anderer Problemstellungen umspannen. Analog dazu betrifft ein Punkt des beschriebenen sechsstufigen Schemas die „Bestimmung der am besten geeigneten Organisationen und Orte, um die Bedürftigsten erreichen und unterstützen zu können“ (Stufe 4). Es sind einige Initiativen in Gang, die sich mit Belegen für die Wirksamkeit solcher Mittlerinstanzen beschäftigen.

Initiativen aus jüngerer Vergangenheit

Im Hinblick auf die evidenzgestützte Politikgestaltung wurden für diese Peer Review zwei aktuelle strategiebezogene Initiativen vorgestellt. Das Institut für technologische Zukunftsforschung (IPTS), eine Einrichtung der Gemeinsamen Forschungsstelle (GFS) der Europäischen Kommission (EC JRC-IPTS), brachte in Zusammenarbeit mit der GD Connect (Kommunikationsnetze, Inhalte und Technologien) das **MIREIA**-Projekt (2011–2013) auf den Weg. Es befasste sich schwerpunktmäßig damit, die Wirksamkeit vermittelnder Instanzen bei der Verwirklichung digitaler Inklusion und hinsichtlich des gesamtgesellschaftlichen Nutzens (SROI) dieser Initiativen für die anvisierten Zielgruppen zu bewerten. Für dieses Projekt wurden die verschiedenen vermittelnden Akteurinnen und Akteure systematisch erfasst und mithilfe einer thematischen Auswertung verschiedener Fallstudien ein methodischer Rahmen für SROI-Analysen entwickelt. Ausgangspunkt für das Projekt waren mehrere Fragestellungen: Welche sozialen Resultate werden von diesen vermittelnden Instanzen angepeilt? Wie können sie gemessen werden? Welche spezifischen Gruppen werden mit den Interventionen angesprochen? Die Studie ergründete, auf welche Weise die Vermittlungsinstanzen die spezifischen Bedürfnisse der verschiedenen Gruppen ermittelten (etwa Konzepte zur Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit oder Umgang mit sozialer Isolation unter SeniorInnen). Die Evaluierung förderte ein zentrales Problem zu Tage, was die Nachhaltigkeit der Programme betrifft: Sowohl die ehrenamtlichen MitarbeiterInnen als auch die Teilnehmenden hatten Mühe, ihr Engagement für diese Programme aufrecht zu erhalten. Eine der *zentralen Erkenntnisse* lautet, dass der Verlass auf die innere Motivation für lebensbegleitendes Lernen und Teilhabe an der digitalen Welt und die damit verbundene unsichere Bestandsfähigkeit von Projekten zukünftige Vorhaben vor erhebliche Probleme stellen werden.

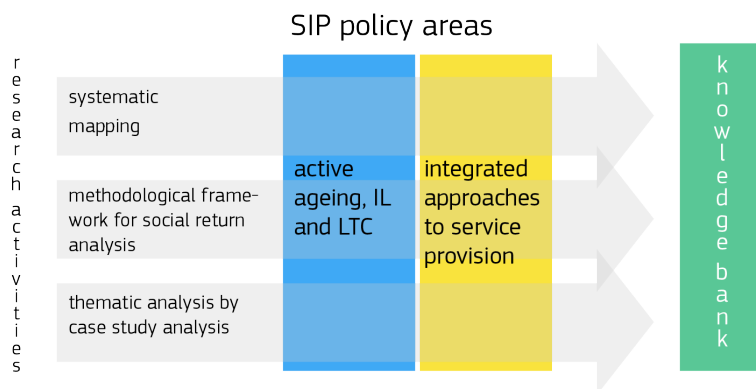
Ein weiteres laufendes GFS/IPTS-Projekt ist **ISIS** (IKT-gestützte soziale Innovation zugunsten der Durchführung des Sozialinvestitionspakets; Laufzeit: 2014–2016).¹ Die Abwicklung erfolgt in Zusammenarbeit mit der GD EMPL. Ziel des ISIS-Projekts ist die Erstellung einer Wissensbank aus Politikerfahrungen und -initiativen, die als Sozialinvestitionen Resultate gezeigt haben. Angewendet wird dabei eine Analyse wissenschaftlicher und grauer Literatur auf einzelstaatlicher und europäischer Ebene. (Veröffentlichte Politikdokumente zur digitalen Inklusion sind selten auf dem aktuellen Stand bzw. enthalten kaum eindeutige Angaben zur

¹ <http://is.jrc.ec.europa.eu/pages/EAP/eInclusion.ISIS.html>



Umsetzung.) ISIS verfolgt weiters das Ziel, einen Bewertungsrahmen für die Sozialrendite (SROI) dieser Strategien zu entwickeln, wobei wissenschaftliche und graue Literatur sowie spezifische Fallstudien herangezogen werden. Das Projekt hat zwei Schwerpunkte: 1) Aktives Altern, eigenständige Lebensführung, Langzeitpflege; und 2) integrierte Versorgungskonzepte auf dem Gebiet der Sozialdienstleistungen. Es wird versucht, die Praxis (Dienstleistungserbringung und Ziele – d. h. EmpfängerInnen) mit der Forschung zu verknüpfen (vgl. Abb. 1). Aus sozialpolitischer Sicht werden dabei mehrere Fragestellungen berücksichtigt: Welche Arten von Sozialinnovationen werden durch IKT ermöglicht bzw. begünstigt? In welchen Bereichen und für welche Gruppen ist der Einsatz von IKT am effektivsten? Wie steht es um die Nachhaltigkeit der Politikinitiativen sowie der Resultate, wenn die Finanzierung ausläuft? Anknüpfend an allgemeine EU-2020-Empfehlungen wird dieses Projekt auf EndempfängerInnen (Personen mit Eingliederungsbedarf), vermittelnden Instanzen und Behörden ausgerichtet.

Abbildung 1 ISIS-Rahmenwerk



B. Vorgestellte bewährte Verfahren im Gastgeberland²

Aus der zusammenfassenden Betrachtung der vom Gastgeberland präsentierten Unterlagen³ lassen sich fünf Aspekte abgrenzen, die hinsichtlich des Erkenntnispotentials und der Problemstellungen für eine erfolgreiche Politikumsetzung von Belang sind: 1) Angepeilte Resultate; 2) Bevölkerungsmerkmale; 3) Interventionsmodalitäten; 4) Art der beteiligten vermittelnden Instanzen; und 5) Ressourcen und Projektstandorte.

Angepeilte Ziele abstecken

Strategien und Initiativen im Bereich der digitalen Inklusion müssen in jedem Fall auf die örtlichen Gegebenheiten abgestimmt werden und auf die spezifischen Problemstellungen Bedacht nehmen, mit denen die Regionalregierung konfrontiert ist. Aufgrund der Bevölkerungsalterung stehen in Galizien bei den anzugehenden Sozialproblemen Ziele im Vordergrund, die die Gesundheit und das Wohlbefinden betreffen. Weitere Aspekte werden als „Zusatzelemente“ berücksichtigt. *Ermittelte Problemstellungen:* Es ist ein offenbar schwieriges Unterfangen, mit den allgemeinen gesellschaftlichen Herausforderungen von EU 2020 zusammenhängende Resultate in Interventionen zur digitalen Inklusion umzusetzen. Ein möglicher Grund dafür liegt darin, dass die Digitale Agenda für Europa als Leitfaden dient und dass der Schwerpunkt auf digitalen Infrastrukturen und Fertigkeiten liegt, während weniger stark ins Gewicht fällt, inwiefern diese mit spezifischen sozialen Ergebnissen verknüpft sind. So wurden in der galizischen Initiative Programme zu digitalen Fertigkeiten erstellt. Es wurde speziell auf die Europa 2020-Dimensionen „Gesundheit“ und „integrative, innovative Gesellschaften“ Bezug genommen. Dieser Ansatz wurde indes mit der Arbeit der Freiwilligen mit den TeilnehmerInnen vor Ort nicht in Einklang gebracht. Auch das SIP und die darin enthaltene Anregung zur Entwicklung sozialer Innovationen waren den Programmverantwortlichen bekannt. Es ist jedoch schwierig, im konkreten Programmformat und in der Vorgehensweise für die Einbeziehung der TeilnehmerInnen einen entsprechenden Bezug zur digitalen Inklusion herzustellen. Wie festgestellt wurde, betrifft ein besonderes Manko der galizischen Initiative die Aspekte Forschung und Innovation und die Frage, wie der IKT-Ausbau der Eingliederung und dem Wohlergehen zugutekommen soll.

11

Merkmale der ausgegrenzten Bevölkerung

In Galizien ist die Bevölkerungsalterung stark ausgeprägt: 40 % der Bevölkerung sind über 50, und die Landbevölkerung ist mehrheitlich über 60 Jahre alt. Hinzu kommt der überwiegend ländliche Charakter der Region, in der sich die sozioökonomische und die Infrastrukturentwicklung auf wenige Städte konzentrieren. Neben älteren Menschen nennt die offizielle Politik folgende gefährdete Zielgruppen: Menschen mit Behinderung, Eltern, KrankenhauspatientInnen, Frauen, Arbeitslose, Jugendliche, UnternehmerInnen und Häftlinge. Der Interventionsschwerpunkt liegt indes auf ländlichen Gebieten, wo Ältere und Menschen mit Behinderung mit einem Zugang versorgt werden sollen. Eine Befragung in

² <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=11615&langId=en>

³ Dies ist eine Ergänzung zu den Feststellungen im Rahmen der Evaluierung im Diskussionspapier (S. 15f.). Die hier erörterten zentralen Aspekte stehen in mehr oder weniger engem Zusammenhang mit den o.g. ersten fünf Stufen (S. 2).



der Bevölkerung ohne Internetnutzung ergab, dass das Fehlen eines Anschlusses und die Zugangsgeschwindigkeit nicht die ausschlaggebenden Gründe sind. Die Betroffenen führen vielmehr mangelnde Fertigkeiten und fehlendes Interesse ins Treffen. Dieser Aspekt ist von Bedeutung, zumal die auf Freiwilligenengagement gestützten Programme darauf beruhen, dass sich die TeilnehmerInnen aus eigenem Antrieb zu Kursen und für einen Internetanschluss anmelden. *Ermittelte Problemstellungen:* Eine zentrale Komponente ist der Rückgriff auf ehrenamtlich Tätige als kostenwirksame Lösung, um flächendeckend die digitale Inklusion voranzubringen. Es ist jedoch ungewiss, ob dieser Ansatz für alle Gruppe geeignet ist, vor allem wenn die Programme langfristig bestehen sollen. Es ist unklar, welche Gruppen sich am ehesten zu den Programmen anmelden und welche auf Dauer IKT beanspruchen. SeniorInnen stellen einen erheblichen Anteil der galizischen Bevölkerung und weisen dabei eine große Vielfalt auf. Wenn Politikinterventionen mit Rückgriff auf ehrenamtliche MitarbeiterInnen vor Ort wirksam sein sollen, muss ermittelt werden, welche spezifischen Gruppen innerhalb der älteren Bevölkerung die geringste Teilnahmebereitschaft zeigen (z. B. jene in multiplen Ausgrenzungssituationen). Auf diese Gruppen muss aktiv zugegangen werden, da ansonsten u. U. nur ohnehin Technologieinteressierte erreicht werden. Projekte dieser Art lassen jene, die am meisten davon profitieren würden, außen vor.

Auswahl der Interventionsmodalitäten

In Galizien sind eine umfangreiche Datenbank zu Freiwilligen und eine Struktur für die Koordination, Organisation und Schulung ehrenamtlicher MitarbeiterInnen vorhanden. Es wurde beschlossen, diese Ressourcen als die kostenwirksamste Lösung für das Programm zur digitalen Inklusion einzusetzen. Der Hintergrund der Freiwilligen ist unterschiedlich, sie stammen sowohl aus Unternehmen als auch aus Non-Profit-Organisationen. Im Hinblick auf die Umsetzung der digitalen Inklusionsstrategie wurden Vereinbarungen mit (IKT-) *Unternehmen* geschlossen, die die Ausrüstung für die Schulungen bereitstellen sollten. Dabei wurde argumentiert, dass die Förderung digitaler Kompetenzen in der Bevölkerung auch den Betrieben zugutekommt, insofern als die neuen NutzerInnen auch VerbraucherInnen sind, die in Zukunft ihre Produkte kaufen werden. *Ermittelte Problemstellungen:* Es wäre von Vorteil, Unternehmen auf breiterer Basis dafür zu gewinnen, unentgeltlich mitzuwirken – sei es im Rahmen ihrer Sozialverantwortung (CSR) oder aus dem Bewusstsein heraus, dass eine allgemein höher qualifizierte Bevölkerung auch für sie von Vorteil ist, was den Ausbau des Arbeitskräfteangebots und den Umgang mit vorhandenen KundInnen anbelangt. Damit würden sich wahrscheinliche Partnerschaften nicht mehr auf den IKT-Sektor alleine beschränken und mehr Möglichkeiten für Multi-StakeholderInnen-Konzepte entstehen.

In Galizien wirken auch *Freiwillige* aus Nichtregierungsorganisationen (NROen) mit: 78 Organisationen haben sich für die Initiative gemeldet, und es wird damit gerechnet, dass sich weitere über eine Webseite eintragen werden.⁴ Alle Freiwilligen belegen einen allgemeinen Kurs für ehrenamtliche Arbeit (jährlich werden insgesamt 32 Kurse abgehalten). Zusätzlich absolvieren sie eine IKT-spezifische Schulung unter Berücksichtigung verschiedener Anwendungsarten und IKT-Problemstellungen. *Ermittelte Problemstellungen:* Initiativen dieser Art sind hochgradig abhängig von der aktiven Mitwirkung von Einzelpersonen innerhalb dieser Organisationen. Für die Umsetzung digitaler Inklusionsprojekte, die auf soziale und wirtschaftliche Ergebnisse abzielen, ist es möglicherweise zweckmäßiger, Organisationen auszumachen, die mit den Schwächsten in der Gesellschaft arbeiten, und

⁴ <https://cemit.xunta.es/es>



proaktiv auf diese zuzugehen. Diese Organisationen könnten darauf aufmerksam gemacht werden, inwieweit digitale Inklusion – und insbesondere die Vermittlung einer breiten Palette digitaler Fertigkeiten – zur Verwirklichung ihrer Ziele beitragen kann. Ein Problem im Zusammenhang mit der angebotenen digitalen Ausbildung besteht darin, dass sie mit den im Abschnitt B.1 genannten sozialen Zielen nicht verknüpft ist.

Art der an der Programmabwicklung beteiligten vermittelnden Instanzen

Die Auswahl der Freiwilligen erfolgt anhand ihrer Sozialkompetenz und ihres IKT-Fachwissens. Ihr Profil muss bestimmten Anforderungen entsprechen, was den sozialen Hintergrund und das Interesse an Unterstützungsarbeit betrifft. Fachwissen oder IKT-Begeisterung genügen nicht. Dennoch stammen die meisten offenbar aus dem IKT-Sektor, und die OrganisatorInnen halten diese Kombination aus sozialen Fertigkeiten und technologischem Antrieb für erstrebenswert. Sie schafft ein Solidaritätsgefühl und Verständnis in der Bevölkerung. *Ermittelte Problemstellungen:* Welche Personen für die ehrenamtliche Mitarbeit ausgewählt werden, ist ein wichtiger Aspekt. Er gibt den Ausschlag über die wahrscheinlichen KursteilnehmerInnen, den nachhaltigen Erfolg ihres Kompetenzerwerbs und ihr langfristiges Interesse an IKT. Die ehrenamtlich in digitalen Inklusionsinitiativen Tätigen sind überwiegend technologieinteressiert und orientierten sich weniger an sozialpolitischen Zielen. Ohne ergänzende Unterstützungsstrukturen besteht die Gefahr, dass sie in Isolation geraten. Beim galizischen Plan wurde dieser Hintergrundaspekt der Freiwilligen nicht berücksichtigt. Es wurde weder untersucht, ob sie im Umgang mit bestimmten Zielgruppen mehr Erfolg haben, noch ob es möglicherweise eine hohe Fluktuation gibt.

13

Zugewiesene Ressourcen und Auswahl der Standorte für die Intervention

Das auf Freiwilligenmitwirkung beruhende Programm verfügt über begrenzte finanzielle Mittel, weshalb die Interventionen in bestehenden Räumlichkeiten (etwa Schulen) stattfinden. Derzeit gibt es insgesamt 98 Kursräume in der Region. Die Kursunterlagen sind online verfügbar und können von zuhause oder in den Zentren abgerufen werden. *Ermittelte Problemstellungen:* Der Ort, an dem Kurse abgehalten werden, hat einen Einfluss auf die wahrscheinliche Zusammensetzung der TeilnehmerInnengruppen. Viele für dieses Programm ausgewählte Schulungszentren liegen in vertretbarer Entfernung zu den bislang in Digitalbelangen am meisten Ausgegrenzten, nichtsdestotrotz dürfte der schulartige Rahmen einige Menschen abschrecken. Solche Räumlichkeiten sind eher für Personen attraktiv, die bereits eine starke Motivation mitbringen und trotz digitaler Ausgrenzung in die Gesellschaft integriert sind. Auf den Fotos der Kursräume sind Reihen von PCs mit Bildschirmen zu sehen. Dies wirkt u. U. einschüchternd auf Personen, die a) Technologie zurückhaltend gegenüberstehen und b) in formalen Lernsituationen weniger (gute) Erfahrungen gemacht haben. Generell ist es besser, IKT zu den Menschen zu bringen, anstatt diese aufzufordern, zum IKT-Angebot zu kommen.



C. Politikinstrumente und Erfahrungen in den Peer-Ländern / Beiträge europäischer Interessenvertretungen

Mehrere Staaten stellten ihre Strategien und Initiativen auf dem Gebiet der digitalen Inklusion vor.⁵ Dieser Abschnitt bietet einen Kurzüberblick über die Besonderheiten der einzelnen Länder (siehe Tabelle 1) und fasst Anmerkungen zu den allgemeinen Herausforderungen und Erkenntnissen zusammen (anhand der schriftlichen Beiträge und der Diskussion im Seminarverlauf).

1. Berichte der Peer-Länder

Übereinstimmende Merkmale

Die meisten Staaten berichteten, dass das Anliegen der politischen EntscheidungsträgerInnen über den bloßen Zugang hinausreichte und dass sie sich auf die Fertigkeiten und z. T. auch auf Sensibilisierung und Motivation konzentrierten. Analog dazu gaben alle Staaten an, dass die Politikverantwortlichen sich der allgemeinen Zusammenhänge im Hinblick auf die sozialen Auswirkungen bewusst waren. In vielen Fällen konzentrieren sie sich auf Bildung im Zusammenhang mit der Beschäftigungsfähigkeit und (Wieder-)Eingliederung auf dem Arbeitsmarkt. Ein weiteres häufiges Anliegen in Bezug auf die digitale Inklusion betraf die Gesundheit, allen voran unter Älteren und Menschen mit Behinderung. Bei Betrachtung der tatsächlich umgesetzten Strategien offenbarten sich als übereinstimmende Merkmale jedoch die Breitbandübertragungsraten sowie der Infrastrukturausbau und der Zugang/die Barrierefreiheit als wichtigste Instrumente. Parallel dazu werden Fertigkeiten gefördert, teilweise jedoch ohne eindeutigen Bezug zu den sozialen Zielen.

Abweichende Problemfelder

In der Diskussion wurde eine Reihe von Problemstellungen in Zusammenhang mit der Entwicklung, Umsetzung und Evaluierung von Strategien aufgeworfen. Betroffen sind jeweils einige Peer-Länder, was auch mit ihren spezifischen Gegebenheiten zu tun hat. Diese Punkte lassen sich folgendermaßen zusammenfassen: a) Technologiefokussierung; b) Motivation und Bewusstsein unter Zielgruppen; c) Koordinierung innerhalb der Regierung; d) Ressourcen für die Umsetzung; e) Einbeziehung der Akteurinnen und Akteure; f) Koordination mit und zwischen Interessensgruppen; und g) Wirkungsmessung.

a. Technologiefokussierung

Ein enger Fokus der Politikgestaltung auf Zugangstechnologie und Infrastruktur – obwohl der übergeordnete Kontext der sozialen Eingliederung anerkannt war – wurde vor allem von Rumänien als Problempunkt angesprochen. Das Fazit lautete: „(Rumänien) vollbringt

⁵ <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=89&langId=de&newsId=1905&moreDocuments=yes&tabName=news>



Spitzenleistungen bei der Verbindungsgeschwindigkeit, nicht jedoch bei der Eingliederung.“ In Rumänien herrscht nach wie vor ein starkes sozioökonomisches und soziokulturelles Gefälle zwischen ländlichen und städtischen Gebieten. Trotz einer zufriedenstellenden Infrastruktur wird eine höhere Inanspruchnahme durch Defizite bei Bildung und digitaler Kompetenz behindert.⁶ In der Tschechischen Republik ist die Politikumsetzung offenbar auf dem Gebiet der Assistenztechnologien (Werkzeuge zur Unterstützung von Menschen mit Behinderung) am weitesten gediehen. Ein weiterer Schritt in Richtung Kompetenzförderung ist jedoch ausgeblieben. Das schwedische Beispiel verdeutlichte, dass Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderung auch für einen breiteren NutzerInnenkreis anwendungsfreundliche Technologien zu Tage fördert. Die rumänische Delegation führte ins Treffen, dass technologiefokussierte Interventionen auch soziale Auswirkungen haben können: Die Versorgung einkommensschwacher rumänischer Familien mit einem Internetzugang zu Hause hat offenbar als bewusstseinsfördernde und motivierende Strategie fungiert.

b. (Mangel an) Motivation und Bewusstsein unter Zielgruppen

Insbesondere in Staaten wie Schweden, dem Vereinigten Königreich und Belgien, wo die Infrastruktur weniger problematisch ist, zeigte sich unter den Zielgruppen (sowohl sozial ausgegrenzte Individuen als auch einschlägige Organisationen) wenig Motivation zur Teilnahme bzw. Bewusstsein, was den Wert der gebotenen Kurse und digitalen Möglichkeiten angeht. Andere dringendere Themen erhielten Vorrang, während IKT nicht als Werkzeug angesehen wurden, den Prozess der sozialen Eingliederung voranzubringen. Auch Polens Delegation machte auf dieses Problem aufmerksam. Es wurde ins Treffen geführt, dass dies zum Teil daran liegt, dass diese Initiativen in einer Top-down-Perspektive angegangen werden. Die belgischen Delegierten merkten an, es sei sehr schwierig, ein eindeutiges Bild von tatsächlich (digital) ausgegrenzten benachteiligten Menschen zu erstellen. Umfragen beispielsweise nehmen nicht immer Rücksicht auf die Qualität der Ausstattung und die Art ihrer Nutzung; zudem machen Menschen mitunter unrichtige Angaben, um sich oder ihre Familien in ein besseres Licht zu rücken. Die belgische Delegation argumentierte, dass Kompetenz ein zentraler Motivationsfaktor ist, weshalb sie ihre Initiativen an diesem Aspekt festmachte.⁷ Wie sich zeigte, ist der Motivationsmangel unter Älteren am stärksten. Bei vielen Strategien für digitale Inklusion stand ausschließlich diese Gruppe im Fokus. Diese Feststellung machte etwa Polens⁸ Delegation, und auch in Stellungnahmen von Interessenvertretungen kam dieses Thema zur Sprache (vgl. Abschnitt C. 2). SeniorInnengerechte Webseiten sind EU-weit der häufigste Inhalt, während andere Zielgruppen auf Vergleichbares meist verzichten müssen.

c. Mangelhafte Koordinierung innerhalb der Regierung

Mehrere Staaten (v. a. Belgien, Rumänien und die Tschechische Republik) erwähnten besondere Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Koordination zwischen den verschiedenen Regierungsinstanzen. In Belgien erwies es sich als kompliziert, Daten über Eingliederung und Maßnahmen zwischen verschiedenen Ministerien auszutauschen. In der Tschechischen Republik stellte die Finanzierung durch mehrere Ministerien und Dienststellen ein schwieriges Unterfangen dar. Überdies erwies sich die Kommunikation

⁶ <http://portal.edu.ro>

⁷ <http://www.mediaraven.be/>

⁸ senior.gov.pl



in dieser Frage als überaus schwierig. Zitat der tschechischen Delegation: „Das Problem ist nicht die Festlegung nationaler Prioritäten, sondern deren Umsetzung und Koordination. Es wurde ein Koordinationsausschuss zur Digitalen Agenda ins Leben gerufen, mit dem Ziel, die Umsetzung der Regierungsstrategien und IKT-Maßnahmen in der Tschechischen Republik besser abzustimmen.“ (Länderbeitrag, S. 1). Polen wählte eine ähnliche Taktik, und im Vereinigten Königreich wurde das GDS (Government Digital Service) eingerichtet.⁹

d. Ressourcen für die Umsetzung

Mehrere Staaten verwiesen auf mangelnde Finanzmittel als Hürde in der Umsetzung bestehender Strategien. In der Tschechischen Republik beispielsweise ist die 2007 beschlossene Strategie bis heute nicht umgesetzt – u. a. wegen fehlender Ressourcen, die in Zeiten der Wirtschaftskrise dringend notwendigen Dienstleistungen vorbehalten werden. Digitale Eingliederung wird zwar in Politikdokumenten als wichtiger Entwicklungsfaktor festgehalten, hat bei der Finanzierung jedoch keine Priorität. Zur selben Feststellung gelangten die portugiesischen Delegierten, die die Europäische Kommission ersuchten, mit mehr Nachdruck auf die Bedeutung dieser Frage aufmerksam zu machen.

e. Einbeziehung der Akteurinnen und Akteure

In den meisten Staaten sind offenbar zahlreiche Organisationen aus dem Dritten Sektor an Projekten rund um die digitale Inklusion beteiligt. Diese sind jedoch vielfach nicht mit Initiativen und Strategien der Regierung verknüpft. In mehreren Staaten gestaltet sich die Einbeziehung externer Interessengruppen aus der Wirtschaft aus Motivations- und Strukturgründen eher schwierig. In der Tschechischen Republik erachten Unternehmen digitale Inklusion als unerheblich. In anderen Staaten beschränkt sich die Mitwirkung gewerblicher Interessengruppen häufig auf die Bereitstellung ausgesonderter Ausrüstung; soziale Ziele und entsprechende CSR-Motivation sind indes keine Antriebsfaktoren. Zwei Staaten haben den Versuch unternommen, dagegen etwas zu unternehmen. Belgiens Finanzierungsbehörde unterbindet nunmehr eine ausschließlich auf die Bereitstellung von Ausrüstung beschränkte Mitwirkung; privatwirtschaftliche Organisationen sind gefordert, sich umfassender einzubringen. Im Vereinigten Königreich unterschreiben Unternehmen im Rahmen des Programms „Go On UK“ eine Charta für digitale Kompetenzen. Missverständliche Rechtsvorschriften zu öffentlich-privaten Partnerschaften waren in Rumänien eine der größten Hürden für die Herstellung solcher Partnerschaften. Auch auf private Investitionen auf diesem Gebiet hatte dies negative Folgen.

f. Koordination mit und zwischen Interessenvertretungen

Mehrere Staaten brachten Probleme hinsichtlich der Koordination zwischen verschiedenen in diesem Bereich tätigen Nichtregierungsorganisationen zur Sprache. Portugal und die Tschechische Republik führten ins Treffen, dass dem Aufbau einer digitalen Agenda zahlreiche unterschiedliche Initiativen vorangingen und es häufig an eindeutigen Schnittstellen fehlt. Es wurde argumentiert, dass es in vielen Fällen einer zentralen Koordinationsstelle bedarf, damit Interventionen wirksam und effizient ausfallen und eine Verknüpfung mit der Politikstrategie gesichert ist. In Schweden wurde im Zuge der „Digidel“-Initiative¹⁰ eine integrierte Plattform

⁹ <https://gds.blog.gov.uk/>

¹⁰ <http://digidel.se/>



für alle einschlägig tätigen Organisationen ins Leben gerufen. In Großbritannien erfüllt die Plattform „Go On UK“ eine ähnliche Funktion, es bestehen enge Kontakte zu Dienststellen der Regierung. In Belgien wurden ressortübergreifende Plattformen eingerichtet, um EndanwenderInnen – darunter einschlägigen NROen – bessere Dienstleistungen zu bieten¹¹. Auch Portugals Regierung hat ähnliche Vorkehrungen getroffen.¹²

g. Wirkungsmessung

Ein generelles Manko in allen Staaten betrifft eine Art Gesamtbewertung der verschiedenen im Rahmen der Strategie angeregten oder finanzierten Initiativen für digitale Inklusion, was ihren Beitrag zur Eindämmung sozialer Ausgrenzung anbelangt. Aus Polen wurde berichtet, es gebe vereinzelte Anhaltspunkte für durchgeführte Wirkungsmessungen – die Diskussion brachte indes keine Einzelheiten hervor. In Rumänien wurden Projekte einer externen Evaluierung unterzogen, allerdings ohne ausdrücklichen Bezug zu den Politikzielen. Die belgische Delegation warf die Frage auf, ob es nach mehrjährigen Initiativen im Rahmen der Digitale Agenda für Europa zu einer Abnahme armutsbetroffener Menschen gekommen sei – es gebe dafür nämlich keine stichhaltigen Hinweise. Der greifbare Effekt von digitaler Inklusion sei deshalb bis dato etwas fraglich. Die britische Delegation machte eindeutige Anhaltspunkte für ökonomische Resultate derartiger Initiativen geltend. Hinsichtlich der sozialen Ergebnisse sei die Faktenlage weniger klar, und die Delegierten wiesen auf den Bedarf nach diesbezüglichen intensiveren Forschungsbemühungen hin. Es gibt nationale Datensätze, die Zusammenhänge zwischen sozialer und digitaler Ausgrenzung sichtbar machen. Was jedoch fehlt sind Daten, mit denen sich nachweisen lässt, dass Strategien für digitale Inklusion langfristig auf nationaler oder regionaler Ebene zum Abbau sozialer Ungleichheiten beitragen.

¹¹ <http://www.mediawijs.be>

¹² <http://portugaldigital.pt/index/>





Tabelle 1 Ländereinteilung

Land	Ergebnisse	Zielbevölkerung	Art der Intervention	Strategiezeitraum	Verantwortliches Ministerium	Zusammenarbeit	Finanzierung
Polen	Gesundheit; Beschäftigungsfähigkeit	Ältere Menschen	Freiwillige („Digital-Champions“)	2013	Beschäftigung und Sozialpolitik; ressortübergreifender Sonderrat	500 von 2.500 vorgeschlagenen öffentlich-staatlichen Partnerschaften	Staatlich finanziert Aufwurf: € 9,5 Mio.
Tschechische Republik	Gesundheit	Ältere Menschen; Menschen mit Behinderung	Assistententechnologien	2011 neuer Breitband-Plan; Strategie von 2007 nicht umgesetzt	Arbeit und Soziales; Industrie und Handel; Bildung; Gesundheit; Inneres	Unabhängige Teilnahme von NROen, Bibliotheken und Schulen	Unbestimmt, 18 Notdienstplatt-formen € 430.000
Rumänien	Bildung; geographische Isolation	Einkommensschwache Familien; Landgemeinden	Breitband; Zugang in Schulen; Roadshows	2009–2015	Kommunikation und Informationsgesellschaft; Amt für Verwaltung und Regulierung des Kommunikationswesens; Bildung	Digitalallianz für Rumänien (privater, Dritter und NRO-Sektor)	Aufwurf der Regierung zu Partnerschaften NROen/privat (Beschränkung auf Materialbereit-stellung verboten)
Belgien	Bildung	Einkommensschwache Familien	Zugangszentren; Medienkompetenz	Aktionsplan 2005–2010 (aufgrund der Probleme bei der Regierungs-bildung keine Neuauflage)	Soziale Integration; Jugend; formale Bildung, Medien	Regionale oder lokale Organisationen	Staatlich finanziert
Schweden	Bildung; Beschäftigungsfähigkeit	Behinderte; junge Menschen, die weder eine Arbeit haben noch eine schulische oder berufliche Ausbildung absolvieren („NEET“); Obdachlose; Zuwanderinnen und Zuwanderer; Ältere	Kompetenzförderung; Barrierefreiheit; steuervergünstigung	2011	Information, Technologie und Energie; Ausschuss für Digitalisierung	Digidel – 400 unterschiedliche Organisationen im öffentlichen und Dritten Sektor	(Ziel) £ 875 Mio. be-reichsüber-greifende Zusammenarbeit und Investitionen (privater und öffentlicher Sektor, Kommunen und Regierung)
Vereinigtes Königreich	Bildung; Beschäftigungsfähigkeit; soziale Isolation	Ältere; Behinderte; Einkommensschwache	Kompetenzvermittlung über NROen; staatlicher Lehrplan	2011 (Government Digital Service – GDS); 2013 (staatlicher Lehrplan)	Ressortübergreifende Dienststelle GDS	Bereichsübergreifende Anspruchsgruppen (NROen, öffentlicher/Dritter/privatwirtschaftlicher Sektor)	Privater, öffentlicher und Dritter Sektor (Programm „Netzwerk, IKT und Gesellschaft“)
Portugal	Armut; Beschäftigungsfähigkeit	Arbeitslose; junge Menschen, die weder eine Arbeit haben noch eine schulische oder berufliche Ausbildung absolvieren („NEET“)	Zugangszentren; Medienkompetenz		Wissenschaft, Technologie und Hochschulwesen		

2. Interessensvertretungen

Europäische Interessensvertretungen

Ältere Menschen sind eine der Zielgruppen der EU-2020-Agenda und auch Teil zahlreicher Strategien für digitale Inklusion. **AGE Platform Europe**¹³ ist eine mehrere Organisationen vereinendes Netzwerk, das sich gemeinsam mit NROen mit digitaler Eingliederung und SeniorInnenbelangen in Europa beschäftigt. Obwohl die von AGE betriebenen Telegesundheitszentren einen regen Zulauf verzeichnen, gibt es abgesehen von vereinzelt Zufriedenheitsberichten wenig Anhaltspunkte für die Wirksamkeit ihrer Interventionen. Lernen hat für Erwachsene keine „Abschlussstermin“ mehr. Besonders in der digitalen Welt ist lebensbegleitendes Lernen gefordert – doch bei vielen Kursangeboten bildet diese Form des informellen Lernens keinen Schwerpunkt, vielmehr geht es darum, Menschen in die Arbeitswelt zurückzuführen und besser vermittelbar zu machen. Deshalb (und auch weil es an Kompetenzen und Ressourcen für die Evaluierung von Schulungen fehlt) kann die AGE Platform Europe keine gesicherten Fakten über die Langzeitwirkung ihrer Initiativen im Hinblick auf das sozioökonomische Wohlergehen vorweisen.

Nationale Interessensvertretungen

Sechs Interessengruppen aus Galizien stellten ihre Initiativen auf dem Gebiet der digitalen Inklusion vor. Die Präsentationen konzentrierten sich überwiegend auf die Beschreibung und Umsetzung sowie in manchen Fällen die übergeordneten Eingliederungsziele. Bislang gibt es kaum Anhaltspunkte für Beurteilungen darüber, wie wirksam es ist, die Umsetzung mit allgemeineren regionalen und nationalen Politikzielen zu verknüpfen. Bei der EducaR-Initiative etwa wurde in der Inhaltsvermittlung eng mit der Regierung zusammengearbeitet, doch hat keine Evaluierung der Wirkung dieses Programms oder der damit verbundenen sozialen Resultate stattgefunden. In all diesen Initiativen wurde deutlich, dass die Begeisterung, die Kompetenzen und die Merkmale der einzelnen beteiligten Freiwilligen eine große Rolle spielten. Es gab anregende Berichte von Solidarität und Hilfsbereitschaft (z. B. Manuel Abelleira, ein ehrenamtlicher Mitarbeiter der Initiative „Los Tilos“, der mit den TeilnehmerInnen eines Schnellkurses in Kontakt geblieben ist). Die Bedeutung der individuellen Motivation und der Lehrkompetenz, auf die in einigen Beispielen eingegangen wurde, warf Fragen zur Nachhaltigkeit dieser Initiativen auf, wenn kein Rückhalt durch eine übergeordnete koordinierende Organisation gegeben ist. In einigen vorgestellten Fallstudien wurden auch die Besonderheiten bestimmter Mitglieder digital ausgegrenzter Bevölkerungsgruppen und entsprechende zielgerichtete Vorgehensweisen erläutert (z. B. Häftlinge im Projekt „MELISA“,¹⁴ Menschen mit Behinderung im Projekt „Cogami“,¹⁵ Ältere im Projekt „Los Tilos“¹⁶ und jüngere Menschen in „EducaR“¹⁷). Es wurde ins Treffen geführt, dass vor allem Personen, die ein Mindestmaß an Begeisterung und Sozialkompetenz mitbringen,

¹³ www.age-platform.eu/

¹⁴ <http://webmelisa.es/>

¹⁵ <http://www.cogami.es/>

¹⁶ <http://arcostilos.org/>

¹⁷ <http://voluntariadodixital.xunta.es/es/mecena/803/tmolezunmundo-met>



an diesen Initiativen teilnehmen und Nutzen daraus ziehen (vgl. die oben erwähnten „tief hängenden Früchte“).

Der Schwerpunkt der meisten Initiativen lag auf der Bereitstellung eines Zugangs und von Schulungen in grundlegenden Fertigkeiten. Beim MELISA-Projekt beispielsweise wurden mit wieder instandgesetzten PCs Kurse in der Nutzung von Open-Source-Software für GefängnisinsassInnen abgehalten (in Zehnergruppen, wobei die Teilnehmenden anschließend die Software behalten durften). Mit nur drei Freiwilligen handelte es sich um eine relativ kleine Initiative. Wie bei den anderen Projekten gab es keine echte Nachbeobachtung, um die längerfristigen Auswirkungen dieses Kursangebots zu erfassen. Bei keinem der Programme fand eine Evaluierung über einen längeren Zeitraum statt; teilweise wurden allerdings die Teilnahme während der Dauer der Maßnahme und die Zufriedenheit der TeilnehmerInnen mit dem Kurs- bzw. Unterstützungsangebot evaluiert. Die kurzfristige Beurteilung von COGAMI zeigte hohe Abbruchraten zu Beginn des Kurses (10-31 %), während die verbleibenden Teilnehmenden ein hohes Maß an Zufriedenheit bekundeten. Bei „EducaR“ wurden in Schulen Kurse zum Kompetenzerwerb und zur Sensibilisierung angeboten. Die Mitwirkenden stammten aus dem IT-Unternehmen R und arbeiteten mit Informationsmaterial der vom Bildungsministerium eingerichteten Plattform (INTECO). Die Initiative „Cruz Roja“ war an sich nicht mit digitaler Inklusion befasst, stellte jedoch Plattformen bereit, auf denen verschiedene Sozialorganisationen Finanzierungen („Crowdfunding“) anbahnen können. Aus der Präsentation ging nicht eindeutig hervor, ob dieses Angebot von Organisationen genutzt wurde, die sich mithilfe von Interventionen für digitale Inklusion für die soziale Eingliederung einsetzen. Nichtsdestotrotz bestand ein klarer Zusammenhang mit der SIP-Dimension der sozialen Innovation.



D. Zentrale Diskussionspunkte des Seminars

In den Abschnitten B und C wurden mehrere Punkte ermittelt, die für alle Staaten eine Herausforderung darstellen. Es handelte sich zum einen um die Schwierigkeit, bei Strategien für digitale Inklusion greifbare Resultate im Hinblick auf das soziale Wohlergehen zu erkennen und zu messen, zum anderen um die Probleme im Zusammenhang mit dem langfristigen Bestand von Projekten, die sich im kleinen Maßstab bewährt haben. Dieser Abschnitt erläutert zusätzliche Daten und Input aus den Diskussionen im Verlauf der Peer Review, die für die Debatte um digitale Eingliederung von Belang sind. Im Mittelpunkt dieser Debatte, die die Gründe beleuchtet, warum ein ressort- und bereichsübergreifender, nachhaltiger Strategierahmen für digitale Inklusion auf europäischer und nationaler Ebene benötigt wird, stehen im Wesentlichen drei Aspekte: a) Digitale Ausgrenzung ist sowohl ein soziales als auch technologisches Problem, das sich b) nicht früher oder später von selbst (ohne Maßnahmen) lösen wird; c) in der Vergangenheit erfolgreiche Strategien sind möglicherweise nicht das ideale Handlungsmuster in einem neuen, sich ständig wandelnden digitalen Europa.

Nur eine Frage der Technologie?

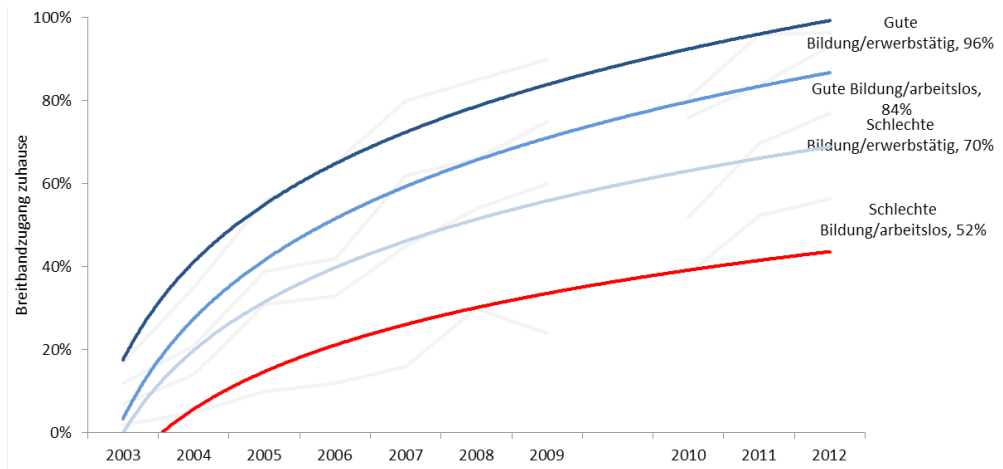
In Diskussionen mit Personen, die hinsichtlich der Politik und Literatur auf dem Gebiet der digitalen Inklusion nicht aktiv beteiligt bzw. nicht auf dem Laufenden sind, taucht eine Frage immer wieder auf: Warum ist digitale Inklusion so wichtig für die allgemeine europäische Politik, und warum sollten sich andere Ministerien und Organisationen, die nichts mit Infrastruktur und Technologie zu tun haben, damit auseinandersetzen? Die Antwort ist vielschichtig. Erstens bestehen Zusammenhänge zwischen allgemeinen und sozioökonomischen Ungleichheiten. Immer mehr Studien veranschaulichen, dass sich der Stand der digitalen Infrastruktur und des Zugangs durchaus aus allgemeinen wirtschaftlichen Wohlstandsindikatoren eines Landes (d. h. BIP, vgl. Abb. 2) erklären lässt, dass aber für die Beschreibung innerstaatlicher Ungleichheiten in der IKT-Nutzung sozioökonomische und soziodemografische Ungleichheiten in Bezug auf Einkommen, Bildung und Wohlbefinden mehr Aussagekraft haben (vgl. Abb. 3).

Arbeiten von Drabowicz (2014) zeigen, dass das BIP als Indiz für die Verbreitung von Internetzugang in den Haushalten europäischer Jugendlicher gelten kann, nicht jedoch für die Internetfertigkeiten junger Menschen. Bei digitaler Inklusion geht es um die Ungleichheiten in Bezug auf den Digitalzugang, die Fertigkeiten, die Motivation und die Teilhabe – und nicht (nur) die Verbreitung. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass auf nationaler Ebene beobachtete geschlechts- und bildungsbezogene sowie sonstige Ungleichheiten unter jungen EuropäerInnen als starkes Indiz für Ungleichheiten zwischen verschiedenen soziodemografischen Gruppen gewertet werden, was den Zugang und die Fertigkeiten anbelangt (Helsper, 2012b). Wenn die gleichberechtigte Teilhabe das Endziel digitaler Inklusionsstrategien sein soll, müssen nationale Politikansätze auf den generellen Abbau von Ungleichheiten abzielen, und nicht nur auf die Mehrung von Wohlstand.

Es steht außer Frage, dass zur Bewältigung digitaler Ausgrenzung verschiedene Gesellschaftssektoren einbezogen werden müssten und dass es sich um ein bereichsübergreifendes Problemfeld handelt, das mit Unterschieden in Kompetenz und Teilhabe verbunden ist, sei es im privatwirtschaftlichen, im Dienstleistungs- oder in anderen

handhaben. Zweckmäßiger wäre ein proaktives strategiebestimmtes Vorgehen, bei dem der Kontakt zu Organisationen und Unternehmen gesucht wird, die am besten im Stande wären, jene Gruppen zu erreichen und zu involvieren, die am meisten von digitaler und sozialer Ausgrenzung bedroht sind.

Abbildung 4: Trenddaten zum Breitbandzugang in Haushalten in multiplen Ausgrenzungssituationen



Quelle: Office of National Statistics (Vereinigtes Königreich).

Anmerkung: Logarithmische Trendlinien. 2009/10 Wechsel von der BHS- zur Omnibus-Befragung (nur Unter-65jährige). Für den Überlappungszeitraum (2009) wurden die Daten der BHS-Umfrage herangezogen.

Abbildung 5: Internetnutzung und Benachteiligung

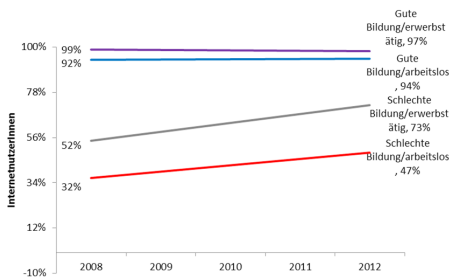
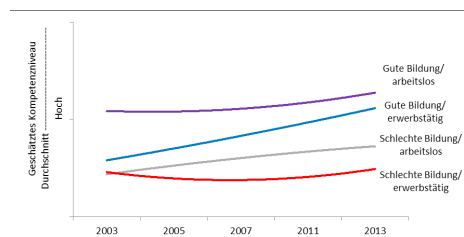


Abbildung 6: Internetkompetenz und Benachteiligung



Basis: Bevölkerung unter 65 (ONS), britische InternetnutzerInnen (OxIS 2003-2013)

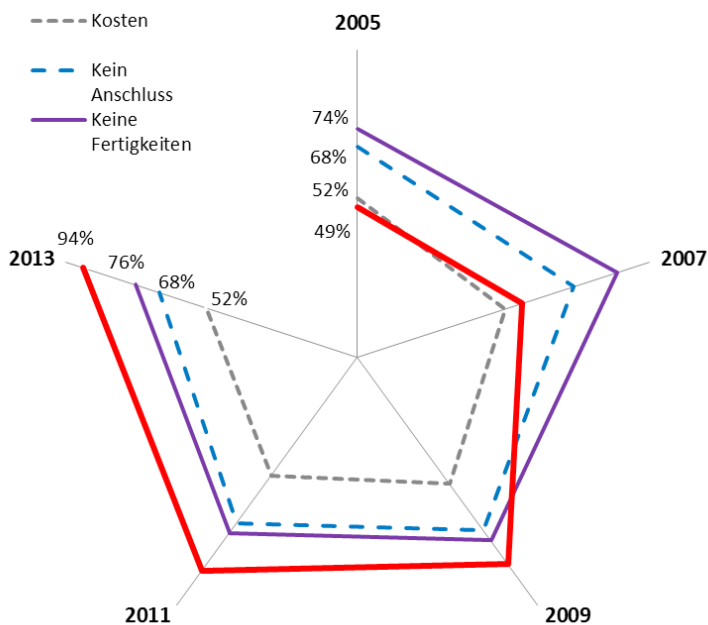
Quelle: Trenddaten, adaptiert aus Helsper (2011, 2013)



Veränderte Landschaft?

Ein dritter in der Diskussion erörterter Punkt in Zusammenhang mit den Schwierigkeiten der politischen Maßnahmen für digitale Eingliederung betraf die Frage, inwieweit gegenwärtige Strategien sich an älteren erfolgreichen Interventionen anlehnen können. Die Nachhaltigkeit von politischen Maßnahmen ist häufig ein Problem, allen voran bei marginalisierten Gruppen. Als Ausweg wird mitunter versucht, kostenwirksame und effiziente Beispiele zu übernehmen, die sich in der Vergangenheit in anderen Ländern und für verschiedene ausgegrenzte Gruppen bewährt haben. Nationale Fallstudien und Forschungsergebnisse deuten indes darauf hin, dass die Wiederaufbereitung von Strategien nicht immer zum Ziel führt.

Abbildung 7: Gründe für anhaltende Nichtnutzung des Internets



Basis: Britische Nicht-NutzerInnen des Internets (Oxford Internet Surveys 2005-2013)
Quelle: Adaptiert aus Helsper und Reisdorf (noch unveröffentlicht)

Wie bspw. britische Studien offenbaren, hat sich das Bild von der Gruppe der tatsächlich digital Ausgegrenzten – also der Personen, die noch nie das Internet benutzt haben – verändert (Helsper und Reisdorf; noch unveröffentlicht). Waren 2005 die angegebenen Hauptgründe noch das Fehlen von Fertigkeiten und eines Anschlusses, überwog 2013 „mangelndes Interesse“ am Internet (Abb. 7). Einerseits werden die Ursachen der Ausgrenzung immer vielfältiger, gleichzeitig haben aber auch die verschiedenen Hürden zugenommen. Während 2005 Betroffene die Kosten, den Zugang oder Kompetenzen als Gründe anführten, sind knapp ein Jahrzehnt später mangelndes Interesse oder das Fehlen eines Anschlusses sowie von Fertigkeiten häufig genannte Barrieren. Dieses Problem trat sowohl im Vereinigten Königreich als auch in Belgien in der Praxis auf: In beiden Staaten berichteten Organisationen, dass sie bei leicht zu erreichenden Gruppen bereits Erfolg hatten, dass es aber eben aus den



genannten Gründen anderer, komplexerer und mehrschichtiger Strategien bedarf, um weitere Gruppen gewinnen zu können, die mit IKT nicht oder kaum vertraut sind. Die Versorgung mit einem Zugang und der Abbau der Kostenhürde sind wahrscheinlich keine ausreichenden Maßnahmen, damit Menschen die Chancen des Internets ausschöpfen können.



E. Schlussfolgerungen und Erkenntnisse

Die Schlussfolgerungen gliedern sich nach den Erkenntnissen zu den sechs Stufen einer erfolgreichen und nachhaltigen Umsetzung digitaler Inklusionsstrategien (gemäß der Darstellung im Diskussionspapier, S. 2).

1. Die *wichtigsten sozialen Herausforderungen* und die *angestrebten Resultate* in Bezug auf soziale Eingliederung und Gleichheit festlegen.

In den Politikstrategien finden die in Europa 2020 und im Sozialinvestitionspaket genannten sozioökonomischen und soziokulturellen Aspekte Berücksichtigung. In vielen Fällen sind die nationalen Strategien jedoch nichts weiter als eine direkte Kopie der allgemeinen europäischen Agenda. Es fehlt die Ausrichtung auf die länderspezifischen Ungleichheiten, selbst wenn diese in anderen nationalen Politiken ausgelotet wurden. Die Mehrheit der Strategien hat das vorrangige Ziel, die Arbeitsmarktteilnahme zu erhöhen. Die Überwindung anderer, auch in Europa 2020 genannter Aspekte von Ungleichheit – in sozialer, kultureller und staatsbürgerlicher Hinsicht oder im Zusammenhang mit dem persönlichen Wohlergehen –, bleibt häufig unberücksichtigt. Dies gilt auch für Staaten, in denen abgesehen von Arbeitslosigkeit auch diese Probleme oder andere wirtschaftliche Ziele von Belang sein könnten. Darin liegt vielleicht der Grund, warum die Umsetzung der mit den Strategien (und ihrer Ausformulierung) verknüpften Maßnahmen und Programme bislang eher wenig Anhaltspunkte liefert, wie dies über die allgemeine Kompetenzförderung hinaus erreicht werden soll.

2. Die hinsichtlich der festgelegten Ziele (wirtschaftlich, sozial, staatsbürgerlich, kulturell, persönliches Wohlergehen) *marginalisierten soziodemografischen und soziokulturellen Gruppen* erkennen.

- **Fokus auf soziale Bedürfnisse**

Beschäftigungsfähigkeit und Bildung wurden als zwei wichtige soziale Aspekte erkannt, die in den für diese Peer Review untersuchten Strategien für digitale Inklusion angegangen werden sollten. Dessen ungeachtet sind Arbeitslose und Menschen mit Bildungsdefiziten in nur wenigen einschlägigen Strategien als spezifische Zielgruppen ausgewiesen. Die Strategien beruhten auf einer relativ eindeutigen Zielgruppendefinition. Den Schwerpunkt bildeten nahezu ausnahmslos Ältere und Menschen mit Behinderung. Jugendliche und allgemein Arbeitskräfte wurden ebenfalls als wichtiger Personenkreis für Schulungen in Erwägung gezogen – allerdings ohne Hinweis darauf, welche Jugendlichen und Arbeitskräfte am meisten von Ausgrenzung bedroht sind. Bei der Festlegung der Zielgruppen orientieren sich die Strategien an den digitalen, nicht aber den sozialen „Defiziten“ der verschiedenen Gruppen. Dies deutet auf eine Diskrepanz in der Strategieentwicklung hin, und zwar zwischen den angestrebten Resultaten (Stufe 1) und der Identifikation der Zielgruppen (Stufe 2). Anders gesagt: Die in digitalen Eingliederungsstrategien anvisierten Ziele werden zwar häufig (berechtigterweise) mit Blick auf die soziale Eingliederung definiert, doch die entsprechende Zielgruppenauswahl erfolgt hauptsächlich aufgrund der digitalen Inklusionsdefizite der Betroffenen. Die Kluft zwischen den angestrebten Resultaten und der Zielgruppenabstimmung erschwert eine Beurteilung, inwiefern digitale



Ausgrenzung der sozialen Eingliederung entgegensteht (vgl. Stufe 3); es besteht zudem ein größeres Risiko, dass einschlägige Interventionen nicht an ihren sozialen, sondern technologischen Resultaten gemessen werden (vgl. Stufe 6). Tatsächlich sind etwa viele SeniorInnen mit dem Internet nicht vertraut. Das soziale Problem, das bei Strategien für digitale Inklusion im Vordergrund stehen muss, ist jedoch nicht das Alter (was die Auswahl einer entsprechenden Zielgruppe rechtfertigen würde), sondern das gesamte Problemfeld, mit dem viele gefährdete Menschen – darunter auch Ältere – zu kämpfen haben: Armut, soziale Isolation und ein mangelhafter Zugang zu (hochwertiger) Gesundheitsversorgung. Digitale Inklusionsstrategien müssen sich deshalb Menschen zuwenden, die von Armut oder sozialer Isolation bedroht sind oder auf eine angemessene Gesundheitsversorgung verzichten müssen. Dies trifft auf viele – aber bei Weitem nicht alle – SeniorInnen zu.

- **Vielschichtige Ausgrenzung**

Bei Befolgung der beschriebenen Strategie – 1) Identifikation der dringendsten sozialen Bedürfnisse in einer bestimmten Gesellschaft, und 2) Ermittlung der am stärksten betroffenen Gruppen – folgt nun die in den meisten digitalen Eingliederungsstrategien grob erfassten Gruppen aufzugliedern. Das bedeutet, sich auf Personen innerhalb von Großgruppen (z. B. SeniorInnen) zu konzentrieren, die unter multipler Ausgrenzung leiden. Am meisten einer externen Hilfe (und damit einer Politikintervention) bedürfen jene, die in Armut und sozialer Isolation leben *und* mit Problemen beim Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen konfrontiert sind. Es handelt es sich also um Personen, die in vielfacher Hinsicht am Rande der Gesellschaft stehen. Digitale Eingliederungsstrategien müssen diese Gruppen (z. B. Menschen in NEET-Situationen) ermitteln und dafür sorgen, dass die zur Umsetzung eingeleiteten Maßnahmen nicht nur jene erreichen, die aus eigenem Antrieb mitmachen und insofern wahrscheinlich weniger stark ausgegrenzt sind („tief hängende Früchte“).

3. Ermitteln, inwiefern die in diesen Gruppen festgestellte *digitale Ausgrenzung hinsichtlich Zugang, Fertigkeiten, Motivation und Inhalt/Nutzung* die Erreichung der angestrebten Resultate behindert.

Nach wie vor konzentriert sich die Politikumsetzung eher auf den Zugang, die Barrierefreiheit und Nutzungsrate. Dies ist selbst dann der Fall, wenn als übergeordnetes Politikziel die Bereinigung allgemeiner Sozialprobleme festgelegt wurde. Fachschulungen und Kurse in digitalen Kompetenzen sind heute in zahlreichen Politikvorgaben enthalten, allen voran zum Zweck einer verbesserten Beschäftigungsfähigkeit. Überlegungen, *welche Fertigkeiten* vonnöten sind, um *welche Resultate* für *welche Gruppen* zu erzielen, kommen indes zu kurz. Das Ergebnis sind häufig IKT-Kurse mit einheitlichem Zuschnitt, die im Hinblick auf das angestrebte Resultat nicht immer passend sind. Spezifische Bedürfnisse bestimmter Gruppen lassen sich mit eigens abgestimmten Maßnahmen besser befriedigen. Es werden entsprechende Anstrengungen unternommen, doch auf diesem Gebiet hinkt die digitale Inklusionspolitik hinter Forschungserkenntnissen her (Van Deursen, Van Dijk und Helsper, 2014). Für manche Gruppen mit bestimmten Bedürfnissen reicht möglicherweise die Herstellung eines Zugangs, um digitale Inklusion zu verwirklichen, die wiederum der sozialen Eingliederung zugutekommt. Andere benötigen u. U. speziell

angelegte Kurse oder auch Motivationsschulungen und Sensibilisierung. Wiederum andere Gruppen würden möglicherweise von bislang nicht (oder nur in unattraktiver irrelevanter Form) angebotenen Inhalten profitieren. Es gilt deshalb zu unterscheiden, was IKT kann (Zugang) und was die Menschen tatsächlich damit machen (Nutzung).

4. Die *am besten geeigneten Organisationen und Standorte* bestimmen, um die Bedürftigsten erreichen und unterstützen zu können.

- **Auswahl der vermittelnden Instanzen**

In zahlreichen Peer-Ländern kommen Konzepte zum Zug, die mehrere Anspruchsgruppen einbeziehen und für die Verwirklichung digitaler Inklusion auf gemeinnützige Organisationen setzen. Vereinigungen, die mit Älteren und Menschen mit Behinderung arbeiten, sind in den von den Peer-Ländern vorgestellten und diskutierten Beispielen offenbar in der Mehrheit. Es stellt sich die Frage, ob auf ehrenamtlicher Mitarbeit beruhende Programme die geeignetste Interventionsform darstellen, um den verschiedenen Ausprägungen digitaler Ausgrenzung zu begegnen. Wie es scheint, wird in diesen Konstellationen die Arbeit mit bestimmten Gruppen bevorzugt (SeniorInnen, Menschen mit Behinderung), während andere aus Sicht der Freiwilligen vielleicht „weniger attraktiv“ sind – etwa Arbeitslose und Obdachlose. Gemäß dem sechsstufigen Schema muss in der Politikumsetzung ausgelotet werden, welche Organisationen mit den in der Gesellschaft Gefährdetsten arbeiten. Es gilt proaktiv auf sie zuzugehen anstatt darauf zu warten, dass sich bereits einschlägig interessierte Organisationen melden. Analog dazu legen die meisten dieser Programme großen Wert darauf, dass Freiwillige proaktiv vorgehen. Diese IKT-interessierten ehrenamtlichen MitarbeiterInnen genießen häufig nicht den nötigen Rückhalt, um ihre Kompetenzen in der Unterstützung sozial Bedürftiger auszubauen. Angesichts der begrenzten zeitlichen Verfügbarkeit und der hohen Fluktuation unter Freiwilligen, die nicht in Rente sind, ist die Tragfähigkeit dieser Programme als problematisch zu sehen. Wichtig ist außerdem, dass die Technologie zu den in den Stufen 1 und 2 ermittelten am meisten Bedürftigen gebracht wird, anstatt diese aufzufordern, zur IKT (z. B. in kommunale Technologiezentren) zu kommen. So ist ein formales Klassenzimmer nicht unbedingt der ideale Ansatz, um die am stärksten Ausgegrenzten zu gewinnen.

- **Koordination mehrerer Anspruchsgruppen**

Die meisten Staaten berichteten, sie würden im Idealfall mehrere Interessengruppen in ihre Konzepte einbinden wollen, sodass verschiedene Organisationen und Ministerien an einem Strang ziehen. Die entsprechende Koordination und Organisation wurde indes als häufigstes Hindernis ins Treffen geführt. Auf Regierungsebene wurden überparteiliche/ressortübergreifende Arbeitsgruppen eingesetzt, da digitale Inklusion strategische Überlegungen auf hoher Ebene sowie einen integrierten langfristigen Plan zur digitalen/sozialen Eingliederung erfordert, der mit anderen sozialen Problemen verzahnt ist (keine getrennte digitale Agenda). In der Diskussion wurden starke Zweifel laut, ob digitale Inklusion in einem einzelnen Ressort oder Politikinstrument verankert oder als Baustein der gesamten Sozialpolitik angelegt werden soll. Sektorübergreifende Partnerschaften kommen ebenfalls häufig vor, überwiegend jedoch unter NROen und gemeinnützigen Organisationen, während die Privatwirtschaft in geringerem Maße mitwirkt. Solche Partnerschaften funktionieren dann gut, wenn IKT als Bestandteil aller Schichten und Aspekte der Organisationen gesehen wird und größere Organisationen



ingerichtet wurden, die die Bemühungen rund um den IKT-Zugang und Schulungen koordinieren und mitgestalten. Ein großes Problem betrifft den Wissensaustausch und sektorübergreifende Partnerschaften. Aus anderenorts begangenen Irrtümern werden kaum Lehren gezogen, obwohl in manchen Fällen Plattformen für bewährte Verfahren ins Leben gerufen wurden.

5. Die Organisationen und Personen an diesen Orten mit *Ressourcen* ausstatten, um die in Stufe 3 ermittelten Barrieren zur digitalen Inklusion zu beseitigen, gemäß den spezifischen Herausforderungen für diese Gruppen.

Hinsichtlich der unterstützenden Ressourcen, die von Regierungen bereitgestellt werden könnten, offenbarte sich ein großes Problem: Der Mangel an Finanz-, Human- und Informationsressourcen. Neben der wenig überraschenden Forderung nach mehr Direktfinanzierungen für digitale Inklusionsinitiativen wurde Bedarf an Ressourcen für Verwaltung, Koordination, Zusammenarbeit und Schulungen angeführt. Der Staat könnte demzufolge eine wichtige Koordinationsfunktion übernehmen. Wissensaustausch über bewährte sowie negative Fallstudien von Initiativen, etwa über Wissenszentren, wäre nicht nur eine Ressource für die Konzeption von Interventionen, sondern würde auch dazu beitragen, dass sich Initiativen gegenseitig ergänzen – anstatt sich zu überlappen. Einige Staaten haben Versuche unternommen, Koordination mittels Selbstregulierung in der Wirtschaft herzustellen. Dabei geht die Wirtschaft die Verpflichtung ein, Standards lebensbegleitenden Lernens und Wohlbefindens aller Beschäftigten aufrecht zu erhalten, und KundInnen im Rahmen der unternehmerischen Sozialverantwortung mit (digitalen) Dienstleistungen zu versorgen.

6. Die Umsetzung und den Erfolg dieser Initiativen *evaluieren* und analysieren, ob sich das wirtschaftliche, soziale, staatsbürgerliche, kulturelle und persönliche *Wohlergehen* der Zielgruppenmitglieder *durch die gesteigerte digitale Teilhabe verbessert* hat.

Wirkungsmessungen sind in vielen Staaten ein wichtiges Element, um Politikinitiativen für digitale Inklusion zu rechtfertigen. Um Einblick in die Sozialrendite und andere Auswirkungen erhalten zu können, sind die Konzeption, die Umsetzung und die Auswirkungen voneinander zu trennen. Gegenwärtig zielt die Evaluierung bei vielen Programmen eher auf die Umsetzung als die Wirkung ab. Dabei wird untersucht, wie viele KursteilnehmerInnen es gab und wie viele Anschlüsse/Geräte ausgegeben wurden. Unberücksichtigt bleibt, ob diese Kurse und Geräte zu greifbaren Resultaten geführt haben – sei es hinsichtlich der Gesundheit, der sozialen Isolation oder des tatsächlichen Erfolgs auf dem Arbeitsmarkt. Die Schwierigkeit resultiert u. a. daraus, dass die Art der erfassten Daten für die Wirkungsbeurteilung nicht zweckmäßig ist. Es stellt sich ein zweifaches Problem: 1) Wie bereits erwähnt, müssen die mit der Praxis und der Evaluierung betrauten Personen sowohl über bewährte Ansätze als auch über Schwachstellen Bescheid wissen. 2) Es muss Klarheit darüber herrschen, welchen spezifischen Mehrwert oder Ertrag digitale Eingliederungsinitiativen im Vergleich zu anderen Maßnahmen haben, was die Verwirklichung der in EU 2020 bzw. in den SIP-Programmen genannten Eingliederungsziele anbelangt. Es herrscht ein dringender Bedarf an kontrafaktischen Langzeitkonzepten: Es gilt gesicherte Anhaltspunkte dafür zu sammeln, *was langfristig geschehen wäre*, wenn keine oder eine andere Intervention stattgefunden hätte.

F. Beitrag der Peer Review zu Europa 2020 und zum Sozialinvestitionspaket

Wie diese Peer Review gezeigt hat, stimmen die zentralen Komponenten von Europa 2020 und des Sozialinvestitionspakets mit jenen der Initiativen für digitale Inklusion überein. Diese Überschneidung übergibt sich nicht allein aus der Digitalen Agenda für Europa. In einer zunehmend digitalen Welt müssen die in den verschiedenen Säulen von EU 2020 („*Innovationsunion*“, „*Jugend in Bewegung*“, „*Agenda für neue Kompetenzen und neue Beschäftigungsmöglichkeiten*“ und „*Europäische Plattform zur Bekämpfung der Armut*“) dargelegten Sozialprobleme mit digitalen Inklusionsstrategien angegangen werden, die integriert angelegt und mit den Politikinstrumenten in den Bereichen Gesundheit, Beschäftigung, Bildung, sozioökonomisches Wachstum, Eingliederung und allgemeines Wohlergehen verflochten sind. Auch was die SIP-Ziele „*Sicherung des Zugangs zu angemessenen Sozialschutzleistungen, Dienstleistungen, Gesundheit und Langzeitpflege*“ und „*Zugang zu Dienstleistungen mit stärkerem persönlichen Zuschnitt*“ anbelangt, handelt es sich um Aspekte im Leben der EuropäerInnen, in denen heute zusehends das Internet eine Rolle spielt. Im Sinne eines gerechteren, integrativeren Europas ist es wesentlich, dass die Menschen gleiche Zugangschancen haben und die Inhalte, Dienstleistungen und sozialen Vorteile, die sich mit den IKT erschließen, sinnvoll in Anspruch nehmen können. Eine echte digitale Inklusion geht deshalb Hand in Hand mit Investitionen in Europas Sozial- und Humanressourcen, um das Wohlergehen und das Wirtschaftswachstum zu untermauern. Vor diesem Hintergrund nimmt digitale Eingliederung eine zentrale Rolle innerhalb der breiteren Politikinitiativen Europas ein. Sie steht im Hinblick auf die soziale Innovation an vorderster Stelle, indem sie neue und zusätzliche Wege im Kampf gegen Sozialprobleme und Ungleichheiten eröffnet.

Ohne eine auf Evidenz basierende Politikentwicklung für digitale Inklusion könnte eine „digitale Unterschicht“ entstehen, was europaweit eine Verschärfung von Ungleichheiten sowohl zwischen als auch innerhalb der Staaten bedeuten würde. Diese Peer Review hat gezeigt, dass eine ganze Reihe von Stolpersteinen auszuräumen ist, bevor eine solche evidenzbasierte Politik vollständig umgesetzt und in die allgemeine europäische Politik – Stichwort EU 2020 und SIP – integriert werden kann. Zunächst bedarf es einer zuverlässigeren Bestimmung der Bedürfnisse der Zielgruppen, aber auch der spezifischen Bereiche, bei denen eine politische Maßnahmen ansetzen sollen – und zwar nicht aus der Sicht der Digitaltechnologien, sondern der sozialpolitischen Ziele. Zweitens müssen stichhaltige Anhaltspunkte dafür gesammelt werden, welche digitalen Interventionen für bestimmte anvisierte Bevölkerungsgruppen, die mit den in EU 2020 und im SIP dargelegten Sozialproblemen zu kämpfen haben, zielführend sind. Drittens: Derzeit herrscht noch Unklarheit darüber, welche Akteurinnen und Akteure hinzugezogen werden können und sollen, bzw. wie die entsprechende Koordination funktionieren kann, damit im Hinblick auf die soziale und wirtschaftliche Eingliederung ein möglichst effizienter, wirksamer und nachhaltiger Effekt erzielt werden kann. Es ist sehr schwierig, gesicherte Erkenntnisse über derart breit gestreute sozialpolitische Resultate zu gewinnen. Es sind jedoch bereits



mehrere Initiativen angelaufen, um Methoden zur Messung des gesamtgesellschaftlichen Nutzens (SROI) solcher Programme zu entwickeln.

Digitale Inklusion und soziale Eingliederung sind in der heutigen Welt untrennbar miteinander verwoben. Wenn die in diesem Bericht ausgesprochenen Empfehlungen befolgt, die notwendigen Investitionen getätigt und die Evidenzgrundlagen beachtet werden, kann die europäische Gesellschaft sowohl hinsichtlich der digitalen als auch der sozialen Eingliederung ein Stück vorankommen.



Literatur

Drabowicz, T. (2014): Digital inequality in physical and skills access among European adolescents. In D. Eissel, E. Rockicka und J. Leaman (Hg.): *Welfare State at Risk: Rising Inequality in Europe*. Springer, S. 167-181.

Helsper, E.J. (2011): Digital Underclass Emerges in the UK. Blog zum „LSE Media Policy Project“. Siehe auf: <http://blogs.lse.ac.uk/mediapolicyproject/2011/07/26/digital-underclass-emerges-in-the-uk/>

Helsper, E.J. (2012a): A corresponding fields model of digital inclusion. *Communication Theory*, 22(4), 403–426. doi: 10.1111/j.1468-2885.2012.01416.x

Helsper, E.J. (2012b): Which children are fully online? In S. Livingstone, L. Haddon und A. Goerzig (Hg.): *Children, Risk and Safety Online: Research and policy challenges in comparative perspective*. Policy Press: Oxford (UK).

Helsper, E.J. (2013): The Digital Inclusion Paradox. Blog zum „LSE Media Policy Project“. Siehe auf: <http://blogs.lse.ac.uk/mediapolicyproject/2013/10/21/increased-internet-use-figures-should-make-us-more-concerned-about-digital-exclusion/>

Helsper, E.J. und Reisdorf, B. (noch unveröffentlicht): The emergence of a digital underclass in Great Britain and Sweden. LSE working paper series.

32

Oxford Internet Institute (2003–2013) Oxford Internet Surveys (OxIS). Verfügbar auf <http://www.oii.ox.ac.uk/microsites/oxis>

Van Deursen, A.J.A.M., Van Dijk, J.A.M. und Helsper, E.J. (2014): Investigating outcomes of online engagement. LSE Working Paper series, Nr. 28. Verfügbar auf: <http://www.lse.ac.uk/media@lse/research/mediaWorkingPapers/pdf/WP28-FINAL.pdf>



Europäische Kommission

IKT im Dienste von Sozialmaßnahmen – Freiwilligenarbeit für mehr Digitalkompetenz

Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union
2014 — 32 S. — 17,6×25 cm

ISBN 978-92-79-39419-5
ISSN 1977-8023
doi: 10.2767/33614

Die elektronische Ausgabe dieser Veröffentlichung ist in Englisch, Französisch, Deutsch und Spanisch erhältlich.

WO ERHALTE ICH EU-VERÖFFENTLICHUNGEN?

Kostenlose Veröffentlichungen:

- Einzelexemplar:
über EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- Mehrere Exemplare/Poster/Karten:
bei den Vertretungen der Europäischen Union (http://ec.europa.eu/represent_de.htm),
bei den Delegationen in Ländern außerhalb der Europäischen Union (http://eeas.europa.eu/delegations/index_de.htm),
über den Dienst Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_de.htm) oder unter der gebührenfreien Rufnummer 00 800 6 7 8 9 10 11 (*).

(* Sie erhalten die bereitgestellten Informationen kostenlos, und in den meisten Fällen entstehen auch keine Gesprächsgebühren (außer bei bestimmten Telefonanbietern sowie für Gespräche aus Telefonzellen oder Hotels).

Kostenpflichtige Veröffentlichungen:

- über EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

Kostenpflichtige Abonnements:

- über eine Vertriebsstelle des Amtes für Veröffentlichungen der Europäischen Union (http://publications.europa.eu/others/agents/index_de.htm).

IKT im Dienste von Sozialmaßnahmen – Freiwilligenarbeit für mehr Digitalkompetenz

Gastgeberland: **Spanien**

Peer-Länder: **Belgien - Polen - Portugal - Rumänien - Schweden - Tschechische Republik - Vereinigtes Königreich**

Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) gehört heute zum Alltag – doch nicht für alle Menschen. Die Peer Review zum Programm Freiwilligenarbeit für Digitalkompetenz („VoIDIX“) im spanischen Galicien ging Möglichkeiten nach, soziale Ausgrenzung beim Zugang zur digitalen Welt zu vermeiden.

Das galizische Ministerium für Beschäftigung und Wohlfahrt veranstaltete am 25. März 2014 in Santiago de Compostela eine Peer Review zum Programm Freiwilligenarbeit für Digitalkompetenz („VoIDIX“). Das Programm stützt sich auf verschiedene Formen von ehrenamtlicher Arbeit, um digitaler und sozialer Ausgrenzung zu begegnen, und ist Teil einer umfassenden Bemühung, eine Informationsgesellschaft für alle aufzubauen.

