WSR

Wirtschafts- und Sozialrat
der Deutschsprachigen
Gemeinschaft Belgiens

# Barometer der Digitalisierung in Ostbelgien

## Digitale Ausstattung, Nutzung und Kompetenz der Bürger

Januar 2024

Die Umfrage zum Barometer wurde in Zusammenarbeit mit der *Agence du Numérique de Wallonie (AdN)* durchgeführt.

Agence du Numérique

digital wallonia .be

**Herausgeber:**
Wirtschafts- und Sozialrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens (WSR)
Quartum Center
Hütte 79/18
4700 Eupen

Tel.: +32 (0)87/56 82 06
E-Mail: info@wsr-dg.be

© Wirtschafts- und Sozialrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens, 2024
Nachdruck, ganz oder auszugsweise, erlaubt mit Vermerk der Quellenangaben.

# Inhalt


1. Kontext ..... 4

2. Was ist die digitale kluft? ..... 7

3. Ergebnisse des Barometers zu digitaler Ausstattung, Nutzung und den digitalen Kompetenzen der Bürger in der Deutschsprachigen Gemeinschaft ..... 14

3.1 Einleitung ..... 15

3.2 Methodologie ..... 16

3.3 Ergebnisse aus der Befragung ..... 18

3.3.1 Digitale Ausstattung ..... 18

3.3.2 Internetverbindung ..... 23

3.3.3 Digitale Nutzung ..... 29

3.3.4 Digitale Kompetenzen ..... 42

3.3.5 Empfinden gegenüber Digitalisierung ..... 55

3.3.6 Digitalisierung und Umwelt ..... 62

3.4 Fazit aus dem Barometer ..... 64

4. Digitalisierung und Bekämpfung der digitalen Kluft in der Deutschsprachigen Gemeinschaft ..... 70

5. Schlussfolgerung und Empfehlungen ..... 76

Literaturverzeichnis ..... 80

# KAPITEL 1

# KONTEXT

LAUT KÖNIG-BAUDOUIN-STIFTUNG UND STATBEL SIND 46 % DER BELGIER VON *„VULNÉRABILITÉ NUMÉRIQUE“*, ALSO „DIGITALER VERWUNDBARKEIT“ BETROFFEN, DAS HEISST FAST DIE HÄLFTE DER BEVÖLKERUNG. DIE SITUATION HAT SICH SEIT DER VORHERIGEN ERFASSUNG AUS DEM JAHR 2019 SOGAR NOCH VERSCHLECHTERT.

DIESE ZUNAHME BEDEUTET JEDOCH NICHT, DASS WIR KOLLEKTIV WENIGER DIGITAL BEGABT SIND. WIR HABEN ALS GEMEINSCHAFT KEINE RÜCKSCHRITTE BEIM DIGITALEN WISSEN GEMACHT: NEIN, ES IST DIE DIGITALE WELT, DIE KOMPLEXER GEWORDEN IST. DEMENTSPRECHEND IST AUCH DAS NÖTIGE DIGITALE WISSEN KOMPLEXER GEWORDEN. DARÜBER HINAUS ERFORDERT DIESE KOMPLEXE WELT AUCH KOMPLEXERE GERÄTE. AUS DIESEN (UND ANDEREN) GRÜNDEN WIRD AUCH DIE KLUFT ZWISCHEN „DENEN, DIE DAZUGEHÖREN“ UND „DENEN, DIE AUSGESCHLOSSEN SIND“, IMMER GRÖSSER.

DOCH WIE SIEHT ES IN DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT AUS?

In der heutigen Gesellschaft wirken sich die rasanten digitalen und technologischen Entwicklungen auf alle Aspekte unseres Lebens aus. Jedoch ist lange nicht jeder bereit und/oder in der Lage, sich der digitalen Welt anzupassen und alle dazu notwendigen digitalen Werkzeuge zu beherrschen. Die Corona-Krise 2020 hat noch deutlicher gezeigt, welche Möglichkeiten, aber auch welche Grenzen die digitalen Technologien mit sich bringen. Diese Notlage hat die Digitalisierung der Gesellschaft weiter beschleunigt, und aus digitalen Notlösungen sind nicht selten Dauerlösungen geworden. Und dies, obwohl ein Teil der Bevölkerung nicht mit der Entwicklung Schritt halten kann.

Entgegen allen Erwartungen und Vorurteilen sind nicht nur Senioren von diesen Schwierigkeiten betroffen, ganz im Gegenteil. Ganz gleich, ob es darum geht, die eigenen Rechte geltend machen zu lassen oder seine

**46 %** der Belgier sind von „digitaler Verwundbarkeit" betroffen, auch Jüngere.

Pflichten zu erfüllen, Zugang zu wesentlichen Produkten und Dienstleistungen zu erhalten oder seine Freizeitaktivitäten zu organisieren, seine Fähigkeiten weiter zu entwickeln oder zur Entwicklung der Gesellschaft beizutragen, „ein Bürger zu sein", bedeutet heute zwangsläufig FÜR JEDEN, digitale Werkzeuge und Anwendungen zu nutzen. Dies ist aber nicht jedem gegeben, unabhängig vom Alter, jedoch nicht vom soziokulturellen Hintergrund, wie diese Studie, aber auch andere zeigen.

Es gilt deshalb zu verhindern, dass die Vorteile der zunehmenden Digitalisierung der Gesellschaft zuerst und vor allem denjenigen zugutekommen, die sozial, kulturell und wirtschaftlich bereits begünstigt sind, während andere außen vor gelassen werden, was die Kluft zwischen den unterschiedlichen sozialen Gruppen noch vergrößert.

Die Entwicklung der digitalen Kompetenzen der Bürger zur Bekämpfung der sogenannten „digitalen Kluft" stellt demnach eine wichtige Herausforderung dar. Um passende Maßnahmen, Projekte und Handlungen zu entwickeln, bedarf es zunächst einer Diagnose, um relevante Entscheidungen treffen und Prioritäten setzen zu können.

Zu diesem Zweck veröffentlicht die *Agence du numérique*[1] (*AdN*) der Wallonie im Auftrag der wallonischen Regierung und im Rahmen der allgemeinen Strategie zur Digitalisierung

[1] Wallonische Agentur für Digitales

der Wallonie „Digital Wallonia“[2] das alle zwei Jahre erscheinende *„Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons“*. Dieses Barometer enthält die Ergebnisse einer Befragung der wallonischen Bevölkerung (einschließlich der Deutschsprachigen Gemeinschaft) zur Nutzung der Technologien und dient als Instrument zur Erfassung der digitalen Kluft und zur Festlegung politischer Maßnahmen zur Förderung der Inklusion jedes Einzelnen in die digitale Gesellschaft auf dem Gebiet der wallonischen Region.

2023 hat der Wirtschafts- und Sozialrat der DG zum ersten Mal mit der *AdN* mit dem Ziel zusammengearbeitet, explizites Zahlenmaterial zur digitalen Kluft für das Gebiet der Deutschsprachigen Gemeinschaft zu erheben.

Die Ergebnisse aus dieser Befragung stellen den Hauptteil vorliegender Publikation dar (Kapitel 3). Zunächst möchten wir aber genauer auf den Begriff „digitale Kluft“ und die damit verbundenen Konsequenzen eingehen (Kapitel 2). In einem weiteren Teil (Kapitel 4) zählen wir die bereits bestehenden Maßnahmen, Initiativen und Projekte zur Bekämpfung der digitalen Kluft in der Deutschsprachigen Gemeinschaft auf. Zum Schluss (Kapitel 5) ziehen wir eine Bilanz und formulieren erste Empfehlungen.

[2] www.digitalwallonia.be

KAPITEL 2

# WAS IST DIE „DIGITALE KLUFT“?

DIE WACHSENDE NUTZUNG DIGITALER TECHNOLOGIEN IN ALLEN LEBENSBEREICHEN WIRFT SEHR VIELE FRAGEN AUF. DIE RASANTE DIGITALISIERUNG DER GESELLSCHAFT, DIE VON MANCHEN ALS „ZWANGSDIGITALISIERUNG“ EMPFUNDEN WIRD, OFFENBART NÄMLICH UNGLEICHHEITEN ZWISCHEN DEN MENSCHEN, SEI ES AUF PRIVATER ODER BERUFLICHER EBENE, UND NICHT ZULETZT IM HINBLICK AUF DEN ZUGANG ZU DIENSTEN UND BÜRGERRECHTEN.

Ob es nun darum geht, seine Rechte geltend zu machen oder seine Pflichten zu erfüllen, Zugang zu Waren, Dienstleistungen oder Freizeitaktivitäten zu haben, der heutige Bürger ist nahezu „verpflichtet", digitale Werkzeuge und Medien zu nutzen. Wer das nicht kann, ist sehr wahrscheinlich von der sogenannten **„digitalen Kluft"** betroffen.

Die **digitale Kluft** lässt sich heute nicht mehr nur in Bezug auf den Zugang zu technischen Geräten messen, wie es früher der Fall war, sondern auch hinsichtlich der Nutzung der digitalen Technologien. Experten unterscheiden aktuell drei Formen der digitalen Kluft:

DIE DIGITALE KLUFT ERSTEN GRADES bezieht sich auf den uneinheitlichen **Zugang zu technologischen Geräten und einer brauchbaren Internetverbindung.** Die belgische Bevölkerung verfügt weitgehend über die entsprechende technologische Ausstattung und „Anschlüsse". In 92 % der belgischen Haushalte gab es 2021 einen Internetanschluss. Das bedeutet aber auch, dass die übrigen 8 % von der digitalen Kluft ersten Grades betroffen sind[3]. Hinzu kommen diejenigen mit Internetzugang, dann jedoch mit einer schlechten Verbindung. Haushalte mit geringem Einkommen, Alleinstehende und Senioren sind diejenigen, die am häufigsten über keine – oder keine gute – Internetverbindung verfügen.

Die Art und Weise, wie die Menschen sich mit dem Internet verbinden, entwickelt sich immer mehr hin zu mobilen Endgeräten. In der Wallonie verfügen 96 % der Haushalte über mindestens ein digitales Gerät, sei es einen Computer, ein Tablet oder ein Smartphone[4]. Das Smartphone wird jedoch immer mehr zum Referenzmedium für die

Die **digitale Kluft ersten Grades** bezieht sich auf den uneinheitlichen **Zugang** zu technologischen Geräten und einer brauchbaren Internet-verbindung.

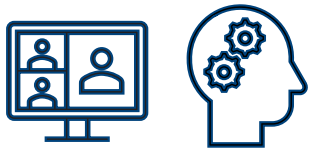
[3] Baromètre de l'inclusion numérique 2022 (Fondation Roi Baudouin/König-Baudouin-Stiftung).

[4] Baromètre 2023 de maturité numérique des citoyens wallons. (AdN)

Verbindung mit dem Internet, unabhängig von Einkommen, Bildungsniveau oder Alter. Allerdings sind auch hier Unterschiede zu beobachten: wirtschaftlich und soziokulturell besser gestellte Personen verfügen häufiger über mehrere verschiedenen Endgeräte. Das heißt: je geringer das Einkommen und der Bildungsabschluss, desto mehr ist das Smartphone das einzige Mittel, um sich mit Internet zu verbinden. Der Typ des Geräts (Smartphone, Computer, Tablet…) beeinflusst aber die Möglichkeiten und Formen der Nutzung sowie auch die Entwicklung der digitalen Fähigkeiten[5]. Wer als einziges Gerät ein Smartphone besitzt, ist in seiner Nutzung demnach schneller eingeschränkt (siehe auch nachfolgend).

DIE DIGITALE KLUFT ZWEITEN GRADES bezieht sich auf **die digitalen Kompetenzen und Fähigkeiten der Menschen**. Wer über ein Gerät verfügt, es aber nicht richtig benutzen kann, ist ebenfalls von der digitalen Kluft betroffen.

Die **digitale Kluft zweiten Grades** bezieht sich auf die digitalen **Kompetenzen und Fähigkeiten** der Menschen.



Im Übrigen werden digitale Kompetenzen nicht dauerhaft und ein für alle Mal erworben. Die benötigten Kompetenzen entwickeln sich mit den technischen Innovationen und neuen Nutzungsmöglichkeiten, die sie dem Einzelnen eröffnen. Die Notwendigkeit, ständig neue digitale Kompetenzen zu entwickeln, erhöht das Risiko einer digitalen Kluft weiter, zumindest für bestimmte Zielgruppen. Laut der König-Baudouin-Stiftung verfügen rund 46 % der belgischen Einwohner zwischen 16 und 74 Jahren über keine oder schwache digitale Fähigkeiten[6].

Vergleichbare Ergebnisse, allerdings auf die Wallonie bezogen, sind im *Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons* der *Agence du Numérique (AdN)* aufgeführt. Diese Schätzungen berücksichtigen Kriterien wie die Nutzung der Technologien für verschiedene Bedürfnisse (Häufigkeit der Nutzung, Zweck), die Fähigkeiten der Personen, bestimmte Aufgaben durchführen zu können (Internetrecherche, Versand von E-Mails, Nutzung von Text-, Daten- oder

[5] Baromètre de l'inclusion numérique 2022 (Fondation Roi Baudouin/König-Baudouin-Stiftung)

[6] Ebd.

Fotoverarbeitungsprogrammen, Teilnahme an einer Videokonferenz, usw.) sowie auch die Selbsteinschätzung der digitalen Kompetenzen.

Die differenzierte Analyse nach Zielgruppen zeigt, dass belgische Studenten im Schnitt gute digitale Kompetenzen aufweisen, während Arbeitssuchende, alleinlebende Personen und Menschen mit einem niedrigeren Ausbildungsniveau und/oder Einkommen über ein (zum Teil viel) niedrigeres Niveau verfügen. Was die Altersgruppen angeht, so zeigen die 55-74-Jährigen im Vergleich die niedrigsten digitalen Fähigkeiten. Dennoch verfügt auch fast jeder dritte Jugendliche zwischen 16 und 24 Jahren über geringe allgemeine digitale Kompetenzen. Im Schnitt schneiden außerdem Frauen etwas schlechter ab als Männer.[7]

Über die digitalen Kompetenzen hinaus betont die König-Baudouin-Stiftung in ihrem *„Baromètre de l'inclusion numérique"* die Bedeutung der Grundkenntnisse wie Lesen und Schreiben in der Beherrschung und Aneignung der digitalen Fähigkeiten, die nicht zuletzt zu den obengenannten Diskrepanzen beitragen.

DIE DIGITALE KLUFT DRITTEN GRADES bezieht sich auf den aufgrund der Digitalisierung **uneinheitlichen Zugang zu den wesentlichen Diensten.** Im Jahr 2022 nutzten 93 % der Belgier zwischen 16 und 74 Jahren regelmäßig das Internet zu Hause (mindestens einmal die Woche), und zwar vorrangig für Online-Banking, Verwaltungsdienste oder Online-Shopping. Auch hier haben Bildungsstand und Einkommen einen Einfluss auf die Nutzung dieser Dienste. Benachteiligte Bevölkerungsgruppen nutzen Online-Dienste deutlich weniger als andere[8]. Diese „Entmaterialisierung" der Beziehungen zu den Bürgern hat eine digitale Abhängigkeit

Die **digitale Kluft dritten Grades** bezieht sich auf den aufgrund der Digitalisierung **ungleichmäßigen Zugang zu den wesentlichen Diensten.**

[7] Die detaillierten Zahlen sind zu finden im „Baromètre de l'inclusion numérique 2022" (Fondation Roi Baudouin/König-Baudouin-Stiftung).

[8] Enquête TIC, ménages et individus (2022), SPF Economie – Direction générale Statistique – Statistics Belgium, Eurostat, und: Baromètre de l'inclusion numérique 2022.

zur Folge, die Menschen dazu zwingt, sich mit den neuesten Technologien auszustatten und diese entsprechend zu beherrschen. Man stellt heute fest, dass das Motto „Alles digital" der Inklusion schadet, da durch dieses neue Phänomen Ungleichheiten beim Zugang zu den „wesentlichen" öffentlichen Dienstleistungen (Online-Banking, Behörden usw.) geschaffen werden. Das Internet nicht nutzen zu können (oder zu wollen), wird zu einem diskriminierenden Faktor in vielen Lebensbereichen: Beschäftigung, soziale Rechte, Information und Kultur, Kommunikation, Handel und Konsum[9].

Die Digitalisierung bietet als Hilfsmittel zur Bewältigung von Verwaltungsaufgaben oder zur Reduzierung von Fahrtstrecken, insbesondere für Einwohner in ländlichen Gebieten, die weit von Dienstleistungen entfernt sind, zwar einen Mehrwert, kann jedoch kein vollständiger Ersatz für die menschliche Beratung sein. Die Digitalisierung muss also „im Dienste" der Menschen „gedacht" werden und darf nicht in erster Linie dazu dienen, die Verwaltungsorganisation einer Behörde zu erleichtern oder die Menschen zu kontrollieren und „auszusortieren". Andernfalls kann Digitalisierung zu Diskriminierung und entsprechend zu noch mehr Isolation, Verarmung und Marginalisierung führen.[10] Die Überwindung der digitalen Kluft in allen ihren Formen trägt daher zum Kampf für soziale und wirtschaftliche Gerechtigkeit bei.

Diese **„mehrdimensionale" digitale Kluft** bringt daher nicht nur zahlreiche, sondern auch komplexe Herausforderungen mit sich und erfordert entsprechend eine „mehrdimensionale" Antwort. Es geht nämlich nicht nur darum, die Bürger mit technologischen Geräten auszustatten und zu vernetzen (oder es ihnen zu ermöglichen), indem Geräte in Schulen und öffentlichen Räumen zur Verfügung gestellt werden, sondern auch, sie für die bestmögliche Nutzung dieser Geräte sowie der unterschiedlichen Anwendungen und Programme zu schulen.

## DIE DIGITALE KLUFT BETRIFFT AUCH UNTERNEHMEN

Unternehmen bleiben von der digitalen Kluft nicht verschont. Auf der einen Seite gibt es diejenigen, die über die finanziellen Mittel und Personalressourcen verfügen, um ihre digitale Transition zu vollziehen und sich somit weiterzuentwickeln. Auf der anderen

[9] Révolution digitale : Quel impact pour le monde du travail ? (Instance Bassin EFE Brabant Wallon), juillet 2021.

[10] Les effets de la digitalisation des services sur la relation avec les bénéficiaires. Aus: RAPPORT DE RECHERCHE Nr. 45: Indice de situation sociale de la Wallonie (ISS-8e exercice) – Focus sur les impacts de la crise de la Covid-19 sur les conditions de vie et les inégalités sociales en Wallonie.

Seite gibt es die Betriebe, die große Schwierigkeiten haben, sich neu anzupassen und in einer globalisierten und immer mehr miteinander konkurrierenden Welt zu überleben.[11] Zu diesem Thema veröffentlicht die *Agence du Numérique* der Wallonie (*AdN*) das ebenfalls alle zwei Jahre erscheinende *„Baromètre de maturité numérique des entreprises wallonnes"*. In der letzten Ausgabe (2022) haben sich 3247 wallonische Betriebe zu ihrer digitalen Entwicklung geäußert[12].

## DIE DIGITALISIERUNG SOLL DIE MENSCHEN UNTERSTÜTZEN, NICHT ERSETZEN

Im bürgerlichen, sozialen oder beruflichen Leben sollte das digitale Werkzeug den Menschen nicht ersetzen, sondern Hilfestellung leisten, seinen Alltag vereinfachen. Die Realität sieht jedoch oft anders aus, nämlich eine immer größer werdende digitale Kluft zwischen denen, die Zugang zu den neuen Technologien haben und sie auch nutzen können, und denen, die damit überfordert sind.

## DIE VERSCHÄRFUNG DER DIGITALEN KLUFT GEHT MIT EINER SOZIALEN KLUFT EINHER

Dies führt dazu, dass viele Menschen am Rande der Gesellschaft stehen. Ganze Bevölkerungsgruppen sind von diesem **„digitalen Analphabetismus"** betroffen, insbesondere bereits benachteiligte

[11] Révolution digitale : Quel impact pour le monde du travail ? (Instance Bassin EFE Brabant Wallon)

[12] Alle Ergebnisse aus diesem Barometer sind hier zu finden: https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/entreprises2022/

Menschen, zum Beispiel mit niedrigem Einkommen und ohne guten Bildungsabschluss.

Die Überwindung der digitalen Kluft und des digitalen Analphabetismus muss daher als Priorität gelten. Das Erlernen der nötigen digitalen Fähigkeiten erfordert von den Behörden, Bildungseinrichtungen und Unternehmen erhebliche Investitionen, nicht zuletzt in die Sensibilisierung, die Ausbildung und die Vermittlung der nötigen Grundkenntnisse, um allen Bürgern ein aufgeklärtes, autonomes und zukunftsorientiertes Leben zu ermöglichen.

Wie es bei der Bevölkerung der Deutschsprachigen Gemeinschaft in Fragen Digitalisierung und digitale Kluft aussieht, wurde Anfang 2023 in einer breit angelegten Befragung erforscht. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse sind Inhalt des nächsten Kapitels.

# KAPITEL 3

# ERGEBNISSE DES BAROMETERS

## ZU DIGITALER AUSSTATTUNG, NUTZUNG UND DEN DIGITALEN KOMPETENZEN DER BÜRGER IN DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

INHALT DES KAPITELS:


3.1 Einleitung

3.2 Methodologie

3.3 Ergebnisse aus der Befragung

- 3.3.1 Digitale Ausstattung
- 3.3.2 Internetverbindung
- 3.3.3 Digitale Nutzung
  - Allgemeine Nutzung
  - Internet als Kommunikations- und Informationskanal
  - Fokus auf Social Media
  - Internet für berufliche Zwecke
  - Nutzung der Online-Verwaltung
  - Nutzung des Online-Shoppings
- 3.3.4 Digitale Kompetenzen
- 3.3.5 Empfinden gegenüber Digitalisierung
- 3.3.6 Digitalisierung und Umwelt

3.4 Fazit aus dem Barometer

## 3.1 Einleitung

Alle zwei Jahre führt die *Agence du Numérique* der Wallonie *(AdN)* eine Umfrage unter der wallonischen Bevölkerung durch, um die Entwicklung bei der technologischen Ausstattung der Haushalte, der digitalen Nutzung sowie der digitalen Kompetenzen der Bürger zu erfassen.

Zu diesem Zweck wurden bis zur Ausgabe 2021 im Schnitt 2.100 Personen auf dem Gebiet der wallonischen Region befragt, davon circa 45 auf dem Gebiet der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Diese Anzahl ermöglicht jedoch keine gezielten Schlussfolgerungen für die Deutschsprachige Gemeinschaft. Deswegen arbeitete der WSR 2023 zum ersten Mal mit der *AdN* zusammen, um belastbares Zahlenmaterial speziell für die Deutschsprachige Gemeinschaft zu erheben.

Das *Baromètre 2023 de maturité numérique des citoyens wallons* der *AdN* mit den Ergebnissen für die Wallonie wurde Ende 2023 veröffentlicht.[13]

[13] https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens-2023/

## 3.2 Methodologie

Zwischen dem 28. Januar und dem 23. April 2023 wurden insgesamt 2.101 Antworten von Bürgern ab 15 Jahren aus der Wallonie erhoben. Die Stichprobe auf dem Gebiet der Deutschsprachigen Gemeinschaft wurde von ursprünglich 45 auf 450 verzehnfacht, um belastbare Ergebnisse liefern zu können.[14] In der DG fand die Befragung vom 3. Februar bis zum 22. April statt.

Vorliegender Bericht präsentiert vorrangig die Ergebnisse der Befragung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Die Ergebnisse für die Wallonie insgesamt sind im *Baromètre 2023 de maturité numérique des citoyens wallons* der *AdN* zu finden.[15] Beide Veröffentlichungen sind jedoch eng verbunden und enthalten Vergleiche untereinander. Die angewandte Methodologie war in beiden Landesteilen identisch. Alle Zahlen in diesem Bericht, die zum Vergleich mit der gesamten Wallonie (inklusive der DG) dienen, stammen aus dem eben genannten *Baromètre*. Letzteres enthält ebenfalls Vergleiche mit Flandern *(Rapport imec.digimter 2022)* und Frankreich *(Baromètre du numérique ARCEP 2022),* die in unserem Bericht nicht noch einmal explizit genannt werden.

**474**

**Antworten von Bürgern aus der Deutschsprachigen Gemeinschaft ab 15 Jahren zwischen dem 3. Februar und dem 22. April 2023**

Die Stichprobe wurde per Zufallsprinzip ausgesucht und so strukturiert, dass eine ausreichende Vertretung der Geschlechter, Altersklassen, verschiedener sozio-professioneller Kategorien, verschiedener Bildungsniveaus und aller Haushaltstypen gewährleistet war. Insgesamt konnten zwischen dem 3. Februar und dem 22. April 2023 sogar 474 Antworten von Bürgern ab 15 Jahren aus der Deutschsprachigen Gemeinschaft gesammelt werden. Die Erhebung erfolgte auf Grundlage einer telefonischen Befragung, die zu 66 % über Mobiltelefonnummern und zu 22 % über Festnetznummern durchgeführt wurde. 12 % der Befragten wollten sich nicht am Telefon äußern und füllten die Umfrage über ein Online-Formular aus.

[14] Zur Auswertung der allgemeinen Ergebnisse für die Wallonie wurden die Antworten aus der DG nach unten gewichtet, damit sie im Verhältnis nicht überproportional ausfallen.

[15] https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/citoyens-2023/

Eine Gewichtung auf Grundlage von Statbel-Daten führte zu einer genaueren Übereinstimmung mit der tatsächlichen Bevölkerungsstruktur, und zwar sowohl bei der Verteilung der 65.889 Bürger ab 15 Jahren als auch bei der Verteilung der 34.839 Haushalte (Zahlen 2022).[16]

Die Anfang 2023 erhobenen Daten spiegeln im Wesentlichen die Nutzung und Kompetenzen der Bürger im Jahr 2022 oder ihre Situation zu Beginn des Jahres 2023 wider.

Die in diesem Barometer veröffentlichten Zahlen sind Ergebnisse einer Umfrage, die unter größtmöglicher wissenschaftlicher und methodologischer Sorgfalt durchgeführt wurde. Die Antworten stammen aus einer Stichprobe der Bevölkerung der Deutschsprachigen Gemeinschaft ab 15 Jahren. Verzerrungen sind deswegen nicht auszuschließen, insbesondere was das Verständnis der Fragen betrifft, die oft ein hohes technisches Niveau aufweisen. Nichtdestotrotz stellen die berechneten Quoten zuverlässige Indikatoren und Tendenzen dar. Die Fehlerquote variiert je nach Frage, liegt aber im Schnitt bei 4,5 %, wenn es um die komplette Stichprobe geht.

Eine besondere Schwierigkeit ergab sich aus der Tatsache, dass die Gruppe der Jugendlichen zwischen 15 und 19 Jahren nur schwer erreichbar war. Aufgrund der geringen Anzahl Teilnehmer konnte speziell aus dieser Altersgruppe leider kein aussagekräftiges Material zusammengetragen werden. Da die Ergebnisse der Befragung in der Wallonie im Allgemeinen denen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft sehr ähnlich sind, gehen wir jedoch davon aus, dass die Tendenzen und Feststellungen, die bei den wallonischen Jugendlichen identifiziert wurden, ebenfalls für die Deutschsprachige Gemeinschaft gelten.

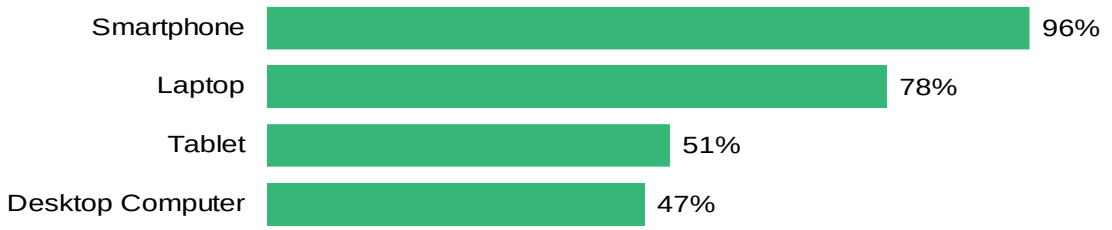
[16] Bei der Gewichtung werden auf die Antworten Koeffizienten angewendet, um den Stellenwert der Befragten zu erhöhen oder zu verringern, je nachdem, ob sie in der resultierenden Stichprobe im Vergleich zur Grundgesamtheit unter- oder überrepräsentiert sind.

## 3.3 Ergebnisse aus der Befragung

### 3.3.1 Digitale Ausstattung

98 % der Haushalte in der Deutschsprachigen Gemeinschaft besitzen mindestens ein digitales Gerät (Handy/Smartphone/ Tablet/PC/Laptop). Im Schnitt verfügt ein Haushalt in der Deutschsprachigen Gemeinschaft über 5 Geräte. An erster Stelle kommt das Handy, welches in 98 % der Haushalte präsent ist, ob als einfaches Handy oder Smartphone. Von den Befragten besitzen 97 % selbst ein Handy (persönlich oder mit einer anderen Person geteilt). Davon sind wiederum 92 % Smartphones, die sich mit dem Internet verbinden können. Insgesamt besitzen demnach 96 % der Haushalte mindestens ein Smartphone. An zweiter Stelle kommt der Laptop (in 78 % der Haushalte). Es folgen das Tablet (51 %) und der PC (Desktop Computer) (47 %).

**Anteil Haushalte in der DG, in denen folgende Geräte zu finden sind**




Die digitale Ausstattung der Haushalte präsentiert sich für die gesamte Wallonie ähnlich wie in der Deutschsprachigen Gemeinschaft. In der Wallonie besitzen nämlich 96 % der Haushalte mindestens ein digitales Gerät (DG: 98 %) und 90 % der Personen haben ein Smartphone (DG: 92 %). Genau wie in der Deutschsprachigen Gemeinschaft verfügt ein Haushalt in der Wallonie im Schnitt über 5 Geräte.

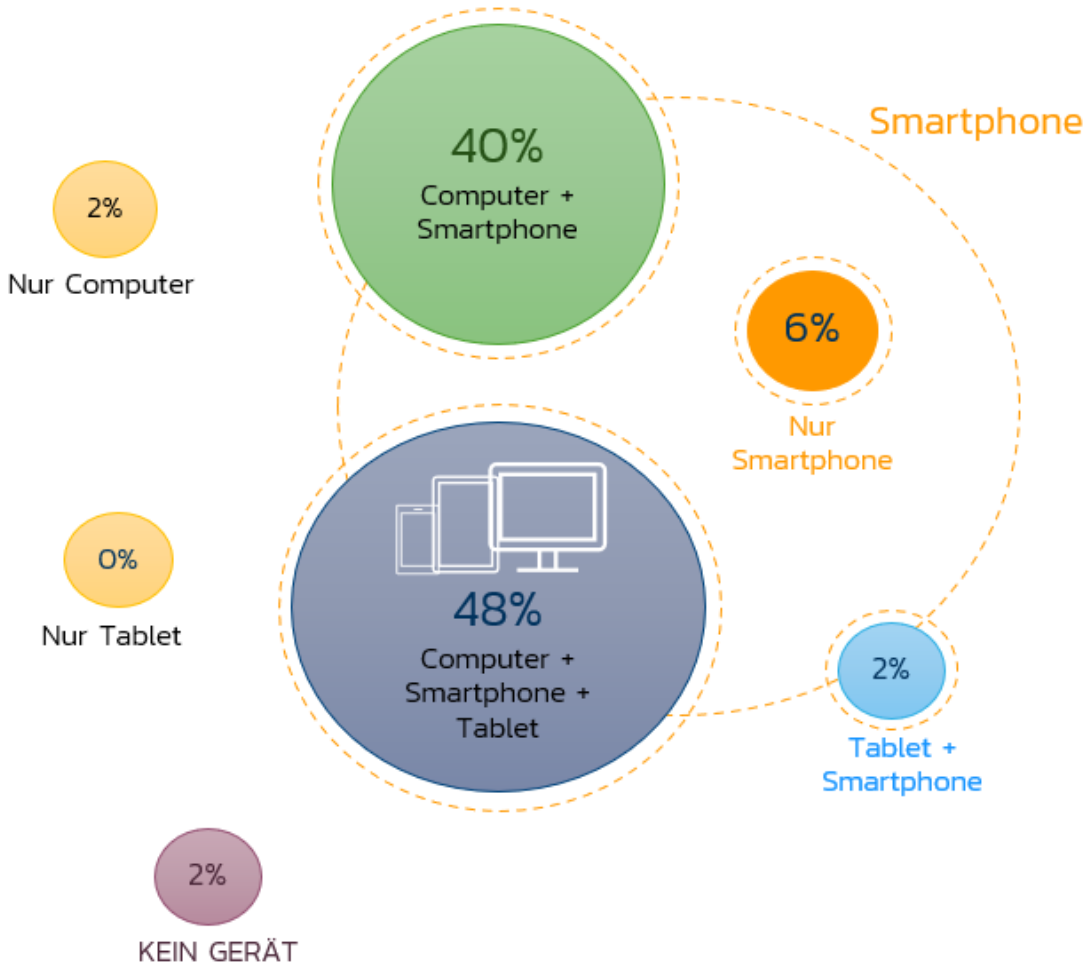
**5 digitale Geräte pro Haushalt im Durchschnitt**

Die Haushalte, deren Vorstand[17] älter ist, sind im Übrigen überdurchschnittlich wenig oder gar nicht ausgestattet. Der Anteil Haushalte, die mindestens ein Gerät besitzen, sinkt auf 91 %, wenn der Haushaltsvorstand über 75 Jahre ist. Die Haushalte, deren Vorstand unter 55 Jahre alt ist, besitzen dagegen alle mindestens ein Gerät.

## 2 % DER HAUSHALTE BESITZEN KEIN EINZIGES DIGITALES GERÄT.

2 % der Haushalte besitzen kein einziges digitales Gerät. In allen Haushalten, in denen gar kein Gerät vorhanden ist, liegt das Alter des Haushaltsvorstands bei mindestens 55 Jahren. Der Anteil an Haushalten ohne Geräte ist ebenfalls höher, wenn der Haushaltsvorstand niedrigqualifiziert ist, das heißt nur einen Primarschulabschluss oder kein Diplom besitzt (4 %, gegenüber 0 % bei Hochdiplomierten).

**Digitale Ausstattung der Haushalte nach Gerättypen**




[17] Als Haushaltsvorstand gilt für diese Befragung die Person mit dem höchsten Einkommen im Haushalt.

Die Präsenz von Kindern im Haushalt scheint die digitale Ausstattung ebenfalls zu beeinflussen. Haushalte ohne digitale Geräte bestehen nämlich fast ausschließlich aus alleinstehenden Personen oder kinderlosen Paaren.

89 % der Haushalte verfügen über mindestens einen Computer oder Laptop. Auf die Frage, warum es im Haushalt keinen Computer (mehr) gibt, kommt als erste Antwort, dass das Smartphone – oder ggf. ein anderes Gerät – reicht. Andere Gründe sind der mangelnde Bedarf, das Alter, die Angst vor Sicherheitsproblemen und die unzureichenden Fähigkeiten.

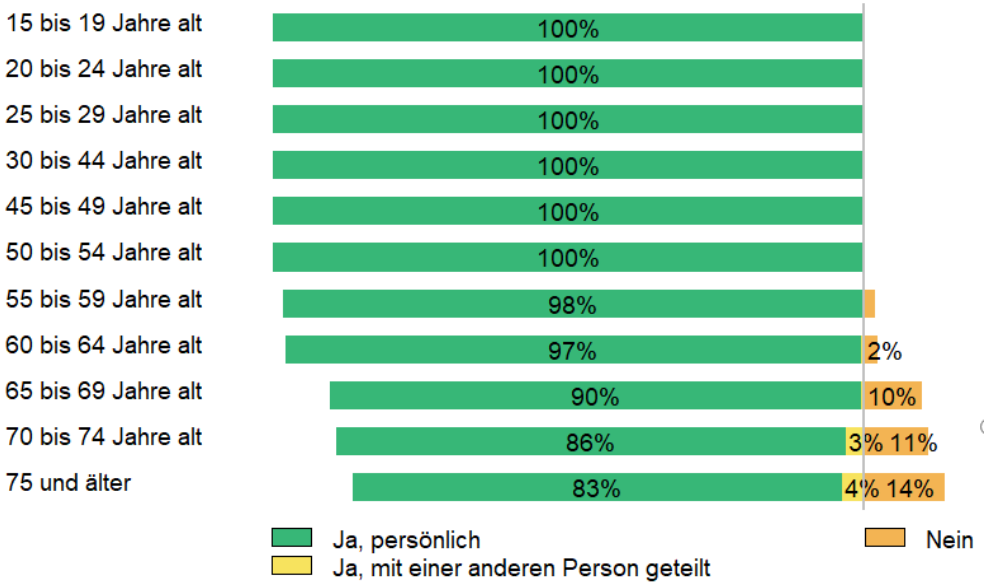
Auf die darauffolgende Frage „Beabsichtigt Ihr Haushalt, sich in den nächsten 12 Monaten einen Computer oder ein Tablet anzuschaffen?“ antworten nur 32 % der Nicht-Besitzer mit „ja“.

## FOKUS AUF DAS SMARTPHONE

Ein Smartphone ist in 96 % der Haushalte vorhanden. Der Anteil Personen, die persönlich ein Smartphone besitzen, beträgt 92 %. Auch hier spielt das Alter eine entscheidende Rolle. Je älter die Person, desto größer ist der Anteil, der kein Handy und/oder kein Smartphone besitzt. Als Hauptgrund, warum sie kein Handy oder Smartphone besitzen, nennen die Betroffenen an erster Stelle, dass sie keinen Bedarf daran haben, und an zweiter Stelle, dass die Bedienung für sie zu kompliziert ist.

69 % der Smartphone-Besitzer tätigen Einkäufe oder Zahlungen direkt mit ihrem Smartphone, z. B. Überweisungen auf andere Konten (67 %), Geldsendungen von Person zu Person (47 %) oder Zahlungen mit NFC oder

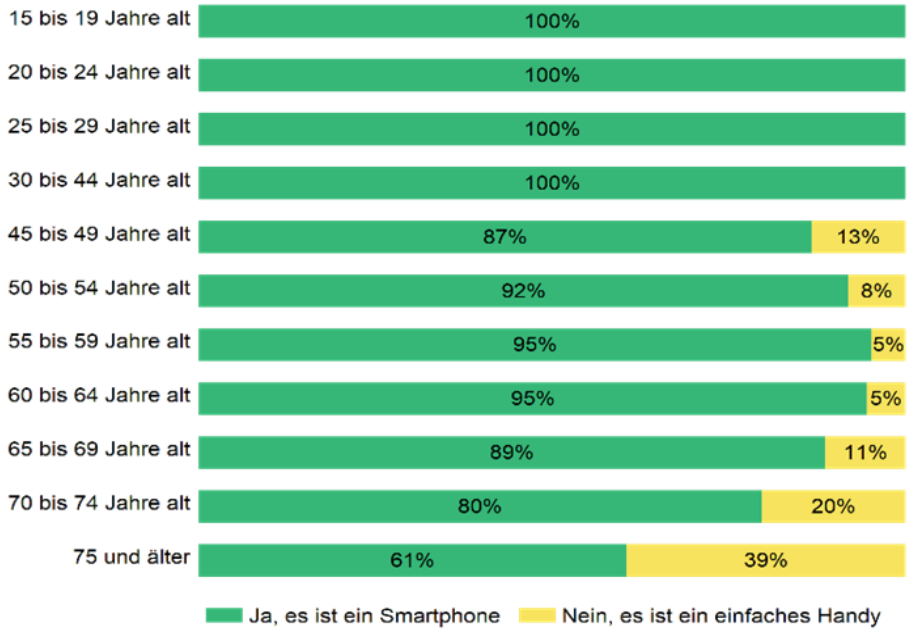
**Besitzen Sie selbst ein Handy oder ein Smartphone, egal ob privat oder beruflich?**



QR-Codes (33 %). 49 % der Smartphone-Besitzer haben auch bereits Waren oder Dienstleistungen direkt mit dem Smartphone bestellt.

Alle Nutzer unter 55 Jahren besitzen ein Handy oder ein Smartphone. Der Anteil an „Nicht-Besitzern" steigt mit fortschreitendem Alter (von 2 % zwischen 55 und 64 Jahren bis 14 % über 75). Darüber hinaus verschwindet das „einfache" Handy bei den Nutzern unter 45 Jahren komplett. Es sind wieder die über 75-Jährigen, die am häufigsten noch ein normales Handy – sprich kein Smartphone – besitzen (39 %).

**Ist Ihr Handy ein Smartphone, das sich mit dem Internet verbinden kann (über WIFI oder 4G)?**




## DAS SMARTPHONE ALS EINZIGES DIGITALES GERÄT

Die obigen Zahlen zeigen, dass das Smartphone längst das beliebteste Medium ist, um sich mit dem Internet zu verbinden – und immer häufiger sogar das einzige. Es sind mittlerweile 6 % der Personen, die das Smartphone als einziges digitales Gerät benutzen (Tendenz steigend laut Barometer der *AdN*).

**6 % benutzen das Smartphone als einziges digitales Gerät.**

Die Personengruppen, die das Smartphone als einziges Gerät nutzen, sind vorrangig:

- Personen mit einem niedrigeren Ausbildungsniveau
- Personen mit einem niedrigeren Lebensniveau[18]
- Alleinstehende, insbesondere alleinstehende Frauen
- Personen ohne Kinder

Im Gegensatz dazu sind diejenigen, die am häufigsten mit mehreren Geräten vernetzt sind, vorrangig jüngere Menschen und Personen mit höherer Ausbildung.

Wie bereits in der Beschreibung der digitalen Kluft ersten Grades erwähnt, ist die Nutzung des Smartphones als einzigem digitalem Gerät mit einigen Konsequenzen verbunden. Wer als einziges Gerät ein Smartphone besitzt, ist in seiner Nutzung schneller eingeschränkt. Kommunikations- (anrufen, Nachrichten senden, Soziale Medien nutzen, usw.) sowie Informationsfunktionen (Suche im Netz, Nachrichten lesen, usw.) stellen zwar meistens kein Problem dar, andererseits reicht das Smartphone für produktive Tätigkeiten (einen Text schreiben, ein Diagramm erstellen, ein Formular ausfüllen, usw.) selten aus.

## ANDERE DIGITALE GERÄTE IN DEN HAUSHALTEN

Auch andere digitale Geräte, die sich in der Regel mit dem Internet verbinden lassen, sind immer häufiger in den Haushalten zu finden. Zu diesen Geräten zählen zum Beispiel „Smartwatches" und andere vernetzte Armbänder, sowie Sprachassistenten.

| Andere digitale Geräte in den Haushalten der DG | |
|---|---|
| Smartwatch | 21 % |
| Armband mit biometrischen Sensoren | 19 % |
| Digitales Lesegerät | 17 % |
| Sprachassistent | 9 % |
| Virtual-Reality-Headset | 4 % |

[18] Das heißt Personen, die angeben haben, dass sie das Leben mit ihrem aktuellen Einkommen sehr schwierig finden.

### 3.3.2 Internetverbindung

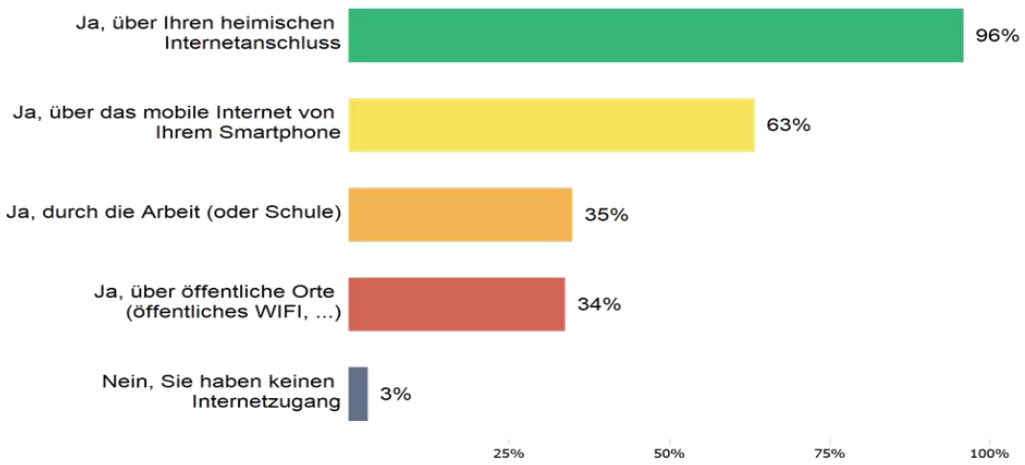
Während 98 % der Haushalte mindestens ein digitales Gerät besitzen, so verfügen 96 % über einen Internetanschluss zu Hause. In der Wallonie beläuft sich dieser Anteil auf 95 %. 63 % der Befragten aus der Deutschsprachigen Gemeinschaft haben auch (oder nur) einen mobilen Internetzugang über das Smartphone. Manche können darüber hinaus einen Internetzugang am Arbeitsplatz (35 %) oder an öffentlichen Orten (34 %) nutzen. 3 % der Befragten haben gar keinen Internetzugang. Über die Hälfte (62 %) von ihnen sind über 75 Jahre, und alle sind älter als 55.

Personen mit einem niedrigeren Lebensniveau[19] nutzen im Schnitt weniger den heimischen Internetanschluss (-2 Pp.) und dagegen mehr das mobile Internet (+4 Pp.) sowie öffentliche WIFI-Anschlüsse (+15 Pp.) als Personen mit einem gehobenen Lebensniveau[20].

**96 % verfügen über einen Internetanschluss zu Hause.**

**3 % haben gar keinen Internetzugang.**

**Haben Sie zu Hause oder an anderen Orten einen Internetzugang?**



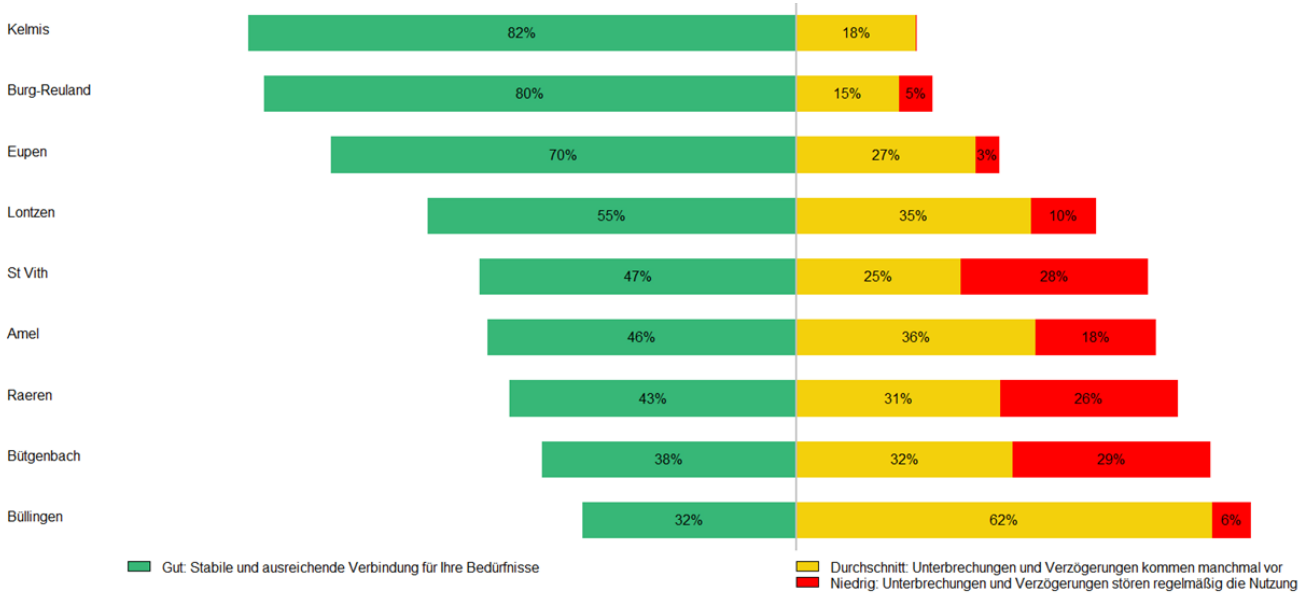

[19] Das heißt Personen, die angeben haben, dass sie das Leben mit ihrem aktuellen Einkommen sehr schwierig finden.

[20] Das heißt Personen, die angeben haben, mit ihrem aktuellen Einkommen ein angenehmes Leben führen zu können.

Was die **Qualität der Internetverbindung** angeht, so geben **57 %** an, über eine gute, nämlich stabile Verbindung zu verfügen, die für ihre Bedürfnisse ausreicht. Bei weiteren **30 %** wird die Internetverbindung als durchschnittlich bewertet, weil es gelegentlich zu Unterbrechungen und Verzögerungen kommt. Die letzten **13 %** bewerten die Qualität ihrer Internetverbindung als niedrig: Unterbrechungen und Verzögerungen stören regelmäßig die Nutzung. In der Wallonie geben zum Vergleich „nur" 9 % an, dass sie über eine schlechte Internetverbindung verfügen. Eine differenzierte Analyse nach Gebiet zeigt, dass die Befragten aus dem Kanton St Vith überwiegend unzufrieden mit der Qualität ihrer Internetverbindung sind: 18 % bewerten sie als gering, gegenüber lediglich 10 % im Kanton Eupen. Dagegen profitieren 63 % der Befragten aus dem Kanton Eupen von einer guten und stabilen Internetverbindung, gegenüber nur 49 % im Kanton St Vith. Auf Gemeindeebene schneidet Kelmis mit 82 % der Haushalte mit guter Verbindungsqualität am besten und Büllingen mit nur 32 % am schlechtesten ab.

**82 %** der Befragten aus Kelmis bewerten die Qualität ihrer festen Internetverbindung als gut.

**Wie würden Sie die Qualität der festen Internetverbindung bei Ihnen zu Hause bewerten?**



## ANDERE MIT DEM INTERNET VERBUNDENE GERÄTE SIND IN DEN HAUSHALTEN IMMER PRÄSENTER

In den Haushalten sind dank der heimischen Internetverbindung immer mehr Geräte mit dem Internet verbunden. An erster Stelle steht nicht (mehr) der Computer (91 %), sondern das Smartphone (96 %). Dies weist auf eine klare Entwicklung in den Gewohnheiten der Nutzer hin. In früheren Ausgaben des Barometers der *AdN* rangierte der Computer immer vor dem Smartphone, wenn auch mit einem sinkenden Wert. Auch in der Wallonie hat das Smartphone mittlerweile den Computer überholt (Smartphone: 88 % – Computer: 85 %).

Weitere mit dem Internet verbundene Geräte sind unter anderem der Fernseher, das Tablet oder der Drucker. Der Anteil solcher verbundenen digitalen Geräte in den Haushalten wächst von Jahr zu Jahr weiter, wie man dem wallonischen Barometer der *AdN* entnehmen kann. Die größte Steigerung betrifft die mit Internet verbundenen Fernseher (+ 6 Prozentpunkte zwischen 2021 und 2023).

| Welche Geräte sind bei Ihnen zu Hause mit dem Internet verbunden? | |
|---|---|
| Smartphone | 96 % |
| Computer (Desktop oder Laptop) | 91 % |
| Fernseher mit Internetzugang | 69 % |
| Tablet | 51 % |
| Drucker | 50 % |
| Spielekonsole | 25 % |
| Audiosystem (iPod, Radio,...) | 21 % |
| Alarmanlage oder Überwachungskameras | 17 % |
| Hausautomationssystem (Heizungsmanagement, Beleuchtung,...) | 12 % |
| Sprachassistent (Google Home, Amazon Alexa,...) | 9 % |
| Andere Ausstattung | 1 % |

Bei den digitalen Geräten, die von den Haushalten im Jahr 2022 am häufigsten erworben wurden, liegt das Smartphone wieder auf Platz eins (22 %), gefolgt vom Laptop (12 %). 64 % der Haushalte haben 2022 kein einziges digitales Gerät gekauft.

## ÖFFENTLICHE INTERNETZUGANGSPUNKTE

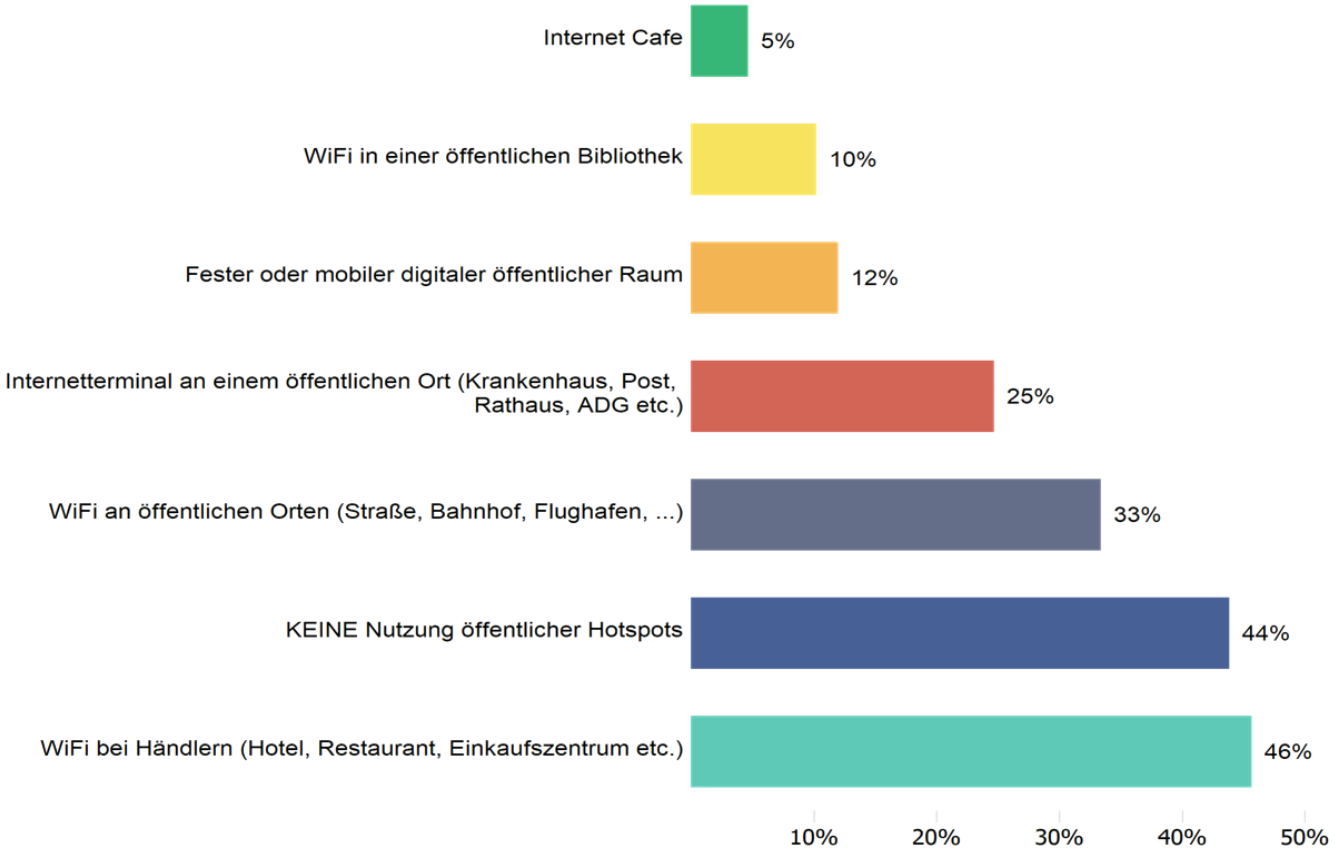
Wer zu Hause oder mobil über keinen eigenen Internetzugang verfügt, kann einen öffentlichen Internetzugangspunkt (oder „Hotspot“) nutzen. Doch sind diese Hotspots bei der Bevölkerung bekannt und werden sie

genutzt? Welche Menschen nutzen sie am meisten und aus welchen Gründen?

**44 % der Befragten haben 2022 keine öffentlichen Hotspots genutzt.**

Fast die Hälfte der Befragten (44 %) gibt an, 2022 gar keinen öffentlichen Hotspot genutzt zu haben. Am meisten genutzt werden kostenlose Internetzugangspunkte in Hotels, Restaurants oder Einkaufzentren (46 %), gefolgt von öffentlichem WIFI am Bahnhof, Flughafen, o. ä. (33 %). Nur 12 % der Befragten besuchten 2022 einen (festen oder mobilen) digitalen öffentlichen Raum. Diese Ergebnisse sehen für die gesamte Wallonie fast genau gleich aus.

**Haben Sie im Jahr 2022 persönlich einen der folgenden öffentlichen Internetzugangspunkte genutzt? (mehrere Antworten möglich)**



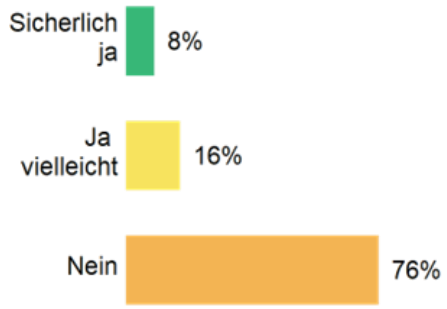
Ein digitaler öffentlicher Raum ist eine lokale Struktur mit digitaler Ausstattung (Computer, Tablets,...) und Internetzugang, die allen offen steht. Über den Zugang zu Geräten und Internet hinaus findet der Nutzer dort diverse Hilfs- und Beratungsangebote zur verantwortungsvollen Nutzung der digitalen Medien. In der Deutschsprachigen Gemeinschaft haben, wie bereits erwähnt, im Jahr 2022 nur 12 % einen digitalen öffentlichen Raum besucht. Die Hauptgründe, warum die Personen keinen digitalen öffentlichen Raum genutzt haben, sind mangelnder Bedarf, eine ausreichende eigene (häusliche oder mobile) Internetverbindung (52 %), Unkenntnis des digitalen öffentlichen Raums (30 %) oder kein Bedarf an Hilfe bei der Nutzung (23 %).

Die 12 % der Befragten, die einen digitalen öffentlichen Raum genutzt haben, begründeten dies an erster Stelle damit, dass sie dort nützliche Schulungen gefunden haben (48 %) und an zweiter Stelle, dass sie

**Ein digitaler öffentlicher Raum** ist eine lokale Struktur mit digitaler Ausstattung (Computer, Tablets,...) und Internetzugang, die allen offen steht. Über den Zugang zu Geräten und Internet hinaus findet der Nutzer dort diverse Hilfsangebote und Beratungen zur verantwortungsvollen Nutzung der digitalen Medien.

Hilfe bei einigen Tätigkeiten benötigten (28 %).

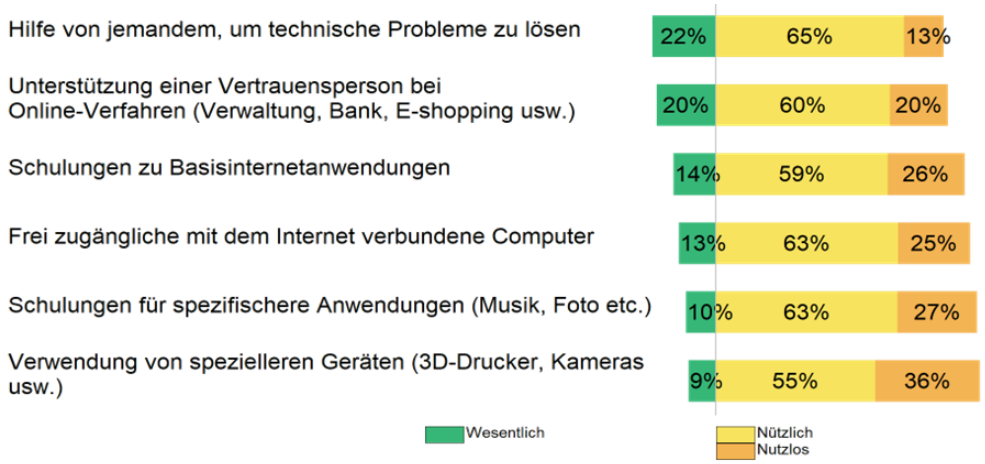
Die Frage **„Wenn Sie einen digitalen öffentlichen Raum in Ihrer Nähe hätten, wären Sie an seinen Unterstützungsdiensten für die digitale Nutzung interessiert?“** wurde folgendermaßen beantwortet:




Trotz der geringen Nutzung der digitalen öffentlichen Räume finden viele Befragten die hier angebotenen Dienste wesentlich oder nützlich, wie folgende Grafik zeigt. An erster Stelle kommt die fachliche Hilfe bei technischen Problemen.

Die Nutzer der digitalen öffentlichen Räume sind am häufigsten unter 30 oder zwischen 55 und 69 Jahren alt, Studenten oder beruflich nicht aktiv, eher niedrigqualifiziert und weisen einen niedrigeren Lebensstandard auf.

**Bitte teilen Sie uns zu den folgenden Diensten eines digitalen öffentlichen Raums mit, ob Sie diese für SICH als wesentlich, nützlich oder nutzlos erachten.**



### 3.3.3 Digitale Nutzung

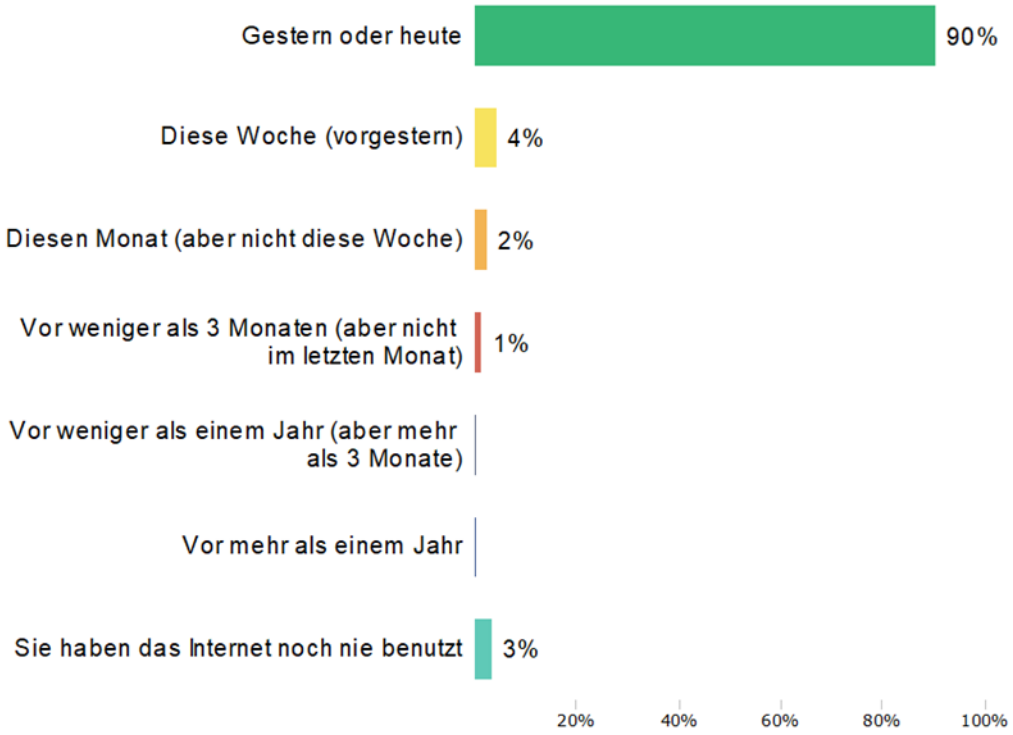
#### ALLGEMEINE NUTZUNG

90 % der DG-Bürger ab 15 Jahren nutzen das Internet jeden Tag, lediglich 3 % haben es noch nie genutzt. In der Wallonie beläuft sich dieser Anteil auf 89 % (tägliche Nutzung) bzw. 6 % (nie genutzt).

**90 % der Bürger ab 15 Jahren nutzten 2022 das Internet täglich.**

Eine genauere Analyse nach Zielgruppen zeigt einige Auffälligkeiten. Unterschiede werden sich vor allem bei Alter und Bildungsniveau der Befragten deutlich. Lediglich Personen über 60 Jahre haben das Internet noch nie genutzt. Den größten Anteil findet man bei den über 75-Jährigen (28 %).

Wann haben Sie zum letzten Mal das Internet genutzt, unabhängig von Ort und Nutzungsform?




Immerhin nutzen durchschnittlich 75 % der über 60-Jährigen das Internet täglich.

Was den Bildungsstand angeht, so sind es Personen mit einem Abschluss einer Hochschule oder Universität sowie der Oberstufe der Sekundarschule, die am häufigsten täglich das Internet nutzen (jeweils 96 %). Bei den Personen mit einem Grundschulabschluss oder gar keinem Diplom beträgt die Quote 72 %. Letztere haben auch

das Internet am häufigsten noch nie genutzt (11 % gegenüber zwischen 1 % und 5 % bei den anderen Diplomkategorien).

Die Differenzierung nach Geschlecht zeigt zwar keine großen Unterschiede bei der täglichen oder regelmäßigen Internetnutzung, jedoch liegt der Anteil der Frauen, die das Internet noch nie genutzt haben (5 %), deutlich höher als bei den Männern (1 %).

Die Differenzierung nach Haushalt-zusammensetzung zeigt, dass Alleinstehende – insbesondere alleinstehende Frauen – sowie Paare ohne Kinder den Großteil derer, die das Internet noch nie genutzt haben, ausmachen.

**Die 3% der Nichtnutzer des Internets sind überwiegend Frauen, ohne oder mit niedrigem Bildungsabschluss, meistens ohne Kinder und zu einem Drittel über 70 Jahre.**

Als Grund, warum die betroffenen 3 % das Internet nie nutzen, wurde genannt, dass:

- ihr Alter oder ihre Fähigkeiten ihnen dabei Schwierigkeiten bereiten (47 %),
- es zu kompliziert ist (38 %),
- es für sie keine interessanten Inhalte im Internet gibt (35 %),
- sie keinen Nutzen davon haben (30 %),
- ein Angehöriger für sie recherchiert (24 %),
- sie zu Hause keinen Computer oder Internetanschluss haben (21 %).

Einzelne Personen nennen noch die Kosten, die mangelnde Zeit oder eine Behinderung als Grund der Nichtnutzung.

24 % der Nichtnutzer haben jedoch mindestens einmal im Jahr 2022 einen Angehörigen gefragt, für sie im Internet zu recherchieren. Dabei handelt es sich meistens um Kinder (68 %) oder Partner (27 %).

## INTERNET ALS KOMMUNIKATIONS- UND INFORMATIONSKANAL

Die Erfassung der konkreten Tätigkeiten der Menschen im Internet zeigt, dass die Kommunikation (per E-Mail, Chat oder Video) und die Suche (nach Informationen oder Wegbeschreibungen) bei Weitem die Hauptaktivitäten im Internet darstellen. So haben zum Beispiel 94 % der Befragten 2022 E-Mails gelesen oder gesendet und 91 % haben nach Informationen gesucht. Die ersten sechs von ihnen am häufigsten gewählten Aktivitäten fallen tatsächlich in diese beiden Bereiche, wie folgende Tabelle zeigt.

Praktische Alltagstätigkeiten wie Bankgeschäfte oder Einkaufen werden mittlerweile ebenfalls sehr oft im Netz durchgeführt (77 % bzw. 74 %). Im

Allgemeinen ist das Internet zum bevorzugten Informations- und Kommunikationsmedium geworden und hat zahlreiche andere „traditionellere“ Kanäle und Medien in den Hintergrund gedrängt.

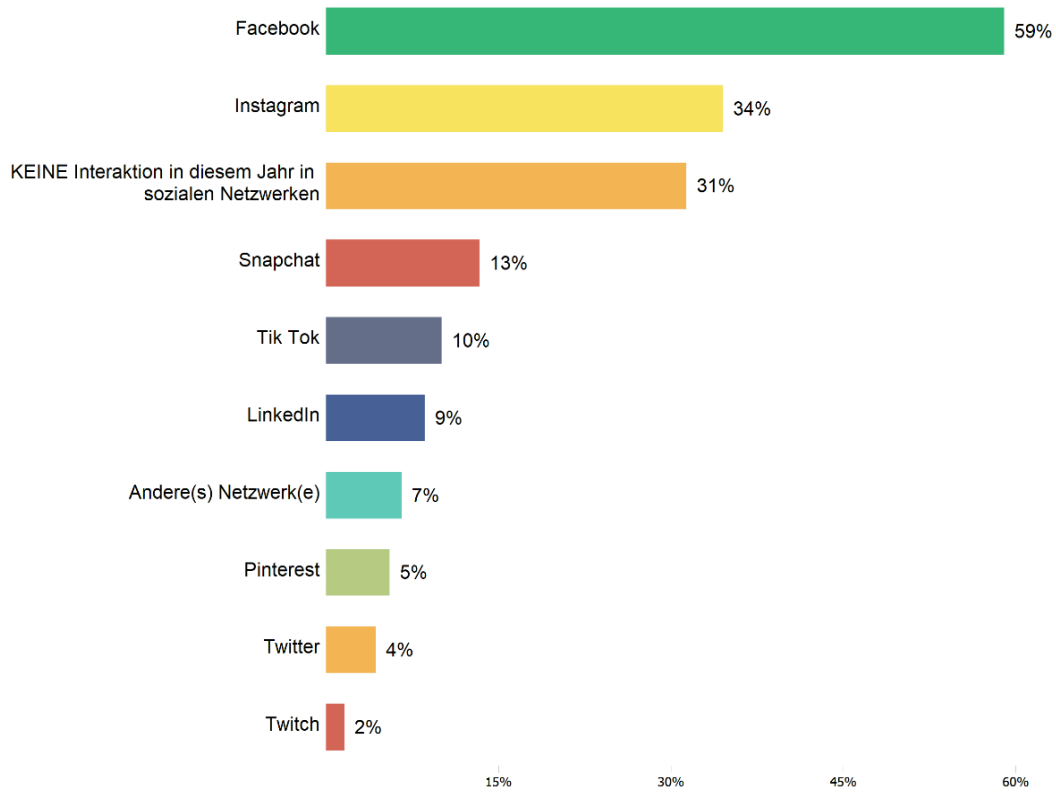
| **Haben Sie im Jahr 2022 mindestens einmal die folgenden Aktivitäten im Internet ausgeübt?** | **Ja** |
|---|---|
| E-Mails lesen oder versenden | 94 % |
| Informationen suchen, egal welcher Natur | 91 % |
| Wegbeschreibungen oder Stadtpläne suchen | 83 % |
| Chatten per Instant Messenger im Textmodus (WhatsApp, Messenger,...) | 81 % |
| Telefonieren über Internet (Skype, Face Time, Messenger, ...) (Audiomodus) | 79 % |
| Visuell über das Internet kommunizieren (mit einer Webcam oder der Smartphone-Kamera) | 78 % |
| Bank- oder Börsengeschäfte durchführen | 77 % |
| Waren oder Dienstleistungen kaufen oder bestellen | 74 % |
| Die Nachrichten verfolgen oder Zeitungen online lesen | 73 % |
| Radio oder Musik über das Internet hören | 72 % |
| Online-Reservierungen vornehmen (Reise, Restaurant, Urlaub,...) | 69 % |
| Sich Videos anschauen oder über das Internet fernsehen | 68 % |
| Sich an sozialen Netzwerken wie Facebook, Twitter, Snapchat, LinkedIn, Tiktok, Instagram,... beteiligen | 60 % |
| Eine Online-Büroanwendung (Google Drive, Office 365 usw.) verwenden | 44 % |
| Daten in der Cloud speichern (DropBox, OneDrive, Google Drive, ...) | 39 % |
| Übermittlung oder Empfang medizinischer Informationen | 37 % |
| Online-Kurse oder Tutorials folgen (E-Learning) | 35 % |
| Eine gemeinsame Online-Agenda konsultieren oder führen | 34 % |
| Online spielen | 34% |
| Ihren Lebensstil verbessern (beispielsweise Ihre körperliche Aktivität messen) | 29 % |
| Ihren Gesundheitszustand über angebundene Geräte überprüfen | 27 % |

## FOKUS AUF SOZIALE MEDIEN

Etwa zwei Drittel der DG-Bürger ab 15 Jahren sind in mindestens einem sozialen Netzwerk (69 %) aktiv. Am häufigsten benutzt werden Facebook (59 % der Befragten) und Instagram (34 %).

Das Geschlecht spielt, im Gegensatz zum Alter, in Bezug auf die Nutzung von sozialen Netzwerken keine große Rolle. Facebook wird deutlich stärker von Personen über 30 Jahren und am intensivsten von der Altersgruppe 30-44 genutzt, während sich die Jüngeren (unter 25) verstärkt Instagram und Snapchat zuwenden. Letzteres verschwindet fast völlig bei den Nutzern ab 50 Jahre. TikTok wird am meisten von Nutzern zwischen 25 und 29, aber erstaunlicherweise auch zwischen 45 und 49 Jahren bevorzugt. Der Anteil Nutzer der „beruflichen" sozialen Medienplattform LinkedIn ist zwischen 30 und 44 Jahren am größten. Im Übrigen fällt bei LinkedIn auf, dass es überwiegend von Personen mit einem Hochschul- oder Universitäts-

**In welchen sozialen Netzwerken sind Sie aktiv? (mehrere Antworten möglich)**

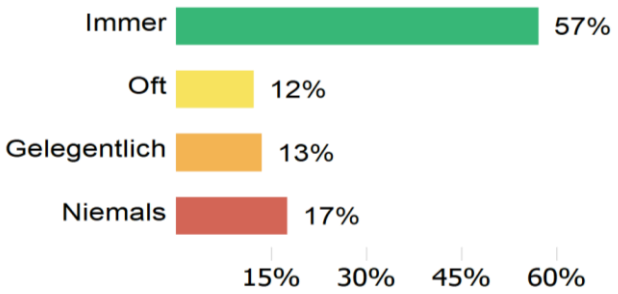



abschluss genutzt wird. Personen, die auf keinem sozialen Netzwerk aktiv sind, sind überwiegend älter als 50 Jahre. Ab 70 Jahre sind über zwei Drittel in keinem sozialen Netzwerk aktiv (69 %).

**69 % der über 70-Jährigen sind in keinem sozialen Netzwerk aktiv.**

In diesem Zusammenhang wird aktuell dem Schutz der Privatsphäre im Internet und der Sicherheit, insbesondere auch bei Veröffentlichungen in sozialen Netzwerken, immer mehr Aufmerksamkeit gewidmet. Auf die Frage, ob sie bei Veröffentlichungen in sozialen Netzwerken darauf achten, den Zugang zu bestimmten Inhalten zu beschränken, antworten 57 % mit „immer". Rund ein Zehntel der Bürger schützen ihre Inhalte oft (12 %) oder gelegentlich (13 %), aber fast ein Fünftel (17 %) scheint sich darüber keinerlei Sorgen zu machen. Laut wallonischem Barometer nimmt dieser Anteil sogar zu (31 % in der Wallonie in 2021 gegenüber 32 % in 2023). Die ostbelgischen Bürger schneiden diesbezüglich im Schnitt besser ab als ihre wallonischen Nachbarn. Ein Blick auf das Alter der Nutzer zeigt, dass die über 75-Jährigen – auch wenn sie weniger Inhalte veröffentlichen – diejenigen sind, die ihre Inhalte am wenigsten schützen (23 % immer – 36 % nie). Dies könnte auf einen Mangel an Kenntnissen und Kompetenzen in diesem Bereich zurückzuführen sein.

**Wenn Sie Informationen in sozialen Netzwerken veröffentlichen, achten Sie darauf, den Zugriff auf Ihre Inhalte auf bestimmte Personen zu beschränken (Verwandte, Freunde, Kollegen,...)?**



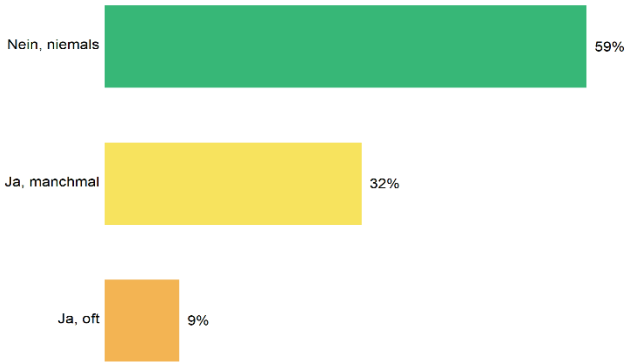

Um welche Formen von Veröffentlichungen im Internet handelt es sich aber hierbei? Etwa ein Drittel (34 %) veröffentlicht Fotos oder Texte auf Facebook, Instagram o. ä., 22 % pflegen ein Fotoalbum, 7 % beteiligen sich an der Aktualisierung einer professionellen Website, 6 % verwalten ein Diskussionsforum oder eine Community im Netz und jeweils 4 % haben eine persönliche Website oder einen Blog/Vlog. Demgegenüber veröffentlicht fast die Hälfte der Bürger (47 %) gar nichts im Internet.

## INTERNET-FERNSEHEN

Die aktuelle jährliche Studie des Medieninformationszentrums (Cim) über den Medienkonsum in Belgien zeigt, dass die Belgier einen immer größeren Appetit auf Video- und Audioinhalte haben, auch wenn sich ihre Gewohnheiten ändern. So werden auch Fernsehsendungen immer häufiger über das Internet geschaut.[21] Das bestätigt auch das Barometer der *AdN*. In Ostbelgien haben 40 % der Personen im Jahr 2022 ein Fernsehprogramm über das Internet geschaut.

[21] https://www.cim.be/

**Sehen Sie sich manchmal ein Fernsehprogramm über einen Computer, ein Tablet oder ein Smartphone an?**



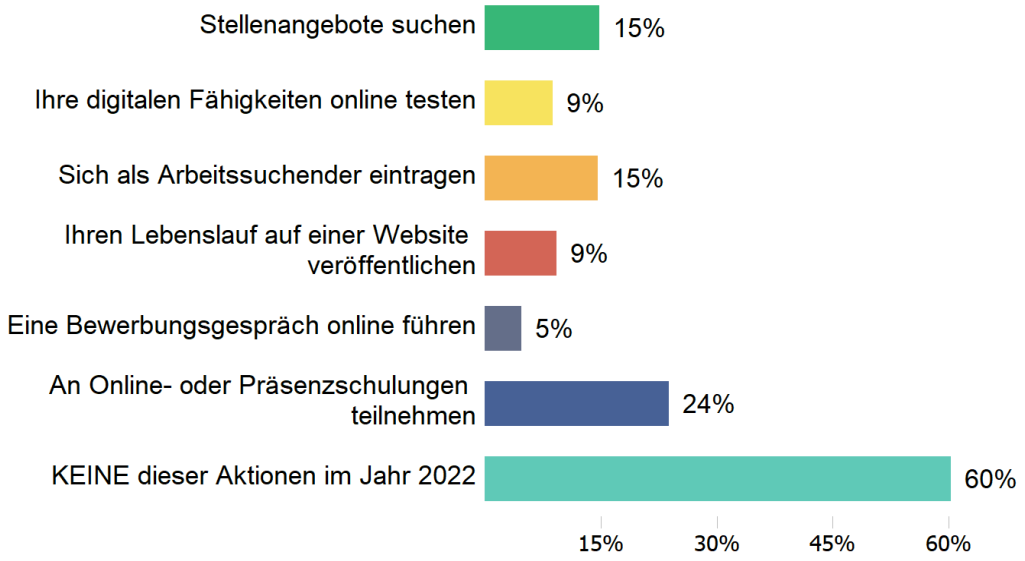

## INTERNET FÜR BERUFLICHE ZWECKE

Auch im Beruf oder bei der Arbeitssuche ist das Internet oft ein unverzichtbares Instrument geworden. Jeweils 15 % der Befragten haben im Internet nach Stellenangeboten gesucht und/oder sich als Arbeitssuchender registriert. Rund ein Viertel (24 %) haben an Online-Schulungen teilgenommen. Immerhin 60 % haben keine der folgenden Aktivitäten unternommen.

Richtet man den Fokus auf die Arbeitnehmer, so zeigt sich, dass 51 % von ihnen im Home Office arbeiten dürfen. Bei 16 % wird dies vom Arbeitgeber nicht erlaubt, und für die restlichen 32 % ist arbeiten von Zuhause in ihrem Job nicht möglich. Deutlich mehr Frauen als Männern steht das Home Office offen (60 % gegenüber 39 % der Männer).

**51 % der Arbeitnehmer dürfen von Zuhause aus arbeiten.**

**Haben Sie in Bezug auf Ihre berufliche Situation im Jahr 2022 eine der folgenden Maßnahmen ergriffen (ja oder nein)?**



Was die Häufigkeit der Arbeit im Home Office angeht, so tun dies von den 51 %, die es dürfen, 37 % nur gelegentlich, 26 % einmal die Woche, 9 % zweimal die Woche und 16 % mindestens an 3 Tagen in der Woche. 12 % der Personen, die im Home Office arbeiten dürften, tun dies trotzdem nicht.

Dieser Anteil ist deutlich niedriger als in der Wallonie, wo von den 48 %, die im Home Office arbeiten dürfen (DG: 51 %), 28 % mindestens dreimal die Woche (DG: 16 %), 29 % zweimal die Woche (DG: 9 %) und nur 5 % nie (DG: 12%) im Home Office arbeiten.

In 16 % der Fälle, in denen Home Office praktiziert werden kann, hat der Arbeitgeber KEIN Gerät zur Verfügung gestellt. Dieser Anteil ist viel höher als in der Wallonie, wo nur 9 % für das Home Office keine entsprechende Ausstattung erhalten. Am häufigsten wird ein Laptop bereitgestellt (71 % der Fälle).

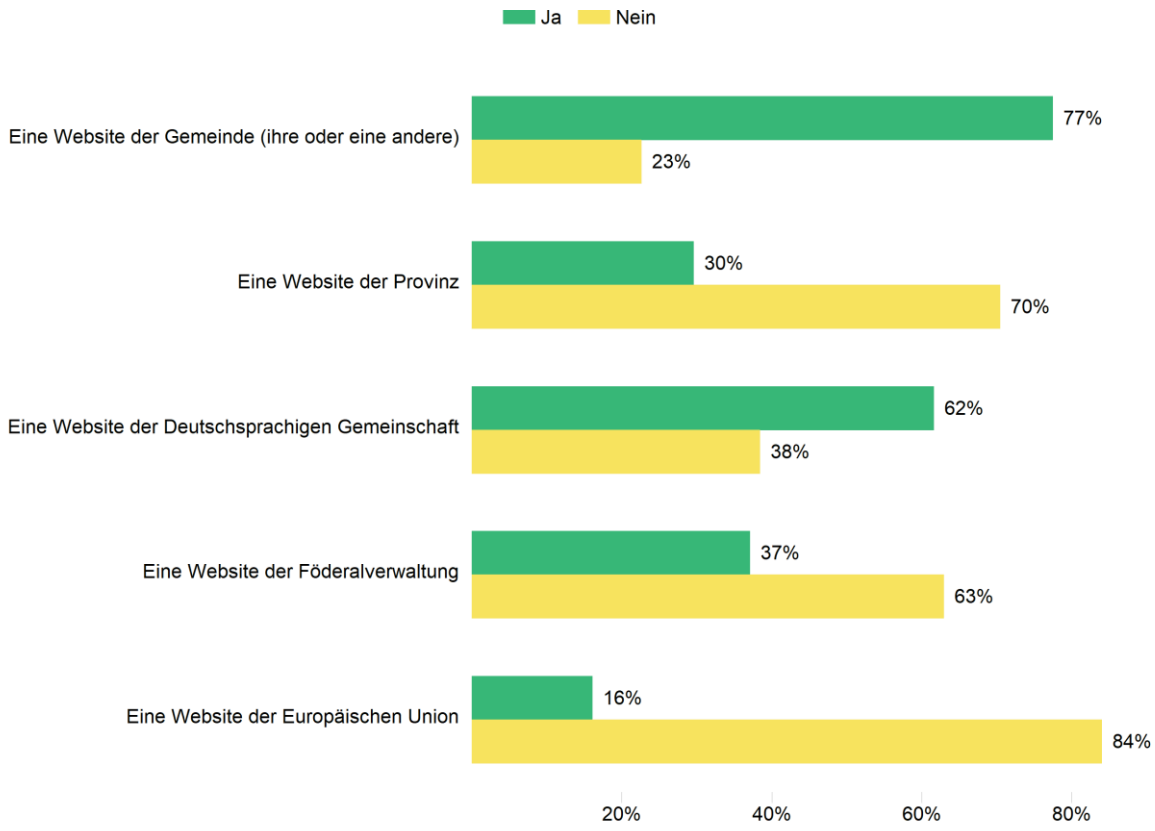
## NUTZUNG VON ONLINE-VERWALTUNG

Immer mehr Verwaltungsvorgänge werden elektronisch durchgeführt, nicht selten von den Bürgern selbst, online auf den Webseiten der verschiedenen Behörden. Dabei handelt es sich selbstverständlich in den meisten Fällen nicht um tägliche Tätigkeiten.

**62 % der Bürger haben 2022 eine Website der Deutschsprachigen Gemeinschaft besucht.**

62 % der DG-Bürger haben 2022 eine Website der Deutschsprachigen Gemeinschaft besucht. Der Anteil liegt im Kanton Eupen (67 %) höher als im Kanton St. Vith (55 %). Von allen Behördenseiten werden die Websites der Gemeinden am häufigsten besucht (77 %).

**Haben Sie im vergangenen Jahr mindestens einmal besucht... ?**




Die Gründe für einen Besuch einer Behörden-Website sind vielfältig, wie folgende Tabelle zeigt. Am häufigsten handelt es sich um eine Informationssuche (68 % der Fälle).

| **Welche Arten von Online-Interaktionen haben Sie im Jahr 2022 bei einer dieser Behörden durchgeführt? (mehrere Antworten möglich)** | |
|---|---|
| Informationssuche | 68 % |
| Ausfüllen einer Erklärung, z. B. Tax-on-Web | 38 % |
| Bestellung eines amtlichen Dokuments (Auszug aus der Geburtsurkunde, Haushalts-zusammensetzung,....) | 34 % |
| Beantwortung einer Aufforderung der Behörde | 21 % |
| KEINE Online-Formalitäten in diesem Jahr | 20 % |
| Buchung einer Dienstleistung (Ferienlager für Kinder, Vermietung von Räumen,...) | 13 % |

## NUTZUNG VON ONLINE-SHOPPING

Der elektronische Handel (oder Online-Shopping) hat von Jahr zu Jahr bei der Nutzung durch die Bürger und dementsprechend auch bei der Wirtschaft an Bedeutung gewonnen. Die Covid-Krise 2020 hat die Zunahme des E-Commerce noch beschleunigt, da dies manchmal das einzige Mittel zum Erwerb bestimmter Produkte war.

Im Jahr 2022 haben 78 % der Befragten mindestens ein Produkt online gekauft oder bestellt. In der Wallonie beläuft sich dieser Anteil auf 74 %. Das *Baromètre* der *AdN* zeigt, dass diese Zahl von Jahr zu Jahr kontinuierlich ansteigt.

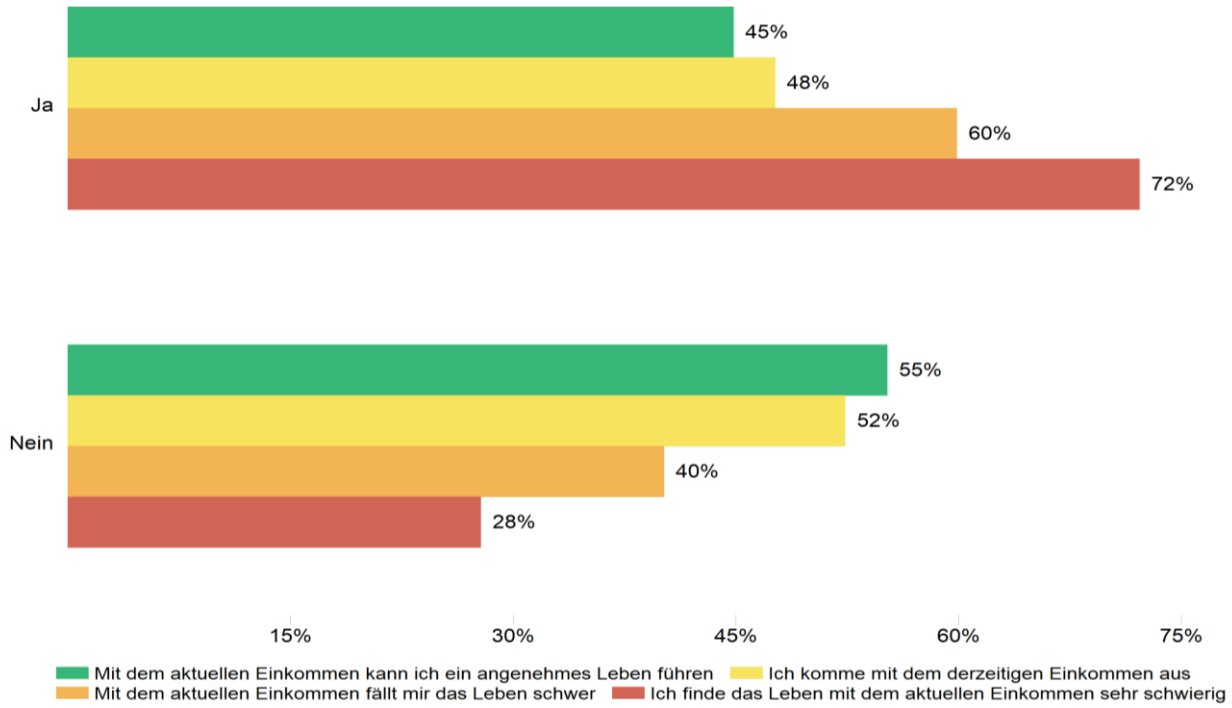
Der Anteil liegt bei den Männern (81 %) etwas höher als bei den Frauen (75 %). Auch jeder zweite über 65-Jährige hat 2022 mindestens ein Produkt über das Internet gekauft oder bestellt. Dieser Anteil ist bei den Inhabern eines Universitäts- oder Hochschuldiploms (89 %) und mit einem Oberstufenabschluss der Sekundarschule (86 %) ebenfalls deutlich höher als bei Personen mit niedriger Qualifikation (Sekundarschule Unterstufe: 66 %; Grundschule oder ohne Abschluss: 72 %).

**78 % haben 2022 mindestens einen Einkauf im Internet getätigt.**

49 % der Befragten haben schon einmal Waren oder Dienstleistungen direkt mit ihrem Smartphone bestellt (gegenüber 53 % in der Wallonie). Auch diese Tendenz steigt in der Wallonie an, und zwar noch deutlich schneller als das allgemeine Wachstum des Online-Shoppings. Der Anteil Personen, der bereits Waren oder Dienstleistungen direkt mit dem Smartphone bestellt hat, geht - mit einigen Schwankungen – mit dem Alter zurück (von 100 % zwischen 20 und 24 Jahren bis 18 %

bei über 75-Jährigen). Erwähnenswert ist hier ebenfalls die Aufteilung nach Lebensstandard, wie folgende Grafik es zeigt.

**Haben Sie schon einmal Waren oder Dientsleistungen direkt mit Ihrem Smartphone gekauft?**




Je höher der Lebensstandard, umso größer ist die Wahrscheinlichkeit, mehrere Geräte zu besitzen und entsprechend mit einem PC/Laptop/Tablet online einkaufen zu können. Das Smartphone ist bei Personen mit einem niedrigeren Lebensstandard häufiger als bei anderen das einzige Gerät und dadurch auch das einzige Mittel, online einzukaufen.[22]

69 % der Personen nutzen darüber hinaus das Internet, um sich bezüglich bestimmter Produkte oder Dienstleistungen zu **informieren, BEVOR sie sie kaufen**. Auch hier ist der Anteil Männer (75 %) höher als der der Frauen (63 %).

55 % nutzen **Preisvergleichsseiten** im Internet, davon diesmal mehr Frauen (59 %) als Männer (51 %). Auch Personen mit niedrigerem Lebensstandard nutzen

[22] Siehe auch den Abschnitt „Das Smartphone als einziges Gerät" auf Seite 20.

Preisvergleichsseiten etwas häufiger als der Durchschnitt (67 %).

Doch was genau wird im Internet gekauft? An erster Stelle Bekleidung, Schuhe und Sportartikel (57 % der Befragten). Dann kommen Reisen und Urlaubsreservierungen (51 %), dicht gefolgt von Fahr- oder Reisetickets (50 %). Zu den Top 5 gehören noch Tickets für Konzerte, Shows und Sportevents (49 %) sowie Bücher und Zeitschriften (39 %).

**Welche der folgenden Produkte und Dienstleistungen haben Sie im Jahr 2022 online gekauft oder bestellt? (mehrere Antworten möglich)**

Eine genauere Analyse nach Geschlecht zeigt, dass Männer im Allgemeinen mehr online einkaufen als Frauen (siehe oben), und zwar in sehr vielen Produktkategorien. Für viele Bereiche gibt es zwischen den Geschlechtern kaum Unterschiede. Jedoch kaufen Männer viel häufiger als Frauen die folgenden Produkte:

- Auto-Motorrad-Fahrrad-Boot-Fahrzeuge und -Zubehör (33 % gegenüber 9 %),
- Elektronische, Foto- und Videogeräte (36 % gegenüber 14 %),
- Werkzeuge und Materialien (37 % gegenüber 17 %),
- Finanzprodukte, Aktien und Versicherungen (21 % gegenüber 5 %)
- Musik zum Download (44 % gegenüber 30 %),
- Computersoftware und Spiele (26 % gegenüber 12 %)
- Informatikmaterial (31 % gegenüber 18 %)

In nur vier Kategorien sind mehr Online-Käuferinnen als Käufer erfasst worden. Frauen haben 2022 häufiger online gekauft als Männer:

- Bücher und Zeitschriften (46 % gegenüber 36 %),
- Fahr- oder Reisetickets (57 % gegenüber 47 %),
- Reisen, Reservierungen und Ferienwohnungen (55 % gegenüber 52 %),
- Bekleidung, Schuhe und Sportartikel (58 % gegenüber 57 %).

Die 22 % der Befragten, die 2022 KEINEN Einkauf über das Internet getätigt haben, geben dafür (unter anderen) folgende Gründe an:

| **Aus welchen Gründen haben Sie im vergangenen Jahr KEINEN Einkauf über das Internet getätigt? (mehrere Antworten möglich)** | |
|---|---|
| Ich sehe mir das Produkt lieber an, bevor ich es kaufe. | 65 % |
| Ich brauche das nicht. | 38 % |
| Ich bevorzuge die Beratung durch einen Verkäufer. | 31 % |
| Ich habe kein Vertrauen in Online-Unternehmen. | 24 % |
| Ich verfüge nicht über genügende Kenntnisse, um dies zu tun. | 19 % |
| Ich befürchte Probleme bei der Bezahlung. | 17 % |
| Ich befürchte Probleme bei der Lieferung. | 15 % |
| Jemand anders kauft online für mich ein. | 15 % |

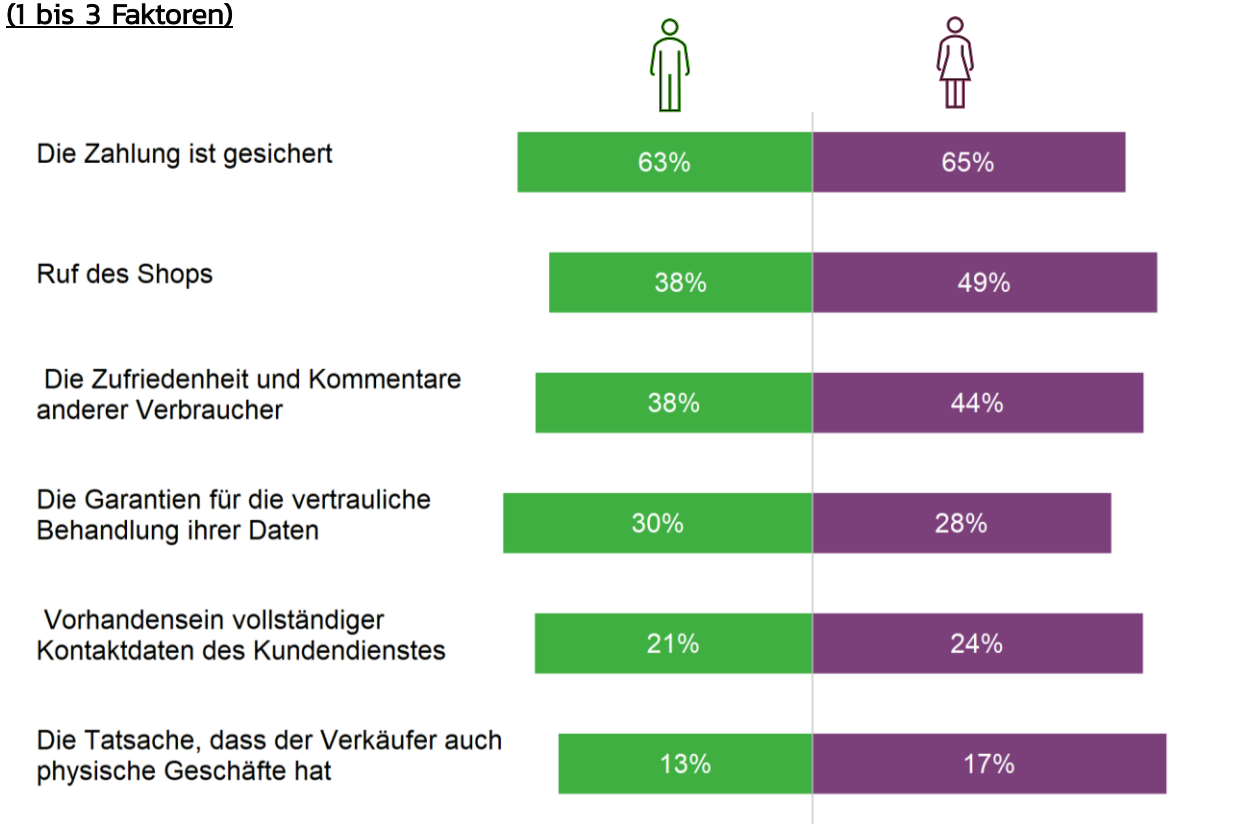
Was die Zahlungsmethode angeht, so bevorzugen die Online-Käufer Kreditkarten (52 %) und Bancontact-/Payconiq-Zahlung (44 %). Es folgen digitale Zahlungs-Apps (Apple Pay, Google Pay, Paypal) und Rechnungen mit Banküberweisung.

Die große Mehrheit entscheidet sich für die Lieferung des Pakets nach Hause (86 %). In einem Paketshop nehmen 7 %, am Arbeitsplatz 6 % und an einer der physischen Verkaufsstellen 1 % ihr Paket in Empfang.

## ENTSCHEIDENDE FAKTOREN FÜR VERKAUFSSEITEN

Für 28 % der Käufer ist es wichtig, dass es sich um eine belgische Verkaufsseite handelt. Dieses Kriterium ist jedoch für Frauen (40 %) wichtiger als für Männer (16 %). Darüber hinaus legen E-Shopping-Käufer größten Wert darauf, dass die Zahlung gesichert ist (64 %) und dass der E-Shop einen guten Ruf hat (44 %). Für 41 % sind die Zufriedenheit und Kommentare anderer Verbraucher entscheidend. Weitere entscheidende Faktoren dafür, dass die Befragten einer Online-Verkaufsseite vertrauen, sind in folgender Grafik (nach Geschlecht) sichtbar.

**Was sind die entscheidenden Faktoren dafür, dass Sie einer Online-Verkaufsseite vertrauen? (1 bis 3 Faktoren)**



### 3.3.4 Digitale Kompetenzen

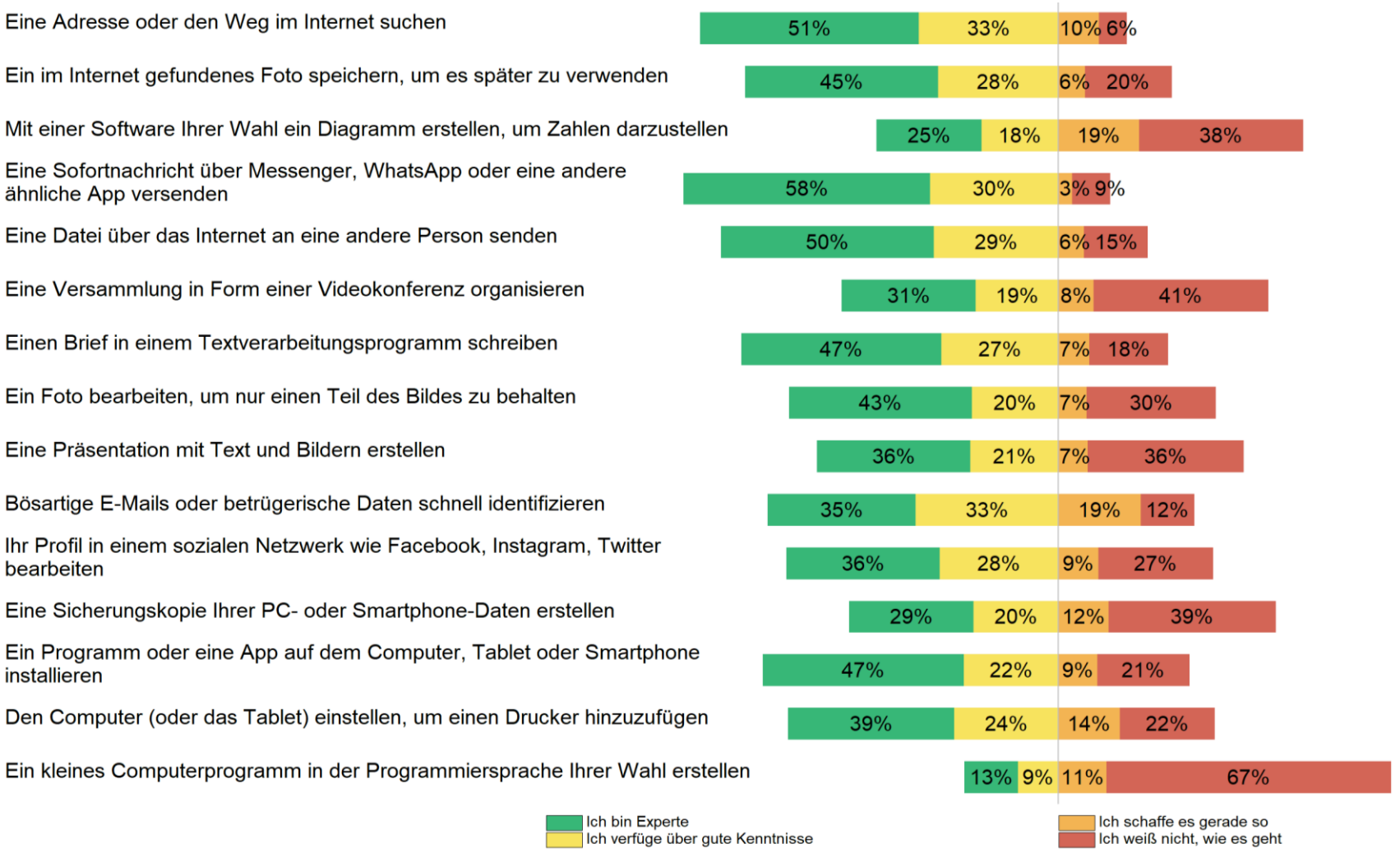
Ein wichtiger Teil des Fragebogens widmete sich den digitalen Kompetenzen der Befragten. Diese Ergebnisse sind hinsichtlich der Identifizierung einer eventuellen digitalen Kluft bei gewissen Zielgruppen besonders wertvoll. Hier muss betont werden, dass es sich dabei um eine Selbsteinschätzung ihrer Fähigkeit zur Durchführung vorgeschlagener Aufgaben und nicht um eine gestellte Situation handelt, die es ermöglichen würde zu überprüfen, inwiefern die Person die Aufgabe tatsächlich ausführen kann. Für jede vorgeschlagene Tätigkeit sollten die Befragten angeben, ob sie sich als Experte betrachten, über gute Kenntnisse verfügen, es so gerade schaffen oder nicht wissen, wie es geht. Die Umfrage misst daher eher **das Kompetenzgefühl** der Befragten als ihre tatsächlichen digitalen Kompetenzen. Aus den vorherigen Ausgaben des wallonischen Barometers geht jedoch hervor, dass es eine reelle allgemeine Kohärenz zwischen der Selbsteinschätzung und den eigentlichen Fähigkeiten und Nutzungen der Personen gibt.

In Bezug auf ihre digitalen Kompetenzen sollten die Befragten:

1. für 15 Tätigkeiten angeben, ob sie sich als Experte betrachten, ob sie über gute Kenntnisse verfügen, ob sie es so gerade schaffen oder ob sie nicht wissen, wie es geht,
2. auf der Grundlage der dadurch errechneten Punktzahl angeben, ob sie denken, dass dieses Ergebnis ihren tatsächlichen Fähigkeiten entspricht,
3. schätzen, ob ihnen ihre digitalen Fähigkeiten in Bezug auf ihre beruflichen Perspektiven oder die Bedürfnisse des Lebens in der Gesellschaft als ausreichend erscheinen (für die nächsten 3 Jahre),
4. angeben, ob sie in Zukunft von Schulungen profitieren möchten, um ihre Beherrschung digitaler Werkzeuge zu verbessern,
5. einschätzen, ob die COVID-Krise ihnen die Möglichkeit gegeben hat, ihre digitale Nutzung zu perfektionieren oder zu erweitern.

Die Ergebnisse dieser Selbsteinschätzung der digitalen Kompetenzen sehen wie folgt aus.

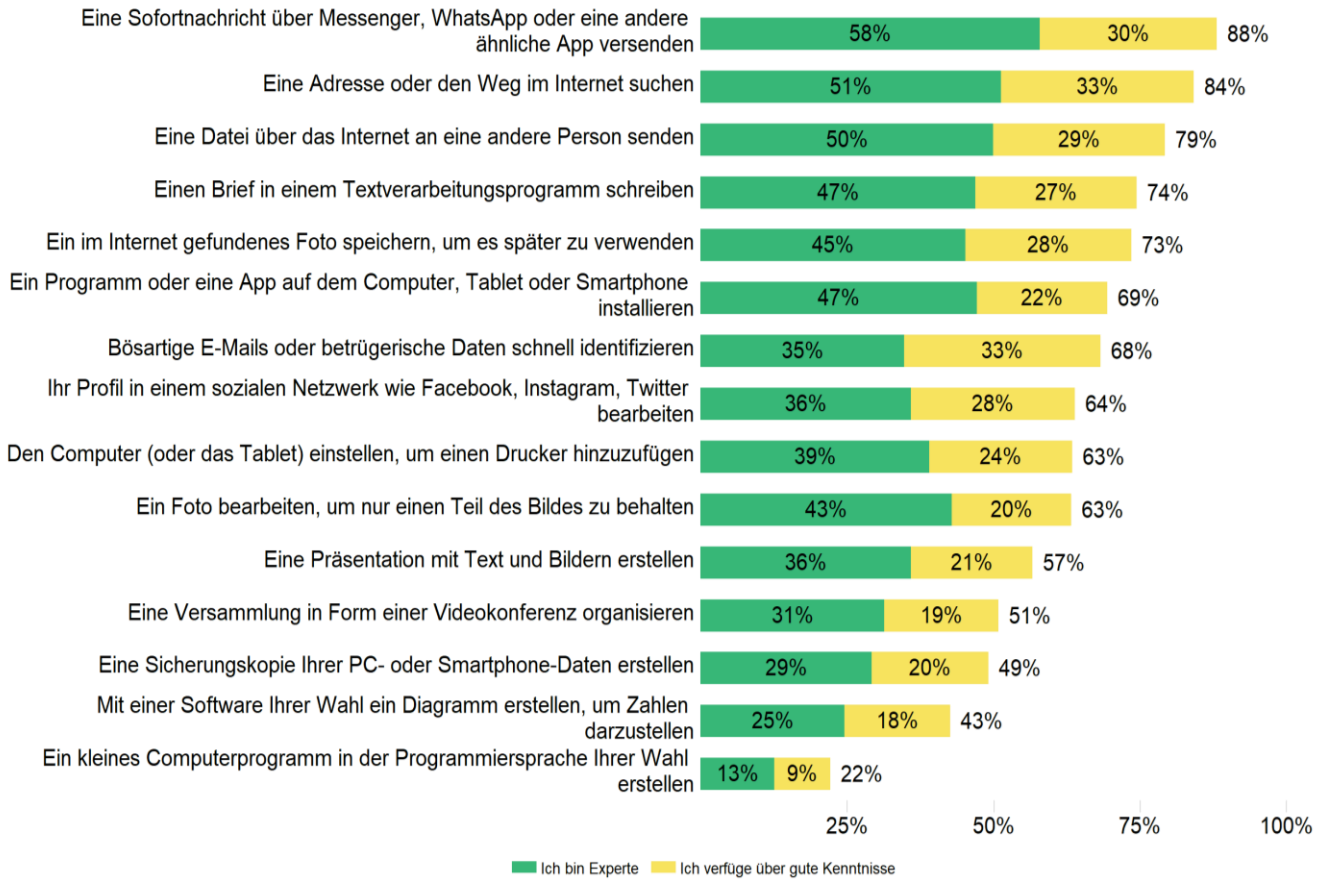
Bitte geben Sie uns für die folgenden 15 Tätigkeiten an, ob Sie sich als Experte betrachten, ob Sie über gute Kenntnisse verfügen, ob Sie es gerade so schaffen, oder ob Sie nicht wissen, wie es geht. Wir gehen davon aus, dass diese Tätigkeiten wahlweise mit einem Computer, einem Tablet oder einem Smartphone durchgeführt werden.



Die Ergebnisse zeigen, dass einige digitale Tätigkeiten von den meisten Benutzern sehr gut oder gut beherrscht werden, während andere für mehr als die Hälfte problematisch sind. In der nächsten Grafik wurden die 15 vorgeschlagenen Tätigkeiten nach „Beherrschungsniveau“ eingeordnet.

- Ich bin Experte.
- Ich verfüge über gute Kenntnisse.
- Ich schaffe es gerade so.
- Ich weiß nicht, wie es geht.

**Einteilung der 15 typischen digitalen Tätigkeiten nach Beherrschungsniveau der Bevölkerung ab 15 Jahren.**



Es zeigt sich, dass der Versand von Sofortnachrichten (über Messenger, WhatsApp,...) die Tätigkeit ist, die für die größte Anzahl Personen (88 %) einfach (30 %) oder sogar sehr einfach (58 %) zu erledigen ist. Im Gegensatz dazu wird ganz unten in beiden Grafiken auf den Seiten 42 und 43 sichtbar, dass nur 22 % der Personen in Bezug auf die Erstellung eines Computerprogrammes gute Kenntnisse haben (9 %) oder Experte sind (13 %).

Die Erfassung des Kompetenzniveaus bei diesen verschiedenen Tätigkeiten hat es ermöglicht, für jede befragte Person eine Punktzahl für ihre digitalen Fähigkeiten zu errechnen. Die allgemeine durchschnittliche Punktzahl beläuft sich auf 58/100 für alle Personen ab 15 Jahren. Immerhin 21 % erreichen eine Punktzahl zwischen 91 und 100, während 9 % mit weniger als 10 abschneiden. Dabei sind unter den verschiedenen Zielgruppen große Unterschiede festzustellen. In der Wallonie beläuft sich die durchschnittliche Punktzahl auf 57/100.

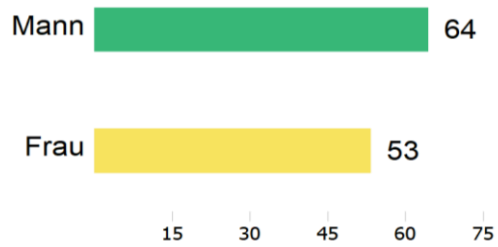
**58/100**

**Durchschnittliche Punktzahl für die digitalen Kompetenzen der Bürger ab 15 Jahren.**

Die Analyse der Ergebnisse **nach Geschlecht** zeigt, dass Männer mit einer durchschnittlichen Punktzahl von 64/100 besser abschneiden als Frauen (mit einer durchschnittlichen Punktzahl von 53/100).

Diese Erkenntnis bestätigt sich in fast allen einzelnen Tätigkeiten, die abgefragt wurden, jeweils mit einem größeren bzw. einem geringeren Abstand zwischen den

**Durchschnittliche Punktzahl für digitale Fähigkeiten nach Geschlecht**

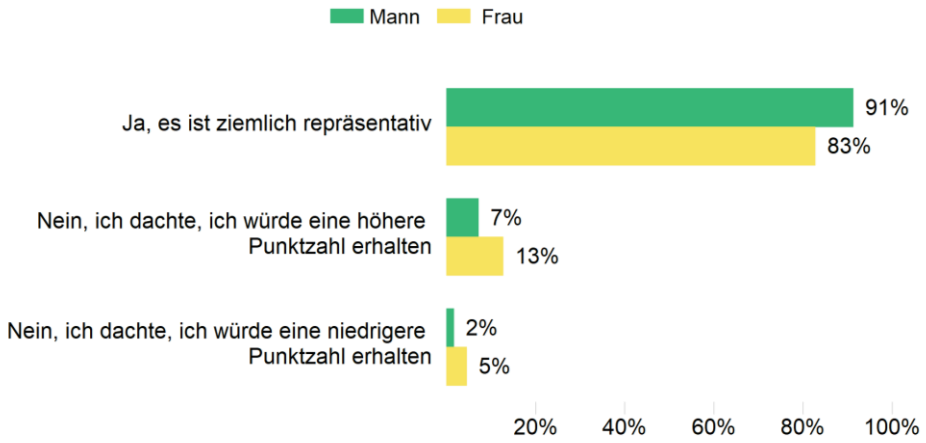



Geschlechtern, je nach Tätigkeit. Frauen schneiden nur in zwei Tätigkeiten besser ab als Männer, nämlich:

- Ihr Profil in einem sozialen Netzwerk wie Facebook, Instagram, Twitter bearbeiten (mit 61 %, die es gut können, gegenüber 56 % der Männer)
- Eine Sofortnachricht über Messenger, WhatsApp oder eine andere ähnliche App versenden (mit 90 %, die es gut können, gegenüber 86 % bei den Männern) [23]

[23] Jeweils die Summe von Personen, die geantwortet haben: „Ich bin Experte" und „Ich habe gute Kenntnisse".

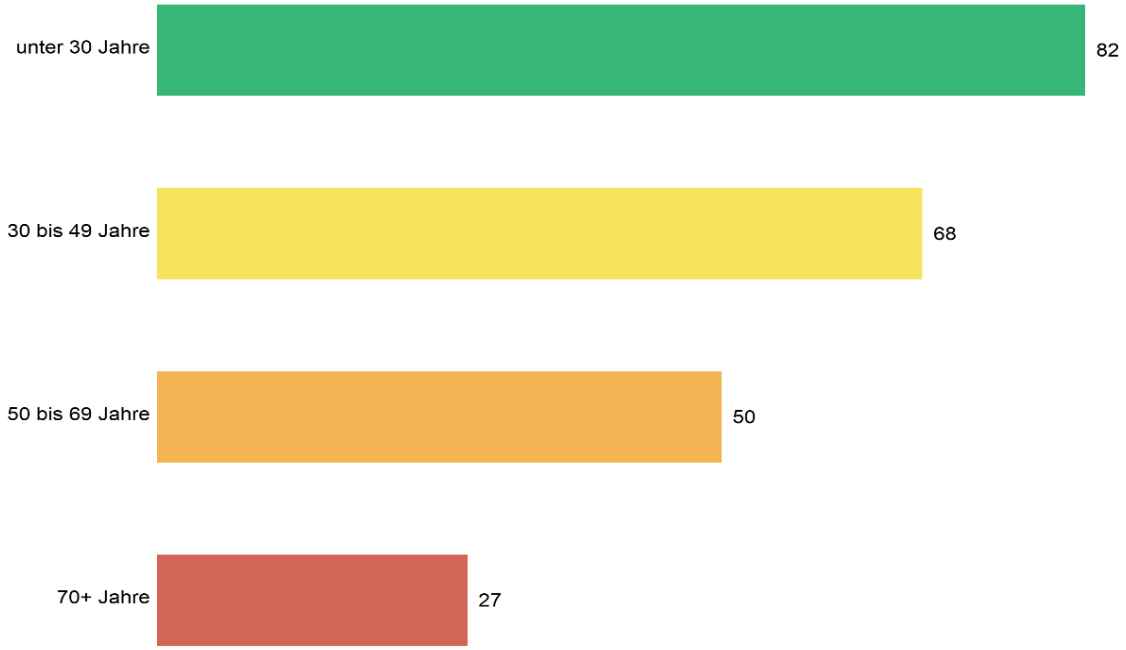
Auf die Frage: **„Sie erhalten eine Gesamtpunktzahl von xx/100. Glauben Sie, dass diese Punktzahl Ihren tatsächlichen Fähigkeiten entspricht?"** antworten Männer und Frauen wir folgt:



Ein vergleichbarer Anteil von Frauen (74 %) und Männern (76 %) ist der Ansicht, dass ihre digitalen Fähigkeiten in Bezug auf ihre beruflichen Perspektiven oder die Bedürfnisse des Lebens in der Gesellschaft ausreichend sind (für die nächsten 3 Jahre). Dabei möchten mehr Frauen (36 %) als Männer (26 %) in Zukunft von Schulungen profitieren, um ihre Beherrschung digitaler Werkzeuge zu verbessern.

In Bezug auf **das Alter** geht die erlangte Punktzahl mit den Jahren zurück. So erreichen die unter 30-Jährigen (82/100) im Schnitt 55 Punkte mehr als die über 70-Jährigen (27/100).

**Durchschnittliche Punktzahl für digitale Fähigkeiten nach Altersgruppen**




Eine detailliertere Analyse pro Tätigkeit zeigt, welche Altersgruppen mit welchen Situationen am besten klarkommen und umgekehrt. Folgende Tabelle **enthält nur die Antworten „ICH WEISS NICHT, WIE ES GEHT"**. So wissen zum Beispiel 31 % der über 70-Jährigen NICHT, wie man eine Adresse oder eine Wegbeschreibung im Internet sucht. Die Tabelle bestätigt, dass ältere Menschen digitale Tätigkeiten durchschnittlich schlechter beherrschen als jüngere Menschen. Die Erstellung eines kleinen Computerprogrammes ist für alle Altersgruppen am schwierigsten.

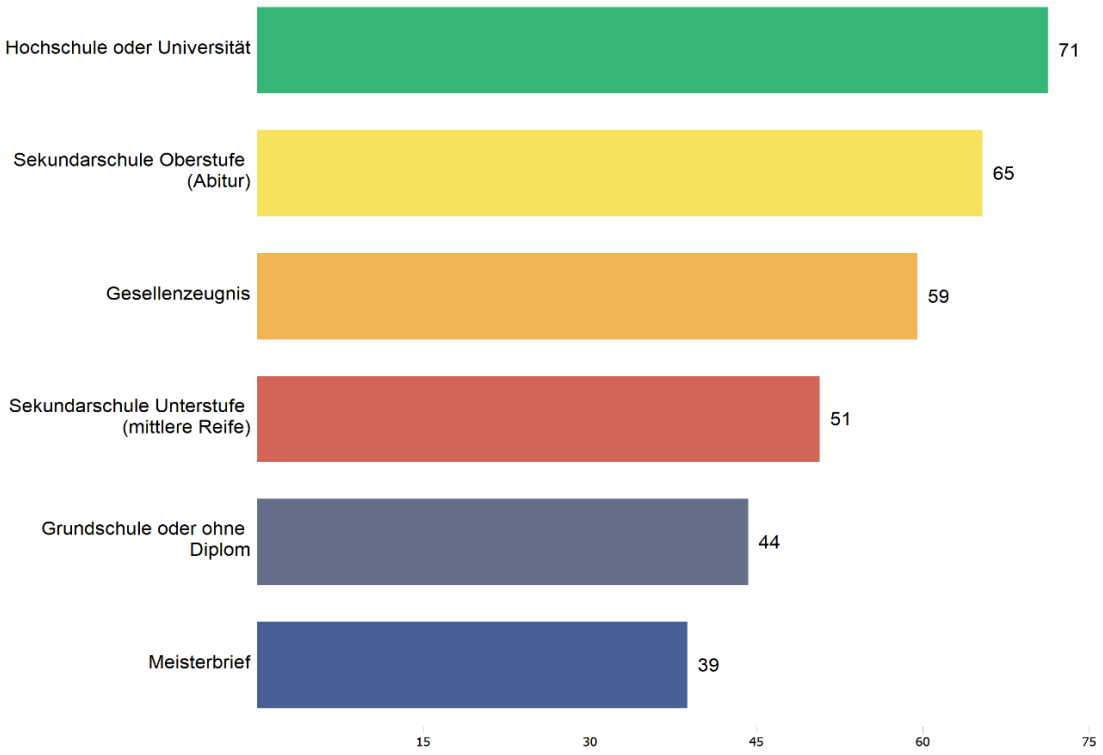
Tätigkeiten, die von den verschiedenen Altersgruppen NICHT beherrscht werden (= „Ich weiß nicht, wie es geht“)

| | unter 30 Jahre | 30-49 Jahre | 50-69 Jahre | 70+ Jahre | Gesamt |
|---|---|---|---|---|---|
| Eine Adresse oder Wegebeschreibung im Internet suchen | 0 % | 1 % | 6 % | 31 % | 6 % |
| Ein im Internet gefundenes Foto speichern, um es später zu verwenden | 0 % | 14 % | 25 % | 49 % | 20 % |
| Mit einer Software ihrer Wahl ein Diagramm erstellen, um Zahlen darzustellen | 9 % | 25 % | 51 % | 74 % | 38 % |
| Eine Sofortnachricht über Messenger, WhatsApp oder eine andere ähnliche App versenden | 0 % | 8 % | 5 % | 36 % | 9 % |
| Eine Datei über das Internet an eine andere Person senden | 0 % | 9 % | 17 % | 44 % | 15 % |
| Eine Versammlung in Form einer Videokonferenz organisieren | 7 % | 31 % | 51 % | 82 % | 41 % |
| Einen Brief in einem Textverarbeitungsprogramm schreiben | 0 % | 14 % | 20 % | 50 % | 18 % |
| Ein Foto bearbeiten, um nur einen Teil des Bildes zu behalten | 0 % | 17 % | 42 % | 69 % | 30 % |
| Eine Präsentation mit Text und Bildern erstellen | 4 % | 22 % | 50 % | 74 % | 36 % |
| Bösartige E-Mails oder betrügerische Daten schnell identifizieren | 0 % | 4 % | 17 % | 39 % | 12 % |
| Ihr Profil in einem sozialen Netzwerk wie Facebook, Instagram, Twitter bearbeiten | 0 % | 20 % | 30 % | 74 % | 27 % |
| Eine Sicherungskopie Ihrer PC- oder Smartphone-Daten erstellen | 22 % | 31 % | 45 % | 66 % | 39 % |
| Ein Programm oder eine App auf dem Computer, Tablet oder Smartphone installieren | 0 % | 14 % | 24 % | 61 % | 21 % |
| Den Computer (oder das Tablet) einstellen, um einen Drucker hinzuzufügen | 0 % | 11 % | 31 % | 53 % | 22 % |
| Ein kleines Computerprogramm in der Programmiersprache ihrer Wahl erstellen | 50 % | 63 % | 71 % | 86 % | 67 % |

Die Häufigkeit der Antwort „ja“ auf die Frage „Erscheinen Ihnen Ihre digitalen Fähigkeiten in Bezug auf Ihre beruflichen Perspektiven oder die Bedürfnisse des Lebens in der Gesellschaft als ausreichend (für die nächsten 3 Jahre)?“ geht mit fortschreitendem Alter etwas zurück. So wird diese Frage von den Befragten unter 30 Jahre mit 82 %, zwischen 30 und 54 mit 77 %, zwischen 55 und 69 mit 71 % und über 70 Jahre nur noch mit 69 % bejaht. Trotzdem sind es die über 70-Jährigen, die in Zukunft am wenigsten von Schulungen profitieren möchten, um ihre Beherrschung digitaler Werkzeuge zu verbessern (28 % gegenüber 31 % im Schnitt für Personen unter 70).

Die Analyse der digitalen Fähigkeiten nach **Bildungsabschluss** zeigt wiederum, dass das Ausbildungsniveau, wie schon an anderer Stelle erwähnt, eine Rolle bei der digitalen Nutzung und den Kompetenzen spielt. Die Hochgebildeten (mit Hochschul- oder Uniabschluss) erhalten im Schnitt die höchste Punktzahl für ihre digitalen Fähigkeiten (71/100). Es folgen die Inhaber eines Abiturs (65/100), Befragte mit Meisterbrief erzielen mit 39/100 die niedrigsten Ergebnisse.

**Durchschnittliche Punktzahl für digitale Fähigkeiten nach Ausbildungsniveau**

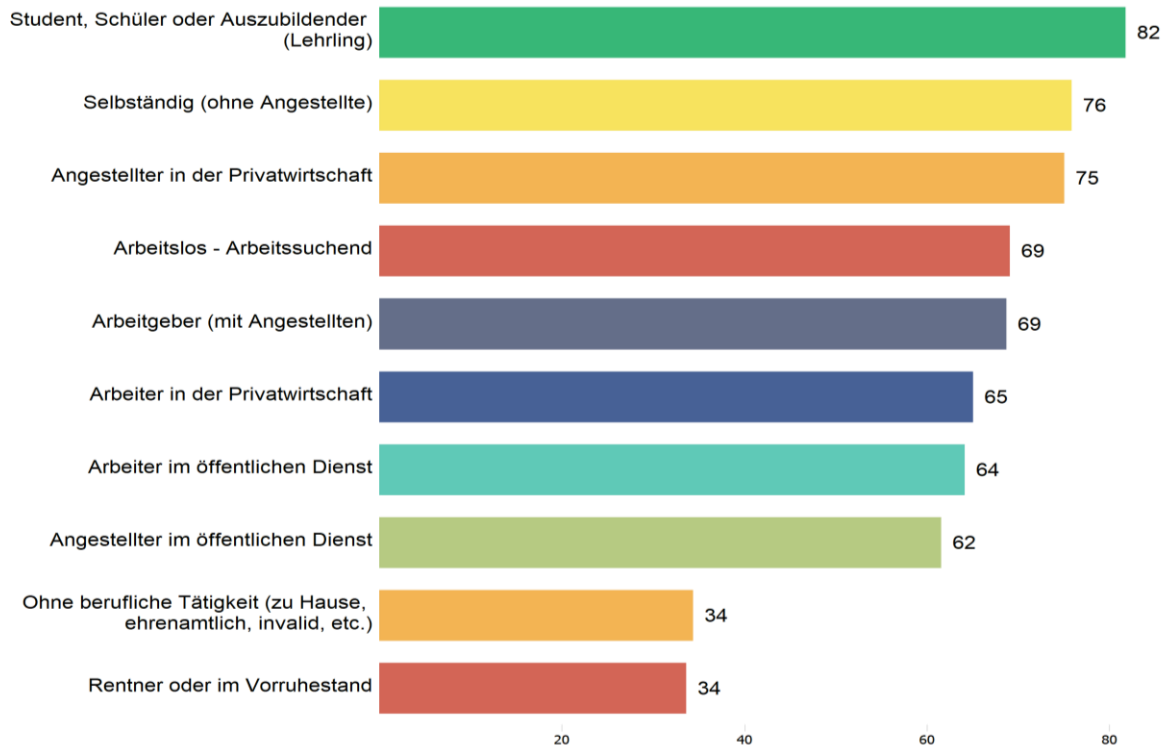


Die genauere Analyse nach Tätigkeiten zeigt in diesem Fall keine besonderen Auffälligkeiten.

Befragte mit einem Grundschul- oder ohne Abschluss sind am häufigsten der Ansicht, dass ihre digitalen Fähigkeiten in Bezug auf ihre beruflichen Perspektiven oder die Bedürfnisse des Lebens in der Gesellschaft nicht ausreichen (30 %). Trotzdem stellen sie nur 13 % von denen dar, die in Zukunft von Schulungen profitieren möchten, um ihre Beherrschung digitaler Werkzeuge zu verbessern. Dagegen denken nur 17 % der Hochdiplomierten, das ihre Kenntnisse nicht ausreichen. Dennoch machen sie einen hohen Anteil (32 %) derjenigen aus, die von Schulungen profitieren möchten, um ihre Beherrschung digitaler Werkzeuge zu verbessern, obwohl sie bereits die besten digitalen Fähigkeiten aufweisen. Nur 32 % der Besitzer eines Meisterbriefs möchten in Zukunft von Schulungen profitieren, obwohl sie im Schnitt eine der niedrigsten Punktzahlen (39/100) erzielen.

Die Analyse der digitalen Fähigkeiten nach **sozio-beruflicher Kategorie** bringt an den Tag, dass Personen in Rente oder im Vorruhestand sowie Personen ohne berufliche Tätigkeit die niedrigsten Kompetenzen aufweisen (jeweils 34/100). Studenten, Schüler und Auszubildende schneiden mit 82/100 am besten ab, gefolgt von den Selbständigen (76/100) und den Angestellten der Privatwirtschaft (75/100).

**Durchschnittliche Punktzahl für digitale Fähigkeiten nach sozio-beruflicher Kategorie**



Etwas erstaunlich ist, dass die Angestellten im öffentlichen Dienst die zweitschlechteste Punktzahl (62/100) aufweisen. 83 % von ihnen sind übrigens der Ansicht, dass diese Ergebnisse ihren tatsächlichen digitalen Fähigkeiten entsprechen, währen 17 % davon ausgingen, sie würden eine höhere Punktzahl erhalten. 28 % der Angestellten im öffentlichen Dienst denken jedoch, dass ihre digitalen Fähigkeiten in Bezug auf ihre beruflichen Perspektiven oder die Bedürfnisse des Lebens in der Gesellschaft NICHT ausreichen. Mit der Erweiterung der Digitalisierung der Dienste und der E-Verwaltung werden tatsächlich viele – wenn nicht alle – von ihnen in Zukunft unvermeidlich mit digitalen Tätigkeiten konfrontiert werden. Entsprechend rangieren sie auch an zweiter Stelle derjenigen, die in Zukunft von Schulungen profitieren möchten, um ihre Beherrschung digitaler Werkzeuge zu verbessern (44 %). An erster Stelle kommen die Selbständigen (46 %). Arbeitssuchende und Personen ohne berufliche Tätigkeit finden sich mit 72 % bzw. 75 % erstaunlicherweise in den TOP 3 der Gruppen, die sich KEINE Schulungen in der Thematik wünschen. An erster Stelle sind hier die Arbeitgeber zu finden (84 %).

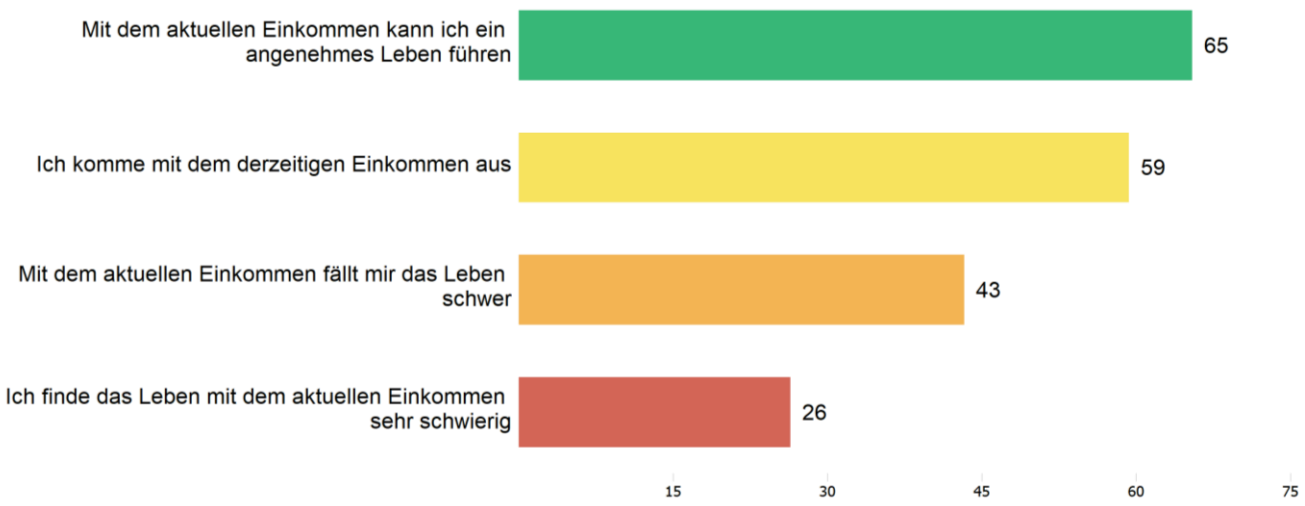
Die Analyse der Kompetenzen **nach Haushaltzusammensetzung** führt zu der Erkenntnis, dass alleinstehende Frauen (33/100) sowie kinderlose Paare (50/100), die niedrigsten digitalen Kompetenzen aufweisen. Im Schnitt erreichen Personen, die in einem Haushalt ohne Kinder leben, nur 48/100 für ihre digitalen Fähigkeiten, gegenüber 71/100 für Personen aus einem Haushalt mit mindestens einem Kind.

**Durchschnittliche Punktzahl für digitale Fähigkeiten nach Haushaltzusammensetzung**

Besonders aussagekräftig ist auch die Analyse der digitalen Kompetenzen **nach Lebensstandard**. Hier liegt das Niveau der digitalen Fähigkeiten ganz deutlich proportional zum Lebensstandard, wie in folgender Grafik zu erkennen ist.

Personen, die angegeben haben, mit dem aktuellen Einkommen ein angenehmes Leben führen zu können, weisen mit 65/100 im Schnitt 39 Punkte mehr auf als Personen, die das Leben mit ihrem aktuellen Einkommen sehr schwierig finden (26/100). Die Beurteilung ihrer tatsächlichen Fähigkeiten durch letztere Gruppe ist zum größten Teil (96 %) auch relativ repräsentativ für ihre tatsächlichen Fähigkeiten. Erstaunlicherweise denken aber 98 % von ihnen, dass ihre digitalen Fähigkeiten in Bezug auf berufliche Perspektiven oder Bedürfnisse des Lebens in der Gesellschaft ausreichen. Das ist viel mehr als bei Personen mit einem (etwas oder auch viel) besseren Lebensstandard. Entsprechend möchten nur 4 % der Personen mit einem niedrigen Lebensstandard in Zukunft von Schulungen profitieren, um ihre Beherrschung digitaler Werkzeuge zu verbessern, obwohl sie es offensichtlich nötig hätten. Zum Vergleich sind es 37 % der Personen mit einem sehr komfortablen Lebensstandard, die sich Schulungen wünschen, obwohl sie eine höhere durchschnittliche Punktzahl (65/100) erzielen.

**Durchschnittliche Punktzahl für digitale Fähigkeiten nach Lebensstandard**



Unabhängig von den verschiedenen Zielgruppen antworten die Befragten auf die drei folgenden Fragen:

**Sie erhalten eine Punktzahl von x/100. Glauben Sie, dass diese Punktzahl Ihren tatsächlichen Fähigkeiten entspricht?**

- 87 % ja,
- 10 % nein, ich dachte ich würde eine höhere Punktzahl erhalten,
- 3 % nein, ich dachte ich würde eine niedrigere Punktzahl erhalten.

**Erscheinen Ihnen Ihre digitalen Fähigkeiten in Bezug auf Ihre beruflichen Perspektiven oder die Bedürfnisse des Lebens in der Gesellschaft als ausreichend (für die nächsten 3 Jahre)?**

- 75 % ja,
- 18 % nein,
- 6 % ich weiß es nicht.

**Möchten Sie in Zukunft von Schulungen profitieren, um Ihre Beherrschung digitaler Werkzeuge zu verbessern?**

- 31 % ja,
- 62 % nein,
- 7 % weiß es nicht.

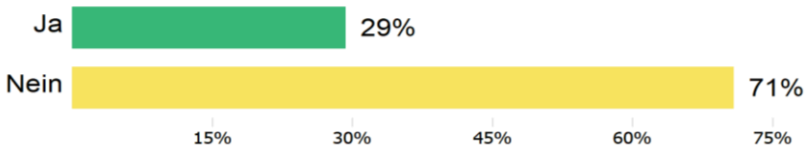
**31 %** möchten in Zukunft von Schulungen profitieren, um ihre Beherrschung digitaler Werkzeuge zu verbessern

Eine letzte Frage zu den digitalen Fähigkeiten beschäftigte sich mit den eventuellen digitalen Fortschritten, die die COVID-Krise gegebenenfalls bewirkt hat. 29 % sind der Meinung, dass die COVID-Krise dazu beigetragen hat, ihre digitale Nutzung zu perfektionieren oder zu erweitern.

Auf diese Frage haben überwiegend Frauen mit „ja" geantwortet (60 %, gegenüber 40 % bei den Männern). Sie sind vorwiegend zwischen 55 und 69 Jahren alt (39 %). Bei allen anderen Altersgruppen liegt die Zustimmung unter 30 %. Andere Personengruppen, die diese Frage häufiger bejaht haben, sind Angestellte im öffentlichen Dienst (43 %), Arbeitgeber (41 %) und Hochdiplomierte (Hochschule oder Universität mit 49 %). In Bezug auf den Lebensstandard sind es diejenigen, die das Leben mit ihrem aktuellen Einkommen sehr schwierig finden, die die Frage am häufigsten bejaht haben (67 %).

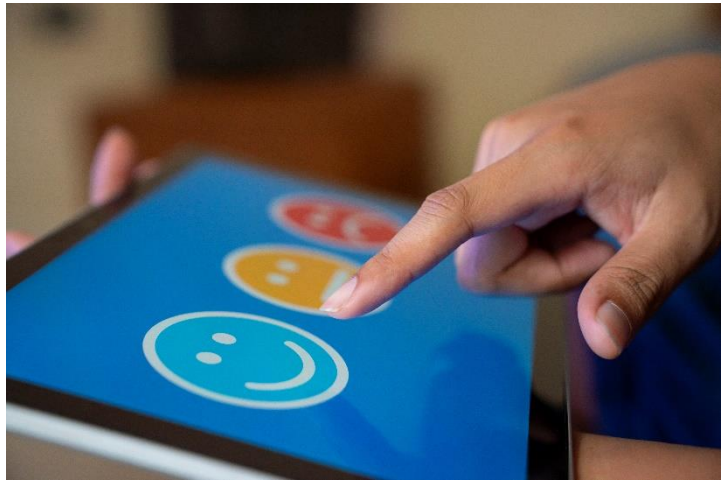
COVID hat sehr viele Menschen dazu gezwungen, sich digital auszustatten, sich für die digitale Welt zu interessieren und weiterzubilden. Aber was passiert mit dieser Bereitschaft, wenn die gesellschaftliche Situation es nicht mehr verlangt? Was schnell gelernt wurde, ist manchmal auch schnell wieder vergessen, wenn es nicht mehr gebraucht und gefördert wird.

**Sind Sie der Meinung, dass die COVID-Krise dazu beigetragen hat, Ihre digitale Nutzung zu perfektionieren oder zu erweitern?**



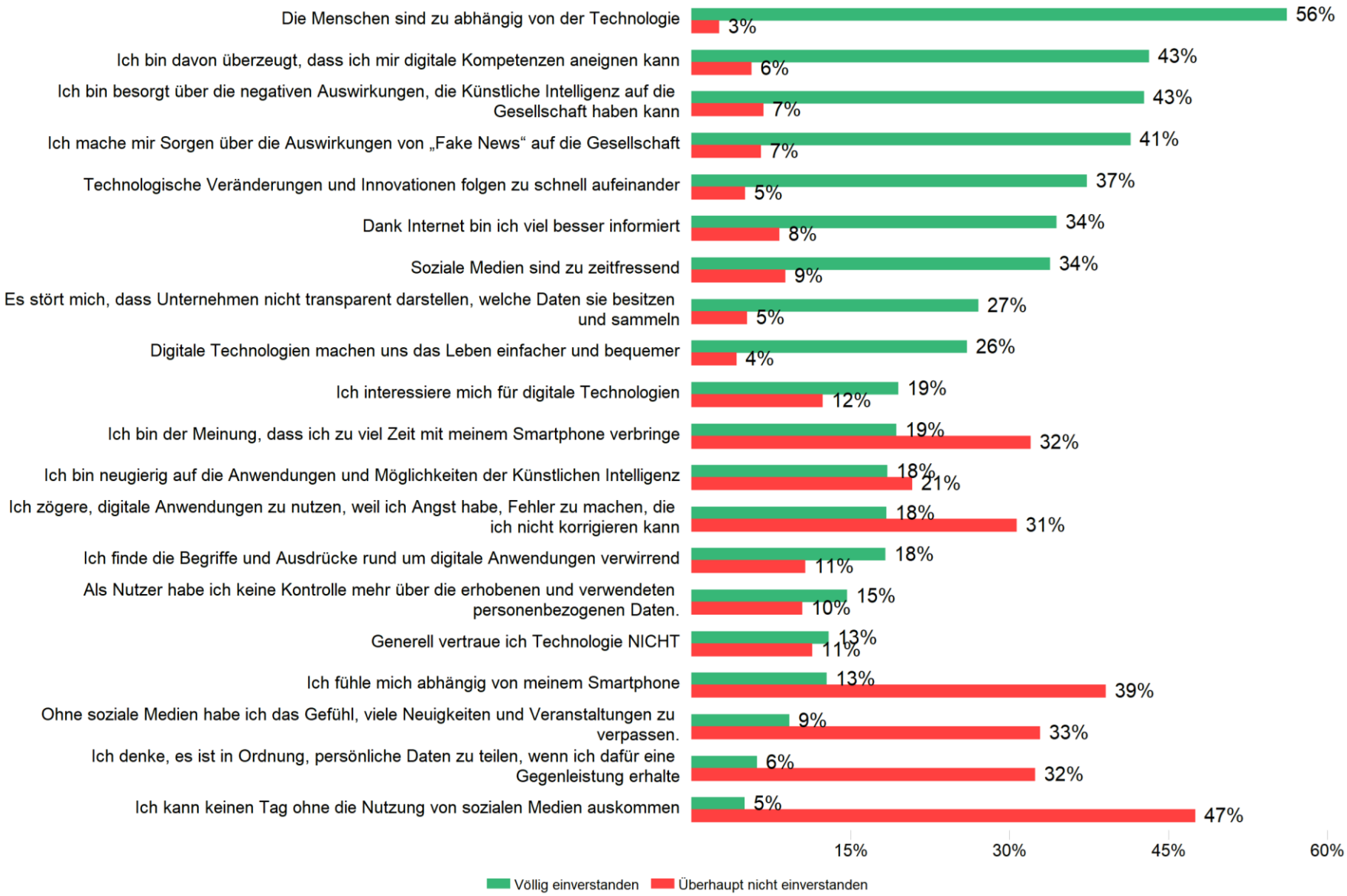
### 3.3.5 Empfinden gegenüber Digitalisierung

Neben der Analyse der digitalen Kompetenzen der DG-Bürger ist es ebenso wichtig, ihre Einstellung zur Digitalisierung zu erfassen. Wie stehen sie zu den digitalen Entwicklungen? Vertrauen sie der Technologie? Interessieren sie sich überhaupt für Technologien? In diesem Zusammenhang wurden 20 Fragen gestellt, um das „Empfinden" der Bürger gegenüber der Digitalisierung zu erfassen. Die Hauptfrage und die entsprechenden Antworten sehen wie folgt aus:



**Schauen wir uns jetzt Ihre Wahrnehmung des Digitalen im Alltag an. Es folgt eine Reihe von Aussagen, die darstellen, wie Sie die digitalen Technologien und deren Auswirkungen auf Ihr Leben sehen. Können Sie sagen, inwieweit Sie den folgenden Aussagen zustimmen?**

Zur Verdeutlichung der Ergebnisse zeigt folgende Grafik ausschließlich die Antworten **„Völlig einverstanden“** und **„Überhaupt nicht einverstanden“**.



Die Aussagen, die bei den Befragten die **größte Zustimmung** finden, sind:

- Die Menschen sind zu abhängig von der Technologie. (56 %)
- Ich bin davon überzeugt, dass ich mir digitale Kompetenzen aneignen kann. (43 %)
- Ich bin besorgt über die negativen Auswirkungen, die Künstliche Intelligenz auf die Gesellschaft haben kann. (43 %)
- Ich mache mir Sorgen über die Auswirkungen von „Fake News" auf die Gesellschaft. (41 %)

Dagegen ist die größte Anzahl der Personen mit folgenden Aussagen **überhaupt nicht einverstanden:**

- Ich kann keinen Tag ohne die Nutzung von sozialen Medien auskommen. (47 %)
- Ich fühle mich abhängig von meinem Smartphone. (39 %)
- Ohne soziale Medien habe ich das Gefühl, viele Neuigkeiten und Veranstaltungen zu verpassen. (33%)
- Ich bin der Meinung, dass ich zu viel Zeit mit meinem Smartphone verbringe. (32 %)
- Ich denke, es ist in Ordnung, persönliche Daten zu teilen, wenn ich dafür eine Gegenleistung erhalte. (32 %)

Die Antworten auf diese Aussagen wurden außerdem noch einmal getrennt ausgewertet nach:

- Geschlecht
- Altersgruppen
- Ausbildungsniveau
- Sozio-professionelle Kategorie
- Haushaltszusammensetzung
- Lebensstandard

Dort, wo Auffälligkeiten hervorgetreten sind, werden diese nachfolgend beschrieben.

Anhand einer detaillierten Analyse lässt sich festhalten, dass immerhin 60 % der Befragten sich **für digitale Technologien interessieren** (19 % völlig, 41 % eher). Dieser Anteil geht mit zunehmendem Alter leicht zurück. Männer und Hochdiplomierte interessieren sich mehr für Technologien als Frauen und Personen mit niedrigerer Qualifikation.[24]

Nur 30 % der Befragten haben KEIN Vertrauen in **Technologie**. Hier sind nach Geschlecht oder Bildungsniveau keine Auffälligkeiten zu erkennen. Erwähnenswert ist jedoch, dass eher ältere Menschen die Tendenz haben, Technologien nicht zu vertrauen. In der Wallonie liegt dieser Anteil mit 35 % etwas höher.

[24] Für die Auswertung dieser und folgender Aussagen werden jeweils die Antworten „völlig einverstanden" und „ich stimme eher zu" zusammengezählt.

**30 %** vertrauen Technologie nicht.

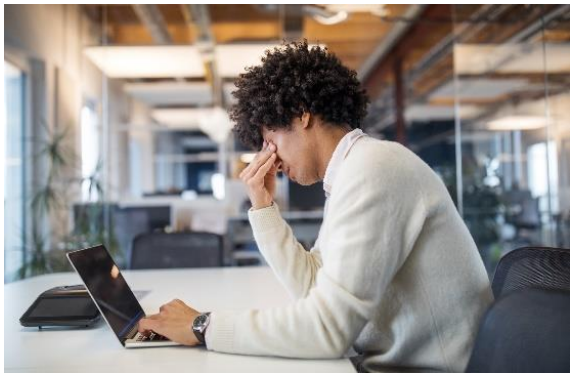
Die Ansicht, dass **digitale Technologien uns das Leben einfacher und bequemer machen**, äußern insgesamt 68 %. Dieser Anteil ist bei Männern höher als bei Frauen und geht mit zunehmendem Alter leicht zurück. Diese Aussage findet die größte Zustimmung bei den Schülern und Studenten (89 %), bei den Selbständigen und Angestellten der Privatwirtschaft (jeweils 82 %) sowie bei den Arbeitgebern (76 %) und eine sehr niedrige Zustimmung bei den Arbeitssuchenden (37 %).

87 % denken, dass die Menschen **von der Technologie zu abhängig** sind (56 % völlig, 31 % eher). Hier sind keine besonderen Unterschiede zwischen den Geschlechtern und anderen sozio-wirtschaftlichen Kriterien zu erkennen. Erwähnenswert ist nur, dass der Anteil an „völlig einverstanden" mit fortschreitendem Alter größer wird (64 % bei den über 70-Jährigen gegenüber nur 38 % bei den unter 30-Jährigen).

Völlig überzeugt, dass sie **sich digitale Kompetenzen aneignen** können, sind vor allem Personen unter 55 Jahren, mit gutem oder hohem Ausbildungsniveau sowie Personen mit einem guten Lebensstandard und in einem Haushalt mit Kindern lebend.

Der Anteil Personen, die **zögern, digitale Anwendungen zu nutzen, weil sie Angst haben, Fehler zu machen**, ist bei Frauen größer (55 %, gegenüber bei 27 % Männer), wächst mit zunehmendem Alter (37 % bei den über 70-Jährigen, gegenüber 2 % unter 30) und sinkt mit steigendem Lebensstandard (93 % bei niedriger Lebensqualität gegenüber nur 24 % bei guter Lebensqualität). Niedrigqualifizierte Personen zögern ebenfalls häufiger. Insgesamt sind es 42 % der Befragten, die zögern, digitale Anwendungen zu nutzen, weil sie Angst haben, Fehler zu machen, die sie nicht korrigieren können. In der Wallonie trifft diese Aussage auf jeden zweiten Befragten zu.

**42 %** zögern, digitale Anwendungen zu nutzen, weil sie Angst haben, Fehler zu machen, die sie nicht korrigieren können.



Während mehr Männer angeben, dass sie zu **viel Zeit mit ihrem Smartphone verbringen** (53 %) als Frauen (28 %), fühlen sich mehr

Frauen **von ihrem Smartphone abhängig** (28 % gegenüber 23% bei Männern). Beide Aussagen finden bei den Jüngeren deutlich mehr Zustimmung als bei den Älteren. Schüler und Studenten sind auch bei der ersten Aussage (Ich verbringe zu viel Zeit mit meinem Smartphone) und Arbeitgeber bei der zweiten Aussage (Ich fühle mich von meinem Smartphone abhängig) überdurchschnittlich häufig vertreten. Personen mit einem niedrigeren Lebensstandard fühlen sich ebenfalls überdurchschnittlich oft von ihrem Smartphone abhängig.

**26 % fühlen sich von ihrem Smartphone abhängig.**

Im Allgemeinen fühlen sich 26 % von ihrem Smartphone abhängig. Dieser Anteil beträgt in der Wallonie 36 %.

Insgesamt machen sich 78 % **Sorgen über die Auswirkungen von Fake News**, und zwar ohne große Unterschiede zwischen Altersgruppen und Geschlechtern. Hochdiplomierte sind jedoch noch häufiger besorgt (83 %) als Personen mit Grundschul- oder ohne Abschluss (73 %). In der Wallonie sind im Vergleich nur 59 % darüber besorgt.

Personen, die **keinen Tag ohne die Nutzung von sozialen Medien auskommen** können, sind eher männlich (20 %, gegenüber 13 % Frauen), jung (34 % unter 30 Jahre, gegenüber 10 % über 70), hochdiplomiert (20 %, gegenüber 4 % bei Personen ohne Abschluss) und weisen einen komfortablen Lebensstandard auf (22 % gegenüber nur 3 % bei Personen mit niedrigerem Lebensstandard). Angestellte und Arbeiter der Privatwirtschaft haben diese Aussage am häufigsten bejaht (25 % bzw. 21 %), gefolgt von Studenten und Arbeitslosen (jeweils 20 %).

Hochdiplomierte denken häufiger, dass sie **als Nutzer keine Kontrolle mehr über die erhobenen und verwendeten personenbezogenen Daten** haben (52 %) als Personen mit einem Grundschul- oder ohne Abschluss (12 %). Das gilt auch für Personen mit einem guten Lebensstandard (50 %, gegenüber nur 17 % bei Personen mit einem niedrigen Lebensstandard), und für Jüngere (58 % unter 30 Jahren, gegenüber 39 % über 70).

Im Schnitt denken 19 %, dass es ist **in Ordnung ist, persönliche Daten zu teilen, wenn sie dafür eine Gegenleistung erhalten** (6 % völlig, 13 % eher). Diese Meinung ist bei Männern, jüngeren Menschen, Selbständigen, Arbeitgebern und Studenten sowie bei Personen mit einem komfortablen Lebensstandard stärker vertreten.

Was **Künstliche Intelligenz** anbelangt, so sind insgesamt 53 % **neugierig** auf ihre Anwendungen und Möglichkeiten (46 % in der Wallonie), aber 68 % **besorgt** über ihre

negativen Auswirkungen auf die Gesellschaft (62 % in der Wallonie). Zur Gruppe der Neugierigen gehören eher Männer, jüngere Menschen und Personen mit einem niedrigeren Lebensstandard. Diejenigen, die sich Sorgen machen, sind eher Frauen, höher diplomiert und haben im Schnitt einen besseren Lebensstandard.

Zusammenfassend kann man über die Einstellung der Befragten gegenüber digitalen Technologien sagen, dass sie sich zwar abhängig davon fühlen und über manche ihrer Aspekte besorgt sind, aber trotzdem neugierig darauf und sich darüber im Klaren sind, welche Vorteile solche Technologien mit sich bringen. Viele sind überzeugt, dass sie sich digitale Kompetenzen aneignen können.

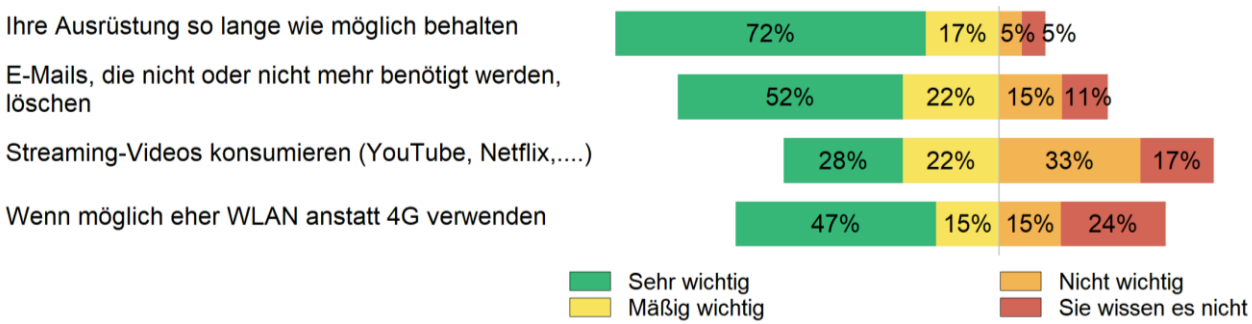
Ohne eine zu starke Verallgemeinerung lässt sich beobachten, dass Männer, jüngere Menschen, Hochdiplomierte und Personen mit einem guten Lebensstandard im Schnitt digitalen Technologien gegenüber eher aufgeschlossen sind. In manchen Aspekten ist dies auch bei den Arbeitgebern, Selbständigen und Studenten zu erkennen. Dafür nehmen Frauen, ältere Menschen und niedrigqualifizierte Personen eine eher vorsichtigere Haltung gegenüber neuen Technologien ein. Das Bewusstsein der potenziellen Gefahren, die Digitalisierung mit sich bringt, scheint mit dem Ausbildungsniveau und Lebensstandard einherzugehen. Dabei handelt es sich jedoch um eine grobe Tendenz, die es je nach Aussage zu nuancieren gilt.

### 3.3.6 Digitalisierung und Umwelt

Die Digitalisierung hat unsere Gesellschaft grundlegend verändert, aber zu Zeiten des Klimawandels sind ihre Auswirkungen auf die Umwelt ebenfalls zu berücksichtigen, ob positiv oder negativ.

Anhand einer Liste von vier Tätigkeiten, bei denen digitale Geräte zum Einsatz kommen, wurde jeder Befragte gebeten, anzugeben, ob die jeweilige Handlung seiner Meinung nach wichtig für die Umwelt ist oder nicht oder ob er oder sie es einfach nicht weiß.

**Sie wissen bestimmt, dass die Nutzung digitaler Technik, wie viele andere Tätigkeiten auch, Auswirkungen auf die Umwelt hat. Können Sie für die folgenden Vorschläge angeben, wie wichtig sie Ihrer Meinung nach für die Umwelt sind?**




#### UMWELTBEWUSSTE NUTZUNG DER DIGITALEN TECHNOLOGIEN

89 % sind sich bewusst, dass die möglichst lange Nutzung der digitalen Ausstattung für die Umwelt wichtig ist. Dieser Vorschlag erhält auch die größte Zustimmung. Es folgen mit 74 % das Löschen von E-Mails, die nicht (mehr) benötigt werden, und mit 62 % die Verwendung von WIFI anstelle einer 4G-Internetverbindung. Dagegen weiß jeder Zweite nicht, dass der Konsum von Streaming-Videos ebenfalls große Auswirkungen auf die Umwelt hat, auch wenn diese Nutzung in den letzten Jahren rasant gestiegen ist.

Viele haben im Hinblick auf einen verantwortungsbewussten Umgang mit digitalen Medien bereits konkrete Maßnahmen ergriffen. An erster Stelle kommt die Reparatur von digitalen Geräten (21 %). 4 % der Befragten haben solche Aktionen noch nie durchgeführt.

| **Welche der folgenden Vorschlägehaben Sie im Hinblick auf einen verantwortungsbewussten Umgang mit digitalen Medien bereits konkret umgesetzt?** | |
|---|---|
| Meine Digitale Geräte reparieren lassen | 21 % |
| Digitale Geräte, die nicht mehr verwendet werden, verkaufen oder verschenken | 18 % |
| Digitalgeräte mit Ökolabel oder verbrauchsarmen Geräten kaufen | 17 % |
| Meine Digitale Geräte über Recupel oder Recyclingzentren wiederverwerten | 17 % |
| Generalüberholte digitale Geräte kaufen | 11 % |
| Inbetriebnahme digitaler Geräte zur Optimierung des Energieverbrauchs Zuhause | 11 % |
| Bisher KEINE dieser Aktionen | 4 % |

Auch wenn sich viele der Auswirkungen digitaler Anwendungen auf die Umwelt bewusst sind, scheint es doch notwendig, die Menschen darüber zu informieren, damit sie sich gegebenenfalls für einen verantwortungsbewussteren Umgang mit digitalen Medien entscheiden können.

## 3.4 Fazit aus dem Barometer

Anhand aller Ergebnisse aus der Befragung konnten zahlreiche Beobachtungen gemacht und Schlussfolgerungen zur digitalen Nutzung und den Fähigkeiten der DG-Bürger gezogen werden. Dieser Berichtsteil enthält ein Fazit mit den – aus unserer Sicht – wichtigsten Erkenntnissen.

### Verschiebung der digitalen Kluft vom Zugang hin zu den Kompetenzen

Jahrelang war der Begriff „digitale Kluft" unmittelbar mit einem mangelnden Zugang zu digitalen Geräten verbunden, und zwar oft aus finanziellen Gründen. Heutzutage ist der Großteil der Bevölkerung digital ausgestattet, (fast) unabhängig vom Lebensniveau. Von der digitalen Kluft ersten Grades (Zugang zu technologischen Geräten und einer Internetverbindung) sind in der Deutschsprachigen Gemeinschaft nur noch wenige Haushalte betroffen. 2 % besitzen kein einziges digitales Gerät und 3 % haben keinen Internetzugang. Der Grund, warum die Betroffenen nicht digital ausgestattet sind, ist seltener eine Frage des Geldes als des mangelnden Interesses, der mangelnden Kompetenzen oder verschiedener mit Technologien verbundene Ängste. Während 98 % der Haushalte digital ausgerüstet sind, zeigt dieses Barometer dennoch, dass eine digitale Ausstattung nicht zwangsläufig mit den entsprechenden nötigen digitalen Fähigkeiten einhergeht. **Die digitale Kluft verschiebt sich aktuell vom Zugang zur Technologie (1. Grades) hin zu den digitalen Fähigkeiten sowie zur Medienkompetenz (2. Grades).** Unter „Medienkompetenz" versteht man die Fähigkeit, die verschiedenen digitalen Medien sinnvoll, sicher und kritisch zu nutzen. **Personengruppen, die von der digitalen Kluft ersten Grades weiterhin betroffen sind, sind vor allem ältere Menschen, Personen mit niedrigem Ausbildungsniveau und Personen, die in einem Haushalt ohne Kinder leben.**

### Eine nahezu tägliche Nutzung des Internets

**90 % der Personen ab 15 Jahre nutzen das Internet jeden Tag**. Die von den Nutzern am häufigsten genannten Aktivitäten im Netz sind E-Mails lesen oder versenden sowie die Suche nach Informationen jeglicher Natur. Nur 3 % haben das Internet noch nie genutzt. Dennoch haben 24 % der Nichtnutzer mindestens einmal im letzten Jahr einen Angehörigen darum gebeten, das Internet für sie zu nutzen. Dies zeigt, dass der Bedarf trotzdem oft gegeben ist.

### Nur 12 % nutzen die digitalen öffentlichen Räume

44 % der Menschen, ob mit oder ohne Ausstattung, nutzen keine digitalen öffentlichen Punkte, und **nur 12 % besuchen digitale öffentliche Räume (wie zum Beispiel das Medienzentrum), obwohl viele der**

**Ansicht sind, dass die dort gebotenen Angebote wesentlich oder zumindest nützlich sind.** Die meistgenannten Angebote sind:

- Unterstützung bei der Lösung von technischen Problemen: 87 % (22 % wesentlich, 65 % nützlich)
- Unterstützung durch eine Vertrauensperson bei Online-Verfahren (Verwaltung, Bank,...): 80 % (20% wesentlich, 60 % nützlich)
- Schulungen zu grundlegenden Internetanwendungen: 73 % (14 % wesentlich, 59 % nützlich)

Die Nutzer der digitalen öffentlichen Räume sind am häufigsten unter 30 oder zwischen 55 und 69 Jahren alt, Studenten oder beruflich nicht aktiv, eher niedrigqualifiziert und mit einem niedrigeren Lebensstandard.

### Das Smartphone als unverzichtbares Gerät

98 % der Haushalte sind digital ausgestattet. Aber mit welchen Geräten? **Das Smartphone ist für viele das erste und unverzichtbare digitale Gerät geworden.** Es ist in 96 % der Haushalte präsent und übertrifft mittlerweile den Computer. Immer mehr Menschen nutzen das Smartphone sogar als einziges digitales Gerät, auch wenn dies mit gewissen Einschränkungen in der Nutzung verbunden ist, wie in *Kapitel 3.3.1 Digitale Ausstattung* dargelegt. Davon betroffen sind hauptsächlich Personen mit einem niedrigeren Ausbildungsniveau und/oder Lebens-standard, Alleinstehende, ganz besonders alleinstehende Frauen, und Personen ohne Kinder. Die Nutzung des Smartphones hängt außerdem sehr stark von der Altersstruktur ab. Je älter die Person, desto größer ist der Anteil derer, die kein Smartphone besitzen (39 % über 75 Jahre, 0 % unter 45 Jahre).

### Vielfältige Faktoren für ungleiche digitale Kompetenzen

Digital ausgestattet ist nicht gleich digital kompetent, wie bereits mehrfach erwähnt. Bei schwächeren digitalen Fähigkeiten denkt man oft spontan, manchmal sogar unbewusst, an Senioren. Die Ergebnisse aus dem Barometer haben jedoch gezeigt, dass das Alter bei Weitem nicht der einzige Faktor für mangelnde digitale Kompetenzen ist.

**Erstens liegt es an der Tätigkeit selbst.** Während zum Beispiel 58 % der Menschen im Versand von Sofortnachrichten „Experte" sind, so geben 67 % an, sie seien überhaupt nicht in der Lage, ein kleines Computerprogramm zu erstellen. **Im Allgemeinen sind die Kommunikations- und Such- bzw. Recherchetätigkeiten diejenigen, die von den Menschen am besten beherrscht werden. Dagegen sind die Kompetenzen in Bezug auf die Produktion von Daten und die digitale Sicherheit in vielen Fällen mangelhaft.**

**Zweitens sind Unterschiede zwischen den verschiedenen Personengruppen zu beobachten.** Im Schnitt erweisen sich Männer bei vielen digitalen Tätigkeiten als etwas kompetenter als Frauen. Personengruppen,

die im Allgemeinen unterdurchschnittliche digitale Fähigkeiten aufweisen, sind ältere Menschen, niedrigqualifizierte Personen, beruflich inaktive Personen sowie Personen, die in einem Haushalt mit einem niedrigen Lebensstandard und/oder ohne Kinder leben. Letzteres kann überraschen, aber viele Indikatoren in vorliegendem Barometer weisen darauf hin, dass **die Anwesenheit von Kindern im Haushalt ein „Motor" bzw. ein Faktor für die digitale Teilhabe darstellt.**

### Jeder Dritte wünscht sich Schulungen zur Verbesserung seiner digitalen Fähigkeiten

Dem Test zur Selbsteinschätzung der eigenen digitalen Fähigkeiten zufolge erzielen die Bürger der Deutschsprachigen Gemeinschaft eine **durchschnittliche Punktzahl von 58/100** (mit großen Unterschieden zwischen den Einzelnen). Obwohl viele offensichtlich nur über mangelnde digitale Fähigkeiten verfügen, sind nur 18 % der Ansicht, dass ihre digitalen Kompetenzen in Bezug auf ihre beruflichen Perspektiven oder die Bedürfnisse des Lebens in der Gesellschaft NICHT ausreichen (für die nächsten 3 Jahre). **Jeder Dritte (31 %) möchte hingegen in Zukunft von Schulungen profitieren**, um die Beherrschung digitaler Werkzeuge zu verbessern. Erstaunlich ist ebenfalls, dass es gerade diejenigen sind, die im Schnitt schlechtere digitale Kompetenzen aufweisen, die sich am wenigsten Schulungen in dem Bereich wünschen.

### „Digital Natives" sind von der digitalen Kluft nicht ausgenommen

Auch wenn Jüngere meistens keine großen Probleme bei der Bedienung digitaler Geräte haben, so bleiben sie trotz des Bildes der „Digital Natives" von der digitalen Kluft nicht ganz verschont, insbesondere was **die Medienkompetenzen (sichere und kritische Nutzung) und den Umgang mit der Online-Verwaltung (digitale Kluft dritten Grades)** angeht. So geht aus dem Barometer, aber auch aus Expertengesprächen[25] hervor, dass die Hauptschwierigkeiten bei Jugendlichen im digitalen Bereich folgende sind:

- Die Identifizierung von Fake News und das kritische Denken im Internet
- Der Umgang mit der Online-Verwaltung (E-Mails schreiben, Online-Terminvereinbarungen, Online-Anfragen, Ausfüllen von Online-Formularen usw.)

### Über die Hälfte hat bereits eine Website der Deutschsprachigen Gemeinschaft besucht

Parallel zur Digitalisierung in der Privatsphäre muss sich die öffentliche Hand ebenfalls digitalisieren und ihre Online-Dienste unter den Bürgern bekannt machen. So haben 77 % der Befragten bereits die Website ihrer (oder einer anderen) Gemeinde und 62 %

[25] Aus der *Agence du Numérique (AdN),* und im Rahmen des Bürgerdialogs in der Deutschsprachigen Gemeinschaft zum Thema Digitalisierung (siehe auch Kapitel 4).

eine Website der Deutschsprachigen Gemeinschaft besucht, am häufigsten für Informationsrecherchen.

Viele Bürger wünschen sich jedoch, dass die öffentlichen Online-Dienste und -möglichkeiten das physische Angebot der öffentlichen Verwaltungen nicht ersetzen. Dies geht aus der letzten offenen Frage des Barometers („Möchten Sie einen Kommentar hinzufügen?") hervor, bei der von 8 % der Personen, die einen spontanen Kommentar hinterlassen haben, dieser Punkt genannt wird.

### Sichere Zahlung als entscheidendes Kriterium für eine Verkaufsseite

Die Nutzung des E-shoppings steigt immer weiter an. **So haben 78 % der Befragten im Jahr 2022 mindestens einmal online eingekauft.** Das ausschlaggebende Kriterium zur Entscheidung für eine Verkaufsseite ist eine sichere Zahlung (für 64 % der Käufer).

### Digitalisierung: Zwischen Begeisterung und Bedenken

Im Hinblick auf die Wahrnehmung digitaler Technologien durch die Befragten lässt sich feststellen, dass sie sich zum Teil von diesen Technologien abhängig fühlen und hinsichtlich einiger ihrer Aspekte besorgt sind. Gleichzeitig sind sie jedoch neugierig darauf und sich der Vorteile, die digitale Technologien mit sich bringen, bewusst. Viele sind davon überzeugt, dass sie in der Lage sind, digitale Kompetenzen zu erwerben.

Ohne zu sehr zu verallgemeinern, lässt sich beobachten, dass im Durchschnitt Männer, jüngere Menschen, Hochdiplomierte und Personen mit einem höheren Lebensstandard tendenziell positiver gegenüber digitalen Technologien eingestellt sind. Im Gegensatz dazu sind Frauen, ältere Menschen und Personen mit niedrigerer Qualifikation in der Regel zurückhaltender im Umgang mit neuen Technologien.

### Digitalisierung oft mit Angst vor einer zu komplizierten und unpersönlichen Welt verbunden

Die Auswertung der letzten offenen Frage der Umfrage „Möchten Sie einen Kommentar hinzufügen?" zeigt noch einmal, dass Digitalisierung mit vielen Ängsten und Sorgen einhergeht. 90 % aller hinterlassenen Kommentare beziehen sich nämlich auf diese Aspekte (23 % haben einen Kommentar hinterlassen). Folgende Aussagen waren am häufigsten zu lesen (in dieser Reihenfolge):

- Ich bin mit der Digitalisierung und den Technologien überfordert, ich fühle mich abgehängt.
- Ich habe Angst, aufgrund der Digitalisierung IRGENDWANN abgehängt zu werden.
- Digitalisierung macht die Welt zu unpersönlich.
- Die öffentlichen Dienste dürfen nicht vollständig digitalisiert werden,

sondern müssen auch physisch und persönlich erreichbar bleiben.

### Risikogruppen der Digitalisierung

Anhand aller erfassten Daten aus der Befragung konnte eine Reihe von Personengruppen identifiziert werden, die dem Risiko einer digitalen Kluft (egal welcher Natur) verstärkt ausgesetzt sind. Diese Risikogruppen und die dafür identifizierten Gründe werden nachfolgend detailliert aufgeschlüsselt.

- **Ältere Menschen**
  - sind im Schnitt weniger technisch ausgestattet,
  - gehören häufiger zu den Nichtnutzern des Internets,
  - verhalten sich im Schnitt weniger vorsichtig im Netz,
  - weisen niedrigere durchschnittliche digitale Kompetenzen auf,
  - wünschen sich seltener Schulungen für digitale Anwendungen.

- **Alleinstehende (insbesondere alleinstehende Frauen)**
  - sind im Schnitt weniger technisch ausgestattet
  - benutzen häufiger das Smartphone als einziges Gerät,
  - gehören häufiger zu den Nichtnutzern des Internets,
  - weisen niedrigere durchschnittliche digitale Kompetenzen auf.

- **Niedrigqualifizierte Personen**
  - sind im Schnitt weniger technisch ausgestattet,
  - benutzen häufiger das Smartphone als einziges Gerät,
  - gehören häufiger zu den Nichtnutzern des Internets,
  - weisen niedrigere durchschnittliche digitale Kompetenzen auf,
  - wünschen sich seltener Schulungen für digitale Anwendungen.

- **Personen mit einem niedrigen Lebensniveau**
  - sind im Schnitt weniger technisch ausgestattet
  - benutzen häufiger das Smartphone als einziges Gerät,
  - leben häufiger in einem Haushalt ohne heimischen Internetanschluss,
  - weisen niedrigere durchschnittliche digitale Kompetenzen auf,
  - wünschen sich seltener Schulungen für digitale Anwendungen.

- **Personen in Haushalten ohne Kinder**
  - sind im Schnitt weniger technisch ausgestattet,
  - benutzen häufiger das Smartphone als einziges Gerät,
  - weisen niedrigere durchschnittliche digitale Kompetenzen auf,
  - wünschen sich seltener Schulungen für digitale Anwendungen.

- **Jüngere Menschen** gehören aus anderen Gründen zu den Risikogruppen. Wie oben dargelegt, verfügen sie im Schnitt über keine besonders schlechten Kompetenzen, weisen jedoch mangelhafte Medienkompetenzen (sichere und kritische digitale Nutzung) auf.

# KAPITEL 4

## DIGITALISIERUNG UND BEKÄMPFUNG DER DIGITALEN KLUFT IN DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT

NACH ERFASSUNG DER VERSCHIEDENEN ASPEKTE DER DIGITALISIERUNG FÜR DIE BÜRGER SOWIE DER IDENTIFIZIERUNG DER DAMIT VERBUNDENEN STÄRKEN UND SCHWÄCHEN IST ES INTERESSANT, EINEN BLICK AUF DIE BEREITS BESTEHENDEN ANGEBOTE, MASSNAHMEN UND PROJEKTE ZU WERFEN, DIE IN DER DEUTSCHSPRACHIGEN GEMEINSCHAFT ZWECKS BEKÄMPFUNG DER DIGITALEN KLUFT BZW. DER „DIGITALEN KLÜFTE" EXISTIEREN. DIE FOLGENDE AUFZÄHLUNG ERHEBT KEINEN ANSPRUCH AUF VOLLSTÄNDIGKEIT.

- **Die Digitalstrategie Ostbelgien**

Im März 2024 wird die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft ihre „Digitalstrategie" präsentieren. Diese Strategie gründet auf der Feststellung, dass die Nutzung von Technologien in Ostbelgien, wie in der ganzen Welt, zu einem entscheidenden Faktor für die soziale und wirtschaftliche Entwicklung geworden ist. Doch trotz der rasanten technologischen Fortschritte bleibt die digitale Kluft – die Ungleichheit im Zugang zu und der Nutzung von digitalen Ressourcen – auch bei uns ein hartnäckiges Problem.

Die digitale Kluft ist nicht nur eine Frage der Technologie, sondern wirkt sich auch auf die soziale Gerechtigkeit aus. Sie betrifft Menschen in ländlichen und abgelegenen Gebieten, die keinen Zugang zu Breitbandinternet haben, ebenso wie benachteiligte Bevölkerungsgruppen in städtischen Gebieten, die sich die notwendige Technologie nicht leisten können. Sie betrifft auch diejenigen, die aufgrund von Alter, Bildung oder Behinderung Schwierigkeiten haben, digitale Technologien zu nutzen. Dieses Ungleichgewicht in der Teilhabe an den Vorteilen des digitalen Wandels besteht tatsächlich auch in Ostbelgien.

Die Deutschsprachige Gemeinschaft benötigt Daten, um ein dringend benötigtes Licht auf die vielfältigen Aspekte der digitalen Kluft werfen zu können, wozu vorliegende Studie beitragen soll. Und sie braucht einen Plan mit konkreten Zielen und Projekten, wie sie überwunden werden kann. Dazu soll die Digitalstrategie, die im März 2024 im Parlament vorgestellt wird, beitragen.

Die Digitalstrategie möchte durch eine gemeinsame Verantwortung sicherstellen, dass niemand in unserer digitalen Gesellschaft zurückgelassen wird.[26]

- **Ausbau des Glasfasernetzes**

Laut Barometer geben 13 % der Befragten aus der Deutschsprachigen Gemeinschaft an, die Qualität ihrer Internetverbindung sei schlecht. Der Ausbau des Glasfasernetzes in Ostbelgien soll dies ändern. Das neue Unternehmen „Glasfaser Ostbelgien" hat sich zum Ziel gesetzt, das Glasfasernetz in den kommenden vier Jahren im Rahmen des „GO Fiber"-Projektes auszubauen, damit bald nahezu alle der 40.000 Privathaushalte und Unternehmen in den neun deutschsprachigen Gemeinden Belgiens – auch jene in sogenannten „weißen Flecken" – über einen hochmodernen Breitband-Internetzugang verfügen. Um die öffentlichen

[26] Die Informationen zur Digitalstrategie stammen aus dem Kabinett der Ministerin für Sport und Kultur, Beschäftigung und Medien der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Isabelle Weykmans. Genaue Referenzen zur Digitalstrategie werden demnächst veröffentlicht.

Interessen der Gesellschaft zu wahren, wird das Unternehmen gemeinsam von Ethias, Proximus und der Deutschsprachigen Gemeinschaft kontrolliert.[27]

- **Bürgerdialog zum Thema Digitalisierung**

Im Rahmen des Bürgerdialogs in der Deutschsprachigen Gemeinschaft hat die Bürgerversammlung im Jahr 2022 das Thema **„Digitale Teilhabe in Ostbelgien! Wie kann die Politik gewährleisten, dass alle Ostbelgier Zugang zur digitalen Welt haben und sich in ihr zurechtfinden?"** gründlich untersucht, diskutiert und entsprechende Empfehlungen formuliert. Diese Empfehlungen lassen sich in fünf zentralen Schwerpunkten formulieren:

1. Digitalisierung als Pflichtfach in der Schulbildung und als Recht in der Erwachsenenbildung;
2. Bewusster Umgang mit digitalen Medien;
3. Digitale Kompetenzen in der Wirtschaft;
4. Die Sichtbarkeit der verfügbaren Angebote zum Erwerb digitaler Fähigkeiten;
5. Recht auf Internetzugang mit Wahlfreiheit zu analogen Dienstleistungen

Eine Reihe von Feststellungen und Empfehlungen aus dem Bericht der Bürgerversammlung[28] decken sich mit den Ergebnissen vorliegenden Barometers, wie zum Beispiel:

- Die Wichtigkeit, die digitalen Kompetenzen der Bürger ABER AUCH die sichere, kritische und verantwortungsvolle Nutzung von digitalen Technologien (weiter-) zu entwickeln.
- Die Feststellung, dass es in der Deutschsprachigen Gemeinschaft gute Angebote zum Erlernen digitaler Fähigkeiten gibt, diese jedoch noch zu wenig bekannt sind und genutzt werden.[29]
- Das Bewusstsein, dass die Digitalisierung der Dienstleistungen und des Handels nur komplementär zum persönlichen Kontakt sein darf, damit niemand abgehängt wird. Digitalisierung darf „nicht zum Ziel werden, sondern muss immer ein Mittel zum Zweck sein. Digital-analog bzw. online-offline dürfen sich nicht ausschließen, sondern sollten

[27] Quelle: www.gofiber.be

[28] Link zum Bericht: https://www.buergerdialog.be/fileadmin/user_upload/01_BV4_Digitale-Faehigkeiten_Empfehlungen_Handout.pdf

[29] Diese Angebote sind auf dem Medienportal der Deutschsprachigen Gemeinschaft unter folgendem Link https://ostbelgienmedien.be/ sichtbar.

komplementär zueinander stehen".[30]

Zu dieser Thematik hat das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft 2022 ebenfalls einen Resolutionsvorschlag bei der Föderalregierung und der Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft zur Sicherstellung qualitativ hochwertiger und lokaler Bankdienstleistungen eingereicht. In dieser Resolution fordert das Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft die Föderalregierung u. a. dazu auf, „eine sogenannte DualOption-Politik (physisch und digital) einzurichten, damit Kunden, die dies wünschen, zugängliche und bezahlbare physische Bankdienstleistungen nutzen können.[31]

Im Frühjahr 2024 soll eine Bilanz bzw. eine Bewertung stattfinden, in der die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft den Stand der Dinge bei der Umsetzung der Empfehlungen aus dem Bürgerdialog vorstellen soll.

- **Das Medienzentrum**

Das seit 1992 bestehende Medienzentrum der Deutschsprachigen Gemeinschaft ist ein wichtiger Akteur im Rahmen der digitalen Begleitung und beim Erlernen von Medienkompetenzen in Ostbelgien. Es steht jedem Bürger zur Verfügung und bietet Aktivitäten rund um alle Medien altersgerecht für verschiedene Zielgruppen an. Dazu gehören Module und offene Workshops für Kinder, Elternabende zu diversen Fragestellungen oder das Programm „Medien im Zentrum", das hybride Informations- und Austauschabende mit Referenten zu diversen Themen (z. B. künstliche Intelligenz, Datenschutz,...) anbietet.

Für Fragen und Hilfestellungen rund um digitale Medien gibt es dort auch die „Medienwerkstatt". Das Medienzentrum und die Medienwerkstatt sind unumgängliche Instrumente bei der Bekämpfung der digitalen Kluft in der Deutschsprachigen Gemeinschaft geworden. [32]

Unter allen Projekten und Angeboten des Medienzentrums ist im Rahmen vorliegender Studie das Projekt der **„Digital-Botschafter"**

[30] Auszug aus der Stellungnahme der Ausschüsse zu den Empfehlungen der Bürgerversammlung. Link zum Bericht: https://www.buergerdialog.be/fileadmin/user_upload/240__2022-2023__Nr._2_BV4-Digitalisierung_Stellungnahmen.pdf

[31] Parlamentsdokument Nr. 164 (2021-2022),: https://pdg.be/desktopdefault.aspx/tabid-4631/8157_read-64670

[32] Alle Informationen zum Medienzentrum untern diesem Link: https://ostbelgienmedien.be/desktopdefault.aspx/tabid-4434/7886_read-44477/

von besonderem Interesse. Die mittlerweile 21 Digital-Botschafter sind Ehrenamtliche, die sich darauf spezialisiert haben, älteren Menschen zum Schritt in die digitale Welt zu verhelfen. Das Angebot richtet sich an Menschen, für die ein Computerkurs nicht in Frage kommt, weil sie keine Vorkenntnisse und/oder zu große Berührungsängste haben, sprich digitalferne Senioren.[33] Im Jahr 2022 wurden in diesem Rahmen 159 Veranstaltungen für insgesamt 292 Teilnehmer angeboten. Das Durchschnittsalter der Teilnehmer beträgt 69 Jahre.

- **Die IT-Reform für das Unterrichtswesen**

Die IT-Reform für das Unterrichtswesen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft schafft die technische Grundlage für ein modernes Unterrichtswesen im digitalen Zeitalter. Vor mehr als zehn Jahren startete die Deutschsprachige Gemeinschaft mit der Professionalisierung der Informatikstrukturen und -organisation in den Schulen. Aufgrund des komplexen Themas hat die Regierung der Deutschsprachigen Gemeinschaft im Februar 2017 die Erstellung eines umfassenden IT-Konzepts in Auftrag gegeben. Anhand des Konzepts wurden konkrete Teilprojekte für die IT-Reform entwickelt, die nun umgesetzt worden sind.[34]

- **Charta zur digitalen Inklusion in Belgien**

Mit der Charta zur digitalen Inklusion in Belgien engagieren sich die privaten, öffentlichen und nichtkommerziellen Sektoren in Belgien für die digitale Inklusion. Die Charta verlangt von den Unterzeichnern eine ausdrückliche Verpflichtung zum Handeln und zur Sensibilisierung in Fragen der Digitalisierung. Die verschiedenen Regierungen des Landes haben die Charta gemeinsam mit 30 Unternehmen und sozialen Organisationen im September 2021 unterzeichnet, darunter für die Deutschsprachige Gemeinschaft auch die Ministerin für Sport und Kultur, Beschäftigung und Medien, Isabelle Weykmans.

- **In Kürze: Weitere Initiativen und Angebote**
  - Im Jahr 2021 sind Amel und Bütgenbach „Digitale Dörfer" geworden.
  - Mehrere Gemeinden und Dörfer der Deutschsprachigen Gemeinschaft verfügen über ein sogenanntes „Dorfhaus". Manche Dorfhäuser bieten den Bürgern Unterstützung bei digitalen Tätigkeiten an.
  - Manche ländliche Gemeinden verfügen auch über ein „Dorfbüro", das heißt eine Büroinfrastruktur zur

[33] Alle Informationen zu den Digital-Botschaftern unter diesem Link: https://ostbelgienmedien.be/desktopdefault.aspx/tabid-7609/12576_read-69338/

[34] Alle Informationen zur IT-Reform unter diesem Link: www.ostbelgienbildung.be/itreform

gemeinschaftlichen Nutzung mit digitaler Ausstattung.

- Die Eiche VoG bietet Senioren mehrere Aktivitäten und Kurse rund um das Thema Digitalisierung (DiGi-Treff, DiGi-Kurse, DiGi-Beratung) an.
- Alle Informationen und Angebote zum Thema Digitalisierung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft sind zu finden unter
- www.ostbelgienmedien.be.
- Weiterbildungsangebote zum Thema Digitalisierung in der Deutschsprachigen Gemeinschaft sind zu finden unter www.weiterbildungsdatenbank.be/.

KAPITEL 5

# SCHLUSSFOLGERUNG UND EMPFEHLUNGEN

Digitalisierung ist überall. Kein Bereich des Lebens kann ihr entgehen, sei es in der öffentlichen, beruflichen oder Privatsphäre. Einige sehen sie als Chance, während andere sie als Zwang empfinden. Demnach ist **Digitalisierung auch mit ambivalenten Gefühlen verbunden: einerseits Neugier und Begeisterung und andererseits Sorgen und Unsicherheit**, und dies manchmal bei ein und derselben Person.

**Die Angst vor der Digitalisierung muss jedoch zuerst objektiviert und verstanden werden.** Haben wir Angst vor der Digitalisierung, weil wir sie nicht nutzen können? Nutzen wir die Digitalisierung nicht, weil wir Angst vor ihr haben? Die digitale Kluft nimmt zwar zum Teil ab, verbirgt aber zunehmend ungleichartige und komplexe Realitäten.

Der Abbau der mit Digitalisierung verbundenen Ängste und Schwierigkeiten muss zwangsläufig durch die digitale Bildung und Weiterbildung erfolgen, sowohl in Bezug auf digitale Fähigkeiten als auch auf Medienkompetenzen.

Dies stimmt umso mehr, als dass die digitale Kluft ersten Grades, sprich der mangelnde Zugang zu digitalen Geräten, nur noch sehr wenige Personen betrifft. Lediglich noch 2 % der Haushalte in der Deutschsprachigen Gemeinschaft besitzen kein einziges digitales Gerät und 4 % haben keinen heimischen Internetzugang. Der Plan zur Weiterentwicklung des Glasfasernetzes in Ostbelgien „Go Fiber" sollte im Übrigen den Zugang zum Internet und dessen Qualität noch verbessern. Die digitale Kluft ersten Grades soll demnach zwar nicht vergessen werden, jedoch müsste man sich nun in erster Linie mit der Bekämpfung der digitalen Kluft zweiten (Kompetenzen) und dritten Grades (Zugang zur Online-Verwaltung) beschäftigen.

**Die digitale Kluft hat sich in den letzten Jahren vom Zugang zur Technologie (1. Grades) hin zu den digitalen Fähigkeiten sowie zur Medienkompetenz (2. Grades) verschoben.** 18 % bewerten ihre digitalen Kompetenzen als unzureichend. Unser Barometer hat jedoch gezeigt, dass in Wirklichkeit viel mehr Menschen von mangelnden digitalen Fähigkeiten betroffen sind. 31 % wünschen sich Schulungen, um diese zu verbessern. In der Deutschsprachigen Gemeinschaft wird tatsächlich eine Reihe von Schulungen, Weiterbildungen und Hilfsangebote für den Umgang mit digitalen Technologien und Medien angeboten. **Diese müssten jedoch verstärkt gefördert und bekannt gemacht werden**, wie es die Bürgerversammlung in ihren Empfehlungen auch formuliert hat.

Die Vermittlung von digitalen und Medienkompetenzen sowie die Sensibilisierung für die Möglichkeiten, die die Digitalisierung bietet, sowie ihre angemessene Nutzung können nämlich keinesfalls nur in der Schule – genauso wie nicht nur außerhalb der Schule – erfolgen. Die Thematik betrifft jeden. Die gesamte

Bevölkerung muss über Digitalisierung und Technologien informiert werden, mit denen sie täglich – manchmal unbewusst – in Berührung kommt, sowie auch über deren Vorteile und Risiken (Cybersicherheit, Abhängigkeit, unangemessene Nutzung, usw.). **Nur durch den Austausch von Wissen kann das Klima des Vertrauens entstehen, das viele Bürger offenbar fordern.** Das frühzeitige Erlernen von digitalen Kompetenzen (im weitesten Sinne) soll dazu beitragen. Nicht alleine die technischen Fähigkeiten, sondern auch die Entwicklung von guten Reflexen im Umgang mit Werkzeugen, Techniken und Medien, das Verständnis ihrer Tragweite sowie das kritische Denken bei der Nutzung der digitalen Geräte und Kanäle sind für eine **verantwortungsvolle und aufgeklärte „digitalisierte" Bevölkerung** erforderlich.

Entgegen dem Mythos der „Digital Natives" verfügen junge Menschen nicht unbedingt über eine angemessene digitale Kompetenz. **Die digitale Kompetenz muss von klein auf geschult werden, denn die Schüler sind die Bürger von morgen.** Außerdem wurde festgestellt, dass die Anwesenheit von Kindern im Haushalt einen „Motor" für die digitale Teilhabe der Eltern darstellt. Ein Grund mehr, die Kinder mit guten und gesunden digitalen und Medienkompetenzen zu versehen. Die IT-Reform für das Unterrichtswesen hat die Grundlage dafür geschaffen. Es wird jedoch noch Jahre dauern, bis die reellen Auswirkungen sichtbar werden.

Neben der digitalen Kluft ersten Grades, die kaum noch besteht, und der digitalen Kluft zweiten Grades, die aktuell angepackt wird, darf die digitale Kluft dritten Grades nicht vergessen werden. **Der Zugang zur digitalen Welt geschieht nicht nur durch Geräte, sondern auch durch benutzerfreundliche und in Ostbelgien deutschsprachige öffentliche Websites und Plattformen, die jedem Bürger zugutekommen**. Derzeit sind jedoch noch zahlreiche föderale wie auch regionale öffentliche Dienste nur auf Französisch und/oder Niederländisch online zugänglich, was für den ostbelgischen Bürger nicht nur mit Schwierigkeiten verbunden, sondern auch diskriminierend ist.

Die Bekämpfung der digitalen Kluft dritten Grades muss auch durch benutzerfreundliche digitale öffentliche Dienste erfolgen. **Die Online-Verwaltung muss jedoch die physischen Dienste unterstützen und vereinfachen und darf sie keinesfalls ersetzen.** Auch dies geht aus vorliegendem Barometer sowie aus dem Bürgerdialog zu diesem Thema hervor.

In der Erkenntnis, dass manche Personengruppen einem höheren Risiko ausgesetzt sind, aufgrund der Digitalisierung abgehängt oder zumindest überfordert zu werden, **stellt sich neben der Frage der Bildung ebenfalls die Frage der Begleitung**. Die COVID-Krise hat die Bürger dazu gezwungen, neue Geräte zu verwenden und sich in neuen digitalen Praktiken zu üben. Viele haben diese jedoch heute wieder aufgegeben. Denn lernen ohne das Erlernte

durch Übung zu vertiefen, ist sinnlos. Ein Senior, der zum Beispiel vierteljährlich Online-Banking nutzt, wird jedes Mal wieder mit denselben Schwierigkeiten konfrontiert. Dies führt dazu, dass in der Regel externe Hilfe in Anspruch genommen wird. Wenn diese im privaten Umfeld nicht gegeben ist, sollten die Betroffenen sie anderweitig finden können. Diese Art der „professionellen" digitalen Unterstützung und Begleitung erweist sich als unerlässlich, nicht nur für die sogenannten digitalfernen Bürger, sondern auch für einen großen Teil der Bevölkerung, der in Bezug auf die Digitalisierung noch unentschlossen ist. **Aus diesem Grund sind die Existenz und die Gewinnung weiterer digitaler Begleiter, am Beispiel der Digital-Botschafter des Medienzentrums, von enormer Bedeutung.** Nur so wird sichergestellt, dass auch die digitalfernen Bürger, die den Schritt zur Digitalisierung nicht machen werden, können oder wollen, die nötige Hilfe bei den heutzutage immer zahlreicheren digitalen Verpflichtungen erhalten.

Die vorliegende Studie umfasst ein breites Spektrum an Ergebnissen, Feststellungen und wichtigen Handlungsempfehlungen. Bereits heute sind erste Dienste, Einrichtungen und Organisationen mit deren Umsetzung beschäftigt. Ziel der kommenden Jahre muss es sein, gemeinsam flächendeckend an der Beseitigung der digitalen Klüfte, insbesondere des zweiten und dritten Grades zu arbeiten.

# Literaturverzeichnis

**(Presse-)Artikel**


- Im „DiGi-Treff" der Eiche VoG werden aus alten Hasen digitale Helden. GrenzEcho, 28.11.2023. https://www.grenzecho.net/99162/artikel/2023-11-28/im-digi-treff-der-eiche-vog-werden-aus-alten-hasen-digitale-helden?referer=%2Farchives%2Frecherche%3Fdatefilter%3Dlastyear%26sort%3Ddate%2Bdesc%26start%3D20%26word%3Ddigital
- Digitalisierung lokaler Behörden ist ausbaufähig. GrenzEcho, 05.04.2023. https://www.grenzecho.net/art/d-20230404-GYT1X4?referer=%2Farchives%2Frecherche%3Fdatefilter%3Dlastyear%26sort%3Ddate%2Bdesc%26start%3D150%26word%3Ddigital
- „Digitalisierung ist unausweichlich" – Bürgerversammlung legt im Parlament der DG Empfehlungen zum Thema „digitale Fähigkeiten" vor. GrenzEcho 10.12.2022. https://www.grenzecho.net/83334/artikel/2022-12-10/burgerversammlung-stellt-empfehlungen-vor-digitalisierung-ist-unausweichlich?referer=%2Farchives%2Frecherche%3Fdatefilter%3Dlast5year%26sort%3Ddate%2Bdesc%26start%3D50%26word%3Db%25C3%25BCrgerversammlung
- Digitalisierung : Fast jeder zweite Belgier droht, vom digitalen Zug abgehängt zu werden – „Offline-Alternativen müssen bleiben". GrenzEcho, 03.09.2022. https://www.grenzecho.net/78784/artikel/2022-09-02/fast-jeder-zweite-belgier-droht-vom-digitalen-zug-abgehangt-zu-werden?from_direct=true
- Abbau von Geldautomaten : PDG verabschiedet Resolution. GrenzEcho, 24.05.2022 https://www.grenzecho.net/74334/artikel/2022-05-24/abbau-von-geldautomaten-pdg-verabschiedet-resolution
- Paasch interveniert bei Banken für Erhalt von Geldautomaten. GrenzEcho, 18.05.2022. https://www.grenzecho.net/74055/artikel/2022-05-18/paasch-interveniert-bei-banken-fur-erhalt-von-geldautomaten
- "Connectoo" pour que les fonctionnaires appuient la lutte contre la fracture numérique. Le Soir, 30.03.2022. https://www.lesoir.be/433278/article/2022-03-30/connectoo-pour-que-les-fonctionnaires-appuient-la-lutte-contre-la-fracture

- DG-Parlament will gegen Abbau von Geldautomaten vorgehen, GrenzEcho, 23.05.2022. https://www.grenzecho.net/74250/artikel/2022-05-23/dg-parlament-will-gegen-abbau-von-geldautomaten-vorgehen
- L'écrivain public, une plume pour déchiffrer un quotidien de plus en plus digital. RTBF, 10.02.2022 https://www.rtbf.be/article/lecrivain-public-une-plume-pour-dechiffrer-un-quotidien-de-plus-en-plus-digital-10932488
- Fracture numérique : après les écrivains publics, voici les informaticiens publics. Bx1-médias de Bruxelles, 08.09.2021. https://bx1.be/categories/news/fracture-numerique-apres-les-ecrivains-publics-voici-les-informaticiens-publics/
- Le numérique pour tous : la Région bruxelloise a son plan ! CIRB, 12.02.2021. https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/actualites/le-numerique-pour-tous-la-region-bruxelloise-a-son-plan
- Amel und Bütgenbach werden « Digitale Dörfer ». GrenzEcho, 03.02.2021. www.grenzecho.net/49674/artikel/2021-02-03/amel-und-butgenbach-werden-digitale-dorfer
- Ecrivain public numérique : un service, une fonction et une profession qui se cherchent. Labo Société numérique, 05.06.2019. https://labo.societenumerique.gouv.fr/2019/06/05/ecrivain-public-numerique-un-service-une-fonction-et-une-profession-qui-se-cherchent/

**Studien und Berichte**

- Anti-demokratische Einstellungen: Der Einfluss von Arbeit, Digitalisierung und Klimawandel. (Hans Böckler Stiftung) September 2021.
- Avis relatif à l'impact de la digitalisation des services (publics ou privés). UNIA, Februar 2023.
- Baromètre 2023 de maturité numérique des citoyens wallons (Agence du numérique).
- Baromètre 2021 de maturité numérique des citoyens wallons (Agence du numérique).
- Baromètre de l'inclusion numérique 2022 (VUB, UCL, Fondation Roi Baudouin)
- Baromètre de l'inclusion numérique 2020 (VUB, UCL, Fondation Roi Baudouin)
- Digital Souverän 2021 : Aufbruch in die digitale Post-Coronawelt ? (Bertelmanns Stiftung). 2021.
- Dossier Digitalisation : inclusion et transition – Revue Wallonie 149 – Trimestriel CESE Wallonie - Octobre 2021.
- Dossier Digitalisation : les opportunités pour les entreprises – Revue Wallonie 150 – Trimestriel CESE Wallonie - Janvier 2022.
- Dossier Digitalisation : Développer les compétences numériques – Revue Wallonie 151 – Trimestriel CESE Wallonie - Avril 2022.

- Indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI) 2022 - Belgique. Europäische Kommission.
- L'écrivain public, une plume pour accéder aux droits. Réseau des écrivains publics de Lire et Écrire Namur - Journal de l'alpha N°213. 2019.
- Les effets de la digitalisation des services sur la relation avec les bénéficiaires, aus : RAPPORT DE RECHERCHE Nr. 45: : Indice de situation sociale de la Wallonie (ISS-8e exercice) - Focus sur les impacts de la crise de la Covid-19 sur les conditions de vie et les inégalités sociales en Wallonie. (IWEPS) September 2021.
- Révolution digitale : Quel impact pour le monde du travail ? (Instance Bassin EFE Brabant Wallon) Juli 2021.
- Risques et opportunités de l'utilisation du numérique pour la protection des plus pauvres (Chapitre 13 de "Vulnérabilités et droits dans l'environnement numérique", Coline Fiévet, Université Namur) 2018.
- Un avenir numérique plus juste : avec qui ? Rapport de conférence du 17.11.2022. AB-REOC (Association belge de recherche et d'expertise des organismes de consommateurs). November 2022.

**Offizielle Dokumente**

- Charte pour l'inclusion numérique en Belgique - Un engagement porté par les secteurs privé, public et associatif en Belgique pour l'inclusion numérique. Septembre 2021.
- REK III – Zukunft Digitalisierung (Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Fachbereich Sport, Medien und Tourismus)
- REK4 – Bildungsregion DG – Zukunftsprojekt « Medienkompetenz stärken » (Ministerium der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Fachbereich Sport, Medien und Tourismus)

**Websites**

Ostbelgien

- Zukunft Digitalisierung | Ostbelgien Live - Projekte
- www.ostbelgienbildung.be/itreform
- www.ostbelgienmedien.be
- Ostbelgien Medien - Ältere Menschen in die digitale Welt begleiten: die Digital-Botschafter

- www.weiterbildungsdatenbank.be/

Belgien

- www.digitalwallonia.be
- https://www.adn.be/
- https://kbs-frb.be/de
- https://www.mi-is.be/fr/e-inclusion
- https://www.epndewallonie.be/
- https://www.gembloux.be/ma-commune/services-communaux/cohesion-sociale/actions/ecrivain-public
- Ainés | La fracture numérique, comment impliquer ma commune ? - Ciep (mocliege.be)

**Webinare**

- CESE Wallonie : Les enjeux de la digitalisation : inclusion, attractivité et transition. 24/09/21 https://app.livestorm.co/cese-wallonie/les-enjeux-de-la-digitalisation-inclusion-attractivite-et-transition/live?s=4c69b700-37db-4eb6-bdc5-7ce2cee40091#/
- CESE Wallonie : Les enjeux de la digitalisation : développement économique et évolution des pratiques. 26/11/21 https://app.livestorm.co/cese-wallonie/les-enjeux-de-la-digitalisation-developpement-economique-et-evolution-des-pratiques/live?s=6801eae5-4607-43ac-b3cd-6865bd7d8cf3#/chat
- CESE Wallonie : Les enjeux de la digitalisation : développer les compétences numériques. 18/03/22 https://app.livestorm.co/cese-wallonie/les-enjeux-de-la-digitalisation-developper-les-competences-numeriques/live?s=66ca35bb-dd96-45ad-a41a-6e178fb55b00#/chat
- CESE Wallonie : Les enjeux de la digitalisation : Perspectives à l'horizon 2030. 20/05/22

https://app.livestorm.co/cese-wallonie/les-enjeux-de-la-digitalisation-perspectives-a-lhorizon-2030/live?s=5dc85003-40db-49c9-afbe-a133c206a73e#/chat

- Offene Digitalisierungsallianz Pfalz: Neue Arbeit. Neue Fähigkeiten.: https://www.offenedigitalisierungsallianzpfalz.de/digitaltag-neue-arbeit/
- Offene Digitalisierungsallianz Pfalz: Social Media: mehr Privatsphäre, Qualität und Algorithmus-Optimierungen: https://www.offenedigitalisierungsallianzpfalz.de/digitaltag-social-media/
- Offene Digitalisierungsallianz Pfalz: Web3 und Metaverse: Schöne neue Welt? Einblicke in die digitale Revolution und das Internet der Werte: https://www.offenedigitalisierungsallianzpfalz.de/digitaltag-web-3-das-metaverse/