

Positionspapier

Digital  
zu mehr  
Teilhabe

# Digitale Gesellschaft

Wie wir die digitale Teilhabe nachhaltig stärken

#### Herausgeber

Bitkom e. V.  
Albrechtstraße 10  
10117 Berlin  
T 030 27576-0  
bitkom@bitkom.org  
www.bitkom.org

#### Ansprechpartnerinnen

Sophie Vogt-Hohenlinde | Referentin Landespolitik & Public Affairs  
T 030 27576-147 | s.vogt-hohenlinde@bitkom.org

Esther Steverding | Policy Trainee  
T 030 27 576-216 | e.steverding@bitkom.org

#### Verantwortliches Bitkom-Gremium

AK Public Affairs

#### Copyright

Bitkom 2023

Diese Publikation stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Die Inhalte spiegeln die Auffassung im Bitkom zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Aktualität, insbesondere kann diese Publikation nicht den besonderen Umständen des Einzelfalles Rechnung tragen. Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen. Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen beim Bitkom.

# Auf einen Blick

## Ausgangslage

Durch die fortschreitende Digitalisierung aller Lebensbereiche wird die digitale Teilhabe zunehmend zur Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe. Unser Ziel ist es, langfristig alle Menschen bei der Digitalisierung mitzunehmen. Insgesamt bieten digitale Technologien für viele Menschen die Chance zu mehr politischer, wirtschaftlicher, sozialer und gesellschaftlicher Partizipation.

## Das Wichtigste

Die politische Debatte zeigt, dass es nicht am Willen mangelt, die digitale Gesellschaft zu gestalten. Politische Ziele müssen nun zu konkreten Maßnahmen führen und Lösungen zur Stärkung der digitalen Teilhabe Wirklichkeit werden.

### ■ **Digitale Kompetenzen in der Breite fördern**

Wir müssen gezielt die digitalen Kompetenzen von denjenigen stärken, die sich nicht in der Ausbildung oder in einem mit Weiterbildung verbundenen Arbeitsverhältnis befinden. Durch die Förderung und den Ausbau nicht-formaler Lernangebote und Unterstützungsangebote bei digitalen Prozessen wie z. B. digitale Streetworker oder Digitallotsen, nehmen wir auch »Offliner« mit.

### ■ **Digitale Inklusion durch barrierefreie Gestaltung sicherstellen**

Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen können von der Digitalisierung besonders profitieren: Barrierefreiheit muss dafür, basierend auf den gesetzlichen Anforderungen, von Anfang an mitgedacht werden.

### ■ **Digitale Teilhabe älterer Menschen stärken**

Es gilt, ältere Menschen nachhaltig zu befähigen, digitale Technologien souverän in ihrem Alltag zu nutzen. Dafür braucht es leicht zugängliche Erfahrungs- und Erprobungsräume. Co-Creation fördert zudem nutzerzentrierte Technologie.

### ■ **Digitales Engagement und Ehrenamt sichtbar machen**

Digitale Technologien erleichtern es heute mehr denn je, sich gesellschaftlich zu engagieren. Digitales Ehrenamt braucht mehr Sichtbarkeit, die richtigen gesetzlichen Rahmenbedingungen und den Ausbau von Formen wie das »Freiwillige Soziale Jahr Digital«.

58%

sehen die Gesellschaft in Deutschland als digital gespalten an (↗ Bitkom Research 2022)

<b>1</b>	<b>Ausgangslage</b>	5
	Voraussetzungen für digitale Teilhabe	6
<b>2</b>	<b>Digitale Kompetenzen</b>	8
	Handlungsempfehlungen	9
	In der Praxis	10
<b>3</b>	<b>Digitale Inklusion</b>	11
	Handlungsempfehlungen	11
	In der Praxis	12
<b>4</b>	<b>Digitale Teilhabe älterer Menschen</b>	13
	Handlungsempfehlungen	14
	In der Praxis	15
<b>5</b>	<b>Digitales Engagement und Ehrenamt</b>	16
	Handlungsempfehlungen	16
	In der Praxis	18

# 1 Ausgangslage

Ob beim Einkaufen, auf dem Amt, bei der Bank oder beim Arzt: Die Digitalisierung betrifft alle Lebensbereiche und schreitet stetig voran. Länder wie Estland oder Österreich sind dabei oft sehr viel fortschrittlicher als Deutschland. Dabei wird digitale Teilhabe zunehmend auch Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe. Digitale Teilhabe bedeutet für uns: Jede und jeder kann sich unabhängig des Geschlechts, des Alters, der Herkunft, des Einkommens, des Wohnortes, des Bildungsgrades und der gesundheitlichen Verfassung souverän und sicher, selbstbestimmt und selbstbewusst in der digitalen Welt bewegen<sup>1</sup>. Bisher ist dieses Ziel noch nicht erreicht: Jede bzw. jeder Sechste in Deutschland fühlt sich digital abgehängt<sup>2</sup>. Gleichzeitig betrachtet eine große Mehrheit (87 Prozent) der Bevölkerung die Digitalisierung als Chance und steht digitalen Technologien offen gegenüber<sup>3</sup>.

Grundsätzlich sollte es unser gemeinsamer Anspruch sein, dass alle Menschen am Wohlstandstreiber Digitalisierung teilhaben können. Die Potentiale der Digitalisierung können nämlich nur dann ausgeschöpft werden, wenn alle Menschen bei der Digitalisierung mitgenommen werden. Die Digitalisierung kann wesentlich zu einer gerechteren, fortschrittlicheren und nachhaltigeren Gesellschaft beitragen, wenn wir digitale Chancen bewusst nutzen und die digitale Teilhabe an digitalen Innovationen gesamtgesellschaftlich stärken. Dafür bedarf es der Zusammenarbeit von Staat, Wirtschaft – vom Startup bis zum Global Player – und Zivilgesellschaft. Zudem braucht es ein klares strategisches Zielbild und vielfältige, praxistaugliche Konzepte zur Umsetzung.

Die politische Debatte zeigt, dass es nicht am Willen mangelt, die digitale Gesellschaft zu gestalten. Die aktuelle Bundesregierung verpflichtet sich in ihrem Koalitionsvertrag zur Förderung digitaler Teilhabe und die Digitalverantwortlichen der Länder in ihrer »Heidelberger Erklärung zur digitalen Teilhabe«<sup>4</sup>. Einmal mehr liegt die eigentliche Herausforderung im Schritt von der Erkenntnis hin zur Umsetzung: Politische Ziele müssen zu konkreten Maßnahmen führen, praktikable Lösungen zur Stärkung der digitalen Teilhabe müssen Wirklichkeit werden. Ein Mapping bestehender Initiativen und Projekte sollte erfolgen, damit auf bestehenden Ansätzen wie dem bundesweiten Digitaltag oder dem DigitalPakt Alter aufgebaut werden kann.



87%

der Deutschen sehen die Digitalisierung als Chance  
(↗ Bitkom Research 2022)

1 ↗ <https://digitaltag.eu/initiative-digital-fuer-alle>

2 ↗ <https://digitaltag.eu/presse/mehrheit-der-deutschen-sieht-digitalisierung-als-chance>

3 ↗ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Mehrheit-der-Deutschen-sieht-Digitalisierung-als-Chance>

4 ↗ [https://www.baden-wuerttemberg.de/fileadmin/redaktion/m-im/intern/dateien/pdf/20220701\\_BV\\_Heidelberger\\_Erkl%C3%A4rung\\_digitale\\_Teilhabe.pdf](https://www.baden-wuerttemberg.de/fileadmin/redaktion/m-im/intern/dateien/pdf/20220701_BV_Heidelberger_Erkl%C3%A4rung_digitale_Teilhabe.pdf)

Dazu möchten wir mit diesem Positionspapier einen Beitrag leisten und konkrete Handlungsempfehlungen und Beispiele in den Bereichen digitale Kompetenzen, digitale Inklusion, ältere Menschen und digitales Ehrenamt aufzeigen. Unser Ziel ist es, sowohl Teilhabe der Gesellschaft an der Digitalisierung sicherzustellen als auch digitale Lösungen für mehr Teilhabe an der Gesellschaft einzusetzen. Das Potential digitaler Technologien für mehr Teilhabe ist enorm – nutzen wir es! Eine ganzheitliche Digitalpolitik muss auch eine digitale Gesellschaftspolitik sein.

## 1.1 Voraussetzungen für digitale Teilhabe

Um digitale Teilhabe in der Breite unserer Gesellschaft zu ermöglichen, müssen wir im Digitalen die richtigen Voraussetzungen schaffen. Aus unserer Sicht sind dabei schnelle Fortschritte in den folgenden Bereichen von hoher Bedeutung:

### ■ **Digitale Infrastrukturen**

Digitale Infrastrukturen bilden die Grundlage für die Digitalisierung unserer Lebenswelt. Flächendeckend muss es in Deutschland leistungsfähige und sichere digitale Infrastrukturen als Basis jeglicher digitalen Anwendungen geben. Dafür müssen Bund, Länder und Kommunen an einem Strang ziehen, Genehmigungsverfahren digitalisieren, beschleunigen und bürokratische Hürden im Prozess abbauen.

### ■ **Digitaler Staat**

Ein digitaler und resilienter Staat braucht mehr als eine Verwaltungsdigitalisierung. In einem solchen Staat werden Prozesse konsequent aus Sicht der Bürgerin bzw. des Bürgers gedacht und umgesetzt. Damit schafft der Staat die Grundlage für ein positives Erleben der Digitalisierung und stärkt das Vertrauen in die Problemlösungsfähigkeit von Politik und Verwaltung. Der Staat und seine Institutionen sollten als positives Digitalisierungsbeispiel vorangehen. Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) sowie des Nachfolgergesetzes und die Einführung sicherer, vertrauensvoller und digitaler Authentifizierungs- und Identifizierungslösungen sind dabei wichtige Bausteine. Zusätzlich müssen staatliche Organisationen ihre eigenen Prozesse grundlegend modernisieren, ihre Mitarbeitenden hinsichtlich der Arbeit mit digitalen Technologien schulen und einen Kulturwandel initiieren und umsetzen, durch den ein innovativeres Klima entsteht. Mit der Digitalisierung der Verwaltung wird zusätzlich dem Fachkräftemangel in der öffentlichen Verwaltung begegnet. Mitarbeitende die freie Ressourcen gewinnen, könnten als digitale Streetworker denjenigen helfen, die Begleitung beim digitalen »Gang zum Amt« benötigen.

### ■ **Sicherheit im Netz**

Digitale Technologien haben das Potenzial, die Vielfalt unserer Gesellschaft zu stärken, indem sie zum Beispiel die Anliegen marginalisierter Gruppen sichtbar machen. Dafür müssen sich Menschen im digitalen Raum sicher fühlen. Zumindest was offline illegal ist, muss auch online illegal sein. Der Digital Services Act leistet einen wichtigen Beitrag dazu, Internetnutzerinnen und -nutzer vor illegalen Inhal-

ten wie Hassrede, Betrug oder gefährlichen Produkten im Netz zu schützen. Eine zeitnahe und europaweit einheitliche Durchführung ist essenziell, um allen Menschen ein sichereres Netz zu bieten und gleichzeitig einheitliche Wettbewerbsbedingungen für Plattformen und die weiteren Beteiligten des digitalen Ökosystems zu schaffen. Zusätzlich ist die Politik in der Pflicht, Strafverfolgungsbehörden ausreichend auszustatten, um Delikte im Netz zu verfolgen und aufzuklären. Außerdem muss die Medienkompetenz aller gezielt gesteigert werden.

■ **»Diversity and inclusion by default«**

Eine diskriminierungsfreie und inklusive digitale Transformation ist nicht nur eine soziale Frage. Im Bereich Künstlicher Intelligenz zeigt sich zum Beispiel, wie wichtig die Berücksichtigung der gesellschaftlichen Diversität für eine inklusive Technikgestaltung ist: Hier stellen divers zusammengesetzte Teams, etwa mit Unterschieden in Geschlecht, Herkunft oder Alter, einen wichtigen Erfolgsfaktor dar – sowohl für die Akzeptanz der Technologie an sich als auch für die Unternehmen der Digitalwirtschaft. Darüber hinaus müssen eingesetzte Technologien so gestaltet sein, dass systematische Diskriminierung ausgeschlossen oder nachverfolgt werden kann. Digitale Technologien können außerdem Personen mit Behinderungen die Möglichkeit zur gesellschaftlichen Teilhabe erleichtern, wenn sie inklusiv gestaltet sind. Dafür müssen die Belange dieser Nutzergruppe von vorneherein mitgedacht werden. Letztendlich stärken wir durch mehr Diversität in der Digitalwirtschaft auch eine aktive digitale Teilhabe über alle gesellschaftlichen Gruppierungen hinweg.

■ **Monitoringsystem**

Für eine Stärkung der digitalen Teilhabe braucht es außerdem mehr Transparenz auf staatlicher Seite, um die Auswirkungen von Maßnahmen und von neuen digitalen Innovationen auf die digitale Teilhabe erfassen zu können. Dazu gehören ein ressortübergreifendes Konzept der digitalen Teilhabe auf Bundesebene sowie geeignete Kennzahlen und Benchmarks, um die digitale Teilhabe in der Gesellschaft messbar zu machen. Vorbild sollten dort die nordischen und baltischen Länder sein, die sich digitale Inklusion als politisches Ziel gesetzt und erste Monitoringsysteme entwickelt haben<sup>5</sup>.

5 <https://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:1636004/FULLTEXT01.pdf>



## 2 Digitale Kompetenzen

Um digitale Kompetenzen steht es in Deutschland nicht besonders gut: Im Durchschnitt schätzen Menschen in Deutschland ihre eigenen digitalen Kompetenzen auf einer Schulnotenskala lediglich als befriedigend (3,1) ein<sup>6</sup>. Jede und jeder Zweite würde außerdem gerne mehr an der digitalen Welt teilhaben, kennt sich dafür jedoch zu wenig mit digitalen Technologien aus<sup>7</sup>. Digitale Kompetenzen beinhalten dabei nicht nur das sichere Bedienen von Hard- und Software, sondern auch die Fähigkeit, gefundene Informationen richtig einordnen zu können, Desinformationen zu erkennen, potenziellen Gefahrenquellen adäquat zu begegnen und mit den eigenen Daten selbstbestimmt umgehen zu können.

Längst beeinflussen digitale Technologien, wie wir zusammenleben, arbeiten, uns fortbewegen, gesund halten und kommunizieren. Sie entwickeln sich stetig weiter und es entstehen neue digitale Innovationen in allen Alltagsbereichen mit dem Potenzial unser gesellschaftliches Zusammenleben weiter zu verändern – zum Beispiel das Metaverse. Umso wichtiger werden digitale Kompetenzen, für die Teilhabe an sozialem und wirtschaftlichem Leben und um diese aktiv und verantwortungsbewusst mitgestalten zu können. Es gibt daher einen großen Wunsch in Gesellschaft und Wirtschaft nach einer Förderung dieser Kompetenzen bei Bürgerinnen und Bürgern.

38%

der Deutschen bezeichnen ihre Digitalkompetenz als gut (↗ Bitkom Research 2022)

6 ↗ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Aktionstag-digitale-Teilhabe-38-Prozent-Digitalkompetenz-gut>

7 ↗ <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Jeder-Zweite-wuerde-gerne-mehr-an-digitaler-Welt-teilhaben>



Neben mehr Investitionen in bestehende Kompetenzen sowie dem Anspruch lebenslanges Lernen zu ermöglichen, müssen insbesondere sogenannte »Offliner« mitgenommen werden. Diese haben derzeit keinen Zugang zu digitalen Geräten oder besitzen keine ausreichenden Kompetenzen im Umgang mit ihnen.

## 2.1 Handlungsempfehlungen

### ■ **Digitale Streetworker in der Verwaltung einsetzen**

Bundesweite Digitale Streetworker oder Digitallotsen können gezielt Menschen mit fehlenden digitalen Kompetenzen bei der Nutzung von digitalen Anwendungen begleiten. Verwaltungsmitarbeitende und Freiwillige aus verschiedenen Altersgruppen können dafür zum Beispiel aus- und weitergebildet werden. Außerdem bietet es sich an, wie in Dänemark auf entsprechenden Regierungswebsites üblich, Erklärvideos und -texte in mehreren Sprachen auf den Webseiten der Verwaltung einzubetten, um den digitalen Gang zum Amt zu unterstützen<sup>8</sup>. Ergänzend sollte im Bereich der sozialen Arbeit die Vermittlung von digitalen Kompetenzen in den Vordergrund gerückt werden.

### ■ **Individuelle Fort- und Weiterbildungen für alle etablieren**

Menschen haben individuell unterschiedliche digitale Kompetenzlevel. Es ist daher entscheidend, sie dort abzuholen und ihnen leicht zugängliche Fort- und Weiterbildungsangebote anzubieten. Dies kann durch analoge, aber auch digitale Lernangebote von privaten und staatlichen Bildungsanbietern passieren. Durch die Förderung und den Ausbau nicht-formaler Lernangebote und Unterstützungsangebote bei digitalen Prozessen nehmen wir auch »Offliner« mit. Dabei ist es wichtig, dass auch Menschen erreicht werden, die sich nicht in der Ausbildung oder in einem mit Weiterbildungsangeboten verbundenen Arbeitsverhältnis befinden. Über die Nationale Bildungsplattform sollen digitale Lehr- und Lernangebote katalogartig und übersichtlich zugänglich gemacht werden. Bei erfolgreicher, zeitnaher Umsetzung kann das der richtige Schritt sein. Mehr Sichtbarkeit für lokale Initiativen und eine finanzielle Förderung von praxisnahen Bootcamp- und Crashkursen helfen außerdem auf pragmatische Weise, den digitalen Kompetenzaufbau aller Menschen zu beschleunigen.

### ■ **Medienkompetenz in der Breite fördern**

Jeder dritte Social Media Nutzende wird nach eigenen Angaben häufig mit Fake News in den sozialen Medien konfrontiert<sup>9</sup>. Diese zu erkennen und entsprechend kritisch zu bewerten ist eine Medienkompetenz, die es in der Gesamtbevölkerung zu stärken gilt. Die Politik kann diese Kompetenz stärken, indem sie zielgruppengerechte Angebote schafft, die vor allem die kritische Auseinandersetzung mit Quellen vermitteln. Nicht nur Schulen sind hier gefragt, sondern auch Volkshochschulen oder Institutionen wie die Bundeszentrale für politische Bildung. Auch Angebote zum eigenständigen Lernen, insbesondere orts- und zeitunabhängige E-Learning Angebote, können einen wichtigen Beitrag zur Steigerung der Medienkompetenz leisten.

8 <sup>↗</sup> <https://www.region.dk/pendlerinfo/de/publikationen/videos.php>

9 <sup>↗</sup> <https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Jeder-zweite-Messenger-Nutzer-hat-im-Vorjahr-Falschnachrichten-erhalten>

■ **Digitale Bildungsinhalte an Schulen verpflichtend vermitteln**

Damit künftige Generationen unsere sich digitalisierende Welt selbstbestimmt und verantwortungsbewusst gestalten können, sollten digitale Bildungsinhalte an Schulen verpflichtend unterrichtet werden. Dazu gehört neben der technisch-informatischen Wissensvermittlung auch eine anwendungsorientierte und gesellschaftlich-kulturelle Auseinandersetzung mit digitalen Entwicklungen. Solche digitalen Bildungsinhalte sind fächerübergreifend relevant, sollten sich aber auch in einem verpflichtenden Unterrichtsfach Informatik ab Sekundarstufe I wiederfinden. Dadurch können auch Mädchen leichter und vorurteilsfrei für IT-Themen und letztendlich IT-Berufe begeistert werden. Hierfür müssen alle Bundesländer an einem Strang ziehen und schnellstmöglich die Rahmenbedingungen für einen verpflichtenden Informatikunterricht schaffen.

## 2.2 In der Praxis

Im Rahmen verschiedenster Skills-Initiativen startet und begleitet die Digitalwirtschaft zielgruppenspezifisch die Förderung von digitalen Kompetenzen, auch in Kooperation mit öffentlichen Trägern. Das beinhaltet zum Beispiel Toolboxen zur Daten- und Medienkompetenz, Leitfäden, Videos, digitale Stammtische, analoge und digitale Workshopkonzepte mit anschließender Zertifizierung und Initiativen zur Kompetenzvermittlung in Schulen. Im Rahmen des Smart School Wettbewerbs werden zum Beispiel digitale Vorreiter-schulen ausgezeichnet.

# 3 Digitale Inklusion

Fehlende Untertitel, schwer lesbare Inhalte oder Bilder ohne begleitende Bildbeschreibung: In der digitalen Welt gibt es zahlreiche Hürden, die dazu führen, dass nicht alle Menschen gleichermaßen an den Angeboten teilhaben können. Dabei ist der Wunsch nach Barrierefreiheit groß: 71 Prozent der Deutschen fordern eine barrierefreie Gestaltung von digitalen Angeboten<sup>10</sup>. Die barrierefreie Gestaltung von digitalen Produkten und Dienstleistungen ist nicht nur Voraussetzung für die Inklusion und digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen: Sie erhöht die digitale Teilhabe aller. Gleichzeitig können Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen von den Möglichkeiten der Digitalisierung besonders profitieren: Digitale Innovationen können ihren Alltag erleichtern, die Teilhabe an der Gesellschaft vereinfachen, Teilhabe am Berufsleben ermöglichen und Zugänge zu Bereichen eröffnen, die ihnen sonst verschlossen wären.

Mobiles Arbeiten erhöht die gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen wie z. B. im Falle von chronischen Krankheiten. Bildschirmlesegeräte ermöglichen es, Texte und Bilder leichter zu erfassen als auf analogem Wege. Auch die Sprach- oder Augensteuerung von Apps bieten vielfältige Chancen, Brücken zu bauen und die Selbstbestimmtheit im Alltag und Beruf zu erhöhen. So werden Barrieren im gesellschaftlichen und beruflichen Leben reduziert und neue Möglichkeiten der Inklusion durch digitale Technologien geschaffen. Unter Berücksichtigung der Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung bei der Produktentwicklung bietet die Digitalisierung großes Potenzial für mehr gesellschaftliche Teilhabe, welches es zu nutzen gilt.



## 3.1 Handlungsempfehlungen

### ■ Konsequente barrierefreie Gestaltung sicherstellen

Die barrierefreie Gestaltung von digitalen Produkten und Dienstleistungen ist Voraussetzung für die Inklusion von Menschen mit Behinderungen und Beeinträchtigungen und ihrer digitalen Teilhabe. Zur Förderung der digitalen Inklusion, muss Barrierefreiheit bei der Entwicklung und Ausgestaltung von digitalen Produkten und Angeboten von Anfang an mitgedacht werden. Dazu gehören auch Empfehlungen wie das dritte Prinzip des OZG-Servicestandards zu Barrierefreiheit, Bürgernähe und Genderneutralität. Für eine konsequente barrierefreie Gestaltung müssen auch

<sup>10</sup> ↗ <https://digitaltag.eu/presse/digitale-barrierefreiheit-wunsch-nach-inklusive-digitalisierung-ist-gross>

die nach dem Stand von Wissenschaft und Technik zu entwickelnden Normen und Standards den Unternehmen zur Verfügung gestellt werden.

■ **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz umsetzen**

Ein wichtiger Meilenstein auf dem Weg zur Barrierefreiheit ist der European Accessibility Act (EAA) mit seiner nationalen Umsetzung, dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG). Das BFSG muss aber, um seine volle Wirkungskraft entfalten zu können, in maximaler Harmonisierung mit dem EAA und den auf seiner Basis zu entwickelnden Standards umgesetzt werden. Nur so wird durch die verpflichtenden europaweit einheitlichen Anforderungen die Barrierefreiheit bestimmter Produkte und Dienstleistungen für Endverbraucher gestärkt. Um die Einhaltung zu gewährleisten, müssen außerdem die zuständigen Prüfbehörden mit ausreichenden Ressourcen ausgestattet werden.

■ **Co-Creation bei der Produktentwicklung ausbauen**

Co-Creation, d. h. die Einbindung von Nutzerinnen und Nutzern in den Innovationsprozess, ermöglicht es, dass deren Anforderungen frühzeitig in die Produktentwicklung einfließen. So kann sichergestellt werden, dass Anforderungen an eine inklusive Gestaltung von Beginn an mitgedacht und letztendlich digitale Technologien aus mehreren Perspektiven gestaltet werden.

## 3.2 In der Praxis

Digitale Technologien unterstützen Inklusion und ermöglichen digitale Teilhabe: Dokumente werden automatisiert auf ihre Barrierefreiheit überprüft, Präsentationen direkt mit Untertiteln versehen oder Texte von Websites vorgelesen. In Notfallsituationen können hörbeeinträchtigte Personen über eine App mit Standortübermittlung einen Notruf absetzen oder über Video-Chats mit Gebärdensprachdolmetschern sprechen. Online-Plattformen, die von Menschen mit Behinderungen für Menschen mit Behinderungen entwickelt werden, bieten niedrigschwelligen Zugang. KI-basierte Anwendungen erstellen automatisch Webseiten, Chatbots oder Produktbeschreibungen in leichter Sprache.



## 4 Digitale Teilhabe älterer Menschen

Der demographische Wandel schreitet voran und unsere Gesellschaft wird immer älter. 2035 wird rund ein Viertel der Bevölkerung älter als 67 Jahre alt sein<sup>11</sup>. In diesem Zuge wird bereits von einer »Silver Society«<sup>12</sup>. Selbstverständlich wollen und sollen auch ältere Menschen von digitalen Technologien profitieren. So hat sich der Anteil der älteren Internetnutzerinnen und -nutzer während der Corona-Pandemie deutlich erhöht: Drei Viertel nutzen digitale Technologien, Geräte oder Anwendungen<sup>13</sup>. Trotzdem ist für ein Viertel der über 65-Jährigen in Deutschland die Geschwindigkeit der Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft zu schnell<sup>14</sup>.

Es gibt immer noch zahlreiche Gründe, warum ältere Menschen häufiger Berührungsängste im Umgang mit digitalen Technologien wie dem Internet empfinden: Sie erkennen zunächst den Nutzen nicht, haben zu wenig Wissen über die richtige Bedienung, haben Sorgen Fehler zu machen oder die Bedienbarkeit der Geräte ist für sie nicht gegeben. Gleichzeitig hat die Pandemie die Digitalisierung in vielen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens vorangetrieben. Grundlegende digitale Kompetenzen

3,7

Schulnote, die sich über 65-Jährige für ihre eigenen digitalen Kompetenzen geben würden (↗ Bitkom Research 2022)

11 ↗ <https://service.destatis.de/bevoelkerungspyramide/#ly=2035>

12 ↗ <https://www.zukunftsinstitut.de/dossier/megatrend-silver-society/>

13 ↗ <https://www.bitkom.org/sites/main/files/2022-01/bitkom-charts-zwei-jahre-corona-220125-final.pdf>

14 ↗ <https://digitaltag.eu/sites/default/files/2022-12/21062022presentationpressekonferenzstudienresultate.pdf>

werden daher für die gesellschaftliche Teilhabe von älteren Menschen immer wichtiger: Einsamkeit und soziale Isolation wird durch Videocalls gemindert oder die Hausärztin bietet praktische Videosprechstunden an. Autonome Mobilitätsangebote können uns zukünftig erlauben, auch im Alter selbstständig mobil zu sein. Zudem ermöglichen Smart Home Anwendungen, dass Menschen länger selbstbestimmt zuhause leben können: Eine Mehrheit möchte lieber ein digitales Zuhause anstelle des Umzugs in ein Pflegeheim.<sup>15</sup>

## 4.1 Handlungsempfehlungen

### ■ **Digitale Kompetenzen älterer Menschen gezielt stärken**

Unser Ziel muss es sein, ältere Menschen nachhaltig zu befähigen, digitale Technologien souverän in ihrem Alltag zu nutzen. Über kommunale Erfahrungs- und Erprobungsräume mit geschultem pädagogischen Personal und ehrenamtlichen Digitallotsen können ältere Menschen zum Beispiel gemeinschaftlich, in ihrer Geschwindigkeit und mit Begleitung, neue Technologien entdecken. Hier spielen breite Bündnisse wie der DigitalPakt Alter eine wichtige Rolle.

Mit 150 Erfahrungsorten ermöglicht der DigitalPakt Alter zielgruppenspezifische Lern- und Übungsangebote im Bereich Hard- und Software für ältere Menschen deutschlandweit. Es ist daher zu begrüßen, dass die Förderung der Initiative durch das Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) fortgesetzt wird und inzwischen zahlreiche Bundesländer Partner sind. Der DigitalPakt Alter sollte als Ausgangspunkt für weitere Initiativen dienen, die langfristig finanziell stärker gefördert werden.

### ■ **Bedürfnisse von älteren Menschen während der Produktentwicklung mitdenken**

Die Digitalwirtschaft strebt heute schon danach, ihre digitalen Lösungen so inklusiv wie möglich zu gestalten. Die besonderen Bedürfnisse älterer Menschen spielen dabei eine wichtige Rolle. Darüber hinaus bergen Co-Creation in der Produktentwicklung und die weitere Forschung zu Nutzungsgewohnheiten großes Potenzial für die Steigerung der digitalen Teilhabe Älterer. Bei der Gestaltung digitaler Lösungen gilt es, gezielt die Bedürfnisse, Herausforderungen und Wünsche verschiedener Personengruppen im Sinne des Human-Centered Design im Blick zu haben.

### ■ **WLAN in Gesundheitseinrichtungen ausbauen**

Voraussetzung für digitale Teilhabe: Ein performanter Internetzugang, insbesondere WLAN muss in allen Einrichtungen des Gesundheitswesens verfügbar sein, gerade im Hinblick auf das Leben in Alten- und Pflegeeinrichtungen. Der Ausbau sollte von staatlichen Stellen finanziell unterstützt werden. Die Gesundheitseinrichtungen der öffentlichen Hand müssen in diesem Bereich mit gutem Beispiel vorangehen und u. a. eine sichere und stabile WLAN-Verbindung dort zur freien

<sup>15</sup> ↗ <https://www.bitkom.org/sites/default/files/2021-11/24.11.2021-infobroschure-digitale-losungen-fur-das-wohnen-im-alter.pdf>

Nutzung bereitstellen, wo, aufgrund von Vorgaben seitens der Einrichtungen oder aufgrund der persönlichen Verhältnisse, der sich dort aufhaltenden Personen, eine individuell organisierte Versorgung nicht sichergestellt werden kann.

■ **Durch Smart Homes Leben in den eigenen vier Wänden ermöglichen**

Smart Home Anwendungen bzw. Ambient Assisted Living Anwendungen stellen nicht nur Erleichterungen für ältere Menschen dar, sie tragen außerdem zu ihrer Sicherheit bei. Sensoren schalten automatisch das Licht nachts auf dem Weg ins Bad ein oder erkennen, ob eine Person stürzt und informieren die Rettungsstelle oder Angehörige. Oft schrecken ältere Menschen noch davor zurück, sich smarte Alltagsunterstützer ins Haus zu holen. Daher sollten sie bei der Installation und dem Umgang mit den Technologien durch Digitale Streetworker unterstützt werden. Gleichzeitig sollten diese Smart Home Technologien in Probierräumen erfahrbar gemacht werden.

## 4.2 In der Praxis

Angepasste Bedienoberflächen und einfache Bedienkonzepte sorgen dafür, dass ältere Menschen digitale Technologien intuitiver nutzen können. Smart Watches erkennen Stürze, alarmieren im Notfall den Rettungsdienst und übermitteln den genauen Standort der hilfeschendenden Person. Im Bereich Mobilität ermöglichen On-Demand-Angebote mehr Teilhabe für mobilitätseingeschränkte Personen in der Fläche. Gezielte Schulungen, »Digital-Sprechstunden« und begleitete DIY-Austauschrunden, in denen ältere Menschen ihre Probleme bei der Nutzung und erprobte Lösungsansätze teilen, helfen wiederum, Ängste bei der Nutzung digitaler Technologien abzubauen.

# 5 Digitales Engagement und Ehrenamt

Digitale Technologien erleichtern es heute mehr denn je, sich gesellschaftlich zu engagieren: sei es digitale Nachhilfe für Schülerinnen und Schüler, die Vermittlung von Nachbarschaftshilfe über digitale Plattformen oder digitale Integrationshilfe. Für jeden Dritten haben digitale Technologien im Ehrenamt und Engagement inzwischen eine große Bedeutung<sup>16</sup>.

Die Digitalisierung verändert gleichzeitig die Ehrenamtsorganisationen: Gemeinnützige Initiativen, Vereine, Sozialunternehmen und Verbände empfinden die Digitalisierung häufig ebenso als Strukturwandel wie die Wirtschaft. Digitale Technologien bieten hohes Potenzial, die Krisenresilienz dieser Organisationen zu stärken und Arbeitsabläufe effizienter zu gestalten. Von der Mitglieder- und Finanzverwaltung über Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit bis hin zu digitalen Kollaborationstools sowie die Nutzung innovativer Anwendungen und KI stärken digitale Technologien und digitale Kompetenzen die ehrenamtliche Arbeit. Außerdem bieten digitale Technologien die Chance zu inklusiverer Partizipation aller Gesellschaftsgruppen an gesellschaftlichem Engagement, zum Beispiel im Bereich der Kommunalpolitik. Dort kann die digitale Teilnahme an kommunalen Gremiensitzungen mehr Personen Zugang zum Ehrenamt ermöglichen.

Die Digitalisierung verändert nicht nur die Ehrenamtsorganisationen, sie ermöglicht zudem neue thematische Arten des Ehrenamts: zum Beispiel durch die Vermittlung von Kompetenzen im praktischen Umgang mit digitalen Technologien und einhergehenden Herausforderungen wie Cyber-Mobbing oder Desinformation oder im Rahmen der ehrenamtlichen Weiterentwicklung von Open-Source-Software.

## 5.1 Handlungsempfehlungen

- **Vielfältige Engagementmöglichkeiten anerkennen und digitales Ehrenamt sichtbarer machen**

Es ist zu begrüßen, dass die Bundesregierung im Koalitionsvertrag verankert hat das digitale Ehrenamt durch eine Reform des Gemeinnützigkeitsrechts sichtbarer zu machen, zu unterstützen und rechtlich zu stärken. Diese Reform sollte schnellstmöglich umgesetzt werden. Der jährlich stattfindende Digitaltag schafft bereits Sichtbarkeit für die vielfältigen Formen des digitalen Engagements und Ehrenamts.

# 38%

sehen eine hohe Bedeutung digitaler Technologien für das Ehrenamt und Engagement (↗ Bitkom Research 2022)

<sup>16</sup> ↗ <https://digitaltag.eu/presse/bewerbungsphase-publikumspreis-fuer-digitales-miteinander>



Darüber hinaus bedarf es einer stärkeren ideellen und finanziellen Unterstützung durch Akteure auf allen politischen Ebenen. Dafür kann zum Beispiel eine bundesweite »digitale Ehrenamtslandkarte« dienen, die als Plattform interessierte Akteurinnen und Akteure miteinander verknüpft und einen Raum für Austausch schafft. Außerdem muss die Förderung von digitalen Kompetenzen in Ehrenamtsorganisationen deutlich ausgebaut werden.

- **Digitale Vereinsarbeit vereinfachen**

In einem wichtigen Schritt hin zu mehr digitaler Vereinsarbeit hat der Bundesrat durch eine Gesetzesänderung hybride und virtuelle Mitgliederversammlungen ermöglicht.<sup>17</sup> Es ist positiv, dass der beschlossene Gesetzesentwurf die komplett virtuelle Mitgliederversammlung ermöglicht und sich nicht auf hybride Mitgliederversammlungen beschränkt. Auch über die Corona-Pandemie hinaus muss die Möglichkeit bestehen, Vereinsarbeit sicher digital durchzuführen, auch um dem Umstand Rechnung zu tragen, dass neue Formen des Ehrenamts entstehen, bei denen Engagierte ortsungebunden zusammenkommen. Diese Formen müssen Sicherheitsvorgaben und -empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnologie oder anderen allgemein anerkannten Zertifizierungen (z. B. ISO 27001) entsprechen. Um eine Zersplitterung der Sicherheitsanforderungen zu vermeiden, sollte auf unterschiedliche Anforderungen auf Landesebene verzichtet werden.

- **Freiwilliges Digitales Jahr »FSJ Digital« endlich ausbauen**

Wir begrüßen, dass der Koalitionsvertrag der Bundesregierung vorsieht, das »Freiwillige Soziale Jahr Digital« auszubauen. Ziel des »FSJ Digital« ist es, dass digitalaffine, junge Menschen die Umsetzung digitaler Projekte in gemeinnützigen Einrichtungen begleiten. Bereits 2013 fand das Vorhaben Eingang in den damaligen Koalitionsvertrag, doch es fristet knapp zehn Jahre später immer noch ein Nischendasein. Es muss nun endlich im Bereich der Engagementpolitik mit der notwendigen Priorität vorangetrieben werden. Dabei sind auch neue Einsatzmöglichkeiten für das FSJ, wie zum Beispiel als Digitaler Streetworker, zu entwickeln.

- **Kommunale Parlamentsarbeit digitalisieren**

Kommunalpolitik lebt von der ehrenamtlichen Partizipation der Bürgerinnen und Bürger als gewählte Mandatsträger vor Ort. Um dieses Engagement zu erleichtern und Interesse für Kommunalpolitik zu steigern, muss die Kommunalpolitik auf digitalem Wege zugänglicher und inklusiver werden. Die Stadt Dresden streamt zum Beispiel die Sitzungen des Stadtrats und blendet im Stream einen Gebärdendolmetscher ein<sup>18</sup>. Das sollte keine Ausnahme sein: Sitzungen der Kommunalparlamente sollten in allen Bundesländern live gestreamt und digitale Abstimmungen und Wahlen der Ratsmitglieder rechtlich ermöglicht werden. Zusätzlich sollten auf Bundes- und Landesebene digitale Gesetzgebungsportale etabliert werden. Solche digitalen Tools bieten eine transparente Möglichkeit, im Gesetzgebungsprozess

17 ↗ <https://www.bundesrat.de/SharedDocs/beratungsvorgaenge/2023/0001-0100/0055-23.html>

18 ↗ <https://www.dresden.de/de/rathaus/politik/stadtrat/stadtratssitzung-live3.php>

strukturiert Feedback von Bürgerinnen und Bürgern und Organisationen einzuholen und erhöhen so die Transparenz von Regierungshandeln. Ferner sollten die Chancen digitaler Technologien, zum Beispiel im Bereich Virtual Reality für die Entwicklung von neuen Beteiligungsformaten in den Blick genommen werden.

## 5.2 In der Praxis

Digitale Plattformen vermitteln Support im Alltag: Über eine App kann zum Beispiel über Videochats direkt Hilfe von Ehrenamtlichen im Notfall vermittelt werden. Digitale Marktplätze ermöglichen Matching von Engagementmöglichkeiten und Ehrenamtlichen und bieten Unterstützung bei Fragen der (digitalen) Vereinsarbeit an, Plattformen digitalisieren die Nachbarschaftshilfe und stärken damit sowohl im urbanen als auch im ländlichen Raum den gesellschaftlichen Zusammenhalt. Onlineplattformen für Bürgerbeteiligung erleichtern offene und transparente Partizipation bei demokratischen Prozessen.

Bitkom vertritt mehr als 2.000 Mitgliedsunternehmen aus der digitalen Wirtschaft. Sie erzielen allein mit IT- und Telekommunikationsleistungen jährlich Umsätze von 190 Milliarden Euro, darunter Exporte in Höhe von 50 Milliarden Euro. Die Bitkom-Mitglieder beschäftigen in Deutschland mehr als 2 Millionen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zu den Mitgliedern zählen mehr als 1.000 Mittelständler, über 500 Startups und nahezu alle Global Player. Sie bieten Software, IT-Services, Telekommunikations- oder Internetdienste an, stellen Geräte und Bauteile her, sind im Bereich der digitalen Medien tätig oder in anderer Weise Teil der digitalen Wirtschaft. 80 Prozent der Unternehmen haben ihren Hauptsitz in Deutschland, jeweils 8 Prozent kommen aus Europa und den USA, 4 Prozent aus anderen Regionen. Bitkom fördert und treibt die digitale Transformation der deutschen Wirtschaft und setzt sich für eine breite gesellschaftliche Teilhabe an den digitalen Entwicklungen ein. Ziel ist es, Deutschland zu einem weltweit führenden Digitalstandort zu machen.

**Bitkom e.V.**

Albrechtstraße 10  
10117 Berlin  
T 030 27576-0  
bitkom@bitkom.org

[bitkom.org](https://www.bitkom.org)

**bitkom**