

# Digital Divide – oder E-Government für alle?

## Strategien für Einbeziehung

Ingrid Götzl  
Stadt Wien

Mit Digital Divide wird die Kluft bezeichnet, die entsteht, wenn nur ein Teil der Bevölkerung Zugang zu den neuen Medien und Vertrautheit im Umgang mit ihnen hat, - die „Info Rich“, während der andere Teil nicht über Zugangsmöglichkeiten verfügt und/oder nicht über das Wissen, sie zu nützen - die „Info Poor“.

Das Gegenteil von „Digital Divide“ ist „Digital Inclusion“; darunter wird im weiteren Sinn auch verstanden, dass Personen die neuen Technologien nutzen können, um auf einfache und legale Weise an bisher nicht oder nicht leicht zugängliche Informationen zu kommen und an einem Entscheidungsprozess mitzuwirken, so etwa Einsichtnahmen in Pläne, Stellungnahmen zu politischen Vorhaben, Diskussionsforen, etc. Dies ist dann auch der Übergang zu E-Democracy.

Insofern wird Digital Divide also vor allem dann zu einem gesellschaftlichen Problem, wenn jemand „will, aber nicht kann“. Dabei unterscheidet sich Digital Divide aber noch nicht von anderen „Divide“-Phänomenen, die auf Haben oder Nicht-Haben von Wissen und Vermögen (im doppelten Sinn) beruhen<sup>1</sup> und wäre damit nur eine weitere Front, die sich für einen Sozialstaat im Kampf gegen Ungleichheit aufzutut. Bedeutet aber Digital Divide nicht nur einen Nicht-Zugang zu Informationen, sondern auch einen Nicht-Zugang zu den Instrumenten der E-Democracy, dann verschärft sich Digital Divide von einem sozialen zu einem politischen Problem.

Zielgruppen im Kampf gegen Digital Divide im eigentlichen wie auch im weiteren Sinn sind einkommens- und ausbildungsmäßig benachteiligte Gruppen, ethnische Minoritäten, Senioren, 40+-Frauen, Personen mit eingeschränkter/kaum vorhandener Mobilität bzw. reduziertem/nicht vorhandenem Hör- oder Sehvermögen, etc. Zielgruppen für eine Digital Inclusion im Sinne von E-Democracy sind aber letztlich alle Bürger/innen, Kund/innen, Mitarbeiter/innen, etc. einer Stadt, einer Verwaltung, etc.

Als adressatenbezogene Mittel gegen Digital Divide gelten – neben der konkreten Förderung des PC-Ankaufs bzw. des (Breitband-)Internet-Zugangs – Projekte für Aus- und Weiterbildung, für die Schaffung des freien bzw. ungehinderten Zugangs zum Internet und zu den Web-Inhalten; dazu gehört aber auch die Förderung von mehr Transparenz in der Verwaltung, eine direkte Einbeziehung der

---

<sup>1</sup> Wie Prof. Tony Kinder/University of Edinburgh anlässlich der TeleCities-Konferenz in Wien im November 2004 in seiner Keynote Speech anmerkte, gibt es seit Jahrhunderten einen „Dental Divide“: Immer schon waren die mehr Wissenden und die besser Verdienenden üblicher Weise auch die mit den besseren Zähnen – sie hatten bessere Informationen über Zahnpflege, leichteren Zugang zu einem guten Zahnarzt, bessere finanzielle Möglichkeiten, dessen Rechnung zu begleichen etc.

Bürger/innen in die Verwaltungsvorgänge und eine engere Verbindung zwischen der Verwaltung und den Bürger/innen, die eine stärkere Bürgerorientierung in der Planung und in der Entscheidungsfindung anstrebt. Klassische Digital Divide-Projekte können daher im Bereich von E-Learning, E-Democracy, im Hardware-Bereich angesiedelt sein, aber auch die verpflichtende Anwendung bestimmter Richtlinien (z.B. WAI-Guidelines), die Möglichkeit der externen Online-Aktenverfolgung etc. sind einschlägig fördernde Aktivitäten.

Städte und Gemeinden haben eine besondere Verpflichtung für eine Strategie und für Massnahmen für E-Inclusion:

- Soziale = politische Dimension: Siehe die oben angesprochene Verbindung von E-Government zu E-Democracy; aber auch eine Form der Sorgspflicht ihren Bürger/innen gegenüber.
- Wirtschaftliche Dimension: Der Bildungsstatus der potentiellen Arbeitnehmer/innen ist ein bedeutender Faktor bei der möglichen Ansiedlung von Unternehmen und beeinflusst die Standortqualität erheblich.
- Als Lieferant der Ware „E-Government“: Dieses Produkt braucht die Aufbereitung des Marktes, damit es gute „Verkaufszahlen“ bringt – „Stell dir vor, es gibt E-Government und keiner verwendet es“.

Vorschläge zur Bekämpfung von Digital Divide sind etwa:

- Promotion eines zielgerichteten Ausbildungsangebots wie z.B. e-citizen als „Webability“ [www.ecitizen.co.uk/](http://www.ecitizen.co.uk/)
- Politische Strategie mit klarem Kommitment
- Identifizierung der jeweiligen Zielgruppen
- Definition und Durchführung von zielgruppenspezifischen Maßnahmen
- Österreichweite Aktion „Österreich ans Internet“, die überall dort hingeht, wo die Zielgruppen sich aufhalten. Das Ziel muss sein, das Internet, seinen Content und seinen Nutzen zum Menschen zu bringen, und nicht, den Menschen zum Internet zu bringen. Zugang und Nutzung sind nicht mehr Holschuld, sondern Bringschuld.