

# Richtlinien für die digitale Inklusion



Kofinanziert von der  
Europäischen Union



# ECAS Brüssel, April 2024

## ELISA LIRONI

Program Director – European Democracy, ECAS

## SILVIA DEMOFONTI

Accessibility and Equity Manager, ECAS



Kofinanziert von der  
Europäischen Union

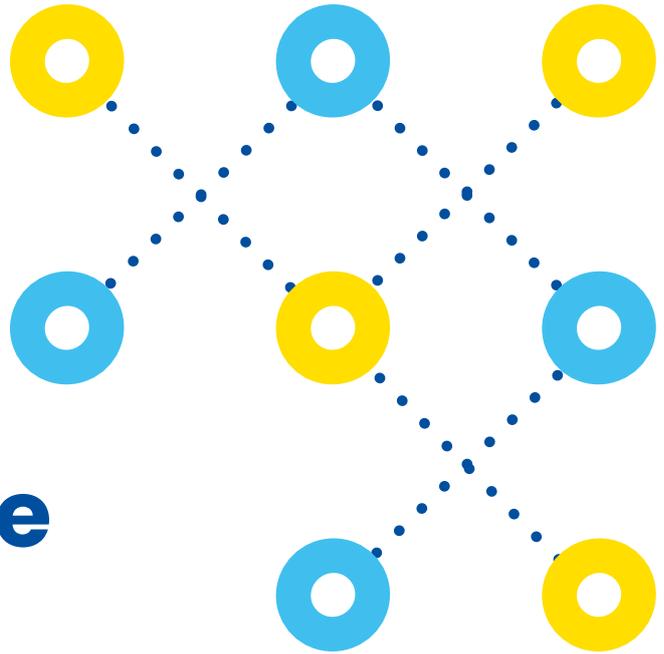
„Finanziert von der Europäischen Union. Die im vorliegenden Text zum Ausdruck gebrachten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Autoren und spiegeln nicht notwendigerweise die Ansichten und Meinungen der Europäischen Union oder der EACEA wider. Weder die Europäische Union noch die Bewilligungsbehörde können für diese Ansichten und Meinungen haftbar gemacht werden.“

# Inhalt

<b>1. RICHTLINIEN FÜR DIE DIGITALE INKLUSION</b> .....	<b>03</b>
<b>1.1. Anforderungen an die Infrastruktur:         Ressourcen, Sicherheit und Design</b> .....	<b>06</b>
<b>1.2. Unterstützendes Umfeld: Assistenzservices,         Bildungsinitiativen, Kommunikationskampagnen</b> .....	<b>11</b>

# 1.

## Richtlinien für die digitale Inklusion



Die im Jahr 2021 von Civil Society Europe initiierte Civil Society Convention on the Future of Europe (Zivilgesellschaftliche Konvention zur Zukunft Europas) brachte 82 europäische Netzwerke und Plattformen mit Wahlkreisen in ganz Europa zusammen, um sich an der Konferenz über die Zukunft Europas zu beteiligen und die demokratische Funktionsweise zu beobachten. Als Leitungsinstanz des Digital Transformation Cluster (Cluster für digitale Transformation) forderte der European Citizen Action Service (ECAS) etwa 1.200 zivilgesellschaftliche Organisationen in der ganzen EU entweder direkt oder indirekt über die Netzwerke auf, die zivilgesellschaftliche Agenda zur digitalen Transformation für die nächsten fünf Jahre aufzustellen<sup>1</sup>.

Gestützt auf diese Empfehlungen der zivilgesellschaftlichen Organisationen zur digitalen Transformation führte der ECAS Co-Creation-Events durch, um Ideen für mehr digitale Inklusion in Europa zu sammeln. Die Teilnehmer waren breit gefächert

<sup>1</sup> Ausführlicher Bericht über die Empfehlungen aus der Zivilgesellschaft und die Richtlinien für die digitale Inklusion <https://ecas.org/wp-content/uploads/2024/10/ECAS-Digital-Inclusion-Guidelines-1022.pdf>

und stammten aus zehn Ländern: Irland, Portugal, Litauen, Luxemburg, Belgien, Deutschland, Griechenland, Italien, Kroatien und Bulgarien. Unter den Teilnehmern waren Bürger, Experten, Politiker und NGO-Vertreter. Sie hatten die Gelegenheit, die Themen digitale Demokratie, digitale Wirtschaft, digitale Schutzmechanismen, digitale Rechte und digitale Bildung zu vertiefen. Diese Konzepte wurden den Teilnehmern vom ECAS aus der EU-Perspektive präsentiert. Die nationalen Experten konnten diese Präsentation kommentieren, um einen Überblick über den Kontext auf der lokalen Ebene zu geben.

Im ersten Teil dieser Co-Creation-Events hatten die Teilnehmer die Gelegenheit, sich in den einzelnen Bereichen mit den Herausforderungen und wichtigsten Empfehlungen der zivilgesellschaftlichen Organisation auf dem Weg zur Inklusion vertraut zu machen und sich über die relevanten Digitalisierungsstrategien der EU sowie die aktuellen Debatten zu informieren.

Im zweiten Teil baten wir die Teilnehmer, eine Reihe von Fragen zu beantworten, die zu Diskussionen über die zivilgesellschaftlichen Empfehlungen anregten. Die Teilnehmer beschreiben dabei hauptsächlich zum Thema digitale Inklusion ihre tägliche Erfahrung mit Digitaltechnologien sowie die Probleme, mit denen sie als Internetbenutzer konfrontiert sind. Darüber hinaus gaben die Teilnehmer ihre eigenen Empfehlungen für einen EU-Digitalisierungsprozess, in den alle EU-Bürger einbezogen werden. Ein spezifischer Schwerpunkt lag dabei auf denjenigen Personengruppen, die digital ausgegrenzt, marginalisiert oder unterrepräsentiert sind.

Die Fragen, die den Teilnehmern bei (und/oder vor) den einzelnen Events gestellt wurden, wurden in den teilnehmenden Ländern vergleichbar beantwortet. Um einen Vergleich und die Analyse der Teilnehmerbeiträge zu ermöglichen, wurden in allen zehn Mitgliedsstaaten dieselben Fragen gestellt. Um diejenigen Teilnehmer besser einzubeziehen, die Probleme mit der englischen Sprache hatten, wurde Fragebogen in manchen Fällen in die Landessprache übersetzt und/oder das Event wurde in der Landessprache durchgeführt (dies war 2023 beispielsweise bei den Events in Kroatien, Italien und Bulgarien der Fall). Bei allen Events wurden die Teilnehmer auch dazu aufgefordert, auf offene Fragen in ihrer Muttersprache zu antworten, sofern dies notwendig oder erwünscht war. Dies sollte das

Engagement fördern und die Barrierefreiheit gewährleisten. Der ECAS und die Partnerorganisationen konzentrierten sich auf die Einbindung unterschiedlicher Gruppen in die Co-Creation-Übung. Durch die inklusive Auswahl der Teilnehmer war dieses EU-weite Projekt repräsentativ für ein breites Spektrum von EU-Bürgern. Einige Beispiele hierfür sind die Events in Luxemburg (ältere Bevölkerung), Italien (jüngere Bevölkerung), Deutschland (Migranten), Griechenland (Vertreter lokaler zivilgesellschaftlicher Organisationen und Freiwillige) und Irland (Frauen), bei denen ein beachtlicher Anteil der Teilnehmer Gruppen angehörten, die benachteiligt und sozial und/oder digital ausgegrenzt sind. Darüber hinaus luden der ECAS und die lokalen Organisatoren Frauen als Gastrednerinnen ein (Expertinnen, Vertreterinnen zivilgesellschaftlicher Organisationen und Politikerinnen), um die Sichtbarkeit und die Möglichkeiten von Frauen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie weiter zu fördern.

Die gemeinsamen Erfahrungen der Mitgliedsstaaten rund um die Herausforderungen der digitalen Transformation haben gezeigt, dass für eine inklusive digitale Transformation, bei der niemand außen vor gelassen wird, stärkere politische Eingriffe auf nationaler und auf EU-Ebene notwendig sind. Im folgenden Unterkapitel stellen wir die Richtlinien für mehr digitale Integration in Europa vor. Diese basieren auf den Teilnehmerempfehlungen, die wir in zwei große Bereiche zusammengefasst haben: **Anforderungen an die Infrastruktur und unterstützendes Umfeld.**

# Anforderungen an die Infrastruktur: Ressourcen, Sicherheit und Design

Die Anforderungen an die Infrastruktur betreffen die Ressourcen und Prozesse, mit denen eine barrierefreie Gestaltung der Onlineservices sowie die notwendigen Sicherheitsmaßnahmen gewährleistet werden.

**Am häufigsten wurden von den Teilnehmern die folgenden Empfehlungen für eine barrierefreie Gestaltung von Onlineservices genannt:**



**Freies, barrierefreies Hochgeschwindigkeits-Internet, das allen zur Verfügung steht;**

Die gute Qualität der Internetverbindung sollte ein öffentliches Gut sein. Im öffentlichen Raum sollte es frei zugängliches Internet und entsprechende Geräte geben.



**Regelmäßige Audits zur Evaluierung der Barrierefreiheit von Webseiteninhalten, Onlineservices und neuen Funktionalitäten;**

Die Informationen sollten leicht zu finden sein, und sie sollten miteinander verlinkt sein, damit die Benutzer auf alles zugreifen können, was sie von unterschiedlichen Teilen der Webseite/Apps benötigen. Die Navigation sollte für Benutzer mit unterschiedlichem Wissensstand zu dem Thema, nach dem sie suchen, so intuitiv wie möglich sein.



**Auf den Webseiten von Behörden, Banken, Gesundheitseinrichtungen etc. sollten einfache und prägnante Informationen verfügbar sein;**

Die Informationen und Tools (Apps, Plattformen, Authentifizierungssysteme etc.) sollten in einem einfachen Format und in einfacher Sprache zur Verfügung stehen, um die Navigation zu erleichtern (Vermeidung von bürokratischer und/oder technischer Sprache, Bereitstellung von Glossaren). Darüber hinaus sollten die Informationen in den Sprachen der nationalen sprachlichen Minderheiten und sonstiger Nichtmuttersprachler vorhanden sein.



### **Regelmäßige Aktualisierung der angezeigten Informationen, Prozessoptimierung und schnelle Fehlerbehebung;**

Die Webseiten und Apps von Behörden sollten regelmäßig auf Serverausfälle und allgemeine Navigationsprobleme überprüft werden.

Die Teilnehmer äußerten auch Verärgerung über E-Services von Behörden, die sich nicht vollständig online erledigen lassen, was den Nutzen solcher Services komplett infrage stellt. In manchen Fällen war es beispielsweise noch notwendig, dass die Bürger die zuvor online heruntergeladenen Dokumente persönlich zur Behörde bringen. Und umgekehrt kann es vorkommen, dass Dokumente persönlich abgeholt werden müssen, dann aber per E-Mail signiert und zurückgeschickt werden können.



### **Spezifisches Support-Personal für die Benutzer einer Webseite;**



### **Spezifisches Personal (Chats / FAQ-Bereiche / Helpdesk / physische Büros) für digitale Behördenservices (und sonstige Services, beispielsweise von Banken und Gesundheitseinrichtungen), um die Bürger zu unterstützen.**

Keine automatisch generierten Antworten, Verfügbarkeit von menschlichen Ansprechpartnern.

Auf bestimmte Bevölkerungsgruppen zugeschnittene Supportformate, insbesondere für benachteiligte Gruppen.

## **Bei den Anforderungen an das Design der Webseite wurde von den Teilnehmern vorgeschlagen:**

-  **Entwicklung von kollaborativen und von unten nach oben orientierten Prozessen, um eine benutzerzentrierte Gestaltung von Onlineplattformen zu gewährleisten;**  
Hohe Qualitätsstandards – dieselben Standards wie bei den von Privatunternehmen bereitgestellten Onlineservices.
-  **Im Designprozess sollten unterschiedliche Benutzer-Personas berücksichtigt werden;**  
Diese sollten von Digital-Native-Benutzern über Personen mit Benachteiligungen wie beispielsweise einer eingeschränkten Seh- oder Hörfähigkeit bis hin zur älteren Bevölkerung und Kindern reichen. Alle Zielgruppen sollten in den Designprozess mit einbezogen werden, insbesondere gilt dies für unterrepräsentierte und digital marginalisierte Gruppen.
-  **Einfache Informationsstruktur;**
-  **Staatliche Stellen müssen ihre Webseite auch in Form einer mobilen App anbieten;**  
Hierzu gab es auch die gegenteilige Meinung – dass die Anzahl der Apps, die jeder Bürger braucht, aus dem Ruder läuft. Die Serviceanbieter sollten das Gleichgewicht daher in für mehrere Zwecke verwendbaren Apps mit leicht zu findenden Funktionalitäten suchen.
-  **Kompatibilität mit Bildschirmlesern und Beachtung der Richtlinien für die Barrierefreiheit;**  
Optionen für die Vergrößerung der Schriftgröße – Unterscheidung des Benutzermodus basierend auf dem Alter oder eventueller Behinderungen der betreffenden Person etc. Allgemein sollte die Barrierefreiheit für ältere Menschen, Menschen mit Behinderungen, mittellose Menschen und sonstige

benachteiligte Gruppen gewährleistet sein (zum Beispiel Bewohner von ländlichen Gebieten, Menschen mit geringerem Bildungsstand).



### **Zugriff auf miteinander verbundene Behördenservices per einmalige Anmeldung;**

Um den Zugang zu Informationen und die Kommunikation zwischen unterschiedlichen Bereichen zu vereinfachen, sollten bei den meisten Behörden alle Onlineservices an derselben Stelle zu finden sein. Im Allgemeinen sollte die Fragmentierung der öffentlichen Onlineservices vermieden werden.



### **Die Privatsphäre sollte zu den Hauptanliegen zählen;**



### **Schutz vor Bedrohungen durch künstliche Intelligenz.**

Die Teilnehmer äußerten Besorgnis über die künstliche Intelligenz und über die Möglichkeit, dass es durch diese zu weiterer Diskriminierung und zur Bedrohung der Rechte der EU-Bürger kommt. Die Teilnehmer forderten strengere Regeln und Vorschriften für die Transparenz von Algorithmen. Menschliche Kontrolle war eine wiederkehrende Anforderung in allen teilnehmenden Ländern. Die Teilnehmer betonten auch die Notwendigkeit, marginalisierte und unterrepräsentierte Gruppen in den Programmierungs- und Überwachungsprozess einzubeziehen.

## **Abschließend empfehlen die Teilnehmer zur Gewährleistung der Sicherheit:**



### **Priorisierung der Cybersecurity, um das Vertrauen der Bürger in die digitalen Werkzeuge zu stärken;**

Die Teilnehmer brachten vor, dass stärkere Sicherheitsmaßnahmen und Sanktionen im Falle von Datenmissbrauch beim Navigieren im Internet zu ihrem Sicherheitsgefühl im Zusammenhang mit Bedrohungen beitragen würden. Darüber hinaus empfahlen sie präventives Handeln, das nicht erst dann erfolgt, wenn „das Kind bereits in den Brunnen gefallen ist“. Die Teilnehmer nannten tatsächliche Fälle von Sicherheitsverletzungen bei staatlichen Services in ihrem Land.



### **Die Sicherheit sollte nicht auf Kosten der auf die Privatsphäre bezogenen und demokratischen Prinzipien gehen.**

Die Nutzung des Potenzials der digitalen Technologien für die öffentliche Sicherheit sollte nicht auf Kosten der Grundrechte der Bürger gehen. Technologien wie Gesichtserkennung bergen darüber hinaus das Risiko von Voreingenommenheit und Diskriminierung, wodurch sich die Marginalisierung und die Ungleichheit noch weiter verschärft.



### **Einfache und prägnante schriftliche Informationen darüber, wie und zu welchem Zweck die Daten gespeichert werden und ob sie an Dritte weitergegeben werden.**

Um das Vertrauen der Bürger in digitale Technologien zu stärken, müssen bei online von den Bürgern erfassten Daten Regeln und Vorschriften zu vielen Aspekten beachtet werden. Dies reicht von der Klarheit der bereitgestellten Informationen bis hin zur Möglichkeit für die Bürger, die Weitergabe der Daten in Bezug auf Art, Zeitpunkt und Empfänger einzugrenzen. Dass Onlineplattformen, Webseiten und Onlineservices transparent sein müssen, war bei den Teilnehmerempfehlungen ein wiederkehrendes Thema. Die Teilnehmer erklärten, dass meistens Unklarheit darüber bestehe, was mit ihren Daten im Internet geschieht, und dass dies besorgniserregend sei. Die Einwilligung in die Bedingungen wird in Anbetracht der komplexen und langen Texte häufig mit einem Gefühl der Resignation verbunden oder aus Unsicherheit oder Angst vollständig vermieden. Gleichzeitig warnten einige Teilnehmer davor, dass das Risiko aufgrund des mangelnden Bewusstseins oder Verständnisses unterschätzt wird, was wiederum zu potentiellen Bedrohungen für die eigenen Onlinedaten und die Onlinedaten anderer Menschen führen kann.

## 1.2

# Unterstützendes Umfeld: Assistenzdienste, Bildungsinitiativen, Kommunikationskampagnen

Das unterstützende Umfeld gewährleistet, dass sozial ausgegrenzte Gruppen die notwendige Unterstützung zum Navigieren durch die digitale Welt erhalten und als mündige Bürger ihre digitalen Kompetenzen weiterentwickeln. Dies lässt sich in drei breit gefasste Bereiche gesellschaftlicher Maßnahmen zusammenfassen: Assistenzdienste, Bildungsinitiativen und Kommunikationskampagnen.

**Laut den Teilnehmern müssen in allen Regionen eine stärkere Unterstützung angeboten werden, damit Personen mit unterschiedlichem Hintergrund digitale Werkzeuge verwenden, sich mit diesen vertraut machen und in einem späteren Schritt den transformativen Wert dieser Werkzeuge in allen Aspekten ihres täglichen Lebens nutzen können.**



### Physische Räume;

Zu den Maßnahmen für die Weiterentwicklung eines unterstützenden Umfelds für digital ausgegrenzte Personen sollte ein physischer Raum zählen. Dabei sollte es sich um einen sicheren Raum handeln, wo die Menschen Digitalkompetenzen erwerben und auffrischen können, persönliche digitale Unterstützung erhalten und das Gefühl einer sicheren Umgebung für die Weiterentwicklung ihrer digitalen Aktivitäten herrscht (Bürger-, Verbraucher-, Lern- und Weiterentwicklungsaktivitäten).



**Das anvisierte unterstützende Umfeld sollte auf die Anforderungen mittelloser und sonstiger benachteiligter Gruppen zugeschnitten sein;**

Die vorhandenen Einrichtungen für mittellose Menschen sollten nicht nur über technische Werkzeuge und WLAN-Zugang verfügen, sondern auch die Möglichkeit bieten, digitale Bildung zu erlangen. Die Teilnehmer schlugen vor, dass auch in Pflege- und Altersheimen sowie in sonstigen Einrichtungen für ältere Menschen Möglichkeiten vorhanden sein sollten, auf technische Geräte und das Internet zuzugreifen und sich digital zu bilden.



### **Finanzierung der zivilgesellschaftlichen Organisationen, die die digitale Inklusion benachteiligter Gruppen fördern können.**

Zivilgesellschaftliche Organisationen sind die am besten geeigneten Akteure, um Maßnahmen und Kampagnen rund um die digitale Inklusion anzustoßen und zu moderieren, denn sie verfügen über direkte Erfahrung mit benachteiligten Gruppen, kennen deren Bedürfnisse und können praxisorientierte Programme mit einem von unten nach oben orientierten Ansatz entwickeln. Die zivilgesellschaftlichen Organisationen sollten auch die ersten Ansprechpartner für diejenigen staatlichen Stellen sein, die Richtlinien und Programme planen und entwerfen, damit durch die digitalen Technologien keine stärkere Spaltung und auch keine neuen Ungleichheiten entstehen.

**Die Teilnehmer machten Vorschläge für die Entwicklung von Bildungsinitiativen, die ihrer Meinung nach derzeit nicht zahlreich genug, nicht gut genug zugänglich und nicht gut genug bekannt sind.**



### **Ein stärker ganzheitlich ausgerichteter Ansatz für die digitale Kompetenz, der von sonstigen Kompetenzbereichen begleitet sein sollte (finanzielle Kompetenz, bürgerliche Kompetenz, Cybersicherheitskompetenz, Verbraucherkompetenz);**

Dies ist die effizienteste Möglichkeit, um die unterschiedlichen digitalen Werkzeuge in den Alltag der Bürger zu integrieren. Die höhere Kompetenz sollte auch darauf abzielen, das Vertrauen der Benutzer in ihre Fähigkeit zu stärken, Sicherheitsbedrohungen, Hass im Internet und Desinformation zu erkennen. Bei den Kompetenzprogrammen sollte der spezifische Bedarf

der digital ausgegrenzten und benachteiligten Gruppen berücksichtigt werden. Beispiele hierfür sind ältere Bürger, Kinder und Jugendliche, sozial und wirtschaftlich benachteiligte Personen, Menschen mit Behinderungen und Menschen mit geringem Bildungsstand. Die Teilnehmer schlugen auch vor, dass die Kompetenzprogramme auf die Angestellten öffentlicher Einrichtungen und Behörden, Lehrer aller Stufen und Unternehmer (KMU) zugeschnitten sein sollten.



### **Es sollte „Online-Feueralarm“-Übungen geben, wie beispielsweise echte Phishing-Tests per E-Mail an die Bürger;**

Diese Art von Training wird häufig in Großunternehmen durchgeführt, um die Angestellten auf die möglichen Tricks von Personen mit bösen Absichten einzustellen. Phishing-E-Mails zielen darauf ab, spezifische Informationen zu erhalten und die Benutzer zum Download von Malware zu bewegen. Die Unternehmen imitieren solche E-Mails und protokollieren es, wenn diese nicht erkannt werden. Dies führt zu einem spielerischen Ansatz. Neben dem Effekt, dass die Empfänger in der Erkennung potentieller Bedrohungen geschult werden, wird auch die Alarmbereitschaft in Bezug auf möglicherweise schädliche E-Mails geschärft.



### **Bei der finanziellen digitalen Kompetenz sollte der Schwerpunkt auf der Betrugsvermeidung liegen;**

Die Erkennung von Phishing, betrügerischer Werbung und schädlichem Inhalt allgemein sowie die Entwicklung grundlegender Sicherheitskompetenzen fallen nicht nur in den Bereich der Medien- und Cybersicherheitskompetenz, sondern sind für finanziell kompetente Bürger eine Grundanforderung.



### **Einführung von Medienkompetenz im formalen Bildungswesen bereits in der Schule, Diskussion darüber in den Medien;**

Einführung der digitalen Kompetenz im Pflichtschulwesen bereits im Kindesalter. Diese Maßnahmen dürfen nicht nur sporadisch sein und vom guten Willen einiger Lehrer abhängen, sondern sie sollten sich aus einer

strukturierten Planung auf nationaler Ebene ergeben. Zuerst sollten die Lehrer und dann die Schüler geschult werden.



### **Anerkennung der Bedeutung des lebenslangen Lernens;**

Die Schulungsprogramme für Erwachsene sollten in lokalen Zentren durchgeführt werden. Die vergleichende Analyse ergab, dass diese Maßnahmen von NGOs und öffentlichen Einrichtungen durchgeführt werden und sich auf die Bereitstellung kostenloser, gruppenspezifischer und zugänglicher Schulungsmöglichkeiten konzentrieren sollten. Damit diese Organisationen für alle Bürger, die dies benötigen, qualitativ hochwertige Schulungen entwickeln und anbieten können, sollten sie mehr finanzielle Unterstützung erhalten. Gleichzeitig gab die überwiegende Mehrheit der Teilnehmer an, sich an Freunde oder Familienmitglieder zu wenden, wenn sie Hilfe dabei benötigen, sich in der digitalen Welt zurechtzufinden. Daher sollte das Vertrauen und das Bewusstsein der EU-Bürger in Bezug auf die vom Staat und/oder der EU finanzierten Ressourcen gestärkt werden. Die Teilnehmer schlugen vor, Anreize für die Teilnahme an Kursen zu setzen (z. B. bei Angestellten die Möglichkeit, solche Schulungen während der Arbeitszeit zu absolvieren, oder Steuer- oder sonstige Begünstigungen zu erhalten).



### **Sämtliche digitalen Bildungsangebote sollten den Web Content Accessibility Guidelines 2.2 (WCAG, Richtlinien für barrierefreie Webinhalte) entsprechen.**

Die Schulungsanbieter sollten mit Organisationen zusammenarbeiten, die in diesem Bereich bereits tätig sind.

**Neue Kommunikationskonzepte anzubieten, war ein weiteres wiederkehrendes Thema, das sich durch alle Schwerpunktbereiche in allen teilnehmenden Mitgliedsstaaten zog.**



### **Auf die Förderung der E-Partizipationsinstrumente zugeschnittene Kommunikationskampagnen.**

Für bessere digitale Kompetenzen bei den Bürgern sollten die betreffenden Anbieter und staatlichen Stellen spezifische Kommunikationskampagnen

und Bildungsinitiativen über die staatlichen und E-Partizipationsinitiativen entwickeln, allgemeiner gesagt über den Stellenwert der kompetenten Bürger im Digitalisierungsprozess. Um deren Auswirkung zu maximieren, sollten diese Kampagnen und Initiativen auf verschiedene benachteiligte Gruppen abzielen und (im Fall von sprachlichen Minderheiten) auch in deren Sprache durchgeführt werden. Es sollte unterschiedliche Kommunikationskanäle geben (traditionelle Medien, Onlineplattformen, Bildungssystem, externe Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Organisationen und anderen Gesellschaftsakteuren wie Mediatoren und Multiplikatoren). Die öffentlichen Sensibilisierungsprogramme sollten sich auch auf die Ermutigung und Motivation derjenigen Bürger konzentrieren, die Technologien oder Regierungen/Behörden nicht vertrauen (bei E-Government). Es müssen weitere Anstrengungen unternommen werden, um zu gewährleisten, dass die Bürger in die Sicherheit ihrer Daten vertrauen können und bei E-Partizipationsinitiativen wissen, dass ihre Stimme gehört wird. In diesem Sinne forderten einige Teilnehmer auch mehr Crowdsourcing und andere E-Partizipationsinitiativen.



### **Spezifische Kommunikationskampagnen über die Maßnahmen der Kommission zur Gewährleistung des Schutzes und der Privatsphäre der Bürger online;**

Diese Empfehlung ergibt sich eher aus der erkannten Wissenslücke der Bürger über die digitalen Bildungsmöglichkeiten als aus den expliziten Empfehlungen. Die Teilnehmer betonten jedoch wiederholt, wie wichtig das Bewusstsein für die Risiken und Bedrohungen bei der Verwendung digitaler Technologien ist, unter anderem was Datenschutz, Sicherheit, Desinformation, betrügerische Werbung, unangemessene oder Gewalt beinhaltende Inhalte und Hass im Internet betrifft. Dies hob die Notwendigkeit hervor, auf der EU-Ebene für die Debatten und Fortschritte in diesem Bereich zu sensibilisieren.



### **Entwicklung eines Programms für digitale Botschafter, die in ihrem Land eine fokussierte, an benachteiligten Zielgruppen ausgerichtete Kampagne durchführen würden.**



## **Sammlung der von den benachteiligten Gruppen tatsächlich selbst gemachten Erfahrungen, um gut informierte Lösungen zu entwickeln.**

Die direkte Einbindung von Vertretern benachteiligter Gruppen in den Prozess der politischen Entscheidungsfindung und in die Programm- und Kampagnenplanung ist der erste Schritt für eine wirksame digitale Integration. Die ist eine übergreifende Empfehlung, die von den Teilnehmern aller Veranstaltungen gegeben wurde. Um zukünftige Initiativen zu entwickeln, bei denen niemand außen vor bleibt, müssen die derzeit digital ausgegrenzten Personen mit am Tisch sitzen und gehört werden.

# Richtlinien für die digitale Inklusion

ECAS Brüssel, April 2024

## European Citizen Action Service

BeCentral, Cantersteen 12

B-1000 Brüssel, Belgien

✉ [info@ecas.org](mailto:info@ecas.org)

✂ [@ecas\\_europe](https://twitter.com/ecas_europe)

f [ecas.europe](https://www.ecas.europe)

in ECAS – European Citizen Action Service

