

COVID-19 legt die digitale Kluft in der Bevölkerung offen

Der öffentliche und der private Sektor müssen jetzt handeln, um soziale Ausgrenzung zu bekämpfen und Menschen, die offline sind, berufliche Aufstiegschancen zu ermöglichen

Berlin, 5. Mai 2020 – Die COVID-19-Pandemie verstärkt die gesellschaftliche Notwendigkeit, die digitale Spaltung der Online- und Offline-Bevölkerung weltweit zu überwinden. Dies geht aus der aktuellen Studie des Capgemini Research Institute „The Great Digital Divide: Why bringing the digitally excluded online should be a global priority“ hervor, die heute vorgestellt wurde. Die Studie unterstreicht, dass die Verantwortung für die Bekämpfung der digitalen Ausgrenzung gemeinsam bei öffentlichen und privaten Organisationen liegt. Diese müssen sicherstellen, dass der digital ausgegrenzten Bevölkerung der Zugang zu wesentlichen Dienstleistungen nicht verwehrt wird.

Bereits vor dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie lebten 69 Prozent der Menschen, die keinen Online-Zugang haben, in Armut¹ und 48 Prozent der Bevölkerung, die offline sind, wünschten sich Zugang zum Internet – Trends, die sich aufgrund der weltweiten Ereignisse der letzten Monate noch verstärkt haben dürften.

Die Studie zeigt, dass die digitale Spaltung auch ohne die globale Pandemie sehr groß ist und diese stark mit Alter, Einkommen und Erfahrung zusammenhängt. So haben fast 40 Prozent der in Armut lebenden Offline-Bevölkerung das Internet aus Kostengründen noch nie genutzt. Die Altersgruppe mit dem höchsten Anteil² an Personen ohne Internetzugang sind die 18- bis 36-Jährigen mit 43 Prozent. Mehr als die Hälfte der 22- bis 36-Jährigen, die offline sind, gab zudem an, dass die Kosten für das Gerät (56 Prozent) oder den Anschluss (51 Prozent) der Grund sei, dass sie das Internet noch nie genutzt hat. Weitere Gründe sind die Komplexität der Internet-Nutzung und ein von Berührungängsten herrührendes mangelndes Interesse – letzteres ist besonders bei den Offline-Befragten über 60 Jahren (65 Prozent) und Frauen (54 Prozent) ausgeprägt.

„Die COVID-19-Pandemie hat auf globaler Ebene deutlich gemacht, dass eine Veränderung in der Art und Weise, wie Menschen leben, arbeiten und sich sozialisieren, notwendig ist. Durch die steigende Arbeitslosigkeit und Isolation von Menschen wird deutlich, von welcher zentraler Bedeutung die digitale

1 Der Studie liegen die Definitionen für niedriges Einkommen oder Armut der einzelnen Länder in Europa, den USA und Indien zu Grunde:

- Für Frankreich, Deutschland, Schweden und Großbritannien definiert Eurostat zusammen mit dem National Institute of Statistics and Economics Studies (INSEE) in Frankreich und dem European Statistical System (ESS) die Bevölkerung mit niedrigem Einkommen als armutsgefährdet, d. h. Personen mit einem verfügbaren Äquivalenzeinkommen (nach Sozialtransfers) unterhalb der Armutsgefährdungsschwelle. Sie ist auf 60 Prozent des nationalen verfügbaren medianen Äquivalenzeinkommens nach Sozialtransfers festgelegt.
- Für die USA gibt das Federal Register in the Department of Health and Human Services (HHS) jedes Jahr Armutsrichtlinien auf der Grundlage der Haushalts-/Familiengröße heraus. Die Armutsrichtlinien sind eine vereinfachte Version der bundesstaatlichen Armutsschwellenwerte, die jährlich vom Census Bureau herausgegeben werden. Die Armutsrichtlinie 2019 für eine vierköpfige Familie in den 48 Bundesstaaten (ohne Alaska und Hawaii) beträgt 25.750,43 US-Dollar.
- Für Indien wurde die einkommensschwache Bevölkerung über ein monatliches Haushaltseinkommen von weniger als 20.000 indischen Rupien pro Monat definiert.

2 Das Capgemini Research Institute befragte 1.304 Personen, die derzeit nicht online sind, per Telefon und in persönlichen Gesprächen.



Inklusion ist", sagt Claudia Crummenerl, Leiterin des globalen Beratungsbereichs People and Organization bei Capgemini Invent. „Unsere Studie, die unmittelbar vor dem Ausbruch der Pandemie durchgeführt wurde, ist im aktuellen Kontext noch relevanter, da die zunehmende Abhängigkeit von digitalen Angeboten die ohnehin prekäre Lage der Offline-Bevölkerung noch weiter verschärfen dürfte. So haben diese Menschen beispielsweise häufig keinen Zugang zu wichtigen Gesundheitsinformationen, über die Regierungen die Bevölkerung zunehmend online informieren.“

Die Kernaussagen der Studie im Überblick:

Offline zu sein führt zu sozialer Ausgrenzung und behindert den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen

- Offline zu sein kann zu Isolation, Einsamkeit oder einem Gefühl der Unzulänglichkeit führen: 46 Prozent der Befragten ohne Internet-Zugang gaben an, dass sie sich besser mit Freunden und Familie verbunden fühlen würden, wenn sie Zugang zum Internet hätten.
- Nur 19 Prozent der Personen, die keinen Zugang zum Internet haben und in Armut leben, gaben an, dass sie in den letzten 12 Monaten aufgrund ihres Einkommens, ihres Alters, einer Behinderung oder eines anderen Faktors eine öffentliche Leistung in Anspruch genommen haben. Wenn sich E-Government und öffentliche Online-Angebote immer stärker durchsetzen, könnte sich dies zu einem großen Problem auswachsen.
- 34 Prozent der Befragten äußerten Interesse daran, das Internet zu nutzen, um öffentliche Leistungen in den Bereichen Wohnung, Lebensmittel und Gesundheitsversorgung zu beantragen.

Offline zu sein schränkt die berufliche Mobilität ein

Schwierigkeiten sich online auf Stellenangebote zu bewerben und ein fehlender Zugang zu digitalen Lern- und Bildungsmöglichkeiten können die beruflichen Aufstiegsmöglichkeiten für die Offline-Bevölkerung erschweren. Die fehlende Möglichkeit, digitale Fähigkeiten zu entwickeln hemmt zudem die berufliche Mobilität:

- 44 Prozent der Offline-Befragten glauben, dass sie in der Lage wären, besser bezahlte Jobs zu finden und sich weiterzubilden, wenn sie Zugang zum Internet hätten.
- Insgesamt wünschen sich 29 Prozent der Offline-Befragten, sie könnten online nach Jobs suchen und sich darauf bewerben; bei den 22- bis 36-Jährigen liegt dieser Anteil bei 41 Prozent.

Bei der digitalen Spaltung geht es auch um eine Kluft bei Fähigkeiten und Bildung

Bei der digitalen Spaltung geht es nicht nur um den Zugang zum Internet allein, sondern auch um eine Verbesserung von Fähigkeiten und Bildung für die Personen, die bereits online sind. Die Befragten mit Online-Zugang gaben an, dass sie sich durch die Verbesserung ihrer digitalen Fähigkeiten besser bilden und eine besser bezahlte Arbeit finden könnten (40 Prozent), ihren Kindern mehr Möglichkeiten bieten könnten (34 Prozent), nicht darum bangen müssten, Rechnungen bezahlen zu können (33 Prozent) und öffentliche Leistungen bekommen könnten, die sie derzeit nicht erhalten (32 Prozent).

Gemeinsame Verantwortung, um die Kluft zu überwinden

Die Capgemini-Studie zeigt, dass die Verantwortung für die digitale Inklusion und den Zugang zum Internet nicht bei einer Gruppe allein liegen kann: Zum einen sich müssen private Organisationen mit ihrer Rolle in der heutigen Welt auseinandersetzen. Sie sind zunehmend nicht nur den Stakeholdern, sondern auch ihren Kunden, Mitarbeitern und Gemeinschaften verpflichtet. Sie müssen umfassender prüfen, wie sie langfristig ihren Beitrag zur Gesellschaft leisten können, indem sie digitale Inklusion und Gleichberechtigung in ihre Geschäftsstrategie integrieren. Zum anderen müssen aber auch Regierungen und der öffentliche Sektor eine führende Rolle bei der Ermöglichung von Internetzugang und -verfügbarkeit übernehmen, insbesondere für marginalisierte Gruppen. Dies kann auf mehreren Ebenen geschehen – in Form von Internetzugängen im



öffentlichen Raum, in Privathaushalten sowie durch den Erwerb von grundlegenden digitalen Fähigkeiten. Das erfordert jedoch, öffentliche Online-Dienste leichter zugänglich zu machen und sicherzustellen, die Kosten für die Verbraucher niedrig zu halten.

Organisationen und politische Entscheidungsträger müssen gemeinsam daran arbeiten, eine globale Aktionsgemeinschaft zur digitalen Inklusion aufzubauen. Sie können ihre Fachkollegen, NGOs, Akademiker und Regierungen mobilisieren, um evidenzbasierte politische Strategien zur digitalen Inklusion zu fördern. Darüber hinaus sollten sie mit geeigneten Partnern zusammenarbeiten, um die digitale Inklusion durch Pro-Bono-Projekte voranzutreiben.

„Die COVID-19-Pandemie wird den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen und die Einstellung gegenüber den Möglichkeiten der Remote-Arbeit dauerhaft beeinflussen. Es besteht also eine kollektive Verantwortung für Organisationen, die an der Überwindung der digitalen Kluft arbeiten, dies auf eine Weise zu tun, die eine langfristige Veränderung schafft und nicht nur eine schnelle Lösung“, sagt Claudia Crummenerl. „Die umfassenden Auswirkungen der Krise werden insbesondere die Menschen zu spüren bekommen, die Online-Dienste immer noch nicht nutzen können, sei es durch unerschwinglich hohe Kosten oder durch ein fehlendes lokales Angebot. Gerade für Kinder ist es entscheidend, dass sie schnell die Möglichkeit bekommen, an der digitalen Bildung teilzuhaben und dass die Qualität der virtuellen Angebote nachhaltig professionalisiert wird, damit sich die Schere nicht noch weiter öffnet.“

Als Unternehmen konzentriert sich Capgemini auf vier Schlüsselbereiche, um die digitale Kluft zu verringern und eine führende Rolle beim Thema digitale Inklusion einzunehmen:

- **Digitale Kompetenz:** Unterstützung von digital ausgegrenzten Menschen, um mehr Autonomie beim Zugang zu öffentlichen und privaten Online-Dienstleistungen zu erhalten und insbesondere neue Bildungsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche zu erschließen
- **Digitale Bildungseinrichtungen:** Unterstützung von benachteiligten Bevölkerungsgruppen und Menschen abseits des Arbeitsmarktes durch Digital Skills Trainings
- **Technologie für eine positive Zukunft:** Zusammenbringen von Technologie, Wirtschaft und Gesellschaft, um wichtige gesellschaftliche Probleme zu lösen und durch Spitzentechnologien positive Wirkungen zu erzielen
- **Thought Leadership:** Zusammenarbeit mit Think-Tanks und wissenschaftlichen Institutionen sowie Bündelung der Kräfte mit Kunden, NGO-Partnern, öffentlichen Einrichtungen und Hochschulen, um die Initiativen im Bereich [Digital Inclusion](#) weiter voranzutreiben

Um mehr über unsere lokalen Initiativen und das globale Corporate Social Responsibility-Programm von Capgemini sowie die Initiativen zur digitalen Inklusion zu erfahren, besuchen Sie unsere [CSR-Seite](#).

Zur Methode der Studie

Für die Studie wurden über 5.000 Personen in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Indien, Schweden und den Vereinigten Staaten befragt. Der Befragungszeitraum war Dezember 2019 bis Februar 2020.

- Um Erkenntnisse über die Online-Bevölkerung zu erhalten, führte das Institut eine Online-Umfrage unter 3.750 Personen durch, von denen 56 Prozent in Armut und 44 Prozent nicht in Armut leben.
- Um Erkenntnisse über die Offline-Bevölkerung zu erhalten, führte das Institut eine telefonische Umfrage unter 1.000 Personen durch sowie eine persönliche Umfrage unter 304 Personen, die alle nicht online waren. 69 Prozent der Offline-Bevölkerung leben in Armut und 31 Prozent nicht.

Das Capgemini Research Institute führte zudem Einzelinterviews mit 26 Führungskräften von 22 Non-Profit-Organisationen, Wohltätigkeitsorganisationen und NGOs durch, die im Bereich der digitalen Inklusion tätig sind, sowie mit Privatunternehmen, die Initiativen zur digitalen Eingliederung in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Indien und den Vereinigten Staaten durchführen.



Über Capgemini

Capgemini ist einer der weltweit führenden Anbieter von Management- und IT-Beratung, Digitaler Transformation sowie Technologie- und Ingenieursdienstleistungen. Als ein Wegbereiter für Innovation unterstützt das Unternehmen seine Kunden bei deren komplexen Herausforderungen rund um Cloud, Digital und Plattformen. Auf dem Fundament von mehr als 50 Jahren Erfahrung und umfangreichem branchenspezifischen Know-how hilft Capgemini seinen Kunden, ihre Geschäftsziele zu erreichen. Hierfür steht ein komplettes Leistungsspektrum von der Strategieentwicklung bis zum Geschäftsbetrieb zur Verfügung. Capgemini ist überzeugt davon, dass der geschäftliche Wert von Technologie durch Menschen entsteht und agiert als ein multikulturelles Unternehmen mit 270.000 Mitarbeitern in fast 50 Ländern. Einschließlich Altran beläuft sich der Umsatz für das Jahr 2019 auf 17 Milliarden Euro.

Mehr unter www.capgemini.com/de. *People matter, results count.*

Über das Capgemini Research Institute

Das Capgemini Research Institute ist Capgeminis hauseigener Think-Tank in digitalen Angelegenheiten. Das Institut veröffentlicht Forschungsarbeiten über den Einfluss digitaler Technologien auf große Unternehmen. Das Team greift dabei auf das weltweite Netzwerk von Capgemini-Experten zurück und arbeitet eng mit akademischen und technologischen Partnern zusammen. Das Institut hat Forschungszentren in Großbritannien, Indien und den USA.

Mehr unter www.capgemini.com/de-de/capgemini-research-institute