

## Digitale Mobilitätskluft in Österreich?

### Wissensbasis und Handlungsansätze für Anbieter:innen digitaler Dienste zur Unterstützung nachhaltiger Mobilitätslösungen



#### Neue Technologien, alte Ungleichheiten

Die Digitalisierung stellt Wirtschaft, Wissenschaft und Politik vor Herausforderungen, da nicht alle die Potenziale und Chancen, die sich durch Digitalisierung eröffnen, nutzen können (oder wollen). Der Verzicht auf das Internet führt zu Informations- und Kommunikationslücken, was mitunter **Wissensdefiziten, Kostennachteilen** (z.B. günstigere Online-Bahntickets), **schlechtere Arbeitsmarktchancen** und einen **Verzicht auf Mobilitätsdienstleistungen** (wie Sharingangebote, Mikro-ÖV, ...) die auf digitalen Plattformen basieren, mit sich bringen kann.

#### Die Gründe für die digitale Kluft sind vielfältig:

- Etwa 6% der Österreicher:innen haben noch nie das Internet genutzt (rund 390.000 Personen)
- Zweck und Häufigkeit der Nutzung variiert stark
- Ältere Menschen haben Schwierigkeiten die digitale Kluft zu überwinden (nur 47% der 65- bis 74-Jährigen nutzen das Internet täglich)<sup>1</sup>
- Einkommen und Bildungshintergrund beeinflussen Internetnutzung und digitale Kompetenz (knapp ein Drittel der österreichischen Bevölkerung hat keine digitalen Grundkenntnisse)
- Nutzung digitaler Mobilitätsdienstleistungen erfordert spezifische Kenntnisse und Fähigkeiten im Umgang mit digitalen Geräten und Anwendungen

#### Gestaltung von Technologie und Ungleichheit:

- Digitale Technologien spiegeln Ideen, Werte und Vorstellungen ihrer Entwickler:innen wider
- Gestaltung des Internets und der IKT wird überwiegend von jüngeren, technisch gebildeten Männern übernommen (nur 20,4% der IKT-Spezialist:innen in Österreich sind weiblich)
- Gefahr, dass (unbewusst) Produkte und Technologien an den Bedürfnissen großer Teile der Bevölkerung vorbei entwickelt werden.

#### Faktoren, die die Möglichkeiten, das Verhalten und die Motivation digitale Mobilitätsdienstleistungen zu nutzen, beeinflussen:

Die Verwendung digitaler Mobilitätsdienstleistungen hängt davon ab, wie gut diese den Möglichkeiten, Bedürfnissen, Vorteilen und Absichten der Nutzer:innen entsprechen. In der Realität kommt es oftmals zu einer Überschneidung der in der Tabelle angeführten Aspekte, wodurch Menschen aufgrund mehrerer Barrieren (z.B. Alter, geringes Einkommen, fehlendes Supportnetzwerk) betroffen sein können.

<sup>1</sup>Statistik Austria 2023

Sprache	Behinderung		Prekarität	Technische Aspekte	Emotionale Aspekte
	Körperlich	Kognitiv			
Fremdsprache	Eingeschränktes Sehvermögen	Kognitive Einschränkungen (z.B. Verarbeitung von zu viel Information)	Weitere psychische Probleme	Technische Barrieren (z.B. veraltete Programme, Akkulaufzeit)	Fehlendes Supportnetzwerk
Unbekannte Begriffe	Hörbehinderung	Schwierigkeiten beim Lesen und Schreiben	Religiöse oder kulturelle Faktoren	Internet-geschwindigkeit (Echtzeitkommunikation)	Mangelndes Selbstvertrauen
Komplexität	Ergonomische Barrieren		Fehlende digitale Kompetenz	Fehlende technische Kompetenz	Mangelndes Vertrauen in Datenschutz
Design			Niedriges Einkommen		Wunsch nach persönlichem Kontakt
Inklusivität			Fehlender Zugang zu Online-Bankdienstleistungen		
			Fehlender Zugang zu Technologien		

Eine detaillierte Darstellung der einzelnen Aspekte findet sich im Endbericht.

\* sozioökonomische Faktoren, Diskriminierung

## Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Das Projekt kluft.dig hat wichtige Erkenntnisse geliefert, die Anbieter:innen digitaler Dienste zur Förderung einer nachhaltigen Mobilität berücksichtigen sollten, um sicherzustellen, dass ihre Angebote für ALLE zugänglich und nutzbar sind:

### Allgemeine Empfehlungen/ organisatorische Maßnahmen:

- **Vereinfachte Buchungsmöglichkeit:** Bieten Sie eine unkomplizierte Buchungsmöglichkeit an, die keine Registrierung erfordert, dies reduziert auch mentale Einstiegsbarrieren (Datenschutz etc.).
- **Reduzierung der Buchungsschritte:** Vereinfachen Sie den Buchungsprozess, indem Sie überflüssige Zwischenschritte vermeiden.
- **Feedback zu Buchungsschritten:** Implementieren Sie Feedback-Mechanismen, wie z.B. einen Fertigstellungsbalken, um den Nutzenden während des Buchungsprozesses eine klare Übersicht über den Fortschritt zu geben.
- **Persönliche Hilfestellung:** Stellen Sie den Nutzenden eine Telefonhotline zur Verfügung, um persönliche Unterstützung bei Fragen oder Problemen während des Buchungsprozesses zu bieten.
- **Verständliche Anweisungen zur menschlichen Hilfe:** Geben Sie den Nutzenden klare Anweisungen und Beschreibungen, wie sie menschliche Unterstützung erhalten können. Stellen Sie sicher, dass diese Informationen gut sichtbar und leicht zugänglich sind.
- **Kooperationen eingehen, um Kosten zu reduzieren:** Partnerschaften können eine kosteneffiziente Lösung bieten und gleichzeitig die persönliche Unterstützung (z.B. gemeinsame Servicehotline unterschiedlicher Sharing-Anbieter) für die Nutzer:innen sicherstellen.
- **Einfache und sichere Zahlungsmethoden:** Bieten Sie einfache und sichere Zahlungsmethoden an, die verschiedene Optionen einschließen, wie z.B. Bargeldzahlung und minimieren Sie die Anzahl externer Anwendungen, die für die Zahlung erforderlich sind.

### Sprache:

- **Darstellung der Angebote auch in einfacher Sprache:** Bieten Sie die Möglichkeit an, sich das Angebot auch in einfacher Sprache anzeigen zu lassen. Vermeiden Sie lange Sätze, Abkürzungen, Fremdwörter und Fachsprache. Verwenden Sie Piktogramme zur einfachen Verständlichkeit.
- **Mehrsprachigkeit und intuitive Auswahl:** Bieten Sie die Möglichkeit der einfachen Übersetzung in mehrere Sprachen an. Stellen Sie sicher, dass die Auswahl der Sprache intuitiv und benutzer:innenfreundlich ist.
- **Mehrsprachiger Kund:innenservice:** Sorgen Sie dafür, dass der Kund:innenservice in mehreren Sprachen verfügbar ist, um die Bedürfnisse einer vielfältigen Nutzer:innengruppe zu erfüllen. Hier können Kooperationen ebenfalls eine kosteneffiziente Lösung darstellen.
- **Inklusivität und nicht-binäre Optionen:** Stellen Sie sicher, dass alle Geschlechteridentitäten angemessen repräsentiert werden. Dies kann die Verwendung von genderneutraler bzw. inklusiver Sprache und die Bereitstellung von Auswahlmöglichkeiten jenseits der traditionellen binären Geschlechteroptionen umfassen.
- **Barrierefreie und bedienungsfreundliche Apps bzw. Webseiten:** Berücksichtigen Sie Faktoren wie Farben, Kontraste, Schriftgröße und den Wiedererkennungswert von Symbolen/Icons. Wenden Sie dabei die Grundsätze des Universal Designs an, um z.B. die nutzer:innenfreundlichkeit von Symbolen zu erhöhen. Prüfen Sie ihre Website vorab auf ihre Barrierefreiheit (z.B. <https://wave.webaim.org/> oder Accessibility Insights for Google Chrome)
- **Reader Funktion:** Bieten Sie die Möglichkeit an, sich die Website in der Reader Funktion anzeigen zu lassen.

### Maßnahmen zur Stärkung der Chancengleichheit:

- **Anwendung des RRI-Ansatzes:** Am Anfang der Entwicklungsidee sollte der Responsible Research and Innovation (RRI) Ansatz im Mittelpunkt stehen. Dadurch sollen die Auswirkungen der Entwicklung auf Gesellschaft und Umwelt einbezogen werden.
- **Entwicklung in einem diversen Team:** Stellen Sie sicher, dass das Team verschiedene Perspektiven und Expertisen umfasst, einschließlich Geschlecht, Alter, Herkunft, körperlichen Fähigkeiten und unterschiedlichen Hintergründen. Dies ermöglicht es, vielfältige Erfahrungen und Bedürfnisse der Nutzer:innen zu berücksichtigen und so eine breitere Zugänglichkeit zu gewährleisten.
- **Einbindung von Nutzer:innen in der Entwicklungsphase:** Führen Sie Benutzer:innentests und Usability-Tests durch, um Feedback von verschiedenen Nutzergruppen zu erhalten.
- **Offline-Werbung für schwer erreichbare Zielgruppen:** Ergreifen Sie Maßnahmen, um Dienste auch offline zu bewerben, um Zielgruppen zu erreichen, die möglicherweise schwer erreichbar sind, wie Menschen mit Behinderungen oder geringen digitalen Fähigkeiten. Nutzen Sie alternative Kanäle wie gedruckte Medien, öffentliche Plakate oder lokale Gemeinschaftsveranstaltungen, um diese Zielgruppen anzusprechen.
- **(Übergangs-)Möglichkeiten für telefonische oder persönliche Buchungen:** Dies ermöglicht es Menschen, die möglicherweise Schwierigkeiten mit digitalen Anwendungen haben oder aufgrund von Beeinträchtigungen Unterstützung benötigen, weiterhin Zugang zu Ihren Dienstleistungen zu haben.
- **Zusätzliche analoge Angebote:** Durch die Ausstattung von POIs (z.B. Bibliothek) wird der Zugang für Personen, die aufgrund technischer Barrieren ausgeschlossen werden, gewährleistet.

Abschließend ist anzumerken, dass digitale Angebote zusätzliche Vorteile für die Inklusion bieten könnten. Beispielsweise können Informationen über defekte Aufzüge in Bahnhöfen in Echtzeit über eine App bereitgestellt werden. Auf diese Weise können Menschen mit Mobilitätseinschränkungen ihre Reisen besser planen und gegebenenfalls alternative Wege wählen. Auch ein vernetztes Angebot verschiedener Mobilitätsdienste für Personen mit Betreuungspflichten, könnte die Nutzung von nachhaltigen Verkehrsmitteln erleichtern. Digitale Lösungen können somit dazu beitragen, die Inklusion im Bereich der Mobilität zu verbessern und gleichzeitig die Lebensqualität der betroffenen Personen zu erhöhen.

### **Good Practices**

Bedarfsverkehr: Korneuburg IST mobil – keine Registrierung, telefonischer Kontakt und Buchung möglich, Barzahlung (<https://istmobil.at/istmobil-regionen/bezirk-korneuburg-istmobil/>)

E-Ladestationen: analoger faltplan mit allen für die Öffentlichkeit zugänglichen Ladestationen im Mondseeland (<https://www.greenmakes.at/ladestationen-einmal-ganz-analog/>)

BVG Muva – über Telefon oder App buchbarer On-Demand-Service der BVG (<https://www.bvg.de/de/verbindungen/bvg-muva>)

### **Projektdetails**

Im Rahmen des Projekts kluft.dig wurden potenzielle Bevölkerungsgruppen identifiziert, die aufgrund der zunehmenden Digitalisierung von der Nutzung bestehender und neuer Mobilitätsangebote ausgeschlossen sind. Weiters wurden Maßnahmen entwickelt, die zu einer Reduktion der digitalen Mobilitätskluft in Österreich führen.

Das Projekt wird im Rahmen der 18. Ausschreibung „Mobilität der Zukunft“ von der FFG (Österreichische Forschungsförderungsgesellschaft) gefördert. Die Durchführung des Projekts erfolgt in Zusammenarbeit mit der ÖGUT (Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik) und HERRY Consult.

Weitere Informationen zum Projekt: <https://www.oegut.at/de/projekte/gender/kluft-dig.php>

### **Autor:innen**

Mag.<sup>a</sup> Beatrix Hausner, DI<sup>in</sup> Verena Fischer, Samira Karner, BA (ÖGUT)

DI Norbert Sedlacek, Niklas Scheffer, MA (Herry Consult)

### **Literatur**

European Commission. „Women in Digital Scoreboard 2020 - Austria“, 2020.

[https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc\\_id=71572](https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=71572).

Hausner, Beatrix. „Factsheet: Energietechnologien gestalten, die für alle sinnvoll und nutzbar sind“, 2022. <https://www.oegut.at/downloads/pdf/iea-users-tcp/iea-users-tcp-factsheettechnologientwicklung-2022.pdf>.

Indimo Project. „Indimo Toolbox - Recommendations“. INDIMO – Inclusive Digital Mobility Solutions, 23. Mai 2023. <https://spet.indimoproject.eu/de/recommendations/>.

Reidl, Sybille, Jürgen Streicher, Marlene Hock, Beatrix Hausner, Gina Waibel, und Franziska Gürtl. „Digitale Ungleichheit“, 2020.

Statistik Austria. „IKT-Einsatz in Haushalten 2021. Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien in Haushalten 2021“, 2023