



Volksuniversität - Université Populaire Quart Monde

Digitalisierung - Digitalisation

Samstag, den 18. Januar 2025

Nach der Begrüßung aller Teilnehmer und besonders denen, die erstmals an einer Volksuniversität teilnahmen, haben sich die beiden **Gäste** kurz vorgestellt:

- ▶ **Ben MAX**, attaché, Inclusion numérique, **Ministère de la Digitalisation**,
- ▶ **Patrick de la Hamette**, Director, **Digital Inclusion asbl**.

Frau **Claudine Stein**, Vertreterin von **AKZENT** (Zenter fir accessibel Kommunikatioun) nahm auch an unserer UPQM teil. Sie konnte somit viele interessante Überlegungen und Ideen für ihre Arbeit mitnehmen.

Vorbereitungen

Im Vorfeld besuchten wir am Freitag, den 20. September 2024 die Räumlichkeiten von **Digital Inclusion** in Bonnevoie. Herr De La Hamette und sein Team empfingen uns sehr herzlich und nahmen sich viel Zeit, uns all ihre Leistungen zu erklären und unsere Fragen zu beantworten.

Am 29. November gab es eine **Vorbereitungsversammlung** mit einer Gruppe von 7-10 Personen. Das Animationsteam stellte konkrete Fragen zur Nutzung der digitalen Welt, kurz des Internets. Wir haben eine Kurzfassung der Aussagen zur Einleitung der Volksuniversität vorgestellt.



Internet zu Hause:

Zu Hause haben alle Personen der Gruppe über eine „Fritzbox“ (Router) Zugang zum Internet. Meist über ein Angebot mit TV,

Internet und ggf. Telefon (Festnetz oder Mobilfunk).

Manche Menschen haben auch ein Tablet oder einen Laptop/Computer zu Hause. Aber das ist eher die Ausnahme.

Die wenigsten Menschen haben einen Drucker/Scanner. Der Kauf neuer und korrekter Tinte ist oft ein Problem, vor allem der Preis.



Internet für unterwegs: 4G/5G:

Die Leute in der Versammlung haben alle ein Smartphone. Sie haben auch Internet für unterwegs. Es gibt unterschiedliche Formeln: unbegrenzt oder mit klarem Limit, und entsprechenden Mitteilungen, wenn das Limit erreicht ist.

Manche Menschen wissen aber leider nicht genau, was in ihrem Abonnement enthalten ist und ob sie nicht zu viel bezahlen.

Die **Nutzung des Internets** ist je nach Alter, Interesse und Vorkenntnissen sehr unterschiedlich.



Online-Banking:

Wir haben viel über Online-Banking und die damit verbundenen Schwierigkeiten gesprochen.

Die Leute haben den Token mit dem Luxtrust-Mobiltelefon ausgetauscht. Einige Leute hatten schon öfters Schwierigkeiten mit den Codes für den Zugang zum Webbanking.

Nur 2 Leute machen „Alles“ im Internet. Andere können ihren Kontostand auf dem Mobiltelefon prüfen, aber keine Überweisung durchführen.

Die meisten erledigen ihre Bankgeschäfte am Schalter oder werfen Überweisungen in Papierform in die Box einer Agentur. Hier gibt es zusätzlich Gebühren pro Überweisung.

Das Ausdrucken von Kontoauszügen ist teurer und komplizierter, wenn man kein Online-Banking hat.

Um die vielen Gebühren zu vermeiden, wurde die Idee diskutiert, dass man für regelmäßige Rechnungen (Miete, Strom etc.) einen Dauerauftrag oder eine Domizilierung machen kann.

Keiner der Teilnehmer des Vorbereitungstreffens hatte Payconiq oder Karten auf seinem Mobiltelefon.

Manche Menschen, darunter auch junge Menschen, die unter Vormundschaft stehen, nutzen Webbanking zum Teil überhaupt nicht.



Medizinische Verfahren (Arzttermin, ...):

Alle Personen aus der Vorbereitung vereinbaren ihren

Termin beim Haus- oder Facharzt telefonisch. Vielleicht ist das Zufall, Chance. Ein Jugendlicher benutzt Doctena.

Eine Dame, der die Sekretärin des Facharztes mitteilte, dass sie das RDV online anfragen müsse, hat sich dann wieder an die Sekretärin ihres Allgemeinarztes gewandt, damit diese es erledigt.

Am Telefon kann es allerdings zum Problem werden, wenn man nur eine Prepaid-Karte oder ein kleines Abo hat. Die Wartezeit verschlingt das Guthaben. Ein Trick, ist, eine Sprache zu wählen, die nicht so oft gesprochen wird, um schneller jemanden zu erreichen.

In der Gruppe musste noch niemand die ärztliche Anordnung für eine Röntgenaufnahme einscannen und per Mail verschicken. Für diejenigen, die weder über einen Scanner noch über eine E-Mail-Adresse verfügen wird dies kompliziert.



Sonstige Verwaltungsverfahren:

Es gab nur eine Person, die MyGuichet.lu nutzte. Doch mittlerweile hat auch sie Schwierigkeiten, sich einzuloggen. (*erakommen*)

Es besteht eine gewisse Angst vor falschen Textnachrichten oder E-Mails, beispielsweise von MyGuichet.lu, Banken, Post- oder anderen Zustellunternehmen, CNS, Luxtrust, Steuern usw.

!! Klicken Sie niemals auf den Link! Rufen Sie an, um sich zu erkundigen.

Jobsuche:

Junge Menschen nutzen Plattformen, auch mit Hilfe ihrer Sozialarbeiter. Sie haben keinen Computer, um den Lebenslauf zu schreiben.

Nutzung im Alltag:

Internet und Apps werden im Alltag mehr von den Jüngeren genutzt.

Einige nützliche Apps die benutzt werden:



- *mobilität.lu; cfl.lu; vdl.lu*; für den öffentlichen Nahverkehr;

- *Google Maps oder GPS*

werden teilweise gebraucht. Mehrere Personen kommen besser mit einem Plan auf Papier klar. Sie lassen sich von sozialen Diensten die Adressen und Pläne ausdrucken;

- *Ortung* auf dem Mobiltelefon, damit man weiß, wo Freunde, Familie sind; nicht zur Kontrolle, sondern im Notfall, wenn etwas passiert;

- Manche hören häufig *Musik* im Internet, auf Spotify oder auf YouTube

- Die meisten haben noch nicht im Internet *eingekauft*, oder nur über ein Familienmitglied. Für Menschen, die sich draußen in überfüllten Geschäften unwohl fühlen, kann es praktisch sein.

- *Nachrichten* online;

- Fast jeder nutzt *WhatsApp, Messenger*;

- Soziale Medien: FB, Tiktok, Instagram sind ebenfalls weit verbreitet

- Andere Apps wie z.B. von Versicherungen, werden nicht genutzt: Manche Dinge machen Menschen lieber im Kontakt mit anderen Menschen.

Schlussfolgerungen

Das Internet kann uns vieles vereinfachen, wenn wir wissen wie es geht.

Wenn man nicht so gut zurechtkommt, ist es ein Nachteil. Der direkte Kontakt zu Menschen ist immer weniger möglich und es entstehen zusätzliche Kosten (Bank, ...).

Die Teilnehmer haben sich dann in 3 kleinere Gruppen aufgeteilt, wo sie mehrere Fragen beantwortet haben. Die Überlegungen und Aussagen der 3 Gruppen wurden dann jeweils in der vollständigen Versammlung vorgestellt. Wir haben diese hier zusammengefasst.

1. Heutzutage kann/ muss man vieles online machen (Bank, Termine,...)

Was ist für mich einfacher geworden?

Alles geht schneller, man bekommt schneller eine Antwort oder Informationen.

Es ist einfacher, mit Freunden oder Bekannten in Kontakt zu kommen

Man braucht nicht irgendwo hinzugehen, sondern kann von zu Hause aus einen Termin anfragen oder Rechnungen bezahlen. Man hat die Kontrolle über seine Konten.

Was ist für mich schwieriger geworden?

Was für einige einfacher geworden ist, kann für andere eine Schwierigkeit darstellen.

Für einige ist auch alles schwieriger geworden:

Termine zu vereinbaren oder Dokumente anzufragen, kann sehr schwierig sein, **man fühlt sich verloren.**

Es ist auch schwierig alles richtig zu verstehen. (Das Wortverständnis- die Wörter zu verstehen)

Man hat **Angst** vor Online-Banking, vor **Betrug** durch "Hacker", Geldabzocken durch SMS und per Telefon.

Wenn man Informationen sucht, geht dies sehr schnell. Es gibt auch **Fake News**. Man weiß nicht ob Informationen richtig oder falsch sind und dadurch entsteht ein Gefühl von **Unsicherheit**.

Was bräuchte ich als Unterstützung?

Hier sind verschiedene Ideen erwähnt worden:

Die Idee von einer **einfacheren und klareren Sprache** kam in allen Gruppen vor. Diese sollte zeigen, dass man sich in die Lage einer Person versetzt hat, die Schwierigkeiten hat.

Es wäre auch einfacher, wenn Informationen auf Luxemburgisch oder als Sprachnachricht verfügbar wären. Dies gilt sowohl für Personen, die nicht gut sehen als auch für Personen mit sonstigen Schwierigkeiten. Bilder könnten auch helfen, Sachen verständlicher zu machen.

Eine andere Idee war die Kreation und Orientierung von **kompetenten Anlaufstellen mit Kontaktpersonen**, bei denen man Hilfe bekommt, wenn man etwas nicht versteht. Diese sollten auch einfach über Telefon erreichbar sein.

Wo hole ich mir Hilfe?

Dies ist nicht klar. Man weiß nicht immer genau wo man nachfragen muss: Ist es auf der Bank, bei Luxtrust, ...? Man muss auch noch Glück haben und auf eine nette Person treffen, die einem hilft.

Viele Leute holen sich daher lieber Hilfe bei Freunden, Familienangehörigen oder bei Sozialarbeitern.

Eine Person hat auch schon die Dienste von Digital Inclusion in Anspruch genommen.



2. Was hat die digitale Welt in unserem Leben, in unseren Gewohnheiten geändert?

Was gefällt mir an der digitalen Welt? Was sind ihre Vorteile oder Chancen?

Besonders die vereinfachte und schnellere **Kommunikation** gefällt. Man kann mit Freunden in Kontakt bleiben und frühere Freunde wiederfinden, SMS und Sprachnachrichten senden und empfangen. Man kann über Videoanrufe mit den Leuten sprechen, die man nicht so oft treffen kann.

Fotos machen und teilen, sie bei sich haben gefällt auch vielen Leuten. Es ist auch praktisch viele Daten speichern zu können.

Spiele und soziale Medien finden auch Gefallen.

Auch der schnelle Zugriff auf **Informationen** (Google) oder Antworten auf Anfragen wird geschätzt.

Was gefällt mir nicht an der digitalen Welt? Was sind Nachteile?

Auch hier ist die Kommunikation ein wichtiger

Es besteht die Gefahr von vermehrter **Isolation**, Mangel an familiärer Kreativität. Kinder verbringen mehr Zeit am Bildschirm als beim Spielen.

3. Was müsste getan werden, damit die Digitalisierung eine Chance für jeden sein könnte?

Punkt. Kontakte werden weniger menschlich und **weniger persönlich**. Man geht nicht mehr so viel aus dem Haus und hat weniger physischen und menschlichen Kontakt.

In der Schule oder im Restaurant sind die Leute oft am Handy und unterhalten sich weniger untereinander.

Der **Zugang** müsste für alle gesichert sein, finanziell und materiell. **Hilfs-oder Informationsstellen** sollen überall im Land zugänglich sein, und nicht nur in Luxemburg Stadt.

Auch Leute, die alleine zu Hause sind und sich nicht einfach fortbewegen können, dürfen nicht vergessen werden. All diese Hilfsangebote sollten **gratis** sein.

Die Angst von einem Vertrauensverlust in sich selbst und **Informatikabhängigkeit** wurde auch erwähnt. Wenn man Dokumente braucht, ist es schwer sie zu bekommen und zu bezahlen. Auch gibt es manchmal Probleme von Inkompatibilität zwischen digitalen und physischen Dokumenten. Nicht jedes Büro oder Amt akzeptiert das Gleiche.

In Frankreich (Metz) gibt es einen mobilen digitalen Bus zur Begleitung aller informationsbedürftigen Menschen. Das Personal hilft bei digitalen Anfragen und bietet auch Kurse an.

Reaktion und Erklärungen der beiden Gäste

Patrick de la Hamette, Digital Inclusion:

Patrick de la Hamette von Digital Inclusion erkennt die Herausforderungen der digitalen Welt, die immer komplexer wird. Es ist sehr schwierig ganz ohne Hilfe Zugang zu den digitalen Angeboten zu finden, wenn man sich nicht auskennt.

Digital Inclusion bietet verschiedenen Angebote:

► **Computerkurse:**

Anfängerniveau: erste Schritte am Computer, Mail schreiben,

fortgeschrittene Kurse: Teams (wichtig für die Schule), künstliche Intelligenz, Online Dienste in Luxemburg (Myguichet, Doctena, ...)

► **Digital Coach:**

Dies sind individuelle Termine mit einem Helfer für ganz spezifische Probleme mit dem Handy oder Computer. Jeweils eine halbe Stunde.

► **Open Classroom freitags von 9:30 bis 13:30 Uhr:**

Hier wird ohne Termin bei kleineren Fragen geholfen.

Es ist auch möglich gratis Dokumente zu drucken oder zu scannen.

Alle angebotenen Dienste sind **gratis**, da sie durch das Familienministerium mitfinanziert werden.

- ▶ **Verteilen von Computer (Laptops)** an Haushalte, die sich nicht selbst einen Computer leisten können.

Bedingungen:

- Empfänger der Allocation de vie chère sein
- oder auf Anfrage des zuständigen Office Social

Ben MAX, Service d'Inclusion Digitale, Ministère de la Digitalisation:

Das Ministère de la Digitalisation bietet weder direkte Service noch Kurse an. Es kümmert sich z.B. um die Dienste wie das MyGuichet.lu.

Herr Ben Max hat über interessante Initiativen von dem Service d'Inclusion digitale erzählt.

- ▶ **Die Internetseite www.zesummendigital.lu:**

Dort findet man:

- alle Kurse für Computer und Handy in seiner Region. (Es funktioniert wie ein Telefonbuch, alles ist alphabetisch sortiert)
- aktuelle Informationen: z.B. Videos und Flyers mit Erklärungen über Luxtrust usw.

- ▶ **Digibus von Gero (für Senioren)** wird im Sommer an verschiedenen Stellen des Landes unterwegs sein

- ▶ **MyGuichet.lu:** Bei Problemen mit guichet.lu kann man die Helpline anrufen.

Die Nummer ist 2478-2000 und funktioniert von montags bis freitags jeweils von 8:00 bis 18:00.

Hier kann man seine Fragen stellen oder auch einen Termin ausmachen bei der Beratungs-Stelle für Bürger bei MyGuichet.lu (11, rue Notre-Dame L-2240 Luxembourg).

Aktuell ist das Ministerium dabei eine öffentliche Befragung auszuwerten. Bei der Befragung geht es darum entweder eine mobile Lösung mit einem Digitalbus anzubieten oder auch mehrere dezentrale Beratungsstellen zu eröffnen.

- ▶ **Zuschuss für den Internetanschluss** zu Hause für Empfänger der Allocation de Vie chère. Mit der Allocation de vie chère bekommt man einen Brief. Mit diesem Brief geht man zu seinem Dienstleister (Tango, Post, Orange..) und bekommt pro Monat 10€ Ermässigung für das Abonnement WIFI.

Tipps der Gäste

Onlinesicherheit:

Die **Unsicherheit und Angst beim Benutzen vom Internet** war ein großes Thema.

Diese entstehen da man nicht richtig weiß wie man Internet benutzt und werden auch noch verstärkt, weil viel über Betrug, Fake News usw berichtet wird. Teilweise berichteten auch Leute, dass sie Opfer von Betrug wurden.



Rat der beiden Invités:

→ Mails/SMS und verführende Angebote immer hinterfragen!!

→ Vorsicht besonders wenn man nicht selbst eine Seite geöffnet hat, sondern kontaktiert wurde.

→ Falls man eine „merkwürdige“ Anfrage oder ein Angebot bekommt (z.B. Bank, Luxtrust, CNS, ...), soll man am besten diese Stelle per Telefon kontaktieren (offizielle Helpline) um nachzufragen, ob sie es wirklich gesendet haben.

Wenn man sich nicht sicher ist, soll man mit anderen Leuten darüber reden.

Viele unehrliche Personen aus der ganzen Welt nutzen das Internet.

Es ist zunehmend einfacher, auch mit künstlicher Intelligenz, offizielle Seiten zu kopieren. Beide Gäste haben dies mit der realen Welt verglichen:

Wenn ein Fremder bei mir klingelt um mir ein Angebot zu machen um mir Geld zu leihen, oder mich auf der Straße anspricht, dann bin ich eher skeptisch, als wenn dies im Internet geschieht.

Auf der Internetseite bee-secure.lu findet man Informationen über die Gefahren im Internet und wie man sich schützen soll.

Wenn man Opfer von einem Betrug wurde:



→ sollte man sich nicht schämen: dies ist ein sehr reelles Problem und kann jedem passieren

→ sollte man am besten direkt die Polizei anrufen.

[Luxtrust](#) ermöglicht, dass man eine Aktion zweimal bestätigen muss. Dies kann als lästig empfunden werden, aber erhöht die Sicherheit.

Bei Onlinezahlungen kann es aber schon mal vorkommen, dass keine zweite Bestätigung gefragt wird. Falls man glaubt, dass jemand Unbefugtes die Nummer von der Kreditkarte hat, soll man diese sofort blockieren und eine neue Karte anfragen.

Mit Programmen wie [Androidpay](#) kann man seine Kreditkarten auf dem Handy haben und dann direkt mit dem Handy in Geschäften zahlen. Diese Methode ist sicherer als mit Karte zu bezahlen, aber **nur** wenn das Handy gut gesichert ist. Am besten mit

**Bankkarten
blockieren:
49 10 10**

Gesichtserkennung (die sicherste Variante) oder mit Fingerabdruck.

Tipps zu Abos und Handykauf:



Handyabonnemente sind nicht immer ganz verständlich.

Wenn man ein **Abo mit Handy** hat, muss man dieses Abo, wenn die 12 oder 24 Monate vorbei sind und das Handy abbezahlt ist, stoppen lassen. Sonst bezahlt man das teurere Abo weiter!!!

Herr de la Hamette empfiehlt, wenn möglich, das Handy und das Abo separat zu kaufen. Firmen wollen keine Geschenke machen, und man spart normalerweise nichts, sondern die Gefahr ist da, dass man mehr bezahlt.

Für das Handy empfiehlt er auch sich zu informieren, wie lange das Handy noch aktualisiert wird. Bei billigen Handys kann es sein, dass diese nach 1 bis 2 Jahren nicht mehr aktualisiert werden können. Programme können nicht mehr aktualisiert werden (Updates) und funktionieren dann nicht mehr richtig oder sicher.

Man kann sich ein teureres Handy als gebrauchten Apparat kaufen (1-2 Jahre alt).

Um **Ressourcen zu schonen**, sollte man auch nicht alle zwei Jahre ein neues Handy kaufen und alte Apparate nicht einfach zu Hause liegen lassen. Diese können wiederverwertet werden. Hierzu gibt es spezielle Briefumschläge. www.mobilebag.lu

Auf dem Umschlag ist auch erklärt, wie man die Daten auf dem Handy löscht.

ATD hat solche Umschläge.

Probleme mit Internetverbindung oder WIFI:

Hier sollte man immer die offizielle Firma kontaktieren, bei der man auch bezahlt.

Hilfsangebote:

Bei ATD liegt ein **Ordner mit Kontakten und Flyers** von **Kursen, Internetstuff**, usw.

Bei Bedarf kann man hier nachsehen, welches Angebot am besten passt.

Kontakt Digital Inclusion funktioniert nur über E-Mail oder open Classroom. Für die Leute, die keine Emailadresse haben, kann Valerie den ersten Termin per Mail ausmachen.

Zum Schluss

Frau Michèle Stauss vom OSAPS (*Office de la surveillance de l'accessibilité des produits et services* des Familienministeriums) wird uns im Februar besuchen.

Dieser Service kümmert sich besonders um den Zugang zu Dienstleistungen, unter anderem den Banken. Hier werden wir dann die Gelegenheit haben eine Umfrage auszufüllen und über konkrete Probleme mit den Banken zu sprechen. (Schließungen, Zugang zu Online-Banking, Kosten, ...).

Zum Abschluss wurden die Bücher „Vivre en Famille“ und „25 Joer Schreiwatelier“ an die beiden Gäste überreicht.

