

Die Nutzung öffentlicher Internet- Zugangsorte in Bamberg

Ein Beitrag zur Diskussion um die „digitale Spaltung“

September 2003

Autoren:

Jan Schmidt, Sabrina Herrmann

Wichtige Ergebnisse

- Das Internet hat sich in den letzten zehn Jahren zwar rasant verbreitet, doch zählt noch etwa die Hälfte der deutschen Bevölkerung zu den Offlinern, die es nicht nutzen. Da Kompetenzen im Umgang mit dem Informations-, Kommunikations- und Transaktionsmedium Voraussetzung für verschiedene Formen der gesellschaftlichen Teilhabe sind, würde eine dauerhafte „digitale Spaltung“ in On- und Offliner ein gravierendes soziales Problem darstellen.
- Die Offliner nennen unterschiedliche Gründe für ihre Nicht-Nutzung, unter denen zu hohe Kosten, fehlender individueller Nutzen sowie technische und psychologische Zugangsbarrieren hervorstechen. Diese Faktoren erfordern jeweils unterschiedliche Antworten bzw. Maßnahmen von öffentlichen wie privaten Initiativen.
- Ein wichtiges Instrument, mit dem die digitale Spaltung verhindert werden kann, stellen öffentliche Internet-Zugangsorte in Bibliotheken, Jugendzentren, Internet-Cafés und anderen Orten dar. In Deutschland existieren Mitte 2003 etwa 4.600 dieser Einrichtungen, über deren Nutzer allerdings nur wenig gesicherte Informationen vorliegen.
- Die vorliegende Studie zu öffentlichen Zugangsorten in Bamberg untersucht für verschiedene Institutionen (Internetcafé Download, Arbeitsamt Bamberg, Stadtbücherei Bamberg sowie drei Jugendzentren) sowohl Anbieter- wie Nutzermerkmale, um ein umfassenderes Bild dieses Bereichs der Internetnutzung zu liefern.
- Zu den Nutzern der untersuchten Zugangsorte zählen zwar einige Personengruppen, die unter den Internetnutzern unterrepräsentiert sind, doch vor allem ältere Nutzer erreichen sie nur eingeschränkt. Die Mehrzahl der Befragten bezeichnet ihre Internetkenntnisse als fortgeschritten; Kurse und Schulungen stossen nur bei einer Minderheit auf Interesse und werden von den jeweiligen Institutionen nicht angeboten.
- Im Download und den Jugendzentren herrscht eine stärker kommunikationsorientierte, in Arbeitsamt und Stadtbücherei eine eher informationsorientierte Nutzung vor. Die Onlinenutzung an allen untersuchten Orten unterscheidet sich von den sonstigen bzw. allgemeinen Gewohnheiten, weil zeitintensivere Anwendungen, vor allem aus dem Freizeit- bzw. Unterhaltungsbereich, seltener auftreten.
- Um das Nutzungsverhalten an öffentlichen Zugangsorten zu erklären, müssen Nutzungssituation und Nutzerstruktur systematisch einbezogen werden. Das in diesem Bericht skizzierte Modell sollte durch weitere und breiter angelegte Studien überprüft und gegebenenfalls erweitert werden.

Inhaltsverzeichnis

Wichtige Ergebnisse.....	2
Inhaltsverzeichnis	3
Tabellenverzeichnis	4
Abbildungsverzeichnis	4
1 Einleitung.....	5
2 Digitale Spaltung und öffentliche Zugangsorte.....	6
2.1 Die Entwicklung des Internets und das Phänomen der digitalen Spaltung.....	6
2.2 Öffentliche Zugangsorte und die Überwindung der digitalen Spaltung.....	10
3 Öffentliche Zugangsorte in Bamberg.....	14
3.1 Methodische Vorbemerkungen.....	14
3.2 Die Anbieter öffentlicher Internet-Zugangsorte.....	15
3.2.1 Kostenfreie Angebote öffentlicher Träger.....	16
3.2.2 Kostenpflichtige Angebote öffentlicher Träger.....	19
3.2.3 Kostenfreie Angebote kommerzieller Träger.....	26
3.2.4 Kostenpflichtige Angebote kommerzieller Träger.....	27
3.3 Die Nutzer öffentlicher Internet-Zugangsorte in Bamberg.....	31
3.3.1 Soziodemographie der Nutzer.....	32
3.3.2 Technische Ausstattung und Kenntnisse.....	33
3.3.3 Nutzung des Internets allgemein und an den Zugangsorten.....	35
4 Diskussion der Ergebnisse.....	39
5 Ausblick.....	42
6 Literatur.....	43

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Altersstruktur der deutschen Online-Nutzer im Vergleich zur gesamten Bevölkerung 2002 (nach Geschlecht; in %)	8
Tabelle 2: Anteil der Offliner an soziodemographischen Gruppen, 1997-2002 (in %)	8
Tabelle 3: Ausgewählte Gründe der Offliner, sich keinen Computer anzuschaffen (in %)	10
Tabelle 4: Anteile von unterschiedlichen Trägern an allen Internet-Zugangsorten 2002 und 2003 (in %)	12
Tabelle 5: Anteile von zielgruppenorientierten Internet-Zugangsorten 2002 und 2003 (in %)	12
Tabelle 6: Teilnehmer der Untersuchung und Eckdaten der Erhebung	15
Tabelle 7: Kategorisierung der Anbieter öffentlicher Internetzugangsorte in Bamberg	16
Tabelle 8: Teilnahme an Befragung	31
Tabelle 9: Soziodemographische Merkmale (in %)	32
Tabelle 10: Vorhandensein von PC und Internetanschluss im Haushalt (in %)	33
Tabelle 11: Selbsteinschätzung und Quellen der Internetkenntnisse (in %)	33
Tabelle 12: Interesse an Internetkursen und gewünschte Themen (in %)	34
Tabelle 13: Zustimmung zu internetbezogenen Aussagen (in %)	35
Tabelle 14: Orte der Internetnutzung (Mehrfachantworten möglich; in %)	35
Tabelle 15: Üblicher Ort der Internetnutzung (in %)	36
Tabelle 16: Häufigkeit der Internetnutzung am Erhebungsort und allgemein (in %)	36
Tabelle 17: Dauer der Internetnutzung am Erhebungsort (in %)	36
Tabelle 18: Allgemeine Internetnutzung (in %)	37
Tabelle 19: Internetnutzung am Erhebungsort (in %)	37
Tabelle 20: Beurteilung der Internet-Zugangsorte (in %)	38

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Internetzugänge im Arbeitsamt Bamberg	17
Abbildung 2: Internet-Zugänge in der Stadtbücherei Bamberg	20
Abbildung 3: Internet-Zugang im "Filterlos"	23
Abbildung 4: Internet-Zugang im „JuZ“	24
Abbildung 5: Internet-Zugang im „ImmerHin“	25
Abbildung 6: Internet-Zugänge im „Download“	28
Abbildung 7: Entwurf eines Modells zum Einfluß der Nutzungssituation an öffentlichen Zugangsorten auf Struktur und Verhalten der Nutzer	41

1 Einleitung

Die Internetnutzung erreichte in den letzten Jahren sehr hohe Wachstumsraten, sodass inzwischen etwa die Hälfte der bundesdeutschen Bevölkerung das Medium zum Informationsabruf, zur Kommunikation und für Transaktionen nutzt. Im Umkehrschluss heißt das aber auch, dass die Hälfte der Bevölkerung zu den sogenannten „Offlinern“, also den Nicht-Nutzern des Internets zählt. Dafür gibt es verschiedene Gründe, die zum Teil auf Kosten-Nutzen-Abwägungen der entsprechenden Personen, zum Teil auf bestehende technische oder psychologische Barrieren zurückführbar sind. Da in der Informationsgesellschaft die Teilhabe an wirtschaftlichen, politischen und sozialen Prozessen in wachsendem Maße von Kenntnissen der Online-Medien abhängt, wäre eine dauerhafte „Digitale Spaltung“ der Gesellschaft in On- und Offliner ein gravierendes soziales Problem, noch dazu weil diese Kluft entlang anderer gesellschaftlicher Spaltungen (zum Beispiel entlang des Alters oder des Bildungsniveaus) verläuft und diese verstärken kann.

Unter den Instrumenten, die dieses Problem verhindern helfen sollen, kommt den öffentlichen Zugangsorten eine besondere Rolle zu. Sie bieten vor Ort die Möglichkeit, preisgünstig oder kostenfrei das Internet zu nutzen und so mögliche Berührungängste abzubauen. Viele dieser Einrichtungen vermitteln in Kursen und Schulungen die nötigen Kompetenzen, teilweise auf spezifische Zielgruppen ausgerichtet. Dennoch ist bisher vergleichsweise wenig über die Nutzer der Zugangsorte, ihre spezifischen Motive und ihre Einschätzung des Angebots bekannt. Der vorliegende Bericht hat nicht den Anspruch, diese Forschungslücke komplett zu schliessen und eine umfassende Evaluation öffentlicher Zugangsorte aus Nutzersicht vorzunehmen. Er ist vielmehr als Vorstudie zu verstehen, in der das Instrument der Nutzerbefragung am Beispiel verschiedener Zugangsorte in einem abgegrenzten lokalen Raum erprobt wurde. Die Ergebnisse geben für sich genommen schon Aufschluss über die Nutzung verschiedener Zugangsorte in einer Stadt mittlerer Größe, können aber nur sehr begrenzt generalisiert werden.

Der Dank der Autoren gilt der Universität Bamberg, die das Projekt aus Mitteln der internen Forschungsförderung unterstützte. Prof. Dr. Theis-Berglmair stellte Ressourcen der Forschungsstelle „Neue Kommunikationsmedien“ zur Verfügung. Stefan Welling und Norbert Lachmayr gaben hilfreiche Hinweise und Kommentare. Ein besonderer Dank gilt schließlich den Vertreterinnen und Vertretern der untersuchten Organisationen, die bereitwillig für Interviews zur Verfügung standen.

2 Digitale Spaltung und öffentliche Zugangsorte

2.1 Die Entwicklung des Internets und das Phänomen der digitalen Spaltung

Im ersten Quartal des Jahres 2002 verfügten gut 16 Millionen Haushalte über einen Internetanschluss, damit erhöhte sich der Anteil der so genannten Online-Haushalte innerhalb von 2 Jahren um 30 Prozent.¹ Während 1997 der Anteil der Internetnutzer in Deutschland gerade 6,5 Prozent betrug, erreichte er bis 2002 44,1 Prozent.² Diese Zahlen veranschaulichen die hohe Geschwindigkeit, mit der sich das Internet in der Gesellschaft verbreitet und zu einem einem Massenmedium (im Sinne von „massenhaft genutzt“) wird, dessen Einfluss auf gesellschaftliche Teilbereiche und Organisationen wie auch den Alltag der Bürger spürbar wächst. Die Prognosen, das Internet werde die Arbeitswelt, das Gesundheitswesen oder die Kommunikationsformen des Einzelnen verändern, werden zur Realität, und Schlagworte wie „Informationsgesellschaft“, „Wissensmanagement“ oder „IT-Fähigkeit“ nehmen eine bedeutende Stellung im öffentlichen Diskurs ein.

Wirtschaft, Politik und andere gesellschaftlichen Gruppen fordern also nicht ohne Grund eine universelle Verfügbarkeit des Internets und damit verwandter Kenntnisse, die jedem Bürger und jeder Organisation orts- und zeitunabhängig bereit stehen sollen. Zum Auftakt der EXPO 2000 in Hannover erklärte Kanzler Schröder die Beherrschung des Internets zu einem wichtigen Element der Allgemeinbildung, denn IT-Fähigkeiten werden inzwischen von Arbeitgebern selbst in Betätigungsfeldern ohne direkten Computer-Bezug voraus gesetzt.³ Im wirtschaftlichen Alltag der Finanzdienstleistungen werden diejenigen Kunden finanziell und in Bezug auf Beratung und Service benachteiligt, die ihre Transaktionen ohne das Internet tätigen. Öffentliche Einrichtungen bieten ihre Dienstleistungen im Internet an und verschaffen sich damit Effizienzvorteile durch schnellere und letztlich kostengünstigere Bearbeitung. In vielen Lebensbereichen besteht oder droht also eine Benachteiligung derjenigen Bürger, die nicht über einen Internetzugang verfügen. Ausgrenzungseffekte durch einen fehlenden Internetzugang zeigen sich in beschränkten Konsummöglichkeiten, beim Bezug staatlicher und privater Dienstleistungen, der Erlangung von Ausbildungs- oder Arbeitsplätzen und im schulischen Bereich im Kontext des „lebenslangen Lernens“.⁴

Für die entstehende Kluft zwischen denjenigen Bevölkerungsteilen mit bzw. ohne Internetzugang und –kenntnissen hat sich der Begriff der „digital divide“ bzw. der „digitalen Spaltung“ eingebürgert.⁵ Sie kann technisch als die Differenz oder das Verhältnis zwischen dem Internetnutzungsanteil bestimmter Bevölkerungsgruppen, die keinen Zugang zum Internet haben (den „Offlinern“), und ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung definiert werden. Unterrepräsentation (und damit eine „digitale Kluft“) liegt dann vor, wenn der Anteil einer bestimmten Einkommens-, Alters- oder Bildungsschicht unter den Internetnutzern deutlich niedriger ist, als der Anteil der gleichen Schicht an der Bevölkerung. Entsprechende Daten wurden

¹ Vgl. Statistisches Bundesamt 2003, S. 10.

² Vgl. van Eimeren/Frees/Gerhards 2002, S. 348.

³ Vgl. Leggewie 2002, S. 65.

⁴ Vgl. Perillieux/Brennat/Bauer 2000, S. 8.

⁵ Eine Vielzahl von Publikationen behandelt die „Digitale Spaltung“ aus internationaler wie nationaler Sicht, vgl. u.a. Compaine 2001, Norris 2001, Arnhold 2003, Roters 2003. Konträr dazu argumentieren DiMaggio/Hargittai (2001),

allerdings zunächst nur spärlich erhoben: Obwohl in den USA schon 1995 die „National Telecommunication and Information Administration“ (NTIA) auf die Unterschiede im Internetzugang zwischen verschiedenen Bevölkerungsgruppen hinwies und regelmässig ihre Daten aktualisierte⁶, konzentrierte sich die überwiegende Mehrheit der empirischen Studien zur Diffusion des Internets auf die Beschreibung der „Onliner“ und behandelte die „Offliner“, wenn überhaupt, nur als Residualkategorie.

In Deutschland entstanden erst in den letzten Jahren repräsentative Untersuchungen zur soziodemographischen Struktur und anderen Merkmale der „Offliner“. Das kommerzielle Marktforschungsinstitut TNS Emnid hat in Kooperation mit der „Initiative D21“ im Mai 2001 den „Verweigereratlas“ vorgestellt, der die Offliner räumlich und nach soziodemographischen Merkmalen beschreibt; er wurde zwischenzeitlich als „(N)Onliner Atlas“ zweimal fortgeschrieben und erweitert.⁷ Die seit 1997 jährlich durchgeführte ARD/ZDF-Online-Studie liefert auch repräsentative Daten zu den Nicht-Nutzern des Internets und stellt sie in gesonderten Berichten vor.⁸ Schließlich hat das Statistische Bundesamt im Frühjahr 2002 eine Pilotstudie zur Nutzung von Informationstechnologien in privaten Haushalten durchgeführt, die Informationen zu den Offlinern enthält.⁹ Die Ergebnisse dieser Analysen sind unterschiedlich detailliert veröffentlicht und aufgrund verschiedener Kategoriengrenzen nur eingeschränkt direkt vergleichbar; zusätzlich folgen sie meist nicht der oben genannten Operationalisierung der „digitalen Spaltung“ (Anteil einer soziodemographischen Gruppe unter den Offlinern im Verhältnis zum Anteil der Gruppe an der Gesamtbevölkerung). Dennoch machen sie deutlich, in welchen Bevölkerungsgruppen die Internet-Nutzung weniger verbreitet ist.

Je nach Befragung liegt der Anteil der Offliner an der Gesamtbevölkerung bei 58 Prozent (TNS Emnid), 56 Prozent (ARD/ZDF) oder 54 Prozent (Stat. Bundesamt). Nach der ARD/ZDF-Studie sind nahezu die Hälfte der Offliner (48%) 60 Jahre und älter, der Frauenanteil beträgt 60 Prozent und der Anteil der nicht (mehr) Berufstätigen 53 Prozent.¹⁰ Auch die Daten des Statistischen Bundesamts zeigen, dass Frauen unter den Offlinern überrepräsentiert sind, denn ihr Anteil von 57 Prozent liegt höher als der Anteil an der Gesamtbevölkerung (52%). In Tabelle 1 sind nach Geschlechtern getrennt die Anteile verschiedener Altersgruppen unter den **Onlinern** und an der Gesamtbevölkerung dargestellt. Insbesondere ältere Frauen sind deutlich unterrepräsentiert, während in den Altersgruppen bis 45 Jahren sowohl unter den Männern wie den Frauen der Anteil der Onliner höher ist, als der Anteil an der gesamten deutschen Bevölkerung.

Auch Menschen mit einem formal niedrigen Bildungsgrad haben keinen oder erschwerten Zugang zum Internet. Der Anteil der internetnutzenden Studenten liegt mit 97 Prozent 28 Prozentpunkte höher als der Anteil der internetnutzenden Auszubildenden.¹¹ Im Zeitvergleich wird dieser Unterschied weiter verdeutlicht: Von 1997 bis 2000 stieg der Anteil der Onliner unter den Hauptschülern von zwei auf acht Prozent, während der Anteil der internetnutzenden Hochschulabsolventen sich im gleichen Zeitraum von 30 auf 86 Prozent

dass (zumindest für die USA) angesichts hoher Nutzerzahlen die Unterschiede zwischen einzelnen Nutzergruppen (nicht mehr zwischen Nutzern und Nicht-Nutzern) bedeutsamer seien.

⁶ Vgl. NTIA 1995, 1998, 1999, 2002.

⁷ Vgl. TNS Emnid 2001, 2002. Zum Zeitpunkt der Fertigstellung dieses Berichts erschien auch der Bericht für 2003, der nicht mehr einbezogen werden konnte.

⁸ Vgl. Oehmichen 2002, Gerhards/Mende 2002.

⁹ Vgl. Statistisches Bundesamt 2002.

¹⁰ Vgl. Gerhards/Mende 2002, S. 363.

erhöhte.¹² Ähnliche Ergebnisse, allerdings auf der Ebene der Haushalte, erbrachte die Befragung zur Nutzung von Informationstechnologien, die das Statistische Bundesamt im Frühjahr 2002 durchgeführt hat.¹³ Demnach besitzen vor allem Rentner- und Nichterwerbstätigen-Haushalte keinen Zugang zum Internet, sodass die Offliner-Haushalte mehrheitlich in den unteren Einkommensklassen zu finden sind: Etwa ein Drittel verfügt über ein monatliches Nettoeinkommen von weniger als 1.500 Euro, etwa die Hälfte über weniger als 2.000 Euro. Die ARD/ZDF-Online-Studien erlauben es schließlich, die Entwicklung der Offliner-Anteile an verschiedenen soziodemographischen Gruppen seit 1997 nachzuverfolgen (vgl. Tabelle 2). Auffallend sind die deutlichen Sprünge von um die 20 Prozentpunkten bei den jungen Altersgruppen bzw. den Personen in Ausbildung zwischen den Jahren 1999 und 2001. In diesem Zeitraum wurden eine Vielzahl von Schulen und Ausbildungseinrichtungen durch öffentliche Fördergelder mit Internetzugängen ausgestattet.

Tabelle 1: Altersstruktur der deutschen Online-Nutzer im Vergleich zur gesamten Bevölkerung 2002 (nach Geschlecht; in %)

	Frauen		Männer	
	Onliner	Bevölkerung	Onliner	Bevölkerung
10-15 Jahre	12	8	10	9
16-24 Jahre	19	10	17	11
25-34 Jahre	22	14	21	15
35-44 Jahre	23	17	23	19
45-54 Jahre	15	15	15	15
55-64 Jahre	7	15	10	15
65 Jahre und älter	2	22	4	16

Quelle: Statistisches Bundesamt 2002, S. 16; eigene Berechnungen.

Tabelle 2: Anteil der Offliner an soziodemographischen Gruppen, 1997-2002 (in %)

Merkmal	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Anteil an Gesamtbevölkerung	93,5	89,6	82,3	71,4	61,2	55,9
Geschlecht						
Männlich	90,0	84,3	76,1	63,4	51,7	47,0
Weiblich	96,7	94,4	88,3	78,7	69,9	64,0
Alter in Jahren						
14-19	93,7	84,4	70,0	51,5	32,6	23,1
20-29	87,0	79,3	67,0	45,4	34,5	19,7
30-39	87,6	81,1	75,5	58,9	49,7	34,4
40-49	92,3	88,9	80,4	67,8	50,7	52,2
50-59	97,0	95,6	84,9	77,9	67,8	64,6
60 und älter	99,8	99,2	98,1	95,6	91,9	92,2
Berufstätigkeit						
In Ausbildung	84,9	75,3	62,1	41,5	20,6	18,9
Berufstätig	90,9	86,2	76,9	61,6	51,6	40,7
Rentner/nicht berufstätig	99,5	98,3	95,8	93,2	85,5	85,2

Quelle: Eigene Berechnung nach van Eimeren/Gerhard/Frees 2002, S.348.

¹¹ Vgl. Statistisches Bundesamt 2002, S. 16.

¹² Vgl. Kubicek 2002, S. 372.

¹³ Vgl. Statistisches Bundesamt 2002.

Repräsentative statistische Daten zur soziodemographischen Struktur der Offliner können allerdings nur der erste Schritt bei der Analyse der digitalen Spaltung sein und müssen durch Informationen über die Gründe und Motive für die Nicht-Nutzung ergänzt werden. Die ARD/ZDF-Offline-Studie 2002 hat diese Fragestellung untersucht und verschiedene Faktoren bzw. Argumente identifiziert, die aus der Sicht der Offliner gegen die Anschaffung eines PCs mit Internetanschluss sprechen (vgl. einen Auszug der Daten in Tabelle 3).¹⁴ Das *Nutzwertargument* beschreibt die Einstellung vieler Offliner, die keinen Bedarf für das Internet haben bzw. für die der Nutzen durch das Internet in keinem Verhältnis zum Lern- und Kostenaufwand steht. Inwieweit das aktuelle Internetangebot als Ursache für diese Verweigerungshaltung angesehen werden kann, ist indes fraglich, da sich im Internet mittlerweile viele Angebote für verschiedenste Zielgruppen etabliert haben (zum Beispiel Seiten für ausländische Minderheiten, Mädchenberatungsseiten, Senioreninitiativen und ähnliches). Das Problem scheint eher darin zu bestehen, dass die Gruppe der Offliner über diese Vielfalt nur unzureichend informiert ist. Viele Nichtnutzer erkennen keinen ausschlaggebenden Mehrwert in der Nutzung des Internets für Informations- oder Kommunikationszwecke bzw. sehen keinen Zusatznutzen gegenüber den bekannten Medien Fernsehen, Zeitung und Radio. Dieser letzte Vorbehalt ist vor allem bei älteren Menschen weit verbreitet, während bei 14-39-Jährigen verstärkt das *Kostenargument* im Vordergrund steht. Die Internetnutzung setzt nicht nur den einmaligen Kauf eines PCs samt internetfähiger Hardware voraus, sondern birgt Folgekosten in Form von monatlichen Internetanschlussgebühren und Gebühren für die online verbrachte Zeit, die Flatrate oder die Datenpakete, die sich der Nutzer während seines Internetaufenthalts herunter lädt. Die Angebote des PC-Marktes und der Flatrate-Anbieter sind durch den starken Preiswettbewerb zwar günstiger geworden, doch es gibt weiterhin Bevölkerungsgruppen, die sich einen privaten Internetzugang nicht leisten können.

Eine weitere Gruppe von Einwänden bezieht sich auf die *Zugangsbarrieren*, die der Nutzung entgegenstehen und sich in zwei Klassen einteilen lassen: Technische Zugangsbarrieren bestehen insoweit, als für eine effektive Nutzung des Internets technische Kenntnisse im Umgang mit den Hard- und Software-Komponenten des PCs nötig sind. Im Gegensatz zu anderen Medien setzt das Internet voraus, dass sich der Nutzer aktiv damit auseinandersetzt, denn PC- und Internetkompetenz entwickelt sich durch häufige Nutzung und ist komplizierter als beispielsweise die Handhabung einer Fernbedienung für das Fernsehen. Die psychologischen Zugangsbarrieren bestehen dagegen im mangelnden Selbstvertrauen mancher Offliner, mit dem PC und dem Internet angemessen umzugehen. Oft werden hier auch Sprachbarrieren als Argument aufgeführt, denn die Verwendung englischer Begriffe auf den Internetseiten würde gerade älteren Menschen die Nutzung des Internet erschweren. Technische wie psychologische Zugangsbarrieren finden sich überproportional häufig bei Frauen und Personen über 60 Jahren. Diese Gruppen sind auch unter denjenigen Personen überrepräsentiert, die eine *rigorose Verweigerungshaltung* gegenüber allem, was mit Computern zu tun hat, an den Tag legen.

¹⁴ Vgl. Gerhards/Mende 2002. Der (N)Onliner-Atlas (TNS Emnid 2002) teilt die Offliner ebenfalls in sechs Gruppen ein, dokumentiert aber deren soziodemographischen Merkmale nicht ausführlich.

Tabelle 3: Ausgewählte Gründe der Offliner, sich keinen Computer anzuschaffen (in %)

Ablehnungsgründe	Ges.	14-39 Jahre	40-59 Jahre	60 Jahre und älter	Frauen	Männer
Ich brauche weder beruflich noch privat einen Computer.	84	57	76	94	84	85
Ich habe weder Zeit noch Lust, mich mit einem Computer zu beschäftigen.	73	68	69	76	73	74
Computer sind zu teuer.	59	82	55	57	63	52
Ich finde es zu kompliziert, einen Computer aufzustellen & einzurichten.	52	33	40	61	60	37
Ich traue mir nicht zu, einen Computer zu bedienen.	39	15	31	48	44	31
Ich lehne grundsätzlich alles ab, was mit Computern zu tun hat.	34	11	23	43	38	26

Anteil der Antworten „trifft voll und ganz/weitgehend zu“; Quelle: nach Gerhards/Mende 2002, S. 365

2.2 Öffentliche Zugangsorte und die Überwindung der digitalen Spaltung

Die digitale Spaltung besteht nicht nur im beim Internet-Zugang per se, sondern ist im weiteren Sinne auch ein „Teil der Bildungskluft, der im Hinblick auf das Medium Internet die bestehenden Unterschiede in der Mediennutzung und Informationskompetenz noch verstärkt“.¹⁵ Gerade weil dem Internet als Informations-, Kommunikations- und Transaktionstechnologie eine fundamentale Bedeutung zukommt, haben Wirtschaft und Politik ein großes Interesse, den Anteil der Offliner an der Gesamtbevölkerung möglichst weit zu senken. Die USA unter Bill Clinton haben schon früh entsprechende Maßnahmen eingeleitet und so die Position der USA als digitale Führungsnation gestärkt. Die deutsche Bundesregierung hat im Herbst 1999 das „Aktionsprogramm für Innovation und Arbeitsplätze in der Informationsgesellschaft des 21. Jahrhunderts“ verabschiedet und ein Jahr später durch das Zehn-Punkte-Programm „Internet für alle“ ergänzt.¹⁶ Es sieht Initiativen in verschiedene Anwendungsbereichen (z.B. E-Learning, E-Commerce oder E-Government) vor, soll aber darüber hinaus durch gezielte Maßnahmen allen Bevölkerungsgruppen den Zugang zu den neuen Medien erleichtern. So wird beispielsweise im Bildungswesen die Anwendung moderner Informationstechniken gefördert, indem Schulen und öffentliche Bibliotheken mit internetfähigen Computern ausgestattet werden. Die Arbeitsämter sollten Kurse und Zertifizierungen für den so genannten Internet-Führerschein für Arbeitslose entwickeln und etablieren.

Im Allgemeinen orientieren sich die Instrumente, mit deren Hilfe die digitale Spaltung überwunden werden soll, an den Verweigerungsgründen der Nicht-Nutzer. Weil wie gezeigt die Kosten für Zugang und regelmäßige Nutzung des Internets zumindest einen Teil der potenziellen Nutzer abschrecken, können durch weitere Preissenkungen und Billigtarife seitens der Wirtschaft, aber auch durch staatliche Vergünstigungen (z.B. Steuernachlässe) gewisse Rahmenbedingungen geschaffen werden, um mehr Menschen zum Kauf eines internetfähigen Computers zu veranlassen. Allerdings werden diese Maßnahmen den Großteil der „Offliner“ nicht erreichen, die andere Motive für ihre Internet-Abstinenz angeben. Daher existieren eine Reihe weiterer staatlicher und privater Initiativen, aus deren Evaluation man verschiedene Erfolgsfaktoren gewinnen kann:¹⁷

- Sie integrieren die Arbeitsfelder Zugang, Kompetenz- und Nutzenvermittlung.

¹⁵ Kubicek 2002, S. 373.

¹⁶ Vgl. <http://www.bmwi.de/Navigation/Technologie-und-Energie/Informationsgesellschaft/aktionsprogramm.html>

- Sie sprechen klar definierte Zielgruppen niederschwellig an, sind also in Konzeption, Ort und Betreuung möglichst nah an deren Lebenswelt und Bedarf orientiert.
- Sie beziehen verschiedene lokale und regionale Partner mit ein, um Finanzierung, Betrieb und Kommunikation der Maßnahme sicherzustellen.

Angesichts dieser Merkmale wird deutlich, dass Initiativen vor Ort größere Erfolgsaussichten haben, weil sie Zielgruppen und Kooperationspartner besser und direkter ansprechen können, um sie für Schulungen oder andere Projekte zu gewinnen. Überregionalen Institutionen bleibt vor allem die Aufgabe, eine lockere Vernetzung der örtlichen Träger zu gewährleisten; beispielhaft soll hier die deutsche „Stiftung Digitale Chancen“ stehen, die aus Projekten der „Forschungsgruppe Telekommunikation“ an der Universität Bremen hervorging und unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit steht. Ihr Internet-Informationsangebot bündelt Tipps und best-practice-Modelle, die zum Beispiel in einen Ratgeber zum Betrieb eines eigenen Internet-Cafés einfließen oder andere lokale Vorhaben unterstützen können. Zusätzlich betreut die Stiftung eine Datenbank von öffentlichen Zugangs- und Lernorten, in der Nutzer online oder über eine telefonische Hotline nach Angeboten an bestimmten Orten, mit bestimmten Zielgruppen oder von bestimmten Trägern recherchieren können.

Dieses Angebot ist deshalb wichtig und bemerkenswert, weil öffentliche Internet-Zugangsorte preiswerten Zugang zur Verfügung stellen und so (unter anderem) Personen ansprechen können, die über keinen internetfähigen Computer zuhause oder am Ausbildungs- bzw. Arbeitsplatz verfügen. Darüber hinaus veranstalten viele dieser Anbieter Kurse zu bestimmten Themenschwerpunkten, die den Teilnehmern die Handhabung des Internets näher bringen. Um einen Einblick in Struktur und Umfang des Angebots zu geben, analysierten Kubicek/Welling (2002) die Zugangsorte, die in der Datenbank der Stiftung „Digitale Chancen“ eingetragen waren; eine eigene Recherche der Verfasser in der Online-Datenbank (im Juli 2003) macht einige Verschiebungen deutlich (vgl. Tabelle 4). Die Zahl der erfassten Zugangsorte ist innerhalb eines Jahres um etwa 50 Prozent auf 4.600 Einträge gestiegen.¹⁸ Den größten Anteil machen weiterhin die Zugänge in öffentlichen Bibliotheken aus, allerdings ist er von etwas über 50 auf 42 Prozent gefallen. Deutlich größer ist der Anteil von Zugängen in Jugendeinrichtungen geworden, der mit 21 Prozent beinahe den Anteil der Internetcafés erreicht. Andere Träger bzw. Standorte wie Einrichtungen der Erwachsenenbildung, Seniorenzentren oder Volkshochschulen machen wie im Vorjahr nur geringe Anteile aus. Der hohe Anteil der Bibliotheken und Internetcafés, die sich an die gesamte Bevölkerung wenden, führt dazu, dass nur eine Minderheit der Zugangsorte zielgruppenspezifisch orientiert ist (vgl. Tabelle 5). Gegenüber dem Vorjahr nahm dabei der Anteil von Angeboten für Jugendliche einerseits und Senioren andererseits zu.

¹⁷ Vgl. die Beiträge in Welker/Winchenbach 2002.

¹⁸ Nicht einbezogen wurden die etwa 950 eingetragenen „Telekiosk“-Standorte der Deutschen Telekom, an denen Telefon-, Fax- und Internetfunktionen in einem einzigen Terminal zur Verfügung stehen.

Tabelle 4: Anteile von unterschiedlichen Trägern an allen Internet-Zugangsorten 2002 und 2003 (in %)

Institutionelle Einbettung	2002 (N=3078)	2003 (N=4638)
Öffentliche Bibliothek	52,2	41,8
Internetcafé	21,2	23,5
Jugendeinrichtung	15,5	21,5
Einrichtung der Erwachsenenbildung	2,8	3,6
Seniorenzentrum	2,3	3,5
Internetzentrum	1,8	1,6
Volkshochschule	1,4	2,1
Schule	1,3	1,1
Bürgernetz	0,7	0,9
Fachhochschule/Universität	0,4	0,3

Quelle: eigene Berechnungen nach Kubicek/Welling 2002, S. 50; eigene Recherche in Datenbank unter www.digitale-chancen.de am 7.7.2003.

Tabelle 5: Anteile von zielgruppenorientierten Internet-Zugangsorten 2002 und 2003 (in %)

Zielgruppe	2002 (N=3481)	2003 (N=4638)
Alle Kinder und Jugendliche	13,9	18,2
Senior/innen	4,1	7,7
Alle Frauen	2,6	2,4
Nur Mädchen	2,0	1,8
Arbeitslose Menschen	1,8	2,2
Nicht-Deutsche / Migrantinnen	1,1	1,1
Behinderte Menschen	1,1	1,1

Quelle: Kubicek/Welling 2002, S. 50; eigene Recherche in Datenbank unter www.digitale-chancen.de am 7.7.2003.

Das Attribut „öffentlich“ ist, wie die Liste der erfassten Zugangsorte zeigt, nicht im Sinne von „nicht profitorientiert“ zu verstehen, weil auch kommerzielle Anbieter, im Speziellen die Internetcafés, einen hohen Stellenwert für den Zugang zum Netz haben. Diese sind öffentlich zugänglich, verlangen aber für die Nutzung eine Gebühr, um die Geschäftskosten zu tragen. Unter ihnen lassen sich wiederum unterschiedliche Ausrichtungen identifizieren; manche Anbieter stellen die Technologie in den Vordergrund und lassen den gastronomischen Betrieb eher nebenher laufen. Sie wenden sich meist an schon erfahrene Nutzer (in Großstädten oft Touristen und „Gelegenheitsnutzer“) und bieten entsprechend wenig Betreuung, weswegen sie für Internet-Neulinge eher abschreckend als einladend wirken. Im Hinblick auf die Problematik der digitalen Spaltung erweisen sich die Einrichtungen als erfolgreicher, die ihre Priorität auf das Café legen, da hier potentielle Internet-Interessierte weniger abgeschreckt werden und aufgrund des geselligen Umfeldes ihre Scheu vor der Nutzung des Internets eher verlieren können.

Öffentliche Internetzugänge in Bibliotheken wirken auf interessierte Besucher einerseits nicht so anonym, andererseits fällt hier in der Regel der gesellige Aspekt weg. Andere öffentliche Internetzugänge richten sich direkt an bestimmte Gemeinschaften oder Bevölkerungsgruppen, beispielsweise in Senioren-, Jugend- oder Gemeindezentren. Die Nutzer besuchen diese Zugangsorte in erster Linie, weil sie sich als Teil der Gemeinschaft fühlen oder für die thematischen Inhalte, die hinter dem Internetangebot stehen, interessieren. Die Betreiber haben hier die Möglichkeit, im Besonderen auf die Bedürfnisse ihrer Klientel einzugehen und können so effektiv auf das Interesse und die Nutzungsfähigkeiten der Besucher einwirken. Betreiber solcher

Einrichtungen sind vor allem Weiterbildungsträger, staatliche oder städtische Institutionen wie Universitäten, Arbeitsämter, Bibliotheken, aber auch Vereine, Jugendzentren und Bürgerinitiativen.

Staatliche Maßnahmen können solche lokalen Initiativen bzw. deren Trägerinstitutionen unterstützen. Stärker noch als staatliche Investitionen in die technische Internet-Infrastruktur, verspricht die finanzielle Förderung bestehender kommunaler Einrichtungen Erfolg, auch im Hinblick auf Ausbildung und Schulung des Personals.¹⁹ Diese können so ihr Angebot vervollständigen und ausbauen, um den Bedürfnissen ihrer Nutzer besser gerecht werden zu können. Innovative Pilotprojekte, die sich zunächst finanziell nicht selber tragen mögen, bedürfen ebenfalls einer öffentlichen Förderung.

Doch die Angebotsseite bestimmt nicht alleine über den Erfolg von Zugangsorten und öffentlichen Fördermaßnahmen. Um die Wirksamkeit bestehender Internetzugangsorte einschätzen und, wenn nötig, verbessern zu können, sind Evaluationen und Analysen nötig, die die **Nutzer** einbeziehen, weil deren Bedarf und Interessenslagen letztlich entscheiden, ob ein Angebot angenommen wird oder nicht. Bisher fand im deutschsprachigen Raum keine systematische wissenschaftliche Forschung zur soziodemographischen Zusammensetzung der Besucher, ihren Motiven und Bewertungen des Angebots statt.²⁰ Die folgenden Abschnitte präsentieren und diskutieren die Ergebnisse eines Projekts, in dem für verschiedene Zugangsorte in Bamberg eine integrierte Analyse von Anbieter- und Nutzerseite vorgenommen wurde.

¹⁹ Kubicek 2002, S. 377.

²⁰ Eine Ausnahme stellt die Arbeit von Lachmayr 2003 dar, der die Nutzer kommerzieller Internetcafés in Wien untersuchte. Der Text lag allerdings bei der Abfassung des Berichts nicht vor und konnte daher nicht berücksichtigt werden.

3 Öffentliche Zugangsorte in Bamberg

3.1 Methodische Vorbemerkungen

Im vorangegangenen Kapitel identifizierten wir Forschungsbedarf: An einem öffentlichen Internetzugangsort treffen sich die Interessen der Anbieter und der Nutzer, weswegen eine umfassende Evaluierung zwei Perspektiven berücksichtigen muss. Die Anbieterinteressen, –erfahrungen und –ziele stecken den Rahmen ab, in dem sich das Nutzungsverhalten der Besucher manifestiert.

Beide Perspektiven wurden in diesem Projekt aufgegriffen. Im Rahmen explorativer Interviews erfassten wir zwischen Ende Februar und Mitte März 2003 die Eckdaten der Anbieter öffentlicher Zugangsorte in Bamberg (vgl. Tabelle 6). Alle Gespräche folgten einem groben Leitfaden und dauerten durchschnittlich etwa 30 Minuten. Die Gesprächspartner waren entweder mit der Nutzungssituation der öffentlichen Internetzugänge im Besonderen vertraut oder hatten leitende Positionen inne, so dass sie ein umfassendes Gesamtbild der Situation des Anbieters liefern konnten. Die Ergebnisse der Interviews gingen in die Gestaltung der standardisierten Fragebögen ein, die sich an die Besucher der öffentlichen Internetzugänge richteten, wo sie auslagern, ausgefüllt und abgegeben werden konnten. Da die jeweiligen Nutzergesamtheiten nicht klar eingegrenzt werden können, ist es nicht möglich, Rücklaufquoten zu berechnen. Die Befragung hatte nicht den Anspruch, repräsentative Ergebnisse zu ermitteln, sondern sollte erste Einblicke in die Nutzerstruktur der öffentlichen Zugangsorte geben und mögliche weitere Befragungen vorbereiten. Ihre Ergebnisse können daher nur eingeschränkt auf andere, ähnlich strukturierte Internetzugangsorte übertragen werden.

Der standardisierte Fragebogen umfasste 23 Fragen, die sich auf Nutzungsverhalten und –interessen der Befragten bezogen und mögliche Unterschiede zwischen dem Erhebungsort und der allgemeinen Internetnutzung erfassten. Um die Bedeutung der öffentlichen Internetangebote in Bezug auf die digitale Spaltung näher zu beleuchten, bildeten die soziodemographischen Angaben der Befragten und die Fragen nach einer internetfähigen PC-Ausstattung im Privathaushalt der Befragten einen wichtigen Bereich im Fragebogen. Die Teilbefragungen fanden in der Zeit vom 24.03.03 bis 07.05.03 statt. Sie bezog nicht alle ursprünglich anvisierten Zugangsorte ein: Der PC-Händler VOBIS bietet seinen Besuchern das Internet an einem Terminal an, wo der Fragebogen aufgrund von Platzmangel nicht ausgefüllt werden kann. Die Buchhandlung Görres hat ihr Internetangebot nach dem Umzug in neue Geschäftsräume aus Platzmangel und aufgrund organisatorischer Schwierigkeiten eingestellt.

Tabelle 6: Teilnehmer der Untersuchung und Eckdaten der Erhebung

Anbieter	Interviewpartner	Interviewtermin	Zeitraum der Befragung	Absoluter Rücklauf
Stadtbücherei Bamberg	Frau Wächter	27.02.03	25.03.03 - 07.05.03	43
Internetcafé Download	Frau Dietz	28.02.03	14.04.03 - 07.05.03	39
Arbeitsamt Bamberg	Herr Zeiss	04.03.03	24.03.03 - 17.04.03	135
Städtische Jugendzentren JuZ & Filterlos	Frau Hahn	05.03.03	25.03.03 - 07.05.03	12
Unibibliothek Bamberg	Frau Jahn, Herr Hösch	11.03.03	24.03.03 - 17.04.03	12
Jugendzentrum Immer Hin	Frau Steffen	25.03.03	26.03.03 - 07.05.03	18
VOBIS	Herr Simmit	18.03.03	(keine Befragung)	--
Buchhandlung Görres	Frau Dörrler	17.03.03	(keine Befragung)	--

3.2 Die Anbieter öffentlicher Internet-Zugangsorte

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, öffentliche Internetzugangsorte zu kategorisieren. Warschauer (2003) legt eine Taxonomie vor, die sechs Merkmale (Managementtyp, Administration, Standort, Größe des abgedeckten Raums, Art sowie Zweck der angebotenen Dienstleistungen) mit insgesamt 25 Ausprägungen umfaßt. Dagegen nehmen Kubicek/Welling (2001, S.5) in ihrer Studie „Öffentliche Internet-Zugangs- und Lernorte als Sprungbretter in die digitale Welt“ eine vergleichsweise knappe Einteilung vor, für die sie (1) einfache Zugangsorte, (2) Lernorte, die ausschließlich PC- und Internet-Kurse anbieten, sowie (3) Orte, die beide Möglichkeiten zur Verfügung stellen unterscheiden. Diese Einteilung erfolgte induktiv und orientiert sich in erster Linie an den Angeboten einer Großstadt. Die Internetverteilung in Großstädten kann nicht ohne weiteres mit der einer Kleinstadt verglichen werden, da die Zahl der Internetanbieter im Allgemeinen viel höher ist. Kommerzielle Anbieter, Vereine oder Bildungsträger können hier ihr Angebot in einem sowohl breiterem Umfang als auch zielgruppenspezifischer ausgestalten. In kleineren Städten müssen sich vor allem solche Anbieter, die nach Gewinn streben, verstärkt an den potentiellen Zielgruppen orientieren.

Allerdings erschien und ein solches Kategoriensystem in Bamberg nicht angemessen, da das Angebot an öffentlichen Internetzugangsorten bei weitem nicht so breit gefächert ist wie in einer Großstadt. Bei der Auswahl der Untersuchungsobjekte orientierten wir uns am bestehenden Angebot und formulierten entsprechende Kategorien, um es zu klassifizieren: Die *kommerzielle* bzw. *öffentliche* Natur des Betreibers erfasst nicht nur die Grundlage der Finanzierung, sondern gibt, so unsere Vermutung, auch Hinweise auf die Zielgruppen, die mit dem Angebot erreicht werden sollen. Die zweite Kategorie bezieht die Nutzerperspektive mit ein und unterscheidet *kostenfreie* von *kostenpflichtigen* Angeboten. Diese Charakterisierung verweist zum einen auf die Attraktivität des Zugangsortes für die potentiellen Nutzer, zum anderen gibt sie Hinweise auf die Absichten des Anbieters. Die Arbeitshypothese ist, dass sich die Intention,

mit der Etablierung eines öffentlichen Zugangsortes Geld zu verdienen, anders auf die Ausstattung und Zugangsregelungen dieses Ortes auswirkt als die Intention, Bedürftigen den Internetzugang zu erleichtern. Mittelbar wären damit auch andere Nutzergruppen zu erwarten.

Die insgesamt acht im Projekt erfassten, alle im Stadtgebiet von Bamberg angesiedelten öffentlichen Internetzugangsorte lassen sich anhand der vorgestellten Kategorien kreuztabellierend einteilen und beschreiben (vgl. Tabelle 7).

Tabelle 7: Kategorisierung der Anbieter öffentlicher Internetzugangsorte in Bamberg

Öffentlich-kostenfrei: <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsamt Bamberg (1) - Universitätsbibliothek der Otto-Friedrich-Universität Bamberg (1) 	Öffentlich-kostenpflichtig: <ul style="list-style-type: none"> - Stadtbücherei Bamberg (1) - JuZ und Zweigstelle Filterlos, städtische Freizeitheime (3) - Immer Hin, kirchliche Jugendeinrichtung (3)
Kommerziell-kostenfrei: <ul style="list-style-type: none"> - Görres, Buchhandlung (1) 	Kommerziell-kostenpflichtig: <ul style="list-style-type: none"> - Download, Internet-Café (1) - VOBIS, Dienstleister für PC-Soft- und Hardware (1)

Erläuterung: (1) Einfache Internetzugangsorte; (2) Lernorte; (3) Zugangs- und Lernorte

3.2.1 Kostenfreie Angebote öffentlicher Träger

In die Kategorie der öffentlichen Trägerschaft und des kostenfreien Angebotes fallen das Arbeitsamt und die Universitätsbibliothek. Beide Einrichtungen kennzeichnet eine starke Ausrichtung an einer ganz bestimmten Zielgruppe.

Das Arbeitsamt richtet sich mit seinem öffentlichen Internetzugang speziell an Arbeitssuchende jeden Alters und Bildungsgrades. Das Internet bietet den deutschen Arbeitsämtern eine weitere Möglichkeit, die Arbeitssuchenden entsprechend der Vorgaben der Bundesanstalt für Arbeit mit Informationen zu Stellen und Berufen zu versorgen. Als Instrument der Arbeitssuche und der Informationsversorgung ist das Internet in Anbetracht der Entwicklung des Arbeitsmarktes eine notwendige Unterstützung bei diesem Versorgungsauftrag. Zudem reagieren die Ämter mit diesem Angebot auf den „Wunsch der Kunden, mehr Selbstbestimmung und Mitwirkung bei beruflichen Planungs- und Entscheidungsprozessen zu erhalten.“²¹

Das Bamberger Arbeitsamt hat seit Ende des letzten Jahres ein Internet-Center mit zehn Internet-Arbeitsplätzen eingerichtet. Dabei sieht es sich als eine Art Bereitsteller der technischen Möglichkeiten, also der Hardware und Software, die genau auf die Bedürfnisse der Arbeitssuche zugeschnitten sind. Der Nutzer kann bei der Internet-Recherche auf eine Oberfläche des Arbeitsamtes zurückgreifen, die neben den internen Informationsangeboten auch Links zu externen Stellenbörsen oder ähnlichen Homepages bereithält. Zusätzlich wurden im Foyer des Erdgeschosses zwei PC-Arbeitsplätze eingerichtet, an denen Interessierte auf Office-Programme und einen Drucker zugreifen können, um eine Bewerbung zu erstellen. Die Betreuung der Geräte erfolgt durch einen eigens für diese Aufgabe eingerichteten Stab von fünf technisch versierten Mitarbeitern. Sie sind von ihren früheren Aufgaben freigestellt und kümmern sich ausschließlich um die Wartung der Geräte, den technischen Support des Netzzugangs und um die Betreuung der Nutzer.

²¹ Vgl. Bundesanstalt für Arbeit, Arbeitsamt Bamberg 2003.

Folgt man der oben beschriebenen Kategorisierung öffentlicher Internetzugangsorte nach Kubicek/Welling, fällt das Angebot des Arbeitsamtes eindeutig in den Bereich der Zugangsorte ohne Schulungsmöglichkeiten. Das bedeutet für die Nutzer, dass sie einen gewissen Grundstock an PC- und Internet-Kenntnissen schon mitbringen müssen. Das Aufsichtspersonal steht bei Fragen zu Grundlagen und –funktionen des Internets gerne zur Verfügung, kann aber aus Zeitgründen nicht mehr helfen, sobald die Fragen differenzierter oder detaillierter werden und sich zum Beispiel auf das Schreiben einer Bewerbung in Word beziehen. Die Veranstaltung von Schulungen durch bzw. in Kooperation mit externen Trägern etwa nach Ende der regulären Öffnungszeiten erscheint dem Arbeitsamt eher unpraktikabel, zumal es in anderen Zusammenhängen Weiterbildungskurse, Bewerbungstrainings und ähnliche Schulungen anbietet, in denen auch PC- und Internetkenntnisse vermittelt werden. Dieses bestehende Schulungsangebot zu ergänzen, verspricht nach Ansicht des Amtes keinen höheren Effekt, auch weil die Problematik des Internetzugangs weniger in der mangelnden PC- und Internet-Kenntnis der potentiellen Nutzer liege. Jugendliche beispielsweise hätten zu Hause oft schon einen PC zur Verfügung und auch bei Erwachsenen sei die Kenntnislage weniger schlimm als man im Allgemeinen hört.

Abbildung 1: Internetzugänge im Arbeitsamt Bamberg



Das Arbeitsamt versucht, mit seinem Angebot an Internetzugängen die Zugangsbarriere der Internetkosten speziell für Arbeitssuchende zu relativieren. Die Erfahrungen des Arbeitsamtes mit seinem Angebot sind bisher durchweg positiver Natur. Bis heute hat sich das Angebot sehr gut etabliert und wird auch intensiv von den Besuchern des Arbeitsamtes genutzt, sodass bisweilen Interessenten sogar auf Plätze warten müssten. Deshalb will das Arbeitsamt sein Angebot bis Juli 2003 auch erweitern und die Intranet-PCs in einem anderen Bereich des Arbeitsamtes ebenfalls mit Internetzugängen ausstatten.

Die Bibliothek der Universität Bamberg bietet den Studenten und Mitarbeitern des Hochschulbetriebs die Möglichkeit, im Internet nach Literatur zu recherchieren. Vereinzelt nutzen Senioren als Gasthörer die Internetzugänge. Der Zugang zu den Rechnern ist nicht allen potenziell Interessierten, sondern nur universitätsnahen Personen wie Studierenden oder Angehörigen des Lehrkörpers gestattet. Dies wird durch die notwendige Eingabe einer Benutzernummer und eines Passwortes geregelt. Die Universitätsbibliothek

bietet in fünf Teilbibliotheken fakultätsbezogen fachlich unterschiedliche Literaturschwerpunkte an und wird von Studierenden besucht, die in unterschiedlichem Maße für ihre Studienfächer mit Literatur arbeiten müssen. Im Großen und Ganzen haben alle Teilbibliotheken jedoch ähnliche Nutzergruppen, dieselbe Ausstattung an Hard- und Software und mühen sich um die Lösung ähnlicher Probleme. Spezielle Informationen haben wir von der Teilbibliothek 3 (TB3) an der Feldkirchenstraße erhalten. In der TB3 an der Feldkirchenstraße nutzen vor allem die Studierenden des Fachhochschulstudienganges „Soziale Arbeit“ das Medienangebot der Bibliothek, an zweiter Stelle stehen die Geisteswissenschaften. Die Studierenden der Wirtschaftswissenschaften frequentieren die Bibliothek häufig erst ab dem Hauptstudium oder sogar erst, wenn sie ihre Diplomarbeit beginnen.

Die Internet-Zugänge der Teilbibliothek sind regelmäßig belegt. Deshalb und aufgrund der sehr speziellen Zielgruppe der Bibliothek ist Werbung für die Nutzung der Internetzugänge nicht notwendig. Die Computer werden regelmäßig von einem Angestellten des Rechenzentrums an der Feldkirchenstraße gewartet, der sich ausschließlich um die Rechner der TB3 kümmert. Die Software der Rechner ist speziell auf die Bedürfnisse bei einer Literaturrecherche ausgerichtet und den Studenten stehen die Oberfläche des webbasierten Online-Katalogs der Universität Bamberg, eine interne Datenbank mit Zeitschriftenartikeln und die Suchmaschine des Fernleih-Kataloges zur Verfügung. Darüber hinaus bietet sich noch die Möglichkeit, in den allgemeinen Suchmaschinen wie Google oder Yahoo sowie bei kommerziellen Internet-Buchhändlern wie Amazon nach Literatur zu suchen. Das Ziel der Universitätsbibliothek ist es, den Studenten alle Optionen der Literaturrecherche offen zu halten. Allerdings nahmen die Mitarbeiter oft wahr, dass die Internetzugänge seitens der Studenten weniger zur Suche nach Büchern und mehr für literaturfremde Dienste wie das Abrufen von E-Mails benutzt werden. Diese zweckfremde Nutzung blockierte die Internet-Plätze in zu hohem Maß, weshalb seit etwa Ostern 2003 der Zugang zu E-Mail-Accounts gesperrt wurde.

Ein weiteres Problem, das allerdings bisher noch nicht zufrieden stellend behoben werden konnte, sieht die Bibliothek in dem mangelnden Informationsaustausch zwischen Studierenden und Mitarbeitern. Die Nutzer verlassen oft nach missglückter Literatur-Recherche die Computer, ohne die Hilfestellung der Bibliothekare in Anspruch zu nehmen. Gleichzeitig sind sich die Mitarbeiter bewusst, dass sie die speziellen Fragen zur Funktionsweise der Software oder speziellen Recherche-Oberflächen, die tatsächlich gestellt werden, oft nicht sofort beantworten können. Die Situation könnte gelöst werden, wenn die Studenten bereit wären, etwa zwei Tage auf die Lösung zu warten. Während dieser Zeit könnten sich die Mitarbeiter nach Antworten erkundigen. Allerdings lässt sich diese Lösungsvariante nach Erfahrung der Mitarbeiter nicht realisieren, da die Studenten nicht wartebereit erscheinen. Die bisher praktikabelste Lösung besteht nach wie vor in der Auslage von Handzetteln, welche den generellen Umgang mit den Benutzer-Oberflächen erläutern. Die Mitarbeiter der Universitätsbibliothek können beständig beobachten, dass die Studenten diese Handzettel auch mitnehmen. Fraglich bleibt, in wieweit dieses Hilfsmaterial auch benutzt wird, da die Mitarbeiter oft an der Infothek Fragen beantworten, die eigentlich auf den Handzetteln schon erklärt werden.

Schulungen werden in diesem Zusammenhang von den verschiedenen Teilbibliotheken in unterschiedlicher Form und abhängig von der Mitarbeiterstruktur angeboten. An der TB3 sollen sich zwei bis drei der Studenten finden, welche nähere Informationen zu einer bestimmten Thematik, beispielsweise Bücherrecherche per Fernleihe oder im Zeitschriftenkatalog, haben möchten. Die Erklärungen der

Mitarbeiter beschränken sich dabei auf die korrekte und effektive Nutzung der Software-Oberflächen und Suchmasken. Für diese Aufgaben wurden keine speziellen Mitarbeiter in Form von zusätzlichen Kursen ausgebildet oder sogar von anderen Aufgaben frei gestellt. Intern hat sich nach Einführung der Rechner schnell heraus kristallisiert, welcher Mitarbeiter eine besondere Affinität zu Computern bzw. ein besonderes Verständnis für die Geräte hat; entsprechend teilt sich die Mitarbeiterschaft die Computerbetreuung ein. Spezielle Kurse oder Weiterbildungen konnten die Mitarbeiter dafür allerdings nicht in Anspruch nehmen. Für Schulungen, die eine Art Internet-Kompetenz zum Inhalt haben könnten, fühlt sich die TB3 nicht zuständig, da die Mitarbeiter auch durch andere Bibliotheksarbeiten gut ausgelastet sind. In diesem Zusammenhang hoffen die Mitarbeiter eher auf die Initiative von Lehrstühlen. Ein Professor für das Studienfach Soziale Arbeit beispielsweise führt die Studenten seiner Grundstudiums-Veranstaltungen zu Beginn des Semesters zuerst in die Bibliothek und macht sie mit den Möglichkeiten vertraut.

Zusammenfassend zeigt sich, dass das Arbeitsamt und die Universitätsbibliothek ihre Internetzugänge sehr gezielt bestimmten Gruppen anbieten und so versuchen, spezifische nutzungsorientierte Lücken zu schließen. Ihr Zugangsangebot soll in erster Linie solchen Menschen die Suche nach Arbeitsstellen oder die Literaturrecherche ermöglichen, die keinen Zugang zum Internet haben. Das Arbeitsamt richtet sich an eine Kerngruppe der digitalen Spaltung, da gerade Arbeitslose bzw. –suchende mit Hilfe des Internets Zugriff zu wichtigen Optionen auf dem Arbeitsmarkt haben. Die Nutzung des Internets richtet sich hier also nicht nach bestimmten soziodemographischen Merkmalen, sondern nach dem Zweck, den der Besucher mit seiner Nutzung verbindet. Das Angebot der Universitätsbibliothek richtet sich dagegen an einen bestimmten Bevölkerungsteil, nämlich junge Höhergebildete. Nach den vorgestellten Dimensionen der digitalen Spaltung ist diese Bevölkerungsgruppe insgesamt weniger von der Problematik betroffen. Allerdings gibt es innerhalb der Gruppe der Studierenden ein unausgewogenes Besitzverhältnis, deren Spannweite die Bibliothek einzudämmen versucht.

3.2.2 Kostenpflichtige Angebote öffentlicher Träger

Viele Untersuchungen zur digitalen Spaltung betonen, dass gerade öffentliche Einrichtungen dazu beitragen sollen, die wachsenden gesellschaftlichen Ungleichheiten beim Zugang zu den Informations- und Kommunikationstechnologien zu relativieren. Besonders prädestiniert für diese Aufgabe scheinen öffentliche Bibliotheken zu sein, die sich traditionell als „Informationslieferanten“ verstehen und verschiedene gesellschaftliche Teilgruppen erreichen. Auch Jugendeinrichtungen haben eine besondere Rolle, da junge Menschen für die Zukunft sowohl berufsbezogene Qualifikationen wie Kompetenzen im Umgang mit einem Medium lernen müssen, dass sich immer mehr zum Massenmedium entwickelt. Beide Einrichtungsarten sind in ihrem Wirkungsraum jedoch stark von ihren finanziellen Trägern und öffentlichen Auflagen abhängig.

Wie jede öffentliche Bibliothek hat die Stadtbücherei Bamberg den Auftrag, Menschen mit Informationen und den dazu nötigen Medien zu versorgen. Die Bücherei erweiterte ihren Bestand entsprechend der technischen Veränderungen beständig mit Kassetten, später mit CDs und CD-Roms und seit kurzem mit dem Internet. Obwohl das Internet nicht zu den greifbaren Medien zählt, ergänzt es das Angebot der Bücherei wie alle anderen Medien und entsprechend erwies sich die Einrichtung von Internetzugängen in den Räumlichkeiten der Bücherei als logische Konsequenz. Stadt und Erzdiözese Bamberg sind die finanziellen Träger der Bücherei und begrüßen die technischen Neuerungen in der Einrichtung.

Seit dem Umzug der Bücherei in größere Räume und der Wiedereröffnung im Juni 2002 bietet die Einrichtung ihren Besuchern fünf internetfähige PC-Plätze an, von denen drei im Sachbuchbereich und zwei im Jugendbereich untergebracht sind. Die Geräte sind mit der üblichen Internetzugangsoftware und einer speziellen Filtersoftware ausgestattet, die den Zugriff auf indizierte oder nicht-jugendfreie Homepages verhindern soll. Da sowohl die Rechner der Mitarbeiter als auch der Besucher sowie einem zentralen Server-Rechner in den Keller-Räumen der Bücherei miteinander verbunden sind und die Bücherei verhindern möchte, dass Besucher das interne Netz beschädigen, wurden die Disketten-Laufwerke der Besucher-Rechner verschlossen. Die Speicherung bestimmter Internet-Inhalte auf externen Datenträgern ist somit nicht möglich. Allerdings haben die Nutzer die Möglichkeit, Seiten aus dem Internet auszudrucken und an der Theke nach Beendigung der Internetsitzung abzuholen. Technische Probleme versuchen die Mitarbeiter selbst zu lösen, da der technische Kundendienst sehr teuer ist.

Abbildung 2: Internet-Zugänge in der Stadtbücherei Bamberg



Die Bücherei erhebt Nutzungsgebühren von 50 Cent für eine halbe oder einem Euro für eine ganze Stunde Internetnutzung, die zusätzlich zu den üblichen, jährlichen Mitgliedsbeiträgen von 15 Euro anfallen. Eine ausgedruckte Seite kostet 10 Cent. Die monatlichen Einnahmen für die Internetnutzung decken die Kosten allerdings nicht, weshalb die restlichen Beträge für die DSL-Leitung von der Bücherei aus ihrem jährlichen Etat für die gesamte technische Ausstattung des Hauses beglichen werden. Generell steht jedem Interessierten, der einen Bibliotheksausweis hat, der Zugang zum Internet in der Bücherei offen. Besucher, die das Internet nutzen möchten, holen sich an der Infotheke im ersten Stock einen Code für die gewünschte Zeitlänge. Dieser Code ist den ganzen Tag gültig, auch wenn der Nutzer die Zeit nicht am Stück im Internet verbringen möchte.

Die Mitarbeiter schätzen, dass nicht viele der Mitglieder das Internet in der Bücherei in Anspruch nehmen, ohne konkrete Zahlen zur Verfügung zu haben. Dennoch sind die fünf Rechner nach Angaben der Mitarbeiter relativ gut ausgelastet, wobei es auch hier Phasen gibt, in denen die Internet-Plätze überlastet sind (wie beispielsweise kurz nach Schulende), und Zeiträume, in denen kein Besucher das Internet nutzen möchte. Um den restlichen Büchereibetrieb nicht zu stören, versuchen die Mitarbeiter, die Internetbesucher je nach Alter in den jeweiligen Bereichen zu verteilen. Jugendliche sowie junge Gruppen, die einen

Internetzugang gemeinsam nutzen wollen, werden soweit möglich in an die Rechner der Jugendbuchecke verwiesen, Erwachsene dagegen an die PCs des Sachbuchbereiches. Tendenziell nutzen eher jüngere Besucher das Internet, wobei die Mitarbeiter hier ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Jungen und Mädchen wahrnehmen konnten. Je älter die Internetnutzer der Bücherei werden, desto weniger Frauen finden sich darunter.

Neben dem Gros der jugendlichen Nutzergruppe, die hauptsächlich an Internetspielen, Klingeltönen, Songtexten oder ähnlichen Homepages interessiert sind, finden sich außerdem noch Arbeits- oder Wohnungssuchende, die das Internet als helfendes Instrument entdeckt haben. Die meisten Nutzer rufen an den PCs ihre E-Mails ab. An den ausgedruckten Seiten können die Mitarbeiter sehen, dass manche Besucher das Internet auch zur Recherche bestimmter Themen benutzen oder dass Jugendliche neben diversen freizeitorientierten Homepages auch manchmal ihre Referate mit Hilfe des Internets vorbereiten. Beschwerden seitens der Nutzer beispielsweise in Bezug auf die Schnelligkeit eines Rechners oder der Beschränkung der anwählbaren Seiten durch das Filterprogramm können die Mitarbeiter nur selten verzeichnen. Probleme entstehen meist aus dem Verhalten junger Nutzer am Internetplatz, die zum Beispiel Systemeinstellungen verändern. Außerdem sieht sich die Bücherei gezwungen ihr eigenes Netzwerk vor Hackern zu schützen. Beides erscheint den Mitarbeitern allerdings nicht sehr gravierend oder belastend.

Die Mitarbeiter der Stadtbücherei würden sich neben den bestehenden Nutzergruppen noch mehr ältere Besucher wünschen, die mit Hilfe des Internets ihre Informationssuche vervollständigen können. Vor allem im Hinblick auf das Kriterium der Aktualität, zum Beispiel bei Rechtsmedien, kann das Internet bessere Informationen liefern als eine Bibliothek mit ihren Buchmedien. Den Mitarbeitern ist aber durchaus bewusst, dass ältere Besucher nicht so einfach Zugang zu dem neuen Medium finden. Darüber hinaus sieht sich die Bücherei allerdings nicht als Anbieter von Internetplätzen für spezifische benachteiligte Personengruppen wie beispielsweise ärmere Bevölkerungsgruppen. Die Besucherstrukturen sind im Allgemeinen so beschaffen, dass auch Wohnungs- oder Arbeitssuchende als Zielgruppe für das Internet erreicht werden. Die Stadtbücherei hat keine expliziten Werbemaßnahmen (über die allgemeine Ankündigung bei Eröffnung des neuen Hauses) für die Internetplätze durchgeführt, da erhöhte Besucherzahlen von der derzeitigen Anzahl an Mitarbeitern nicht mehr aufgefangen werden können.

Zwei Mitarbeiterinnen, deren PC- und Internet-Erfahrung zum einen auf privatem Gebrauch, zum anderen auf der Teilnahme an Weiterbildungen basiert, kümmern sich im Besonderen um mögliche Belange der Nutzer. Im Zuge des Förderprogramms „Bibliotheken ans Netz“ des Börsenvereins des deutschen Buchhandels konnte eine Mitarbeiterin einen mehrteiligen Kurs besuchen, in dem sie bibliotheksrelevante Seiten und Anwendungen kennen lernte. Während dieses Kurse lernte sie auch, selbst Kurse in der Nutzung des Internets zu unterrichten. Die Mitarbeiterin bestätigte wiederholt, dass sie im Kollegenkreis sehr an derartigen Schulungsveranstaltungen interessiert seien und schon verschiedene Inhalte zielgruppengerecht durchdacht hätten, da die Hemmschwelle der potenziell Interessierten in der Bücherei möglicherweise auch deutlich geringer sei. Senioren könnten im Rahmen solcher Kurse zum Beispiel viele alltagsrelevante Inhalte mit dem Internet entdecken, Schüler könnten lernen, sich Referatsthemen selbst im Internet zusammen zu stellen, oder Arbeitssuchende könnten Unterstützung bei ihren Recherchen erhalten. Die Räumlichkeiten, in denen die Computer untergebracht sind, würden ab einem gewissen Zeitpunkt von den restlichen Besuchern

abgetrennt, um Ungestörtheit zu gewährleisten. Tatsächlich reichen aber die personellen Kapazitäten der Bücherei nicht aus, um diese Ideen zu realisieren. Sowohl die Alternative, Kurse durch einen externen Lehrer in den Räumen der Stadtbücherei zu veranstalten, wie auch eine Kooperation mit einem öffentlichen Bildungsträger scheitern an der finanziellen Situation der Einrichtung. Eine letzte Option bestünde darin, durch ehrenamtliche Mitarbeiter der Stadtbücherei entsprechende Kurse anzubieten. Eine junge Studentin beispielsweise veranstaltet regelmäßig Kinderlesungen und auch Hausfrauen mittleren Alters und junge Mädchen betätigen sich gerne unkostenfrei in der Bücherei. Allerdings findet sich in dieser Gruppe niemand, der bestimmten Zielgruppen Unterricht in der Nutzung eines PCs oder des Internets geben könnte.

Während sich die Stadtbücherei mit ihrem Medienangebot an alle potenziell Interessierten wendet, beschränken Freizeitheime, Jugendzentren oder –cafés ihre Besucherstruktur auf junge Menschen. In Bamberg werden diese öffentlichen Einrichtungen entweder von der Stadt finanziert (wie das Jugendfreizeitheim JuZ und seine Zweigstelle Filterlos) oder von der Kirche getragen (wie das Jugendcafé Immer Hin). Die Leiter und Betreuer beider Einrichtungen haben ähnliche Absichten bei der Bereitstellung eines Internetzugangs in ihren Räumen. Es ist Teil des pädagogischen Auftrags der Einrichtungen, die Jugendlichen auch mit Hilfe der neuesten Medien in ihrem Alltag zu unterstützen. Außerdem sind sich die Mitarbeiter der gesellschaftlichen Anforderungen bewusst, denen die Jugendlichen heutzutage ausgesetzt sind. Hierunter fällt auch die Handhabung von PC und Internet. Die oberste Priorität liegt hierbei auf der Vermittlung von Medienkompetenz. Die Jugendlichen sollen sich ohne großen finanziellen Aufwand mit dem Instrument Internet vertraut machen und gemäß ihren Interessen nutzen können. Die Betreuer des JuZ legen dabei besonders Wert auf die Fähigkeit, die Inhalte des Internets richtig einordnen zu können. In Anbetracht der Informationsflut, die dem World Wide Web zu eigen ist, zeigt sich mancher Nutzer überfordert, gewisse Informationen hinsichtlich ihres Wahrheitsgehaltes oder ihrer Relevanz richtig einzuschätzen und entsprechenden Nutzen daraus zu ziehen.

Die Leiter der Zentren versuchen, ihren Besuchern die Nutzung des Internets als ein im Alltag hilfreiches Instrument näher zu bringen. Schon seit 1996 im JuZ und seit 1997 im Immer Hin, können die jugendlichen Besucher an bereitgestellten PCs das Internet nutzen. Beide Rechner waren von kommerziellen Organisationen gespendet worden und mehr oder weniger gut für die Nutzung des Internet bzw. zusätzlicher Anwendungen geeignet. 2001 wurden je ein neuer PC im JuZ und Filterlos installiert, an dem die Besucher zusätzlich Zugriff auf Zeichenprogramme wie Corel Draw, Software zur Gestaltung von Homepages oder Spiele haben. Der zwischenzeitlich aufgerüsteten Rechner des Immer Hin verfügt nicht über das Office-Paket, weshalb keine Schriftstücke, Tabellen oder andere Office-Dateien bearbeitet werden können. Der Rechner ist also nur zur Nutzung des Internets geeignet, allerdings ohne dass die Nutzer Dokumente ausdrucken oder Inhalte speichern können. Allerdings bemühen sich die Mitarbeiter darum, die Finanzierung eines Computer-Raumes zu bewerkstelligen, in dem die Besucher Zugang zu 4 Rechnern haben sollen. Damit wäre die bereits bestehende technische Ausstattung der Einrichtung (z.B. Videoraum, Fotolabor) vervollständigt. Entsprechend der Idee der Mitarbeiter sollen die Jugendlichen einen Scanner, einen Drucker, das Internet und weitere Software wie Bearbeitungsprogramme digitaler Bilder, Filme und Homepages in Anspruch nehmen können, um in Workshops oder ähnlichen Veranstaltungen auf kreative Weise den Umgang mit diesen üblicherweise teuren Geräten zu lernen.

Abbildung 3: Internet-Zugang im "Filterlos"



Der vorgesehene PC-Raum hat einen Durchgang zu „Dynamos Infoladen“, einer von der Kirche getragenen Einrichtung, die sich speziell an Jugendliche mit formal niedrigem Bildungsgrad oder jugendliche Arbeitslose wendet. Geplant ist, den PC-Raum durch beide Einrichtungen zu nutzen, wobei die Leiter von Dynamo mit ihren Besuchern eher Workshops anbieten werden, deren Inhalt auf Themen wie Arbeitssuche im Internet oder Bewerbungsschreiben zielen. Die Finanzierung dieser Ideen basiert im Wesentlichen auf der Genehmigung beantragter Fördermaßnahmen. Trotz eingehender interner Prüfung wurde ein Antrag, der an den bayrischen Jugendring und im speziellen auf den Fördertopf „Culture Scene Bayern“ gerichtet war, abgelehnt. Die Mitarbeiter des Immer Hins bemühen sich derzeit um weitere Förderungsmöglichkeiten seitens des Landes oder des Bundes. Im übrigen werden die bestehenden Internetzugänge beider Einrichtungen von ihren jeweiligen Trägern und den Einnahmen von Unkostenbeiträgen der Nutzer gedeckt. Um das Internet im Filterlos und in naher Zukunft im JuZ eine Stunde lang nutzen zu können, müssen die Jugendlichen 1 Euro bezahlen. Im Immer Hin kostet eine halbe Stunde 1,50 Euro. Darüber hinaus bietet das Immer Hin seinen Besuchern den Erwerb der Internet-Card, mit der die Nutzer für 12 Euro das Internet insgesamt fünf Stunden in Anspruch nehmen können.

Die Jugendlichen in den Einrichtungen nutzen das PC- und Internet-Angebot relativ regelmäßig und intensiv. Im Gegensatz zu den städtischen Einrichtungen führt das Immer Hin Buch über die Internetzugänge und –stunden. So waren die Besucher 2002 insgesamt 501,5 Stunden online, das entspricht einer durchschnittlichen monatlichen Internetnutzungsdauer von etwa 20 Stunden. Die Gesamtzahl der Nutzungsvorgänge beträgt 342, also durchschnittlich ca. 28 Zugänge im Monat. Allerdings schwankt die monatliche Nutzungsintensität stark mit den Ferienzeiten. Im August 2002 verzeichnen die Mitarbeiter des Immer Hin nur zwei Internetnutzer, im Monat davor jedoch 49. Auch im Tagesverlauf zeichnet sich ein ähnliches Bild.

Prinzipiell ist in den städtischen und kirchlichen Einrichtungen allen Besuchern die Nutzung der PCs erlaubt. Das Filterlos hat seine Besucherstrukturen aus pädagogischen Gründen generell auf 10- bis 21-jährige festgelegt, weshalb Ältere entsprechend auch keinen Zugang zum Netz haben können. Die Betreuer im Filterlos beobachten, dass fast ausschließlich Jungen am PC sitzen, während die Nutzungsverteilung zwischen den Geschlechtern im JuZ relativ ausgeglichen zu sein scheint. Die Mitarbeiter des Immer Hin nehmen auch

eher männliche Internetnutzer wahr. In den städtischen Jugendzentren finden sich alle Bildungsgrade wieder, wobei eine leichte Tendenz zu Jugendlichen mit formal niedrigem Bildungsgrad und teilweise zu sozial benachteiligten Bevölkerungsgruppen wie beispielsweise ausländischen Minderheiten besteht. Diese interessieren sich im Internet bevorzugt für Klingeltöne, Internetspiele, Chats oder für die Homepages ihrer favorisierten Idole wie derzeit Christina Aguilera oder Jennifer Lopez. Die jungen Besucher des Immer Hins sind Schüler der benachbarten Berufsschule, Realschüler und Abiturienten. Die Gäste des Infoladens Dynamo nutzen den Internetzugang vom Immer Hin eher selten. Da der Internet-Rechner in dieser Einrichtung nicht zum Spielen geeignet ist, verlagern sich die Nutzungsinhalte hier etwas. Die Nutzer rufen in erster Linie ihre E-Mails ab, betreiben Recherche zu diversen Themen wie beispielsweise Musik oder versuchen sich im Internet-Kauf und -Verkauf bei Ebay, wie die Mitarbeiter beobachten konnten.

Abbildung 4: Internet-Zugang im „JuZ“



In beiden Einrichtungen sahen die Betreuer bisher aus pädagogischen Gründen davon ab, jugendgefährdende Homepages mit Hilfe eines Filterprogramms zu sperren. Da die Rechner jederzeit problemlos einsehbar sind, haben die Mitarbeiter beständig die Möglichkeit, die Nutzung der Jugendlichen zu kontrollieren. Wenn die jungen Besucher Seiten im World Wide Web anwählen, die indizierte Inhalte aufweisen, versuchen die Betreuer mit den Jugendlichen zu sprechen und sie so für Werte wie Toleranz, Fairness, Menschenwürde, aber auch Glaubwürdigkeit u.ä. zu sensibilisieren. Entgegen der Befürchtungen des städtischen Trägers interessieren sich die Jugendlichen im JuZ und Filterlos nicht für pornographische Seiten. Auch rechtsradikale Seiten finden keine Beachtung, da ein Großteil der jungen Besucher selbst Ausländer sind oder ausländische Mitbürger zu ihrem Freundeskreis zählen. Im Immer Hin überprüft zusätzlich zur generelle Einsichtnahme ein Mitarbeiter wöchentlich mit Hilfe eines Log-Buches und den entsprechenden, gespeicherten Dateien im Computer die Seiten, die aufgerufen wurden. Hier interessierte sich nachweislich nur einmal ein Nutzer für rechtsradikale Seiten. Da dieser aber falsche Angaben zu Person und Telefonnummer im Log-Buch machte, konnten die Mitarbeiter keine pädagogischen Maßnahmen ergreifen. Die Konsequenz wäre in diesem Fall bei Uneinsichtigkeit des Besuchers das Verbot der Internetnutzung gewesen. Beide Einrichtungen bieten den

Besuchern die Teilnahme an LAN-Parties an, wobei auch hier auf die pädagogische Betreuung geachtet wird, denn die Spiele dürfen nicht raubkopiert sein und müssen der Altersstufe der Teilnehmer entsprechen.

Abbildung 5: Internet-Zugang im „ImmerHin“



Weil sie die jeweiligen Nutzer beständig beobachten können, registrieren die Betreuer schnell, wenn Jugendliche Probleme mit der Nutzung haben. Spezielle Schulungen oder Kursangebote sind, abgesehen von einer kurzen Einführung in die Hardware-Komponenten eines PC im JuZ und Filterlos, noch nicht ange-dacht worden, da sich viele Fragen und Probleme der Nutzer auf einer informellen und persönlichen Ebene regeln lassen. Die Jugendlichen und auch die Betreuer helfen sich hier gegenseitig, oft erklären oder zeigen die älteren Besucher den jüngeren etwas. Ähnlich zeigt sich die Betreuung der unerfahrenen Nutzer im Immer Hin. Allerdings sollen hier im geplanten PC-Raum Kurse und Workshops veranstaltet werden, die von er-fahrenen Honorarkräften begleitet würden. Die Inhalte der Workshops sollen entsprechend der Ausstattung den gewünschten PC-Raums das Erstellen von Homepages, Flyern, animierten Bildern oder Filmen zum Thema haben. Zudem sollen die Jugendlichen Unterstützung bei der Internetrecherche zu bestimmten Themen und eine Art Internet-gestützte Hausaufgabenbetreuung erhalten. Mit Problemen, wie beispielsweise der Beschädigung der Geräte, wurden die Mitarbeiter bisher nicht konfrontiert. Sie vermuten, dass hierbei eine gewisse soziale Kontrolle seitens der Jugendlichen selbst zum Tragen kommt, die sich gegenseitig motivieren, die Geräte angemessen zu nutzen.

Zusammenfassend bleibt festzustellen, dass die Stadtbücherei und die Jugendzentren bzw. das –Café einen wichtigen Beitrag dazu leisten können, die gesellschaftlichen Klüfte der digitalen Spaltung aufzufangen. Zwar beschränken sich die Jugendeinrichtungen mit ihrem Beitrag auf eine bestimmte Zielgruppe, können hier aber aufgrund ihrer pädagogischen Einflussnahme relevante Erfolge verbuchen. Die Stadtbücherei und das Immer Hin könnten allerdings noch intensiver auf die Problematik einwirken, wenn ihnen mehr finanzielle bzw. personelle Kapazität zugewiesen würde. Die Nutzungsgebühren decken bei weitem nicht die Kosten, die durch das Internet-Angebot entstehen.

3.2.3 Kostenfreie Angebote kommerzieller Träger

Ein besondere Variante öffentlicher Internetzugangsorte sind die Angebote kommerziell orientierter Betreiber (meistens Geschäfte), die den Internetzugang unentgeltlich anbieten. Der Online-Zugang wird als besondere Service-Leistung für die Kunden betrachtet, für die die nötigen Geräte und Software bereitstehen. Über Fragen zur grundsätzlichen Bedienung hinaus fällt die Betreuung der Nutzer aus Zeitgründen eher gering aus; auch Schulungen werden nicht angeboten. Somit sprechen diese Angebote eher geübte Interessenten an, die schon Nutzungserfahrung haben.

Ein Anbieter öffentlicher Internetzugänge, der in Kategorie „kommerziell und kostenfrei“ fällt, war die Buchhandlung Görres. Bis vor einiger Zeit konnten Besucher der Verkaufsräume an zwei Rechnern kostenlos das Internet nutzen. Die Geräte waren extra zu diesem Zweck angeschafft und eingerichtet worden. Der Internetzugang verlief über einen vom übrigen System getrennten Anschluss. Die Programme der beiden PCs beschränkte sich auf die Grundausstattung und die übliche Internetzugangssoftware. Die Nutzer hatten zudem eine Zeit lang noch die Möglichkeit, Inhalte aus dem Netz auszudrucken. Wenn ein Nutzer den Webbrowser startete, zeigte sich ihm zunächst die Homepage der Buchhandlung mit diversen Hinweisen zum Angebot und Veranstaltungen der Buchhandlung.

Die eigentliche Intention, die Görres mit diesem Angebot verband, war eine zusätzliche Serviceleistung für seine Kunden. Interessierte sollten damit die Gelegenheit bekommen, diverse Themen- oder Buchrecherchen im Internet selbst vornehmen zu können. Görres orientierte sich hierbei an der Erfahrung von verschiedenen Buchhandlungen in anderen Städten, wo die Nutzer der Internetzugänge sich Listen an Büchern zu bestimmten Themen selbst zusammen stellen und diese dann vor Ort ansehen oder sogar kaufen können. Der Internetzugang hatte in erster Linie eine Werbe- und Imagefunktion, um Kunden auf eine attraktive und moderne Weise an die Buchhandlung zu binden.

Die Nutzung der Internetzugänge war kostenlos und mit keiner Zugangsbeschränkung verbunden. Um mit dem Jugendschutz nicht in Konflikt zu geraten, waren allerdings auf den Rechnern Filterprogramme installiert, welche anhand bestimmter Begriffe rechtsradikale, pornographische oder anderweitig indizierte Seiten sperrten. Die Nutzung anderer Dienste wie E-Mail oder Chatten wurden seitens der Bücherei nicht reglementiert, doch über die genutzten Inhalte hatten die Mitarbeiter keinen systematischen Überblick. Eine mögliche Kontrolle der Internetseiten hätte für die Bücherei keinen gewinnbringenden Nutzen, da zwischen der Internetnutzung und dem Leseverhalten nicht unbedingt Parallelen gezogen werden können. Aus Zeitmangel konnten die Nutzer bei auftretenden Problemen nur wenig betreut werden, und im Allgemeinen boten die Mitarbeiter nur eine einführende Hilfestellung zur groben Anwendungsweise der Software an. In den Räumlichkeiten fanden auch keine externen Schulungen statt.

Die beiden Internetzugänge waren Angaben der Mitarbeiter relativ stark frequentiert. Einige wenige Besucher besetzten die Plätze zudem nicht nur sporadisch oder um schnell etwas im Internet nachzusehen, sondern eher treu und für längere Sitzungen. Die Zeiten, in denen die PCs nicht besetzt waren beschränkten sich überwiegend auf den Vormittag. Die Nutzer waren überwiegend jünger, Besucher im Senioren-Alter bildeten die Ausnahme. Sie informierten sich mit Hilfe des Mediums über diverse Themen, riefen E-Mails ab oder druckten Skripte zu Vorlesungen aus. Die gängigste Nutzung bestand im Abrufen

und Beantworten von E-Mails, doch teilweise mussten Besucher von den Internetplätzen verwiesen werden, weil sie die Zugänge übermäßig lang blockierten, um zu chatten.

Im Großen und Ganzen machte Görres schlechte Erfahrungen mit diesem Angebot, weil vor allem Jugendliche den Zugang mehr als Spielwiese denn für seriöse Tätigkeiten benutzten und die Internetplätze auf verschiedenste Weise verunstalteten oder sogar demolierten. So wurden beispielsweise Bildschirmschoner mit pornographischen oder rechtsradikalen Inhalten auf dem PC installiert, die Wände um die Internetplätze herum verschmiert, an den Mäusen herumgeschraubt und diverse Knöpfe an den Geräten zerstört. Ein PC war gegen Ende fast immer defekt, da die Mitarbeiter nicht mehr die Zeit fanden und keinen Sinn darin sahen, das Gerät wiederholt zu reparieren. Am problematischsten erwies sich das teilweise unverschämte Verhalten der eher destruktiven Nutzer gegenüber anderen Personen, das Kunden sogar veranlasste, die Buchhandlung zu verlassen. Diese Entwicklung bewirkte, dass die Buchhandlung Görres ihr Angebot an Internetzugängen einstellte. Eine mögliche Ursache dieser eher zerstörerischen Nutzungsmuster sieht sie darin, dass das Angebot kostenlos war, denn eine gewisse Nutzungsgebühr hätte einen verantwortungsvolleren Umgang mit den Geräten bewirken können. Allerdings hat die Buchhandlung momentan kein Interesse daran, das Angebot von öffentlichen Internetzugängen wieder aufleben zu lassen. Die Absichten kommerzieller und dennoch kostenloser Anbieter von Internetzugängen tendieren eher in Richtung Kundenservice und Werbung. Die Problematik der digitalen Spaltung steht dabei nicht im Vordergrund. Dennoch ermöglichen sie vielen Interessierten den Zugang zum Internet und bieten somit eine (unintendierte) Möglichkeit, die Barriere der Zugangskosten zu senken. Eine Befragung, mit deren Hilfe die Nutzerstrukturen des vorgestellten Internetzugangsortes genauer untersucht werden könnte, war aus ersichtlichen Gründen nicht durchführbar. Dennoch liegt die Vermutung nahe, dass die Nutzer mit dem Internet eher vertraut und geübt waren. Im Falle der Buchhandlung Görres zeigt sich, dass der Austausch von Anbietern weiter intensiviert werden sollte. Möglicherweise hätten die negativen Erfahrungen der Buchhandlung mit Hilfe von Konzepten und Vergleichsmaßnahmen anderer Anbieter verhindert werden können.

3.2.4 Kostenpflichtige Angebote kommerzieller Träger

Die bekannteste Variante dieses Typs sind die Internet-Cafés, die inzwischen zumindest in den Zentren der größeren Städte und in der Nähe von Bahnhöfen und Flughäfen ein fester Bestandteil des Stadtbilds sind. Sie gelten als Zeichen junger, kosmopoliter Beweglichkeit. Hinsichtlich der digitalen Spaltung innerhalb der Gesellschaft bleibt es fraglich, inwieweit diese Anbieter die bestehenden Klüfte schließen können, da sich ihr Angebot entsprechend ihrer marktwirtschaftlichen Ausrichtung in erster Linie an zahlungsfähige und –willige Internetnutzer richtet. Die Vermutung liegt nahe, dass Interessierte, die nicht über die entsprechenden Vorkenntnisse und die nötigen, finanziellen Mittel verfügen, in den Werbemaßnahmen der Betreiber möglicherweise nicht oder nur unzureichend berücksichtigt werden und sich entsprechend auch nicht ermutigt fühlen, das Internet-Angebot zu nutzen.

Das Internet-Café Download ist Bambergs einzige kommerzielle Einrichtung dieser Art. Die Kunden finden hier neben den üblichen Angeboten eines Cafés 12 Rechner, die ihnen gegen eine gewisse Gebühr den Zugang zum Internet ermöglichen. Die Kosten für den Kunden staffeln sich nach der Zeitspanne, die er im Internet verbringt. Der Grundpreis beträgt ein Euro für die ersten 15 Minuten, jede weitere Minute wird mit

7 Cent berechnet. Entsprechend zahlt der Kunde für eine Stunde Internetnutzung 4,15 Euro. Dafür bietet das Download den Kunden Rechner mit internetfähiger Software und eine DSL-Standleitung. Zudem können die Kunden ohne weiteren Aufpreis Dokumente in schwarz/weiß ausdrucken und bei Bedarf an einem speziellen Rechner Dateien in Word, Excel oder einem anderen Office-Programm bearbeiten. Die Rechner werden durch einen zentralen Kassenrechner, der mit spezieller Software ausgestattet ist, freigeschaltet und abgerechnet. Die Rechner sind so konfiguriert, dass Änderungen eines Benutzers nicht gespeichert werden. Um Kosten zu sparen, werden Modifikationen und Neueinstellungen an den Rechnern über ein automatisiertes Netzwerk vorgenommen.

Die Kunden verpflichten sich, bestimmte Nutzungsregeln einzuhalten und dürfen beispielsweise keine rechtsradikalen oder pornographischen Seiten aufsuchen oder derartige Inhalte auf den Rechner laden. Verstöße können in extremen Fällen auch zu Hausverbot führen. Da das Angebot der Rechner an die Räumlichkeiten eines Cafés gebunden sind, bestehen für die Nutzung des Internets zusätzlich die Zugangsbeschränkungen des Gaststättengewerbes. Entsprechend können Jugendliche unter 16 Jahren das Angebot nicht in Anspruch nehmen.

Abbildung 6: Internet-Zugänge im „Download“



Der Betrieb des Download ist vorrangig profitorientiert und anhand von Kosten-Nutzen-Erwägungen auf seine bevorzugte Zielgruppe ausgerichtet: Besucher, die das Internetangebot über einen langen Zeitraum benutzen. Diese Klientel verursacht weniger Arbeitsaufwand durch Freischalten und Abrechnen der Computer und verzehrt in der Regel auch mehr Getränke und Speisen. In der Vergangenheit zeigten vor allem die in Bamberg lebenden Amerikaner und Besucher, die in erster Linie Chat-Rooms aufsuchen, dieses Nutzungsverhalten. Beide Gruppen haben allerdings in der letzten Zeit abgenommen; die US-Soldaten durch die militärischen Einsätze der letzten Monate, die regelmässigen Chatter dagegen durch eine allgemeine Veränderung des Nutzungsverhaltens. Ein Großteil der bestehenden Nutzer fällt in somit die Kategorie der „Ein-Euro-User“, wie sie die Mitarbeiter des Downloads getauft haben. Diese Kunden besuchen das Download nur kurz, rufen ihre E-Mails ab, recherchieren vielleicht noch etwas im Internet und verlassen das Café dann wieder nach etwa 15 Minuten.

Das Download wird generell von einem sehr heterogenen Publikum genutzt, dessen Altersdurchschnitt nach Schätzung der Geschäftsführerin etwa bei 30 Jahren liegt. Vereinzelt haben bereits 70- bis 80-jährige Touristen aus den USA das Internetangebot genutzt. Die Nutzungsepisoden umfassen neben dem Chat vor allem den Abruf von E-Mails, die Möglichkeiten von Ebay und anderer bekannter Homepages nutzen, Informationen sammeln und Themengebiete recherchieren. Teilweise arbeiten die Besucher auch mit der Software des speziellen Office-Rechners, um beispielsweise Briefe zu schreiben oder Tabellen zu überarbeiten, ohne das Internet selber zu nutzen. Meistens sitzen die Besucher allein vor dem Internet-Rechner, in einigen Fällen besuchen aber ganze Gruppen das Download und versammeln sich um einen PC. Die Vermutung, dass nur Besucher mit schon vorhandenen Internetkenntnissen die Internetzugänge nutzen, können die Mitarbeiter nicht uneingeschränkt bestätigen. In einigen Fällen besuchten Kunden das Download ganz gezielt, um als Gegenleistung für ihre Bezahlung auch die Hilfestellung und Beratungsleistung des Personals in Anspruch nehmen zu können. Insgesamt ist allerdings die Zahl derjenigen Gäste, die sich zu Beginn der Internetsitzung erst das Grundsystem erklären lassen, stark zurück gegangen. Die Mitarbeiter des Downloads bemühen sich im Großen und Ganzen, den Kunden eine angemessene Hilfestellung bei Fragen zu gewährleisten. Da im Allgemeinen zwei Mitarbeiter im Café beschäftigt sind, kommt es nicht häufig vor, dass Gäste auf Antworten zu Fragen und Hilfe bei Bedienungsproblemen warten müssen. Bei grundlegenden Fragen sind die Mitarbeiter in der Lage, Funktionsweise oder Anwendungen zu erklären, doch da keiner der Mitarbeiter eine spezielle Ausbildung hat, können die Kunden nicht mit professioneller fachlicher und pädagogischer Hilfe rechnen.

Das Download bietet keine Schulungen zu PC- und Internet-Grundkenntnissen oder anwendungsbezogene Kurse an. Zwar hätten solche Veranstaltungen den Vorteil, dass den Teilnehmern die Nutzung des Internets in einer vertrauten Umgebung näher gebracht werden könnte, zu der sie nach den Schulungen immer wieder problemlos Zutritt hätten. Allerdings müsste ein externer Lehrer für die Unterrichtszeit bezahlt werden, während gleichzeitig der reguläre Geschäftsbetrieb sowohl an den PCs als auch im Café eingestellt werden müsste. Beides verursacht finanzielle Belastungen, die das Internetcafé nur mit Hilfe städtischer oder staatlicher Zuschüsse bewältigt könnte. Trotz diverser Bemühungen der Geschäftsführerin haben sich bisher noch keine Möglichkeiten ergeben, derartige Projekte auszuführen; andere Anbieter öffentlicher Internetzugänge oder Bildungsträger können effektiver und unkomplizierter diese Kurse anbieten. Im Bedarfsfall und bei Interesse seitens der Kunden vermittelt das Download aber einen Lehrer, der in Einzelkursen und gegen individuelle Bezahlung Einführungen zu diversen Office-Anwendungen oder der Nutzung bestimmter Homepages wie E-Mail-Anbieter oder Ebay gibt. Bisher haben zwei Gäste dieses Angebot in Anspruch genommen.

Im Allgemeinen werden die Mitarbeiter des Downloads mit kleinen Schwierigkeiten wie das Verschütten von Getränken über der Tastatur konfrontiert. Größere technische Probleme, wie sie andere Betreiber öffentlicher Internetzugangsorte verzeichnen, sind dem Download aufgrund der beschriebenen Hard- und Software-Zusammensetzung der Rechner fremd. Aus Sicht der Geschäftsführerin stellt der Kundenrückgang, der sich seit etwa sechs bis neun Monaten abzeichnet, ein weitaus größeres Problem dar, obwohl in Bamberg kein weiterer kommerzieller Anbieter von Internetzugängen zu finden ist. Die Konkurrenz, der sich das Download gegenüber sieht, besteht vorwiegend in der Universität und dem Arbeitsamt, die ihren Studenten

bzw. Klienten die Nutzung des Internets kostenlos zur Verfügung stellen. Um potenzielle Kunden zum Besuch des Internet-Cafés zu motivieren, haben die Mitarbeiter daher verschiedene Möglichkeiten durchdacht, zum Beispiel die Organisation von LAN-Parties, bei denen hauptsächlich Jugendliche an vernetzten Rechnern Computerspiele gemeinsam spielen. Aufgrund rechtlicher Beschränkungen und der technischen Beschaffenheit der Geräte lässt sich diese Idee allerdings nicht realisieren. Eine praktikablere Möglichkeit besteht darin, besondere Anlässe wie beispielsweise Geburtstage oder Mottoparties auszurichten. Im Fasching 2003 veranstalteten die Mitarbeiter eine Future-World- oder Technik-World-Party, die dem Charakteristikum des Cafés entsprachen. Die Ansprache potentieller Kunden erfolgt darüber hinaus mit gängiger Anzeigenwerbung und regelmäßigen Werbemaßnahmen wie Flyern oder Gutscheinen. Allerdings zeigte sich bisher nur wenig Resonanz: von insgesamt 2000 an der Universität Bamberg verteilten Nutzungsgutscheinen erhielt das Download nur sechs Zertifikate zurück. Mögliche werbewirksame Angebote zur Kooperation mit anderen Institutionen, beispielsweise mit der Touristeninformation Bamberg, konnten bisher nicht realisiert werden.

Eine zweite Variante für kostenpflichtige Angebote kommerzieller Anbieter sind die Internet-Terminals, die von externen Kooperationspartnern an geeigneten Standorten installiert werden können. Der Computerhändler VOBIS bietet in Kooperation mit AOL Deutschland ein solches Terminal an. Die nötigen Wartungs- und Reperaturleistungen übernimmt ein Mitarbeiter von AOL, das auch die komplette Ausstattung (Internet-fähiger PC mit Druckmöglichkeit, der Möglichkeit des Downloadens und eines Online-Print-Services) finanziert und die Werbung betreut, die am Internet-Terminal angebracht ist. Filterprogramme, die das Ansurfen pornographischer oder rechtsradikaler Seiten verhindern sollen, werden bei Bedarf aktualisiert. Um das Angebot in Anspruch nehmen zu können, erstehen die Interessenten eine „Surfkarte“, die analog zu den Callya-Karten für Handys gegen Entgelt eine bestimmte Anzahl an Minuten zur Nutzung des Internets berechtigen. Die kostengünstigste Variante erlaubt eine 15-minütige Nutzung für 90 Cent, weitere Kategorien sind 30 Minuten, 60 Minuten und 150 Minuten.

Der Betreuungsaufwand erweist sich für VOBIS als minimal. Die Mitarbeiter der Filiale können nur wenige Angaben zur Nutzerstruktur geben; ihrer Wahrnehmung folgend besuchen zum überwiegenden Teil Amerikanerinnen der Bamberger Kaserne das Terminal. Sie haben auch keinen Einblick in die Art der Inhalte, die die Besucher interessieren, vermuten aber, dass das Abrufen von E-Mail-Konten im Vordergrund steht. Die bisherige Erfahrung der VOBIS-Mitarbeiter mit diese Einrichtung ist durchweg positiv. Weitere Erhebungen in Form einer Befragung an diesem Internetzugangsort erwiesen sich aber als unpraktikabel, da die Räumlichkeiten und auch die Nutzerstruktur nicht geeignet schienen, eine valide Befragung durchzuführen.

Zusammenfassend betrachtet, bieten VOBIS und Download zwar Internetzugänge für alle interessierten Nutzer, allerdings sprechen sie nur ganz bestimmte Nutzergruppen an, die sich nicht unbedingt mit den gesellschaftlichen Klüften der digitalen Spaltung deckten. Ein Hauptgrund dafür liegt bei Internet-Cafés vermutlich an den hohen Nutzungsgebühren. In Bezug auf VOBIS könnte die Warenausrichtung des Geschäftes Ausschlag gebend sein, da die benachteiligten Gruppen der Gesellschaft weniger Geld zur Verfügung haben und weniger Technik-Affinität aufweisen und wahrscheinlich mit entsprechender Seltenheit Computer- und Software-Händler aufsuchen.

3.3 Die Nutzer öffentlicher Internet-Zugangsorte in Bamberg

Insgesamt haben 259 Nutzer der vorgestellten öffentlichen Internetzugänge an der standardisierten Befragung teilgenommen. Allerdings verteilte sich diese Gruppe nicht gleichmäßig auf alle Erhebungsorte. Für die quantitativen Analysen haben wir die beiden Jugendzentren zusammengefasst, da die Angebots- und Nutzerstruktur der beiden Erhebungsorte sehr ähnlich ist. Die Universitätsbibliothek richtet ihr Angebot an die sehr spezielle Zielgruppe der Studierenden, die sich nicht nur in Nutzungsintention und –mustern ähnelt, sondern auch ähnliche soziodemographische Daten (jung, hohe formale Bildung) aufweist. Weil die Teilnehmerzahl der dort Befragten relativ niedrig ausfiel, haben wir die Universitätsbibliothek aus den Berechnungen ausgenommen. Wie Tabelle 8 veranschaulicht, gehen somit insgesamt 247 Personen in die Analyse ein, von denen mehr als die Hälfte den Fragebogen im Arbeitsamt ausfüllten. Der Rest der Befragten verteilt sich zu grob je einem Siebtel auf die anderen Erhebungsorte, wobei die Teilnahme in den Jugendzentren am geringsten ausfällt. Die Ergebnisse sind in den folgenden Abschnitten nach diesen vier Anbietern unterteilt dargestellt; in Kapitel 4 werden sie zusammenfassend interpretiert und diskutiert. Für die Tabellen wurde jeweils der Koeffizient *eta* berechnet, der angibt, ob bzw. in welcher Stärke die Antworten an den Befragungsorten voneinander abweichen. Ab einem Wert über .100 (was einem leichten statistischen Zusammenhang entspricht), ist er in der entsprechenden Tabelle dokumentiert.

Tabelle 8: Teilnahme an Befragung

		Absolute Anzahl	Prozent
Download	(DL)	39	16
Arbeitsamt	(AA)	135	55
Stadtbücherei	(SB)	43	17
Jugendzentren	(JZ)	30	12

3.3.1 Soziodemographie der Nutzer

In Tabelle 9 sind die wichtigsten soziodemographischen Daten der Befragten dargestellt. Der Frauenanteil unter den Nutzern öffentlicher Internet-Zugangsorten ist mit 42 Prozent geringer als der Männeranteil. In den Jugendzentren herrscht ein Gleichgewicht, während Frauen im Download nur ein Drittel der Nutzer ausmachen. Der Altersdurchschnitt der Befragten beträgt etwa 28 Jahre, wobei der jüngste Befragungsteilnehmer 10 Jahre und der Älteste 59 Jahre alt ist. Die große Mehrheit liegt in der Altersgruppe von 20 bis 49 Jahren; während ein Viertel der Nutzer unter 20 Jahren alt sind, beträgt der Anteil der über 50-Jährigen nur noch 6 Prozent. Dieser Wert kommt vor allem durch die Nutzer im Arbeitsamt zustande, während in den Jugendzentren zielgruppenbedingt der Anteil der jugendlichen Nutzer deutlich höher liegt. Auch die Stadtbücherei erreicht Teenager in hohem Maß.

Je etwa ein Drittel der Befragten absolviert eine Form der Ausbildung, ist berufstätig oder nicht (mehr) berufstätig. Wie beim Alter (zu dem ein gewisser Zusammenhang besteht) muss auch hier nach den Zugangsorten differenziert werden, denn in den Jugendzentren und in der Stadtbücherei ist der je größte Anteil der Befragten noch in Ausbildung bzw. besucht eine Schule. Die Gruppe der Nicht-Berufstätigen ist erwartungsgemäß im Arbeitsamt am höchsten, aber auch die Stadtbücherei weist hier einen bemerkenswerten Anteil von knapp 20 Prozent auf. Schließlich zeigt auch die Verteilung der Schulabschlüsse unter allen Befragten ein relativ ausgeglichenes Bild, das die Unterschiede zwischen den Zugangsorten verdeckt. Im Arbeitsamt dominiert die Gruppe der Hauptschüler, in der Stadtbücherei und den Jugendzentren überwiegt der Befragtenanteil der Abiturienten bzw. Fachabiturienten. Insgesamt 14 Befragte (zehn von ihnen im Arbeitsamt) haben nicht die deutsche Staatsbürgerschaft. Im Vergleich zur Soziodemographie der deutschen Online-Nutzerschaft allgemein sind unter den Befragten Personen unter 30 Jahren über-, ältere Nutzer und Berufstätige deutlich unterrepräsentiert.

Tabelle 9: Soziodemographische Merkmale (in %)

Geschlecht	DL	AA	SB	JZ	Gesamt	Onliner ⁽¹⁾
Weiblich	33	41	45	50	42	43
Männlich	67	59	55	50	58	57
Alter (eta=.326**)						
Bis 19 Jahre	23	15	43	39	24	14
20-29 Jahre	44	29	15	54	32	23
30-49 Jahre	31	48	40	7	38	46
Ab 50 Jahren	2	8	2	--	6	17
Tätigkeit (eta=.305**)						
Schule/Studium/Ausbildung	42	13	57	69	32	20
Berufstätig	50	37	24	14	34	67
Nicht berufstätig	8	50	19	17	34	13
Schulabschluss (eta=.268**)						
Hauptschule	21	35	11	14	26	--
Realschule	32	33	30	10	29	--
Abitur/Fachabitur	26	14	42	45	25	--
Universität/FH	21	18	17	31	20	--

⁽¹⁾ Quelle: van Eimeren/Gerhard/Frees 2002, S.349.

3.3.2 Technische Ausstattung und Kenntnisse

Mit 80 Prozent verfügt die deutliche Mehrheit der Befragten über einen PC im Haushalt (vgl. Tabelle 10). In den Jugendzentren finden sich überhaupt keine Befragten mehr, die den Besitz eines eigenen PC völlig ausschliessen, denn hier ist der Kauf zumindest geplant. Der Anteil derjenigen Befragten, die keinen Computer im Privathaushalt besitzen und eine Anschaffung auch nicht in Erwägung ziehen, fällt im Arbeitsamt mit knapp 20 Prozent am höchsten aus. Ein Internetanschluss ist im Vergleich zwar seltener, aber mit 57 Prozent immer noch bei einer Mehrheit der Befragten vorhanden. Etwa ein Drittel der Befragten plant keine Anschaffung eines privaten Internetanschlusses; diese Gruppe stellt unter den Befragten in der Stadtbücherei sogar die Mehrheit. In allen Einrichtungen plant etwa jeder zehnte den Kauf eines Internetanschlusses für den eigenen Haushalt.

Tabelle 10: Vorhandensein von PC und Internetanschluss im Haushalt (in %)

Computer (eta=.204*)	DL	AA	SB	JZ	Gesamt
Ja	87	76	76	97	80
Nein	5	20	12	--	14
Kauf ist geplant	8	4	12	3	6
Internetzugang (eta=.189**)					
Ja	69	53	42	83	57
Nein	21	36	46	7	32
Kauf ist geplant	10	11	12	10	11

Etwa drei Viertel der Befragten stufen ihre Internetkenntnisse als fortschrittlich ein (vgl. Tabelle 11). Die Anteile der Befragten, die sich selbst eher als Internet-Anfänger bezeichnen, fallen in der Stadtbücherei mit gut 30 Prozent und im Arbeitsamt mit knapp 32 Prozent am höchsten aus. Die Befragten des Downloads und der Jugendzentren schätzen ihre PC- und Internetkenntnisse dagegen tendenziell höher ein. Mehr als zwei Drittel der Befragten geben an, die Internetkenntnisse durch eigenes Ausprobieren erworben zu haben, genau 30 Prozent nennen Freunde und Verwandte. Der Arbeitsplatz und die Ausbildungseinrichtung folgen, wobei je nach Ort bzw. Altersgruppe die spezifischen Anteile unterschiedlich sind. 16 Prozent geben Schulungen und Kurse als Quelle der Internetkenntnisse an.

Tabelle 11: Selbsteinschätzung und Quellen der Internetkenntnisse (in %)

Selbsteinschätzung (.200*)	DL	AA	SB	JZ	Gesamt
Anfänger	13	32	30	10	26
Fortgeschritten	87	68	70	90	74
Quellen der Internetkenntnisse (Mehrfachantworten möglich)					
Eigenes Ausprobieren	77	64	63	87	69
Freunde/Verwandte	28	26	37	40	30
Beruf/Praktika	33	26	16	20	25
Schule/Universität	13	15	33	40	21
Schulung/Kurse	8	19	19	10	16
Partner	10	5	2	10	6
Literatur/sonstige Medien	5	2	2	3	3
Kinder/Enkel	3	2	--	--	2

Knapp über die Hälfte der Befragten hat kein Interesse an Internetkursen, wobei vor allem die Besucher des Downloads Desinteresse bekunden. Es besteht ein schwacher Zusammenhang mit den eigenen Kenntnissen, da unter den Anfängern etwa die Hälfte Interesse bekundet. Ein Fünftel der Befragten, in den Jugendzentren aber nur jeder Zehnte, hat schon einmal an einem Kurs zu einem internetbezogenen Thema teilgenommen. Sicherheitsfragen und die Recherche-Möglichkeiten, die das Internet bietet, sind die häufigst gewünschten Schulungsthemen, die in allen Einrichtungen ähnlich hohe Anteile zwischen 23 und 36 Prozent erzielen. Im Arbeitsamt ist das Interesse an Kursen zum Umgang mit speziellen Homepages und der Handhabung von Email ebenfalls recht hoch. Die Nutzer der Jugendzentren nannten neben den speziellen Homepages auch Kurse zur Erstellung von eigenen Homepages unter sonstigen Themen. Für die Teilnahme an den Kursen wären die Befragten bereit, durchschnittlich etwa 40 Euro zu bezahlen, wobei der Wert in der Stadtbücherei (28,- Euro) und den Jugendzentren (21,- Euro) deutlich niedriger liegt.

Tabelle 12: Interesse an Internetkursen und gewünschte Themen (in %)

Interesse an Internetkursen	DL	AA	SB	JZ	Gesamt
Nein	64	49	49	55	52
Ja	15	29	32	35	28
Ja, schon einmal teilgenommen	21	22	19	10	20
Gewünschte Kursthemen (Mehrfachantworten möglich)					
Tipps und Hinweise zur Sicherheit	24	36	28	31	32
Online-Recherche / Suchmaschinen	24	34	33	23	31
Umgang mit speziellen Homepages (Deutsche Bahn, E-Bay, ...)	14	27	19	27	23
Handhabung von E-Mail	8	24	14	4	17

Die Befragten nahmen zu acht Aussagen Stellung, die verschiedene Aspekte des Internets berühren. Die überwiegende Mehrheit von 86 Prozent stimmte zu, dass Internet-Kompetenzen in der heutigen Zeit wichtig seien; jeweils etwa drei Viertel sehen im Internet eine wichtige Informationsquelle sowie eine Technologie, die Spaß macht. Den etwas weiter gehenden Aussagen, schnell Informationen zu finden und stundenlang das Internet nutzen zu können, stimmten annähernd die Hälfte aller Befragten zu. Nur etwa 30 Prozent sind der Meinung, für die Nutzung des Internets sei viel Vorwissen nötig. Im Vergleich der einzelnen Zugangsorte ähneln sich die Zustimmungssanteile größtenteils; die Befragten der Jugendzentren geben deutlich überproportional an, im Internet schnell an Informationen zu kommen, empfinden dafür aber im Vergleich zu den anderen Befragten die Technik hinter dem Internet weniger gut nachvollziehbar.

Tabelle 13: Zustimmung zu internetbezogenen Aussagen (in %)

	DL	AA	SB	JZ	Gesamt
Internet-Können und -Wissen sind in der heutigen Zeit sehr wichtig.	87	86	86	83	86
Wenn ich Fragen habe, kann mir das Internet hilfreiche Informationen und Tipps liefern.	87	74	79	73	77
Internet macht Spaß.	80	70	77	79	74
Ich finde im allgemeinen immer sehr schnell, was ich im Internet suche.	59	47	51	70	53
Ich könnte stundenlang im Internet surfen und schmökern.	64	48	44	55	51
Ich finde die Technik, die hinter Computern und dem Internet steht, logisch und nachvollziehbar	49	52	54	37	50
Der Umgang mit dem Internet kann auch anstrengend sein.	49	40	42	41	42
Man benötigt viel Vorwissen, um das Internet anständig nutzen zu können.	23	31	23	41	29

Die Antwortoptionen reichten von 1 („Stimme voll zu“) bis 5 („Stimme überhaupt nicht zu“). Angegeben sind die zusammengefassten Werte der Antworten 1 und 2.

3.3.3 Nutzung des Internets allgemein und an den Zugangsorten

Wie oft und für welche Zwecke Besucher öffentlicher Internetzugangsorte das Internet tatsächlich nutzen, kann Aufschluss darüber geben, welche Bedürfnisse die Anbieter decken und welche Lücken sie füllen. Etwa 80 Prozent nutzen das Internet am jeweiligen Befragungsort, 56 Prozent zuhause. Je nach Alters- und Beschäftigungsstruktur der Besucher haben die Nutzungsorte Arbeitsplatz und Schule unterschiedliche hohe Anteile an den verschiedenen Befragungsorten.

Unter den Befragten der Stadtbücherei ist der Anteil der Personen mit privatem Zugang deutlich geringer, während dort größere Anteile das Internet bei Bekannten oder am Arbeits- und Ausbildungsplatz nutzen. Betrachtet man nur die üblichen, also meistens bzw. normalerweise genutzten Orte, verstärkt sich dieser Eindruck: Während jeweils eine Mehrheit der Befragten im Download, Arbeitsamt sowie den Jugendzentren das Internet üblicherweise zuhause nutzt, liegt der Anteil in der Stadtbücherei nur bei einem Viertel. 45 Prozent nutzen dagegen das Internet vorwiegend dort (im Vergleich zu einem Drittel der Download-Besucher und einem Viertel der Jugendlichen in den Jugendzentren).

Tabelle 14: Orte der Internetnutzung (Mehrfachantworten möglich; in %)

	DL	AA	SB	JZ	Gesamt
Erhebungsort	79	77	93	67	79
Zuhause	72	55	35	70	56
Arbeitsplatz	39	28	56	77	41
Freunde/Bekannte, Verwandte	31	32	40	37	33
Schule/Uni, weiterführende Schulen	21	13	47	47	24
Andere öffentliche Zugänge	18	25	28	17	23

Tabelle 15: Üblicher Ort der Internetnutzung (in %)

	DL	AA	SB	JZ	Gesamt
Zuhause	62	56	25	58	50
Am jeweiligen Zugangsort	32	18	45	25	27
Arbeitsplatz/Schule/Uni	--	11	15	13	10
Freunde/Bekannte	--	7	13	4	7
Andere öffentliche Zugänge	6	7	3	--	5

Angaben zur Häufigkeit und Dauer beschreiben die Internetnutzung näher. Aus Tabelle 16 geht hervor, dass die Nutzung des Internet an den untersuchten Orten nur einen Teil der allgemeinen Nutzung der Befragten ausmacht. Von allen Befragten nutzt an den öffentlichen Zugangsorten nur etwa ein Viertel das Internet mehrmals pro Woche, während der Anteil der regelmäßigen Internetnutzer bei etwa zwei Drittel liegt. Zwischen den einzelnen Orten gibt es deutliche Unterschiede, denn die allgemeine Internetnutzung wie die am Befragungsort ist im Download und in den Jugendzentren wesentlich höher als im Arbeitsamt und der Stadtbücherei. Die Nutzungshäufigkeit korreliert dabei mit dem Alter (die Altersgruppe zwischen 20 und 40 nutzt das Internet signifikant häufiger als die jungen und alten Befragten), hängt aber nicht mit der Nutzungsdauer zusammen. Die Mehrzahl der Befragten (70 Prozent) verbringt an den Zugangsorten weniger als eine Stunde; am höchsten ist der Anteil in der Stadtbücherei, wo nur jeder Zwanzigste eine Stunde und länger online ist – gegenüber etwa 40 Prozent der Befragten im Arbeitsamt.

Tabelle 16: Häufigkeit der Internetnutzung am Erhebungsort und allgemein (in %)

	DL	AA	SB	JZ	Gesamt
<i>Am Erhebungsort</i>					
Mehrmals in der Woche	31	22	16	40	25
Einmal die Woche und seltener	69	78	84	60	75
<i>Allgemein⁽¹⁾</i>					
Mehrmals in der Woche	74	59	54	80	63
Einmal die Woche und seltener	26	41	46	20	37

(1) Zusammenhangsmaß $\eta^2 = .184$, $p < .05$

Tabelle 17: Dauer der Internetnutzung am Erhebungsort (in %)

	DL	AA	SB	JZ	Gesamt
Bis zu einer Stunde	74	61	95	73	70
Eine Stunde und länger	26	39	5	27	30

Zusammenhangsmaß $\eta^2 = .279$; $p < .01$

Die Daten in Tabelle 18 veranschaulichen die Nutzungsgewohnheiten der Befragten im Allgemeinen. Deutlich mehr als die Hälfte von ihnen ruft häufig E-Mails im Internet ab, gefolgt von der informationsbezogenen Nutzung des World Wide Webs für schulische oder berufliche Zwecke (einschließlich Stellensuche). Andere Nutzungszwecke wie das ziellose Surfen, der Download von Dateien oder die Teilnahme an Chats, Online-Spielen und Diskussionsforen rangieren dahinter und werden von 20 Prozent und weniger der Befragten häufig verfolgt. Die Unterschiede zwischen den Erhebungsorten sind dabei zum Teil recht deutlich: So finden sich unter den Besuchern des Download nahezu durchgängig höhere Anteile, insbesondere bei Email, dem Dateidownload und der Teilnahme an Diskussionsforen. Die Befragten

im Arbeitsamt rufen im Allgemeinen überproportional häufig Informationen zu Stellenangeboten auf, während unter den Gästen der Stadtbücherei und der Jugendzentren schulische und arbeitsbezogene Informationen höher im Kurs stehen.

Tabelle 18: Allgemeine Internetnutzung (in %)

	DL	AA	SB	JZ	Gesamt
Email	75	48	58	62	56
Informationen für Schule/Arbeit	47	33	49	54	41
Informationen zu Stellenangeboten	31	43	17	20	33
Zielloses Surfen im WWW	22	23	18	19	21
Download von MP3-Files/Filmen	28	16	14	17	18
Download von Programmen & Klingeltönen	30	13	9	29	17
Chat	27	14	18	13	17
Aktuelle Nachrichten aus aller Welt	21	16	12	8	15
Onlinespiele / MUDs	16	11	3	8	10
Nachrichten und Veranstaltungshinweise aus der Region Bamberg	3	13	6	8	9
Diskussionsforen und Newsgroups	23	4	9	8	9
Online-Shopping	6	8	9	9	8

Die Antwortmöglichkeiten reichten von „Häufig“ (Anteile hier angegeben) über „manchmal“ bis „nie“.

Wie Tabelle 19 zeigt, stimmen die allgemeinen Nutzungsgewohnheiten der Besucher nicht mit dem Nutzungsverhalten am jeweiligen Erhebungsort überein.²² Im Download dominiert der Abruf von E-Mail mit weitem Abstand vor Chat und dem Abruf von Informationen. Auch in den Jugendzentren erreicht E-Mail den höchsten Anteil, gefolgt vom gezielten Informationsabruf zur Schule oder Arbeit, während die übrigen Nutzungsmöglichkeiten deutlich geringere Anteile haben. In der Stadtbücherei liegt dagegen der Abruf von Informationen zu Schule und Arbeit knapp vor E-Mail. Im Arbeitsamt dominiert schließlich erwartungsgemäß der Abruf von Informationen zu Stellenangeboten (drei Viertel der Besucher tun dies häufig) und von allgemeinen Informationen zu Schule oder Arbeitswelt (ein Viertel).

Tabelle 19: Internetnutzung am Erhebungsort (in %)

	DL	AA	SB	JZ	Gesamt
Email	65	9	33	52	30
Informationen zu Schule/Arbeit	20	24	36	24	25
Informationen zu Stellenangeboten	21	75	8	7	47
Chat	27	3	14	7	10
Zielloses Surfen im WWW	11	5	10	10	8
Diskussionsforen und Newsgroups	9	2	13	4	6

Die Antwortmöglichkeiten reichten von „Häufig“ (Anteile hier angegeben) über „manchmal“ bis „nie“. Angebote unter 5% Gesamt-Anteil wurden nicht aufgenommen.

²² Auch zwischen der privaten Internetnutzung und der am Arbeitsplatz bestehen nach Auffassung von van Eimeren/Gerhards/Frees (2002) Unterschiede, die allerdings aus methodischen Gründen (Antwortverweigerung) in der ARD/ZDF-Onlinestudie nicht quantifiziert werden konnten.

Die Beurteilung der Internet-Zugangsorte fällt im großen und ganzen positiv aus. Wie aus Tabelle 20 hervorgeht, stimmen deutliche Mehrheiten der Befragten den positiv formulierten Aussagen zu. Die Betreuung wird durchweg als freundlich angesehen, und mehrheitlich stimmen die Nutzer auch zu, dass ihnen bei Problemen schnell geholfen werde (allerdings mit geringeren Anteilen in der Stadtbücherei und den Jugendzentren). Die Nutzung empfinden selbst beim Download, das die höchsten Gebühren erhebt, noch zwei Drittel der Befragten als preiswert; allerdings meint auch knapp über die Hälfte der dortigen Nutzer, die Computer seien zu langsam. Als großer Vorteil gilt für nahezu alle Befragten, dass sie dort problemlos und kurzfristig einen Internetzugang zur Verfügung haben sowie dass dort eine angenehme Atmosphäre herrscht. In den Jugendzentren geben deutlich geringere Anteile der Befragten an, mit der Softwareausstattung und den Druckmöglichkeiten zufrieden zu sein.

Tabelle 20: Beurteilung der Internet-Zugangsorte (in %)

	DL	AA	SB	JZ	Gesamt
Die Betreuung ist freundlich	94	89	87	96	90
Die Internet-Nutzung ist preiswert	67	84	85	85	81
Ich kann "mal eben schnell vorbeischauen"	94	77	80	75	80
Bei Fragen oder Problemen zum Internet wird mir schnell geholfen	82	83	69	58	78
Ich bin mit der Software-Ausstattung der Computer zufrieden	58	78	65	46	69
Ich kann Dokumente problemlos ausdrucken	65	76	48	39	65
Mir gefällt die Atmosphäre	86	50	73	78	64
Die Computer sind zu langsam	53	31	42	23	36
Ich muss oft auf einen Computerplatz warten	19	15	14	15	15

Die Antwortoptionen reichten von 1 („Stimme voll zu“) bis 5 („Stimme überhaupt nicht zu“). Angegeben sind die zusammengefassten Werte der Antworten 1 und 2.

4 Diskussion der Ergebnisse

Die vorgestellten Ergebnisse zeigen, dass sich die untersuchten Internet-Zugangsorte sowohl in ihren Angeboten wie auch in den angesprochenen Nutzern und deren Verhalten unterscheiden. Die Analyse der verschiedenen Einrichtungen ergab, dass diese ihr Angebot in unterschiedlichem Ausmaß zielgruppenspezifisch ausrichten und in der technischen Ausstattung, den Nutzungskosten sowie den Nutzungsregelungen voneinander abweichen. Sie erreichen mit ihrem Angebot Personengruppen, deren soziodemographische Merkmale, Internet-Vorkenntnisse und Nutzungsverhalten ebenfalls unterschiedlich sind. Im Folgenden sollen daher die Ergebnisse vergleichend diskutiert und auf die digitale Spaltung bezogen werden.

1) *Bieten die Angebote den bisher unterrepräsentierte Bevölkerungsgruppen einen Zugang zum Internet?*

Aus repräsentativen Studien ist bekannt, dass vor allem Ältere, Personen mit geringerer formaler Schulbildung sowie Personen ohne Arbeitsstelle von der digitalen Spaltung bedroht sind. Die untersuchten Angebote sprechen diese Gruppen nur zum Teil an: Ältere Personen sind unter den Besuchern generell nur sehr selten vertreten, sodass ihr Anteil sogar noch unter dem der gesamten Online-Nutzerschaft liegt. Der Schwerpunkt liegt eindeutig bei jüngeren Nutzern bis 30 Jahren, deren Anteil nicht nur in den Jugendzentren, sondern auch den anderen Orten deutlich höher als in der gesamten Online-Nutzerschaft liegt. In Bezug auf Tätigkeit und Schulbildung besteht ein deutlicher Unterschied zwischen dem Arbeitsamt (das in starkem Maße nicht Berufstätige und Personen mit geringerer formaler Bildung anspricht) und den übrigen Zugangsorten.

Nur die Stadtbücherei erreicht mehrheitlich Personen, die über keinen Internetzugang im eigenen Haushalt verfügen; beinahe die Hälfte der Besucher nutzt das Internet überwiegend in den dortigen Räumlichkeiten. An den anderen Zugangsorten nutzt dagegen jeweils eine Mehrheit normalerweise den privaten Zugang. Allerdings bewerten alle Befragten die jeweiligen Orte überwiegend positiv im Hinblick auf die Betreuung, die Nutzungskosten und den unkomplizierten Zugang. Allerdings kann aus der Zufriedenheit der Besucher nicht darauf geschlossen werden, dass sich auch andere Personen vom Angebot angesprochen fühlen (dazu müssten die Nicht-Nutzer befragt werden). Insgesamt ergibt sich das Bild, dass die Zugangsorte zwar zum Teil Personengruppen erreichen, die unter den Internetnutzern unterrepräsentiert sind und somit einen Beitrag zur Überwindung der digitalen Spaltung leisten. Allerdings mangelt es an einer zielgerichteten Ansprache älterer Personen.

2) *Können die Einrichtungen über den Zugang hinaus Nutzungskompetenzen und den individuellen Nutzen des Internets vermitteln?*

Jeweils mehr als zwei Drittel der Nutzer an den einzelnen Zugangsorten bezeichnen ihre Internet-Kenntnisse als „fortgeschritten“. Sie haben mehrheitlich durch eigenes Ausprobieren und die Hilfe von Verwandten oder Freunden das Internet kennengelernt; an keinem der Orte hat mehr als ein Fünftel entsprechende Kurse besucht und der Anteil der Besucher, die an internetbezogenen Schulungen Interesse hat, ist vergleichsweise gering. Keiner der untersuchten Zugangsorte bietet solche Veranstaltungen an, was allerdings nicht am möglicherweise zu geringen Interesse liegt, sondern andere Gründe hat: Das Arbeitsamt sieht es nicht als seine Aufgabe an, auf diesem Feld in Konkurrenz zu

bestehenden Einrichtungen zu treten, das Internetcafé Download kann aus wirtschaftlichen Gründen keine Schulungen anbieten, während in der Stadtbücherei das Interesse von Seiten der Mitarbeiter wie auch etwa einem Drittel der Nutzer vorhanden ist, aber die Arbeitsbelastung zu hoch wäre und keine zusätzlichen finanziellen Mittel zur Verfügung stehen. In den Jugendzentren hängt das Schulungsangebot ebenfalls von einer finanziellen Förderung durch öffentliche Quellen ab; dort wird aber im Rahmen der allgemeinen pädagogischen Arbeit versucht, den Besuchern gewisse grundlegende Nutzungs- und Medienkompetenzen zu vermitteln. Dennoch ist in den Jugendzentren der Anteil der Befragten am niedrigsten, die bei Fragen oder Problemen eine schnelle Hilfe erfahren – ein Umstand, der auf die Erwartungshaltungen der überwiegend jugendlichen Klientel zurückzuführen sein könnte.

Hinsichtlich der Nutzungskompetenzen, die wie geschildert einen mindestens ebenso wichtigen Aspekt der digitalen Spaltung darstellen wie der Zugang an sich, besteht also ebenfalls Potenzial für Verbesserungen. Weil aus Sicht der Anbieter es wirtschaftlich oder organisatorisch nicht tragbar ist, verstärkt Internetkompetenzen an unerfahrene Nutzer zu vermitteln, sprechen sie überwiegend Personen mit Vorkenntnissen an. Um dies zu ändern und mehr Internet-Einsteiger zu gewinnen, müsste vor allem die finanzielle Ausstattung verbessert werden, die zur Zeit in der Stadtbücherei und den Jugendzentren entsprechende Schulungen nicht zulässt.

3) *Wie können die Unterschiede in der Nutzung an den Zugangsorten erklärt werden?*

Die Internetnutzung an den öffentlichen Zugangsorten unterscheidet sich sowohl untereinander wie im Vergleich zur allgemeinen Nutzung an anderen Orten. Die Besucher des Arbeitsamtes richten ihre Nutzung am stärksten auf einen einzigen Zweck aus und informieren sich dort per Internet über Stellenangebote bzw. allgemeine Informationen rund um die Arbeitswelt. In der Stadtbücherei kommt zur ausbildungs- bzw. berufsbezogenen Information die Nutzung von E-Mail als zweite wichtige Anwendung; hier ist auch der Anteil von Diskussionsforen und Newsgroups vergleichsweise hoch. In den Jugendzentren und insbesondere im Internetcafé Download dominiert dagegen E-Mail mit weitem Abstand die Nutzung. Das Download hat zusätzlich einen deutlich höheren Anteil von Nutzern der Internet-Chats, sodass sich dort eine kommunikationsorientierte Nutzungsweise am stärksten zeigt. Gegenüber der allgemeinen Internetnutzung der Besucher ist die Nutzung an öffentlichen Zugangsorten eingeschränkter bzw. spezifischer. Anwendungen und Inhalte, die eher in den Bereich der Unterhaltung fallen, treten an den Zugangsorten seltener bzw. weniger intensiv auf. Die größten Unterschiede zeigen sich beim ziellosen Surfen im WWW, beim Download von Dateien sowie bei Onlinespielen.

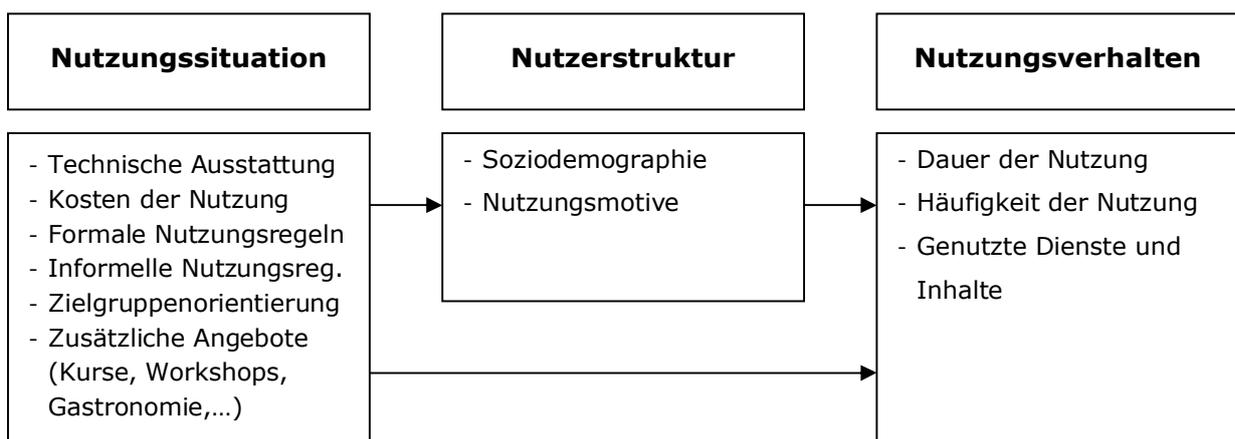
Zu Beginn der Studie stand die Arbeitshypothese, dass Unterschiede in Zusammensetzung und Verhalten der Nutzer durch zwei Variablen erklärt werden kann: Die *kommerzielle* bzw. *öffentliche* Natur des Betreibers sowie die *Kostenpflichtigkeit* bzw. *-losigkeit* der Nutzung. Diese Einteilung erwies sich für die Zwecke dieser explorativen Analyse als hilfreich, muß aber für weitere Studien erweitert werden, denn um Unterschiede im Nutzungsverhalten zu erklären, differenzieren die Variablen nicht ausreichend. So kann mit Hilfe der Kosten für die Onlinenutzung zwar erklärt werden, dass Besucher von öffentlichen Zugangsorten dort weniger lange im World Wide Web surfen oder sich Musik- und Film-Dateien herunterladen (weil diese zeitintensiven Nutzungen zu teuer wären), doch kommen weitere Aspekte ins Spiel: Die Nutzungsvereinbarungen an einem Zugangsort können zum Beispiel bestimmte Anwendungen

(wie das Kopieren urheberrechtlich geschützter Daten) ausschließen, während informelle Regeln und Konventionen eine Form der sozialen Kontrolle (zum Beispiel durch weitere Besucher, die auf den besetzten Rechner warten) ein längeres zielloses Surfen ebenso effektiv verhindern.

In Abbildung 7 ist ein Modell skizziert, das das Nutzungsverhalten an öffentlichen Zugangsorten über die Variablenbündel „Nutzungssituation“ und „Nutzerstruktur“ erklärt. Unterschiede in Dauer, Häufigkeit und Inhalt der Nutzung lassen sich, so unsere Vermutung, vor allem auf die Nutzungssituation zurückführen. Diese kann über Aspekte wie die technische Ausstattung des Nutzungsorts und die Kosten bzw. Gebühren für den Gebrauch, über formale und informelle Nutzungsregeln wie auch über die Zielgruppenorientierung und zusätzliche Angebote der betrachteten Einrichtung näher charakterisiert werden. Diese Variablen wirken sich direkt und indirekt auf das Nutzungsverhalten aus; direkt, indem zum Beispiel bestimmte Inhalte durch Nutzungsregeln ausgeschlossen oder durch eine Zielgruppenorientierung gefördert werden. Der indirekte Einfluß besteht darin, dass die Nutzungssituation eine bestimmte Klientel anspricht, also bestimmte soziodemographische Gruppen mit bestimmten Nutzungsmotiven den Ort bevorzugt aufsuchen werden.

Dieses Modell konnte in der vorliegenden Studie nicht systematisch überprüft werden. Im abschliessenden Kapitel werden Anforderungen an eine breiter angelegte Analyse genannt, die helfen kann, den Beitrag von öffentlichen Internet-Zugangsorten für die Überwindung der digitalen Spaltung besser zu verstehen.

Abbildung 7: Entwurf eines Modells zum Einfluß der Nutzungssituation an öffentlichen Zugangsorten auf Struktur und Verhalten der Nutzer



5 Ausblick

Die in diesem Bericht beschriebene Studie zu öffentlichen Zugangsorten in Bamberg verstand sich als explorativ-sondierendes Projekt ohne weitgehenden repräsentativen Anspruch. Auf der Grundlage des Ablaufs, der erzielten Ergebnisse und deren Diskussion können Schlußfolgerungen für weitere Projekte dieser Art gezogen werden.

In methodischer Hinsicht hat diese Studie schon insofern einen neuen Weg beschritten, als Anbieter- und Nutzerperspektive gleichberechtigt einbezogen wurden. Die leitfadengestützten Interviews mit Vertretern der Anbieterorganisationen haben sich genauso bewährt wie der standardisierte Fragebogen für die Besucher und Nutzer der öffentlichen Zugangsorte. Allerdings erscheint uns eine Erweiterung des Untersuchungsdesigns im Hinblick auf Instrumentarium und untersuchte Gruppen als sinnvoll, um weitere Informationen zu erhalten:

1. *Gruppendiskussionen* mit den Besuchern der Einrichtungen können weitergehende Informationen über die Motive der Nutzung an bestimmten öffentlichen Zugangsorten liefern, die in einem standardisierten Fragebogen nicht sinnvoll zu erheben sind.
2. Über die *Analyse von Logfiles* der Einrichtungen kann (im Rahmen des Datenschutzes) möglicherweise ein objektiveres Bild von den Nutzungsgewohnheiten der Besucher gewonnen werden, wenn auch keine direkte Korrelation mit soziodemographischen oder anderen Merkmalen möglich ist.
3. Als *Kontrollgruppe* sollten, soweit möglich, die Nicht-Nutzer einbezogen werden. Dabei wären Personen, die das Internet nur an anderen Orten nutzen, von Offlinern zu unterscheiden.
4. Unsere Untersuchung konzentrierte sich auf Zugangsorte in einem mittelgroßen städtischen Raum, der genug Variation bietet, um verschiedene Anbietertypen abzudecken, aber nur wenig innerhalb dieser Typisierung konkurrierende Angebote aufweist. Folgeuntersuchungen sollten auch ländliche und großstädtische Räume einbeziehen, da zu vermuten ist, dass sich hier für Anbieter wie Nutzer zumindest teilweise andere Probleme und Herausforderungen stellen. Mit einem solchen *räumlich differenzierten Design* wäre es sowohl möglich, Vergleiche von ähnlichen Einrichtungen in unterschiedlichen Räumen, wie auch von unterschiedlichen Einrichtungen in ähnlichen Räumen zu ziehen.

Eine Studie, die ihr Instrumentarium und Forschungsdesign an diese Vorschläge anlehnt, erfordert höheren finanziellen und personellen Aufwand als dieses Sondierungsprojekt leisten konnte. Im Licht der einleitend geschilderten Bedeutung, die der gleichberechtigten Teilhabe an der Informationsgesellschaft zukommt, ist allerdings eine fundierte Evaluation der Maßnahmen zur Überwindung der digitalen Spaltung dringend geboten.

6 Literatur

- Arnhold, Katja (2003): Digital divide. Zugangs- oder Wissenskluft? München.
- Bundesanstalt für Arbeit, Arbeitsamt Bamberg (2003): Internet-Center im Arbeitsamt eröffnet. Erweiterte Stellensuche möglich. Presseinformation Nr. 04 / 2003, 21.02.2003, Bamberg.
- Compaine, Benjamin M. (Hg.) (2001): The digital divide. Facing a crisis or creating a myth? Cambridge.
- DiMaggio, Paul / Hargittai, Eszter (2001): From the ‚Digital Divide‘ to ‚Digital Inequality‘. Studying Internet use as penetration increases. Princeton University Center for Arts and Cultural Policy Studies, Working Paper #15. Princeton. Online verfügbar: www.princeton.edu/~artspol/workpap15.html [letzter Abruf: 28.8.2003].
- Gerhards, Maria / Mende, Annette (2002): Nichtnutzer von Online: Kern von Internetverweigerern? In: Media-Perspektiven, Nr. 8, 2002, S. 363-375.
- Kubicek, Herbert (2001): Gibt es eine digitale Spaltung? Kann und soll man etwas dagegen tun? In: Kubicek, Herbert / Klumpp, Dieter / Fuchs, Gerhard / Rossnagel, Alexander (Hg.): Internet@Future. Technik, anwendungen und Dienste der Zukunft, Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 2001, Hüthig Verlag, Heidelberg, 2001, S. 371-377.
- Kubicek, Herbert / Welling, Stefan (2001): Öffentliche Internet-Zugangs- und Lernorte als Sprungbretter in die digitale Welt. Pilotstudie zum Aufbau einer Online-Datenbank. Bremen
- Lachmayr, Norbert (2003): Digital Divide und kommerzielle Internetcafés – Utopie der unbeschränkten Zugangsmöglichkeit. Wien.
- Leggewie, Claus (2002): Web oder Weg – Internet für alle? In: Fohrmann, Jürgen/Orzessch, Arno (Hg.) (2002): Zerstreute Öffentlichkeit. Zur Programmierung des Gemeinsinns, München, S. 65-73.
- Norris, Pippa (2001): Digital divide. Civic engagement, information poverty, and the internet worldwide. Cambridge.
- NTIA (1995): Falling through the Net: A Survey of the "Have Nots" in Rural and Urban America. Washington D.C. Online verfügbar: <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fallingthru.html> [letzter Abruf: 01.09.2003]
- NTIA (1998): Falling through the Net II: New Data on the Digital Divide. Washington D.C. Online verfügbar: <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/net2/falling.html> [letzter Abruf: 01.09.2003]
- NTIA (1999): Falling Through the Net: Defining the Digital Divide. Washington D.C. Online verfügbar: <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn99/FTTN.pdf> [letzter Abruf: 01.09.2003]
- NTIA (2002): A nation online: How Americans Are Expanding Their Use of the Internet. Washington D.C. Online verfügbar: <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/anationonline2.pdf> [letzter Abruf: 01.09.2003]
- Oehmichen, Ekkehard (2002): Offliner 2001: Internet-Verweigerer und potenzielle Nutzer. In: Media-Perspektiven, Nr. 1, 2002, S. 22-33.
- Perillieux, René / Bernnat, Rainer / Bauer, Marcus (2000): Digitale Spaltung in Deutschland. Ausgangssituation, Internationaler Vergleich, Handlungsempfehlungen. München

- Roters, Gunnar (Hg.) (2003): Digitale Spaltung : Informationsgesellschaft im neuen Jahrtausend - Trends und Entwicklungen. Berlin.
- Statistisches Bundesamt (2002): Informationstechnologien in Haushalten. Ergebnisse einer Pilotstudie für das Jahr 2002. Wiesbaden. Online verfügbar: http://www.destatis.de/presse/deutsch/pk/2003/iuk_privat.pdf [letzter Abruf: 29.08.2003]
- TNS Emnid (2001): Der Verweigereratlas 2001. Online verfügbar: http://www.nonliner-atlas.de/downloads/Verweigereratlas2001_TNS%20Emnid_InitiativeD21.pdf [letzter Abruf: 01.09.2003]
- TNS Emnid (2002): (N)Onliner Atlas 2002. Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland. Bielefeld. Online verfügbar: http://www.nonliner-atlas.de/downloads/NONLINER-Atlas2002_TNS%20Emnid_InitiativeD21.pdf [letzter Abruf: 01.09.2003]
- TNS Emnid (2003): (N)Onliner Atlas 2003. Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland. Bielefeld.
- Van Eimeren, Birgit / Gerhard, Heinz / Frees, Beate (2002): Entwicklung der Onlinenutzung in Deutschland: Mehr Routine, weniger Entdeckerfreude. ARD/ZDF-Online-Studie 2002. In: Media-Perspektiven Nr. 8, 2002, S. 346-362.
- Warschauer, Mark (2003): Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide. Cambridge.
- Welker, Martin / Winchenbach, Ulrich (Hg.) (2002): Herausforderung „Internet für alle“. Nutzung, Praxis, Perspektiven. Stuttgarter Beiträge zur Medienwirtschaft, Nr. 4. Juli 2002. Stuttgart.