

Band 189

Bastian Pelka, Projektgruppe
Internerfahrungsorte in Dortmund

Internerfahrungsorte in Dortmund. Eine niedrigschwellige Unterstützungsform zur Teilhabe an der digitalen Gesellschaft

Autor/innen der Projektgruppe:

Alexandra Baglikow, Laura Bühner, Tina Franzkoch, Marcel
Keßbohm, Svenja Krafzick, Jana Kunze, Isabel Rühmann, Esther
Schmidt, Christina Schmidt, Alva Schoenrowski, Stefanie Schubert,
Henning Sklorz

Dortmund, September 2014

Dieser Bericht ist das Ergebnis eines studentischen Forschungsprojektes im Rahmen des „Projektstudiums“ im Wintersemester 2013/2014 und im Sommersemester 2014 der Fakultät für Rehabilitationswissenschaften der Technischen Universität Dortmund. Das Projekt wurde begleitet von Dr. Bastian Pelka, Sozialforschungsstelle, zentrale wissenschaftliche Einrichtung der Technischen Universität Dortmund.



Impressum:

Beiträge aus der Forschung, Band 189

ISSN: 0937-7379

Layout: Ingrid Goertz

Sozialforschungsstelle Dortmund (sfs)

Zentrale wissenschaftliche Einrichtung der Technischen Universität Dortmund

Evinger Platz 17

D-44339 Dortmund

Tel.: +49 (0)2 31 – 85 96-2 41

Fax: +49 (0)2 31 – 85 96-1 00

e-mail: goertz@sfs-dortmund.de

<http://www.sfs-dortmund.de>

**Internerfahrungsorte in
Dortmund – eine
niedrigschwellige
Unterstützungsform zur
Teilhabe an der digitalen
Gesellschaft**

Inhaltsverzeichnis

MANAGEMENT SUMMARY	5
VORWORT	9
EINLEITUNG	11
1. THEORETISCHER HINTERGRUND	13
1.1 Problemlage	13
1.2 Bezugstheorie: Habitus-Kapital-Theorie	14
1.3 Das Potential von Interneterfahrungsorten	15
1.4 Darstellung des Forschungsstandes	16
1.5 Forschungsfrage	18
1.6 Operationalisierung zentraler Begriffe	19
1.6.1 Interneterfahrungsort	19
1.6.2 Menschen mit digitaler Benachteiligung	19
1.6.3 Niedrigschwelligkeit	20
1.6.4 Empowerment und Kompetenzvermittlung	22
1.6.5 Level	23
1.7 Projektziele	24
2. PROJEKTMETHODIK	25
2.1 Beschreibung der Stichprobe	25
2.2 Qualitative Erhebung	28
2.3 Quantitative Erhebung	29
3. ERGEBNISSE	30
3.1 Grundgesamtheit und Soziodemographie der Befragten	30
3.2 Typen von Interneterfahrungsorten	31
3.3 Kriterien der Niedrigschwelligkeit	33
3.4 Formen des Empowerments	43
3.4.1 Fun @nd more	46
3.4.2 The aged surfer	49
3.4.3 Peer Education	50
3.4.4 More than print	51
3.4.5 Netz you can	54
3.5 Leveleinteilung der Interneterfahrungsorte	57
3.6 Deskriptive Ergebnisse	62
3.7 Zusammenhänge	64
4. HANDLUNGSEMPFEHLUNG	69
4.1 Aspekt Niedrigschwelligkeit	69
4.2 Aspekt Ansprechpersonen	70
4.3 Aspekt Ausstattung mit Hardware	71
4.4 Aspekt Barrierefreiheit	72

4.5	Identifizierung des regionalen Angebots	74
4.6	Aspekt Werbung	75
4.7	Aspekt Bildung und Beruf	76
4.8	Aspekt soziale Netzwerke	78
4.9	Empfehlung an die Stadt- und Landesbibliothek Dortmund	78
5.	AUSBLICK	80
5.1	Szenario einer interdisziplinären Steuerungsinstanz	80
5.2	Weiterführende Forschungsmöglichkeiten	81
	LITERATURVERZEICHNIS	84
	Internetquellen	85
	Bildquelle	87
	ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS	88
	ANHANG	89

MANAGEMENT SUMMARY

Mit Beginn des digitalen Zeitalters entwickelte sich die derzeit bestehende Informationsgesellschaft. Hauptmerkmal ist der neue Zugang zu Wissen und gesellschaftlichen Teilbereichen über das Internet. Zum Beispiel stehen soziale Netzwerke, Kommunikationsmöglichkeiten und Weiterbildungsangebote online zur Verwendung und Gestaltung zur Verfügung. Daher wird eine Internetnutzung für das Individuum immer bedeutsamer.

Die Partizipation an der Informationsgesellschaft bietet allen Menschen ein großes Potential, im Sinne Bourdieus (Dudenhöf-fer, Meyen 2012, 10ff), Kapital zu akkumulieren. Folglich kann eine bessere Teilhabe am Leben in der Gesellschaft ermöglicht werden. Jedoch besteht auch die Gefahr, dass Menschen aufgrund verschiedener Faktoren, die zu einer digitalen Benachteiligung führen können, von der Informationsgesellschaft ausgeschlossen werden. Dadurch entsteht eine neue Form der sozialen Ungleichheit. Zu beachten ist, dass die inzwischen vorherrschenden Problematiken, bedingt durch diese Ungleichheit, viel mehr die Nutzung des Internets als den Zugang betreffen. Faktoren, die zu einer digitalen Benachteiligung führen können sind: Behinderung, Migrationshintergrund, niedriger formaler Bildungsstand, Alter (50+) und Arbeitslosigkeit.

Die grundlegende Hypothese dieser Forschungsarbeit geht davon aus, dass Interneterfahrungsorte das Potential haben, Menschen mit digitaler Benachteiligung zur Teilhabe an der Informationsgesellschaft zu befähigen. Interneterfahrungsorte werden als öffentliche Orte, die Zugang zum Computer und Internet zur Verfügung stellen und in denen eine Ansprechperson anwesend ist, verstanden. Daraus ergibt sich folgende Forschungsfrage:

„Wie empoweren Interneterfahrungsorte in Dortmund Menschen mit digitaler Benachteiligung dazu, durch dort zu erwerbende Kompetenzen das Internet zur Teilhabe an der Informationsgesellschaft zu nutzen und in wie weit tragen Interneterfahrungsorte in Dortmund durch ihre Formen des Empowerments zur Verringerung der digitalen Spaltung bei?“

Um diese Fragestellung zu untersuchen werden leitfadenge-stützte Expert_inneninterviews mit den Mitarbeitenden der einzelnen Orte in Dortmund geführt und Nutzer_innenfragebögen ausgelegt.

In dem in dieser Studie erarbeiteten Modell wird dargestellt, dass Niedrigschwelligkeit und Barrierefreiheit wichtige Kriterien sind, damit Menschen mit digitaler Benachteiligung einen Interneterfahrungsort aufsuchen und dort, durch ein erfolgreiches Empowerment, die Möglichkeit wahrnehmen können, Kompetenzen im Bereich der Computer- und Internetnutzung zu erwerben.

Die verschiedenen Angebote der Interneterfahrungsorte werden aufgrund ihrer Besonderheiten und Gemeinsamkeiten in fünf Typen zusammengefasst und dargestellt. In dem Typ ‚Fun @nd more‘ sind zwei Jugendtreffs für Jugendliche und junge Erwachsene gebündelt. Der Schwerpunkt der Arbeit liegt auf Freizeit- und Bildungsangeboten. Die Heranwachsenden gebrauchen das Internet bspw. für Spiele und Recherchezwecke. Die Nutzung des Internets ist kostenlos möglich. Wichtige Themen sind Datensicherheit und Jugendschutz. Zwei Begegnungsstätten und ein Lernstudio werden aufgrund von Gemeinsamkeiten dem Typ ‚The aged surfer‘ zugeordnet. Die Menschen der Zielgruppe Erwachsene und Menschen im Alter können innerhalb von Kursangeboten ihre Computer- und Internetkompetenzen ausbauen. Wichtige Themen sind sowohl die Vermittlung von Basiskenntnissen als auch die Möglichkeit der Kontaktaufnahme zur jüngeren Generation. Die Teilnahme des Angebotes ist mit Kosten und einer gewissen Verbindlichkeit verbunden. Der Titel ‚Peer Education‘ des dritten Typen entstammt der Besonderheit, die in einer Begegnungsstätte für Menschen im Alter und einem Kinder- und Jugendzentrum angetroffen werden kann. Computer- und Internetkenntnisse werden in diesen Einrichtungen in Form von Peer-to-Peer Angeboten vermittelt. Die Nutzenden können in Arbeitsgemeinschaften oder in Kursen als Expert_innen in eigener Sache voneinander profitieren. Dem Typ ‚More than print‘ werden fünf Bibliotheken zugeordnet. Die Angebote dieser Einrichtungen richten sich an keine spezielle Zielgruppe. Neben der Nutzung von Printmedien ist eine Internetnutzung u.a. zu Recherchezwecken möglich. Beides ist mit geringen Kosten verbunden. Bildungs- und Qualifizierungsangebote stehen bei dem Typen ‚Netz you can‘ im Vordergrund. Die Teilnahme an den Angeboten beruht nicht auf Freiwilligkeit, sondern wird durch eine gesetzliche Vorlage auferlegt. Innerhalb der berufsvorbereitenden Maßnahmen werden praxisrelevante Inhalte zur Computer- und Internetnutzung vermittelt.

Grundlegend liegt bei den Mitarbeitenden der Einrichtungen ein Bewusstsein für die bestehende Informationsgesellschaft und die daraus resultierende Relevanz der Kompetenzvermittlung im Bereich der Computer- und Internetnutzung vor. Sie weisen darauf, dass ein Umgang mit dem Computer oder mit dem Internet für alle Menschen unabhängig ihres Alters oder ihrer Lebenslage wichtig ist. Dennoch stellt die Vermittlung von Computer- und Internetkenntnissen bei keinem der Interneterfahrungsorte das primäre Angebot dar. Sie widmen sich vielmehr „traditionellen“ Angeboten und verstehen sich erst nachrangig als Interneterfahrungsort.

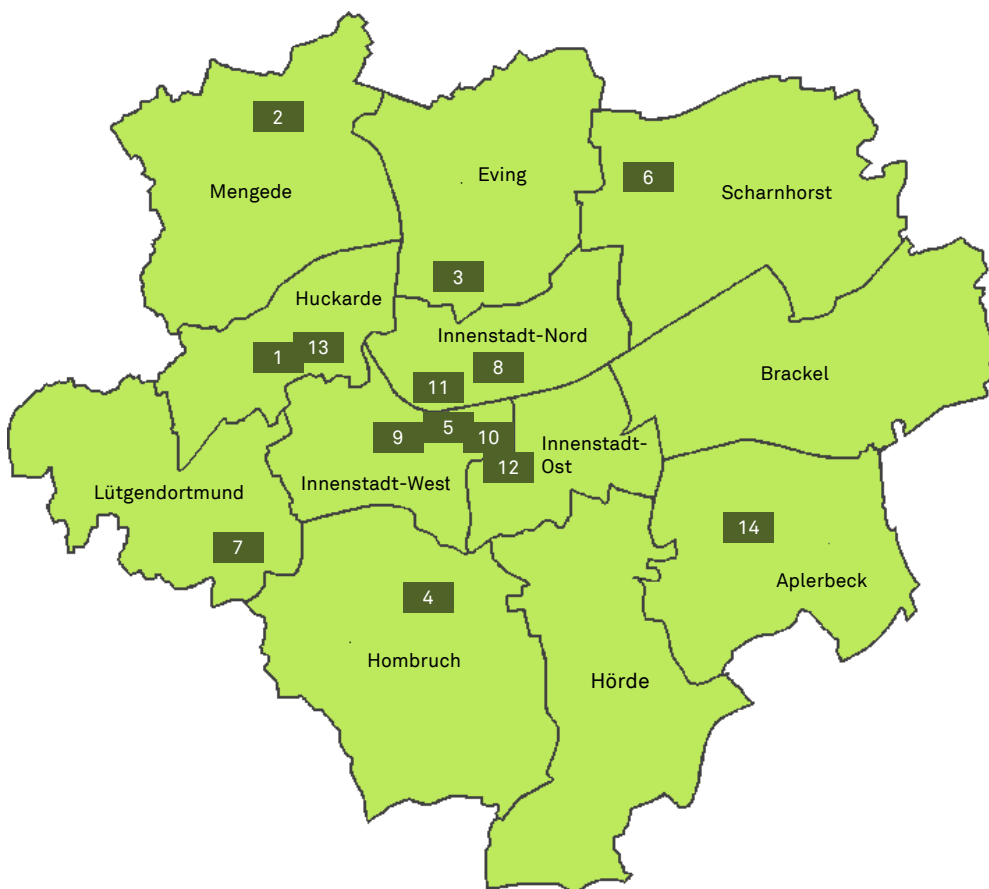
Interneterfahrungsorte lassen sich hinsichtlich des Empowerments in vier aufeinanderfolgende Level einteilen. Für das Empowerment der Nutzenden ist es notwendig, dass die Ansprechpersonen sowohl auf ihre Fragen eingehen als auch unbekannte Inhalte und Handlungsmöglichkeiten aufzeigen. Der Ort sollte sich außerdem gegenüber der Community öffnen und die Kund_innen auf Risiken und Chancen des Internets

aufmerksam machen. Diese Kriterien erfüllen in Gänze fünf Orte, die aufgrund ihrer Angebotsvielfalt dem Level 4 zugeordnet werden. Die Befragung der Nutzer_innen bestätigt, dass Personen sich an entsprechenden Interneterfahrungsorten stärker empowert fühlen als jene in Einrichtungen niedrigeren Levels.

Darüber hinaus geben Nutzende, die konkrete Fragen haben, an, eher Interneterfahrungsorte mit Kursangeboten zu besuchen. Dabei ist es nicht entscheidend, dass die Ansprechpersonen über eine formale Qualifikation im IT-Bereich verfügen, sondern vielmehr über Softskills, wie z.B. Geduld und die Fähigkeit, Inhalte leicht verständlich und auf vielfältige Weise zu erklären.

Abschließend kann festgehalten werden, dass Interneterfahrungsorte in Dortmund das Potential haben, Menschen zur Teilhabe an der Informationsgesellschaft zu befähigen. Mit Hilfe niedrigschwelliger Angebote und gezielten Empowerments können sie einen Beitrag zur Verringerung der digitalen Spaltung leisten. Eine Schwierigkeit ergibt sich für erwachsene Menschen mit digitaler Benachteiligung sowie Menschen mit Behinderung, die auf assistive Technologien angewiesen sind, da für diese Zielgruppen keine Angebote identifiziert werden konnten.

Abb. 1: Verteilung der Interneterfahrungsorte in den Dortmunder Stadtbezirken (Bildquelle: Wikimedia [online])



**Tab. 1: Auflistung der 14 erhobenen
Internerfahrungsorte**

1.	Stadtteilbibliothek Huckarde	8.	Jugendtreff JFK
2.	Stadtteilbibliothek Mengede	9.	Eugen-Krautscheid-Haus
3.	Stadtteilbibliothek Eving	10.	dobeq GmbH
4.	Stadtteilbibliothek Hombruch	11.	AWO Teens- und Jugendtreff
5.	Stadt- und Landesbibliothek Dortmund	12.	Wilhelm-Hansmann-Haus
6.	Jugendfreizeitstätte Derne	13.	Begegnungszentrum Huckarde
7.	CJD (Christliches Jugenddorfwerk)	14.	Lernstudio Barbarossa

VORWORT

Mit dem vorliegenden Band der „Beiträge aus der Forschung“ meldet sich erstmals ein studentisches Projekt mit empirischen Befunden in dieser Reihe zu Wort. 12 Studierende im Fach Rehabilitationspädagogik der Technischen Universität Dortmund haben ihr fünftes und sechstes Fachsemester im Bachelor (Wintersemester 2013/14 und Sommersemester 2014) dem „Projektstudium“ gewidmet. Bei diesem Lehr-/Lernformat forschen Gruppen von Studierenden jeweils ein Jahr lang unter Projektleitung einer/s Dozenten/in zu einem vorgegebenen Thema. Operationalisierung, Methodenfestlegung, Erhebung und Analyse werden dabei von den Studierenden vorgenommen und von den Lehrkräften lediglich begleitet – eine praxisnahe, intensive, lohnende aber auch anstrengende Form des Studierens.

Ausgangspunkt der Projektgruppe „Interneterfahrungsorte in Dortmund“ ist die Frage, wie die Rehabilitationspädagogik zur inklusiven Gestaltung einer sich immer weiter in digitale Medien verlagernden Gesellschaft beitragen kann. Dabei wurde durch den Dozenten das Phänomen der „Interneterfahrungsorte“ – also frei zugänglicher und öffentlicher Orte, die Unterstützung bei der Nutzung von digitalen Medien anbieten – als mögliches Interventionsinstrument vorgegeben. Die konkrete Fragestellung sowie alle folgenden Schritte wissenschaftlichen Arbeitens entschieden jedoch die Studierenden.

Mit seinen Befunden zu den räumlichen, pädagogischen und inhaltlichen Angeboten der Interneterfahrungsorte in Dortmund betritt dieser Beitrag wissenschaftliches Neuland. Den Studierenden ist es gelungen, die Interneterfahrungsorte in Dortmund zu identifizieren, qualitativ zu beschreiben, in Typen zu unterteilen, die Sicht der Nutzer_innen einzubeziehen und ihre Befunde in Empfehlungen zur Stärkung dieses Instruments für eine Förderung der digitalen Inklusion in Dortmund zu formulieren. Damit haben sie dieses – bislang wenig beachtete – Instrument auf die Agenda der Inklusionspolitik in Dortmund gehoben.

Mit ihren Ergebnissen skizzieren sie eine Heuristik zur Beschreibung von Interneterfahrungsorten entlang der Dimensionen „Angebote“ – hier werden vier „Level“ unterschieden –, „Qualitätsmerkmale“ und „Zielgruppentypen“. In dem so aufgespannten dreidimensionalen Raum lassen sich Angebote im Stadtgebiet verorten, vorhandene und fehlende Angebote identifizieren und Empfehlungen für eine Stärkung der „kommunalen Unterstützungslandschaft“ ableiten. Der Bericht endet mit der Vorstellung von Szenarien, die die beschriebene Empirie in neue Lösungsansätze überführen können.

Ich danke Alexandra Baglikow, Laura Bühner, Tina Franzkoch, Marcel Keßbohm, Svenja Krafzick, Jana Kunze, Isabel Rühmann, Christina Schmidt, Esther Schmidt, Alva Schönrowski, Stefanie Schubert und Henning Sklorz für ein Jahr intensiver Arbeit; den Kolleginnen und Kollegen aus dem Projektstudium

der Fakultät für Rehabilitationswissenschaften für Unterstützung und Reflexion, Christiane Vollmer – Behindertenbeauftragte der Stadt Dortmund – und dem Behindertenpolitischen Netzwerk der Stadt Dortmund für inhaltliche Diskussionen und praktische Unterstützung; den beteiligten Einrichtungen für Ihre Mühe – insbesondere Hans-Christian Wirtz von der Stadt- und Landesbibliothek Dortmund. Herzlicher Dank geht auch an die Stiftung Digitale Chancen in Berlin und die Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM) für die Zurverfügungstellung ihrer Datenbanken.

Bastian Pelka, Dortmund im September 2014

P.S.: In einem zweiten studentischen Projekt, das zeitgleich mit der Projektgruppe „Interneterfahrungsorte in Dortmund“ tätig war, wurden ebenfalls Interneterfahrungsorte in Dortmund untersucht. Als Ergebnis hat diese zweite Gruppe eine Broschüre vorgelegt, die aus ihrer Sicht für Senior_innen besonders geeignete Orte beschreibt. Diese Broschüre ist kostenlos über die sfs zu beziehen oder im Download erhältlich:

<http://www.sfs.tu-dortmund.de/downloads/seniorenansnetz.pdf>

EINLEITUNG

„Internetbasierte Anwendungen und vernetzte Produkte werden immer stärker zum Innovationsmotor für Wirtschaft und Gesellschaft. Umso wichtiger ist es, dass möglichst viele Menschen mit den neuen Technologien umgehen können und die digitale Gesellschaft aktiv mitgestalten“ (Rösler in Initiative D21 2013, 5). Doch 16,5 Millionen Menschen in Deutschland (23,5 %, Initiative D21 2013, 10) nutzen das Internet nicht. „Diese Bundesbürger sind unerreichbar für die politische Meinungsbildung, behördliche Prozesse, Produktangebote – sofern diese im Internet stattfinden“ (Kluwer in ebd., 8). Mehr noch: mit der zunehmenden Verlagerung von gesellschaftlichen Systemen (Politik, Kultur, Gesundheit) und von Mitbestimmungsprozessen in digitale Netze droht eine weitere Exklusionslinie, die Offliner_innen zu „stimmlosen“ werden lässt.

Im Rahmen des Projektstudiums des Studienganges Rehabilitationspädagogik an der Technischen Universität Dortmund, führt eine Gruppe Studierender das Forschungsprojekt ‘Internetenerfahrungsorte in Dortmund – Eine niedrigschwellige Unterstützungsform zur Teilhabe an der digitalen Gesellschaft’ durch. Die Studierenden gehen davon aus, dass Internetenerfahrungsorte, neben der Bereitstellung eines Internetzugangs, aufgrund der Möglichkeit der persönlichen Ansprache, dem Kontakt zu Gleichaltrigen, der zielgruppenspezifischen konzeptionellen Ausrichtung und der daraus entstehenden Nähe zu den Menschen, Orte darstellen, die dazu befähigen können an der Informationsgesellschaft teilzuhaben. Des Weiteren stellt Boschma 2005 fest, dass Nähe ein wesentliches Element für interaktives Lernen und die Entstehung von Neuem darstellt.

Einhergehend mit der aktuellen Relevanz des Themas entsteht für die Rehabilitationswissenschaften eine ergänzende Verpflichtung. In der VN-BRK wird in Artikel 3 (c) „die volle und wirksame Teilhabe [aller Menschen] an der Gesellschaft und Einbeziehung in die Gesellschaft“ (Schattenübersetzung des Netzwerk Artikels 3 e.V. 2011, 3) gefordert. Voraussetzung dafür ist, dass der „[...] Zugang von Menschen mit Behinderungen zu den neuen Informations- und Kommunikationstechnologien und -systemen, einschließlich des Internets [...]“ (ebd., 11) gewährleistet ist. Vor diesem Hintergrund macht es sich die Projektgruppe zum Ziel, den Ist-Zustand der Internetenerfahrungsorte, mit ihren Möglichkeiten des Empowerments zur Teilhabe an der Gesellschaft, darzustellen. Auf diese Weise soll es möglich sein, die Relevanz sowie den dringenden Handlungsbedarf vor Ort deutlich zu machen und eine Handlungsempfehlung für das Behindertenpolitische Netzwerk zu entwickeln.

Der vorliegende Projektbericht ist in sieben Kapitel gegliedert. Zu Beginn werden in Kapitel eins die Problemlage, der aktuelle Forschungsstand sowie die Bezugstheorie dargestellt, um daraus die Forschungsfrage und deren Relevanz ableiten zu können.

In Kapitel zwei steht die empirische Untersuchung im Mittelpunkt. Das Forschungsprojekt wird an dieser Stelle in seiner Gesamtkonzeption vorgestellt. Des Weiteren werden die beiden Untersuchungsinstrumente im Einzelnen sowie in ihrer Unterschiedlichkeit erläutert.

Im dritten Kapitel werden die Ergebnisse dargestellt, interpretiert und diskutiert. Mittels der Resultate werden die untersuchten Interneterfahrungsorte dazu in einzelnen Typen zusammengefasst. In einem zweiten Schritt werden auf der Grundlage eines entwickelten Modells Zusammenhänge und Strukturen dargestellt, die die Befähigung zur Teilhabe bedingen können. Mit Hilfe einer Zuordnung eines jeden Ortes zu einem von vier aufeinander aufbauenden Leveln werden die Orte kategorisiert.

In Kapitel vier werden aus den Ergebnissen Handlungsempfehlungen an die Stadt Dortmund abgeleitet. Mittels dieser Empfehlungen und deren Umsetzung können die Interneterfahrungsorte in Dortmund Menschen mit digitaler Benachteiligung zur Teilhabe an der digitalen Gesellschaft befähigen. Der Bericht endet mit einem Ausblick, in dem das Potential einer Interdisziplinären Steuerungsinstanz vorgestellt wird. Des Weiteren wird auf zukünftige Projekte bzw. mögliche Innovationen hingewiesen.

1. THEORETISCHER HINTERGRUND

Die Problemlage dieser Forschungsarbeit gründet auf den Ergebnissen von Studien zum Nutzungsverhalten des Internets der Menschen in Deutschland. Als Bezugstheorie wird die Habitus-Kapital-Theorie verwendet, um die Ungleichheit aufzuzeigen, die in dem Begriff der „digitalen Spaltung“ zu finden ist. Darüber hinaus werden die zentralen Begriffe definiert und operationalisiert. Zuletzt werden die Forschungsziele benannt.

1.1 Problemlage

Die Entwicklung der letzten Jahre zeigt, dass die Bedeutung der Informationsgesellschaft, geprägt von einem Reichtum an Informationsmöglichkeiten durch moderne Medien (Duden 2004 [online]), weiterhin zunehmen wird. Nahezu alle Lebensbereiche werden durch innovative Entwicklungen geprägt. So verlagern sich immer mehr Teilbereiche der Gesellschaft wie Kommunikationsmöglichkeiten, soziale Netzwerke und politische Teilhabe in digitale Medien, sodass neue Teilsysteme wie „eLearning“, „eGovernment“ oder „eHealth“ entstehen (Pelka, Kaletka 2013 [online]). Wird von der Annahme ausgegangen, dass Informationen Lebenschancen verbessern können (Dudenhöffer, Meyen 2012, 9), so wird eine kompetente Internetnutzung für jedes Gesellschaftsmitglied, unabhängig von den Faktoren wie z.B. Gender, Behinderung, Alter oder Milieuzugehörigkeit, immer bedeutsamer und unabdingbar.

Obwohl zahlreiche Internetzugangsmöglichkeiten bestehen, ist noch immer eine „digitale Spaltung“ in der Gesellschaft zu beobachten, die unter dem Begriff „digital divide“ global diskutiert wird. ‚Digitale Spaltung‘ steht für die These, dass die Chancen für die Zugangsmöglichkeiten zu digitalen Informations- und Kommunikationstechniken ungleich verteilt sind (ebd. 2012, 8), wodurch neue Exklusionslinien geschaffen werden. Anfangs wurde die Spaltung in einer Zugangsproblematik begründet gesehen, da viele Menschen weder zu Hause noch in ihrem Umfeld einen Zugriff auf das Internet hatten (ebd.). Mittlerweile nutzen in Deutschland 76,5% (Initiative D21, 2013, 16) der Gesamtbevölkerung das Internet, da verbreitet Zugänge bspw. zu Hause, an mobilen Endgeräten und an sogenannten Interneterfahrungsorten, öffentlichen Orten, die einen Internetzugang bereit stellen, verfügbar sind. Nun ist „[...] von einer neuen Form der sozialen Ungleichheit die Rede“ (Dudenhöffer, Meyen 2012, 8), welche sich von der Zugangs- zur Nutzungsproblematik wendet. Obwohl bereits viele Menschen einen eigenen Zugang zum Internet haben, verfügen sie nicht alle über die notwendigen Kompetenzen, die Ressourcen dieses digitalen

Mediums so einzusetzen, dass ihre Lebenschancen verbessert werden (Dudenhöffer, Meyen 2012, 9).

1.2 Bezugstheorie: Habitus-Kapital-Theorie

Eine Möglichkeit, um die Unterschiede aufgrund mangelnder Kompetenzen in der Internetnutzung zu erklären, bietet die Habitus-Kapital-Theorie nach Pierre Bourdieu. Diese wurde für die Untersuchung von sozialen Ungleichheiten konzipiert und hat zum Ziel, objektive Gegebenheiten mit subjektiven Faktoren in Verbindung zu bringen. Sie hat sich in der Mediennutzungsforschung etabliert, um Indikatoren und Ursachen zu finden, die den Umgang mit dem Internet beeinflussen und dadurch soziale Folgen für die Nutzung mit sich ziehen (Biermann 2009, 1).

Bourdieu erklärt dabei das Entstehen von sozialen Ungleichheiten durch den gesellschaftlichen Status eines Menschen, d.h. anhand der Position, die eine Person im sozialen Raum einnimmt. Diese Position ist vom jeweiligen Habitus eines Menschen abhängig, der sich aus zwei Modi zusammensetzt, dem „opus operatum“ und dem „modus operandi“. Unter dem Begriff „Habitus“ versteht Bourdieu die Grundhaltung eines Menschen zu seinem Umfeld und zu sich selbst, die letztendlich auf das Denken und Handeln einwirkt und es bestimmt (Dudenhöffer, Meyen 2012, 10ff).

Anders ausgedrückt bedeutet das, dass das menschliche Handeln permanent, sowohl durch Dispositionen wie Alter, Geschlecht, Bildung, Herkunft als auch durch Fähigkeiten, beeinflusst wird (Pelka, Kaletka 2013 [online]). Medienpädagoge Ralf Biermann (2009) sieht den Habitus als ein System von Mustern, das der Mensch sich zu eigen macht und das es ihm ermöglicht, „[...] variabel Wahrnehmungen, Gedanken und Handlungen innerhalb eines kulturellen Raumes zu erzeugen“ (4).

Der ‚opus operatum‘ repräsentiert in diesem Zusammenhang die Lebensbedingungen, die über Anpassungs- und Konditionierungsprozesse als klassenspezifische Denk- und Handlungsmuster verinnerlicht werden. Der ‚modus operandi‘ umfasst dagegen sowohl die Handlungsweisen als auch die Gesamtheit der Vorlieben und Gewohnheiten eines Individuums. Schlussendlich geben beide Modi den Rahmen für sämtliche Handlungen einer Person vor und stellen somit die Einflussfaktoren dar, aus denen sich bestimmte soziale Folgen ableiten lassen (ebd.).

Das Bewertungssystem, mit dem Positionen und Abstände gemessen werden, wird von Bourdieu als Kapital bezeichnet. Es lässt sich in vier Subkategorien unterteilen: Das soziale Kapital, das ökonomische Kapital, das symbolische Kapital und das kulturelle Kapital. Laut Bourdieu verspürt jeder Mensch das Bedürfnis, sich von anderen abzuheben. Durch die Anhäufung von Kapital wird daher versucht, eine höhere soziale Position zu erreichen (Dudenhöffer, Meyen 2012, 10ff).

Grundsätzlich bietet das Internet jedem Individuum die Möglichkeit, sein Kapital zu akkumulieren. Gemäß der eigenen Einschätzung wird hierbei eine unterschiedliche Gewichtung in die Investition der verschiedenen Kapitalsorten gelegt (ebd.). Um in der Informationsgesellschaft handlungsfähig zu bleiben ist es wichtig, in kulturelles Kapital zu investieren. Konkret heißt das, auf das Weltwissen, welches das Internet zur Verfügung stellt, zurückgreifen zu können. Aus diesem Grund richtet sich das Hauptaugenmerk der Studie auf das kulturelle Kapital, welches sich genau genommen wiederum in drei Formen untergliedern lässt. Da diese Unterscheidung für das weitere Verständnis der Studie jedoch nicht von Bedeutung ist, wird im Folgenden nicht näher darauf eingegangen.

Je mehr kulturelles Kapital eine Person anhäuft, desto größer ist die Anzahl an Möglichkeiten, verschiedene Strategien zur Problemlösung anzuwenden. Das heißt, durch die Anreicherung von kulturellem Kapital wird eine Person generell dazu befähigt, den Umgang mit dem Internet auszubauen und auf diese Weise ihre Lebenschancen zu verbessern (ebd.). So ist es z.B. in Form von Internet unterstützenden Zertifikaten oder eLearning Programmen möglich, in Bildung zu investieren.

Aber auch die anderen Kapitalsorten können auf die Internetnutzung übertragen werden. Die Anhäufung des symbolischen Kapitals könnte z.B. die Selbstdarstellung via persönlicher Homepage oder einer anderen Plattform bedeuten. Um das ökonomische Kapital anzureichern, könnten Preise verglichen oder Artikel (z.B. über eBay) verkauft werden. Bei der Aufbesserung des sozialen Kapitals geht es schließlich um das Pflegen von Kontakten, um Kontakterweiterung sowie Kontakterleichterung (ebd., 15).

Durch die Studie „D21-Digital-Index. Auf dem Weg in ein digitales Deutschland?!“ der Initiative D21 (2013) kann, entsprechend Bourdieus Theorie, nachgewiesen werden, dass primär Männer, höher Gebildete, Berufstätige und Personen mit höherem Einkommen von der Nutzung des Internets profitieren (23f), da sie aufgrund ihres Habitus ihr Kapital besser akkumulieren können (Dudenhöffer, Meyen 2012, 12).

1.3 Das Potential von Interneterfahrungsorten

Interneterfahrungsorte haben das Potential Menschen mit Benachteiligung zur Internetnutzung zu befähigen. Die Chance der Orte liegt in der persönlichen Ansprache durch geschultes Personal und die daraus entstehende Möglichkeit Vertrauen aufzubauen. Menschen, die der Internetnutzung eher skeptisch gegenüberstehen, viele Fragen haben oder mit weiteren Applikationen des Internets bekannt gemacht werden sollen, bedürfen einen Raum, in dem sie sich wohlfühlen und bereit sind, Neues zu lernen. Neben der Möglichkeit der Hilfestellung

durch die Ansprechpersonen wird dies insbesondere durch den Kontakt zu Gleichaltrigen und Gleichgesinnten gefördert. Des Weiteren sind die Orte in ihren Konzepten zielgruppenspezifisch gestaltet, sodass sie den Bedarfen der Kund_innen entsprechen und ein niedrigschwelliges Angebot darstellen. Die auf diese Weise entstehende Nähe zu den Menschen stellt die wesentliche Grundlage für einen Interneterfahrungsorte dar. „Nähe“ wird dabei gemäß der fünf Dimensionen nach Boschma verstanden. Dieser differenziert geografische, kognitive, organisatorische, gesellschaftliche und institutionelle Nähe und sagt aus, dass alle fünf Dimensionen Auswirkungen auf das interaktive Lernen und das Entstehen von Neuem haben (Boschma 2005, 61).

1.4 Darstellung des Forschungsstandes

Das Thema „Interneterfahrungsorte“ wird national und international wissenschaftlich untersucht. Vor allem eine Reihe von der Europäischen Kommission geförderten Projekten hat in den letzten Jahren das Themenfeld kartographiert und treibende und hemmende Faktoren für eine stärkere Nutzung dieses Instruments identifiziert. So kommt die Erhebung der Interneterfahrungsorte in Europa (vgl. Rissola/Garrido 2013) zu dem Ergebnis, dass es in der Europäischen Union rund 250.000 Interneterfahrungsorte gibt – also je einen für rund 2.000 Einwohner/innen. Mehr als ein Viertel dieser Orte nennt Menschen mit Behinderung explizit als Zielgruppe. Auch mit ihren rund 375.000 pädagogischen Mitarbeitern/innen stellen die Interneterfahrungsorte in Europa ein erhebliches integrationspolitisches Potenzial dar. Um dieses weiter auszubauen, wurde eine Reihe von Projekten¹ zur Professionalisierung der pädagogischen Mitarbeiter/innen aufgelegt und das Berufsbild des „eFacilitators“ als Weiterbildung für digitale Kompetenzen für pädagogische Mitarbeiter/innen im Kontakt mit benachteiligten Zielgruppen entwickelt (vgl. Pelka/ Kaletka 2012). Das Projekt „Key competences four all“² entwickelte Bausteine für Qualifizierungsmodule innerhalb von Interneterfahrungsorten und unterstützt so den Erwerb von berufsbezogenen digitalen Kompetenzen von benachteiligten Zielgruppen in Interneterfahrungsorten. Bühler/Pelka (2014) kommen zu dem Schluss, dass Interneterfahrungsorte als dritte Ebene der Unterstützung von digitaler Inklusion fungieren: Neben einer barrierefreien Gestaltung der Technologie (Ebene 1) und der Unterstützung von digital exkludierten Menschen untereinander oder durch Ehrenamtliche durch Netzwerke (Ebene 2) bieten Interneterfahrungsorte eine „physische“ Anlaufstelle mit großer Niedrigschwelligkeit und hohem Kommunikationsanteil. Als weitere Entwicklungsmöglichkeit dieses Instruments nennen die Autoren die Nutzung „sozialer Innovationen“ (vgl. Howaldt/Kopp/Schwarz 2014) und

1 <http://www.efacilitator.eu/>, <http://www.escouts.eu/>, <http://www.trans-efacilitator.eu/>

2 <http://www.keycompetences.eu/wordpress/>

skizzieren damit Interneterfahrungsorte, die sich in einer Zielgruppe aktivierend und unterstützend betätigen.

Im weiteren Verlauf drei Studien vorgestellt, die den aktuellen Diskurs der Mediennutzungsforschung in Deutschland exemplarisch widerspiegeln. Zudem wird das Interesse der Stadt Dortmund bezüglich der Mediennutzung dargestellt.

Die „Untersuchung zur digitalen Spaltung im Zeitalter der Sättigung“ von Dudenhöffer und Meyen (2012) geht der Frage nach, wovon der Umgang mit dem Internet abhängt und welche Auswirkungen die Nutzung auf soziale Faktoren hat. Die Autoren zeigen mithilfe der Habitus-Kapital-Theorie und einem repräsentativen Datensatz, dass die soziale Position den Umgang mit dem Internet beeinflusst. Damit wird an das Thema der ‚digitalen Spaltung‘ angeknüpft. Außerdem zeigen die Ergebnisse, dass die Kapitalanhäufung im Internet sowohl mit dem Grad der Bildung als auch mit dem ökonomischen Status zusammenhängt.

Eine weitere Studie untersucht „Interneterfahrungsorte und Medienkompetenz vermittelnde Angebote in NRW“ (2013). Wesentliche Ergebnisse sind zum einen, dass 68% der Interneterfahrungsorte allen Bevölkerungsgruppen uneingeschränkt zur Verfügung stehen, d.h. sie wenden sich nicht explizit an eine bestimmte Zielgruppe. Zum anderen werden in 71% der Einrichtungen Medienkompetenzen in Form von individueller Hilfestellung, Kursangebot und betreutem Surfen vermittelt.

Die Initiative D21 setzt sich mit der Digitalisierung in Deutschland auseinander. Sie zeigt, dass in Deutschland im Jahr 2013 ein mittlerer Digitalisierungsgrad von 51,2 von 100 Punkten vorliegt. „Die Indexzahl macht deutlich, dass die Bürger in Deutschland in der digitalen Welt bereits angekommen sind. Allerdings ist erst die halbe Strecke auf dem Weg hin zu einer optimalen, verantwortlichen und kompetenten Nutzung des Internets und seiner Dienste zurückgelegt“ (Initiative D21 2013, 34). Des Weiteren betrachtet die Untersuchung verschiedene Internetnutzertypen und zeigt Gründe für die Nichtnutzung des Internets auf. Dabei ist herausgekommen, dass, wie bereits in der Einleitung erwähnt, 76,5% der Bürger_innen in Deutschland ab 14 Jahre das Internet nutzen. Im Gegensatz dazu sind 23,5% und damit 16,5 Millionen Menschen nicht im Internet und somit als „Offliner“ deklariert. In der Studie „Networked Readiness Index 2012“ wird durch einen internationalen Vergleich des Digitalisierungsgrads von 142 Ländern deutlich, dass sich Deutschland auf Platz 16 befindet. Führend in der Nutzung des Internets sind die skandinavischen Länder, auf Platz eins des Index ist Schweden zu finden (World Economic Forum 2012, XXIII).

Recherchen in diesem Kontext ergeben, dass nach Kenntnisstand der Projektgruppe bisher über die Stadt Dortmund noch keine expliziten Forschungen zum Thema Internetnutzung veröffentlicht wurden, allerdings besteht ein verbreitetes Interesse an diesem Thema. Besonders im schulischen Kontext werden vermehrt Projekte zur Internetnutzung durchgeführt. Es wurde

bereits ein Medienentwicklungsplan für die Schulen der Stadt Dortmund für den Zeitraum von 2011 bis 2016 konzipiert. Ziel ist es, alle Schulen mit Computern und Internetzugängen auszustatten (Tölle 2010, 6 [online]). Auch die Technische Universität Dortmund veranstaltet immer wieder Tagungen, die die Nutzung des Internets für alle Menschen in den Mittelpunkt rücken. 2012 fand bspw. eine Tagung zum Thema „Anschluss statt Ausschluss statt“ (Bosse, Hölscher 2012 [online]).

1.5 Forschungsfrage

Zusammenfassend lassen sich aus den beschriebenen Studien zwei Rückschlüsse ziehen: Es zeichnet sich eine digitale Spaltung hinsichtlich der Internetnutzung ab und Interneterfahrungsorte können durch ihre Angebote Menschen den Weg zur Teilhabe an der digitalen Gesellschaft ermöglichen. Da Interneterfahrungsorte von den unterschiedlichsten Menschen besucht werden, ist die Niedrigschwelligkeit vermutlich ein wichtiges Kriterium auf dem Weg, Teilhabe zu ermöglichen.

Daraus ergibt sich folgende Fragestellung:

„Wie empoweren Interneterfahrungsorte in Dortmund Menschen mit digitaler Benachteiligung dazu, durch dort zu erwerbende Kompetenzen das Internet zur Teilhabe an der Informationsgesellschaft zu nutzen und inwieweit tragen Interneterfahrungsorte in Dortmund durch ihre Formen des Empowerments zur Verringerung der digitalen Spaltung bei?“

Auf Basis von Interviews mit Leitenden und Mitarbeitenden in Interneterfahrungsorten wird von besonderen Aussagen auf das Allgemeine geschlossen und eine induktive Herangehensweise gewählt, bei der acht verschiedene Hypothesen gebildet werden:

- Interneterfahrungsorte sind niedrigschwellig.
- Die Nutzenden fühlen sich durch die vorhandenen Unterstützungsformen zu einer verbesserten Computer-/Internetnutzung befähigt.
- Die Nutzenden fühlen sich an Orten mit Kursangeboten stärker empowernt als an Orten, die nur Hilfestellungen bieten.
- Bei der Vermittlung von Internetkenntnissen sind auf Seiten des Personals soziale Kompetenzen von höherer Bedeutung als fachspezifische IT Kenntnisse.
- Interneterfahrungsorte werden zu wenig von Menschen mit digitaler Benachteiligung genutzt, insbesondere von Menschen mit Behinderung.
- Möglichkeiten des Empowerments werden durch die dem Ort zur Verfügung stehenden Finanzen beeinflusst.
- Das Selbstbild des Interneterfahrungsortes bedingt die Form und den Erfolg des Empowerments.

- Die Relevanz der Interneterfahrungsorte besteht trotz flächendeckender Zugangsmöglichkeiten in Privathaushalten.

1.6 Operationalisierung zentraler Begriffe

In diesem Abschnitt werden die zentralen Begrifflichkeiten der Studie näher erläutert und operationalisiert, um ein grundlegendes Verständnis gewährleisten zu können. Des Weiteren stellen die Definitionen die Voraussetzung für die Ergebnisauswertung dar und sind zentraler Bestandteil des Untersuchungsdesigns.

1.6.1 Interneterfahrungsort

Bei Interneterfahrungsorten³ handelt es sich um öffentliche Einrichtungen, in denen ein weitestgehend kostenfreier Zugang zu Computern und anderen Technologien sowie dem Internet bereitgestellt wird (übersetzt nach Telecenter.org n.d. [online]).

Ein Interneterfahrungsort kann als ein Instrument verstanden werden, das dazu beitragen kann, Menschen mit Benachteiligung auf ihrem Weg zur eigenverantwortlichen und selbstständigen Nutzung digitaler Medien zu unterstützen. Dadurch wird ihnen die Möglichkeit der Informationsaufnahme, der Informationsgestaltung, der Option des Lernens und der Kommunikation mit anderen Menschen ermöglicht. Als ein gemeinsames Ziel der Interneterfahrungsorte kann daher die Vermittlung im Umgang mit digitalen Technologien verstanden werden. In Dortmund sind Interneterfahrungsorte häufig in Form von Begegnungsstätten, Bibliotheken und Kulturzentren vertreten. Die Möglichkeit der Internetnutzung stellt dabei ein ergänzendes Angebot dieser Orte dar.

1.6.2 Menschen mit digitaler Benachteiligung

Menschen, die das Internet noch nicht oder nicht in dem Maß nutzen, dass sie ihre Lebenschancen dadurch verbessern können, werden als digital benachteiligt verstanden. Laut Dudenhöffer und Meyen (2012) können einige Faktoren eine digitale Benachteiligung begünstigen:

- Behinderung
- Arbeitslosigkeit
- Alter
- formal niedriger Bildungsstand
- Migrationshintergrund

Besonders hervorzuheben ist, dass beim Faktor der Behinderung nicht nur die Nutzungsproblematik, sondern auch die Zugangsproblematik zu einer digitalen Benachteiligung beitragen kann. Das Fehlen von assistiven Technologien und

3 Der Begriff Interneterfahrungsort wird synonym zu Telecenter verwendet.

Barrieren im Internet stellt für manche Menschen unüberwindbare Hindernisse dar, die zu allererst beseitigt werden müssen, um eine Nutzung überhaupt erst möglich zu machen. Die Studie Web 2.0 / barrierefrei – Eine Studie zur Nutzung von Web 2.0 Anwendungen durch Menschen mit Behinderung – beschäftigt sich mit diesen Themen. Weitere Informationen über die Barrierefreiheit des Internets für Menschen mit geistiger Behinderung lassen sich in der Studie “Barrierefreies Internet für Menschen mit geistiger Behinderung. Eine experimentelle Pilotstudie zu technischen Voraussetzungen und partizipativen Auswirkungen” nachlesen.

1.6.3 Niedrigschwelligkeit

Ein Interneterfahrungsort sollte niedrigschwellig ausgelegt sein, damit Menschen mit einer digitalen Benachteiligung das dort zur Verfügung stehende Angebot in Anspruch nehmen können. Der Begriff der Niedrigschwelligkeit wird in der Fachliteratur zwar wie selbstverständlich verwendet, eine „Definition im Hinblick auf eine Fixierung fachlicher Standards für Niedrigschwelligkeit“ (Redemeyer 2011, 22) bleibt jedoch aus. Grundsätzlich sollten niedrigschwellige Angebote inhaltlich immer an die Zielgruppe angepasst und weiterentwickelt werden. Neben den inhaltlichen Faktoren spielen bei der Angebotsgestaltung zeitliche sowie örtliche Aspekte eine wichtige Rolle (ebd., 26). Die 15 Qualitätskriterien nach Hartmann (2008) bieten bei der Umsetzung niedrigschwelliger Angebote eine Orientierung und eignen sich als Messinstrument (ebd). Da sie inhaltlich breit gefächert sind, lassen sie sich auf die erhobenen Daten übertragen und anwenden. Im Folgenden werden die einzelnen Kriterien aufgelistet und kurz erläutert.

1. Flexible Zugangswege:

Der Zugang zu dem Angebot ist räumlich und technisch barrierefrei gestaltet, damit er für Menschen mit einer digitalen Benachteiligung, die auf einen barrierefreien Zugang angewiesen sind, erreichbar ist. Das Kriterium „Flexible Zugangswege“ wurde für diese Studie um den technischen Aspekt erweitert, da nicht nur der räumliche Zugang, sondern auch die Möglichkeit der hilfsmittelgestützten Computernutzung, insbesondere für Menschen mit Behinderung, von enormer Wichtigkeit ist.

2. Nutzer_innen freundliche Öffnungszeiten:

Die Öffnungszeiten der Einrichtung werden an den Alltag der jeweiligen Zielgruppe angepasst.

3. Alltagsnähe:

Die Ansprechpersonen wissen um die konkrete Lebenssituation, in der sich die Nutzer_innen befinden und passen die Angebote an.

4. Auftragsorientierung:

Die Einrichtungen sowie die Ansprechpersonen orientieren sich am Hilfebedarf der Nutzer_innen und stellen sich auf deren Bedürfnisse ein.

5. Die Nutzung des Angebots ist nicht stigmatisierend, der Ort ist positiv belegt:

Die Nutzer_innen erfahren durch das in Anspruch genommene Angebot keine soziale Stigmatisierung.

6. Berücksichtigung biographischer Zeitfenster:

Die aktuelle Lebenssituation der Nutzer_innen steht im Vordergrund und dient den Einrichtungen als Orientierung bei den Angeboten.

7. Beachtung spezieller kultureller, religiöser oder weltanschaulicher Hintergründe:

Die Einrichtungen berücksichtigen im Rahmen der Angebote die spezielle Lebenslage von Menschen mit Migrationshintergrund und agieren dementsprechend.

8. Berücksichtigung einer angemessenen Informations- und Kommunikationsform:

Die Einrichtungen und Ansprechpersonen wählen die auf die Zielgruppe angepasste Kontaktform.

9. Anonymität und Vertraulichkeit:

Die persönlichen Daten der Nutzer_innen werden vertraulich behandelt. Ebenso wird die Privatsphäre während der Nutzung des Internets gewahrt und über Risiken des Internets aufgeklärt.

10. Vermeidung von formalen Hürden:

Die Internetnutzung erfolgt möglichst direkt, d.h. bspw. ohne Kursanmeldung und lange Wartezeiten. Zudem ist die Nutzung kostenlos und nicht an Termine gebunden.

11. Offenheit:

Das Angebot ist grundsätzlich für alle Personen, die zu der beschriebenen Zielgruppe gehören, offen und verfügbar.

12. Kombination von „Komm- und Gehstruktur“:

Die Einrichtungen bieten ihr Angebot sowohl vor Ort als auch außerhalb der eigenen Räumlichkeiten an.

13. Individuelle Settings:

Bei der Berücksichtigung individueller Bedarfe stimmen die Einrichtungen sowohl die Gestaltung ihrer Räumlichkeiten als auch die Vermittlung ihrer Angebote auf die Nutzer_innen ab.

14. Angebote unter einem Dach und in vertrauten Räumlichkeiten:

Die Einrichtung weist eine vielschichtige Angebotsstruktur auf.

15. Anschlussfähigkeit und Durchlässigkeit:

Es werden interne sowie externe Alternativen aufgezeigt und ggf. Kooperationen gefördert.

1.6.4 Empowerment und Kompetenzvermittlung

Ursprünglich stammt der Begriff des Empowerments aus der Bürgerrechtsbewegung in den USA. Er beschreibt eine neue Kultur des Helfens zur (Wieder-)Herstellung von Selbstbestimmung (Herriger 2006, 21) und lässt sich mit „Selbst-Bemächtigung“ übersetzen. Der Begriff stellt den Prozess dar, in dessen Verlauf Menschen Fähigkeiten und Kraft gewinnen, um ein besseres Leben führen zu können. Aufgrund von unterschiedlichen Grundüberzeugungen, Wertvorstellungen und moralischen Positionen darüber, was einen Zugewinn an Lebensqualität ausmacht, ist das Konzept des Empowerments nicht eindeutig zu definieren. Daher unterscheiden sich die Definitionen und die Ausgestaltung von Empowerment stark (ebd., 13f).

In dieser Studie wird der Begriff Empowerment im Sinne Herrigers (2006) verwendet, der vier Zugänge zu einer möglichen Definition aufzeigt. Einer dieser Zugänge ist das Verständnis im transitiven Wortsinn. In diesem rückt das Empowerment im Kontext beruflicher Handlungsfelder in den Vordergrund. Der Schwerpunkt liegt dabei auf Aspekten des Ermöglichens, der Unterstützung und der Förderung von Selbstbestimmung der Kund_innen durch berufliche Helfer_innen. Empowerment im transitiven Wortsinn hat zum Handlungsziel, „Menschen vielfältige Vorräte von Ressourcen für ein gelingendes Lebensmanagement zur Verfügung zu stellen, auf die diese bei Bedarf zurückgreifen können, um Lebensstärke und Kompetenz zur Selbstgestaltung der Lebenswelt zu gewinnen.“ (ebd.,15).

Auf die Interneterfahrungsorte übertragen bedeutet dies, dass Ansprechpersonen den Menschen, die die Angebotsstruktur dieser Orte nutzen, die benötigten Ressourcen wie einen Internetzugang, Computer oder Laptops sowie Wissen bezüglich des Internetgebrauchs zur Verfügung stellen. Dadurch wird es den Kund_innen ermöglicht, Kompetenzen für die Internetnutzung zu entwickeln, um diese zur Selbstgestaltung ihrer Lebenswelt verwenden zu können und auf diesem Wege an der Gesellschaft teilzuhaben.

An dieser Stelle muss auf den Begriff der Kompetenz näher eingegangen werden, da dieser ebenfalls unterschiedlich definiert wird und eine lange, wechselvolle Geschichte hat. Der Kompetenzbegriff wird im Folgenden als Fähigkeiten einer Person gesehen werden, die ihr ein selbstorganisiertes Handeln in für sie neuen Situationen ermöglicht (Erpenbeck, von Rosenstiel 2007, XI). Kompetenzen sind demnach nicht nur Fertigkeiten,

Wissen und Qualifikationen, sondern schließen zusätzlich die Fähigkeit zur selbstorganisierten Handlung in unsicheren und komplexen Situationen mit ein (ebd., XII). Individuelle Kompetenzen brauchen einen theoretischen Hintergrund (Wissen). Sie basieren auf Werten und Fähigkeiten. Durch gemachte Erfahrungen festigen sich diese, sodass durch den Willen zur Handlung die Kompetenz entsteht (Erpenbeck 2010, 18).

Der Beitrag von Interneterfahrungsorten zur Verringerung der digitalen Spaltung in der Gesellschaft könnte also darin bestehen, dass die Nutzenden sich in den einzelnen Orten, durch ein Empowerment im transitiven Wortsinn, neue Kompetenzen im Bereich der Internetnutzung, zur Erweiterung ihrer Lebensgestaltung und -welt, aneignen.

1.6.5 Level

Interneterfahrungsorte lassen sich verschiedenen Levels zuordnen. Hierfür dient die Einteilung von Pelka und Kaletka (2012) als Orientierung. In dieser greifen die Autoren Ansätze zur Unterscheidung von Telecentern nach Rissola (2010) auf und differenzieren vier aufeinander aufbauende Ebenen von Telecenter-Ansätzen.

Interneterfahrungsorte, in denen die Ansprechpersonen auf die Fragen der Nutzenden reagieren und diese beantworten, werden dem Level 1 zugeordnet. Werden nicht nur Fragen beantwortet, sondern den Nutzer_innen zudem ihnen zuvor unbekannte Nutzungsmöglichkeiten aufgezeigt, befindet sich dieser Ort auf Level 2. Interneterfahrungsorte, die die digitale Autonomie der Nutzenden fördern, entsprechen dem Level 3. Förderung der digitalen Autonomie bedeutet, dass Nutzer_innen sich ein Lernziel gesetzt haben und sie darin unterstützt werden, dieses zu erreichen. Sie erlangen hierbei nicht nur Wissen, welches sie genau auf diese Situation anwenden können, sondern erlernen ein umfassenderes Verständnis. Möchten Nutzer_innen erarbeiten wie man bei Ebay einkauft, so werden sie dazu befähigt, in Zukunft nicht nur dort, sondern auch bei anderen Onlineplattformen Artikel zu erwerben.

In Orten, die dem Level 4 zugehörig sind, weisen die Ansprechpersonen auf Chancen und Risiken des Internets hin. Hinzu kommt, dass der Ort sich gegenüber der Community öffnet. Dies bedeutet, dass sich die Mitarbeitenden des Ortes überlegen, welche spezifischen Bedürfnisse ihre Zielgruppe vorweist und wie sie auf diese eingehen können. Ein Beispiel hierfür wäre eine Kinderbetreuung, damit Eltern den Ort besuchen und an dem Angebot teilnehmen können. Auch das Angebot von Kaffee und Kuchen für gesellig orientierte Senior_innen oder ein Mittagessen für Kinder, deren Eltern berufstätig sind, würden hierzu zählen.

Die Tabelle 2 stellt die vier Level nach Rissola tabellarisch im Überblick dar.

Tab. 2: Vier Level nach Rissola (Pelka, Kaletka 2012 [online])

Level	Criteria
Level 1: On demand assistance	Passive role; the telecentre only reacts to user's demand of help.
Level 2: Level 1 + Training	Provider of digital literacy training, the telecentre can also look for/attract the users and give a social orientation to his/her intervention.
Level 3: Level 2 + User empowerment	Provider of social inclusion services, the telecentre promotes the digital autonomy of the users and their achievement of personal goals taking advantage of the many resources available at the Information Society.
Level 4: Level 3 + Active participation in community	Provider of community service-learning, the telecentre promotes the critical use of ICT and the engagement of the users with their local communities/social belonging groups through their active participation of community/social projects.

1.7 Projektziele

Die Forschungsfrage wird aufgrund ihrer gesellschaftlichen, rehabilitationswissenschaftlichen und politischen Relevanz gestellt. Es sollen der Ist-Zustand hinsichtlich medienkompetenzvermittelnder Angebote der Interneterfahrungsorte in Dortmund und mögliche gemeinsame inhaltliche konzeptionelle Aspekte der Orte ermittelt werden. Daraus resultiert die Frage, ob die Institution Interneterfahrungsort noch zeitgemäß ist und ob diese dazu beiträgt, die digitale Spaltung zu schließen. Dafür ist es wichtig, einen detaillierten Einblick in die Arbeitsweisen und somit in die Möglichkeiten des Empowerments ausgewählter Interneterfahrungsorte in Dortmund zu erhalten. Hierzu zählen u.a. das Herauskristallisieren individueller Stärken der einzelnen Orte sowie deren Verbesserungsbedarf. Dadurch soll eine Darstellung der Relevanz von Interneterfahrungsorten als Instrument des Empowerments erfolgen.

Die Ergebnisse können eine Grundlage für mögliche Handlungsansätze zur Verbesserung der kompetenzvermittelnden Angebote in Interneterfahrungsorten bieten. Sie werden dem behindertenpolitischen Netzwerk der Stadt Dortmund und den teilnehmenden Interneterfahrungsorten zur Verfügung gestellt. Auf diese Weise könnten die Interneterfahrungsorte ihre Angebote an den Bedarf der Nutzer_innen anpassen und somit eine Steigerung der Wirksamkeit ihrer Arbeit und eine Erhöhung ihres Bekanntheitsgrades erzielen.

2. PROJEKTMETHODIK

Um ein reliables Abbild des Ist-Zustandes der Interneterfahrungsorte in Dortmund zu erhalten, ist es notwendig, sowohl die Ansprechpersonen als auch die Nutzenden vor Ort zu befragen. Zur Erhebung der Daten bietet sich eine Methodentriangulation bestehend aus einem leitfadengestützten Expert_inneninterview mit den Ansprechpersonen und einem Nutzer_innenfragebogen an. Zusätzlich soll eine Besichtigung der Interneterfahrungsorte im Anschluss an die Interviews dazu beitragen, die Niedrigschwelligkeit dieser anhand der Kriterien Hartmanns zu ermitteln. Durch die Kombination aus quantitativer und qualitativer Methoden soll ein abgesichertes Ergebnis erreicht werden. Dazu ist es notwendig, eine genaue Definition der Stichprobe vorzunehmen.

2.1 Beschreibung der Stichprobe

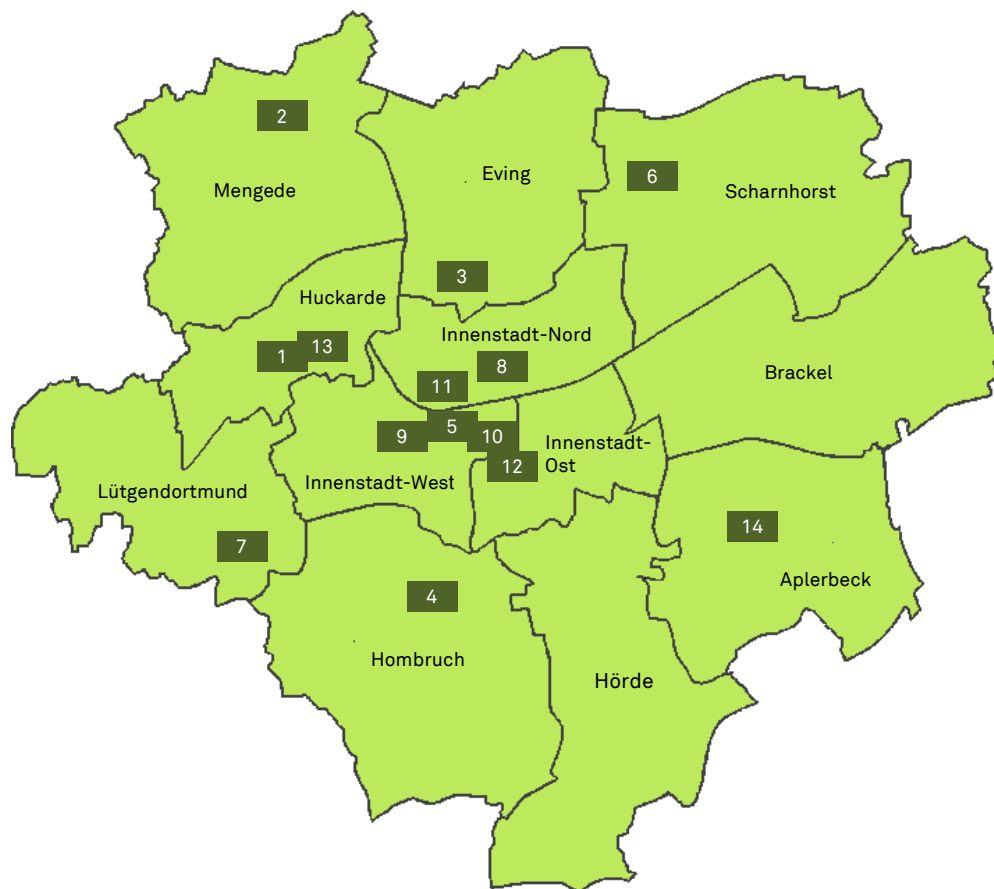
Zur Ermittlung der Grundgesamtheit der Interneterfahrungsorte wird die Datenbank der Stiftung digitale Chancen genutzt, die keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt. Die gewählte Grundgesamtheit umfasst all diejenigen Interneterfahrungsorte in Dortmund, die sowohl zielgruppenabhängige als auch -unabhängige, kostenlose sowie kostenpflichtige Angebote zur Internetnutzung bereitstellen. Es finden Angebote sowohl mit und ohne Anmeldung als auch mit und ohne Registrierung Berücksichtigung. Außerdem sollte in allen Einrichtungen eine Ansprechperson vor Ort sein anwesend sein, die jedoch nicht über fachspezifische IT-Kenntnisse verfügen muss. Nach dieser Definition ergibt sich eine Grundgesamtheit von 27 Orten. Für die Studie war es möglich, eine Stichprobe von 14 Orten zu untersuchen. Einige Orte nahmen an einer parallel laufenden Studie einer weiteren Studierendengruppe zum Thema Interneterfahrungsorte teil und standen somit nicht für diese Untersuchung zur Verfügung, andere Orte sagten die Teilnahme ab und konnten somit nicht in die Studie mit einbezogen werden. Zu den teilnehmenden Interneterfahrungsorten gehören fünf Bibliotheken, drei Senior_innenzentren, drei Kinder- und Jugendtreffs sowie drei (Weiter-) Bildungseinrichtungen. Zwei dieser Einrichtungen bieten zwar ein geschlossenes Kursangebot an, weisen jedoch ein untersuchungsrelevantes Angebot auf.

Tab. 3: Interneterfahrungsorte

	Einrichtungen	Ansprechpersonen	E-Mailadressen	Postanschrift
1.	Stadtteilbibliothek Huckarde	Martina Hammer-schmidt-Riegert	bibliothek.huckarde@stadtdo.de	Parsevalstr. 170, 44369 Dortmund
2.	Stadtteilbibliothek Mengede	Janine Sebrantke	bibliothek.mengede@stadtdo.de	Rigwinstr. 32, 44359 Dortmund
3.	Stadtteilbibliothek Eving	Edda Benthaus	bibliothek.eving@stadtdo.de	August-Wagner-Platz 2-4, 44339 Dortmund
4.	Stadtteilbibliothek Hombruch	Barbara West	bibliothek.hombruch@stadtdo.de	Harkortstr. 58, 44225 Dortmund
5.	Stadt- und Landesbibliothek Dortmund	Hans-Christian Wirtz	hwirtz@stadtdo.de	Max-von-der-Grün Platz 1-3, 44137 Dortmund
6.	Jugendfreizeitstätte Derne	Wilhelm Hoffstiepel	info@awo-jfs-derne.de	Hardenbergstr. 1-3, 44329 Dortmund
7.	CJD (Christliches Jugenddorfwerk)	Andreas Holzem	cjd.dortmund@cjd.de	Am Oespeler Dorney 41 - 65, 44149 Dortmund
8.	Jugendtreff JFK	Horst Heckler	kontakt@jfk-dortmund.de	Mallinckrodtstr. 103, 44145 Dortmund
9.	Eugen-Kraut-scheid-Haus	Franziska Köhler	info-ekh@awo-dortmund.de	Lange Straße 42, 44137 Dortmund
10.	dobeq GmbH	Volker Stumpf-Exner	v.stumpf@dobeq.de	Klosterstraße 8-10, 44135 Dortmund
11.	AWO Teens- und Jugendtreff	Tobias Petschke	teenietreff.bluecherbunker@awo-dortmund.de	Blücherstr. 27, 44147 Dortmund
12.	Wilhelm-Hansmann-Haus	Viktor Kidess	vkidess@stadtdo.de	Märkische Str. 21, 44141 Dortmund
13.	Begegnungszentrum Huckarde	Melanie Wenang	mwenang@stadtdo.de	Parsevalstr. 170, 44369 Dortmund
14.	Lernstudio Barbarossa	Jörg Wetjen	info@lernstudio-barbarossa.info	Rodenbergstraße 61, 44287 Dortmund

Die Karte stellt die Verteilung der Interneterfahrungsorte in den Dortmunder Stadtbezirken dar. Die den Nummern zugehörigen Orte sind in der oben stehenden Tabelle abzulesen.

Abb. 2: Verteilung der Interneterfahrungsorte in den Dortmunder Stadtbezirken (Bildquelle: Wikimedia [online])



Die Stichprobe der Nutzenden von Interneterfahrungsorten ergibt sich aus dem Rücklauf der ausgefüllten Fragebögen, die in den Interneterfahrungsorten ausgelegt wurden. In zwölf der vierzehn Orte war es möglich, Fragebögen zu verteilen und diese von den Nutzenden innerhalb eines Zeitraums von acht Wochen ausgefüllt zurück zu erhalten. Dabei sind systemische Ausfälle zu berücksichtigen. Das Ausfüllen eines Fragebogens basiert auf Freiwilligkeit und somit lassen sich keine Rückschlüsse auf die tatsächliche Anwesenheit bestimmter Personengruppen ziehen. Um Menschen mit einer digitalen Benachteiligung identifizieren zu können, werden die Faktoren, die diese Benachteiligung begünstigen, durch den Nutzer_innenfragebogen erhoben.

Unter anderem wird das Alter abgefragt und in der Auswertung nach Hurrelmann (2012) in Altersstufen kategorisiert. Die Altersspanne reicht von Kindern (0 - 12 Jahre), über Jugendliche (13 - 20 Jahre), junge Erwachsene (21 - 35) und Erwachsene (36 - 49) bis hin zu Menschen im Alter (50+). Ausgenommen dieser Definition ist die Altersstufe der Menschen im Alter. Laut Hurrelmann gehören Menschen ab 65 Jahren zur Altersklasse der Senior_innen. In der Initiative D21 (2013) zählen bereits Menschen ab 50 Jahren zu Menschen im Alter. Ab dieser Altersgrenze steigt der Anteil der Menschen, die das Internet nicht nutzen

und die daher aufgrund ihres Alters als digital benachteiligt gelten können.

Tab.4: Stichprobe

	N	
	qualitativ	quantitativ
Interneterfahrungsorte	Expert_innen	Nutzer_innen
Bibliothek	5	31 (25%)
Senior_innen	3	46 (37%)
Kinder- und Jugendtreffs	3	27 (22%)
(Weiter-) Bildungseinrichtungen	3	20 (16%)
Summe	14	124

2.2 Qualitative Erhebung

Methodische Grundlage für die Erstellung des Leitfadens ist das SPSS- Modell nach Cornelia Helfferich (2005):

1. Sammeln: Im ersten Schritt wird eine Vielzahl an Fragen gesammelt.
2. Prüfen: Danach werden die Fragen genauer geprüft und irrelevante Fragen wieder gestrichen.
3. Sortieren: Nun folgt die thematische Sortierung der Fragen. Zudem werden offene Erzählaufforderungen, Aufrechterhaltungsfragen und konkrete Nachfragen hinzugefügt.
4. Subsumieren: Zum Schluss werden die Fragen in einem Leitfaden angeordnet.

Der Vorteil eines leitfadengestützten Expert_inneninterviews liegt in der offenen Vorgehensweise. Der Leitfaden dient den Interviewenden als Orientierung und ermöglicht ein offenes Gespräch. Anstelle eines voll standardisierten Frage-Antwort-Katalogs beschränkt sich das Interview auf wenige Leitfragen. Auf diese Weise können Sinndeutung und Sinnsetzung der Experten erfasst werden (Kelle 2007, 52). Zudem haben die Expert_innen die Möglichkeit, Zusammenhänge oder Sachverhalte anzusprechen, die die Forschenden im Vorfeld nicht bedacht haben.

Der für die Interviews entwickelte Leitfaden wurde im Januar 2014 mit Expert_innen aus zwei nicht an der Studie teilnehmenden Einrichtungen aus anderen Städten getestet und geringfügig verändert.

Der endgültige Leitfaden dieser Forschungsarbeit enthält elf Fragen, welche das Konzept, die Arbeitsweise, die Qualifikationen der Mitarbeitenden sowie die Öffentlichkeitsarbeit der Einrichtungen umfassen.

Die Interviews wurden in insgesamt 14 Einrichtungen durchgeführt. Der Erhebungszeitraum erstreckte sich von Februar bis Anfang März 2014.

Im Anschluss erfolgte die Transkription der Interviews. Grundlegende Transkriptionsregeln nach Kuckartz et al. (2007) sind:

- Die Transkription erfolgt wörtlich. Falls Dialekte vorkommen, werden diese nicht transkribiert.
- Bei Sprechpausen ist zu beachten, dass nur solche durch Auslassungspunkte (...) gekennzeichnet werden, die sich in ihrer Länge bemerkbar machen.
- Nicht transkribiert werden Lautäußerungen wie z.B. „mhm“ oder „aha“.
- Der leichten Lesbarkeit wegen wird der Sprecherwechsel durch eine Leerzeile markiert.

Nach der Transkription werden die Daten analysiert. Dazu wurde in dieser Arbeit das von Mühlfeld u.A. vorgeschlagene sechsstufige Auswertungsverfahren angewendet. „Es handelt sich dabei um eine eher pragmatische Vorgehensweise, die zeitlich und ökonomisch wenig aufwendig ist als hermeneutische Verfahren“ (Mayer 2006, 47).

1. Stufe: Antworten markieren
2. Stufe: In Kategorienschema einordnen
3. Stufe: Innere Logik herstellen
4. Stufe: Text zur inneren Logik herstellen
5. Stufe: Text mit Interviewausschnitten erstellen
6. Stufe: Bericht

Der Fokus liegt also auf der „inhaltlich-thematischen Ebene“ (Mayring 2002, 91). Es werden offensichtliche, unverdeckte kommunikative Inhalte analysiert.

Um die Qualitätskriterien der Niedrigschwelligkeit nach Hartmann zu überprüfen, wird anschließend an das Interview jeder Interneterfahrungsort besichtigt.

2.3 Quantitative Erhebung

Durch die Befragung mittels Fragebögen kann im Sinne der Inferenzstatistik eine große Datenmenge erhoben werden. Zudem gewährleistet sie eine hohe Strukturiertheit und ein hohes Maß an Objektivität (Diekmann 2007, 514). Aus diesen Gründen wird das ursprünglich erstellte Nutzer_inneninterview nach dessen Pretest verworfen und stattdessen ein Fragebogen für die Nutzer_innenbefragung entwickelt. Mit Hilfe der ausgefüllten Fragebögen können einige der zuvor induktiv erstellten Hypothesen aus dem qualitativ erhobenen Datensatz überprüft werden. Die quantitative Befragung der Nutzenden verlief über den Erhebungszeitraum von Anfang Februar 2014 bis Ende März 2014. Dazu wurden an zwölf von 14 Orten insgesamt 190 Fragebögen ausgelegt, an zwei Orten war dies nicht möglich. Der Fragebogen beinhaltet Fragen zur persönlichen Internetnutzung, zum Angebot im Interneterfahrungsort und zur eigenen Person.

Die Daten des standardisierten Nutzer_innenfragebogens wurden mit Hilfe der Software Statistical Package for the Social Science (SPSS) ausgewertet.

3. ERGEBNISSE

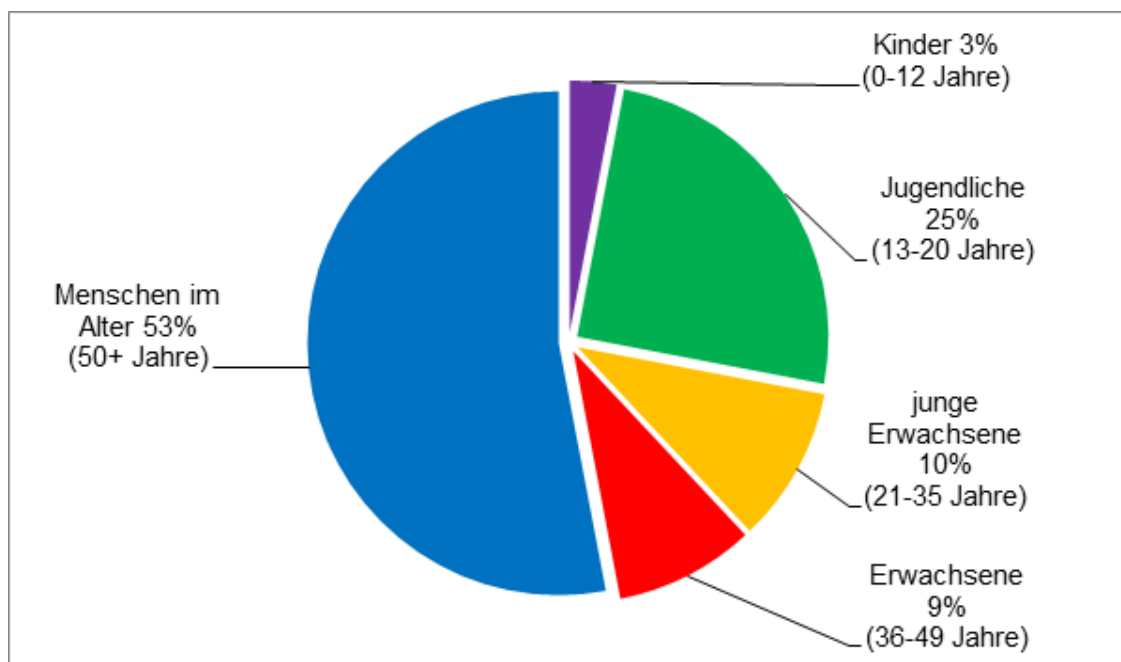
Im Folgenden Kapitel werden die Ergebnisse dargelegt. Es werden hierfür die Grundgesamtheit und die Soziodemographie der Befragten beschrieben, verschiedene Typen von Interneterfahrungsorten erläutert und die zentralen Bedingungen für die Befähigung zur Teilhabe an der digitalen Gesellschaft erklärt. Hierfür werden Kriterien der Niedrigschwelligkeit, Formen des Empowerments, die Levelteilung der Interneterfahrungsorte und Zusammenhänge aufgezeigt.

3.1 Grundgesamtheit und Soziodemographie der Befragten

Um die Ergebnisse darstellen zu können, müssen folgende Informationen vorangestellt werden.

Die Grundlage der quantitativen Ergebnisse umfasst einen Rücklauf von $N = 124$ ausgefüllten Fragebögen. Es kann ein ausgewogenes Geschlechterverhältnis von 59 Fragebögen weiblicher und 63 männlicher Nutzenden festgestellt werden (zwei fehlende Angaben). Die Abbildung 3 stellt die Altersstufen der Befragten in Prozent dar.

Abb.3: Altersverteilung der Nutzende n ($N = 124$)



Ein genauer Vergleich mit der Verteilung der Altersklassen in Dortmund lässt sich nicht durchführen, da keine Daten zu den gleichen Altersspannen vorliegen. Wenn Kinder und

Jugendliche und ebenso junge Erwachsene und Erwachsene zusammengefasst betrachtet werden, lässt sich, mit geringen Abweichungen in den Altersspannen, Folgendes feststellen: 28% der Nutzenden der Interneterfahrungsorte sind Kinder und Jugendliche (0-20 Jahre). In Dortmund zählen zu diesen Altersklassen (0-18 Jahre) 15,7% der Bevölkerung. Daraus könnte geschlossen werden, dass Kinder und Jugendliche im Vergleich zu der Altersverteilung in Dortmund in Interneterfahrungsorten überrepräsentiert sind. Junge Erwachsene und Erwachsene (21-49 Jahre) machen 19% der Nutzenden in den Orten aus. Im Vergleich dazu befinden sich in Dortmund 43% der Bewohnenden in der Altersklasse der jungen Erwachsenen und Erwachsenen (18-50 Jahre), sodass diese Altersklassen möglicherweise in den Interneterfahrungsorten unterrepräsentiert sind. 53% der Nutzenden in Interneterfahrungsorten sind Menschen im Alter (50+ Jahre). In Dortmund zählen zu dieser Altersklasse 41,3%. Menschen im Alter könnten in Interneterfahrungsorten im Vergleich zu der Altersstruktur der Bevölkerung in Dortmund also überrepräsentiert sein (Kommunalprofil Dortmund [online]).

3.2 Typen von Interneterfahrungsorten

Die untersuchten Interneterfahrungsorte in Dortmund zielen nicht in erster Linie auf die Vermittlung von Computer- und Internetkompetenzen ab. Somit sind sie in ihrer inhaltlichen Ausrichtung nicht primär auf die Nutzung des Internets und die Vermittlung von Kenntnissen ausgelegt, sondern ihr Angebot beinhaltet zusätzlich diesen Aspekt und macht sie damit zu Interneterfahrungsorten im Sinne der Definition.

Es gibt Kriterien, die sich an mehreren Orten wiederfinden lassen, z.B. ähneln sie sich hinsichtlich ihrer Ausrichtung auf eine bestimmte Zielgruppe oder in Bezug auf ihre Angebotsstruktur. Fasst man die sich ähnelnden Orte zusammen, so können fünf unterschiedliche Typen von Interneterfahrungsorten in Dortmund festgestellt werden.

Fun @nd more

Zwei Einrichtungen (N = 2), die zu diesem Typ gehören, richten ihre Angebote an Jugendliche und junge Erwachsene. Das kostenlose Nutzungsangebot umfasst Freizeit- und Bildungsangebote, die in den Interneterfahrungsorten unterschiedlich gewichtet sind. Die bereitgestellte Hardware wird in Jugendtreffs mit Schwerpunkten im Freizeitbereich vor allem für kurzweilige Spiele und Recherchezwecke in eigenen Interessensgebieten genutzt. Bildungsangebote umfassen berufsnahe Unterstützungsangebote wie bspw. Hausaufgaben- und Bewerbungshilfen. Außerdem spielen in den freizeitorientierten Orten die Themen Datensicherheit und Jugendschutz eine wichtige Rolle.

The aged surfer

Diesem Typ werden sowohl Begegnungsstätten als auch ein Lernstudio zugeordnet (N = 3). Die Zielgruppe, Erwachsene und Senior_innen, kann ihre Computer- und Internetkenntnisse ausschließlich im Rahmen von Kursen erwerben und weiterentwickeln. Dabei ist die Kursteilnahme mit Kosten und einer gewissen Verbindlichkeit verbunden. In den Kursen werden den Teilnehmenden grundlegende Computerkompetenzen vermittelt. Ein großes Thema ist zudem die Kontaktaufnahme jeglicher Art mit der jüngeren Generation. Dies bedeutet bspw.: Wie skype ich mit meinem Kind, wenn es in Australien ist? Wie versende ich Bilder? Häufige Wiederholungen der Inhalte sind Voraussetzung für den Kompetenzerwerb. Die Teilnehmenden können die Inhalte des Kurses durch Fragen und Wünsche stark mitbestimmen.

Peer Education

Der folgende Typ von Interneterfahrungsorten umfasst sowohl eine Begegnungsstätte für Menschen im Alter als auch ein Kinder- und Jugendzentrum (N = 2). Neben der Möglichkeit der freien Internetnutzung legen die Einrichtungen dieses Ortstypen bei der Vermittlung von Computer- und Internetkenntnissen ihren Schwerpunkt auf die „Peer-Education“. Im Rahmen von Arbeitsgemeinschaften oder in Kursen können die Nutzer_innen kostenlos in einem interaktiven Wissensaustausch und als Expert_innen in eigener Sache von-einander profitieren. Während in der Begegnungsstätte für Menschen im Alter das Mitbringen eigener Hardware als Bedingung gilt, stellt das Kinder- und Jugendzentrum Hardware zur Verfügung.

More than print

Zu diesem Typ gehören die Bibliotheken (N = 5), die ihr Angebot an keine spezielle Zielgruppe richten. Die Nutzer_innen können über die Nutzung der Printmedien hinaus gemäß ihrer persönlichen Interessen im Internet surfen. Für Fragen stehen Ansprechpersonen bereit. Für die Nutzung der Hardware wird ohne Mitgliedsausweis 1,- € pro 30 Minuten berechnet. Bei einigen Bibliotheken wird die Nutzung des Internets mit Mitgliedsausweis auf 45 Minuten pro Tag beschränkt.

Netz you can

Diesem Typ zugehörig sind zwei Einrichtungen, bei denen Bildungs- und Qualifizierungsangebote im Vordergrund stehen (N = 2). Anders als bei den zuvor genannten Typen beruhen die Angebote nicht auf Freiwilligkeit, sondern werden den Nutzenden im Rahmen gesetzlicher Vorlagen auferlegt. In Form von berufsvorbereitenden Maßnahmen werden praxisrelevante Inhalte in Bezug auf Internet- und Computerhandhabung thematisiert und vermittelt. Der Zugang zu diesen Einrichtungen ist nicht öffentlich. Die für die Computer- oder Internetnutzung erforderliche Hardware ist vorhanden.

3.3 Kriterien der Niedrigschwelligkeit

Ein zentrales Forschungsinteresse der vorgestellten Untersuchung besteht in der Frage, inwiefern Interneterfahrungsorte eine Möglichkeit darstellen, Menschen mit digitaler Benachteiligung zur Teilhabe an der Informationsgesellschaft zu empoweren. Anhand der ausgewählten Fragestellung kann als eine relevante Voraussetzung für die Befähigung zur Teilhabe der Aspekt der Niedrigschwelligkeit herausgearbeitet werden. Ferner wird festgestellt, wie die Angebotsstruktur gestaltet ist und welche Relevanz die Angebote und das Personal vor Ort für das Empowerment haben. Schließlich ist es möglich, die Orte Leveln zuzuordnen. Auf diese Weise kann der Zusammenhang zwischen strukturellen Unterschieden in den Angeboten und der Möglichkeit des Empowerments dargestellt werden. Mit Hilfe der Auswertung der Angaben der Nutzer_innenfragebögen werden die qualitativen Ergebnisse überprüft. So wird in Erfahrung gebracht, inwiefern die Angebote von den Nutzenden als Möglichkeit der Kompetenzerweiterung bewertet werden.

Die Niedrigschwelligkeit eines Ortes kann als eine wichtige Voraussetzung für die Befähigung zur Teilhabe an der Informationsgesellschaft betrachtet werden. Die in Abschnitt 1.5.3 dargestellten Qualitätskriterien werden auf die untersuchten Interneterfahrungsorte mittels der Aussagen aus den leitfadengestützten Expert_inneninterviews, der anschließenden Besichtigungen der Orte und der Nutzer_innenfragebogen angewendet, um die Orte auf Grundlage dessen zu analysieren.

1. Flexible Zugangswege

Anhand der Auswertung der Interviews lässt sich festhalten, dass die vorhandenen räumlichen und technischen Barrieren alltagsrelevante Hürden darstellen. Zwar haben neun von 14 Einrichtungen einen barrierefreien Zugang, aber gerade für Menschen mit körperlicher Einschränkung kann es schwierig sein, einen geeigneten Interneterfahrungsort zu finden und zu nutzen, denn Barrierefreiheit ist auch in den Räumlichkeiten notwendig. Dazu wäre noch eine genaue Erhebung der Orte auf Barrierefreiheit erforderlich. An mehreren Orten ist der Zugang z.B. mit einem Rollstuhl oder Rollator nur mit fremder Hilfe oder über größere Umwege möglich. Dadurch, dass alle Einrichtungen eine gute Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel haben, können sie von den Nutzer_innen zum Großteil selbständig erreicht werden.

Doch nicht nur der Zugang zum Ort sondern auch der Zugang zum Computer und dessen Nutzung kann eine Barriere darstellen. Technische Hilfsmittel bei besonderem Unterstützungsbedarf für die Computernutzung wie Screenreader, Bildschirmvergrößerungsgeräte oder spezielle Tastaturen sind zwar z.T. bekannt, jedoch in keiner Einrichtung vorhanden.

Deshalb besteht in dem Bereich räumliche und technische Zugangswege in den untersuchten Einrichtungen noch Handlungsbedarf.

2. Nutzer_innenfreundliche Öffnungszeiten

Alle erhobenen Orte passen ihre Öffnungszeiten dem Alltag der jeweiligen Zielgruppe an. Sowohl die Einrichtungen des Typen ‚Fun @nd more‘ als auch des Typen ‚Peer Education‘ haben demnach eher am Nachmittag und am frühen Abend sowie am Wochenende geöffnet, da sich die Jugendlichen tagsüber in der Schule aufhalten. Die Interneterfahrungsorte der Typen ‚More than print‘, ‚The aged surfer‘ sowie ‚Netz you can‘ sind für die Nutzenden ganztägig geöffnet. Einrichtungen, die dem Typ ‚More than print‘ entsprechen, orientieren sich nicht an einer speziellen Zielgruppe, sodass die Öffnungszeiten für möglichst viele Nutzer_innen vorteilhaft sein sollen. Orte mit der Zielgruppe Senior_innen passen ihre Öffnungszeiten an den flexiblen und mit viel Freizeit durchzogenen Alltag an.

3. Alltagsnähe

Ebenso richten sich alle Einrichtungen auf die jeweilige Zielgruppe aus, um Alltagsnähe zu schaffen. Die Angebote werden an die Bedürfnisse und Interessen der Nutzer_innen angepasst, wodurch eine zielgerichtete Unterstützung ermöglicht wird.

Dass es gelingen kann, den Nutzer_innen ein alltagsnahes Angebot bereitzustellen, kann beispielhaft für die Einrichtungen des Typen ‚The aged surfer‘ aufgezeigt werden. Dieser hat zum Ziel, die Nutzer_innen dazu zu befähigen, das Internet möglichst eigenständig und uneingeschränkt auch von zu Hause aus nutzen zu können. So wird bspw. auf eine einfache Handhabung im Umgang mit den Office Programmen Word und Excel sowie auf den Umgang mit dem Internet eingegangen. Neben den Kursen bieten verschiedene Interneterfahrungsorte, z.B. die Stadtteilbibliothek Eving oder das Eugen-Krautscheid-Haus, ein Begegnungszentrum für Senior_innen, regelmäßig stattfindende „Senioren-Cafés“ und/oder verschiedene Feste für ihre Kund_innen an. Hierbei steht die generationsübergreifende Begegnung der Menschen und die Möglichkeit neue soziale Kontakte zu knüpfen im Vordergrund, um einer möglichen Vereinsamung im Alter entgegen zu wirken.

4. Auftragsorientierung

In zehn Einrichtungen besteht eine bewusste Auftragsorientierung in Richtung der jeweiligen Zielgruppe. Die Ansprechpersonen gehen auf die individuellen Bedürfnisse der Nutzer_innen ein. Besonders bei den Besucher_innen des Typen ‚The aged surfer‘ scheint sich dies positiv auszuwirken, da diese nach dem Anfängerkurs oft weitere Kurse besuchen. Die Nutzer_innen sind durch die angenehme und individuelle Lernatmosphäre in den Kursen motiviert, ihre Kompetenzen im Umgang mit dem

Computer und dem Internet zu erweitern. Es ist ihnen möglich, Wünsche bezüglich der Inhalte zu äußern.

Im Bereich der Arbeit mit Jugendlichen, was vor allem auf die Orte des Typen ‚Fun @nd more‘ zutrifft, wird viel Wert darauf gelegt, dass den jungen Nutzer_innen erklärt wird, wie sie das Internet individuell sinnvoll und gewinnbringend nutzen können. In dem Typen ‚Netz you can‘ nehmen (junge) Erwachsene an Bildungs- und Qualifizierungsangeboten teil. Die Themen sind inhaltlich stark strukturiert und vorgegeben, weil sie sich an der Lebenssituation der Nutzer_innen orientieren. Ein Angebot des CJD ist z.B. der europäische Computerführerschein. Ferner gibt es zusätzlich Kurse, die sich an bestimmte Berufsgruppen richten. So bestehen z.B. Kurse für Tischler_innen, Friseur_innen und Logistiker_innen. Mittels dieser Lerninhalte werden die Menschen auf den zukünftigen Beruf vorbereitet, da in vielen Bereichen zunehmend spezielle PC-Kenntnisse gefragt sind.

5. Die Nutzung des Angebots ist nicht stigmatisierend; der Ort ist positiv belegt

Auch für dieses Qualitätskriterium lässt sich anhand der erhobenen Daten feststellen, dass die Einrichtungen versuchen, Stigmatisierungen vorzubeugen. Die Orte sind meist positiv belegt (N = 11 Orte) und werden von der Zielgruppe angenommen. Eine Besonderheit besteht bei den Angeboten des Typen ‚Netz you can‘. Diese sind vor allem Bildungsträger im Bereich der beruflichen Orientierung und können stigmatisierende Auswirkungen aufgrund der gesellschaftlich negativen Zuschreibung haben, sodass sich die Teilnehmenden diskriminiert fühlen könnten. Mit einer anderen Schwierigkeit hat eine Einrichtung des Typen ‚The aged surfer‘ zu kämpfen. Der frühere Name „Altenstube“ hält jüngere Senior_innen davon ab, die Begegnungsstätte zu besuchen (Interview 2). So wird das Kursangebot, das für Menschen ab 50 Jahren besteht, von manchen Personen der Zielgruppe nicht wahrgenommen.

6. Berücksichtigung biografischer Zeitfenster

Die Einrichtungen (N = 10 Orte) berücksichtigen die Bedürfnisse der Nutzer_innen und legen dabei Wert auf deren biografische Zeitfenster.

Insbesondere im Bereich der Angebote für (junge) Erwachsene gibt es Einrichtungen mit speziellen Angeboten, die an der aktuellen Lebenslage der Nutzer_innen orientiert sind. Eine Einrichtung des Typen ‚Netz you can‘, das CJD, bildet bspw. junge Menschen mit psychischen Erkrankungen oder Lernbeeinträchtigungen für den ersten Arbeitsmarkt aus.

Ähnliche Strukturen finden sich in der Einrichtung dobeq. Dort werden jugendliche Schulverweiger_innen sowie Menschen, die von Arbeitslosigkeit betroffen sind, unterstützt und gefördert, um ihnen Hilfestellungen zu leisten.

Generell kann davon ausgegangen werden, dass die Angebote an die biographischen Zeitfenster der Nutzer_innen anknüpfen.

7. Beachtung spezieller kultureller, religiöser oder weltanschaulicher Hintergründe

Die erhobenen Daten für dieses Qualitätskriterium deuten darauf hin, dass die Interneterfahrungsorte eher von Jugendlichen mit Migrationshintergrund besucht werden (22 von 29 Jugendlichen haben einen Migrationshintergrund). Aus der Altersgruppe der Erwachsenen und der Senior_innen mit Migrationshintergrund sind hingegen kaum Fragebögen ausgefüllt worden. Schließt man einen systemischen Ausfall beim Fragebogenrücklauf an dieser Stelle aus und vermutet, dass die Gruppe der Erwachsenen und Senior_innen mit Migrationshintergrund möglicherweise die Interneterfahrungsorte nicht besucht, können als mögliche Gründe dafür bspw. vorhandene Sprachbarrieren und/oder kulturelle Hintergründe angeführt werden.

Die meisten Einrichtungen sind sich zwar der Heterogenität ihrer Nutzer_innen bewusst, doch lediglich zwei bieten spezifische Angebote, die diesen Aspekt berücksichtigen, an. Im Gegensatz für die bereits in großen Teilen in die digitale Gesellschaft inkludierte Gruppe der Jugendlichen mit Migrationshintergrund, bestehen häufig keine Möglichkeiten für Erwachsene und Senior_innen, die diesen Faktor einer digitalen Benachteiligung aufweisen, eine auf ihre Bedürfnisse ausgelegten Interneterfahrungsort zu finden. Die Stadt- und Landesbibliothek hat es sich aus diesem Grund zur Aufgabe gemacht neben deutschsprachigen auch anderssprachige Medien anzubieten. Zudem sollen die Sprachkompetenzen der Mitarbeitenden weiter ausgebaut werden, um ein möglichst niedrigschwelliges Angebot umsetzen zu können.

8. Berücksichtigung einer angemessenen Informations- und Kommunikationsform

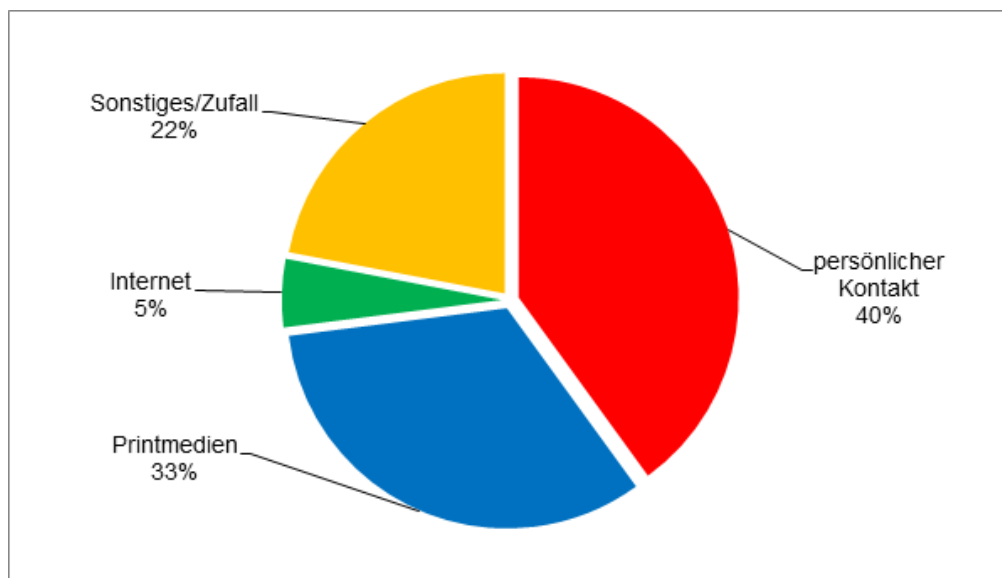
Alle Einrichtungen legen einen großen Wert auf angemessene Informations- und Kommunikationsformen. Es besteht ein reger Austausch zwischen den Ansprechpersonen und den Nutzer_innen. So können Wünsche, Anregungen und Bedenken geäußert werden. Aufgrund der unterschiedlichen Zielgruppen müssen die Ansprechpersonen oft viel Geduld bei der Vermittlung von Informationen aufbringen. Vor allem bei Kursen mit der Zielgruppe Senior_innen müssen sie die Fähigkeit besitzen, Inhalte leicht verständlich und auf vielfältige Weise ohne Fachwörter zu vermitteln.

Neben der Kommunikation mit den Ansprechpartner_innen bieten Interneterfahrungsorte noch eine weitere Dimension der Kommunikation. Da mehrere Menschen mit ähnlichen Fragen und Interessen aufeinander treffen, wird der Austausch der Nutzenden untereinander gefördert. Auf besondere Weise findet dies in den Einrichtungen des Typen `Peer Education` statt. Dort gehören die gegenseitige Unterstützung, der Austausch und das Lernen der Nutzenden voneinander zum Konzept. Die

Vermittlung von Informationen und Wissen findet so auf einer sehr direkten Ebene statt.

Ebenfalls spielt bei diesem Qualitätskriterium der Aspekt der Bekanntmachung des Ortes eine wichtige Rolle. Neben den persönlichen Empfehlungen aus dem sozialen Umfeld einer Person, die zur Bekanntheit und späteren Nutzung des Ortes führen, ist Werbung eine grundlegende Stütze für die Interneterfahrungsorte, um sich zu präsentieren, Nutzer_innen anzusprechen und zielgruppengerechte Inhalte darzustellen. Die Einrichtungen versuchen bestmögliche Transparenz bezüglich ihrer Angebotsstruktur zu schaffen, indem sie vielschichtig in den Medien vertreten sind. Die Ergebnisse aus den Nutzer_innenfragebögen in folgender Abbildung zeigen, dass auch in Zeiten der digitalen Gesellschaft die Printmedien immer noch eine wichtige Domäne der Werbung darstellen.

Abb. 4: Wie habe ich von diesem Ort erfahren? (N = 171 Mehrfachnennung möglich)



9. Anonymität und Vertraulichkeit

Vielen Menschen ist es wichtig, ungestört im Internet surfen zu können. Zudem fühlen sich manche Personen nicht zuletzt durch aktuelle Medienberichte zum Thema Missbrauch von Daten bei der Nutzung des Internets verunsichert. Aus diesen Gründen ist es hilfreich, durch adäquate Aufklärung über Sicherheitsvorkehrungen und Privatsphäre Ängste abzubauen und die digitale Autonomie einer Person zu stärken.

In diesem Zuge wird bei dem Typen ‚Fun @nd more‘ auf den persönlichen Kontakt zwischen Ansprechperson und Zielgruppe großen Wert gelegt. In den Jugendeinrichtungen werden die Internetkenntnisse nicht primär in Kursform, sondern durch freie Internetnutzung und Begleitung vermittelt. Die Interviewpartner_innen geben an, dass der Datenschutz ein relevantes

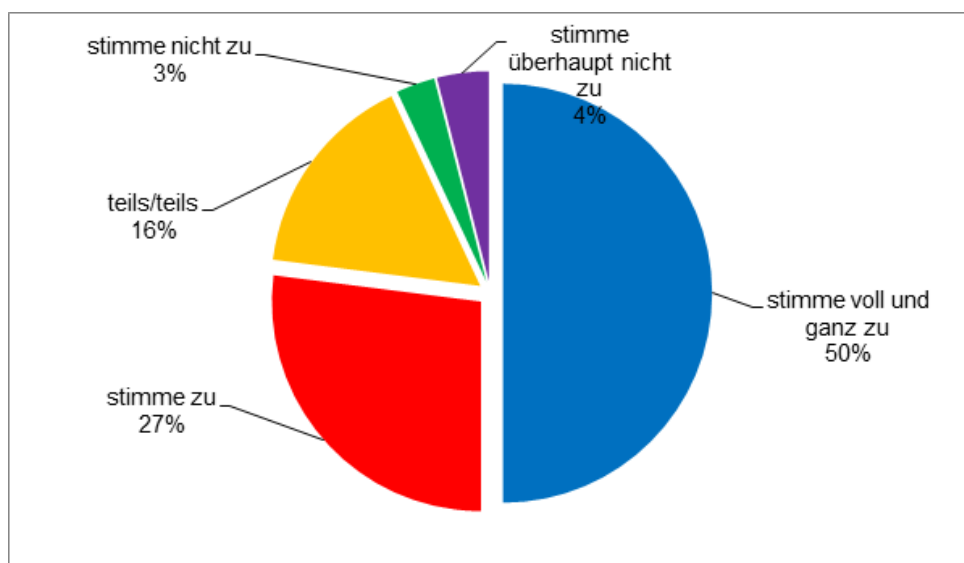
Thema im Bereich der Kinder- und Jugendarbeit darstellt. Die pädagogische Arbeit legt den Grundstein, um die Jugendlichen mit den Risiken und Chancen des Internets vertraut zu machen und sie zu einem selbstständigen Umgang mit dem Medium zu befähigen.

Bei dem Typen ‚The aged surfer‘ wird durch kleine Gruppengrößen versucht, Vertrautheit zwischen den Teilnehmer_innen untereinander aber auch zur Kursleitung herzustellen.

Ebenso legt der Typ ‚More than print‘ großen Wert auf die Vertraulichkeit von Daten der Nutzer_innen vertraulich. In den Einrichtungen dieses Typen ist ausschließlich eine freie Internetnutzung möglich, sodass ein besonderer Fokus der Einrichtungen auf der Wahrung der Privatsphäre liegt.

Betrachtet man die übrigen Ortstypen, so kann zusammenfassend gesagt werden, dass die jeweiligen Einrichtungen für die Themen Datenschutz und -sicherheit sensibilisiert sind und diese einen großen Raum bei der Vermittlung von Internetkenntnissen einnehmen. Die Sicht der Nutzenden zum Thema Privatsphäre wird in der Abbildung 5 veranschaulicht.

Abb. 5: Meine Privatsphäre wird geachtet. (N=113)



10. Vermeidung von formalen Hürden

In den Einrichtungen, in denen ausschließlich Kurse angeboten werden, erfolgt der Zugang zum Angebot durch eine Anmeldung. Für die Teilnehmenden fallen in der Regel Kosten an, die zwar möglichst klein gehalten werden, jedoch von Einrichtung zu Einrichtung stark variieren. Des Weiteren sind die Kursteilnehmer_innen durch den Kurs an bestimmte Zeiten gebunden.

Betrachtet man den Typen ‚Fun @nd more‘, so fällt auf, dass die Einrichtungen dieses Typen keine formalen Hürden aufweisen und damit ein ideales Beispiel für dieses Qualitätskriterium darstellen. Der Zugang zum Internet findet durch die freie Internetnutzung direkt und zeitnah statt. Außerdem entstehen

keine Kosten für die Nutzung, die Hardware ist vorhanden und terminliche Absprachen entfallen.

Im Gegensatz zu dem Typen ‚The aged surfer‘, in dem die Internetnutzung ausschließlich innerhalb von Kursen möglich ist, weist der Typ ‚More than print‘ weniger formale Hürden auf. Durch die freie Internetnutzung wird ein direkter und zeitnaher Zugang ermöglicht. Allerdings ist die kostenlose Nutzung des Internets an einen kostenpflichtigen Bibliotheksausweis gebunden. Wer nicht im Besitz eines solchen Ausweises ist, darf zwar das Internet nutzen, muss aber dafür bezahlen.

Der Typ ‚Netz you can‘ bildet im Hinblick auf dieses Qualitätskriterium eine Ausnahme, da manche Angebote, wie bereits in Abschnitt 2.1 erwähnt, prinzipiell nicht für jeden öffentlich zugänglich sind. Insgesamt werden in zwölf Einrichtungen formale Hürden vermieden. Formale Hürden entstehen damit vorwiegend durch fehlenden Finanzen und eine verbindliche Anmeldung.

11. Offenheit

Grundsätzlich lässt sich anhand der erhobenen Daten feststellen, dass elf Interneterfahrungsorte den Anspruch haben, für alle Menschen ihrer Zielgruppe geöffnet zu sein. So sind die Angebote vom Typ ‚Fun @nd more‘ für alle Kinder und Jugendliche zugänglich.

Auch das Begegnungszentrum für Menschen im Alter vom Typ ‚Peer Education‘ ist offen für jede_n aus der Zielgruppe und nimmt Anregungen für Verbesserungsvorschläge gerne an. Um das Angebot für Menschen mit einer Behinderung zu optimieren, könnte sich die Einrichtung z.B. eine Kooperation mit angehenden Rehabilitationspädagog_innen von der Universität vorstellen (Interview 1). Die Leitung des Kinder- und Jugendzentrums wiederum bedauert, dass Menschen mit einer Behinderung den Ort nicht aufsuchen und erachtet den Einsatz von assistiven Technologien generell als erstrebenswert. Aus Mangel an finanziellen Mitteln ist eine Umsetzung jedoch bisher nicht erfolgt.

Auch der Typ ‚The aged surfer‘ ist offen für alle aus der Zielgruppe, räumt jedoch Schwachstellen ein. So können z.B. aufgrund von baulichen Barrieren bestimmte Personengruppen nicht am Angebot des Lernstudios Barbarossa teilnehmen. Ferner würde das Bürgerzentrum Huckarde gerne ein Angebot für Menschen mit Demenz schaffen, sieht dabei aber Schwierigkeiten bei den zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln.

Bei den Einrichtungen des Typen ‚Netz you can‘ herrscht ebenfalls Offenheit. So wurde z.B. das Gebäude der dobeq erst kürzlich barrierefrei umgebaut, damit auch Menschen mit motorischen und körperlichen Einschränkungen das Angebot nutzen können. Obwohl der Ort eine geschlossene Struktur des Angebots aufweist, schafft er dadurch einen Zugang für eine breitere Zielgruppe. Die Verantwortlichen des CJDs streben

durch die freie Nutzung des Internetcafés eine Öffnung zur Nachbarschaft an.

Die Einrichtungen des Typen ‚More than print‘ wenden sich an keine spezielle Zielgruppe, sondern sind generell für alle Menschen offen. In manchen Orten finden Überlegungen statt, wie durch ein barrierefreies Angebot die Gegebenheiten optimiert und noch mehr Menschen angesprochen werden können.

12. Kombination von Komm- und Gehstruktur

Bei diesem Qualitätskriterium handelt es sich um eine strukturelle Rahmenbedingung, die noch nichts über inhaltliche Aspekte der Arbeit aussagt. Im Bereich der Interneterfahrungs-orte werden unter einer Geh-Struktur Angebote verstanden, die der Ort außerhalb der eigenen Räumlichkeiten anbietet. Eine Komm-Struktur kennzeichnet sich dadurch, dass die Angebote in den Orten stattfinden, und die Nutzenden die Orte aufsuchen, um die Angebote in Anspruch zu nehmen. Im Hinblick auf die in dieser Studie untersuchten Interneterfahrungs-orte fällt auf, dass die Komm-Struktur in den Einrichtungen überwiegt. Nur vereinzelt lassen sich beim Typ ‚More than print‘ Angebote für Kinder und Jugendliche ausmachen, die in Schulen beworben werden, schlussendlich aber auch vor Ort in den Bibliotheken durchgeführt werden.

Eine Geh-Struktur im obengenannten Sinne besteht in keiner Einrichtung. Als Beispiel für eine Geh-Struktur, die nicht das Internetangebot betrifft, ist der mobile Bibliotheksdienst der Stadt- und Landesbibliothek zu nennen. Dieser bringt Menschen nach Absprache Printmedien nach Hause und holt sie wieder ab.

13. Individuelle Settings

In Abschnitt 1.5.3 wurde bereits darauf eingegangen, dass bei diesem Qualitätskriterium eine Unterscheidung in räumliche und inhaltliche Gegebenheiten zu beachten ist.

Im Hinblick auf die Gestaltung der Räumlichkeiten entsteht ein differenziertes Bild, neun Einrichtungen kreieren ein individuelles Setting. Der Typ ‚Fun @nd more‘ und die Kinder- und Jugendeinrichtung des Typen ‚Peer Education‘ orientieren sich an ihrer Zielgruppe, indem sie in Form eines Tresens und gemütlichen Sitzgelegenheiten eine Art „Bar-Atmosphäre“ herstellen. Die Jugendlichen können sich auf diese Weise ungezwungen fühlen und werden zum Verweilen eingeladen. Zudem sprechen Graffitis an den Wänden die Zielgruppe an und weisen einen hohen Grad an Identitätscharakter auf.

Der Typ ‚The aged surfer‘ und das Begegnungszentrum für Menschen im Alter vom Typ ‚Peer Education‘ haben ihre Räumlichkeiten auf die Zielgruppe der Senior_innen abgestimmt. Es wird sowohl auf Barrierefreiheit im Allgemeinen als auch auf helle Räume Wert gelegt. Auch das Dekorieren der Wände, mit dem Alter entsprechenden Bildern, sorgt für eine angenehme Atmosphäre.

Ausnahmen bilden das Lernstudio Barbarossa und die Einrichtungen des Typen ‚Netz you can‘, wo die Räumlichkeiten aufgrund weißer Wände und spärlicher Möblierung funktional ausgerichtet sind. So entsprechen z.B. im CJD die Unterrichtsräume den herkömmlichen Standards, damit in ihnen Prüfungen abgehalten werden können. Das Internetcafé dagegen befindet sich momentan im Umbau und soll künftig gemütlicher und ansprechender gestaltet werden.

In den Einrichtungen des Typen ‚More than print‘ ist eine ruhige Arbeits- und Leseatmosphäre vorzufinden. Besondere Eye Catcher stellen in den meisten Bibliotheken die bunten Lese- und Spielecken für die Kinder dar. Nur in zwei Einrichtungen hinterlassen die vielen Bücherregale einen beengten und dunklen Eindruck.

Im Hinblick auf die Vermittlung der Inhalte lassen sich die Ergebnisse wie folgt zusammenfassen.

Bei den Einrichtungen des Typen ‚Fun @nd more‘ und im Kinder- und Jugendzentrum des Typen ‚Peer Education‘ wird die Unterstützung nach der Kontaktaufnahme individuell auf die Nutzer_innen abgestimmt. Den Jugendlichen wird z.B. bei Hausaufgaben geholfen, die Probleme bereiten oder bei Inhalten, die wichtig für eine anstehende Klausur sind. Des Weiteren wird auf potenzielle Gefahren im Internet hingewiesen, die insbesondere aus der Nutzung von Kontaktbörsen oder Teilnahme an Online-Spielen resultieren können.

Im Wilhelm-Hansmann-Haus (Typ ‚Peer Education‘) wird im Kurs inhaltlich auf die Grundlagen der Computer- und Internetnutzung eingegangen. Fragen wie „Wie schalte ich den Computer an und aus?“ oder „Wie funktioniert eine Suchmaschine?“ stehen im Vordergrund. Durch häufiges Wiederholen wird versucht, die Inhalte für alle verständlich zu machen. Das Gleiche gilt für die Einrichtungen des Typen ‚The aged surfer‘. Es wird auf die Fragen und Bedürfnisse der Nutzer_innen eingegangen. Lebensrelevante Themen werden aufgegriffen und durch häufiges Wiederholen für jede Person plausibel gemacht.

In den Einrichtungen des Typen ‚Netz you can‘ geht es in erster Linie um die Vermittlung und das Erlernen von berufsspezifischen Qualifikationen. Ein weiterer Fokus liegt auf der Weitergabe von Datenschutzkenntnissen. Eine Besonderheit stellt im CJD die Vorbereitung auf den „europäischen Computerführerschein“ dar. Der Unterricht ist so ausgelegt, dass am Ende die Prüfung dazu bestanden werden kann (Interview 10).

Abgesehen von der Stadt- und Landesbibliothek orientieren die anderen Einrichtungen des Typen ‚More than print‘ ihr Angebot vorrangig an den Belangen von Kindern und Jugendlichen.

14. Angebote unter einem Dach und in vertrauten Räumen

In allen Interneterfahrungsorten bestehen weitere Angebote, die nicht auf die Nutzung des Computers oder des Internets abzielen.

Beim Typ ‚Fun @nd more‘ und der Kinder- und Jugendeinrichtung des Typen ‚Peer Education‘ spielt neben den Angeboten im Bildungsbereich auch das Angebot der Freizeitgestaltung eine große Rolle (siehe Qualitätskriterium „individuelle Settings“).

Das Wilhelm-Hansmann-Haus (Typ ‚Peer Education‘) sieht seinen Schwerpunkt in der Gesundheitsförderung. So finden nicht nur Selbsthilfegruppen in Form von Arbeitsgemeinschaften Unterstützung, sondern es sind auch vielfältige Bewegungsangebote vorhanden. Zudem kommt der Kreativbereich als eine aktive Form der Freizeitgestaltung nicht zu kurz.

Auch der Typ ‚The aged surfer‘ weist ein abwechslungsreiches Angebot auf. Neben dem Erlernen von Fremdsprachen oder Ähnlichem finden auch hier Unternehmungen und Ausflüge zur aktiven Freizeitgestaltung statt.

Die Angebote der Bibliotheken (Typ ‚More than print‘) zielen neben der Bereitstellung des Internets auf weitere Bildungsangebote ab. Kernaufgabe liegt in der Medienausleihe. Aber auch Veranstaltungen in Form von Lesungen oder zu anderen Themenbereichen sowie Weiterbildungen und Schulungen gehören zum Repertoire.

15. Anschlussfähigkeit und Durchlässigkeit (zu anderen Angeboten)

Bei diesem Qualitätskriterium lässt sich in Bezug auf das Thema Computer- und Internetnutzung feststellen, dass elf Interneterfahrungsorte eine Anschlussfähigkeit und Durchlässigkeit zu anderen Angeboten aufweisen.

In den Einrichtungen mit Kursangebot finden unterschiedliche oder aufeinander aufbauende Computer- und Internetangebote statt. Die meisten Orte verfügen über vielfältige Kooperationen, die sich jedoch nicht ausschließlich auf Angebote mit dem Internet beziehen.

Das Bürgerzentrum Huckarde verweist Interessierte, die aufgrund der Beschränkung der Teilnehmer_innenzahl Kurse zur Mediennutzung nicht wahrnehmen können, auf Angebote anderer Begegnungszentren der Stadt Dortmund, da diese alle von ein und derselben Person durchgeführt werden. Die Einrichtungen des Typen ‚Netz you can‘ haben bereits an EU-geförderten Projekten teilgenommen, die speziell auf das Thema Medienkompetenzvermittlung ausgerichtet gewesen sind (Interview 10; Interview 13). Bei dem Projekt „Barriers to employment“ wird z.B. aufgezeigt, dass Medienkompetenzen, insbesondere der Umgang mit dem Computer, eine wesentliche Rolle bei dem Erwerb eines Arbeitsplatzes spielen. Beim Projekt „Q@Kit“ sollen auf eLearning basierende Trainingswerkzeuge entwickelt und gesammelt werden, die zu einer Erhöhung der Qualität in Ausbildung und beruflicher Bildung in Europa beitragen sollen. Die festgestellten Kriterien werden für den Computereinsatz bei Maßnahmen der beruflichen Rehabilitation angewendet (Interview 10; Broschüre CJD [online]).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass zwölf der 15 Kriterien Hartmanns voll oder zum Teil von allen Orten erfüllt werden. Barrieren stellen hauptsächlich die Abwesenheit von technischen Hilfsmitteln und eine fehlende Kombination von Komm- und Geh-Strukturen dar.

3.4 Formen des Empowerments

Im Zentrum der Studie steht die Vermutung, dass Interneterfahrungsorte in Dortmund die Möglichkeit haben, Menschen mit digitaler Benachteiligung zur Teilhabe an der Informationsgesellschaft zu empoweren. Mittels der bereit gestellten Computer mit Internetzugang können die Ansprechpersonen und/oder Kursleitenden besagte Menschengruppe dazu befähigen, das Internet gemäß den Anforderungen, die die Informationsgesellschaft an die Menschen stellt, zu nutzen. Damit die Macht des Ortes voll ausgeschöpft werden kann, sind auf Seiten des Personals Soft Skills von höherer Bedeutung als formale IT-Qualifikationen. Vor allem Menschen mit digitaler Benachteiligung (Abschnitt 1.5.2) sollen mittels der Interneterfahrungsorte erreicht werden. Es wird vermutet, dass insbesondere Menschen mit Behinderung in den Orten jedoch kaum anzutreffen sind. Im Rahmen der leitfadengestützten Expert_inneninterviews wurde sich diesen Annahmen mit Hilfe von gezielten Fragestellungen zu den Angeboten sowie zu Qualifikationen und Aufgabengebieten der Ansprechpersonen angenähert. Die Nutzenden wurden zudem mit einem Fragebogen zu ihrem eigenen Internetgebrauch sowie zu der Zufriedenheit über das Angebot und die Einschätzung der Kompetenzen der Ansprechpersonen befragt. Außerdem wurde über den Fragebogen erfasst, ob eine Kapitalsteigerung im Sinne Bourdieus durch die Internetnutzung möglich ist. Als aufschlussreich erwiesen sich dafür persönliche Angaben der Nutzenden zu den Faktoren, die zu digitaler Benachteiligung gemäß der Definition führen können. Während die qualitativen Ergebnisse umfangreiche grundlegende Erkenntnisse geben, ermöglichen die quantitativen Ergebnisse vertiefende Einsichten über die Möglichkeit des Empowerments sowie der Kompetenzvermittlung.

Im Folgenden wird zu Beginn auf die Qualifikationen und die Aufgabenbereiche der Ansprechpersonen eingegangen. Daran anschließend erfolgt die Darstellung der Ergebnisse zu den Angeboten und der Möglichkeit der Kompetenzvermittlung sowie des Empowerments innerhalb der fünf identifizierten Typen. Abschließend werden mögliche relevante Zusammenhänge aufgezeigt.

In allen Interneterfahrungsorten, die an dieser Studie teilgenommen haben, gibt es per Definition (Abschnitt 2.1) eine Ansprechperson für die Kund_innen. Diese Festlegung erscheint vor dem Hintergrund des Verständnisses von Empowerment, welches die Arbeit der beruflichen Helfer_innen in den Fokus nimmt, ein wichtiges Kriterium für die Auswahl der zu untersu-

chenden Interneterfahrungsorte bezüglich der Fragestellung zu sein. In den untersuchten Interneterfahrungsorten ist daher ein potentiell empowernder Faktor bereits durch diese Vorauswahl in allen Fällen gegeben. Es steht eine Ansprechperson für die Kund_innen zur Verfügung, die ihr Wissen und ihre Fähigkeiten weitergibt.

In der Befragung werden die Interviewpartner_innen hinsichtlich ihrer eigenen Position in der Einrichtung befragt. In einigen Fällen sind die Gesprächspersonen nicht die Ansprechpersonen für die Nutzenden, sodass zusätzlich die Qualifikationen und notwendigen Kompetenzbereiche der Ansprechpersonen/Kursgebenden abgefragt werden. Aus Verständnisgründen ist an dieser Stelle zu erwähnen, dass im Folgenden die fachspezifische Qualifikation auf formale IT- Kompetenzen bezogen wird.

Die leitenden Personen in den erfassten Interneterfahrungsorten verfügen in den meisten Fällen über eine formal hohe Qualifikation, die sich nicht speziell auf das Internetnutzungsangebot ausrichtet sondern auf die primäre Aufgabe des Ortes. Leitende Personen haben häufig einen Hochschulabschluss oder einen Abschluss einer beruflichen Ausbildung, welcher sie formal dazu befähigt, im Kontext der jeweiligen Einrichtung in ihrer leitenden Funktion zu agieren. Bspw. sind in Einrichtungen des Typen ‚Fun @nd more‘, ‚The aged surfer‘, ‚Peer Education‘ und ‚Netz you can‘ Diplom-Sozialpädagog_innen, in den Einrichtungen des Typen ‚More than print‘ Diplom-Bibliothekar_innen anzutreffen, die über keine fachspezifische Qualifikation im Bereich der Vermittlung von Computer-/Internetkompetenzen verfügen, für ihren Aufgabenbereich jedoch hoch qualifiziert sind.

Auch die Mitarbeitenden in nicht leitender Funktion der unterschiedlichen Einrichtungen verfügen über formale Qualifikationen, die sie für ihr Tätigkeitsfeld befähigen, nicht jedoch speziell für Computer- oder Internetschulungen. In den Bibliotheken sind bspw. ausschließlich Mitarbeitende anzutreffen, die eine spezifische Ausbildung als Assistent_in für Bibliotheken oder nach der aktuellen Bezeichnung als Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste haben.

Von vielen interviewten Personen wird betont, dass für die Unterstützung im Bereich der Computer- und Internetkenntnisse der pädagogische Stellenwert über die Bedeutung der IT-Kompetenzen hinausgeht. Dabei ist es entscheidend, dass die Mitarbeitenden zwar über IT-Kenntnisse verfügen, diese aber nicht formalen Qualifikationen entsprechen müssen. So kommt es dazu, dass Mitarbeitende aus den unterschiedlichsten Fachrichtungen wie aus dem kaufmännischen Bereich oder mit Lehramtsausbildung anzutreffen sind. Dabei stellen vor allem die Senior_innen- und Jugendeinrichtungen junge Menschen ein, die durch persönliches Interesse und durch die alltägliche Nutzung des Internets dazu in der Lage sind, bei Fragen Hilfestellungen zu leisten.

Viele Einrichtungen können aufgrund finanzieller Mittel teilweise nur durch ehrenamtliche Mitarbeitende bestehen, die aus persönlichem Interesse und „Learning by Doing“ Kenntnisse im Umgang mit dem Internet gesammelt haben und diese gerne weitergeben möchten.

Da Menschen, die konkrete Fragen zur Computer-/Internetnutzung haben, eher in einen Ort mit Kursangebot gehen ($M_o = 5$; $M = 3.83$) und sich die Nutzenden in Kursen besser empowert fühlen (Abschnitt 1.4) stehen die Kursgebenden im besonderen Interesse dieser Studie. Kursteilnehmende geben an, dass ihnen die gewählte Unterstützungsform geholfen hat, den Computer/das Internet besser nutzen zu können ($M_o = 5$; $M = 3.98$).

Betrachtet man die Aussagen bezüglich der Qualifikation der Kursgebenden, stellt man fest, dass formale Qualifikationen in Form von IT-Kompetenzen wie ein Diplom in Informatik nur in einem Fall anzutreffen sind. Die Verbindung von Pädagogik und Medien findet sich in einem anderen Fall wieder. Die Kursgebende im CJD kann eine Qualifikation zur Medienpädagogin vorweisen. Im Allgemeinen sind die meisten Kursleitenden frei- oder nebenberuflich in den verschiedenen Interneterfahrungsorten beschäftigt.

Die Befragungen zeigen, dass die Annahme der hohen Bedeutung von Soft Skills für die Kompetenzvermittlung erfüllt wird. So wird immer wieder betont, dass Kursleitende Kompetenzen im zwischenmenschlichen Bereich aufweisen müssen, sodass sie auf individuelle Bedürfnisse ihrer Teilnehmer_innen eingehen können. Darüber hinaus muss darauf hingewiesen werden, dass die Kursgebenden durch ein persönliches Interesse und durch Fortbildungen weitere IT-relevante Qualifikationen erlangen. Diese Kombination scheint sich positiv auf die Kursbesucher_innen auszuwirken, da diese nach dem Anfängerkurs oft weitere Kurse besuchen. Außerdem sind die Teilnehmer_innen durch die angenehme und individuelle Lernatmosphäre in den Kursen motiviert, ihre Kompetenzen im Umgang mit Computer und Internet zu erweitern.

Allgemein differenziert sich die Angebotsstruktur aller Orte in Kurse ($N = 7$) und freie Internetnutzung mit offenem oder begleitetem Surfen ($N = 10$) im Internet. Die Angebote orientieren sich jeweils an dem primären Handlungsauftrag der einzelnen Orte und deren Zielgruppe und sind somit spezifisch auf diese ausgerichtet. Die Zielgruppen der Einrichtungen unterscheiden sich mit Ausnahme der Einrichtungen des Typen ‚More than print‘, die für alle Altersstufen ausgelegt sind, häufig am Alter und können in die drei Altersklassen Jugendliche, (junge) Erwachsene und Senior_innen, aufgeteilt werden. Daher gibt es mit den Jugendeinrichtungen Orte, die Jugendlichen Computer- und Internetkenntnisse vermitteln, obwohl diese nicht zu der in Abschnitt 1.5.2 definierten Zielgruppe von Menschen mit digitaler Benachteiligung zählen. Insbesondere im Bereich der Angebote für (junge) Erwachsene gibt es aktuell nur einen Ortstyp (‚More than print‘) mit offenem Angebot. Vielmehr ver-

folgen die untersuchten Einrichtungen mit dieser Altersgruppe spezielle Aufträge für Menschen in besonderen Lebenssituationen. Das Christliche Jugenddorf bspw. bildet junge Menschen mit psychischen Erkrankungen, Lernbeeinträchtigungen etc. für den ersten Arbeitsmarkt aus. Ähnliche Strukturen sind in einem weiteren Ort, der dobeq, zu erkennen. Diese Einrichtung unterstützt und fördert jugendliche Schulverweiger_innen sowie Menschen, die von (Langzeit-) Arbeitslosigkeit betroffen sind. Die Zielgruppen dieser Orte decken sich somit teilweise mit der Zielgruppe der Menschen, die von einer digitalen Benachteiligung betroffen sein können.

Auffällig ist, dass im Senior_innen Bereich zahlreiche Angebote zu finden sind. Meist handelt es sich bei den Einrichtungen für diese Zielgruppe um Begegnungszentren für Menschen ab 50 Jahren.

In den Interviews wurden die Gesprächspartner_innen zu den Angeboten sowie zu der Angebotsstruktur befragt. Damit das Angebot-Nachfrage-Verhältnis hinsichtlich der Möglichkeiten des Empowerments für Menschen mit digitaler Benachteiligung anhand der fünf identifizierten Typen von Interneterfahrungsorten in Dortmund dargestellt werden kann, wurden auch die Nutzenden befragt.

3.4.1 Fun @nd more

Diesem Typ werden zwei der drei Jugendbegegnungszentren zugeordnet. Generell ist zu beobachten, dass es im Bereich der Jugendarbeit kaum verbindliche Kursangebote gibt, die über einen längeren Zeitraum andauern. Lediglich in der AWO Jugendfreizeitstätte Derne werden Kurse in unregelmäßigen Abständen nach Bedarf zu bestimmten Themen angeboten. Die Stärke dieses Ortes liegt besonders in dem Peer-to Peer-Angebot, weshalb dieser Ort trotz der Zielgruppe Jugendliche dem Typ ‚Peer Education‘ zugeordnet wird.

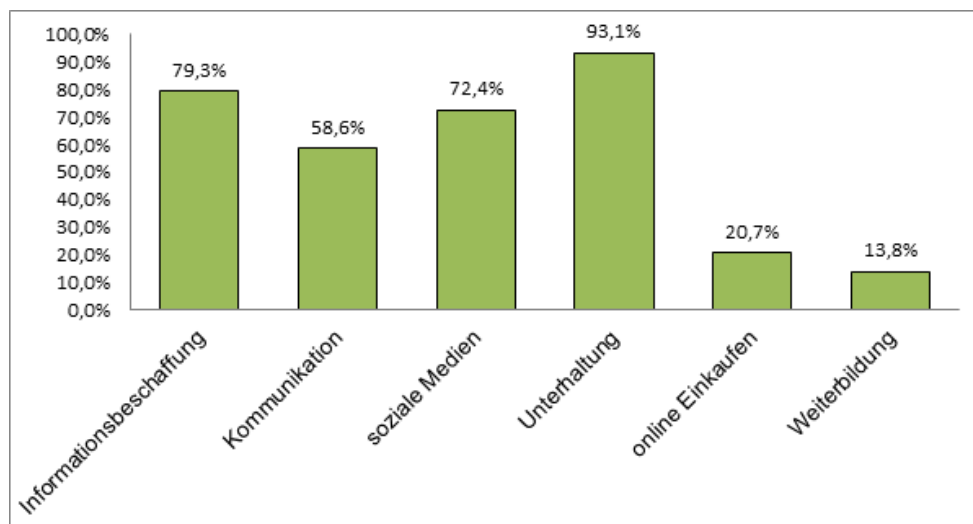
In allen Orten, die speziell auf Jugendliche ausgerichtet sind, ist ein offenes kostenfreies Surfen möglich. Durch die Möglichkeiten der kostenfreien Nutzung sowie der Teilnahmemöglichkeit ohne Anmeldung ist ein wichtiger Faktor für niedrigschwellige Angebote für Jugendliche gewährleistet. (Die Bedeutung eines niedrigschwelligen Angebotes und die Qualitätskriterien dafür sind in Abschnitt 1.5.3 zu finden.) Die Angebote und die Ansprechpersonen in den Jugendzentren ermöglichen Unterstützung im Alltag der Heranwachsenden bzw. für die entsprechende Lebenswelt und hinsichtlich der Ziele der jungen Menschen. So findet bspw. eine Hausaufgabenbetreuung statt. Mittels dieser Hilfestellung erhalten die jungen Menschen bessere Chancen für das Erreichen eines qualifizierten Schulabschlusses. In der Informationsgesellschaft stellt dies eine wichtige Voraussetzung für ein Studium oder für eine Ausbildung und eine darauffolgende Berufslaufbahn dar. Zusätzlich besteht die Möglichkeit der Unterstützung beim Erstellen einer (Online-) Bewerbung. Die Ansprechpersonen empowern

die Jugendlichen durch ihre Unterstützung daher gezielt dazu, Chancen für eine gute Lebensgestaltung zu gewinnen.

Auch die Feststellung, dass die befragten Jugendlichen das Internet in den Interneterfahrungsorten zur Informationsbeschaffung (79,3 %) nutzen, weist auf das empowernde Potential der Orte hin. Nach Bourdieu erfolgt durch den Informationsgewinn eine Anreicherung des kulturellen Kapitals. In den Interneterfahrungsorten haben junge Menschen demnach die Möglichkeit kulturelles Kapital zu akkumulieren. Außerdem stärken die Heranwachsenden in den Interneterfahrungsorten zudem ihr soziales Kapital, indem sie das Internet zur Unterhaltung (93,1 %) nutzen und/oder soziale Medien (72,4 %) gebrauchen. Des Weiteren kommunizieren 58,6% der Jugendlichen über das Internet. Mittels dieser Kapitalarten sind die jungen Menschen in der Lage, ihr Wissen in unterschiedlichen Situationen anzuwenden, um schließlich zu einer mündigen Person heranzuwachsen.

Neben dem Bildungsangebot finden die jungen Menschen in den Interneterfahrungsorten die Möglichkeit, das Internet zu Unterhaltungszwecken zu nutzen. So hören sie beispielsweise über YouTube Musik oder schauen Sportsendungen. Auf diese Weise haben sie die Möglichkeit ihre Freizeit zu gestalten und alterstypischen Interessen nachzukommen.

Abb. 6: Wozu nutzen Jugendliche das Internet? (N=29)



Als relevantes Thema im Bereich der Jugendeinrichtungen wird vermehrt der Daten- und Jugendschutz erwähnt. Dieser soll zum Eigenschutz der jungen Menschen dienen. Gewährleistet wird der Schutz, indem die Mitarbeitenden Einsicht in die Computer haben und bspw. bei dem Aufrufen von unerwünschten Seiten einschreiten können. Dazu wird das Gespräch mit den Jugendlichen gesucht, statt nur mit Verboten zu reagieren. Auf diese Weise werden die Jugendlichen auf die Risiken des Internetgebrauchs hingewiesen und für einen umsichtigen Umgang mit den eigenen Daten sensibilisiert. Empowerment bedeutet an

dieser Stelle, die jungen Menschen mit den Gefahren vertraut zu machen, ihnen ggf. Ängste zu nehmen, damit eine eigenständige und eigenverantwortliche Internetnutzung möglich ist.

Nach der Definition zählen Jugendliche nicht zu den Menschen mit digitaler Benachteiligung. Dennoch sind Faktoren, die zu digitaler Benachteiligung führen können, auch im Jugendalter zu finden. In der vorliegenden Studie ist auffällig, dass unter den Jugendlichen 22 von 29 Personen einen Migrationshintergrund haben. Dabei stellt sich die Frage, ob der Migrationshintergrund in dieser Altersgruppe tatsächlich als benachteiligender Faktor für die Internet- und Computerkompetenz gesehen werden sollte, da in einem Ort mit einem hohen Anteil von Jugendlichen mit Migrationshintergrund explizit betont wird, dass diese gut mit den Geräten umgehen können. Übereinstimmend dazu geben 20 junge Menschen an, dass sie bereits viel Erfahrung im Umgang mit dem Internet haben. Fünf von elf Jugendlichen mit aktuell formal niedrigem Bildungsstand besuchen die Jugendstätten. Diese Ergebnisse zeigen, dass Jugendliche aller Bildungs- und Gesellschaftsschichten häufig in Jugendbegegnungszentren anzutreffen sind und die Möglichkeit des Empowerments besteht.

Als ein Grund für die gute Nutzung der Orte kann die Niedrigschwelligkeit der dortigen Angebote erwähnt werden. Die vorliegenden Angebote wie bspw. Hausaufgabenbetreuung und Bewerbungshilfe sowie die Möglichkeit der Freizeitgestaltung, deuten auf eine hohe Lebensweltorientierung hin. Es wird vermutet, dass die Chance, in den Orten Gemeinschaft und Kontakt zu Gleichaltrigen zu haben, einen anziehenden Faktor für Jugendliche darstellt. In Bezug auf die Nutzung der Angebote im Internet und Computerbereich sind junge Menschen darauf angewiesen, dass die Angebote kostenfrei zur Verfügung stehen und nicht an Verbindlichkeiten geknüpft sind. Auch dieser Faktor ist in den Jugendeinrichtungen erfüllt und zeigt, dass eine niedrigschwellige Ausrichtung der Angebotsstruktur zu einer hohen Akzeptanz der gemachten Angebote innerhalb der Zielgruppe führt.

In Bezug auf die Zielgruppe der Menschen mit Behinderung ist festzuhalten, dass in den Jugendbegegnungszentren so gut wie keine Jugendlichen mit Behinderung anzutreffen sind. Lediglich in der Jugendfreizeitstätte Derne gibt eine Person an, eine Behinderung oder chronische Erkrankung zu haben. Die Aussagen der Ansprechpersonen in den Orten decken sich mit diesem Ergebnis aus der Auswertung der Fragebögen. Die Vermutung, dass Menschen mit Behinderung die Interneterfahrungsorte wenig bis gar nicht nutzen, scheint sich in dieser Altersklasse (insgesamt N = 3) zu bestätigen. In keiner der Jugendeinrichtungen wurde von einer technischen Ausstattung für blinde oder taube Menschen berichtet, noch wurden Programme in leichter Sprache für Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen erwähnt. Ein möglicher Zugang für Rollstuhlfahrer_innen wäre hingegen in den Einrichtungen problemlos möglich, aber der Bedarf scheint bislang nicht vorhanden.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass junge Menschen durch die Angebote der Interneterfahrungsorte des Typen 'Fun @nd more' erreicht werden und sinnvolle Kompetenzen für die Teilhabe an ihrer Lebenswelt erwerben. Dabei ist besonders auffällig, dass junge Menschen mit Migrationshintergrund oder formal niedrigem Bildungsstand die Orte aufsuchen. Jugendliche ohne Migrationshintergrund oder hohem formalen Bildungsabschluss sind hingegen nicht so zahlreich anzutreffen. Eventuell haben Letztere ein anderes Sozialisationsfeld und andere Bedarfe. Schließlich erhalten die Heranwachsenden aufgrund der Möglichkeit der Internetnutzung und der optionalen Unterstützung dabei, die Möglichkeit der Anreicherung verschiedener Kapitale im Sinne Bourdieus.

3.4.2 The aged surfer

Bestehende Angebote für Erwachsene sind hauptsächlich im Bereich der Senior_innenarbeit zu finden. Lediglich das Lernstudio Barbarossa bietet Kurse für Menschen im Erwachsenenalter ohne Alterseinschränkung nach oben an.

Da in den untersuchten Begegnungsstätten bereits Menschen ab 50 Jahren als Senior_innen bezeichnet werden, ist die Alterspanne dieser Zielgruppe sehr groß. Dementsprechend unterschiedlich und vielseitig sind die Angebote, die in den drei untersuchten Einrichtungen gemacht werden. Zwei der drei Interviewpartner_innen aus den Interneterfahrungsorten, die speziell für Senior_innen ausgerichtet sind, bezeichnen ihre Einrichtungen trotz ihrer vielfältigen Angebote im IT-Bereich nicht als Interneterfahrungsorte, sondern sie weisen auf die Tatsache hin, dass sie Begegnungsstätten sind, in deren Angebot die Internetnutzung nur eines von vielen Angeboten darstellt. In einem Fall wird die Begegnungsstätte zwar als Interneterfahrungsort bezeichnet, jedoch wird die Aussage wieder relativiert und darauf hingewiesen, dass es derzeit aufgrund der räumlichen Situation und der fehlenden Nachfrage keine Möglichkeit zu offenem Surfen gäbe und der Ort insofern nur bedingt als Interneterfahrungsort zu bezeichnen sei. Der Wunsch, die Angebotsstruktur zu erweitern wird in allen drei Orten geäußert.

Als Zielsetzung dieser Senior_innenbegegnungsstätten wird der Aspekt der Teilhabe an der Gesellschaft genannt. Dabei ist den befragten Personen die Relevanz der Nutzung von Computer und Internet für diese Teilhabe bewusst und daher wird das Thema in der Angebotspalette mit aufgegriffen.

Die Internetnutzung ist in den Senior_innenbegegnungsstätten hauptsächlich innerhalb von Kursen möglich. In allen drei Einrichtungen ist dieses Angebot kostenpflichtig. Die Kurse beginnen mit der Vermittlung von grundlegenden Computerkenntnissen und orientieren sich gezielt an den Bedürfnissen und Fähigkeiten der Teilnehmenden. Darüber hinaus gibt es in einem Ort zwei Aufbaukurse, die das Wissen im Grundlagenbe-

reich festigen. Die Kurse sind alle sehr gut besucht. Zurückgeführt wird dies von den Interviewten im Wesentlichen auf die sozialen Kompetenzen der Kursleitenden im Umgang mit den Teilnehmenden. Immer wieder wird betont, dass viele Wiederholungen und ein Eingehen auf jede_n Einzelne_n wichtige Bestandteile in den Stunden sind. Teilnehmer_innen der Kurse sind laut der Aussage an einem Ort eher die jüngeren Senior_innen, es wird vermutet, dass die älteren Besucher_innen eher andere Interessen haben. Dennoch liegt das Durchschnittsalter der Computerkursbesucher_innen dieser Einrichtungen bei 67 Jahren und in einer Altersspanne von 50 Jahren bis 89 Jahren. Somit wird der Eindruck des Personals der Orte nicht bestätigt. Auch ältere Senior_innen sind durchaus an dem Angebot der Computerkurse interessiert. Lediglich im Willhelm-Hansmann-Haus besteht zusätzlich zu einer Kursteilnahme die Möglichkeit zum offenen, kostenfreien Surfen ohne Anleitung.

An den stattfindenden Kursen im Lernstudio Barbarossa nehmen zurzeit keine Erwachsenen unter 50 Jahren teil. Vielmehr sind Senior_innen an dem Angebot interessiert. Die am meisten gefragten Inhalte sind Word, Excel und der Umgang mit dem Internet. Bei der Vermittlung der Inhalte wird in den Kursen viel Wert auf die Wünsche und Fragen der Kund_innen gelegt. Grundlegende Inhalte wie das Speichern und Wiederfinden von Dateien werden häufig wiederholt und geübt. Außerdem werden sicherheitsrelevante Aspekte im Umgang mit dem Internet vermittelt. Dem Abbau von Ängsten und Hemmschwellen bezüglich des Computers und dem Internet wird ein hoher Stellenwert zu gemessen, so dass die Kund_innen sich dem Medium Computer nähern und ihre Bedenken abbauen können. Gerne wird für die Computerkurse fachfremdes Personal eingesetzt. Neben Kenntnissen in den Office-Programmen ist es entscheidend, dass die Kursgebenden kommunikativ und geduldig sind. Es wird also auch in diesem Interneterfahrungsort viel Wert auf die soziale Kompetenz der Kursgebenden gelegt und diesen Fähigkeiten ein höherer Stellenwert für das Empowerment zugemessen als einer fachspezifischen IT-Qualifikation.

Schlussendlich wird deutlich, dass viele Einrichtungen Angebote für Senior_innen im Computer- und Internetbereiche anbieten und diese gut besucht sind. Demnach ist es möglich, die Zielgruppe, die aufgrund des Alters digital benachteiligt sein kann, an das Medium heranzuführen und ggf. vorliegende Schwierigkeiten, Hemmungen und Ängste zu nehmen, um auf diese Weise eine Teilhabe an der digitalen Gesellschaft zu ermöglichen.

3.4.3 Peer Education

In zwei Orten, mit der Zielgruppe Menschen ab 50 Jahren und Jugendliche, gibt es ein besonderes Angebot. Dort wird mittels eines Werkstattcharakters den Menschen sogenannte Peer Education ermöglicht. Das bedeutet, dass Besucher_innen ihr Wissen und ihre Fähigkeiten für andere Besucher_innen

zur Verfügung stellen. Auf diese Weise lernen die Kund_innen voneinander, können ganz konkrete Fragen stellen und/oder bei speziellen Problemen Unterstützung erhalten. Von hoher Bedeutung ist in dieser Angebotsstruktur der Erfahrungsaustausch. Indem die Nutzer_innen von ihrem eigenen Wissen im Umgang mit dem Internet berichten, haben Gleichaltrige die Chance, die Vielseitigkeit des Netzes kennen zu lernen. Der Bonus des Erfahrungsaustauschs besteht zusätzlich darin, dass die Nutzer_innen sich gegenseitig auf Gefahren hinweisen und auf diesem Wege Unannehmlichkeiten vermieden werden können. Damit diese Arbeitsgemeinschaften, wie sie von dem Personal des Ortes bezeichnet werden, bestehen können, ist eine hohe Selbstorganisation von Seiten der Kund_innen gefragt.

Neben diesen ganz praktischen Stärken dieser Arbeitsgemeinschaften können die Menschen in diesen Angeboten lernen, das eigene Wissen nicht für sich zu behalten, sondern weiter zu geben. Zudem erleben sie, dass sie mit den Fragen zur Internetnutzung nicht alleine sind und vorliegendes Unverständnis nicht verheimlichen müssen. Auf diesem Wege werden die Sozialkompetenzen sowie das Selbstwertgefühl ausgebaut. Im Sinne Bourdieus bedeutet das, dass die Menschen, sowohl ihr soziales, als auch das symbolische Kapital akkumulieren können.

Die Möglichkeiten des Empowerments in dieser Angebotsstruktur sind demnach sehr vielfältig. Die Personen werden dazu animiert selbstständig und eigenverantwortlich das Angebot zu gestalten. Nur wenn sie Initiative ergreifen, können sie Unterstützung erfahren und auf diese Weise die Inhalte mitgestalten. Es besteht auf ganz natürliche Art ein naher Bezug zur Lebenswelt sowie eine Anregung zu aktiven Handlungen.

Darüber hinaus erkennen die Menschen, dass sie für Andere eine Hilfe sein können und gebraucht werden. Auf diesem Wege verleihen sie sich selbst einen Wert und Bedeutsamkeit.

Schließlich ermöglicht der Erfahrungsaustausch Empowerment hinsichtlich des verantwortungsvollen Umgangs mit den eigenen Daten sowie dem eigenen Verhalten im und mit dem Internet. Das Besondere bei alldem besteht darin, dass die Kompetenzerweiterung nicht durch eine „top-down-Methode“ entsteht, sondern auf Augenhöhe erfolgt. Gleichaltrige geben das eigene Wissen und die eigenen Erfahrungen an Dritte weiter und lernen auf diesem Wege voneinander.

Neben den Peer-to-Peer Angeboten stehen den Besucher_innen in den Interneterfahrungsorten dieser Typen Computer für eine freie Internetnutzung zur Verfügung. Außerdem besteht die Möglichkeit, sich für Kurse anzumelden. Damit ist in diesen Orten ein umfassendes Angebot gegeben.

3.4.4 More than print

Interneterfahrungsorte in Dortmund mit einer Ansprechperson, jedoch ohne altersspezifische Zielgruppe, sind nach der defi-

nierten Stichprobe auf die Zentral- und Landesbibliothek der Stadt mit ihren Stadtteilbibliotheken begrenzt. Grundsätzlich ist die Dortmunder Stadt- und Landesbibliothek in ihrer Angebotsvielfalt von den vier befragten Stadtteilbibliotheken zu unterscheiden. Die Dortmunder Zentralbibliothek stellt unter anderem Computer zur Internetnutzung zur Verfügung. Nutzende haben die Möglichkeit, gezielt Fragen an die Ansprechpersonen zu richten. Dabei bezieht sich die Aufgabe der Ansprechperson ausschließlich auf die Informationsweitergabe. Menschen, die die Einrichtung besuchen und Fragen haben, erfahren Unterstützung, damit sie die Bibliothek mit ihren Möglichkeiten nutzen können. Der Bedarf an Informationen, die über die Bibliotheksnutzung hinausgehen, steigt immer weiter an. So bietet das Bibliothekspersonal zusätzlich bspw. Hilfestellung bei der Erstellung eines Lebenslaufes. Außerdem sind die Nutzenden vermehrt immer wieder auf ganz praktische Unterstützung, wie die Inbetriebnahme eines Druckers oder die Verwendung bestimmter Hardware, angewiesen. Die Personen haben demnach in der Zentralbibliothek die Möglichkeit, Unterstützung in speziellen Angelegenheiten zu erfahren. Es muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass die Computernutzung aufgrund der Nachfrage reglementiert werden muss. Diese findet einmal durch die notwendige Verrichtung eines finanziellen Aufwandes in Höhe von 1€ pro 30 Minuten statt. Können Nutzende einen Mitgliedsausweis vorweisen, so entfallen die Kosten. Dennoch ist der Bibliotheksbetrieb darauf angewiesen, dass die Computer nicht dauerhaft von den gleichen Personen belegt sind, sodass generell darauf geachtet wird, dass die Nutzung für alle Kund_innen in gleichem Maße möglich ist. Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass eine längere und intensivere Internetnutzung des Computers in der Bibliothek nur schwer möglich ist und Menschen, denen die Internetnutzung nicht geläufig ist, eher nicht ausreichend betreut werden können. An dieser Stelle kann die Nutzer_innen Perspektive leider nicht ergänzt werden, da in der Zentralbibliothek keine Fragebögen verteilt werden durften.

Neben der freien Internetnutzung bietet die Zentralbibliothek in Dortmund geschlossene Kurse für bestimmte Zielgruppen an. Da die Nachfrage für Kursangebote nur sehr gering ist, wurden die aktuell stattfindenden Angebote alle in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern wie Schulen und Einrichtungen der Berufsbildung entwickelt. Das bedeutet, dass Schüler_innen, Student_innen und Auszubildende im Rahmen des Unterrichts ihrer Bildungseinrichtung einen Kurs, der von Angestellten der Zentralbibliothek in eben dieser durchgeführt wird, besuchen. Die Inhalte dieser Kurse sind auf die Informationsbeschaffung ausgerichtet. Das Ziel besteht darin, „Informationen, Medien und die Technik, die ich brauche, um die Informationen und Medien nutzen zu können, zur Verfügung zu stellen“ (Interview 7, Z. 266ff). Des Weiteren sollen die Teilnehmenden dazu befähigt werden, sich qualitativ hochwertige Informationen über das Internet beschaffen zu können. Die besagten Zielgruppen

haben in der Zentralbibliothek die Möglichkeit, sich Wissen darüber anzueignen, wie aussagekräftige Informationen beschafft werden können, um es anschließend auf bestimmte Bereiche, wie bspw. die Verfassung einer Fach- oder Studienarbeit, anzuwenden. Auf diesem Wege werden Kompetenzen und Ressourcen angereichert, auf die in spezifischen Situationen zurückgegriffen werden kann.

Während in der Vergangenheit spezielle Kurse für Menschen ab 50 Jahren angeboten wurden, ist die Nachfrage heutzutage nicht mehr hoch genug, um diese Kurse weiterhin stattfinden zu lassen. Diese Zielgruppe findet sich heute zum Teil in der eBook Reader Sprechstunde wieder.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Dortmunder Stadt- und Landesbibliothek ein großes Angebot zur Informationsbeschaffung bereitstellt, dieses Angebot in intensiver Form jedoch nur innerhalb von Kooperationen mit anderen Bildungseinrichtungen von der Zielgruppe angenommen wird.

Neben der Dortmunder Zentralbibliothek befinden sich in Dortmund neun Stadtteilbibliotheken. Innerhalb der Studie wurden vier davon besucht. Diese Bibliotheken sind kleiner als die Stadt- und Landesbibliothek und haben den Fokus auf der Ausleihe von Printmedien. Den Besucher_innen werden zusätzlich einige Computerplätze angeboten. Die Bibliotheken richten ihr Angebot nicht an eine explizite Zielgruppe, sondern sollen allen Menschen offen stehen. Ein besonderer Fokus wird auf die Gruppe der Kinder und Jugendlichen gelegt. In allen Stadtteilbibliotheken wird darauf verwiesen, dass besonders junge Menschen angesprochen werden sollen. Diese sind es auch, die den Internetzugang primär nutzen. Zusätzlich gibt es eine reine Kinder- und Jugendbibliothek. Für Erwachsene und Senior_innen scheinen Bibliotheken keine besonderen Angebote bereit zu stellen. In Bezug auf die Zielgruppe der Menschen mit Behinderung lässt sich für alle fünf untersuchten Bibliotheken festhalten, dass ein rollstuhlgerechter Zugang überall besteht, weitere technische Unterstützungen hinsichtlich einer barrierefreien Nutzungsmöglichkeit für die Internetplätze jedoch nicht vorhanden sind. Es wird auf die Internetseite der Bibliotheken verwiesen, die in leichter Sprache verfügbar ist. Dadurch ist die Website beispielsweise für Menschen mit geistiger Behinderung einfacher zu verstehen. Gleichzeitig wird überall betont, dass die Nachfrage für besondere Bedarfe nicht bestehe.

Die Aussagen in den Interviews haben ergeben, dass in der Stadt- und Landesbibliothek und den einzelnen Stadtteilbibliotheken die wachsende Bedeutung des Internets für die Teilhabe an der Gesellschaft wahrgenommen wird. Dennoch werden den Kund_innen kaum Angebote zum Computer-/ Internetgebrauch gemacht. Als Gründe werden zum einen Personalmangel genannt und zum anderen nicht ausreichende Software. Die fehlende Ausstattung der Stadtteilbibliotheken mit WLAN ist ebenfalls ein Hindernis, das zur Folge hat, dass nicht mehr Angebote gemacht werden können.

3.4.5 Netz you can

Im Bereich der Erwachsenen gibt es kaum Unterstützungsformen. Jedoch gibt es besonders spezialisierte Angebote, die an erwachsene Menschen gerichtet sind, die zur Zielgruppe der Menschen mit digitaler Benachteiligung zählen. Zu diesem Typ von Interneterfahrungsorten zählen zwei Orte. Deren Kursangebote sind teilweise nicht öffentlich zugänglich, finden aber aufgrund der qualitativ hochwertigen Inhalte Berücksichtigung. Diese Qualität spiegelt sich auch in der Level Zuordnung wieder (siehe Abschnitt 3.2.3). Im CJD werden junge Menschen mit Unterstützungsbedarf auf dem Weg in den ersten Arbeitsmarkt fachgerecht begleitet, die dobeq hat sich in der Angebotsstruktur auf Schulverweiger_innen und Menschen, die von Langzeitarbeitslosigkeit betroffen sind, spezialisiert.

Die Kursangebote des CJD sind nicht öffentlich zugänglich, sondern gezielt für die Teilnehmenden an den Ausbildungsgängen zugeschnitten. In den verschiedenen Lerngruppen werden die Teilnehmenden auf die Prüfung, gemäß den Vorgaben des Internationalen Computer Führerscheins (ICDL), vorbereitet. Die Kurse beginnen dabei mit Grundlagenkenntnissen, wie dem Benutzen der Maus, dem Speichern und Drucken von Daten und dem Installieren von Programmen, so dass auch die Teilnehmenden ohne Vorkenntnisse den Umgang mit dem Computer und dem Internet erlernen. In den Kursen wird darauf Wert gelegt, dass die Menschen eine kritische Haltung zu Inhalten, die im Internet z.B. auf Informationsplattformen verbreitet werden, entwickeln und dort getroffene Aussagen hinterfragen. Dieser Aspekt ist im Sinne des Empowerments als positiv zu bewerten.

Die Vermittlung eines sensiblen Umgangs mit eigenen Daten im Internet gehört ebenfalls zu den relevanten Themen, von denen die Teilnehmenden außerhalb des Unterrichts bei der selbständigen Internetnutzung profitieren. Daher weisen diese Inhalte einen potentiell empowernden Faktor auf.

Des Weiteren gehört an diesem Ort die Teilnahme an EU-geförderten Projekten zur Medienkompetenzvermittlung wie „Barriers to employment“ und Q@Kit mit zum zeitweiligen Angebot. Im Projekt „Barriers to employment“ geht es dabei gezielt um Barrierenabbau, um im ersten Arbeitsmarkt tätig werden zu können, wobei fehlende Kompetenzen im Umgang mit dem Computer und dem Internet zu diesen Barrieren zählen. Eine erfolgreiche Teilnahme an einem solchen Projekt kann im Sinne Bourdieus als kapitalsteigernd gewertet werden. Das Projekt Q@Kit beschäftigt sich mit computerbasiertem Lernmaterial, im CJD wurde dieses im Bereich der beruflichen Rehabilitation eingesetzt. Damit wird die Zielgruppe der Menschen mit Behinderung oder chronischen Erkrankungen, die zu den Menschen mit digitaler Benachteiligung zählen können, gezielt angesprochen (Interview 10).

Auch in der dobeq sind die Kurse nicht öffentlich zugänglich. Die Zielgruppe dieses Angebots sind Menschen, die von Arbeits-

losigkeit betroffen sind oder Schüler_innen, die in der Schule zu viele Fehlstunden aufweisen und aufgrund dessen einen besonderen Förderbedarf haben. In die zielgruppenspezifischen Qualifizierungsmaßnahmen werden die Teilnehmenden von der Agentur für Arbeit oder vom Jugendamt verwiesen. Daher ist die Teilnahme nicht freiwillig und nicht öffentlich in dem Sinne, dass das Angebot für jeden zugänglich ist.

Vermittelt werden in den Kursen sowohl Kenntnisse über Bewerbungsschreiben als auch allgemeine EDV- Kenntnisse. Auf diese Weise wird den Menschen die Chance auf einen (Wieder-) Einstieg ins Berufsleben gegeben. Die Menschen mit besonderem Unterstützungsbedarf, welcher durch zahlreiche Fehlstunden in der Schule entstanden ist, haben mittels der Maßnahme die Chance auf eine Ausbildung und somit auf einen Beruf. Ein Leben ohne Schulabschluss soll auf diese Weise vermieden werden. Der Aspekt des Empowerments wird an dieser Stelle besonders bedeutsam. Ohne besondere Unterstützung besteht für die Zielgruppe kaum eine Perspektive für eine Teilhabe an und Mitgestaltung der Gesellschaft.

Neben den beschriebenen Inhalten wird großer Wert auf die Datensicherheit gelegt. Aus diesem Grund werden die Teilnehmer_innen hinsichtlich eines verantwortungsvollen Umgangs mit persönlichen Angaben geschult. Besonders im Jugendbereich wird auf die Vor- und Nachteile und somit die Gefahren des Internets hingewiesen. Auf diese Weise werden die (jungen) Menschen zu einem eigenverantwortlichen Umgang mit dem Internet und all seinen Risiken und Chancen empowert. Die Teilnehmenden lernen die Konsequenzen in der Theorie kennen. Eine zusätzliche Maßnahme besteht darin, dass das Personal einsehen kann, welche Seiten besucht worden sind, um dann ggf. einschreiten zu können. Hierdurch soll gewährleistet werden, dass die Teilnehmenden im Unterricht keine verbotenen Internetseiten aufrufen.

Des Weiteren bietet die dobeq öffentliche Kurse für Senior_innen an. Diese werden auch von Menschen über 80 Jahren besucht. Die Teilnehmenden können ihre Computer entweder selbst mitbringen oder Geräte der dobeq nutzen. Inhaltlich geht es in diesen Kursen insbesondere um grundlegende Fähigkeiten der Computer- und Internetnutzung. Die Teilnehmenden haben die Möglichkeit an fünf aufeinander aufbauenden Kursen teilzunehmen. Die Kosten (60€ für vier Unterrichtsstunden) stellen laut Personal keine Hemmschwelle dar, denn die Nachfrage ist sehr hoch und der Kursgebende gibt an, dass die Menschen freiwillig und mit großer Begeisterung an den Kursen teilnehmen. Es wird darauf verwiesen, dass von Seiten des Personals viel Geduld notwendig ist, um den Menschen im Alter gerecht zu werden. Außerdem müssen die Inhalte häufig wiederholt werden. Die Angebote für Senior_innen wurden in den letzten Jahren deutlich ausgebaut. Ergänzend zu den beschriebenen Kursen finden unregelmäßig auch Veranstaltungen zu MS Office Paketen statt. Für diese Arbeit hat die dobeq die Auszeichnung „Microsoft IT- Akademie“ von der Firma Microsoft erhalten. Au-

ßerdem geht die dobeq auf Firmenanfragen ein und unterstützt bspw. bei der Umstellung von alten Betriebssystemen auf neue.

Schlussendlich wird deutlich, dass (junge) Erwachsene, die einen Faktor für digitale Benachteiligung aufweisen, von diesen beiden Einrichtungen empowernt werden können. Diese Personengruppe wird bei der Teilhabe an der Gesellschaft unterstützt. Sind Menschen aufgrund ihrer besonderen Bedarfe an den Rand der Gesellschaft gedrängt worden, so geben ihnen das CJD und die dobeq die Möglichkeit, die Gesellschaft mit zu gestalten, in dem sie bspw. an einer Ausbildung für den ersten Arbeitsmarkt teilnehmen können, für eine Berufsausbildung qualifiziert werden oder in den Arbeitsmarkt (wieder-) eingegliedert werden. Jedoch sind auch in diesen Einrichtungen keine assistiven Technologien für besondere Unterstützungsbedarfe vorhanden, sodass Menschen, die auf diese Hilfsmittel angewiesen sind, nicht bedient werden können. Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass im Bedarfsfall nach einer individuellen Lösung gesucht werde.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich in den Qualifikationen der Ansprechpersonen der Umstand widerspiegelt, dass alle 14 untersuchten Orte in Dortmund nicht primär Interneterfahrungsorte wie z.B. Internetcafés sind sondern Einrichtungen mit einem weiter gefassten Auftrag, deren Angebot eine öffentliche Internetnutzung und/oder Schulung in diesem Bereich einschließt, aber nicht priorisiert. Daher liegen die fachlichen Qualifikationen der Ansprechpersonen für die Kund_innen in den untersuchten Interneterfahrungsorten in vielen Fällen nicht im Bereich der IT-Qualifikationen. Des Weiteren wird deutlich, dass soziale Kompetenzen in Verbindung mit guten Computer-/Internetkenntnissen im Umgang mit der jeweiligen Zielgruppe von höherer Bedeutung sind als fachspezifische Qualifikationen für den IT- und/oder Medienbereich. Empowerment ist demnach wesentlich davon abhängig, in welcher Form die Vermittlung von relevanten Inhalten gestaltet wird.

An dieser Stelle ist zu betonen, dass aus der Altersgruppe der (jungen) Erwachsenen kaum (21 von 114 Befragten) Nutzer_innenfragebögen zur Auswertung zur Verfügung stehen. Hier ist zu berücksichtigen, dass möglicherweise die Bögen von den Menschen dieser Altersklasse nicht ausgefüllt werden. Wahrscheinlicher ist aber der Rückschluss, dass diese Altersgruppe in den Interneterfahrungsorten nicht anzutreffen ist. Die Vermutung wird von der Beobachtung gestützt, dass kaum explizite Angebote für Erwachsene zu finden sind. Von besonderem Interesse ist dieses Ergebnis, wenn deutlich wird, dass 38.416 (31%) Menschen mit Migrationshintergrund im Alter von 21 bis 45 Jahren im Jahr 2013 in Dortmund leben und damit die stärkste Altersgruppe dieser Kohorte ausmachen (Stadt Dortmund 2013 a, 10). Betrachtet man diese Zahlen vor dem Hintergrund der Faktoren für digitale Benachteiligung, so wird ein deutlicher Bedarf sichtbar, der bisher, nach Kenntnisstand der Projektgruppe nicht bedient werden kann. Darüber hinaus sind kaum Angebote für Erwachsene, die andere Faktoren der

digitalen Benachteiligung aufweisen, in Dortmund zu finden. Angebote für erwachsene Menschen, die von Arbeitslosigkeit betroffen sind, konnten in der vorliegenden Studie lediglich in einem Ort, der dobeq, identifiziert werden. Aufgrund der speziellen Ausrichtung ist dieser, wie auch das CJD, das sich an (junge) Erwachsene mit unterschiedlichen Unterstützungsbedarfen richtet, dem Typ ‚Netz you can‘ zugeordnet. Letzten Endes ist zu beobachten, dass erwachsene Menschen, die Faktoren für digitale Benachteiligung aufweisen, nicht ausreichend bedient werden. Lediglich die Interneterfahrungsorte des Typen ‚More than print‘ sind auch für die Altersgruppe der Erwachsenen zu nutzen, diese bieten aber keine Kursangebote zum Umgang mit Computer und Internet an. Es wurde in der Zentralbibliothek darauf hingewiesen, dass die Nachfrage für Kursangebote zu gering sei.

3.5 Leveleinteilung der Interneterfahrungsorte

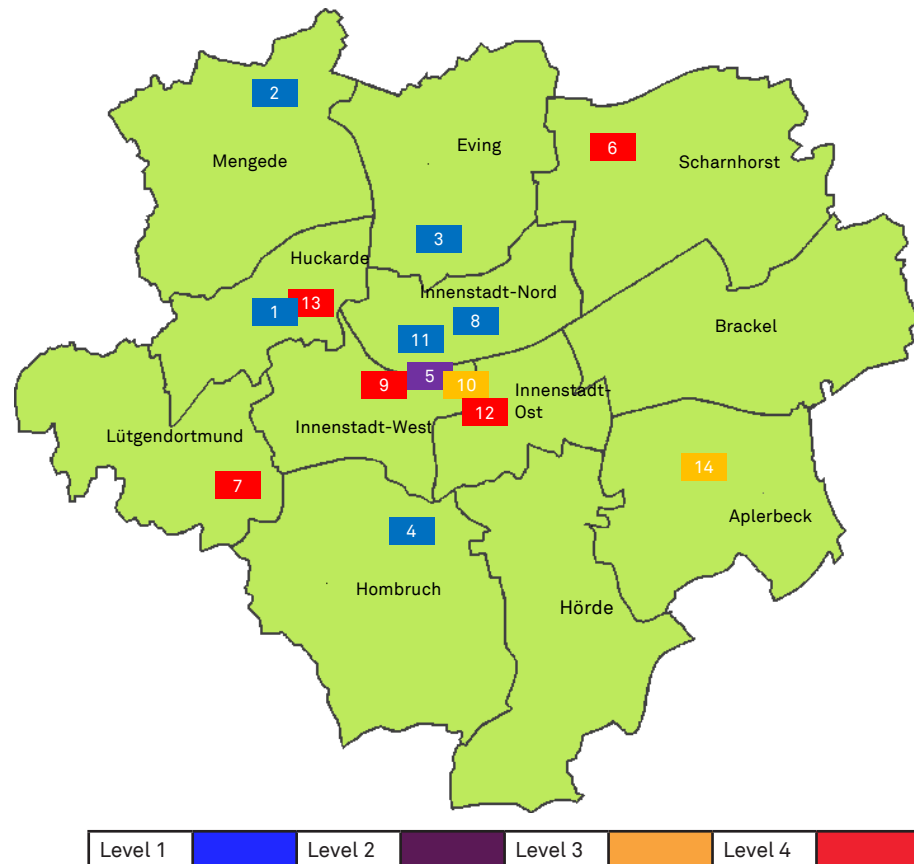
Die folgende Einteilung der Interneterfahrungsorte in unterschiedliche und aufeinander aufbauende Level dient sowohl einer Systematisierung der betrachteten Angebote, als auch der Orientierung für mögliche Verbesserungen zur Steigerung des Empowerments der Nutzer_innen.

Tab. 5: Level (orientiert an Rissola (Pelka, Kaletka 2012 [online]))

Level	Beschreibung	Orte
Level 1	Ansprechpersonen reagieren auf die Anfrage der Nutzenden	• Stadtteilbibliotheken Huckarde, Hombruch, Mengede, Evingen • Jugendtreff JFK • AWO Teens- und Jugendtreff
Level 2 Level 1 + Training	Ansprechpersonen zeigen Nutzenden ihnen unbekannte Nutzungsmöglichkeiten auf	• Stadt- und Landesbibliothek
Level 3 Level 2 + Empowerment	• digitale Autonomie wird aktiv gefördert • Nutzende erreichen eigene Ziele, die sie sich zuvor gesetzt haben	• Dobeq • Lernstudio Barbarossa
Level 4 Level 3 + Teilhabe	• Ansprechpersonen weisen aktiv auf Risiken und Chancen des Internets hin • Der Ort öffnet sich gegenüber einer Community	• Wilhelm-Hansmann-Haus • Bürgerzentrum Huckarde • Jugendfreizeitstätte Derne • Eugen-Krautscheid-Haus der AWO • Christliches Jugenddorf

Die Karte stellt die Verteilung der Interneterfahrungsorte in Dortmund bezogen auf die Level dar.

Abb. 7: Verteilung der Interneterfahrungsorte in Dortmund bezüglich der Level (Bildquelle: Wikimedia [online])



Tab. 6: Auflistung der 14 erhobenen Interneterfahrungsorte

1.	Stadtteilbibliothek Huckarde	8.	Jugendtreff JFK
2.	Stadtteilbibliothek Mengede	9.	Eugen-Krautscheid-Haus
3.	Stadtteilbibliothek Eving	10.	dobeq GmbH
4.	Stadtteilbibliothek Hombruch	11.	AWO Teens- und Jugendtreff
5.	Stadt- und Landesbibliothek Dortmund	12.	Wilhelm-Hansmann-Haus
6.	Jugendfreizeitstätte Derne	13.	Begegnungszentrum Huckarde
7.	CJD (Christliches Jugenddorfwerk)	14.	Lernstudio Barbarossa

Entsprechend der Operationalisierung in Abschnitt 1.5.5 können die Stadtteilbibliotheken Huckarde, Hombruch, Mengede und Eving, der Jugendtreff JFK und der AWO Teens- und Jugendtreff Level 1 zugeordnet werden. All diesen Orten ist gemein, dass sie Hardware für eine freie Internetnutzung bereitstellen, aber keine Kurse anbieten. Der Internetgebrauch steht bei allen Orten nicht

im Fokus. Der Arbeitsschwerpunkt der Stadtteilbibliotheken liegt im Verleih von Büchern und erweitert sich zusätzlich immer mehr um das Angebot der E-Books, der Jugendtreff JFK bietet schwerpunktmäßig Hausaufgabenhilfe an und der AWO Teens- und Jugendtreff bietet Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung. In diesen Orten ist es also möglich, das Internet zu nutzen. Es gibt jedoch keine Angebote, in denen die Benutzung näher begleitet und unterstützt wird. Haben die Nutzenden Fragen, so stehen Ansprechpersonen zur Beantwortung zur Verfügung.

Die Stadt und Landesbibliothek in Dortmund befindet sich auf Level 2, da die Ansprechpersonen nicht nur Fragen beantworten, sondern den Nutzer_innen auch ihnen bisher unbekannte Nutzungsmöglichkeiten aufzeigen. Sucht eine Person bspw. ein Buch, wird ihr von den Ansprechpersonen erklärt, wie sie dieses in der Computerdatenbank der Bibliothek finden kann.

Zu Orten des Level 3 gehören die dobeq und das Lernstudio Barbarossa. In den Kursen des Lernstudios können die Teilnehmer_innen eigene Ziele äußern und erreichen. Der Wunsch eines_er Teilnehmer_in des Kurses war es bspw. zu erlernen, wie man Bilder aus dem Internet auf dem eigenen Laptop abspeichert. Diese Person lernte daraufhin, wie man allgemein Dateien aus dem Internet speichert, so dass sie dieses Wissen nicht nur auf das Herunterladen von Fotos anwenden kann.

Die Kurse der dobeq werden von Senior_innen besucht, die den Umgang mit dem Internet erlernen möchten. Dies wird ihnen in den Kursen in einer Art und Weise vermittelt, die es ihnen ermöglicht das Internet anschließend selbstständig zu Hause zu nutzen. Die dobeq bietet neben den öffentlichen Kursen auch nichtöffentliche Kurse an. Diese befinden sich auf Level 2, da durch die Maßnahmen, aufgrund derer der Kurs besucht wird, die Inhalte vorgegeben sind und sich die Inhalte nicht an die Bedürfnisse der Teilnehmer_innen anpassen. Es wird jedoch nicht nur auf Fragen reagiert, sondern aktiv Wissen vermittelt.

Dem Level 4 sind das Wilhelm-Hansmann-Haus, das Bürgerzentrum Huckarde, die Jugendfreizeitstätte Derne, das Eugen-Krautscheid-Haus der AWO Dortmund und das christliche Jugenddorf zuzuordnen. Diese Orte erfüllen alle Kriterien der Level 1-3 und öffnen sich zusätzlich gegenüber der Community. Auch weisen diese Orte auf Chancen und Risiken des Internets hin. Hierzu zählt bspw. die Aufklärung über Datenschutz und die Vorteile verschiedener Nutzungsmöglichkeiten.

Die Zielgruppe des Wilhelm-Hansmann-Haus, des Bürgerzentrum Huckarde und des Eugen-Krautscheid-Haus sind Senior_innen. Die Öffnung gegenüber der Community zeigt sich bei diesen Einrichtungen dadurch, dass Interessen aber auch Problematiken der Zielgruppe wahrgenommen werden. So ist ein Ziel, Vereinsamung und Isolation von Menschen im Alter entgegenzuwirken. Dies geschieht zum Beispiel durch Kurse im Bewegungs- und Kreativbereich, die den Bedarfen und Wünschen der Senior_innen entsprechen und in denen neue Kontakte entstehen können. Auch ist allen drei Orten gemein,

dass ihnen ein Café angeschlossen ist, in dem es ebenfalls möglich ist, Gemeinschaft mit anderen zu erleben.

Die Jugendfreizeitstätte Derne bietet ein kostenloses Mittagessen für die Jugendlichen an, zu dem sich diese vorher nicht anmelden müssen. Hierdurch können die Jugendlichen den Ort direkt nach der Schule aufsuchen.

Im CJD werden junge Menschen mit Unterstützungsbedarf auf dem Weg in den ersten Arbeitsmarkt fachgerecht begleitet. Die Öffnung der Community zeigt sich dadurch, dass die Schüler_innen und Auszubildenden dort nicht nur zur Schule gehen und das Internetcafé und die Kurse nutzen können, sondern dort auch die Möglichkeit haben im Internat zu leben, in dem ein_e Sozialpädagog_in ihnen Hilfestellungen für Alltagsfragen anbietet. Das CJD als Einrichtung ist daher sehr stark an seiner Zielgruppe orientiert.

Da sich diese Studie damit beschäftigt, in welcher Art und Weise und in welchem Umfang Interneterfahrungsorte Menschen mit digitaler Benachteiligung zur Teilhabe an der digitalen Gesellschaft befähigen, ist es von besonderer Bedeutung zu erfahren, ob sich die Nutzenden der Orte, die sich auf Level 4 befinden, stärker empowert fühlen als die Nutzenden der anderen Orte.

Bei Orten des Levels 4 stimmen 65,7% der 67 Befragten der Aussage zu, dass ihnen die genutzte Unterstützungsform geholfen hat, den Computer/das Internet zu nutzen. Dem gegenüber stimmen bei Orten des Levels 3 37,5% der 8 Befragten, und bei Orten des Levels 1 27% der 37 Befragten der Aussage zu. Zu dem Ort, der sich auf Level 2 befindet, lassen sich keine Angaben machen, da hier keine Fragebögen vorliegen. Auffällig ist, dass bei Orten des Levels 4 die häufigste Antwort „stimme voll und ganz zu“ ist, während bei Orten des Levels 1 und 3 die am häufigsten gewählte Antwort „stimme gar nicht zu“ ist. Bei Level 3 muss berücksichtigt werden, dass es nur einen sehr geringen Rücklauf an Fragebögen gab. Dadurch ist das Ergebnis nicht in dem Ausmaß repräsentativ wie bei Orten des Level 1 und 4.

Die quantitative Befragung hat somit ergeben, dass sich die Nutzenden der Orte, die sich auf Level 4 befinden, stärker empowert fühlen als die der Orte der Level 1 und 3. Dabei ist zu beachten, dass Nutzende an Orten, die dem Level 1 zugeordnet wurden, möglicherweise mit dem Internet bereits vertraut sind und kein Empowerment benötigen, sondern den Ort aus Gründen der Zugangsmöglichkeit oder der Geselligkeit besuchen.

Ein möglicher Grund hierfür besteht darin, dass alle Orte des Levels 4 Kurse anbieten. Dies stimmt mit dem Ergebnis der quantitativen Befragung überein, in dem sich herausstellte, dass die Nutzenden der Orte mit Kursangebot, der Aussage, dass ihnen die genutzte Unterstützungsform geholfen hat, den Computer bzw. das Internet besser zu nutzen, voll und ganz zustimmen bzw. zustimmen. Menschen an Orten ohne Kursangebot stimmen überwiegend überhaupt nicht zu bzw. stimmen nicht zu, dass ihnen die genutzte Unterstützungsform geholfen hat.

Tab. 7: Die von mir genutzte Unterstützungsform hat mir geholfen, den Computer/das Internet zu nutzen. (Aussage von Nutzenden an Orten mit Kursangebot)

1. stimme überhaupt nicht zu	10,7 %	N = 75 M = 3.75 Mo = 5
2. stimme nicht zu	8,0 %	
3. teils/teils	18,7 %	
4. stimme zu	21,3 %	
5. stimme voll und ganz zu	41,3 %	

Tab. 8: Die von mir genutzte Unterstützungsform hat mir geholfen, den Computer/das Internet zu nutzen (Aussage von Nutzenden an Orten ohne Kursangebot)

1. stimme überhaupt nicht zu	37,8 %	N = 37 M = 2.57 Mo = 1
2. stimme nicht zu	16,2 %	
3. teils/teils	18,9 %	
4. stimme zu	5,4 %	
5. stimme voll und ganz zu	21,6 %	

Es ist jedoch zu beachten, dass die Orte des Levels 3 auch Kurse anbieten, die Nutzenden aber nicht die Aussage treffen, sich empowert zu fühlen. Dieses Ergebnis könnte an dem geringen Rücklauf von Fragebögen aus diesen Orten liegen. Jedoch auch die Art der Wissensvermittlung der Ansprechpersonen oder das Vorwissen der Nutzenden könnte hierfür ausschlaggebend sein. Hier ist es nur möglich, Hypothesen aufzustellen, da keine Daten vorliegen. Des Weiteren ist zu beachten, dass sich die Orte auf Level 4 gegenüber der Community öffnen. Es ist zu vermuten, dass die Nutzenden dieser Orte sich stärker empowert fühlen, weil die Interessen und Bedürfnisse der jeweiligen Zielgruppe berücksichtigt werden.

Betrachtet man die Level im Kontext der Typen und Orte, so ergibt sich folgende Tabelle.

Tab. 9: Zuordnung der Orte zu den Typen und Leveln

Einrichtung	Typ	Level
Stadtteilbibliothek Huckarde	Printmedia and more	Level 1
Stadtteilbibliothek Mengede	Printmedia and more	Level 1
Stadtteilbibliothek Eving	Printmedia and more	Level 1
Stadtteilbibliothek Hombruch	Printmedia and more	Level 1
Stadt- und Landesbibliothek	Printmedia and more	Level 2
Jugendfreizeitstätte Derne	Peer Education	Level 4
CJD (Christliches Jugenddorfwerk)	Netz you can	Level 4
Jugendtreff JFK	Fun @nd more	Level 1
Eugen-Krautscheid-Haus	Fun@nd more	Level 4
Dobeq GmbH	Netz you can	Level 3
AWO Teens- und Jugendtreff	Fun @nd more	Level 1
Wilhelm- Hansmann-Haus	Peer Education	Level 4
Begegnungszentrum Huckarde	The aged surfer	Level 4
Lernstudio Barbarossa	The aged surfer	Level 3

3.6 Deskriptive Ergebnisse

Der Rücklauf der Befragung weist darauf hin, dass die Zielgruppe der Menschen mit digitaler Benachteiligung besonders im Erwachsenenalter durch das Angebot der untersuchten Interneterfahrungsorte nicht in zufriedenstellendem Maße erreicht wird.

In den untersuchten Orten konnten 37 Menschen (31,4 %) mit Migrationshintergrund von N = 118 Personen angetroffen werden. 22 Menschen mit Migrationshintergrund sind Jugendliche, die aufgrund ihres Alters vermutlich keine digitale Benachteiligung aufweisen. Lediglich von acht (jungen) Erwachsenen mit Migrationshintergrund konnten aus den Interneterfahrungsorten Fragebögen erhalten werden (6,8 %). Das lässt darauf schließen, dass erwachsene Menschen dieser Personengruppe vermutlich nur zu einem geringen Prozentsatz erreicht werden. Dennoch entsprechen die 31,4% dem Bevölkerungsanteil der Menschen mit Migrationshintergrund in Dortmund (31 %) (Stadt Dortmund 2014 a, 12), wobei dies hauptsächlich Jugendliche sind, sodass zwar jugendliche Migranten gut, erwachsene Migranten jedoch nur wenig vom Instrument Interneterfahrungsort erreicht werden.

Der Rücklauf von Fragebögen, die von Menschen mit Behinderung und/oder chronischer Erkrankung ausgefüllt wurden, beträgt 35 von N = 115. Besonders Menschen im Alter haben hierbei die Frage „Besteht bei Ihnen eine Behinderung oder chronische Erkrankung?“ mit „Ja“ beantwortet (N = 24).

Explizite Angebote für Menschen mit Behinderung, die nicht den Benachteiligungsfaktor Alter aufweisen, konnten ausschließlich in den Einrichtungen des Typen 'Netz you can' identifiziert

werden. In keinem der Interneterfahrungsorte werden assistive Technologien bereitgestellt, obwohl in vielen Einrichtungen ein Wissen um notwendige technische Hilfsmittel bei besonderem Unterstützungsbedarf für die Computernutzung besteht. Dadurch bleibt für Menschen, die diese Art der Unterstützung bedürfen, eine Nutzung des Internets verwehrt. Das bedeutet wiederum, dass jene Personen, die in der Befragung eine Behinderung oder chronische Erkrankung angegeben haben, keine besondere technologische Unterstützung benötigen.

Ferner ist der Zugang, bzw. das Angebot für Menschen, die zur Internetnutzung auf besagte Hilfsmittel angewiesen sind, u.a. nicht ausreichend niedrigschwellig. Oft können oder werden aufgrund mangelnder finanzieller Mittel barrierefreie Angebote für Menschen mit Behinderung nicht umgesetzt. Es fehlt an Geldern für technische Unterstützungsmöglichkeiten. Ebenso scheitern bauliche Umbaumaßnahmen an mangelnden Finanzierungsmöglichkeiten.

Es kann festgehalten werden, dass die Niedrigschwelligkeit durch die den Einrichtungen zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln beeinflusst wird und den Zugang für manche Personengruppen erschweren bzw. unmöglich machen. Nicht wenige der Interviewpartner_innen in den Interneterfahrungsorten gaben an, dass ihre Angebote nicht von Menschen mit einer Behinderung aufgesucht würden. Es besteht daher vermutlich ein Zusammenhang zwischen den baulichen Gegebenheiten und der technischen Ausstattung der Interneterfahrungsorte und dem Ausbleiben von Menschen mit Behinderung.

Neben den Menschen mit Behinderung werden außerdem Personen, die von Arbeitslosigkeit betroffen sind, ausschließlich in geschlossenen Maßnahmen geschult. Die Anzahl der Befragten, die diesen Faktor der Benachteiligung angeben, liegt bei vier von $N = 124$ Personen, das entspricht 3,7 %. In Dortmund hingegen leben 13,5% Menschen, die nicht erwerbstätig sind (Stadt Dortmund 2013 b, 2). Diese Nutzenden werden laut der quantitativen Untersuchung von den Interneterfahrungsorten demnach nur knapp zu einem Drittel erreicht. Somit sind sie, im Verhältnis zu der Anzahl der Nichterwerbstätigen in Dortmund, in dieser Studie in den Interneterfahrungsorten unterrepräsentiert.

Ein weiterer Faktor für digitale Benachteiligung ist ein formal niedriger Bildungsstand. In den untersuchten Orten wurden von insgesamt 28 Personen mit besagtem Benachteiligungsfaktor Ergebnisse gewonnen. 24 gaben an, über einen Hauptschulabschluss zu verfügen (20,5 %) und vier haben keinen Abschluss erlangt (3,4 %). In Dortmund haben insgesamt 11,6% keinen Bildungsabschluss (Stadt Dortmund 2014 b, 107). Somit ist diese Personengruppe in der Studie ebenfalls unterrepräsentiert. Es ist zu vermuten, dass sie von den Angeboten der Interneterfahrungsorte nicht erreicht wird.

Die einzige Gruppe, die nach den Aussagen aus den zurückgehaltenen Fragebögen befriedigend von der Macht der Interneterfahrungsorte profitieren kann, sind die Menschen im Alter. Sie

ermöglicht Menschen die Teilhabe an der Informationsgesellschaft. Fast die Hälfte der Befragten gehört zu den Personen ab 50 Jahren und nutzt eine der vier Senior_innen Einrichtungen.

Die folgende Tabelle stellt die Anzahl der zurückerhaltenen Bögen von Nutzenden dar, die einen Faktor der Benachteiligung angegeben haben. Dabei treffen teilweise mehrere Faktoren auf eine Person zu.

Tab. 10: Angaben zu Faktoren digitaler Benachteiligung

Benachteiligungsfaktoren	Gültige Angaben aus den Nutzer_innenfragebögen
Alter	61 von N = 114
Arbeitslosigkeit	4 von N = 109
Behinderung und chronische Erkrankung	34 von N = 113
Formal niedriger Bildungsstand	28 von N = 117
Migrationshintergrund	37 von N = 118

3.7 Zusammenhänge

Die dieser Studie zugrunde liegende Forschungsfrage lautet:

Wie empowern Interneterfahrungsorte in Dortmund Menschen mit digitaler Benachteiligung dazu, durch dort zu erwerbende Kompetenzen das Internet zur Teilhabe an der Informationsgesellschaft zu nutzen und in wie weit tragen Interneterfahrungsorte in Dortmund durch ihre Formen des Empowerments zur Verringerung der digitalen Spaltung bei?

Die Frage kann aufgrund der Unterschiedlichkeit der Orte nicht allgemeingültig beantwortet werden.

Die Relevanz von Interneterfahrungsorten wird unter anderem dadurch deutlich, dass 103 von N = 123 Nutzer_innen angeben, das Internet zu Hause zu nutzen, dennoch aber die Interneterfahrungsorte aufsuchen und die dortigen Angebote wahrnehmen. Somit bestätigt sich die Annahme, dass die Interneterfahrungsorte genutzt werden, obwohl ein Internetzugang im eigenen zu Hause zur Verfügung steht. Gründe dafür sind, dass Menschen in den Interneterfahrungsorten die Möglichkeit haben, Fragen zu stellen, ihre Kompetenzen zu erweitern und in Kontakt mit anderen Personen zu treten. Außerdem dürften weitere Angebote wie Kaffee und Kuchen, die gute Ausstattung oder die ansprechende Atmosphäre für das Aufsuchen der Interneterfahrungsorte sprechen. Es besteht ein mittlerer Zusammenhang ($r = 0.400$) zwischen dem Wunsch, seine Erfahrungen auszubauen und dem dabei benötigten Unterstützungsbedarf. 15,3% ($R^2 = .153$) der unterschiedlichen Angaben bezüglich der Inanspruchnahme von Unterstützung sind auf den Wunsch, die eigenen Erfahrungen im Umgang mit dem Internet zu erweitern, zurückzuführen. Die Interneterfahrungsorte verfügen anscheinend über die Möglichkeit, Menschen in der Computer- und Internetnutzung zu begleiten und ihnen die Chance zu geben,

die eigenen Erfahrungen auszubauen. Des Weiteren haben statistische Berechnungen ergeben, dass ein mittlerer Zusammenhang ($r = .551$) zwischen der Nutzung von Unterstützungsangeboten und der Tatsache, dass die Angebote dazu verholfen haben, die eigenen Kompetenzen auszubauen, besteht. 29,7% ($R^2 = .297$) der verbesserten Computer-/Internetnutzung ist auf die Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten zurückzuführen. Interneterfahrungsorte können scheinbar Menschen sowohl die Möglichkeit geben, ihre Erfahrungen im Umgang mit dem Computer und dem Internet auszubauen, als auch eine Gelegenheit bieten, die eigenen Kompetenzen im Umgang mit dem Medium zu erweitern. Dabei ist es hilfreich, das Angebot mit konkreten Fragen zur Computer- und/oder Internetnutzung zu besuchen, denn die quantitativen Ergebnisse haben gezeigt, dass ein mittlerer Zusammenhang ($r = .589$) zwischen der Tatsache, dass Menschen mit konkreten Fragen in den Interneterfahrungsort kamen und dass die Angebote zu einer besseren Computer-/Internetnutzung führen, besteht. 34,1% ($R^2 = .341$), der als erfolgreich empfundenen Unterstützungsangebote gehen dabei auf die Tatsache zurück, dass Menschen mit konkreten Fragen in den Interneterfahrungsort kamen und diese dort beantwortet werden konnten. Des Weiteren besteht ein mittlerer Zusammenhang ($r = .436$) zwischen der Bereitschaft, Geld für die Nutzung des Computers/Internets auszugeben und dem Wunsch, die eigenen Kompetenzen im Bereich der Internetnutzung auszuweiten. Die Unterschiede in der Varianz der Bereitschaft Geld für ein Angebot auszugeben, ist zu 18,3% ($R^2 = .183$) auf die Varianz des Wunsches, Kompetenzen zu erweitern, zurückzuführen. An dieser Stelle wird deutlich, dass Empowerment neben den Kompetenzen der Ansprechpersonen auf die Bereitschaft der Menschen, sich einzubringen und finanzielle Mittel zu investieren, angewiesen ist.

Insgesamt besteht bei den Mitarbeitenden der Einrichtungen ein Bewusstsein über die bestehende Informationsgesellschaft. Sie verweisen darauf, dass ein Umgang mit dem Computer und mit dem Internet für alle Menschen unabhängig ihres Alters oder ihrer Lebenslage wichtig ist. Dennoch ist wie bereits dargestellt, die Vermittlung von Computer- und Internetkenntnissen bei keinem der Interneterfahrungsorte primärer Handlungsauftrag.

Einige Interneterfahrungsorte werden hinsichtlich der Angebote als solche verstanden, die Eigenwahrnehmung der Orte widerlegt dies jedoch. Andere Orte hingegen verstehen sich durchaus als Interneterfahrungsort, bemerken jedoch, dass das eigene Angebot bezüglich der Vermittlung von Computer- und Internetkenntnissen deutlich ausgebaut werden kann. In einigen Fällen kann festgestellt werden, dass durchaus ein Bewusstsein für die Relevanz der Kompetenzvermittlung im Bereich der Computer- und Internetnutzung vorliegt und dass das Angebot dies widerspiegelt. In dem CJD und der dobeq sind schließlich umfassende Angebote identifiziert worden. Diese sind nicht für die Öffentlichkeit zugänglich, erfassen allerdings die Zielgruppe von Menschen mit digitaler Benachteiligung explizit. Doch nicht

nur diese beiden Orte ermöglichen es den Nutzenden, einen kompetenten Umgang mit dem Medium Computer zu erlangen und sie für ihren beruflichen und privaten Alltag im Bereich der Computernutzung zu empoweren.

Generell kann für alle erhobenen Interneterfahrungsorte festgehalten werden, dass die Angebote an die jeweilige Zielgruppe (immer wieder neu) angepasst werden. Auf diese Weise werden die Interneterfahrungsorte dem Aspekt der Niedrigschwelligkeit gerecht. Das heißt, die Voraussetzungen für eine möglichst niedrigschwellige Umsetzung der Angebote werden in allen Einrichtungen weitgehend erfüllt.

Auffällig ist, dass sich jene Menschen, die einen Ort auf Level 4 besucht haben, stärker empowert fühlen, als die Personen, die eine Einrichtung auf einem niedrigerem Level aufsuchen. Das lässt darauf schließen, dass Empowerment besser möglich ist, wenn der Ort sowohl niedrigschwellig ist, als auch die Nutzenden ihre Fragen beantwortet wissen und ihnen unbekannte Inhalte und Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt werden. So besteht auf einem Signifikanzniveau $p < .01^4$ ein mittlerer Zusammenhang ($r = .393$) zwischen der Tatsache, dass die Ansprechpersonen die Fragen gut beantworten können und dem Umstand, dass die Angebote zu einer besseren Computer-/Internetnutzung verhelfen.

14,7% ($R^2 = .147$) der verbesserten Computer-/Internetnutzung ist auf die Kompetenz der Beantwortung von Fragen durch die Ansprechpersonen zurückzuführen. Ergänzend dazu verlangt ein wirksames Empowerment die Förderung der digitalen Autonomie als auch die Unterstützung bei der Erreichung selbst gesteckter Ziele. Zusätzlich muss sich der Ort gegenüber der Community öffnen und die Nutzenden auf Risiken und Chancen des Internets aufmerksam machen.

Des Weiteren ist festzuhalten, dass an allen Orten die Art der Wissensvermittlung von den Befragten als wichtig für die erfolgreiche und langfristige Teilnahme der Nutzenden und somit ihres Lernerfolges bewertet wird. Da für mehrere der genannten Zielgruppen (z.B. Senior_innen, Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen, Schulverweiger_innen) ein sensibler und geschulter Umgang von Nutzen ist, hängt der Erfolg des Empowerments nach Aussage der Interviewpartner_innen stark von der Fähigkeit der Ansprechpersonen, den Nutzenden angemessen zu begegnen, ab. Dabei wird immer wieder deutlich, dass die vorliegenden Qualifikationen der Ansprechpersonen im pädagogischen Bereich liegen, bzw. zwischenmenschliche Kompetenzen für die Vermittlung der relevanten Inhalte von Bedeutung sind. Die Angaben der Nutzenden bestätigen diese Aussagen. Die meisten (95 von $N = 112$ Personen) geben an, dass die Ansprechpersonen ihre Fragen gut und verständlich beantworten können. Lediglich sieben von 112 Befragten stimmen dem nicht zu. Von besonderem Wert sind an dieser Stelle Qualifikationen, die pädagogische Inhalte mit Mediennutzungs-

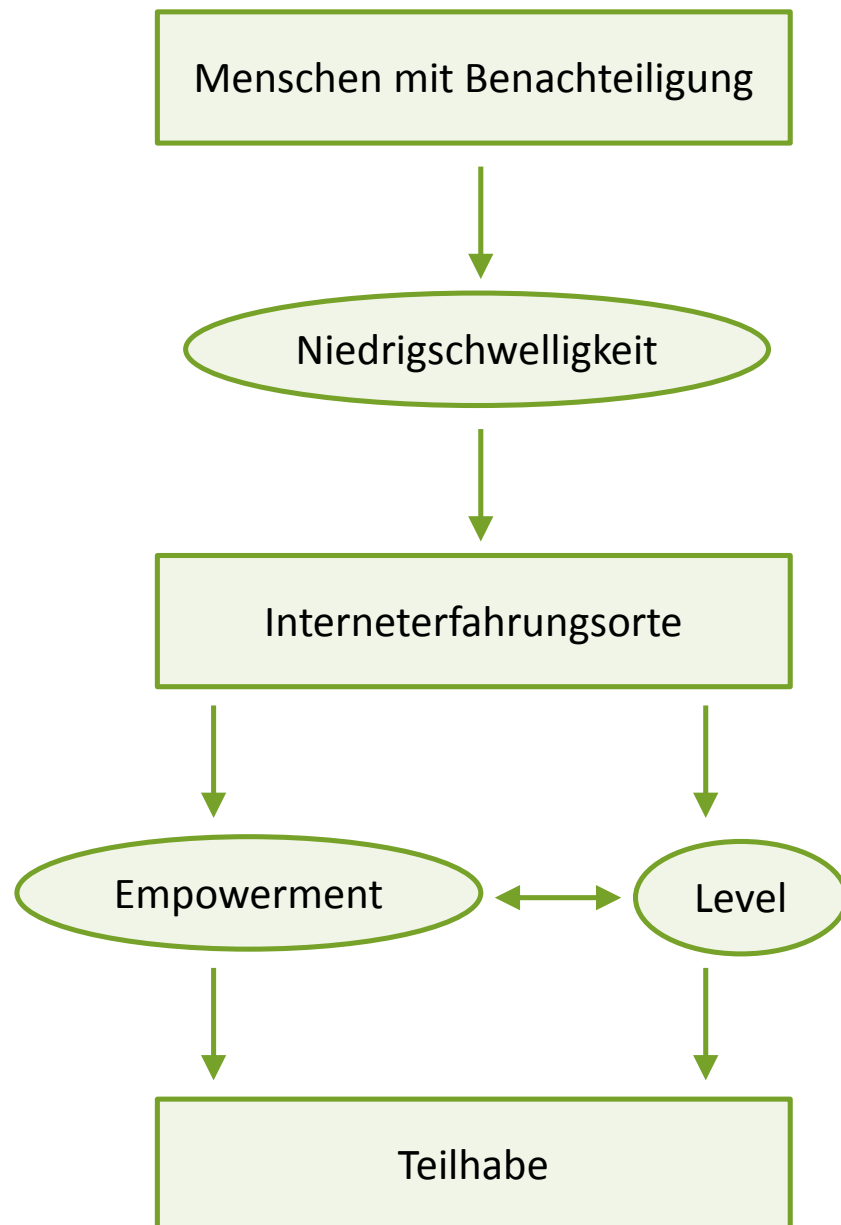
4 Alle weiteren Korrelationen befinden sich ebenfalls auf einem Signifikanzniveau von $p < .01$

fertigkeiten verbinden. Durch diese Kombination ist es möglich, dass die Inhalte einem hohen Standard unterliegen und diese gut an die Nutzenden vermittelt werden können.

Darüber hinaus geht aus den Ergebnissen hervor, dass ein mittlerer Zusammenhang ($r = .336$) zwischen der Achtung Privatsphäre und dem Wohlbefinden in einem Interneterfahrungsort besteht. 10,5% ($R^2 = .105$) des Wohlergehens in einem Interneterfahrungsort ist auf die Wahrung des persönlichen Lebensbereichs zurückzuführen. Die Nutzenden scheinen viel Wert auf die Achtung der eigenen Grenzen zu legen und können sich dann besonders wohlfühlen, wenn diese geachtet werden. Außerdem bedingt das Gefühl der Nutzenden über die Wahrung der Privatsphäre die Inanspruchnahme der Angebote eines Interneterfahrungsortes. Es besteht ein mittlerer Zusammenhang ($r = .360$) zwischen der Achtung der Privatsphäre und der Inanspruchnahme von Unterstützungsangeboten. Ob die Nutzenden die Unterstützungsmöglichkeiten vor Ort in Anspruch nehmen, ist zu 12,1% ($R^2 = .121$) davon abhängig, inwiefern die Privatsphäre in dem Ort geachtet wird.

Abschließend lässt sich sagen, dass Menschen mit einer digitalen Benachteiligung mittels Interneterfahrungsorte zur Teilhabe an der Informationsgesellschaft befähigt werden können und die Orte somit einen Beitrag zur Verringerung der digitalen Spaltung leisten. Die Voraussetzung für ein gelingendes Empowerment liegt in der Niedrigschwelligkeit der Einrichtungen und ihrer Angebote sowie der sozialen Kompetenzen der Ansprechpersonen. Besonders empowert fühlen sich jene Menschen, die an einem Kursangebot teilgenommen haben ($M = 3.75$) und/oder einen Interneterfahrungsort besucht haben, der dem Level 4 zugeordnet wurde. Da das Internet hauptsächlich zur Informationsbeschaffung genutzt wird, akkumulieren die Nutzenden ihr kulturelles Kapital. Es ist also relevant, welche Inhalte, wie an die Nutzenden vermittelt werden. Das folgende Modell in Abbildung 8 veranschaulicht diese Zusammenhänge.

Abb. 8: Modell – Niedrigschwellige Unterstützungsform zur Teilhabe an der Informationsgesellschaft durch Interneterfahrungsorte



4. HANDLUNGSEMPFEHLUNG

Die Relevanz von Interneterfahrungsorten besteht darin, Menschen aufgrund der Möglichkeit der persönlichen Ansprache und der Bereitstellung eines Internetzugangs dazu zu befähigen, an der digitalen Gesellschaft teilzuhaben. Eine grundlegende und allgemein gültige Empfehlung ist, dass alle Orte, an denen Menschen mit Benachteiligung niedrigschwellige Unterstützung und Empowerment bei der Bewältigung ihres Lebens bekommen können, ein Bewusstsein und ein Verständnis über die Informationsgesellschaft mit all ihren Risiken und Chancen erlangen sollten, damit digitale Konzeptionen und die Angebote aus diesem Wissen heraus entstehen können. Die nachstehenden acht Handlungsempfehlungen basieren auf den genannten Ergebnissen und sollen dazu beitragen, das Potential der Interneterfahrungsorte auszubauen. Insbesondere verdeutlichen sie Aspekte, die ein gelingendes Empowerment von Menschen mit digitaler Benachteiligung fördern. Die achte Anregung richtet sich konkret an die Stadt- und Landesbibliothek mit ihren Stadtteilbibliotheken, da ihre Konzeption ein besonderes Potential aufweist.

4.1 Aspekt Niedrigschwelligkeit

Wie bereits in Abschnitt 3.2.1 deutlich geworden, ist Niedrigschwelligkeit ein wichtiger Bestandteil auf dem Weg zu gelingendem Empowerment. Es konnte herausgestellt werden, dass die Lebenssituation der Zielgruppe der Interneterfahrungsorte die Aspekte bestimmt, die Niedrigschwelligkeit ausmachen. D.h. eine Einrichtung, die niedrigschwellig sein möchte, muss ihr Angebot auf die Bedarfslage der Menschen ausrichten, die sie erreichen möchte. Faktoren, die eine angenehme und einladende Atmosphäre für Jugendliche bestimmen sind z.B. Musik und eine schrille Wandgestaltung. Berücksichtigt ein Interneterfahrungsort diese Aspekte, so wächst die Wahrscheinlichkeit, Peers in ähnlichen Lebenssituationen und mit selben Interessen zu begegnen. Im Gegensatz dazu würden Menschen im Alter diesen Treffpunkt nicht aufsuchen, da sie die Musik als störend und die Raumgestaltung als ungemütlich empfinden könnten. Niedrigschwelligkeit liegt somit stets im Auge des Betrachters und ist sehr subjektiv zu bewerten. Die Orte sollten sich aus diesem Grund im Vorfeld überlegen, welche Zielgruppen sie primär erreichen wollen.

Generell sind die Atmosphäre sowie die Alltagsnähe bedeutende Aspekte hinsichtlich der Attraktivität eines Ortes. Nur wenn sich die Nutzenden wohl fühlen, kommen sie regelmäßig und verbringen ihre Zeit gerne und lange in der Einrichtung. Aspekte, die zu einer guten Atmosphäre bzw. Alltagsnähe beitragen sind sehr vielfältig, individuell und an die jeweilige Zielgruppe anzupassen. Sie betreffen sowohl die Gestaltung, die Zugänglichkeit, die

Einbeziehung persönlicher Interessen und Lebenssituationen sowie die zusätzlichen Angebote vor Ort, wie Kaffee, Kuchen, Sportangebote, Bücherverleih, Gesprächsrunden, Beratung, etc. Die quantitativen Ergebnisse haben gezeigt, dass besonders die Achtung der Privatsphäre einen wichtigen Faktor für das Wohlbefinden der Besucher_innen darstellt. Zudem steht die Inanspruchnahme der Unterstützungsangebote in Abhängigkeit zur Wahrung der Privatsphäre (Abschnitt 3.2.4).

Ein interessanter Punkt im Zusammenhang mit Niedrigschwelligkeit ist die Implementierung einer ‚Gehstruktur‘ in der Konzeption der Interneterfahrungsorte. Angebote, die eine Gehstruktur aufweisen und somit nicht nur in einem festen Ort in Anspruch genommen werden, sondern flexibel in andere Räumlichkeiten verlegt werden können, haben die Chance, Barrieren entgegenzuwirken und ein niedrigschwelliges Angebot bereit zu stellen. Hätten die Kund_innen z.B. die Möglichkeit, für einen gewissen Zeitraum den Nachbarschaftstreff, die Gemeinde oder ein Bürgerzentrum als einen Interneterfahrungsort zu nutzen, in dem die Ansprechpersonen zu ihnen kommen und das Equipment mitbringen, müssten sie ihr vertrautes Umfeld nicht verlassen. Nicht nur die Räumlichkeiten könnten ihren Bedürfnissen entsprechen, sondern auch die anderen Gruppenmitglieder wären ihnen bekannt. Des Weiteren würden auf diese Weise keine aufwendigen und/oder teuren Anreisen auf Seiten der Nutzenden nötig sein. Der Vorteil einer bekannten Gruppenstruktur wäre zudem, dass kulturellen Barrieren einfacher entgegengewirkt werden könnte und bestimmte Zielgruppen ggf. leichter erreicht würden. Ferner könnte die Arbeit in einer bestehenden Gruppe die positive Konsequenz haben, dass Peer Education leichter und nachhaltig, auch nach Ablauf des Kurses, gelingt.

Anhand der quantitativen Ergebnisse wird vermutet, dass vor allem die Gruppe der Menschen mit Migrationshintergrund im Erwachsenenalter wenig erreicht wird (vgl. Abschnitt 3.2.4). Aufgrund der Benachteiligung sollten besonders in diesem Bereich Angebotsstrukturen entwickelt werden, damit einer digitalen Benachteiligung entgegengewirkt werden kann. Neben dem Konzept einer Gehstruktur könnten in diesem Zusammenhang auch Faktoren wie Fremdsprachenkenntnisse der Ansprechpersonen oder das Geschlecht von Bedeutung sein.

4.2 Aspekt Ansprechpersonen

Pädagogisches Personal erleichtert das Zusammenwirken mit Kund_innen in verschiedensten Lebenssituationen. Je besser die Ansprechpersonen die Nutzenden kennen und Zugang zu ihnen haben desto leichter könnte es sein, ihnen die passende, individuelle Unterstützung anzubieten. Im Bereich der Kinder- und Jugendarbeit kann z.B. das Geschlecht der Ansprechperson von großer Wichtigkeit für eine Vertrauensbasis sein. Neben

der Bedeutung der Soft Skills spielen die Fachkenntnisse der Ansprechperson eine Voraussetzung für eine gute, persönliche Anleitung. Letztere können durch persönliches Interesse, Fortbildungen und/oder Learning-by-doing erworben werden. Aufgrund der schnellen technischen Entwicklungen sind regelmäßige Schulungen von Vorteil.

Des Weiteren sollten die Mitarbeiter_innen über die Arten und Anwendungen von assistiven Unterstützungsmöglichkeiten informiert sein, um die Teilhabechancen von Menschen mit Behinderung zu steigern.

Eine besondere Angebotsform ist die Peer Education. Hierbei werden Kund_innen zu Multiplikator_innen befähigt, sodass sie anderen Kund_innen das neu erworbene Wissen weiter geben, die nach erfolgreichem Lernprozess wiederum ihre Erfahrungen teilen. Auf diese Weise können Lerninhalte sowie das erworbene Wissen gefestigt und ausgebaut werden.

An dieser Stelle soll auf das Berufsbild des ‚eFacilitators‘ hingewiesen werden, dass von der europäischen Kommission entwickelt wurde. Das Profil wendet sich an Personen, die beruflich mit Menschen mit Benachteiligung zusammenarbeiten, wie z.B. (Rehabilitations-) Pädagog_innen, Sozialarbeiter_innen und Altenpfleger_innen. Das Berufsbild verbindet pädagogische Ausbildungsinhalte mit Kenntnissen zum Umgang mit digitalen Medien. Die Ausbildung qualifiziert dazu, verschiedenste digital benachteiligte Gruppen zur Internetnutzung zu empower und somit zur Schließung der digitalen Spaltung beizutragen (Pelka, Kaletka 2012 [online]). Dieses Weiterbildungsangebot ist auf Deutsch kostenfrei abrufbar unter www.trans-efacilitator.eu.

4.3 Aspekt Ausstattung mit Hardware

Um den Kund_innen ein umfangreiches und qualitativ hochwertiges Unterstützungsangebot bieten zu können, sollte in den Interneterfahrungsorten Hardware vorhanden sein und die Software regelmäßig aktualisiert werden.

Ferner hätten die Kund_innen durch ein WLAN Angebot die Möglichkeit, das Internet über mobile Endgeräte zu nutzen, womit zudem zwei Vorteile verbunden wären. Einerseits müssen Personen, die ihre eigene Hardware mitbringen, sich nicht auf einen anderen Computer einstellen. Andererseits ist die Internetnutzung nicht an einen bestimmten Raum gebunden, sodass die Nutzenden unabhängig von den räumlichen Gegebenheiten Zugang zum Web haben.

Zur technischen Ausstattung eines Interneterfahrungsortes sollte Zubehör, wie z.B. ein Drucker gehören. Ein Beamer ist hilfreich, um Inhalte in Kursangeboten anschaulich und bildlich präsentieren zu können.

Soll der Zugang und die Nutzung der Unterstützungsangebote auch für Menschen mit Behinderung oder Menschen im Alter

gewährleistet sein, so ist es wichtig, dass diese Personen bei Bedarf assistive Technologien an die Hardware anschließen können.

4.4 Aspekt Barrierefreiheit

Barrieren sind unüberwindbare Hindernisse, die einem Menschen den Zugang und/oder die Nutzung eines Ortes, Angebotes, etc. erschweren bzw. unmöglich machen. Dabei ist zu beachten, dass die unterschiedlichen menschlichen Bedarfslagen die Barriere definieren.

Eine wichtige Rolle spielt Barrierefreiheit für Menschen mit Behinderung. Der Artikel 9 der VN-BRK fordert einen gleichberechtigten Zugang zu öffentlichen Einrichtungen und Diensten für alle Menschen (Schattenübersetzung des Netzwerk Artikels 3 e.V. 2011, 10). Für Interneterfahrungsorte bedeutet das, dass Zugangshindernisse zu den Orten abgebaut werden müssen, damit eine barrierefreie Nutzung der Angebote möglich ist. Um den Bedarf an zusätzlich notwendigen Hilfestellungen oder Umbauten so gering wie möglich zu halten, wurde das „Universelle Design“ entwickelt. Im Artikel 2 der VN-BRK wird Universelles Design als „[...] ein Design von Produkten, Umfeldern, Programmen und Dienstleistungen in der Weise, dass sie von allen Menschen möglichst weitgehend ohne eine Anpassung oder ein spezielles Design genutzt werden können“ definiert. „Universelles Design schließt Hilfsmittel für bestimmte Gruppen von Menschen mit Behinderungen, soweit sie benötigt werden, nicht aus“ (Schattenübersetzung des Netzwerk Artikels 3 e.V. 2011, 5). Dieses Design ist demnach für alle Kund_innen eines Interneterfahrungsortes von Vorteil.

Treppen können nicht nur für Menschen mit körperlichen und motorischen Einschränkungen ein unüberwindbares Hindernis darstellen. Auch Menschen im Alter, Personen mit Kinderwagen oder temporären körperlichen Einschränkungen sind auf Aufzüge angewiesen, um die unterschiedlichen Gebäudeebenen zu erreichen. Die Aufzüge sollten der DIN 18024-1 (Hopf, Hopf 2009 [online]) entsprechen, damit eine barrierefreie Nutzung für Rollstuhlfahrer_innen gewährleistet ist. Die Treppen am Eingangsbereich können mit Hilfe einer Rampe umgangen werden, die entweder mobil angebracht werden kann oder fest installiert ist, sodass allen ein Zugang zu dem Gebäude möglich ist. Die Tische, auf denen die Computer platziert sind, müssen unterfahrbar sein, damit alle problemlos an den Tischen arbeiten können. Laut DIN 18024-2 ist eine lichte Türbreite von mindestens 90 cm erforderlich (Hopf, Hopf n.d. [online]), damit Menschen im Rollstuhl diese passieren können. Zudem ist es hilfreich, wenn die Türen leicht zu öffnen sind.

Die Bedarfslage der Menschen mit Sehbeeinträchtigung fordert in einigen Fällen Bodenindikatoren, damit die Orientierung gewährleistet ist. Eine kostengünstige Umsetzungsmöglich-

keit bietet die Installierung von Aufmerksamkeitsfeldern in Form von z.B. Teppichen und Matten vor Aufzügen, Treppen und Stufen. Nicht nur für Menschen mit Sehbeeinträchtigung, sondern auch für Menschen im Alter oder Menschen, die der deutschen Sprache nicht ausreichend mächtig sind, ist es hilfreich, wenn relevante Informationen und/oder Hinweisschilder leicht verständlich, kontrastreich und in angemessener Größe vorhanden sind. Häufig ermöglichen Piktogramme ein schnelles Verständnis. Stehen die wichtigen Schriftzüge, wie bspw. die Büroschilder, zusätzlich in Brailleschrift oder erhabener Schrift zur Verfügung, so ist es Menschen, die blind sind, möglich, eine Kenntnis über die Mitarbeitenden in den Räumen zu erlangen. Sollen Personen mit Sehbeeinträchtigung die Computer und das Internet in einem Interneterfahrungsort nutzen können, so ist es notwendig, dass je nach Bedarf assistive Technologien bereit stehen oder an die Hardware angeschlossen werden können.

Damit Menschen mit einer Hörbeeinträchtigung die Unterstützungsangebote eines Interneterfahrungsortes nutzen können, ist es insbesondere bei Kursveranstaltungen für diese Personen von großer Bedeutung, auf eine Induktionsschleife zurückgreifen zu können.

Informationen und Hinweisschilder in leichter Sprache helfen Menschen mit einer kognitiven Beeinträchtigung zur besseren Orientierung. Des Weiteren ist es für diese Menschen aber auch für Personen, die Deutsch nicht gut verstehen oder sprechen, hilfreich, wenn die Inhalte in Kursangeboten so einfach wie möglich erklärt und dargestellt werden, sodass Computer- und Internetkenntnisse erworben werden können.

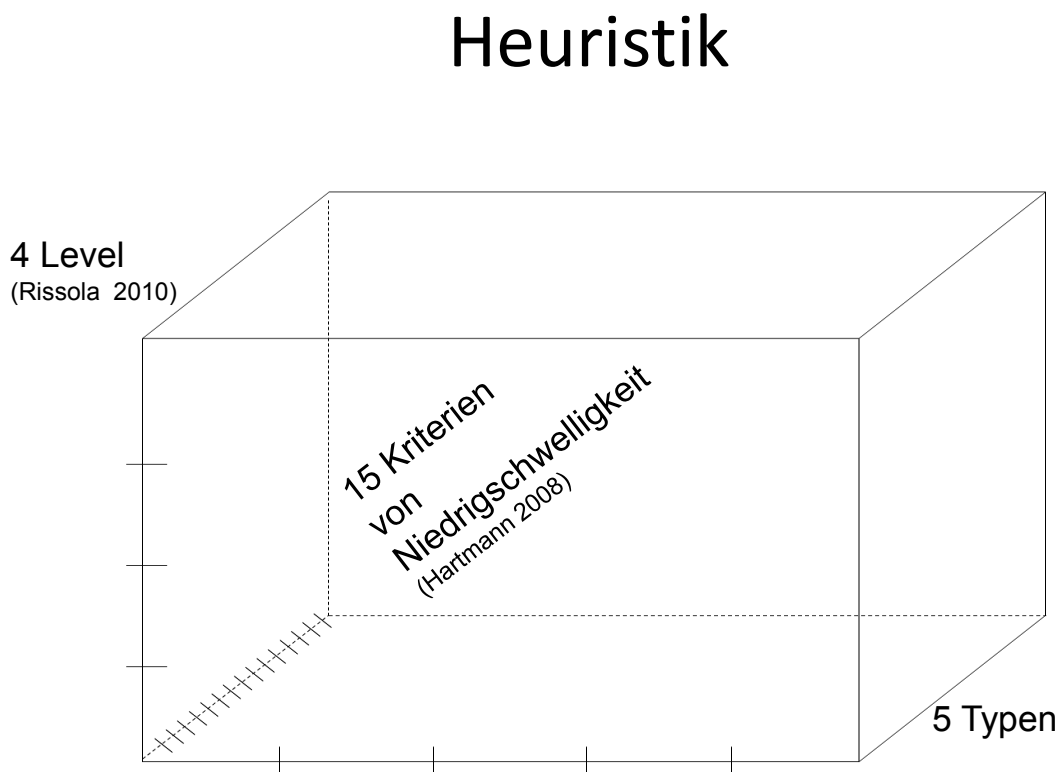
Damit alle Kund_innen das Personal eindeutig erkennen und identifizieren können, sollten alle Mitarbeiter_innen ein Namensschild tragen, vor allem, wenn keine Einheitskleidung vorgeschrieben wird. In jedem Interneterfahrungsort sollte zudem ein behindertengerechtes WC vorhanden sein.

Die DIN 18040-1 (Hopf, Hopf n.d. [online]) gibt für öffentlich zugängliche Gebäude Richtlinien für das barrierefreie Bauen vor. Je nach Alter und Zustand des Gebäudes, in dem sich der Interneterfahrungsort befindet, ist es schwierig, völlige Barrierefreiheit herzustellen. Zudem sind manche Veränderungen, wie z.B. der Einbau eines Aufzuges, mit hohem Aufwand und hohen Kosten verbunden. An dieser Stelle ist darauf hinzuweisen, dass einige Faktoren, die Barrierefreiheit ermöglichen jedoch leicht und kostengünstig umzusetzen sind. So können Aufmerksamkeitsfelder bspw. mittels Teppichen oder Matten erzeugt werden und Stufenmarkierungen, indem kontrastreiche Klebestreifen auf die Treppenstufen aufgeklebt werden. Hilfreich ist es, wenn ein Verständnis für besondere Bedarfe von Seiten der Mitarbeitenden vorhanden ist, damit individuelle Hilfestellungen möglich sind.

4.5 Identifizierung des regionalen Angebots

Drei Aspekte sind für Interneterfahrungsorte von besonderer Bedeutung. Hierzu zählen die Niedrigschwelligkeit, das Level, auf welchem sich der Ort befindet sowie der Typ, zu welchem er zugeordnet wird. Die verschiedenen Aspekten lassen sich in einem Kubus dreidimensional darstellen. Dies wird durch Abbildung 9 deutlich.

Abb. 9: Drei Aspekte der Interneterfahrungsorte



Mittels diesen Instruments ist es möglich, jeden einzelnen Interneterfahrungsort einzuordnen. Auf diese Weise wird das Angebot in einer Stadt, einer Region oder auch einem einzelnen Stadtteil erkennbar. Auch wird sichtbar, welche Orte sich in ihrer Struktur ähneln, da diese an einem relativ ähnlichen Platz innerhalb des Kubus verortet sind. Es empfiehlt sich für eine Stadt eine Einordnung anhand dieser Kriterien durchzuführen, damit ein Überblick über die vorhandenen Angebote existiert. So kann überprüft werden, ob die Bedarfe und Lebenslagen der Nutzenden in den Orten berücksichtigt werden. Leben in einer Stadt beispielsweise viele Jugendliche, aber keiner der Interneterfahrungsorte ist auf diese Zielgruppe ausgerichtet, so wird sie von dem Angebot nicht ausreichend bedient. Bestehen Angebote für Jugendlichen, sind diese jedoch nicht an den Bedarfen der Zielgruppe ausgerichtet und erfüllen die Orte aus diesem

Grund nicht viele der Kriterien der Niedrigschwelligkeit, könnte es sein, dass sie nicht von Jugendlichen aufgesucht werden.

Durch die Identifizierung ähnlicher Orte ist es möglich, Kooperationen zwischen diesen zu initiieren. So könnten Erfahrungen ausgetauscht, Hilfsmittel gemeinsam angeschafft und das Personal kann gemeinsam geschult werden.

Diese beiden Beispiele verdeutlichen mögliche Arbeitsweisen mit diesem Instrument. Durch diese Vorgehensweise ist es möglich, die regionale Angebotslage zu identifizieren und sie mit den vorhandenen Bedarfen abzugleichen.

Das Einordnen der Orte anhand dieser drei Kriterien dient daher der Identifizierung des Angebots in einem regionalen Zusammenhang.

4.6 Aspekt Werbung

Werbung ermöglicht das Erreichen von einer möglichst großen Gruppe von Menschen. Notwendige Informationen können über verschiedene Medien weitergegeben werden. Damit möglichst viele Personen erreicht werden können, ist es hilfreich, unterschiedliche Werbemittel zu nutzen. Generell sollten diese motivierend aber auch übersichtlich und leicht verständlich sein. Des Weiteren ist es wichtig, verschiedene Möglichkeiten der Kontaktaufnahme deutlich zu kennzeichnen.

Für Menschen mit Migrationshintergrund, die nicht über ausreichend deutsche Sprachkenntnisse verfügen, kann die Verwendung von Symbolen bzw. wenigen Worten für Werbezwecke hilfreich sein. Je nach Stadtteil könnten Anzeigen, Plakate, Flyer, etc. in der Sprache ausgegeben werden, die dort von den meisten Menschen verstanden wird. Auf diese Weise würde ein Beitrag zu einem niedrigschwelligen Angebot geleistet.

Damit Menschen, die von Arbeitslosigkeit betroffen sind, neue Chancen durch den Erwerb von Internetkompetenzen erhalten können, sollten kostenlose Nutzungsmöglichkeiten von Interneterfahrungsorten oder spezifische Angebote in Kooperation mit der Arbeitsagentur beworben werden.

Für Menschen mit Behinderungen kann es von Vorteil sein, die Werbung über verschiedene Sinnesorgane wahrnehmen zu können. Gewährleistet wäre das, wenn der Ort neben Print- und digitalen Medien z.B. zusätzlich über Radiosender Kampagnen startet. Die quantitativen Ergebnisse der Studie haben gezeigt, dass die Nutzenden in den meisten Fällen durch Printmedien und den persönlichen Kontakt zu anderen Besucher_innen von einem Interneterfahrungsort erfahren haben (vgl. Abschnitt 3.2). Deswegen ist es neben einem Werben durch Printmedien wichtig, seine Kund_innen zu ermutigen, von dem Ort und den dort verfügbaren Angeboten weiterzuerzählen.

4.7 Aspekt Bildung und Beruf

Das Internet bietet altersunabhängig betrachtet viele Möglichkeiten, um sich persönlich und beruflich in unterschiedlicher Intensität über verschiedenste Themen zu informieren und auszutauschen. Eine Förderung von Fertigkeiten im Umgang mit entsprechenden Endgeräten sollte daher sehr früh ansetzen. Bereits in Kindertageseinrichtungen könnte die Medien- bzw. besonders die Internetkompetenz gefördert werden, indem Internetzugänge bereitgestellt und die Kinder an die Nutzung herangeführt werden. Zunächst wäre ein spielerischer Umgang empfehlenswert, um junge Kinder mit der Nutzung digitaler Medien vertraut zu machen. Wichtig ist hierbei, dass Erzieher_innen zur Internetfrühförderung entsprechend geschult sind bzw. werden.

Wie in den meisten Bereichen des Lernens beginnt ein sicherer Umgang mit digitalen Medien mit der Aneignung von Grundlagen durch Übung, die im weiteren Verlauf individuelle Entfaltung ermöglicht. Es sind bereits einige Internetplattformen, die im Speziellen junge Menschen ansprechen sollen, vorhanden (z.B. www.kikaninchen.de, www.sesamstraße.de und www.lernspiele.org), die regelmäßig genutzt werden können. Bei der Nutzung digitaler Medien im Vorschulalter können auf diese Weise Fertigkeiten im Umgang mit dem Computer und dem Internet erworben werden.

Um eine größtmögliche Kontinuität bzw. einen sinnvollen Anschluss an die vorschulische digitale Medienkompetenz zu ermöglichen, ist es sinnvoll, wenn ein fortlaufender Lehrplan für den Elementar- und Primarbereich gewährleistet ist.

Da die Nutzung des Internets zur Informationsbeschaffung und -gestaltung immer bedeutsamer wird, wäre es insgesamt erforderlich, dass die digitale Medienkompetenz noch mehr in den Fokus der Grundschullehrpläne rückt. Der Lehrplan für Grundschulen in Nordrhein-Westfalen beinhaltet entsprechende Kompetenzerwartungen im Umgang mit Texten und Medien (Qualitäts- und UnterstützungsAgentur – Landesinstitut für Schule 2009 [online]). In bereits mit Computer-Arbeitsplätzen versorgten Grundschulen ist es notwendig, dass das Fachpersonal entsprechend geschult wird, um die digitale Medienkompetenz von Schüler_innen zu fördern. Eine Unterstützung für Pädagog_innen bietet die Medienberatung NRW. Sie beschäftigt sich intensiv mit dem Ausbau der Medienkompetenzen im schulischen Kontext. Die Medienberatung agiert im Auftrag des Ministeriums für Schule und Weiterbildung in NRW und ist ein gemeinsames Angebot des LVR (Landschaftsverbände Rheinland) – Zentrums für Medien und Bildung und des LWL (Landschaftsverbände Westfalen-Lippe) – Medienzentrums für Westfalen. Sie beinhaltet zahlreiche Unterstützungsangebote. Ein Beispiel ist der Medienpass NRW, dessen Ziel es ist, die Medienkompetenz von Kindern und Jugendlichen vom Kindergarten an bis zur Sekundarstufe 1 zu fördern. Der Medienpass besteht aus drei Bausteinen. Der Kompetenzrahmen bietet

einen Überblick darüber, welche Kenntnisse und Fertigkeiten die Kinder und Jugendlichen erlernen sollten, der Lehrplankompass beschäftigt sich mit der Einbindung dieser Kompetenzen in den Lehrplan und der eigentliche Medienpass spiegelt das aktuelle Kompetenzniveau der Schüler_innen wieder. Es gibt insgesamt fünf Partner, die an der Entwicklung und Umsetzung des Medienpasses beteiligen. Die Ministerin für Bundesangelegenheiten, Europa und Medien, das Ministerium für Schule und Weiterbildung, das Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport, die Landesanstalt für Medien Nordrhein-Westfalen (LfM) sowie die Medienberatung NRW, die sich um den Lehrplankompass kümmert und die teilnehmenden Schulen bei der Umsetzung berät und unterstützt. Ein weiteres Angebot der Medienberatung ist die Learn: Line, ein Internetportal, in dem Lehrer_innen kostenlos Unterrichtsmaterialien für die Unterrichtsgestaltung mit digitalen Medien zu den verschiedensten Themen von unterschiedlichen Anbietern erhalten können. Die digitale Leselernplattform „Antolin“ bietet sich bspw. an, um Kinder einerseits bezüglich der Lesemotivation und -kompetenz aber auch hinsichtlich digitaler Fähigkeiten zu empowern. Zur eigenständigen Informationsbeschaffung stehen außerdem geeignete Seiten sowohl für den Primar- als auch den Sekundarbereich zur Verfügung wie z.B. www.zdftivi.de und www.bpb.de. Die zur Medien- und Internetkompetenzvermittlung verwendeten Internetplattformen müssten auf ihre Barrierefreiheit geprüft und ggf. angepasst werden. Im Sekundarbereich gilt es zudem, die Internetgewohnheiten, -interessen und -vorlieben gemeinsam mit den Schüler_innen kritisch zu reflektieren. Zusätzlich sollte auf einen sensiblen Umgang mit persönlichen Daten im Internet hingewiesen werden.

In Jugendeinrichtungen könnten regelmäßige Unterstützungsangebote für Jugendliche bei der Suche nach Jobs, Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten im Internet angeboten werden. Mögliche Lerninhalte könnten selbstständiges Recherchieren, Erstellung von Bewerbungen und Erschließung neuer Perspektiven sein. Der mögliche Austausch mit anderen, die sich in ähnlichen Situationen befinden, aber auch mit Menschen die bereits in favorisierten Berufsfeldern arbeiten oder entsprechende Arbeits- und Ausbildungsplätze anbieten, ermöglicht zusätzlich viele neue Chancen, um entsprechendes Wissen zu erlangen und Kontakte zu knüpfen. Darüber hinaus könnten die häufig schon verwendeten sozialen Netzwerke in diesen Lernprozess eingebunden und auf ihre Risiken und Chancen hingewiesen werden.

Für erwachsene Menschen bieten unter anderem Bibliotheken Möglichkeiten zum Ausbau ihrer digitalen Fertigkeiten, da diese im Gegensatz zu Senior_innen- und Jugendeinrichtungen zu den wenigen altersuneingeschränkten Orten zählen. Die Stadtteilbibliotheken in Dortmund könnten somit eine mögliche Anlaufstelle für Menschen sein, die eine Aus- bzw. Weiterbildungsstelle oder einen Arbeitsplatz suchen. In diesem Bereich könnte bspw. in Kooperation mit der dobeq und dem Jobcenter

verstärkt bildungsbezogene Internetnutzung aktiv unterstützt werden.

Für die Zielgruppe der Senior_innen in Dortmund konnte festgestellt werden, dass bereits ein vielfältiges Angebot besteht. Doch auch hier bieten Medien neue Möglichkeiten, um Erfahrungsräume zu erschließen oder um bspw. aufgrund von demenziellen Veränderungen dem Verlust von Fähigkeiten entgegenzuwirken bzw. diese zu erhalten. Ein Beispiel hierzu wären durch digitale Medien gestützte Gedächtnistrainings.

4.8 Aspekt soziale Netzwerke

Besonders in Jugendeinrichtungen werden soziale Netzwerke wie Facebook sehr häufig genutzt. Es bedarf aus diesem Grund einem Hinweis auf die Gefahren und Chancen der Plattformen. Es muss u.a. darauf verwiesen werden, wie mit persönlichen Daten umgegangen werden sollte und wie hohe Kosten, bspw. entstanden durch den Besuch kostenpflichtiger Internetseiten, vermieden werden können. Die „Internauten“, ein Projekt von Microsoft Deutschland, der Freiwilligen Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V. und dem Deutschen Kinderhilfswerk e.V., stellen Unterrichtsmaterialien, eine Kinderwebsite sowie einen so genannten Medienkoffer zu den genannten Themen zur Verfügung (Vollmers 2013 [online]).

Zu berücksichtigen ist an dieser Stelle, dass soziale Netzwerke häufig nicht barrierefrei gestaltet sind, sodass vor allem Menschen mit Behinderung Schwierigkeiten bei deren Nutzung haben können.

4.9 Empfehlung an die Stadt- und Landesbibliothek Dortmund

Die Stadt- und Landesbibliothek ist eine feste Institution der Stadt Dortmund und bietet eine vielfältige Nutzung von Medien. Mit 742.390 Besucher_innen (Stadt Dortmund 2011, 16) ist sie die Größte der in dieser Studie untersuchten Einrichtungen. Im Laufe der Digitalisierung von Informationen entwickelt sich die Stadt- und Landesbibliothek weiter fort und stellt ihren Nutzenden eine große Vielfalt an digitalen Medien zur Verfügung. Nicht nur die Bereitstellung von eBooks, sondern auch die Vermittlung von Kompetenzen im Umgang mit eBook Readern ist dort möglich. Die Ausweitung der Printmedien auf digitale Medien hatte u.a. zur Folge, dass die Berufsbezeichnung der Bibliothekar_innen ausgeweitet worden ist auf „Fachangestellte für Medien- und Informationsdienste“. Jedoch ist diese Ausbildung noch stark auf das Bibliothekswesen und den Gebrauch von Printmedien ausgelegt (Bundesagentur für Arbeit 2014 [online]).

Die Erweiterung der Medien um den digitalen Bereich macht eine neue Ausrichtung und Definition von Bibliotheken unumgänglich, um zukünftig ebenso einen Anspruch auf Etablierung in der Informationsgesellschaft zu haben. Da die Bibliothek keine explizite Zielgruppe bedient, wird sie von vielen Menschen in Anspruch genommen. Dadurch hat sie die Möglichkeit, Angebote für alle Altersstufen zur Verfügung zu stellen. Insbesondere für erwachsene Menschen wäre ein offen zugängliches Kursangebot zur Erweiterung der Computer- und Internetkompetenzen wünschenswert, da die Angebotsstruktur für diese Altersklasse in Dortmund ausgebaut werden sollte.

Die Stadt- und Landesbibliothek bietet mit dem Bibliotheks-Bus, der Medien bei Bedarf nach Hause liefert, eine Form der Geh-Struktur. Empfehlenswert ist es, ein Angebot dieser Art ebenfalls im Bereich der Internetnutzung zu entwickeln. So wäre es möglich, dass dieser Bus in Gegenden fährt, in denen kein Interneterfahrungsort vorhanden ist. Die Menschen hätten die Gelegenheit zu regelmäßigen Terminen das Internet zu nutzen und ggf. könnte geschultes Personal auf Fragen eingehen. Eine andere Möglichkeit könnte sein, dass dieser Bus Einrichtungen anfährt und vor Ort die Personen zu einer besseren Internetnutzung empowert.

Es bestehen bereits Kooperationen mit anderen Einrichtungen. Es ist möglich, diese zu nutzen, um die Besucher_innen mit dem Internet vertraut zu machen und ihnen unbekannte Inhalte zu vermitteln. Auf diese Weise kann Personal z.B. eingespart werden und Technologien können ausgetauscht werden.

5. AUSBLICK

Der Unterstützungsbedarf von Menschen mit unterschiedlichen Benachteiligungen liegt im hohen Maße in der Befähigung zur Teilhabe. Dabei ist darauf hinzuweisen, dass die Unterstützung an die individuellen Bedarfe der Benachteiligung auszurichten ist. So benötigen insbesondere Menschen, die von Körperbehinderung betroffen sind, barrierearme Zugangsmöglichkeiten zum Ort sowie Hilfe bei der Nutzung assistiver Technologien, die eine möglichst eigenständige Nutzung der Hardware ermöglichen soll. Menschen im Alter bedürfen häufiger Wiederholungen bei der Vermittlung von Basiswissen, wohingegen erwachsene Menschen mit Migrationshintergrund vermutlich darauf angewiesen sind, dass die Ansprechpersonen über Fremdsprachenkenntnisse verfügen und ggf. davon profitieren, dass der kulturelle und religiöse Hintergrund Berücksichtigung findet. Innerhalb dieser Studie wurde herausgearbeitet, inwiefern sich die Nutzenden der untersuchten Interneterfahrungsorte empowert fühlen. Es wurden sowohl Faktoren analysiert, die den Nutzenden zu einer besseren Computer-/Internetnutzung verhelfen, als auch Verbesserungsbedarfe festgestellt.

5.1 Szenario einer interdisziplinären Steuerungsinstanz

In der Stadt Dortmund gibt es für die unterschiedlichsten Themenbereiche des alltäglichen Lebens bereits Steuerungsinstanzen mit dem Ziel, als zentral beratende Kontaktstelle Informationen zu bündeln und diese den Bürger_innen zur Verfügung zu stellen. Dazu zählen beispielsweise das Beratungsnetz Dortmunder Einrichtungen (Bereiche Wohnen, Arbeit, Freizeit), Familienbüros oder das Bildungsbüro für alle Aspekte des lebensbegleitenden Lernens. Am Beispiel des Bildungsbüros können die wesentlichen Aufgabenbereiche verdeutlicht werden: Die Vernetzung aller beteiligten Akteur_innen, der Aufbau von Kommunikationsstrukturen, die Initiierung und Begleitung von Entwicklungsprozessen, die Koordination der Abstimmungsprozesse verschiedener Partner_innen sowie die Verabredung, Umsetzung bzw. Qualitätssicherung der vereinbarten Aktivitäten mit diesen (Stadt Dortmund 2014 d [online]). Ähnliche Funktionen kann eine zentrale Anlaufstelle für Interneterfahrungsorte in Dortmund übernehmen.

Betrachtet man die Angebote der Interneterfahrungsorte, so stellt man fest, dass sie nicht in erster Linie auf die Nutzung des Internets ausgerichtet sind. Eine Steuerung der Interneterfahrungsorte über einen zentralen Ort könnte das Angebot vielfältiger gestalten. In folgender Vision soll die Möglichkeit einer interdisziplinären Steuerungsinstanz veranschaulicht werden. Das Ziel ist die Verbesserung und Steigerung der Effizienz der Interneterfahrungsorte. Dieser Ort ist kein Inter-

neterfahrungsort im eigentlichen Sinn, sondern ein Ort, der Angebote in diesem Bereich erforscht, evaluiert, verbessert und ausbaut. Dort arbeiten z.B. (Rehabilitations-) Pädagog_innen, Informatiker_innen und Personalmanager_innen zusammen. Ihre Aufgabe besteht darin, die einzelnen Interneterfahrungs-orte zu vernetzen und zu koordinieren. Insgesamt ist die Steuerungsinstanz für die Qualitätssicherung zuständig und erhält die Angebotsvielfalt aufrecht. Spezifische Kurse und Angebote können auf bestimmte Zielgruppen ausgerichtet und angepasst werden, wodurch das Potential eines Interneterfahrungsortes ausgeschöpft und gesteigert werden kann. Das Erstellen wirk-samer Konzepte soll dabei keineswegs die Individualität des einzelnen Interneterfahrungsortes begrenzen, sondern Mög-lichkeiten zur Verbesserung aufzeigen. Die Kooperationen kön-nen zudem dazu beitragen, dass sich die Interneterfahrungsorte auch untereinander bei der Optimierung der Angebote unter-stützen. Durch Hospitationen der Ansprechpersonen in den verschiedenen Orten können sowohl Methoden ausgetauscht sowie die Evaluation der Angebote gefördert werden. Ferner koordiniert die Steuerungsinstanz Fort- und Weiterbildungen für Mitarbeiter_innen der einzelnen Interneterfahrungsorte. Des Weiteren haben die Ansprechpersonen die Möglichkeit, sich von Mitarbeitenden der Steuerungsinstanz bezüglich einer barrierefreien Angebotsgestaltung beraten zu lassen.

Die Kosten für Schulungen sowie die Anschaffung von Soft- und Hardware können durch eine gemeinsame Anwendung niedrig gehalten werden. Bei Bedarf stehen in der Einrichtung assistive Technologien zum Verleih zur Verfügung.

Ein weiterer Vorteil der interdisziplinären Steuerungsinstanz ist, dass durch die Umsetzung der Gehstruktur den Bedürfnis-sen der Klient_innen besser nachgekommen werden kann. So kann z.B. zu einem externen Angebot in einem Altenheim auch eine anleitende Person aus einem Senior_innentreff eingeladen werden, die mit der Zielgruppe vertraut ist.

Die Instanz verwaltet und steuert die Angebote zentral. Auf die-se Weise können Kund_innen, indem sie Kontakt zu den Mitar-beitenden aufnehmen, an die den Interessen und Bedürfnissen entsprechenden Einrichtungen verwiesen werden.

Insgesamt würde die Umsetzung des Szenarios einen gleichen Stand hinsichtlich der technischen, personellen sowie inhalt-lichen Ebene der Interneterfahrungsorte ermöglichen.

5.2 Weiterführende Forschungsmöglichkeiten

Die Angebote öffentlich zugänglicher Interneterfahrungsorte in Dortmund, in denen Kompetenzen im Umgang mit dem Internet erworben werden können, orientieren sich typischerweise an konkreten Zielgruppen. Obwohl in den Orten keine assistiven Technologien vorhanden sind und die Interviewpartner_innen

häufig angegeben haben, dass Menschen mit Behinderungen die Orte nicht aufsuchen, wird durch die Auswertung der Fragebögen deutlich, dass Menschen mit Behinderung und/oder chronischer Erkrankung die Angebote der Orte wahrnehmen. Daher liegt die Vermutung nahe, dass sie keinen Bedarf an assistiven Technologien haben. Durch die Interviews wurde deutlich, dass der Einsatz und die Bereitstellung von Hilfsmitteln häufig aufgrund von Problemen der Finanzierbarkeit nicht stattfinden, obwohl das Bewusstsein über eine Notwendigkeit bei einigen Einrichtungen vorliegt. In anderen Einrichtungen wird jedoch darauf verwiesen, dass die entsprechenden Unterstützungsmöglichkeiten nicht nachgefragt werden und deshalb keine entsprechenden Hilfsmittel zur Verfügung gestellt werden. Die im Forschungsbericht dargestellte Struktur der Angebote lässt damit die Frage aufkommen, wie bestehende Angebote so gestaltet werden können, dass Menschen mit Behinderung, die einen derartigen Unterstützungsbedarf benötigen, stärker in vorhandene Nutzungsmöglichkeiten von Jugend-, Senior_innen- und Bildungseinrichtungen einbezogen werden können.

Des Weiteren haben die Ergebnisse dieser Studie gezeigt, dass es wenige öffentliche Angebote gibt, die sich explizit an Erwachsene mit digitaler Benachteiligung richten. Sind die zur Verfügung stehenden Angebote für besagte Menschen niedrigschwellig genug und welche Bedarfe haben diese Personen evtl. zusätzlich? Was bedeutet es für die Interneterfahrungsorte, die diese Menschen erreichen möchten, sich der Community zu öffnen? Und welche Relevanz haben Interneterfahrungsorte für erwachsene Menschen mit Migrationshintergrund im Dortmunder Stadtbezirk Innenstadt-Nord, in der der Bevölkerungsanteil von dieser Menschengruppe bei 43,3% liegt (Dortmundstatistik 2014 [online])?

Bezogen auf die Niedrigschwelligkeit der Angebote rückt besonders bei der Zielgruppe der Jugendlichen die Auseinandersetzung mit einer förderlichen Balance zwischen offener freiwilliger Nutzung und kursorientierter verbindlicher Angebotsstruktur in den Vordergrund. Die Ergebnisse dieser Studie zeigen, dass sich Nutzende, die ein Kursangebot besucht haben, stärker empowert fühlen als jene, die eine freie Internetnutzung wahrnehmen. Gilt das auch für Jugendliche und welche besonderen Bedarfe haben jene Menschen, die mit der Internetnutzung aufwachsen? Welche Rolle spielt und welche Möglichkeiten hat in diesem Fall die Institution Schule? Mit diesen und weiteren Fragen ist es lohnenswert, sich zu beschäftigen.

Kinder, die in die Informationsgesellschaft hineingeboren werden, wachsen auf der einen Seite mit dem Computer und dem Internet mit all seinen Applikationen auf, bedürfen auf der anderen Seite jedoch einer adäquaten Einführung in die Risiken und Chancen dessen. Wenn diese nicht in einem ausreichenden Maße stattfindet, bedeutet das, dass die Heranwachsenden das Internet ggf. nicht in seinem ganzen Umfang nutzen können bzw. vor Gefahren nicht geschützt sind. Weitere Studien können demnach herausarbeiten, wie und in welchem Rahmen ein

ansprechendes Angebot für junge Menschen aussehen könnte und inwiefern die Förderung junger Menschen der digitalen Spaltung entgegenwirken kann.

Eine in dieser Studie identifizierte Besonderheit in der Angebotsstruktur liegt in der Peer Education. Welche Möglichkeiten liegen hinter dieser Form der Wissensvermittlung und wie kann sie evtl. auf die Bedarfe einzelner Menschen mit Benachteiligung modifiziert und spezifiziert werden?

Generell ist die Empfehlung für zukünftige Arbeiten, die sich mit Interneterfahrungsorten und ihren Möglichkeiten auseinandersetzen, um Menschen zu einer kompetenten Internetnutzung zu befähigen, den Fokus der Forschung stärker auf die Bedarfe benachteiligter Personengruppen und ihren individuellen Lebenssituationen zu legen. Aber auch das Potenzial von bisher wenig beachteter und weitreichender Angebotsmöglichkeiten wie bspw. einer offenen WLAN-Nutzung in Gastronomien und anderen öffentlichen Orten sollten in Zukunft betrachtet werden.

LITERATURVERZEICHNIS

- BAUMGART, FRANZJÖRG (Hrsg.) (2008): Theorien der Sozialisation (4. Aufl.). Stuttgart: Klinkhardt UTB
- BOSCHMA, RON (2010): Proximity and Innovation: A Critical Assessment. In: *Regional Studies*, 39:1, 61-74
- DIEKMANN, ANDREAS (2007): Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen. Hamburg: rororo
- DREWS, GÜNTHER; HILLEBRAND, NORBERT (2007): Lexikon der Projektmanagement Methoden. München: Rudolf Haufe Verlag GmbH & Co. KG
- DUDENHÖFFER, KATHRIN; MEYEN, MICHAEL (2012): Digitale Spaltung im Zeitalter der Sättigung. Eine Sekundäranalyse der ACTA 2008 zum Zusammenhang von Internetnutzung und sozialer Ungleichheit. In: *Publizistik. Vierteljahreshefte für Kommunikationsforschung*, 1/2012, 57. Jahrgang, 7-26
- ERPENBECK, JOHN; VON ROSENSTIEL, LUTZ (HRSG.) (2007): Handbuch Kompetenzmessung. Erkennen, verstehen und bewerten von Kompetenzen in der betrieblichen, pädagogischen und psychologischen Praxis (2. Aufl.). Stuttgart: Schäffer-Poeschel
- HELFFERICH, CORNELIA (2005): Die Qualität qualitativer Daten: Manual für die Durchführung qualitativer Interviews (2. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- HERRIGER, NORBERT (2006): Empowerment in der Sozialen Arbeit. Eine Einführung. Stuttgart: Kohlhammer
- HOFMANN, YVETTE E (2007): 30 Minuten für ein erfolgreiches Projektmanagement. Offenbach: GABAL Verlag GmbH
- HOWALDT, JÜRGEN; KOPP, RALF; SCHWARZ, MICHAEL (Hrsg.) (2014): Zur Theorie sozialer Innovationen. Tardes vernachlässigter Beitrag zur Entwicklung einer soziologischen Innovationstheorie. Wiesbaden [u.a.]: Beltz Juventa
- HURRELMANN, KLAUS (2012): Sozialisation. Weinheim: Beltz
- INITIATIVE D21 (HRSG.) (2013): D21-Digital-Index. Auf dem Weg in ein digitales Deutschland?!. Konz: Schmekies Medien & Druck
- KELLE, UDO (2007): Die Integration qualitativer und quantitativer Methoden in der empirischen Sozialforschung. Theoretische Grundlagen und methodologische Konzepte. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- KUCKARTZ, UDO; DRESING, THORSTEN; RÄDIKER, STEFAN; STEFER, CLAUS (HRSG.) (2007): Qualitative Evaluation. Der Einstieg in die Praxis (1. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- KUSTER, JÜRG; HUBER, EUGEN; LIPPMANN, ROBERT; SCHMID, ALPHONS; SCHNEIDER, EMIL; WITSCHI, URS; WÜST, ROGER (2001): Handbuch Projektmanagement (3. erweiterte Aufl.). Berlin und Heidelberg: Springer-Verlag
- LANDESANSTALT FÜR MEDIEN NRW (HRSG.) (2013): Nicht veröffentlichte „Bestandsaufnahme: Internet-Erfahrungsorte und Medienkompetenz vermittelnde Angebote in Nordrhein-Westfalen“ der Landesanstalt für Medien NRW (LfM)
- MAYER, HORST OTTO (2006): Interview und schriftliche Befragung - Grundlagen und Methoden empirischer Sozialforschung (3. Aufl.). München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH

- MAYRING, PHILIPP (2002): Einführung in die qualitative Sozialforschung (5. Aufl.). Weinheim und Basel: Beltz-Verlag
- REDEMEYER, ANGELA; BLOCK, BARBARA (2011): Niedrigschwelligkeit. – Was bedeutet das wirklich?. Eine begriffliche Auseinandersetzung für die Soziale Arbeit. In: Sozialmagazin, 5, 22-30
- RISSOLA, GABRIEL (HRSG.). (2010): Suturing the digital Gash. A European transnational project. Barcelona: Hacer

Internetquellen

- AKTION MENSCH E.V. (2013): Web 2.0 / barrierefrei. Online verfügbar unter: http://publikationen.aktion-mensch.de/barrierefrei/Studie_Web_2.0.pdf [01.09.2014]
- BERNASCONI, TOBIAS (2007): Barrierefreies Internet für Menschen mit geistiger Behinderung. Eine experimentelle Pilotstudie zu technischen Voraussetzungen und partizipativen Auswirkungen. Online verfügbar unter: <http://d-nb.info/993122183/34> [01.09.2014]
- BIERMANN, RALF (2009): Die Bedeutung des Habitus-Konzepts für die Erforschung soziokultureller Unterschiede im Bereich der Medienpädagogik. In: MedienPädagogik. Zeitschrift für Theorie und Praxis der Medienbildung, 17, 1-18. Online verfügbar unter: <http://www.medienpaed.com/Documents/medienpaed/17/biermann0908.pdf> [23.06.2014]
- BOSSE, INGO; HÖLSCHER, ANDREA (2012): Anschluss statt Ausschluss – TU Dortmund und Landesanstalt für Medien NRW veranstalten Tagung zur inklusiven Medienbildung. Online verfügbar unter: http://www.fk-reha.tu-dortmund.de/Koerperbehinderten/cms/Medienpool/Dokumente/Bilder_Tagung_2012/Tagungsbericht_2012.pdf [23.06.2014]
- BÜHLER, CHRISTIAN; PELKA, BASTIAN (2014): Empowerment by Digital Media of People with Disabilities. Three levels of support. In: Klaus Miesenberger, Deborah Fels, Dominique Archambault, Petr Peřáz, Wolfgang Zagler. (Hrsg.). Computers Helping People with Special Needs. 14th International Conference, ICCHP 2014, Paris, France, July 9-11, 2014, Proceedings, Part I. Online verfügbar unter: Springer: pp 17-24 <http://www.springer.com/computer/hci/book/978-3-319-08595-1>. Zum Aufsatz (und Abstract): http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-08596-8_4 [02.09.2014]
- BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT (2014): Fachangestellte/r für Medien- und Info.Dienste-Bibliothek. Online verfügbar unter: http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/berufld.do;jsessionid=vHhFTyGpR4Z51SPPfLygGTK7Q0f2jnCnI5MVdZ4mWxp4dbRGBjns!-570498580?_pgnt_act=goToAnyPage&_pgnt_pn=0&_pgnt_id=resultShort&status=A01 [01.06.2014]
- CJD DORTMUND (2010): Keiner darf verloren gehen! (9. Aufl.). Online verfügbar unter: <http://dortmund.cjd.de/media/public/db/media/194/2009/12/1976/kompodiumcjdkdvgneufassung2010.pdf> [23.06.2014]
- DUDEN (2004): Informationsgesellschaft. Online verfügbar unter: www.duden.de/rechtschreibung/Informationsgesellschaft [23.06.2014].
- HARTMANN, MIRJAM (2008): Frühe Hilfen für Schwangere und Familien – Anforderungen an Angebotsgestaltung, niedrigschwellige Zugänge und interdisziplinäre Kooperation. Online verfügbar

- unter: http://www.fes.de/integration/pdf/080626_Hartmann.pdf [23.06.2014]
- HOPF, MATHIAS; HOPF, SABINE (HRSG.) (2009): DIN 18024-1 - Straßen, Plätze, Wege. Online verfügbar unter: <http://nullbarriere.de/din18024-1.htm> [26.06.2014]
- HOPF, MATHIAS; HOPF, SABINE (HRSG.) (n.d.): DIN 18024-2 - Türen. Online verfügbar unter: <http://nullbarriere.de/din18024-2-tueren.htm> [26.06.2014]
- HOPF, MATHIAS; HOPF, SABINE (HRSG.). (2010). DIN 18040-1 - Öffentlich zugängliche Gebäude. Online verfügbar unter: <http://nullbarriere.de/din18040-1.htm> [26.06.2014]
- PELKA, BASTIAN; KALETKA, CHRISTOPH (2012 a): Blended Learning Spaces as a Social Innovation for Local Inclusion, Integration and Employability. EIRP Proceedings. Vol 7. Online verfügbar unter: <http://www.proceedings.univ-danubius.ro/index.php/eirp/article/view/1362/1308> [26.05.2014]
- PELKA, BASTIAN; KALETKA, CHRISTOPH (2012 b): eFacilitators: Functional Hybrids between ICT Teaching and Community Management. Proceedings of the ECER VETNET Conference 2012: Papers presented for the VETNET programme of ECER 2012 at Cádiz (18-21 September 2012). EERA Network: 02. Vocational Education and Training (VETNET), Deitmer, Ludger; Gessler, Michael; Manning, Sabine (Eds.). Berlin: Wissenschaftsforum Bildung und Gesellschaft e.V. Online verfügbar unter: http://vetnet.mixxt.org/networks/files/file.111156_01.07.2014
- PELKA, BASTIAN; KALETKA, CHRISTOPH (HRSG.) (2013): Lernort Telecenter. Ein neuer integrationspolitischer Ansatz zur Bekämpfung der „digitalen Kluft“. Online verfügbar unter: <http://www.digitalechancen.de/content/downloads/index.cfm/aus.11/key.1027/secid.50/secid2.51> [02.07.2014]
- QUALITÄTS- UND UNTERSTÜTZUNGSAGENTUR - LANDESINSTITUT FÜR SCHULE. (HRSG.) (2009): Kompetenzerwartungen. Online verfügbar unter: <http://www.standardsicherung.schulministerium.nrw.de/lehrplaene/lehrplannavigator-grundschule/deutsch/lehrplan-deutsch/kompetenzen/> [10.07.2014]
- RISSOLA, GABRIEL; GARRIDO, MARIA (2013): Survey on eInclusion Actors in the EU27. Online verfügbar unter: <http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC84429.pdf> [02.09.2014]
- SCHATTENÜBERSETZUNG DES NETZWERK-ARTIKEL 3 E.V. (N.D.): Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderung. Online verfügbar unter: http://www.netzwerk-artikel-3.de/attachments/article/93/093_schattenuebersetzung-endgs.pdf [18.01.2014]
- SPRINGER GABLER VERLAG (HRSG.) (n.d.): Gabler Wirtschaftslexikon. Stichwort: Projektmanagement (PM). Online verfügbar unter: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/54978/projektmanagement-pm-v6.html> [02.07.2014]
- STADT DORTMUND (HRSG.) (2011): dortmunderstatistik. lebensraum dortmund. Online verfügbar unter: http://www.dortmund.de/media/p/statistik_3/statistik/veroeffentlichungen/jahresberichte/lebensraum/195_2011_lebensraum.pdf [23.06.2014]
- STADT DORTMUND (HRSG.) (2013 a): dortmunderstatistik. jahresbericht 2013. bevölkerung (nr. 199). Online verfügbar unter: http://www.dortmund.de/media/p/statistik_3/statistik/veroeffentli

- chungen/jahresberichte/bevoelkerung_1/Nr_199_Bevoelkerung.pdf [23.06.2014]
- STADT DORTMUND (HRSG.) (2013 b): quartalsbericht dortmund. dortmunderstatistik I/2013. Online verfügbar unter: www.dortmund.de/media/p/statistik/veroeffentlichung/quartalsberichte/Quartalsbericht_-_I-2013.pdf [23.06.2014]
- STADT DORTMUND (HRSG.) (2014 a): Das Regionale Bildungsbüro. Online verfügbar unter: http://www.dortmund.de/de/leben_in_dortmund/bildungswissenschaft/regionales_bildungsbuero/start_rbb/index.html [09.07.2014]
- STADT DORTMUND (HRSG.) (2014 b): dortmunderstatistik.jahresbericht 2014.bevoelkerung (nr. 202). Online verfügbar unter: http://www.dortmund.de/media/p/statistik_3/statistik/veroeffentlichungen/jahresberichte/bevoelkerung_1/Nummer_202_-_Jahresbericht_Bevoelkerung_-_2014.pdf [23.06.2014]
- STADT DORTMUND (HRSG.) (2014 c): Wir machen Schule. Zweiter kommunaler Bildungsbericht der Stadt Dortmund. Online verfügbar unter: http://www.dortmund.de/media/p/schulverwaltungsamt/downloads_18/Bildungsbericht_2014.pdf [23.06.2014]
- STADT DORTMUND (HRSG.) (2014 d): Das regionale Bildungsbüro. Online verfügbar unter: http://www.dortmund.de/de/leben_in_dortmund/bildungswissenschaft/regionales_bildungsbuero/start_rbb/index.html [09.07.2014]
- TELECENTER.ORG. (n.d.): What is a telecenter?. Online verfügbar unter: http://www.telecentre.org/wp-content/uploads/2013/05/Infographic-on-Telecentres_EN.jpg [13.06.2014]
- TÖLLE, RENATE (2010): Medienentwicklungsplan für die Schulen der Stadt Dortmund 2011- 2016. Online verfügbar unter: http://www.dortmund.de/media/p/dosys/downloads_dosys/Medienentwicklungsplan_2.pdf [23.06.2014]
- VOLLMERS, OTTO (2013): Internauten.de. Online verfügbar unter: <http://www.internauten.de/> [02.07.2014]
- WORLD ECONOMIC FORUM (2012): The Global Information Technology Report 2012. Online verfügbar unter: http://www3.weforum.org/docs/Global_IT_Report_2012.pdf [01.09.2014]

Bildquelle

- WIKIMEDIA (n.d.): Stadtbezirke Dortmund. Online verfügbar unter: http://1.1.1.5/bmi/upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/7/74/Stadtbezirke_Dortmund_benannt.png [15.07.2014]

ABBILDUNGS- UND TABELLENVERZEICHNIS

Abb. 1:	Verteilung der Interneterfahrungsorte in den Dortmunder Stadtbezirken (Bildquelle: Wikimedia [online])	7
Abb. 2:	Verteilung der Interneterfahrungsorte in den Dortmunder Stadtbezirken (Bildquelle: Wikimedia [online])	27
Abb.3:	Altersverteilung der Nutzende n (N = 124)	30
Abb. 4:	Wie habe ich von diesem Ort erfahren? (N = 171 Mehrfachnennung möglich)	37
Abb. 5:	Meine Privatsphäre wird geachtet.	38
Abb. 6:	Wozu nutzen Jugendliche das Internet?	47
Abb. 7:	Verteilung der Interneterfahrungsorte in Dortmund bezüglich der Level (Bildquelle: Wikimedia [online])	58
Abb. 8:	Modell – Niedrigschwellige Unterstützungsform zur Teilhabe an der Informationsgesellschaft durch Interneterfahrungsorte	68
Abb. 9:	Drei Aspekte der Interneterfahrungsorte	74
Tab. 1:	Auflistung der 14 erhobenen Interneterfahrungsorte	8
Tab. 2:	Vier Level nach Rissola (Pelka, Kaletka 2012 [online])	24
Tab. 3:	Interneterfahrungsorte	26
Tab. 4:	Stichprobe	28
Tab. 5:	Level (orientiert an Rissola (Pelka, Kaletka 2012 [online]))	57
Tab. 6:	Auflistung der 14 erhobenen Interneterfahrungsorte	58
Tab. 7:	Die von mir genutzte Unterstützungsform hat mir geholfen, den Computer/das Internet zu nutzen. (Aussage von Nutzenden an Orten mit Kursangebot)	61
Tab. 8:	Die von mir genutzte Unterstützungsform hat mir geholfen, den Computer/das Internet zu nutzen (Aussage von Nutzenden an Orten ohne Kursangebot)	61
Tab. 9:	Zuordnung der Orte zu den Typen und Leveln	62
Tab. 10:	Angaben zu Faktoren digitaler Benachteiligung	64

ANHANG

1. Leitfadengestützte Expert_innen Interview

	Leitfrage (Erzählaufforderung)
1.	Seit wann und in welcher Funktion arbeiten Sie hier?
2.	Gibt es in Ihrer Einrichtung ein pädagogisches Konzept, nach dem Sie arbeiten?
3.	Richtet sich Ihr Konzept an eine spezielle Zielgruppe?
4.	Über welche Qualifikationen verfügen die Ansprechpersonen?
5.	Welche Angebote stellen Sie hinsichtlich der Internetnutzung zur Verfügung?
6.	Ist die Internetnutzung mit Kosten verbunden?
7.	Wie informieren Sie über Ihren Ort und über Ihre Angebote?
8.	Kooperieren Sie mit Einrichtungen, um Ihre Angebote den Menschen zu eröffnen?
9.	Kennen Sie den Begriff Niedrigschwelligkeit und was verstehen Sie darunter?
10.	Sehen Sie bei der Internetnutzung Barrieren für bestimmte Nutzergruppen?
11.	Verstehen Sie sich als Interneterfahrungsort? Haben Sie Verbesserungswünsche in Bezug auf Ihre Einrichtung?

EvaSys	Fragebogen zur Internetnutzung	Electric Paper
Fakultät Rehabilitationswissenschaften	Sozialforschungsstelle Dortmund	tu
Projektstudium	Interneterfahrungsorte	

Mark as shown: ☐ ☒ ☐ ☐ Please use a ball-point pen or a thin felt tip. This form will be processed automatically.
 Correction: ☐ ☒ ☒ ☐ Please follow the examples shown on the left hand side to help optimize the reading results.

1. Sehr geehrte Teilnehmerin, sehr geehrter Teilnehmer,
 Sie nehmen an der Studie "Unterstützung zur Teilhabe an der digitalen Gesellschaft. Interneterfahrungsorte in Dortmund", der Fakultät Rehabilitationswissenschaften der Technischen Universität teil. Zunächst bedanken wir uns herzlich für Ihre Bereitschaft, an der Studie mitzuwirken.
 Bitte nehmen Sie sich einige Minuten Zeit, um den Fragebogen auszufüllen. Bitte kreuzen Sie an, in wie weit die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen. Beantworten Sie dazu bitte jede Frage.

Angaben zum eigenen Internetgebrauch

- 1.1 Ich nutze das Internet regelmäßig. stimme überhaupt nicht zu ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ stimme voll und ganz zu
- 1.2 Ich habe bereits Erfahrung im Umgang mit dem Internet. stimme überhaupt nicht zu ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ stimme voll und ganz zu
- 1.3 Ich benötige Unterstützung im Umgang mit dem Internet. stimme überhaupt nicht zu ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ stimme voll und ganz zu
- 1.4 Ich will meine Erfahrung mit dem Internet ausbauen. stimme überhaupt nicht zu ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ stimme voll und ganz zu
- 1.5 Dazu nutze ich das Internet:
 Kreuzen Sie bitte alle zutreffenden Antworten an.
- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Informationsbeschaffung (z. B. Nachrichtendienste, Wikipedia, Suchmaschine) | ☐ Kommunikation (z. B. Briefe über das Internet verschicken, über das Internet telefonieren) | ☐ Soziale Medien (z. B. Facebook, Twitter) |
| ☐ Unterhaltung (z. B. Filme, Musik, Spiele) | ☐ online Einkaufen (z. B. ebay, amazon) | ☐ Weiterbildung (z. B. online Sprachkurs, online Computerkurs, Fernstudium) |
- ☐ Sonstiges _____
- 1.6 Wo nutzen Sie das Internet?
 Kreuzen Sie bitte alle zutreffenden Antworten an.
- | | | |
|--|---|---|
| ☐ zu Hause | ☐ bei Freunden | ☐ bei der Familie/Verwandten |
| ☐ an öffentlichen Orten | ☐ auf der Arbeit | ☐ in der Schule |
| ☐ Sonstiges _____ | | |
- 1.7 Kennen Sie noch andere Orte in Dortmund, an denen Sie das Internet nutzen können?



2. Angaben zu diesem Ort

- | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| 2.1 Ich nutze das Internet überwiegend an diesem Ort. | stimme
überhaupt
nicht zu | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | stimme voll
und ganz
zu |
| 2.2 Meine Privatsphäre wird geachtet. | stimme
überhaupt
nicht zu | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | stimme voll
und ganz
zu |
| 2.3 Ich fühle mich hier wohl. | stimme
überhaupt
nicht zu | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | stimme voll
und ganz
zu |
| 2.4 Die Ansprechpersonen können meine Fragen gut und verständlich beantworten. | stimme
überhaupt
nicht zu | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | stimme voll
und ganz
zu |
| 2.5 Die Angebote verhelfen mir zu einer besseren Computer-/ Internetnutzung. | stimme
überhaupt
nicht zu | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | stimme voll
und ganz
zu |
| 2.6 Ich bin mit konkreten Fragen zur Computer-/ Internetnutzung hierher gekommen. | stimme
überhaupt
nicht zu | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | stimme voll
und ganz
zu |
| 2.7 Ich habe von diesem Ort erfahren durch:
Kreuzen Sie bitte <u>alle</u> zutreffenden Antworten an. | | | | | | | |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> ☐ Freunde
 ☐ Aushang
 ☐ Zufall </div> <div style="width: 30%;"> ☐ Familie
 ☐ Flyer
 ☐ Sonstiges _____ </div> <div style="width: 30%;"> ☐ Zeitung
 ☐ Internet </div> </div> | | | | | | | |
| 2.8 Ich weiß über mögliche Unterstützungsangebote hier vor Ort bescheid (z. B. Hilfsmittel, Kurse, Ansprechpartner). | stimme
überhaupt
nicht zu | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | stimme voll
und ganz
zu |
| 2.9 Ich habe Unterstützungsangebote an diesem Ort bereits in Anspruch genommen. | stimme
überhaupt
nicht zu | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | stimme voll
und ganz
zu |
| 2.10 Die von mir genutzte Unterstützungsform hat mir geholfen, den Computer/ das Internet zu nutzen. | stimme
überhaupt
nicht zu | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | stimme voll
und ganz
zu |
| 2.11 Ich habe bisher keine Unterstützungsform genutzt, habe aber Interesse daran. | stimme
überhaupt
nicht zu | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | stimme voll
und ganz
zu |
| 2.12 Ich bin bereit für die Nutzung des Computers/ Internets Geld auszugeben. | stimme
überhaupt
nicht zu | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | stimme voll
und ganz
zu |



3. Persönliche Angaben

Nun möchten wir Sie bitten einige persönliche Angaben zu machen. Selbstverständlich werden Ihre Daten streng vertraulich, anonym und lediglich für dieses Forschungsprojekt verwendet.

3.1 Geschlecht

☐ weiblich

☐ männlich

3.2 Alter (in Jahren)

3.3 Sind Sie oder eines Ihrer Elternteile im Ausland geboren?

☐ ja

☐ nein

3.4 Bitte geben Sie Ihren derzeit höchsten Bildungsabschluss an.

☐ Hauptschulabschluss

☐ Realschulabschluss (Mittlere Reife)

☐ Fachhochschulreife

☐ Abitur (allgemeine Hochschulreife)

☐ abgeschlossene Berufsausbildung

☐ keinen Bildungsabschluss

3.5 Welche der folgenden Angaben trifft auf Ihre derzeitige Situation zu?

☐ voll berufstätig

☐ berufstätig

☐ in (Berufs-)Ausbildung (z. B. Schule, Fachschule, Universität)

☐ ausschließlich Hausfrau/-mann

☐ arbeitslos gemeldet

☐ nicht berufstätig gewesen

☐ in Rente/ pensioniert

3.6 Besteht bei Ihnen eine Behinderung oder chronische Erkrankung?

☐ ja

☐ nein

Vielen Dank für die Teilnahme an unserer Studie. Sie haben durch Ihr Mitwirken das Projekt bereits sehr unterstützt.



Veröffentlichungen
der
Sozialforschungsstelle
Dortmund
(Zentrale Wissenschaftliche Einrichtung
der Technischen Universität
Dortmund)

ARBEIT

Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik

herausgegeben von

Gerhard Bosch, Katrin Hansen, Arne Heise,
Thomas Herrmann, Jürgen Howaldt, Heike
Jacobsen, Hermann Kotthoff, Heiner Minssen,
Hartmut Neuendorff, Angela Paul-Kohlhoff,
Ivars Udris

Die arbeitsbezogene Forschung expandiert.

Dennoch fehlte vornehmlich für den nicht-technischen Bereich ein Organ der Ergebnisaufbereitung, Zusammenführung und Gewichtung, das zu einem übergreifenden Erkenntnisfortschritt beitragen kann.

Die Fachzeitschrift ARBEIT - Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik will diese Lücke schließen.

ARBEIT will subjektiv wie objektiv orientierte Forschungen über Arbeit präsentieren, theoretische Reflektionen wie praktische Erfahrungen zur Diskussion stellen, Wissen über Arbeit im alltäglichen Verständnis und Zusammenhang, in institutionellen Kontexten und funktionalen Leistungsbeziehungen so aufbereiten und präsentieren, dass es in übergeordnete Sinnzusammenhänge einzubauen und zu verwenden ist. Arbeit ist alltägliches Handeln, zweck- und leistungsbezogen bezahlt und bewertet. Arbeit als Strukturmerkmal wie als sozialer Prozess, als Produktion des menschlichen Lebens ist das Thema der Zeitschrift.

In ARBEIT haben Beiträge mit theoretischen wie auch mit empirischen Schwerpunkten, Methodendiskussionen und Erfahrungsberichte aus der Praxis, Quintessenzen der Forschung wie Tagungsberichte und Besprechungen ihren Platz.

Die Zeitschrift richtet sich an alle an Arbeitsproblemen interessierten Forscher und Praktiker.

ARBEIT will interdisziplinär Dialog und Austausch fördern: zwischen Wissenschaft und Praxis, zwischen Ingenieurwesen und Sozialwissenschaft, zwischen Industriesoziologie und Frauenforschung etc.

ARBEIT veröffentlicht empirische wie theoretische Beiträge und Erfahrungsberichte und bietet als Service für LeserInnen Kurzbeiträge und Tagungsberichte sowie einen ausführlichen Rezensionsteil an.

ARBEIT setzt mit Schwerpunktheften Akzente (z.B.: Geschlechterfragen, Gruppenarbeit, industrielle Beziehungen) und wird zu den Themenbereichen Europa, Weiterbildung und Dienstleistungsarbeit verstärkt Veröffentlichungen anbieten.

Bezugsbedingungen:

Jährlich erscheinen 4 Hefte mit einem Jahrgangs-Umfang von ca. 320 Seiten.

Abonnementkosten:

Jahresabonnement:	Bibliotheken	€ 98,00
	persönl. Abo	€ 69,00

für Studenten gegen Studienbescheinigung	€ 46,00
--	---------

Einzelheft	€ 28,00
------------	---------

(jeweils incl. MWST, zuzüglich Versandkosten)

Bei institutionellen Beziehungen ist der online-Zugang im Preis enthalten, alle anderen erhalten den Zugang gegen eine zusätzliche Zahlung von € 12,00/Jahr.

zu beziehen über:

Lucius & Lucius
Verlagsgesellschaft
Gerokstraße 51
D-70184 Stuttgart

Redaktionsanschriften:

Aufsatzredaktion:

Sozialforschungsstelle
Zentrale wissenschaftliche Einrichtung
der Technischen Universität Dortmund
Ingrid Goertz/Ursula Ammon
Evinger Platz 17
D-44339 Dortmund

e-mail: goertz@sfs-dortmund.de
ammon@sfs-dortmund.de

www: ZeitschriftArbeit.de

Rezensionsredaktion:

Ruhr-Universität Bochum, Institut für Arbeitswissenschaft
Dr. Martin Kröll
D-44780 Bochum
e-mail: arbeit@iaw.rub.de

Dortmunder Beiträge zur Sozialforschung

Hrsg.: Hilf, Ellen / Hirsch-Kreinsen, Hartmut / Hitzler, Ronald /
Howaldt, Jürgen / Naegele, Gerhard / Reichert, Monika

Vor dem Hintergrund sich verschärfender sozialer Risiken und demografischer Herausforderungen sowie einer beschleunigten Veränderungsdynamik in Wirtschaft, Gesellschaft und Kultur wächst ganz offensichtlich das Bewusstsein eines nur eingeschränkten Problemlösungspotenzials etablierter Steuerungs- und Problemlösungsroutinen.

Je weiter Gesellschaft, Wirtschaft, Kultur, die natürliche Umwelt, die Arbeits- und Lebenswelt von technischen Innovationen durchdrungen und in hohem Tempo umgestaltet werden, umso mehr gewinnen soziale Innovationen an Bedeutung und öffentlicher Aufmerksamkeit. Mit dem verstärkten Fokus auf soziale Innovationen tritt aber die mit den Sozialwissenschaften verbundene Reflexions- und Gestaltungskompetenz stärker in den Vordergrund.

Zu einer der aktuell wie künftig zentralen gesellschaftlichen Gestaltungsaufgaben gehört der demografische Wandel. Seine Auswirkungen sind vielschichtig. Neben der Bevölkerungsstruktur betreffen die Veränderungen den Arbeitsmarkt, die kommunale Infrastruktur, die Gesundheitsversorgung und das soziale Zusammenleben in der Gesellschaft.

Die Dortmunder Beiträge zur Sozialforschung versammeln wissenschaftliche Publikationen, die sich mit den damit verbundenen Fragen auseinandersetzen. Die Herausgeber/innen repräsentieren mit der Sozialforschungsstelle Dortmund und der Dortmunder sozialen Gerontologie an der Technischen Universität Dortmund zwei traditionsreiche Einrichtungen und Standorte sozialwissenschaftlicher Forschung in Deutschland. Sie bilden zugleich einen wichtigen Bestandteil der an der TU Dortmund vertretenen Sozialwissenschaften.

zu beziehen über:



Hrsg.: Howaldt, Jürgen / Jacobsen, Heike

Soziale Innovation: Auf dem Weg zu einem postindustriellen Innovationsparadigma. Aus der Reihe: Dortmunder Beiträge zur Sozialforschung 2010. 396 S. mit 17 Abb. u. 3 Tab. Br. ISBN: 978-3-531-16824-1, 59,95 €



Katenkamp, Olaf: Implizites Wissen in Organisationen, Konzepte, Methoden und Ansätze im Wissensmanagement. Aus der Reihe: Dortmunder Beiträge zur Sozialforschung, 2011. 522 S. mit 30 Abb. u. 56 Tab. Mit einem Vorwort von Prof. Dr. Jürgen Howaldt. Br., ISBN: 978-3-531-18028-1, 49,95 €



Roski, Melanie Birgit: Spin-off-Unternehmen zwischen Wissenschaft und Wirtschaft, Unternehmensgründungen in wissens- und technologieintensiven Branchen. Aus der Reihe: Dortmunder Beiträge zur Sozialforschung, 2011. 320 S. mit 16 Abb. u. 12 Tab. Br., ISBN: 978-3-531-18195-0, 39,95 €



Pröll, Ulrich / Ammon, Ursula / Maylandt, Jens: Gesundheit bei der Arbeit als Thema von Kammern, Kleinbetriebliches Gesundheitsmanagement auf der Agenda beruflicher und wirtschaftlicher Selbstverwaltung. Aus der Reihe: Dortmunder Beiträge zur Sozialforschung, 2011. 225 S. mit 12 Abb. u. 6 Tab. Br., ISBN: 978-3-531-18299-5, 39,95 €



Sporket, Mirko: Organisationen im demographischen Wandel, Altersmanagement in der betrieblichen Praxis. Aus der Reihe: Dortmunder Beiträge zur Sozialforschung, 2011. 314 S. mit 46 Abb. u. 19 Tab. Br., ISBN: 978-3-531-17737-3, 39,95 €

Grever Str./Fresnostr. 2

D-48159 Münster

Tel. 0251-6203222; Fax: 0251-231972

eMail: vertrieb@lit-verlag.de

Band 3: Hans Vollmer u.a.: Bericht zur sozialen Lage in Dortmund 1996. 224 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-2691-0

Band 4: Manuela Michel: Bewältigungsformen des Arbeitsplatzabbaus durch Truppenreduzierung bei Zivilbeschäftigten der alliierten Stationierungstreitkräfte - Fallanalyse eines britischen Reparaturbetriebs in Mönchengladbach, 1995. 180 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-2356-3

Band 5: Rüdiger Klatt: Zu einer hermeneutischen Soziologie der betrieblichen Mitbestimmung - Konstruktivistische Perspektiven in der Analyse des Alltags von Betriebsräten, 1995. ca. 180 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-2561-7

Band 8: Michael Bürger: Zur Alltagstypik von Betriebsratshandeln - Eine Fallstudie, 1996. 153 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-2945-6

Band 9: Wolfgang Kapp, Helmut Martens: Institutionelle Entwicklung und Transformationsprozeß - Theoretisch- methodische Überlegungen und empirische Fallstudien zu betrieblicher Mitbestimmung und lokaler Arbeitspolitik in Ostdeutschland, 1996. 300 Seiten, 24,90 €, ISBN 3-8258-2936-7

Band 12: Ursula Ammon, Guido Becke, Gerd Peter: Unternehmenskooperation und Mitarbeiterbeteiligung - Eine Chance für ökologische und soziale Innovationen, 1997. 216 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-3208-2

Band 13: Cordula Sczesny: Arbeitszeiten zwischen formeller Regelung und informeller Ausgestaltung - Eine Fallstudie aus den neuen Bundesländern, 1997. 100 Seiten, 15,90 €, ISBN 3-8258-3293-7

Band 14: Frerich Frerichs, Manuela Michel, Gerhard Naegele, Gerd Peter, Cordula Sczesny: Bewältigung des Demographischen Wandels in Nordrhein-Westfalen - Entwicklung in der Arbeitswelt und Handlungsperspektiven für die nachberufliche Lebenswelt, 1997, 208 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-3294-5

Band 20: Ursula Ammon, Maria Behrens (Hg.) Dialogische Technikfolgenabschätzung in der Gentechnik: Bewertung von ausgewählten Diskurs- und Beteiligungsverfahren, 1998, 143 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-3964-8

Dortmunder Beiträge zur Sozial- und Gesellschaftspolitik

Klaus Dörre, Walter R. Heinz, Jürgen Howaldt (Hg.)

Nachhaltige Entwicklung

Vom „Was“ zum „Wie“

Arbeit
Gesundheit
Frauenfragen
Altersforschung
Sozialpolitik
Armut

LIT

Band 21: Christine Fromm: Betrieblicher Gesundheitsschutz und soziale Selbstverwaltung - Gestaltungsaufgaben und Handlungsmöglichkeiten der sozialen Selbstverwaltung im Zusammenhang mit der aktuellen Strukturreform des betrieblichen Gesundheitsschutzes. 1998, 174 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-4146-4

Band 24: Frerich Frerichs, Arno Georg: Ältere Arbeitnehmer in NRW: Betriebliche Problemfelder und Handlungsansätze, 1999, 215 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-4399-8

Band 25: Gerhard Naegele, Gerd Peter (Hg.): Arbeit - Alter - Region. Zur Debatte um die Zukunft der Arbeit, um die demographische Entwicklung und die Chancen regionalpolitischer Gestaltung, 2000, 295 Seiten, 20,90 €, ISBN: 3-8258-4247-9

Band 27: Jürgen Howaldt, Ralf Kopp, Rainer Skrotzki, Ute Schwitalla: Handlungsleitfaden zur Implementierung eines arbeitsplatznahen kontinuierlichen Qualifizierungsprozess in Klein- und Mittelbetriebe, 2000, 187 Seiten, 15,90 €, ISBN 3-8258-4680-6

Band 28: Birgit Mütterich: Die Problematik der Mensch-Tier-Beziehung in der Soziologie: Weber, Marx und die Frankfurter Schule, 2000, 248 Seiten, 20,90 €, ISBN: 3-8258-4753-5

Band 29: Walter R. Heinz, Hermann Kotthoff, Gerd Peter (Hg.): Soziale Räume, global players, lokale Ökonomien - Auf dem Weg in die innovative Tätigkeitsgesellschaft?, 2000, 162 Seiten, 20,90 €, ISBN: 3-8258-4754-3

Band 30: Eckehard Ehrenberg, Wilfried Kruse: Soziale Stadtentwicklung durch grosse Projekte? EXPO's, Olympische Spiele, Metropolen-Projekte in Europa: Barcelona, Berlin, Sevilla, Hannover, 2000, 350 Seiten, 25,90 €, ISBN: 3-8258-5083-8

Band 31: Jürgen Howaldt, Michael Kohlgrüber, Ralf Kopp, Eva Mola, Georg Schulze, Annette Sträter, Walter Wicke: Aufbau regionaler Lernnetzwerke am Beispiel der Dortmunder Metallindustrie. Ergebnisse des Projektes „Betriebliche Reorganisation im regionalen Kontext“ (REKO), 2000, 106 Seiten, 15,90 €, ISBN 3-8258-5084-6

Band 32: Walter R. Heinz, Hermann Kotthoff, Gerd Peter (Hg.): Beratung ohne Forschung - Forschung ohne Beratung?, 2001, 111 Seiten, 15,90 €, ISBN 3-8258-5404-1

Band 37: Walter R. Heinz, Hermann Kotthoff, Gerd Peter (Hg.): Lernen in der Wissensgesellschaft, 2002, 104 Seiten, 17,90 €, ISBN 3-8258-6018-3



Band 38: Cordula Sczesny: Arbeitszeitgestaltung zwischen arbeitswissenschaftlichen Erkenntnissen und individuellen Arbeitszeitpräferenzen. Am Beispiel der Dauernachtarbeit im Krankenhaus, 2002, 344 Seiten, 30,90 €, ISBN 3-8258-6019-1

Band 40: Helmut Martens: Die Zukunft der Mitbestimmung beginnt wieder neu - Bilanz und Perspektiven der Mitbestimmung im Lichte von Grundlagen- und Auftragsforschung, Beratung und Forschungstransfer in den 1990er., 2002, 233 Seiten, 25,90 €, ISBN 3-8258-6289-5

Band 43: Susanne Felger, Wilfried Kruse, Angela Paul-Kohlhoff, Silke Senft: Partizipative Arbeitsorganisation: Beteiligung jenseits von Naivität Ergebnisse aus dem PartArt-Projekt, 2003, 246 Seiten, 25,90 €, ISBN 3-8258-6786-2

Band 44: Olaf Katenkamp, Ralf Kopp, Antonius Schröder: Methodenhandbuch. Angewandte empirische Methoden: Erfahrungen aus der Praxis, 2003, 320 Seiten, 24,90 €, ISBN 3-8258-6901-6

Band 46: Dieter Scholz, Heiko Glawe, Helmut Martens, Pia Paust-Lassen, Gerd Peter, Frieder O. Wolf (Hg.): Arbeit in der neuen Zeit Regulierung der Ökologie, Gestaltung der Technik, Politik der Arbeit, 2004, 357 Seiten, 29,90 €, ISBN 3-8258-7034-0

Band 50: Gerd Peter : Wissenspolitik und Wissensarbeit als Gesellschaftsreform. Ausgewählte Beiträge zur Arbeitsforschung 1972-2002, 2003, 440 Seiten, 34,90 €, br., ISBN 3-8258-7213-0

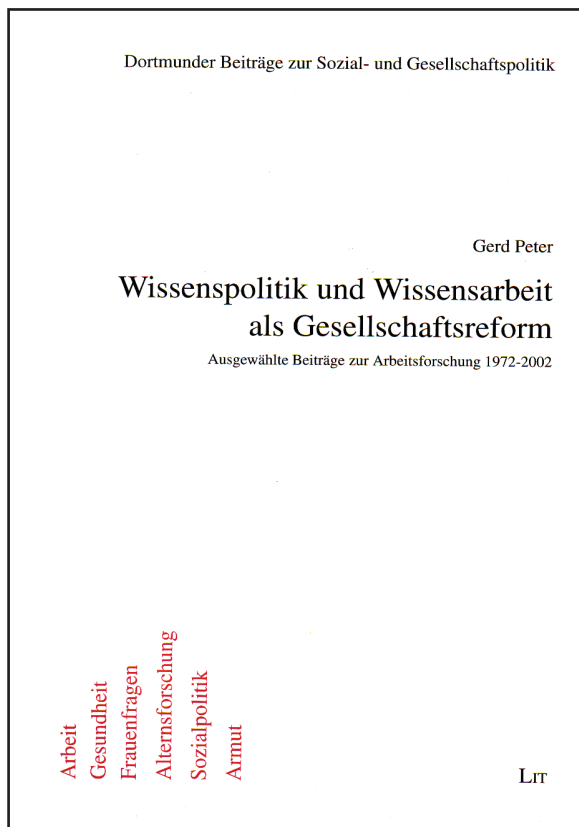
Band 51: Klaus Dörre, Walter R. Heinz, Jürgen Howaldt (Hg.): Nachhaltige Entwicklung - Vom „Was“ zum „Wie“, 2004, 178 Seiten, 19,90 €, ISBN 3-8258-7497-4

Band 52: Jürgen Howaldt: Neue Formen sozialwissenschaftlicher Wissensproduktion in der Wissensgesellschaft. Forschung und Beratung in betrieblichen und regionalen Innovationsprozessen, 2004, 263 Seiten, 24,90 €, ISBN 3-8258-7744-2

Band 53: Brigitte Duve, Kathrin Manthei, Gernot Mühge (Hg.): Jenseits der Technik. Arbeit im E-Business in kleinen und mittleren Unternehmen, 2005, 104 Seiten., 19,90 €, ISBN 3-8258-7976-3

Band 55: Frank Bauer, Hermann Groß, Georg Sieglen, Michael Schwarz: Betriebszeit- und Arbeitszeitmanagement. Ergebnisse einer repräsentativen Betriebsbefragung in Europa, 2005, 184 Seiten, 19,90 €, ISBN 3-8258-8941-6

Band 57: Frieder Otto Wolf: Arbeitsglück: Untersuchungen zur Politik der Arbeit. 2005, 372 Seiten, 29,90 €, ISBN 3-8258-9131-3



Medienzukunft heute

herausgegeben von:

Dr. Jürgen Howaldt (Landesinstitut Sozialforschungsstelle Dortmund, sfs), Antonius Schröder (Gesellschaft für empirische Arbeitsforschung und Beratung mbH),

Band 1: Kurt-Georg Ciesinger, Rainer Ollmann (Hg.): Vom Druckunternehmen zum Mediendienstleister, Unternehmensstrategien beim Übergang in die Informationsgesellschaft, 1998. 240 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-3646-0

Band 2: Dagmar Siebecke: Unternehmerische Entscheidungen im Medienumbruch - Eine Verhaltensstudie in kleinen und mittleren Unternehmen, 1998. 288 Seiten, 25,90 €, ISBN 3-82583684-3

Band 3: Kurt-Georg Ciesinger, Rüdiger Klatt, Rainer Ollmann, Dagmar Siebecke: Print & Publishing 2001 - Strukturwandel der Druckindustrie aus Sicht von Medienexperten, Druckunternehmen und Kunden, 1998, 173 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-3649-8

Band 4: Heinz-Reiner Treichel (Hg.): Innovation durch Kooperation - Das Beispiel Medien-Zentrum-Duisburg. 1999, 242 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-4091-3

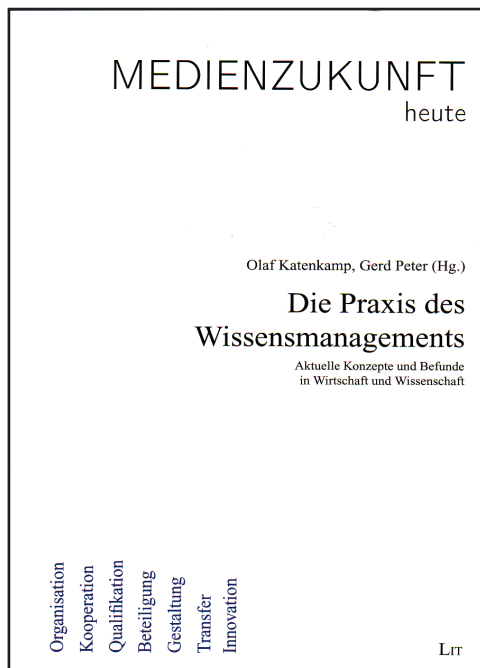
Band 5: Kurt-Georg Ciesinger, Dagmar Siebecke, Frank Thielemann: Innovationsintegral Mittelstand. 1999, 183 Seiten, 20,90 €, ISBN 3-8258-4217-7

Band 6: Hartmut Neuendorff, Gerd Peter, Rüdiger Klatt, Maresa Feldmann: Verändern neue Medien die Wirklichkeit?, 1999, 256 Seiten, 25,90 €, ISBN 3-8358-4692-x

Band 7: Bastian Pelka: Künstliche Intelligenz und Kommunikation - Delphi-Studie zur Technikfolgenabschätzung des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz auf Kommunikation, Medien und Gesellschaft, 2002, 240 Seiten, 24,90 €, ISBN 3-8258-6622-x

Band 8: Olaf Katenkamp, Gerd Peter: Die Praxis des Wissensmanagements in Wirtschaft und Wissenschaft - aktuelle Konzepte und Befunde, 2003, 232 Seiten, 24,90 €, ISBN 3-8258-6922-9

Band 9: Christoph Kaletka: Die Zukunft politischer Internetforen - Eine Delphi-Studie, 2003, 264 Seiten, 24,90 €, ISBN 3-8258-7117-7



Beiträge aus der Forschung:

Band 189: Bastian Pelka, Projektgruppe Interneterfahrungsorte in Dortmund: Interneterfahrungsorte in Dortmund. Eine niedrigschwellige Unterstützungsform zur Teilhabe an der digitalen Gesellschaft, Dortmund 2014

Band 188: Klaus Boeckmann: Standortentwicklung, Unternehmensverantwortung und betriebliche Interessenvertretung, – dargestellt am Beispiel des Industrie- und Gewerbestandortes Dortmund-Hafen –, Dortmund 2014

Band 187: Projektgruppe INDIGHO: Demografischer Wandel im Gastgewerbe: Kompetenzentwicklung und Qualifizierung unter Bedingungen diskontinuierlicher Beschäftigung, Dortmund 2013

Band 186: Jens Mayland, Barbara Nägele, Nils Ragels, Bastian Pelka, Gudrun Richter-Witzgall: „Also es war nicht wie in der Schule ...“ Abschlussbericht zum Forschungsprojekt „Berufsorientierungscamps“, Dortmund 2013

Band 185: Hartmut Seifert, Hermann Groß, Jens Mayland: Erwerbsarbeit und Ehrenamt in der Bundesrepublik Deutschland und in Nordrhein-Westfalen. Bestandsaufnahme des ehrenamtlichen Engagements im Europäischen Jahr der

Freiwilligentätigkeit. Dortmund 2012

Band 184: Bastian Pelka, Carherine Tiedemann, Sebastian Pehle: Längsschnittstudie für den Kreis Gütersloh. Befragungen von Jugendlichen in den Bildungsgängen des „Übergangssystems“. Dortmund 2012

Band 183: Bastian Pelka, Antonius Schröder, Lena Lohrmann, Jasmin Schwanenberg: Das Ausbildungsmarktmonitoring des Kreises Herford. Methode, Ergebnisse, Empfehlungen. Dortmund 2012

Band 182: Wilfried Kruse in Zusammenarbeit mit Armin Albers [JAW Fachdienst]: Handlungskonzept und Koordinierung im Übergang von der Schule in die Arbeitswelt in Schleswig-Holstein, Dortmund 2012

Band 181: Sebastian Müller: Wie Wohnen prekär wird. Finanzinvestoren, Schrottimmobilien und Hartz IV, Dortmund 2012

Band 180: Wilfried Kruse, Angela Paul-Kohlhoff: Hoyerswerda: ein guter Ort für lebenspraktische Bildung? Beiträge zur Zukunftsdiskussion einer geschrumpften Stadt in der sächsischen Lausitz, Dortmund 2011

Band 179: ice-Salomon-Berufskolleg Bochum, Louis-Baare-Berufskolleg Bochum, Otilie-Schoenewald-Weiterbildungskolleg, Bochum, Bildungsbüro, Stadt Bochum, Wirtschaftsförderung, Stadt Bochum: Projekt Teilsystem Erwachsenenbildung in Bochum (TEIB), Dortmund 2010

zu beziehen über:

Sozialforschungsstelle Dortmund
ZWE der TU Dortmund
Ingrid Goertz
Evinger Platz 17
D-44339 Dortmund
E-Mail: goertz@sfs-dortmund.de

Preis: auf Nachfrage (+ Porto/Verpackung)

Band 178: *Alexander Graetz, Sven Kathöfer, Klaus Kock*: Einstweilig nicht im Ruhestand. Eine empirische Studie über Motive und Hintergründe von Erwerbsarbeit jenseits der Altersgrenze, Dortmund 2010

Band 177: *Wilfried Kruse, Antonius Schröder, Christoph Kaleka, Bastian Pelka*: Hessenkampus 2007-2010. Ein Zwischenbericht aus Perspektive der Wissenschaftlichen Begleitforschung, Dortmund 2010

Band 176: *Hermann Groß*: Vergleichende Analyse der Arbeits- und Betriebszeitentwicklung im Zeitraum von 1987 bis 2007, Dortmund 2010

Band 175: *Hermann Groß*: Zusammenhang von Regulierung Arbeitszeitmanagement und gesellschaftlicher Verantwortung, Dortmund 2010

Band 174: *Kerstin Guhleman*: Alleine in der Nacht? Die Auswirkungen von Abend- und Nacharbeitszeiten auf die soziale Integration von Jugendlichen in der Gastronomie, Dortmund 2010

Band 173: *Christoph Kaletka, Wilfried Kruse, Bastian Pelka (Hg.)*: HESSEBCAMPUS 2007-2009, Veröffentlichungen der wissenschaftlichen Begleitung, Dortmund 2009

Band 172: *Ulrich Pröll*: Corporate Social Responsibility (CSR) – ein innovatives Instrument für die Stressprävention? Kurzgutachten im Auftrag der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund 2009

Band 171: *Christina Meyn*: Kooperatives Arbeitshandeln in sozialen Dienstleistungsorganisationen, Dortmund 2009

Band 170: *Klaus Boeckmann*: Geteilte Zeit – Halbes Leid? Beschäftigungsverhältnisse von Frauen und Männern im Strukturwandel, Dortmund 2009

Band 169: *Jürgen Strauß, Rainer Lichte (unter Mitarbeit von Christoph Schulte)*: Generationenpolitik und Generationengerechtigkeit im Betrieb – Ergebnisse aus Betriebsfallstudien, Dortmund 2009

Band 168: *Klaus Kock*: Prekäre Beschäftigung und lokale Gewerkschaftsarbeit, Eine Fallstudie aus dem Ruhrgebiet, Dortmund 2009

Band 167: *Katja Radant, Phyllis Paul*: Gender Mainstreaming in Dortmunder Jugendfreizeitstätten. Eine qualitative vergleichende Studie, Dortmund 2009

Band 166: *Jens Adamski*: Findbuch. Zum Bestand der „Sozialforschungsstelle an der Universität Münster, Sitz zu Dortmund“ im Archiv der Sozialforschungsstelle Dortmund, Dortmund 2008

Band 165: *Arno Georg, Helmut Martens, Karl Müller, Gerd Peter (Hg.)*: Arbeit und Konflikt. Zukunftsfähige Arbeitsanalyse Band 2, Dortmund 2008

zu beziehen über:

Sozialforschungsstelle Dortmund
ZWE der TU Dortmund
Ingrid Goertz
Evinger Platz 17
D-44339 Dortmund
E-Mail: goertz@sfs-dortmund.de

Preis: auf Nachfrage (+ Porto/Verpackung)

zu beziehen über:

Sozialforschungsstelle Dortmund
ZWE der TU Dortmund
Ingrid Goertz
Evinger Platz 17
D-44339 Dortmund
E-Mail: goertz@sfs-dortmund.de

Preis: auf Nachfrage (+ Porto/Verpackung)

Band 164: *Klaus Kock (Hg.): Der Preis der Freiheit. Solo-Selbstständige zwischen Vermarktung, Professionalisierung und Solidarisierung*, Dortmund 2008

Band 163: *Arno Georg, Gerd Peter: Analyse und Bewertung subjektiver Arbeit. Übergreifende theoretische Reflexionen und interdisziplinäre Methodenvergleiche - Abschlussbericht*, Dortmund 2008

Band 162: *Klaus Kock: Auf Umwegen in den Beruf. Destandardisierte und prekäre Beschäftigung von Jugendlichen an der zweiten Schwelle*

– eine Auswertung empirischer Befunde, Dortmund 2008

Band 161: *Arno Georg, Uwe Dechmann, Sandra Messerschmidt, Gerd Peter (Hg.): Arbeit, Selbstentwicklung und Gesundheit. Zukunftsfähige Arbeitsanalyse Band 3*, Dortmund 2008

Band 160: *Anne-Marie Scholz: Wissensmanagement in der Altenpflege. Der Umgang mit der Ressource Wissen in Pflegeeinrichtungen - eine explorative Untersuchung*, Dortmund 2008

Band 159: *Arno Georg, Christina Meyn, Gerd Peter (Hg.): Arbeits-situationsanalyse. Zur phänomenologischen Grundlegung einer interdisziplinären Arbeitsforschung. Zukunftsfähige Arbeitsanalyse Band 1*, Dortmund 2007

Band 158: *Wilfried Kruse: „Nachhaltigkeitsreport“: Lokale Netzwerke Zur Berufsintegration Von Jungen Migrantinnen Und Migranten Am Ende Der Projektförderung. Ergebnisse aus dem BQN-Vorhaben im Programm „Kompetenzen fördern“ (BQF des BMBF)*, Dortmund 2007

Band 157: *Rainer Lichte, Wilfried Kruse: „Rail-Employ“ – Beschäftigungsfähigkeit im Eisenbahnbetrieb. Fallstudien*, Dortmund 2007

Band 156: *Gudrun Richter-Witzgall (Hg.): E-Quality. Chancengleichheit im Qualitätsmanagement (ISO 9001). Anregungen für die Praxis. Dokumentation der Transferveranstaltung im Berufsförderungswerk Dortmund*, Dortmund 2007

Band 155: *Arno Georg, Wolfgang Hien, Gerd Peter: Neue Autonomie in der Arbeit und die Bewertung von Arbeit und Gesundheit*, Dortmund 2007

Band 154: *Manfred Koch: Letzter Ausweg Leiharbeit? Die prekäre Wirklichkeit einer flexiblen Beschäftigungsform*, Dortmund 2007

Band 153: *Hermann Groß, Michael Schwarz: Betriebs- und Arbeitszeiten 2005. Ergebnisse einer repräsentativen Betriebsbefragung*, Dortmund 2007

Band 152: *Klaus Boeckmann: Ende der Talfahrt? Entwicklung der Beschäftigung im Östlichen Ruhrgebiet*, Dortmund 2006

Band 151: *Klaus Kock, Ulrich Pröll, Martina Stackelbeck: fair statt prekär – Überlegungen zur Analyse und Gestaltung von Beschäftigungsverhältnissen in der Region*, Dortmund 2006

Band 150: *Marcel Braun, Michael Schwarz*: Gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen. Vom Konzept der Corporate Social Responsibility zur Förderung von Corporate Citizenship in Nordrhein-Westfalen, Dortmund 2006

Band 149: *Melanie Mörchen*: Praktikum als prekäre Beschäftigung – Ausbeutung oder Chance zur Integration? Dortmund 2006

Band 148: *Klaus Kock, Edelgard Kutzner*: Betriebsklima, Überlegungen zur Gestaltbarkeit eines unberechenbaren Phänomens, Dortmund 2006

Band 147: *Helmut Martens*: Pragmatisches Management von Gesundheit und Sicherheit im Kleinbetrieb (PragMaGuS), Abschlussbericht zur Evaluation des Modellvorhabens, Dortmund 2005

Band 146: *Martina Stackelbeck (Hg.)*: Gefälligst zur Kenntnisnahme! HARTZ IV – wie die neue Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik sich im östlichen Ruhrgebiet auswirkt. Dortmund 2004

Band 145: *Gerd Möll, Ellen Hilf*: Auf der Suche nach der flexiblen Zeit. Abschlussbericht für das Modellprojekt „Arbeitszeitgestaltung im mittelständischen Einzelhandel“. Dortmund 2004

Band 144: *Nils J. Nolting*: Betriebsratsarbeit im Niedriglohnsektor. Eine Fallstudie in der Systemgastronomie, Dortmund 2004

Band 143: *Jürgen Howaldt, Rüdiger Klatt, Ralf Kopp*: Fallstudien zum Wissensmanagement im Bereich wissensintensiver Dienstleistungsnetzwerke aus Berater- und IT bzw. Multimedienbranche. Dortmund 2004

Band 142: *Anne Busian, Birgit Klein, Gertrud Kühnlein, Wilfried Kruse, Martin Lang, Günter Pätzold, Judith Wingels*: 2. Dortmunder Forschertag Berufliche Bildung NRW: Evaluation der Qualität Berufsbildender Schulen. Dokumentation. Eine Veranstaltung im Rahmen der Kooperation Sozialforschungsstelle Dortmund/Universität Dortmund, Dortmund 2004

Band 141: *Michael Niehaus*: Der Begriff des Wissens im Wissensmanagementdiskurs. Materialien zur Begriffsgeschichte unter Berücksichtigung des klassischen griechischen Philosophie, Dortmund 2004

Band 140: *PragMaGus*: Pragmatisches Management von Gesundheit und Sicherheit in kleinen Unternehmen. Dokumentation der PragMaGus-Tagung: „Qualität der Arbeit in Kleinbetrieben – ein Verbundmodell in der Region Dortmund stellt sich vor“ am 05.06.2003 in der IHK zu Dortmund, Dortmund 2003

Band 139: *Anne Busian, Birgit Klein, Gertrud Kühnlein, Wilfried Kruse, Martin Lang, Günter Pätzold, Judith Wingels*: Dortmunder Forschertag Berufliche Bildung NRW: Jugendliche mit

zu beziehen über:

Sozialforschungsstelle Dortmund
ZWE der TU Dortmund
Ingrid Goertz
Evinger Platz 17
D-44339 Dortmund
E-Mail: goertz@sfs-dortmund.de

Preis: auf Nachfrage (+ Porto/Verpackung)

Berufsstartschwierigkeiten Wirksame Unterstützung vor Ort? Dokumentation. Eine Veranstaltung im Rahmen der Kooperation Sozialforschungsstelle Dortmund/Universität Dortmund, Dortmund 2003

Band 138: *Richard Croucher, Wilfried Kruse, Helmut Martens, Ingo Singe, Daniel Tech*: International Trade Union Co-Operation -Experience and Research Issues. Workshop Documents. (Transnationale Gewerkschaftskooperationen - Erfahrungen und Forschungsfragen. Workshop-Dokumentation) Dortmund 2003

Band 137: *Helmut Martens*: Primäre Arbeitspolitik und Interessenvertretung in der New Economy, Erste empirische Befunde im Lichte konzeptioneller Debatten und aktueller empirischer Untersuchungen, Dortmund 2003

Band 136: *Daniel Tech*: Modernisierung und Professionalisierung der betrieblichen Interessenvertretung. Zum Organisationswandel einer Institution der industriellen Beziehungen, Dortmund 2003

Band 135: *Freie Wohlfahrtspflege im Modernisierungsprozess*: organisations- und personalpolitische Herausforderungen und Konsequenzen, Dokumentation des Workshops am 14. März 2003 in Düsseldorf, Dortmund 2003

Band 134: *Abschlusstagung des EU-Projektes* „Erfolgsvoraussetzungen für die Umsetzung des Grundsatzes der Entgeltgleichheit am Beispiel des Einzelhandels“. Dokumentation der Tagung am 15. Mai 2003 in Berlin, Dortmund 2003

Band 133: *Heike Jacobsen, Elizabeth de Renzy*: Report on the Policy Conference „Developments in European Services. Implications for Work, Skills and Gender Equality“, Nov. 23rd 2001, Centre Borschette, Brussels, Dortmund 2003

Band 132: *Monika Goldmann, Birgit Mütterich, Martina Stakelbeck, Daniel Tech*: Projektdokumentation: Gender Mainstreaming und demographischer Wandel, Dortmund 2003

Band 131: *Birgit Klein, Gertrud Kühnlein*: Zusatzqualifikation in der Erstausbildung - Ein Einstieg in Berufliche Weiterbildung, Tagungsdokumentation, Dortmund 2003

Band 130: *Birgit Klein, Wilfried Kruse, Gertrud Kühnlein*: Berufliche Bildung: Horizont 2010 - Ergebnisse aus NRW, Dortmund 2003

Band 129: *Marion Wulf*: Mentoring - Eine Anleitung zum Doing, Dortmund 2002

Band 128: *Klaus Kock, Markus Kurth (Hg.)*: Arbeiten in der New Economy, Dortmund 2002

Band 127: *Edelgard Kutzner, Klaus Kock (Hg.)*: Dienstleistung am Draht - Ergebnisse und Perspektiven der Call Center Forschung, Dortmund 2002

Band 126: *Ursula Ammon, Guido Becke, Thomas Göllinger, Frank M. Weber*: Nachhaltiges Wirtschaften durch dialogorientiertes und systemisches Kennzahlenmanagement, Dortmund 2002

Band 125: *Stefan Meier*: Ökologische Modernisierung, Umweltmanagement und organisationales Lernen, Dortmund 2002

Band 124: *Detlef Ilkskensmeier*: Der Ansatz eines ganzheitlichen Wissensmanagements für Klein- und Mittelbetriebe, Dortmund 2001

Band 123: *Ulrich Grüneberg, Ursula Ammon, Guido Becke, Peter Reinartz*: Informationstechnologische Vernetzung, ökologische Innovationen und soziale Standards in der textilen Kette, Dortmund 2001

Band 122: *Ellen Hilf, Christine Fromm*: Arbeitssituation und gesundheitsbezogenes Alltagshandeln in Kleinbetrieben des Einzelhandels, Dortmund 2000

Band 121: *Petra Getfert (in Zusammenarbeit mit der GAUS mbH)*: Arbeitsbedingungen in IT-Arbeitsfeldern, Dokumentation des Workshops vom 28.09.2000, Dortmund 2001

Band 120: *Kooperationsstelle Wissenschaft - Arbeitswelt im Landesinstitut Sozialforschungsstelle Dortmund (Hg.)*: Wohin treibt die Logistik? Regionale Beschäftigungswirkungen und Anforderungen an die Weiterbildung. Dortmund 2001

Band 119: *Gertrud Kühnlein*: Mentale Trainings als Instrument betrieblicher Organisationsentwicklung, Dortmund 2001

Band 118: *Wilfried Kruse, Birgit Mütterich*: Arbeitsmarkintegration von Migrantinnen und Migranten in Dortmund. Eine Handlungshilfe, Dortmund 2000

Band 117: *Helmut Martens*: Forschung, Forschungstransfer und Beratung. Forschung, Organisations- und Politikberatung in Zeiten tiefgreifender Umbrüche und großer Orientierungsbedarfe, Dortmund 2000

Band 116: *Hans Vollmer unter Mitarbeit von Georg Langenhoff*: Potentialanalyse der Dortmunder Metall- und Elektrowirtschaft. Eine Untersuchung im Auftrag der Wirtschafts- und Beschäftigungsförderung Dortmund. Dortmund 2000

Band 115: *Uwe Jügenhake, Jürgen Schultze, Peter Schnittfeld*: Partizipative Organisationsentwicklung in der Stahlindustrie. Ein betrieblicher Erfahrungsbericht aus einer Stranggießanlage, Dortmund 2000

Band 114: *Heike Jacobsen, Ellen Hilf*: Beschäftigung und Arbeitsbedingungen im Einzelhandel vor dem Hintergrund neuer Öffnungszeiten. Gutachten im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Dortmund 1999

Band 113: *Ralf Kopp, Georg Langenhoff, Antonius Schröder*: Methodenhandbuch. Angewandte empirische Methoden, Erfahrungen aus der Praxis, Dortmund 1999

Band 112: *Gertrud Kühnlein*: Elemente einer „Lernenden Verwaltung“. Werkstattbericht aus den Workshops am 14. März/28. April 1999 in Dortmund, Dortmund 1999

Band 111: *Monika Goldmann (Hg.)*: Rationalisation, Organisation, Gender. Proceedings of the International Conference, October 1998, Dortmund 1999

Band 109: *Helmut Martens (sfs), Joke Frerichs (iso) unter Mitarbeit von Jörg Bundesmann-Jansen*: Betriebsräte und Beteiligung. Ergebnisse einer Evaluation des Teilprojekts „Beteiligungsorientierte gewerkschaftliche Betriebspolitik“ im OE-Prozess der IG Metall. Werkstattbericht, Dortmund 1999

Band 110: *Hans-Werner Franz*: NPO - Nachhaltige Personal- und Organisationsentwicklung - Ein Lernzeug, Dortmund 1999

Band 108: *Antonius Schröder u.a.*: Guidelines to Select and Design - Distant Learning Arrangements for Corporate Training (DiLACT) - A Reference for Managers and Designers of (Continuous) Vocational Training in Corporate Settings, Dortmund 1999

Band 107: *Heike Jacobsen, Ellen Hilf*: Beschäftigung im Einzelhandel - Erste Ergebnisse einer Studie zu den Auswirkungen der neuen Ladenöffnungszeiten auf die Beschäftigung im Einzelhandel. Dortmund 1998

Band 106: *Konstantin Gavrilidis*: Autopoiesis, Diskurs und dialogische Technikfolgenabschätzung. Vergleich der funktional strukturellen Systemtheorie mit der Theorie des kommunikativen Handelns im Hinblick auf den Begründungszusammenhang dialogischer Technikfolgenabschätzung, Dortmund 1998

Band 105: *Hans-Werner Franz*: Qualitätsarbeit braucht Arbeitsqualität. Handbuch. Einführung von Qualitätsgewährleistung und Gruppenarbeit in einem Zuge. Dortmund 1998