Europaweite Umfrage zu den Vorteilen von Informations- und Kommunikationssystemen in öffentlichen Bibliotheken aus Sicht der Nutzer

Endgültiger Bericht

März 2013

Susannah Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor und Rosanna Currenti

TNS

BILL & MELINDA GATES foundation

JN260113096

Inhalt

Zusammenfassung 3

1. Einleitung 11

2. Die öffentliche Bibliothekslandschaft 15

3. Nutzung von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern 18

4. Die Meinungen über öffentliche Bibliotheken 33

5. Informelles und nicht formales Lernen 40

6. Beschäftigung 47

7. Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für geschäftliche Zwecke 51

8. Elektronische Behördendienste und aktive Bürgerschaft 55

9. Auswirkungen 60

10. Schlussfolgerungen 68

Anhang A: Methode 72

Anhang B: Demografisches Profil der Nutzer öffentlicher Computer und Bibliotheksnutzer im Vergleich zur Allgemeinbevölkerung 78

Empfohlene Zitierung:
Quick, Prior, Toombs, Taylor und Currenti (2013): *Europaweite Umfrage zu den Vorteilen von Informations- und Kommunikationssystemen in öffentlichen Bibliotheken aus Sicht der Nutzer* (finanziert von der Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung)

Zusammenfassung

Ziele und Forschungsansatz

Öffentliche Bibliotheken in der gesamten Europäischen Union (EU) spielen seit langer Zeit eine wichtige Rolle in den Gemeinden, denn sie bieten freien Zugang zu Informationen, Anleitung von geschulten Bibliothekaren sowie einen öffentlichen Treffpunkt. Da eine maßgebliche Teilhabe an der Gesellschaft zunehmend den Zugang zu digitalen Informationen und Quellen erforderlich macht, haben zahlreiche öffentliche Bibliotheken in der EU ihr Angebot erweitert und bieten nun Zugang zu Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) wie Computer und Internet.

Im Rahmen der Strategie Europa 2020 für intelligentes, nachhaltiges und integratives Wachstum hat sich die EU in vielen Entwicklungsbereichen Ziele gesetzt, zu deren Erreichung Maßnahmen zur Gewährung des Zugangs zu Informationen beitragen – vor allem in den Bereichen Beschäftigung, Innovation, Bildung und soziale Integration. Die EU-Mitgliedstaaten sollen die Ziele in diesen Bereichen bis 2020 erreicht haben. Anekdotische Evidenz belegt, dass der Zugang zu IKT über öffentliche Bibliotheken die Umsetzung der speziellen Wachstums-, Bildungs- und Kohäsionspolitiken im Zusammenhang mit der Strategie EU 2020 fördern kann.

TNS, ein unabhängiges Forschungsunternehmen mit weltweiter Präsenz, wurde von der Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung mit der Durchführung von Forschungen in 17 EU-Staaten beauftragt, um die Nutzungsformen von öffentlichen Bibliotheken und diesbezüglichen Meinungen zu ermitteln. Ziel dieser Forschungen war es, die Wirkung zu verstehen, die öffentliche Bibliotheken in der EU auf das Leben der Nutzer haben.

Zu den Forschungen zählte:

- ein Workshop für die Beteiligten der Studie, um über die Prioritäten der Forschung zu diskutieren;
- Sekundärforschung, Sammlung der wichtigsten Daten zu Bibliotheken;
- eine Befragung einer repräsentativen Stichprobe der Bevölkerung ab 15 Jahren in jedem der 17 Länder;
- eine Befragung von Bibliotheksnutzern und Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern ab 15 Jahren in allen 17 Ländern, durchgeführt in Bibliotheken; sowie
- eine qualitative Forschung bei den Bibliotheksnutzern und -mitarbeitern.

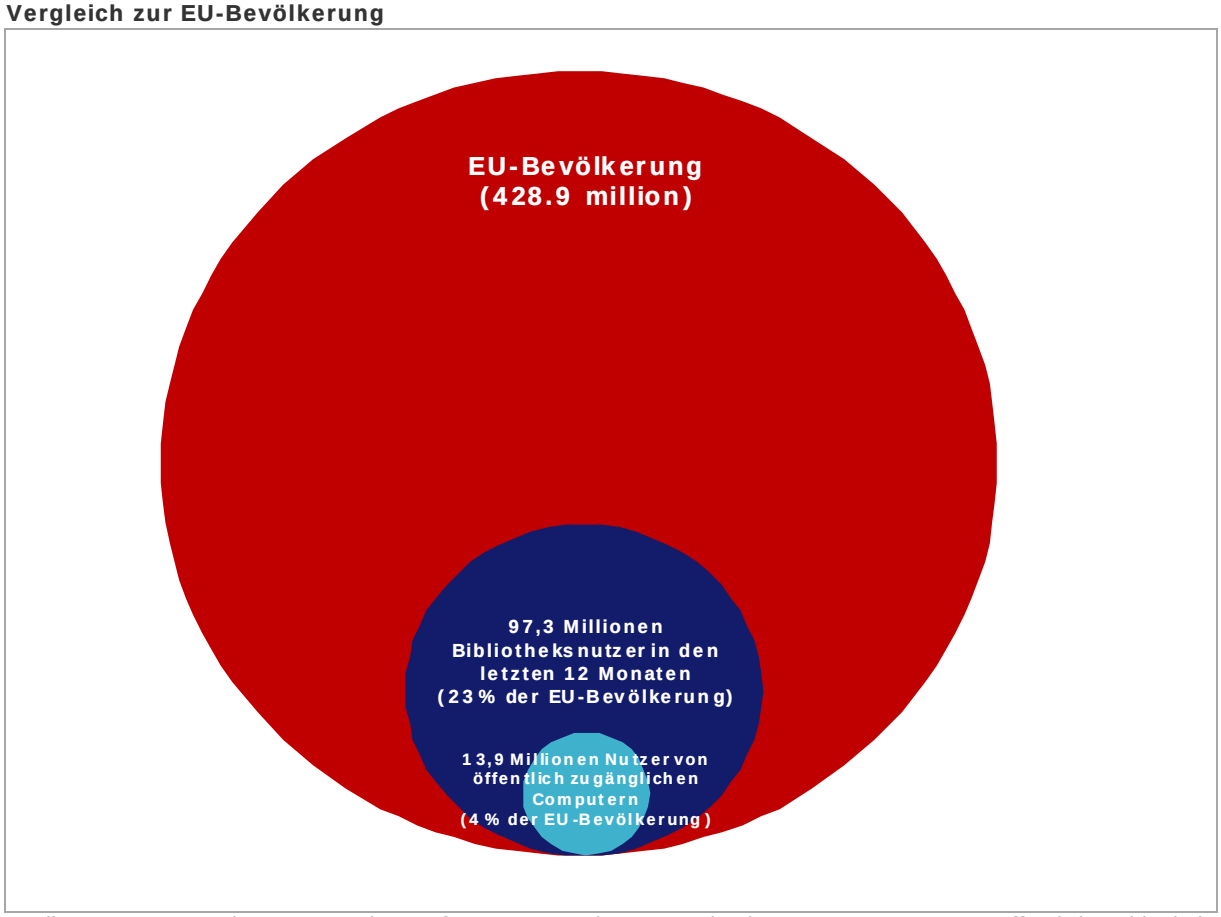
Die öffentliche Bibliothekslandschaft

- Laut Sekundärforschung gibt es in der EU geschätzte 65.000 öffentliche Bibliotheken.
- In den meisten Ländern bietet die klare Mehrheit (80% oder mehr) der Bibliotheken öffentlich zugängliche Computer, wobei Deutschland und Bulgarien eine Ausnahme darstellen.

Nutzung von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern

- Fast jeder vierte Erwachsene – das sind 97,3 Millionen Erwachsene in der gesamten EU – hat in den letzten 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek genutzt. Allgemein ausgedrückt weisen die Länder mit den höchsten Pro-Kopf-Ausgaben für Bibliotheken auch den höchsten Nutzungsgrad auf. Die Befragten in Finnland und Dänemark weisen den größten Anteil an Bibliotheksnutzern auf. So liegt hier der Anteil bei 67% bzw. 57%. Deutlich geringer hingegen ist der Anteil in den Ländern Süd- und Osteuropas, vor allem in Griechenland (9%), Portugal (12%), Bulgarien (12%), Italien (14%) und Rumänien (16%).
- 13,9 Millionen Erwachsene in der EU – das sind 4% – haben in den vergangenen 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt. Die Nutzungsmuster in den betreffenden Ländern entsprechen denen, die bei der Bibliotheksnutzung allgemein erfasst wurden. So ist der Anteil der Nutzer in Finnland (19%) und Dänemark (19%) sehr hoch, während er in Bulgarien, Polen, Portugal, Italien, Frankreich, Griechenland und Deutschland deutlich darunter lag, nämlich bei 1-2% der Erwachsenen in jedem Land.

Abbildung 1.1: Anzahl der Nutzer von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern im Vergleich zur EU-Bevölkerung

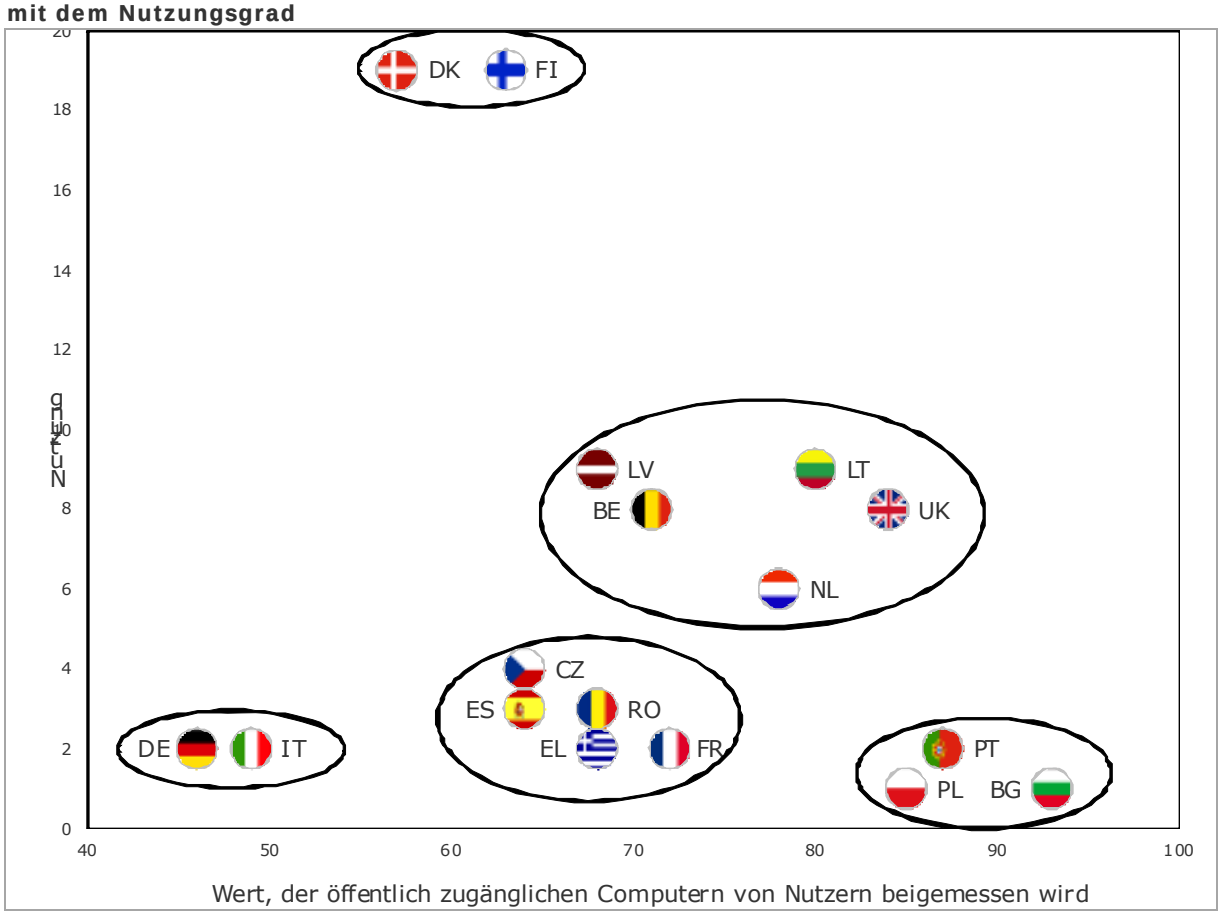


Quelle: Eurostat 2011/2012 & Omnibus-Befragung Q1. Haben Sie in den letzten 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek besucht? & Q4. An welchen der folgenden Orte haben Sie in den letzten 12 Monaten einen mit dem Internet verbundenen Computer benutzt?
Grundgesamtheit: Alle Befragten (17816)

- Was die demografischen Gruppen angeht, zeigte sich bei den jungen Menschen von 15 bis 24 Jahren, denen, die noch in Vollzeit eine Ausbildung erhalten sowie bei denjenigen, die außerhalb der EU geboren sind, die höchste Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern.

- Während die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern im Wesentlichen eine relativ seltene Aktivität ist, bilden die häufig „digital ausgegrenzten" oder „gesellschaftlich ausgegrenzten" Gruppen wie Roma, ethnische Minderheiten, Migranten und diejenigen, die ihre Vollzeitausbildung relativ früh abgeschlossen haben, einen „Kern" von regelmäßigen Nutzern und sind auf dieses Angebot besonders angewiesen.
- Die vorrangigen Beweggründe von Nutzern öffentlicher Computer sind zum einen, dass dieses Angebot kostenlos ist, und zum anderen, dass die Betreffenden keine Alternativen haben. Vor allem jene, die keine Alternative haben, sind tendenziell Angehörige „digital ausgegrenzter" Gruppen – Roma, Menschen mit Behinderung, ältere Menschen ab 55 Jahren, Arbeitslose sowie Menschen, die relativ früh ihre Vollzeitausbildung abgeschlossen haben.
- Die Befragung hat ergeben, dass geschätzte 4,6 Millionen Erwachsene *zuerst* einen Computer in einer öffentlichen Bibliothek verwendet haben, um ins Internet zu gehen, was zeigt, welche Rolle die Bibliotheken bei der Vorbereitung von Menschen auf die Nutzung von Computern spielen.
- Die Verfügbarkeit öffentlich zugänglicher Computer wird von den Nutzern sehr positiv bewertet. Die überwältigende Mehrheit (92%) der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer hält die Verfügbarkeit eines Computers und einer Internetverbindung in der Bibliothek für wertvoll. Besonders in Bulgarien, Portugal, Litauen, Polen und im Vereinigten Königreich wird besonderer Wert auf dieses Angebot gelegt. Ebenso zeigen sich 91% der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer mit diesem Angebot entweder „sehr zufrieden" oder „zufrieden".
- Das folgende Diagramm zeigt, wie sich die Länder hinsichtlich der Nutzung und des Werts, den die Nutzer dieser Dienstleistung beimessen, zusammenfassen lassen. Es gibt fünf unterschiedliche Cluster:
    - Hohe Nutzung, mittlerer Wert – Dänemark und Finnland
    - Mittlere Nutzung, mittlerer/hoher Wert – Vereinigtes Königreich, Lettland, Litauen, Belgien, Niederlande
    - Geringe Nutzung, hoher Wert – Portugal, Polen, Bulgarien
    - Geringe Nutzung, mittlerer Wert – Spanien, Tschechische Republik, Rumänien, Griechenland und Frankreich
    - Geringe Nutzung, geringer Wert – Deutschland und Italien

Abbildung 1.2: Der Wert, der öffentlich zugänglichen Computern beigemessen wird, verglichen mit dem Nutzungsgrad



Quelle: Bibliotheksumfrage-C4 – Haben Sie in den letzten 12 Monaten in einer öffentlichen Bibliothek einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt, um damit ins Internet zu gehen? C30 Welchen Wert messen Sie den Computern und dem Internetzugang in der Bibliothek bei?
Grundgesamtheit: Alle Befragten (24253); Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern (11716)

Wahrnehmung und Einfluss öffentlicher Bibliotheken

- Der Anteil derjenigen, die meinten, es sei wichtig, dass Bibliotheken kostenlos Computer und Internetzugang zur Verfügung stellen, war sowohl bei den Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern als auch bei Nutzern von Bibliotheken allgemein hoch. Rund sieben von zehn Nutzern von Bibliotheken meinen, dass der „kostenlose Zugang zu Computern" und der „kostenlose Internetzugang" in Bibliotheken entweder sehr oder extrem wichtig ist.
- Obwohl fast drei von zehn Befragten keine Meinung äußern (vermutlich, weil sie nicht mit der lokalen Bibliothek vertraut sind), ist der Großteil der übrigen Befragten der Ansicht, dass ihre Bibliothek zumindest „ziemlich effektiv" die Bedürfnisse der dort lebenden Menschen erfüllt. Trotz dem Klima der Sparmaßnahmen im Großteil Europas zur Zeit der Feldarbeit meinen 40% der Befragten dennoch, dass öffentliche Bibliotheken stärker finanziell unterstützt werden sollten als gegenwärtig, teilweise, weil sie finden, dass das Angebot an kostenlos zugängliche IKT-Bibliotheken angesichts einer Schmälerung des Staatshaushalts umso wichtiger ist. Nur 5% sind der Meinung, dass Bibliotheken weniger finanzielle Unterstützung erhalten sollten.
- Ein sehr hoher Anteil, nämlich 83% der Nutzer öffentlicher Bibliotheken, gibt an, dass die Nutzung dieser ihnen in mindestens einem Bereich geholfen hat: Das entspricht 11,5 Millionen Erwachsenen in der EU. Die wichtigsten angeführten Vorteile waren Sparen von Zeit und Geld,

aber auch speziellere Vorteile in Bezug auf Bildung, den Zugang zu Diensten von lokalen und nationalen Behörden und den Zugang zu Ressourcen und den erforderlichen Fähigkeiten, um Arbeit zu finden. So geben 8,5 Millionen Erwachsene in der EU eine dieser positiven Auswirkungen an. Die Befragten zwischen 15 und 24 Jahren und 55 und 64 Jahren geben zusammen mit den Roma am häufigsten derartige Vorteile an.

- Die Meinungen der Nutzer über Bibliotheken sind positiv. So stimmen mehr als neun von zehn Bibliotheksnutzern zu, dass öffentliche Bibliotheken für jeden zugänglich sind, den Menschen Zugang zu Informationen bieten, die woanders nicht die Möglichkeit dazu haben, und eine freundliche und einladende Atmosphäre haben. Drei Viertel der Bibliotheksnutzer stimmen zu, dass Bibliotheken modern und innovativ sind.

Informelles und nicht formales Lernen

- Die Befragung bietet Belege für stark verbreitete informelle Lernaktivitäten in Bibliotheken, die erheblich zur EU-Agenda für informelles und nicht formales Lernen beitragen, vor allem im Bereich des *integrativen* Lernens. Rund 24 Millionen Erwachsene in der EU (jeder vierte Bibliotheksnutzer) haben in den vergangenen 12 Monaten an informellen Lernaktivitäten in Bibliotheken teilgenommen und rund 2,3 Millionen Erwachsene haben in einer Bibliothek einen Computerkurs oder eine Computerschulung erhalten. Am höchsten war der Anteil derjenigen, die an informellen Lernaktivitäten teilgenommen haben, bei den Befragten ab 65 Jahren, jenen aus ländlichen Gegenden sowie Roma und ethnischen Minderheiten.
- Rund die Hälfte derjenigen, die einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt haben, gibt an, in den letzten 12 Monaten Hilfe von Bibliotheksmitarbeitern bei Hausaufgaben/sonstigen Bildungsfragen erhalten zu haben.

Beschäftigung und berufliche Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern

- Die Befragung ergab, dass rund 4,1 Millionen Erwachsene Bibliothekscomputer für einer beschäftigungsbezogene Aktivität genutzt zu haben. Diese stammen vorwiegend aus der Gruppe der Befragten zwischen 25 und 54 Jahren. Besonders hoch war der Anteil unter Angehörigen einer ethnischen Minderheit, Migranten oder Mitgliedern der Roma-Gemeinschaft.
- 1,5 Millionen Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern nutzten in den vergangenen 12 Monaten einen solchen, um sich um eine Stelle zu bewerben, und rund eine Viertelmillion davon konnte so eine Anstellung erhalten.
- Rund 0,9 Millionen Erwachsene (oder 7% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern) haben für berufliche Zwecke öffentlich zugängliche Computer genutzt und rund 2,7 Millionen Erwachsene – oder 20% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern – haben diese genutzt, um Informationen zu dem Geschäftsbereich zu finden, in dem sie tätig sind.

Elektronische Behördendienste und aktive Bürgerschaft

- In der gesamten EU haben 3,3 Millionen Erwachsene öffentlich zugängliche Computer genutzt, um mit Behörden zu interagieren. Der Anteil ist von Land zu Land sehr unterschiedlich und reicht von nur 14% in Polen bis 37% in den Niederlanden. Vor allem Männer, zum Zeitpunkt der Befragung Berufstätige, Befragte aus ländlichen Gegenden, Minderheitengruppen und Roma geben an, in dieser Form mit Behörden zu interagieren.
- Die Befragung hat eine Schätzung von 0,3 Millionen Menschen in der EU ergeben, die öffentlich zugängliche Computer nutzen, um ausgefüllte Formulare für die Steuererklärung zu übermitteln.
- Die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für die aktive Bürgerschaft ist von Land zu Land unterschiedlich hoch, zudem ist ein Süd-/Ost- und ein Nord-/West-Gefälle zu beobachten.

Den größten Anteil weisen hierbei Erstere auf, und Letztere den geringsten. Insgesamt haben rund 3,7 Millionen Erwachsene in der EU in den letzten 3 Monaten öffentlich zugängliche Computer für die Ausübung der aktiven Bürgerschaft genutzt.

Danksagungen

Die Autoren dieses Berichts bedanken sich für die Beiträge und Unterstützung der folgenden Personen, die am Erfolg des Projekts maßgeblich beteiligt waren:

Jan Braeckman	Bibnet	Belgien
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chiranov	Biblionet Romania (Biblionet Rumänien)	Rumänien
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen/Danish Agency for Culture (Dänische Kulturbehörde)	Dänemark
Giedrė Čistovienė	National Library of Lithuania (Litauische Nationalbibliothek)	Litauen
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington (Arbeitsgruppe für technologischen und sozialen Wandel, Universität Washington)	
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information (BPI –Centre Georges Pompidou)	Frankreich
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council (Schottischer Bibliotheks- und Informationsrat)/CILIP	Vereinigtes Königreich
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information (BPI –Centre Georges Pompidou)	Frankreich
Robin Knowles	Civic Agenda (Bürgeragenda)	
Maciej Kochanowicz	Library Development Program, Information Society Development Foundation (Entwicklungsprogramm für Bibliotheken, Stiftung zur Entwicklung der Informationsgesellschaft)	Polen
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique (Amt für öffentliche Bibliotheken des Bundesverbandes Wallonien-Brüssel)	Belgien
Zdenek Matušík	Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic (Verband der Bibliothekare und Informationsmitarbeiter der Tschechischen Republik)	Tschechische Republik
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (Ministerium für Bildung, Kultur und Sport) (Ministerium für Bildung, Kultur und Sport)	Spanien
Dan Mount	Civic Agenda (Bürgeragenda)	
Julia Nagy	GMMB	
Margarida Oleiro	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (Generaldirektion für Bücher, Archive und Bibliotheken)	Portugal
Marjolein Oomes	Netherlands Institute for Public Libraries (Niederländisches Institut für öffentliche Bibliotheken)	Niederlande
Helen Osborn	Libraries NI (Nordirische Bibliotheken)	Vereinigtes Königreich
Kristine Paberza	State Agency „Culture Information Systems" (Staatliche Agentur für Kulturinformationssysteme)	Lettland
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation (Globale Bibliotheken, Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung)	USA
Stefano Parise	Comune di Milano (Stadt Mailand)	Italien
Aldo Pirola	Comune di Milano (Stadt Mailand)	Italien
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Griechenland
Renata Sadunishvili	Independent consultant (Selbstständige Beraterin)	Litauen
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation (Globale Bibliotheken, Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung)	USA

Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Deutschland
David Streatfield	Consultant (Berater)	Vereinigtes Königreich
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council (Amt für Erwachsenen- und Gemeinschaftseinrichtungen, Grafschaft Lancashire)	Vereinigtes Königreich
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministry of Education and Culture (Ministerium für Bildung und Kultur)	Finnland
Branimira Vezhdarova	Glob@l Libraries – Bulgaria (Glob@le Bibliotheken – Bulgarien)	Bulgarien
Anna Kåring Wagman	Swedish Library Association (Schwedischer Bibliothekenverband)	Schweden
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales (CyMAL: Museumsarchive und Bibliotheken Wales)	Vereinigtes Königreich
Dr. George Zachos	Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education (Ministerium für Bildung)	Griechenland

Rechtlicher Hinweis

Dieser Bericht basiert auf einer Studie, die von der Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung finanziert wurde. Die darin enthaltenen Feststellungen und Schlussfolgerungen sind die der Autoren und geben nicht notwendigerweise die Standpunkte oder Strategien der Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung wieder.

1. Einleitung

1.1 Forschungskontext

Öffentliche Bibliotheken in der gesamten Europäischen Union (EU) spielen seit langer Zeit eine wichtige Rolle in den Gemeinden, denn sie bieten freien Zugang zu Informationen, Anleitung von geschulten Bibliothekaren sowie einen öffentlichen Treffpunkt. Da eine maßgebliche Teilhabe an der Gesellschaft zunehmend den Zugang zu digitalen Informationen und Quellen erforderlich macht, haben zahlreiche öffentliche Bibliotheken in der EU ihr Angebot erweitert und bieten nun Zugang zu Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) wie Computer und Internet.

Es gibt einen wachsenden Bestand an Erfahrungswerten darüber, wie die Art des Zugangs der Bevölkerung zu IKT zur wirtschaftlichen, gesundheits- und bildungsbezogenen und sozialen Entwicklung beiträgt.[1] Die Global Impact Study on Public Access to ICTs (Studie zu den globalen Auswirkungen des öffentlichen Zugangs zu IKT), die sich über fünf Entwicklungsländer erstreckt, hat ergeben, dass diejenigen, die öffentlich zugängliche Computer nutzen, über positive Auswirkungen in Bezug auf Kommunikation (79%), Bildung (78%), Zugang zu behördlichen Informationen (40%) und Gesundheit (37%) berichten. Mehr als 80% der öffentlichen Dienste in der EU sind nun vollständig online verfügbar[2], während 2011 nur 41% der EU-Bevölkerung behördliche Dienste auf dem elektronischen Weg genutzt haben.[3] Einige EU-Bürger machen heute in einer öffentlichen Bibliothek erste Erfahrungen mit Computern oder dem Internet, und für einige Personen bleibt dies möglicherweise der einzige Ort, an dem sie Zugang zu IKT erhalten (oder Zugang zu diesen haben, ohne unerschwingliche Gebühren dafür bezahlen zu müssen).[4]

Im Rahmen der Strategie Europa 2020 für intelligentes, nachhaltiges und integratives Wachstum hat sich die EU in vielen Entwicklungsbereichen Ziele gesetzt, zu deren Erreichung Maßnahmen zur Gewährung des Zugangs zu Informationen beitragen – vor allem in den Bereichen Beschäftigung, Innovation, Bildung und soziale Integration. Es wird von den EU-Mitgliedstaaten erwartet, dass sie bis 2020 die Ziele auf diesen Gebieten erreichen. Anekdotischer Evidenz zufolge kann der Zugang zu IKT über öffentliche Bibliotheken die Umsetzung der speziellen Politiken für Wachstum, Bildung und Kohäsion im Zusammenhang mit der Strategie EU 2020 fördern, etwa Meilensteine in Bezug auf digitale Kompetenz

---

[1] Details zum Umfang Ausmaß, der Art und den Auswirkungen des öffentlichen Zugangs zu Informations- und Kommunikationstechnologien siehe The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology (Weltweite Studie über die Auswirkungen des öffentlichen Zugangs zu Informations- und Kommunikationstechnologien) (Studie zu den globalen Auswirkungen des Zugangs zu öffentlichen Informations- und Kommunikationstechnologien). Die Studie nimmt Bibliotheken, Telezentren und Cybercafés unter die Lupe und untersucht Auswirkungen in einer Reihe von Bereichen, einschließlich Kommunikation und Freizeit, Kultur und Sprache, Bildung, Beschäftigung und Einkommen, Governance und Gesundheit. Die Studie, durchgeführt von der Technology & Social Change Group (Arbeitsgruppe für technologischen und sozialen, TASCHA) der Universität Washington, ist Teil eines breiteren Forschungsprojekts, das vom kanadischen International Development Research Centre (Internationales Zentrum für Entwicklungsforschung, IDRC) unterstützt wird. Das IDRC hat für dieses Projekt eine Förderung von der Bill & Melinda Gates-Stiftung erhalten.

[2] Eurostat, 2010

[3] Eurostat, 2011

[4] Sciadas, G., with Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users (Öffentlicher Zugang zu IKT: Gestaltung des Profils von Nutzern)*. (Öffentlicher Zugang zu IKT: Formen von Nutzerprofilen). Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School (Arbeitsgruppe für technologischen und sozialen Wandel, Fakultät für Informationswissenschaften der Universität Washington).

und Inklusion, wie in der digitalen Agenda für Europa (einer der sieben Leitinitiativen der Strategie) beschrieben, oder auch informelles und nicht formales Lernen, das in drei der sieben Leitinitiativen erwähnt wird. In anderen Politikbereichen, etwa der Unterstützung ausgebildeter Arbeitskräfte und der Vermittlung von Beschäftigungschancen, ist die Rolle der öffentlichen Bibliotheken möglicherweise weniger offenkundig, und es sind zusätzliche Daten erforderlich, um die Beiträge öffentlicher Bibliotheken zu demonstrieren und ihnen dabei zu helfen, sich die Unterstützung der EU für ihre Arbeit zu sichern.

Das Programm „Globale Bibliotheken" der Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung soll gewährleisten, dass alle Menschen, vor allem jene in benachteiligten Gemeinden auf der ganzen Welt, Zugang zu Informationen über Technologien in öffentlichen Bibliotheken haben. Das Programm „Globale Bibliotheken" wurde bislang in fünf EU-Ländern umgesetzt: Bulgarien, Lettland, Litauen, Polen und Rumänien.[5]

1.2 Forschungsziele

TNS, ein unabhängiges Forschungsunternehmen mit weltweiter Präsenz, wurde von der Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung mit der Durchführung von Forschungen in der gesamten EU beauftragt, um die Nutzungsformen von öffentlichen Bibliotheken und diesbezüglichen Meinungen zu ermitteln. Ziel dieser Forschungen war es, **die Wirkung zu verstehen, die öffentliche Bibliotheken in der EU auf das Leben der Nutzer haben.**

Im Speziellen zielt die Forschung auf Folgendes ab:

- Sammlung solider, länderübergreifender Daten zu den Vorteilen für Nutzer, die sich aus ihrem Zugang zu IKT in öffentlichen Bibliotheken in einer Vielzahl von EU-Ländern ergeben;
- Verbesserung der Quantität und Qualität von Daten zum Umfang und den Auswirkungen von Aktivitäten in öffentlichen Bibliotheken;
- Entwicklung eines besseren Verständnisses von Ähnlichkeiten und Unterschieden bei den Auswirkungen für Nutzer in Europa;
- Aufzeigen innovativer Fallstudien oder Beispiele, die die quantitativen Daten ergänzen und als Vorbild dienen können.

1.3 Forschungsmethode

Kurz gesagt, umfasste diese Forschung Folgendes:

1. **Einen Workshop mit den Hauptbeteiligten, um die wichtigsten Prioritäten für die Forschung zu besprechen**. Dazu zählte die Teilnahme von Vertretern der Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung, der Universität Washington, Experten im Bereich der Folgenabschätzung aus den fünf im Rahmen von „Globale Bibliotheken" geförderten Ländern, Civic Agenda und TNS.
2. **Sekundärforschung**, um wichtige Daten zu Bibliotheken zusammenzutragen, durchgeführt in 17[6] EU-Ländern. Zusammengefasst stellen diese Länder mehr als 90% der EU-Bevölkerung dar.[7]

---

[5] **Bulgarien** – Programm Glob@l Libraries Bulgarien, eine gemeinsame Initiative des bulgarischen Ministeriums für Kultur, des UNO-Entwicklungsprogramms, des bulgarischen Ministeriums für Verkehr, Informationstechnologie und Kommunikation, dem nationalen Verband der Gemeinden in Bulgarien und dem bulgarischen Bibliotheken- und Informationsverband.
Lettland – Father's Third Son, ein Projekt der staatlichen Agentur „Culture Information Systems" (Kulturinformationssysteme)
Polen – Programm zur Entwicklung von Bibliotheken, verwaltet von der Stiftung für die Entwicklung der Informationsgesellschaft (FRSI) und unterstützt durch die polnisch-amerikanische Freedom Foundation.
Litauen – Projekt Bibliotheken für Innovation, eine Initiative der nationalen Bibliothek Litauens und des Kulturministeriums
Rumänien – IREX/Biblionet Rumänien

[6] Bei diesen 17 Ländern handelte es sich um Belgien, Bulgarien, die Tschechische Republik, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Italien, Lettland, Litauen, die Niederlande, Polen, Portugal, Rumänien, Spanien und das Vereinigte Königreich.

3. **Eine Omnibus-Befragung** in allen 17 Ländern, um grundlegende Daten zur Nutzung von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern zu erhalten, basierend auf einer umfangreichen Stichprobe der erwachsenen nationalen Bevölkerung ab 15 Jahren. Insgesamt wurden 17.816 Befragungen durchgeführt – rund 1000 in jedem der 17 Länder.
4. **Eine Hauptbefragung unter Nutzern von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern** ab 15 Jahren in allen 17 Ländern, durchgeführt in Bibliotheken. Insgesamt wurden 24.253 Personen befragt: 11.716, die in den vorhergehenden 12 Monaten in einer Bibliothek öffentlich zugängliche Computer genutzt hatten, und 12.537, die in den vorhergehenden 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek genutzt hatten (aber keine öffentlich zugänglichen Computer).
5. **Qualitative Forschung** in allen 18[8] Ländern, bestehend aus vier Gruppendiskussionen mit Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern und 5 vertiefende Befragungen mit Bibliotheksverwaltern und -leitern.

Weitere Details zu den bei der Forschung verwendeten Methoden sind in Anhang A zu finden.

Der erste Stakeholder-Workshop fand am 17. September 2012 statt, und die Forschungen wurden zwischen Ende September und Mitte Dezember 2012 durchgeführt.

1.4 Dieser Bericht

Dieser Bericht bietet einen kurzen Überblick über die Ergebnisse der oben genannten Abschnitte 2 bis 5. Zusätzlich wurde eine Reihe weiterer Ergebnisse präsentiert:

- zusammenfassende Länderberichte für alle 17 an der Studie beteiligten Länder.
- der gesamte Datensatz für die quantitativen Komponenten (die oben genannten Abschnitte 3 und 4) des Projekts.
- ein Foliensatz mit relevanten Grafiken und Tabellen, die vollständige Zusammenfassungen der Daten jedes der wichtigsten Elemente der Befragung bieten und zeigen, wie diese zu den wichtigsten Projekterkenntnissen beitragen.
- eine PowerPoint-Präsentation der wichtigsten Erkenntnisse aus der Studie.

1.5 Anmerkung zu den Abkürzungen

Bitte beachten Sie, dass die folgenden Abkürzungen im gesamten Bericht verwendet werden:

BE	Belgien	IT	Italien
BG	Bulgarien	LT	Litauen
CZ	Tschechische Republik	LV	Lettland
DE	Deutschland	NL	Niederlande
DK	Dänemark	PL	Polen
EL	Griechenland	PT	Portugal
ES	Spanien	RO	Rumänien
FI	Finnland	UK	Vereinigtes Königreich
FR	Frankreich		

Im gesamten Bericht werden die Ergebnisse zu den einzelnen Ländern in alphabetischer Reihenfolge entsprechend den oben genannten Abkürzungen präsentiert.

[7] Quelle: Eurostat (Bevölkerug ab 15 Jahren). Daten aus dem Jahr 2012 (Daten aus dem Jahr 2011, sofern keine Daten aus dem Jahr 2012 verfügbar).
[8] Schweden wurde in die qualitative Forschung einbezogen, nicht aber in die anderen Forschungsteile.

Bitte beachten Sie auch, dass folgende Wörter im gesamten Bericht Folgendes bedeuten:

- Eine „Bibliothek": Damit ist eine öffentliche Bibliothek gemeint, die für alle zugänglich ist. Hierzu zählen keine Schul- oder Hochschulbibliotheken.
- „Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern": Damit ist die Nutzung eines öffentlich zugänglichen Computers gemeint, der den *Zugang zum Internet in einer öffentlichen Bibliothek ermöglicht*, und basiert auf dem Anteil derjenigen, die folgende Frage bejahten:

    - Haben Sie in den letzten 12 Monaten in einer öffentlichen Bibliothek einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt, um damit ins Internet zu gehen? Die Nutzung Ihres privaten Computers/Laptops oder Smartphones in der Bibliothek geben Sie bitte nicht mit an.

1.6 Anmerkung zu den statistischen Methoden

Das Konfidenzniveau, das wir den Daten zuordnen können, schwankt je nach Stichprobengröße und dem Anteil der Befragten, die eine Frage beantwortet haben, zwischen 0 und 100% (die Umfragestatistik). Die folgende Tabelle bietet eine Orientierung zum Konfidenzniveau, das den Statistiken zu den unterschiedlichen Stichprobengröße zugordnet werden kann, die in dieser Studie verwendet wurden. Beispielsweise unterliegen die Prozentsätze, die zu den Stichproben der Bibliotheksnutzer der einzelnen Länder angegeben werden, einem Konfidenzintervall von ±3,7%, was bedeutet, dass bei Angabe eines Prozentsatzes von 40% der tatsächliche Prozentsatz mit 95-prozentiger Sicherheit zwischen 36,3% und 43,7% liegt.

Stichprobengröße	**Maximales Konfidenzintervall**
17.816 – Allgemeine Omnibus-Bevölkerungsbefragung	±0,7%
24.253 – Nutzer von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern	±0,6%
12.537 – Nutzer von Bibliotheken (und nicht von öffentlich zugänglichen Computern	±0,9%
11.716 – Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern	±0,9%
1.400 – Typische Stichprobengrößen der Nutzer von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern in jedem Land	±2,6%
700 – Typische Stichprobengrößen der Nutzer von Bibliotheken (und nicht von öffentlich zugänglichen Computern) in jedem Land	±3,7%
700 – Typische Stichprobengrößen der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in jedem Land	±3,7%

Während der Großteil der Daten in Prozent angegeben wird, wurden die Daten an manchen Stellen in diesem Bericht hochgerechnet, um einen „stellvertretenden Wert" für die 28 EU-Länder zu bieten, und werden in Schätzwerten angegeben.

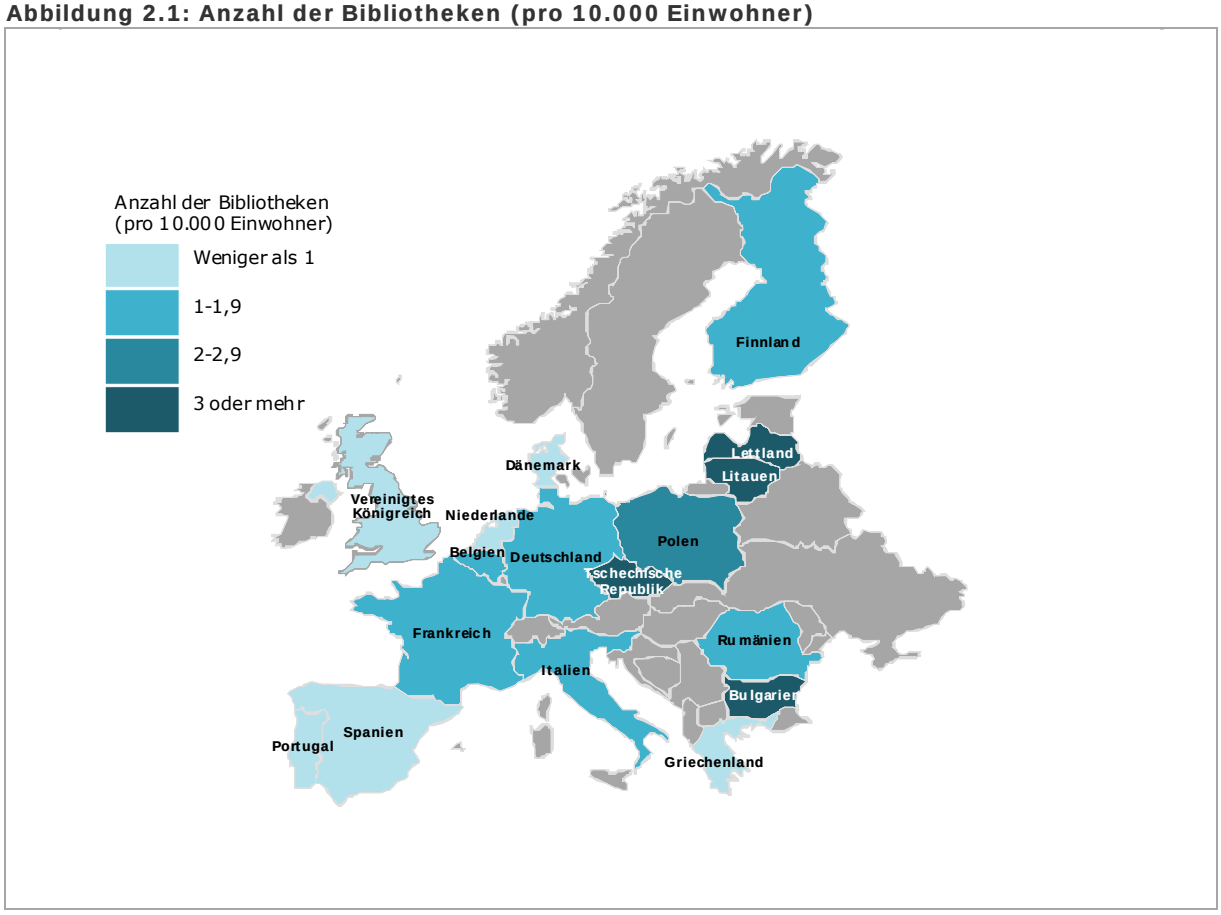
2. Die öffentliche Bibliothekslandschaft

Wesentliche Punkte:

- Laut Sekundärforschung gibt es in der EU geschätzt mehr als 65.000 öffentliche Bibliotheken.
- In den meisten Ländern bietet die klare Mehrheit (80% oder mehr) der Bibliotheken öffentlich zugängliche Computer, wobei Deutschland und Bulgarien eine Ausnahme darstellen.

In diesem Kapitel wird ein Kurzüberblick über die Landschaft der öffentlichen Bibliotheken in ganz Europa geboten. Zudem sollen im übrigen Bericht durch grundlegende Einblicke in die Anzahl der Bibliotheken und die Höhe der Förderung in jedem Land die Zusammenhänge vermittelt werden. Diese Fakten beruhen auf den Ergebnissen der Sekundärforschung, die in jedem der 17 Länder durchgeführt wurde, um grundlegende Informationen zum System der öffentlichen Bibliotheken und Kontextinformationen zum Internetzugang in den entsprechenden Ländern zu erhalten.

Abbildung 2.1: Anzahl der Bibliotheken (pro 10.000 Einwohner)

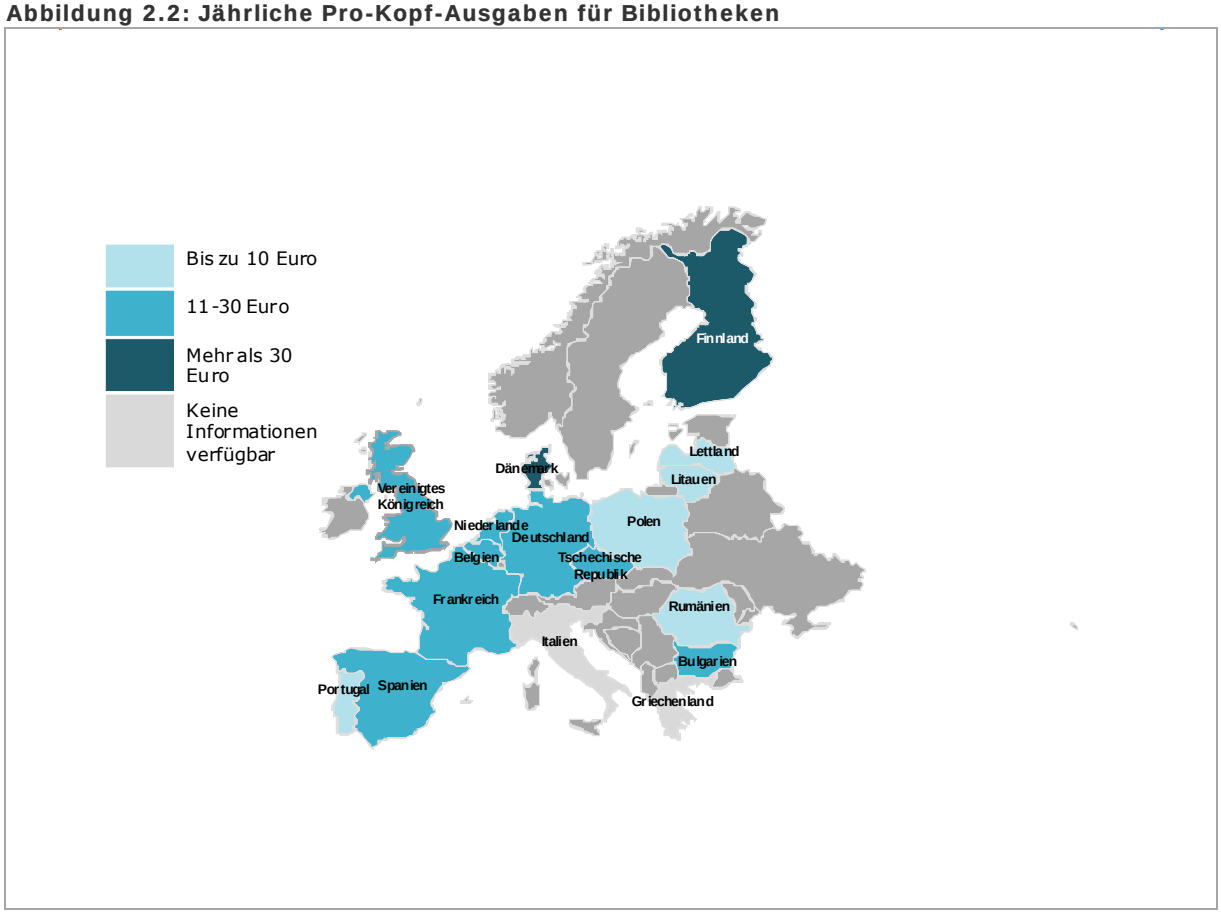


Quelle: TNS-Sekundärforschung

Insgesamt ergaben die im Rahmen der Sekundärforschung erstellten Schätzungen, dass es EU-weit insgesamt mehr als 65,000 öffentliche Bibliotheken gibt. Was die Zahl der Bibliotheken pro Person angeht, so schwankt diese sehr stark, von nur einer halben Bibliothek pro 10.000 Einwohner in den Niederlanden, Griechenland und Portugal bis hin zu mehr als vier Bibliotheken pro 10.000 Einwohner in der Tschechischen Republik, Bulgarien, Litauen und Lettland. In Abbildung 2.1 werden diese Informationen zu jedem der siebzehn Länder präsentiert.

Aus der Karte ist klar ersichtlich, wo relativ hohe und geringe Pro-Kopf-Ausgaben[9] zu verzeichnen sind. Hohe Pro-Kopf-Ausgaben verzeichnen Finnland und Dänemark. Am anderen Ende der Skala stehen Portugal, Polen, Rumänien, Lettland und Litauen mit relativ geringen Ausgaben. Angesichts seines hohen Bruttoinlandsprodukts verzeichnet Deutschland ebenfalls relativ geringe Ausgaben, nämlich rund 11 Euro pro Kopf.

Abbildung 2.2: Jährliche Pro-Kopf-Ausgaben für Bibliotheken



Quelle: TNS-Sekundärforschung

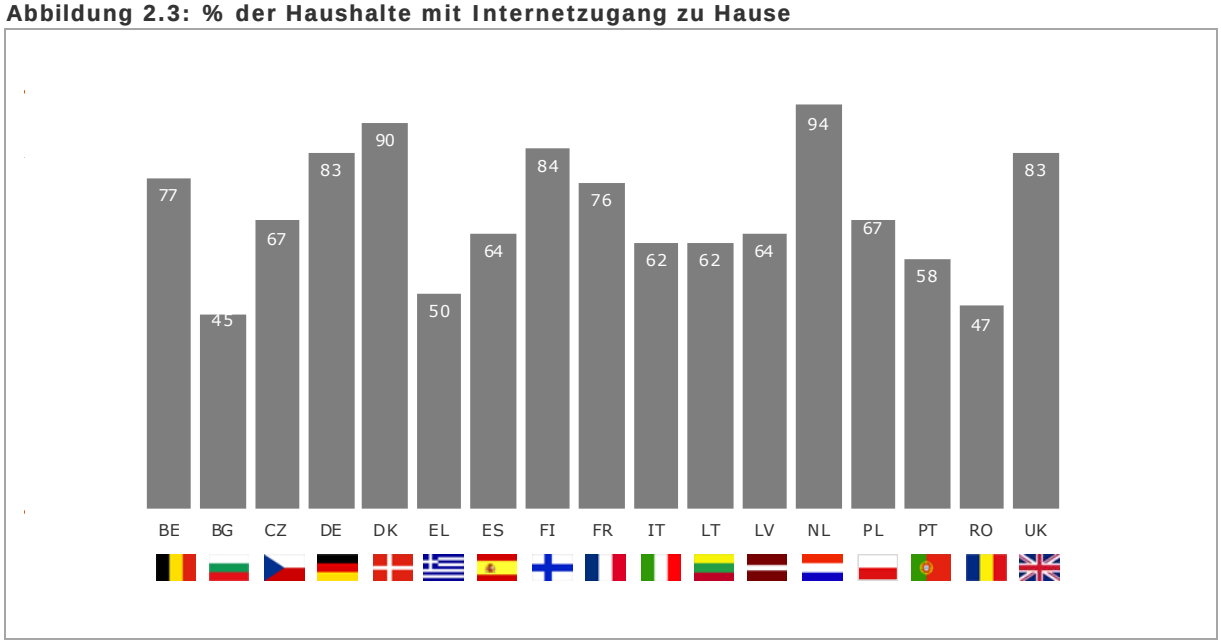
Die von den Bibliotheken angebotenen Möglichkeiten sind sehr unterschiedlich. **Was jedoch öffentlich zugängliche Computer angeht, so bietet die überwältigende Mehrheit (80% oder mehr) der Bibliotheken diesen Dienst für die Bevölkerung an.** Ausnahmen hiervon sind:

[9] Bitte beachten Sie, dass die Daten zu den Ausgaben zwar aus zuverlässigen Quellen stammen, dass es aber unweigerlich Unterschiede in Bezug auf die Faktoren gibt, die in die Berechnungen der verschiedenen Länder einbezogen wurden. Somit sollten diese Informationen nur als Richtwerte betrachtet werden.

- Deutschland – hier verfügen nur 30% der Bibliotheken über öffentlich zugängliche Computer (was teilweise auf die Tatsache zurückzuführen sein kann, dass einige Bibliotheken in Deutschland von der Kirche finanziert werden)
- Bulgarien – hier bieten nur 40% der Bibliotheken öffentlich zugängliche Computer an.

Im nachstehenden Diagramm sind die Eurostat-Daten (2011) zum Internetzugang zu Hause zu sehen. Hierbei zeigt sich, dass der Anteil an Haushalten mit Internetzugang in den 17 Ländern sehr unterschiedlich ist. So schwankt dieser von sehr hohen Prozentsätzen (80% oder mehr) in Finnland, Dänemark, Deutschland, den Niederlanden und im Vereinigten Königreich bis hin zu Anteilen von 50% und weniger in Bulgarien, Griechenland und Rumänien. Dabei zeigen sich einige Länder mit einem geringen Anteil an Haushalten mit Internetzugang zu Hause, in denen somit die Verfügbarkeit von öffentlich zugänglichen Computern besonders wichtig ist.

Abbildung 2.3: % der Haushalte mit Internetzugang zu Hause



Quelle: Eurostat (2011)

3. Nutzung von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern

Wesentliche Punkte:

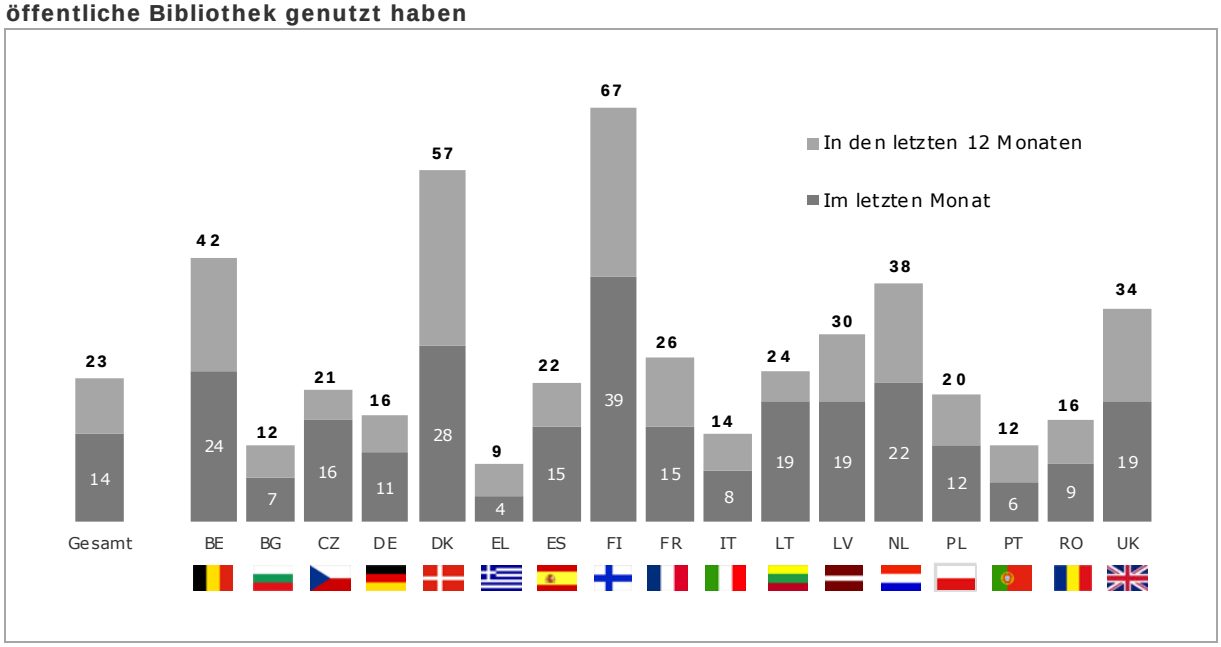
- Fast jeder vierte Erwachsene – das sind 97,3 Millionen Erwachsene in der gesamten EU – hat in den letzten 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek genutzt. Allgemein ausgedrückt weisen die Länder mit den höchsten Pro-Kopf-Ausgaben für Bibliotheken auch den höchsten Nutzungsgrad auf.
- 13,9 Millionen Erwachsene in der EU – das sind 4% – haben in den vergangenen 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt. Die Nutzung öffentlich zugänglicher Computer schwankt von Land zu Land und entspricht tendenziell dem Muster der allgemeinen Nutzung von Bibliotheken. In Finnland und Dänemark sind die Anteile am höchsten, in Bulgarien, Polen, Portugal, Italien, Frankreich, Griechenland und Deutschland hingegen am geringsten. Bei den jungen Menschen von 15 bis 24 Jahren, denjenigen, die noch in Vollzeit eine Ausbildung erhalten, sowie denen, die außerhalb der EU geboren sind, zeigt sich die höchste Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern.
- Die vorrangigen Beweggründe von Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern sind zum einen, dass dieser Dienst kostenlos ist, und zum anderen, dass die Betreffenden keine Alternativen haben. Vor allem diejenigen, die keine Alternative haben, sind tendenziell Mitglieder „sozial ausgegrenzter" Gruppen – Roma, Menschen mit Behinderung, ältere Menschen ab 55 Jahren, Arbeitslose sowie Menschen, die relativ früh ihre Vollzeitausbildung abgeschlossen haben.
- Geschätzte 4,6 Millionen Erwachsene haben *zuerst* einen Computer in einer öffentlichen Bibliothek genutzt, um ins Internet zu gehen, was zeigt, welche Rolle Bibliotheken bei der Vorbereitung von Menschen auf die Nutzung von Computern spielen.
- Die Verfügbarkeit öffentlich zugänglicher Computer wird von den Nutzern sehr positiv bewertet. 92% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern messen den Computern und dem Internetzugang in der Bibliothek einen „hohen Wert" bei und mehr als ein Drittel einen „extrem hohen Wert". Besonders in Bulgarien, Portugal, Litauen, Polen und im Vereinigten Königreich wird besonderer Wert auf diese Dienstleistung gelegt. Zudem zeigen sich 91% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern mit diesem Dienst entweder „sehr zufrieden" oder „zufrieden".
- Wie modern die von Bibliotheken angebotenen Dienste sind, ist von Land zu Land unterschiedlich. Gleiches gilt aber auch für die Erwartungen und Bedürfnisse der Nutzer. Somit erhalten die Länder mit den höchsten Pro-Kopf-Ausgaben, die die modernsten IKT-Dienste anbieten, nicht zwangsläufig die besten Nutzerbewertungen in Bezug auf die Zufriedenheit.

In diesem Kapitel sehen wir uns zuerst die Nutzung von Bibliotheken an und anschließend analysieren wir die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern. Da es sich um die erste Studie dieser Art handelt, werden in diesem Kapitel in einheitlicher Form wichtige Benchmark-Statistiken zur Nutzung in der gesamten EU dargestellt.

3.1 Nutzung von öffentlichen Bibliotheken

Die Omnibus-Umfrage, die eine repräsentative Stichprobe von Personen ab 15 Jahren in den 17 EU-Ländern umfasst, bietet grundlegende Informationen zur Nutzung von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern. Diese Informationen bilden den Kontext für die wichtigsten Ergebnisse der Befragungen von Nutzern von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern in den Bibliotheken. Im nachfolgenden Diagramm sind die Ergebnisse zu allen siebzehn in die Studie einbezogenen Ländern dargestellt. Bitte beachten Sie, dass in diesem Diagramm – und im gesamten Bericht – die Spalte „Gesamt" die gesamten Durchschnittsergebnisse für die siebzehn Länder anzeigt, die gemäß den Bevölkerungszahlen der verschiedenen Länder gewichtet wurden**. Da die Umfrage über 17 Länder und mehr als 90% der EU-Bevölkerung umfasste, kann der Wert „Gesamt" als stellvertretend für den EU-Durchschnitt betrachtet werden.**

Abbildung 3.1: % der Erwachsenen, die in den letzten 12 Monaten/im letzten Monat eine öffentliche Bibliothek genutzt haben



Quelle: Omnibus-Umfrage – Q1. Haben Sie in den letzten 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek besucht? Q2 - Wie oft haben Sie in den letzten 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek besucht?
Grundgesamtheit: Alle Erwachsenen – Gesamt (17816); BE (1018); BG (1043); CZ (986); DE (1026); DK (1045); EL (1000); ES (1000); FI (1008); FR (1006); IT (1016); LT (1106); LV (1091); NL (1004); PL (1000); PT (1261); RO (1117); UK (1089)

Die Befragung ergab, dass insgesamt fast jeder vierte Erwachsene (23%) in den letzten 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek genutzt hat. Das bedeutet, dass rund 97,3 Millionen Erwachsene in den 28 EU-Ländern in den letzten 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek genutzt haben.

Die Nutzung von Bibliotheken ist von Land zu Land sehr unterschiedlich. Diejenigen, die in den beiden in die Studie einbezogenen skandinavischen Ländern leben (Finnland und Dänemark), weisen mit Abstand den höchste Nutzungsgrad auf: 67% bzw. 57%.[10] Belgien, die Niederlande und das Vereinigte Königreich verzeichnen ebenfalls hohe Nutzungsanteile – mehr als ein Drittel der Erwachsenen. Am anderen Ende

[10] Die Nutzung von Bibliotheken in Finnland und Dänemark war ähnlich hoch wie die im Rahmen einer aktuellen Studie, durchgeführt vom Pew Centre und gefördert von der Bill & Melinda Gates-Stiftung, ermittelten Anteile für die USA. Zickuhr, K, Rainie, L und Purcell, K: *Library Services in the Digital Age (Bibliotheksdienste im digitalen Zeitalter)*http://libraries.pewinternet.org/2013/01/22/Library-services/

der Nutzungsskala liegen viele Länder Süd- und Osteuropas – allen voran Griechenland (9%), Portugal (12%), Bulgarien (12%), Italien (14%) und Rumänien (16%). Gering ist der Anteil auch in Deutschland (16%), womit es sich klar von anderen westeuropäischen Ländern wie im Vereinigten Königreich, in Frankreich und den Niederlanden unterscheidet. Dies kann (zumindest teilweise) auf die relativ geringen Pro-Kopf-Ausgaben für Bibliotheken in Deutschland zurückzuführen sein.

Ein Vergleich der Informationen zu den Ausgaben für öffentliche Bibliotheken (siehe Abbildung 2.2) mit der Nutzung von Bibliotheken (Abbildung 3.1) zeigt, dass zwischen den beiden Faktoren ein klarer Zusammenhang besteht. **Im Allgemeinen weisen die Länder mit höheren Pro-Kopf-Ausgaben für Bibliotheken den höchsten Nutzungsgrad auf**.

Obwohl die Umfrage keine Erklärung dafür liefert, *warum* die Nutzung von Land zu Land so unterschiedlich ist, bedeutet die Tatsache, dass sie in einigen Ländern so viel stärker ist, dass der Einfluss der Bibliotheken zumindest teilweise durch diese wesentliche Maßnahme bestimmt sein wird. Anders ausgedrückt: Wenn der Einfluss in einigen Ländern verstärkt werden soll, bedeutet dies unweigerlich, dass mehr Menschen für den Besuch von Bibliotheken gewonnen werden müssen.

In Bezug auf andere Faktoren zeigt sich Folgendes:

- Bei Frauen (26% haben in den vorhergehenden 12 Monaten eine Bibliothek besucht) ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie in den vorhergehenden 12 Monaten eine Bibliothek besucht haben, höher als bei Männern (19%).
- Die Nutzung von Bibliotheken sinkt mit zunehmendem Alter erheblich. Junge Menschen von 15 bis 24 Jahren (38%) sind unter den Bibliotheksnutzern stark vertreten. Unter den Befragten über 65 Jahren ist die Nutzung von Bibliotheken mit 14% deutlich geringer.
- Betrachtet man die altersbedingten Unterschiede bei der Nutzung, so zeigt sich, dass diese bei Menschen besonders hoch ist, die sich noch in Vollzeitausbildung befinden. 48% dieser Gruppe haben in den letzten 12 Monaten eine Bibliothek besucht. Zudem steht eine starke Nutzung auch mit einem höheren Bildungsabschluss in Verbindung. So haben 33% derjenigen, die ihre Ausbildung nach Vollendung des 20. Lebensjahres abgeschlossen haben, in den letzten 12 Monaten eine Bibliothek besucht.
- Die Nutzung von Bibliotheken ist zudem in Großstädten etwas höher (27%) als in Kleinstädten (22%) oder Dörfern/ländlichen Gegenden (21%).
- Des Weiteren trifft dies auch auf diejenigen zu, die außerhalb der EU geboren sind – 37% dieser Gruppe haben in den letzten 12 Monaten eine Bibliothek genutzt.

Eine weitere Messung der Nutzung beruht auf dem *letzten Monat*, in dem der Umfrage zufolge 14% der Erwachsenen in der EU eine Bibliothek genutzt haben. Gewisse länderspezifische Unterschiede zeigen sich in Bezug auf das Verhältnis zwischen der Bibliotheksnutzung in den letzten 12 Monaten und dem letzten Monat. In einigen Ländern, etwa in Litauen, der Tschechischen Republik und in Spanien, besteht ein deutlicher Zusammenhang zwischen der Nutzung in den letzten 12 Monaten und der Nutzung im letzten Monat, was bedeutet, dass die Bibliotheksnutzer dazu neigten, einigermaßen regelmäßig die Bibliothek zu besuchen. In anderen Ländern, etwa in Dänemark, Rumänien und Portugal, zeigt sich ein geringerer Zusammenhang zwischen diesen beiden Messungen – was bedeutet, dass die Besucher diese tendenziell seltener besuchten.

3.2 Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern

Vierzehn Prozent derjenigen, die in den letzten 12 Monaten eine Bibliothek besucht haben, haben einen öffentlich zugänglichen Computer (siehe Abbildung 3.2) genutzt. D.h., dass eine nennenswerte

Minderheit der Bibliotheksnutzer neben den traditionellen Angeboten wie die Ausleihe von Büchern und das Lesen von Zeitungen auch öffentlich zugängliche Computer nutzt. Am höchsten ist der Anteil der Bibliotheksnutzer, die auch einen öffentlich zugänglichen Computer nutzen, in Litauen, Lettland, Finnland, Dänemark und im Vereinigten Königreich.

Interessanterweise geben 5% derjenigen, die *keinen* öffentlich zugänglichen Computer genutzt hatten, auf die Frage nach dem Grund an, dass sie keine öffentlich zugänglichen Computer nutzen, weil sie nicht wissen, wie man Computer nutzt, was bedeutet, dass die Bibliotheken noch Potenzial haben, ihren Kundenstamm zu erweitern und dazu beizutragen, dass die Vorteile der Nutzung von IKT den Menschen nähergebracht werden. Bitte beachten Sie, dass in Bulgarien, Lettland und Litauen ein wesentlich höherer Anteile derjenigen, die keine öffentlich zugänglichen Computer nutzen – zwischen 13% und 16% – angibt, nicht zu wissen, wie man Computer/das Internet nutzt, was zeigt, wie groß das Potenzial in diesen Ländern ist. Zudem geben 7% derjenigen, die keine öffentlich zugänglichen Computer nutzen, an, dass sie keine öffentlich zugänglichen Computer nutzen, weil sie nichts am Computer zu tun haben. Dies stellt ebenfalls eine mögliche Chance für Bibliotheken dar, vor allem in Griechenland und den osteuropäischen Ländern.

Abbildung 3.2: % der Bibliotheksnutzer, die in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt haben

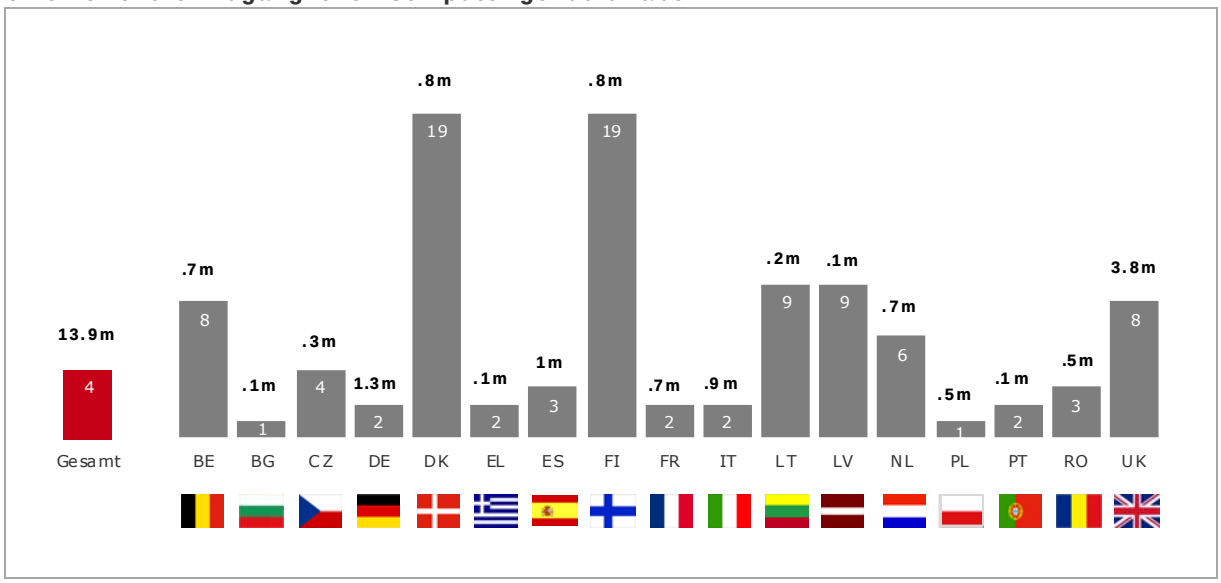
Gesamt	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
14	17	11	16	11	31	15	11	28	5	12	38	24	14	7	15	18	22

Quelle: Omnibus-Umfrage – Q4. An welchen der folgenden Orte haben Sie in den letzten 12 Monaten einen mit dem Internet verbundenen Computer benutzt?

Grundgesamtheit: Alle Bibliotheksnutzer – Gesamt (4739)

Die Umfrage hat ergeben, dass insgesamt 13,9 Millionen Erwachsene in der EU – oder 4% aller Erwachsenen in der EU – in den vergangenen 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt haben. Im folgenden Diagramm sind sowohl der geschätzte prozentuale Anteil (dargestellt durch Balken) als auch die geschätzte Gesamtzahl der erwachsenen Bevölkerung in den einzelnen Ländern dargestellt, die öffentlich zugängliche Computer nutzen.

Abbildung 3.3: % und Schätzung der Zahl der Erwachsenen, die in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt haben



Quelle: Omnibus-Umfrage – Q4. An welchen der folgenden Orte haben Sie in den letzten 12 Monaten einen mit dem Internet verbundenen Computer benutzt?
Grundgesamtheit: Alle Erwachsenen – Gesamt (17816); BE (1018); BG (1043); CZ (986); DE (1026); DK (1045); EL (1000); ES (1000); FI (1008); FR (1006); IT (1016); LT (1106); LV (1091); NL (1004); PL (1000); PT (1261); RO (1117); UK (1089)

Die Nutzung schwankt von Land zu Land erheblich und spiegelt tendenziell die oben angeführten Nutzungsmuster von öffentlichen Bibliotheken wider.

- Somit gibt in Finnland (19% – ca. 0,9 Millionen Erwachsene) und Dänemark (19% – ca. 0,8 Millionen Erwachsene) fast jeder fünfte Erwachsene an, in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt zu haben. Dies stellt die höchsten Anteile dar. Interessanterweise sind diese beiden Länder auch die mit dem höchsten Anteil an Internetzugängen zu Hause, wie im vorhergehenden Kapitel berichtet.
- Im Vereinigten Königreich (8% – ca. 4,3 Millionen Erwachsene), Belgien (8% – ca. 0,7 Millionen Erwachsene), Lettland (9% – ca. 0,1 Millionen Erwachsene), Litauen (9% – ca. 0,2 Millionen Erwachsene) und den Niederlanden (6% – ca. 0,8 Millionen Erwachsene) sind die Anteile ebenfalls relativ hoch.
- In allen übrigen Ländern, die in die Studie einbezogen wurden, geben zwischen 1 und 4% der Erwachsenen an, in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt zu haben.

Bei Betrachtung anderer demografischer Faktoren, die bereits zur Untersuchung der allgemeinen Nutzung von Bibliotheken herangezogen wurden, zeigt sich, dass die Nutzung von öffentlichen Computern unter den Befragten zwischen 15 und 24 Jahren am höchsten ist. So haben 9% dieser Gruppe in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt, während der Anteil bis auf 1% unter den Befragten im Alter von 65 Jahren oder älter sinkt. Ein vergleichbarer Zusammenhang zeigt bei Berücksichtigung der Tatsache, ob sich der Befragte noch in Vollzeitausbildung befindet oder nicht: 12% dieser Gruppe haben einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt, während der Anteil bei denjenigen, die ihre Ausbildung nach Vollendung des 20. Lebensjahres abgeschlossen haben, auf 5% sinkt und bei denjenigen, die noch früher ihre Vollzeitausbildung beendet

haben, auf nur 2%. Erwartungsgemäß sind Bibliotheken besonders für junge Menschen attraktiv (von denen sich viele noch in Vollzeitausbildung befinden). Gleiches gilt für öffentlich zugängliche Computer.

Trotz dieses Trends hin zu jüngeren Nutzern scheinen die in der qualitativen Forschung befragten Bibliotheksleiter ältere Menschen selten als eine Gruppe zu betrachten, die schwer zu erreichen ist. In den beteiligten Ländern wurde eine Vielzahl an Initiativen eingeleitet, um ältere Menschen zur Nutzung von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern zu ermutigen (etwa spezielle Schulungskurse, Verbindung der Nutzung von IKT mit Themen, die für ältere Menschen interessant sind und Bereitstellung von Laptops in der Gemeinde, um jene zu erreichen, die keine Bibliothek besuchen können). In den meisten Ländern jedoch werden ältere Menschen als bereits sehr interessiert wahrgenommen, etwas über IKT zu lernen, und somit auch als ein relativ „einfaches Publikum".

Öffentlich zugängliche Computer werden auch besonders häufig von denjenigen genutzt, die **zurzeit arbeitslos** sind (7% dieser Gruppe haben in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt). Dies steht in klarem Zusammenhang mit der Beliebtheit von öffentlich zugänglichen Computern bei denen, die sich noch in Vollzeitausbildung befinden. Dies deckt sich mit zahlreichen Berichten von Bibliotheksleitern im Rahmen der qualitativen Forschung, wonach Menschen mit niedrigem Einkommen und Arbeitslose unter den Bibliotheksnutzern zahlreich vertreten sind und die kostenlosen IKT, die in den Bibliotheken angeboten werden, umfassend nutzen.

> *„Viele hatten zu Hause einen Internetzugang, aber jetzt nicht mehr, weil sie ihn sich nicht leisten können. Deshalb kommen sie hierher." (Leitender Bibliotheksangestellter, urban, Griechenland)*

Öffentlich zugängliche Computer scheinen auch für Minderheitengruppen besonders attraktiv zu sein, die aufgrund einer Kombination wirtschaftlicher und sprachlicher Gründe oft „digital ausgegrenzt" sind. So geben 7% derjenigen, deren Geburtsland außerhalb der EU liegt, an, in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt zu haben, verglichen mit 3% derjenigen, deren Geburtsland sich innerhalb der EU befindet.

Im Rahmen der qualitativen Forschung waren die Bibliotheksleiter unterschiedlicher Meinung, ob Minderheitengruppen eine „schwer erreichbare" Gruppe darstellen und spezielle Unterstützung oder Ermutigung erhalten sollten, öffentlich zugängliche Computer zu nutzen. Einige meinen, dass ethnische Minderheiten in die Gemeinde integriert sind, bereits Bibliotheken nutzen und zu wenige sind, um spezielle Aufmerksamkeit zu benötigen. In ähnlicher Weise wurde die Meinung geäußert, dass der Zugang zu IKT-Diensten in öffentlichen Bibliotheken keine Herausforderung darstellen sollte, wenn eine Person die jeweilige Landessprache beherrscht.

Es wurden einige Beispiele für spezielle Initiativen für ethnische Minderheiten angeführt, der Großteil aber berichtete nicht über dergleichen:

- organisierte Schulungen, Informationen oder IKT-Unterstützung in der Muttersprache der Angehörigen ethnischer Minderheiten (Litauen, Finnland, Schweden);
- Schulungen, um den ethnischen Minderheiten dabei zu helfen, die Sprache des Landes zu lernen, in dem sie derzeit leben, beispielsweise durch das Angebot von e-Learning in der Bibliothek sowie Partnerschaften mit Verbänden, die auf die Vermittlung der Landessprache für Einwanderer spezialisiert sind (Deutschland, Frankreich, Schweden);
- Unterstützung für die Eltern von Kindern, die die Bibliothek nutzen (Deutschland, Dänemark).

> *„Die Gruppen, die wir am schwierigsten erreichen, sind Menschen aus ethnischen*

Minderheiten und Flüchtlinge, vor allem, weil sie nicht den Mut haben, mit uns in Kontakt zu treten. Um sie zu erreichen, arbeiten wir mit Verbänden zusammen, die Schwedisch für Einwanderer lehren, Informationen in mehreren Sprachen zur Verfügung stellen, Schnupperabende anbieten usw. Es ist uns aber noch nicht vollständig gelungen." (Leiter einer Bibliothek, städtisch, Schweden)

Die Nichtbeherrschung der Landessprache stellt für einige ethnische Minderheiten in Rumänien ein unüberwindbares Hindernis dar, denn das Windows-Betriebssystem der öffentlich zugänglichen Computer ist in rumänischer Sprache gehalten, und die Bibliotheksmitarbeiter sind nicht in der Lage, ihnen Unterstützung in ihrer Muttersprache zu bieten. Von den Ungarn und Deutschen in Rumänien wird berichtet, dass sie in geschlossenen Gruppen leben und lieber Gemeindebibliotheken für Menschen ihrer Herkunft besuchen, teilweise aufgrund der Sprachbarriere. Somit sind diese für herkömmliche Bibliotheken nur schwer erreichbar. Diese Situation wird in anderen Ländern nicht erwähnt, könnte aber in Bibliotheken, die nicht in die qualitative Stichprobe einbezogen wurden, ein Problem darstellen.

Die Haltungen insbesondere gegenüber **Roma-Nutzern**[11] war unterschiedlich. Einige Bibliotheksleiter in Rumänien, Bulgarien und Litauen berichten von intensiver Nutzung von Bibliotheken durch die Roma-Gemeinschaft und meinen, dass die Roma-Nutzer die Bibliothek auf eigene Initiative hin besuchen und somit nicht dazu ermutigt werden müssen, während andere wiederum meinen, dass die Roma die Bibliothek nicht wirklich nutzen und es keine Initiative gegeben hätte, sie dazu zu ermutigen.

„Oh, die Roma sind sehr aktiv. Man bringt sie kaum vom Computer weg." (Leiter einer Bibliothek, halbländlich, Litauen).

Ebenso berichten einige Leiter und Nutzer, dass die Roma öffentlich zugängliche Computer in vergleichbarer Weise nutzen wie Menschen aus anderen Gemeinden, während andere angeben, dass Roma-Nutzer nicht dieselben „Regeln" befolgen wie andere Nutzer, was in Bibliotheken ein Problem darstellen kann. Zu den angegebenen Beispielen zählten das Stiften von Unruhe, das Bestehen auf die Nutzung der Computer außerhalb des erlaubten Zeitfensters sowie die ausschließliche Nutzung der Computer für spielerische Aktivitäten (Computerspiele, soziale Aktivitäten usw.) und nicht für „ernsthafte" Aktivitäten wie die Arbeitssuche. Derartige Aussagen beruhen natürlich auf persönlichen Erfahrungen, werden aber nicht zu Nutzern aus anderen Gemeinschaften getätigt.

Was das Geschlecht angeht, werden öffentlich zugängliche Computer von Männern und Frauen gleichermaßen genutzt, während Bibliotheken häufiger von Frauen genutzt werden.

In Anhang B dieses Berichts ist das demografische Profil der Nutzer von Bibliotheken und von öffentlich zugänglichen Computern dargestellt.

Was die Nutzungshäufigkeit angeht, so stellt die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern eine relativ selten praktizierte Aktivität dar: Die Hälfte der Nutzer tut dies nur einmal in drei Monaten oder seltener. 20% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern nutzen mindestens einmal wöchentlich öffentlich zugängliche Computer und 27% ein- bis dreimal monatlich. Diejenigen, die am häufigsten öffentlich zugängliche Computer nutzen, sind die Bewohner der ost- und südeuropäischen Länder – Lettland, Litauen, Rumänien und Spanien. Diejenigen, die am seltensten öffentlich zugängliche Computer nutzen, sind die Befragten in Dänemark und Finnland, trotz der Tatsache, dass diese beiden Länder den größten Anteil an Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern aufweisen (und damit die höchste Bibliotheksnutzung).

[11] 0,3% der Bibliotheksnutzer in der EU stammen aus der Roma-Gemeinde, während des bei den Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern 0,4% sind.

Was die demografischen Gruppen angeht, ist Folgendes bemerkenswert:

- Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern aus der Roma-Gemeinschaft nutzen diese auffallend regelmäßig – ganze 60% der Roma unter den Nutzern öffentlicher Computer tun dies mindestens einmal wöchentlich.
- Die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern aus ethnischen Minderheitengruppen (33%) und Migranten (31%) sind tendenziell ebenfalls regelmäßige Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern.
- Mehr Männer nutzen regelmäßig öffentlich zugängliche Computer als Frauen.
- Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern, die ihre Ausbildung im Alter von 15 Jahren oder früher beendet haben, nutzen diese mit einer größeren Regelmäßigkeit als diejenigen, die länger in Ausbildung waren.

Zudem ergab die Studie, dass rund 4,6 Millionen (oder 1%) aller Erwachsenen *zuerst* in einer öffentlichen Bibliothek einen Computer genutzt haben, um ins Internet zu gehen. Während dies deutlich weniger ist als die Nutzung an Orten wie zu Hause (44%), bei einem Freund/Verwandten (9%), bei der Arbeit (8%) oder in der Schule/in der Hochschule (7%), zeigt dies doch, dass europaweit viele Menschen ihre erste Online-Erfahrung in Bibliotheken machen, wodurch sie (hoffentlich) den Umgang mit IKT erlenen und ermutigt werden, IKT vermehrt zu nutzen. Im Ländervergleich zeigten sich nur geringe Unterschiede in Bezug auf den Anteil der Erwachsenen, die in Bibliotheken erstmals das Internet erprobten.

In Bezug auf das Profil derjenigen, die das Internet erstmals in einer Bibliothek genutzt haben, waren diese im Vergleich zur EU-Bevölkerung häufiger weibliche Nutzer (58% gegenüber 51%), weniger häufig Bewohner einer ländlichen Gegend (23% gegenüber 31%), zu einem größeren Teil zwischen 25 und 39 Jahre alt (34% gegenüber 24%) und haben zu einem größeren Teil ihr Studium mit 20 Jahren oder später abgeschlossen (38% gegenüber 26%).

3.3 Gründe für die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern

Nutzer öffentlich zugänglicher Computer, die in den Bibliotheken befragt wurden, wurde die Frage gestellt, welche ihre wichtigsten Beweggründe für die Nutzung von Computern, des Internets und von Software in öffentlichen Bibliotheken in den vergangenen 12 Monaten waren. **Die vorrangigen Beweggründe der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern sind eindeutig die Tatsache, dass der Service kostenlos ist und ein Mangel an Alternativen. Dies zeigt deutlich die Notwendigkeit, für ein dauerhaftes Angebot an öffentlich zugänglichen Computern in Bibliotheken zu sorgen, vor allem in der aktuellen wirtschaftlich heiklen Lage.** Zu den weiteren, weniger häufig genannten Gründen zählen die Notwendigkeit, mit anderen Menschen zu arbeiten oder zusammenzukommen (12%), die Geschwindigkeit des Internets verglichen mit dem Internet, das den Nutzern anderswo zur Verfügung steht (8%), die von den Bibliotheksmitarbeitern angebotene Unterstützung (7%) sowie die Qualität der Hardware/Software der öffentlich zugänglichen Computer im Vergleich zu dem, was ihnen zu Hause oder bei der Arbeit zur Verfügung steht (5%).

Auf Länderebene scheinen die Beweggründe etwas variieren: So wird die Tatsache, dass der Dienst kostenlos ist, am häufigsten in Griechenland, Litauen, Rumänien und Portugal genannt, und offenbar deutlich seltener in vielen der reicheren Länder wie Italien, die Niederlande, Finnland und Dänemark.

Abbildung 3.4: Wichtigste Gründe für die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern in Bibliotheken

%	Gesamt	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Kostenloser Internetzugang	33	37	35	33	24	30	64	42	24	41	17	53	43	18	48	50	51	34
Keine andere Möglichkeit, Zugang zum Computer zu bekommen	19	18	16	19	20	14	10	12	19	19	22	21	22	13	12	26	10	25
Keine andere Möglichkeit, Zugang zum Internet zu bekommen	19	31	19	18	15	18	9	19	16	27	27	18	36	16	17	33	8	16
Um mit Freunden oder anderen Personen zu arbeiten oder zusammen zu sein	12	21	18	12	8	11	29	9	5	18	10	19	12	15	10	15	28	9
Schnellere Internetverbindung als zu Hause oder auf der Arbeit	8	5	15	8	6	8	16	9	8	7	8	12	12	7	13	6	12	7
Um Hilfe von Bibliotheksmitarbeitern zu erhalten	7	8	22	10	6	16	16	7	8	9	7	14	8	1	9	4	20	3
Bessere Computerhardware/-software als zu Hause oder auf der Arbeit	5	6	6	4	4	8	8	6	10	6	3	12	9	5	5	1	5	4

Quelle: Bibliotheksumfrage – C8. Was sind die Hauptgründe, weshalb Sie in den letzten 12 Monaten Computer, Internet und Software in öffentlichen Bibliotheken genutzt haben?
Grundgesamtheit: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Gesamt (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Diese Ergebnisse stammen aus der qualitativen Forschung, bei der die Gründe für die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern spontan ermittelt wurden. Ein kostenloser oder hochwertigerer Zugang zu Computern und dem Internet sind die häufigsten und wichtigsten Beweggründe. Zu den weiteren attraktiven Aspekten zählt die Verfügbarkeit von Unterstützung und Beratung durch die Bibliotheksmitarbeiter, andere praktische Aspekte der Bibliothek sowie der Standort der Bibliothek, das ruhige Bibliotheksumfeld sowie die Möglichkeit, unter Menschen und weniger gesellschaftlich isoliert zu sein. Bei diesen Ergebnissen zeigt sich kein klares Muster, da alle Gründe EU-weit genannt werden.

> *„Ich finde es perfekt. Meine Skepsis, einen Computer zu nutzen, nimmt ab, und dadurch, dass ich weiß, dass es Unterstützung gibt, bin ich gelassener.“ (Nutzerin, Schweden)*

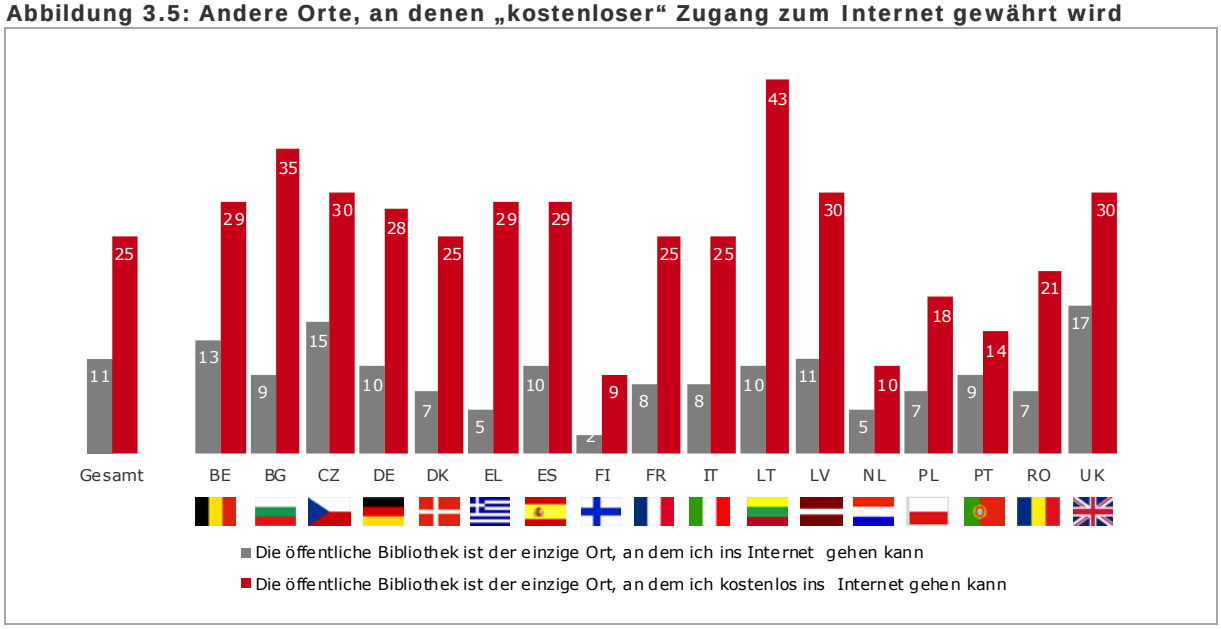
Den Nutzern öffentlicher Computer in der Befragung wurden außerdem zwei weitere direkte Fragen dazu gestellt, welche Alternativen sie hätten – zum einen, ob sie anderswo Zugang zum Internet haben, und zum anderen, wo sie sonst *„kostenlosen“* Zugang zum Internet haben. **11% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern – oder rund 1,5 Millionen Erwachsene in Europa – geben an, nicht über andere Optionen für den Zugang zum Internet zu verfügen, und weitere 14% – oder rund 1,9 Millionen Erwachsene – geben an, über keine andere Möglichkeit für *kostenloses* Internet zu verfügen (insgesamt 25%).**

Im Vereinigten Königreich, der Tschechischen Republik und in Belgien gibt ein relativ hoher Anteil an, keine andere Möglichkeit zu haben, um ins Internet zu gehen. In Litauen und Bulgarien gibt ein besonders hoher Anteil an, keine andere *kostenlose* Möglichkeit zu haben, Zugang zum Internet zu erhalten (siehe Abbildung 3.5).

Obwohl der Großteil der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer sehr wohl andere Möglichkeiten hat, Zugang zum Internet zu erhalten, gibt es dennoch einen nicht unbedeutenden „Kern" an Nutzern, die offenbar keine andere Möglichkeit haben. **Noch wichtiger aber ist vielleicht, dass diejenigen, die angeben, keine andere Möglichkeit des Internetzugangs zu haben, tendenziell aus „digital ausgegrenzten" Gruppen stammen, was die Bedeutung von öffentlich zugänglichen Computern in der Zukunft der EU-Wachstumsstrategie 2020 zeigt**. Insbesondere die folgenden Gruppen geben besonders häufig an, keine anderen Möglichkeiten zu haben:

- Mitglieder der Roma-Gemeinschaft – 27% der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer unter den Roma geben an, keine andere Möglichkeit zu haben, während der Anteil bei allen Nutzern öffentlich zugänglicher Computer nur 11% beträgt.
- 30% derjenigen mit einer Behinderung haben keine andere Möglichkeit, während es bei den Nutzern öffentlicher Computer insgesamt wieder 11% sind.
- Ältere Mitglieder der Bevölkerung – 18% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern im Alter zwischen 55 und 64 Jahren und 28% jener ab 65 Jahren geben an, keine andere Möglichkeit zu haben.
- Diejenigen, die zum Zeitpunkt der Befragung arbeitslos waren – 14% der Nutzer öffentlicher Computer aus dieser Gruppe geben an, keine Alternative zu haben.
- Diejenigen, die relativ früh ihre Vollzeitausbildung beendet haben. 33% der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer, die im Alter von 15 Jahren oder jünger ihre Vollzeitausbildung beendet haben, haben ebenfalls keine andere Möglichkeit.

Abbildung 3.5: Andere Orte, an denen „kostenloser" Zugang zum Internet gewährt wird

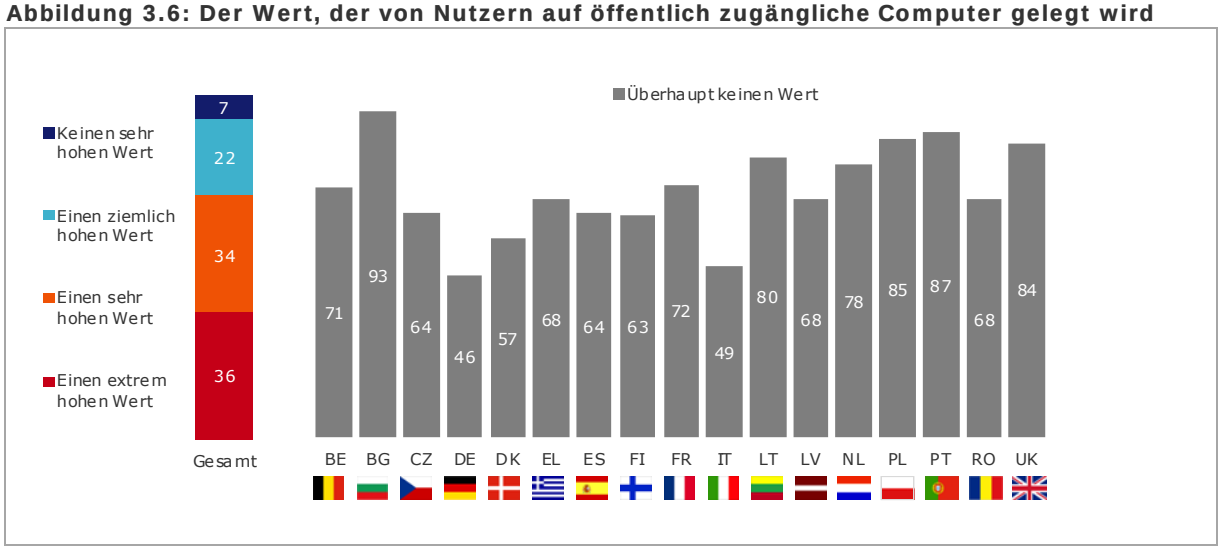


Quelle: Bibliotheksumfrage C13. Wo, neben öffentlichen Bibliotheken, haben Sie sonst noch Zugang zum Internet? C14. Wo, neben öffentlichen Bibliotheken, haben Sie sonst noch kostenlosen Zugang zum Internet?
Grundgesamtheit: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Gesamt (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

3.4 Die Meinungen der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern über diese

Angesichts der Tatsache, dass der Dienst kostenlos ist und – wie wir gesehen haben – des Mangels an Alternativen bei einigen Befragten überrascht es vielleicht nicht, dass die Nutzer öffentlich zugänglicher Computer viel Wert auf dieses Angebot legen. **Insgesamt betrachten 92% der Nutzer die kostenlose Verfügbarkeit von Computern und Internetanschluss in Bibliotheken als nützlich**, wobei die meisten die Antwort „einen extrem hohen Wert" (36%) oder „einen hohen Wert" (34%) wählen. Der Anteil derjenigen, die „einen ziemlich hohen Wert" wählen, liegt nur bei 22%. Diese Haltung war in allen Ländern ähnlich, obwohl sich zeigt, dass die Nutzer in Bulgarien, Portugal, Litauen, Polen und im Vereinigten Königreich einen besonders hohen Wert auf dieses Angebot legen, während jene in Deutschland und Italien dieses als weniger wertvoll betrachten.

Abbildung 3.6: Der Wert, der von Nutzern auf öffentlich zugängliche Computer gelegt wird



Quelle: Bibliotheksumfrage – C30. Welchen Wert messen Sie den Computern und dem Internetzugang in der Bibliothek bei?
Grundgesamtheit: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Gesamt (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Obwohl zwischen den verschiedenen Bevölkerungsgruppen insgesamt keine großen Unterschiede bezüglich des Werts zu verzeichnen sind, den diese öffentlich zugänglichen Computern beimessen, haben öffentlich zugängliche Computer für die nachfolgend genannten Gruppen einen besonders hohen Wert. Hierbei handelt es sich zumindest teilweise wieder um jene Gruppen, die traditioneller Weise „digital ausgegrenzt" sind.

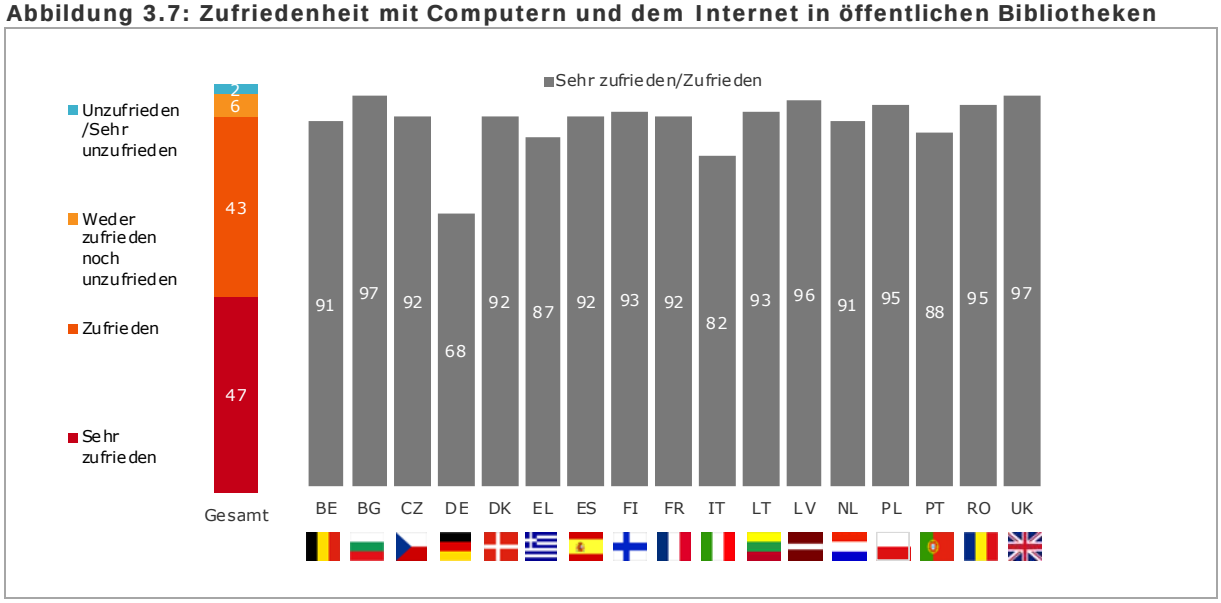
- Diejenigen, die ihre Vollzeitausbildung im Alter von 15 Jahren und früher abgeschlossen haben (83% sind der Meinung, dass öffentlich zugängliche Computer einen extremen oder sehr hohen Wert haben)
- Diejenigen, die außerhalb der EU geboren sind (79% extrem/sehr hoher Wert)
- Ethnische Minderheiten (84% extrem hoher/sehr hoher Wert)

Ähnlich hoch ist die Zufriedenheit der Nutzer mit den Computern und dem Internet in öffentlichen Bibliotheken: 91% der Nutzer sind entweder „sehr zufrieden" oder „zufrieden". Nur 6% haben „weder zufrieden noch unzufrieden" angeben und 2% äußern sich unzufrieden. Wie bei anderen Aspekten ist die Zufriedenheit in Bulgarien, Lettland, Polen, Rumänien und im Vereinigten Königreich am höchsten. Deutlich geringer ist die Zufriedenheit hingegen in Deutschland und in einem gewissen Maße auch in Italien. Dies war bereits bei der Frage nach dem Wert von öffentlich zugänglichen

Computern der Fall, wie oben erwähnt. Wie nachstehend erläutert, scheint die Höhe der Pro-Kopf-Ausgaben in einigen Ländern mit dem Maß an Zufriedenheit in Zusammenhang zu stehen. Aber auch die Erwartungen und Bedürfnisse der Nutzer scheinen sich auf die Zufriedenheit in anderen Ländern auszuwirken.

Im Wesentlichen waren alle demografischen Gruppen gleichermaßen mit den Computern und dem Internet in Bibliotheken zufrieden. Hierbei gibt es jedoch eine Ausnahme, da sich zeigt, dass Roma im Vergleich zu anderen Gruppen etwas weniger zufrieden sind. Somit ist es möglich, dass die Bibliotheken trotz der Bedeutung dieser Gruppe nicht immer deren Wünsche erfüllen können.

Abbildung 3.7: Zufriedenheit mit Computern und dem Internet in öffentlichen Bibliotheken



Quelle: Bibliotheksumfrage – C31. Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie mit dem Zugang zu Computern und zum Internet in öffentlichen Bibliotheken?
Grundgesamtheit: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Gesamt (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Dieses hohe Maß an Zufriedenheit zeigt sich etwa darin, dass neun von zehn Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern in einer Bibliothek nur maximal 10 Minuten warten müssen, um Zugang zu einem Computer zu erhalten, während jeder zehnte Befragte länger warten muss.

Im Rahmen der qualitativen Forschung hat der Großteil der Nutzer die IKT-Hardware, -Software und den Internetzugang in Bibliotheken zumindest als für den Zweck angemessen beschrieben. **Klar ist jedoch, dass die Bedürfnisse dieser Mehrheit in den meisten Ländern relativ grundlegend sind und dass die Geräte im Allgemeinen besser sind als die, zu denen sie anderswo Zugang haben.** Auch die Tatsache, dass diese Dienste im Rahmen der budgetären Möglichkeiten angeboten werden, ist den Nutzern bewusst, und viele sind dankbar, dass der Dienst kostenlos ist.

> *„Hier gibt es alles, was ich für einfache Dinge benötige, z.B. um etwas für mein Studium zu schreiben, nach etwas zu suchen oder etwas zu drucken. Um meine E-Mails abzurufen. Durchschnittliche, herkömmliche Ausstattung zur Nutzung des Internets oder grundlegender Programme.“ Nutzer, männlich, Gruppe 16-24 Jahre, Litauen)*

Dies lässt darauf schließen, dass IKT in Bibliotheken für jene mit grundlegenden Bedürfnissen und geringen Alternativen im Allgemeinen angemessen sind. Einige Nutzer mit anspruchsvolleren Bedürfnissen oder Erwartungen jedoch waren weniger zufrieden mit den angebotenen IKT-Diensten.

Diese Nutzer sind vorwiegend in Ländern zu finden, in denen die Zufriedenheit etwas geringer ist (z.B. Belgien, Frankreich, Portugal, Deutschland, Griechenland). Folgende Probleme beispielsweise wurden von dieser Minderheit angeführt:

- Es gibt zu wenige Computer oder Computer, die ersetzt/aufgerüstet werden sollten. Vor allem ist dies in Zeiten der Fall, in denen mehr Betrieb ist. (Belgien, Bulgarien, Dänemark, Frankreich, Griechenland, Polen, Portugal, Spanien)

> *„Man kann die Tastenbelegung nicht mehr lesen, das muss alles überholt werden!" (Aktueller Nutzer, männlich, Gruppe 40-64 Jahre, Frankreich)*
>
> *„Eine Sache, die ich gut fände... wenn wir schon von Computern reden... Ich glaube, dass die Computer ein größeres Problem darstellen... es ist wirklich steinzeitlich." (Nutzerin, Gruppe 40-64 Jahre, Portugal)*

- Das Zeitlimit für die Nutzung der Computer, beispielsweise 30 Minuten oder eine Stunde. (Belgien, Frankreich, Portugal)

> *„Eine Stunde reicht nicht aus. Wenn man die Schlussfolgerungen verfassen möchte, ist die Zeit bereits um. Wir haben uns daher entschlossen, uns in einem Cybercafé zu treffen und teilen uns die Kosten für die Computernutzung." (aktueller Nutzer, männlich, Gruppe 16-24 Jahre, Portugal)*

- Unzureichende Verfügbarkeit und schlechte Funktion der Zusatzhardware, wie etwa Drucker, Scanner, Kopfhörer, Webcams usw. (Belgien, Dänemark, Deutschland, Griechenland, Litauen, Rumänien, Spanien)

- Fehlende Möglichkeit, ein Speichermedium (z.B. USB-Stick) an den Computer anzuschließen, wodurch es unmöglich ist, Dokumente zu speichern oder sie in die Bibliothek mitzunehmen. (Deutschland)

- Die Geschwindigkeit der Internetverbindung, vor allem zu Spitzenzeiten/wenn viele die Computer nutzen. (Tschechische Republik, Italien, Lettland, Frankreich, Griechenland, Litauen, Niederlande, Polen, Portugal, Spanien)

> *„Bei normalem Browsen oder dem Öffnen von Dokumenten ist es ok, aber es eignet sich nicht zum Downloaden oder Streamen, aber diese Dinge sind sowieso nicht erlaubt." (Nutzer, männlich, Gruppe 16-24 Jahre, Italien)*
>
> *„Die allgemeine Geschwindigkeit ist gering. Man muss fünf Minuten warten, um YouTube zu laden. Dann kann man eine Weile Videos ansehen, dann muss man wieder warten, und das Einzige, was man sieht, ist dieser sich drehende Kreis." (Nutzer, männlich, Gruppe 40-64 Jahre, Litauen)*
>
> *„Ich habe herausgefunden, wie man es machen muss... Ich öffne eine Website, sehe mir alles an, was ich brauche, und schließe sie wieder. Dann öffne ich die nächste... Mehr als eine auf einmal zu öffnen ist aber unmöglich." (Nutzer, männlich, Gruppe 25-39 Jahre, Spanien)*

- Software nicht aktuell oder ausreichend (Tschechische Republik, Finnland, Griechenland, Portugal, Finnland, Lettland, Schweden)

> *„Nicht alle Computer in der Bibliothek verfügen über MS Office. Bei einigen ist Notepad installiert. Die Bibliotheksmitarbeiter haben mich dabei beraten, welche Computer neuer sind, und ich habe die Software, die ich brauche." (Nutzer, weiblich, 25-39 Jahre, halbländlich, Tschechische Republik)*
>
> *„Ihr Betriebssystem sollte nach und nach aktualisiert werden. Vista stürzt immer wieder ab. Es ist zu wenig Arbeitsspeicher vorhanden." (Nutzer, männlich, Gruppe 25-39 Jahre, Finnland)*

- Bedenken hinsichtlich der Sicherheit des Netzwerks, beispielsweise bei der Nutzung von Online-Banking. (Niederlande, Portugal)

Die Meinungen der Bibliotheksleiter in Bezug darauf, ob die Hard- und Software zuverlässig funktioniert und ob sie aktuell genug für die Zwecke der Nutzer ist, sind gemischt. Einige meinen, dass das Angebot ihrer Bibliothek zumindest ausreichend sei (Rumänien, Italien, Litauen, Deutschland, Finnland, Dänemark, Tschechische Republik, Bulgarien).

> *„Wenn sie nicht funktionieren, ist es, weil sie nicht sachgemäß verwendet werden." (Bibliotheksverwalter, städtisch, Italien)*
>
> *„Wir setzen alles daran, für eine regelmäßige Aktualisierung der Hardware zu sorgen, und die Software ist meiner Meinung nach durchaus aktuell." (Bibliotheksleiter, halbländlich, Tschechische Republik).*

Andere betrachten die Hardware (Portugal, Polen, Spanien, Lettland, Griechenland, Frankreich, Belgien, Vereinigtes Königreich) und/oder Software (Portugal, Griechenland, Vereinigtes Königreich) nicht als aktuell, teilweise aufgrund der sich schnell ändernden Technologie und finanzieller Einschränkungen, die eine ausreichend häufige Aktualisierung verhindern. Zudem deutet einiges darauf hin, dass die Hardware in städtischen Gebieten intensiver genutzt wird als in ländlichen Gegenden und somit öfter ersetzt werden muss.

> *„Die Computer funktionieren schlecht, wirklich schlecht... Die, die wir heute haben, sind vier Jahre alt... Sie müssen dringend ersetzt werden." (Bibliotheksverwalter, städtisch, Spanien)*
>
> *„Unsere Computer werden nicht aktualisiert, sie sind veraltet... Dies führt zu einem langsamen Internet, oder auch beim Drucken... Es gab Leute, die hierher kamen, um mit Office zu arbeiten, aber dann nicht arbeiten konnten, weil die Computer zu langsam waren." (Bibliotheksverwalter, städtisch, Portugal)*
>
> *„Für uns ist das alles normal, aber ich muss ehrlich sagen, dass unsere Computer schrecklich alt sind, seit dem Jahr 2005 [im Einsatz]. Und wir möchten Neuere, weil... diese sind sieben Jahre [alt] sind... Im Allgemeinen funktionieren sie gut, aber wenn wir Probleme haben, holen wir einen Experten, der [sie] repariert." (Bibliotheksverwalter, städtisch, Lettland)*

Geht man nach den Berichten der Bibliotheksverwalter, bieten die städtischen Bibliotheken in den in die qualitative Stichprobe einbezogenen nordischen Ländern (Finnland, Dänemark und Schweden) die

modernsten Technologien und Dienstleistungen. Diese Länder, die die höchsten Pro-Kopf-Ausgaben für Bibliotheken aufweisen, bieten Tablets, Macs, e-Bücher, Geräte zum Aufnehmen und Mixen von Musik (Finnland) sowie ein schnelles, zuverlässiges Breitband-Internet. Aber selbst in diesen Ländern sind die Erwartungen der Nutzer höher als das, was die Bibliotheken bieten können, und die Leiter haben das Gefühl, dass die Bibliotheken ständig „hinterherhinken".

Ein Vergleich zwischen den Berichten der Bibliotheksleiter und der Nutzer innerhalb derselben Länder zeigt, dass in Bezug auf die Qualität der angebotenen IKT insgesamt ein breiter Konsens herrscht, aber auch Meinungsunterschiede zu finden sind. So „überschätzen" einige Leiter die Zahl der funktionierenden/voll funktionstüchtigen Computer in der Bibliothek. Weitere Meinungsunterschiede bestehen bei der Frage, ob es genügend Computer gibt, um den Nutzerbedürfnissen gerecht zu werden (basierend auf den Nutzererfahrungen) und ob die Geschwindigkeit der Internetverbindung ausreichend ist. Im Gegensatz dazu sind sich die Bibliotheksleiter im Vereinigten Königreich beispielsweise stärker der Notwendigkeit einer Aktualisierung der Hardware/Software bewusst als die Nutzer, die im Großen und Ganzen geringe Erwartungen haben.

Erwähnenswert ist auch, dass unter den Ländern, die bei der Zufriedenheitsbewertung durch die Nutzer schlechter abgeschnitten haben, nicht nur Länder mit geringen Pro-Kopf-Ausgaben für Bibliotheken zu finden sind (z.B. Deutschland, Griechenland, Portugal), sondern auch Länder mit den höchsten Pro-Kopf-Ausgaben (Frankreich, Belgien, Niederlande, Dänemark). In den letztgenannten Ländern scheinen die Nutzer eher hohe Erwartungen und Bedürfnisse hinsichtlich der IKT-Dienste in Bibliotheken zu haben.

All das deutet darauf hin, dass es zwischen den Bibliotheken in der EU zwar Unterschiede hinsichtlich der Qualität der angebotenen Dienstleistungen gibt, dass die Zufriedenheit der Nutzer aber auch durch deren Erwartungen und Bedürfnisse beeinflusst wird – und diese Erwartungen und Bedürfnisse können in einigen der Länder mit höheren Ausgaben höher sein, wodurch der Effekt der höheren Ausgaben wiederum ausgeglichen wird.

4. Die Meinungen über öffentliche Bibliotheken

Wesentliche Punkte:

- Der Anteil derjenigen, die der Meinung sind, dass es wichtig ist, dass Bibliotheken kostenlos Computer und Internetzugang zur Verfügung stellen, war sowohl bei den Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern als auch bei Nutzern von Bibliotheken allgemein hoch. Rund sieben von zehn Nutzern von Bibliotheken meinen, dass der „kostenlose Zugang zu Computern" und der „kostenlose Internetzugang" in Bibliotheken entweder sehr oder extrem wichtig ist.
- Obwohl fast drei von zehn Befragten keine Meinung äußern, ist der Großteil der übrigen Befragten der Ansicht, dass ihre Bibliothek zumindest „ziemlich effektiv" die Bedürfnisse der dort lebenden Menschen erfüllt. Außerdem sind 40% der EU-Bevölkerung trotz der Sparmaßnahmen im Großteil Europas zur Zeit der Feldarbeit nach wie vor der Meinung, dass öffentliche Bibliotheken mehr finanzielle Unterstützung benötigen als derzeit. Dies ist teilweise auf die Meinung zurückzuführen, dass der kostenlose IKT-Zugang, der von den Bibliotheken geboten wird, aufrechterhalten und verbessert werden muss, da sich weniger Menschen einen kostenpflichtigen Zugang leisten können werden. Nur 5% sind der Meinung, dass Bibliotheken weniger finanzielle Unterstützung erhalten sollten.

In diesem Kapitel werden die Meinungen zu öffentlichen Bibliotheken im Allgemeinen untersucht, einschließlich der Bedeutung der verschiedenen Dienste, die sie anbieten, ob sie nach Meinung der Befragten die Bedürfnisse der Gemeinde decken und ob die Finanzierung als angemessen betrachtet wird. Diese Erkenntnisse sind vor dem Hintergrund der Rezession und einer Wirtschaftsflaute im Großteil Europas zu betrachten.

4.1 Die Bedeutung der Dienste, die von öffentlichen Bibliotheken angeboten werden

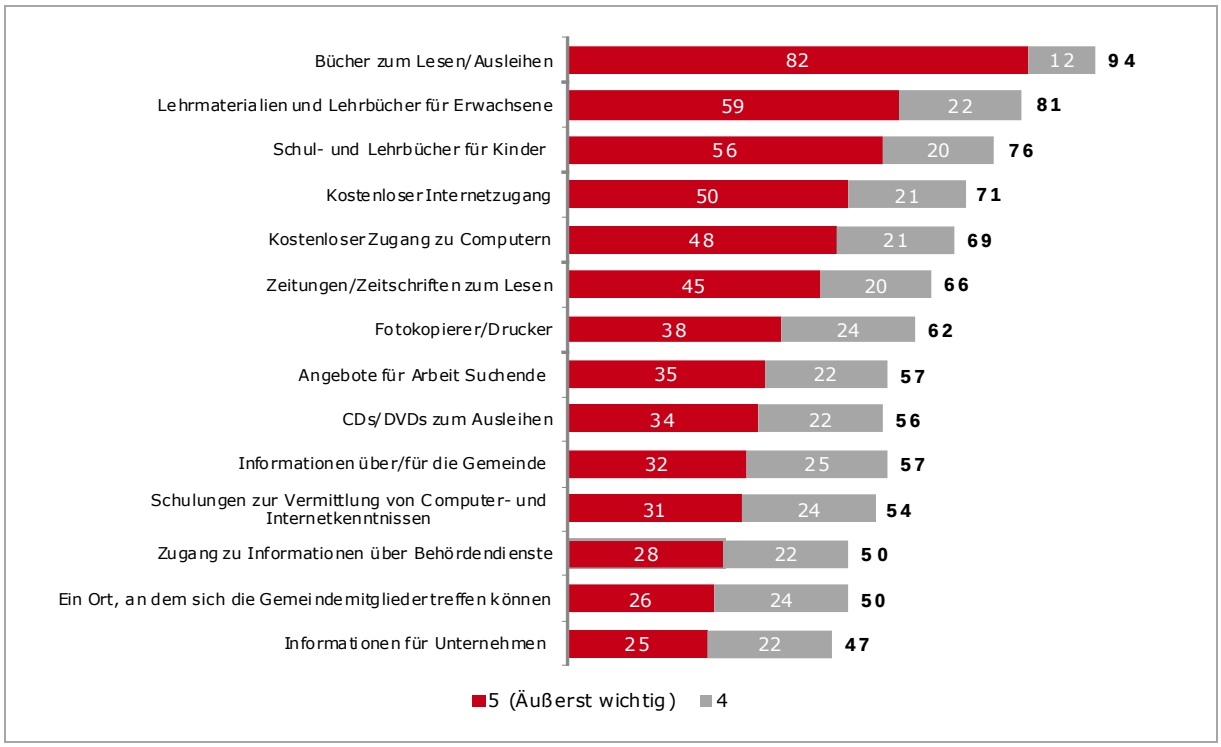
Die öffentlichen Bibliotheken bieten eine Reihe von Diensten an, und die Wichtigkeit jedes einzelnen Dienstes wurde bei den Bibliotheksnutzern erfragt (sowohl bei Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern als auch bei Nichtnutzern). So wurden sie gebeten, jeden der 14 Dienste anhand einer Fünf-Punkte-Skala zu bewerten, die von „äußerst wichtig" bis „überhaupt nicht wichtig" reicht. Im nachfolgenden Diagramm ist in Prozent dargestellt, wie häufig die einzelnen Dienste mit mindestens 4 Punkten bzw. 5 Punkten und damit mit der höchsten Punktzahl bewertet wurden.

Was nicht überrascht ist, dass die Kerndienstleistung, nämlich „Bücher zum Lesen/Ausleihen", als am wichtigsten betrachtet wird, gefolgt von Lernmaterialien – „Lehrmaterialien und Lehrbücher für Erwachsene" und „Schul- und Lehrbüchern für Kinder". Dahinter folgen – als viert- und fünftwichtigster Dienst – „kostenloser Zugang zu Computern" und „kostenloser Internetzugang", die beide knapp vor „Zeitungen/Zeitschriften zum Lesen" und „Fotokopierer/Drucker" liegen. Diese Erkenntnis mag angesichts der Tatsache, dass diese Ergebnisse auf einer Kombination von Nutzern und Nichtnutzern von öffentlichen Computern basieren, ein wenig überraschen. Trennt man die Ergebnisse dieser beiden Gruppen voneinander, glauben 84% der Nutzer öffentlicher Computer und 67% der Nichtnutzer, dass der „kostenlose Zugang zu Computern" wichtig ist. Ähnlich verhält es sich in Bezug auf den „kostenlosen

Internetzugang": 85% der Nutzer öffentlicher Computer und 68% der Nichtnutzer halten diesen für wichtig. **Somit ist in beiden Gruppen ein hoher Anteil der Meinung, dass ein kostenloser Zugang zu Computern und dem Internet in Bibliotheken wichtig ist, wenngleich dieser bei jenen, die diese auch tatsächlich nutzen, höher ist.**

„Schulungen zur Vermittlung von Computer- und Internetkenntnissen" werden als elftwichtigster Dienst unter den 14 angegebenen bewertet, knapp gefolgt vom „Zugang zu Informationen über Behördendienste" und „Ein Ort, an dem sich die Gemeindemitglieder treffen können". Interessanterweise ist die Bewertung bei Nutzern und Nichtnutzern von öffentlich zugänglichen Computern ähnlich hoch.

Abbildung 4.1: Die Bedeutung der Dienste, die von öffentlichen Bibliotheken angeboten werden



Quelle: Bibliotheksumfrage – C15. Ich werde Ihnen jetzt eine Liste mit Angeboten/Leistungen vorlesen, die in öffentlichen Bibliotheken zur Verfügung stehen können. Bitte sagen Sie mir für jedes einzelne Angebot, wie wichtig dieses Ihrer Meinung nach ist. Nutzen Sie hierzu eine Skala von 1 bis 5, auf der 1 "Überhaupt nicht wichtig" bedeutet und 5 "Äußerst wichtig".
Grundgesamtheit: Alle Bibliotheksnutzer – Gesamt (24253)

Abbildung 4.2 zeigt die durchschnittliche Reihung, die die Befragten drei der Dienste (von 14) im Zusammenhang mit öffentlich zugänglichen Computern zuweisen, und zwar: *kostenloser Zugang zu Computern, kostenloser Internetzugang sowie Schulungen zur Vermittlung von Computer- und Internetkenntnissen.* Wird der Dienst in einem bestimmten Land als überdurchschnittlich wichtig gereiht, ist dies in Rot angeführt; wird er als unterdurchschnittlich wichtig gereiht, ist dies in Hellblau angeführt.

Der kostenlose Zugang zu Computern wird in folgenden Ländern besonders hoch gereiht (im Vergleich zu anderen Bibliotheksdiensten): Portugal, Griechenland und Rumänien – aber auch in Polen, Belgien, im Vereinigten Königreich und in Bulgarien. Beim kostenlosen Internetzugang zeigt sich im Wesentlichen dasselbe Muster – Griechenland, Portugal, Rumänien und Lettland weisen diesem alle einen hohen Rang zu. Schulungen zur Vermittlung von Computer- und Internetkenntnissen erhalten in allen Ländern einen

relativ niedrigen Rang, wobei in Frankreich, Italien, der Tschechischen Republik und im Vereinigten Königreich noch die höchste Reihung erzielt wird.

Abbildung 4.2: Bedeutung von Diensten im Zusammenhang mit öffentlich zugänglichen Computern, die von öffentlichen Bibliotheken angeboten werden (Rang von 14)

	Gesamt	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Kostenloser Zugang zu Computern	5	4	4	8	7	5	3	5	7	7	5	6	5	5	4	3	4	4
Kostenloser Internetzugang	4	4	5	6	6	4	2	4	5	6	4	5	2	5	4	1	2	3
Computer- und Internetschulungen	11	10	8	10	11	12	11	9	12	9	12	9	10	13	11	10	10	8

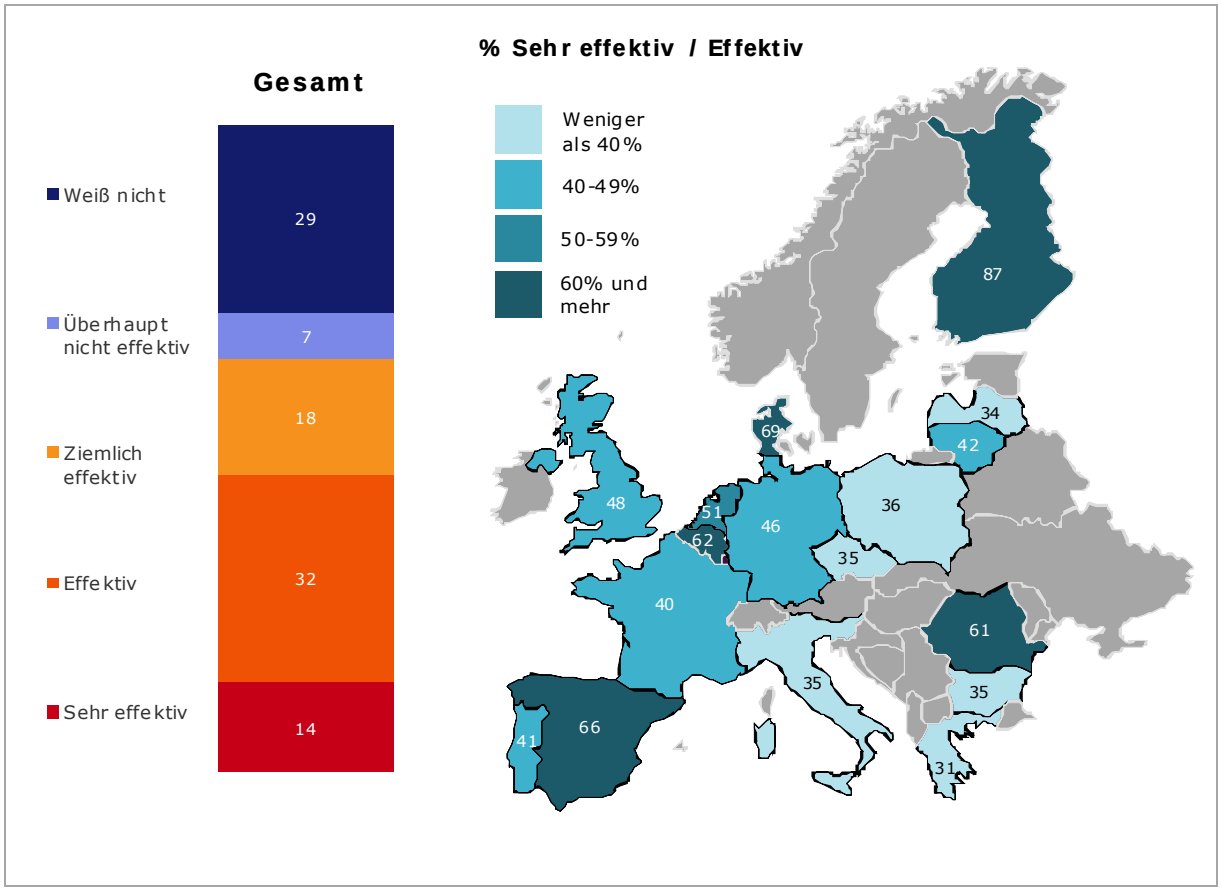
Quelle: Bibliotheksumfrage – C15. Ich werde Ihnen jetzt eine Liste mit Angeboten/Leistungen vorlesen, die in öffentlichen Bibliotheken zur Verfügung stehen können. Bitte sagen Sie mir für jedes einzelne Angebot, wie wichtig dieses Ihrer Meinung nach ist. Nutzen Sie hierzu eine Skala von 1 bis 5, auf der 1 „Überhaupt nicht wichtig" bedeutet und 5 „Äußerst wichtig".
Grundgesamtheit: Alle Bibliotheksnutzer – Gesamt (24253); BE (1535); BG (1428); CZ (1402); DE (1418); DK (1410) ; EL (1415); ES (1418); FI (1443); FR (1330); IT (1481); NL (1386); LT (1400); LV (1459); PL (1400); PT (1400); RO (1496); UK (1432)

4.2 Effizienz von öffentlichen Bibliotheken bei der Erfüllung der Gemeinschaftsbedürfnisse

Im Rahmen der Omnibus-Befragung wurde eine repräsentative Stichprobe der gesamten erwachsenen Bevölkerung in allen 17 EU-Ländern gebeten, ihren Standpunkt darüber zu äußern, wie gut ihre lokale öffentliche Bibliothek die Bedürfnisse ihrer Gemeinde erfüllt. Die Ergebnisse zu dieser Frage sind relativ gemischt. Erstens enthalten sich fast drei von zehn Befragten ihrer Meinung, vermutlich, weil sie nicht mit ihrer lokalen Bibliothek vertraut sind (wie wir bereits in Kapitel 3 gesehen haben, haben 77% der Erwachsenen in ganz Europa in den vergangenen 12 Monaten keine Bibliothek genutzt, somit ist ein großer Teil dieser Gruppe natürlich nicht in der Lage, sich hierzu zu äußern). Der Großteil der restlichen Befragten war der Meinung, dass ihre lokale Bibliothek *zumindest* „ziemlich effektiv" die Bedürfnisse der Gemeinde erfüllt. Insgesamt 46% entscheiden sich für „sehr effektiv" oder für „effektiv". Die Bibliotheksnutzer äußern sich (im Gegensatz zur Allgemeinbevölkerung) deutlich positiver. So geben die meisten (72%) an, dass ihre Bibliothek entweder „sehr effektiv" oder „effektiv" sei, und sehr wenige äußern keine Meinung.

Auf Länderebene schwanken die Ergebnisse erheblich. Am positivsten äußerten sich die Befragten in Finnland, Dänemark, Belgien, Spanien, Rumänien und den Niederlanden. Betrachtet man die demografischen Gruppen näher, äußerten sich die jungen Menschen zwischen 15 und 24 (71% sehr effektiv/ziemlich effektiv), die Bewohner von Großstädten (67%), diejenigen, die noch in Ausbildung sind, (76%) sowie diejenigen, die außerhalb der EU geboren sind (75%), am positivsten. **Zudem zeigt sich eine klare Korrelation zwischen der Nutzung von Bibliotheken und der Meinung dazu, wie die Bibliotheken die Bedürfnisse der Gemeinde decken. Allgemein lässt sich folgendes Muster beobachten: Je höher die Intensität der Bibliotheksnutzung, desto häufiger wird die Meinung vertreten, dass die Bibliotheken die Bedürfnisse der Gemeinde decken.**

Abbildung 4.3: Effizienz von öffentlichen Bibliotheken bei der Erfüllung der Gemeinschaftsbedürfnisse



Quelle: Omnibus-Umfrage – Q6. Wie effektiv erfüllt die öffentliche Bibliothek in Ihrem Ort, Ihrer Stadt oder Ihrem Stadtteil Ihrer Meinung nach die Bedürfnisse der dort lebenden Menschen?
Grundgesamtheit: Alle Erwachsenen Gesamt (17816); BE (1018); BG (1043); CZ (986); DE (1026); DK (1045); EL (1000); ES (1000); FI (1008); FR (1006); IT (1016); LT (1106); LV (1091); NL (1004); PL (1000); PT (1261); RO (1117); UK (1089)

4.3 Die Finanzierung von öffentlichen Bibliotheken

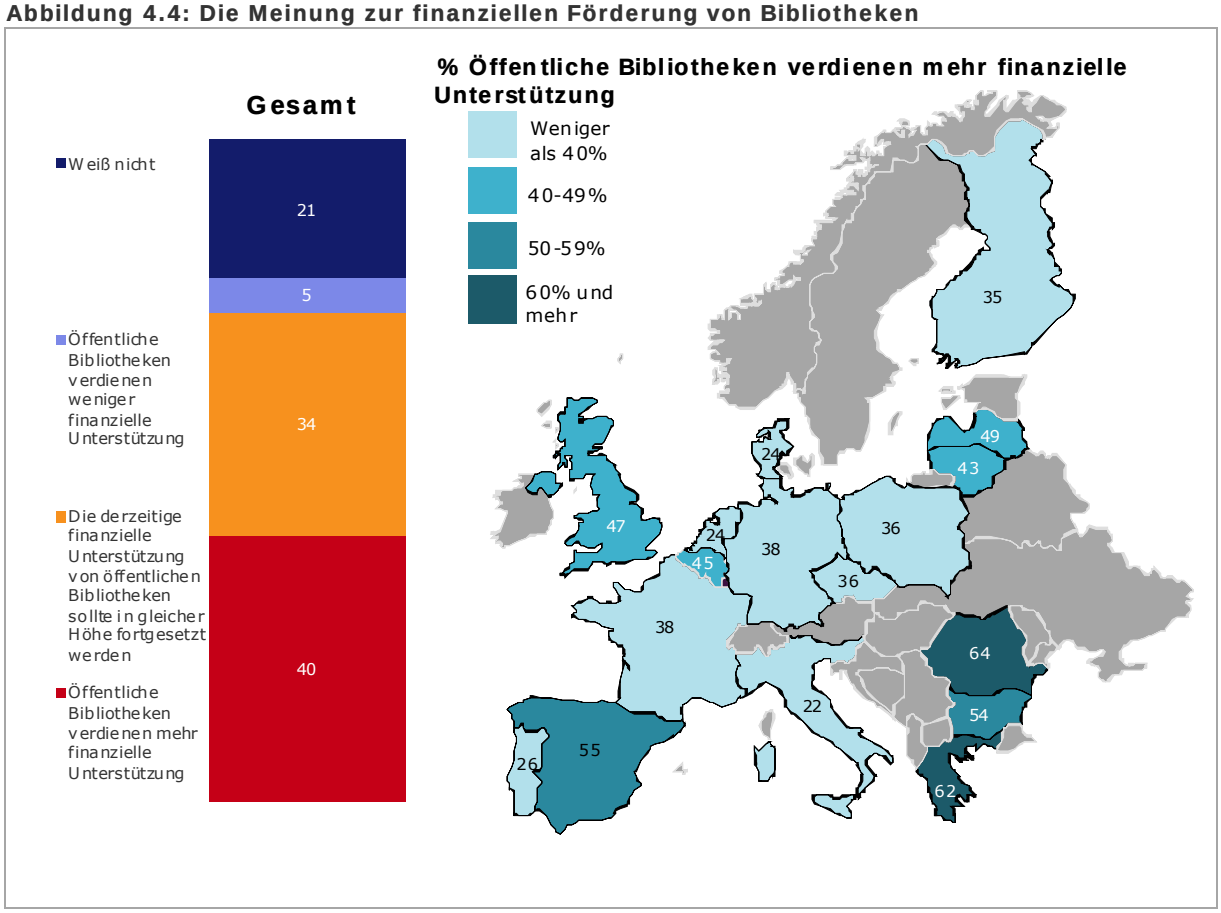
Neben der Frage danach, wie effizient die Bibliotheken die Bedürfnisse der Gemeinde decken, wurde die Omnibus-Stichprobe aus der Allgemeinbevölkerung nach ihrer Meinung zur Finanzierung von Bibliotheken gefragt – ob diese mehr oder weniger finanzielle Unterstützung verdienen oder ob diese unverändert bleiben sollten.

Trotz der trüben Wirtschaftssituation im Großteil Europas zum Zeitpunkt der Befragung ist ein erheblicher Anteil (40%) der Bevölkerung nach wie vor der Meinung, dass öffentliche Bibliotheken mehr finanzielle Unterstützung benötigen als sie derzeit erhalten, und fast alle übrigen Befragten meinen entweder, dass die Finanzierung im aktuellen Maß beibehalten werden sollte (34%), oder enthalten sich der Meinung (21%). Dies unterstreicht die Bedeutung, die viele EU-Bürger der Arbeit von Bibliotheken beimessen. Nur jedes zwanzigste Bevölkerungsmitglied – 5% – ist der Meinung, dass Bibliotheken weniger Finanzierungsmittel erhalten sollten. Ähnlich wie bei der Frage nach der Effizienz, mit der Bibliotheken den Bedürfnissen der Gemeinde gerecht werden, geben Nutzer (54%) mit einer höheren Wahrscheinlichkeit als Nichtnutzer an, dass Bibliotheken mehr finanzielle Unterstützung erhalten sollten.

Am stärksten ist die Forderung nach einer verstärkten Finanzierung von öffentlichen Bibliotheken in den süd- und osteuropäischen Ländern, allen voran in Rumänien und Griechenland, gefolgt von Spanien und Bulgarien. Das geringste Maß an Unterstützung für eine verstärkte Finanzierung verzeichnen Italien, die Niederlande, Dänemark und Portugal.

Interessanterweise haben sich diejenigen mit dem höchsten Bildungsgrad auch mit der höchsten Wahrscheinlichkeit für eine verstärkte finanzielle Förderung von Bibliotheken ausgesprochen: 47% aus dieser Gruppe äußern diese Meinung.

Abbildung 4.4: Die Meinung zur finanziellen Förderung von Bibliotheken



Quelle: Omnibus-Umfrage – Q7. Welche der folgenden Aussagen entspricht am ehesten Ihrer Meinung zur aktuellen finanziellen Förderung von öffentlichen Bibliotheken?
Grundgesamtheit: Alle Erwachsenen – Gesamt (17816); BE (1018); BG (1043); CZ (986); DE (1026); DK (1045); EL (1000); ES (1000); FI (1008); FR (1006); IT (1016); LT (1106); LV (1091); NL (1004); PL (1000); PT (1261); RO (1117); UK (1089)

Diese starke Befürwortung der Erhöhung oder zumindest der Beibehaltung der finanziellen Unterstützung von IKT in öffentlichen Bibliotheken zeigte sich auch in der qualitativen Forschung, sowohl bei den Leitern als auch bei den Nutzern. In den meisten Ländern werden hierfür 2 Gründe angegeben: Zum einen ist die Meinung weitverbreitet, dass die aktuelle IKT-Infrastruktur der Bibliotheken aufgrund der technologischen Entwicklungen und eines Anstiegs der Bedürfnisse der Menschen aktualisiert werden muss. Das zweite Argument, das vielleicht bedeutsamer ist, bezieht sich auf die wirtschaftliche Lage, die die Finanzierung der Bibliotheken gefährdet. Viele Leiter und Nutzer bringen das Argument vor, dass Nutzer aufgrund der angespannten finanziellen Situation in ihren Haushalten zunehmend Schwierigkeiten beim Zugang zu IKT zu Hause oder an kostenpflichtigen Orten haben (wobei diejenigen, die am stärksten vom Basiszugang zu IKT profitieren, wie z.B. ältere Nutzer oder Arbeitslose, besonders Gefahr laufen, ausgegrenzt zu

werden), und dass es dadurch umso wichtiger ist, dass die von den Bibliotheken angebotenen kostenlosen Dienste beibehalten werden. **Die Leiter und Nutzer glauben, dass die digitale Kluft zwischen denen, die sich den Zugang zu IKT leisten können, und denjenigen, bei denen dies nicht der Fall ist, noch größer wird, wenn die Bibliotheken diese nicht effizient überbrücken können.**

> *„Wir wissen, dass das Erste, was Menschen in dieser nationalen Situation aufgeben, der Internetzugang ist. Und wo suchen sie danach? In öffentlichen Bibliotheken! Daher brauchen wir Dienste, die den Nutzerbedürfnissen gerecht werden." (Bibliotheksleiter, halbländlich, Portugal*
>
> *„Die Fördermittel sollten erhöht werden, um Demokratie und Gleichheit der Bürger zu stärken und Ausgrenzung zu beenden." (Nutzerin, Gruppe 40-64 Jahre, Finnland)*
>
> *„Es ist unglaublich wichtig, mehr Finanzierungsmittel zu haben. Wir sollten Software für alle zugänglich machen können, aber das ist etwas teurer. Beispielsweise Kreativsoftware, zu der man zu Hause keinen Zugang hat, ist wichtig. Und wenn man wirtschaftliche Probleme hat, kann es teuer sein, sich zu Hause Breitband zu leisten. Hier liegt es an den Bibliotheken, dies zu ermöglichen: Wir müssen transparenter und benutzerfreundlich werden." (Bibliotheksleiter, städtisch, Schweden)*
>
> *„Natürlich sollten die Fördermittel für IKT erhöht werden – wir haben drei Computer für die Bevölkerung, mehr nicht. Wir haben kein Geld, um mehr zu tun, deswegen sind wir mit diesem schrecklichen Missstand konfrontiert. Wir haben das Jahr 2012 und bieten gerade einmal drei alte Computer an, also bitte... (Bibliotheksverwalter, städtisch, Griechenland)*

Allgemein herrscht die Meinung vor, dass die Erhöhung der Finanzierung von IKT in öffentlichen Bibliotheken der lokalen Gegend, die mit einer Bibliothek versorgt ist, zugutekommt, aber auch dem Land und der Wirtschaft insgesamt, indem ein stärker informiertes und gebildetes Bürgertum erzielt wird. Dies wiederum würde den Menschen ihre Alltagsaufgaben erleichtern, zu lebenslangem Lernen beitragen, soziale Integration fördern und die Chancen der Menschen erhöhen, eine Beschäftigung oder Zugang zu besseren Arbeitsbedingungen zu erhalten. Diese Themen wurden als Rechtfertigungen für vermehrte Förderungen angeführt und werden in den nachfolgenden Abschnitten näher unter die Lupe genommen.

> *„Ich glaube, dass das wie ein selbstbetriebener Mechanismus funktioniert. Je mehr die Menschen beispielsweise online einkaufen, desto größer ist [der] Absatz... Je gebildeter und offener [die] Person ist, desto mehr Dinge kauft oder organisiert sie. Je gebildeter wir sind, desto schneller entwickeln wir uns." (Nutzer, städtisch, Polen)*
>
> *„Das hat sehr wichtige Auswirkungen, denn wenn die Menschen gebildeter sind, haben sie Zugang zu Technologie, und sicherlich ist ihr Leben besser, oder zumindest versuchen sie, einen Weg zu finden, um ein besseres Leben zu führen, die Lebensqualität oder die persönliche Zufriedenheit zu erhöhen: 'Ich bin stärker gebildet, habe mehr Selbstvertrauen, habe Zugang zu Informationen und kann ein gesünderes Leben führen – Ich weiß, wo ich Informationen finde und kann mich weiterentwickeln.'" (Bibliotheksleiter, städtisch, Rumänien*

Die Leiter und Nutzer in allen beteiligten Ländern sind sich auch in Bezug auf die allgemeinen Bereiche einig, die bei der Förderung Vorrang haben sollten: Hardware (mehr und bessere Computer);

Humanressourcen (einschließlich Schulung bestehender Mitarbeiter); Peripheriegeräte und Zubehör (mehr Drucker, Scanner, Webcams usw.) sowie Schulungen für Nutzer (mehr Ressourcen, um informelle Schulungen anzubieten, mehr Schulungsangebote für die Bevölkerung sowie strukturiertere Schulungssitzungen).

5. Informelles und nicht formales Lernen

Wesentliche Punkte:

- Die Befragung bietet Belege dafür, dass in Bibliotheken sehr breite informelle Lernaktivitäten stattfinden, die erheblich zur EU-Agenda für informelles und nicht formales Lernen beitragen, vor allem in Bezug auf *inklusive* Dienste. Rund 24 Millionen Erwachsene in der gesamten EU (einer von vier Bibliotheksnutzern) haben in den letzten 12 Monaten an informellen Lernaktivitäten teilgenommen, und rund 2,3 Millionen Erwachsene haben in einer Bibliothek einen Computerkurs oder eine Computerschulung erhalten. Am höchsten war der Anteil derjenigen, die an informellen Lernaktivitäten teilgenommen haben, unter den Befragten ab 65 Jahren, jenen aus ländlichen Gegenden sowie unter Roma und ethnischen Minderheiten.
- Geht man nach den Berichten der Bibliotheksleiter, so ist der Bedarf der Nutzer an Schulungen und Unterstützung ein stärkerer Beweggrund für den Besuch von Kursen als Marketing- und Werbemaßnahmen in den Bibliotheken.
- Rund die Hälfte derjenigen, die einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt haben, geben an, in den letzten 12 Monaten Hilfe von Bibliotheksmitarbeitern bei Hausaufgaben/sonstigen Bildungsfragen erhalten zu haben.

Informelles und nicht formales Lernen findet in den EU-Politiken zunehmend Anerkennung. Die Leitinitiativen „Agenda für neue Kompetenzen und Beschäftigungsmöglichkeiten"[12], „Jugend in Bewegung"[13] und „Europäische Plattform gegen Armut und Ausgrenzung"[14] unterstützen alle den beträchtlichen Mehrwert des nicht formalen (Bildung, die nicht zu einer formalen Qualifikation führt) und des informellen (beispielsweise persönliche Beratung auf Ad-hoc-Basis) Lernens im Kontext des lebenslangen Lernens und der Beschäftigungspolitik. Die Europäische Kommission plant die Entwicklung eines offiziellen EU-weiten Leitfadens, in dem der Wert des nicht formalen und informellen Lernens anerkannt wird, vor allem im Zusammenhang mit der Verbesserung der Kompetenzen von jungen Menschen, Arbeitslosen und benachteiligten Gemeinden.

Öffentliche Bibliotheken sind maßgeblich, wenn es um die nicht-formale/informelle Komponente der Politik der Europäischen Kommission für lebenslanges Lernen geht, insbesondere im Hinblick auf *integrative* Dienste. Sie bieten eine Reihe nicht-formaler/informeller Lernmöglichkeiten, wie etwa Workshops, Lesungen und Laborübungen. Zudem bieten sie Dienste zur Unterstützung beim formalen Lernen und bei Hausaufgaben, Sprachkurse, Geschichten- und Leseklubs für Kinder und Erwachsene, Unterstützung für Arbeitssuchende sowie Unternehmensinformationen.

[12] *Mount, D. (2012)*, An Analysis of the Relevance of the EU 2020 Growth Strategy to European Public Libraries (Eine Analyse der Relevanz der EU-2020-Wachstumsstrategie für Europäische öffentliche Bibliotheken), Brüssel: Civic Agenda European Unit, S.75. [Unveröffentlichtes Leitdokument für Globale Bibliotheken.]

[13] Ebd., S.67

[14] Ebd. S.99

Bitte beachten Sie, dass der Begriff „informelles Lernen" im gesamten Kapitel für informelles Lernen und nicht formales Lernen verwendet wird, wenngleich diese beiden Formen des Lernens in der EU unterschiedlich definiert werden.[15]

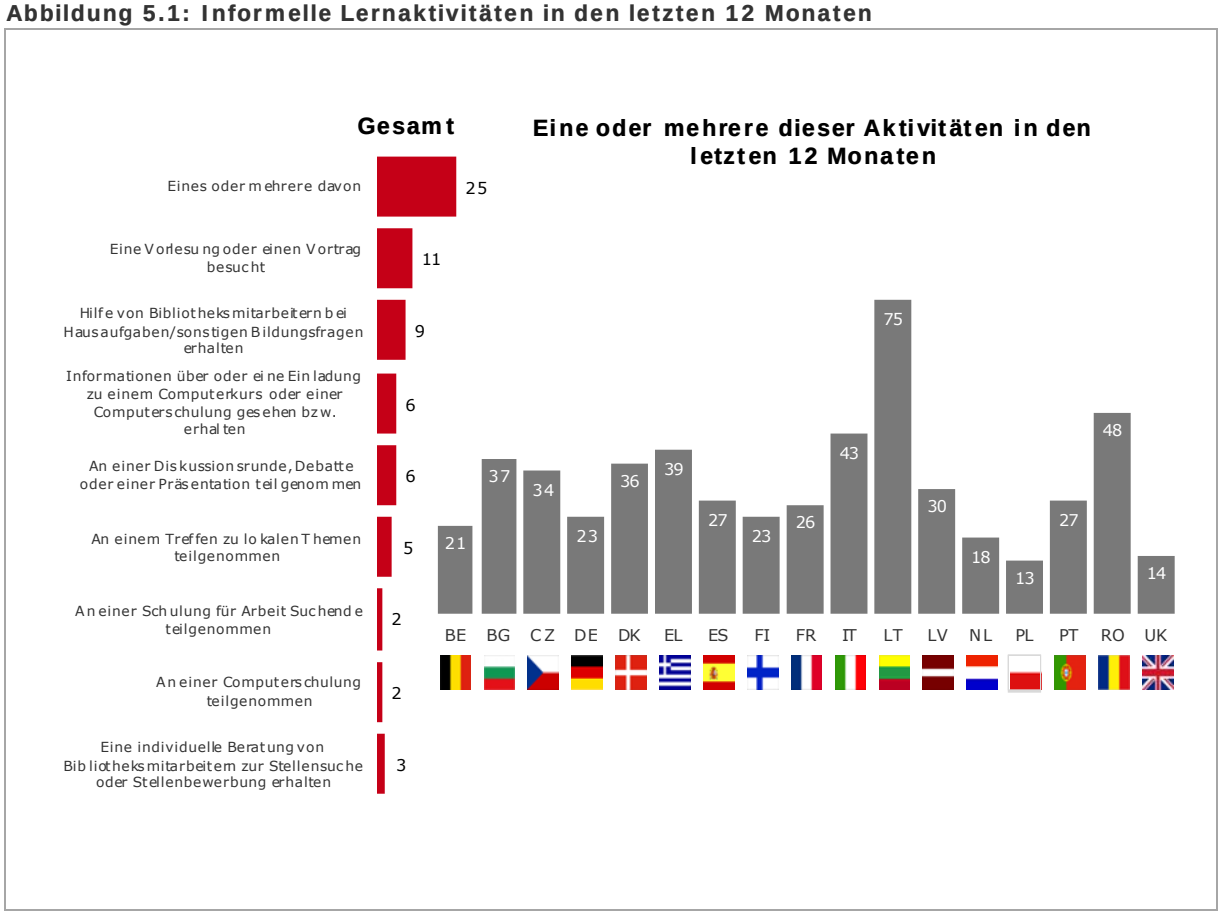
5.1 Teilnahme an informellen Lernaktivitäten

Die Rolle, die Bibliotheken bei der Bildungsvermittlung für Nutzer spielen, wurde mittels Befragung aller Bibliotheksnutzer untersucht. Konkret wurden die Bibliotheksnutzer gefragt, ob sie in den letzten 12 Monaten an Bildungsaktivitäten teilgenommen hatten oder nicht. **Insgesamt hatte dies jeder vierte Bibliotheksnutzer getan – das sind rund 24 Millionen Erwachsene in der gesamten EU,** was eindrucksvoll zeigt, wie bedeutend Bibliotheken bei der Erreichung der EU-Ziele im Bereich des informellen Lernens sind. Ja nach Land waren die Ergebnisse sehr unterschiedlich. Am einen Ende der Skala hatten drei von vier Nutzern in Litauen an informellen Lernaktivitäten teilgenommen und nur halb so viele in Rumänien. Im Vereinigten Königreich und Polen war dies jedoch nur bei 14% bzw. 13% der Fall. Somit scheint die Teilnahme am informellen Lernen in einigen (aber nicht in allen) osteuropäischen Ländern besonders häufig zu sein (in Polen hatten nur wenige daran teilgenommen), und allgemein betrachtet ist diese in den westeuropäischen Ländern weniger verbreitet.

[15] Die von der EU verwendeten Definitionen sind folgende:

Nicht-formales Lernen findet in einem strukturierten/organisierten Kontext mit speziellen Lernzielen und einer bestimmten Form der Lernhilfe statt (z.B. ein Computerkurs in einer Bibliothek), führt aber nicht zu einer anerkannten Qualifikation oder Zertifizierung.
Informelles Lernen findet in einem ungeplanten oder Ad-hoc-Kontext statt, eventuell in einem bestimmten Rahmen (Arbeit, zu Hause, Freizeitaktivität usw.) Dies würde Aktivitäten wie einmalige Unterstützung durch einen Bibliothekar in Bezug auf eine Suche abdecken oder einfach das Durchsuchen von Online- oder Offline-Ressourcen in einer öffentlichen Bibliothek (was möglicherweise zur Verbeserung des Wissens und zur Erweiterung der Komptenzen führt). Wie auch das nicht formale Lernen führt informelles Lernen nicht allgemein zu einer anerkannten Qualifikation oder Zertifizierung.

Abbildung 5.1: Informelle Lernaktivitäten in den letzten 12 Monaten



Quelle: Bibliotheksumfrage – C16 (L9). Haben Sie in den letzten 12 Monaten eines oder mehrere der folgenden Dinge in einer öffentlichen Bibliothek getan?
Grundgesamtheit: Alle Bibliotheksnutzer – Gesamt (24253); BE (1535); BG (1428); CZ (1402); DE (1418); DK (1410) ; EL (1415); ES (1418); FI (1443); FR (1330); IT (1481); NL (1386); LT (1400); LV (1459); PL (1400); PT (1400); RO (1496); UK (1432)

Berichte von Bibliotheksleitern, die im Rahmen der qualitativen Forschung befragt wurden, lassen darauf schließen, dass der Bedarf der Nutzer an kostenloser Unterstützung im Umgang mit IKT ein maßgeblicherer Faktor bei der Nachfrage nach informellen Lerndiensten ist als sämtliche Aktivitäten, die von den Bibliotheken für Marketing und Werbung für diese Dienste unternommen werden. Bibliotheksleiter im Vereinigten Königreich, in Polen, Belgien, Dänemark und den Niederlanden berichten über ein relativ hohes Maß an Aktivität zur Bewerbung von IKT-Diensten und zur Gewinnung der Bevölkerung für die Nutzung von Bibliotheken. Allerdings zeigt sich in all diesen Ländern eine relativ geringe Akzeptanz von informellen Lerndiensten. Umgekehrt werden diese Dienste in Litauen, Spanien und Griechenland relativ häufig angenommen, obwohl die Bibliotheksleiter angeben, dass nur geringe oder gar keine Marketing-Aktivitäten unternommen werden, meistens, weil sie der Meinung sind, dass ihre Dienste bereits voll ausgeschöpft werden, und dass der Nutzen von IKT in öffentlichen Bibliotheken für die Menschen offensichtlich ist und IKT somit nicht beworben werden müssen.

> *„Wir haben versucht, unsere Leser über diverse Webseiten zu erreichen, und viele Bürger lesen darüber in den lokalen Zeitungen, die Artikel über vergangene und bevorstehende Veranstaltungen veröffentlichen. Wir laden [die Menschen] auch telefonisch ein – wir haben nämlich die Nummern unserer Stammleser – und wir informieren diese auch postalisch über diverse Aktivitäten.“ (Bibliotheksleiter, städtisch, Polen)*

„In Wirklichkeit müssen wir die Menschen nicht dazu anregen... unsere Computer sind immer belegt." (Bibliotheksverwalter, städtisch, Spanien)

„Die, die es möchten, finden es heraus. Sie erfahren es voneinander. Sie rufen an und sagen: 'Mein Nachbar hat mir erzählt, dass Sie Lerndienste anbieten – darf ich auch kommen?'" (Bibliotheksverwalter, städtisch, Litauen)

Die häufigste Art, in der Bibliotheksnutzer sich am informellen Lernen beteiligen, ist der Besuch einer Lesung oder Diskussion (11% aller Bibliotheksnutzer – das sind rund 11 Millionen Erwachsene in der EU), Inanspruchnahme von Hilfe bei Hausaufgaben/sonstigen Bildungsfragen (9% oder rund 9,1 Millionen Erwachsene), der Besuch einer Diskussionsrunde, Debatte oder Präsentation (6% oder rund 6 Millionen Erwachsene) und das Lesen von Informationen oder der Erhalt einer Einladung zu einem Computerkurs (6% oder rund 5,7 Millionen Erwachsene).

Rund 2,3 Millionen Erwachsene in der gesamten EU oder 2% aller Bibliotheksnutzer geben an, in den vergangenen 12 Monaten einen Computerkurs besucht zu haben – bei den Nutzern öffentlich zugänglicher Computer beträgt dieser Anteil hingegen 6%. Besonders hoch sind die Anteile in Rumänien, Litauen und Italien.

Die qualitative Forschung bei den Nutzern ergab, dass der Großteil derjenigen, die einen Computerkurs besucht haben, damit zufrieden ist – vor allem schätzen sie die Arbeit in Kleingruppen, den maßgeschneiderten Ansatz, das gemäßigte Lerntempo sowie die Möglichkeit, den Kurs mehrmals zum „Auffrischen" zu besuchen. Zu den Arten von Schulungen, die sie besucht haben, zählen:

- Einführung in die Bedienung eines Computers. (Dänemark, Frankreich, Italien, Litauen, Lettland, Polen, Portugal, Tschechische Republik, Vereinigtes Königreich, Schweden)
- Einführung ins Internet – Was ist das Internet, welches Potenzial hat es, die Grundlagen der Internetsuche, wie findet man nützliche Informationen usw. (Dänemark, Finnland, Frankreich, Litauen, Lettland, Portugal, Tschechische Republik, Vereinigtes Königreich, Schweden)
- Digitale Fotografie/Fotobearbeitung. (Niederlande, Polen, Tschechische Republik, Finnland, Vereinigtes Königreich)
- Wie nutzt man Facebook/Schulung im Bereich der sozialen Medien. (Finnland, Niederlande, Schweden)
- Wie beginnt man einen Blog (Schweden)
- MS Office, z.B. wie verfasst man einen Text, einfache Formatierung usw. (Litauen, Tschechische Republik, Vereinigtes Königreich)
- Schulung im Bereich des Online-Banking. (Litauen, Polen, Vereinigtes Königreich, Schweden)
- Wie nutzt man Google? (Dänemark)
- Wie nutzt man Skype? (Schweden)
- Steueranmeldung und -informationen. (Dänemark)
- Suchtechniken und e-Ressourcen. (Dänemark, Vereinigtes Königreich)
- Formatumwandlungen. (Finnland)
- Die Nutzung von Grafikdesign-Software. (Frankreich)
- Wie schreibt man einen Lebenslauf? (Frankreich, Vereinigtes Königreich)
- Einführender Workshop in die Videobearbeitung. (Frankreich)
- Einführender Workshop in Audio-Software. (Frankreich)
- Schulung im Bereich der digitalen Sicherheit – Wie durchsucht man auf sichere Weise das Internet, und wie schützt man Kinder vor schädlichen Websites – organisiert mit Unterstützung durch ein externes Unternehmen. (Polen, Schweden)

- Sprachkurse. (Polen, Schweden)
- Schulungskurse für Arbeitslose (in Zusammenarbeit mit dem lokalen Arbeitsamt). (Polen, Vereinigtes Königreich)

Bei Betrachtung der Teilnahme an einer informellen Lernaktivität in den letzten zwölf Monaten konnten folgende demografische Unterschiede beobachtet werden:

- Am häufigsten nehmen Bibliotheksnutzer ab 65 Jahren teil (29%), und am seltensten Bibliotheksnutzer zwischen 25 und 39 Jahren (20%).
- Betrachtet man den Anteil derjenigen, die an informellen Lernaktivitäten teilgenommen haben, so ist der Anteil der Bibliotheksnutzer, die in Großstädten leben (19%) geringer als der Anteil der Bibliotheksnutzer, die in ländlichen Gegenden oder Dörfern leben (28%).
- Bibliotheksnutzer aus der Roma-Gemeinschaft haben mit einer höheren Wahrscheinlichkeit an derartigen Aktivitäten teilgenommen (37%) als Angehörige ethnischer Minderheiten (32%).

Erwähnenswert ist auch, dass das Alter, in dem die Befragten ihre Vollzeitausbildung abgeschlossen haben, nicht in Korrelation damit steht, ob sie an informellen Lernaktivitäten teilgenommen haben oder nicht. Somit haben jene mit einem hohen Grad an formaler Bildung und jene mit einem geringeren Maß an formaler Bildung in vergleichbarem Maß an informellen Lernaktivitäten teilgenommen.

Die qualitative Forschung legt nahe, dass diese demografischen Unterschiede teilweise auf Schulungsaktivitäten zurückzuführen sind, die auf diese Gruppen abzielen. Viele Bibliotheksleiter meinen, dass die Entwicklung der digitalen Kompetenzen von Nutzern ein zentraler Grund für das Angebot von IKT-Diensten in Bibliotheken ist und ein großer Teil der Beratung und Möglichkeiten der strukturierten Schulungen, die von diesen angeboten werden, darauf ausgerichtet sind, wie z.B. beispielsweise grundlegende Unterstützung und Schulung darin, wie man Computer nutzt (wie man ihn einschaltet, wie man die Maus verwendet, ein Dokument, druckt und scannt usw.) sowie grundlegende Internetkompetenzen wie die Nutzung von Google und die Erstellung eines E-Mail-Kontos.

Obwohl es heißt, dass Nutzer jeden Alters und Kompetenzniveaus von diesen Arten von Diensten profitieren, zeigt sich, dass ältere Menschen, Arbeitslose und diejenigen, die sich nicht anderweitig den Zugang zu IKT-Diensten leisten können, am meisten profitieren. Computergestützte Sprachprogramme wurden ebenfalls als besonders hilfreich für ethnische Minderheiten und Einwanderer erwähnt, die in das Land kommen und die Sprache nicht beherrschen. Einige Bibliotheken haben sich bei diesen Diensten mit Schulen, Seniorenzentren und Arbeitsämtern zusammengeschlossen, um diese Menschen für die Nutzung dieser Dienste zu gewinnen.

Beispiele einiger innovativer Dienste im Bereich des informellen Lernens umfassen: die Teilnahme an einem internationalen Projekt mit dem Titel „Grandma PC" (Großmutter-PC), das sich auf den Wissensaustausch zwischen Generationen konzentriert – jüngere Menschen lernen von älteren Experten (z.B. Bildhauerei), und Jugendliche bringen älteren Menschen IKT-Kompetenzen bei, Journalismuskurse für Kinder, um ihnen beizubringen, wie man ein Online-Magazin oder einen Blog erstellt, sowie Menschen mit Behinderungen, die innovative Software nutzen, um zu zeichnen.

5.2 Die Rolle der Mitarbeiter öffentlicher Bibliotheken beim informellen Lernen

Die Mitarbeiter öffentlicher Bibliotheken sind eine wertvolle und einzigartige Ressource, und die Befragung hat ergeben, dass Erwachsene in ganz Europa finden, dass die Mitarbeiter eine wichtige Rolle dabei spielen, die Bibliotheksnutzer beim informellen Lernen zu unterstützen, aber vor allem auch, gesellschaftlich oder digital ausgegrenzte Gruppen zu unterstützen. **Insgesamt hat rund die Hälfte derjenigen, die einen Computer in einer öffentlichen Bibliothek genutzt haben, angegeben, in den letzten 12 Monaten Hilfe von Bibliotheksmitarbeitern bei Hausaufgaben/sonstigen**

Bildungsfragen erhalten zu haben. Das bedeutet, dass EU-weit rund 6,8 Millionen Erwachsene in den letzten 12 Monaten Unterstützung durch Bibliotheksmitarbeiter erhalten haben. In allen 17 EU-Ländern ist der Anteil ähnlich hoch, mit Ausnahme von Litauen, Rumänien und Bulgarien, wo über ein besonders hohes Maß an Unterstützung berichtet wird. Betrachtet man die demografischen Gruppen, so berichten vor allem ältere Menschen ab 65 Jahren, Mitglieder der Roma-Gemeinschaft und die Befragten aus ethnischen Minderheitengruppen über derartige Unterstützung. Natürlich handelt es sich hierbei um einige der wichtigsten Gruppen, die traditionellerweise ausgegrenzt sind. Deshalb ist es erfreulich zu sehen, dass Bibliotheken diesen wichtigen Zielgruppen Hilfe bieten.

Die häufigste Art der Unterstützung durch Bibliotheksmitarbeiter ist die Hilfestellung bei der Nutzung des Computers (26%), beim Drucken oder Scannen (23%), bei der Verbindung mit dem drahtlosen Internet der Bibliothek (15%), bei der Suche nach Informationen auf der Website der Bibliothek (14%) und bei der Nutzung eines Browsers oder einer Suchmaschine, um online nach Informationen zu suchen (11%).

Abbildung 5.2: Unterstützung durch die Mitarbeiter bei informellen Lernaktivitäten (in den letzten 12 Monaten etwas gezeigt oder bei etwas geholfen)

%	Gesamt	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Eines oder mehrere davon	49	49	62	54	44	55	73	46	50	46	68	78	55	51	48	38	78	38
Die Computerausstattung nutzen	26	28	32	21	26	19	27	26	20	18	45	53	23	25	26	20	45	21
Etwas ausdrucken oder einscannen	23	23	29	22	20	26	50	17	24	14	22	34	36	26	23	17	27	23
Eine Verbindung zum WLAN-Netz der Bibliothek herstellen	15	13	13	12	6	13	23	19	9	8	31	21	8	10	11	9	28	16
Informationen auf der Webseite der Bibliothek finden	14	17	19	19	12	24	33	11	19	23	19	18	17	16	8	9	28	8
Einen Browser oder eine Suchmaschine (z.B. Google) nutzen, um Informationen im	11	13	20	15	12	8	14	6	4	17	14	19	14	3	15	5	28	8

Andere Aktivitäten, die den Befragten vorgelegt wurden, waren: sicher im Internet surfen (5%), mit anderen kommunizieren (4%), DVDs anschauen oder andere Video- oder Audioinhalte im Internet anschauen bzw. anhören (2%) und Spiele spielen (2%)

Quelle: Bibliotheksumfrage – C17. Wurde Ihnen in den letzten 12 Monaten von den Mitarbeitern einer öffentlichen Bibliothek gezeigt oder dabei geholfen, wie Sie …?
Grundgesamtheit: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Gesamt (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Die Ergebnisse der qualitativen Forschung spiegeln die der quantitativen Forschung wider: So berichten die Nutzer, dass der Großteil der Unterstützung und Schulungen, die sie erhalten haben, auf individueller und Ad-hoc-Ebene erfolgten und weniger auf strukturierter Ebene. Die Bibliothekare berieten sie und halfen ihnen, falls nötig, bei Aufgaben. Dies ist teilweise auf ein geringes Wissen über das Angebot an

Schulungen zurückzuführen, was wiederum zum Teil durch den Mangel an Kommunikation seitens der Bibliotheken bedingt ist, aber auch durch einen Mangel an offensichtlichem Schulungsbedarf, geringe Kompetenz/geringes Selbstvertrauen der Mitarbeiter diesbezüglich und/oder einen Mangel an Anregung zur Nutzung von IKT im Allgemeinen (in einigen Fällen aufgrund eines übermäßigen Angebots). Ein weiterer Grund ist, dass die meisten Nutzer wissen, dass die Bibliotheksmitarbeiter fallweise Hilfe und Schulungen gewähren können, und diese reaktive Unterstützung als angemessen und sehr passend für ihre Bedürfnisse betrachten.

> *„Man wird selbstsicherer. Und wenn etwas schief läuft, ist immer jemand da, der helfen kann. Wenn man etwas zu Hause nicht versteht, gibt es keine Antwort, und man weiß nicht, was man tun muss." (Aktuelle Erstnutzerin, 25-39 Jahre, Litauen)*
>
> *„Wenn sie hier nicht die Mitarbeiter hätten, würden wir einfach aufgeben und heimgehen, sobald etwas mit dem PC nicht funktioniert." (Nutzerin, 25-39 Jahre, Tschechische Republik)*

Dieser verbreitete Zugang zu Ad-hoc-Schulungen legt nahe, dass mehr Nutzer Zugang zu informellem Lernen und Unterstützung im Bereich der IKT haben, als aus den Zahlen zu den strukturierten Aktivitäten zu schließen ist.

6. Beschäftigung

Wesentliche Punkte:

- Die Befragung ergab, dass rund 4,1 Millionen Erwachsene Bibliothekscomputer unterstützend für eine beschäftigungsbezogene Aktivität genutzt zu haben. Diese stammen vorwiegend aus der Gruppe der Befragten zwischen 25 und 54 Jahren. Besonders hoch war der Anteil ethnischer Minderheiten, an Migranten oder an Mitgliedern der Roma-Gemeinschaft.
- 1,5 Millionen Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern nutzten in den vergangenen 12 Monaten einen solchen, um sich um eine Stelle zu bewerben, und rund eine Viertelmillion davon konnte so eine Anstellung finden.

Es gibt zunehmend Online-Dienste, die Unterstützung bei der Arbeitssuche und der Vorbereitung auf eine Beschäftigung bieten. Die Benachteiligten und sozial Ausgegrenzten können möglicherweise am meisten von solchen Diensten profitieren, können dies aber nicht, wenn sie keinen Zugang zum Internet haben. Wenn die EU dabei helfen soll, jedem die Möglichkeit zu bieten, seine Beschäftigungschancen zu maximieren, ist der universelle Zugang zum Internet unverzichtbar.

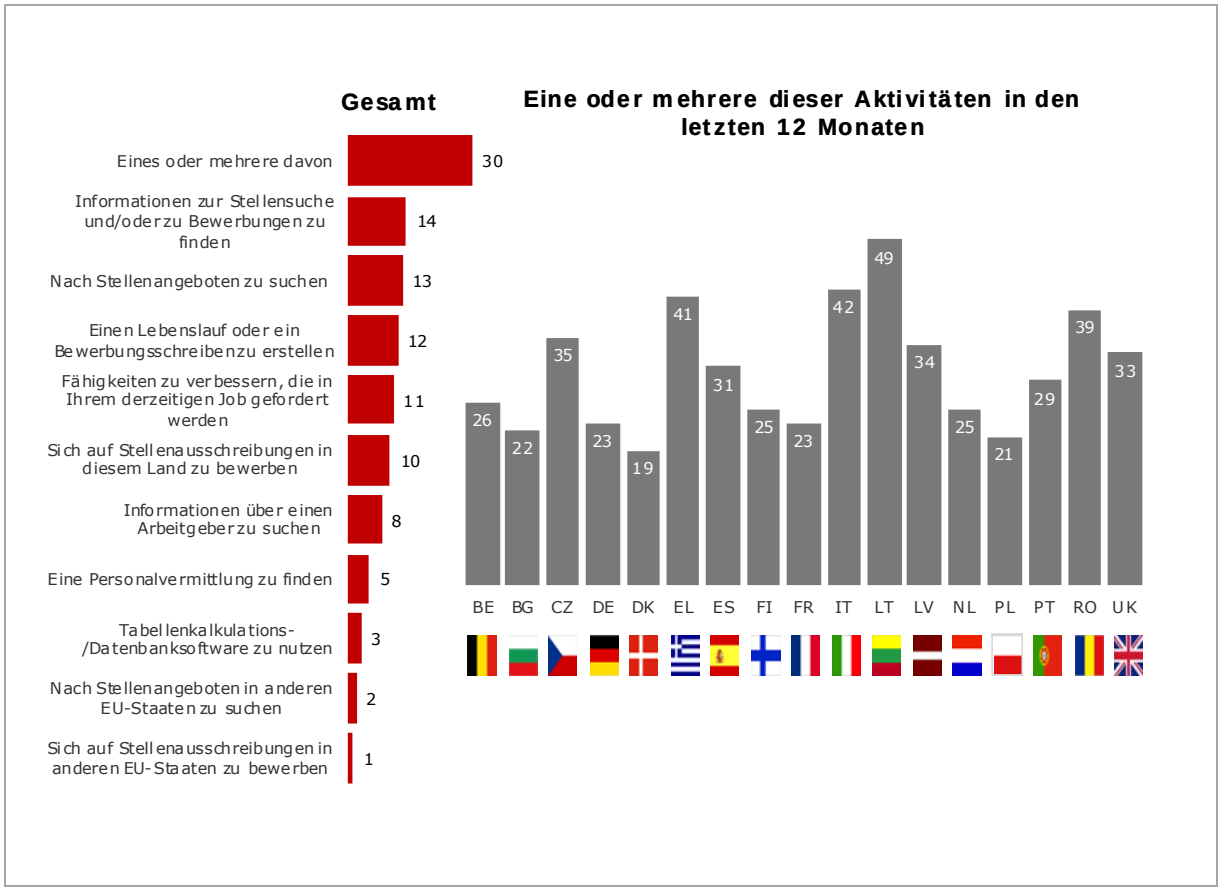
Öffentliche Bibliotheken spielen eine Rolle dabei, diesen Zugang zu beschäftigungsbezogenen Informationen im Internet zu bieten, was ein zentrales Thema der Forschungen darstellte.

6.1 Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern zur Unterstützung beschäftigungsbezogener Aktivitäten

In erster Linie ergab die Befragung, dass rund 4,1 Millionen Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern (30%) in den letzten 12 Monaten Bibliothekscomputer für beschäftigungsbezogene Aktivitäten genutzt haben. Wie bei den Lernaktivitäten werden in einigen der östlichen (vor allem Litauen und Rumänen) und südlichen (insbesondere Griechenland und Italien) europäischen Ländern besonders häufig öffentlich zugängliche Computer zu diesem Zweck genutzt.

Es überrascht nicht, dass die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern, die Bibliothekscomputer für beschäftigungsbezogene Aktivitäten genutzt haben, vor allem in der Altersgruppe der 25- bis 54-Jährigen zu finden sind. Besonders stark vertreten sind auch ethnische Minderheitengruppen, Migranten oder die Roma-Gemeinschaft, und hierbei häufiger Männer als Frauen.

Abbildung 6.1: Beschäftigungsbezogene Aktivitäten an öffentlich zugänglichen Computern in den letzten 12 Monaten



Quelle: Bibliotheksumfrage – C18. Haben Sie in den letzten 12 Monaten die Computer einer öffentlichen Bibliothek genutzt, um …?
Grundgesamtheit: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Gesamt (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Sieht man genauer hin, zeigt sich, dass öffentlich zugängliche Computer am häufigsten für folgende Zwecke genutzt werden:

- Informationen zur Stellensuche und/oder zu Bewerbungen finden (14%) – rund 2 Millionen Erwachsene
- nach Stellenangeboten suchen (13%) – rund 1,8 Millionen Erwachsene
- einen Lebenslauf oder ein Bewerbungsschreiben erstellen (12%) – rund 1,7 Millionen Erwachsene
- Fähigkeiten verbessern, die in ihrem derzeitigen Job gefordert werden (11%) – rund 1,5 Millionen Erwachsene
- sich auf Stellenausschreibungen im Land des Befragten bewerben (10%) – rund 1,4 Millionen Erwachsene

Die Befragten im Vereinigten Königreich heben sich durch ihre häufige Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für die Stellenbewerbung im Inland ab – 18% aller Nutzer öffentlich zugänglicher Computer.

Geringe Anteile der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer geben an, diese für die Arbeitssuche (2%) oder Stellenbewerbung (1%) in einem *anderen* EU-Land zu nutzen. In Zahlen ausgedrückt bedeutet das,

dass rund 0,2 Millionen Erwachsene einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt haben, um sich in einem anderen EU-Land um eine Stelle zu bewerben, während die Befragten in Italien, Portugal und Lettland mit der höchsten Wahrscheinlichkeit öffentlich zugängliche Computer für diesen Zweck nutzen.

6.2 Die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für Stellenbewerbungen

Insgesamt nutzten 11% der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer diese in den letzten 12 Monaten, um sich um eine Stelle zu bewerben – entweder in ihrem eigenen Land oder in einem anderen EU-Land (oder beides). **Das entspricht 1,5 Millionen Erwachsenen in der EU.** Diese Befragten wurden gefragt, ob sie eine Stelle gefunden haben, um die sie sich über einen öffentlich zugänglichen Computer beworben hatten, was 20% mit „ja" beantworteten. **Das bedeutet, dass mehr als eine Viertel Million Erwachsene in der gesamten EU über öffentlich zugängliche Computer eine Beschäftigung finden konnten**, was klar für den Nutzen von Bibliotheken zur Unterstützung des Zugangs zu Beschäftigungschancen in Gemeinden in der gesamten EU spricht.

Obwohl die Umfragedaten nicht die Analyse des Profils derer ermöglichen, die über öffentlich zugängliche Computer eine Beschäftigung gefunden haben, gibt es Daten zum Profil derjenigen, die sich über öffentlich zugängliche Computer um eine Stelle *beworben* haben. Hierbei zeigt sich Folgendes:

- Die jüngste Altersgruppe ist stark vertreten. 34% sind zwischen 15 und 24 Jahre, 29% zwischen 25 und 39 Jahre und 31% zwischen 40 und 54 Jahre alt.
- 69% sind Männer und 31% Frauen.

Die Bibliotheksleiter, die im Rahmen der qualitativen Forschung befragt wurden, haben eine steigende Zahl an Arbeitslosen und Arbeitssuchenden beobachtet, die öffentlich zugängliche Computer für die Arbeitssuche nutzen. Diese Nutzer werden als relativ leicht erreichbar betrachtet, da sie auf eigene Initiative hin in die Bibliothek kommen (vor allem in Rumänien, Litauen, Griechenland, der Tschechischen Republik, Belgien, Spanien, Portugal.) Es werden jedoch auch einige Probleme bei der Erreichbarkeit von Arbeitssuchenden berichtet. Ein Problem, das sich speziell auf das Bibliotheksumfeld bezieht, ist das Zögern, Beratung zur Beschäftigungssuche in einer Bibliothek in Anspruch zu nehmen, da sich die Betreffenden dafür schämen, arbeitslos und nicht Teil einer größeren Gruppe zu sein, die Hilfe sucht.

> *„Da war diese nette Dame, die einige Zeit brauchte, um zuzugeben, was sie brauchte. Sie schämte sich einfach dafür, dass sie nach Informationen über Beihilfen oder über eine Stiftung suchen wollte, die kostenlose Weihnachtsgeschenke anbot. Sie wollte diese Informationen, schämte sich aber, es zuzugeben." (Bibliotheksleiter, halbländlich, Polen)*

6.3 Die Rolle der Mitarbeiter öffentlicher Bibliotheken bei der Unterstützung beschäftigungsbezogener Aktivitäten auf öffentlich zugänglichen Computern

Die Mitarbeiter öffentlicher Bibliotheken spielen eindeutig eine Rolle bei der Unterstützung beschäftigungsbezogener Aktivitäten auf öffentlich zugänglichen Computern, wenngleich dies von Land zu Land erheblich schwankt. **In der gesamten EU geben 11% der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer oder rund 1,5 Millionen Erwachsene an, dass ihnen bei beschäftigungsbezogenen Aktivitäten an öffentlich zugänglichen Computern geholfen wurde.** Dieser Anteil ist in einigen der ost- und südeuropäischen Länder deutlich höher. So beträgt dieser in Rumänien 34%, in Litauen 31%, in Italien 23% und in Bulgarien und der Tschechischen Republik 20%. In einigen Ländern (besonders in Nordeuropa) ist dieser Anteil deutlich geringer, beispielsweise in Finnland (3%), Frankreich (3%), Dänemark (5%) und Portugal (5%).

Abbildung 6.2: Unterstützung durch Mitarbeiter bei Aktivitäten rund um Beschäftigung

%	Gesamt	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Eine oder mehrere dieser Aktivitäten	**11**	**9**	**20**	**20**	**9**	**5**	**12**	**8**	**3**	**3**	**23**	**31**	**13**	**6**	**7**	**5**	**34**	**11**
Ihre Fähigkeiten zu verbessern, die in Ihrem derzeitigen Job gefordert werden	4	3	14	9	4	2	6	3	2	1	14	19	5	2	2	1	14	2
Wie Sie einen Lebenslauf erstellen	5	5	6	7	2	3	3	4	*	2	10	7	7	2	4	4	13	7
Wie Sie die erforderlichen Fähigkeiten erwerben, um eine Anstellung zu finden	2	1	4	4	1	2	3	2	*	1	6	6	4	1	1	*	9	2
Wie Sie im Internet nach einem Arbeitsplatz suchen (z.B. wie Sie einen Personalvermittler finden, nach Informationen über einen Arbeitgeber suchen)	3	2	4	6	2	2	2	2	*	1	6	8	5	2	3	1	8	3
Wie Sie sich online auf eine Stelle bewerben	2	2	4	3	3	2	2	2	*	1	5	3	3	*	1	2	5	3
Wie Sie in anderen EU-Ländern nach Stellen suchen und sich auf diese bewerben	1	1	1	*	*	1	1	*	-	*	4	1	1	*	1	*	3	1

Quelle: Bibliotheksumfrage – C20. Wurde Ihnen in den letzten 12 Monaten von den Mitarbeitern einer öffentlichen Bibliothek gezeigt oder dabei geholfen, …?
Grundgesamtheit: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Gesamt (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Die qualitative Forschung ergab, dass die häufigsten Methoden, mit denen Mitarbeiter öffentlicher Bibliotheken Unterstützung leisten, Hilfe beim Verfassen von Lebensläufen, Unterstützung bei der Verbesserung der Kompetenzen der Befragten für ihren aktuellen Job, Unterstützung bei der Online-Jobsuche oder bei der Online-Stellenbewerbung ist. In einigen Ländern schlossen sich die Bibliotheken diesbezüglich mit den Arbeitsämtern zusammen (Rumänien, Portugal, Litauen, Deutschland, Frankreich, Tschechische Republik, Vereinigtes Königreich).

> *„Wir haben einen Bereich errichtet, der speziell für Beschäftigungsangelegenheiten vorgesehen ist. Die Computer stehen zu diesem Zweck dort, und es gibt immer einen Mitarbeiter, der den Menschen hilft.“ (Bibliotheksleiter, städtisch, Frankreich)*

7. Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für geschäftliche Zwecke

Wesentliche Punkte:

- Rund 0,9 Millionen Erwachsene (oder 7% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern) haben für berufliche Zwecke öffentlich zugängliche Computer genutzt und rund 2,7 Millionen Erwachsene – oder 20% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern – haben diese genutzt, um Informationen zu ihrem Geschäftsbereich zu finden.

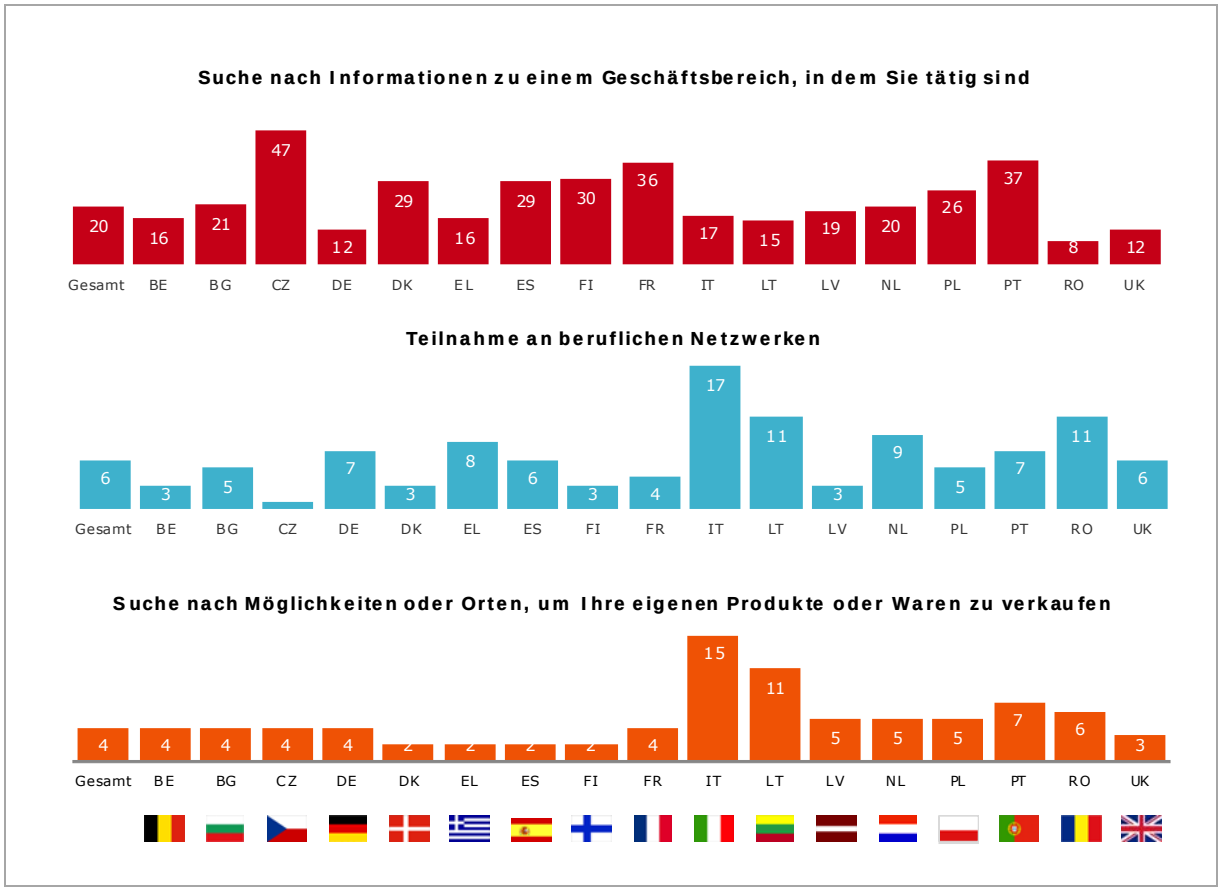
Im vorhergehenden Kapitel haben wir uns näher angesehen, welche Rolle öffentlich zugängliche Computer und Mitarbeiter öffentlicher Bibliotheken beim Zugang zu Beschäftigungsmöglichkeiten oder zumindest bei der Vorbereitung der Menschen auf eine Beschäftigung spielen. In diesem Kapitel werden wir nun untersuchen, welche Rolle öffentlich zugängliche Computer in Bezug auf die Unterstützung von Erwachsenen in der gesamten EU bei geschäftsbezogenen Tätigkeiten spielen. Genau wie beim Thema Beschäftigungsmöglichkeiten ist der Zugang zum Internet für die EU-Bürger sehr wichtig, um effizient Handel treiben und sich ein Einkommen sichern zu können.

7.1 Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für geschäftliche Tätigkeiten

Im Zusammenhang mit der Nutzung insgesamt wurden die Nutzer öffentlich zugänglicher Computer gefragt, ob sie für eine Reihe geschäftsbezogener Aktivitäten öffentlich zugängliche Computer genutzt haben. **Rund 2,7 Millionen Erwachsene (20% der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer haben öffentlich zugängliche Computer für die Suche nach Informationen über einen Geschäftsbereich genutzt, in dem sie arbeiten.** Geringer sind die Anteile der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer für die Teilnahme an beruflichen Netzwerken wie LinkedIn (oder ein vergleichbares lokales Netzwerk) (6%) oder für die Suche nach Möglichkeiten oder Orten, um ihre Produkte bzw. Waren zu verkaufen (4%).

Die länderspezifischen Unterschiede folgen keinem bestimmten Muster. Besonders häufig ist die Nutzung öffentlich zugänglicher Computer in der Tschechischen Republik, in Portugal und Frankreich, weniger häufig hingegen in Rumänien, im Vereinigten Königreich und in Deutschland. Am häufigsten zu beobachten ist die die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für die Teilnahme an beruflichen Netzwerken und für die Ermittlung von Märkten für Waren hingegen in Italien und Litauen.

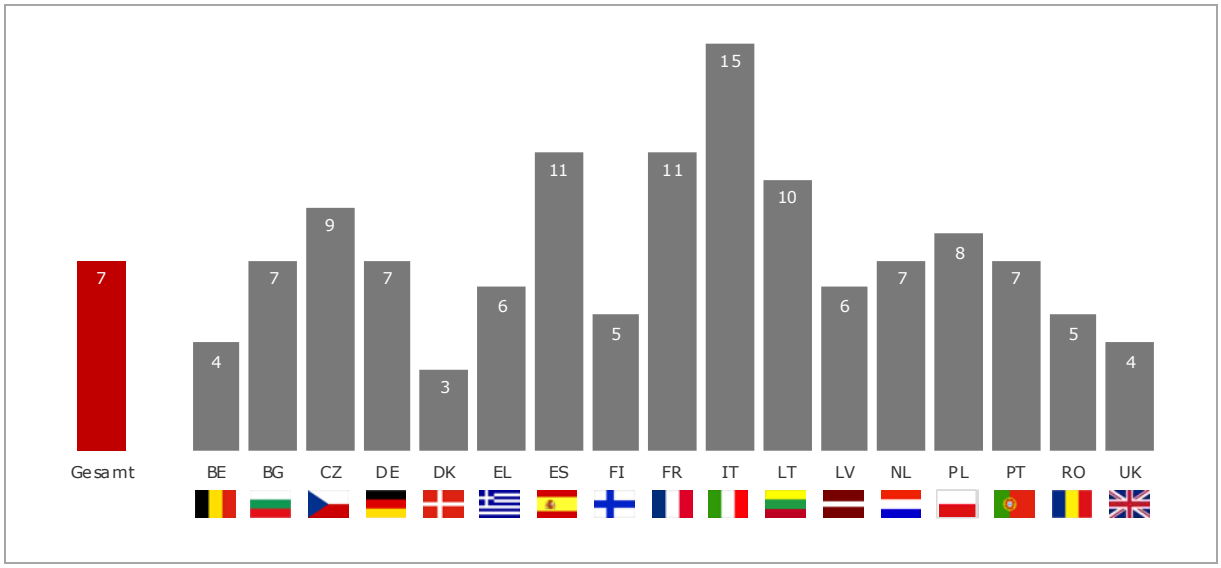
Abbildung 7.1: Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für geschäftsbezogene Aktivitäten in den letzten 3 Monaten



Quelle: Bibliotheksumfrage – C10. Für welche der folgenden Dinge haben Sie in den letzten 3 Monaten den Internetzugang von Computern in öffentlichen Bibliotheken genutzt?
Grundgesamtheit: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Gesamt (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

In einer eigenen Frage wurden die Befragten zusätzlich gefragt, ob sie in den letzten 12 Monaten öffentlich zugängliche Computer für geschäftliche Zwecke genutzt haben, entweder zur Abwicklung der eigenen Geschäfte oder für die Arbeit für ein Fremdunternehmen. **Insgesamt trifft dies auf 7% der Nutzer zu. Das sind geschätzte 0,9 Millionen Menschen in der gesamten EU.** Die Nutzung öffentlich zugänglicher Computer ist auch hierbei wieder in Italien am häufigsten.

Abbildung 7.2: Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für geschäftsbezogene Aktivitäten in den letzten 12 Monaten



Quelle: Bibliotheksumfrage – C21. Haben Sie in den letzten 12 Monaten das Internet eines öffentlichen Bibliothekscomputers für geschäftliche Zwecke genutzt, d.h. entweder für Ihre eigenen Geschäfte oder für Arbeiten in der Firma einer anderen Person?
Grundgesamtheit: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Gesamt (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Die qualitative Forschung bei den Bibliotheksleitern zeigt, dass geschäftliche Unterstützung einer der Bereiche ist, in denen am wenigsten Unterstützung und Schulungen angeboten werden. Die Bibliotheksleiter scheinen diesbezüglich nicht viele Anfragen zu erhalten und die meisten meinen, dass die Nachfrage gering ist. Außerdem meinten einige (beispielsweise in Schweden), dass geschäftliche Beratung und Unterstützung komplexe Regeln und Bestimmungen erfordern und Experten überlassen werden sollte. Abgesehen davon sind einige der Ansicht, dass die Bibliotheken dennoch Unterstützung bieten, da sie Geschäftsleuten einen Arbeitsbereich mit WLAN-Zugang, anderer IKT-Hardware sowie Zugang zu Referenzmaterial bieten.

„Wir haben eine Abteilung, die sich auf jene konzentriert, die ihr eigenes Unternehmen gründen möchten. Im Bereich der Beschaffung sind wir etwas vorsichtig bei der Erteilung von Beratung/Unterstützung, da es sich um einen komplexen Bereich handelt; es geht um Gesetze, und man möchte den Menschen keine falschen Tipps geben.“ (Bibliotheksleiter, städtisch, Schweden)

„Unsere gesellschaftliche Pflicht ist weniger die Verbesserung des Unternehmertums an sich, denn dafür wird anderswo gesorgt, aber wir bieten die nötigen Geräte und bieten den Menschen Anleitung, wenn sie ein Unternehmen gründen möchten. Wir verfügen nicht über die [Geschäfts-]Kompetenz, aber wir leiten sie zu den richtigen Quellen und ermitteln, welche Arten von Formularen ausgefüllt werden müssen und an welche Stellen man sich wenden muss.“ (Bibliotheksleiter, städtisch, Finnland)

Wie im folgenden Diagramm dargestellt, wurden öffentlich zugängliche Computer für vielfältige geschäftliche Zwecken genutzt, unter anderem zur Geschäftsentwicklung, um gesetzliche oder steuerliche Informationen zu erhalten sowie für allgemeine Management- und Marketingtätigkeiten.

Abbildung 7.3: Arten der Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für geschäftliche Zwecke

Quelle: Bibliotheksumfrage – C22. Wozu genau, d.h. für welche geschäftlichen Zwecke, haben Sie das Internet des öffentlichen Bibliothekscomputers genutzt?
Grundgesamtheit: Nutzer öffentlich zugänglicher Computer, die diese in den letzten 12 Monaten für geschäftliche Zwecke genutzt haben. Gesamt (881)

8. Elektronische Behördendienste und aktive Bürgerschaft

Wesentliche Punkte:

- In der gesamten EU haben 3,3 Millionen Erwachsene in den letzten 3 Monaten öffentlich zugängliche Computer genutzt, um mit Behörden zu interagieren. Der Anteil ist von Land zu Land sehr unterschiedlich und reicht von nur 14% in Polen bis 37% in den Niederlanden. Vor allem Männer, zum Zeitpunkt der Befragung Berufstätige, Befragte aus ländlichen Gegenden, Minderheitengruppen und Roma geben an, in dieser Form mit den Behörden zu interagieren.
- Die Befragung hat eine Schätzung von 0,3 Millionen Menschen in der EU ergeben, die öffentlich zugängliche Computer nutzen, um ausgefüllte Formulare für die Steuererklärung zu übermitteln.
- Die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für die aktive Bürgerschaft ist von Land zu Land unterschiedlich hoch, zudem ist ein Süd-/Ost- und ein Nord-/West-Gefälle zu beobachten. Den größten Anteil weisen hierbei Erstere auf und Letztere den geringsten. Insgesamt haben rund 3,7 Millionen Erwachsene in der EU in den letzten 3 Monaten öffentlich zugängliche Computer für die Ausübung der aktiven Bürgerschaft genutzt.

Der Zugang zu elektronischen Behördendiensten ist wesentlich für die Wachstumsstrategie 2020 der EU und unterstützt die gesamte digitale Agenda für Europa, die die Verfügbarkeit und Vielfalt von Online-Inhalten erhöhen soll. Während die Nutzungshäufigkeit erheblich vom Zustand der elektronischen Behördendienste im jeweiligen Land abhängt und davon, welche Informationen, Dienste und Transaktionen online verfügbar sind, bietet die Befragung Einblicke, wie Bibliotheken zu dieser Agenda beitragen.

8.1 Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für elektronische Behördendienste

Im Rahmen der Agenda „Connecting Europe" fungieren öffentliche Bibliotheken als Netzwerk öffentlicher Zugangspunkte, die die effiziente Umsetzung des Zugangs zu elektronischen Behördendiensten unterstützen. Die Nutzer öffentlich zugänglicher Computer wurden über ihre Interaktion mit Behörden unter Verwendung von öffentlich zugänglichen Computern befragt, einschließlich Einholen von Informationen auf den Webseiten der Behörden, Herunterladen offizieller Formulare, Übermitteln ausgefüllter Formulare, Verfassen von Feedback/Mitteilen von Meinungen oder Ansichten an die Behörden sowie jegliche andere Art, in der sie online mit Behörden kommuniziert haben.

Insgesamt haben rund 3,3 Millionen Erwachsene in der gesamten EU öffentlich zugängliche Computer genutzt, um in den letzten 3 Monaten mit Behörden zu interagieren. Am geringsten ist die Interaktion in Polen (14%), Bulgarien (16%) und Frankreich (16%), und am höchsten in den Niederlanden (37%). Die häufigsten Arten der Interaktion waren die Suche nach Informationen auf Webseiten (17% insgesamt), das Herunterladen offizieller Formulare (12%) sowie die Übermittlung ausgefüllter Formulare (11%).

Abbildung 8.1: Elektronische Behördendienste – Interaktion mit öffentlichen Behörden in den letzten 12 Monaten

%	Gesamt	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Eine oder mehrere der unten angeführten	24	25	16	23	20	30	27	30	25	16	33	24	19	37	14	25	21	20
Informationen auf den Webseiten von Behörden zu erhalten	17	20	10	17	14	24	18	25	20	13	23	12	14	29	10	15	15	12
Offizielle Formulare herunterzuladen	12	10	9	9	9	13	18	17	6	9	22	14	9	21	7	13	10	12
Ausgefüllte Formulare zu versenden	11	7	6	9	6	10	13	15	7	5	17	14	9	13	4	18	6	15
Ausgefüllte Formulare für die Steuererklärung zu versenden	2	2	2	1	1	7	2	3	1	2	4	9	2	2	2	10	2	2
Feedback zu geben/Ihre Meinung oder Ansichten Behörden mitzuteilen	4	2	2	5	4	6	5	3	6	1	11	6	3	3	4	4	4	2
Anderweitig online mit Behörden in Kontakt zu treten	5	4	4	3	6	9	8	6	3	2	12	8	4	13	2	2	4	2

Quelle: Bibliotheksumfrage – C23. Haben Sie in den letzten 12 Monaten einen Computer in einer öffentlichen Bibliothek genutzt, um zu privaten Zwecken mit einer Behörde über das Internet in Kontakt zu treten, und um ...? Grundgesamtheit: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Gesamt (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Es zeigen sich einige bedeutende demografische Unterschiede bei denjenigen, die unter Verwendung öffentlich zugänglicher Computer in den letzten 12 Monaten mit Behörden interagiert haben.

- Männer (26%) verwenden häufiger öffentlich zugängliche Computer als Frauen (21%), um mit den Behörden zu interagieren.
- Der Anteil derjenigen, die eine dieser Aktivitäten ausüben, ist unter denen, die einer Beschäftigung nachgehen, höher (27%).
- Zudem üben mehr Nutzer öffentlich zugänglicher Computer in ländlichen Gebieten diese Tätigkeit aus (27%) als jene, die in mittelgroßen oder großen Städten leben (23%).
- Bei der jüngeren Bevölkerung zwischen 15 und 24 Jahren ist der Anteil derjenigen, die diese Tätigkeit ausgeübt haben, geringer (18%).
- Die Nutzung öffentlich zugänglicher Computer für die Interaktionen mit Behörden ist bei ethnischen Minderheiten höher (35%) als bei den Roma (29%).

Diejenigen, die öffentlich zugängliche Computer genutzt haben, um ausgefüllte Formulare zu übermitteln, wurden zusätzlich gefragt, ob sie für die Steuererklärung ausgefüllte Formulare übermittelt haben. Insgesamt haben 2% der Nutzer öffentlicher Computer diese zum Übermitteln von Steuererklärungsformularen genutzt. Das sind 22% derjenigen, die öffentlich zugängliche Computer genutzt haben, um beliebige ausgefüllte Formulare zu übermitteln. Dieser Anteil entspricht EU-weit rund 0,3 Millionen Menschen in den letzten 12 Monaten. Die Nutzer in Portugal, Litauen und Dänemark weisen den höchsten Anteil derjenigen auf, die öffentlich zugängliche Computer genutzt haben, um Steuererklärungsformulare zu übermitteln.

Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern, die *keine* öffentlich zugänglichen Computer zur Übermittlung ausgefüllter Formulare genutzt hatten, wurden gefragt, warum nicht. Die überwiegende Mehrheit (66%) gibt an, dass sie keinerlei offizielle Formulare übermitteln mussten, wodurch sich diese Notwendigkeit nicht ergab. Eine geringe Minderheit hat Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes und der Sicherheit der persönlichen Daten geäußert (3%) oder gibt an, das Verfahren sei zu kompliziert und zu bürokratisch (2%).

Wie bereits erwähnt, messen die Bibliotheksnutzer dem Zugang zu Informationen über Behördendienste, wie z.B. Steuer, Formulare und dergleichen, als Dienstleistung von Bibliotheken keine sehr große Bedeutung bei. So hält es die Hälfte der Bibliotheksnutzer (50%) für sehr wichtig, dass die Bibliotheken diese Dienste anbieten, wodurch sie auf der Prioritätenliste auf Rang 13 und damit an vorletzter Stelle stehen.

Bibliotheksleiter, die im Rahmen der qualitativen Forschung befragt wurden, geben Beispiele von Nutzern an, die informelle Unterstützung beim Ausfüllen von behördlichen Online-Formularen, der Übermittlung von Anfragen und Beschwerden, der Übermittlung von Formularen für die Sozialversicherung sowie beim Ausfüllen der Online-Steuerveranlagungsanträge in Anspruch nehmen.

> *„Manche arme Familien (einschließlich Einwanderer) konnten staatliche Beihilfen nur über den Online-Weg erhalten. Sie kamen in unsere Bibliothek und der Unterstützungsdienst half ihnen." (Bibliotheksverwalter, städtisch, Italien)*
>
> *„Das ist ein Teil unserer Kerntätigkeit. Das tun wir ständig für unsere Nutzer. Wir versuchen, [e-]Formulare zu ermitteln und [Online-]Quellen für diese zu suchen... Der Vorteil, der sich hierbei für unsere Nutzer ergibt, ist, dass sie, wenn sie eine wichtige finanzielle Angelegenheit oder einen Antrag erledigen müssen und nicht über ausreichendes Wissen oder genügend Mut verfügen, um dies bei der entsprechenden Behörde zu tun, dann stellt die Bibliothek ihre Rettung dar. Hier erkennt man den unmittelbaren Nutzen." (Bibliotheksleiter, städtisch, Finnland)*

Obwohl weniger Beispiele für strukturierte Schulungen zu elektronischen Behördendiensten gegeben wurden, gibt es solche durchaus.

> *„2011 wurden einige Agraringenieure von der APIA (Agentur für Zahlungen und Maßnahmen in der Landwirtschaft) zu uns geschickt, um die Landwirte in der Computernutzung anzuleiten. Das war ein großer Erfolg." (Bibliotheksleiter, städtisch, Rumänien*
>
> *„Die gesamte Behördenkommunikation wird heute digitalisiert. Für Menschen, die nicht wissen, wie man einen Computer nutzt, wird dies zum Problem. Wir organisieren beispielsweise Sonderkurse für Einwanderer und ältere Menschen. Wir bieten einen Internet-Banking-Kurs an und einen Kurs für die Nutzung von DigiD." (IKT-Leiter, städtisch, Niederlande)*

8.2 Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für die aktive Bürgerschaft

Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern wurden zu ihrer Nutzung dieser für Aktivitäten rund um das Thema Bürgerbeteiligung und aktives Bürgertum befragt. Diese Befragung umfasste Bereiche wie Bürgerbeteiligung (Lesen/Posten von Meinungen, Teilnahme an Online-Konsultationen, Petitionen usw.) sowie die Suche nach Informationen zu Verbraucher- oder persönlichen Rechten und zu Regierungsaktivitäten oder -politiken oder Beihilfen/Zuschüssen.

Insgesamt haben rund 3,7 Millionen Erwachsene in der EU (26% der Nutzer öffentlicher Computer) diese für eine dieser Bürgeraktivitäten genutzt. Die Länder, in denen weniger

Computernutzer an diesen Aktivitäten teilnehmen, sind das Vereinigte Königreich (16%), Dänemark (13%) und Finnland (18%). Im Gegensatz dazu war die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für eine aktive Bürgerschaft bei den Nutzern öffentlich zugänglicher Computer in vielen der süd- und osteuropäischen Länder, allen voran in Italien (45%), Griechenland (44%), Rumänien (43%), Litauen (42%) und Spanien (41%) am höchsten. Somit scheint es diesbezüglich eine Kluft zwischen Süd/Ost und Nord/West zu geben.

Die häufigsten dieser Aktivitäten bestanden in der Lektüre und dem Posten von Meinungen zu bürgerlichen oder politischen Themen auf Webseiten (z.B. Blogs, soziale Netzwerke usw.): 14% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern haben in den letzten 3 Monaten Aktivitäten dieser Art durchgeführt. Der Anteil der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer, die derartige Tätigkeiten verrichtet haben, ist in Griechenland besonders hoch (34%), aber auch in Italien (28%) und Rumänien (25%).

Bei mindestens einer dieser Bürgeraktivitäten zeigen sich einige demografische Unterschiede bezüglich der Nutzung öffentlich zugänglicher Computer:

- Männer üben häufiger derartige Aktivitäten aus (29% gegenüber 23% der Frauen).
- Bei denjenigen, die ihre Vollzeitausbildung nach Vollendung des 20. Lebensjahres abgeschlossen haben, ist der Anteil derer, die mindestens eine dieser Aktivitäten ausgeübt haben, höher als bei jenen, die vor dem Alter von 16 Jahren die Schule verlassen haben (30% und 19%).
- Jüngere Menschen (15-24 Jahre) nutzen öffentlich zugängliche Computer *seltener* als andere für einen dieser Zwecke (22%).

Abbildung 8.2: Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für Aktivitäten im Bereich der aktiven Bürgerschaft in den letzten 3 Monaten

%	Gesamt	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Eines oder mehrere der unten angeführten	26	30	30	25	31	13	44	41	18	24	45	42	35	24	31	35	43	16
Lesen und Schreiben von Meinungen zu zivilgesellschaftlichen oder politischen Themen auf Webseiten	14	16	22	11	13	4	34	22	12	8	28	22	22	14	20	22	25	8
Suche nach Verbraucherrechten/gesetzlichen Rechten	11	12	10	13	16	6	15	14	2	11	22	20	11	14	12	14	16	5
Suche nach Informationen zu Aktivitäten oder zur Politik von lokalen/nationalen Regierungen/der EU	10	13	7	9	12	6	21	14	8	11	31	18	12	9	14	13	11	3
Suche nach Informationen zu Beihilfen oder Sozialleistungen auf lokaler/nationaler/EU-Ebene	7	9	5	7	9	3	18	20	3	6	23	8	8	2	11	8	11	2
Teilnahme an Online-Konsultationen oder -Wahlen zur Mitbestimmung zivilgesellschaftlicher oder politischer Themen	5	4	4	4	2	3	5	10	5	4	16	9	5	3	8	9	9	4

Quelle: Bibliotheksumfrage – C10. Für welche der folgenden Dinge haben Sie in den letzten 3 Monaten den Internetzugang von Computern in öffentlichen Bibliotheken genutzt?
Grundgesamtheit: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Gesamt (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Wie bereits in Abschnitt 4.1 angemerkt, halten es fast drei Fünftel der Bibliotheksnutzer (57%) für sehr wichtig, dass die Bibliotheken Informationen über oder für die lokale Gemeinde anbieten.

9. Auswirkungen

Wesentliche Punkte:

- Ein sehr hoher Anteil, nämlich 83% der Nutzer öffentlicher Bibliotheken, gibt an, dass die Nutzung dieser ihnen in mindestens einem Bereich geholfen hat. Das entspricht 11,5 Millionen Erwachsenen in der EU. Die wichtigsten angeführten Vorteile waren Sparen von Zeit und Geld, aber auch spezifischere Vorteile in Bezug auf Bildung, den Zugang zu Diensten von lokalen und nationalen Behörden und den Zugang zu Ressourcen und den erforderlichen Fähigkeiten, um Arbeit zu finden. So geben 8,5 Millionen Erwachsene in der EU eine dieser drei positiven Auswirkungen an. Befragte zwischen 15 und 24 Jahren und zwischen 55 und 64 Jahren geben zusammen mit den Roma am häufigsten derartige Vorteile an.
- So stimmen mehr als neun von zehn Bibliotheksnutzern zu, dass öffentliche Bibliotheken für jeden zugänglich sind, jenen Zugang zu Informationen bieten, die woanders nicht die Möglichkeit dazu haben, und eine freundliche und einladende Atmosphäre haben. Drei Viertel der Bibliotheksnutzer stimmen zu, dass Bibliotheken modern und innovativ sind.

Ein wichtiges Ziel dieser Forschung bestand darin zu bewerten, welche *Auswirkungen* eine verstärkte Partizipation über den digitalen Weg unter Verwendung von öffentlich zugänglichen Computern für die Nutzer hat. Dies steht in Einklang mit der Wachstumsstrategie 2020 der EU, bei der digitale Partizipation im Mittelpunkt steht. Während im Großteil des übrigen Berichts die Aktivitäten unter die Lupe genommen werden, an denen sich Nutzer von öffentlichen Computern beteiligen, werden in diesem Kapitel die Auswirkungen vieler dieser Aktivitäten analysiert.

9.1 Auswirkungen der Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern

Die Nutzer öffentlich zugänglicher Computer wurden gefragt, wie hilfreich die Nutzung von Computern in öffentlichen Bibliotheken für sie in den letzten 12 Monaten gewesen sei. Hierbei wurde nach einer Bandbreite an Aspekten, einschließlich Zeit- und Geldersparnis sowie Verbesserung des Zugangs zu Informationen und Ressourcen, gefragt.

Insgesamt geben 83% der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer in der gesamten EU an, dass ihre Nutzung öffentlicher Computer bei mindestens einem der abgefragten Aspekte hilfreich gewesen sei. Betrachtet man die Zahl der Erwachsenen, finden ganze 11,5 Millionen die Nutzung öffentlicher Computer in mindestens einer Hinsicht hilfreich.

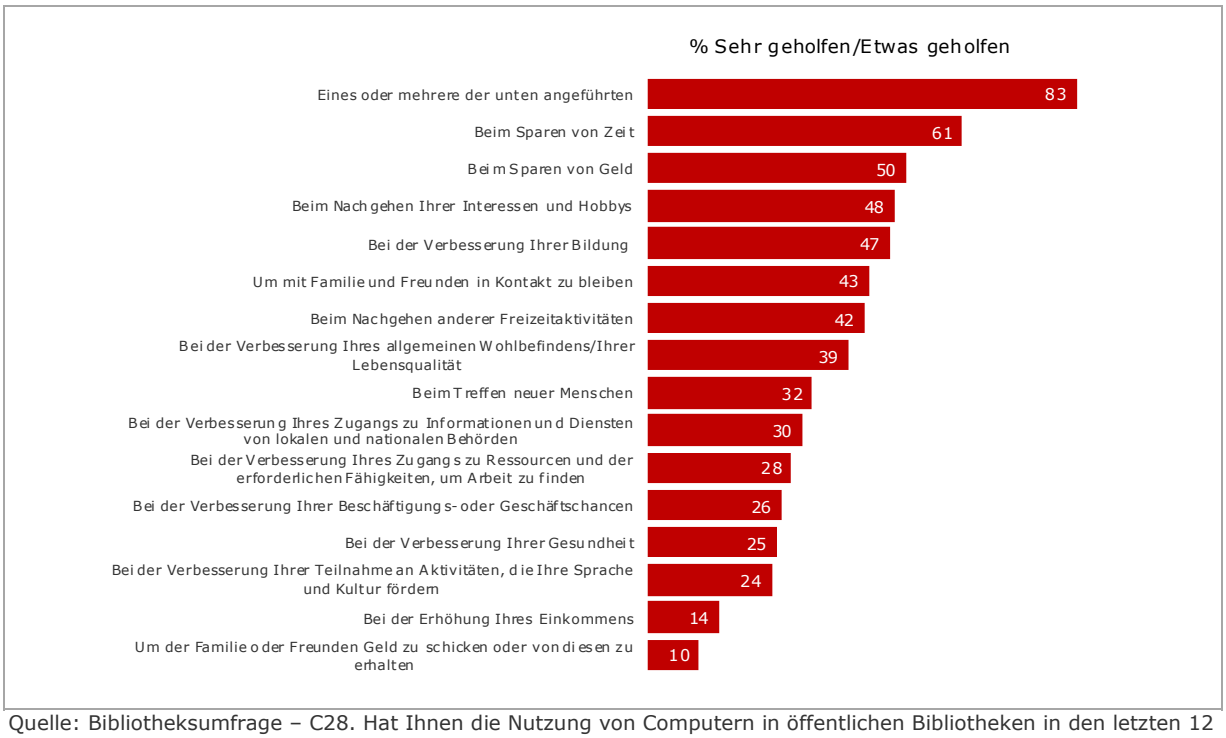
61% der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer berichten, dass ihre Nutzung von Computern in Bibliotheken besonders hinsichtlich ihrer Ausbildung, des Zugangs zu behördlichen Diensten und zu Ressourcen und Kompetenzen für die Arbeitssuche hilfreich gewesen sei. Das entspricht 8,5 Millionen Menschen.

Die häufigsten Bereiche, in denen öffentlich zugängliche Computer als hilfreich betrachtet werden, sind die allgemeinen Bereiche Sparen von Zeit (61%) und Sparen von Geld (50%). Zudem waren öffentlich zugängliche Computer in einer Reihe von Freizeit- und Sozialbereichen hilfreich, etwa dem Nachgehen

von Interessen und Hobbys (48%), dem Nachgehen anderer Freizeitaktivitäten (42%) und der Pflege des Kontaktes mit Familie und Freunden (43%).

Spezifischere Auswirkungen der Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern sind die Verbesserung der Bildung (47% geben an, dass die Nutzung öffentlich zugänglicher Computer hilfreich gewesen sei), Verbesserung des Zugangs zu Informationen und Diensten von Behörden (30%), Verbesserung des Zugangs zu Ressourcen und der erforderlichen Fähigkeiten, um Arbeit zu finden (28%), sowie die Verbesserung der Beschäftigungs- oder Geschäftschancen (26%). 14% geben an, dass die Nutzung öffentlich zugänglicher Computer hilfreich für die Erhöhung des Einkommens gewesen sei, wobei dies jedoch ein relativ geringer Anteil an Nutzern ist. Dieser entspricht EU-weit rund 1,9 Millionen Menschen.

Abbildung 9.1: Auswirkungen von öffentlich zugänglichen Computern für Nutzer



Quelle: Bibliotheksumfrage – C28. Hat Ihnen die Nutzung von Computern in öffentlichen Bibliotheken in den letzten 12 Monaten in den folgenden Bereichen geholfen?
Grundgesamtheit: Nutzer öffentlich zugänglicher Computer insgesamt (11716)

Bibliotheksleiter und Nutzer im Bereich der qualitativen Forschung berichten über ähnliche positive Auswirkungen und betonen zudem die maßgebliche Bedeutung von öffentlich zugänglichen Computern bei der Steigerung des Selbstbewusstseins und Zutrauens von Nutzern und der Verringerung der sozialen Isolation. Die Bibliotheksleiter behaupten, dass viele ihrer Nutzer, die ursprünglich über keine IKT-Kompetenzen verfügten, nun den Umgang mit Computern beherrschen und über grundlegende IKT-Kompetenzen verfügen. Daraus haben sich zahlreiche Vorteile ergeben. Sie sind jetzt z.B. in der Lage, per E-Mail oder Skype mit den Familienmitgliedern in anderen Ländern in Kontakt bleiben. So konnte es sich etwa eine rumänische Mutter, deren Tochter in der Türkei lebt, nicht leisten, ihre Tochter anzurufen, aber nach langer Trennung nutzt sie nun öffentlich zugängliche Computer, um sie zu hören und zu sehen.

> *„Wir haben eine ältere, russischsprachige Frau. Nach den Kursen konnte sie ihren Bruder finden, der in Russland lebt und über den sie 30 Jahre lang nichts wusste. Sie schrieb an ihre Stadtverwaltung und fand ihn. Nun schreiben sie einander und sind glücklich darüber. Sie sagt,*

dass sie ihn nie besuchen können wird, aber jetzt kann sie wenigstens mit ihm sprechen." (Bibliotheksleiter, halbländlich, Litauen).

Online Waren kaufen und Rechnungen bezahlen zu können wurde auch häufig als positive Auswirkung für die Nutzer angegeben, ebenso wie der erleichterte Zugang zu Informationen und die Möglichkeit, eher eine Arbeit zu finden, da sie einen besseren Zugang zu Online-Jobportalen haben und bei Stellenbewerbungen IKT-Kompetenzen in ihrem Lebenslauf angeben können.

„Ein Mann ist hergekommen und wir haben ihm gezeigt, wie man einen e-Shop designt und wie man Waren verkauft. Er ist ein Mann, der seinen Arbeitsplatz verloren hat, und wir freuen uns, dass wir eine Lösung für sein Problem bieten konnten." (Bibliotheksleiter, halbländlich, Griechenland).

Die Berichte der Nutzer zu den Auswirkungen der Nutzung öffentlich zugänglicher Computer auf ihr Leben entsprechen denen der Bibliotheksleiter. Sie betonen die Auswirkungen auf das Bildungsniveau und die Entwicklung der Menschen, auf die Steigerung des Selbstbewusstseins und der Unabhängigkeit sowie die Bedeutung des kostenlosen Zugangs zu IKT in öffentlichen Bibliotheken bei der Überbrückung der digitalen Kluft für jene, die nicht in anderer Form auf diese Dienste zugreifen können. Die Nutzer erwähnen häufig die Fähigkeit, mit Verwandten und Freunden im Ausland per Skype in Kontakt zu bleiben, die Bedeutung von IKT-Kompetenzen und des Zugangs zu Online-Jobportalen bei der Arbeitssuche und wie IKT den Nutzern Zeit erspart und ihnen hilft, Alltagsaufgaben wie Einkaufen und Bankgeschäfte zu verrichten.

„Ich habe im Internet tolle Vorlagen für Lebensläufe gefunden, einschließlich Informationen zum persönlichen Datenschutz. Ich war arbeitslos, und diese Tipps halfen mir dabei, meinen Lebenslauf zu verfassen und eine Beschäftigung zu finden. Das Internet hat mir am meisten geholfen, und das war toll." (Nutzerin, halbländlich, Polen)

„Meinen aktuellen Job habe ich durch die Suche und das Schreiben von E-Mails in der Bibliothek gefunden." (Nutzerin, Gruppe 25-39 Jahre, Belgien)

Die Nutzer berichten auch über verschiedenste weniger häufige Vorteile in Bereichen wie persönliche Interessen, Gesundheit, elektronische Behördendienste, Geschäftliches und Sparen. Im Folgenden einige Beispiele:

„Ich bin gekommen, um ein E-Mail-Konto zu erstellen... Ich hatte keine Ahnung, wie das geht, aber es musste sein, weil ich jedes Mal, wenn mich jemand danach fragte und ich sagte, dass ich keines habe, wie ein Freak wirkte." (Nutzer, männlich, Gruppe 40-65 Jahre, Spanien)

„Ich besuche Webseiten zum Thema Pferde. Ich erfahre, wo die Wettbewerbe stattfinden, wie man dorthin kommt und welche Art von Wettbewerben es sind." (Aktuelle Nutzerin, städtisch, Polen)

„Ich habe übrigens zu rauchen aufgehört. Per Internet. Allen Karrs Hörbuch. Ich habe es einfach heruntergeladen, es mir drei Tage lang angehört – das ist alles. Ich rauche nun seit rund 3-4 Jahren nicht mehr, und im letzten Jahr sehr selten.“ (Nutzer, Gruppe 16-24 Jahre, Lettland)

„Einmal war ich mit meiner Frau hier, und sie hatte ein Problem mit einer Anwendung auf ihrem Mobiltelefon. Ich habe es mithilfe des Computers überprüft und eine Lösung gefunden. Sie war sehr froh, dass wir es behoben haben.“ (Nutzer, Gruppe 40-64 Jahre, Griechenland)

„Mein Vater macht seine Steuererklärung immer hier, online, das geht viel schneller als postalisch.“ (Nutzerin, Gruppe 16-24 Jahre, Belgien)

„Ich habe eine Möglichkeit gefunden, wie ich sparen kann. Ich habe neulich den Mut gefasst, online zu bestellen. Es gab eine Sonderaktion auf... Himbeeren. Ich habe sie wirklich deutlich günstiger bekommen. Und ich habe einen weiteren Schritt nach vorne gemacht.“ (Nutzerin, Gruppe 25-39 Jahre, Litauen)

„Ich habe eine Menge darüber gelernt, wie man ein Online-Geschäft gründet und wie man seine lokalen Steuern bezahlt und diverse Einkäufe in Online-Shops tätigt.“ (Nutzer, Gruppe 25-39 Jahre, Rumänien)

Allgemeiner betrachtet führen die im Rahmen der qualitativen Forschung befragten Bibliotheksleiter das Argument an, dass der kostenlose Zugang zu IKT Struktur und Bedeutung in das Leben derjenigen bringt, die arbeitslos oder in Rente sind, da sie einen Ort haben, an den sie gehen können, geistig aktiv bleiben und eine Möglichkeit erhalten, andere Nutzer in den Bibliotheken kennenzulernen. Kostenloser IKT-Zugang und mehr Vertrauen in IKT-Kompetenzen überbrücken nach Meinung der Befragten die digitale Kluft und ermöglichen es den Nutzern, besser über aktuelle Ereignisse informiert zu sein und am Bürgerleben teilzunehmen. Die Bibliotheksleiter glauben, dass es diese neuen Kompetenzen den Nutzern ermöglicht haben, unabhängiger zu werden, mehr Selbstvertrauen und Kompetenzen aufzubauen und sich stärker integriert zu fühlen, da sie Zugang zu denselben Kompetenzen und Informationen haben wie jeder andere.

„Wir haben einen Lebenslauf verfasst und abgeschickt. Ich kann nicht sicher sagen, dass sie wegen dieser Maßnahme Arbeit gefunden hat oder wegen etwas anderem, aber es hat auf jeden Fall geklappt. Seitdem ist sie selbstbewusster geworden. Und es ist so wichtig, dass man weiß, was man wert ist. Die Menschen neigen dazu zu glauben, dass sie nicht genug Erfahrung haben und nicht alles tun können. Hier fangen die Menschen an, an sich zu glauben, zu verstehen, dass sie ja auch über einige Fähigkeiten verfügen. Vor allem, wenn man heimgeht und beginnt, zu Hause den Computer zu nutzen.“ (Bibliotheksleiter, halbländlich, Polen).

„Ich hatte einen Nutzer, der 94 Jahre alt war und schließlich mein Freund wurde. Er hat zum Beispiel gelernt, wie man das Internet durchsucht, E-Mails verschickt, und er fing an, allen E-Mails zu senden, und hat dann sogar online seine Stromrechnung erhalten... Als er starb, kamen seine Töchter, um sich bei mir dafür zu bedanken, dass ich ihrem Vater diese schönen letzten Jahre beschert habe.“ (Bibliotheksleiter, städtisch, Portugal)

> *„Sie sind vollständig mit den Fähigkeiten ausgestattet, die ein aktiver Bürger benötigt, um [an der Gesellschaft] teilzuhaben und so nicht an den Rand gedrängt zu werden. Es ist toll, dass... wir die Menschen darauf vorbereiten können, Dinge selbst zu tun.“ (Bibliotheksleiter, städtisch, Finnland).*

Abbildung 10.2 zeigt die Aufschlüsselung dieser spezifischeren Auswirkungen von öffentlich zugänglichen Computern nach Ländern. Besonders die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Griechenland und Portugal geben an, dass öffentlich zugängliche Computer ihnen in all diesen Bereichen geholfen haben. Selbstständige Nutzer (31%) geben in höherer Zahl als Angestellte (17%) oder nicht Berufstätige (11%) an, dass ihre Nutzung öffentlich zugänglicher Computer zur Erhöhung ihres Einkommens beigetragen hat.

Bei näherer Betrachtung der Ergebnisse bezüglich des Nutzens von öffentlich zugänglichen Computern lässt sich in mindestens einem der abgefragten Bereiche eine Reihe von demografischen Unterschieden beobachten.

- Weniger Selbstständige (71%) als Angestellte (83%) und nicht Berufstätige (84%) geben an, dass die Nutzung öffentlich zugänglicher Computer hilfreich gewesen sei.
- Nutzer im Alter zwischen 15 und 24 Jahren und zwischen 55 und 64 Jahren geben in höherer Zahl an, öffentlich zugängliche Computer als hilfreich empfunden zu haben (jeweils 85%) als Nutzer ab 65 Jahren (79%).
- Mehr Roma finden öffentlich zugängliche Computer hilfreich als andere Befragte (91%).

Abbildung 9.2: Inwiefern erwiesen sich öffentlich zugängliche Computer als hilfreich?

% Sehr geholfen/Etwas geholfen	Gesamt	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Einer oder mehrere der gefragten Bereiche	83	89	97	95	81	82	96	94	85	85	92	99	94	79	87	99	90	73
Bei der Verbesserung Ihrer Bildung	47	45	56	38	56	35	85	67	45	38	64	62	56	37	48	82	80	34
Bei der Verbesserung Ihres Zugangs zu Informationen und Diensten von lokalen und nationalen Behörden	31	30	36	20	24	32	47	40	24	25	41	25	30	34	31	48	35	28
Bei der Verbesserung Ihres Zugangs zu Ressourcen und der erforderlichen Fähigkeiten, um Arbeit zu finden	28	27	38	36	15	19	48	33	18	19	39	34	32	30	29	55	36	29
Bei der Verbesserung Ihrer Beschäftigungs- oder Geschäftschancen	26	30	37	23	16	20	44	33	18	25	36	45	27	23	26	49	41	22
Bei der Erhöhung Ihres Einkommens	14	18	24	20	6	9	31	9	10	8	27	26	19	17	19	31	24	12

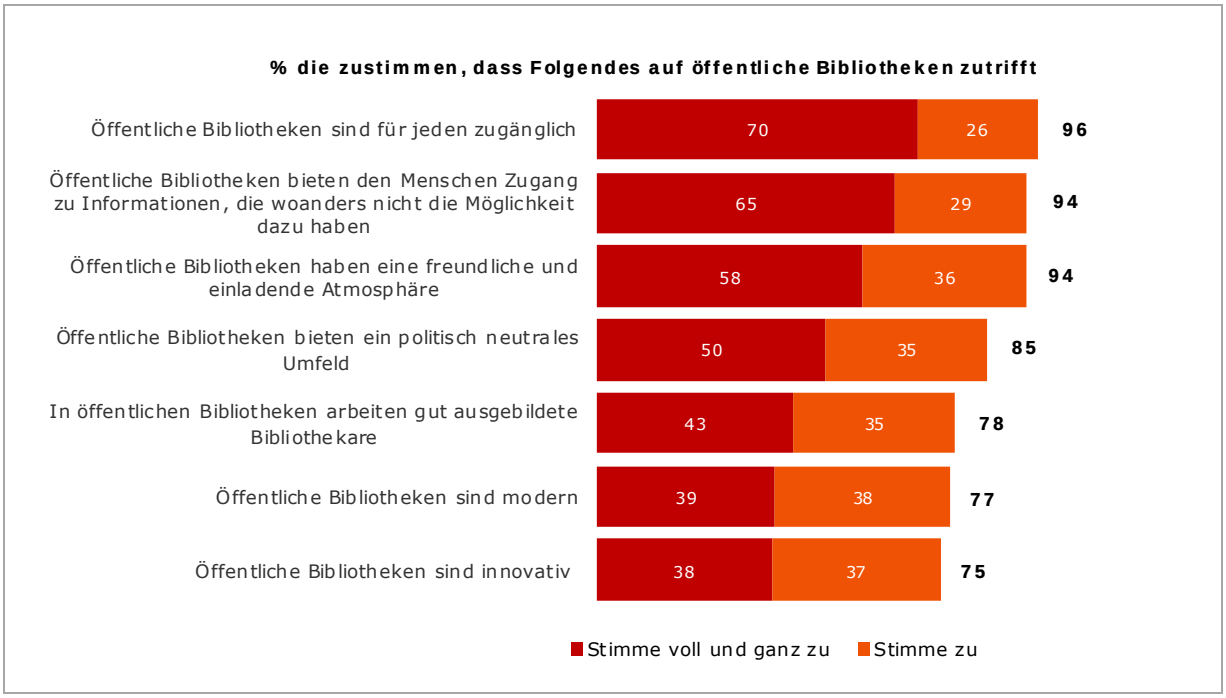
Quelle: Bibliotheksumfrage – C28. Hat Ihnen die Nutzung von Computern in öffentlichen Bibliotheken in den letzten 12 Monaten in den folgenden Bereichen geholfen?
Grundgesamtheit: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Gesamt (11716); BE (650); BG (718); CZ (697); DE (708); DK (703); EL (714); ES (713); FI (713); FR (602); IT (682); LT (700); LV (729); NL (523); PL (700); PT (700); RO (749); UK (715)

Die Meinung zum Wert von öffentlichen Bibliotheken

Alle Bibliotheksnutzer wurden mithilfe einer Reihe von „Stimme zu/Stimme nicht zu"-Aussagen über ihre Meinung zu öffentlichen Bibliotheken befragt. Die Zustimmung ist bei allen Aussagen hoch. So stimmen mehr als neun von zehn Bibliotheksnutzern zu („Stimme voll und ganz zu" oder „Stimme zu"), dass öffentliche Bibliotheken für jeden zugänglich sind, den Menschen Zugang zu Informationen bieten, die woanders nicht die Möglichkeit dazu haben, und eine freundliche und einladende Atmosphäre haben.

Die Zustimmung zur Aussage, Bibliotheken seien innovativ, ist etwas geringer, wenn auch drei Viertel oder mehr der Bibliotheksnutzer dieser Aussage zustimmen.

Abbildung 9.3: Meinungen über öffentliche Bibliotheken – Gesamt



Quelle: Bibliotheksumfrage – C29. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu oder nicht zu?
Grundgesamtheit: Alle Bibliotheksnutzer. Gesamt (24253)

Da die gesamte Zustimmung so hoch war, haben wir uns bei der Betrachtung der länderspezifischen Unterschiede auf diejenigen konzentriert, die „voll und ganz" zustimmen. Generell stimmen die Nutzer in Bulgarien, Finnland, Lettland, Litauen und im Vereinigten Königreich den Aussagen am häufigsten „voll und ganz" zu:

- Öffentliche Bibliotheken sind für alle zugänglich, und sie bieten denen Zugang zu Informationen, die woanders nicht die Möglichkeit dazu haben – stärkste Zustimmung in Bulgarien, Deutschland, Finnland und im Vereinigten Königreich.
- Öffentliche Bibliotheken haben eine freundliche und einladende Atmosphäre – stärkste Zustimmung in Finnland, Lettland, Litauen und im Vereinigten Königreich.
- Öffentliche Bibliotheken bieten ein politisch neutrales Umfeld – stärkste Zustimmung in Bulgarien, Finnland, Litauen, Lettland und im Vereinigten Königreich.
- In öffentlichen Bibliotheken arbeiten gut ausgebildete Bibliothekare – stärkste Zustimmung in Bulgarien, Lettland, Litauen und im Vereinigten Königreich.

- Öffentliche Bibliotheken sind modern – stärkste Zustimmung in Bulgarien, Litauen und im Vereinigten Königreich.
- Öffentliche Bibliotheken sind innovativ – stärkste Zustimmung in Bulgarien, Litauen, Rumänien und im Vereinigten Königreich.

Die Anteile der „stimme voll und ganz zu"-Beurteilungen dieser Aussagen waren generell in Spanien, Italien und den Niederlanden am niedrigsten.

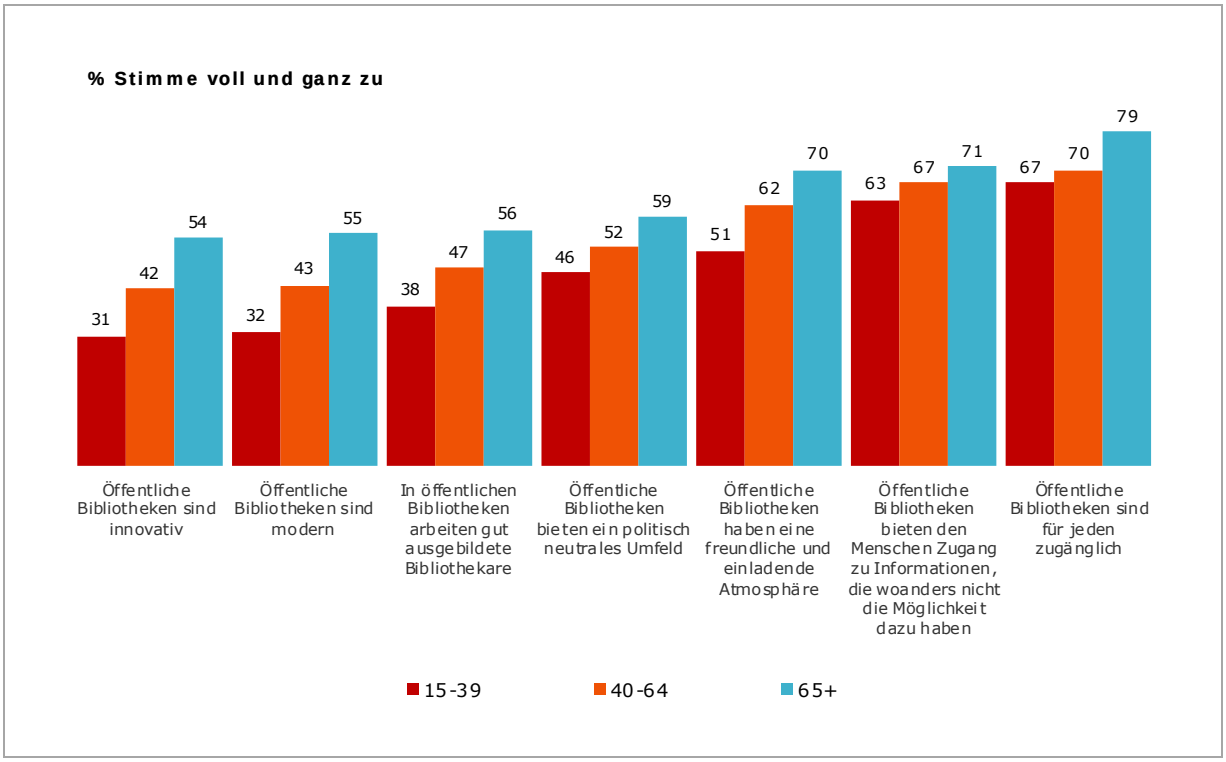
Abbildung 9.4: Meinungen über öffentliche Bibliotheken – Stimme voll und ganz zu

% Stimme voll und ganz zu	Gesamt	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Öffentliche Bibliotheken sind für jeden zugänglich	70	55	83	70	84	77	70	53	88	62	57	79	79	54	74	59	67	82
Öffentliche Bibliotheken bieten den Menschen Zugang zu Informationen, die woanders nicht die Möglichkeit dazu haben	65	53	82	67	75	71	61	53	80	61	49	73	72	48	69	45	68	78
Öffentliche Bibliotheken haben eine freundliche und einladende Atmosphäre	58	51	63	65	61	63	52	39	74	44	41	75	79	47	69	51	68	77
Öffentliche Bibliotheken bieten ein politisch neutrales Umfeld	50	40	64	56	55	53	55	28	67	42	35	73	67	39	57	48	54	65
In öffentlichen Bibliotheken arbeiten gut ausgebildete Bibliothekare	43	35	68	50	55	39	38	23	55	25	26	69	63	30	58	30	51	64
Öffentliche Bibliotheken sind modern	39	30	56	41	36	36	24	23	46	36	27	50	47	26	44	32	48	59
Öffentliche Bibliotheken sind innovativ	38	29	55	35	38	34	29	22	31	33	28	52	49	25	44	27	52	58

Quelle: Bibliotheksumfrage – C29. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu oder nicht zu?
Grundgesamtheit: Alle Bibliotheksnutzer – Gesamt (24253); BE (1535); BG (1428); CZ (1402); DE (1418); DK (1410); EL (1415); ES (1418); FI (1443); FR (1330); IT (1481); NL (1386); LT (1400); LV (1459); PL (1400); PT (1400); RO (1496); UK (1432)

Ältere Befragte stimmen dieser Aussage tendenziell stärker zu als junge Menschen, insbesondere der Aussage, dass öffentliche Bibliotheken modern und innovativ sind.

Abbildung 9.5: Meinungen über öffentliche Bibliotheken – Altersgruppen



Quelle: Bibliotheksumfrage – C29. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu oder nicht zu?
Grundgesamtheit: Alle Bibliotheksnutzer. 15-39 (12674); 40-64 (8521); 65+ (2932)

10. Schlussfolgerungen

Inwiefern tragen Bibliotheken zur EU-Agenda für Bürgerbeteiligung bei?

Es gibt eine Reihe von Zielgruppen, mit denen die Europäische Kommission gerne gemeinsam aktiv wird, einschließlich jungen und älteren Menschen, Frauen, die auf den Arbeitsmarkt zurückkehren sowie Migranten/Roma. Die Forschungen zeigen umfassende Belege dafür, dass die Bibliotheken maßgeblich zu dieser Agenda für junge und ältere Menschen und Migranten/Roma beitragen (Bitte beachten Sie, dass es aufgrund ihrer geringen Zahl unmöglich war, „Frauen, die auf den Arbeitsmarkt zurückkehren" als Zielgruppe in die Forschung einzubeziehen). Es konnte unter anderem Folgendes festgestellt werden:

- Besonders häufig nutzen junge Menschen zwischen 15 und 24 Jahren öffentlich zugängliche Computer in Bibliotheken.
- Mitglieder der Roma-Gemeinschaft, ethnische Minderheitengruppen und Migranten nutzen öffentlich zugängliche Computer häufig sehr regelmäßig.
- Am häufigsten nehmen ältere Menschen ab 65 Jahren sowie Nutzer von Bibliotheken/öffentlich zugänglichen Computern, die der Gemeinschaft der Roma oder einer ethnischen Minderheit angehören, an informellem Lernangeboten teil und nehmen IKT-bezogene Unterstützung vom Bibliothekspersonal in Anspruch.

Zudem deutet die Studie darauf hin, dass Roma und ältere Menschen (zusammen mit Menschen mit Behinderung, den aktuell Arbeitslosen und denjenigen, die relativ frühzeitig ihre Vollzeitausbildung abgeschlossen haben) keine anderen Möglichkeiten haben, auf das Internet zuzugreifen und somit am meisten zu verlieren haben, wenn der Dienst nicht entsprechend unterstützt wird.

Den Schätzungen der Studie zufolge haben 13,9 Millionen Erwachsene in der EU in den letzten 12 Monaten öffentlich zugängliche Computer genutzt haben. Hierzu zählen jedoch nicht junge Nutzer unter 15 Jahren, die vermutlich einen erheblichen Anteil der Nutzer ausmachen, aber nicht in diese Studie einbezogen wurden.

Inwiefern tragen Bibliotheken zur Agenda für nicht formales und informelles Lernen bei?

Informelles und nicht formales Lernen werden innerhalb der EU als zunehmend wichtig betrachtet, und aus der Befragung geht klar hervor, dass die Bibliotheken hierbei eine bedeutsame Rolle spielen. So haben rund 24 Millionen Erwachsene in der EU in den letzten 12 Monaten an Bildungsaktivitäten in Bibliotheken teilgenommen. Besonders groß ist der Anteil bei den litauischen und rumänischen Bibliotheksnutzern. In diese Forschung wurde eine breite Palette an Bildungsaktivitäten einbezogen, wie z.B.: Kurse zur Vermittlung grundlegender IKT-Kompetenzen (z.B. Einführungen in das Internet auf Facebook, Erstellung eines E-Mail-Kontos, Durchführung von Online-Einkäufen und Nutzung des Online-Bankings, Nutzung von Microsoft Office und der Adobe Creative Suite, Online-Sicherheit, Cloud-Technologien, Bildbearbeitung und Erstellung einer Website), Fremdsprachenkurse unter Nutzung von IKT, Unterstützung und Führung bei persönlichen Interessen und Hobbys (Ahnenforschung, Blumenzusammenstellung, Pferde) sowie Aktivitäten zur Förderung des Kontakts zwischen Generationen

(z.B. „Grandma PC"-Sitzungen, in denen jüngere Menschen Kompetenzen wie Bildhauen von älteren Menschen im Gegenzug für die Vermittlung von IKT-Kompetenzen lernen). Die wichtigsten in der quantitativen Forschung erwähnten Tätigkeiten waren der Besuch von Vorlesungen oder Vorträgen, Unterstützung bei Hausaufgaben oder sonstigen Bildungsfragen, der Besuch einer Diskussion, Debatte oder Präsentation. Besonders interessant ist die Tatsache, dass laut Schätzung im Rahmen dieser Studie rund 2,3 Millionen Erwachsenen in der gesamten EU in den letzten 12 Monaten einen Computerkurs besucht haben.

Lernaktivitäten in Bibliotheken scheinen für ältere Bibliotheksnutzer (ab 65 Jahren), für Roma und ethnische Minderheiten sowie für jene, die in ländlichen Gebieten oder Dörfern und kleinen oder mittelgroßen Städten leben, besonders attraktiv zu sein. Die ersten drei dieser Gruppen sind für die EU im Hinblick auf die Verbesserung der Integration klare Zielgruppen.

Neben formalen Lernaktivitäten tragen die Bibliotheksmitarbeiter zur nicht formalen und informellen Lernagenda bei, indem Bibliotheksnutzer auf verschiedenste Weise unterstützt werden. Rund 6,8 Millionen Erwachsene in der EU berichten über derartige Hilfe in den letzten 12 Monaten, wobei von einem hohen Maß an Unterstützung in osteuropäischen Ländern berichtet wird, wie z.B. in Litauen, Rumänien und Bulgarien. Wie auch bei der Teilnahme an Lernaktivitäten profitieren ältere Menschen, Roma und ethnische Minderheiten besonders von derartiger Unterstützung, da dies eine Ressource ist, die sie anderswo nur schwer finden würden. Aus der qualitativen Forschung geht klar hervor, dass die Bibliotheken eine wichtige Rolle bei der Entwicklung der grundlegendsten IKT-Kompetenzen der Nutzer spielen, wie z.B. bei der Nutzung einer Maus, eines Druckers, von Google und E-Mail.

Inwiefern tragen Bibliotheken zur EU-Agenda für digitale Integration bei?

Die digitale Agenda für Europa soll die Verfügbarkeit und Vielfalt von Online-Inhalten erhöhen, kostengünstigere und zuverlässigere Online-Transaktionen fördern und den Zugang zu interoperablen elektronischen Behördendiensten. Jene, die digital ausgegrenzt bleiben, leiden unter zusätzlichen sozialen und wirtschaftlichen Nachteilen und laufen Gefahr, auf der Strecke zu bleiben.

Die Studie hat ergeben, dass EU-weit 3,3 Millionen Erwachsene in den letzten 12 Monaten öffentlich zugängliche Computer genutzt haben, um mit Behörden zu interagieren. Die Interaktionen sind durch die Anzahl der verfügbaren Dienste natürlich teilweise begrenzt. Dennoch schwankt der Anteil an Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern, die in dieser Form interagiert haben, im Ländervergleich zwischen 14% und 37%. Die häufigste Form der Interaktion ist die Suche nach Informationen auf Webseiten, aber auch anspruchsvollere Interaktionen wie das Downloaden offizieller Formulare und die Übermittlung von Formularen finden häufig statt. So haben 0,3 Millionen Menschen in den letzten 12 Monaten für die Steuererklärung öffentlich zugängliche Computer genutzt.

Zudem werden an öffentlich zugänglichen Computern häufig Aktivitäten im Bereich der aktiven Bürgerschaft ausgeübt. 3,7 Millionen Erwachsene haben in den letzten 3 Monaten an einer Bürgerbeteiligungsaktivität teilgenommen. Die wichtigste Aktivität besteht im Lesen und Posten von Meinungen zu bürgerlichen oder politischen Themen auf Webseiten. Diesbezüglich besteht eine deutliche Kluft zwischen Süden und Osten und Norden und Westen, d.h., dass diejenigen in ersteren Gebieten in höherer Zahl in dieser Form teilnehmen.

Der Großteil der EU befindet sich derzeit in einer Rezession. Wie spiegelt sich das bei den Erkenntnissen der Befragung wider?

Angesichts der Tatsache, dass die Befragung in einer Zeit durchgeführt wurde, die in einem Großteil Europas von Pessimismus und Sparmaßnahmen geprägt ist, ist es möglicherweise sowohl überraschend als auch sehr ermutigend, das Maß an Unterstützung für Bibliotheken zu sehen. Dies gilt sowohl im

Allgemeinen als auch in Bezug auf die finanzielle Unterstützung von Bibliotheken. Man erkennt deutlich, dass die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern Bibliotheken schätzen, aber auch, dass zwei von fünf Erwachsenen in der EU der Meinung sind, dass ihre Fördermittel erhöht werden sollten, während nur einer von zwanzig Erwachsenen für eine Verringerung dieser ist. Den größten Anteil derjenigen, die sich für eine stärkere Förderung aussprechen, weisen einige der Länder auf, die am meisten in wirtschaftlichen Schwierigkeiten stecken, wie etwa die Griechen und Spanier, aber auch osteuropäische Länder wie Bulgarien und Rumänien, wo die Auswirkungen, die Bibliotheken auf die Gemeinden haben, die durch harte Zeiten gehen, vielleicht größer sind als in den meisten wohlhabenden Ländern.

Finanzielle Überlegungen – und im Speziellen die Tatsache, dass der Dienst kostenlos ist – sind ein wesentlicher Beweggrund für die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern. So geben 1,9 Millionen aktuelle Nutzer von öffentlichen Computern in der gesamten EU an, dass es *keine* sonstigen kostenlosen Internetquellen gibt, die sie verwenden könnten. Insgesamt gibt ein Drittel der Nutzer öffentlich zugänglicher Computer den kostenlosen Internetzugang als wichtigsten Grund für die Nutzung dieser an. In dieser Gruppe sind vor allem einige der ärmeren Länder (Litauen, Rumänien, Griechenland und Portugal) sehr stark vertreten.

In Zeiten hoher Arbeitslosigkeit in vielen Gegenden Europas bietet die Befragung Einblicke, wie der Zugang zu öffentlich zugänglichen Computern manchen Menschen dabei hilft, Arbeit zu finden, entweder im eigenen Land oder in einem anderen Land. So konnten in den 12 Monaten vor der Befragung rund eine Viertelmillion Erwachsene mithilfe öffentlich zugänglicher Computer Arbeit finden.

Welche weiteren Möglichkeiten gibt es für Bibliotheken, um Gemeinden in der gesamten EU weiterhin zu versorgen?

Aus den Forschungen geht klar hervor, dass Bibliotheken von den Nutzern als wertvolle Ressource betrachtet werden, die weitere Investitionen wert ist. Sicherlich gibt es Möglichkeiten für Bibliotheken, ihre Gemeinden in Bezug auf öffentlich zugängliche Computer besser zu versorgen, und die Forschung zeigt, dass es bereits erwachsene Bibliotheksnutzer gibt, die angeben, nicht zu wissen, wie man Computer nutzt, oder nicht das Gefühl haben, irgendetwas am Computer tun zu müssen. Diese Gruppen sind oft „weiche Ziele" für Bibliotheken, die darauf abzielen sollten, ihr Netz für computerbezogene Schulungen zu nutzen.

Der Anteil der Bevölkerung, der eine Bibliothek nutzt, bestimmt zum Teil ihre mögliche Bedeutung. Bei der Nutzung von Bibliotheken zeigen sich erhebliche Unterschiede zwischen den Ländern, wobei die Nutzungsrate von ganzen 67% der Erwachsenen in Finnland bis hin zu einem geringen Anteil von 9% in Griechenland reicht. Allgemein gesagt besuchen in süd- und osteuropäischen Ländern weniger Menschen Bibliotheken als in den west- und osteuropäischen Ländern, und in vielen der süd- und osteuropäischen Länder (Bulgarien, Griechenland, Italien, Litauen Lettland, Polen, Portugal und Rumänien) gibt es relativ wenige Internetzugänge. Somit zeigt sich bei den Bibliotheken sowohl die Notwendigkeit als auch das Potenzial zur Überbrückung der Kluft in diesen Ländern, aber um dieses Potenzial effizient zu nutzen, müsste man in erster Linie mehr Menschen in die Bibliotheken holen.

Während die Mehrheit der Bibliotheksnutzer sich einig ist, dass Bibliotheken effizient die Bedürfnisse der Gemeinde decken, äußern sich Nichtnutzer weniger klar. Das bedeutet, dass noch mehr getan werden muss, um auf die vielfältigen Funktionen von Bibliotheken im 21. Jahrhundert aufmerksam zu machen.

Welche weiteren Forschungen sind erforderlich?

Bei dieser Studie handelte es sich um eine umfangreiche Forschungsarbeit, in die die Allgemeinbevölkerung, Nutzer von öffentlichen Bibliotheken, Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern und Bibliotheksleiter in der EU einbezogen wurden. Sie hat Antworten auf zahlreiche Fragen

geliefert und zweifellos einige weitere aufgeworfen. Zu weiteren möglichen Forschungsbereichen gehören u.a.:

- Die Hindernisse, denen Menschen, die kein Englisch sprechen, bei der Nutzung des Internet begegnen.
- Wie Bibliotheken erfolgreich Menschen dazu ermutigen können, zu ihnen zu kommen und ihre Dienste zu nutzen.
- Wie die Bedürfnisse einiger wesentlicher Minderheitengruppen wie Roma am besten durch Bibliotheken gedeckt werden können.
- Forschungen, um die Auswirkungen, die öffentliche Bibliotheken und öffentlich zugängliche Computer in der EU haben, in wirtschaftlichen Dimensionen zu erfassen.

Anhang A: Methode

Wie in der Einführung zu diesem Bericht beschrieben, umfasst die Methode dieser Forschung folgende Komponenten:

1. **Einen Workshop mit den Hauptbeteiligten, um die wichtigsten Prioritäten für die Forschung zu besprechen**. Dazu zählte die Teilnahme von Vertretern der Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung, der Universität Washington, Experten im Bereich der Folgenabschätzung aus den fünf im Rahmen von „Globale Bibliotheken" geförderten Ländern, Civic Agenda und TNS.
2. **Sekundärforschung**, um wichtige Daten zu Bibliotheken zusammenzutragen, durchgeführt in 17[16] EU-Ländern.
3. **Eine Omnibus-Befragung** in allen 17 Ländern, um grundlegende Daten zur Nutzung von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern zu bieten, basierend auf einer umfangreichen Stichprobe der erwachsenen nationalen Bevölkerung ab 15 Jahren. Insgesamt wurden 17.816 Befragungen durchgeführt – rund 1000 in jedem der 17 Länder.
4. **Eine Befragung unter Nutzern von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern** ab 15 Jahren in allen 17 Ländern, durchgeführt in Bibliotheken. Insgesamt wurden 24.253 Personen befragt: 11.716, die in den vorhergehenden 12 Monaten in einer Bibliothek öffentlich zugängliche Computer genutzt hatten, und 12.537, die in den vorhergehenden 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek genutzt hatten (aber keine öffentlich zugänglichen Computer).
5. **Qualitative Forschung** in allen 18[17] Ländern, bestehend aus vier Gruppendiskussionen mit Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern, und 5 vertiefende Befragungen mit Bibliotheksverwaltern und -leitern.

Weitere Details zu den oben stehenden Nummern 2-5 sind unten zu finden.

Sekundärforschung

Die Sekundärforschung wurde durchgeführt, um bestehende Informationen zu sammeln, die die Landschaft der öffentlichen Bibliotheken in den Befragungsländern zeigen. Die Sekundärforschung hilft dabei, einen Kontext für die Interpretation der Umfrageergebnisse zu bieten.

Die Sekundärforschung wurde von der Abteilung für Business Intelligence von TNS unter Einbeziehung von Sekundärforschungsexperten in den einzelnen Ländern koordiniert. Dadurch wurde gewährleistet, dass auch Quellen und Informationen in den jeweiligen Landessprachen berücksichtigt wurden, die nicht hätten gefunden werden können, wenn die Suche nach Quellen und Informationen ausschließlich in englischer Sprache durchgeführt worden wäre.

[16] Bei diesen 17 Ländern handelte es sich um Belgien, Bulgarien, die Tschechische Republik, Dänemark, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Italien, Lettland, Litauen, die Niederlande, Polen, Portugal, Rumänien, Spanien und das Vereinigte Königreich. Zusammengefasst machen diese Länder mehr als 90% der EU-Bevölkerung aus (Quelle = Eurostat).

[17] Schweden wurde in die qualitative Forschung einbezogen, nicht aber in die anderen Forschungsteile.

Zu den Quellen zählten die IFLA, nationale und lokale Bibliotheksstatistiken, lokale Bibliotheksverbände, nationale Statistikämter, Eurostat, Eurobarometer usw. In einigen Fällen, in denen wichtige Daten fehlten, haben wir versucht, die Informationslücken durch Primärforschung einschließlich der Befragung von lokalen Bibliotheken im betreffenden Land, Ministerien und sonstigen relevanten Organisationen und Verbänden zu schließen.

Omnibus-Befragung und Befragung von Bibliotheksnutzern / Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern

In der Zeit zwischen dem 18. Oktober und 24. November 2012 wurden 17.816 Mitglieder der Allgemeinbevölkerung ab 15 Jahren in 17 EU-Ländern zu ihrer Nutzung von Bibliotheken, Computern in Bibliotheken und ihrer Haltung in Bezug auf Bibliotheken befragt. Rund 1.000 Befragungen wurden unter Anwendung von TNS Omnibus in jedem Land durchgeführt. In den meisten Ländern wurden die Befragungen in Form eines persönlichen Interviews durchgeführt, und wo nötig, wurde die Methode der Telefonbefragung genutzt (vorwiegend in den nordischen Ländern). Diese Befragung bot zuverlässige Schätzungen zu wichtigen Maßnahmen bei geografisch und sozioökonomisch repräsentativen Stichproben der erwachsenen Bevölkerung.

In allen 17 Ländern wurden auch in den Bibliotheken Befragungen von Bibliotheksnutzern durchgeführt, die in Bibliotheken in den letzten 12 Monaten öffentlich zugängliche Computer genutzt hatten, aber auch Bibliotheksnutzer, die keine öffentlich zugänglichen Computer genutzt hatten. Die Befragung umfasste die Nutzung von Bibliotheken und Computern. In jedem Land wurden rund 700 Befragungen mit Menschen durchgeführt, die keine Computer genutzt hatten, und 700, die dies getan hatten. Die Feldarbeit wurde zwischen dem 29. Oktober und 16. Dezember 2012 durchgeführt. Insgesamt wurden 11.716 Befragungen mit Nutzern von Bibliothekscomputern durchgeführt und 12.537 Befragungen mit Bibliotheksnutzern, die in den letzten 12 Monaten keine öffentlich zugänglichen Computer genutzt hatten.

Die Befragten wurden von Angesicht zu Angesicht befragt, entweder unter Verwendung von computergestützten Befragungen (CAPI) oder von Stift und Papier. In der Analysephase wurde eine Gewichtung durchgeführt. Die verwendeten Ziele stammten aus der allgemeinen öffentlichen Befragung und sorgten dafür, dass das Profil der endgültigen Stichprobe der Bibliotheksnutzer repräsentativ ist.

Fragebogen

Es wurden drei Fragebögen verwendet:

- Ein fünfminütiger Fragebogen für die Allgemeinbevölkerung in jedem Land, unter Verwendung der Omnibus-Methode von TNS.
- Ein achtminütiger Fragebogen für Bibliotheksnutzer, die in den letzten 12 Monaten keinen öffentlich zugänglichen Bibliothekscomputer genutzt hatten, von Angesicht zu Angesicht in den Bibliotheken.
- Ein fünfzehnminütiger Fragebogen für Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Bibliotheken (der den achtminütigen Fragebogen umfasste), von Angesicht zu Angesicht in den Bibliotheken.

Pilotstudie

Die beiden Bibliotheksbefragungen wurden in drei Ländern getestet: Vereinigtes Königreich, Spanien und Polen. In jedem Land wurden zwei Bibliotheken für die Pilotstudie ausgewählt, und die Feldarbeit fand zwischen dem 6. und 12. Oktober statt. In jedem Land wurden bei Nutzern öffentlicher Bibliotheken rund 20 Befragungen durchgeführt und weitere 20 mit Nichtnutzern von öffentlich zugänglichen Computern.

Auf Grundlage der Antworten, die die Befragten auf die Pilotbefragung gaben, und den Rückmeldungen der Fragesteller wurde der Fragebogen vor der Hauptphase abgeändert.

Übersetzungen

Der Master-Fragebogen wurde in englischer Sprache verfasst und anschließend in die anderen Sprachen übersetzt. Um sicherzustellen, dass die Übersetzung dem englischen Original entspricht und die Fachtermini richtig übersetzt wurden, wurde ein Qualitätskontrollverfahren durchgeführt. Die ausgewählten Vertreter der öffentlichen Bibliotheken in jedem Land überprüften die Übersetzung und passten diese im Bedarfsfall entsprechend an. Das TNS-Büro in jedem Land überprüfte ebenfalls die Übersetzung. Und schließlich wurde der Fragebogen aus der lokalen Sprache ins Englische zurückübersetzt und mit dem Original-Master-Fragebogen verglichen, um sicherzustellen, dass die Bedeutung der Fragen nicht verfälscht wurde.

Stichprobe

Allgemeine öffentliche Befragung

Es wurden Omnibus-Befragungen genutzt, um Zugang zu einer repräsentativen Stichprobe der Allgemeinbevölkerung ab 15 Jahren in jedem Land zu erhalten. Diese Befragungen wurden in der Regel in Form eines persönlichen Interviews durchgeführt. In Dänemark, Finnland, Griechenland und den Niederlanden hingegen wurden die Befragungen per Telefon durchgeführt. Diese Länder sind in punkto Telefon sehr gut abgedeckt, und die Omnibus-Befragung umfasste sowohl Mobil- als auch Festnetznummern, wodurch repräsentative Stichproben gewährleistet wurden. Bei den Stichproben wurde durch Quoten darauf geachtet, dass sie die Bevölkerung ab 15 Jahren in jedem Land repräsentiert. Gegebenenfalls wurde auch eine Gewichtung angewendet, um geringere Ungleichgewichte in den Stichprobenprofilen zu korrigieren.

Bibliotheksbefragung

Um die Erstellung der Stichproben zu unterstützen, hat die Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung TNS mit Bibliotheks-Ansprechpartnern in jedem Land in Kontakt gesetzt. Diese Bibliotheksexperten waren in der Regel Mitarbeiter von Ministerien.

TNS wurde vom ernannten Bibliotheks-Ansprechpartner in jedem Land (Stichprobenrahmen) eine Liste aller für die Befragung geeigneten Bibliotheken übermittelt. Die für die Studie in Frage kommenden Bibliotheken wurden als Bibliotheken definiert, die jeder kostenlos besuchen kann (ausgenommen Schul- oder Universitätsbibliotheken, selbst wenn diese der Allgemeinbevölkerung offen stehen).

Einige der Bibliotheks-Ansprechpartner konnten keine vollständige Liste von Bibliotheken anbieten, da es in einigen Ländern keine zentrale Liste gab und die Zeit nicht ausreichte, um eine zusammenzustellen. Das bedeutet, dass in einigen Fällen Teillisten verwendet werden mussten. Allerdings wurden diese vom Forschungsteam von TNS hinsichtlich ihres Umfangs und ihrer Repräsentativität überprüft, um die Zuverlässigkeit der Ergebnisse zu gewährleisten.

In jedem Land bestand das ursprüngliche Ziel darin, die Forschung in 25-50 Bibliotheken durchzuführen. Die Anzahl der Bibliotheken in jedem Land, die für die Stichprobe verwendet wurden, wurde in Abstimmung mit dem lokalen TNS-Büro in jedem Land beschlossen. In kleineren Ländern war es effizienter, die Mindestzahl an Bibliotheken zu verwenden, während es in größeren Ländern effizienter war, eine höhere Anzahl zu verwenden.

Vor der Auswahl der Bibliotheken wurde eine Schichtung nach geografischen Kriterien durchgeführt (etwa ländliche/städtische oder Verwaltungsregionen), damit die in jedem Land ausgewählten Bibliotheken geografisch verteilt und repräsentativ waren. Enthielt der Stichprobenrahmen Informationen zur Nutzung

(z.B. Anzahl der Mitglieder oder Ausleihen), wurde eine Stichprobe nach dem „Probability-proportional-to-size"-Konzept (PPS) genutzt, um die Bibliotheken auszuwählen, in denen die Befragung durchgeführt werden sollte. In einigen Ländern wurden keine Informationen zu den Besucherzahlen zur Verfügung gestellt. In diesen Fällen wurde eine einfache Zufallsauswahl (SRS) unter Verwendung eines One-in-N-Ansatzes mit zufälligem Ausgangspunkt gewählt.

Nach Auswahl der Bibliotheken war der Bibliothekskontakt in jedem Land dafür zuständig, diese zu kontaktieren und ihre Zustimmung zur Teilnahme einzuholen. Waren Bibliotheken nicht bereit oder in der Lage teilzunehmen, wurden sie durch eine andere Bibliothek ersetzt, die möglichst ähnlich war wie die ursprüngliche. In einigen Ländern war eine hohe Zahl von Bibliotheken unfähig teilzunehmen, und die Befragungen wurden in weniger als 25 Bibliotheken durchgeführt.

Die Befragungen wurden an unterschiedlichen Wochentagen durchgeführt (einschließlich Wochenenden) sowie zu unterschiedlichen Tageszeiten, damit die gesamte Palette an Bibliotheksnutzern befragt wurde.

Datenanalyse und Gewichtung

Alle Aspekte der Datenverarbeitung wurden vom In-house-Analyseteam von TNS durchgeführt, die eng mit dem Forschungsteam zusammengearbeitet haben.

Um zu gewährleisten, dass die Endergebnisse repräsentativ für die Bevölkerung in jedem Land sind (Erwachsene ab 15 Jahren), wurde eine RIM-Gewichtung angewendet. Die allgemeine öffentliche Befragung wurde in einem zweistufigen Verfahren gewichtet. Zuerst wurden die Daten zu jedem Land gewichtet, um die Allgemeinbevölkerung ab 15 Jahren zu repräsentieren. Zudem wurde eine weitere Gewichtung durchgeführt, um das Gewicht jedes Landes innerhalb der europaweiten Gesamtzahlen auszugleichen. Diese basierte auf der Bevölkerung über 15 Jahren in jedem Land. Die für die zweite Phase der Gewichtung verwendeten Zahlen wurden von Eurostat eingeholt (falls möglich, aus dem Jahr 2012, andernfalls aus dem Jahr 2011).

Die Befragungen der Bibliotheksnutzer wurden unter Verwendung der Daten aus der allgemeinen öffentlichen Befragung gewichtet. Auch hier wurde wieder ein zweistufiger Gewichtungsprozess angewendet. Zum einen wurden die Bibliotheksnutzer gewichtet, um demografisch die Bibliotheksnutzer im betreffenden Land zu repräsentieren. Die verwendeten Gewichtungsziele waren: Geschlecht, Alter, ländlich/städtisch sowie Computernutzung. Zudem wurden die Daten auch nach der Häufigkeit der Bibliotheksnutzung gewichtet, da bei der Stichprobenmethode eine Stichprobe von Bibliotheksnutzern verwendet wurden, die auf Besuchen basierte anstatt auf Besuchern. Dadurch war bei denjenigen, die Bibliotheken häufiger nutzen, die Wahrscheinlichkeit, in die Studienstichprobe aufgenommen zu werden, höher. Durch die Gewichtung dieser nach der Häufigkeit der Besuche der Allgemeinbevölkerung war die endgültige Stichprobe repräsentativ für alle Bibliotheksnutzer. Zuletzt wurde eine Gewichtung angewendet, um das Gewicht jedes Landes aufgrund der Anzahl jener ab 15 Jahren in jedem Land auszugleichen, die in den letzten 12 Monaten eine Bibliothek genutzt hatten, um zu gewährleisten, dass die europaweite Gesamtsumme alle befragten Länder repräsentiert.

Erzielte Stichprobe

Die endgültig erreichten Zahlen in jedem Land zu jeder der drei Befragungen sind in der nachstehenden Tabelle aufgeführt.

Erreichte Anzahl an Stichproben

	Gesamt	BE	BG	CZ	DE	DK	EL	ES	FI	FR	IT	LT	LV	NL	PL	PT	RO	UK
Befragung der Allgemeinbevölkerung	17816	1018	1043	986	1026	1045	1000	1000	1008	1006	1016	1106	1091	1004	1000	1261	1117	1089
Bibliotheksnutzer (nicht Computernutzer)	12537	885	710	705	710	707	701	705	730	728	799	700	730	863	700	700	747	717
Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern	11716	650	718	697	708	703	714	713	713	602	682	700	729	523	700	700	749	715

Die Anzahl der unter den Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern durchgeführten Befragungen in Frankreich, Belgien und den Niederlanden war geringer als ursprünglich geplant. Dies ist auf die wider Erwarten geringe Anzahl an Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern in diesen Ländern zurückzuführen. Somit wurden zusätzliche Befragungsschichten eingelegt, um die Gesamtzahl der ursprünglich im Rahmen der Projektlaufzeit geplanten Befragungen zu maximieren.

Qualitative Forschung

Im Oktober und November 2012 wurde in den 17 Ländern eine qualitative Feldarbeit durchgeführt. Die Feldarbeit in jedem Land umfasste Folgendes:

- 5x 60-minütige Befragungen von Bibliotheksleitern (eine Mischung aus Leitern lokaler Bibliotheken und regionalen oder Leitern auf höherer Ebene)
- 4x 90-minütige Gruppendiskussionen mit Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern mit jeweils 6 Befragten (in 3 Gruppen hatten die Befragten innerhalb der letzten 6 Monate öffentlich zugängliche Computer genutzt, und in einer Gruppe hatten die Befragten erstmals einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt).

Diese Feldarbeit wurde im Dezember 2012 und im Januar 2013 auch in Schweden durchgeführt.

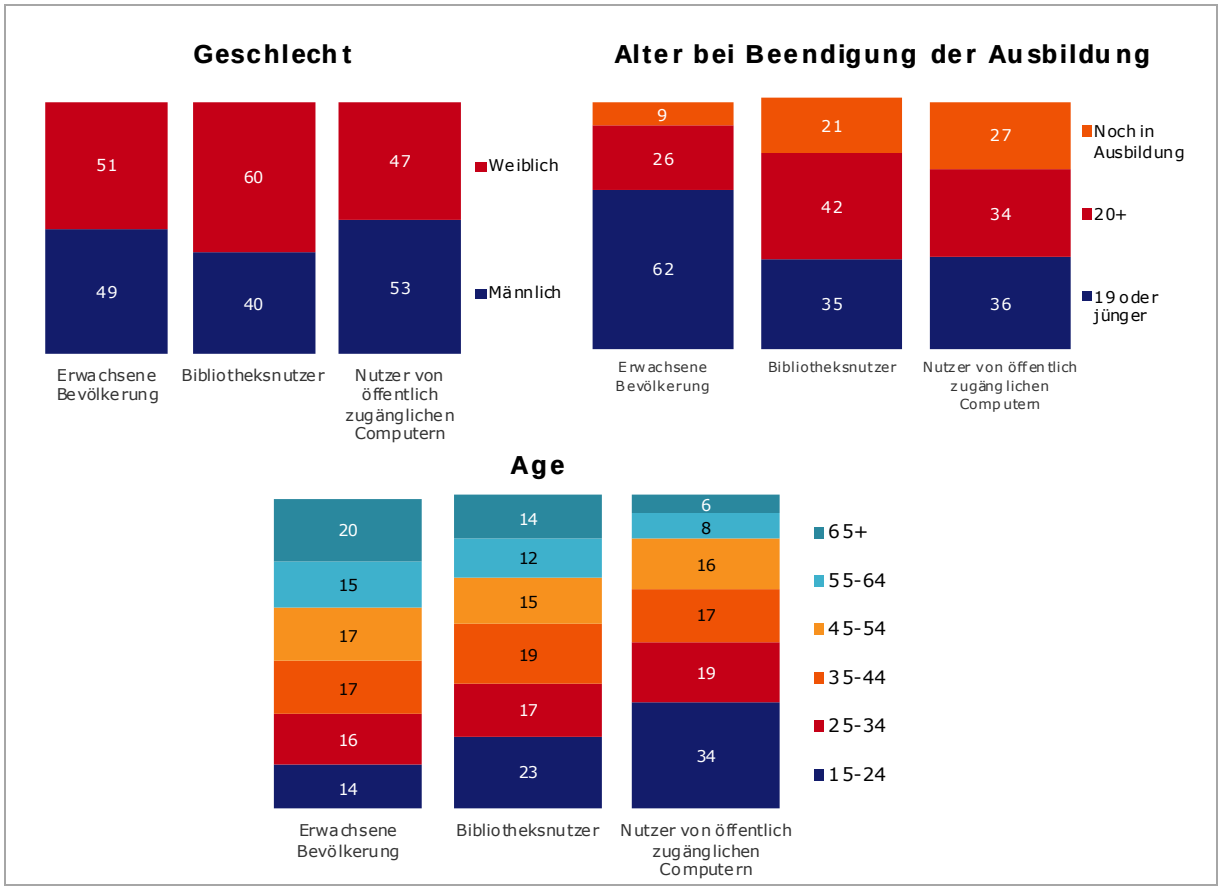
In jedem Land waren mindestens 3 Bibliotheken vertreten, sowohl in städtischen als auch in halbländlichen Gegenden. Die Bibliotheksleiter sowie die Leiter auf höherer Ebene wurden vor den Gruppensitzungen befragt; die Befragten in jeder Gruppe waren allesamt Nutzer derselben Bibliothek und der Großteil der Gruppen umfasste Nutzer der Bibliotheken, in denen ein Leiter befragt wurde. Dieser "Fallstudien"-Ansatz ermöglichte es uns, die Ansichten der Leiter und Nutzer derselben Dienste miteinander zu vergleichen.

Der Bibliotheks-Ansprechpartner in jedem Land ermittelte geeignete Bibliotheken (aufgrund ihrer Lage, ihres Nutzerstamms, der Verfügbarkeit von IKT und anderer Faktoren) und gaben deren Daten an die Forscher der lokalen TNS- oder Partnerforschungsagentur weiter, die dann zur Organisation der Feldarbeit miteinander in Kontakt traten. In vielen Fällen halfen die Bibliotheksleiter dabei, geeignete Nutzer zu ermitteln, die dann von der Forschungsagentur rekrutiert wurden.

Die Rekrutierungsfragebögen und Themenleitfäden für die Leiter und Nutzer wurden in englischer Sprache verfasst und dann in die anderen Sprachen übersetzt. Wie bei der Feldarbeit wurde ein strenges Qualitätskontrollverfahren angewendet, um zu gewährleisten, dass die Übersetzung dem englischen Original entspricht und das Fachvokabular richtig übersetzt worden war.

Die Befragungen und Gruppensitzungen wurden von Forschern des lokalen TNS oder einer Partnerforschungsagentur durchgeführt und zur Analyse erfasst. Die Agenturen erhielten eine Berichtsvorlage, um die Einheitlichkeit zu gewährleisten, und jede erstellte einen schriftlichen Bericht in englischer Sprache. Diese Berichte wurden an TNS Großbritannien übermittelt, um anschließend einer breiteren Analyse durch das qualitative Projektteam im Vereinigten Königreich unterzogen zu werden.

Anhang B: Demografisches Profil der Nutzer öffentlicher Computer und Bibliotheksnutzer im Vergleich zur Allgemeinbevölkerung



Quelle: Omnibus D1 Geschlecht, D2 Wie alt sind Sie? D4 Wie alt waren Sie, als Sie Ihre Schul-, Berufs- oder Hochschulausbildung beendet haben? Bibliotheksumfrage – D1 Geschlecht; D2 Wie alt sind Sie?; D4 Wie alt waren Sie, als Sie Ihre Schul-, Berufs- oder Hochschulausbildung beendet haben?
Grundgesamtheit: Omnibus – Erwachsene Bevölkerung (17816); Bibliotheksumfrage – Bibliotheksnutzer (12357); Nutzer öffentlich zugänglicher Computer (11716)

Zu den weiteren demografischen Werten:

- 2% der Bibliotheksnutzer sind Migranten. Sie stellen 5% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern dar.
- 1% der Bibliotheksnutzer entstammt ethnischen Minderheitengruppen. Sie stellen 2% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern dar.
- 0,3% der Bibliotheksnutzer entstammen der Roma-Gemeinschaft. Sie stellen 0,4% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern dar.