

Studie zur betreuten Internetnutzung im Land Bremen

Bestandsaufnahme – Defizitanalyse – Handlungsoptionen

Studie

für die

Bremer-Regionale-Informationsgesellschaft-Strategieentwicklung
(BRISE)

Herbert Kubicek

Stefan Welling

10. Januar 2001



Technologie-Zentrum Informatik
Institut für Software-Ergonomie
und Informationsmanagement



Universität Bremen

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	1
Teil I: Bestand und Defizite betreuter Internetnutzungsmöglichkeiten in Bremen.....	3
1. Zur Vorgehensweise	3
2. Die Zielgruppen betreuter Internetnutzung	3
3. Die Lokalitäten betreuter Internetnutzung.....	5
4. Die technische Ausstattung existierender Zugangsorte.....	6
5. Behindertengerechte Ausstattung der Zugangsorte.....	8
6. Die Wartung betreuter Internetzugänge	8
7. Die grundlegenden Nutzungsbedingungen.....	9
7.1 Die Nutzungsgebühren	9
7.2 Die Nutzungszeiten.....	10
8. Die quantitative Auslastung betreuter Internetzugänge.....	10
9. Betreute Internetzugänge als Orte langfristiger und additiver Nutzung.....	11
10. Die Präferenzen der Nutzer	12
11. Die Vermittlung von Mediennutzungskompetenz.....	12
11.1 Die Betreuung der Nutzerplätze	13
11.2 Internetkursangebote der zugangsanbietenden Institutionen.....	15
11.3 Die Beschäftigungsstruktur der Träger betreuter Internetnutzung	17
11.4 Medienkompetenzvermittelnde Angebote für die Mitarbeiter zugangsanbietender Institutionen	18
11.5 Internetkursangebote der Bremer Weiterbildungseinrichtungen.....	20
11.6 Sonstige Kursangebote	22
12. Die Werbung für die betreuten Internetzugänge	23
13. Die Finanzierung betreuter Nutzerplätze.....	24
14. Möglichkeiten betreuter Internetnutzung in Bremerhaven.....	26
15. Zusätzliche Validierung der Untersuchungsergebnisse.....	28
16. Zusammenfassung der Hauptdefizite im Bereich betreuter Internetnutzungs möglichkeiten	29
Teil II: Geeignete Maßnahmen zur Ausweitung und Verbesserung betreuter Internet- nutzungsmöglichkeiten in Bremen.....	31
1. Zur Eignung von Internet-Kiosk-Systemen für die Verbreiterung der Internetnutzung	33
1.1 Generelle Möglichkeiten für den Einsatz von Kiosksystemen.....	33
1.2 Die Nutzerbetreuung.....	34
1.3 Mobile Kiosksysteme: Internet in der Bremer Straßenbahn	34

2. Die Verbesserung der personellen Situation in den Institutionen betreuter Internetnutzung	35
2.1 Möglichkeiten zur Ausweitung der Zahl hauptamtlicher Mitarbeiter	35
2.1.1 Die Verstetigung fester Stellen	36
2.1.1.1 Abordnung und Umwidmung	36
2.1.1.2 Refinanzierung von Stellen durch Projekt- und Sponsorenmitteln	36
2.2 Zusätzliche befristete Beschäftigung	36
2.2.1 Zusammenarbeit mit Studierenden	36
2.2.1.1 Das 6-monatige Praktikum im Diplomstudiengang Erziehungswissenschaften	37
2.2.1.2 Das Berufspraktikum im Studiengang Sozialpädagogik/Sozialarbeit	37
2.2.2 Weitere temporäre Beschäftigungsformen	38
2.3 Die Zusammenarbeit mit freiwilligen Mitarbeitern	38
3. Die Qualifizierung der Mitarbeiter	39
3.1 Die Curriculumsentwicklung	39
3.2 Durchführung von Schulungsmaßnahmen	40
3.3 Der Aufbau eines Medienkompetenznetzwerkes	42
4. Abstimmung medienkompetenzvermittelnder Angebote für bestimmte Zielgruppen zwischen den verschiedenen Akteuren	43
5. Der Aufbau eines technischen Unterstützungssystems	43
6. Die Schaffung weiterer Zugangsorte in bisher unterversorgten Gebieten Bremens	44
7. Der Einsatz mobiler Internetzugänge	45
7.1 Das Mobile Internet Café (MiC) in Baden-Württemberg	45
7.2 Implikationen für ein Bremer Konzept Mobiler Internetzugänge	46
8. Werbung für und Informationen über die Möglichkeiten betreuter Internetnutzung	47
8.1 Werbung für die betreute Internetnutzung	48
8.2 Das Informationssystem ‚Betreute Internetnutzung‘	49
9. Die Erweiterung des Aufgabenspektrums betreuter Internetzugangsorte	49
10. Aufbau einer Koordinationsstelle ‚Betreute Internetnutzung‘	50

Teil III: Möglichkeiten zur Realisierung und Finanzierung von Initiativen im Rahmen des Leitprojektes ‚Betreute Internetzugänge‘	52
1. Förderprogramme	52
1.1 Bremen in T.I.M.E. – Rahmenprogramm zur Landesinitiative „Informations- und Mediennutzung“	52
1.2 WiN – Wohnen in Nachbarschaften und Soziale Stadt	52
2. Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken	54
3. Förderung im Rahmen des Projektes Mediageneration – Kompetent in die Medien- zukunft	55
4. Fördermittel im Kinder- und Jugendbereich	55

5. Die Initiierung weiterer Public-Private Partnerships zur Verbesserung der Möglich- -keiten betreuter Internetnutzung.....	56
Literaturverzeichnis	58
Anhang.....	59
Anhang A: Vorhaben in konkreter Planungsphase.....	59
Anhang B: Best Practice Cases	61
Anhang C: Die betreute Internetnutzung in den Bremer Bürgerhäusern	64
Anhang D: Informationssystem Betreute Internetnutzung.....	65
Anhang E: Ansprechpartner für Wohnen in Nachbarschaften (WiN).....	67
Anhang F: Pole 21	68
Anhang G: Liste betreuter Internetzugangsorte in Bremen.....	70
Anhang H: Adressen.....	76

Einleitung

Die aktuellen Gewinnwarnungen renommierter IT-Unternehmen wie Microsoft, die ersten Pleiten der sogenannten dot.com-Unternehmen, verbunden mit der einsetzenden Ernüchterung gegenüber dem Entwicklungspotenzial des ‚Neuen Marktes‘ zeigen, dass auch bei E-Business und E-Commerce letztlich das Ausmaß der Nachfrage über den wirtschaftlichen Erfolg entscheidet. Die von einem geringen Ausgangsniveau aus erzielten hohen Wachstumsraten haben zu euphorischen Prognosen und der Annahme eines sich selbst tragenden Wachstumsprozesses bei der Nachfrage geführt. Tatsächlich ist bislang jedoch die Nutzung von E-Commerce durch ein zögerliches und abwartendes Verhalten der allermeisten Konsumenten geprägt.

Nicht mehr als ein Drittel der deutschen Bevölkerung macht zumindest gelegentlich Gebrauch vom Internet. Die Zahl der ‚Online-Shopper‘ liegt noch weit darunter. Dabei ist die Mehrzahl der Internetnutzer immer noch männlich, jüngeren Alters, verfügt über eine gehobene Schulbildung und hat ein überdurchschnittliches Einkommen. Findet man unter den Hochschulabsolventen bis zu 90 % Internetnutzer, benutzt nur jeder zehnte Hauptschulabsolvent das Internet. Diese ‚digitale Spaltung‘ der Gesellschaft ist in wirtschaftspolitischer Hinsicht problematisch für Wachstum und Beschäftigung und in gesellschaftspolitischer Hinsicht wegen der Vergrößerung der Kluft zwischen den besser und weniger gut Gebildeten. Die Problematik wird durch die Tatsache verschärft, dass sich diese ‚digitale Kluft‘ zwischen einzelnen Bevölkerungsgruppen in den letzten Jahren zunehmend vertieft hat.¹ Ohne Intervention wird sich dies auch kaum ändern, denn die Mehrzahl der ‚Offliner‘ beabsichtigt nicht, ihr Verhalten in den nächsten Monaten zu ändern. Einer der Hauptgründe für die Nichtnutzung ist der subjektiv angenommene fehlende Bedarf für die Internetnutzung im beruflichen und privaten Bereich.

Diese Entwicklung bremst nicht nur die erhoffte Stärkung der Wirtschaft, auch für andere mit der Entstehung der Informations- und Wissensgesellschaft verbundene wichtige Bereiche ist die langsame gesellschaftliche Diffusion der Internetnutzung nachteilig. E-Government Anwendungen z.B. rentieren sich langfristig nur, wenn sie von genügend Bürgern und Bürgerinnen in Anspruch genommen werden und dadurch konventionelle Transaktionen einzusparen helfen. Anders als Unternehmen können sich Verwaltungen nicht nur auf die einkommensstarken Haushalte als Kunden konzentrieren.

Auch für die Verbesserung der bundesdeutschen Beschäftigungssituation erscheint es erforderlich, dass möglichst viele Menschen das Internet kennen lernen. In immer mehr Berufen wird man zukünftig über Internetkenntnisse verfügen müssen, die Suche nach Ausbildungs- und Arbeitsplätzen wird zunehmend über das Internet erfolgen, und auch für die berufliche Qualifizierung und Weiterbildung wird man verstärkt auf online-basierte Lern- und Lehrformen zurückgreifen können. Wer sich dieser Entwicklung entzieht, wird zunehmend der Gefahr der Benachteiligung auf dem Arbeitsmarkt ausgesetzt.

¹ So ist z.B. der Anteil der Internetnutzer unter den Hauptschülern wesentlich langsamer angestiegen als der Anteil der Internetnutzer unter den Hochschulabsolventen. Vgl. Kubicek/Welling 2000 für eine ausführliche Darstellung der Entwicklung des Digital Divide in der Bundesrepublik Deutschland.

Die gesellschaftliche Problematik von Internetzugang und –nutzung wurde von BRISE (Bremer-Regionale-Informationsgesellschaft-Strategie-Entwicklung) Ende 1998 aufgegriffen und in korrespondierende Aktionslinien umgesetzt. So sollen bis zum Jahr 2005 60% der Bremer Bevölkerung ab der 9. Klasse über eine Mindestmedienkompetenz verfügen. Für Bürger und Bürgerinnen ohne eigene Zugangsmöglichkeiten sollen betreute Zugänge eingerichtet werden (vgl. BRISE 1998). Mit Bremen in T.I.M.E. - Rahmenprogramm zur Landesinitiative „Informations- und Mediennutzung“ wurde ein Rahmenwerk vorgelegt (vgl. Senat des Landes Bremen 2000), in dem der Bremer Senat in vielen Punkten an die von BRISE ausgesprochenen Empfehlungen anknüpft. Ein wichtiges Ziel der Landesinitiative ist u.a. die „...flächendeckende Verbreitung und kompetente Nutzung und Anwendung neuer Informationstechnologien um damit die Voraussetzung zu schaffen zur demokratischen Partizipation breiter Bevölkerungsgruppen am durch neue Technologien global verfügbar gemachten gesellschaftlichen Wissen. Die in Bremen lebenden und arbeitenden Menschen sollen den kompetenten und zielgerichteten Umgang mit Informationen erlernen“ (Senat des Landes Bremen 2000: 10).

Unterstützende Maßnahmen wie öffentlich zugängliche und betreute Internetanschlüsse sind ganz besonders wichtig für die Bevölkerungsgruppen, die nicht zu den sogenannte early-adopters, den frühen Nutzern von IuK-Technologie gehören und bisher in der Nutzerpopulation unterrepräsentiert sind. Sie können erste Erfahrungen vermitteln und Anlass geben, Vorurteile zu korrigieren. Sie lösen das Problem, dass sich für gelegentliche Nutzer die hohen Investitionen nicht lohnen, und sie können vor allem dazu beitragen, die mehrere Jahre dauernde Diffusion über die verschiedenen Nutzergruppen hinweg zu verkürzen, indem sie den unentschlossenen und zögernden potenziellen Nutzern niedrighschwellige Möglichkeiten zur Auseinandersetzung mit dem Internet bieten. Dabei geht es um mehr als die Begleitung der Einführungsphase dieses Mediums. Aufgrund der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Internets und den darüber vermittelten kommunikativen Anwendungen wird sich, so unsere Vermutung, ein langfristiger Bedarf für die Unterstützung bei immer neuen technischen Möglichkeiten und für die jeweiligen Zielgruppen relevanter Inhalte entwickeln.

Vor diesem Hintergrund hat BRISE die Forschungsgruppe Telekommunikation mit der Erarbeitung einer Studie zur betreuten Internetnutzung in Bremen beauftragt. Zweck dieser Studie ist es, das derzeitige Angebot unterschiedlicher Zugangsorte und –wege systematisch zu erfassen und die Wirksamkeit der Zugangsorte im Hinblick auf einzelne Zielgruppen einzuschätzen, Defizite aufzuzeigen und ggf. Maßnahmen zur Verbesserung der Situation vorzuschlagen. Dementsprechend fasst der erste Teil eine Bestandsaufnahme und Defizitanalyse des Angebots an betreuten Internetzugängen in Bremen und Bremerhaven zusammen. Im zweiten Teil werden Maßnahmen vorgestellt, die geeignet sind, die im ersten Teil festgestellten Defizite zu überwinden. Der dritte Teil zeigt konkrete Möglichkeiten zur Realisierung der vorgeschlagenen Maßnahmen auf, mit dem Ziel die Möglichkeiten betreuter Internetnutzung in Bremen dauerhaft zu verbessern.

Teil I: Bestand und Defizite betreuter Internetnutzungsmöglichkeiten in Bremen

1. Zur Vorgehensweise

Teil 1 der vorliegenden Studie liefert einen ersten systematischen Überblick über Art und Umfang der betreuten Internetnutzung in Bremen im Oktober 2000. Den Hauptbestandteil der Untersuchung bilden 28 halbstandardisierte Interviews mit Mitarbeitern unterschiedlicher Zugangsorte, die zuvor als am besten informiert über die verschiedenen Aspekte des Internetangebots der jeweiligen Institution identifiziert wurden. Keiner der Interviewpartner konnte alle von uns gestellten Fragen beantworten. Entweder waren ihnen die Antworten nicht bekannt oder die gewünschten Informationen wurden in den Institution bisher nicht systematisch erfasst (z.B. Anzahl der Nutzer). Bei vielen Antworten muss berücksichtigt werden, dass sie in erster Linie die Sichtweise der Befragten widerspiegeln und darin auch deren jeweilige Position in ihrer Organisation und persönliche Wertungen zum Ausdruck kommen. Aus Zeit- und Kostengründen war es nicht möglich, solche Verzerrungen dadurch zu verringern, dass mehrere Personen in einer Organisation befragt, die Nutzungssituationen beobachtet und Nutzer befragt wurden. In Einzelfällen wurden ergänzende Informationen telefonisch eingeholt. Soweit verfügbar, wurde schriftliches Material ausgewertet. Im November wurden dann alle Interviewten zur Diskussion der Befunde der Bestandsaufnahme und von Handlungsempfehlungen in die Universität Bremen eingeladen. An diesem Workshop nahmen 16 Vertreter von insgesamt 12 Einrichtungen teil. Auf ihrem Votum basieren eine Rangliste der Probleme und die Handlungsempfehlungen in Abschnitt 15 dieses ersten Teils und in Teil 2.

2. Die Zielgruppen betreuter Internetnutzung

Im Oktober 2000 gab es in Bremen mindestens 45 Einrichtungen, die Möglichkeiten betreuter Internetnutzung anbieten. Rund ein Drittel steht generell allen Bevölkerungsgruppen offen. Viele dieser Einrichtungen unterbreiten jedoch auch spezielle Angebote für einzelne Zielgruppen, während sich andere ausschließlich an bestimmte Gruppen richten. Die am häufigsten angesprochene Klientel sind Jugendliche, denen von 13 Jugendeinrichtungen spezielle Angebote unterbreitet werden. 7 Institutionen richten sich nur an Mädchen und junge Frauen. Ein spezifisches Angebot für Senioren macht zur Zeit nur die Bremer Heimstiftung, Bremens größte Anbieterin unterschiedlicher Wohnformen für alte Menschen. Die Heimstiftung betreibt zur Zeit in vier ihrer Altenheime Internettreffs für Bewohner, die auch Besuchern offen stehen.

Primäre Zielgruppe	Anzahl der Einrichtungen (Okt. 2000)
Gesamtbevölkerung	16
Jugendliche	13
Senioren	5
Mädchen / junge Frauen	8
Erwerbslose	3
nicht-deutsche Jugendliche	2
Kinder	1
Frauen	1
Ehem. Drogenabhängige	1
behinderte Jugendliche	1

Tabelle 1: Die Zielgruppen betreuter Internetnutzung im Oktober 2000

Alle 4 Zugangsorte befinden sich im Stadtteil Horn-Lehe. Die Ausweitung des Angebots auf Häuser der Heimstiftung in anderen Stadtteilen ist geplant (vgl. auch Tab. 1).

Die Zielgruppenorientierung der Zugangsorte hat starken Einfluss auf die demographische Struktur der Nutzer. Das Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Internetnutzern ist trotz einer Schwankungsbreite von 100% im Durchschnitt ausgeglichen (n=16). Die Mehrzahl der Nutzer ist deutscher Nationalität (60%). Mit 40% liegt der Anteil der nicht-deutschen Nutzer aber mehr als dreimal über dem Anteil der nicht-deutschen Bevölkerung in Bremen, welcher 1999 nach Informationen des Statistischen Landesamtes Bremen bei rund 12% lag.

Die Mehrzahl der Nutzer scheinen Jugendliche im Alter von 14 bis 19 Jahren zu sein (51%). Der ungewöhnlich hohe Anteil von Nutzern über 70 Jahre ist vor allem auf das Internetangebot der Bremer Heimstiftung zurückzuführen (vgl. Tab. 2).

Alter	<13	14-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70+
Anteil der Internetnutzer	11%	50%	20%	5%	4%	2%	2%	7%

Tabelle 2: Die Altersverteilung der Nutzer betreuter Internetzugänge (n=16)

Man könnte vermuten, dass der hohe Anteil jugendlicher Nutzer vor allem auf die vielen befragten Einrichtungen im Bereich der Jugendarbeit zurückzuführen ist. Aber auch die Berechnung der Altersverteilung für die sich an alle Bevölkerungsgruppen wendenden Zugangsorte führt zu einem Anteil unter 20-jähriger Nutzer von ca. 50%. (vgl. Tab. 3).

Alter	<13	14-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70+
Anteil der Internetnutzer	10%	37%	26%	15%	11%	6%	3%	-

Tabelle 3: Die Altersverteilung der Nutzer betreuter Internetzugänge ohne spezielle Einrichtungen für Jugendliche (n=5)

Befund:

- Rund ein Drittel der Zugangsorte richtet sich an die Gesamtbevölkerung (16).
- Die meisten zielgruppenspezifischen Angebote richten sich an Jugendliche allgemein (13) und speziell an Mädchen bzw. junge Frauen (8).
- Das Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Nutzern scheint ausgeglichen zu sein.
- Nicht-deutsche Nutzer sind überproportional unter den Internetnutzern vertreten.

Defizite:

- Senioren sind – gemessen an ihrem Bevölkerungsanteil - erheblich unterrepräsentiert.
- Nur wenige Zugangsorte wenden sich speziell an benachteiligte Bevölkerungsgruppen wie ausländische Mitbürger, Behinderte und Menschen mit geringem Bildungsniveau.

Empfehlung:

- Ergreifung zusätzlicher Initiativen unter besonderer Berücksichtigung unterrepräsentierten Bevölkerungsgruppen.

3. Die Lokalitäten betreuter Internetnutzung

Mehr als ein Viertel der 45 Orte betreuter Internetnutzung in Bremen befindet sich im Zentrumsbereich von Bremen. Lediglich in Gröpelingen existiert eine weitere starke räumliche Konzentration solcher Einrichtungen. Die übrigen Angebote verteilen sich über die verschiedenen Gebiete Bremens. Keins der verbleibenden Gebiete verfügt über mehr als 4 Zugangsorte (vgl. Tab. 4). Keine Möglichkeiten betreuter Internetnutzung gibt es bisher in Blumenthal, Findorff und Burg-Lesum.

Die Wahrscheinlichkeit, zu den Internetnutzern zu gehören, sinkt u.a. mit dem Haushaltsnettoeinkommen und abnehmender formaler Schulbildung. In den sozial benachteiligten Gebieten Bremens, in denen überproportional viele Menschen wohnen, die diese sozio-demographischen Kriterien erfüllen,² besteht folglich ein besonders hoher Bedarf an betreuten Zugangsorten. In Tenever, dem laut der Sozialindikatoren 1999 am stärksten benachteiligtem Stadtteil Bremens, gab es bis Herbst 2000 jedoch nur einen einzigen betreuten Nutzerplatz in der Stadtbibliothek (seit Herbst gibt es

Stadtteil	Zugangsorte (Okt. 2000)	geplante Zugangsorte bis Juni 2001	
Mitte	11	2	
Gröpelingen	6	1	
Horn-Lehe	4	3	
Östliche Vorstadt	4	2	
Veegesack	4	1	
Neustadt	4	3	
Vahr	3	1	
Huchting	2	1	
Osterholz	2		
Obervieland	2	1	
Walle	2		
Woltmershausen	1		
Hemelingen	1	1	voraussichtliche Zahl Zugangsorte Juni 2001
Findorff		2	
Burg-Lesum		1	
Gesamtzahl	46	19	65

Tabelle 4: Die Lokalitäten betreuter Internetnutzung (n=47)

zusätzlich das E@stside-Internetcafé mit 11 Internetzugängen). Durch die Förderung von rund 20 sog. Webpunkten in Bremen und Bremerhaven ist eine erhebliche Verbesserung der Zugangssituation zu erwarten. Dabei handelt es sich um ein Kooperationsprojekt der Freien Hansestadt Bremen mit der Deutschen Telekom AG, bei dem Schulen mit einem modernen Multimediaraum und Internetanschlüssen ausgestattet werden, die vormittags für den Unter-

² Die Klassifizierung der als sozial benachteiligt geltenden Stadtteile Bremens wurde aus den *Sozialindikatoren 1999* übernommen. Ebenfalls als benachteiligt eingeschätzt werden die durch *Wohnen in Nachbarschaften* geförderten Stadtteile (vgl. III.1.2).

richt und nachmittags mit entsprechender Betreuung für eine näher zu definierende Öffentlichkeit genutzt werden. So wurden im Dezember 2000 in Huchting, Obervieland und Osterholz-Tenever die ersten Webpunkte eröffnet. Weitere Initiativen werden zu einer zusätzlichen Verbesserung der Zugangsmöglichkeiten beitragen (vgl. Anhang A). Ebenfalls im Anhang befindet sich eine detaillierte Beschreibung der Internetnutzung und der Bereitschaft zur Internetnutzung in den Bremer Bürgerhäusern, die ein weiterer geeigneter Ort betreuter Internetnutzung sind (vgl. Anhang C). Insgesamt kann bis zum Juni 2001 mit mindestens weiteren 19 betreuten Zugangsorten gerechnet werden.

Befund:

- Die höchste Konzentration von Zugangsorten besteht in dem Gebiet Mitte/Östliche Vorstadt.
- Bis Mitte 2001 ist eine Zunahme betreuter Zugangsorte von über 40% zu erwarten.

Defizit:

- Gemessen am Bedarf besteht eine Unterversorgung der benachteiligten Stadtteile Bremens.

Empfehlung:

- Die Umsetzung der Forderung ‚Internet für alle‘ bedarf vor allem der Schaffung weiterer Zugangsorte in den benachteiligten Stadtteilen Bremens.

4. Die technische Ausstattung existierender Zugangsorte

Um in den betreuten Zugangsorten alle Möglichkeiten des Internets nutzen zu können, ist eine gute technische Ausstattung der Nutzerplätze eine Grundvoraussetzung. Als Mindeststandard für den effektiven Internetzugang schlagen wir in Anlehnung an die US-amerikanische National Commission on Library and Information Science die folgenden Ausstattungsstandards vor (vgl. NCLIS 1999: 9ff).

1. Die vorhandenen Computer sollten nicht älter als drei Jahre sein, um den Anforderungen an Soft- und Hardware auf der Nutzerseite gerecht zu werden.³
2. Internetarbeitsplätze sollten mit 17 Zoll Monitoren ausgestattet sein.
3. Kopfhörer sind Lautsprechern vorzuziehen (Lärmbelästigung).
4. Internetanbindung mindestens über ISDN.

Zu 1: Rund die Hälfte von 129 erfassten Geräten ist 1999 oder 2000 beschafft worden.⁴ Mindestens 40% der erfassten Geräte sind drei Jahre alt und älter, so dass sie durch leistungsfähigere Computer ersetzt werden sollten. Seit dem Zeitpunkt ihrer Anschaffung wurden 56%

³ In vielen Zugangsorten können neben dem Internet auch anderer Softwareanwendungen genutzt werden. Auch in diesem Fall müssen die Hardwareanforderungen der gängigen Programme (z.B. Microsoft Office) erfüllt sein.

⁴ Diese Zahlen ermöglichen nur eine grobe Einschätzung der verfügbaren Hardwareleistung, sie sagen nichts aus über die technische Konfiguration der vorhandenen Computer.

der 129 Computer aufgerüstet (vgl. Tab. 5). Eine Aufrüstung ist häufig gleichbedeutend mit einer Erweiterung des Arbeitsspeichers. Gerade bei älteren Geräten ist diese Maßnahme nicht ausreichend, um die Leistungsfähigkeit nachhaltig zu verbessern.

Zu 2 und 3: Rund 60% von 129 Internetarbeitsplätzen sind mit 17 Zoll Monitoren ausgestattet, der Rest überwiegend mit 15 Zoll Geräten. Lediglich 5 der befragten Institutionen (u.a. alle 4 Bibliotheksfilialen)

verfügen über Zugänge ohne Tonwiedergabemöglichkeiten. Rund die Hälfte der 128 Computer verfügt über Lautsprecher (47%). Weitere 26% sind mit Kopfhörern ausgestattet, wobei häufig beide Möglichkeiten angeboten werden.

Zu 4: Knapp über die Hälfte der betreuten Internetzugänge verfügt über breitbandigen Internetzugang. Nur noch 7% von 123 Zugängen basieren auf einer Modemverbindung. In vielen Einrichtungen ist ein Wechsel zu xDSL geplant. (vgl. Tab. 6). Kunden der BREKOM zeigten sich regelmäßig unzufrieden mit den Produkten und der Leistung des Unternehmens.

Anzahl der Computer und Ausstattung mit Peripheriegeräten

Rund 40% der 45 erfassten Zugangsorte verfügen über ein bis zwei Nutzerplätze, ca. ein Drittel ist mit 5 oder mehr Plätzen ausgestattet (vgl. Tab. 7). Für die Durchführung von Schulungen sollten regelmäßig mindestens 5 Arbeitsplätze vorhanden sein, um kostendeckende und dennoch erschwingliche Kursangebote machen zu können. Unter diesem Aspekt eignen sich über die Hälfte der betreuten Zugangsorte nicht für (klassische) Schulungen.⁵ Ob die Anzahl der Computer für den jeweiligen Zugangsort ausreichend ist, lässt sich nur in Relation zur Nachfrage bewerten (vgl. Kapitel I.8).

In allen befragten Einrichtungen können mindestens schwarz-weiß Ausdrucke erstellt

Anschaffungsjahr	Anzahl	Prozent
1996	36	28
1997	13	10
1998	17	13
1999	32	25
2000	31	24
Gesamt	129	100
Aufgerüstet	56	43

Tabelle 5: Anschaffungsjahr der momentan genutzten PCs (n=23)

Zugang	Anzahl Computer	Prozent
Modem	9	7
ISDN	49	40
DSL	26	21
Sonst. breitbandiger Zugang (i.d.R. Standleitung)	39	32
	123	100

Tabelle 6: Art der Internetverbindung (n=23)

Zahl der Zugänge	Anzahl der Einrichtungen
1 – 2	18 (40%)
3 – 4	13 (29%)
5 – 7	9 (20%)
10+	5 (11%)
Gesamtzahl	45

Tabelle 7: Ausstattung der Zugangsorte mit Nutzerplätzen

⁵ Unter ‚klassischen‘ Schulungen verstehen wir traditionelle frontal orientierte Lehrkonzepte, bei denen ein Dozent mehrere Teilnehmer unterrichtet.

und Informationen auf Disketten heruntergeladen werden (vgl. auch Kapitel I.7.1). In einzelnen Einrichtungen stehen inzwischen auch CD-ROM Brenner zur Verfügung.

5. Behindertengerechte Ausstattung der Zugangsorte

Rund 74% von 23 befragten Einrichtungen verfügen über mindestens einen für Rollstuhlfahrer zugänglichen Nutzerplatz. Ein Viertel der Zugangsorte ist nicht für Rollstuhlfahrer nutzbar. Über spezielle technische Hilfsmittel für behinderte Nutzer verfügt nur der Verein zur Förderung integrativen Zusammenlebens in Bremen e.V. Mehrfach wurde in den Interviews die Bereitschaft bekundet, bei entsprechender finanzieller Unterstützung mindestens einen behindertengerechten Internetarbeitsplatz einzurichten.

Befund:

- Schätzungsweise die Hälfte der betreuten Nutzerplätze erfüllt die Anforderungen effektiven Internetzugangs nach den Standards der U.S. National Commission on Library and Information Science.
- 2/3 der Zugangsorte sind für Rollstuhlfahrer zugänglich.

Defizite:

- Rund die Hälfte der betreuten Zugangsorte erfüllt nicht die Anforderungen an effektive Internetzugänge.
- Nur eine Einrichtung in Bremen verfügt über speziell für Behinderte ausgestattete Arbeitsplätze.

Empfehlung

- Anpassung aller Zugangsorte an die Standards effektiver Internetnutzung.
- Schaffung weiterer Zugangsmöglichkeiten für behinderte Menschen.

6. Die Wartung betreuter Internetzugänge

Rechnerausfallzeiten sollten wegen der hohen Nutzungsintensität der betreuten Zugänge auf ein Minimum reduziert werden (vgl. Kapitel I.8). Nach Aussage der Interviewpartner sind Systemfehler, die nicht durch einfaches Neustarten des Computers behoben werden können, die Ausnahme. Dennoch wurde mehrfach in den Interviews betont, dass sich viele Mitarbeiter von den technischen Anforderungen der Internetzugänge überfordert fühlen. Daher wünscht man sich kompetente Ansprechpartner für die Lösung technischer Probleme. Manche Einrichtungen lösen das Problem zumindest partiell, indem sie Honorarkräfte für die erforderliche Systempflege einstellen. Wir gehen davon aus, dass der technische Unterstützungsbedarf weiter zunehmen wird, zum einen wegen der häufiger geplanten Aufstockung der Zugangsorte und zum anderen wegen der zunehmenden Nutzung von Peripheriegeräten wie Webcams, Scannern oder Brennern.

Befund:

- Technische Probleme scheinen im Augenblick keine gravierenden Schwierigkeiten zu bereiten.

Defizit:

- Dennoch besteht bei vielen Mitarbeitern der Wunsch nach zusätzlicher Unterstützung bei technischen Problemen.

Empfehlung:

- Aufbau einer externen technischen Support-Infrastruktur, die den zukünftig zu erwartenden Bedarf technischer Unterstützung abdeckt.

7. Die grundlegenden Nutzungsbedingungen

7.1 Die Nutzungsgebühren

Wenn Nutzungsgebühren erhoben werden, sollten diese so erschwinglich sein, dass niemand aus finanziellen Gründen von der Nutzung ausgeschlossen wird. Sechs der befragten Einrichtungen bieten die Internetnutzung unentgeltlich an. Der höchste Preis für eine einstündige Nutzung liegt zur Zeit bei 10 DM, die durchschnittliche Gebühr bei 3 DM.⁶ Manche Einrichtungen erheben alternativ oder zusätzlich eine Mitgliedsgebühr. In der Stadtbibliothek deckt der jährliche Erwerb der Bibcard auch die Internetnutzung ab. Beim IJC-Gröpelingen ermöglichen 30 DM Monatsbeitrag die Teilnahme an allen offenen Projekte und Kursangeboten. Eine zweimonatige Mitgliedschaft berechtigt zur Teilnahme an offenen Projekten für weitere 6 Monate (vgl. auch Anhang B). In zwei der kommerziell betriebenen Internetcafés können Stundenkontingente zu vergünstigten Bedingungen erworben werden.

Zusätzliche Gebühren fallen häufig für Downloads und Ausdrücke an. 15 der 23 Institutionen erlauben die Verwendung eigener Disketten zum Download. Bei den anderen müssen aus Sicherheitsgründen Disketten gekauft werden. Der durchschnittliche Preis liegt bei 1 DM pro Stück. Zwei Zugangsorte verlangen bis zu 2 DM für das Herunterladen von Informationen. Der Ausdruck in schwarz-weiß kostet durchschnittlich 0,23 DM pro Seite. Während viele Jugendeinrichtungen diesen Service unentgeltlich anbieten, verlangt die Stadtbibliothek mit 0,50 DM pro Seite den höchsten Preis. Insofern kommen zu den Kosten für die eigentliche Nutzung weitere Kosten für die Sicherung der recherchierten Informationen mittels Ausdruck oder Speicherung.

Befund:

- Mit durchschnittlich 3DM/h ist die Nutzung wahrscheinlich für die meisten Bremer erschwinglich.

⁶ Manche Einrichtungen erheben Gebühren lediglich, um die Wertschätzung der angebotenen Leistung durch die Nutzer zu erhöhen, da bei diesen teilweise die Einstellung herrscht, dass eine unentgeltliche Leistung qualitativ nicht hochwertig sein könne.

7.2 Die Nutzungszeiten

Die Nutzungszeiten der befragten Zugangsorte variieren stark. Die durchschnittliche Wochenöffnungszeit beträgt 36 Stunden an 5 Tagen. Die Anzahl der Stunden schwankt zwischen 10 und über 100 Öffnungsstunden pro Woche. Von 23 Einrichtungen beschränken rund 50% die Nutzungsdauer bei besonders hoher Nachfrage. Normalerweise wird die Nutzung dann auf 60 bzw. 30 Minuten begrenzt. Lediglich 5 Institutionen beschränken die Nutzung zu keinem Zeitpunkt.

Zehn Interviewpartner gaben an, ihre Nutzungszeiten ausdehnen zu wollen (n=18). Acht Zugangsanbieter zeigten sich an einer Ausweitung nicht interessiert, weil diese (a) ökonomisch unrentabel wäre, (b) eine Ausweitung der Internetzeiten nur durch die generelle Ausdehnung der Öffnungszeiten möglich wäre, (c) nicht genug Personal für die zusätzliche Betreuung vorhanden wäre oder (d) der Zugangsraum auch anderweitig genutzt wird.

Befund:

- Durchschnittlich ist ein betreuter Zugangsort an 5 Wochentagen für jeweils ca. 6,5h nutzbar.

Defizit:

- Viele Zugangsorte beschränken die Nutzungszeiten wegen Personalmangels.

Empfehlung:

- Bedarfsgerechte Ausdehnung der Nutzungszeiten unter besonderer Berücksichtigung von Berufstätigen (Abend- und Wochenendtermine).

8. Die quantitative Auslastung betreuter Internetzugänge

Die Auslastung der betreuten Internetzugänge in einer durchschnittlichen Woche liegt bei ca. 80%, bei über 40% der Einrichtungen sind es zwischen 90 und 100% (n=19). Da diese

Daten ausschließlich auf der subjektiven Einschätzung der Befragten beruhen, sind Verzerrungen nicht auszuschließen. Zur Zeit führt lediglich das

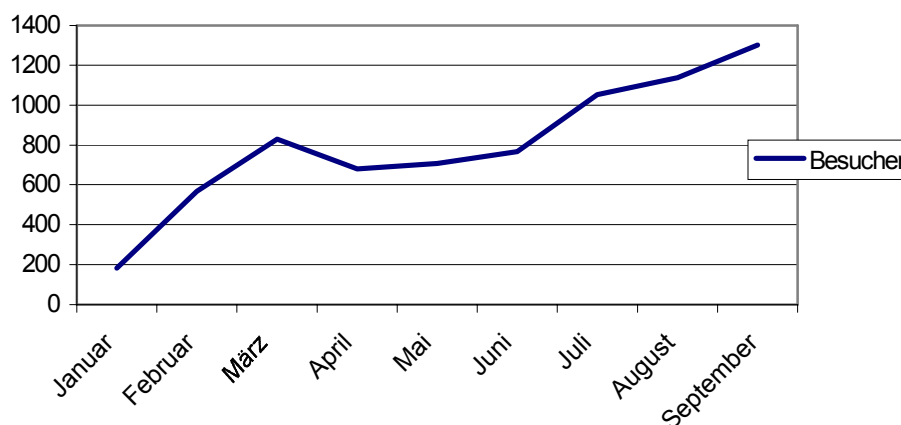


Abbildung 1: Entwicklung der Nutzung im IC-Bremen (Jan – Sept. 2000)

Internet-Center Bremen eine an das Abrechnungssystem gekoppelte Statistik. Seit Januar 2000 ist die Nutzung, abgesehen von einem kurzfristigen Rückgang zwischen April und Mai,

kontinuierlich angestiegen, was für ein zunehmendes Interesse an der betreuten Internetnutzung spricht.

Befund:

- Die Auslastung der betreuten Internetzugänge in Bremen ist mit geschätzten 80% sehr hoch.

Defizit:

- Da nur eine einzige Einrichtung systematisch Daten über die quantitative Auslastung der Zugänge erhebt, stehen keine validen Planungsdaten zur Verfügung.

Empfehlung:

- Entwicklung und Empfehlung eines einfach zu handhabenden und preiswerten Systems zur Erfassung der Grunddaten der Internetnutzung. Bei öffentlicher Förderung sollte eine statistische Erfassung zur Pflicht gemacht werden.

9. Betreute Internetzugänge als Orte langfristiger und additiver Nutzung

Man könnte vermuten, dass die betreuten Zugangsorte nur eine Zwischenstation auf dem Weg zum privaten Internetanschluss darstellen. Dem ist nicht so. Die Orte betreuter Internetnutzung werden auch von Menschen genutzt, die über alternative Zugangsmöglichkeiten verfügen. Aufgrund der Aussagen des Betreuungspersonals gibt es drei Gründe für die additive und langfristige Nutzung:

1. Sozialer Aspekt: Viele Nutzer legen Wert darauf, dass Internet zusammen mit Freunden und Bekannten zu benutzen, um sich dabei auszutauschen.
2. Unterstützungsaspekt: Viele der Nutzer kommen in die Zugangsorte, um dort Hilfe durch das Personal oder andere Nutzer bei der Lösung von technisch bestimmten Nutzungsproblemen zu erhalten.
3. Technischer Aspekt: Wer zuhause Zugang hat, kommt trotzdem ins Internetcafé, weil er dort die bessere Hardware und den schnelleren Internetzugang vorfindet, die die Nutzung attraktiver machen.

Befund:

- Die Orte betreuter Internetnutzung bilden eine sozio-technische Infrastruktur, die die private Nutzung sinnvoll ergänzt. Betreute Internetzugangsorte werden nach Einschätzung der Betreiber daher auch langfristig genutzt werden.

Empfehlung:

- Sicherung einer langfristigen und nachhaltigen Zugangsinfrastruktur in Bremen.

10. Die Präferenzen der Nutzer

Das Wissen um die Nutzungspräferenzen ist ein wichtiger Aspekt für die Entwicklung eines qualitativ hochwertigen, an den Interessen der Nutzer orientierten Angebots der einzelnen zugangsbietenden Einrichtungen. Wer weiß, wozu das Internet regelmäßig genutzt wird, kann sicherstellen, dass die Mitarbeiter in diesen Bereichen umfassend geschult werden, um bei den zu erwartenden Problemen kompetente Hilfe anbieten zu können. Tabelle 9 dokumentiert eine erste Systematisierung der Nutzerpräferenzen aufgrund der Angaben der interviewten Mitarbeiter.

Anwendung	Prozentanteil			
	nie	selten	gelegent	häufig
Nutzung von E-Mail	0	0	20	80
Nutzung von Newsgroups	53	33	7	7
Nutzung von Chatrooms	0	7	0	93
Zielloses Surfen im WWW	0	20	47	33
Suche nach Ausbildungs- oder Arbeitsplätzen	13	33	20	33
Nutzung des Stadtinformationssystems bremen.de	40	40	7	7
Gezielte Suche nach politischen Informationen	20	67	7	7
Erledigung von Arbeitsaufträgen für Schule oder Uni	7	13	67	13
E-Commerce	53	47	0	0
Gezieltes Aufsuchen einzelner Webadressen	0	7	47	47

Tabelle 9: Die Präferenzen der Nutzer (n=15)

Am häufigsten genutzt werden E-Mail und Chat. Während E-Mail bei allen Altersgruppen populär ist, wird Chat vor allem von Jugendlichen genutzt. Beliebt ist auch das gezielte Aufsuchen einzelner Webseiten und das ziellos ‚Surfen‘ im WWW. Newsgroups und das Stadtinformationssystem bremen.de werden scheinbar kaum genutzt. Die Nutzung von E-Commerce Anwendungen spielt bisher so gut wie keine Rolle.

Befund:

- E-Mail, Chatten (bei Jugendlichen) und das gezielte Aufsuchen einzelner Webseiten gehören zu den populärsten Nutzungsformen an den Orten betreuter Internetnutzung.

Defizit:

- Mangel an empirisch fundierten Daten zur Analyse der Nutzerpräferenzen.

Empfehlung:

- Regelmäßige Durchführung von Nutzerbefragungen.

11. Die Vermittlung von Mediennutzungskompetenz

Eine wesentliche Grundvoraussetzung für die erfolgreiche und verantwortungsvolle Nutzung des Internets ist ein ausreichendes Maß an Mediennutzungs- bzw. Informations- und

Kommunikationskompetenz. Umfassende Kompetenz in diesem Bereich setzt sich zusammen aus (vgl. Hillebrand 1996, Büllingen/Fries/Hillebrand 1998):

- Differenzierungs- und Selektionskompetenz, um zwischen verschiedenen Informationsgattungen zu unterscheiden und zu entscheiden, welche Informationsquelle zu welchem Zweck ausgewählt wird.
- Orientierungskompetenz zur medienadäquaten Nutzung verschiedener Informationsgattungen unter Beachtung ihrer Gebrauchsvorgaben.
- Evaluationskompetenz (bestehend aus Urteils- und Kritikfähigkeit) zur Bewertung einzelner Inhalte und Einschätzung eventueller Sicherheitsrisikos.
- Technische Kompetenz, zur Behebung geringfügiger Systemfehler (z.B. Software- und Druckerprobleme).
- Produktions- und Gestaltungskompetenz, um selber Inhalte erstellen und in eine medienadäquate Form bringen zu können.

Die verschiedenen Medienkompetenzbestandteile sind auf unterschiedliche Weise an die Nutzer vermittelbar. Etablierte Formen der Vermittlung sind u.a. Kurs- und Projektangebote. Darüber hinaus dient die persönliche Betreuung der Nutzer während offener Nutzungszeiten ebenfalls zur Kompetenzvermittlung. Die folgenden Abschnitte geben einen Überblick über das bestehende Angebot medienkompetenzvermittelnder Aktivitäten an den Orten betreuter Internetnutzung. Umfang und Qualität dieses Angebots hängen vor allem von der Verfügbarkeit entsprechend qualifizierten Personals ab. Daher geht die Evaluation des kompetenzvermittelnden Angebotes für die Nutzer betreuter Internetzugänge einher mit der Beschreibung der Beschäftigungs- und Qualifizierungsstruktur der zugang anbietenden Einrichtungen.

11.1 Die Betreuung der Nutzerplätze

Alle im Rahmen der Studie befragten Zugangsorte verfügen über eine zum Teil stark variierende Betreuung der Nutzerplätze. Während in den meisten Einrichtungen (19) das Personal uneingeschränkt für jegliche Art von Nachfragen zur Verfügung steht, wird in anderen (7) die Betreuung generell auf eine kurze Einführung beschränkt.⁷ Zu einer Einschränkung kommt es in der Regel, wenn die entsprechenden Mitarbeiter neben der Betreuung der Nutzerplätze weitere Aufgaben haben. In der Stadtbibliothek liegt die Betreuung z.B. im Zuständigkeitsbereich der Auskunftsbibliothekare.⁸ Daher ist die Betreuung auf grundlegende Hinweise zur Nutzung beschränkt (z.B. Browserbedienung, URL-Eingabe). Wenn es die Zeit zulässt, ist man aber bereit, umfassendere Hilfestellung zu leisten.

Die Betreuung der Zugangsorte dient auch der Einschränkung missbräuchlicher Nutzung (z.B. Aufrufen strafbarer oder anstößiger Inhalte). I.d.R. sind die Computer so gruppiert, dass das Personal und andere Benutzer die Bildschirmoberfläche sehen können. Diese Strategie

⁷ Zwei der befragten Einrichtungen boten zum Zeitpunkt der Befragung noch kein betreutes Internetangebot.

⁸ In der *Zentralbibliothek* ist theoretisch eine volle Stelle zur Betreuung der Computerbibliothek (bestehend aus Internet- und Desk-Top Computern) vorgesehen. Diese ist zur Zeit aber unbesetzt.

scheint zu funktionieren; auf jeden Fall ist der Missbrauch der betreuten Nutzerplätze nach Aussagen der Interviewpartner die absolute Ausnahme. Der Umfang des Betreuungsangebots sollte sich an den Bedürfnissen der Nutzer orientieren. Wird beispielsweise häufig Hilfe in Anspruch genommen, ist ein intensiverer Betreuungsaufwand erforderlich, als wenn dies nur selten der Fall ist. Tabelle 10 illustriert die durchschnittlichen Werte für den Unterstützungsbedarf während einer Stunde (vgl. Tab. 10).

Nie bis Selten (0 bis 2 mal)	Manchmal (3 bis 5 mal)	Häufig (5 mal und mehr)
19%	47%	24%

Tabelle 10: Der durchschnittliche Betreuungsbedarf bei der Internetnutzung (I) (n=19)

Der Frage danach, wie oft Hilfe in Anspruch genommen wird, korreliert mit der Dauer des Betreuungsbedarfs verschiedener Nutzergruppen. Rund die Hälfte der Nutzer (vor allem Jugendliche und junge Erwachsene) findet sich relativ schnell alleine bei der Internetnutzung zurecht. Ein weiteres Drittel braucht zwar über einen längeren Zeitraum Hilfe, nutzt das Internet aber schließlich selbstständig. Besondere Aufmerksamkeit erfordert die dritte Gruppe, die sich auch nach längerer Zeit nur schwer im Internet zurecht findet und immer wieder auf Hilfe angewiesen ist (vgl. Tab. 11). Dazu gehören vor allem sozial benachteiligte Jugendliche und junge Erwachsene, aber auch Senioren.

Brauchen selten Hilfe und finden sich i.d.R. nach einer kurzen Einführung selbst zurecht	Brauchen über einen längeren Zeitraum Hilfe, finden sich aber schließlich selbst zurecht	Brauchen regelmäßig Hilfe und finden sich auch nach längerer Zeit nur schwer im Internet zurecht
50%	30%	20%

Tabelle 11: Der durchschnittliche Betreuungsbedarf bei der Internetnutzung (II) (n=19)

Die Mehrzahl der häufig auftretenden Probleme ist technischer Art. Das häufigste Einzelproblem ist jedoch ein inhaltliches. In 60% der befragten Einrichtungen benötigen die Nutzer wenn sie Unterstützung brauchen, Hilfe bei der Recherche bestimmter Informationen im Internet (vgl. Tab. 12).

Problem	Häufigkeit
Probleme bei der Informationsrecherche im Internet	60%
Schwierigkeiten bei der Nutzung von Chatrooms	53%
E-Mail einrichten und nutzen	40%
Technische Probleme bei der Computernutzung	40%

Tabelle 12: Die häufigsten Probleme bei der Internetnutzung (n=15)

Die eine Hälfte der Interviewpartner ist mit dem Betreuungsangebot ihrer Einrichtung zufrieden, die andere würde es gerne verbessern (n=20). Alle Zugangsorte, die momentan nur eine beschränkte Betreuung anbieten, zeigen sich mit dieser Situation unzufrieden. Als

entscheidende Bedingung für die Verbesserung des Betreuungsangebotes wird die Ausweitung der personellen Kapazitäten an den Zugangsorten gesehen, um die Zeiträume der Betreuung auszuweiten und wenn nötig die Betreuung intensivieren zu können. Lediglich in einem einzigen Fall wurde eine bessere Qualifizierung des Personals angemahnt.

Befund:

- Etwa die Hälfte der Nutzer braucht über einen längeren Zeitraum oder dauerhaft Unterstützung.
- Die meisten Nutzerprobleme scheinen bei der gezielten Suche nach Informationen aufzutreten.

Defizit:

- Die Hälfte der befragten Zugangsorte ist mit Qualität und Umfang ihres Betreuungsangebots nicht zufrieden.

Empfehlung:

- Systematische Ausbildung der Mitarbeiter für die Betreuung der Nutzerplätze.
- Personelle Verstärkung des Betreuungspersonals, um Einschränkungen zu vermeiden.

11.2 Internetkurseangebote der zugang anbietenden Institutionen

Rund zwei Drittel der zugang anbietenden Institutionen hatten im Oktober 2000 bereits internetspezifische Kurse angeboten. Entsprechende Angebote werden von hauptamtlichen Mitarbeitern, Honorarkräften, Praktikanten, Zivildienstleistenden und Dozenten der Bremer Bildungs- und Weiterbildungseinrichtungen geleitet. Die Werbung von Honorarkräften ist oft schwierig, da die meisten Träger nur geringe Honorare zahlen können, die mit unter eher einer Aufwandsentschädigung denn einer Entlohnung gleichen.

14 Einrichtungen hatten zum Zeitpunkt der Befragung bereits Kurse für unterschiedliche Zielgruppen angeboten Die meisten richteten sich an Frauen und Mädchen. Themenspezifische Kurse ohne Zielgruppenausrichtung hatten 10 Institutionen angeboten. Am häufigsten sind Interneteinführungsveranstaltungen und Kurse in HTML-Programmierung (vgl. Tab. 13 und 14). 19 der befragten Institutionen gaben an, zum Zeitpunkt der Befragung bereits weitere Schulungen geplant zu haben.

Zielgruppe	bereits angeboten (Anzahl Einrichtungen)
Mädchen und Frauen	8
Jugendliche	6
Senioren	5

Tabelle 13: Zielgruppenspezifische Kurse zugang anbietender Institutionen (n=25)

Thema	bereits angeboten (Anzahl Einrichtungen)
Interneteinführung	7
HTML-Programmierung	6
Jobsuche und Bewerbung	3

Tabelle 14: Themenspezifische Kurse zugang anbietender Institutionen (n=25)

Aufgrund der vielen Internetneueinsteiger ist zu vermuten, dass weiterhin ein hoher Bedarf an Internet Einführungskursen bestehen wird. 14 der befragten Institutionen haben bereits solche Kurse organisiert. Die angebotenen Einführungskurse unterscheiden sich bezüglich der inhaltlichen Ausrichtung, Dauer und Preis teilweise erheblich. Keiner der angebotenen Kurse beinhaltete alle der für die Befragung zugrundegelegten Aspekte eines Internet Einführungskurses (vgl. Tab. 15).

Schulungsaspekt	Bestandteil
Entstehung und Funktion des Internets	13
Funktionen und Nutzung eines Internet Browsers	13
Navigation im Internet (Nutzung von Hypertext-Links etc.)	13
Nutzung von Internet-Recherche Tools	12
Einrichten eines e-Mail Kontos	11
Empfangen, Verschicken und Verwalten von e-Mails	11
Nutzung von Chatrooms	11
„Tipps und Tricks“ zur Anschaffung eines privaten Internetzugangs	10
Grundlagen der Computernutzung	10
Planung von Internet-Recherchen	9
Nutzung von Newsgroups	6

Tabelle 15: Lerninhalte von Internet Einführungveranstaltungen (n=10)

Ein Einführungskurs dauert durchschnittlich 8 Stunden. Die Zahl schwankt zwischen 1 und 18 Stunden (!). Bei einer Preisspanne zwischen 0 und 19 DM/h liegt der Durchschnittswert für eine einstündige Kurseinheit bei 6,60 DM. Das Geschlechterverhältnis in den Kursen ist nach den Angaben der Befragten ausgeglichen. Die überwiegende Mehrheit der Kursteilnehmer ist deutscher Nationalität (80%). Damit ist die Zahl nichtdeutscher Teilnehmer an Einführungskursen wesentlich geringer als die Zahl Nicht-Deutscher Internetnutzer in den Einrichtungen. Tabelle 16 vermittelt einen Eindruck von der Altersverteilung in den Kursen.⁹

Alter	-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61+
Alteranteil der Teilnehmer	47%	6%	9%	7%	4%	28%

Tabelle 16: Altersverteilung in den Internet Einführungskursen (n=10)

Befund:

- Zwei Drittel der befragten Institutionen haben bereits Internetkurse angeboten und drei Viertel der befragten Einrichtungen planten zum Zeitpunkt der Befragung weitere Kursangebote.

⁹ Der sehr hohe Anteil von Teilnehmern unter 20 Jahre erklärt sich durch den hohen Anteil von Kursen, die sich speziell an Jugendliche wenden.

Defizite:

- Fehlende Curriculumstandards (z.B. Interneteinführung) führen zu einer sehr heterogenen Qualität von Kursen zum gleichen Thema.
- Mangel an Kursen für bisher in der Internetnutzung unterrepräsentierter Gruppen, insbes. für ausländische Mitbürger.

Empfehlung:

- Entwicklung und Verbreitung beispielhafter Basiscurricula für Internetschulungen.
- Spezielle Förderung zielgruppenspezifischer Kurs- und Projektangebote („Internetführerschein“).

11.3 Die Beschäftigungsstruktur der Träger betreuter Internetnutzung

Die medienkompetenzvermittelnden Angebote der Zugangsorte hängen in starkem Maße von der personellen Situation des jeweiligen Zugangsortes ab. Die Beschäftigungssituation im Bereich der betreuten Internetnutzung ist in den meisten Fällen durch zwei Aspekte geprägt:

- (1) Genereller Personalmangel in vielen Institutionen und
- (2) hohe Personalfluktuation.

Diese Situation führt häufig zu Einschränkungen, im ungünstigsten Fall sogar zur Einstellung des Nutzungsangebotes.¹⁰

Die hohe Personalfluktuation ist vor allem auf die vielen befristeten Beschäftigungsverhältnisse zurückzuführen. Vielfach wird das Betreuungspersonal auf Stellen beschäftigt, die zunächst auf 1 Jahr befristet sind und über Arbeitsbeschaffungsmaßnahmen (ABM) oder das Bundessozialhilfegesetz (BSHG) -§-19 finanziert werden. Diese Stellen können bis zu zweimal um ein weiteres Jahr verlängert werden. Da die Verlängerung nur kurzfristig und nicht zwingend erfolgt (vgl. dazu auch Fn. 10), kann auf deren Basis nicht längerfristig geplant werden. Die in beiden Beschäftigungsformen Tätigen können die Arbeit zudem jederzeit aufgeben, wenn sie in ein reguläres Beschäftigungsverhältnis, eine Umschulung oder Weiterbildungsmaßnahme wechseln können.¹¹ In beiden Fällen ist auch die Einarbeitungszeit zu berücksichtigen, die nötig ist, um sich in den jeweiligen Organisationsablauf zu integrieren. Häufig nimmt zum Ende des Jahres die Motivation von ABM und BSHG-§-19 Kräften aufgrund ihrer oft ungewissen Zukunftsperspektive rapide ab. Im Rahmen von BSHG-§-19 beschäftigte Mitarbeiter benötigen zudem nach Aussage einzelner Interviewpartner häufig einen erheblichen Betreuungsaufwand und können nur bedingt selbstständig arbeiten.

Auch die von einigen Einrichtungen praktizierte Zusammenarbeit mit Praktikanten und Zivildienstleistenden bringt nur eine temporäre Entlastung. Zudem muss die jeweilige Institu-

¹⁰ Der überwiegend von Migranten genutzte Internettreff des Vereines *Toleranz – Jugend – Verständigung* steht z.B. wegen Personalmangels seit geraumer Zeit nur noch für Jugendliche über 18 Jahre zur Verfügung. Der von der *Arbeiterwohlfahrt (AWO)* 1999 eröffnete Internettreff im *Treffpunkt Gartenstadt Vahr* musste nach dem Auslaufen der beiden ABM-Stellen im Januar 2000 schließen und stand zumindest bis Ende Oktober leer, soll aber wiedereröffnet werden.

¹¹ So geschehen z.B. beim *Bremer Verein zur Selbsthilfe e.V.*, wo bereits geplante Schulungsangebote durch den Weggang der ABM-Kraft ausfallen mussten.

tion bestimmte Bedingungen für die Beschäftigung beider Gruppen erfüllen. Oft ist es zudem schwierig, geeignete Bewerber für freie Positionen zu finden.

Viele Zugangsorte arbeiten regelmäßig mit Honorarkräften, um Betreuungsangebote und Kurse zu realisieren. Da die zur Bezahlung der Honorarkräfte zur Verfügung stehenden Mittel häufig sehr gering sind, ist es oft schwierig, Mitarbeiter zu finden. Das Nachbarschaftshaus Helene Kaisen konnte z.B. in der Vergangenheit die Nachfrage nach Computerkursen nicht befriedigen, da man nicht genug Honorarkräfte fand. Völlig ohne Bezahlung arbeiten freiwillige Mitarbeiter. Diese sind bisher allerdings nur in wenigen Orten betreuter Internetnutzung zu finden.¹²

Befund:

- Die Beschäftigungsstruktur des Betreuungspersonals ist sehr heterogen und besteht überwiegend aus befristeten Beschäftigungsformen.

Defizite:

- Der Mangel an (ausreichend qualifizierten) Personal ist einer der wesentlichen Gründe für Angebotsdefizite im Bereich betreuter Internetnutzung.
- Der hohe Anteil befristet beschäftigter Mitarbeiter führt wegen der hohen Fluktuation zu Planungsunsicherheiten, Effizienzverlusten und diskontinuierlichen Entwicklungsverläufen bei den Zugangsanbietern.

Empfehlung:

- Erhöhung des Anteils fester Mitarbeiter.
- Schaffung von Strukturen, die die Zusammenarbeit mit befristet beschäftigten Mitarbeitern verbessern und optimieren.

11.4 Medienkompetenzvermittelnde Angebote für die Mitarbeiter zugangsanbietender Institutionen

Eine weitere Grundvoraussetzung für die umfassende Betreuung der Nutzerplätze und die Durchführung von medienkompetenzvermittelnden Kursen und Projekten ist die ausreichende Qualifikation der dafür zuständigen Mitarbeiter. Generell (nicht nur in Bremen) besteht bei den Multiplikatoren für Medienkompetenz nach wie vor umfangreicher Qualifizierungsbedarf. In Bremen besteht von einer Ausnahme abgesehen für alle Mitarbeiter der befragten zugangsanbietenden Institutionen die Möglichkeit zur Teilnahme an medienkompetenzvermittelnden Kursen. Von 25 Institutionen bieten 19 solche Maßnahmen bei Bedarf an, weitere 6 machen regelmäßig entsprechende Angebote. Von 133 in 18 Einrichtungen beschäftigten Mitarbeitern verfügen nach Aussage der Interviewpartner bereits 96 (72%) über grundlegende Internetkenntnisse, d.h. sie sind mit der einfachen Handhabung des Internets vertraut. Diese

¹² Entsprechendes Engagement ist bisher noch die Ausnahme. Freiwillige sind u.a. bei der *Bremer Heimstiftung* und dem *Verein zur Förderung integrativen Zusammenlebens Behinderter und Nicht-Behinderter e.V.* aktiv. Ohne die ehrenamtliche Arbeit der Vereinsmitglieder würde das vom Verein unterhaltene integrative Internetcafé nicht existieren.

Angabe sagt wenig aus über die Fähigkeit, Mediennutzungskompetenz an die Nutzer weiterzugeben.¹³

Um einen Eindruck von der inhaltlichen Ausgestaltung von Mitarbeiterschulungen zu erhalten, fragten wir nach den Bestandteilen der Internetschulung für Mitarbeiter. Die von uns vorgegebenen und für wichtig erachteten Komponenten der Interneteinführung für Mitarbeiter werden von den erfassten Schulungsangeboten in unterschiedlicher Weise abgedeckt. Lediglich die Funktion und Nutzung eines Internetbrowsers ist Bestandteil aller Schulungen (vgl. Tab. 17).

Die Mitarbeiterqualifizierung erfolgt auf unterschiedlichste Weise. Regelmäßige Mitarbeiterschulungen werden von der Stadtbibliothek Bremen seit 1996 angeboten. Seit März 1999 organisiert das Service Bureau Internationale Jugendkontakte in Kooperation mit dem Landesjugendamt und dem Referat Aus- und Fortbildung des Amts für Soziale Dienste

Funktion/ Nutzung Browser	10
Navigation und Informationssuche im Internet	9
Nutzung von E-Mail	7
Nutzerbetreuung	6
Chat	6
Behebung kleinerer technischer Störungen	4
Newsgroups	2

Tabelle 17: Bestandteile von Internetschulungen für Mitarbeiter (n=10)

regelmäßig unentgeltliche Fortbildungsseminare zur Internetnutzung in der Jugendarbeit für ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter von Jugendverbänden, -initiativen und -einrichtungen. Finanziell unterstützt wird das Angebot vom Senator für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales.

Mitarbeiterschulungen werden auch von Praktikanten und Zivildienstleistenden durchgeführt. Einige Einrichtungen verfügen über Fortbildungsetats, aus denen Mitarbeitern Schulungen bei Weiterbildungseinrichtungen wie der VHS finanziert werden. In mehreren Fällen wurde auch auf die Möglichkeit beruflicher Weiterbildung im Rahmen von Bildungsurlaub verwiesen. In vielen Fällen erfolgt die Kompetenzvermittlung zusätzlich, teilweise aber auch ausschließlich auf individueller Basis durch Mitarbeiter, die bereits über umfangreichere Informations- und Kommunikationskompetenz verfügen. Eine solche Vorgehensweise ist im Einzelfall sicherlich geeignet, Probleme informell und schnell zu lösen, sie kann umfassende Schulungen aber nicht ersetzen.¹⁴

Im Rahmen der Mitarbeiterqualifizierung müssen auch interne Widerstände berücksichtigt werden. Längst nicht alle Mitarbeiter haben ein Interesse an der Nutzung des Internets und am

¹³ Eine vom *ServiceBureau Internationale Jugendkontakte* durchgeführte Befragung von 35 Fortbildungsteilnehmern aus dem Jugendbereich im Frühjahr 2000 bestärkt unsere Skepsis. Von den 35 Befragten war lediglich die Hälfte (15) mit der Handhabung von E-Mail vertraut, und nur 14 Befragte verfügten über Internetkenntnisse.

¹⁴ Dieses System kann aber auch von Vorteil sein. In der *Stadtbibliothek Huchting* wurde eine Mitarbeiterin regelmäßig freigestellt, um sich umfassende Mediennutzungskompetenz anzueignen. Diese Kollegin ist seitdem die erste Ansprechpartnerin für bei der Internetnutzung auftretende Probleme.

Erwerb der für die Nutzung erforderlichen Kompetenz. Mehrfach wurde auf Qualifizierungsangebote verwiesen, die mangels Interesse nicht zustande kamen.

Gefragt nach der zukünftigen Ausgestaltung medienkompetenzvermittelnder Angebote für Mitarbeiter wurde von den Interviewpartnern vor allem der Wunsch nach mehr Angeboten zu Informationsrecherche und –beschaffung und Inhaltsgestaltung in Form von Webdesign geäußert. Im Rahmen einer Fortbildung für Mitarbeiter aus Jugendeinrichtungen im Juni 2000 wurde ein erheblicher Beratungs- und Informationsbedarf im Bereich der Techniknutzung artikuliert. Das gilt vor allem für die Pflege und Wartung der Hardware. Im Rahmen der selben Veranstaltung wurde sehr großes Interesse an weiteren Fortbildungsmaßnahmen bekundet, wenn diese in der Dienstzeit stattfinden und für die Teilnehmer möglichst unentgeltlich sind.

Befund:

- Die Mehrzahl der Mitarbeiter zuganganbietender Institutionen verfügt zumindest über Grundkompetenzen der Internetnutzung.
- Abgesehen von einer Ausnahmen bestehen in allen befragten Zugangsorten Möglichkeiten zum Medienkompetenzerwerb für Mitarbeiter

Defizite:

- Qualifizierungsangebote bestehen häufig aus Ad-Hoc Initiativen.
- Es gibt keine einheitlichen Standards für die Mitarbeiterschulung.
- Spezifische Anforderungen an die Nutzerbetreuung werden nicht in allen Schulungen vermittelt.

Empfehlung:

- Entwicklung von Basiscurricula für die Betreuer der unterschiedlichen Zielgruppen.
- Regelmäßige Angebote für die Multiplikator Schulungen, die allen Einrichtungen offen stehen

11.5 Internetkurseangebote der Bremer Weiterbildungseinrichtungen

Die Darstellung des bestehenden Kursangebots im Bereich der Internetnutzung wäre ohne die Berücksichtigung des Angebots der Bremer Fort- und Weiterbildungseinrichtungen unvollständig. Diese tragen nicht nur zur Nutzerqualifizierung bei, sondern spielen auch bei der Multiplikator Schulung eine wichtige Rolle.

Eine Abfrage im Bremer Weiterbildungsinformationssystem (<http://www.bremen.de/Weiterbildung/>) im Dezember 2000 führte zu 275 Veranstaltungen zum Thema Internet. Neben der VHS bieten u.a. die Wirtschafts- und Sozialakademie der Angestelltenkammer Bremen GmbH (WiSoAk), das Arbeiter Bildungszentrum der Arbeiterkammer Bremen GmbH (ABC), Arbeit und Leben und die Evangelische Familienakademie Internetkurse an. Zielgruppenunspezifische Internetgrundlagenkurse machen momentan den größten Teil des Programmangebots aus. Es werden aber auch themen- und zielgruppenspezi-

fische Kurse angeboten. Da alle Kurse als Abend- oder Wochenendseminare oder Bildungsurlaube angeboten werden, sind sie auch für Berufstätige geeignet. Ein 30-stündiger Internetgrundlagenkurs kostet durchschnittlich 350 DM. Alle Einrichtungen bieten Preisnachlässe für sozial schwache Gruppen (Arbeitslose, Sozialhilfeempfänger, etc.).

Seit Februar 2000 bieten Arbeit und Leben, die VHS, die WiSoAk und das Evangelische Bildungswerk Bremen erstmals eine gemeinsame Veranstaltungsreihe zum Thema ‚Lernen in der Mediengesellschaft an‘. Die Veranstaltungen liefen bis Dezember 2000 und werden auf Grundlage des Weiterbildungsgesetzes § 6 Abs. 2 durch den Senator für Bildung und Wissenschaft im Rahmen der Schwerpunktförderung finanziell unterstützt. Von den insgesamt 20 Veranstaltungen fallen 6 in den Bereich der Internetnutzung. Der Schwerpunkt der restlichen Veranstaltung liegt auf der kritischen Auseinandersetzung mit den gesellschaftlichen Konsequenzen der zunehmenden Informatisierung unterschiedlicher Lebensbereiche. Für das Jahr 2001 sind weitere Veranstaltungen bewilligt worden.

Stellvertretend für die anderen Weiterbildungseinrichtungen wurde für diese Studie exemplarisch das Angebot der Bremer Volkshochschule (VHS) näher betrachtet. Die VHS bietet nicht nur Interneteinführungen, sondern auch zielgruppen- und themenspezifische Kurse an. Das Angebot im Bereich EDV wird vollständig durch die Kursgebühren finanziert. Nur einmal wurden Internetkurse für Frauen durch Drittmittel finanziert.

Die steigende Nachfrage hat in den letzten Jahren zu einer kontinuierlichen Ausweitung der angebotenen EDV-Kurse von rund 10% pro Halbjahr geführt. Die Kursauslastung im EDV-Bereich beträgt rund 90%. Interneteinführungskurse sind i.d.R. zu 100% ausgelastet. Monatlich nehmen ca. 36 Menschen an Internetkursen teil, was auf den Zeitraum Januar bis Februar gerechnet ca. 19 Teilnehmern pro Kurs entspricht. Die Kursnehmer sind zu ca. 70% männlich und zu 30% weiblich. Die Mehrzahl (rund 50%) ist zwischen 30 und 39 Jahre alt (vgl. Tab. 18).

Alter	14-19	20-29	30-39	40-49	50-69
Anteil der Nutzer	10%	20%	50%	10%	10%

Tabelle 18: Alterstruktur der Teilnehmer an Internetkursen der VHS Bremen

Rund 95% der Kursteilnehmer sind deutscher Nationalität. Nicht nur die Geschlechterverteilung, auch die Altersstruktur der Kursteilnehmer weicht erheblich von den Angaben zur Kursnutzung der zuganganbietenden Einrichtungen ab (vgl. Kapitel I 10.2). Aufgrund des hohen Anteils 30 bis 39-jähriger kann vermutet werden, dass vor allem Berufstätige das VHS-Angebot nutzen.

Die VHS verfügt über rund 80 Computer mit Internetzugang. Alle Geräte sind mit 17 Zoll Monitoren ausgestattet, und rund 50 Geräte verfügen über Lautsprecher und Kopfhörer. An 12 Geräten besteht die Möglichkeit Webcams einzusetzen. Das Internet wird über das

Landesbreitbandnetz des Landes Bremens genutzt. Ein Labor mit 12 Arbeitsplätzen ist auch für Rollstuhlfahrer zugänglich. Die behindertengerechte Ausstattung einzelner Internetarbeitsplätze ist geplant. Der Betrieb von 50 an das Internet angeschlossenen Computer verursacht monatliche Kosten von rund 7.200 DM (vgl. Tab. 19).

Bisher ist die offene Nutzung nur im Rahmen eines in die Kursstruktur eingebundenen Offenen Internet Labors möglich. Ab Januar 2001 ist in Zusammenarbeit mit der Berufsschule für Elektrotechnik zusätzlich die Inbetriebnahme eines Integrierten Lern- und Online-Centrums (ILOC) mit ca. 10 Internetzugängen geplant. Unter Nutzung eines Chipkarten-basierten Abrechnungssystems soll es zur freien Nutzung geöffnet werden. Zur Unterstützung der Nutzer soll dort u.a. ein Online-Lern-System angeboten werden. Die VHS kooperiert auch mit anderen Bremer Bildungseinrichtungen. Neben dem Aufbau des ILOC's in Zusammenarbeit mit der Berufsschule für Elektrotechnik werden z.B. durch VHS-Dozenten Computer- und Internetkurse im E@tside-Café in Osterholz-Tenever angeboten. Die VHS Bremen ist auch an der Veranstaltungsreihe ‚Lernen in der Mediengesellschaft‘ beteiligt (s.o.) und kooperiert darüber hinaus mit der Volkshochschule Bremerhaven beim Aufbau des dortigen Selbstlernzentrums (ILOC).

Posten	DM
Hardware	500
Internet-Netzwerk	3000
Internet-Zugang	700
Wartung und Reparatur	2500
Systempflege	500
monatliche Gesamtaufwendungen	7200

Tabelle 19: Monatliche Aufwendungen für den Betrieb von 50 vernetzten Computern bei der VHS

Befund:

- Die VHS bietet ein umfangreiches Angebot an Internetkursen und scheint damit insbesondere berufstätige Erwachsenen zu erreichen.

Empfehlung:

- Die VHS sollte in die auszubauende Qualifizierung von Betreuungspersonal anderer Einrichtungen einbezogen werden.
- Die VHS sollte ihre gute Ausstattung auch für Nicht-Kursteilnehmer öffnen.

11.6 Sonstige Kursangebote

Neben den bereits aufgeführten Aktivitäten existieren weitere Formen der Medienkompetenzvermittlung, die hier ohne Anspruch auf Vollständigkeit kurz aufgeführt sind:

- In Zusammenarbeit mit den Gewitterziegen e.V. veranstaltet das Mädchenhaus regelmäßig sogenannte Internetnächte in den Räumen der Gewitterziegen. Hier besteht für Mädchen zwei Tage lang die Möglichkeit intensiver betreuter Internetnutzung.
- Das JFH Wehrschloss bietet ca. drei mal pro Jahr Wochenendkurse zu Internetthemen an. Diese Veranstaltungen können nur durchgeführt werden, wenn Teilnehmer oder Mitarbeiter bereit sind, ihre eigenen Computer mitzubringen, da das Wehrschloss nur

über zwei Rechner verfügt. Mehr als drei Veranstaltungen pro Jahr sind aufgrund von Budgetrestriktionen nicht möglich.

- In Zusammenarbeit mit zwei Sozialarbeiterinnen veranstaltet die Stadtbibliothek Huchting regelmäßig Internet Wochenendcamps für Mädchen.
- Im Rahmen der Initiative ‚Internet für alle‘ der Bundesregierung bietet das Arbeitsamt Bremen seit Oktober Arbeitslosen vorerst unbefristet die unentgeltliche Teilnahme an halbtägigen Computer- und Interneteinführungskursen an. Nach erfolgreichem Abschluss erhalten die Teilnehmer einen Gutschein, mit dem sie in bestimmten Zugangsorten 20 Stunden unentgeltlich das Internet weaternutzen können.

12. Die Werbung für die betreuten Internetzugänge

Um eine möglichst hohe Auslastung der betreuten Internetzugänge und genügend Teilnehmer für Kursangebote zu erreichen, betreiben die meisten befragten Institutionen unterschiedliche Formen von Werbung. 20% verzichten momentan auf Werbung, da zusätzliche Nutzer aufgrund der nahezu vollständigen Auslastung der Internetzugänge nur zum Entstehen von Wartezeiten führen würden.

Das Hauptwerbemittel sind Poster, Broschüren und Handzettel, gefolgt von der Berichterstattung und Werbung in den verschiedenen lokalen Medien (vgl. Tab. 20). Auch die Berichterstattung in den Medien wirkt als Werbung für die Zugangsorte. Mehrere der Befragten äußerten die Ansicht, dass nach Phasen intensiver Berichterstattung über das Internet auch die Nachfrage an den Zugangsorten zunimmt.

Eigenwerbung (Poster, Handzettel,...)	91%
Berichterstattung der lokalen Medien	86%
Informationen im WWW	62%
Hinweise von anderen Organisationen	38%

Tabelle 20: Werbung für die betreuten Internetzugänge (n=19)

Für zukünftige Werbestrategien ist die Reichweite der verschiedenen Werbemöglichkeiten zu beachten. Die meisten Interviewpartner können nur sehr ungenaue Angaben dazu machen, auf welche Weise die Nutzer auf die betreuten Internetzugänge aufmerksam werden, bzw. welche Werbeaktivitäten die größte Reichweite bei den Nutzern haben (vgl. Tab. 21). Interessanterweise werden die meisten Nutzer scheinbar nicht durch die zuvor aufgeführten Möglichkeiten auf die betreuten Nutzerplätze aufmerksam, sondern durch die Empfehlung von Freunden und Bekannten. Von den genannten Werbe-

Erreicht die Nutzer....	nie	selten	häufig
Poster, Handzettel, Broschüren	0	4	9
‚Mund-zu-Mund Propaganda‘	0	0	15
Berichterstattung in den lokalen Medien	0	8	4
Informationen im WWW	5	4	1
Hinweise von anderen Institutionen	1	6	4

Tabelle 21: Wirksamkeit einzelner Werbeaktivitäten (n=10-15)

trägern scheint die Eigenwerbung die höchste Reichweite zu besitzen. Letztlich müssten aber zur Beantwortung der Frage nach der Reichweite verschiedener Werbeträger die Nutzer direkt

befragt werden, auf welche Weise sie auf die Orte betreuter Internetnutzung aufmerksam werden.

Befund:

- Statt durch spezielle Werbeaktivitäten werden die meisten Nutzer durch die Empfehlung anderer Nutzer auf die jeweiligen Zugangsorte aufmerksam.

Empfehlung:

- Gezielte Nutzerbefragung und Überprüfung der Wirksamkeit von Werbemaßnahmen.
- Gemeinsame professionelle Aktionen.

13. Die Finanzierung betreuter Nutzerplätze

Eine der wesentlichen Voraussetzungen für den erfolgreichen Betrieb eines Zugangsortes ist die Existenz einer ausreichenden Finanzierungsgrundlage. Es war im Rahmen dieser Studie nicht möglich, die Kosten für den Betrieb betreuter Nutzerplätze anhand entsprechender Informationen der Zugangsanbieter detailliert zu ermitteln, da von diesen keine entsprechenden Informationen zu erhalten waren. Zum jetzigen Zeitpunkt lassen sich lediglich die verschiedenen Finanzierungsquellen identifizieren.

Nur die privatwirtschaftlich betriebenen Internetcafés finanzieren ihr Angebot nach eigenen Angaben vollständig durch Eigeneinnahmen (Nutzungsgebühren, Gastronomiebetrieb). Die Zugangsanbieter in öffentlicher Trägerschaft (Stadtbibliothek und Jugendfreizeitzentren) finanzieren ihre betreuten Nutzerplätze aus ihren allgemeinen Etats, profitieren in geringem Umfang aber auch von Sponsoring durch private Unternehmen (s.u.). Dadurch können aber die kontinuierlichen Budgetreduzierungen der letzten Jahren nicht kompensiert werden. Besonders betroffen ist momentan der Jugendbereich, dem im Rahmen eines Anpassungskonzeptes Mittelkürzungen bis zu 20% drohen.

Das Angebot der Institutionen in freier Trägerschaft basiert in den meisten Fällen auf einer vielschichtigen Mischfinanzierung. Neben den vorhandenen Eigenmitteln ermöglichen i.d.R. Drittmittel die Bereitstellung der Internetangebote. So werden z.B. regelmäßig Personalstellen im Rahmen von ABM- (mind. 4 Fälle) und BSHG-§-19- Maßnahmen (mind. 3 Fälle) geschaffen. Im Rahmen der Bremischen Wohnungs- und Städtebauförderung wurden drei Vorhaben im Bereich der Internetnutzung durch das Programm Wohnen in Nachbarschaften (WiN) gefördert. Der IJC-Gröpelingen und das Info-Treff-Café im Dienstleistungszentrum Grünhöfe (Bremerhaven) werden überwiegend durch Projektmittel aus dem Europäischen Sozialfond gefördert.

Die befristeten Drittmittel sind ein großes Problem für die zugangs anbietenden Institutionen, da nach deren Auslaufen nicht immer alternative Ressourcen verfügbar sind. Die Akquisition entsprechender Mittel bindet z.B. regelmäßig umfangreiche Personalkräfte.

Die nicht-kommerziellen Zugangsanbieter erwirtschaften in wesentlich geringerem Umfang Eigenmittel als die kommerziellen Anbieter. Die Höhe der Nutzungs- (und auch der

Kursgebühren) wird hier vor allem durch das Gebot der Erschwinglichkeit bestimmt. Das Lift-Internet-Café erzielt zusätzliche Einnahmen durch die regelmäßige Vermietung der Räumlichkeit an die Volkshochschule und das ServiceBureau Internationale Jugendkontakte. Im IJC-Gröpelingen plant man die Erwirtschaftung von Eigenmitteln durch die Beschäftigung von Clubmitgliedern im Rahmen unternehmerisch ausgerichteter Projekte (vgl. Anhang B).

Weitere Möglichkeiten zur Erschließung von Ressourcen eröffnet der Rückgriff auf privatwirtschaftliche Unterstützung im Zuge von Sponsoring und Public-Private Partnerships. Beim Sponsoring überlassen Unternehmen den Zugangsorten i.d.R. Geld oder Sachleistungen teils mit teils ohne Gegenleistung. Bei Public-Private Partnerships stellen die Unternehmen nicht nur Ressourcen zur Verfügung, sondern sind als Partner an Planung und Betrieb der geförderten Zugangsorte beteiligt. Während knapp ein Drittel der Zugangsorte in der Vergangenheit bereits durch Unternehmen gesponsert wurden, gibt es bisher nur eine Public-Private Partnership (mit dem Internet-Center Bremen) (vgl. Tab. 22).

	praktiziert	nicht praktiziert
Sponsoring	6	15
Public-Private Partnership	1	20

Tabelle 22: Sponsoring und Public-Private Partnerships in zugangs anbietenden Institutionen (n=21)

Alle vier befragten Filialen der Stadtbibliothek Bremen berichten über Sponsoringaktivitäten.¹⁵

Das Jugendzentrum Findorff hat eine Zusage von den Bremer Stahlwerken über die Bereitstellung mehrerer Computer für das im Aufbau befindliche Internetcafé. Auch die Neueröffnung des Jugendzentrum Thedinghauser Strasse in der Neustadt wird von Sponsoren unterstützt. Sponsoring wird überwiegend von lokalen Unternehmen betrieben. Filialen überregionaler Unternehmensgruppen haben häufig keine Befugnis, Entscheidungen über Sponsoringaktivitäten zu treffen.

Nur der Betrieb des Internet-Center Bremen basiert auf einer Public-Private Partnership. Der Aufbau und Betrieb des Zentrums wurde und wird durch das örtliche TK-Unternehmen Nordcom unterstützt. Das Unternehmen stellt dem Zentrum eine breitbandige Standleitung zu stark vergünstigten Konditionen zur Verfügung. Als Gegenleistung nutzt das Unternehmen die Fassade des Zentrums als Werbefläche. Im Zentrumsinneren wird ebenfalls Werbung für Nordcom Produkte gemacht. Diese können bei IC-Bremen-Mitarbeitern erworben werden, die auch als Vertragshändler für das Unternehmen tätig sind (vgl. Anhang B).

Eine andere Art der Partnerschaft wird in Kürze zwischen dem Jugendzentrum Thedinghauser Straße in der Neustadt und der US-amerikanischen Institution Power-Up (<http://www.powerup.org>) begründet. Mit der Hilfe von Power-Up wird im Jugendzentrum ein betreutes Internetprojekt (Zugang und Kompetenzvermittlung) realisiert. Bremen wird

¹⁵ In drei Filialen stehen den Nutzern Internet-Kiosk-Geräte zur Verfügung, die im Rahmen der vom Bibliotheksdienstleister Sisis initiierten Aktion *Web-4-Lib* kostenlos an Öffentliche Bibliotheken abgegeben wurden. In der *Stadtbibliothek Huchting* wurde das Mobiliar zur Ausstattung des Mediencafés von der *Haake Beck Brauerei* als Gegenleistung für die Erlaubnis, dort einen Getränkeautomaten aufstellen zu dürfen, bereitgestellt. Die *Stadtbibliothek West* erhält jährlich 1.000 DM von der *Sparkasse Bremen* und hat dafür einen *Sparkassen* Bildschirmrechner auf ihren Internet-PCs installiert.

damit der erste außer-amerikanische Ort sein, an dem sich Power-Up mit Sach- und Geldmitteln beteiligt.

Befund:

- Lediglich die privatwirtschaftlich betriebenen Internetcafés finanzieren sich vollständig aus Eigenmitteln.
- Nicht-kommerzielle Zugangsorte basieren i.d.R. auf einer vielschichtigen Mischfinanzierung.

Defizite:

- Die große Abhängigkeit vieler nicht-kommerzieller Zugangsorte von temporär verfügbaren Ressourcen gefährdet den dauerhaften Bestand der Zugangsorte.
- Sponsoring und Public-Private Partnerships spielen bisher keine große Rolle beim Betrieb der Zugangsorte.

Empfehlung:

- Möglichkeiten erproben, den Betrieb der Zugangsorte durch Erhöhung des selbst-erwirtschafteten Eigenmittelanteils zu erhöhen.
- Unterstützung bei Sponsoring und Public-Private Partnerships

14. Möglichkeiten betreuter Internetnutzung in Bremerhaven

Nachdem es bisher in Bremerhaven kaum Möglichkeiten der betreuten Internetnutzung gab, hat sich die Situation in den letzten Monaten erheblich verbessert. Verschiedene Institutionen der Stadt machen mittlerweile entsprechende Angebote für ihre Nutzer. Bisher waren es vor allem privatwirtschaftlich betriebene Internetcafés, die betreuten Internetzugang anboten. Diese Art von Angebot war bisher aber nach Aussage eines Mitarbeiters der VHS von einer hohen Fluktuationsrate gekennzeichnet. Zur Zeit gibt es in Bremerhaven zwei oder drei privatwirtschaftlich betriebene Internetcafés, deren Angebot aber anscheinend nicht besonders gut angenommen wird. Darüber hinaus existieren Initiativen der VHS, in der offenen Jugendarbeit, der Stadtbibliothek Bremerhaven und im Dienstleistungszentrum Grünhöfe (DLZ), die darauf abzielen, Möglichkeiten betreuter Internetnutzung zu schaffen.

Die VHS-Bremerhaven bietet nicht nur Internetkurse an, sondern betreibt in Kooperation mit der VHS-Bremen ebenfalls ein ILOC-Selbstlernzentrum (vgl. Kapitel I.10.5). Zusätzlich plant die VHS-Bremerhaven den Aufbau eines Internetzentrums in der Fußgängerzone der Bremerhavener Innenstadt. Das Zentrum soll als ‚Meeting-Point‘ für die Internetnutzung dienen, als Schnittstelle zwischen Bürgern, Verwaltung und Unternehmen fungieren und die Funktion eines Kompetenzzentrums übernehmen. Das Vorhaben befindet sich zur Zeit in der Planungsphase, man hofft aber, die Pläne bis Februar 2001 in die Praxis umsetzen zu können.

Von den sechs Jugendfreizeitzentren der Stadt verfügten bisher zwei über einen Internetzugang für die Jugendlichen. In Kürze sollen die restlichen vier Zentren mit Internetzugängen ausgestattet werden. Jedes Zentrum soll abhängig von der räumlichen Kapazität zwei bis vier

Nutzerplätze erhalten. Bereits seit fünf Jahren existiert im von freiwilligen Mitarbeitern betreuten Jugendclub der Arbeiterwohlfahrt (AWO) ein Computerclub, in dem Jugendliche für 10 DM pro Woche die Computer- und Internetnutzung erlernen und praktizieren können. Auch in Bremerhaven ist die Errichtung von Webpunkten (vgl. Anhang B) geplant. Dafür haben sich fünf Bremerhavener Schulen beworben.

Seit Mitte September 2000 gibt es im DLZ (<http://www.dlz-gruenhoeefe.de>) das Info-Treff Café. Das als Informations- und Kommunikationszentrum für die Bewohner des Stadtteils Grünhöfe konzipierte Café bietet auch Möglichkeiten der betreuten Internetnutzung. Den Benutzern stehen acht Rechner und zwei Infoterminals unentgeltlich zur Verfügung. Neben offenen Nutzungszeiten bieten die Betreiber vor allem zielgruppenorientierte Kurse an, die sich u.a. an in der Internetnutzung unterrepräsentierte Gruppen wie Senioren, türkische Frauen, (türkische) Kinder und Arbeitslose wenden. Betrieben wird das Café vom Bremerhavener Institut für Fertigungstechnik und Informatik (BIFT), das am Technologie Transfer Zentrum (TTZ) der Hochschule Bremen angesiedelt ist. Mit Hilfe des Cafés sollen vor allem bestehende Schwellenängste gegenüber der Nutzung von IuK-Technologien abgebaut und die benachteiligten Bewohner des Stadtteils in das Zentrum eingebunden werden. Das Zentrum richtet sich aber auch an potentielle Existenzgründer im Bereich IuK-Technologie.

Das DLZ wird momentan durch Bundes-, Landes- und europäische Programme gefördert. Vor Kurzem wurden weitere Förderanträge gestellt, um noch mehr auf Integration von nicht-deutschen Bewohnern des Stadtteils unter Nutzung von IuK-Technologie ausgerichtete Programme anbieten zu können. Die bisherige Resonanz auf das Angebot ist nach Aussagen der Betreiber sehr gut. Trotz geringer Werbung sind die angebotenen Kurse sehr stark besucht und verzeichnen insbesondere einen hohen Anteil türkisch-stämmiger Teilnehmer. Es gibt bereits Überlegungen, das Konzept auf zwei weitere benachteiligte Stadtteile (Leher Heide, Lehe) auszudehnen.

Die Stadtbibliothek Bremerhaven mit ihren zwei Filialen hat bisher keinen öffentlichen Internetzugang angeboten. Die Hauptfiliale wird aber in Kürze im Rahmen des Förderprogramms ‚Medienkompetenz in Bibliotheken‘ mit einer aus fünf Internetzugängen bestehenden Medienecke ausgestattet. Darüber hinaus läuft auch in Bremerhaven die Internetaktion des Arbeitsamtes, die nach Aussage von Beteiligten gut angenommen wird.

Es bleibt festzuhalten, dass es auch in Bremerhaven eine wachsende Zahl von Initiativen gibt, die darauf ausgerichtet sind, dort die Möglichkeit der betreuten Internetnutzung zu verbessern. Außer im Bereich der Volkshochschulen scheint es bisher so gut wie keine Zusammenarbeit mit bremischen Institutionen zu geben. Neben der generellen Verbesserung bestehender Angebote betreuter Internetnutzung in Bremerhaven sollte darauf geachtet werden, dass infrastrukturelle Verbesserungen im Bereich der betreuten Internetnutzung möglichst auch den zugang anbietenden Institutionen in Bremerhaven zu gute kommen bzw. von diesen genutzt werden können.

Problem	Häufigkeit	Prozent
Gewünschte Zielgruppen nehmen das Angebot nicht an	●	1
Räumliche und technische Möglichkeiten für Schulungen ungenügend	●	1
Kein/nicht genug eigenes qualifiziertes Personal für Schulungen	-	0
Mangelndes Wissen zur Konzeption eigener vielfältiger und zielgruppenadäquater Internetkursangebote	-	0
Mangelndes Interesse der NutzerInnen an Schulungsangeboten	-	0

16. Zusammenfassung der Hauptdefizite im Bereich betreuter Internetnutzungsmöglichkeiten

Auch wenn im Bereich der betreuten Internetnutzung in Bremen eine Vielzahl von Erfolgen zu verzeichnen sind, sind doch verschiedene schwerwiegende Defizite festzustellen, deren Lösung dringend angeraten ist, um die Situation zu verbessern und die Erreichung der Ziele des Senats zu sichern. Zur besseren Übersichtlichkeit sind diese Probleme hier noch einmal kurz zusammengefasst.

1. Unzureichende personelle Situation

Viele Zugangsorte verfügen nicht über genügend Personal, um die ausreichende Betreuung der Nutzerplätze zu gewährleisten. Die hohe Mitarbeiterfluktuation – vor allem in den Einrichtungen in freier Trägerschaft – erschwert die Entwicklung und dauerhafte Bereitstellung eines hochwertigen Internetangebotes erheblich oder kann sogar zu deren Einstellung führen.

2. Gefährdung der Angebote betreuter Internetnutzung durch ungesicherte Finanzierung

Die diskontinuierliche Finanzierung vieler Institutionen gefährdet den dauerhaften Bestand der Angebote betreuter Internetnutzung, bindet regelmäßig umfangreiche Personalressourcen für die Akquisition der für die Fortführung notwendigen Mittel, die in dieser Zeit nicht für das Internetangebot zur Verfügung stehen.

3. Qualifizierungsdefizite des Betreuungspersonals

Nach wie vor besteht beim Betreuungspersonal erheblicher Qualifizierungsbedarf im inhaltlichen, didaktischen und technischen Bereich. Es herrscht ein Mangel an geeigneten Qualifizierungsmöglichkeiten. Ebenso fehlt ein beispielhaftes Basiscurriculum für die verschiedenen Bereiche der Internetnutzung und die unterschiedlichen Anforderungen einzelner Zielgruppen.

4. Fehlende Standards bei der Konzeption von Internetschulungen

Das bestehende Angebot von Internetschulungen ist sehr heterogen und uneinheitlich. Fehlende Qualitätsstandards machen die einheitliche Bewertung von Schulungsangeboten unmöglich.

5. Mangel an zielgruppenspezifischen Schulungs- und Kursangeboten für im Bereich der Internetnutzung unterrepräsentierte Gruppen

Immer noch besteht ein unzureichendes Angebot an Kursen und Schulungen, die sich an die im Bereich der Internetnutzung bisher unterrepräsentierten Gruppen wenden.

6. Unterversorgung sozial benachteiligter Gebiete mit Möglichkeiten betreuter Internetnutzung

In den meisten der offiziell als benachteiligt geltenden Stadtteile Bremens herrscht ein Mangel an Möglichkeiten betreuter Internetnutzung. Gerade in diesen Gebieten wohnen mehrheitlich Menschen, die aller Wahrscheinlichkeit nach auch in absehbarer Zukunft überwiegend nicht über die Möglichkeit privater Internetnutzung verfügen werden und von daher besonders auf betreute Nutzungsmöglichkeiten angewiesen sind.

Zukünftige Maßnahmen zur Verbesserung der Möglichkeiten betreuter Internetnutzung sollten zu allererst an der Überwindung der hier noch einmal zusammengefassten Probleme ansetzen, um die Verfügbarkeit, die Qualität und die Nachhaltigkeit der Möglichkeiten betreuter Internetnutzung dauerhaft zu verbessern.

Teil II: Geeignete Maßnahmen zur Ausweitung und Verbesserung betreuter Internetnutzungsmöglichkeiten in Bremen

Trotz der vielen anerkennenswerten Leistungen bei der Schaffung betreuter Internetzugänge gibt es noch erhebliche Defizite (vgl. Kapitel I.16). In diesem Teil der Studie diskutieren wir verschiedene Ansätze, die geeignet sind, diese Defizite aufzulösen oder zu vermindern, und somit dazu beitragen, den Zugang zum Internet in Bremen zu verbessern.

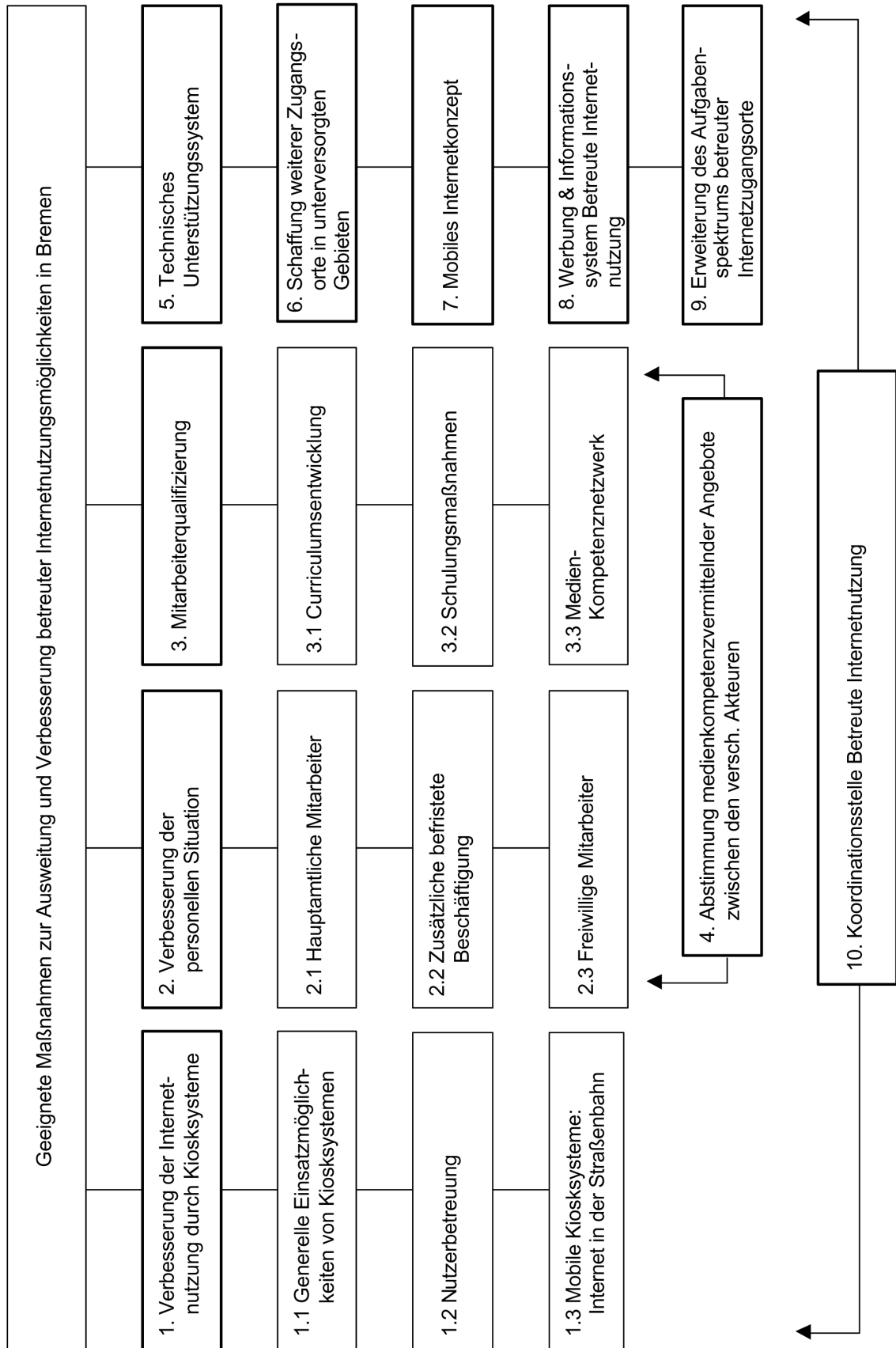
Häufig wird davon ausgegangen, dass man nur genügend öffentliche Internet-Terminals, sogenannte Kiosk-Systeme, an stark frequentierten Orten aufstellen müsse, um den Zugang zum Internet zu verbessern. Kiosksysteme werden in der Regel nicht in Kombination mit Betreuungspersonal eingesetzt. Dadurch ist ihr Betrieb mit geringeren Kosten verbunden. Nach der hier vertretenen Auffassung sind sie wegen dieser fehlenden Betreuung für die bisher unterrepräsentierten Gruppen als Sprungbrett in das Internet auch nicht geeignet. Dies soll in einem ersten Schritt dargelegt werden.

Weil Betreuung personalintensiv ist und hierbei große Probleme bestehen, befassen wir uns anschließend mit den Möglichkeiten, die personelle Situation an den Orten betreuter Internetnutzung zu verbessern. Dabei geht es nicht nur darum, Wege aufzuzeigen, wie die Anzahl der Mitarbeiter erhöht werden kann. Genauso wichtig ist, sicherzustellen, dass die Mitarbeiter betreuter Internetzugangsorte über eine gute Qualifikation verfügen, damit sie als Multiplikatoren in der Lage sind, Mediennutzungskompetenz an die Nutzer weiterzugeben. Daher diskutieren wir Ansätze zu einer dauerhaften Verbesserung der Qualifizierung der Betreuer. Um die Mitarbeiter von den technischen Anforderungen an den Betrieb von Internetzugängen zu entlasten, stellen wir die Grundkomponenten eines technischen Unterstützungssystems vor.

Trotz der zunehmenden Zahl von Zugangsorten sind insbesondere die als sozial benachteiligt geltenden Stadtteile Bremens unterversorgt. Daher halten wir es für geboten, dort weitere Zugangsorte zu schaffen. Um derartige Versorgungsmängel kurzfristig zu kompensieren, werden in ländlichen Gegenden mobile Internetcafés eingesetzt. Unter bestimmten Umständen halten wir dies auch in Bremen für sinnvoll. In Bremen soll ein solches Konzept vor allem für die Werbung für die Internetnutzung Anwendung finden. Darüber hinaus halten wir die Nutzung etablierter Werbeformen und eines internetbasierten Informationssystems ‚Betreute Internetnutzung‘ für geeignet, zusätzliches Interesse an der Nutzung der betreuten Zugangsorte zu generieren.

Schließlich schlagen wir im letzten Abschnitt dieses Teiles den Aufbau einer Koordinierungsstelle ‚Betreute Internetnutzung‘ vor. Wenn auch an letzter Stelle behandelt, halten wir deren Gründung für den ersten erforderlichen Schritt, um die weiteren vorgeschlagenen Initiativen erfolgreich einzuleiten und umzusetzen (vgl. zum besseren Überblick auch den Übersichtsplan auf der nächsten Seite).

Übersichtsplan zu Teil II



1. Zur Eignung von Internet-Kiosk-Systemen für die Verbreiterung der Internetnutzung

Im folgenden Kapitel diskutieren wir die Einsatz- und Nutzungsmöglichkeiten von Kiosksystemen und die bisher damit gemachten Erfahrungen, um zu überprüfen, in wie weit sie geeignet sind, zur Verbesserung der Internetnutzungsmöglichkeiten in Bremen beizutragen. Eine spezielle Variante von Kiosksystemen wäre ihr Einsatz in den Bahnen der Bremer Straßenbahn AG (BSAG).

1.1 Generelle Möglichkeiten für den Einsatz von Kiosksystemen

Die weiteste Verbreitung und mit Abstand erfolgreichste Verwendung finden Kiosk-Systeme bislang als monofunktionale branchen- und anwendungsspezifische Selbstbedienungsterminals wie Geld- und Fahrkartenautomaten sowie zur Warenrepräsentation und im touristischen Kontext. Nach einer kurzen Anlaufphase werden diese Systeme i.d.R. von nahezu allen Bevölkerungsschichten akzeptiert und intensiv genutzt. Ähnlich positive Erfahrungen wurden beim Einsatz von Internetkiosken bisher nicht gemacht. Den im allgemeinen hohen Erwartungen an die Kiosknutzung stehen in aller Regel enttäuschende Erfahrungen mit dem praktischen Einsatz gegenüber (vgl. Röchert-Voigt/Wind 2000: 4-8).

Da die meisten Kiosk-Projekte weit hinter den Erwartungen zurückblieben, wurden sie überwiegend nach kurzer Zeit eingestellt. Gründe dafür waren vor allem die geringe Akzeptanz der Kioske durch die Nutzer, mangelhafte Standortwahl und die gescheiterte Überführung der Kioske in eine nachhaltige Finanzierungsform. Für die Finanzierung problematisch sind u.a. die hohen Wartungs- und Instandhaltungskosten der Kioske. Auf Basis der bisher gemachten Erfahrungen kann festgehalten werden:

Erfolgreiche Kiosksysteme zeichnen sich durch thematische und funktionale Beschränkung und Einbettung in den entsprechenden räumlichen Kontext aus. Sie sind überwiegend auf ein Thema und wenige Funktionen begrenzt. Banken haben neben den Geldautomaten eigene Kontoauszugsdrucker. An den Straßenbahnhaltestellen in Hannover und in den Bahnhöfen der Deutschen Bahn stehen neben den Fahrkartenautomaten gesonderte Kiosksysteme für die Fahrplanauskunft. Auskunft- und Suchsysteme wie z. B. für CDs stehen in den Musikabteilungen der Kaufhäuser. Im Bremer Media@Komm-Projekt werden Kioske nur in den Hochschulen mit der Hauptfunktion des Ausdrucks von Studien- und Leistungsscheinen eingesetzt. Demgegenüber sprechen Terminals mit allgemeinem Internetzugang vor allem diejenigen an, die das Internet kennen. Neue Nutzer werden, wie auch die Erfahrungen mit Kiosken im Rahmen des Bremer Stadtinformationssystems bremen.de zeigen, kaum angezogen. Da das World Wide Web andere Strukturen aufweist als Fernsehen, fehlen auch in der Regel die notwendigen Fähigkeiten, um relevante Inhalte zu finden. Die Erfahrungen in den USA lassen zunehmend erkennen, dass der Digital Divide nicht in erster Linie ein Problem der Zugangskosten ist, sondern ein Problem fehlender Qualifikation und fehlender relevanter Inhalte.

Hinzu kommt, dass die Anschaffungs- und Betriebskosten für Kiosksysteme sehr hoch sind, Refinanzierungsmodelle über Werbung und Sponsoring bisher jedoch nur selten über eine Erprobungsphase hinaus fortgeführt wurden.

1.2 Die Nutzerbetreuung

I.d.R. werden Kiosksysteme als ‚Stand-Alone‘ Systeme eingesetzt, die an öffentlichen (z.B. Bahnhofsvorplätze, Innenstadtlagen, Ämtern) und teilöffentlichen bzw. privaten Orten (z.B. Bahnhöfe und Geschäfte) aufgestellt werden. Eine Nutzerbetreuung durch qualifiziertes Personal ist dabei normalerweise nicht vorgesehen. Diese Situation stellt hohe Anforderungen an das Interfacedesign von Kiosken, um eine möglichst einfache und intuitive Bedienbarkeit zu gewährleisten. Denkbar sind menügeführte Einführungen, die den unerfahrenen Nutzer Schritt für Schritt in die Benutzung des Systems einführen. Neben der leichten Orientierung im Informationsangebot für unerfahrene Nutzer müssen geübte Nutzer das Angebot schnell und gezielt navigieren können.

Technische Nutzerführung und Hilfsfunktionen können die persönliche Betreuung durch qualifiziertes Personal, speziell für unerfahrene Nutzer, nicht ersetzen. Kiosksysteme erscheinen somit speziell für ‚Internetneulinge‘ kaum geeignet. Würde man das Kioskgerät durch Personal betreuen lassen, stellt sich die Frage, warum man nicht von vornherein wesentlich preiswertere PCs einsetzt. Daher sollten Kioske nur als Ergänzung betreuter Nutzerplätze in besonderen Situationen eingesetzt werden. Eine solche Situation könnte die Straßenbahn sein.

1.3 Mobile Kiosksysteme: Internet in der Bremer Straßenbahn

Öffentliche Zugangsorte wie Bibliotheken und Jugendheime haben ihr Stammpublikum. Für jemanden, der nicht dazugehört, ist eine gewisse Schwelle zu überwinden, dort hinzugehen, um sich einmal unverbindlich über die Nutzung des Internet zu informieren. Dazu muss auch erst ein entsprechend starker Anreiz vorhanden sein. Werbung und Hörensagen können dieses Bedürfnis schaffen, zusätzlich aber auch die Neugier aufgrund einer Zufallsbegegnung.

Durch die versuchsweise Schaffung von Internetnutzungsmöglichkeiten in Bahnen der BSAG können Möglichkeiten einer solchen Zufallsbegegnung geschaffen werden, die einen erheblichen Vorteil gegenüber der ‚traditionellen‘ Kioskplatzierung bieten. Wer in der Straßenbahn sitzt, ist ohnehin zum Warten gezwungen, und kann die Zeit mit der Internetnutzung verbringen. Andere schauen zu, werden neugierig und finden einen Hinweis auf betreute Zugangsorte.

Bei der BSAG hat man bereits über Realisierungsmöglichkeiten eines entsprechenden Internetangebots nachgedacht, bisher aber keine weiteren Schritte zur Umsetzung dieser Idee getätigt.¹⁷ Das größte Problem, das sich momentan bei der Verwirklichung eines solchen Projektes stellt, ist die Bereitstellung einer geeigneten Übertragungsinfrastruktur. Theoretisch bestehen zur Zeit zwei Alternativen: (1) per GPSR (General Pocket Radio Service) oder (2) per Funk im Rahmen des Bremen Briteline Projektes Wireless City.

¹⁷ Ansprechpartner ist Herr Lübbers. Siehe Anhang H für die Adressen.

GPSR ist ein neues auf den GSM-Standard aufsetzendes Übertragungsverfahren, das Übertragungsraten von bis zu 53,5 k/bit ermöglichen soll. Das Verfahren wird zur Zeit noch erprobt, soll aber Anfang nächsten Jahres in den Markt eingeführt werden. Nach Aussage von Mitarbeitern von Mannesmann und der Deutschen Telekom ist die Entwicklung geeigneter Modems bisher nicht geplant. Die Verbindung zum Kiosk müsste also über ein GPSR Mobilfunk Telefon hergestellt werden, was aber nach Aussagen eines Telekom Mitarbeiters unpraktikabel ist. Generell besteht bei der Deutschen Telekom Interesse an einem solchem Projekt. Dort will man aber zunächst die Markteinführung von GPSR abwarten, bevor man gewillt ist, weitere Überlegungen zu anzustellen.

Die zweite Möglichkeit ist der Einsatz breitbandiger Funkübertragungsmöglichkeiten. Die Bremen Briteline GmbH, eine Tochtergesellschaft der Bremer Innovations Agentur (BIA) bietet seit Sommer 2000 in Bremerhaven die Möglichkeit, das Landesbreitbandnetz per Funk mit Übertragungsraten von 10Mbit/s zu nutzen. Die Reichweite dieser kabellosen Übertragungsweise beträgt zwischen 7 und 30 km, allerdings nur bei bestehender Sichtverbindung zwischen der Basisstation und dem Empfänger in der Straßenbahn. Daher müsste in den dicht bebauten Stadtbereichen ca. alle 300 m ein Sender für die Signalübermittlung installiert werden. Unter diesen Bedingungen scheint eine flächendeckende Ausdehnung dieser Technologie auf ganz Bremen nicht realisierbar.

Die Internetnutzung in der Straßenbahn stellt darüber hinaus spezielle Anforderungen an ein geeignetes Endgerät. Ein von der Firma Schniederwerk hergestelltes Kioskterminal (Kommunikations- und Infoterminal „KIT-T“) scheint von den Abmessungen und der Vandalismussicherheit her prinzipiell geeignet.¹⁸ Der Basispreis für ein einzelnes Gerät beträgt ca. 15.000 DM. Das Unternehmen ist aber u.U. bereit, sich an einer Erprobung zu beteiligen (z.B. in Form der Überlassung eines Gerätes zu vergünstigten Konditionen).

Im Rahmen der beabsichtigten Schwerpunktsetzung der bremischen IuK-Förderung auf mobile Anwendungen sollte ein solches Kiosksystem in einer Straßenbahn als ein nach außen gut sichtbares Projekt auf jeden Fall näher geprüft werden.

2. Die Verbesserung der personellen Situation in den Institutionen betreuter Internetnutzung

Die Bestandsaufnahme im ersten Teil dieser Studie hat gezeigt, dass der Personalmangel zugangsanbietender Institutionen momentan zu den größten Problemen der betreuten Internetnutzung zählt. In diesem Kapitel werden verschiedene Möglichkeiten zur Verbesserung der Personalsituation diskutiert.

2.1 Möglichkeiten zur Ausweitung der Zahl hauptamtlicher Mitarbeiter

Vor dem Hintergrund der schwierigen Personalsituation vieler Zugangsorte ist nach Wegen zu suchen, diese Situation zu verbessern, um dauerhaft eine qualitativ hochwertige Betreuung zu ermöglichen. Aus arbeits- und sozialpolitischen Gründen sollte die Schaffung fester Stellen

¹⁸ Die Adresse befindet sich in Anhang H.

Priorität bei der Verbesserung der personellen Situation haben. Trotzdem wird man auch weiterhin nicht auf die Beschäftigung befristeter angestellter Mitarbeiter verzichten können, weswegen auch Möglichkeiten zur Ausweitung der verfügbaren Stellen in diesem Sektor in die Betrachtung einfließen.

2.1.1 Die Verstetigung fester Stellen

Nur auf der Basis befristeter Beschäftigung auf nicht dauerhaft finanzierten Stellen kann keine dauerhaft hochwertige Betreuung gewährleistet werden. Die Motivation zur Schulung und der Effekt der Schulung sind gleichermaßen gering.

Anzustreben wäre, dass bei jedem Zugangsort eine dauerhaft finanzierte Stelle existiert, die sich um den Internetzugang, die Betreuung und Schulung hauptverantwortlich kümmert und die ergänzend Projekt- und andere befristete Beschäftigungsmöglichkeiten organisiert.

2.1.1.1 Abordnung und Umwidmung

Im Zuge der Abordnung können Mitarbeiter der zugang anbietenden Institution die bisher in anderen Bereichen tätig waren, der betreuten Internetnutzung zugewiesen werden. Bei der Umwidmung werden bestehende Stellen umgewandelt und im Bereich der betreuten Internetnutzung neu angesiedelt.

Die Umwidmung und die Abordnung sind vor allem Instrumente der Personalplanung, wie wir sie im öffentlichen Sektor vorfinden. Folglich sind beide Instrumente vor allem für Zugangsorte in öffentlicher Trägerschaft von Interesse.

2.1.1.2 Refinanzierung von Stellen durch Projekt- und Sponsorenmitteln

Ein weitere Möglichkeit, zusätzliche Stellen zu schaffen, ist die Einwerbung von Projekt- und Sponsorengeldern. Auch wenn es sich hierbei wahrscheinlich primär auch um befristete Stellen handeln würde, so könnte doch eine Koppelung von Einwerbung weiterer Mittel und Vertragsverlängerung de facto zu stabilen Arbeitssituationen führen. Die zunächst temporäre Finanzierung kann genutzt werden, um nach Wegen zur Verstetigung zu suchen. Möglichkeiten dazu sind im Bereich der Erweiterung des Aufgabenspektrums der Zugangsorte zu suchen.

2.2 Zusätzliche befristete Beschäftigung

Auch in Zukunft wird man auf die Beschäftigung befristeter tätiger Mitarbeiter nicht verzichten können, um die bestehenden personellen Engpässe zumindest temporär zu mindern. In diesem Zusammenhang bestehen verschiedene Möglichkeiten.

2.2.1 Zusammenarbeit mit Studierenden

Im Diplomstudiengang Erziehungswissenschaften der Universität Bremen und im Studiengang Sozialpädagogik/Sozialarbeit der Hochschule Bremen müssen die Studierenden längere Praktika bzw. ein Anerkennungsjahr ableisten. Zumindest ein Teil der zugang anbietenden

Einrichtungen erfüllt die erforderlichen Voraussetzungen für die Durchführung entsprechender Praktika. Verschiedene Einrichtungen verfügen zudem über positive Erfahrungen aus der Zusammenarbeit mit Studierenden.

2.2.1.1 Das 6-monatige Praktikum im Diplomstudiengang Erziehungswissenschaften

Der Studiengang Erziehungswissenschaften der Universität Bremen sieht im Hauptstudium ein 6-monatiges Praktikum vor. Ein Praktikum in einer zugangsanbietenden Einrichtung wäre für Studierende mit der Studienrichtung Weiter-/Erwachsenenbildung geeignet. Für die Durchführung eines Praktikums kommen nach § 3 der Praktikumsordnung Institutionen, Organisationen oder sonstige Zusammenschlüsse in relevanten beruflichen Handlungsfeldern, in denen eine Betreuung der Praktikanten durch qualifiziertes Personal möglich ist, in Frage. Geeignet sind u.a. Einrichtungen, deren Tätigkeit ausschließlich oder überwiegend in den Bereichen Erwachsenen- und Weiterbildung angesiedelt ist, aber auch Einrichtungen, in denen Erwachsenenbildung/Weiterbildung ein Teil einer anderen Funktion ist. Dazu gehören Institutionen im Bereich der sozialen und politischen Arbeit, der Kulturpädagogik, des Bibliothekswesens, Bürger- und Kulturinitiativen und Vereine und Institute. Die Eignung eines Zugangsortes für ein Praktikum kann mit der Praktikumsbeauftragten des Studiengangs geklärt werden. Sie kann auch bei der Suche nach Praktikanten behilflich sein. Da während des Praktikums ein Wochentag als Studientag vorgesehen ist, könnte ein Praktikant 4 Tage pro Woche in einer zugangsanbietenden Einrichtung arbeiten.¹⁹

2.2.1.2 Das Berufspraktikum im Studiengang Sozialpädagogik/Sozialarbeit

Im Rahmen des Studiums der Sozialpädagogik/Sozialarbeit absolvieren die Studierenden zur Zeit noch ein einjähriges Berufspraktikum.²⁰ Nach §3 der Ordnung zur staatlichen Anerkennung der Sozialpädagogen/Sozialarbeiter im Lande Bremen (Anerkennungsordnung) ist diese sozialpraktische Tätigkeit in Praxisstellen der Jugend- Familien- und Sozialhilfe oder in den Bereichen Bildung, Gesundheit, Rechtspflege oder anderen Praxisstellen, soweit sie sozialpraktische Aufgaben wahrnehmen, abzuleisten.

Um eine Praktikantenstelle einzurichten, bedarf es einer entsprechenden jährlichen Anerkennung der jeweiligen Institution durch das Referat Fort- und Weiterbildung beim Senator für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales. Die Praktikanten sollen in der Praxisstelle die Möglichkeit zur Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Arbeitsformen und gegebenenfalls mit unterschiedlichen konzeptionellen Ansätzen vorfinden. Daher ist der Einsatz in einer Einrichtung bzw. Arbeitseinheit mit weniger als drei sozialpädagogischen/sozialarbeiterischen Fachkräften nicht möglich. Auch eine Einrichtung, die sich durch Neuanfang oder Umstrukturierung im Aufbau befindet, scheidet aus. Die Anleitung im neunmonatigen sozialpädagogischen Praktikum (die verbleibenden drei Monate müssen in der Sozialverwaltung abgeleistet werden) muss durch einen staatlich anerkannten Sozialarbeiter

¹⁹ Die Kontaktadresse der Praktikumsbeauftragten befindet sich in Anhang H.

²⁰ Es gibt Überlegungen, den Studiengang in Zukunft nur noch einphasig anzubieten, was zu einem Wegfall des Praktikums führen würde. Hier ist aber noch keine Entscheidung gefallen.

oder Sozialpädagogen mit mindestens dreijähriger Berufserfahrung, der in der Praktikumsstelle hauptamtlich mit Regelarbeitszeit beschäftigt ist, erfolgen. Praktikanten in öffentlichen Einrichtungen werden nach tariflicher Festlegung bezahlt (rund 2.400 DM brutto pro Monat). Freie Träger können diese Festlegung auf freiwilliger Basis übernehmen. Somit stellt sich auch in diesem Fall die Frage nach der Finanzierung eines Praktikumsplatzes.²¹

2.2.2 Weitere temporäre Beschäftigungsformen

Trotz der zeitlichen Befristung wird für viele zugangsanbietenden Institutionen auch in Zukunft die Beantragung von ABM- und/oder BSHG-§19 Stellen eine wichtige Möglichkeit sein, zusätzliches Personal zu beschäftigen. Wünschenswert wäre die Entwicklung von Möglichkeiten, die zu einer Weiterbeschäftigung dieser Mitarbeiter über den jeweiligen Befristungstermin hinaus führen würden. Realistisch ist dies wahrscheinlich nur im Rahmen der Aufgabenerweiterung der betreuten Zugangsorte, um darüber entsprechende Beschäftigungs- und Einnahmebereiche zu schaffen (vgl. Kapitel II.9). Auch auf die Zusammenarbeit mit Honorarkräften wird man zukünftig wahrscheinlich nicht verzichten können. Der Anzahl der beschäftigbaren Honorarkräfte wird weiterhin von den dafür zur Verfügung stehenden Geldern abhängen. Die zusätzliche Bereitstellung entsprechender Drittmittel würde zu einer Verbesserung der Beschäftigungssituation beitragen.

2.3 Die Zusammenarbeit mit freiwilligen Mitarbeitern

Zunehmend versucht man gerade in den Bereichen sozialer und kultureller Arbeit die personelle Situation durch die Gewinnung freiwilliger Mitarbeiter zu verbessern. Im Bereich der betreuten Internetnutzung spielt das Engagement freiwilliger Mitarbeiter bisher keine große Rolle in Bremen. Freiwillige sind bisher beim Verein zur Förderung integrativen Zusammenlebens e.V. (Vereinsmitglieder) und bei der Bremer Heimstiftung tätig.

Die Freiwilligen Agentur Bremen (FAB) versucht seit längerem, freiwilliges Engagement zu stärken und zu fördern.²² Der Einschätzung eines FAB-Mitarbeiters zufolge müsste es im Bereich der betreuten Internetnutzung möglich sein, mehr Menschen als bisher zur freiwilligen Mitarbeit zu motivieren. Dies sei auf die Popularität des Themas und die für das Engagement zu erwartende hohe gesellschaftliche Reputation zurückzuführen. Wichtig für die Gewinnung Freiwilliger ist, dass diese nicht das Gefühl vermittelt bekommen, lediglich als billige Arbeitskräfte zur Einsparung von Stellen eingesetzt zu werden. In diesem Fall ist kein Interesse am freiwilligen Engagement zu erwarten. Auch wenn Freiwillige keine Lohnkosten verursachen, ist ihr Einsatz ein Investitionsprojekt für die jeweilige Organisation. Folgende Anforderungen bilden eine wesentliche Grundlage für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit Freiwilligen:

- Die Freiwilligen müssen einen konkreten individuellen Nutzen aus ihrer Tätigkeit ziehen können (z.B. Spaß, Weiterbildungsmöglichkeiten, neue Kontakte)

²¹ Die Adressen des Praktikumsbeauftragten und der zuständigen Mitarbeiter der senatorischen Behörde befinden sich in Anhang H.

²² Die Adresse der FAB befindet sich in Anhang H.

- Die Anerkennung der freiwilligen Arbeit sollte durch ein geeignetes Gratifikationssystem gewährleistet sein, z.B. in Form gemeinsamer Veranstaltungen oder spezieller Schulungen für Freiwillige.
- Eine einzelne Einrichtung sollte möglichst mit mehreren Freiwilligen zusammenarbeiten und ein geeignetes Forum für die Freiwilligen schaffen, innerhalb dessen diese sich austauschen können.
- Ein hauptamtlicher Mitarbeiter der jeweiligen Institution sollte verbindlich für die Betreuung der Freiwilligen zuständig sein und für diese als ständiger Ansprechpartner zur Verfügung stehen.

Um eine ausreichende Zahl von Freiwilligen für die Mitarbeit zu gewinnen, müssen diese von Sinn und Wert eines solchen Engagements überzeugt werden. Neben der Werbung im Umfeld der jeweiligen Einrichtung könnte mit einer gezielten Kampagne versucht werden, zusätzliche Freiwillige anzusprechen. Der institutionelle Rahmen und die Öffentlichkeitsarbeit könnten noch wirksamer für mehrere Einrichtungen gemeinsam entwickelt werden. Darauf wird zum Abschluss dieses Kapitels bei dem Vorschlag der Schaffung einer Koordinationsstelle Betreute Internetnutzung zurückzukommen sein. Für die Entwicklung einer solchen Kampagne könnte die FAB auf Honorarbasis als Berater hinzugezogen werden.

3. Die Qualifizierung der Mitarbeiter

Personal muss nicht nur verfügbar, sondern auch ausreichend qualifiziert sein, um als Multiplikatoren die Vermittlung von Mediennutzungskompetenz durch die Betreuung der Nutzerplätze und das Durchführen von Kursen und Projekten übernehmen zu können. Zu diesem Zweck halten wir eine Verbesserung der Curricula für die Mitarbeiterausbildung für erforderlich. Diese Curricula sollte durch regelmäßig durchgeführte Schulungen vermittelt werden. Für die Curriculumentwicklung und –vermittlung könnte ergänzend auf ein virtuelles Medienkompetenznetzwerk zurückgegriffen werden, dessen Aufbau wir empfehlen.

3.1 Die Curriculumsentwicklung

Die Bestandsaufnahme im ersten Teil dieser Untersuchung hat gezeigt, dass zum einem noch nicht alle Mitarbeiter zugang anbietender Institutionen, die im Rahmen ihrer Arbeit mit den Internetnutzern zu tun haben, über die erforderliche Vermittlungskompetenz verfügen. Hauptkriterien sind bisher die Nutzungskennnisse. Um Menschen mit geringer technischer und unterentwickelter Informations- und Kommunikationskompetenz in die Nutzung des Internet einzuführen, bedarf es zusätzlicher pädagogischer und didaktischer Fähigkeiten und zielgruppenspezifischer Beispiele. Vor allem in dieser Hinsicht ist der Qualifizierungsstand der Mitarbeiter der verschiedenen Institutionen sehr heterogen, was sich unmittelbar auf die Ausgestaltung der kompetenzvermittelnden Angebote für die Nutzer auswirkt. Wir halten es daher für geboten, Qualitätsstandards und beispielhafte Curricula als Richtschnur für die Mitarbeiterqualifizierung zu entwickeln.

Denkbar wäre die Entwicklung beispielhafter Basiscurricula für die unterschiedlichen Zielgruppen durch Experten aus dem Pädagogik- und Bildungsbereich in Kooperation mit Vertretern der jeweiligen Bevölkerungsgruppe. Als Ausgangsbasis könnte die Interneteinführung verwendet werden. Diese ließe sich modularartig um themen- (z.B. Jobsuche, Urlaubsplanung, Weiterbildung, Online-Banking, spezielle Recherche) oder zielgruppenspezifische Aspekte (z.B. Internet für Senioren) ergänzen, um die Schulungen auf die besonderen Anforderungen der jeweiligen Zielgruppe und/oder des Zugangsortes abzustimmen.

Die Materialien für die Mitarbeiterschulungen und die Gestaltung von Angeboten für die Nutzer sollten entsprechend aufbereitet und zusätzlich über das vorgeschlagene virtuelle Medienkompetenznetzwerk zugänglich gemacht werden, um sie ortsunabhängig nutzen zu können. Die inhaltlichen Anforderungen an die verschiedenen Schulungskonzepte können hier nicht im Detail dargelegt werden und müssen von geeigneten Experten entwickelt werden. Aufgrund der hohen Personalfluktuation sollten aber z.B. Schulungen für Nutzer so konzipiert sein, dass sie auch von relativ unerfahrenem Personal durchgeführt werden können. Als hilfreich hat sich dafür die Begleitung der Schulungen durch Folienpräsentationen erwiesen. Auf diese Weise kann sich auch Personal mit geringen pädagogischen Qualifikationen erfolgreich in die Schulungen einarbeiten und sich sukzessive mit der pädagogischen Methodik vertraut machen.

3.2 Durchführung von Schulungsmaßnahmen

Ein wichtiger Aspekt für den Erfolg und die Effizienz von Schulungsmaßnahmen für Mitarbeiter ist deren regelmäßige Durchführung. Das Kursangebot sollte so angelegt sein, dass man ohne große Verzögerungen jederzeit mit Schulungen beginnen kann. Regelmäßige Schulungen für die Mitarbeiter zugangsanbietender Institutionen können auf unterschiedliche Weise angeboten werden:

- Vor-Ort-Schulungen (in der zugangsanbietenden Institution) durch ausreichend qualifizierte Mitarbeiter oder externe Dozenten,
- Teilnahme der Mitarbeiter an externen Schulungsveranstaltungen,
- Ortsungebundene Unterstützung der Schulungen durch virtuelle Schulungsmodule.

Zu 1: Vor-Ort-Schulungen kommen aus infrastrukturellen Gründen nur für Einrichtungen in Frage, die über eine ausreichende Zahl von Computerarbeitsplätzen verfügen, die für Schulungen zur Verfügung stehen (abseits der sonstigen Nutzungszeiten). Über einen internen Schulungsraum verfügt z.B. die Stadtbibliothek, die dort regelmäßig Angebote für ihre Mitarbeiter macht. Für viele der zugangsanbietenden Institutionen stellt sich die Frage nach einer Vor-Ort-Schulung nicht, da sie über zu wenig Personal im Bereich der Internetnutzung verfügen, als dass sich ein eigenes Schulungsangebot rentieren würde. Gerade für kleinere Einrichtungen ist die Möglichkeit zur Teilnahme an externen Angeboten sehr wichtig.

Zu 2: In den wenigsten zugangsanbietenden Institutionen nehmen die Mitarbeiter zu Zeit regelmäßig an externen Schulungen teil. In Zukunft sollten alle Mitarbeiter die Möglichkeit

erhalten, an solchen Veranstaltungen teilzunehmen. Die verschiedenen Kursangebote sollten in kurzen Intervallen wiederholt werden, um insbesondere neuen Mitarbeitern ohne nennenswerte Verzögerung Wege zum Kompetenzerwerb zu erschließen. Eine geeignete Infrastruktur gibt es zu Zeit noch nicht, wohl aber Ansätze, auf die aufgebaut werden kann:

Mitarbeiter des öffentlichen Dienstes und die Beschäftigten von in Eigenbetriebe umgewandelten vormals öffentlichen Unternehmungen können an Computer- und Internetschulungen des Aus- und Fortbildungszentrum (AFZ) des Landes Bremen teilzunehmen. Potentielle Teilnehmer wären u.a. Mitarbeiter städtischer Jugendeinrichtungen, der Stadtbibliothek und der Schulen. Die Kursteilnahme für öffentlich Bedienstete ist unentgeltlich, Eigenbetriebe müssen ein Dozentenhonorar von rund 200 DM pro Stunde kalkulieren. Kurse werden für 5 bis 18 Teilnehmer angeboten. Damit Mitarbeiter der städtischen Jugendzentren an Schulungen des AFZ teilnehmen können, müsste das Amt für Soziale Dienste mit dem Senator für Finanzen -33- die erforderlichen Abrechnungsmodalitäten klären. Im Rahmen entsprechender Vereinbarungen könnten u.U. auch Praktikanten und Honorarkräfte öffentlicher Einrichtungen an solchen Schulungen teilnehmen. Beim Vorhandensein einer geeigneten Infrastruktur können AFZ Referenten aber auch in externen Einrichtungen Kurse veranstalten. Nach eigenen Angaben ist das AFZ auch in der Lage, neue Schulungsangebote zu entwickeln, die sich an den speziellen Bedürfnissen potentieller Teilnehmer orientieren.²³

Wie bereits angedeutet, könnten z.B. die Mitarbeiter freier Träger voraussichtlich nicht von solch einem Angebot profitieren. Für den Jugendbereich stellen die vom ServiceBureau Internationale Jugendkontakte in Zusammenarbeit mit dem Amt für soziale Dienste angebotenen Schulungen eine entsprechende Option dar (vgl. Kapitel I.11.4). Bis zu den Sommerferien 2001 wird es weitere Angebote geben, die allen Mitarbeitern aus dem Feld der Jugendarbeit offen stehen..

Zwecks Schaffung weiterer Möglichkeiten zur Kompetenzvermittlung sollte zusätzliche Angebote unter Einbeziehung der Bremer Weiterbildungseinrichtungen eingerichtet werden. Diese verfügen über geeignete Schulungsräume, Ausstattungen und eventuell auch entsprechend qualifizierte Dozenten. Die Verbesserung und Ausweitung dieser Angebote sollte einhergehen mit einer regelmäßigen Bedarfsevaluation der Zugangsorte, um den Qualifizierungsbedarf und das Schulungsangebot in Übereinstimmung zu bringen. (vgl. Kapitel II.4).

Zu 3: Auch in Zukunft werden viele Institutionen von Schulungsangeboten nur sehr begrenzt Gebrauch machen können, weil sie (a) über zu wenig Personal verfügen, um regelmäßig Mitarbeiter für Schulungen freizustellen, oder/und (b) nicht über genug Geld verfügen, um die regelmäßige Teilnahme der Mitarbeiter an Qualifizierungsangeboten zu finanzieren. Eine Möglichkeit zur Kompensation dieser Mängel und Einschränkungen bieten interne Selbstlernmaterialien. Diese könnten über ein noch aufzubauendes virtuelles Medienkompetenznetzwerk verfügbar gemacht werden.

²³ Die Adresse des AFZ befindet sich in Anhang H.

3.3 Der Aufbau eines Medienkompetenznetzwerkes

Der Qualifikationserwerb von Betreuern und Dozenten geschieht in der Praxis nicht nur durch von anderen vorbereitete Kurse und Lernmaterialien, sondern in hohem Maße durch Erfahrungsaustausch. Dies gilt in besonderem Maße für ein so neues und schwieriges Thema wie die Internetnutzung durch bisher unterrepräsentierte Gruppen. Ein solcher Erfahrungsaustausch kann in einem entsprechenden Netzwerk organisiert werden.

Darüber hinaus könnten über ein solches Netzwerk auch Materialien für die Mitarbeiter und für die Benutzer betreuter Internetzugänge bereitgestellt werden. Bezüglich der Umsetzung eines solchen Netzwerks verweisen wir zur Orientierung auf das nordrhein-westfälische Projekt Medienkompetenznetzwerk (Mekonet) (<http://www.mekonet.de>), das von der nordrhein-westfälischen Landesregierung finanziert und von der Landesanstalt für Rundfunk NRW und dem Europäischen Zentrum für Medienkompetenz (ecmc) inhaltlich ausgestaltet wird. In Bremen wäre zu klären, ob die Landesmedienanstalt den Aufbau eines vergleichbaren Netzwerkes unterstützen würde.

Wichtiger Bestandteil von Mekonet ist der Grundbaukasten Medienkompetenz. In dem Baukasten befinden sich nach Sachgruppen geordnete Informationen (z.B. Einführung und Grundlagen, Technik, Programme, Anwendungen und Projekte) für die Arbeit mit verschiedenen Zielgruppen (z.B. Senioren oder behinderte Menschen). Die klare Struktur des Baukastens erleichtert das schnelle Auffinden von Informationen zu unterschiedlichen Aspekten der Kompetenzvermittlung für die verschiedenen Zielgruppen. Während der Grundbaukasten öffentlich zugänglich ist, steht den Mitarbeitern von mit der Vermittlung und Weiterentwicklung von Medienkompetenz befassten Institutionen zusätzlich ein Intranet zur internen Kommunikation zur Verfügung.

Da das Mekonet und damit auch der Grundbaukasten rechtlich geschützt sind, kann die Struktur nicht einfach für ein bremisches Medienkompetenznetzwerk übernommen werden. Das Europäische Centrum für Medien-Competenz (ecmc) wäre jedoch zu einer förmlichen Kooperation mit bremischen Einrichtungen bereit. Dafür käme in Bremen u.U. das von Radio Bremen und anderen aufzubauende Medienkompetenzzentrum in Frage, das im Rahmenprogramm zur Landesinitiative ‚Informations- und Mediennutzung‘ vorgeschlagen wird. Der Schwerpunkt soll zwar in den Bereichen Filmförderung und neue Medienberufe liegen (vgl. Senat des Landes Bremen 2000:29). Vielleicht gibt es aber Möglichkeiten, Aufbau und Pflege des vorgeschlagenen Netzwerkes dort anzusiedeln.

Über das Netzwerk könnten unterschiedliche Weiterbildungsmodule zur Qualifizierung der Mitarbeiter angeboten werden. Ebenfalls online ließe sich didaktisch aufbereitetes Material für die Durchführung von Schulungen (z.B. Folienpräsentationen) oder Projekten jederzeit zugänglich machen. Die Integration von einer oder mehreren Mailinglisten würde außerdem noch eine Plattform für den Erfahrungsaustausch zwischen Mitarbeitern verschiedener Institutionen bereitstellen.²⁴

²⁴ Als einen ersten Schritt in diese Richtung haben wir in Reaktion auf den von uns durchgeführten Workshop eine Mailingliste unter der Adresse ifab@informatik-uni-bremen.de eingerichtet, die allen an der Internetnutzung interessierten Gruppen und Einzelpersonen offen steht.

4. Abstimmung medienkompetenzvermittelnder Angebote für bestimmte Zielgruppen zwischen den verschiedenen Akteuren

Sowohl bei der Durchführung von Maßnahmen zur Qualifizierung der Mitarbeiter als auch bei der Ausarbeitung der Angebote für die Nutzer betreuter Internetzugänge halten wir eine stärkere Abstimmung zwischen den unterschiedlichen Akteuren für empfehlenswert. Wir gehen davon aus, dass sich auf diese Weise die vorhandenen Ressourcen effektiver und nachhaltiger nutzen lassen.

Würden die zugang anbietenden Institutionen z.B. im Rahmen ihrer Angebotsplanung zusammenkommen, ließe sich wahrscheinlich relativ schnell feststellen, wo es zu Überschneidungen und einem eventuellen Überangebot kommen wird und in welchen Bereichen nicht genügend Angebote vorhanden sind. Durch entsprechende Planungsänderungen ließen sich die vorhandenen Ressourcen besser einsetzen und die Bedarfsorientierung optimieren. Hier liegt ein weiteres Betätigungsfeld für die vorgeschlagene Koordinierungsstelle (vgl. Kapitel II.10).

5. Der Aufbau eines technischen Unterstützungssystems

Zur Qualifizierung der Mitarbeiter gehört auch die Vermittlung von Wissen über grundlegende Aspekte der technischen Systembetreuung und –instandsetzung. Es kann von den Mitarbeitern jedoch nicht verlangt werden, jegliche Art von technischen Fehlern zu beheben. Das gilt besonders unter Berücksichtigung der Annahme, dass zusätzliche Peripheriegeräte (z.B. Webcams, Scanner) und verstärkte Nutzung zu einer Zunahme möglicher Systemausfälle führen, die von den Mitarbeitern nicht allein behoben werden können. Um Ausfallzeiten trotzdem auf ein Minimum zu beschränken, sollte eine geeignete technische Unterstützungsinfrastruktur zur Entlastung und Unterstützung der Mitarbeiter zugang anbietender Institutionen aufgebaut werden. Diese Infrastruktur sollte aus drei Ebenen bestehen:

1. Webbasiertes Informationssystem

Wenn das Problem aufgetreten ist, sucht ein Mitarbeiter zuerst mittels einer über eine Internetseite zugänglichen Datenbank nach einer Lösung (Frequently Asked Questions (FAQ) zur Systembetreuung). Findet er eine Lösung, kann er diese ausdrucken und versuchen, damit das Problem zu beheben.

2. Telefonunterstützung

Lässt sich das Problem durch Nutzung der FAQ's nicht lösen, kann der Mitarbeiter über eine ‚Telefon-Hotline‘ versuchen, das Problem mit Hilfe eines Experten zu lösen.

3. Vor-Ort-Unterstützung

Ist der Fehler auch per telefonischer Anleitung nicht behebbar, kann ein Mitglied des Support-Teams angefordert werden, das versucht, den Fehler vor Ort zu beheben.

Für die Bremer Schulen existiert bereits seit Ende 1999 mit dem Schul-Support-System (S3) eine entsprechende Infrastruktur (<http://www.schule.bremen.de/s3/>). Dabei handelt es sich um ein Kooperationsprojekt des Technologie-Zentrums Informatik, Institut für Software-

Ergonomie und Informationsmanagement (TZI-ISI) der Universität Bremen mit dem Landesinstitut für Schule (LIS) im Auftrag des Senators für Bildung und Wissenschaft. Als Mitarbeiter sind im Projekt primär Studenten der Universität Bremen beschäftigt. Für den erforderlichen Support und die dafür zu veranschlagenden Kosten wird jeder Schule ein individuelles Angebot durch S3 unterbreitet. Während die Nutzung der FAQ's und der Telefonberatung mit dem jeweiligem Entgelt abgegolten sind, wird der Vor-Ort-Service extra abgerechnet.

Momentan wird der S3 in einen Verein umgewandelt. Im Zentrum der Vereinstätigkeit wird weiterhin die Unterstützung der Bremer Schulen stehen, generell ist aber eine Ausweitung der S3-Aktivitäten auf andere zuganganbietende Institutionen möglich. Entsprechende Beteiligungsmöglichkeiten müssen mit den S3-Verantwortlichen abgesprochen werden.

6. Die Schaffung weiterer Zugangsorte in bisher unterversorgten Gebieten Bremens

Wie in Kapitel I.3 gezeigt, herrscht zur Zeit eine Unterversorgung mit betreuten Internetzugängen in den meisten sozial benachteiligten Gebiete Bremens. Dort sollten die Möglichkeiten betreuter Internetnutzung kurzfristig verbessert werden, um der durch die Nichtnutzung implizierten zusätzlichen Benachteiligung dieser ohnehin schon sozial schwächeren Bevölkerungsgruppen entgegenzuwirken. In den als benachteiligt geltenden Gebieten Kattenesch, Kirchhuchting und Osterholz-Tenever werden innerhalb der nächsten Monate jeweils 1 Webpunkt eröffnet werden, so dass es zu einer Verbesserung der Zugangssituation kommen wird. Dennoch werden weitere Aktivitäten erforderlich sein, um die Situation grundlegend zu verbessern (vgl. Anhang A).

Ein potentieller Partner für den Aufbau neuer Zugangsorte ist die GEWOBA AG, die u.U. geeignete Räumlichkeiten für einen Zugangsort bereitstellen könnte. Grundvoraussetzungen für eine Beteiligung der GEWOBA ist, dass , (a) die GEWOBA im Gebiet eines geplanten Zugangsortes einen hohen Wohnraumbestand besitzt, und (b) eine Trägerorganisation für den Betrieb des geplanten Zentrums vorhanden ist. Die GEWOBA ist auch an der mit rund 200 Mio. veranschlagten Sanierung im Stadtteil Osterholz-Tenever beteiligt. Vielleicht kann im Rahmen der Sanierung auch die Förderung betreuter Internetzugangsmöglichkeiten berücksichtigt werden. Die Entscheidung darüber muss eine noch zu gründende Projektgesellschaft an der die GEWOBA zu rund einem Drittel beteiligt sein wird, fällen. Mit der Gründung ist aber nicht vor Sommer nächstens Jahres zu rechnen.

Eine weitere Möglichkeit bestünde in der Auslobung stadtteilbezogener Wettbewerbe zur Schaffung zusätzlicher Zugangsmöglichkeiten. Auf diese Weise versucht man zur Zeit in Baden-Württemberg die Internetnutzung durch zukunftsweisende kommunale Projekte zu verbessern. In einer ersten Runde werden 20 Einrichtungen mit jeweils maximal 25.000 DM zur Umsetzung ihrer Idee gefördert werden. 4 Projekte werden zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal 200.000 DM erhalten um ihr Projekt fortzuführen. Die Förderquote beträgt 50%, so dass auch hier zusätzliche Partner benötigt werden (<http://www.mfg.de/internet-fuer-alle.de>). Eine vergleichbare Initiative für Bremen könnte dazu beitragen Institutionen und Investoren für die Schaffung weiterer Zugangsorte zu interessieren.

7. Der Einsatz mobiler Internetzugänge

In Regionen, in denen es wegen geringer Siedlungsdichte ortsgebundene betreute Internetzugänge nur geringe Nachfrage finden, werden häufig mobile Systeme eingesetzt, um auch der dort lebenden Bevölkerung Möglichkeiten zur Internetnutzung zu bieten. Unter bestimmten Voraussetzungen erachten wir den Einsatz eines mobilen Zugangs auch für Bremen als sinnvoll. Dabei kommen vor allem zwei Einsatzbereiche in Betracht:

1. die ortsungebundene Präsentation und Demonstration der Nutzungsmöglichkeiten des Internets für unterschiedliche Zielgruppen,
2. die gezielte Schulung von Multiplikatoren und Nutzern an beliebigen Orten auch über Bremen hinaus.

7.1 Das Mobile Internet Café (MiC) in Baden-Württemberg

Mobile Internetkonzepte werden in Deutschland seit Mitte der neunziger Jahre vor allem im ländlichen Raum und in Stadtrandlagen eingesetzt. Die bisher damit gemachten Erfahrungen sind sehr positiv.

Seit Oktober 1997 werden in Baden-Württemberg mehrere Mobile Internet Cafés (MiC) (<http://www.mfg.de/mic/>) eingesetzt. Die mit den MiCs verfolgten Ziele sind die Präsentation und Demonstration der vielfältigen kommunikativen Nutzungsmöglichkeiten des Internets gegenüber unterschiedlichsten Bevölkerungsgruppen. Ein MiC besteht aus 6 bis 10 Computern, passenden Stehtischen für die Geräte und einem Messestand für eine ansprechende Präsentation. Auf Stühle wurde verzichtet, um die Nutzer nicht zum ‚dauerhaften‘ Verweilen einzuladen. Für den Transport reicht ein Kleinbus. Bisher wurden die MiC's jeweils von einer im Rahmen einer ABM beschäftigten Person betreut. Die Mitarbeiter verfügen nicht zwingend über eine medienpädagogische Ausbildung. Voraussetzung werden die Begeisterung für das Medium Internet und kommunikative Kompetenz. Die bewusst einfach gehaltene technische Konfiguration des MiC's erfordert zudem keine tiefergehenden informationstechnischen Kenntnisse der Mitarbeiter.

Ein typischer MiC Einsatz beginnt mit einem kurzen ca. 15minütigen Interneteinführungsvortrag. Dieser orientiert sich an Themen, die den Teilnehmern aus ihrer eigenen Lebenswelt bekannt sind (z.B. die eigene Gemeinde im Internet), um Vertrauen zu schaffen und bestehende Hemmschwellen zu reduzieren. Nach dem Vortrag können die unterschiedlichen kommunikativen Möglichkeiten des Internets unter Anleitung des MiC-Personals ausprobiert werden. Es werden auch zielgruppen- und themenspezifische Veranstaltungen angeboten. Zwischen Oktober 1997 und Oktober 1999 haben ca. 35.000 Menschen eines der insgesamt vier MiCs genutzt. Veranstaltungen mit dem MiC dauern zwischen einem und drei Tagen und kosten pro Tag rund 400 DM.

Die Ausstattung der MiC's wurde überwiegend durch Sponsoren finanziert, deren Logos im Gegenzug auf den Fahrzeugen, dem Messestand und der zum Projekt gehörenden Webseite präsentiert werden. Das Land Baden-Württemberg hat sich mit einer

Anschubfinanzierung von 30.000 DM an dem Projekt beteiligt. Seit September 1999 wird das MiC auch als Mobile Internetschule (moBIS) genutzt. Nach Vorgabe eines Themas aus den Bereichen Computer- oder Internetnutzung plant die Akademie Ländlicher Raum die jeweiligen Seminare. Durchgeführt werden diese von einem Mitarbeiter der Akademie oder einer externen Honorarkraft. Für einen Seminartag, an dem 10 Personen teilnehmen können, werden 800 DM berechnet.

In Nordrhein-Westfalen werden seit Ende 1998 zwei sogenannte Webmobile äußerst erfolgreich für die Vermittlung von Mediennutzungskompetenz für Jugendliche und Multiplikatoren aus der Jugendarbeit im ländlichen Raum eingesetzt (<http://www.webmobil.de>).

7.2 Implikationen für ein Bremer Konzept Mobiler Internetzugänge

Für mobile Internetzugänge in Bremen ergeben sich aus den geschilderten Beispielen folgende Anregungen:

1. Kooperation über Bremen hinaus

In der Stadt Bremen selbst erscheint die Schaffung mobiler Internetzugänge zu Schulungszwecken aufgrund der zunehmenden Zahl stationärer Nutzungsorte nicht sinnvoll. Höchstens in den Stadtrandlagen und in Bremerhaven besteht u.U. entsprechender Bedarf. Auf Basis einer Kooperation mit den angrenzenden niedersächsischen Landkreisen ließen sich aber weitere Gebiete erschließen, in denen aufgrund ihrer peripheren Struktur und dem damit verbundenem Mangel an Zugangsorten ein weitaus höherer Bedarf für den Einsatz mobiler Lösungen besteht als in Bremen. Denkbar wäre insbesondere der Einsatz im Bereich der Jugendarbeit. Zumindest im Landkreis Osterholz besteht großes Interesse an einem solchem Projekt.

Bremen selbst könnte von einer solchen Kooperation insofern profitieren, als die mobilen Zugänge zu Werbezwecken im Rahmen öffentlicher Veranstaltungen (z.B. Messen oder Kulturveranstaltungen) oder an Orten mit hohem Publikumsverkehr (z.B. am Wochenende im Innenstadtbereich) eingesetzt werden könnten. So können zusätzliche potentielle Nutzer angesprochen werden, die auf andere Weise noch nicht erreicht wurden. Neben der Bereitstellung von Informations- und Werbematerial hätte man die Möglichkeit, das Internet unter fachkundiger Anleitung auszuprobieren. Dabei könnte auf bestehende Orte betreuter Internetnutzung und Möglichkeiten zum Erwerb von Mediennutzungskompetenz hingewiesen werden, um die erste Nutzungserfahrung zu vertiefen. Interessierte könnten sich zu diesem Zweck u.a. an Ort und Stelle eine Liste mit wohnortnahen Zugangsorten und Möglichkeiten zum Erwerb von Mediennutzungskompetenz erstellen lassen. Natürlich könnte das Internetmobil auch in zielgruppenspezifischen Kontexten eingesetzt werden, wobei allerdings dafür zu sorgen wäre, das für solche Einsätze zielgruppenadäquate Informationsmaterialien vorhanden sind und das begleitende Personal über ausreichende Kenntnisse im Umgang mit der jeweiligen Zielgruppe verfügt.

2. Personelle Ausstattung

Für die Organisation und Umsetzung eines Konzeptes mobiler Internetzugänge sollte eine feste Stelle geschaffen werden. Für die Betreuung kommt auch eine ABM-Kraft in Frage, wie das Beispiel aus Baden-Württemberg zeigt. Der Betreuer wäre für den organisatorischen Betrieb (Terminvergabe, Gerätewartung, etc.) und die (Mit)durchführung der Einsätze zuständig. U.U. könnte das Internetmobil an die unten näher beschriebene Koordinationsstelle Betreute Internetnutzung angegliedert werden. Dies hätte den Vorteil, dass der zuständige Mitarbeiter für den mobilen Zugang bei Leerlauf in der Koordinierungsstelle mitarbeiten könnte und das Internetmobil über die Koordinierungsstelle jederzeit erreichbar wäre. Für die Durchführung zielgruppenspezifischer Einsätze müsste u.U. auf jeweils geeignete Honorarkräfte zurückgegriffen werden. Denkbar wäre z.B. die Zusammenarbeit mit Studenten aus geeigneten Studienfächern (z.B. Pädagogik).

3. Finanzierung

Wie im Fall des MiC's sollte auch beim Bremer Internetmobil versucht werden, zumindest einen Teil der Ausstattung über Sponsoring zu beschaffen. Als Gegenleistung können potentiellen Sponsoren unentgeltliche Werbeflächen auf dem Fahrzeug und dem Messestand angeboten werden. Zumindest ein Teil der Kosten für die mobilen Zugänge könnte über Vermietungen des Fahrzeugs refinanziert werden. Das gilt vor allem für die Nutzung durch die an Bremen grenzenden niedersächsischen Landkreise.²⁵ Des weiteren könnte man Unternehmen aus der Internetbranche anbieten, bei den Einsätzen des Internetmobils Werbung für ihre Angebote zu betreiben (in Frage kämen z.B. Internet Service Provider, Online-Buchhandlungen, etc.).

8. Werbung für und Informationen über die Möglichkeiten betreuter Internetnutzung

Die wenigen existierenden Studien, die Hinweise über die Einstellungen der Nichtnutzer gegenüber dem Internet liefern, zeigen, dass die große Mehrzahl der Nichtnutzer auch in naher Zukunft nicht online gehen wird und dementsprechend nur wenig Interesse an den über das Internet möglichen Kommunikations- und Transaktionsformen hat, weil sie diese weder für den Beruf noch privat zu brauchen glaubt. Erste Untersuchungen weisen darüber hinaus auf eine wachsende Gruppe von Menschen hin, die das Internet früher genutzt, die Nutzung inzwischen aber eingestellt haben.²⁶

²⁵ Dabei wäre noch zu überprüfen, wie eine konkrete Kooperation aussehen könnte und unter welchen Bedingungen sich z.B. die Kreise am Betrieb eines solchen Modells beteiligen würden.

²⁶ Nach Angaben der @fatsc Untersuchung gehörten im März 2000 78,2% der Bevölkerung über 14 Jahre nicht zu den Internetnutzern (49,6 Mio.). Von dieser Gruppe erklärten 31 Mio. (62,4%), dass sie nicht planen, innerhalb der nächsten 6 Monate online zu gehen. Einer Untersuchung des VDE vom Februar 2000 zufolge ist das Interesse an der Nutzung von IuK-Technologie nach wie vor gering und lediglich die Beschaffung von Informationen über Datennetze wie dem Internet fand das Interesse von knapp einem Drittel der Bevölkerung. Ein weiteres Drittel sah sich überhaupt nicht in der Lage eine Antwort zum Interesse an IuK-Technologien zu machen. Auch der ARD/ZDF-Offline-Studie zufolge hat ein großer Teil der Nichtnutzer schlichtweg kein Interesse an der Internetnutzung, weder beruflich noch privat (vgl. Kubicek/Welling 2000: 20ff).

Dies könnte daran liegen, dass es für sie nichts Interessantes im Netz gibt. Wahrscheinlicher ist jedoch, dass sie das für sie Interessante nicht finden konnten. Die Einstellungen der Nicht-Nutzer zum Internet sind oft stark affektiv und von Vorurteilen geprägt. Daher kommt es darauf an, die Bereitschaft zu wecken, die Vorurteile durch Erfahrungen zu überprüfen und ggf. zu korrigieren. Bei der Entwicklung entsprechender Aktivitäten für Bremen sollten neben der Präsentation von für interessant gehaltenen Anwendungen die Orte betreuter Internetnutzung als die geeigneten Lokalitäten herausgestellt werden, wo man den Gebrauch dieser Anwendungen erlernen kann. Da die Orte betreuter Internetnutzung auch von Menschen mit alternativen Zugangsmöglichkeiten genutzt werden, halten wir eine zweigleisige Vorgehensweise für sinnvoll: Einerseits sollten Nichtnutzer durch traditionelle Werbeträger auf die Vorteile und Möglichkeiten der Internetnutzung und die betreuten Zugangsorte aufmerksam gemacht werden. Zusätzlich sollten alle im Zusammenhang mit der betreuten Internetnutzung relevanten Informationen (z.B. Zugangslokalitäten, aktuelle Kurs- und Projektangebote) auch über ein internet-basiertes Informationssystem zugänglich sein.

8.1 Werbung für die betreute Internetnutzung

Im Mittelpunkt der Werbung für die betreuten Internetzugänge sollten die möglichen Vorteile und der damit assoziierbare Mehrwert der Internetnutzung für den Nutzer stehen. Dabei dürfen die bestehende Skepsis und Vorurteile großer Bevölkerungsteile gegenüber dem Internet nicht ausgeklammert werden. So könnte z.B. explizit darauf hingewiesen werden, dass an den Orten betreuter Internetnutzung kompetenter Rat über die Chancen und Risiken des Online-Shoppings gegeben und Verbraucherkompetenz vermittelt wird (was natürlich voraussetzt, dass die Mitarbeiter der Zugangsorte über das erforderliche Wissen verfügen).

Als nützlich könnte sich auch der Bezug von Werbeaktivitäten auf den lebensweltlichen Erfahrungszusammenhang potentieller Nutzer erweisen. Wem z.B. die mit Behördengängen häufig verbundenen langen Wartezeiten vor Augen geführt werden, der wird u.U. im zur Zeit im Aufbau befindlichen Online-Transaktionssystem Bremer Online Services (BOS) einen Mehrwert in Form eines Zeitgewinns erkennen. Ganz ähnlich könnte mit dem Stadtinformationssystem Bremen.de verfahren werden. Auch in diesem Fall könnte der lokalen Kontext des Angebots als Nutzungsvorteil vermarktet werden (z.B. Verbindungssuche bei der BSAG, Restaurants suchen und finden, interaktiver Stadtplan). Zusätzlich könnten einzelne Zielgruppen mit speziell an ihren Interessen orientierten Angeboten angesprochen werden.

Als Träger entsprechender Werbemaßnahmen kommen einerseits die klassischen und etablierten Werbeträger wie Plakate, Broschüren, Zeitungsanzeigen und Radiowerbung in Frage. Darüber könnte ein Internet-Info-Mobil in Betrieb genommen werden, das bei öffentlichen Veranstaltungen und an öffentlichen Orten mit hohem Publikumsverkehr eingesetzt werden könnte. Neben der Bestückung mit entsprechendem Werbematerial könnte hier das Internet an Ort und Stelle ausprobiert werden und Interessierte zur weiteren Nutzung an geeignete Örtlichkeiten verwiesen werden (vgl. Kapitel II.7). Darüber hinaus ist an ein Call-Center zu denken, bei dem man u.a. nach dem nächsten öffentlichen Internetzugang fragen kann.

8.2 Das Informationssystem ‚Betreute Internetnutzung‘

Als Ergänzung ‚konventioneller‘ Werbeaktivitäten schlagen wir den Aufbau eines internet-basierten Informationssystems ‚Betreute Internetnutzung‘ vor. Über ein solches System wären nicht nur alle Orte betreuter Internetnutzung inklusive ihres Leistungsprofils ermittelbar, für Nutzer bestünde zudem die Möglichkeit sicher jederzeit über alle aktuellen Kurse und Projektangebote im Bereich der Internetnutzung zu informieren.

Eine recherchierbare Datenbank könnte theoretisch in die Struktur von [bremen.de](http://www.bremen.de) eingebundene werden. Diese Lösung ist zu empfehlen, da dabei vorhandene Elemente des Stadtinformationssystems auch für das Informationssystem ‚Betreute Internetnutzung‘ verwendet werden könnten. Das unter <http://www.bremen.de/stadtplan/> abgelegte Muster vermittelt einen ersten Eindruck über die mögliche Form eines solchen Systems (vgl. Anhang D). Um den erforderlichen Aufwand zur Pflege eines solchen Systems gering zu halten, sollten die beteiligten Institutionen so weit wie möglich in der Lage sein, ihre Informationen selbst in die entsprechenden Datenbanken einzupflegen.²⁷ Denkbar wäre nicht nur die Möglichkeit online nach geeigneten Kursen zu suchen, sondern sich auch gleich per E-Mail dazu anmelden.

Das skizzierte System würde auch die Informationsgrundlage für ein telefonisches Informationssystem bereitstellen. Ein solcher alternativer Zugang zum Informationssystem ‚Betreute Internetnutzung‘ ist erforderlich, um auch den Internet-Nichtnutzern die Nutzung des Informationssystems zu ermöglichen. Über ein Call-Center könnten Interessierte erfahren, wo sie für sich geeigneten Möglichkeiten zur Internetnutzung und zur Teilnahme an Kursen und Schulungen finden können.

9. Die Erweiterung des Aufgabenspektrums betreuter Internetzugangsorte

Im ersten Teil dieser Studie ist deutlich geworden, dass die ungenügende und diskontinuierliche Finanzierung der Lokalitäten betreuter Internetnutzung eines der Hauptprobleme für die Sicherung eines dauerhaften und qualitativ hochwertigen Angebots ist. Eine Möglichkeit dieses Problem zumindest teilweise zu lösen, ist die Erweiterung des Aufgabenspektrums der Zugangsorte mit dem Ziel, den selbsterwirtschafteten Eigenanteil zu erhöhen. Entsprechende Aktivitäten lassen sich auf vier Grundbereiche verteilen:

1. Weiterführende Schulungen

Neben einem Grundangebot unentgeltlicher oder kostendeckender Schulungsangebote werden an den Zugangsorten professionelle (z.B. berufsqualifizierende) Schulungen und Kurse angeboten, die so kalkuliert sind, dass der Zugangsort dadurch zusätzliche Deckungsbeiträge erwirtschaften kann.

²⁷ Ein ähnliches System ist das *Integrierte Weiterbildungsinformationssystem*, das vom *Senator für Bildung und Wissenschaft* betrieben wird (<http://www.bremen.de/weiterbildung/index.html>). Dort besteht u.a. die Möglichkeit nach Kursangeboten der meisten Bremer Weiterbildungseinrichtungen zu suchen.

2. Technische Unterstützungsleistungen

Das Computerzentrum bietet kostenpflichtige Dienstleistungen für Privatpersonen (z.B. Behebung von Computerproblemen im Wohnbereich) und für kleine und mittelständische Unternehmen in der Nachbarschaft des Zentrums an. Die Leistungen werden von Mitarbeitern des Zentrums erbracht, die zuvor im Zentrum entsprechend qualifiziert wurden. Auf diese Weise hat der Betrieb eines Computerzentrums auch positive Auswirkungen auf die Beschäftigungsstruktur vor Ort.

3. Kommerzielle Nutzung der Einrichtung

Privatpersonen und Unternehmen wird die Möglichkeit geboten, die technische Infrastruktur des Zentrums gegen Entgelt für kommerzielle Zwecke zu nutzen.

4. Anbieten weiterer geldwerter Dienstleistungen und Angebote

Neben technischen Unterstützungsleistungen werden weitere Dienstleistungen gegen Entgelt angeboten. Darunter könnten z.B. das Erstellen von Webseiten für Vereine, Verbände und staatliche Einrichtungen fallen oder die professionelle Erledigung von Rechercheaufträgen. Auch diese Arbeiten können von Mitarbeitern der Zentren oder von Kursteilnehmern erledigt werden, die zuvor eine geeignete Qualifizierung durchlaufen haben.

Ein derartiges Modell ist sicherlich nicht für alle Orte betreuter Internetnutzung geeignet. Ob ein Zugangsort alle vier aufgeführten Punkte oder nur einige davon anbieten kann, hängt z.B. von der Größe des jeweiligen Zugangsortes ab, von der Qualifizierung der Mitarbeiter und der Notwendigkeit Menschen zu finden, die für die Mitarbeit geeignet sind. Je mehr zusätzliche Aufgaben ein betreuter Zugangsort übernehmen kann, desto besser sind seine Chancen, sich zumindest partiell von der Abhängigkeit von externen Fördermitteln zu befreien. Voraussetzung wäre ein entsprechendes Informations- und Beratungsangebot.

10. Aufbau einer Koordinationsstelle ‚Betreute Internetnutzung‘

Bei den bisher vorgeschlagenen Maßnahmen wurde mehrfach darauf verwiesen, dass sie leichter realisierbar oder effektiver werden, wenn sie auf gemeinsamen Informationsgrundlagen aufbauen können, wenn sich die einzelnen Träger austauschen und abstimmen, und dass Kosten gesenkt werden können, wenn Ressourcen gemeinsam genutzt werden.

Um die Bedingungen der betreuten Internetnutzung in Bremen dauerhaft zu verbessern, empfehlen wir daher die Koordinierung der erforderlichen Aktivitäten durch eine zentrale Koordinierungsstelle. Eine für diese Aufgabe geeignete Institution gibt es unseres Erachtens zur Zeit noch nicht in Bremen. Die Koordinierungsstelle sollte u.a. als Intermediär zwischen den verschiedenen Akteuren fungieren und die unterschiedlichen Aktivitäten zur Verbesserung der Internetnutzung in Bremen synergetisch zusammenführen und dabei u.a. die folgenden Aufgaben übernehmen:

Unterstützung von zuganganbietenden Organisationen bei der Suche nach Partnern für Sponsoring und Public-Private Partnerships,

- Lokalisierung, Aufbereitung und Weitergabe von Informationen über existierende Förderungsmöglichkeiten für den Bereich Internetnutzung,

- Koordination und Moderation der Abstimmung medienkompetenzvermittelnder Angebote zwischen den verschiedenen Akteuren,
- Betreuung der ‚Internet-für-alle-Bremen‘-Mailingliste (IFAB-Mailingliste),
- Betreuung und Pflege des Informationssystems Betreute Internetnutzung,
- Organisation und Betrieb einer Einkaufsgemeinschaft zum Erwerb von Hard- und Software,
- Koordination gemeinsamer Aktivitäten zugangsanbietender Institutionen im Bereich Öffentlichkeitsarbeit,
- Unterstützung zugangsanbietender Institutionen im Bereich Personalplanung und –versorgung.

Um effektiv arbeiten zu können, sollte die KoBI mit mindestens 2 Personen besetzt werden. Diese Stellen sollten nicht im Rahmen temporärer Beschäftigungsformen geschaffen werden, um die für die erfolgreiche Arbeit einer solchen Institution erforderliche Kontinuität zu gewährleisten. Wir empfehlen die Gründung und den Aufbau der Koordinationsstelle als eine der ersten zu ergreifenden Maßnahmen im Sinne einer Infrastrukturmaßnahme. Diese Einrichtung könnte dann bei der Initiierung der anderen von uns vorgeschlagenen Maßnahmen zur Verbesserung der betreuten Internetnutzung eine wichtige Rolle übernehmen und andere Institutionen eventuell entlasten. Das TIME-Programm erscheint für eine Anlauffinanzierung geeignet.

Teil III: Möglichkeiten zur Realisierung und Finanzierung von Initiativen im Rahmen des Leitprojektes ‚Betreute Internetzugänge‘

In diesem dritten Teil der Studie werden verschiedene Möglichkeiten aufgezeigt, die zur Umsetzung und Finanzierung der in Teil II vorgeschlagenen Initiativen in Frage kommen. Unserem Kenntnisstand zufolge gibt es zur Zeit kein einzelnes Förderprogramm, aus dem sich ein die verschiedenen von uns vorgeschlagenen Initiativen vereinendes Leitprojekt finanzieren ließe. Daher sollten die nachfolgenden Möglichkeiten parallel genutzt werden, um sukzessive die Empfehlungen zur Verbesserung der betreuten Internetnutzung in Bremen umzusetzen.

1. Förderprogramme

1.1 Bremen in T.I.M.E. – Rahmenprogramm zur Landesinitiative „Informations- und Mediennutzung“

Im Rahmen des T.I.M.E.-Programms sollen bis zum Jahr 2005 jährlich 20 Mio. DM eingesetzt werden, um die Nutzung von IuK-Technologien in allen gesellschaftlichen Bereichen zu intensivieren. Die Förderschwerpunkte für das Jahr 2001 sind E-Commerce, Neue Arbeitsmethoden (mobile kooperative work, smart office), E-Learning, Medienwirtschaft und die Sonderförderung Bremerhaven. E-Learning knüpft prinzipiell an die hier vorgeschlagenen Initiativen im Bereich der Medienkompetenzvermittlung an. Allerdings sind die von der Staatsräte-Steuerungsgruppe vorgeschlagenen Maßnahmen zur Förderung in 2001 vor allem in den Bereichen ‚Forschung und Wissenschaft‘ und ‚berufliche Qualifizierung‘ angesiedelt. Innerhalb des zweiten Bereichs sehen wir zumindest Anknüpfungspunkte für die betreute Internetnutzung.

Die vorgeschlagene Entwicklung handlungs- und adressatenorientierter digitaler und mediengestützter Lehr- und Lernkonzepte könnte auch der Nutzer- und Multiplikatorschulung im Bereich betreuter Internetnutzung zugute kommen. Auch die empfohlene offene Telelearning-Plattform des Landes Bremen und die Entwicklung und Nutzung von zeit- und ortsunabhängigen Lernsystemen der beruflichen Qualifizierung für die Anforderungen des lebenslangen Lernens könnten bei der betreuten Internetnutzung Verwendung finden. Wir halten die Orte betreuter Internetnutzung prinzipiell für geeignet zur Erprobung solcher Systeme und zur Heranführung der Nutzer an die selbigen. Bei der Auswahl von T.I.M.E.-Förderungsschwerpunkten für 2002 ist es wünschenswert, die betreute Internetnutzung zu einem der Schwerpunktthemen zu machen und entsprechende Maßnahmen zur Förderung vorzuschlagen.

1.2 WiN – Wohnen in Nachbarschaften und Soziale Stadt

WiN ist das noch bis 2004 laufende Bremer Städtebauförderungsprogramm für die Realisierung von Maßnahmen zur Verbesserung der Lebensbedingungen in den sozial benachteiligten Stadtteilen Bremens. Seit kurzem wird das Programm durch Mittel aus dem Bund-

Länder-Programm ‚Soziale Stadt‘ ergänzt. Gefördert werden investive und konsumtive Investitionen. Darunter fallen u.a. bauliche Maßnahmen (z.B. Um- oder Ausbau eines Computerraumes), Anschaffung von Hardware, aber auch Honorarmittel. Diese müssen unmittelbaren Projektbezug haben. So können z.B. Honorare für Durchführung von Internetkursen Teil eines Projektantrages sein, generelle Lohnaufwendungen für Verwaltungstätigkeiten hingegen nicht. Antragsberechtigt sind ausschließlich Projekte, die in den folgenden Stadtteilen liegen: Blockdiek, Grohner Düne, Gröpelingen, Hemelingen, Kattenturm, Lüssum-Bockhorn, Marßeler Feld, Osterholz-Tenever, Sodenmatt/Kirchhuchting und Neue Vahr (Nord, Südwest, Süd).

Jährlich stehen für jedes Gebiet rund 500.000 DM zur Verfügung (WiN: 300.000 DM, Soziale Stadt: 200.000 DM). Gefördert werden nur neue und zusätzliche Vorhaben. Entsprechende Projekte müssen innovativ und/oder integrativ und/oder nachhaltig sein. Bisher wurden drei Internetprojekte finanziell gefördert. Förderungsvoraussetzung ist, dass ein Projekt verschiedenen Handlungsfelder zuzuordnen ist. Für die betreute Internetnutzung sind die folgenden Handlungsfelder relevant:

Handlungsfeld 3: Wirtschaftliche Effekte und Ökonomie

Umfasst u.a. Bewerbungsberatung und -training; gezielte Fort- und Weiterbildung hinsichtlich regionaler Arbeitsplätze, Hilfen zum Auf- und Ausbau von regionalen Netzwerken / Nachbarschaftshilfen und den Aufbau von Kooperativen.

Handlungsfeld 4: Bildung, Qualifizierung und Beschäftigung

Beinhaltet die Durchführung von Bildungs- und Qualifizierungsvorhaben für verschiedene Zielgruppen des geförderten Stadtteils, Beschäftigungsprojekte in Kooperation zwischen Beschäftigungsträgern, Firmen und lokalen Partnern, Vorhaben zur Entwicklung von quartiers- und bewohnerbezogenen Dienstleistungen in Verbindung mit Qualifizierungs- und Beschäftigungsmaßnahmen.

Handlungsfeld 5: Gemeinwesenbezogene Prävention und Integration

Schließt die Stärkung des Engagements von Bewohnern, den Abbau sozialer Spannungen, die Verbesserung der Integration und Förderung des nachbarschaftlichen Zusammenlebens sowie der Identifikation mit dem Wohngebiet ein. Dies kann z.B. durch Vorhaben und Projekte zur Schaffung von Treff- und Anlaufstellen geschehen.

Handlungsfeld 6: Soziale und kulturelle Netzwerke/Förderung von Eigeninitiative und Selbstorganisation.

Zielt u.a. auf die Verstärkung und Schaffung von sozialen Netzwerken und nachbarschaftlichen Aktivitäten und Projekten wie dem Aufbau von Beteiligungs- und Mitwirkungsstrukturen. Eingeschlossen sind auch Aktivitäten zur Meinungsbildung und Interessensvertretung

wie z.B. Bewohner-Seminare, Vorhaben der Bewohnermobilisierung und Bewohnerplanungsgruppen.

WiN sieht Projektförderungen für gebietsbezogene Einzelvorhaben mit einer Laufzeit von einem Jahr vor. Es können aber jährliche Folgeanträge gestellt werden. Die Förderungshöchstdauer eines Projektes beträgt vier Jahre. Fördermittel werden nur zur Verfügung gestellt, wenn der Projektträger mindestens 50% der Gesamtkosten (Grundfinanzierung) in Form von Eigenleistungen, Eigenmitteln und Einnahmen aufbringt.²⁸ Beim Amt für Städte- und Wohnungsbau (ASW), das das Programm verwaltet, ist man generell an der Förderung betreuter Internetnutzung interessiert, besonders wenn es sich um Projekte handelt, die nach einer Phase der Anschubfinanzierung zumindest den Großteil ihrer Mittel selbst erwirtschaften können. Vergeben werden die WiN-Mittel aber von einem mit Vertretern mehrerer senatorischer Behörden besetztem Gremium.

2. Lernende Regionen – Förderung von Netzwerken

Dieses neue Förderprogramm des BMBF soll den Aufbau von Netzwerken zur Entwicklung und Erprobung innovativer Maßnahmen im Bereich des lebensbegleitenden Lernens ermöglichen. Gefördert werden soll die Entstehung einer Lernkultur, in der Lernen viel stärker als bisher ein informeller und selbstgesteuerter alltäglicher Prozess ist. Dabei ist die spezielle Förderung bislang benachteiligter Gruppen besonders wichtig.

Durch die im Rahmen des Programms geförderten Maßnahmen sollen die Durchlässigkeit zwischen den Bildungsbereichen erhöht, allgemeine politische, kulturelle und berufliche Bildung stärker verzahnt und die Zusammenarbeit zwischen Bildungs-, Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik sowie anderer Politikfelder mit dem Ziel gestärkt werden, die Persönlichkeitsentwicklung und Handlungsfähigkeit der Menschen umfassend zu fördern und ihre Beschäftigungsfähigkeit zu verbessern.

Förderfähig sind Maßnahmen, im Bereich lebensbegleitendes Lernen, die

- einen Neuaufbau bildungsbereichs- und trägerübergreifender Netzwerke,
- eine Weiterentwicklung bestehender Kooperationen zu bildungsbereichs- und trägerübergreifenden Netzwerke und
- eine Ergänzung des Aufgabenspektrums bestehender bildungsbereichs- und trägerübergreifender Netzwerke

zum Ziel haben.

Gefördert werden nur solche Netzwerke, die u.a. der Stärkung der Bildungsnachfrage und der Nutzerorientierung sowie der gezielten Mobilisierung neuer Lerner (vor allem bisher bildungsferne und benachteiligte Personen) dienen. Die im Rahmen des Netzwerks erforderli-

²⁸ Als kalkulatorischer Wert können für die Eigenleistungen unentgeltliche Arbeitsleistungen des Projektträgers zur Absicherung der Grundfinanzierung eingesetzt werden. Unter Eigenmittel und Einnahmen fallen u.a. Eigenmittel des Projektträgers (und von Kooperationspartnern), Mittel von Ämtern, Stiftungen sowie Spenden, ABM-Mittel und BSHG-§-19-Mittel.

che Profilbildung und die dazu gehörenden Maßnahmen decken sich in vielen Bereichen mit unseren Empfehlungen zur Verbesserung der betreuten Internetnutzung. Dazu gehören u.a. die Erhöhung der Transparenz der Bildungsangebote und der Qualität und Verwertbarkeit der selbigen, die Entwicklung und Erprobung von Fortbildungsmodulen für das Personal und die Förderung des Zugangs zu neuen IuK-Technologien.

Für Bremen haben sich die Angestellten- und die Arbeiterkammer (die ab dem 01.01.01 gemeinsam die Arbeitnehmerkammer bilden werden) bereiterklärt, bis zum 31.01.2001 einen Förderantrag zu stellen. In einem Gespräch signalisierte Herr Dr. Beier, der die Bearbeitung des Antrags für die Angestelltenkammer leitet, Interesse an einer Integration der betreuten Internetnutzung in die Bewerbung.

3. Förderung im Rahmen des Projektes Mediageneration – Kompetent in die Medien-zukunft

Die Gesellschaft für Medienpädagogik und Kommunikationskultur (GMK) hat vom Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend den Auftrag erhalten, ein bundesweites ‚Netzwerk Medienkompetenz‘ aufzubauen (<http://www.mediageneration.net>). Eine Aufgabe dieses Netzwerkes ist es, neue Modellprojektkonzepte für die Medienkompetenzvermittlung zu entwickeln und in Kooperation mit Partnern in der gesamten Bundesrepublik umsetzen.

Zwecks Realisierung entsprechender Projekte wird die GMK ab 2001 über einen Förderpool verfügen, aus dem Projekte aus dem Arbeitsfeld der Medienkompetenzvermittlung unterstützt werden. Nähere Informationen über die Förderungsmodalitäten werden in einer der nächsten Ausgaben der Zeitschrift Nexus veröffentlicht werden (<http://www.mediageneration.net/nexus/nexus001.htm>).

4. Fördermittel im Kinder- und Jugendbereich

Für den Bereich der stadtteilbezogenen Jugendförderung und der außerschulischen Jugendbildung können finanzielle Mittel zum Auf- und Ausbau von Räumen, zum Kauf von Hard- und Software und erforderlichen Möbeln aus den Investitionsmitteln des Anpassungskonzeptes beantragt werden. Die Geldmittel dazu werden durch die noch zu gründende (voraussichtlich im Dezember 2000) Bremer Kinder und Jugendstiftung bereitgestellt werden. Bis zum Jahr 2005 ist die Bereitstellung von rund 800.000 DM geplant. Für das Jahr 2001 sind zusätzlich 100.000 DM für die Qualifizierung von Mitarbeitern aus dem Jugendbereich vorgesehen.

Im geringem Umfang stehen zudem Mittel aus den jeweiligen Stadtteilbudgets zur Verfügung. Mit diesen Geldern können jedoch keine investiven Förderungen vorgenommen werden, wohl aber die finanzielle Unterstützung einzelner medienpädagogisch ausgerichteter Projekte.

5. Die Initiierung weiterer Public-Private Partnerships zur Verbesserung der Möglichkeiten betreuter Internetnutzung

Die Kooperation von Unternehmen und anderen Akteuren auf der Basis von Public-Private Partnerships zur Verbesserung der Möglichkeiten betreuter Internetnutzung hat sich in Bremen bereits bewährt. Bestes Beispiel ist die Kooperation zwischen dem Bremer Senat und der Deutschen Telekom AG beim Aufbau der Webpunkte (vgl. Anhang A). Das Internet-Center Bremen ist das Resultat einer Public-Private Partnership zwischen der Universität Bremen, dem DGB und dem lokalen TK-Unternehmen Nordcom (vgl. Anhang B). Aufgrund des Erfolgs sollte versucht werden weitere Kooperationen zu initiieren.

In Zusammenarbeit mit der europäischen Organisation Pole 21 könnten die Grundlagen für weitere Public-Private Partnerships geschaffen werden. Pole 21 wird von 11 Unternehmen aus dem IuK-Sektor getragen und versteht sich als Katalysator, der die Entwicklung der Informationsgesellschaft in Europa beschleunigen möchte. Im Zentrum der Pole 21-Aktivitäten steht die Unterstützung der Aktivitäten des öffentlichen Sektors bei der Nutzung von IuK-Technologien zur Entwicklung besserer Dienstleistungen, Beschäftigungsmöglichkeiten und neuer Strukturen im Bildungs- und Erziehungsbereich.

Die Arbeit von Pole 21 konzentriert sich auf (1) den Aufbau von Community Portalen, (2) die Förderung internetbasierter Systeme zur Beschäftigungsförderung und Arbeitsvermittlung und (3) Hilfen für Schulen beim Aufbau digitaler ‚Communities‘ für Schüler, Ex-Schüler, Eltern, etc.. Der Aufbau eines Community Portal umfasst neben einem lokalen Portal, das den Onlinezugang zu Behörden, Unternehmen und sozialen und kulturellen Organisationen sicherstellt die Schaffung von hochwertigen Internetzugängen für alle Bevölkerungsgruppen. Pole 21 favorisiert für den Aufbau und Betrieb eines Community Portals eine lokale Organisation. Mit Bremen-Online existiert für Bremen bereits ein allgemeines Portal. Darauf aufbauend könnten nun Subportale für einzelne Zielgruppen entwickelt werden (vgl. auch Anhang F).

Die vorgeschlagene Koordinationsstelle Betreute Internetnutzung könnte im Vorfeld mögliche Partner für Public-Private Partnerships identifizieren. Im Rahmen von mindestens einem durch Pole 21 organisierten Workshop könnten die verschiedenen Akteure (z.B. Senatsbehörden, Universität, gemeinnützige Verbände und Unternehmen) gemeinsam ein ‚Geschäftsmodell‘ für die Initiierung von Public-Private Partnerships entwickeln. Ebenfalls von Pole 21 angebotene regionale und virtuelle Workshops böten eine zusätzliche Möglichkeit mit den Akteuren ähnlicher Projekte Erfahrungen auszutauschen, um die Vorbereitung einer solchen Zusammenarbeit zu optimieren. Die Unterstützung von Pole 21 würde enden, wenn die Public-Private Partnership in die konkrete Umsetzungsphase eintritt.

Weitere Public-Private Partnerships sind das Engagement von Power Up/AOL USA mit dem Jugendzentrum Neustadt, die von Bremen Online Services geplanten Registrierungsstellen. Darüber hinaus gibt es Pläne der Sparkasse, der Stahlwerke und anderer Bremer Unternehmen.²⁹

²⁹ Ansprechpartner bei der Sparkasse ist Herr Drenkwitz (vgl. Anhang H).

Im Rahmen der Vorbereitung eines Projektes könnte Pole 21 auch bei der Herstellung von Kontakten zu potentiellen Partnern auf der Unternehmensseite behilflich sein. Über den Verein Bremen Multimedial und die Handelskammer Bremen könnte versucht werden, weitere Unternehmen für eine Mitarbeit zu gewinnen.

Literaturverzeichnis

- BRISE (Bremer-Regionale-Informationsgesellschaft- Strategie-Entwicklung) (1998): BRISE Strategie und Aktionsplan. Bremen. BRISE.
- Büllingen, Franz; Fries, Cornelia; Hillebrand, Annette (1998): Kompetente Mediennutzung - Eintrittskarte in die Informations- und Wissensgesellschaft? In: Kubicek, Herbert; Bracyk, Hans-Joachim, Klumpp, Dieter, u.a. (Hrsg.): Lernort Multimedia. Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 1998. Heidelberg, R. v. Decker's Verlag. S. 28-40.
- Hillebrand, Annette; Lange, Bernd-Peter (1996): Medienkompetenz als gesellschaftliche Aufgabe der Zukunft. Die neuen Herausforderungen der Informationsgesellschaft. In: Rein, Antje von (Hrsg.): Medienkompetenz als Schlüsselbegriff. Bad Heilbrunn, Deutsches Institut für Erwachsenenbildung. Verlag Julius Klinkhardt. S. 24-41.
- Kubicek, Herbert; Welling, Stefan (2000): Measuring and Bridging the Digital Divide in Germany. Bremen. http://www.stepping-stones.de/frame_d.html [25.09.00].
- NCLIS (U.S. National Commission on Libraries and Information Science) (1999): Moving Toward more Effective Public Internet Access: The 1998 National Survey on Public Library Outlet Internet Connectivity. Washington D.C.
- Röchert-Voigt, Tanja; Wind, Martin (2000): Selbstbedienungsterminals als Zugangsmedium zu den Dienstleistungsangeboten von BOS. Studie für die Bremen Online Services Betriebs- und Entwicklungsgesellschaft mbH (BOS). Bremen. Technologie-Zentrum Informatik, Universität Bremen.
- Senat des Landes Bremen (2000): Bremen in T.I.M.E. - Rahmenprogramm zur Landesinitiative "Informations- und Mediennutzung". Mitteilung des Senats vom 23.05.2000. Drucksache 15/320. Bremen.

Anhang

Anhang A: Vorhaben in konkreter Planungsphase

Zur Zeit befinden sich verschiedene Projekte und Initiativen in der Vorbereitung oder im Aufbau, die u.a. auf die Verbesserung der Möglichkeiten betreuter Internetnutzung abzielen. Diese Aktivitäten (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) werden im folgenden kurz vorgestellt, da sie in naher Zukunft zur weiteren Verbesserung der Möglichkeiten betreuter Internetnutzung beitragen werden. Sie sind bei der Planung von Maßnahmen zur Verbesserung betreuter Internetnutzung zu berücksichtigen.

Das Projekt Web.Punkte in Bremer Schulen

In diesem Jahr haben der Bremer Senat und die Deutsche Telekom AG eine Kooperationsvereinbarung über die Errichtung von bis zu 30 sogenannten Web.Punkten (24 in der Stadtgemeinde Bremen, 6 in Bremerhaven) unterzeichnet (<http://www.webpunkte-bremen.de>). Im Dezember 2000 haben in einer Testphase 6 Web.Punkte ihren Betrieb aufgenommen, 10 bis 15 weitere sollen bis Ende 2001 folgen. Jeder Web.Punkt wird mit bis zu 15 Computern mit Internetanschluss, Standardsoftware und Peripheriegeräten ausgestattet. Die Web.Punkte stehen nicht nur für die Schüler der jeweiligen Schule zur Verfügung, sondern können nach Unterrichtschluss von der gesamten Bevölkerung genutzt werden. In dieser Zeit werden sogenannte Scouts (Schüler der Schule) zur Betreuung der Nutzerplätze bereitstehen. Pro Web.Punkt stehen jährlich rund 15.000 DM zur Verfügung, um den Scouts und externen Kräften eine Aufwandsentschädigung zahlen zu können. Eigeneinnahmen können durch die Erhebung eines niedrigschwelligen Nutzungsentgelds generiert werden.

Die Web.Punkte sollen vor allem für die Bevölkerungsgruppen eine wohnortnahe und attraktive Möglichkeit der Internetnutzung bieten, die bisher über keinen Zugang zum Internet verfügen. Neben der Arbeit der Scouts sieht das Konzept der Web.Punkte die Einbindung von Organisationen in der Nachbarschaft der Schule vor, die ein Interesse daran haben, ihrem eigenem Klientel die Internetnutzung zu ermöglichen.

„Power-Up“ im Jugendfreizeitheim Neustadt

Nachdem das Jugendfreizeitheim Neustadt (JFH Neustadt) nach einem Brand im Dezember 1996 nahezu vollständig zerstört wurde, steht die Wiedereröffnung des wiederaufgebauten Zentrums kurz bevor. Wenn das Freizeitzentrum im März 2001 wiedereröffnet, wird die betreute Internetnutzung einen hohen Stellenwert unter den verschiedenen Angeboten haben. Geplant ist der Betrieb eines aus 8 Computern bestehenden Internetcafés und 2 für die Jugendlichen permanent zugänglichen Internet-PC's im offenen Bereich des Zentrums. Darüber hinaus gibt es eine Zusage über die Ausstattung des Jugendzentrums mit einer sogenannten Power-Up Site (<http://www.powerup.org>). Dazu gehören ein voll ausgestatteter Computerraum mit unentgeltlichen Internet-Accounts, Software, Peripheriegeräten und Geldmitteln zur Finanzierung der notwendigen Betreuung (~60.000DM/Jahr). Viele der Jugendzentrumsnutzer gehören zur Gruppe der sozial benachteiligten Jugendlichen.

Ein Internetcafé im Jugendzentrum Findorff

Das Jugendzentrum Findorff nimmt eine Sonderstellung unter den Bremer Jugendzentren ein, da sein Angebot weit über das für Jugendzentren charakteristische offene und an einzelne Gruppen von Jugendlichen gerichtete Angebot hinausgeht. Zudem erwirtschaftet das Zentrum mehr Eigenmittel als alle anderen Freizeitzentren zusammen. Seit Mitte der neunziger Jahre bietet man mit Schule-Ausbildung-Beruf (SAB) ein umfangreiches Beratungs- und Unterstützungsangebot insbesondere für benachteiligte Jugendliche. Durch die Integration dieses Programms und der Entwicklung neuer Angebote im Rahmen des Jugendbüros BUS (Beratung-Unterstützung-Service) soll das bestehende Angebot weiter ausgebaut werden.

Unterstützt werden soll diese Arbeit durch den zusätzlichen Aufbau eines Internetcafés. Neben Jugendlichen sollen alle Menschen aus dem Stadtteil die Möglichkeit erhalten, das Internetcafé zu nutzen. Geplant ist die Inbetriebnahme von 4 bis 6 Computern. Unterstützung erhält das Projekt u.a. von Bremen Online Services (BOS), die einen betreuten Nutzerplatz im Café einrichten wollen.

Jung hilft Alt ins Internet

Nicht nur die Bremer Heimstiftung, sondern auch das Seniorenbüro, die Sparkasse Bremen, und das ICB arbeiten daran, Senioren geeignete Möglichkeiten zur Auseinandersetzung mit dem Internet anzubieten. Die 3 zuletzt genannten Organisationen planen zur Zeit die Errichtung eines Senioren-Internet-Clubs Bremen in der Bahnhofsvorstadt, der sich speziell an ältere Menschen richten wird. Das Internetcafé sollte noch im Jahr 2000 eröffnet werden. Die Idee für das Café geht auf den Vorschlag einer Bremer Bürgerin im Rahmen des Ideenwettbewerbs Zukunftspuzzle der Sparkasse Bremen zurück und wird von dieser durch eine Anschubfinanzierung gefördert. Darüber hinaus fördert die Sparkasse die Durchführung von Interneteinführungskursen für Senioren, die im Schulzentrum Huchting und in den Räumen der VHS Bremen stattfinden werden. Die Kurse beginnen im Frühjahr und werden mit 5 DM pro Kurstag berechnet werden.

Anhang B: Best Practice Cases

Bei allen festgestellten Defiziten gibt es einzelne Zugangsorte, deren spezifische Komponenten Beispielcharakter für andere Institutionen haben können. Im folgenden Kapitel werden drei Zugangsorte vorgestellt, in denen Ansätze verfolgt werden, die Beispielcharakter für den nachhaltigen Betrieb weiterer Zugangsorte haben.

Lift-Internet-Café

Seit Oktober 1998 betreibt der 1996 gegründete Vereins Brainlift e.V in der im ‚Viertel‘ gelegenen Weberstrasse das Lift-Internet-Café. Der Verein hat sich u.a. zum Ziel gesetzt „...die Option des facettenreichen, schöpferischen Kultur- und Meinungs-austausches zu stützen. Der Verein hat es zu seiner Aufgabe gemacht, in diesem Sinn virtuelle Räume mitzugestalten, Bezugspunkte und Tore in der Realität anzusiedeln und so wechselseitige Interaktion zu ermöglichen“.³⁰ Zur Umsetzung dieser Ziele stehen im Liftcafé 18 Internetarbeitsplätze zur Verfügung. Geöffnet ist das Café 6 Tage pro Woche von 15 bis 24 Uhr. Nach Aussage des Vereinsvorsitzenden liegt die durchschnittliche Auslastung der Zugänge bei rund 80%.

Sieben überwiegend studentischen Teilzeitkräfte sind für den Cafébetrieb und die Betreuung der Internetplätze zuständig. Durch den Cafébetrieb wird die Attraktivität des Zugangsortes gesteigert und eine zusätzliche Einnahmequelle erschlossen. Das Café finanziert sich vollständig aus Eigeneinnahmen. Die Internetnutzung ist mit einem Mindestverzehrzwang von 3 DM pro Stunde gekoppelt. Weitere Einnahmen werden durch die Durchführung verschiedener Fort- und Weiterbildungsangebote für verschiedene Institutionen erwirtschaftet. Seit 1999 werden im Café vom Service Bureau Internationale Jugendkontakte organisierte Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen für Mitarbeiter aus dem Jugendbereich organisiert. Auch die VHS nutzt das Café zur Durchführung verschiedener Kurse. Seit kurzem finden am Wochenende auch kulturelle Angebote statt, die nicht nur zusätzliche Einnahmen generieren, sondern auch neue Nutzer ansprechen sollen.

Hervorhebenswert am Lift-Internet-Café ist vor allem die Tatsache, dass es sich, nach einer sehr geringen staatlichen Anschubfinanzierung bereits seit längerer Zeit selbst trägt. Durch die Kombination von Internetnutzung und Cafébetrieb bietet das Lift-Internet-Café ein angenehmes Nutzungsumfeld für das vorwiegend jüngere Publikum. In Kombination mit der Vermietung des Cafés für Schulungsinitiativen ist auf diese Weise ein erfolgreiches Betriebsmodell entstanden.³¹

Internet-Center Bremen

³⁰ Brainlift e.V. (2000) (<http://www.brainlift.de>).

³¹ Allerdings ist der abendliche Cafébetrieb oft nicht unproblematisch für die Durchführung von Schulungen am nächsten Vormittag, da es doch immer wieder zu Teilnehmerbeschwerden wegen des für den Café- und Kneipenbetrieb ‚typischen‘ Geruchs kommt.

Seit Januar 2000 bietet das Internet-Center Bremen (ICB) die Möglichkeit betreuter Internetnutzung in Kombination mit verschiedenen Angeboten zum Erwerb von Informations- und Kommunikationskompetenz. Dazu stehen 7 Computer im offenen Bereich und ein separater Schulungsraum mit 5 Rechnern zur Verfügung, so dass Schulungen während des regulären Centerbetriebs angeboten werden können. Schulungen werden i.d.R. bei Bedarf angeboten, d.h. sobald genug Menschen im Center Interesse an einem Kurs geäußert haben. Die durchschnittliche Auslastung des zentral in Bahnhofsnähe gelegenen ICB liegt bei rund 90%. Das ICB ist das einzige Zentrum, das eine regelmäßige Statistik über die Centernutzung erstellt.

Das Besondere am ICB ist seine Betreiberstruktur, die auf einer Kooperation zwischen der Universität Bremen, dem Deutschen Gewerkschaftsbund (DGB) und dem TK-Unternehmen Nordcom basiert. Alle drei Partner steuern Sach- und Geldmittel zum Betrieb des ICB bei. Für seine Beteiligung am ICB wurde Nordcom erlaubt, am Zentrumsgebäude und im Zentrum Werbung für das Unternehmen und seine Produkte zu machen. Zwei studentische Mitarbeiter sind zudem Nordcom Vertragshändler und verkaufen die Produkte des Unternehmens im Zentrum. Als Gegenleistung für die Unterstützung des DGB können Mitglieder von drei verschiedenen Einzelgewerkschaften die Zentrumsangebote unentgeltlich nutzen. Durch das Engagement der Universität – nicht nur beim Aufbau des Zentrums – können Jugendliche das Internet unentgeltlich für die Suche nach Praktikums- und Ausbildungsplätzen nutzen. Für die übrigen Nutzer fallen Kosten von 5 DM pro Stunde an.

Der erfolgreiche Betrieb des ICB (seit April sind die Nutzerzahlen kontinuierlich gestiegen) verdeutlicht das Potenzial von Kooperationen zwischen verschiedenen Partnern beim Aufbau und Betrieb betreuter Internetnutzungsmöglichkeiten. Das ICB illustriert insbesondere die Möglichkeiten für Orte betreuter Internetnutzung, die sich durch das Eingehen von Public-Private Partnerships mit privaten Unternehmen für den Betrieb eines betreuten Zugangsortes ergeben.

Internet-Job-Club Gröpelingen

Der vor allem durch Mittel des Europäischen Sozialfonds geförderte Internet-Job-Club Gröpelingen (IJCG) wurde als ein Projekt der Planungswerkstatt e.V. Anfang dieses Jahres gegründet und richtet sich vor allem an die jüngeren Bewohner des sozial benachteiligten Stadtteils Lindenhof. Wesentliche Zielgruppen sind u.a. junge alleinerziehende Mütter und nicht-deutsche junge Erwachsene. Zur Zeit verfügt der IJCG über 6 Computer mit A-DSL Internetzugang, die zur Durchführung von Kursen und Projekten genutzt werden. Die Teilnahme an den verschiedenen Angeboten erfolgt zum einen durch die Mitgliedschaft im IJCG (30 DM pro Monat). Seit Herbst 2000 werden auch Wochenendkurse für Nicht-Mitgliedern zum Preis von rund 100 DM pro Kurs angeboten. Kursinhalten reichen von Interneteinführung speziell für junge Migranten bis hin zu Kursen in Webdesign. Der offenen Nutzung kommt die Arbeit in Projekten am nächsten, da die Teilnehmer dort trotz Themenvorgaben weitestgehend selbst entscheiden können, was sie tun möchten. Daher besteht in den Projekten auch die Möglichkeit der freien Internetnutzung. Viele der Nutzer hätten sonst kaum eine Möglichkeit, das Internet zu nutzen. Nach Aussage von Mitarbeitern verfügen rund zwei

Drittel der Nutzer über keine eigenen Computer. Die Auslastung der verschiedenen Angebote liegt momentan bei rund 95%.

Seit Februar nehmen im IJC Sozialhilfeempfänger im Alter von 23 bis 27 im Rahmen des Projektes ‚Blaue Karte‘ an Qualifizierungsmaßnahmen teil, die langfristig darauf abzielen, den Teilnehmern einen Weg in den 1. Arbeitsmarkt zu ebnen. Teil des Projektes ist eine Arbeitsverpflichtung von 5 Tagensstunden für jeden Teilnehmer. Dabei lernen die Teilnehmer, wie man Internetseiten erstellt. Neben einem Tag zur fachlichen Qualifikation arbeiten die Teilnehmer drei Tage an der Fertigstellung von Webseiten im Rahmen von Auftragsarbeiten.³² Ein fünfter Tag wird ausschließlich für Bewerbungstraining genutzt. Die Auftragsarbeiten ermöglichen den Teilnehmern nicht nur die Mitarbeit an einem ‚echten‘ Arbeitsauftrag, sondern sollen auf Dauer dazu beitragen, die Abhängigkeit des ICG's von Drittmitteln zu reduzieren. In diesem Zusammenhang existieren auch Überlegungen zur Eröffnung eines von ICG-Mitgliedern geführten Schreibbüros. Noch ist es zu früh, um Aussagen über den Erfolg dieser Maßnahmen treffen können. Es handelt sich aber zumindest um wichtige Schritte hin zur Entwicklung eines nachhaltigen Betriebsmodells (s.u.).

³² Im Oktober wurde an den Internetseiten des *Statistische Landesamt* und der Behörde *Stadt-Land-Fluß* gearbeitet. Unter <http://www.schaufenster-bootsbau.de> befindet sich eine Seite, die bereits zusammen von einem Dozenten und zwei Mitgliedern des *IJC's* erstellt wurde.

Anhang C: Die betreute Internetnutzung in den Bremer Bürgerhäusern

Die sieben Bremer Bürgerhäuser (<http://www.bremer-buergerhaeuser.de>) eignen sich vor allem aufgrund der verschiedenen Nutzergruppen (von Kindern und Jugendliche über Erwachsene bis hin zu Senioren) als öffentliche Internetzugangsorte, da so an einem einzigen Ort unterschiedlichste Zielgruppen erreichbar sind. Ein weiterer Vorteil sind die langen Öffnungszeiten der Bürgerhäuser, die bei entsprechender personeller Ausstattung der Zugangsorte lange Nutzungszeiten ermöglichen würden. Einzelne Bürgerhäuser bieten bereits die Möglichkeit zur Internetnutzung.³³

Das umfangreichste Internetangebot der Bürgerhäuser wird in einem Nachbarschaftszentrum angeboten, das dem Bürgerzentrum Neue Vahr angegliedert ist (<http://www.internettreff-waschhaus.de>). Dort stehen 6 Internet-PC's an 3 zweistündigen Terminen zur Verfügung. Im Bürgerzentrum selbst befindet sich ein weiterer Internetzugang für Jugendliche. Im Nachbarschaftszentrum Helene Kaisen existiert ein mit 6 Rechnern ausgestatteter Computerraum, der zur Zeit nur für Schulungen benutzt wird. Ein Angebot zur ausschließlichen Internetnutzung wurde mangels Nachfrage wieder eingestellt. Bisher wurden vor allem Computerkurse angeboten, in denen aber die Internetnutzung einen hohen Stellenwert einnimmt. Seit Anfang November werden drei Internetkurse angeboten. Die Nachfrage nach Computerkursen ist sehr hoch, doch die personelle Situation verhindert ein bedarfsdeckendes Kursangebot.

Das Gemeinschaftszentrum Obervieland und das Gustav-Heinemann-Bürgerhaus bietet seit 1998 bzw. 1997 die eingeschränkte Internetnutzung an. In Obervieland wird im Rahmen des durch den Europäischen Sozialfond geförderten Projekts Jugend und Beruf in Obervieland ein Internetzugang für Jugendliche angeboten. Das Gemeinschaftszentrum unterstützt momentan das örtliche Schulzentrum, in dem es untergebracht ist, bei seiner Bewerbung um einen Web-Punkt. Sollte die Bewerbung erfolgreich sein, will sich das Gemeinschaftszentrum am Betrieb des Web-Punktes beteiligen. Das Gustav-Heinemann Bürgerhaus bietet das Internet bisher nur Gruppen an, die in Projektbezüge involviert sind. Man plant aber die Eröffnung eines mit drei bis vier Computern ausgestatteten Internetcafés.

Die Bürgerhäuser Hemelingen, Mahndorf und Oslebshausen bieten bisher noch keine betreute Internetnutzung an, würden dies in Zukunft aber gerne tun. Zumindest in Hemelingen könnten dazu separate Räume zur Verfügung gestellt werden, in denen ca. 3 Rechner aufgestellt werden könnten. Lediglich das Bürgerhaus Weserteerrassen hat momentan kein Interesse an der Einrichtung betreuter Internetzugänge.

³³ Die hier zusammengefassten Informationen stammen aus zwei Vor-Ort-Interviews im *Nachbarschaftshaus Helene Kaisen* und dem *Bürgerzentrum Neue Vahr* und einer zusätzlichen schriftlichen Kurzbefragung aller Bürgerhäuser.

Anhang D: Informationssystem Betreute Internetnutzung

Die beiden nachfolgenden Screenshots verdeutlichen, wie ein Informationssystem ‚Betreute Internetnutzung‘ aussehen könnte. Der Nutzer hätte die Möglichkeit innerhalb des Stadtinformationssystems bremen.de eine durch einen verlinkten Punkt gekennzeichnete Zugangsmöglichkeit auszuwählen. In einem neuen Fenster würden dann die erforderlichen Informationen erscheinen.

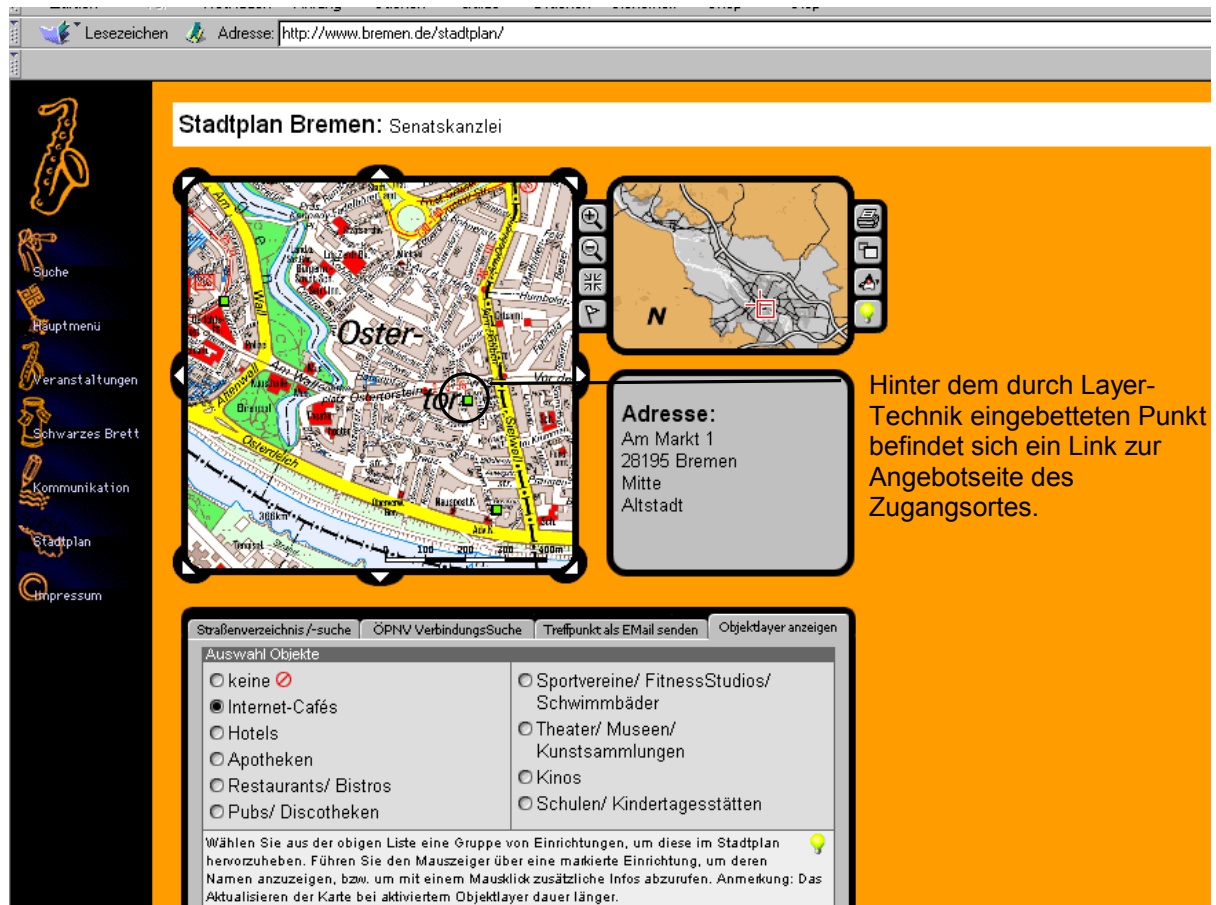








Abbildung 1: Suchmaske


Leesezeichen Adresse <http://www.bremen.de/stadtplan/>



lift - Internetcafé / Brainlift e.V.

 Weberstraße 18
28203 Bremen
  [Standortanzeige](#)

 Mo., Mi., Do., Fr., Sa., So.
15:00-24:00 Uhr
  Sietwall : Linie(n) 2, 3, 3 S, 10, N 12
[Bus/Bahn-Verbindung suchen](#)

 Frank Schreier
  hallo@brainlift.de

 (0421) 77450
  www.liftcafe.de

 (0421) 77452
 

[liftcafe]

Rubrik:	Kaffee & Kuchen, Internet-Cafés, Kneipen, Cocktail-Bars
Biersorten:	Aventinius, Becks, Schneider, Veltins

your web-lift

**Surfen - chatten - mailen
in Bremens Kneipen Viertel Ostertor**

Liftcafe, betreute Internetzugänge zum attraktiven Preis. Einfach Ausgehen, interessante Menschen kennenlernen, an der Bar einen Cocktail trinken und ins Nightlife starten.

Cyberkultur pur

[Zurück](#)

Öffentlichen Kommentar zur Einrichtung...

...lesen (0)
...schreiben

Übergeordnete Einrichtung

[brainlift - Kommunikation und Medien e.v.](#)

Suche
Hauptmenü
Veranstaltungen
Schwarzes Brett
Kommunikation
Stadtplan
Impressum

Abbildung 2: Ausgabeseite des gewählten Zugangsortes

Anhang E: Ansprechpartner für Wohnen in Nachbarschaften (WiN)

<p>Gebiet Blockdiek team 2 - Büro für Moderation, Planungsorganisation und Planungsgrundlagen - Frau Renate Viets, Frau Diana Lemmen Schwerinstraße 2, 28217 Bremen Telefon (0421) 396 7032 Fax (0421) 3808 272</p>	<p>Gebiet Marßeler Feld Frau Ulla Diedrich Projekt Marßel Helsingborger Straße 36, 28719 Bremen Telefon (0421) 636 0651 Fax (0421) 636 5920</p>
<p>Gebiet Grohn Frau Ulla Diedrich Projekt Grohn Bydolekstraße 5, 28077 Bremen Telefon (0421) 65 28 60</p>	<p>Gebiet Osterholz Tenever Herr Joachim Barloschky Planungsbüro Neuwieder Straße 44a, 28325 Bremen Telefon (0421) 42 57 69 Fax (0421) 42 81 36</p>
<p>Gebiet Kattenturm Herr Eberhard Röttgers Projektbüro Agnes-Heineken-Straße 74a, 28277 Bremen Telefon (0421) 82 51 79 Fax (0421) 82 79 41</p>	<p>Gebiet Sodenmatt/Kirchhuchting Frau Inga Neumann Bürger und Sozialzentrum Huchting e.V. Amersfoorter Straße 8, 28259 Bremen Telefon (0421) 361 9953 Fax (0421) 362 19549</p>
<p>Gebiet Lüssum-Bockhorn Frau Heike Binne Planungsbüro Haus der Zukunft Lüssum Lüssumer Heide 6, 28777 Bremen Telefon (0421) 361 79293 Fax (0421) 361 79 294</p>	<p>Gebiet Hemelingen Herr Rolf Herzog Amt für Soziale Dienste, Abt. Ost Wilhelm-Leuschner-Straße 27/27a, 28329 Bremen Telefon (0421) 361 1956 Fax (0421) 361 19899</p>
<p>Gebiet Gröpelingen NN - z.Zt. Geschäftsführung WiN c/o Amt für Wohnung und Städtebauförderung Breitenweg 24/26, 28195 Bremen Telefon (0421) 361 2558 od. 361 4330 Fax (0421) 361 4033</p>	<p>Gebiet Neue Vahr NN - z.Zt. Geschäftsführung WiN c/o Amt für Wohnung und Städtebauförderung Breitenweg 24/26, 28195 Bremen Telefon (0421) 361 2558 od. 361 4330 Fax (0421) 361 4033</p>

Anhang F: Pole 21

Pole21: Towards an information society for all³⁴

Eleven well-established and innovative ICT-companies have taken the initiative to create Pole21, an organisation that attracts knowledge, like a ‘magnetic pole’ and diffuses it again; knowledge on innovative Information and Communication technology for the public sector in Europe.³⁵

Pol21 regards itself as a catalyst that can help to accelerate the development of the Information Society in Europe. Pole21 focuses especially on the local and regional/provincial level by working closely together with Telecities and with Eris@, the groups of European cities and European regions respectively, that want to be aggressive in the implementation of the Information society. The reason for this is simple: The Information Society will only get off the ground if all Europeans will take part in this Information society. Creating equal chances of access to information and services that are being provided through the web is the challenge that can be taken especially at local level.

Pole21 wants to support this very precisely. With all due deference to the several products and services that are available on the market, Pole21 means that decision makers in the public sector are benefited most by short descriptions of what could be done to get the Information Society off the ground locally. What can be done? How to calculate the costs? Which values can be created for whom and how can it be financed. Such ‘solution templates’ can help local decision makers to get a (mostly public-private) joint venture going that can carry out the necessary projects.

At this moment Pole21 focuses on the establishment of three ‘solution templates’:

- community portal: an organisation to be set up locally that takes care of:
 - a high quality of access for all citizens to the Internet with the help of both PC’s, TV and cell phones.
 - A locally oriented porch that gives access to services of both government, concerns and social and cultural institutions.
- web-based employment tool: a system that allows for the citizens to have control over their own employment service directly with:
 - the possibility of a ‘self-test’: what do I want and what am I able to do.
 - the possibility to solve possible deficiencies in qualifications via distance education.
 - direct access to the national vacancy files.
 - Support with the making of a CV and a letter of application.

³⁴ Beim folgenden Text handelt es sich um eine Selbstdarstellung von Pole 21 ohne Quellenangabe.

³⁵ At this moment the following companies participate in Pole21: PriceWaterhouseCoopers, Cisco Systems, Oracle, Hewlett Packard, Getronics, Telindus, Lernout & Hauspic, Fabasoft, Ubizen, Citizen Connect and Intergraph. Pole21 is a not-exclusive joint; concerns that are interested in taking part are welcome.

Because of this system professional labour intermediaries can use their time more efficiently and they can concentrate on the people that can not help themselves.

- educational communities: a simple aid for schools to form a digital community of those people that are interested in that school: pupils, ex-pupils, parents et cetera.

Pole21 is gladly willing to organise workshops on this subject that can lead to a business project on the foundation of community portals.

This will support those and regional local authorities that are interested in realising a competitive advantage by being able to offer a venerable ICT-infrastructure to citizens and business as a complement of the physical infrastructure.

Anhang G: Liste betreuter Internetzugangsorte in Bremen

Zugang für Jedermann

Lift –Internetcafé / Brainlift e.V.

Ansprechpartner: Frank Schreier

Telefon: 0421 / 77442, Fax: 0421 / 77452

Anschrift: Lift – Internetcafé, zu Hd. Frank Schreier, Weberstraße 18, 28203 Bremen

e-mail: hallo@brainlift.de

Web: <http://www.liftcafe.de/>

Internet-Café Bremen (Netwave GmbH)

Ansprechpartner: Markus Becker

Telefon: 0421 / 178880,

Anschrift: Netwave GmbH, Emil Sommer Strasse 4-6, 28329

e-mail: becker@netwave.de

Das Café befindet sich in der Hohentorstrasse 86

Planet Ass@y (Internetcafé)

Ansprechpartner: Herr Kul

Telefon: 0421 / 277- 7947, Fax: 0421 / 277-7947

Anschrift: Wachtstrasse 30/31, 28195 Bremen

e-mail: info@planet-assay.de

Cyberbar – Karstadt

Ansprechpartner: Herr Weinert (Leiter der Multimediabteilung)

Telefon: 0421 / 3071 – 318, Fax: 0421 /3071 - 518

Anschrift: Obernstraße 5-33, 28195 Bremen

Naturfreundejugendhaus Buchtstrasse

Ansprechpartner: Detlef Schröder

Telefon: 0421 / 326022 (Mi 10-12h, Do 11-13h), Fax: 0421 / 326020

Anschrift: Buchtstraße 14 / 15, 28195 Bremen

e-mail: nfj@gmx.net

Cafe 46

Ansprechpartner: Frank Friedrich

Telefon: 0421 / 387-6716

Anschrift: Waller Heerstraße 46, 28217 Bremen

e-mail: chef@cafe46.de

Web: <http://www.cafe46.de>

Internet-Center Bremen

Ansprechpartner: Mathias Klump

Telefon: 0421 / 277-6600, Fax: 0421 / 277-6601

Anschrift: Bahnhofplatz 22-28, 28195 Bremen

e-mail: mk@ic-bremen.de (Mathias Klump)

Web: <http://www.ic-bremen.de>

Internet-Job-Club Gröpelingen

Ansprechpartnerin: Petra Freimann, Renate Bühn

Telefon: 0421 / 611-1220, Fax: 0421 / 611- 1229

Anschrift: Ortstraße 10 a, 28237 Bremen

e-mail: icg-bremen@web.de

Web: <http://www.icg-bremen.de/index.htm>

E@stside Café (Mütterzentrum Osterholz-Tenever e.V.)

Ansprechpartnerin: Maike Selchow

Telefon: 0421 / 428-0483

Anschrift (Mütterzentrum): Neuwieder Strasse 17, 28325 Bremen

e-mail: Eastside-Internetcafe@gmx.de

Das Internetcafé befindet sich in der Kaiserlauterner Str. 1a

Kapitel 8 – Informationszentrum der Bremischen Evangelischen Kirche

Ansprechpartnerin: Frau Köster

Tel. 0421 / 337-8220, Fax.: 0421 / 337-8221

Anschrift: Domsheide 8, 28195 Bremen

Internet & Download Center

Ansprechpartner: ?

Tel.: 0175 / 795-7270

Anschrift: Robert Koch Straße 70, 28277 Bremen

Stadtbibliothek Bremen

Ansprechpartnerin: Barbara Lison (Direktorin)

Telefon: 0421 / 361-4046, 0421 / 361-6903

Anschrift: StadtBibliothek Bremen, Eigenbetrieb der Stadtgemeinde Bremen, Friedrich-Ebert-Straße 101/105, 28199 Bremen

e-mail: bali@edvserv.stabi.uni-bremen.de

Angebote für Frauen und Mädchen (überwiegend)

Internetkurse und offenes, betreutes Internetangebot im FrauenComputerZentrum
Ansprechpartnerin: Frau Andrea Künzel
Telefon: 0421 / 223-5050
Anschrift: Frauen Computer Zentrum Im Frauenstadthaus, Am Hulsberg 11, 28205 Bremen.
Web: <http://www.frauencomputerzentrum.de>

Internet im Mädchentreff Gewitterziegen
Ansprechpartnerin: Ruken Aytas
Telefon: 0421 / 535180, Fax: 557-7656
Anschrift: Kornstrasse 100, 28201 Bremen
e-mail: Gewitterziegen@is-bremen.de
Web: <http://tunix.is-bremen.de/gewitterziegen>

Mädchenhaus Bremen
Ansprechpartnerin: Ruth König
Telefon: 336-5444
Anschrift: Mädchenhaus Bremen e.V., zu Hd. Ruth König, Rembertistrasse 32, 28203 Bremen
e-mail: maedchenhaus@bremen.w4w.net

Mädchenkulturhaus
AnsprechpartnerIn: ?
Telefon: 328798
Anschrift: Heinrichstrasse 21, 28203 Bremen

Mädchentreff Huchting
Ansprechpartnerin: Irmgard Ostersehlte
Telefon: 579-9893 od. 579-9949
Anschrift: Amersfoorter Strasse 8, 28259 Bremen
e-mail: maedchentreffh@compuserve.de

Angebote für Senioren und Seniorinnen

Internet Treffs für SeniorInnen in Bremen (Bremer Heimstiftung)
Ansprechpartnerin: Frau Koopmann
Telefon: 0421 / 243-4171, Fax: 0421 / 243-4299
Anschrift: Marcusallee 39, 28359 Bremen
e-mail: Regina.Koopmann@Bremer-Heimstiftung.de

Internetcafé für SeniorInnen (Seniorenbüro)
Ansprechpartnerin: Frau Busboom

Telefon: 0421 / 320549
Anschrift: Breitenweg 1A, 28195 Bremen

Angebote für Jugendliche

TipZ Jugendinformationszentrum
Ansprechpartner: John Gerardu
Telefon: 0421 / 792620, Fax: 792-6222
Anschrift: Vor dem Steintor 194, 28203 Bremen
e-mail: serviceb@jugendinfo.de

Bund Deutscher PfadfinderInnen (BDP)
Ansprechpartner: Stefan Wörpel
Telefon: 0421 / 490357, Fax: 0421 / 490375
Anschrift: Am Hulsberg 136, 28205 Bremen
e-mail: bdp_bremen@gmx.net
Web: <http://www.bdp-bremen-hulsberg.da.ru>

Medienwerkstatt Bremen e.V. im Wehrschloss
Ansprechpartnerin: Claudia Ney
Telefon: 0421 / 434-1351 und 361-3078
Anschrift: JFH Wehrschloss, Hastedter Osterdeich 230, 28207 Bremen
e-mail: wehrschloss@bre.ipnet.de

Jugendfreizeitheim Findorff
Ansprechpartnerin: Jutta Schöpp
Telefon: 0421 / 361-8160
Anschrift: Neukirchstrasse 23 a, 28215 Bremen

Jugendfreizeitheim Neustadt
Ansprechpartner: Hans-Günter Schwalm (Amt für Soziale Dienste Abt. Süd)
Telefon: 0421 / 361-59728
Anschrift: Thedinghauser Strasse 115 b (Freizeitheim)

Kinder- und Jugendhaus des Bremer Vereins für Jugendhilfe und soziale Arbeit
Ansprechpartnerin: Frau Albrecht-Posehl
Telefon: 0421 / 691-8440
Anschrift: Gröpelinger Heerstrasse 242, 28237 Bremen

Verein zur Förderung integrativen Zusammenlebens in Bremen e.V.

Ansprechpartnerin: Elke Götz
Telefon: 04791 / 6480, 0421 / 639-8686
Anschrift: Bremerhavener Heerstrasse 34, 28717 Bremen

Arbeitskreis Jugendwohngemeinschaften und Jugendberatung e.V.
Ansprechpartner: Herr Stracke
Telefon: 0421 / 337-9488
e-mail: robert.stracke@ajj-jugendhilfe.de

DGB-Jugend Online AG
Ansprechpartner: Henner Günther
Telefon: 0421 / 335-7621
Anschrift: DGB Jugend im Westend, Waller Heerstrasse 294, 28219 Bremen
e-mail: Henner.Guenther@dgb.de oder webmaster@dgb-jugend-bremen.de

Toleranz Jugend Verständigung (TJV) e.V.
Ansprechpartner: Erdogan Kazim ()
Telefon: 0421 / 704001, 0172 / 541-9595, Fax: 0421 / 794-9905
Anschrift: Schildstrasse 12-19, 29203 Bremen

Medienzentrum Bremen / Cafe 46
Ansprechpartner: Klaus Heitkötter
Telefon: 0421 / 387-6720, Fax: 0421 / 387-6711
Anschrift: Waller Heerstr. 46, 28217 Bremen
e-mail: heit@is-bremen.de
<http://www.mz-bremen.de/nullsatt/>

Jugendfreizeitheim Stackkamp
Ansprechpartner: Rolf Danken
Telefon 0421 / 361-3075
Anschrift: Osterhop 90, 28309 Bremen

Jugendfreizeitheim Buntentor
Ansprechpartner: Tobias Hartig
Telefon: 0421 / 361-5769
Anschrift: Geschworenenweg 11a, 282011 Bremen

Jugendfreizeitheim Rablingshausen
Ansprechpartner: Herr Kohlstruck
Telefon: 0421 / 361-8050

Anschrift: Dorfkampsweg 38, 28197 Bremen

Bürgerhäuser

Gustav Heinemann Bürgerhaus Vegesack

Telefon: 0421 / 650805

Anschrift: Kirchheide 49, 28757 Bremen

Bürgerhaus Oslebshausen

Ansprechpartner: Herr Pohl

Telefon: 0421 / 645122

Anschrift: Am Nonnenberg 40, 28239 Bremen

Bürgerzentrum Neue Vahr

Ansprechpartner: Herr Stöver

Telefon: 0421 / 436-7346, Fax: 0421 / 466-127

Anschrift: Berliner Freiheit 10, 28327 Bremen

e-mail: bzvahrjugend@ewetel.net

Web: <http://www.internettreff-waschhaus.de>

Gemeinschaftszentrum Obervieland

Ansprechpartner: Jürgen Barre

Telefon: 0421 / 824030620

Anschrift: JBO-Projekt im Gemeinschaftszentrum Obervieland, Alfred-Faust-Strasse 4, 28279 Bremen

Nachbarschaftshaus ‚Helene Kaisen‘

Ansprechpartner: Herr Lange

Telefon: 0421 / 691457, Fax: 0421 / 691-4590

Anschrift: Beim Ohlenhof 10, 28239 Bremen

Anhang H: Adressen

Aus- und Fortbildungszentrum –IuK-Lehreinheit

Ansprechpartner: Herr Godehus

Telefon: 0421 / 361-5337

Anschrift: Doventorcontrescarpe 172, 28195 Bremen

e-mail: kgodehus@afz.bremen.de

Bremer Straßenbahn AG (BSAG)

Ansprechpartner: Herr Lübbers

Telefon: 0421 / 559-6458, Fax: 0421 / 0421 / 559-6302

Europäisches Zentrum für Medienkompetenz (ecmc)

Bergstraße 8

45770 Marl

Telefon: 02365 / 94040

E-Mail: info@ecmc.de

Web: <http://www.ecmc.de>

Freiwilligen-Agentur-Bremen

Ansprechpartner: Gerd Placke

Telefon: 0421 / 34 20 80, Fax: 0421 / 344528

Anschrift: Dammweg 18-20, 28211 Bremen

e-mail: fab@ato.de

Hochschule Bremen – Praktikum

Ansprechpartner: Herr Tersteegen und Herr Braun (Abteilung Aus- und Fortbildung beim Senator für Arbeit, Frauen, Jugend und Soziales)

Telefon: 0421 / 361-2768 (Hr. Tersteegen), 0421 / 361-2387 (Hr. Braun)

Ansprechpartner: Herr Dr. Wolfgang Reichel (Hochschule Bremen)

Telefon: 0421 / 5905-2751, Fax: 0421 / 5905-2753

Anschrift: Neustadtwall 30, 28199 Bremen

e-mail: reichel@fbsw.hs-bremen.de

Kinder und Jugendförderung beim Senator für Arbeit, Frauen, Jugend und Soziales

Ansprechpartner: Dr. Michael Schwarz (Referatsleiter)

Telefon: 0421 / 361-4401

e-mail: mschwarz@soziales.bremen.de

Schul-Support-Service (S3)

Ansprechpartner: Andreas Breiter

Telefon: 0421 / 218-2625

Anschrift: Universität Bremen, Fachbereich Mathematik/Informatik, Postfach 330440, 28334
Bremen

E-Mail: support@schul-support-service.de

Schiederwerk GmbH & Co KG

Ansprechpartner: Herrn Reichenbach

Telefon: 0911 / 9636-972, Fax: 0911 / 9636-600

Anschrift: Schiederwerk GmbH & Co KG, Postfach 610220, 90222 Nürnberg

Web: <http://www.schiederwerk.de>

Sparkasse Bremen

Ansprechpartner: Herr Drenkwitz

Telefon: 0421 / 179-1601

e-mail: bjoern.drenkwitz@sparkassen-bremen.de

Universität Bremen – Praktikum

Ansprechpartnerin: Frau Roswitha Peters (Praktikumsbeauftragte am Fachbereich rziehungs-
wissenschaft, Studienrichtung Erwachsenenbildung/Weiterbildung:

Telefon: 0421 / 218-3229

e-mail: rpeters@uni-bremen.de