

Die Vorteile von Informations- und Kommunikationssystemen in öffentlichen Bibliotheken aus Sicht der Nutzer

Abschlussbericht

März 2013

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



BILL &
MELINDA
GATES
foundation

Inhalt

Kurzdarstellung	4
1. Hintergrund und Methodik	7
2. Die öffentliche Bibliothekslandschaft und das Internetangebot	10
3. Nutzung von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern	11
4. Eindrücke von öffentlichen Bibliotheken	18
5. Informelles und nicht formales Lernen	21
6. Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für berufliche und geschäftliche Zwecke	24
7. Elektronische Behördendienste und aktive Bürgerschaft	26
8. Auswirkungen	27

Danksagungen

Die Autoren dieses Berichtes möchten an dieser Stelle folgenden Personen danken, die durch ihre Beiträge und Unterstützung zum Erfolg dieses Projektes beigetragen haben:

Jan Braeckman	Bibnet	Belgium
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chiranov	Biblionet Romania	Romania
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen / Danish Agency for Culture	Denmark
Giedrė Čistovienė	National Library of Lithuania	Lithuania
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), University of Washington	
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information	France
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland	United Kingdom
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information	France
Robin Knowles	Civic Agenda	
Maciej Kochanowicz	Library Development Program, Information Society Development Foundation	Poland
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique	Belgium
Zdenek Matušík	Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic (SKIP)	Czech Republic
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	Spain
Dan Mount	Civic Agenda	
Julia Nagy	GMMB	
Margarida Oleiro	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas	Portugal
Marjolein Oomes	Netherlands Institute for Public Libraries	Netherlands
Helen Osborn	Libraries NI	United Kingdom
Kristine Paberza	State Agency „Culture Information Systems“	Latvia
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Stefano Parise	Comune di Milano	Italy
Aldo Pirola	Comune di Milano	Italy
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Greece
Renata Sadunishvili	Independent consultant	Lithuania
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	USA
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V.	Germany
David Streatfield	Consultant	United Kingdom
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council	United Kingdom
Barbro Wigell-Ryynänen	Ministry of Education and Culture	Finland
Branimira Vezhdarova	Glob@I Libraries – Bulgaria	Bulgaria
Anna Kåring Wagman	Swedish Library Association	Sweden
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales	United Kingdom
Dr George Zachos	Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	Greece

Rechtlicher Hinweis

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

Kurzdarstellung

Zielsetzung und Forschungsansatz

TNS, ein unabhängiges und international agierendes Markt- und Meinungsforschungsunternehmen, wurde von der Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung mit der Durchführung einer Studie zur Untersuchung der Wahrnehmung und Art der Nutzung von öffentlichen Bibliotheken in 17 Mitgliedstaaten der EU beauftragt. Das Ziel der Studie ist es zu verstehen, welche Auswirkungen öffentliche Bibliotheken in der EU auf das Leben der Nutzer haben.

Aufbau der Studie:

- Durchführung eines Workshops mit den Projektbeteiligten zur Festlegung der Forschungsschwerpunkte;
- Zusammenstellung von Eckdaten mittels Sekundärforschung;
- Durchführung einer Befragung einer repräsentativen Bevölkerungsstichprobe ab 15 Jahre in jedem der 17 Länder;
- Durchführung einer Befragung unter Bibliotheksnutzern und Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern ab 15 Jahre in öffentlichen Bibliotheken in allen 17 Ländern; und
- Durchführung einer qualitativen Erhebung unter Bibliotheksnutzern und -mitarbeitern.

Dieser Bericht liefert einen kurzen Überblick über die Ergebnisse für Deutschland und vergleicht diese mit den EU-Gesamtergebnissen.

Die öffentliche Bibliotheklandschaft

- Die Sekundärforschung kommt zu dem Ergebnis, dass es in Deutschland schätzungsweise 9.550¹ öffentliche Bibliotheken gibt. Dies entspricht im Durchschnitt 1,2 Bibliotheken pro 10.000 Einwohner. Im Vergleich dazu sind es im EU-Durchschnitt 1,3 Bibliotheken pro 10.000 Einwohner. Von den 9.550 öffentlichen Bibliotheken verfügen 3.340 über festangestellte Leiter und Mitarbeiter, während die anderen 6.210 Bibliotheken mit ehrenamtlichen Leitern und Mitarbeitern arbeiten.
- 30% der öffentlichen Bibliotheken in Deutschland bieten Zugang zu Computern.

Nutzung von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern

- In Deutschland haben in den letzten 12 Monaten schätzungsweise 11,4 Millionen Erwachsene oder rund ein Sechstel der erwachsenen Bevölkerung (16%) eine öffentliche Bibliothek genutzt. Im EU-Durchschnitt trifft dies auf knapp ein Viertel (23%) aller Erwachsenen zu.
- Geschätzte 1,5 Millionen Erwachsene oder 2% der erwachsenen Bevölkerung in Deutschland haben in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt. Dieser Wert liegt deutlich unter dem EU-Durchschnitt von 4%.
- Die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland weisen das gleiche Geschlechterprofil und ein ähnliches Altersprofil wie der EU-Durchschnitt auf. Allerdings ist festzustellen, dass die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland im Vergleich zum EU-Durchschnitt mit einer höheren Wahrscheinlichkeit in einer Stadt oder Großstadt leben.
- Die Hauptbeweggründe für die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland und der EU insgesamt sind die Möglichkeit der kostenlosen Nutzung sowie ein Mangel an alternativen Nutzungsmöglichkeiten.

¹ Deutsche Bibliotheksstatistik 2011: <http://www.hbz-nrw.de/angebote/dbs/>. Retrieved September 26, 2012

- Insgesamt wird davon ausgegangen, dass 0,3 Millionen Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland keine andere Möglichkeit haben, um Zugang zum Internet zu erhalten bzw. um kostenlosen Zugang zum Internet zu erhalten.
- Der Wert, den Nutzer öffentlich zugänglichen Computern beimessen, ist in Deutschland geringer als im EU-Durchschnitt. Insgesamt haben 75% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland angegeben, dass sie dem Computer- und Internetangebot in der Bibliothek einen gewissen Wert beimessen. In der EU als Ganzes sind dies hingegen 92% aller Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern. Weniger als ein Sechstel (15%) der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland hat angegeben, diesem Angebot einen sehr hohen Wert beizumessen. Damit liegt dieser Anteil deutlich unter dem EU-Durchschnitt von 36%.
- Obwohl in Deutschland die Zufriedenheit mit den Computern und dem Internetzugang in öffentlichen Bibliotheken insgesamt angemessen ist (68%), liegt die Zufriedenheitsrate deutlich unter dem EU-Durchschnitt von 91%.

Wahrnehmung und Bedeutung von öffentlichen Bibliotheken

- Der 'kostenlose Zugang zu Computern' und der 'kostenlose Internetzugang' wurden von 37% bzw. 38% der Bibliotheksnutzer in Deutschland als wichtig bewertet. Im EU-Durchschnitt liegen die Vergleichswerte mit 69% bzw. 71% deutlich höher.
- Rund drei Fünftel (62%) der Befragten in Deutschland (dies umfaßt sowohl Nutzer als auch Nichtnutzer von Bibliotheken) sind der Meinung, dass Bibliotheken sehr effektiv, effektiv oder ziemlich effektiv darin sind, die Bedürfnisse der Menschen in ihrer Stadt, ihrem Stadtteil oder ihrem Ort zu erfüllen. Dies entspricht etwa dem EU-Durchschnittswert von 64%.
- 38% der Öffentlichkeit in Deutschland sind der Ansicht, dass öffentliche Bibliotheken mehr finanzielle Unterstützung erhalten sollten, als dies gegenwärtig der Fall ist. Dies deckt sich weitgehend mit dem EU-Durchschnitt von 40%.
- Insgesamt haben 81% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern oder rund 1 Million Menschen in Deutschland angegeben, dass ihnen die Nutzung öffentlich zugänglicher Computer mindestens in einem Bereich geholfen hat. Dies entspricht etwa dem EU-Durchschnitt von 83%.
- Die Bibliotheksnutzer in Deutschland stimmen im Vergleich zum EU-Durchschnitt mit einer deutlich höheren Wahrscheinlichkeit zu, dass in öffentlichen Bibliotheken 'gut ausgebildete Bibliothekare arbeiten' (55% in Deutschland verglichen mit 43% in der EU) und dass Bibliotheken 'für jeden zugänglich sind' (84% in Deutschland, 70% in der EU).

Informelles und nicht formales Lernen

- In Deutschland haben in den letzten 12 Monaten 23% der Bibliotheksnutzer an einer Schulungs- oder Bildungsmaßnahme in einer Bibliothek teilgenommen. Dies entspricht weitgehend dem EU-Durchschnittswert von 25%.

Beschäftigung und die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für geschäftliche bzw. berufliche Zwecke

- Fast ein Viertel (23%) der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland hat in den letzten 12 Monaten Bibliothekscomputer für geschäftliche oder berufliche Zwecke genutzt. Damit liegt dieser Wert unter dem EU-Durchschnitt von 30%. In absoluten Zahlen haben schätzungsweise 0,3 Millionen Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland in diesem Zeitraum einen öffentlich zugänglichen Computer für geschäftliche oder berufliche Zwecke genutzt.

- Schätzungsweise 66.000 Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland haben in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt, um sich auf eine Stelle zu bewerben, und schätzungsweise 14.000 Erwachsene haben es geschafft, auf diese Weise eine Anstellung zu finden.

Elektronische Behördendienste und aktive Bürgerschaft

- Die Bibliotheksumfrage hat ergeben, dass jeder fünfte Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland (20%) in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt hat, um mit Behörden in Kontakt zu treten. Dies entspricht in etwa dem EU-Durchschnitt, wonach rund jeder Vierte (24%) einen öffentlich zugänglichen Computer für solche Zwecke genutzt hat.
- Insgesamt haben in den letzten 3 Monaten rund drei von zehn Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland (31%) öffentlich zugängliche Computer für zivilgesellschaftliche Aktivitäten genutzt. Damit liegt dieser Anteil etwas höher als im EU-Durchschnitt (26%). Am häufigsten fanden diese zivilgesellschaftlichen Aktivitäten in den beiden folgenden Bereichen statt: Suche nach Informationen zu Verbraucherrechten/gesetzlichen Rechten (16% in Deutschland verglichen mit 11% in der EU) und Lesen und Schreiben von Meinungen zu zivilgesellschaftlichen oder politischen Themen auf Webseiten (13% in Deutschland verglichen mit 14% in der EU).

1. Hintergrund und Methodik

1.1 Kontext der Studie

Öffentliche Bibliotheken spielen in der gesamten Europäischen Union seit langer Zeit eine wichtige Rolle für Gemeinden bei der Bereitstellung eines kostenlosen Zugangs zu Informationen, bei der Anleitung durch ausgebildete Bibliothekare und als öffentliche Begegnungsorte. Da der Zugang zu digitalen Informationen und Ressourcen für eine aktive Teilhabe am gesellschaftlichen Leben immer wichtiger wird, haben viele öffentliche Bibliotheken in der EU ihr Angebot durch die Bereitstellung des Zugangs zu Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) wie Computer und Internet erweitert.

Es gibt zunehmend Belege dafür, dass der öffentliche Zugang zu IKT in verschiedenen Formen zur Entwicklung im Wirtschafts-, Gesundheits-, Bildungs- und Sozialbereich beiträgt.² So hat unter anderem die Global Impact Study on Public Access to ICTs (Studie zu den globalen Auswirkungen des Zugangs zu IKT), die sich mit fünf Entwicklungsländern befasst, herausgefunden, dass diejenigen, die öffentlich zugängliche Computer nutzen, über positive Auswirkungen in Bezug auf Kommunikation (79%), Bildung (78%), Zugang zu Behördeninformationen (40%) und Gesundheit berichten (37%). Aktuell sind mehr als 80% aller öffentlichen Dienste in der EU online verfügbar.³ Gleichwohl haben im Jahr 2011 lediglich 41% der EU-Bevölkerung elektronische Behördendienste genutzt.⁴ Öffentliche Bibliotheken sind für einige Europäer der Ort, an dem sie ihre ersten Erfahrungen mit Computern oder dem Internet sammeln, und für andere Europäer ist dies nach wie vor der einzige Ort, an dem sie Zugang zu IKT haben (oder Zugang hierzu haben, ohne unerschwingliche Gebühren zahlen zu müssen).⁵

Die EU hat im Rahmen ihrer Strategie Europa 2020 für intelligentes, nachhaltiges und integratives Wachstum in vielen Entwicklungsbereichen ambitionierte Ziele formuliert, zu deren Verwirklichung ein verbesserter Zugang zu Informationen einen wichtigen Beitrag leisten kann. Dies gilt insbesondere für die Bereiche Beschäftigung, Innovation, Bildung und soziale Eingliederung. Von den EU-Mitgliedstaaten wird erwartet, dass sie die in diesen Bereichen festgesetzten Ziele bis 2020 erreichen. Es gibt vereinzelte Anhaltspunkte dafür, dass der Zugang zu IKT in öffentlichen Bibliotheken die Umsetzung bestimmter Maßnahmen der Europa-2020-Strategie in den Bereichen Wachstum, Bildung und sozialer Zusammenhalt unterstützen kann. Dazu zählen u.a. die Erreichung der in der digitalen Agenda für Europa (eine der sieben Leitinitiativen der Strategie) beschriebenen Meilensteine: digitale Fähigkeiten und Inklusion oder informelles und nicht formales Lernen, das in drei der sieben Leitinitiativen erwähnt wird. In anderen Politikbereichen, wie z.B. bei der Förderung von qualifizierten Arbeitskräften und der Vermittlung von Beschäftigungsmöglichkeiten, mögen öffentliche Bibliotheken auf den ersten Blick eine weniger gewichtige Rolle spielen. Deshalb sind weitere Daten erforderlich, um zu belegen, welchen Beitrag öffentliche Bibliotheken in diesen Bereichen leisten, und um ihnen für ihre Arbeit die Unterstützung durch die EU zu sichern.

Diese Studie, die sowohl einen EU-weiten als auch länderspezifische Berichte beinhaltet, wurde von der Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung in Auftrag gegeben, um die Rolle öffentlicher Bibliotheken bei der

² Siehe [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) (Studie zu den globalen Auswirkungen des Zugangs zu Informations- und Kommunikationstechnologien) zum Umfang, der Art und den Auswirkungen des öffentlichen Zugangs zu Informations- und Kommunikationstechnologien. Die Studie untersucht in Bibliotheken, Telezentren und Internetcafés die Auswirkungen von IKT auf die Bereiche Kommunikation und Freizeit, Sprache und Kultur, Bildung, Beschäftigung und Einkommen, Governance und Gesundheit. Die Studie wurde von der [Technology & Social Change Group](#) (TASCHA) (Arbeitsgruppe für technologischen und sozialen Wandel) an der Universität Washington durchgeführt und ist Teil eines umfassenden Forschungsprojekts, das vom [International Development Research Centre](#) (IDRC) (Internationalen Entwicklungsforschungszentrum) in Kanada unterstützt wird. Das IDRC hat für dieses Projekt eine Förderung von der [Bill & Melinda Gates Foundation](#) erhalten.

³ Eurostat, 2010

⁴ Eurostat, 2011

⁵ Sciadas, G., with Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users* (Öffentlicher Zugang zu IKT: Formen von Nutzerprofilen). Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

Unterstützung sozialer und wirtschaftlicher Maßnahmen im Rahmen der Strategie Europa 2020 zu verdeutlichen.

1.2 Ziele der Studie

Das Hauptziel dieser Studie ist es, die Bedeutung und die Auswirkungen von öffentlichen Bibliotheken in der EU auf das Leben der Nutzer zu verstehen.

1.3 Forschungsmethode

Diese Studie wurde in siebzehn Ländern durchgeführt, namentlich in Belgien, Bulgarien, der Tschechischen Republik, Deutschland, Dänemark, Griechenland, Spanien, Finnland, Frankreich, Italien, Litauen, Lettland, den Niederlanden, Polen, Portugal, Rumänien und im Vereinigten Königreich.

Die dieser Studie zugrunde liegende Forschungsarbeit bestand aus verschiedenen Phasen. Zu Beginn der Studie wurde eine Sekundärforschung durchgeführt, um anhand bereits vorhandener Informationen ein Bild von der öffentlichen Bibliothekslandschaft in den untersuchten Ländern zu erhalten. Dazu wurden verschiedene Informationsquellen herangezogen, wie z.B. der IFLA (Internationaler Verband der bibliothekarischen Vereine und Institutionen), Statistiken von nationalen und lokalen Bibliotheken, lokale Bibliotheksverbände, nationale statistische Ämter, Eurostat, Eurobarometer etc. Die Befragungen wurden im Oktober/November 2012 durchgeführt.

- In Deutschland wurde eine repräsentative Stichprobe von 1.026 Befragten (17.816 in allen 17 Staaten) ab 15 Jahren zur Nutzung von Bibliotheken, Computern in Bibliotheken und ihrer Einstellung zu Bibliotheken befragt (Hinweis: Eine maximale Altersgrenze wurde für diese Stichprobe nicht festgelegt).
- Die Interviews wurden in Bibliotheken durchgeführt. In Deutschland wurden 710 Personen befragt, die bisher noch nie öffentlich zugängliche Computer in Bibliotheken genutzt haben (12.537 in allen 17 Staaten), und 708 Personen, die schon einmal öffentlich zugängliche Computer in Bibliotheken genutzt haben (11.716 in allen 17 Staaten). In Deutschland wurden die Interviews in insgesamt 25 Bibliotheken durchgeführt, die im Vorfeld mit der Unterstützung einer Mitarbeiterin des Deutschen Bibliotheksverbandes e.V. ausgewählt und kontaktiert wurden. Die Befragung der Teilnehmer erfolgte im Rahmen eines persönlichen Interviews.
- Darüber hinaus wurden in jedem Land qualitative Befragungen durchgeführt. Diese bestanden aus fünf 60-minütigen Tiefeninterviews mit Bibliotheksleitern und vier 90-minütigen Gruppendiskussionen mit Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern. In jedem Land wurden mindestens 3 Bibliotheken in städtischen und halbländlichen Gebieten in die Studie einbezogen.

Die Umfrageergebnisse wurden gewichtet, um sicherzustellen, dass die endgültigen Ergebnisse repräsentativ für die Bevölkerung in den einzelnen Ländern sind. Darüber hinaus wurde eine Gewichtung vorgenommen, um das Gewicht der einzelnen Länder innerhalb der gesamteuropäischen Ergebnisse im Verhältnis zur Bevölkerungsgröße auszugleichen.

1.4 Der vorliegende Bericht

Der vorliegende Bericht liefert einen kurzen Überblick über die Ergebnisse für Deutschland und vergleicht diese mit den EU-Gesamtergebnissen. Die EU-Ergebnisse basieren auf den Erkenntnissen, die in den 17 Ländern gewonnen werden konnten, die in dieser Studie berücksichtigt wurden. Zusätzlich zum

Gesamtbericht⁶ wurde für jedes Land, das in der Studie untersucht wurde, ein individueller Länderbericht erstellt.

Im gesamten Bericht haben nachfolgende Begriffe folgende Bedeutung:

- 'Bibliothek': Mit öffentlicher Bibliothek sind Bibliotheken gemeint, die für jeden zugänglich sind, d.h. keine Schulbüchereien oder Universitätsbibliotheken'
- Nutzer/Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern: Dieser Begriff bezeichnet die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern, um einen Zugang zum Internet zu erhalten, und bezieht sich auf diejenigen, die folgende Frage bejaht haben:

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

- Bibliotheksnutzer: Jemand, der in den letzten 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek besucht hat

Im gesamten Bericht werden Vergleiche zwischen den Ergebnissen für Deutschland und dem EU-Durchschnitt angestellt. Der EU-Durchschnitt wurde anhand der Antworten in den 17 Ländern berechnet, in denen die Befragungen durchgeführt wurden. Hierbei ist zu beachten, dass die Ergebnisse für Deutschland in den EU-Durchschnitt mit *einbezogen* wurden. Dadurch wird die statistische Aussagekraft der Vergleiche zwischen den Ergebnissen für Deutschland und die EU als Ganzes verringert.

Obwohl die Ergebnisse in diesem Bericht überwiegend in Prozent dargestellt sind, wurden die Daten an verschiedenen Stellen zur besseren Darstellung der Bevölkerung Deutschlands hochgerechnet und als geschätzte Zahlen ausgedrückt.

⁶ Quick, Prior, Toombs, Taylor und Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries (Europaweite Umfrage zu den Vorteilen von Informations- und Kommunikationssysteme in öffentlichen Bibliotheken aus Sicht der Nutzer)* (finanziert von der Bill-und-Melinda-Gates-Stiftung)

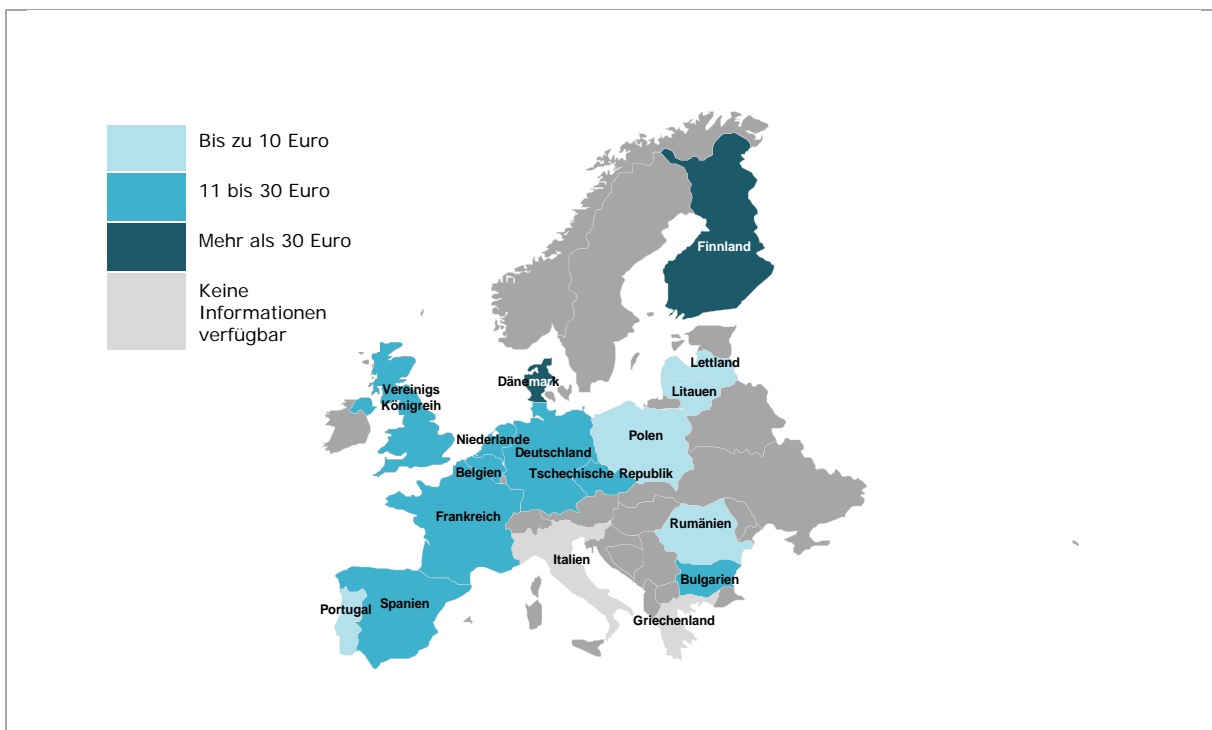
2. Die öffentliche Bibliothekslandschaft und das Internetangebot

In Deutschland gibt es 9.550 öffentliche Bibliotheken. Dies entspricht 1,2 Bibliotheken pro 10.000 Einwohner. Der Vergleichswert in den 17 EU-Ländern liegt bei 1,3 Bibliotheken pro 10.000 Einwohner. Von diesen 9.550 öffentlichen Bibliotheken verfügen 3.340 über festangestellte Leiter und Mitarbeiter (die Mehrheit dieser Bibliotheken befindet sich in Großstädten oder größeren Städten mit mindestens 5.000 Einwohnern), während die anderen 6.210 Bibliotheken mit ehrenamtlichen Leitern und Mitarbeitern arbeiten (diese befinden sich überwiegend in ländlichen Gegenden und werden von Kommunen und Kirchen betrieben).

Die öffentliche Bibliothekslandschaft in Deutschland ist dezentral organisiert. Es existiert weder ein landesweites Bibliotheksgesetz noch eine Form der zentralen Kontrolle durch eine behördliche Einrichtung. Aus diesem Grund werden öffentliche Bibliotheken ausschließlich durch Kommunen und Kirchen finanziert und betrieben. Das hat zur Folge, dass zahlreiche öffentliche Bibliotheken angesichts der angespannten finanziellen Lage vieler Kommunen unter einem gewissen Druck stehen und erwachsene Nutzer in der Regel einen jährlichen Bibliotheksbeitrag entrichten müssen. Kinder und andere soziale Gruppen, wie z.B. Arbeitslose, können die Angebote von Bibliotheken weiterhin kostenlos in Anspruch nehmen.

Die öffentlichen Ausgaben für Bibliotheken pro Kopf und Jahr betragen etwa 11 Euro und liegen damit unter dem EU-Durchschnitt. In der Karte unten ist die grobe Ausgabenstruktur in Europa dargestellt.

Abbildung 1: Ausgaben für Bibliotheken pro Kopf und Jahr



Quelle: TNS-Sekundärforschung

30% der öffentlichen Bibliotheken in Deutschland bieten ihren Nutzern die Möglichkeit, vor Ort Computer zu nutzen. Dieser vergleichsweise geringe Anteil ist darauf zurückzuführen, dass viele der „ehrenamtlich“ geführten Bibliotheken nicht sehr gut ausgestattet sind.

Der Anteil öffentlicher Bibliotheken in Deutschland, die ihren Nutzern die Möglichkeit des Internetzugangs zur Verfügung stellen können, liegt bei 24%. Auch hier liegt die Ursache darin, dass viele Bibliotheken „ehrenamtlich“ betrieben werden und nicht sehr gut ausgestattet sind.

Die Eurostat-Daten (2011) zum Internetzugang in deutschen Privathaushalten zeigen, dass Deutschland mit 83% europaweit zu den Ländern mit dem höchsten Anteil an Haushalten gehört, die über einen Internetzugang verfügen. Im EU-Durchschnitt haben nur 73% aller Haushalte einen Internetzugang. Es kann daher davon ausgegangen werden, dass der Bedarf an und die Inanspruchnahme von öffentlich zugänglichen Computerangeboten in Deutschland geringer als in anderen Ländern ausfällt.

3. Nutzung von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern

3.1 Zugang zu Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern

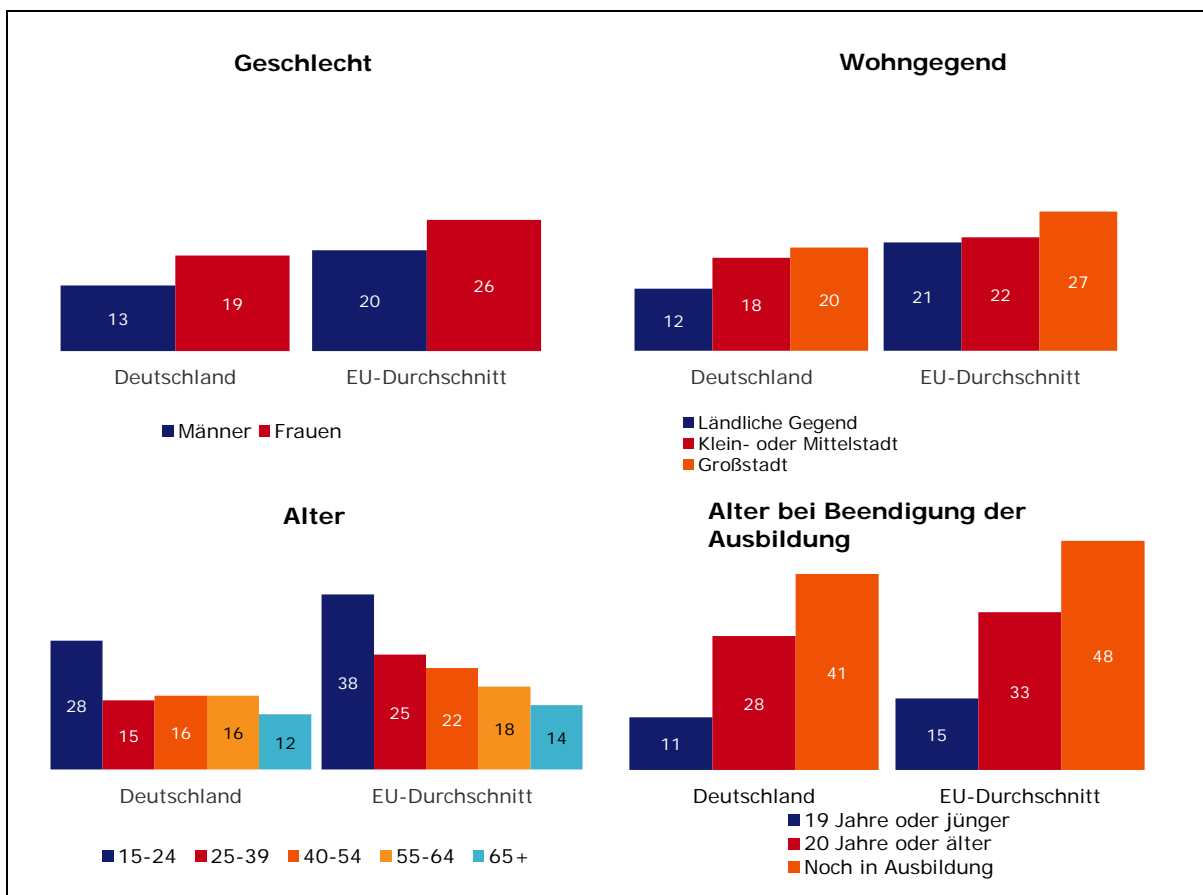
Die Nutzung von Bibliotheken liegt in Deutschland unter dem EU-Durchschnitt:

- In Deutschland haben in den letzten 12 Monaten schätzungsweise 11,4 Millionen Erwachsene oder ein Sechstel der erwachsenen Bevölkerung (16%) eine öffentliche Bibliothek genutzt. Im EU-Durchschnitt trifft dies auf rund ein Viertel (23%) aller Erwachsenen zu.
- Schätzungsweise 7,3 Millionen Erwachsene oder rund ein Zehntel (11%) der Erwachsenen in Deutschland haben mindestens einmal pro Monat eine Bibliothek genutzt, verglichen mit einem EU-Durchschnitt von 14%.

Die Häufigkeit, mit der verschiedene Gruppen in Deutschland und der EU in den letzten 12 Monaten Bibliotheken genutzt haben, ist in Abbildung 2 dargestellt. In Deutschland:

- haben Frauen (19%) mit einer höheren Wahrscheinlichkeit als Männer (13%) eine Bibliothek besucht. Dies deckt sich mit den Ergebnissen auf EU-Ebene.
- ist – ebenso wie in der EU insgesamt – die höchste Nutzungsrate von Bibliotheken unter den 15- bis 24-Jährigen zu verzeichnen (28%). Unter allen anderen Altersgruppen in Deutschland sind hingegen ähnlich hohe Nutzungsraten zu verzeichnen (15% der 25- bis 39-Jährigen, 16% der 40- bis 54-Jährigen, 16% der 55- bis 64-Jährigen und 12% der Altersgruppe ab 65 Jahre). Insgesamt liegt die Nutzungsrate von Bibliotheken in Deutschland jedoch unter dem EU-Durchschnitt.
- werden Bibliotheken in ländlichen Gegenden (12%) im Vergleich zu Großstädten (20%) und Kleinstädten (18%) am seltensten genutzt.
- werden Bibliotheken am häufigsten von Schülern und Studenten genutzt. 41% der Befragten dieser Gruppe haben in den letzten 12 Monaten eine Bibliothek besucht. Dieser Wert liegt nur geringfügig unter dem EU-Durchschnitt.

Abbildung 2: Prozentualer Anteil der einzelnen Gruppen, die in den letzten 12 Monaten eine Bibliothek genutzt haben



Quelle: Omnibus-Umfrage – Q1. Haben Sie in den letzten 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek besucht?
 Basis: Deutschland – alle Erwachsenen (1026), Männer (463), Frauen (563), 15-24 Jahre (120), 25-39 Jahre (185), 40-54 Jahre (285), 55-64 Jahre (191), 65 Jahre oder älter (245), Großstadt (201), Kleinstadt (479), Ländliche Gegend (346), Ende der Schul-/Ausbildung im Alter von 19 Jahren oder jünger (688), 20 Jahren oder älter (249), Noch in Ausbildung (65). EU – alle Erwachsenen (17816), Männer (8521), Frauen (9295), 15-24 Jahre (2636), 25-39 Jahre (4152), 40-54 Jahre (4592), 55-64 Jahre (2937), 65 Jahre oder älter (3496), Großstadt (5352), Kleinstadt (6653), Ländliche Gegend (5633), Ende der Schul-/Ausbildung im Alter von 19 Jahren oder jünger (9943), 20 Jahren oder älter (5500), Noch in Ausbildung (1801).

Beim Vergleich der Bibliotheksnutzer in Deutschland mit den Bibliotheksnutzern auf EU-Ebene zeigt sich folgendes Profil:

- 40% der Bibliotheksnutzer in Deutschland sind Männer, 60% sind Frauen. Dies deckt sich mit den Ergebnissen im EU-Durchschnitt (42% Männer, 58% Frauen)
- Das Altersprofil der Bibliotheksnutzer in Deutschland entspricht weitgehend dem Altersprofil der Bibliotheksnutzer im europäischen Durchschnitt: 22% sind zwischen 15 und 24 Jahre alt, 19% sind zwischen 25 und 39 Jahre alt, 27% sind zwischen 40 und 54 Jahre alt, 15% sind zwischen 55 und 64 Jahre alt und 18% sind 65 Jahre alt oder älter. Im Vergleich dazu sind im EU-Durchschnitt 25% zwischen 15 und 24 Jahre alt, 26% zwischen 25 und 39 Jahre, 25% zwischen 40 und 54 Jahre, 12% zwischen 55 und 64 Jahre und 12% sind 65 Jahre alt oder älter.

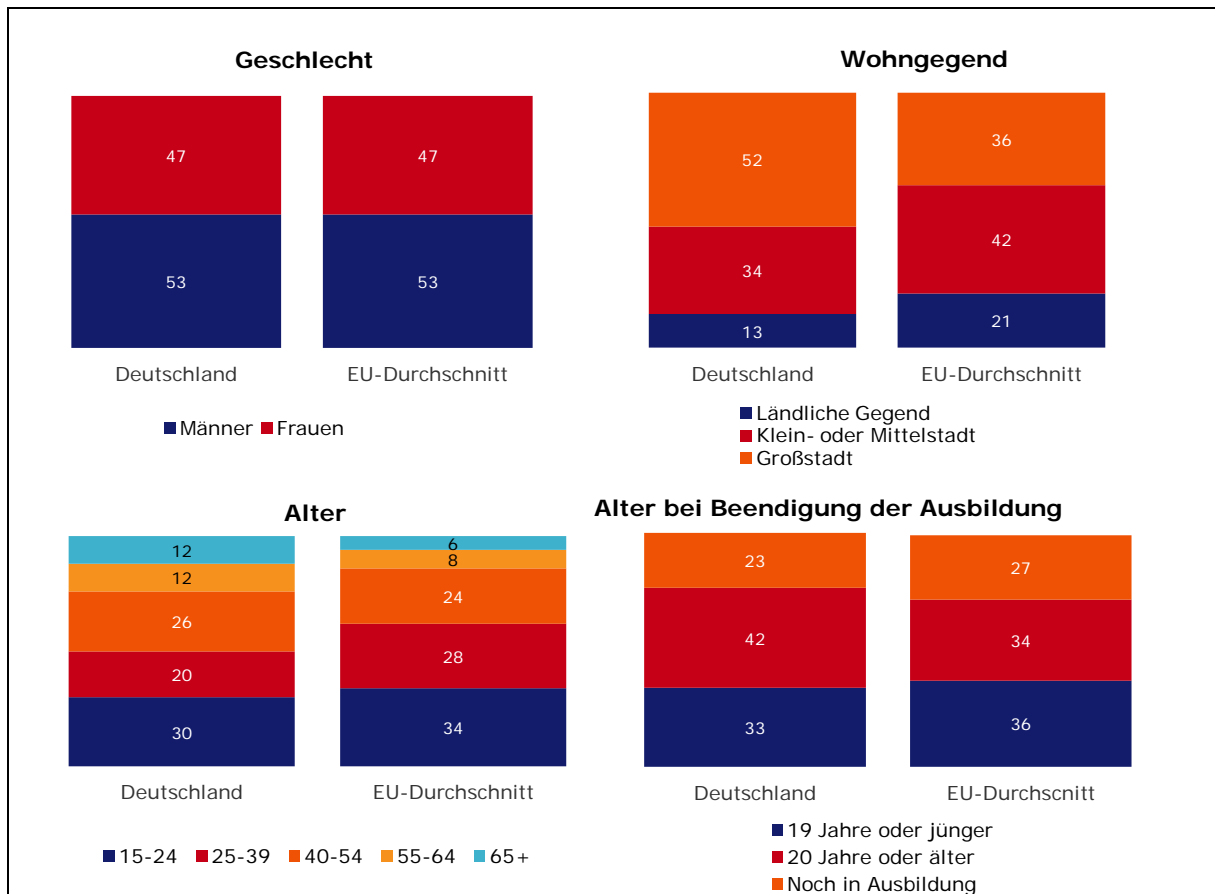
Rund ein Zehntel (11%) derjenigen, die in den letzten 12 Monaten eine öffentliche Bibliothek in Deutschland besucht haben, hat einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt. Damit liegt die Nutzungsrate öffentlich zugänglicher Computer in Bibliotheken in Deutschland unter dem EU-Durchschnitt

von 14%. Obwohl die Mehrheit (79%) derjenigen, die keinen öffentlich zugänglichen Computer genutzt haben, bei der Frage nach den Gründen angegeben hat, dass sie dafür keine Notwendigkeit sahen, weil sie zu Hause einen Computer bzw. Internetzugang besitzen, hat eine nennenswerte Minderheit von 5% angegeben, dass sie nicht wissen, wie man einen Computer oder das Internet benutzt. Das bedeutet, dass Bibliotheken potenziell die Möglichkeit haben, den Anteil an Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern zu erhöhen.

Die Umfrage hat ergeben, dass insgesamt 2% aller Erwachsenen in Deutschland in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt haben. Damit liegt Deutschland unter dem EU-Gesamtdurchschnitt von 4%. In absoluten Zahlen ausgedrückt haben rund 1,5 Millionen Erwachsene in Deutschland in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt.

Die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland weisen das gleiche Geschlechter- und ein ähnliches Altersprofil wie der EU-Durchschnitt auf. Allerdings leben diese Nutzer in Deutschland im Vergleich zum EU-Durchschnitt häufiger in Großstädten; wie in Abbildung 3 dargestellt.

Abbildung 3: Profil derjenigen, die in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt haben



Quelle: Bibliotheksumfrage – C4. Haben Sie in den letzten 12 Monaten in einer öffentlichen Bibliothek einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt, um damit ins Internet zu gehen?

Basis: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern: Deutschland (708), EU (11716).

Fast die Hälfte aller Nutzer in Deutschland (47%) hat – genau wie im EU-Durchschnitt (47%) – etwa einmal alle drei Monate oder seltener einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt. Ein Fünftel (20%)

der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland hat diese mindestens einmal pro Woche genutzt (23% im EU-Durchschnitt), und 31% haben öffentlich zugängliche Computer zwischen ein- und dreimal pro Monat benutzt (verglichen mit 29% innerhalb der EU).

Die qualitative Untersuchung hat ergeben, dass Bibliotheken versuchen, die digitalen Kompetenzen von Nutzern zu stärken, und dass nahezu jede Bibliothek spezielle Angebote für Kinder und ältere Menschen hat. Zu den speziellen Angeboten für ältere Menschen gehören z.B. Schulungen zur Suche von Reiseangeboten im Internet – ein Thema, das insbesondere für ältere Menschen von großem Interesse ist. Weitere Beispiele sind 'Wii-Bowling für Senioren' – eine monatliche Veranstaltung, die ältere Menschen ermutigen soll, eine Wii zu nutzen – sowie ein eBook-Reader-Verleih, der von älteren Menschen gut angenommen wird. Eine Bibliothek verfügt sogar über einen PC, der speziell für Nutzer mit Sehschwäche oder einer körperlichen Behinderung reserviert ist. Darüber hinaus gibt es für Arbeit suchende Nutzer informelle Formen der Unterstützung durch Bibliotheksmitarbeiter beim Schreiben von Bewerbungen mit Microsoft Office.

Zu den Hauptgründen für die Nutzung von IKT in öffentlichen Bibliotheken gehören nach Angaben der Nutzer unter anderem die geringen Kosten, zumal die Nutzung dieser Angebote häufig in den Gebühren für die Bibliothekskarte enthalten ist. Im Vergleich zu Internetcafés sind diese Gebühren deutlich erschwinglicher. Darüber hinaus wird die Bibliothek von den Nutzern – im Gegensatz zu Internetcafés – als angenehm und ruhig empfunden.

„Ich habe nur einmal ein Internetcafé besucht – das war sehr stressig: Man wirft einen Euro nach dem anderen in den Schlitz. Es ist laut, dreckig und Rauchen ist erlaubt! In der Bibliothek ist es so schön und stressfrei.“ (Nutzerin, 40 bis 64 Jahre, Deutschland)

Weitere Gründe für die Nutzung von IKT in Bibliotheken sind das Fehlen eines Internetzugangs im eigenen Haushalt und die bewusste Entscheidung, die Internetnutzung zeitlich zu begrenzen, da einige Nutzer nicht zu viel Zeit im Internet verbringen wollen. Sie äußern die Befürchtung, dass sie die Zeit vergessen und zu lange online sein könnten (diese Nutzer sind überwiegend mittleren oder höheren Alters). Ebenso nutzen junge Menschen und Schüler ganz bewusst die Bibliothek, um sich auf ihre Hausaufgaben zu konzentrieren, da sie das Gefühl haben, dass sie zu Hause zu sehr durch andere Dinge abgelenkt werden könnten. Darüber hinaus hilft das IKT-Angebot in Bibliotheken einigen Nutzern bei der Lösung von Problemen, mit denen sie sich bei der Nutzung von IKT im eigenen Haushalt konfrontiert sehen. Nach eigenen Angaben sind sie nicht ausreichend mit dem Internet vertraut, um dieses zu Hause zu nutzen, oder sie haben Angst vor Gefahren, wie z.B. Computerviren. Die Bibliothek ermöglicht die Bewältigung dieser Probleme, da einerseits die erforderliche Infrastruktur vorhanden und andererseits die Online-Sicherheit gewährleistet ist.

„Es ist so praktisch. Ich muss nichts zu Hause installieren oder mich mit technischen Problemen auseinandersetzen.“ (Nutzer, der kürzlich zum ersten Mal das Internet genutzt hat, 40 bis 64 Jahre, Deutschland)

„Mein Bruder hat mir einen Laptop geschenkt, aber ich habe daran kein Interesse. Ich benutze ihn nicht. Ich müsste Zeit und Nerven investieren und sehe nicht, was mir das bringen würde.“ (Nutzerin, 40 bis 64 Jahre, Deutschland)

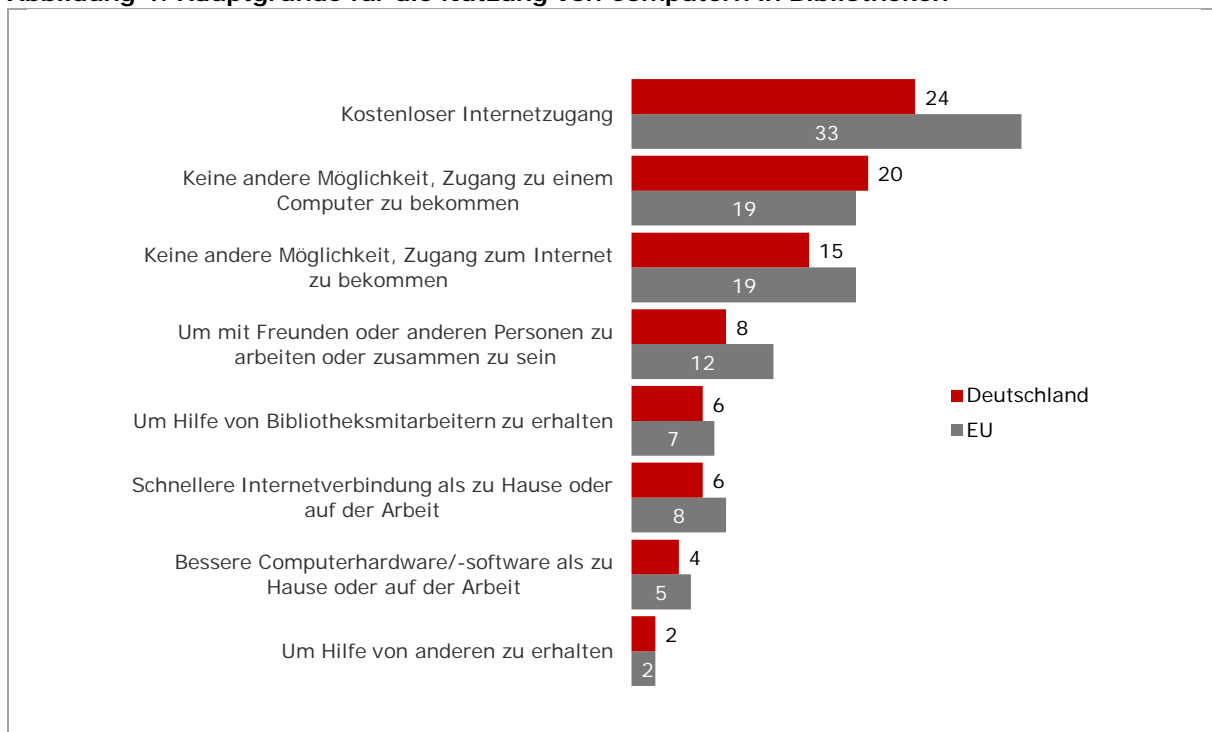
Soziale Aspekte spielen bei der Nutzung von IKT in Bibliotheken ebenfalls eine Rolle. Einige Nutzer erhalten durch den Besuch der Bibliothek mehr Struktur im Leben, haben einen Grund das Haus zu verlassen und pflegen soziale Kontakte. Für Schüler und Studenten besteht die Motivation darin, sich mit Freunden zu treffen und gemeinsam zu lernen.

„Ich bin in Frührente! Ich bin krank, ich muss mich bewegen und das Haus verlassen!“
 (Nutzer, 40 bis 64 Jahre, Deutschland)

3.2 Gründe für die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern

Die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern, die an der Umfrage in der Bibliothek teilgenommen haben, wurden gefragt, was die Hauptgründe sind, weshalb sie in den letzten 12 Monaten in öffentlichen Bibliotheken Computer, das Internet und Software genutzt haben. Dabei zeigt sich ganz deutlich, dass sowohl in Deutschland als auch in der EU als Ganzes die Hauptgründe hierfür die Möglichkeit der kostenlosen Nutzung und ein Mangel an alternativen Nutzungsmöglichkeiten sind. Die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland haben im Vergleich zu den Nutzern in den anderen Ländern mit einer etwas geringeren Wahrscheinlichkeit angegeben, dass ihnen keine andere Möglichkeit des Internetzugangs zur Verfügung steht (15% in Deutschland gegenüber einem EU-weiten Durchschnitt von 19%).

Abbildung 4: Hauptgründe für die Nutzung von Computern in Bibliotheken



Quelle: Bibliotheksumfrage - C8 Was sind die Hauptgründe, weshalb Sie in den letzten 12 Monaten Computer, Internet und Software in öffentlichen Bibliotheken genutzt haben?

Basis: Alle Nutzer öffentlich zugänglicher Computer: Deutschland (708); EU (11716)

Darüber hinaus wurden den Nutzern von öffentlich zugänglichen Computern zwei direktere Fragen zu ihren Alternativen gestellt. Erstens wurden die Nutzer gefragt, wo sie neben öffentlichen Bibliotheken sonst noch Zugang zum Internet haben, und zweitens, wo sie neben öffentlichen Bibliotheken sonst noch „kostenlosen“ Internetzugang haben. In Deutschland haben 10% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern angegeben, dass sie nirgendwo anders die Möglichkeit haben, ins Internet zu gehen (gegenüber einem EU-Durchschnitt von 11%), und weitere 18% haben angegeben, dass sie nirgendwo anders die Möglichkeit haben, kostenlos ins Internet zu gehen (gegenüber einem EU-Durchschnitt von 14%). Schätzungen zufolge haben insgesamt 0,3 Millionen Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern

in Deutschland (28% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern) nirgendwo sonst die Möglichkeit, ins Internet zu gehen oder kostenlosen Internetzugang zu erhalten.

Diejenigen, die angegeben haben, dass sie keine andere Möglichkeit des Internetzugangs haben, stammen eher aus 'digital ausgegrenzten' (und häufig 'sozial ausgegrenzten') Gruppen. Dies verdeutlicht die Bedeutung von öffentlich zugänglichen Computern für die Zukunft und die Wachstumsstrategie Europa 2020. Besonders häufig wurde ein Fehlen an Alternativen von folgenden Gruppen bekundet:

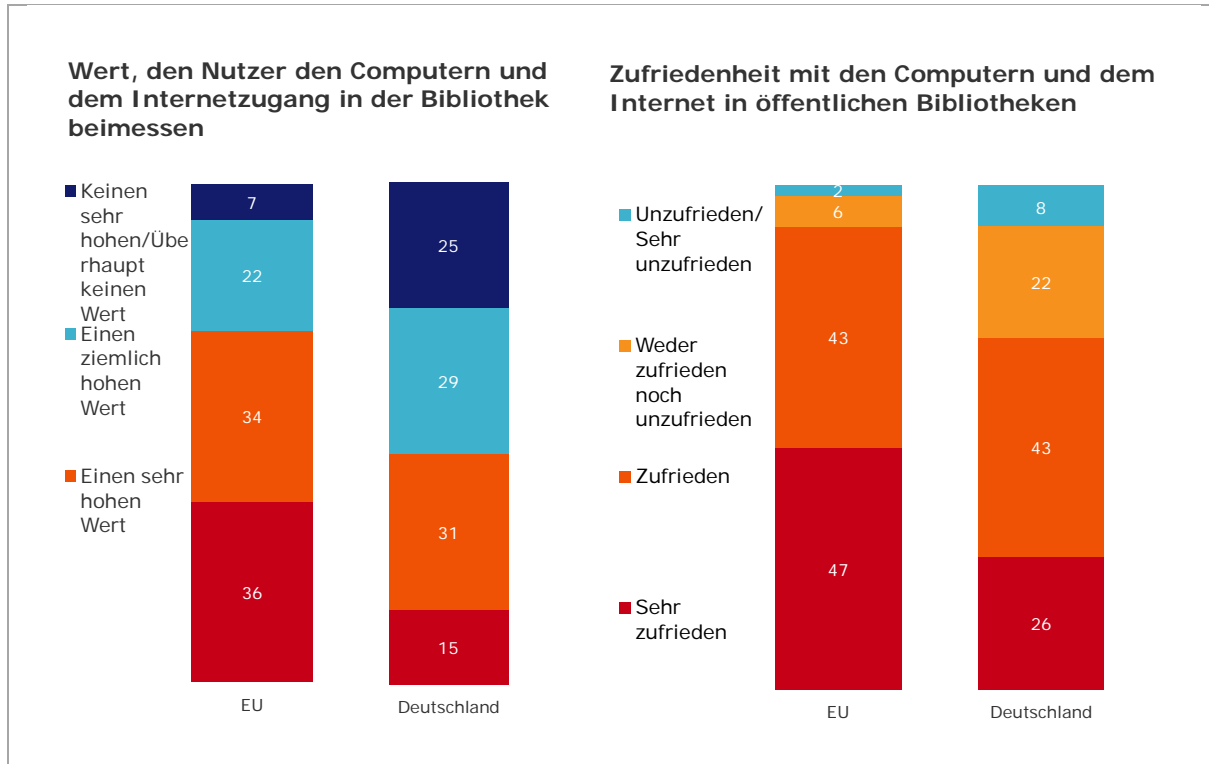
- Ältere Menschen: 19% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern im Alter von 65 Jahren oder älter haben keine andere Möglichkeit, um ins Internet zu gehen. Unter den 15- bis 24-Jährigen trifft dies hingegen nur auf 6% zu;
- Menschen ohne Beschäftigung: 12% haben keine andere Möglichkeit des Internetzugangs, verglichen mit 8% derjenigen, die in Beschäftigung sind.

Wie in Abbildung 5 dargestellt, messen die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland diesem Angebot im Vergleich zum EU-Durchschnitt einen geringeren Wert bei. Insgesamt haben 75% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland angegeben, dass sie dem Angebot an Computern und des Internetzugangs in der Bibliothek einen Wert beimessen, verglichen mit 92% aller Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in der EU. Während in Deutschland weniger als ein Sechstel der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern (15%) angegeben hat, dass dieses Angebot einen extrem hohen Wert für sie hat, sind es im EU-Durchschnitt 36%.

Etwas höher fällt die Wertschätzung für das Computer- und Internetangebot in Bibliotheken unter den 55- bis 64-Jährigen in Deutschland aus (in dieser Altersgruppe haben 22% angegeben, dass dieses Angebot einen extrem hohen Wert für sie hat).

Wie in Abbildung 5 dargestellt, ist unter den EU-Nutzern insgesamt eine sehr hohe Zufriedenheit und unter den Nutzern in Deutschland eine relativ hohe Zufriedenheit mit den Computern und dem Internet in öffentlichen Bibliotheken zu verzeichnen: 68% der Nutzer in Deutschland sind damit zufrieden. Allerdings haben die Nutzer in Deutschland im Vergleich zu den EU-Nutzern insgesamt mit einer geringeren Wahrscheinlichkeit angegeben, dass sie mit den Computern und dem Internetzugang in der Bibliothek zufrieden sind. Während in Deutschland nach eigenen Angaben nur 26% der Nutzer damit sehr zufrieden sind, trifft dies im EU-Durchschnitt auf fast die Hälfte aller Nutzer (47%) zu.

Abbildung 5: Wertbeimessung und Zufriedenheit mit öffentlich zugänglichen Computern aus Sicht der Nutzer



Quelle: Bibliotheksumfrage – C30 Welchen Wert messen Sie den Computern und dem Internetzugang in der Bibliothek bei? & C31 Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie mit dem Zugang zu den Computern und zum Internet in öffentlichen Bibliotheken?

Basis: Alle Nutzer öffentlich zugänglicher Computer: Deutschland (708); EU (11716)

In Deutschland finden nach eigenen Angaben rund drei Viertel der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern (74%) sofort einen freien Computer, wenn sie in einer Bibliothek einen Computer nutzen wollen, und weitere 17% geben an, dass sie nicht länger als 10 Minuten warten müssen. Damit sind die Wartezeiten auf einen freien Computer in Deutschland kürzer als im EU-Durchschnitt. Im EU Durchschnitt finden 72% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern sofort einen freien Computer, und weitere 16% müssen nicht länger als 10 Minuten warten.

Der qualitative Untersuchungsteil hat herausgefunden, dass die Anzahl der PCs in den einzelnen Bibliotheken je nach Größe der Bibliothek zwischen 12 und 600 liegt und dass alle Bibliotheken zumindest über einige PCs mit Internetzugang und Microsoft-Office-Software verfügen. In der Regel versuchen die Bibliotheken, ihre Computerausstattung auf dem neuesten technischen Stand zu halten, allerdings verfügen einige Bibliotheken über neuere PCs als andere. Die Bibliothek in Bayreuth ist beispielsweise erst im vergangenen Jahr in ein neues Gebäude umgezogen. Dabei wurden auch neue Computer angeschafft. D.h., dass alle Computer nicht älter als ein Jahr sind. Im Gegensatz dazu wurden die meisten Computer in der Bibliothek in Bremen bereits vor 8 Jahren angeschafft.

Alle Bibliotheken in Deutschland, die in die qualitative Studie einbezogen wurden, bieten WLAN an. In den meisten Fällen ist die WLAN-Nutzung sogar kostenlos. Darüber hinaus ist festzustellen, dass immer mehr Besucher ihre eigenen Geräte nutzen, um in der Bibliothek ins Internet gehen. Aufgrund der Zunahme der WLAN-Nutzung denken einige Bibliotheken darüber nach, die Anzahl ihrer stationären PC-Arbeitsplätze zu verringern oder stationäre Arbeitsplätze durch virtuelle Desktops zu ersetzen, da sich

diese zentral verwalten lassen. Alle Bibliotheken sind mit Druckern ausgestattet und einige auch mit einem Scanner.

In einigen Gegenden, z.B. in Hamburg, variiert die Qualität der IKT-Infrastruktur zwischen den einzelnen Bibliotheksstandorten. Während die IKT-Geräte in der Zentralbibliothek auf dem neuesten Stand sind, sind diese an den anderen Standorten teilweise veraltet, verfügen nicht über die gleiche Leistungsfähigkeit und sind nicht mit der gleichen Software ausgestattet.

Insgesamt sind die Nutzer mit der Ausstattung der Bibliothek zufrieden, selbst wenn es sich um veraltete Hardware und Software handelt. Diese Nutzer haben zu Hause nicht die Möglichkeit, ins Internet zu gehen, und akzeptieren die vorhandene Bibliotheksausstattung daher als normalen Standard. Im Gegensatz dazu sind die Nutzer, die die Möglichkeit haben, die IKT-Ausstattung der Bibliothek mit der zu Hause oder andernorts zu vergleichen, deutlich kritischer und mit einer höheren Wahrscheinlichkeit unzufrieden mit der veralteten IKT-Infrastruktur. Die Anzahl der verfügbaren Computer scheint in keiner der Bibliotheken ein Problem darzustellen. Zwar kann es in Hochzeiten zu Wartezeiten kommen, allerdings werden diese als akzeptabel angesehen. In einer Bibliothek führte die Unterbrechung der WLAN-Verbindung jedoch zu Problemen.

4. Eindrücke von öffentlichen Bibliotheken

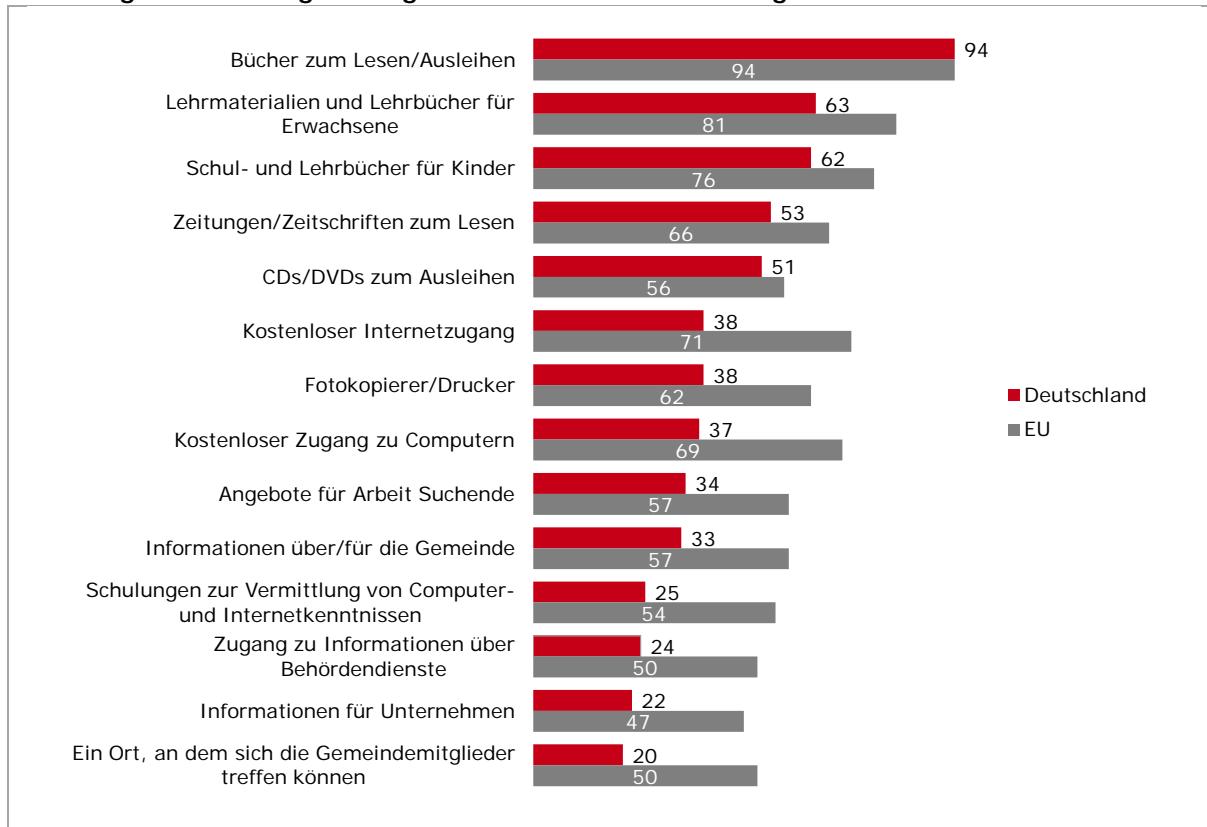
4.1 Bedeutung von Bibliotheksdiensten

Die Bibliotheksnutzer (sowohl Nutzer als auch Nichtnutzer von öffentlich zugänglichen Computern) wurden gebeten, auf einer 5-Punkte-Skala eine Reihe von typischen Bibliotheksangeboten und -leistungen zwischen 'äußerst wichtig' und 'überhaupt nicht wichtig' zu bewerten. In Abbildung 6 ist in Prozent dargestellt, wie viele Nutzer sowohl in Deutschland als auch im EU-Durchschnitt die einzelnen Angebote bzw. Leistungen mit 4 oder 5 Punkten auf der Skala bewertet haben.

Es überrascht nicht, dass die Kerndienstleistung von Bibliotheken, 'Bücher zum Lesen/Ausleihen', als am wichtigsten eingestuft wurde. Insgesamt wird dies sowohl in Deutschland als auch in der EU als Ganzes von 94% der Nutzer als wichtig erachtet, gefolgt vom Angebot an 'Lehrmaterialien und Lehrbüchern für Erwachsene' und 'Schul- und Lehrbüchern für Kinder'.

An dritter und vierter Stelle folgen das Angebot an 'Zeitungen/Zeitschriften zum Lesen' und an 'CDs/DVDs zum Ausleihen'. Diese Bibliotheksangebote werden von mehr als der Hälfte aller Nutzer in Deutschland (53% bzw. 51%) als wichtig genannt. Der 'kostenlose Internetzugang' und der 'kostenlose Zugang zu Computern' werden von jeweils zwei Fünftel der Bibliotheksnutzer in Deutschland als wichtig eingestuft, was unter dem EU-Durchschnitt liegt. EU-weit wurden die beiden letztgenannten Angebote von sieben von zehn Nutzern als wichtig eingestuft.

Abbildung 6: Bedeutung der angebotenen Bibliotheksleistungen



Quelle: Bibliotheksumfrage – C15 Wie wichtig sind die folgenden Leistungen, die von öffentlichen Bibliotheken angeboten werden?

Basis: Alle Bibliotheksnutzer: Deutschland (1418); EU (24253)

Die Nutzer in Deutschland haben alle abgefragten Leistungen mit einer geringeren Wahrscheinlichkeit als der EU-Durchschnitt als wichtig bewertet. 25% der Nutzer in Deutschland haben das Schulungsangebot zur Vermittlung von Computer- und Internetkenntnissen als wichtig bewertet, verglichen mit 54% auf EU-Ebene.

Bei der Frage nach der sozialen Funktion von Bibliotheken haben 20% der Bibliotheksnutzer in Deutschland angegeben, dass die Bibliothek ein wichtiger 'Ort ist, an dem sich die Gemeindemitglieder treffen können' (verglichen mit einem EU-Durchschnitt von 50%), und 33% der Bibliotheksnutzer in Deutschland haben angegeben, dass die Bibliothek wichtig für 'Informationen über/für die Gemeinde' ist (verglichen mit einem EU-Durchschnitt von 57%).

Bei der qualitativen Befragung haben die Nutzer ihre Bibliothek als angenehmen und sauberen Ort mit einer schönen und ruhigen Atmosphäre beschrieben. Bibliotheken werden als Rückzugsorte wahrgenommen. Eine Nutzerin beschrieb, dass sie das Gefühl hat, „an einem Rückzugort, aber gleichzeitig nicht allein zu sein“.

4.2 Effektivität und Finanzierung von öffentlichen Bibliotheken

Mehr als drei Fünftel (62%) der Befragten in Deutschland (sowohl Nutzer als auch Nichtnutzer von Bibliotheken) sind der Meinung, dass Bibliotheken die Bedürfnisse der Menschen in ihrem Ort, ihrer Stadt oder ihrem Stadtteil sehr effektiv, effektiv oder ziemlich effektiv erfüllen. Dies entspricht nahezu dem

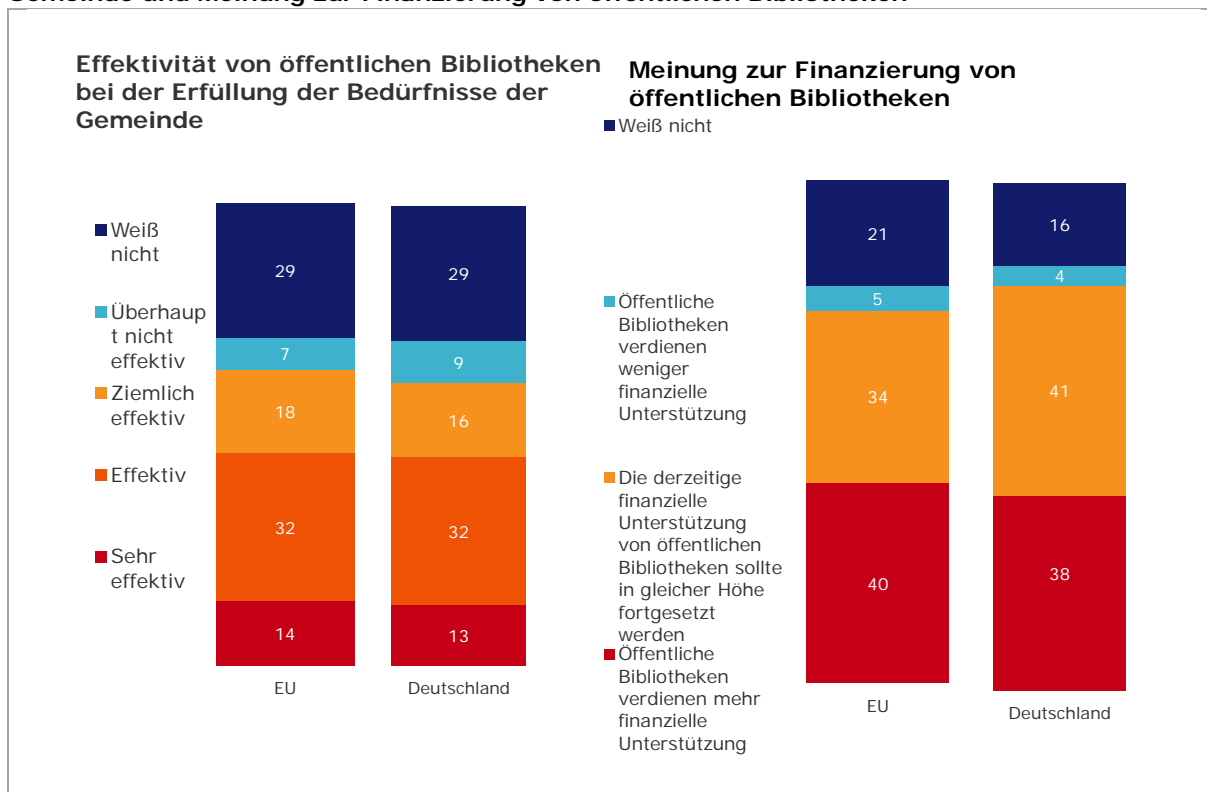
Durchschnittswert von 64% in den 17 EU-Ländern. Der Anteil derjenigen, die Bibliotheken nach eigenen Angaben für 'sehr effektiv' halten, liegt bei 13% und deckt sich mit dem EU-Durchschnitt von 14%.

Die Nutzer von Bibliotheken und öffentlich zugänglichen Computern in Bibliotheken sind in Deutschland mit 97% bzw. 96% nahezu einstimmig der Meinung, dass öffentliche Bibliotheken die Bedürfnisse der vor Ort lebenden Menschen effektiv erfüllen.

38% der Öffentlichkeit in Deutschland sind der Ansicht, dass öffentliche Bibliotheken mehr finanzielle Unterstützung erhalten sollten, als dies gegenwärtig der Fall ist. Dies entspricht in etwa dem durchschnittlichen Vergleichswert in den 17 EU-Staaten von 40%. Der Großteil der restlichen Befragten ist entweder der Meinung, dass die finanzielle Unterstützung in gleicher Höhe fortgesetzt werden sollte (41%), oder aber hat hierzu keine Meinung (16%). Lediglich 4% der Öffentlichkeit sind der Meinung, dass öffentliche Bibliotheken *weniger* finanzielle Unterstützung verdienen. Dies ist möglicherweise auf den Druck und die angespannte finanzielle Lage zurückzuführen, mit der sich Kommunen und Kirchen bei der Finanzierung und beim Betreiben von öffentlichen Bibliotheken in Deutschland konfrontiert sehen.

Es verwundert nicht, dass Bibliotheksnutzer und Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern mit einer noch höheren Wahrscheinlichkeit als Nichtnutzer der Meinung sind, dass Bibliotheken mehr finanzielle Unterstützung verdienen: 66% aller Bibliotheksnutzer und 73% aller Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern befürworten eine stärkere finanzielle Unterstützung für Bibliotheken.

Abbildung 7: Effektivität von öffentlichen Bibliotheken bei der Erfüllung der Bedürfnisse der Gemeinde und Meinung zur Finanzierung von öffentlichen Bibliotheken



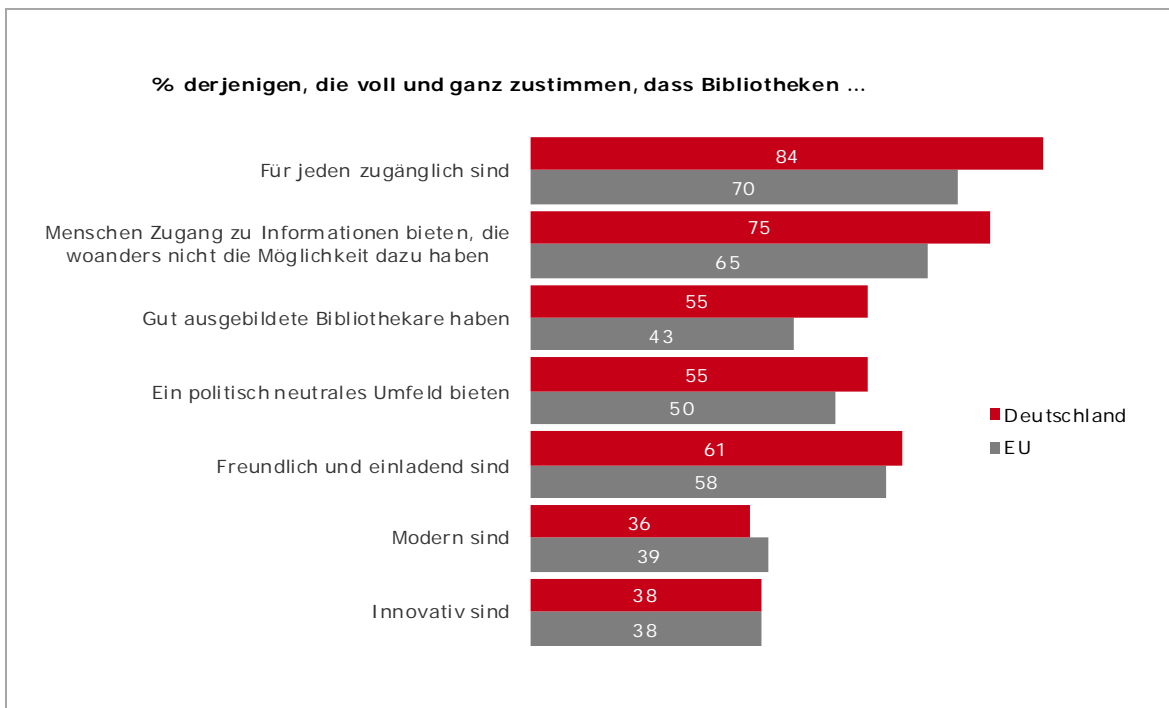
Quelle: Omnibus-Umfrage – Q6 Wie effektiv erfüllt die öffentliche Bibliothek in Ihrem Ort, Ihrer Stadt oder Ihrem Stadtteil Ihrer Meinung nach die Bedürfnisse der dort lebenden Menschen? & Q7 Welche der folgenden Aussagen entspricht am ehesten Ihrer Meinung zur aktuellen finanziellen Förderung von öffentlichen Bibliotheken?

Basis: Alle Erwachsenen: Deutschland (1026); EU (17816)

4.3 Wahrnehmung von öffentlichen Bibliotheken

Alle Bibliotheksnutzer wurden nach ihrer Meinung zu öffentlichen Bibliotheken gefragt. Konkret wurden sie gebeten zu sagen, inwieweit sie verschiedenen Aussagen zu Bibliotheken zustimmen oder nicht zustimmen. In Abbildung 8 ist der Anteil an Befragten in Deutschland und der EU dargestellt, die den einzelnen Aussagen voll und ganz zustimmen. Im Vergleich zum EU-Durchschnitt stimmen die Bibliotheksnutzer in Deutschland jeder der Aussagen mit einer höheren Wahrscheinlichkeit voll und ganz zu. Die signifikantesten Abweichungen vom EU-Durchschnitt sind in Bezug auf die beiden folgenden Aussagen zu verzeichnen: 'Öffentliche Bibliotheken sind für jeden zugänglich' (84% in Deutschland im Vergleich zu 70% in der EU) und 'In öffentlichen Bibliotheken arbeiten gut ausgebildete Bibliothekare' (55% in Deutschland im Vergleich zu 43% in der EU).

Abbildung 8: Wahrnehmung von öffentlichen Bibliotheken



Quelle: Bibliotheksumfrage – C29 Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu oder nicht zu?
Basis: Alle Bibliotheksnutzer: Deutschland (1418); EU (24253)

5. Informelles und nicht formales Lernen

Öffentliche Bibliotheken übernehmen eine Schlüsselfunktion bei der Umsetzung der nicht formalen/informellen Komponente der Strategie für lebenslanges Lernen der Europäischen Kommission, insbesondere im Bereich *integrierender* Angebote. Um die Funktion von Bibliothekaren im Rahmen von Schulungs- und Bildungsangeboten zu untersuchen, wurden alle Bibliotheksnutzer gefragt, ob sie innerhalb der letzten 12 Monate ein Bildungs- oder Schulungsangebot in einer öffentlichen Bibliothek wahrgenommen haben oder nicht.

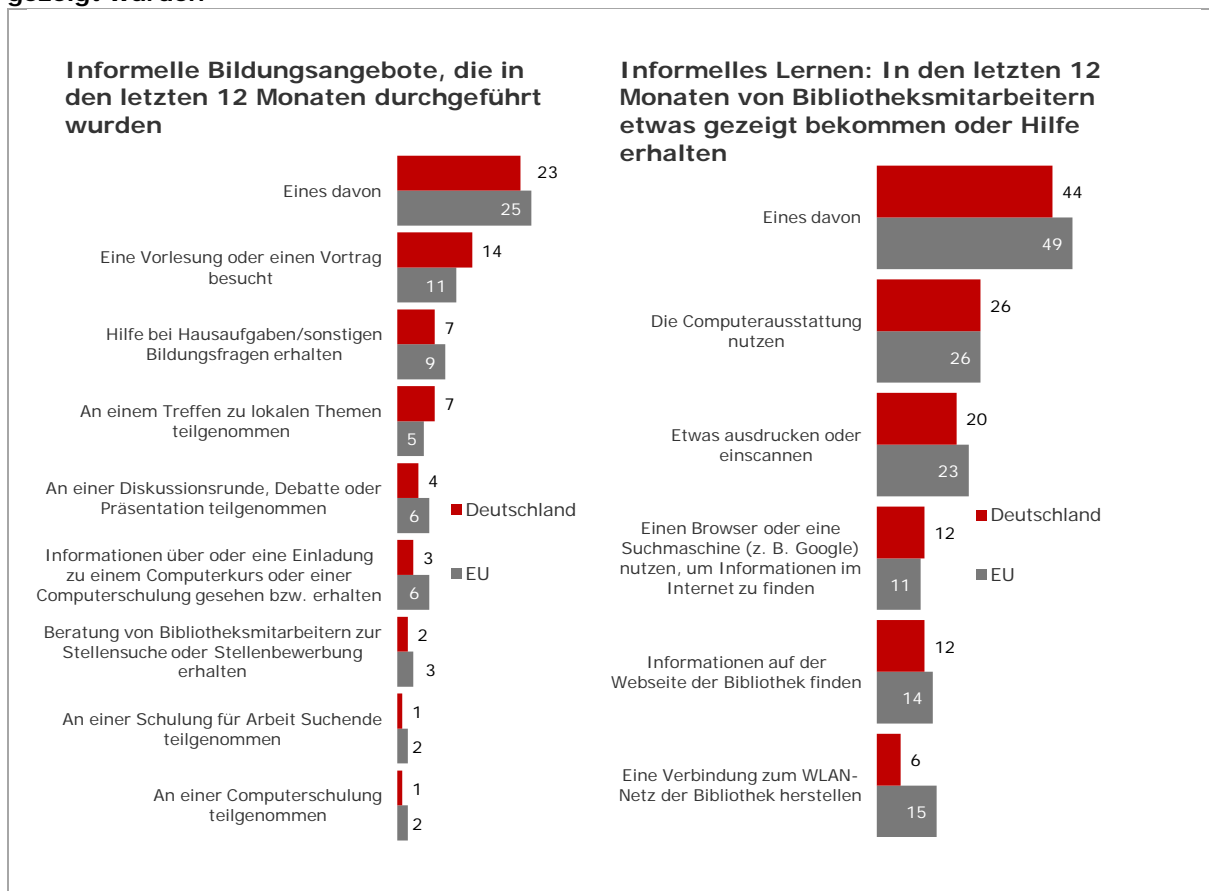
Insgesamt haben in Deutschland 23% der Bibliotheksnutzer in den letzten 12 Monaten in einer öffentlichen Bibliothek an einem der abgefragten Bildungsangebote teilgenommen. Dies deckt sich weitgehend mit dem EU-Durchschnitt von 25%.

Beim Vergleich der Beteiligungsraten an den verschiedenen Bildungsangeboten in Deutschland und der EU als Ganzes (Abbildung 9) zeigt sich ein insgesamt recht homogenes Bild, u. a. in folgenden Bereichen:

- Besuch einer Vorlesung oder eines Vortrags (14% gegenüber einem EU-Durchschnitt von 11%)
- Inanspruchnahme von Hilfe bei Hausaufgaben oder anderen Bildungsfragen (7% gegenüber einem EU-Durchschnitt von 9%)
- Teilnahme an einem Treffen zu lokalen Themen (7% gegenüber einem EU-Durchschnitt von 5%)

Ein Prozent der Bibliotheksnutzer in Deutschland hat nach eigenen Angaben in den letzten 12 Monaten an einem Computerkurs oder einer Computerschulung teilgenommen. Im EU-Durchschnitt sind es 2%. Das bedeutet, dass in absoluten Zahlen schätzungsweise 0,1 Millionen Erwachsene in Deutschland in den letzten 12 Monaten an einer Computerschulung in einer öffentlichen Bibliothek teilgenommen haben.

Abbildung 9: Informelle Bildungsangebote, die in den letzten 12 Monaten durchgeführt oder gezeigt wurden



Quelle: Bibliotheksumfrage – C16 Haben Sie in den letzten 12 Monaten eines oder mehrere der folgenden Dinge in einer öffentlichen Bibliothek getan? & C17 Wurde Ihnen in den letzten 12 Monaten von den Mitarbeitern einer öffentlichen Bibliothek gezeigt oder dabei geholfen, wie Sie ...?

Basis: C16 – Alle Bibliotheksnutzer: Deutschland (1418); EU (24253). C17 – Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern: Deutschland (708); EU (11716).

Wie aus Abbildung 9 ersichtlich, spielen Mitarbeiter öffentlicher Bibliotheken eine wichtige Rolle bei der Unterstützung von Bibliotheksnutzern im Bereich des informellen Lernens. Insgesamt haben etwas mehr als zwei von fünf (44%) Bibliotheksnutzern in Deutschland in den letzten 12 Monaten von einem

Bibliotheksmitarbeiter etwas gezeigt bekommen oder Hilfe erhalten. Im EU-Durchschnitt liegt dieser Anteil mit 49% etwas höher.

Am häufigsten unterstützt werden Nutzer von Bibliotheksmitarbeitern bei der Bedienung des Computers, beim Ausdrucken oder Scannen sowie beim Finden von Informationen auf der Webseite der Bibliothek.

Die qualitative Studie zeigt, dass die Bibliotheksmitarbeiter von den Nutzern im Großen und Ganzen als freundlich und hilfsbereit wahrgenommen werden, wenngleich einige Mitarbeiter als unzugänglich beschrieben werden und den Eindruck erwecken, dass sie nicht gestört werden möchten. In der Regel werden die Bibliotheksmitarbeiter bei technischen Fragen um Hilfe gebeten, z.B. wenn der Drucker nicht funktioniert oder die Internetverbindung unterbrochen wird. Bei spezifischeren Softwareproblemen oder komplexeren technischen Fragen sind die Mitarbeiter nach Angaben der Befragten jedoch nicht in der Lage, diese zu lösen.

„Sie können zwar nicht immer helfen, bleiben jedoch stets freundlich.“ (Nutzer, 40 bis 64 Jahre, Deutschland)

In allen Bibliotheken wird von den Mitarbeitern informelle Hilfe angeboten, d.h., dass sie für Fragen und Rat zur Verfügung stehen. Allerdings fällt die Hilfe je nach Kompetenz der Mitarbeiter und der Zeit, die sie haben, unterschiedlich aus.

Nicht alle Bibliotheken verfügen über strukturierte Lernangebote. In der Regel sind es die besser ausgestatteten Bibliotheken in Großstädten, in denen ein solches Angebot existiert. Darüber hinaus spielen in Deutschland die Volkshochschulen (VHS) eine wichtige Rolle bei der Bereitstellung von Schulungsangeboten für Erwachsene, da dies deren Hauptaufgabe ist. Teilweise befindet sich die Volkshochschule sogar im selben Gebäude wie die Bibliothek. Die Bibliotheken stimmen ihre Arbeit in der Regel mit den Volkshochschulen ab, anstatt mit diesen zu konkurrieren.

„Wir dürfen nicht mit der Volkshochschule konkurrieren. Wir können keine kostenlosen Schulungen anbieten, während die Volkshochschule für das gleiche Angebot Teilnahmegebühren verlangt. Dies würde in die Kernkompetenz der Volkshochschule eingreifen.“ (Bibliothekseiter, Deutschland)

Aus diesem Grund konzentrieren sich insbesondere die Bibliotheken in kleineren Städten darauf, Schulungen zum Umgang mit den bibliotheksinternen IKT und dem Bibliothekskatalog anzubieten. Schulungen, in denen grundlegende Computer- oder Internetkenntnisse vermittelt werden, fallen hingegen in der Regel in den Zuständigkeitsbereich der Volkshochschulen.

Die qualitative Untersuchung hat gezeigt, dass die Bekanntheit des IKT-Schulungsangebots unter den Nutzern insgesamt gering ist. Nur sehr wenige Nutzer wissen von den IKT-Schulungen der zwei Bibliotheken, in denen diese regelmäßig angeboten werden. Mehr und in der Regel positive Erfahrungen haben die Nutzer hingegen mit E-Learning-Angeboten, insbesondere im Bereich von Sprachkursen.

6. Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern für berufliche und geschäftliche Zwecke

Öffentliche Bibliotheken spielen für Gemeinden nicht nur als Schnittstelle zum Erwerb höherer Qualifikationen eine Rolle, sondern auch beim Thema Beschäftigung. Aus diesem Grund stellt die Untersuchung der Rolle von öffentlichen Bibliotheken bei der Vermittlung des Zugangs zu Beschäftigungsmöglichkeiten einen der Kernpunkte dieser Studie dar.

Fast ein Viertel (23%) der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland hat in den letzten 12 Monaten Bibliothekscomputer für beschäftigungsbezogene Aktivitäten genutzt. Damit liegt dieser Wert unter dem EU-Durchschnitt von 30%. In absoluten Zahlen ausgedrückt haben schätzungsweise 0,3 Millionen Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer für eine beschäftigungsbezogene Aktivität genutzt.

Insgesamt haben 5% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt, um sich auf eine Stellenausschreibung (in Deutschland oder einem anderen EU-Land) zu bewerben. In absoluten Zahlen sind dies ungefähr 66.000 Erwachsene. Bei 22% der Befragten, die sich mithilfe eines öffentlich zugänglichen Computers beworben haben, ist die Bewerbung nach eigenen Angaben erfolgreich gewesen. Das heißt, dass sich in den letzten 12 Monaten insgesamt 1% aller Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland – oder schätzungsweise 14.000 Erwachsene – erfolgreich auf eine Stelle mithilfe eines öffentlich zugänglichen Computers beworben hat.

Wie aus Abbildung 10 ersichtlich, spielen Mitarbeiter von öffentlichen Bibliotheken auch bei der Unterstützung beschäftigungsbezogener Aktivitäten unter Zuhilfenahme eines öffentlich zugänglichen Computers eine Rolle. Nahezu jeder zehnte Nutzer (9%) von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland hat nach eigenen Angaben gezeigt bekommen, wie er bestimmte beschäftigungsbezogene Aktivitäten an einem öffentlich zugänglichen Computer durchführt oder aber dabei direkte Unterstützung erhalten (gleicher Wert wie im EU-Durchschnitt).

Abbildung 10: Beschäftigungsbezogene Aktivitäten unter Zuhilfenahme von öffentlich zugänglichen Computern in den letzten 12 Monaten

Beschäftigungsbezogene Aktivitäten: In den letzten 12 Monaten Computer genutzt, um ...			Beschäftigungsbezogene Aktivitäten: Wurde in den letzten 12 Monaten von den Mitarbeitern einer öffentlichen Bibliothek gezeigt oder dabei geholfen ...		
%	Deutschland	EU	%	Deutschland	EU
Eines der nachfolgenden Dinge zu tun	23	30	Eines der nachfolgenden Dinge zu tun	9	11
Informationen zur Stellensuche und/oder zu Bewerbungen zu finden	9	14	Beschäftigungsbezogene Aktivitäten: Wurde in den letzten 12 Monaten von den Mitarbeitern einer öffentlichen Bibliothek gezeigt oder dabei geholfen ...	4	4
Nach Stellenangeboten zu suchen	8	13	Ihre Fähigkeiten zu verbessern, die in Ihrem derzeitigen Job gefordert werden	2	5
Einen Lebenslauf oder ein Bewerbungsschreiben zu erstellen	7	12	Wie Sie einen Lebenslauf erstellen	1	2
Fähigkeiten zu verbessern, die in Ihrem derzeitigen Job gefordert werden	11	11	Wie Sie die erforderlichen Fähigkeiten erwerben, um eine Anstellung zu finden	2	3
Sich auf Stellenausschreibungen in diesem Land zu bewerben	5	10	Wie Sie im Internet nach einem Arbeitsplatz suchen (z. B. wie Sie einen Personalvermittler finden, nach Informationen über einen Arbeitgeber suchen)	3	2
Informationen über einen Arbeitgeber zu suchen	6	8	Wie Sie sich online auf eine Stelle bewerben	-	1
Eine Personalvermittlung zu finden	1	5			
Tabellenkalkulations-/Datenbanksoftware zu nutzen	2	3			
Nach Stellenangeboten in anderen EU-Staaten zu suchen	1	2			
Sich auf Stellenausschreibungen in anderen EU-Staaten zu bewerben	1	1			

Quelle: Bibliotheksumfrage – C18 Haben Sie in den letzten 12 Monaten die Computer einer öffentlichen Bibliothek genutzt, um ...? & C20 Wurde Ihnen in den letzten 12 Monaten von den Mitarbeitern einer öffentlichen Bibliothek gezeigt oder dabei geholfen, ...?

Basis: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern: Deutschland (708); EU (11716).

Die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern wurden gefragt, ob sie in den letzten 3 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer für verschiedene geschäftliche oder berufliche Zwecke genutzt haben. Rund jeder zehnte Nutzer in Deutschland (12%) hat einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt, um Informationen zu einem Geschäftsbereich zu finden, in dem er tätig ist. Im EU-Durchschnitt waren es hingegen 20%. In Deutschland haben 7% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern einen öffentlich zugänglichen Computer zur Teilnahme an beruflichen Netzwerken genutzt. Dieser Wert ist nahezu identisch mit dem EU-Durchschnitt (6%). 4% der Nutzer in Deutschland haben – genauso viele wie im EU-Durchschnitt – in den letzten 3 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt, um nach Möglichkeiten oder Orten für den Verkauf ihrer eigenen Produkte oder Waren zu suchen.

Die qualitative Untersuchung hat ergeben, dass Nutzer ihre Bewerbungen in Bibliotheken geschrieben und dabei informelle Unterstützung von Bibliotheksmitarbeitern erhalten haben. Einige Bibliotheken arbeiten sogar mit Jobcentern zusammen, um arbeitslose Nutzer zu unterstützen.

Allerdings bieten die Bibliotheken, abgesehen von Literatur, keine Unterstützung bei geschäftlichen Aktivitäten oder bei der elektronischen Beschaffung. Diese Art der Unterstützung ist vielmehr Aufgabe der Volkshochschulen und Industrie- und Handelskammern.

7. Elektronische Behördendienste und aktive Bürgerschaft

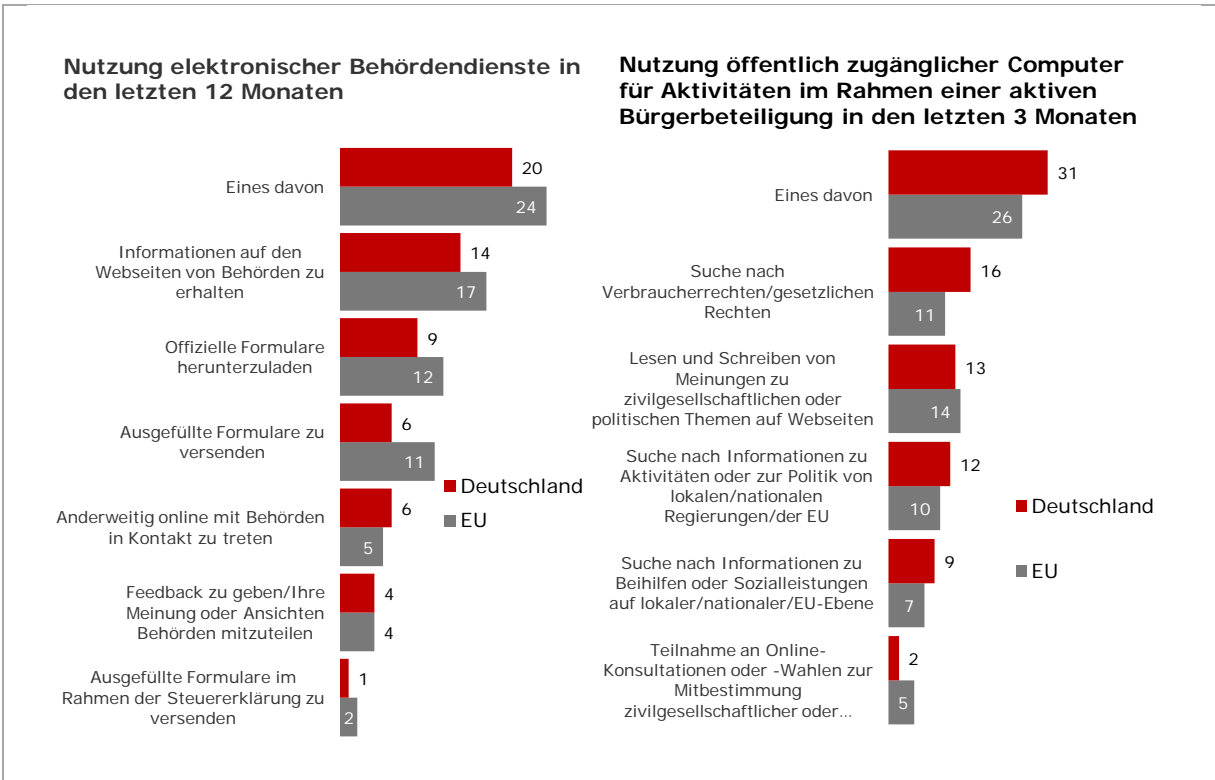
Öffentliche Bibliotheken agieren im Rahmen der Agenda 'Connecting Europe' als ein Netzwerk an Zugangspunkten zur digitalen Welt für die Öffentlichkeit und können den Zugang zu elektronischen Behördendiensten effektiv unterstützen. Die Nutzer von Computern wurden gefragt, inwieweit sie öffentliche Computer nutzen, um mit Behörden in Kontakt zu treten, z.B. um auf Webseiten von Behörden Informationen zu erhalten, Formulare herunterzuladen, ausgefüllte Formulare zu versenden, Feedback zu geben/ihre Meinung oder Ansichten Behörden mitzuteilen oder um auf andere Art und Weise online Kontakt zu Behörden aufzunehmen.

Den Daten von Eurostat zufolge nutzen die Bürger in Deutschland elektronische Behördendienste häufiger als im EU-Durchschnitt. In den letzten 12 Monaten haben 50% der Erwachsenen in Deutschland das Internet genutzt, um mit Behörden in Kontakt zu treten. Im EU-weiten Durchschnitt waren es hingegen nur 41%. Darüber hinaus nutzen die Bürger in Deutschland im Vergleich zum EU-Durchschnitt auch häufiger das Internet, um auf den Webseiten von Behörden nach Informationen zu suchen (49% im Vergleich 35%).

Die Bibliotheksumfrage hat ergeben, dass jeder fünfte Nutzer (20%) von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland in den letzten 12 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt hat, um mit Behörden in Kontakt zu treten. Dies entspricht in etwa dem EU-Durchschnitt, wonach rund jeder vierte (24%) Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern elektronischen Behördenkontakt hatte. Allerdings liegt dieser Wert deutlich unter den Eurostat-Ergebnissen für alle Erwachsenen in Deutschland. Die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland haben im Vergleich zum EU-Durchschnitt mit einer geringeren Wahrscheinlichkeit öffentlich zugängliche Computer genutzt, um auf Webseiten von Behörden nach Informationen zu suchen (14% in Deutschland im Vergleich zu 17% in der EU) oder um offizielle Formulare herunterzuladen (9% in Deutschland im Vergleich zu 12% in der EU).

Darüber hinaus wurden die Computernutzer gefragt, inwieweit sie öffentlich zugängliche Computer für zivilgesellschaftliche Aktivitäten und eine aktive Bürgerbeteiligung nutzen (Abbildung 11). Gegenstand der Frage waren das bürgerschaftliche Engagement (Lesen und Schreiben von Meinungen, Teilnahme an Online-Konsultationen und -petitionen etc.) und die Suche nach Informationen zu Verbraucherrechten oder gesetzlichen Rechten, zu Aktivitäten oder zur Politik von Regierungen sowie zu Beihilfen oder Sozialleistungen. Insgesamt haben 31% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in den letzten 3 Monaten einen öffentlich zugänglichen Computer genutzt, um sich zivilgesellschaftlich zu engagieren, etwas häufiger als im EU-Durchschnitt (26%). Die zwei häufigsten Formen der Bürgerbeteiligung sind die Suche nach Informationen zu Verbraucherrechten oder gesetzlichen Rechten (16% in Deutschland im Vergleich zu 11% in der EU) und das Lesen und Schreiben von Meinungen zu zivilgesellschaftlichen oder politischen Themen auf Webseiten (13% in Deutschland im Vergleich zu 14% in der EU).

Abbildung 11: Nutzung elektronischer Behördendienste in den letzten 12 Monaten



Quelle: Bibliotheksumfrage – C23 Haben Sie in den letzten 12 Monaten einen Computer in einer öffentlichen Bibliothek genutzt, um zu privaten Zwecken mit einer Behörde über das Internet in Kontakt zu treten, und um ...? & C10 Für welche der folgenden Dinge haben Sie in den letzten 3 Monaten den Internetzugang von Computern in öffentlichen Bibliotheken genutzt?
 Basis: Alle Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern: Deutschland (708); EU (11716)

Die qualitative Untersuchung hat gezeigt, dass Bibliotheken – abgesehen von Literatur oder informeller Hilfe – keine Unterstützung bei der Nutzung elektronischer Behördendienste anbieten und dass dies nicht unbedingt als Aufgabe öffentlicher Bibliotheken angesehen wird.

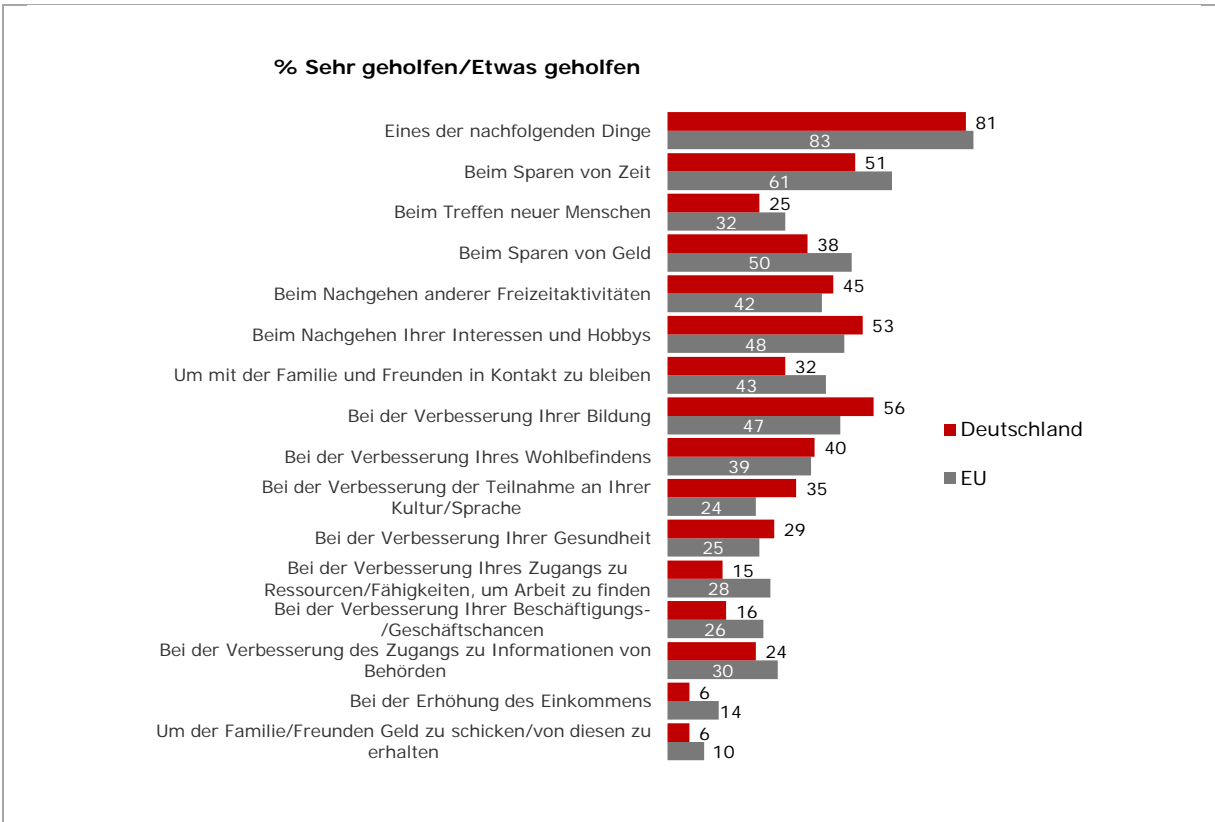
8. Auswirkungen

Eines der Kernziele dieser Studie besteht darin zu beurteilen, welche Auswirkungen eine stärkere digitale Partizipation mithilfe von öffentlich zugänglichen Computern auf die Nutzer hat. Zu diesem Zweck wurden die Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern gefragt, inwieweit ihnen die Nutzung von Computern in öffentlichen Bibliotheken in den letzten 12 Monaten in verschiedenen Bereichen geholfen hat, z.B. um Zeit und Geld zu sparen oder bei der Verbesserung des Zugangs zu Informationen und Ressourcen.

Insgesamt haben 81% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland angegeben, dass ihnen die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern in mindestens einem der abgefragten Bereiche geholfen hat. Dies deckt sich in etwa mit dem EU-Durchschnitt von 83%. In absoluten Zahlen ausgedrückt trifft dies schätzungsweise auf 1 Million Menschen in Deutschland zu.

In Abbildung 12 ist der Anteil an Befragten in Deutschland und der EU dargestellt, die angegeben haben, dass ihnen die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern in den abgefragten Bereichen geholfen hat.

Abbildung 12: Auswirkungen von öffentlich zugänglichen Computern für die Nutzer



Quelle: Bibliotheksumfrage – C28 Hat Ihnen die Nutzung von Computern in öffentlichen Bibliotheken in den letzten 12 Monaten in den folgenden Bereichen geholfen?
 Basis: C28 – Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern: Deutschland (708); EU (11716).

Mehr als die Hälfte der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland gibt an (56%), dass ihnen die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern bei der Verbesserung ihrer Bildung geholfen hat (47% in der EU). In absoluten Zahlen sind dies schätzungsweise 0,7 Millionen Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland. Gleiches gilt für die Nutzung öffentlich zugänglicher Computer, um Zeit zu sparen (51% in Deutschland, 61% in der EU) und für Freizeit- und soziale Aktivitäten, z.B. um Interessen oder Hobbys (53% in Deutschland, 48% in der EU) und anderen Freizeitaktivitäten (45% in Deutschland, 42% in der EU) nachzugehen. 38% der Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland (50% in der EU) haben angegeben, dass ihnen die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern geholfen hat, Geld zu sparen. In absoluten Zahlen sind dies schätzungsweise 0,5 Millionen Nutzer von öffentlich zugänglichen Computern in Deutschland.

In Deutschland dürfte die Nutzung von öffentlich zugänglichen Computern in den letzten 12 Monaten

- 0,7 Millionen Menschen bei der Verbesserung ihrer Bildung,
- 0,3 Millionen Menschen bei der Verbesserung ihres Zugangs zu Informationen von Behörden,
- 0,2 Millionen Menschen bei der Verbesserung ihrer Beschäftigungs- oder Geschäftschancen
- 0,2 Millionen Menschen bei der Verbesserung ihres Zugangs zu den erforderlichen Ressourcen, um Arbeit zu finden, und
- 75.000 Menschen bei der Erhöhung ihres Einkommens

geholfen haben.

Die qualitative Untersuchung hat gezeigt, dass die Bibliothek für die meisten Nutzer keine entscheidende Rolle beim Erwerb ihrer IKT-Fähigkeiten spielt. Insbesondere die Jüngeren haben sich diese Fähigkeiten selbst beigebracht oder diese von Freunden oder in der Schule gelernt.

Für einige andere sind Bibliotheken jedoch der Ort, an dem sie zum ersten Mal ein E-Mail-Konto eingerichtet oder über sehr rudimentäre IKT-Kenntnisse hinaus das Scannen und Ausdrucken erlernt haben. Darüber hinaus haben die Nutzer nach eigenen Angaben den Eindruck, dass Bibliotheken persönliche Unterstützung anbieten und viele der Fragen beantworten können, die sie beim Erlernen von IKT-Fähigkeiten haben.

„Eine meiner Bekannten, eine Nonne, hat nur sehr grundlegende IKT-Kenntnisse. Ich habe sie in die Bibliothek geschickt, da sie etwas ausdrucken und scannen musste. Ihr wurde alles sehr gut erklärt. Aufgrund dieser positiven Erfahrung würde sie beim nächsten Mal auf jeden Fall wieder dorthin gehen.“ (Nutzerin, 40 bis 64 Jahre, Deutschland)

„Ich wurde von der Bibliothek unterstützt. Ich weiß nicht, ob ich ohne ihr Angebot zu Hause jemals einen Internetzugang haben würde [Hinweis: hat noch immer keinen]. Besonders am Anfang hatte ich viele Fragen, und mir wurde immer geholfen.“ (Nutzer, 40 bis 64 Jahre, Deutschland)