

# ‚buerger-gehen-online‘

## Bürgerengagement für mehr Medienkompetenz



### Projektvorstellung:

I.	Überblick	1
II.	Standorte / Zielgruppen	2
III.	Handlungsansatz	2
IV.	Projektstruktur	3
V.	Bisherige Projektergebnisse	3
VI.	Übertragbarkeit	5
VII.	Resümee	5

### Anlagen

- Anlage 1 Verteilung der Standorte im Stadtgebiet
- Anlage 2 Entwicklung der Nutzungszahlen
- Anlage 3 Altersstruktur und Geschlechterverteilung
- Anlage 3 Nutzungsdokumentation Claro!-Jugendinfoladen:  
Nationalität der NutzerInnen in den ersten 6 Monaten seit der Öffnung des Standorts  
(Mai-Okt. 2002)

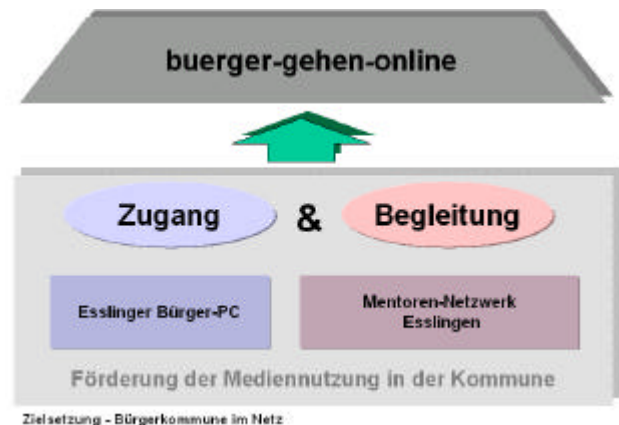


## I. Überblick

‚Zugang zu neuen Medien für Alle‘, und ‚Begleitung nach Bedarf‘ sind zentrale Leitgedanken des Esslinger Projekts ‚buerger-gehen-online‘. Egal ob jemand einen Computer zuhause hat oder nicht, an den **19 Bürger-PC Treffpunkten im Stadtgebiet von Esslingen am Neckar** kann jeder den Einstieg in die Welt der neuen Medien finden und die Möglichkeiten regelmäßig nutzen.

Das Projekt ‚buerger-gehen-online‘ wurde im April 2001 mit den Zielsetzungen ‚Förderung von Medienkompetenz‘ und ‚Förderung der Akzeptanz des Medieneinsatzes in der Kommune‘ im Rahmen des Bundesforschungsprojekts MediaKomm Esslingen gestartet.

Ziel der **Qualifizierungsoffensive** ist es, allen Bürgern Esslingens den einfachen Zugang zu Computer und Internet zu ermöglichen und durch den begleitenden Einsatz von Mentoren den Einstieg in die Nutzung der neuen Technologien zu fördern.



‚buerger-gehen-online‘ richtet sich sowohl an Menschen ohne eigenen PC oder Internet-Zugang wie auch an Personen, die zwar einen Zugang zu diesen Medien haben, aber eine weitergehende Qualifizierung in der Nutzung dieser Technologien wünschen.

Zentraler Baustein des Projekts sind die **mittlerweile ca. 70 freiwillig tätigen Mentorinnen und Mentoren**. Im Rahmen ihres Engagements übernehmen sie die **Rolle von Begleitern** im Sinne des Mentoring-Ansatzes.

Zu festgelegten Zeiten **unterstützen** sie die Besucher an einem Großteil der Standorte **bedarfsbezogen** bei der Nutzung der Geräte und Programme. Dabei **entscheiden die Besucher** selbst über den **zeitlichen Umfang und die konkreten Inhalte** bei der Beschäftigung mit einer neuen Fragestellung. Anschließend kann das Gelernte in Ruhe ausprobiert und weiter vertieft werden.

An verschiedenen Standorte werden darüber hinaus **lange unbetreute Öffnungszeiten** angeboten, um das Gelernte zu erproben und an den eigenen Aufgaben arbeiten zu können. Mehr als die Hälfte aller Treffpunkte sind **barrierefrei zugänglich**.

Engagement braucht einen Rahmen. Damit sich Bürger auch längerfristig in dieser Form in ihrer Kommune engagieren sind **Strukturen und Rahmenbedingungen** geschaffen worden, die dieses **Engagement fördern und nachhaltig absichern**. So sind die MentorInnen z.B. in einem **Netzwerk** organisiert. Für jeden Standort gibt es Ansprechpersonen vor Ort, von einer zentralen Stelle werden die MentorInnen qualifiziert und fachlich begleitet.

Mit ihrem Engagement leisten die MentorInnen einen wichtigen Beitrag zur **Vermeidung einer ‚Digitalen Spaltung‘**. Die **Nutzungszahlen** belegen, dass **unterschiedlichste Zielgruppen**, die im Zusammenhang mit diesem Thema besondere Beachtung finden, überdurchschnittlich erreicht werden. So sind viele ältere Menschen unter den Nutzern, auch der Frauenanteil liegt über 50%. Zusätzlich zu der unmittelbaren Begleitung von Einzelbesuchern leisten mehrere Mentoren mittlerweile wichtige **Beratungsarbeit für Gruppen und Initiativen** wie z.B. den Stadtseniorenrat und haben **für mehrere Gruppen eine gemeinsame Webseite** erstellt ([www.forum-esslingen.de](http://www.forum-esslingen.de)).

Die **Grundlagen** des Projekts ‚buerger-gehen-online‘ wurden in den Jahren 2000 bis 2002 im Rahmen des Bundesforschungsprojekts **MediaKomm Esslingen** erarbeitet. Seit Januar 2003 wird das Projekt **von der Stadt Esslingen am Neckar getragen und weiterentwickelt**.

## II. Standorte / Zielgruppen

Die Standorte des Projekts sind über das **gesamte Stadtgebiet** verteilt (siehe Anlage 1); sie bieten abhängig von den jeweiligen Rahmenbedingungen **unterschiedliche Öffnungszeiten** (aktuelle Zeiten siehe [www.esslingen.de](http://www.esslingen.de)). Zielgruppe sind in erster Linie die **Bewohner des jeweiligen Stadtteils** und der Kundenkreis des jeweiligen Trägers der Standorte.

Damit werden **zusätzlich bestimmte Personengruppen** in den Blick genommen. So werden in verschiedenen Einrichtungen besonders **Senioren** erreicht (z.B. Forum im Heppächer, Wohnstift Radäcker, ...), an anderer Stelle richtet sich das Angebot vorwiegend an **Kinder und Jugendliche** (z.B. Jugendinfoladen Claro!), oder an **Frauen** und junge Familien (Mütterzentrum). Ein Standort ist in einer Tagesstätte für **chronisch psychisch kranke Menschen** angesiedelt und arbeitet dort mit großem Erfolg. Eine weitere Zielgruppe, die mittlerweile an verschiedenen Standorten besonders angesprochen wird, sind **ausländische Mitbürger**.

Die **betreuten Bürger-PC Treffpunkte** bilden den Schwerpunkt des Konzepts. Die speziell ausgebildete Mentoren sind dort zu den festgelegten Öffnungszeiten vor Ort. Im Rahmen von bürgerschaftlichem Engagement stehen sie den Nutzern der Bürger-PCs bei Bedarf mit Rat und Tat zur Seite.

Besonderes Merkmal der **unbetreuten Bürger-PC Treffpunkte** (z.B. in den Bürgerämtern) sind die langen Öffnungszeiten. Sie sorgen dafür, dass auch Bürger, die nicht über einen eigenen PC oder über einen Zugang zum Internet verfügen bei Bedarf über **weite Zeiträume am Tag** mit diesen Medien arbeiten können. Hier kann **geübt** und **vertieft** werden, was zuvor an einem der betreuten Standorte **gelernt** wurde. Eine Begleitung durch Mentoren ist an diesen Standorten daher nicht vorgesehen.

Ein Teil der unbetreuten Standorte (z.B. das AOK KundenCenter und der Jugendinfoladen des Stadtjugendrings Esslingen) bietet **zusätzlich** die Möglichkeit, **auf Anfrage Unterstützung** bei konkreten Fragen zu erhalten.

Ein Teil Standorte bietet sowohl betreute wie unbetreute Öffnungszeiten an (z.B. Stadtbücherei).

## III. Handlungsansatz

Das Projekt ‚buerger-gehen-online‘ greift den Gedanken des **lebenslangen Lernens** auf und schafft ein Setting, in dem **selbstgesteuerte Lernprozesse** unterstützt werden.

Besucher werden ermutigt, sich selbständig in neue Themen einzuarbeiten. Bei der **Begleitung** durch die MentorInnen handelt es sich um ein **offenes Angebot**, das während der Öffnungszeiten **nach Bedarf** in Anspruch genommen werden kann.

Ziel ist es, dass die Besucher **Schritt für Schritt im eigenen Tempo** lernen, mit den neuen Medien umzugehen. Dabei gibt es **keinen festgelegten Lehrplan**. Im Mittelpunkt stehen vielmehr die Fragen und Interessengebiete der Besucher.

Im **Unterschied zu Kursangeboten** entscheiden die Besucher also selbst über **Lerninhalte** und **Zeitbudget**, sie steuern auch das **Lerntempo** und den **Vertiefungsgrad** bei der Beschäftigung mit neuen Fragestellungen.

Auf diese Weise wird ein ‚**niederschwelliges**‘ Angebot geschaffen, mit dem auch Bürger angesprochen werden können, die von traditionellen Kursangeboten und Lehrgängen entweder nicht erreicht, oder durch Barrieren wie die Notwendigkeit einer verbindlichen Anmeldung, festgelegte Teilnahmezeiten und –dauer oder die bisher übliche Form der Wissensvermittlung abgehalten werden.

Von den Mentoren **wird nicht erwartet, dass sie auf alle Fragen sofort eine Antwort kennen**. Die Erfahrung zeigt aber, bisher ist es immer gelungen, *gemeinsam* mit den Besuchern eine Lösung für die jeweilige Fragestellungen zu finden.

Die MentorInnen kommen aus den **unterschiedlichsten Berufs- und Altersgruppen** sowie aus **verschiedensten Lebenssituationen**. Mittlerweile konnten auch mehrere ausländische Mitbürger für eine Mentorentätigkeit gewonnen werden.

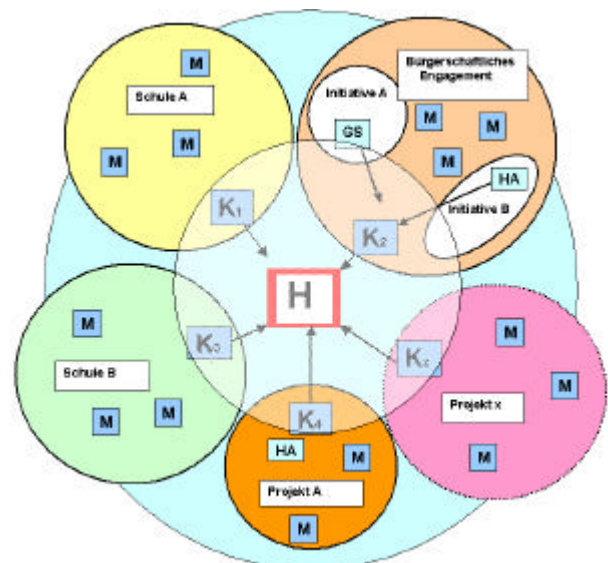
#### IV. Projektstruktur

**Koordiniert** wird das Projekt ‚buerger-gehen-online‘ von einer **extern beauftragten zentralen Projektleitung** im Umfang von ca. 31 Wochenstunden, die für alle Projektbeteiligten **schnell und einfach zu erreichen** ist. Diese Stelle ist auch für die **Mentorensuche** und die **Aus- und Weiterbildung** zuständig, sie koordiniert die **Öffentlichkeitsarbeit**, moderiert und fördert die **Weiterentwicklung des Konzepts** und nimmt die **Außenvertretung** wahr. Sie ist gemeinsam mit den Verantwortlichen der Einsatzorte für die **fachliche Begleitung der MentorInnen** zuständig. Zu ihren weiteren Aufgaben gehört es, **bei Konflikten zu moderieren**. Im Einzelfall kann dies auch bedeuten, mit einer eindeutigen Entscheidung steuernd einzugreifen, um die Interessen des Gesamtprojekts zu schützen.

**Bindeglied** zwischen den MentorInnen, der Projektleitung und dem Träger des Standorts, sind die sogenannten **Koordinatoren**. Sie sind in der Regel beim Träger des jeweiligen Standorts angestellt und übernehmen diese Tätigkeit im Rahmen ihres Dienstauftrags.

Für die MentorInnen sind sie die **ersten Ansprechpartner**, sie organisieren regelmäßige Austauschrunden am Standort und fungieren als Impuls- und Motivationsgeber. Sie gewährleisten, dass auftretende Schwierigkeiten/Probleme **vor Ort zeitnah** aufgefangen werden können.

Außerdem sind die Koordinatoren für die **Sicherstellung** der grundlegenden **Arbeitsbedingungen** und für die **angemessene Würdigung / Gratifikation** der jeweiligen MentorInnen zuständig (siehe Erfahrungsberichts zum Abschluss der Forschungsphase). Sie werden von der Projektleitung in allen Aufgabengebieten beraten und unterstützt.



M = Mentoren, K = Koordinatoren  
H = Hauptamtliche Mitarbeiter

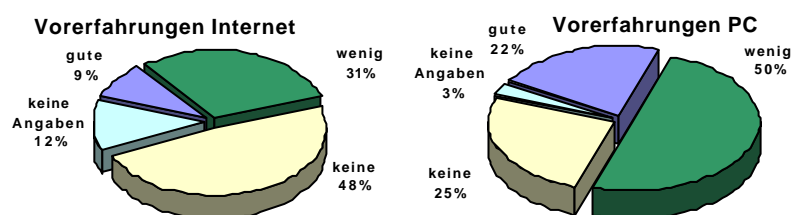
#### V. Bisherige Projektergebnisse

Grundlage der hier dargestellten Ergebnisse sind insbesondere die Auswertung der Nutzungszahlen bis September 2003 sowie der qualitativen Nutzerbefragung bis März 2003. Daneben wurden befristete spezifische Erhebungen einzelner Standorte berücksichtigt.

Die **Gesamtnutzungszahlen** aller Standorte zeigen eine **kontinuierlich positive Entwicklung**. Geringere Nutzungszahlen in den Sommermonaten ergeben sich vor allem durch ferienbedingte Schließzeiten (siehe Anlage 2). Bei der Betrachtung der Nutzungszahlen ist zu berücksichtigen, dass es sich um ein **offenes Angebot** handelt, welches leicht zugänglich sein soll. Diese Offenheit führt zwangsläufig zu **Schwankungen in der Auslastung**. Eine dauernde volle Auslastung der Geräte würde für neue Nutzer immer auch eine Wartezeit zur Folge haben, die zu Unzufriedenheit mit dem Angebot führt und damit eher eine zusätzliche Schwelle aufbauen würde.

Der überwiegende Teil der Nutzer hat **keine oder wenig Erfahrung in der Nutzung des Internet**, ein Großteil auch **wenig Erfahrung im Umgang mit dem PC überhaupt**.

Die Begleitung wird auch von Menschen nachgefragt, die (zu Hause) einen PC haben, im Umgang damit aber auf Probleme stoßen.

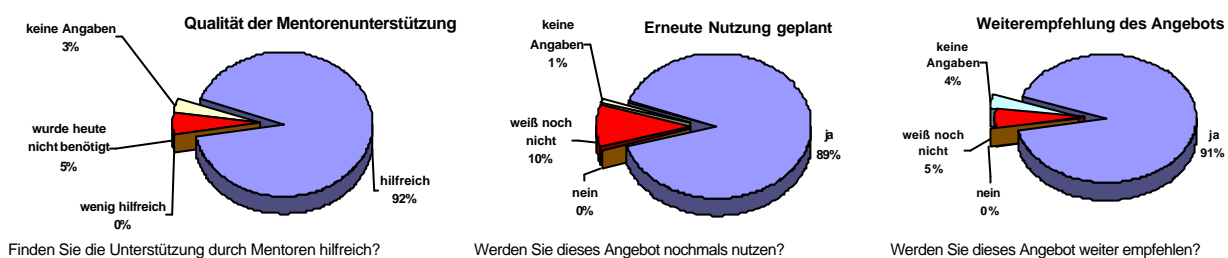


Nutzungsbefragung an den betreuten Standorten (aktuell n = 280)

Dies unterstreicht die These, dass der ‚Digitale Graben‘ nicht in gerader Linie zwischen PC Besitzern und Menschen ohne Zugang zu diesem Medium verläuft, sondern dass zusätzlich das Thema Medienkompetenz – also unter anderem die Fähigkeit, den PC vielfältig nutzen zu können - von besonderer Bedeutung ist.

Die nähere Betrachtung der Nutzungszahlen nach Personengruppen (exemplarischen Nutzungsbefragung und spezifische Auswertungen der Standorte) belegt, dass unterschiedlichste Zielgruppen, die im Zusammenhang mit dem Thema ‚Digitale Spaltung‘ besondere Beachtung finden, mit diesem Projekt überdurchschnittlich erreicht werden. So sind viele ältere Menschen unter den Nutzern, auch der Frauenanteil liegt über 50% (siehe Anlage 3). Am Standort ‚Claro!‘ des Stadtjugendring wird außerdem eine sehr große Zahl ausländischer Jugendlicher erreicht.

Die Auswertung der Befragung und das positive Feedback der Nutzer gegenüber den Mentoren zeigen, dass der gewählte Lernansatz als hilfreich eingeschätzt wird und dass die Besucher wieder kommen, nachdem sie das Angebot kennen gelernt haben.



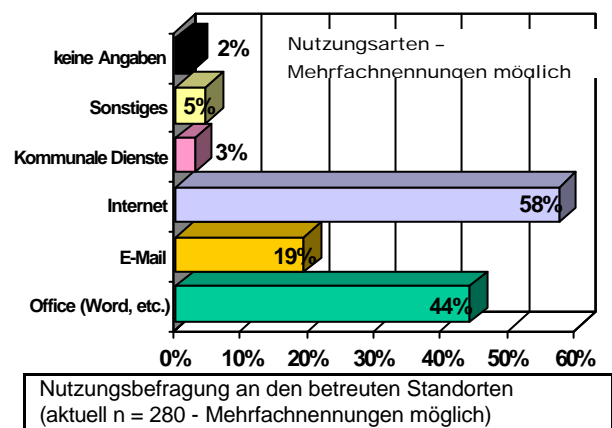
Nutzungsbefragung an den betreuten Standorten (aktuell n = 280)

Die Besucher schätzen die individuelle Betreuung durch die MentorInnen. Sie betonen, dass auf ihre Fragen und Probleme direkt und in einer verständlichen Sprache eingegangen wird (‚kein Fachchinesisch‘). Vor allem ältere Gäste beschreiben es außerdem als sehr hilfreich, dass sie nicht unter Zeitdruck stehen. Ein erheblicher Teil der Besucher, die zum ersten Mal kommen, wurde durch positive Berichte von Bekannten auf das Angebot aufmerksam.

Die Themen, mit denen die Besucher zu den Bürger-PC Treffpunkten kommen sind vielfältig. Schwerpunkte bilden Informationen rund um die Nutzung des Internet sowie der Umgang mit den Office-Programmen.

Immer wieder kommt es vor, dass MentorInnen die Besucher auch bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen oder bei der Recherche in Stellenbörsen unterstützen.

Mittlerweile sind mehrere Mentoren auch gefragte Berater von anderen bürgerschaftlich engagierten Gruppen, wenn es dort um den Computereinsatz geht (Serienbriefe, Email-Kommunikation, ...)



Nutzungsbefragung an den betreuten Standorten (aktuell n = 280 - Mehrfachnennungen möglich)

Diese Projektergebnisse zeigen, wie unverzichtbar die bürgerschaftlich engagierten Mentoren für die erfolgreiche Umsetzung solcher Medienprojekte sind.

Die im Projekt entwickelten Strukturen, Rollenverteilungen und Prozessabläufe haben sich bewährt. Die Unterstützung der Mentoren seitens der Koordinatoren der Standorte und unmittelbar durch die Projektleitung wurde von den Mentoren als sehr hilfreich bewertet. Die Koordinatoren der Standorte bewerten die professionelle Betreuung durch die Projektleitung ebenso als sehr hilfreich.

## VI. Übertragbarkeit

Eine Übertragbarkeit des Projekts auf andere Kommunen ist **jederzeit möglich**, bei kleineren Kommunen bietet sich ein **Verbund mehrerer Kommunen** an, die ein gemeinsames Netzwerk bilden, um Ressourcen sinnvoll zu nutzen und eine ausreichende Projektgröße zu erreichen.

Zu beachten ist die vorhandene oder zu schaffende **technische Infrastruktur**. Näheres zu der im Esslinger Projekt eingesetzten Infrastruktur ist im Erfahrungsbericht dargestellt (Erfahrungsbericht Projekt ‚buerger-gehen-online‘ 2002, Kap. 6.3 – Seite 15 ff).

Wichtig ist auch die Auswahl geeigneter Standorte, dies muss jeweils im **Kontext der kommunalen Rahmenbedingungen** untersucht werden!

Ein entscheidender Erfolgsfaktor ist es, die **kontinuierliche Begleitung** der bürgerschaftlich Engagierten sicherzustellen.

Leitmotiv für die Projektentwicklung war und ist dabei im Projekt ‚buerger-gehen-online‘ das im Erfahrungsbericht skizzierte **Grundverständnis von bürgerschaftlichem Engagement**:

*"Bürgerschaftlich Engagierte leisten unbezahlte Arbeit, ihr Einsatz ist aber nicht völlig kostenlos. Sie brauchen eine angemessene Unterstützung, ihren jeweiligen Bedürfnissen entsprechend. Sie benötigen sichere und gute Rahmenbedingungen, eine gewissenhafte Vorbereitung z.B. durch Schulungen für ihre Aufgabe, fachliche Anleitung und Begleitung, Arbeitsmaterialien, Büroräume und finanzielle Ressourcen. Es erscheint sinnvoll, Rechte und Pflichten zwischen dem Träger und den Freiwilligen z.B. in einer Konzeption niederzulegen. Freiwillige benötigen ein Dach über dem Kopf." (Erfahrungsbericht Projekt ‚buerger-gehen-online‘ 2002, Kap. 5.4 – Seite 13).*

Beachtet werden muss auch, dass bürgerschaftlich engagierte Menschen in der Regel ein großes Interesse daran haben, das Angebot **mitzugestalten**, in dem sie sich mit ihrer Zeit einbringen.

Die Verantwortlichen der Standorte und die Projektleitung müssen daher von Beginn an eine weitest mögliche **Beteiligung an Entscheidungsprozessen** ermöglichen, andererseits ist es jedoch auch wichtig, die **Grenzen dieser Mitbestimmungsmöglichkeiten transparent zu halten** und ggf. zu erläutern (z.B. Vorgaben durch den Träger des jeweiligen Standorts).

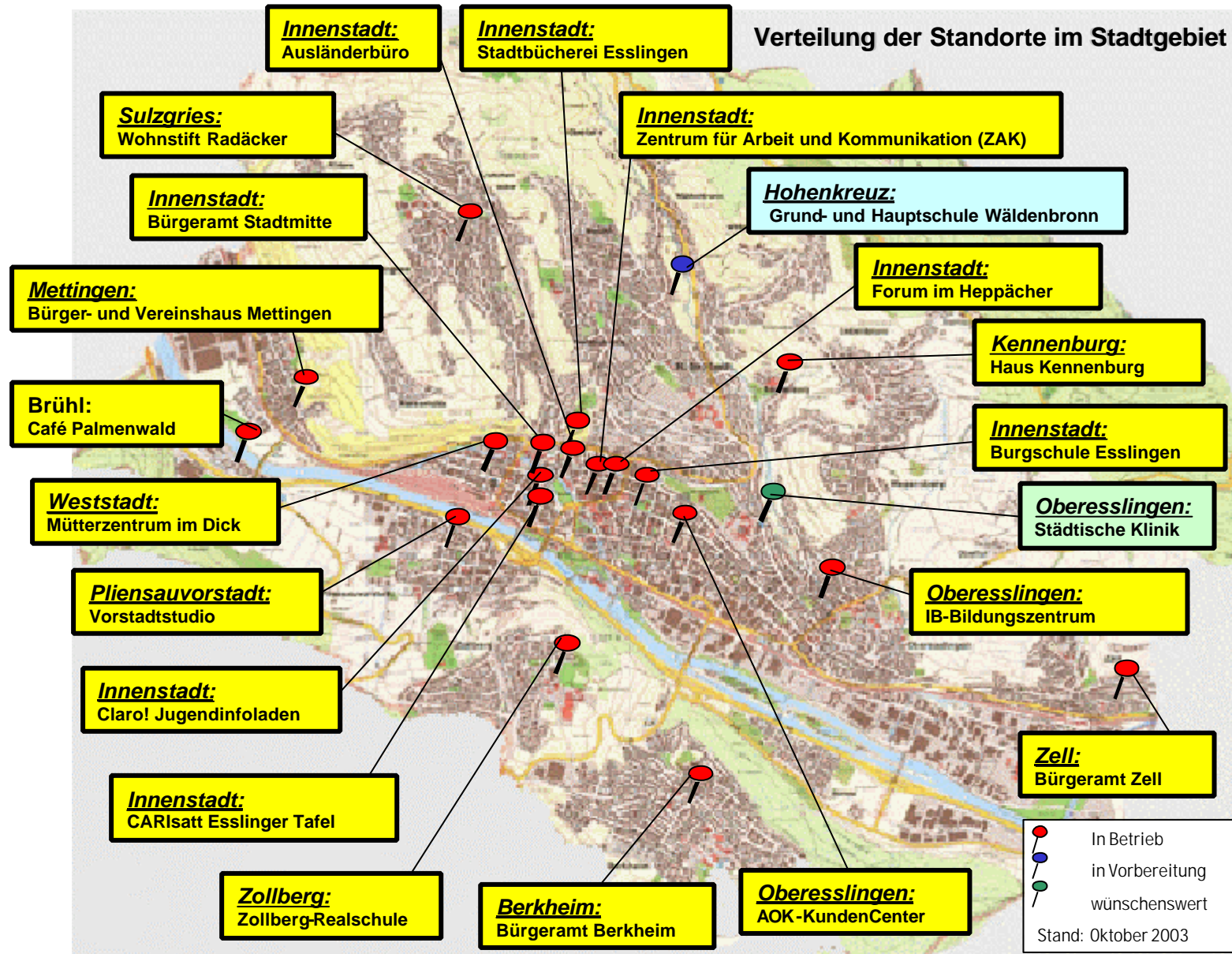
## VII. Resümee

Das Projekt ‚buerger-gehen-online‘ leistet einen **erfolgreichen Beitrag zur Förderung von Medienkompetenz** in Esslingen am Neckar. Mit einem **zukunftsweisenden Ansatz** werden insbesondere Zielgruppen erreicht, die oft auf der anderen Seite des sogenannten 'digitalen Grabens' stehen. Dieses Konzept kann jederzeit **auf andere Kommunen übertragen** werden.

**Grundlage dieses Erfolges** ist das **bürgerschaftliche Engagement** von mittlerweile **ca. 70 freiwillig tätigen Mentorinnen und Mentoren**, die aus den unterschiedlichsten Berufs- und Altersgruppen kommen und sich mit **großem Einsatz** an diesem Projekt beteiligen.

Mit ihrem Engagement leisten diese Mentoren einen **wichtigen Beitrag für das Gemeinwesen** und tragen zur **Vermeidung einer ‚Digitalen Spaltung‘** bei.

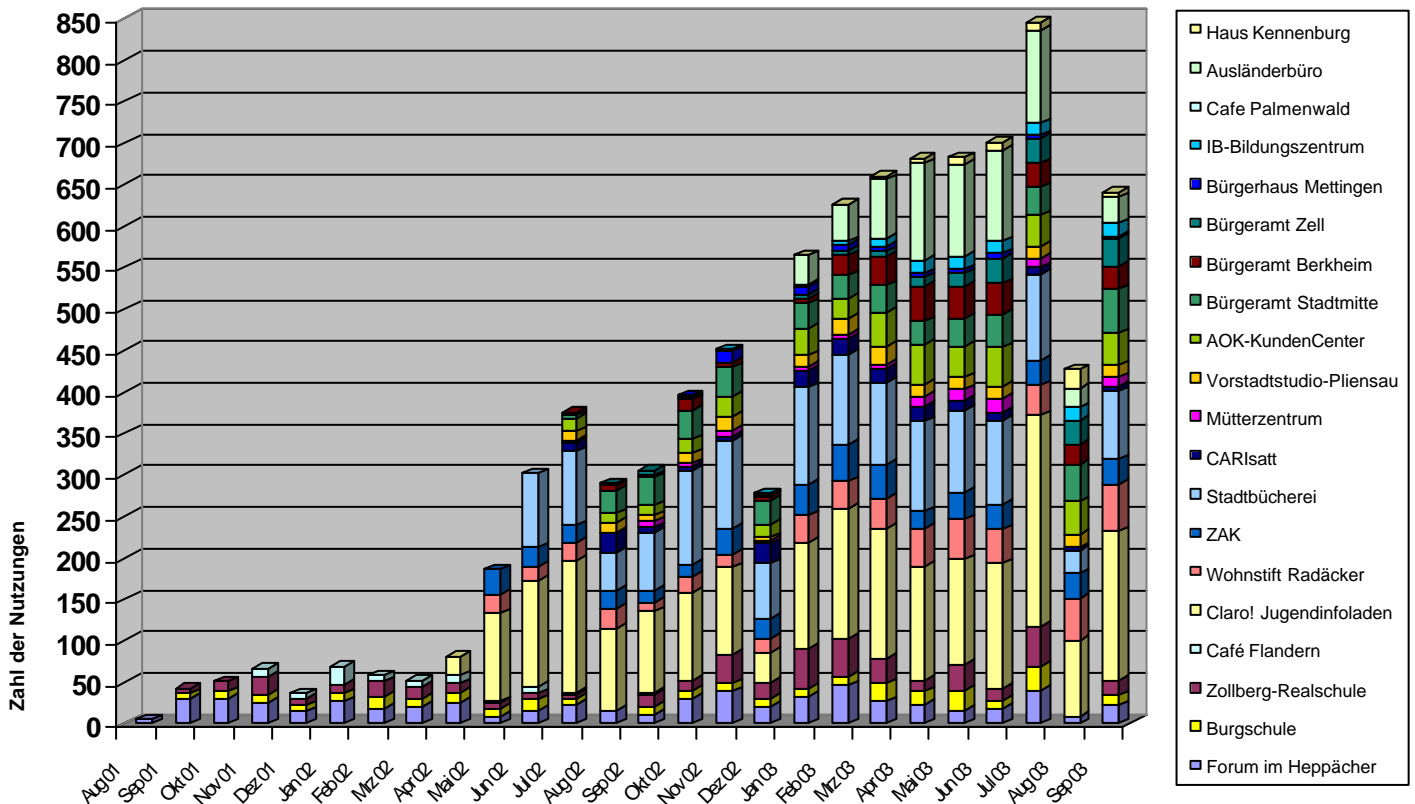
**Weitere Informationen** zum Projekt sowie zu den Öffnungs- und Betreuungszeiten der verschiedenen Bürger-PC Treffpunkte sind bei Wolfgang Kirst, Stadt Esslingen am Neckar, Projekt ‚buerger-gehen-online‘ (Tel. 0711 / 3512-3406, Email wolfgang.kirst@esslingen.de) erhältlich. Dort kann auch der zitierte **Erfahrungsbericht** zum Projekt angefordert werden.



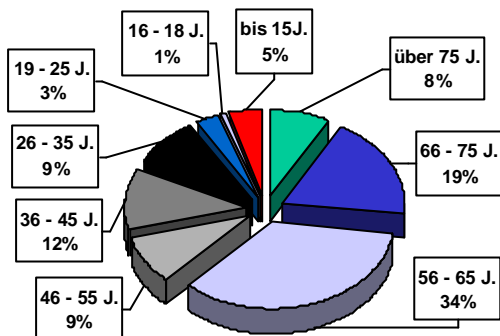
**Entwicklung der Nutzungszahlen**

Besucher	im Monat	im Quartal	im Halbjahr	im Jahr	seit Beginn der Dokumentation				
2001	Aug.	Q3-2001	2.HJ-2001	2001	bisher: <b>8867</b>				
	Sep					47			
	Okt	Q4-2001				200	200		
	Nov							153	
	Dez							36	
2002	Jan	Q1-2002	1.HJ-2002	2002					
	Feb				179				
	Mrz				569				
	Apr	Q2-2002			2.HJ-2002	2845			
	Mai						748		
	Jun						569		
	Jul	Q3-2002	2097				5822		
	Aug							971	
	Sep							1126	
	Okt	Q4-2002			bisher:			1904	
	Nov								2066
	Dez								1889
2003	Jan	Q1-2003	1.HJ-2003	2003					
	Feb								1852
	Mrz								2066
	Apr	Q2-2003			bisher:	5822			
	Mai								3918
	Jun								2066
	Jul	Q3-2003	2.HJ-2003				1904		
	Aug								1889
	Sep								1889
	Okt	Q4-2003			bisher:			1904	
	Nov								1889
	Dez								1889

Anzahl der Nutzungen pro Monat (Reihenfolge Legende nach Entstehung Standorte)

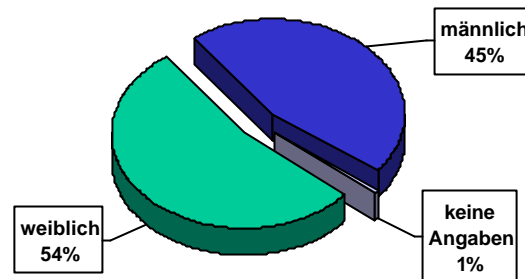


**Altersstruktur der NutzerInnen**



Nutzungsbefragung an den betreuten Standorten (aktuell n = 280)

**Geschlechterverteilung**



Nutzungsbefragung an den betreuten Standorten (aktuell n = 280)

**Standort Claro! – Jugendinfoladen**  
Nutzungsliste der Bürger- PCs im Zeitraum Mai - Oktober 2002:

PC Nutzungen Mai- Oktober	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	gesamt
Männlich	87	99	86	61	73	85	491
Weiblich	18	28	72	36	26	32	212
<b>Gesamt</b>	<b>105</b>	<b>127</b>	<b>158</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>117</b>	<b>703</b>

nach Nationalität:							
Türkei	50	49	70	51	58	51	329
Griechenland	28	29	23	14	5	12	111
Italien	3	2	6	4	11	16	42
Deutschland	15	18	31	18	8	22	112
Russland	1						1
Portugal	2	3	1				6
Thailand	1	2	1				4
China	1						
Afghanistan	1				1		2
Albanien	3	10	5	6			24
Afrika				4	2	1	7
Rumänien		4	3		1		8
England		1	1				2
Österreich		1					1
Kosovo		7					7
Pakistan		1					1
Spanien			3		9	8	20
Australien.			2				2
Arabien			7				7
Polen			2		1	2	5
Amerika			1		1		2
Jugoslawien			1				1
Libanon			1				1
Slowenien					2	5	7