

This is an electronic reprint of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

---

## Zugang zu und Barrieren in der Jugendinformation

Karim, Muhaimin; Widén, Gunilla

*Published in:*

Forum Jugendarbeit International 2016-2018: Internationale Jugendarbeit - Zugänge, Barrieren und Motive

Published: 01/01/2019

*Document License*  
Publisher rights policy

[Link to publication](#)

*Please cite the original version:*

Karim, M., & Widén, G. (2019). Zugang zu und Barrieren in der Jugendinformation: Ein europäischer Ansatz. In D. Hänisch (Ed.), *Forum Jugendarbeit International 2016-2018: Internationale Jugendarbeit - Zugänge, Barrieren und Motive* (pp. 86–97). IJAB Fachstelle für Internationale Jugendarbeit der Bundesrepublik Deutschland e.V. (Hg.). <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020102788529>

### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

## Zugang zu und Barrieren in der Jugendinformation: ein europäischer Ansatz



Muhaimin Karim



Gunilla Widén

### ■ Einleitung

Technik bietet heute eine Reihe neuer Plattformen und Geräte für die Kommunikation und den Austausch von Informationen. Die weit verbreitete Nutzung des Internets verschafft Zugang zu vielen Informationsquellen, und Fortschritte auf dem Gebiet der Informations- und Kommunikationstechnologie haben das Informationsumfeld, in dem sich Nutzer/-innen bewegen, vielfach verändert. Diese neuen Technologien haben nicht nur Informationsquellen, sondern auch die Suche nach Informationen, ihre Speicherung und Nutzung neu definiert. Insgesamt hat sich das Informationsumfeld grundlegend gewandelt, und dieser Wandel wirkt sich umfassend auf das aktuelle Informationsverhalten der Massen aus.

Dieses veränderte Informationsverhalten ist unter Jugendlichen noch deutlicher sichtbar als unter Erwachsenen. Prensky (2001) betont, dass die entsprechenden Verhaltensänderungen nicht schrittweise verlaufen, wie das noch unter früheren Generationen der Fall war, sondern dass mit der Ankunft und rapiden Verbreitung digitaler Technologie im 20. Jahrhundert eine *Diskontinuität* stattgefunden hat. Folglich stellen die heutigen Jugendlichen die erste Generation dar, die mit digitalen Technologien wie Computern, dem Internet, Mobiltelefonen, Videospielen und digitalen Music-Playern und ihrer Nutzung aufgewachsen ist. Internet, E-Mails, soziale Medien, Instant Messaging und Mobiltelefone bilden integrale Bestandteile ihres Lebens (Prensky, 2001). Man darf hier allerdings nicht vergessen, dass junge Menschen eine sehr vielfältige soziale Gruppe bilden, die der heutigen Informationslandschaft mit verschiedenen Ansätzen begegnet. Als allgemeiner Trend lässt sich jedoch feststellen, dass junge Menschen heute anders denken und Informationen anders verarbeiten als frühere Generationen.

Die heutige Jugend verfügt über andere Denkmuster, vor allem hinsichtlich der Erfüllung ihrer Informationsbedürfnisse, der Gewinnung von Informationen aus verschiedenen Quellen sowie der Bewertung und Nutzung der gesammelten Informationen. Ihre Erwartungen gegenüber verschiedenen Informationsangeboten haben sich daher ebenfalls verändert, und die heutige Jugend ist daran gewöhnt, ihre Informationen auf Abruf zur Verfügung zu haben. Sie verarbeitet Informationen gerne parallel und agiert oft im Multitasking. Jugendliche bevorzugen grafisch aufbereitete Informationen gegenüber Text sowie Spiele gegenüber ernster Arbeit, und sie blühen in einem vernetzten Umfeld, das ihnen häufige, unmittelbare Belohnungen bietet, auf (Prensky 2001). Es ist daher klar erkennbar, dass die Jugend in der heutigen Gesellschaft in ihrer Auseinandersetzung mit Information anders denkt und andere Verhaltensweisen an den Tag legt.

Die vorliegende Forschungsarbeit stützt sich auf eine Umfrage und drei vorausschauende Studien, um das veränderte Informationsverhalten Jugendlicher detailliert zu untersuchen. Eine europaweite Umfrage zum Bedarf für Jugendinformationen wurde als Teil des Erasmus+-Projekts »Future Youth Information Toolbox« durchgeführt. Dieses Forschungsprojekt befasst sich damit, wie die junge Generation Informationen abhängig von verschiedenen Informationsgebieten bezieht, auf welchen Gebieten sie ein höheres Informationsbedürfnis hat, über welche Kanäle sie bevorzugt Informationen bezieht und in welchen Formen und Formaten sie die gewünschten Informationen erhalten möchte. Es prüft die Frage, *wie Jugendliche den Zugang zu Informationen und Barrieren für diesen Zugang managen*, unter Berücksichtigung früherer Diskussionen des aufgrund des technischen Fortschritts veränderten Informationsverhaltens Jugendlicher. Ergänzend zur Auseinandersetzung mit dieser Hauptfrage sucht die Forschung auch nach Antworten auf Fragen wie:

- a. *Wie greifen Jugendliche auf Informationen zu?*
- b. *Welchen Herausforderungen stehen Jugendliche bei der Sammlung von Informationen gegenüber?*
- c. *In welchem Format beziehen Jugendliche bevorzugt Informationsdienste?*
- d. *Welche Kompetenzen sind erforderlich, um Informationsdienste für Jugendliche bereitzustellen?*

Die Forschung untersucht gleichzeitig die empfundene Informationskompetenz Jugendlicher und ihre Einstellung gegenüber schwierigen Informationen. Diese Studie des Informationsverhaltens und der Informationskompetenz Jugendlicher unterstützt nicht nur die konzeptionelle Erarbeitung von Informationsdiensten, sondern identifiziert auch die Fertigkeiten und Kompetenzen, die Jugendliche künftig benötigen werden, um in der Informationslandschaft des 21. Jahrhunderts erfolgreich zu bestehen.

## ■ Hintergrund und wichtigste Konzepte

### *Informationsverhalten und Informationskompetenz*

Das Informationsverhalten ist das menschliche Verhalten hinsichtlich Informationsquellen und -kanäle, einschließlich aktiver und passiver Informationssuche und Informationsnutzung (Wilson 2000). Es gibt eine Reihe von Informationsverhaltensmodellen, die den eigentlichen Informationssuchprozess fokussieren, darunter Ellis (1989), Kuhlthau (1991) Lowe & Eisenberg (2005) und Shenton & Dixon (2003a). Traditionelle Modelle sind jedoch nicht geeignet, eine Vielzahl in den sozialen Praktiken Jugendlicher fest verankerte Informationsverhalten zu erklären (McKenzie 2003, Meyers 2009). Es ist außerdem wichtig, die auf individueller Ebene ablaufenden kognitiven Prozesse in ihrem soziokulturellen Kontext herauszustellen (Savolainen 1995, McKenzie 2003). Die vorliegende Studie befasst sich daher auch mit den wichtigsten Trends in der Interaktion mit Zugangspunkten zu Informationen sowie mit den vorhandenen Barrieren, die Jugendliche beim Zugang zu den von ihnen benötigten Informationen in einem sozialen Kontext überwinden müssen. Informationskompetenzen, die Einzelne darin unterstützen, ihre Informationsbedürfnisse und relevante Informationsquellen zu erkennen und Informationen wirkungsvoll zu bewerten und zu nutzen, bilden einen wichtigen Teil des Informationsverhaltens (ACRL 2000). Informations- und Medienkompetenz wird für die Navigation durch die sich verändernde Informationslandschaft immer wichtiger.

### *Informationsbedürfnisse Jugendlicher*

Wilson (2000) betont, dass das »Informationsbedürfnis« kein Grundbedürfnis ist, wie zum Beispiel das Bedürfnis nach Unterkunft/Wohnung oder Essen, sondern ein Bedürfnis zweiter Ordnung, das aus dem Wunsch entsteht, die primären Bedürfnisse zu decken. Er ergänzte, dass diese Bedürfnisse zweiter Ordnung psychologischer, affektiver und kognitiver Natur sind. Wilson (2000) erkannte außerdem, dass das Informationsbedürfnis von Umweltfaktoren, sozialen Rollen und dem physiologischen, affektiven und kognitiven Zustand des Einzelnen ausgelöst werden kann. Ein von Dervin (1998) erarbeitetes konzeptionelles Modell stellte Verbindungen zwischen Stadtbewohnern und Informationsbedürfnissen, Informationslösungen und Problemen sowie Informationsquellen her und identifizierte die psychologischen, intellektuellen, institutionellen und gesellschaftlichen Barrieren für die Erfüllung von Bedürfnissen. Agosto & Hughes-Hassell (2005) führten auf der Grundlage von Savolainens (1995) ELIS-Modell (Everyday Life Information Seeking) eine empirische Studie durch, um das Informationsverhalten junger Erwachsener in Philadelphia zu untersuchen. Sie stellten eine Typologie der bevorzugten ELIS-Quellen, Medientypen und Fragethemen städtischer Jugendlicher vor und entwarfen eine Typologie der folgenden Informationsthemen: Schule, Arbeit, Zeit, Sozialleben, Wetter, Routine des täglichen Lebens, populäre Kultur, aktuelle Ereignisse, Transport, persönliche Finanzen, Verbraucherinformationen, persön-

liche Weiterentwicklung und Arbeitsinformationen. Außerdem haben Shenton und Dixon (2003b) eine Typologie der Informationsbedürfnisse von Kindern und Jugendlichen erstellt. Die Typologie umfasste elf Haupttypen von Informationen, die Teenager benötigen: Beratung, persönliche Informationen, affektive Unterstützung, einfühlsames Verständnis, Unterstützung der Kompetenzentwicklung, schulbezogene Fachinformationen, inter-driven Informationen, Verbraucherinformationen, Informationen zur Selbstentwicklung, Neuinterpretationen und Ergänzungen von Informationen sowie Verifizierungsinformationen. Diese Typologien wurden teilweise in dieser Studie verwendet.

### *Unzulänglichkeit von Studien zur Praxis der Jugendinformation*

Es gibt nur wenige Studien zu den Informationsbedürfnissen und zum Informationsverhalten städtischer Jugendlicher und Teenager (Agosto & Hughes-Hassell 2005, Shenton & Dixon 2003b). Dies ist überraschend, da ein Verständnis des menschlichen Informationsverhaltens für die Bereitstellung hochwertiger Informationsdienste unerlässlich ist. Sobald die Designer von Informationsdiensten die natürlichen menschlichen Verhaltensweisen und Präferenzen auf der Suche nach Informationen verstehen, formen sie vielleicht ihre Dienste und Ressourcen diesen Schemen entsprechend und erfüllen damit Nutzerbedürfnisse besser. Leider sind nur wenige Forschungsarbeiten verfügbar, die sich mit den grundlegenden Verhaltensweisen und Präferenzen junger Erwachsener in der Informationssuche aus der Nutzerperspektive auseinandersetzen (Shenton & Dixon 2004), und daher sind viele Informationsquellen und -dienste für Jugendliche nur wenig ansprechend (Yohalem & Pittman 2003). Die Forschung muss folglich die Weiterentwicklung unseres Wissens über die Auswirkungen digitaler Technologie und des digitalen Umfelds auf die Kognition und das Verhalten Jugendlicher widerspiegeln.

Dieser Artikel befasst sich mit dem Informationsverhalten Jugendlicher auf allgemeiner Ebene und diskutiert die Ergebnisse im Kontext von Modellen zum Informationsverhalten. Die vorliegende Studie berücksichtigt für ein besseres Verständnis der bevorzugten Informationsquellen Jugendlicher teilweise die von Agosto & Hughes-Hassell (2005) vorgeschlagene kombinierte Typologie von Menschen und Medien. Bei der Untersuchung bestehender Barrieren zieht die Studie die von Wilson (1997) erwähnten Interventionsfaktoren in Betracht, d. h. persönliche Barrieren, soziale/interpersonelle Barrieren, Umweltbarrieren und Merkmale der Informationsquelle. Persönliche Barrieren werden von demographischen Faktoren, Lesekompetenz, Informations- und digitaler Kompetenz, Bildung und emotionalen Faktoren bestimmt, während soziale/interpersonelle Barrieren weitgehend von Serviceanbietern abhängen. Bessere interpersonelle Kompetenzen können diese Barrieren oft abbauen. Umweltbarrieren beinhalten Faktoren wie nationale Kultur, Infrastruktur und Digitalisierung, und die Merkmale der Informationsquelle umfassen Faktoren wie Zugangsschwierigkeiten, Zuverlässigkeit und Medien. Diese Barrieren wurden in der Studie berücksichtigt.

Diese Studie zeichnet sich daher insofern aus, als sie das Informationsverhalten europäischer Jugendlicher in ihrem täglichen Leben einschließlich interner und externer Faktoren aus der Nutzerperspektive untersucht. Sie prüft Trends im Informationsverhalten Jugendlicher, Umfang und Barrieren ihres Zugangs zu Informationen, intrinsische und extrinsische Herausforderungen und bevorzugte Formate ebenso wie die Kompetenzen, die künftig für die Bereitstellung von Informationsdiensten erforderlich sein werden. Die vorliegende Forschung beinhaltet außerdem eine Reihe qualitativer Studien zur Erkennung von Veränderungen und Barrieren im Informationsumfeld. Ihre Ergebnisse können entscheidend zur Verbesserung von Informationsdiensten sowie zur Förderung der Informationskompetenz Jugendlicher und der Fähigkeiten Informationsschaffender beitragen.

## ■ Methode und Materialien

### *Quantitative Methode*

Zur Erfassung von Primärdaten zum Informationsverhalten Jugendlicher wurde ein Online-Fragebogen erarbeitet und in 18 verschiedenen Ländern in 20 Sprachen verteilt. Die Umfrage wurde am 1. November 2017 gestartet und war bis zum 14. Dezember 2017 verfügbar. Innerhalb dieses Zeitraums wurde sie von 6.212 Personen beantwortet, davon 2.809 (45 %) vollständige Antworten, die in die Analyse einfließen. Diese Stichprobe umfasste 1.380 Personen, die Informationsdienste für Jugendliche genutzt hatten, und 1.429 Personen, die mit solchen Diensten keine Erfahrung hatten. Von den 1.380 Nutzerinnen und Nutzern waren 66 % weiblich und 32 % männlich. In der Gruppe der 1.429 Nichtnutzer/-innen war die Geschlechterverteilung mit 58 % weiblichen und 39 % männlichen Teilnehmenden ähnlich. Etwa 70 % der Teilnehmenden waren Vollzeitstudierende; 14 % waren neben dem Studium auch erwerbstätig. Die Umfrage bildet die Antworten auf die sekundären Fragen in der Studie ab. Sie beinhaltete Fragen zu Schwierigkeiten beim Zugang zu Informationen, zur Unterstützung durch Jugendberatungsstellen, zu Informationsbedürfnissen, Informationsformaten, Zuverlässigkeit und Informationskompetenz.

### *Qualitative Methode*

In der zweiten Phase der Datenerfassung wurden qualitative Methoden angewendet. In dieser Phase wurden ein Webinar zur Szenario-Entwicklung, eine Delphi-Umfrage und ein Future-Camp durchgeführt, um von verschiedenen relevanten Gruppen Daten und Meinungen zu erfassen.

*Szenario-Entwicklung:* Die Szenario-Entwicklung diente der Erfassung von Eindrücken über die Informationspraktiken Jugendlicher unter erfahrenen Mitarbeitenden der Jugendinformation. Am Webinar zur Szenario-Entwicklung nahmen sieben erfahrene Mitarbeitende der Jugendinformation aus verschiedenen Teilen Europas teil. Die Teilnehmenden diskutierten aktuel-

le Trends im Informationsverhalten Jugendlicher in Europa, gesellschaftliche Veränderungen und Herausforderungen hinsichtlich des Informationsverhaltens Jugendlicher, Ziele von Informations- und Beratungszentren sowie Kompetenzen, über die Jugendinformationsdienste künftig verfügen müssen. Das zweieinhalbstündige Webinar wurde unter Verwendung von Adobe Connect durchgeführt.

*Delphi-Umfrage:* Die Delphi-Umfrage wurde mit dem Ziel durchgeführt, Meinungsbeiträge sachverständiger politischer Entscheidungsträger/-innen und Forscher/-innen in Europa auf dem Gebiet der Jugendinformation zu erfassen. Teilnehmende erhielten nacheinander drei offene Fragebögen, um bis zum Schluss der letzten Runde möglichst einen Konsens zu erzielen. An der Umfrage beteiligten sich insgesamt 14 Sachverständige. Die Sachverständigen wurden über künftige Herausforderungen und Barrieren im Informationsumfeld, zu erwartende Veränderungen bei der Digitalisierung und tendenzielle Entwicklungen im Informationsverhalten Jugendlicher befragt.

*Future-Camp:* Die dritte vorausschauende Studie nahm die Form von Future-Camps mit Jugendlichen an. Die Future-Camp-Methode wurde ursprünglich vom finnischen Futures Research Centre der Universität Turku (<http://www.utu.fi/en/units/ffrc/Pages/home.aspx>, aufgerufen am 18.12.2018, Anm. d. Red.) entwickelt, um anhand von Workshops intuitive, innovative Einblicke in künftige Entwicklungen sowie alternative Wege in die Zukunft zu erarbeiten. Es wurden drei Future-Camps zur Jugendinformation (eines in Lettland und zwei in Litauen) mit Teilnehmenden mit einem Durchschnittsalter zwischen 16 und 19 Jahren abgehalten. Teilnehmende setzten sich mit drei Aufgaben auseinander, die sich mit den Informations- und Medienkompetenzen Jugendlicher sowie mit den künftig wohl verwendeten Kommunikationsmedien befassten. Sie besprachen auch, wie künftige Informations- und Beratungsdienste für Jugendliche wohl aussehen werden.

## ■ Ergebnisse

### *Trends im Informationsverhalten Jugendlicher*

*Informationsbedürfnisse:* Die Umfrage ergab, dass Informationen über Beschäftigung und Bildung eine größere Priorität eingeräumt werden muss als den meisten anderen Informationen. Darüber hinaus sind ehrenamtliche Tätigkeiten, internationale Mobilität und Freizeit Gebiete mit hohem Informationsbedarf. Gewalttätigkeit, Beziehungen und Sexualität wurden in diesem Kontext als weniger wichtig beurteilt. Diese vorausschauenden Studien betonten, dass sich Jugendliche in der Gesellschaft immer mehr ihrer verschiedenen Informationsbedürfnisse bewusst werden und das Internet häufiger zum Zugriff auf Informationen nutzen – ein Trend, der sich künftig noch verstärken wird. In ei-



nem zunehmend komplexen digitalen Umfeld wird es für Jugendliche immer schwieriger, authentische Informationsquellen zu identifizieren. Gebiete, auf denen hoher Informationsbedarf besteht, müssen daher mithilfe von Informationsdiensten abgedeckt werden, die komplexe Informationen jugendgerecht aufbereiten, und Informations- und Medienkompetenzen müssen in die Bildungsangebote für Jugendliche integriert werden.

*Zuverlässige Quellen:* Insgesamt priorisieren die Teilnehmenden an der Umfrage Jugendinformationsdienste und haben in jene Informationen Vertrauen, die ihnen über diese Dienste angeboten werden. Internetseiten gelten als nächst zuverlässigste Quellen, aber die Wahl von Quellen hängt weitgehend von der Fragestellung ab. Für Informationen über Familien und Beziehungen betrachten Teilnehmende zum Beispiel Gleichaltrige (unmittelbare Angehörige, Freunde, Freundinnen und enge Verwandte) als zuverlässiger als andere Quellen. Zugleich beziehen sie die meisten Informationen über Sexualität über das Internet und betrachten diese Informationen als zuverlässig. Die Umfrage zeichnet jedoch ein etwas zwiespältiges Bild der Wahrnehmung von Zuverlässigkeit: Während das Internet eine beliebte Informationsquelle darstellt, haben Jugendliche kein großes Vertrauen in seine Zuverlässigkeit. Einerseits bewerten sie ihre eigenen Fähigkeiten in der Online-Informationssuche als gut; andererseits beurteilt ein beträchtlicher Teil der befragten Jugendlichen über das Internet und soziale Medien bezogene Informationen als unzuverlässig. Diese Auffassung wird teilweise vom aktuellen Trend von Fake News, Internetschwindel und Cyberbetrug geformt. Auch das Vertrauen in traditionelle Medien (Zeitungen, Zeitschriften, Radio und Fernsehen) ist überraschend gering.

#### *Herausforderungen Jugendlicher bei der Sammlung von Informationen*

*Schwierigkeiten beim Zugang zu verschiedenen Informationsgebieten:* Es wurde festgestellt, dass Freizeit und Freizeitaktivitäten das Gebiet darstellen, auf dem Informationen am einfachsten verfügbar und zugänglich sind. Nach der Freizeit kommt Bildung: Teilnehmende sind der Auffassung, dass Informationen über Schulen, Universitäten und Kurse relativ leicht zugänglich sind. Auch Informationen auf den Gebieten der Sexualität und ehrenamtlichen Tätigkeiten sind ähnlich einfach zugänglich; Information über Themen wie Unterkunft/Wohnen oder unternehmerische Initiative hingegen gelten als relativ schwer zugänglich, gefolgt von Informationen über Beschäftigung. Diesen Gebieten sollte bei der Planung künftiger Jugendinformationsdienste Priorität eingeräumt werden. Wie bereits angesprochen hängen Schwierigkeiten beim Zugang zu Informationen auch mit Kompetenzen in der Bewertung der Zuverlässigkeit von Informationen zusammen.

*Rolle der Informations- und Medienkompetenz:* Das Vorhandensein oder Fehlen von ausreichenden Informationen und adäquater Medienkompetenz kann Barrieren bei der Informationssammlung schaffen oder abbauen, und die Fähig-



keit zum Verständnis von Informationen ist bei der Informationssammlung entscheidend. Fast die Hälfte der Befragten fand es schwierig, die Zuverlässigkeit der gefundenen Informationen zu bewerten. Im Widerspruch hierzu ist die Mehrzahl der Nutzer/-innen der Auffassung, dass sie über ausreichende Kompetenzen verfügen, um zuverlässige Informationsquellen zu erkennen, Informationen zu verarbeiten und sie korrekt zu bewerten. Die Umfrage ergab, dass sich etwa 70 % der Befragten in der selbständigen Suche und Verarbeitung von Informationen für relativ kompetent halten. Dies weist darauf hin, dass Jugendliche glauben, sie verfügen über die Kompetenzen zur Identifikation zuverlässiger Quellen und Verarbeitung der aus diesen Quellen bezogenen Informationen. In einer früheren Frage bezeichnete jedoch ein beträchtlicher Teil der Befragten über das Internet und soziale Medien bezogene Informationen als unzuverlässig. Dies deutet auf ein zwiespältiges Verhältnis Jugendlicher zu Online-Informationen hin, und daher spielen Informations- und Medienkompetenz eine noch wichtigere Rolle.

*Rolle schwieriger Situationen:* Zusätzlich zu informationeller Überlastung und mangelnder Informations- und Medienkompetenz verursacht auch Verunsicherung im Zusammenhang mit Informationen massive Barrieren beim Zugang zu Informationen. Eine solche Verunsicherung kann zur Vermeidung von Informationen sowie zu Schwierigkeiten bei der Kommunikation von Problemen führen. Die Befragten wurden in der Umfrage gebeten, ihr Informationsverhalten zu beschreiben, wenn sie mit Informationen konfrontiert werden, die kritisches Denken oder Entscheidungsfindung verlangen oder Verunsicherung, Spannungen oder Trauer verursachen. Es war überraschend, dass fast ein Drittel der Befragten angab, dass sie derartige Informationen vermeiden. Es konnte gezeigt werden, dass manche ihre Informationsbedürfnisse verbergen, selbst wenn ihnen bewusst ist, dass die betreffenden Informationen für ihr eigenes Wohlbefinden hilfreich wären. Scham und Stigma können jedoch als Informationsbarriere fungieren (Buchanan & Tuckerman 2016, Lingel & Boyd 2013). Dies ist ein wichtiger Problembereich, der bei Informations- und Beratungsdiensten für Jugendliche stärker berücksichtigt werden sollte.

#### *Bevorzugtes Format für Jugendinformationsdienste*

*Darstellung von Informationen:* Die Umfrage zeigt eindeutig, dass Jugendliche Informationen am liebsten persönlich oder beim Blättern durch Suchmaschinen oder soziale Medien beziehen sowie dass Jugendliche ihre bevorzugten Quellen abhängig vom jeweiligen Themenbereich auswählen. Ein persönliches Format wird sowohl bei der Jugendinformation und -beratung als auch bei Diensten zwischen Gleichaltrigen betont. In Anbetracht der Beliebtheit persönlicher Informations- und Beratungsdienste für Jugendliche sowie des Interesses an Online-Jugendinformationsdiensten kann davon ausgegangen werden, dass Videogespräche und Instant-Messaging-Dienste in den kommenden Jahren für solche Informations- und Beratungsdienste an Popularität gewinnen

werden. Die Sachverständigen betonten in der vorausschauenden Studie die wachsende Bedeutung maßgeschneiderter, personalisierter Dienste wie zum Beispiel Videogespräche.

## ■ Fazit und Diskussion

Jugendliche sind sich im Allgemeinen ihrer Informationsbedürfnisse weitgehend bewusst. Sie erkennen die Wichtigkeit von Bildung und ihre Wirkung für eine Beschäftigung und wünschen sich daher zuverlässige, authentische Informationen auf diesen Gebieten. Die vorliegende Studie zeigt deutlich, dass Jugendliche Jugendinformationsdienste zu schätzen wissen. Zugleich ist erkennbar, dass diese Dienste Jugendliche darin unterstützen können, schwierige Informationen zu verarbeiten und Informationen aus verschiedenen Quellen zu beschaffen. Jugendliche haben heute allerdings die Wahl aus verschiedenen Informationsquellen und möchten die oben erwähnten Informationen über diejenigen Kanäle beziehen können, mit denen sie vertraut sind. Ihre Bevorzugung bestimmter Quellen hängt jedoch weitgehend von der Art der gesuchten Informationen ab. Handelt es sich um ernste Informationsbedürfnisse zu Fragen des realen Lebens, bevorzugen Jugendliche entweder das Internet oder Jugendinformationszentren; handelt es sich um Fragen der Freizeit und Unterhaltung, erfüllt das Internet im Allgemeinen ihre Bedürfnisse. Wenn Informationen allerdings als unbequem oder sozial stigmatisiert empfunden werden, suchen sie Jugendliche entweder unter Gleichaltrigen oder im Internet. Jugendliche scheinen enorm vom Internet, sozialen Medien und Gleichaltrigen abhängig zu sein. Mit zunehmender Bedeutung von Informationen bevorzugen sie institutionelle Quellen, da ihnen diese im Gegensatz zu Online-Quellen einen Eindruck der Zuverlässigkeit vermitteln. Dies zeigt, dass bei der Suche nach zuverlässigen Informationen Herausforderungen bestehen und die Beurteilung der Qualität von Information in einem komplexen Informationsumfeld schwierig ist (siehe Zusammenfassung der Ergebnisse in Tabelle 1).

Traditionelle Printmedien haben ihre Beliebtheit bei Jugendlichen anscheinend verloren: Die meisten bevorzugen das Internet und soziale Medien. Dies ist verständlich, da diese junge Generation mit sozialen Medien und dem Internet aufgewachsen ist und es für sie viel einfacher ist, Informationen über Fragen des realen Lebens aus diesen Quellen zu beziehen. Aufgrund der jüngsten Phänomene von Fake News, Internetbetrug, Online-Schwindel und -Falschmeldungen tendieren Jugendliche auch stark zu institutionellen Quellen wie Jugendinformationszentren. Solange der Prozess der Informationssammlung selbständig abläuft, fühlen sich Jugendliche offensichtlich mit der Nutzung virtueller Ressourcen vertrauter. Andererseits bevorzugen sie persönliche Informationen, wenn sie Informationszentren in Anspruch nehmen. Man kann daher wiederholen, dass Jugendliche in der modernen digitalen Welt Informationen zwar generell lieber online beziehen, sie aber persönliche Interaktionen gegenüber digitalen Kanälen bevorzugen, wenn sie Beratungsdienste be-

Abbildung 1: Zusammenfassung der Umfrageergebnisse: Kompetenzen in der Bewertung von Informationen

Authentischste Informationen	Jugendinformationszentrum, Jugendarbeiter/-innen, Lehrkräfte, Familienangehörige
Am wenigsten authentische Informationen	Internet, soziale Medien, Zeitungen, Radio, Fernsehen
Zufriedenheit mit Diensten	Hohe Zufriedenheit mit Jugendinformationszentren; Bevorzugung von Quellen, bei denen Informationen nicht überprüft werden müssen; 46 % finden es schwierig, aus dem Internet bezogene Informationen zu bewerten
Bewertung von Informationen	Bis zu 70 % beurteilen ihre Kompetenzen in der Bewertung von Informationen als sehr gut
Informationen in schwierigen Situationen	Etwa 1/3 vermeidet Informationen

ansprechen möchten. Auch Dienste zwischen Gleichaltrigen werden immer wichtiger.

Trotz des exponentiellen Wachstums der Digitalisierung sind Jugendliche heute nach wie vor beträchtlichen Schwierigkeiten ausgesetzt, wenn sie auf verschiedene Informationen zugreifen möchten. Diese Informationsbarrieren können sowohl auf einen persönlichen Kompetenzmangel zurückzuführen sein (zum Beispiel mangelnde Informations- und Medienkompetenz) als auch auf externe Faktoren wie statische Informationen. Die vorliegende Studie stellt heraus, dass ausreichend Initiativen vonnöten sind, um die Informations- und Medienkompetenz Jugendlicher zu verbessern und sie so zu befähigen, aus beliebigen Quellen bezogene Informationen zu bewerten. Jugendliche können darüber hinaus auch über sehr unterschiedliche Informationskompetenzen verfügen. Ein inklusiver Ansatz für die Konzeption von Informationsdiensten ist daher erforderlich, um das Risiko einer wachsenden digitalen Kluft zu minimieren.

Zusätzlich zu einem inklusiven Ansatz müssen sich Mitarbeitende der Jugendinformation auch neue Kompetenzen aneignen, um den Bedürfnissen der heutigen jungen Generation mit ihren unterschiedlichen Präferenzen für die Informationssammlung Rechnung zu tragen. Dies gilt umso mehr, weil die heutigen Jugendlichen mit der Nutzung digitaler Geräte und des Internets offensichtlich sehr vertraut sind, aber persönliche Barrieren wie Informations- und Medienkompetenz, Persönlichkeit und die Fähigkeit zum Umgang mit sensiblen Informationen zu einer Fragmentierung dieser Generation führen. Informationsdienste sollten daher so konzipiert werden, dass sie den schwächsten Teil der Gesellschaft ansprechen. Wenn Jugendarbeiter/-innen effektivere Dienste bereitstellen sollen und wollen, müssen sie sich digitale Kompeten-

zen aneignen, Orientierungshilfen für Informationskompetenzen bereitstellen können, einen partizipatorischen und interaktiven Ansatz verfolgen und über Netze und Plattformen hinweg zusammenarbeiten.

*Die Übersetzung aus dem Englischen besorgte Magdalena Lindner-Juhnke (Köln).*

## ■ Literatur

- Agosto, Denise E.; Hughes-Hassell, Sandra: »People, places, and questions: An investigation of the everyday life information-seeking behaviors of urban young adults«. *Library & information science research*, vol. 27, 2, 2005, S. 141–163.
- ACRL (Association of College Research Libraries): »Information literacy competency standards for higher education«. American Library Association, 2000. <http://www.ala.org/acrl/standards/informationliteracycompetency> (aufgerufen am 16.11.2018).
- Buchanan, Steven; Tuckerman, Lauren: »The information behaviours of disadvantaged and disengaged adolescents«. *Journal of Documentation*, vol. 72,3, 2016, S. 527–548.
- Dervin, Brenda: »Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use«. *Journal of Knowledge Management*, vol. 2, 2, S. 36–46.
- Ellis, David: »A behavioural approach to information retrieval system design.« *Journal of Documentation*, vol. 45,3, 1989, S. 171–212.
- Kuhlthau, Carol C.: »Inside the search process: Information seeking from the user's perspective.« *Journal of the American Society for Information Science*, vol. 42,5, 1991, S. 361–371.
- Lingel, Jessa; Boyd, Danah: »Keep it secret, keep it safe: Information poverty, information norms, and stigma.« *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, vol. 64,5, 2013, S. 981–991.
- Lowie, C. A.; Eisenberg, M. B.: »Big6 skills for information literacy«. In K. E. Fisher, S. Erdelez & L. E. F. McKechnie (Eds.), *Theories of Information Behavior*, Information Today, Inc. 2005, S. 63–68.
- McKenzie, Pamela J.: »A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking.« *Journal of Documentation*, vol. 59,1, 2003, S. 19–40.
- Meyers, Eric M.: »Tip of the iceberg: Meaning, identity, and literacy in preteen virtual worlds.« *Journal of Education for Library and Information Science*, 2009, S. 226–236.
- Prensky, Marc: »Digital natives, digital immigrants part 1.« *On the Horizon*, vol. 9, 5, 2001, S. 1–6.
- Savolainen, Reijo: »Everyday life information seeking: Approaching information seeking in the context of »way of life.« *Library & Information Science Research*, vol. 17, 3, 1995, S. 259–294.
- Shenton, Andrew K.; Dixon, Pat: »The nature of information needs and strategies for their investigation in youngsters.« *Library & Information Science Research*, vol. 26, 3, 2004, S. 296–310.
- Shenton, Andrew K.; Dixon, Pat: »Models of young people's information seeking.« *Journal of Librarianship and Information Science*, vol. 35, 1, 2003a, S. 5–22.
- Shenton, Andrew K.; Dixon, Pat: »Just what do they want? What do they need? A study of the informational needs of children.« *Children and Libraries*, vol. 1, 2, 2003b, S. 36–42.
- Yohalem, Nicole; Pittman, Karen: »Public Libraries as Partners in Youth Development: Lessons and Voices from the Field.« *Forum for Youth Investment*. Forum for Youth Investment. The Cady-Lee House, 7064 Eastern Avenue NW, Washington, DC 20012–2031, 2003.
- Wilson, Thomas D.: »Information behaviour: an interdisciplinary perspective.« *Information Processing & Management*, vol. 33, 4, 1997, S. 551–572.
- Wilson, Thomas D.: »Human information behavior.« *Informing Science*, vol. 3, 2, 2000, S. 49–56.

## ■ Abstract

Dieser Artikel berichtet über eine im Rahmen des Erasmus+-Projekts »Future Youth Information Toolbox« durchgeführte Studie. Ziel dieser Studie war es, sowohl die aktuelle Qualität von Diensten und die aktuelle Nutzerzufriedenheit als auch künftige Informationsbedürfnisse Jugendlicher zu verstehen und verbesserungswürdige Aspekte zu identifizieren, so dass Informationsdienste an künftige Bedürfnisse angepasst werden können. Die Studie wurde 2017 in Form einer Umfrage in 18 Ländern in ganz Europa durchgeführt. 2809 vollständig eingegangene Antworten wurden analysiert. Zusätzlich zur Umfrage wurden außerdem drei vorausschauende Stu-

dien durchgeführt. An den vorausschauenden Studien waren 55 Teilnehmende aus verschiedenen Regionen Europas beteiligt. Sie beinhalteten drei Future-Camps zur Jugendinformation, ein Webinar zur Szenario-Entwicklung und eine Delphi-Umfrage. Die Ergebnisse weisen auf wichtige Zugangspunkte und Barrieren für die Information hin, denen Jugendliche heute begegnen. Diese werden im Kontext eines theoretischen Rahmens für das Informationsverhalten sowie früherer Forschungsarbeiten auf dem Gebiet des Informationsverhaltens Jugendlicher diskutiert, um die Relevanz und Tiefe der Studie wiederzugeben.

## ■ Abstract

### Access and barriers to youth information: a European approach

This paper reports on a study conducted in the framework of an Erasmus+ project Future Youth Information Toolbox. The aim of the study was to understand the current service quality and satisfaction of the users, and the future information needs among the young generations, as well as identify improvement areas so information services could be designed according to the future demands. The study was conducted in 2017 as a questionnaire survey in 18 countries across Europe, and 2809 complete responses were analysed. In ad-

dition to the survey, three foresight studies were conducted. The foresight study involved 55 participants from different parts of Europe, three future youth information camps, one scenario planning webinar, and one Delphi survey. The results show major access points and barriers to information that the youth face today and are discussed in relation to a theoretical framework of information behaviour and previous research in the area of youth information behaviour to display the relevance and depth of the study.

## ■ Kontakt

Prof. Gunilla Widén  
E-Mail: [gunilla.widen@abo.fi](mailto:gunilla.widen@abo.fi)

Muhaimin Karim  
E-Mail: [muhaimin.karim@abo.fi](mailto:muhaimin.karim@abo.fi)

Åbo Akademi University  
Tuomiokirkontori 3; FI-20500 Turku