

*Birgit Lotz*

# **Die Internationale Bibliothek – Von New York nach Frankfurt**

Internationale Bibliotheken

Verlag **Bertelsmann Stiftung**  
Gütersloh 2002

Vorwort .....	5
Danksagung .....	6

## **Teil 1: Best Practices – Die Recherche**

1 Einleitung .....	8
1.1 New York und seine öffentlichen Bibliotheken .....	8
1.2 Queens und die Queens Borough Public Library als Ausgangspunkt für die Recherche .....	9
2 Die Queens Borough Public Library und ihre Angebote und Services für ausländische Mitbürger .....	11
2.1 Hundert Jahre Queens Borough Public Library – historischer Überblick .....	11
2.2 New Americans Program – Überblick und Entstehung .....	15
Entwicklung des New Americans Program – Voraussetzungen und zeitliche Dimensionen .....	17
Instrumente und Arbeitsmittel von NAP .....	18
Angebote und Services in der Verantwortung von NAP .....	21
ESOL-Kurse und Literacy classes für Erwachsene .....	21
Coping Skills- und Performing Arts/Cultural Arts-Veranstaltungen .....	22
Bestandsaufbau und Spezialsammlungen .....	25
Mail a book-Service .....	26
2.3 Evaluation von Qualität und Quantität am Beispiel von NAP .....	27
2.4 Adult Learning Centers .....	30
2.5 WorldLinQ .....	31
2.6 International Research Center .....	33
3 Exkurs: New York Public Library: Angebote für Immigranten .....	36
4 Schlussfolgerung und Perspektiven .....	38

## **Teil 2: Die Umsetzung – Implementierung in Frankfurt am Main**

1 Vorüberlegungen .....	40
2 Hintergrund: Die Stadtbücherei Frankfurt am Main .....	42
2.1 Frankfurt am Main als multikulturelle Stadt .....	42
2.2 Das Bibliothekssystem der Stadtbücherei Frankfurt am Main .....	43
2.3 Kooperationspartner der Stadtbücherei Frankfurt am Main .....	44
Amt für Multikulturelle Angelegenheiten .....	44

Pilotprojekt »Sprach- und Orientierungsphase«	45
Volkshochschule Frankfurt	46
Sonstige Ämter und Institutionen	47
3 Die Umsetzung	48
3.1 Vorüberlegungen zur Umsetzung	48
3.2 Erfolgsfaktoren, Probleme und Hindernisse	50
3.3 Erster Entwurf einer Modelllösung und Bedingungen für die Umsetzung	52
4 Ansätze für die Umsetzung in der Stadtteilbibliothek Gallus	53
4.1 Auswahl der Stadtteilbibliothek Gallus	53
4.2 Anforderungen an die Mitarbeiter/personelle Voraussetzungen	55
5 Vorgehensweise, Zeitplanung und Zielgruppendefinition	56
5.1 Vorgehensweise/Zeitplanung	56
5.2 Zielgruppendefinition	56
6 Die Bausteine	58
6.1 Medienbestand	59
Grundsätzliche Überlegungen	59
Der Medienbestand in Daten	60
Absenzprozentsatz	60
Aktivierungsgrad	63
Zusammenfassung	63
6.2. Öffentlichkeitsarbeit	64
Pressekonferenz	64
Eröffnungsfest	65
Fachbesuche, Vorträge und Artikel	66
6.3 Modellhafte Bibliothekseinführungen für Migranten	67
Entstehung/Vorgehensweise	67
Entwicklung des Konzepts und Grundsätze	68
Curriculum Exkursion: Benutzung der öffentlichen Bibliothek	70
Schulung der Orientierungskurstainer	72
Stand des Projektteils »Modellhafte Bibliothekseinführung«	72
Zusammenfassung/Auswertung	73
Evaluierung der Bibliothekseinführungen für Orientierungskurse	75
6.4 Selbstlernplätze	80
6.5 Linksammlung »Türkisch in Frankfurt«	82
6.6 Mitarbeiterfortbildung »Dialog der Kulturen«	86
Das Thema	87
Die Zielgruppe	88
Die Zielsetzung	88

Die Idee .....	88
Die Dauer .....	89
Die Methode .....	89
Die Durchführung .....	89
Das Seminar .....	92
Die Auswertung .....	94
Zusammenfassung und Fazit der Mitarbeiterfortbildung .....	106
7 Fazit und Ausblick .....	107
8 Literaturverzeichnis .....	109
9 Fußnoten/Anmerkungen .....	112
Die Autorin .....	119

## Vorwort

Perspektiven für eine »Internationale Bibliothek« kennen zu lernen, so lautete mein Arbeitsauftrag im Rahmen des Internationalen Bibliotheksstipendiums. Es wird ermöglicht durch die Bertelsmann Stiftung<sup>1</sup> und BI-International<sup>2</sup>, die die Organisation, die Betreuung und *last but not least* die Finanzierung übernehmen. Das Internationale Bibliotheksstipendium hat zum Ziel, vier Führungskräfte aus dem deutschen Bibliothekswesen zu fördern.<sup>3</sup> Beabsichtigt ist, dass diese durch einen vierwöchigen Aufenthalt in führenden internationalen Bibliotheken *Best Practices* im Ausland kennen lernen und anschließend in Deutschland umsetzen. Die Ergebnisse werden der Fachöffentlichkeit zugänglich gemacht und dienen so dem Wissenstransfer. Fachkollegen aus anderen Bibliotheken in Deutschland können so an den Ergebnissen des Projekts partizipieren.

Der Projektzyklus 2001/2002 gliedert sich in fünf Phasen und erstreckt sich insgesamt auf eine Dauer von 18 Monaten. Unter dem Titel des Stipendiums »Die Internationale Bibliothek« sollte während des vierwöchigen Aufenthaltes im Sommer 2001 in einer »State-of-the-art«-Bibliothek auf diesem Gebiet, in der Queens Borough Public Library in New York, vor allem recherchiert werden, welche Angebote und Services diese Bibliothek für ausländische Mitbürger<sup>4</sup> bereitstellt. Daneben sind in zweiter Linie auch die dafür nötigen Kompetenzen der Bibliotheksmitarbeiter Bestandteil der Untersuchung in der Queens Library. Für die auf die Recherche folgenden Implementierungsphase (Januar bis August 2002), wurden Erfolg versprechende Teile des New Yorker Angebots auf ihre Eignung für eine Umsetzung in der Heimatbibliothek, der Stadtbücherei Frankfurt am Main, hin untersucht. Der vorliegende Abschlussbericht geht im ersten Teil auf die Ergebnisse der Untersuchung in Queens ein; der zweite Teil beinhaltet sowohl einen Überblick über die Ausgangssituation in Frankfurt als auch über die Implementierungsergebnisse in der Stadtteilbibliothek Gallus.

## Danksagung

An dieser Stelle möchte ich allen danken, die im weitesten Sinne am »Internationalen Bibliotheksstipendium« beteiligt sind, in erster Linie der Bertelsmann Stiftung und BI-International, die das Stipendium ins Leben gerufen haben. Für die Bertelsmann Stiftung danke ich stellvertretend Bettina Windau, Andreas Mittrowann und Dr. Ute Welscher, die nicht nur für Planung, Gesamtorganisation und Finanzierung verantwortlich zeichnen, sondern mir stets als Betreuer und Ansprechpartner zur Seite standen; stellvertretend für BI-International seien hier Ulrike Lang und Dr. Horst Neißer genannt. Besonderer Dank gilt auch Ingrid Bußmann, Leitende Bibliotheksdirektorin der Stadtbibliothek Stuttgart, die mich im Rahmen des Projektes als Mentorin mit wertvollen Anregungen unterstützt hat.

Gleichfalls danke ich der leitenden Bibliotheksdirektorin der Stadtbücherei Frankfurt, Dr. Barbara Purbs, für die Möglichkeit, am Projekt teilnehmen zu können, für die Förderung, die ich durch die Teilnahme erfahren habe und besonders für die damit verbundene Chance, im Rahmen des Auslandsaufenthaltes wertvolle Erfahrungen und Anregungen für die Arbeit in der Stadtbücherei Frankfurt am Main sammeln zu können. Der zuständigen Bildungsdezernentin der Stadt Frankfurt, Stadträtin Jutta Ebeling, sei herzlich gedankt für Ihre Rede anlässlich der Eröffnung der »Internationalen Bibliothek« am 23. April 2002. Ihre Anwesenheit hat uns gezeigt, dass Sie das Projekt und seine Ziele unterstützt.

Aufseiten der Gastbibliothek, der Queens Borough Public Library, gilt mein Dank in erster Linie dem Direktor, Gary Strong, und Carol Sheffer, als Deputy Director for Planning and Development verantwortlich für internationale Beziehungen und Gäste. Eine wesentliche Rolle bei der Gestaltung des Recherchebesuchs spielte Adriana Tandler, die Leiterin des New Americans Program, der dafür besondere Erwähnung und Dank gebührt – ohne ihre Hilfe und ihre Organisation wäre der Aufenthalt nicht so Gewinn bringend gewesen! Nicht unerwähnt bleiben dürfen an dieser Stelle des Dankes alle Mitarbeiter der Queens Library, mit denen ich in Kontakt kam und die mir in der relativ kurzen Zeit, die ich in den einzelnen Bereichen verbrachte, ihre Arbeit mit großer Begeisterung zeigten. Sie alle vermittelten mir ihre Ideen einer wirklich kunden- und zielgruppenorientierten Bibliothek und zeigten Wege und Mittel auf, bibliothekarische Veranstaltungen und Services für die Bewohner einer von verschiedenen Kulturen geprägten Stadt wie New York und seinem Borough Queens anzubieten.

Nicht zuletzt muss an dieser Stelle deutlich gemacht werden, dass die Implementierungsergebnisse in Frankfurt am Main nur aufgrund des Mitwirkens einiger Kolleginnen erzielt werden konnten: Ein Projekt dieses Umfangs kann nicht das Werk

einzelner Personen sein. Ein besonderer Dank geht daher an das Team der Stadtbibliothek Gallus unter der Leitung von Silke Schumann, die in hohem Maße in die Konzeptionierung und Umsetzung einbezogen war. Auch Viola Baader und Kornelia Wenzel haben das Projekt jederzeit mit voller Kraft unterstützt und sich mit sehr großem Engagement in die Umsetzung eingebracht. Ebenfalls hat Julia Schütz, die im Rahmen eines halbjährigen studienbegleitenden Praktikums drei Monate das Projekt intensiv begleitet hat, mit ihrem Wissen und Können als angehende Diplompädagogin mit Schwerpunkt Erwachsenenbildung einen wertvollen Anteil am Gelingen geleistet.

Unterstützung haben wir auch bei vielen Kolleginnen und Kollegen aus anderen Abteilungen der Stadtbücherei Frankfurt am Main erfahren: Hier gilt der Dank insbesondere der Fremdsprachenlektorin Judith Schleyer und stellvertretend für ihre Abteilung Zentrale Medienbearbeitung Helga Peters, mit deren Hilfe innerhalb kürzester Zeit der Grundbestand der »Internationalen Bibliothek« beschafft und eingearbeitet wurde. Abschließend danke ich Sabine Prash, die für die ausgezeichnete Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich ist. Alle diese Kolleginnen haben sich darauf eingelassen, dem Projekt eine hohe Priorität einzuräumen und so zum Gelingen beizutragen. Abschließend danke ich stellvertretend für das Amt für Multikulturelle Angelegenheiten der Amtsleiterin Helga Nagel und Dr. Barbara Laue für die fruchtbare Kooperation im Rahmen der Sprach- und Orientierungskurse.

Thank you very much!

# Teil 1: Best Practices – Die Recherche

## 1. Einleitung

### 1.1 New York und seine öffentlichen Bibliotheken

»We are user friendly«, so ist auf zahlreichen Materialien der Queens Borough Public Library zu lesen, etwa auf den Mousepads der Mitarbeiter, auf Handzetteln und Give-aways, die die Bibliothek verteilt, auf den Plastikkörben, in denen die Leser in den Bibliotheken die Medien zum Ausleihen sammeln. Dieses Motto steht auch auf den Tragetüten, in denen die Leser die ausgeliehenen Medien mitnehmen und so diesen Leitspruch, der gleichsam als ein Programm, als ein Auftrag, ja sogar als Mahnung verstanden werden kann und soll, in die Stadt New York hinaustragen. Da die Queens Borough Public Library nicht nur zu den frequentiertesten Bibliotheken der USA gehört, sondern mit einem gewissen Stolz seit Jahren auch die höchsten Ausleihzahlen des Landes zu verzeichnen hat, ist es also nicht verwunderlich, dass man an vielen Stellen in der Stadt auf Spuren der Queens Library stößt: Nicht nur in den Straßen und Parks der Millionenmetropole findet man häufiger die Tüten mit dem in großen Buchstaben deutlich zu lesenden Motto. Vor allem in den Subways lesen viele Menschen in Medien aus den New Yorker Bibliotheken, die der Aufdruck der besitzenden Bibliothek auf den Buchschnitt leicht als solche erkennen lässt.

Die knapp acht Millionen Einwohner umfassende City of New York besteht aus fünf Bezirken, so genannten Boroughs (The Bronx, Brooklyn, Manhattan, Queens und Staten Island), die von drei voneinander völlig unabhängigen Bibliothekssystemen<sup>5</sup> mit jeweils zahlreichen Zweigstellen versorgt werden:<sup>6</sup>

- The Bronx und die beiden Inseln Manhattan und Staten Island bilden den Einzugsbereich des Systems der New York Public Library (NYPL), deren eine wissenschaftliche *Research Library*, die *Humanities and Social Sciences Library*, an der 5th Avenue auch fast jedem New York-Reisenden ein Begriff ist – im Gegensatz zu den 85 Zweigstellen und den anderen drei *Research Libraries*, die zusammen die NYPL zum größten Bibliothekssystem der Welt machen. Die *Branch Libraries* leihen pro Jahr zusammen 12,8 Millionen Exemplare aus und verzeichnen 12,2 Millionen Besucher. Die *Research Libraries* zählen knapp zwei Millionen Besucher pro Jahr; fast drei Millionen Medieneinheiten werden genutzt. Mit einem Bestand von insgesamt etwa 53 Millionen Medieneinheiten ist die NYPL die größte öffentliche Bibliothek der USA.
- Der Borough Brooklyn wird mit den 60 *Branch Libraries* und der großen Zen-

tralbibliothek der Brooklyn Public Library (BPL)<sup>7</sup> versorgt. Pro Jahr werden hier zusammen 10,1 Millionen Entleihungen und 9,7 Millionen Besucher gezählt.

- Queens, wie Brooklyn am westlichen Ende von Long Island gelegen, wird erschlossen durch das 63 Standorte umfassende Bibliotheksnetz der Queens Borough Public Library (QBPL; s. Anlagen 1–5), dem fünftgrößten Bibliothekssystem der Vereinigten Staaten. Die höchsten Zahlen dieser drei New Yorker Bibliothekssysteme kann die QBPL nachweisen: Jährlich werden 17,5 Millionen Medien ausgeliehen und die Zahl von 16,6 Millionen Besuchern ermittelt.<sup>8</sup>

## 1.2 Queens und die Queens Borough Public Library als Ausgangspunkt für die Recherche

Der Borough Queens hat etwa zwei Millionen Einwohner; gemäß neuester Ergebnisse der alle zehn Jahre statt findenden Volkszählung aus dem Jahre 2000 leben in diesem Borough Menschen aus mehr als 160 Nationen zusammen; jeder dritte Einwohner stammt aus einem anderen Land als den Vereinigten Staaten und in etwa der Hälfte aller Haushalte wird eine andere Sprache als Englisch gesprochen. Daher vertreten einige Wissenschaftler die Ansicht, dass dieser New Yorker Borough in Bezug auf seine Einwohner einer der vielfältigsten Orte der Welt ist, d. h. in dem die meisten Personen unterschiedlicher Herkunft eng und nachbarschaftlich zusammenleben.

Diese sich kontinuierlich wandelnde Einwohnerschaft des sprachlich und kulturell sehr verschiedenartigen Borough Queens bringt sich stets ändernde Bedürfnisse und Anforderungen an die Bibliothek mit sich – wie dies im Einzelnen und durchaus mit großem Erfolg geschieht, davon wird weiter unten zu berichten sein. Dazu die Worte Adriana Tandlers, der Leiterin des New Americans Program<sup>9</sup>:

»One last thought: immigrant service is customer service. As librarians we have a commitment to serve our entire customer base, including potential customers. If we want these potential customers to become users of our services and avid readers, we must look for them, find out who they are, anticipate their needs, and bring them in. It is up to us to make sure that they learn that the public library is an institution where no questions were asked, where everything is free, and where everyone is welcome.«<sup>10</sup>

Vordringliches Ziel der QBPL ist es also, die Bedürfnisse der *Community*<sup>11</sup> zu erfüllen bzw. sogar zu antizipieren – Kundenorientierung im weitesten Sinne des Begriffs stellt das oberste Prinzip für Zielgruppendefinition und vorausschauende Maßnahmenplanung dar. Mit diesem expliziten Ziel, *Community*-orientiert zu arbeiten, wird die engere Teilgruppierung der »Kunden«, also derjenigen, die die Bibliothek bereits nutzen, um die der potenziellen Leser erweitert. Die Queens Library hat es

sich explizit zur Aufgabe gemacht, nicht nur *Community*-orientiert zu arbeiten und *user friendly* zu sein. Sie äußert sich in ihrem Leitbild, im *Mission Statement*, zu *Vision* und *Values*, klar über Ziele, Zielgruppen und Methoden:

»The mission of the Queens Borough Public Library is to provide quality services, resources, and lifelong learning opportunities through books and a variety of other formats to meet the informational, educational, cultural, and recreational needs and interests of its diverse and changing population. (...) As Queens Library enters its second century, it will be universally recognized as the most dynamic public library in the nation. This recognition will arise from: the Library's dedication to the needs of its diverse communities, (...) the commitment of its staff to its customers and the very highest ideals of library service. (...) We believe that meeting the needs of our diverse customer base is first and foremost. (...)«<sup>12</sup>

Die Queens Borough Public Library ist sich also der Vielfalt der dynamischen Bevölkerung ihres Einzugsgebiets bewusst und sieht ihre Aufgabe vor allem darin, für diese Zielgruppe spezielle bibliothekarische Dienstleistungen anzubieten. So werden u. a. über das New Americans Pogram geeignete Medienbestände bereit gestellt sowie Veranstaltungen und Infrastrukturen für diese besondere Kundengruppe angeboten, die im Wesentlichen aufgrund der verschiedenen Herkunftsländer der englischen Sprache nicht oder nur wenig mächtig ist. Es kann hier schon zusammenfassend vorweggenommen werden: Die Queens Borough Public Library setzt sich hohe Ziele, die auf expliziter Kunden- bzw. Zielgruppenorientierung basieren und denen sie in beeindruckender Weise und mit professionellen Methoden tagtäglich mit beachtlichem Erfolg gerecht wird: Die Akzeptanz der angebotenen Services ist gut – nicht zuletzt hierin sind die hohen Besuchs- und Ausleihzahlen begründet.

Insofern bieten die Stadt New York und insbesondere ihr Borough Queens, die seit mehreren Jahrhunderten Ziel von Millionen von Einwanderern aus allen Teilen der Erde sind, und ebenso die Queens Borough Public Library einen hervorragenden Ausgangspunkt für eine Untersuchung zum Thema »Die Internationale Bibliothek«.

## 2 Die Queens Borough Public Library und ihre Angebote und Services für ausländische Mitbürger

### 2.1 Hundert Jahre Queens Borough Public Library – historischer Überblick

Die Anfänge der Bibliotheksarbeit in Queens gehen bis ins 19. Jahrhundert zurück, als New York die ersten massiven Einwanderungswellen aus Europa, aber auch aus China erlebte.<sup>13</sup> Damals war Queens eigenständig und noch nicht Teil der City of New York<sup>14</sup>, aber schon Ziel von Einwanderern verschiedener Herkunftsländer, da Queens als ehemalige holländische Siedlung den Ruf hatte, einer der tolerantesten Orte der Neuen Welt zu sein.<sup>15</sup> Zunächst waren es Deutsche und Norweger, die sich in Queens niederließen, nach dem Zweiten Weltkrieg traten Iren, Italiener, Griechen und Juden an deren Stelle. Inzwischen ist Queens vor allem Heimat vieler Asiaten und spanischsprachiger Südamerikaner. Doch neue Entwicklungen zeichnen sich ab: Auswanderer aus der Karibik, der ehemaligen Sowjetunion und aus Afghanistan ziehen vermehrt zu.

Die erste Bibliothek in Queens entstand 1858 im heutigen Stadtteil Flushing auf Subskriptionsbasis; erst 1884 wurde sie zu einer kostenfreien Ausleihbibliothek. Später dann in den 1890er Jahren entstanden in sieben der heutigen Stadtteile, damals eigenständige Kleingemeinden, diejenigen Bibliotheken, die den Kern der heutigen Queens Borough Public Library ausmachen: Steinway, Hollis, Queens Village, Richmond Hill, Ozone Park, Long Island City und Astoria. Mit dem Zusammenschluss der Bibliotheken Long Island City, Steinway und Astoria zur Long Island City Public Library entstand das erste Netz im Jahre 1896, das als Gründungsdatum der QBPL gilt.

Die Stadt New York unterstützte nach der Eingemeindung von Queens die meisten dieser Bibliotheken finanziell und war sehr an einer gemeinsamen Verwaltung und Leitung interessiert; 1901 formierte sich die Queens Borough Public Library, an der alle Bibliotheken – zunächst außer Flushing – beteiligt waren. In dieser Zeit erhielten die QBPL wie auch andere Bibliotheken New Yorks eine großzügige Spende des Philanthropen und Industriellen Andrew Carnegie in Höhe von knapp einer viertel Million Dollar.<sup>16</sup> Davon wurden acht neue Bibliotheksgebäude in den meistbevölkerteren Teilen des Borough errichtet, von denen fünf noch heute im Gebrauch sind: Astoria, Elmhurst, Poppenhusen, Richmond Hill und Woodhaven.

Im Jahre 1906 gründete die QBPL das *Travelling Library Office*, das weniger bevölkerte Teile von Queens versorgte: Jeweils 100 bis 600 Bücher wurden in verschiedenen zumeist privaten Räumlichkeiten in Queens untergebracht – öffentliche Zugänglichkeit und Nutzungsmöglichkeit waren jedoch Voraussetzung. Bereits

1910 machte es der Umfang dieser Bestände nötig, ein *Travelling Libraries Department* zu gründen und ausgebildete Bibliothekare vor Ort einzusetzen. 1914 kamen Außenstationen in Schulen hinzu, ab 1915 nahm die Queens Library den Service für ein Gefängnis auf.

Das Bibliothekssystem vergrößerte sich rasch; es kam ein *Department of Work with Children* hinzu, das die Bibliotheksarbeit für Kinder in den Außenstellen überwachte und koordinierte, die Aus- und Fortbildung der Bibliotheksmitarbeiter betreute und Kinderveranstaltungen wie Märchenstunden und Radioprogramme entwickelte. In den 1920er Jahren wurde das *Extension Department* aus dem *Travelling Libraries Department* entwickelt und dazu alle Außenstellen entweder als Zweigstellen, Schulbibliotheken oder sogenannte *Community Libraries* reorganisiert. In den 1930er Jahren wurde eine Fahrbibliothek eingerichtet, der Krankenhausservice nahm seine Arbeit auf, das *Department of School Libraries* wurde gegründet und das Gebäude der *Central Library* errichtet.

Größere Veränderungen brachten erst wieder die 1950er und 1960er Jahre: 1956 nahm das noch heute bestehende *Extension Services Department* seine Arbeit auf, das für die Entwicklung aller Dienstleistungen außerhalb des Gebäudes der Zentralbibliothek verantwortlich ist. Es wurde 1966 an der Stelle im Stadtteil Jamaica errichtet, an der es heute noch steht. Die Queens Library stellte in dieser Zeit ausgebildetes Personal ein, dehnte die Öffnungszeiten aus, vergrößerte und katalogisierte die Buchbestände und richtete ein Basis-Serviceangebot für alle Zweigstellen ein.

Einen der wichtigsten Innovationsschübe erhielt die Queens Borough Public Library mit dem *Operation Head Start*-Programm im März 1965, das mit Staatsmitteln über den *Library Services Construction Act* (LSCA) ermöglicht wurde. Dessen Ziel war es, Vorschüler an Bücher heranzuführen; dazu entwickelten Mitarbeiter Bilderbücher- und Elternveranstaltungen für Zweigstellen, die in vom Erziehungssystem benachteiligten Stadtteilen lagen. Ebenfalls wurde 1967 der *Library-Go-Round*-Bus eingeführt, der die meisten Angebote des *Operation Head Start*-Programms zu Kindern in unterversorgten Gebieten brachte. Bis es aus finanziellen Gründen in den 1970er Jahren eingestellt werden musste, versorgte das Programm zusätzlich ältere Kinder mit dem *Tell-a-Tale Trailer* und erreichte Jugendliche – auch in Drogenrehabilitationszentren – mit dem *Teen-Mobile*.

Mit diesem erfolgreichen Programm legte die QBPL den Grundstein zu weiteren charakteristischen Angeboten, die die starke Ausrichtung auf die spezifischen Bedürfnisse der *Community* zeigen:

»The Queens Library has continued its long history as a leader in developing specialized services that identified community needs, as the following examples illustrate:«<sup>17</sup>

- *Langston Hughes Community Library and Cultural Center* vereint die Funktion sowohl einer Bezirksbibliothek als auch eines Kulturzentrums, das das Erbe der Afro-Amerikaner pflegt; gegründet 1969 mit Hilfe von LSCA-Fördermitteln und 1987 in die Queens Library integriert. Der nach modernsten Gesichtspunkten gestaltete Neubau wurde 1999 eingeweiht.
- *New Americans Program (NAP)*, gestartet in den 1970er Jahren als New Americans Project mit dem Ziel, neben dem Ausbau bestehender Angebote, Einwanderern durch spezielle Bestände, Veranstaltungen und Services in ihren Muttersprachen Hilfe anzubieten. ESOL (English for Speakers of Other Languages)-Kurse runden das Angebot ab, das mit LSCA-Geldern startete und heute im Wesentlichen aus Mitteln der Stadt New York und der USA finanziert wird.
- *Adult Literacy Program*, das seit 1977 kostenfreie Lese- und Schreiblernkurse für Einzelpersonen über 16 Jahren und Gruppen anbietet; ebenso gehören Tutorenkurse dazu und seit 1988 auch Kurse in Gebärdensprache für Gehörlose. Das Programm wurde ebenfalls mit LSCA-Mitteln gestartet und wird mittlerweile von Geldern der Stadt getragen.
- *Library Services to Older Adults und Library Services to Persons with Disabilities*: Diese beiden Programme bieten seit 1981 spezielle Dienste für ältere Mitbürger und Behinderte an; dazu gehören besondere Materialien und Ausstattungen sowie Veranstaltungen und Informationen bzw. Nachschlagewerke.
- *Correctional Institution Service, Adult Independent Learner/Job Information Center, Toddler Learning Center* sowie *Latchkey programs* wurden gleichfalls ganz oder teilweise mit LSCA-Mitteln ermöglicht.

Ein neues Zeitalter für die Queens Library begann in den 1990er Jahren: Die informations- und kommunikationstechnischen Neuerungen haben die Bibliotheksarbeit, die Angebote und Möglichkeiten in Queens drastisch verändert. Zum hundertjährigen Jubiläum im März 1996 stellte die Queens Borough Public Library ihre Homepage dem Publikum vor; bereits im Sommer 1997 konnten auch in jeder Zweigstelle kostenfreie öffentliche Internetzugänge bereitgestellt werden. Mit der Einrichtung des alle Bibliotheken umspannenden Datennetzes war gleichfalls der Weg frei zum systemweiten Angebot von Datenbanken und Online-Informationssystemen, z. B. von *¡Informa!*, einer Datenbank für spanischsprachige Zeitschriften.

1998 wurde das nach neuesten fachlichen Standards gestaltete »Flaggschiff«, die Flushing Library eröffnet, die die umsatzstärkste und bestbesuchte Zweigstelle mit »State-of-the-art Library Service«<sup>18</sup> beherbergt: Nur sieben Monaten nach der Eröffnung wurde die Millionen-Marke der Besucher überschritten. Im gleichen Gebäude befinden sich im zweiten Stock das International Research Center<sup>19</sup> und im Untergeschoss eines der sechs *Adult Learning Centers*<sup>20</sup> der Queens Library. Im Jahre 1999 wurde in der Zentralbibliothek das *Cyber Center* eröffnet, das 48 PCs zur öffentlichen Nutzung bereitstellt, gesponsert mit Mitteln der Gates Foundation.

Diese *Workstations* ermöglichen nicht nur die Arbeit mit den Microsoft Office-Programmen, sondern auch einen Internetzugang für jedermann. Für deutsche Verhältnisse ungewöhnlich ist auch hier das kostenfreie Angebot: Benutzung und Ausdrücke in unbegrenzter Höhe<sup>21</sup>; die A-Laufwerke für Disketten sind frei zugänglich. Aufgrund des ungebrochen hohen Andrangs muss sich jeder Nutzer (mit seinem Vornamen) in eine Warteliste eintragen, dann steht ihm eine Stunde Zeit am PC zur Verfügung.<sup>22</sup> Dieser Service, der durch Computer-Workshops ergänzt wird, wird in allen 63 Standorten der Queens Library angeboten, um den drohenden Gefahren des »digital divide« zu entgegnen, »a discrepancy in available education and information, based on income, and caused by high cost of computer equipment and online service charges«.<sup>23</sup>

Ein weiterer Service, der sich insbesondere an diejenigen wendet, die via Internet in ihrer Muttersprache und in ihrer Schrift (Russisch und Chinesisch) Online-Ressourcen und Informationen in elektronischer Form recherchieren wollen, ist WorldLinQ.<sup>24</sup> Die Einrichtung dieses Portals wurde in Kooperation mit der Telekommunikationsgesellschaft AT&T ermöglicht, die die Mittel für Entwicklung und erforderliche Hard- und Softwaresysteme bereitstellte. In 2000 wurde zusätzlich der OPAC der Queens Library über WorldLinQ in Spanisch, Chinesisch, Koreanisch, Französisch und mit Einschränkungen in Russisch zur Verfügung gestellt.

Nicht zuletzt sei an dieser Stelle die Gründung der *Queens Library Foundation* im Jahre 1989 genannt. Stiftungsziel ist es, zusätzliche Mittel zu akquirieren, um weiterhin den Standard an Bibliotheksangeboten halten zu können, deren finanzieller Bedarf die von öffentlicher Hand bereitgestellten Gelder übersteigt. Die Stiftung unterstützt mit jährlich knapp drei Millionen Dollar einzelne Projekte und Vorhaben, z. B. mit \$ 425.000 das *Latchkey Enrichment Program*, WorldLinQ mit \$ 400.000, das *International Research Center* mit \$ 164.000, NAP mit \$ 30.000 usw. Dabei obliegt der *Foundation* sowohl die Bewerbung um Fördermittel als auch die Kontrolle über deren zweckgebundene Verausgabung. Dazu arbeitet die Stiftung eng mit den jeweiligen Abteilungsleitungen und Veranstaltungsorganisatoren zusammen.

Die vielfältigen Bibliotheksangebote sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor der Queens Borough Library. Im Berichtsjahr 2000<sup>25</sup> besaßen 840.000 Personen einen Bibliotheksausweis und wurden 17,2 Millionen Ausleihen erzielt; für die Queens Library kein ungewöhnlicher Rekord: Die Bibliothek liegt im Staat New York seit 1985 und in den USA seit 1987 mit ihren Ausleihzahlen an der Spitze aller Bibliotheken. Die Queens Library selbst nennt folgende Gründe für den anhaltenden Erfolg:

- Technological innovation
- Use of merchandising techniques
- Strong outreach programs

- Development of branch library collections relevant to the needs of individual neighbourhoods«<sup>26</sup>

Im Folgenden werden die Angebote und Abteilungen der Queens Library, die besonders für das Stipendiumsthema »Die Internationale Bibliothek« von Interesse sind, näher vorgestellt.

## 2.2 New Americans Program – Überblick und Entstehung

Bereits mit Beginn des professionellen Bibliothekswesens in den Vereinigten Staaten in den 70er Jahren des 19. Jahrhunderts setzten sich Bibliothekare mit Angeboten für Immigranten auseinander und boten für diese Zielgruppe bestimmte Services an – je nach Bibliothek und Möglichkeiten.<sup>27</sup> Das New Americans Program (NAP, s. Anlage 6) der Queens Borough Public Library richtet sich hauptsächlich an die zahlreichen Immigranten, die aus unterschiedlichen Ländern der Erde stammend, in Queens leben und wohnen. Seit 1980 sind etwa zwei Millionen neue Immigranten nach Queens gekommen und auch gegenwärtig rechnet man damit, dass jährlich über 100.000 neue Immigranten nach New York City übersiedeln. Queens war und ist traditionell der Borough der Stadt New York, in dem eine hohe Zahl von Immigranten lebt: 1/3 der fast zwei Millionen Einwohner stammt aus etwa 100 verschiedenen Herkunftsländern, fast die Hälfte aller Einwohner spricht zu Hause eine andere Sprache als Englisch.<sup>28</sup>

Fred Gitner, der stellvertretende Leiter des NAP beschreibt diese Einheit folgendermaßen:

»The New Americans Program (...) is a unique mix of interrelated programs, services, and collections designed to reach these diverse and constantly changing potential user groups. (...)«<sup>29</sup>

Eindeutiges Ziel aller Aktivitäten des New Americans Program der Queens Library ist es – vereinfacht ausgedrückt –, zunächst die neu ins Land gekommenen Einwanderer in die Bibliotheken zu bringen und sie somit auf die Existenz von Bibliotheken hinzuweisen und ihnen deren Aufgaben näher zu bringen. Als zweiter Schritt folgt dann die Entfaltung des professionellen bibliothekarischen Könnens, also des zielgruppenspezifischen Bibliotheksangebots. Übergeordnetes Ziel ist dabei das, was in dem oben bereits in anderem Zusammenhang zitierten *Mission Statement* genannt wird:

»The mission of the Queens Borough Public Library is to provide quality services, resources, and lifelong learning opportunities through books and a variety of other formats to meet the informational, educational, cultural, and recreational needs and interests of its diverse and changing population. (...)«<sup>30</sup>

Dieses sehr einfach anmutende »Zwei-Phasen-Modell« erweist sich bei genauerer Betrachtung als durchaus komplex, betrachtet man allein die Vielfalt der Herkunftsnationen der Einwohner von Queens und die Dynamik des Wandels, dem die Bevölkerung dieses Borough stets unterliegt.

Die Einwohner von Queens identifizieren sich nicht wie sonst in New York City üblich mit dem Borough, sondern mit der *Neighbourhood*, dem Viertel, in dem sie wohnen, z. B. mit Elmhurst, Jackson Heights etc., in denen die 62 Zweigstellen der Queens Library liegen.<sup>31</sup> Für die Verwaltung und Organisation dieser *branch libraries* bedeutet dies, dass jede der Außenstellen einen eigenen Bereich versorgt, der sich von den anderen unterscheidet.<sup>32</sup> Die Zweigstellen haben jeweils eigene Profile, die die jeweiligen *Communities* widerspiegeln – insbesondere auf die Sprachen bezogen, in denen Angebote gemacht werden. Gegenwärtig wird ein deutlicher Zuwachs von Menschen aus Albanien in der Bevölkerung New Yorks registriert; es zeichnen sich bereits Orte in Queens ab, an denen sie sich schwerpunktmäßig niederlassen, sodass die Queens Library sich momentan darauf vorbereitet: erste Kontakte mit albanischen Vereinigungen knüpft und die entsprechenden Zweigbibliotheken mit Medien in albanischer Sprache ausstattet. Das oben angesprochene Prinzip, Bedürfnisse der *Community* zu antizipieren, wird aus diesem Beispiel besonders gut ersichtlich.

Neben der Dynamik der Siedlungsstrukturen birgt auch die Verschiedenartigkeit der Kulturen der Herkunftsländer Schwierigkeiten für die Bibliotheksarbeit. Die Menschen, die ihre Heimat verlassen haben und sich in US-amerikanischen Strukturen zurechtfinden müssen, bringen unterschiedliche Kenntnisse über Bibliotheken und deren Funktionen im Allgemeinen mit. Beispielsweise hat eine Frau aus Bangladesch, die in ihrem Leben zuvor noch nie in einer Bibliothek war, – wenn überhaupt – absolut andere Vorstellungen von Bibliotheken und deren Angeboten als beispielsweise eine russische Immigrantin, die hoch gebildet und mit Bibliotheken bestens vertraut ist. Zwischen diesen beiden Extremen bewegen sich die Kenntnisse über Bibliotheken und/oder Erwartungen der neu in Amerika angekommenen Immigranten an Bibliotheken. Es ist auch stets zu berücksichtigen und der Queens Library sehr bewusst, dass das Bibliothekswesen der einzelnen Herkunftsländer sich u. U. erheblich vom US-amerikanischen unterscheidet; in nur wenigen Ländern der Erde gibt es ein so gut ausgebautes Netz an öffentlichen Bibliotheken, die eine kostenfreie Nutzung von Medien und Infrastrukturen ermöglichen. Die Leiterin des NAP beschreibt dieses Phänomen folgendermaßen:

»In addition, from the inception of the program, we kept in mind that most of our immigrants come from countries where public libraries as we know them do not exist. The idea of libraries as community centers, as magnets, and as dynamic institutions is a very North American concept, and one that I will never take for granted. (...) We must make it known that income and immigration status are not deterrents to receiving quality services.«<sup>33</sup>

Sowohl wegen der jeweiligen unterschiedlichen Bedürfnisse der Bevölkerung, der einzelnen *Neighbourhoods* als auch aufgrund der Vielzahl der Zweigstellen und der sich stets wandelnden Verhältnisse ist die Einrichtung einer eigenen Abteilung, eines zentralen Teams wie des NAP, für diese Spezialaufgabe und für das Management neben der Abteilungsleitung ESD sinnvoll.

### **Entwicklung des New Americans Program – Voraussetzungen und zeitliche Dimensionen**

1977 entschied das damalige Direktorium, mit LSCA<sup>34</sup>-Mitteln, das zunächst auf fünf Jahre begrenzte New Americans Project, wie es damals noch hieß, zu gründen, um die Herausforderung anzunehmen, die multikulturelle Bevölkerung des *global village* Queens adäquat mit bibliothekarischen Angeboten zu versorgen. Ziel war es dabei, einen systemweiten Service zu gewährleisten und sich bewusst nicht nur auf ein Teilgebiet des Borough zu beschränken. Dennoch stand im Mittelpunkt, zum einen ein Angebot zu kreieren, das auf die jeweilige Bevölkerung des Einzugsgebietes einer Zweigstelle zugeschnitten ist. Zum anderen sollte bewusst der Service nicht auf rein bibliothekarische Dienstleistungen beschränkt bleiben, sondern um Bereiche erweitert werden, die Bibliotheken normalerweise nicht anbieten. Explizit war es also Ziel, nicht nur »books on shelves waiting for users« anzubieten, sondern aktiv auf Leser zuzugehen und »to create work that normally libraries don't do«.

Vor diesem Hintergrund wurde NAP als eigene Einheit gegründet, zu deren ausschließlichem Aufgabengebiet es gehören sollte, Services für neue Immigranten zu entwickeln und anzubieten. Wichtig war es hierbei, dass sich ganztags ein professionell besetztes Team um diese Angebote kümmern sollte, während bislang vereinzelt dafür freigestelltes Personal diese nur neben der anderen Arbeit betreut hatte. Mit diesem Schritt fiel die Entscheidung, längerfristig Services eines größeren Ausmaßes für diese Zielgruppe anzubieten – ein Entschluss, der von den NAP-Teammitgliedern als Garant für konstante qualitative Angebote und dadurch letztlich als Durchbruch zum Erfolg angesehen wird.

Ab 1982 wurde das Projekt in die Organisation und Finanzierung der Queens Library integriert und firmiert seit 1993 unter dem Namen New Americans Program als Teil des *Programs and Services Department* (PSD). Zu dieser Abteilung gehören ebenfalls die Teams *Adult Programs*, *Special Services/Job Information Center*, die *Adult Learning Centers* als Teil der *Adult Services*, die *Children's Services*, *Community Youth Services*<sup>35</sup> und die *Young Adult Services*. An dieser Gliederung wird deutlich, dass sich NAP als Teil der Einheit *Adult Programs* schwerpunktmäßig an Erwachsene wendet.<sup>36</sup>

Das New Americans Program ist maßgeblich am Erfolg der Queens Library beteiligt: Lagen 1977, als NAP gegründet wurde, die Ausleihzahlen bei 5,9 Millionen pro Jahr, so stiegen sie innerhalb der ersten Dekade des Wirkens von NAP um 91,5 Prozent auf 11,3 Millionen. Die 13-Millionen-Grenze wurde 1992 überschritten, heute liegt die Zahl der ausgeliehenen Medien pro Jahr bei über 16 Millionen.<sup>37</sup>

Zu Beginn des Programs mussten zunächst die Zielgruppen bestimmt werden und Festlegungen erfolgen, welche Art von Veranstaltungen und Angeboten gemacht werden sollten. Dazu wurden Untersuchungen zur Bevölkerungsstruktur durchgeführt, die Zweigstellenleitungen aufgefordert, die jeweiligen Stadtteile genau zu beobachten und Kooperationsverträge mit den *Police precinct community relations officers* und dem *Borough president's office* geschlossen. Darüber hinaus wurden die lokale ethnische Presse und das Telefonbuch ausgewertet, um Kontakt zu Einrichtungen herzustellen, insbesondere zu Institutionen aus den Bereichen Sozialarbeit, Einwanderung, Schule und Kirchen. Bereits früh zeichnete sich ab, dass Mitarbeiter mit speziellen Sprachkenntnissen für den Erfolg von NAP unabdingbar sind: Das heutige Team hat (muttersprachliche) Kenntnisse in Spanisch, Italienisch, Portugiesisch, Französisch, Chinesisch, Tagalog, Russisch und Jiddisch; darüber hinaus beherrschen fast alle Mitarbeiter weitere Sprachen.

NAP startete Ende der 1970er Jahre mit einer bibliothekarischen Kraft und einem Medienetat von \$ 10.000; heute, im Jahre 2001, besteht das Team aus acht Vollzeitbibliothekaren und zwei Assistenten sowie 25 Teilzeit-Englischlehrern. Das Programm wird hauptsächlich mit Mitteln von gut einer Million Dollar von der City of New York finanziert, davon wird etwa die Hälfte für Medien ausgegeben. Die meisten Veranstaltungen, die von NAP für die Bibliotheken organisiert werden, werden von Sponsoren wie Time Warner oder Con Edison, von Spendengeldern sowie von Geldern der Queens Library Foundation mitfinanziert.

### **Instrumente und Arbeitsmittel von NAP**

Gleich von Anfang an wurde die Arbeit von NAP von zwei wesentlichen Säulen getragen, die auch heute für den anhaltenden Erfolg verantwortlich sind: »community analysis and partnership building with other agencies serving immigrants«. <sup>38</sup> Um bekannt zu bleiben, baut die Queens Library persönliche Kontakte aus, ist auf Stadtteilstreffen präsent und gibt stets Pressemitteilungen auch an Medien anderer Ethnien in New York. Neben den Kooperationen mit anderen Einrichtungen, die für und mit Immigranten arbeiten, räumt die Queens Library insbesondere der statistischen Analyse der *Community* einen sehr hohen Stellenwert ein: Heute ist eine Mitarbeiterin von NAP in Vollzeit ausschließlich mit der Auswertung von offiziellen Statistiken und deren Aufbereitung für bibliothekarische Zwecke beschäftigt:

»It has been the mission of the New Americans Program (NAP) to provide a unique mix of interrelated library programs, services and collections to Queen's diverse and constantly changing non-English speaking residents. In order to better serve them, NAP has been using a pro-active approach to find out the racial, age, language, ethnic and ancestry identification of all these diverse groups from various sources. (...) Getting an accurate idea of our potential customer's ethnic background and concentration, will assist QBPL in designing programs and services for them.(...)«<sup>39</sup>

Quelle sind hauptsächlich die Ergebnisse der alle zehn Jahre stattfindenden Volkszählung, die von Lacy Chan ausgewertet und aufbereitet werden.<sup>40</sup> Daneben werden aber auch andere Quellen herangezogen. Folgende Verzeichnisse (in Auswahl) gibt die Queens Library, NAP, sowohl für die eigenen Mitarbeiter, als auch für jedermann auf Anfrage heraus:

- International Migrants to Queens: Immigrants Admitted From Top 40 Source Countries Citywide. 2001<sup>41</sup>
- International Migrants to Queens: A Profile of Demographic and Social Characteristics Extracted from the 1990 US Census. 1995<sup>42</sup>
- Queens Borough Public Library Service Areas: An Ethnic and Language Profile Based on the 1990 US Census. 1995<sup>43</sup>
- Queens Borough Public Library Service Areas: Births to Foreign-born Mothers, 1997. 2000

Das letztgenannte Verzeichnis soll zur Verdeutlichung der Datenaufbereitung und ihrer Bedeutung im Folgenden ausführlich beschrieben werden. Für seine Zusammenstellung diente das *Office of Vital Statistics and Epidemiology, New York City Department of Health* als Informationsquelle. Es registriert die Zahl der Lebendgeburten in Queens nach Herkunftsland der Mutter und ZIP code des Wohnortes. Diese Daten wurden von Lacy Chan nach zwölf Aspekten aufbereitet und in Tabellen, Karten und grafischen Darstellungen abgetragen:

1. Die Übersichten *ZIP Code and Corresponding Branches* und *Branch and Corresponding ZIP Code* stellen den Zusammenhang zwischen ZIP Code und für diese Gebiete zuständige Zweigstelle der Queens Library her.
2. Das Balkendiagramm *Births to Foreign-born Mothers vs. US-born Mothers in Queens, by ZIP Code* verdeutlicht für jeden Bereich das Verhältnis zwischen Geburten von Müttern, die selbst außerhalb bzw. in den USA geboren wurden.<sup>44</sup>
3. Die Tabelle *Total Number of Births to Foreign-born Mothers in Queens* ist geordnet nach den Zweigstellen, in deren Gebieten die meisten Kinder von Müttern geboren wurden, die selbst nicht in den USA geboren wurden.
4. Die Karte *Top Source Country of Origin of Mothers Giving Birth in Queens, by ZIP Code* weist sowohl für jedes Gebiet die Konzentration der Geburten ins-

gesamt aus als auch für jeden ZIP Code-Bereich das Herkunftsland mit den meisten Geburten dort und die absoluten Zahlen (s. Anlage 8).

5. Die Tabelle *Ranking of Births to Foreign-born Mothers in Queens* listet die ersten 30 Herkunftsstaaten der Mütter auf, die Kinder in Queens geboren haben, geordnet nach den absoluten Zahlen.<sup>45</sup>
6. Das Säulendiagramm *Ranking of Births to Foreign-born Mothers in Queens* stellt die Zahlen der vorherigen Tabelle nochmals graphisch dar (s. Anlage 9).
7. Die Tabelle *Top 30 Countries of Origin of Mothers Giving Birth (by ZIP Code)* weist für jeden ZIP Code-Bereich und damit auch für jede zuständige QPBL-Zweigstelle die 30 ersten Herkunftsländer in absoluten Zahlen aus.<sup>46</sup>
8. Aufgrund der deutlichen Dominanz von Herkunftsländern mit spanischer Landessprache zeigt die Tabelle *Births to Hispanic Mothers* die Zahlen für die entsprechenden 19 Staaten zusammengefasst auf.<sup>47</sup>
9. Da auch die Zahlen für Mütter aus China, Hongkong und Taiwan signifikant sind, ist eine entsprechende Tabelle *Births to Chinese Mothers* interessant.
10. Gleiches gilt für die Herkunftsländer der früheren Sowjetunion, die in der Tabelle *Births to Mothers from the Former Soviet Union* abgetragen wurden.
11. Die umfangreiche Tabelle *Alphabetical Listing of the Top 30 Countries of Origin of Mothers Giving Birth in Queens (by ZIP Code)* präsentiert Daten für jedes der Top-30-Herkunftsländer gesondert, von Afghanistan bis Trinidad und Tobago.
12. Abschließend gibt eine Übersicht *Number of Births to Foreign-born Mothers in Queens (by Mothers Country of Origin)* die absoluten Zahlen aller Geburten in alphabetischer Sortierung der Herkunftsländer der Mütter an.<sup>48</sup>

Die statistischen Auswertungen werden für alle Planungen und zur Konzeptionierung von Maßnahmen der Queens Library herangezogen: Sie dienen den Mitarbeitern des NAP-Teams zur Koordinierung von Veranstaltungen, bei der Entscheidung, welche Medien für eine Zweigstelle in welchen Sprachen angeschafft bzw. makuliert werden sollen usw. Ebenfalls können die Mitarbeiter der Zweigstellen für ihre Arbeit auf die Details zurückgreifen, um absolut zielgruppengerecht und somit konsequent kundenorientiert arbeiten zu können. Insbesondere Aufbau und Auswertung der Statistik, die die Herkunftsländer der Mütter heranzieht, verdeutlichen die Hauptprinzipien der Arbeitsweise der Queens Library: Zielgruppenorientierung und Antizipation. Beide Punkte sind wesentliche Faktoren für den Erfolg der Bibliotheksarbeit in Queens.

»In order to serve immigrants we must first of all know who they are and where they are. Because demographic changes are so rapid, community analysis must be continuous and constantly revised in order to be effective. NAP's information component (...) allows us to monitor the rapid population changes and to respond to these changes with new and expand services.«<sup>49</sup>

Neben den erwähnten Statistiken gibt NAP auch das Verzeichnis *Queens Directory of Immigrant Serving Agencies* (DISA) heraus, das Daten und Informationen der Kooperationspartner und anderer Einrichtungen verzeichnet, die für und mit Immigranten in Queens arbeiten; aufgenommen werden diejenigen, die entweder kostenlose soziale Dienste anbieten oder nur geringe Gebühren verlangen. Im Laufe der Zeit konnten immer mehr Institutionen für die Interessengemeinschaft gewonnen werden, sodass die Zusammenstellung mittlerweile über 200 Dienstleister in 50 Sprachen umfasst und seit drei Jahren auch online verfügbar ist.<sup>50</sup>

Neben einigen weiteren Materialien, Informationsbroschüren und -faltblättern soll hier abschließend stellvertretend *Help* angeführt werden (s. Anlage 10). NAP erarbeitete diese Broschüre mit finanzieller Unterstützung der Telefongesellschaft Bell Atlantic. Ziel war es, die Kommunikation zwischen den Mitarbeitern der Bibliothek und den Nutzern zu erleichtern, die entweder über keine oder nur geringe Englischkenntnisse verfügen. *Help* ist ein zweisprachiges Verzeichnis von etwa 45 Wörtern oder Ausdrücken, die häufig an der Informationstheke oder bei der Ausleihe gebraucht werden. Es listet Vokabeln in den Sprachen Spanisch, Chinesisch, Koreanisch, Französisch, Russisch, Polnisch, Hindi, Urdu, Bengalisch, Arabisch, Griechisch und Portugiesisch. Gedacht ist dabei, dass die Nutzer und/oder die Mitarbeiter in der Kommunikationssituation auf die jeweiligen Begriffe deuten, um sich verständlich zu machen. Da einige Sprachen nicht in lateinischen Schriftzeichen wiedergegeben werden, war die Erstellung dieses Hilfsmittels mit erheblichen Kosten verbunden und wäre ohne die Mittel von Bell Atlantic nicht möglich gewesen.

## **Angebote und Services in der Verantwortung von NAP**

### *ESOL-Kurse<sup>51</sup> und Literacy classes für Erwachsene*

Der Service, der heute zu den erfolgreichsten bzw. am weitesten verbreiteten Angeboten von NAP<sup>52</sup> gehört, sind ESOL-Kurse für Erwachsene ab 16 Jahren. Jedes Jahr werden knapp 80 Sprachkurse<sup>53</sup> in 24 Bibliotheken der QBPL für Teilnehmer kostenlos<sup>54</sup> angeboten und stark nachgefragt.<sup>55</sup> Die Bibliothek betreut damit jährlich knapp 3000 Lernende aus circa 80 Herkunftsstaaten und mit etwa 50 verschiedenen Muttersprachen. Damit rangiert die Queens Library US-Weit an erster Stelle der bibliothekarischen Anbieter von Englischkursen für Sprecher anderer Sprachen. Der Erfolg ist ungebrochen – in Jackson Heights etwa reihten sich die Interessenten zum Anmelden in einem Winter bereits um vier Uhr morgens in Schlangen ein, um sich um Zehn Uhr registrieren zu lassen. Um dies zu vermeiden, wurde vor etwa drei Jahren die Möglichkeit der Anmeldung per Post geschaffen.

Die ESOL-Kurse verfolgen neben dem Ziel der Vermittlung von Englischkenntnissen auch die Absicht, den Lernenden die Gelegenheit zu geben, die Benutzung von Bibliotheken zu erlernen:

»One strength of the ESOL program is that we provide a first step in establishing a lifelong library habit for our students and their families.«<sup>56</sup>

Dazu erhält jeder Lernende einen Nutzungsausweis und eine Bibliotheksführung; ebenso wird in jede Unterrichtseinheit eine »library lesson tailored to the Queens Library«<sup>57</sup> integriert. Darüber hinaus werden in Fortgeschrittenenkursen Informationen über *naturalization processes* und PC- bzw. Internetkenntnisse vermittelt.<sup>58</sup> Hierbei wird besonderer Wert auf die Recherche von Informationen in der Muttersprache gelegt, z. B. auf die Lektüre von im Internet online verfügbaren Zeitungen aus der Heimatstadt.

Neben diesen reinen Sprachlernkursen bietet die Queens Library auch ESOL *Literacy classes* für diejenigen an, die in ihren Muttersprachen nicht lesen und/oder schreiben können. Diese Kurse sind mit deutlich geringeren Teilnehmerzahlen angelegt, sodass eine individuellere Betreuung möglich ist. Zunächst werden reine Grundfertigkeiten vermittelt, wie Schreibgerät in der Hand halten und auf Papier schreiben; daneben erwerben die Teilnehmer erste Grundkenntnisse der englischen Sprache, die Unterrichts- und Zielsprache ist. Etwa die Hälfte der Absolventen dieser Kurse können dann nach etwa einem Jahr reguläre ESOL-Kurse der Anfängerstufe besuchen.

Es wird vonseiten NAP großer Wert auf professionelle Kursleitung gelegt: Alle ESOL-Kurse werden von einer bibliothekarischen Fachkraft mit einer spezifischen ESOL-Ausbildung zentral betreut und koordiniert, der eine assistentische Kraft zur Seite steht. Beide managen und überwachen etwa 25 Teilzeitkräfte, die die Kurse halten und die ebenfalls ESOL-Abschlüsse nachweisen müssen.

### *Coping Skills- und Performing Arts/Cultural Arts-Veranstaltungen*

Neben den Sprachkursen bietet NAP weitere Veranstaltungen in den Bibliotheken der Queens Library an: Es sind dies vor allem die *Coping Skills-* und die *Performing Arts/Cultural Arts-*Veranstaltungen, für die die QBPL mittlerweile international bekannt ist.<sup>59</sup> Im Berichtsjahr 2000/2001 wurden insgesamt 92 Veranstaltungen angeboten (10 *Coping Skills-* und 82 *Cultural Arts-*Veranstaltungen), bei denen zusammen 6213 Teilnehmer (296 bzw. 5917) gezählt wurden.<sup>60</sup>

Die Coping Skills-Veranstaltungen gelten zusammen mit den ESOL-Kursen als das vitalste Element zur Kontaktaufnahme von Neuzugezogenen mit der Bibliothek.

Beide stiften Kontakte unter den Neuankömmlingen und zu der für sie neuen Umgebung. Diese Veranstaltungen bringen die Menschen in die Bibliothek und legen so die Basis zur Bindung an die QBPL. Vorträge und Workshops, die von Fachleuten in den in Queens am meisten gesprochenen Sprachen<sup>61</sup> gehalten werden, vermitteln im Rahmen der Coping Skills-Veranstaltungen Informationen und Wissen zu allen Themen, die die Immigranten in ihrem täglichen Leben benötigen. Dazu gehören Veranstaltungen zu den Themengebieten Immigration und relevante Gesetze und Regelungen, Arbeitssuche, berufliche Fort- und Weiterbildung, Gesundheit und Erziehung.<sup>62</sup> Die Dozenten sind Fachleute in ihren Gebieten: Lehrer, Rechtsanwälte, Sozialarbeiter oder Psychologen und meistens Muttersprachler der Veranstaltungssprache; mindestens müssen sie die Zielsprache flüssig beherrschen. Mitarbeiter von NAP sind auch immer beteiligt: Jede Veranstaltung beginnt mit einer kurzen Einführung in der Zielsprache, die auch auf die Angebote der Queens Library eingeht; Medienpräsentationen zum Thema des Workshops oder Vortrags werden zusammengestellt und zur Sofortausleihe angeboten.

Die Zusammenarbeit mit den Institutionen, die auch im oben genannten *Queens Directory of Immigrant Serving Agencies* verzeichnet sind, beschränkt sich nicht nur auf Co-Sponsoring dieser Veranstaltungen: Diese Organisationen unterstützen das NAP-Team darüber hinaus mit Themenvorschlägen und bei der Suche nach geeigneten Referenten, die oft auch für die Bibliothek kostenfrei von den Einrichtungen entsendet werden. Das zugrundeliegende Prinzip ist hier wiederum explizit die *Community-Orientierung*.<sup>63</sup>

es Folgen ausgewählte Beispiele, die die Vielfalt der *Coping Skills*-Veranstaltungen widerspiegeln:

- *Rantre nan koze edikasyon pitit ou*, ist ein Workshop in Haiti-Kreol zum Thema Kindererziehung (s. Anlage 11)<sup>64</sup>
- Die Workshop-Serie *Consiguiendo trabajo* wendet sich in spanischer Sprache an Arbeitssuchende.
- *You're Not Alone: Facing Difficulties of Adjustment in the US, Gender Issues For South Asian Women* behandelt in bengalischer Sprache Fragen zum Immigrantensstatus, aber auch das Thema häusliche Gewalt und Hilfe bei emotionalen Konflikten (s. Anlage 12)
- *How to Become a US Citizen* beschäftigt sich in Mandarin mit einem der wichtigsten Themen für Neuzugezogene (s. Anlage 13)
- In koreanischer Sprache informiert *Tenant's rights and Discrimination in Housing* über die New Yorker Gesetze beim Immobilienerwerb, die Rechte als Mieter und über die Möglichkeiten bei Diskriminierung in diesen Angelegenheiten (s. Anlage 14).

Als über längere Zeit hinweg erfolgreichstes Thema hat sich übrigens ein Workshop in spanischer Sprache zum Thema *Starting a Home Day Care Business* entwickelt.

Wie die vorgenannten Veranstaltungen dienen auch die Performing Arts/Cultural Arts-Veranstaltungen hauptsächlich dazu, Neuzugezogene auf die Bibliothek und ihre Angebote aufmerksam zu machen und sie in die Queens Library zu locken. Daneben soll auch der Vielfalt des Borough und seinen verschiedenen Kulturen Rechnung getragen werden (s. Anlage 15). Diese Veranstaltungen haben künstlerische Darbietungen aus den verschiedensten Bereichen und Kulturen zum Inhalt und werden in den meisten Fällen mit zweisprachigen Handzetteln beworben. Es kommt auch durchaus öfter vor, dass Radiosender ethnischer Gruppen Mitarbeiter der Queens Library interviewen; auch in diesem Zusammenhang wird aktiv Werbung für kommende Veranstaltungen gemacht, die die Zielgruppe direkt erreicht.

Ziele der *Performing Arts/Cultural Arts*-Veranstaltungen, die stets zahlreiche Besucher verzeichnen, sind:

- die kulturelle Vielfalt des Borough Queens abzubilden
- die Akkulturation der Neuzugezogenen zu erleichtern, bei gleichzeitigem Erhalt der Muttersprachen
- das interkulturelle Verständnis der ethnischen Gruppen untereinander zu begünstigen.

Oft nehmen die *Cultural Arts*-Veranstaltungen nationale Festtage oder für die jeweilige Kultur spezifische Feiern zum Anlass, z. B. den Beginn des chinesischen neuen Jahres<sup>65</sup> oder das indische *Diwali*. Alle Zuschauer bzw. Teilnehmer werden im Namen der Bibliothek begrüßt und – wiederum auch mit einer auf das Thema abgestimmten Medienpräsentation – auf die Angebote der Queens Library aufmerksam gemacht: Viele lassen sich darauf hin Leserausweise ausstellen und leihen unter Umständen zum ersten Mal in ihrem Leben Medien in einer Bibliothek aus.

Wie auch bei den *Coping Skills*-Veranstaltungen, ist der Eintritt immer frei; diese Veranstaltungen werden hauptsächlich von Künstlern und Darstellern angeboten, die selbst als Immigranten in New York leben. Die Queens Library beabsichtigt, ein gemischtes Publikum zu erreichen, das meistens etwa zu 60 Prozent aus Einwohnern der dargestellten Kultur und zu etwa 40 Prozent aus anderen Kulturen besteht. Diese *Cultural Arts*-Veranstaltungen, bei denen in der Regel bis zu 700 Teilnehmer gezählt werden, sind insgesamt die meistbesuchten und die, für die die Queens Library besonders bekannt ist. Folgende Veranstaltungen sollen beispielhaft die Vielfalt und das Angebot darstellen, das NAP für die Queens Library organisiert:

- Im Rahmen des *Festival latinoamericano en la biblioteca – música, baile, artesanías, cuentos y titeres!* wurden Folkstänze aus Kolumbien, Venezuela und Mexiko gezeigt, Musik aus den Andenländern gespielt und lateinamerikanisches

Kunsthandwerk hergestellt. Für Kinder wurden Geschichten erzählt und mit Puppen dargestellt (s. Anlage 16).

- Beim *India Day at the Library with music, dance, crafts, and face painting* konnte man u. a. Papier färben oder lernen, sich das Gesicht nach indischer Art zu bemalen. Wie fast immer spielten musikalische und tänzerische Darbietungen eine wichtige Rolle.
- Die *Allnations Dance Company* führte Volkstänze aus aller Welt unter dem Motto *Joy in Every Land* vor.
- Schattentheater auf der Basis chinesischer Volkserzählungen bot die Veranstaltung *Chinese Shadow Plays* (s. Anlage 17).
- Unter dem Titel *Mizik ak Dans Ayisyen* führte eine Haitische Gruppe Tänze zu Trommelmusik aus der Karibik vor (s. Anlage 18).

Bei der Programmgestaltung wird den jeweiligen Stadtteilen des Borough und ihrer Einwohnerstruktur Rechnung getragen sowie der Ausstattung der Bibliothek, in der die Veranstaltung stattfindet.<sup>66</sup> Als sehr erfolgreich hat sich die Kooperation mit dem *Queens Council on the Arts, Folk Arts Program* entwickelt, die sich nicht nur auf Kostenbeteiligung, sondern auch auf Zusammenarbeit bei Werbung und vor allem bei der Suche nach geeigneten Darstellern bezieht.

### *Bestandsaufbau und Spezialsammlungen*

Über das Angebot von Kursen und Veranstaltungen hinaus betreibt NAP Bestandsaufbau und verwaltet Spezialsammlungen in fünf Sprachen: So ist es eine der Aufgaben von NAP, über einen eigenen Etat Medien in anderen Sprachen als Englisch für die Zentralbibliothek und insbesondere für die Zweigstellen zu erwerben.<sup>67</sup> Voraussetzung ist eine genaue *Community analysis*. Die auf diese Weise erworbenen Medien werden Bestandteil des Zweigstellebestandes. Die speziell für diesen Zweck ausgesuchten Medien decken ein breites thematisches Spektrum ab<sup>68</sup>. Sie reichen von übersetzten Bestsellern, Ratgebern bis zu Klassikern der jeweiligen Sprache und beinhalten auch ESOL-Lernmaterialien. Die Bibliothek verfolgt auch hier das Ziel, Immigranten nicht nur die Akkulturation über Englischkenntnisse zu ermöglichen, sondern sie auch dabei zu unterstützen, ihre Muttersprachen und Heimatkulturen zu bewahren. So stellen die Sondersammlungen *Say Si* (Spanisch), *Ni Hao* (Chinesisch), *Hannara* (Koreanisch), *Privyet* (Russisch) und *Namaste-Adaab* (Bengali, Gujarati, Hindi, Malayalam, Punjabi und Urdu) Bücher, CD, (Sprach-)Videos, Zeitschriften u.v.m. in den Sprachen zur Verfügung, die in Queens am meisten gesprochen werden. Daneben werden für die einzelnen Zweigstellen je nach deren Bedürfnissen – u. U. auch mit deren Etat – Medien angeschafft in den Sprachen Französisch, Griechisch, Haiti-Kreol, Hebräisch, Italienisch, Polnisch, Portugiesisch usw.

Der Beginn der Spezialsammlungen und Sonderbestände wurde im Jahre 1986 mit *Say Si to Your Library* gemacht, wie die Sammlung spanischsprachiger Medien damals hieß. Sie wurde gegründet, um die Zahl der spanischsprachigen Leser der Bibliothek zu erhöhen. Ausgangspunkt war eine zuvor durchgeführte Umfrage, die zu Tage gebracht hatte, dass dieser Teil der Bevölkerung von Queens die Angebote der Bibliothek weniger als der Durchschnitt anderer Sprachgruppen nutzte. Bereits drei Jahre nach Einrichtung von *Say Si to Your Library* zeigte eine Kontrollumfrage, dass die spanischsprachigen Nutzer die Durchschnittsquoten anderer Bevölkerungsteile erreicht hatten. Heute verfügen 21 Zweigstellen über eine umfangreiche Sammlung von Medien in spanischer Sprache. 1988 begann der Aufbau der chinesischsprachigen *Ni Hao*-Sammlung, die heute 29 Zweigstellen bereitstellen. Über *Namaste-Adaab* werden momentan in 19 Zweigstellen Medien in indischen Sprachen und mittels der *Privyet*-Sammlung in neun Zweigstellen russischer Medien angeboten.

### *Mail a book-Service*

Neben der *Rotating Collection* der Zentralbibliothek<sup>69</sup>, die die Sammelschwerpunkte Literatur, Geschichte und Lebensbeschreibungen verfolgt, verfügt auch NAP über eigene Bestände, die es über den *Mail a book-Service* kostenfrei an Privatpersonen, die in Queens leben, versendet, auch an Personen, die keinen Leserausweis haben. Hierfür erstellt NAP annotierte Listen mit jeweils knapp über 120 Titeln, erhältlich in den sieben Sprachen Chinesisch, Französisch, Griechisch, Italienisch, Koreanisch, Russisch und Spanisch (s. Anlage 19). Der Interessent kreuzt die Titel an, die er gerne lesen möchte, schickt die Liste zurück und erhält die Bücher zusammen mit einem adressierten Label für die kostenfreie Rücksendung per Post geschickt. Für den Leser entstehen keine Kosten außer ggf. Telefonkosten für das erste Informationsgespräch, falls er nicht direkt auf eine der Listen, z. B. bei einem Stadtteilstfest, aufmerksam wird. Pro Monat versendet das NAP-Team über den *Mail a book-Service* zwischen 20 und 40 Bücher; knapp 400 waren es im *Fiscal Year* 2000. Die meisten wurden in diesem Zeitraum mit gut 100 in russischer Sprache verliehen, es folgen mit gut 90 Büchern die Sprachen Französisch und Spanisch; weit abgeschlagen sind Chinesisch und Italienisch mit etwa 30 und Griechisch und Koreanisch mit jeweils acht Büchern.

Dieser Service wird als *Public-Relations Tool* betrachtet, der Schwellenängste abbauen soll, indem er es Interessenten und potenziellen Lesern ermöglicht, sich mit den Angeboten der Bibliothek vertraut zu machen, ohne in die Bibliothek selbst zu kommen und/oder sich einen Leserausweis ausstellen zu lassen. Deswegen werden die Listen sowohl bei Festen und den o. g. Veranstaltungen *Coping Skills*- und *Performing Arts/Cultural Arts* ausgelegt als auch über spezifische Einrichtungen und Institutionen verteilt. Sobald ein Leser dann einen Großteil der Liste ausgeliehen hat und weitere Titellisten (die nicht existieren) anfordert, werden ihm Informationen

über die Queens Library und ihr Angebot zugesandt, zusammen mit der Einladung »to borrow in person from the full range of available materials«.70 Letztlich dient also ebenfalls der *Mail a Book-Service* ganz explizit dazu, potenzielle Nutzer auf die Angebote aufmerksam zu machen und ihnen den Weg in die Bibliotheken zu ebnet, um sie an eine künftige dauerhafte Nutzung vor Ort heranzuführen.

### 2.3 Evaluation von Qualität und Quantität am Beispiel von NAP

Die Queens Borough Public Library durchläuft wie alle großen Unternehmen einen andauernden Planungsprozess sowohl für kurzfristige operationale Ziele als auch für eine langfristige strategische Ausrichtung. Seit Mitte der 1990er Jahre wird der Prozess der strategischen Planung verfolgt, »an analysis of the organization's strength and weaknesses, predictions about what external events will impact our future, a determination of where the organization should go as well as how its resources should be employed, and finally an evaluation of how we have done«.71 Für die sich in 63 Standorte aufteilende Queens Library ist dies der Weg, mit einer Stimme zu sprechen; dies gilt sowohl gegenüber der *Community* und den Interessenvertretungen, mit denen die Bibliothek in Kontakt tritt, als auch dafür, diese Ziele gegenüber politischen Gremien und möglichen Sponsoren zu vertreten bzw. bekannt zu machen:

»These statements become the message we deliver to our ever-growing cadre of Friends advocates and volunteers, to Community Boards and elected officials across the borough when we ask for their support and to Foundation Boards when we ask for their investment. Finally, and most importantly, the statements form the basis of an important communication within QBPL itself, because we agree – together – to define the terms, develop the action plans, dedicate the resources, evaluate the product and share the vision.«72

Für die gesamte Queens Borough Public Library gelten die in einem eigenen Faltblatt *Strategic Planning for a Bright Future* sowie auf der Homepage und im Intranet veröffentlichten *Strategic Directions*. Sie gestalten die übergeordneten Rahmenziele aus, die in *Mission* und *Vision* dargelegt sind. Diese *Strategic Directions* sind in die Felder *State-of-the-Art Community Libraries*, *Books and Reading*, *Customer Service*, *Children and Teens* aufgeteilt, die jede Abteilung und jeder Bereich für sich umsetzen und evaluieren muss:

»The operational plans by which departments and agencies carry out their work evolve naturally from the strategic directions.«73

Die Aufgabe, Analysen anzustoßen und zu überwachen sowie den Prozess zu begleiten, obliegt dem *Leadership Team*74, das in regelmäßigen Abständen zusammen-

kommt, um lang-, mittel- und kurzfristige Ziele aufzustellen. Das *Leadership Team* ist mit Vertretern aller Abteilungen und quer durch die Hierarchie-Ebenen besetzt: *Managers* und *Librarians*, *Department Heads* und *Branch Manager*, sowohl *MLS* als auch *Non-MLS*.<sup>75</sup> Für jeden Bereich werden Komitees gebildet, deren Ziele und Ansprechpartner im Intranet konkret genannt werden.<sup>76</sup> Die einzelnen Abteilungsteams erarbeiten Projektvorschläge zusammen mit ihren Leitungen und die Abteilungsleitung bringt sie in die Besprechungen des *Leadership Teams* ein. Für den Bereich des NAP nennt sich das zuständige Gremium *Committee for Ordering Language Specific Materials*, das sich in Untergruppen aufteilt, z. B. *NAP Hannara* unter der Verantwortung von Elizabeth Hsu, Asian Collection Manager, mit den »goals and objectives: to develop, maintain and promote collections of Korean-language materials in 14 branch libraries. The major activities are the selection and purchase of materials, weeding and evaluating collections.«<sup>77</sup>

NAP als Teil des *Programs and Services Department* fertigt im Sinne der oben zitierten Zwecke des *Strategic Planning* einen eigenen umfangreichen Jahresbericht an, der es zum Ziel hat, die Arbeitsergebnisse des Berichtsjahres zu eruieren, darzustellen sowie zu evaluieren, und der nicht zuletzt dazu dient, den anhaltenden Erfolg der Aktivitäten des New Americans Program zu sichern.<sup>78</sup> Neben Statistiken, die dessen Engagement abbilden, enthält dieser interne Jahresbericht folglich differenzierte Aussagen zu den oben erwähnten Feldern *Books and Reading*, *Children and Teens*, *Collection Development*, *Customer Service*, *State-of-the-Art Community Libraries*. Diese für die gesamte Queens Library gültigen allgemeinen strategischen Ziele werden auf die Aufgabengebiete des New Americans Program übertragen und auf ihre Erfüllung im Berichtsjahr hin überprüft. Abschließend geben Übersichten in tabellarischer Form für jeden NAP-Mitarbeiter darüber Auskunft, welche Aktivitäten er im Berichtsjahr für die Queens Library und welche bibliothekarische Leistungen er für übergeordnete Einrichtungen, wie ALA Committees, erbracht hat. Gleichfalls werden in diesen Tabellen auch Publikationen sowie Teilnahmen an bzw. Durchführungen von Fortbildungsmaßnahmen und Konferenzen abgetragen.

Das NAP-Team ist sich darüber hinaus bewusst, dass es nicht ausreicht, einmalig ein Profil eines Stadtteils aufzustellen und dies zur Grundlage bibliothekarischen Handelns zu machen. Vielmehr ist man sich über die Notwendigkeit eines *ongoing community assessment* im Klaren.<sup>79</sup> Es stellt sich die Frage, welche Strategien hierzu verfolgt werden. Als wichtigstes Element im direkten Kontakt mit den Lesern und Einrichtungen vor Ort fungieren die Leitungen der Zweigbibliotheken, die durch ihre tägliche Arbeit in unmittelbarer Begegnung mit der Zielgruppe den Erfolg bzw. Misserfolg der bibliothekarischen Arbeit vor Augen haben. Die *Branch Manager* sind es auch, die NAP-Veranstaltungen gemäß dem Bedarf ihres Einzugsgebiets anfordern; auf der anderen Seite werden auch Veranstaltungen vonseiten des NAP-Teams für Zweigstellen vorgeschlagen.

Die eigenen Statistiken der ESOL-Kurse, die die Muttersprache und das Herkunftsland eines jeden Teilnehmers ausweisen, werden gleichfalls genutzt. Das NAP-Team verfolgt außerdem die Berichterstattungen in muttersprachlichen Medien und Artikel über Immigrationsthemen in populärwissenschaftlichen Magazinen und Fachzeitschriften.<sup>80</sup>

Weiterhin sind für die Arbeit von NAP auch die (Sprach-)Kenntnisse von Mitarbeitern anderer Abteilungen der Queens Library notwendig, um erfolgreich Services aus anderen Sprach- und Kulturbereichen anbieten zu können:

»Without the language expertise of the cataloging department, literature and language division, and the branch staff, we would not have been able to create selection committees for a number of languages with high demand, such as the South Asian languages.«<sup>81</sup>

Auch deswegen wird Mitarbeiterfortbildungen, die meist als Inhouse-Schulungen organisiert werden, eine große Bedeutung beigemessen:

»One final challenge is training library staff to be proactive and attuned to the cultural diversity in Queens. In-service training workshops are offered for new librarians, potential children's librarians, and the staff-at-large. Language skills and people skills are equally important when we hire new staff.«<sup>82</sup>

Eine weitere wichtige Maßnahme ist der Besuch von Stadtteilstellen und -ausstellungen, auf denen die Queens Library stets auch versucht, mit einem Stand präsent zu sein. Hier wird nicht nur auf die Bibliothek und ihre Angebote aufmerksam gemacht, sondern die Anwesenheit anderer Institutionen dazu genutzt, Kooperationen einzugehen und vor allem auch neue darstellende Künstler für die *Cultural Arts*-Veranstaltungen zu gewinnen.

Die oben erwähnte hauptamtliche Stelle, die sich mit der Erarbeitung und Weiterentwicklung der für die spezifischen Belange der Queens Library aufbereiteten Daten aus den Volkszählungen beschäftigt, ist eine der wichtigsten Säulen der professionellen Arbeit von NAP. Wie bereits dargestellt, basiert der Bestandsaufbau der Zweigbibliotheken in anderen Sprachen als Englisch auf Erfahrungen aus den Umsätzen der Medien der *Rotating Collection* und vor allem auf den stadtteilspezifischen Auswertungen der Statistik. Gleichfalls werden die von NAP organisierten Veranstaltungen nach den oben erwähnten statistischen Daten geplant und auf die einzelnen *Communities* der Zweigbibliotheken zugeschnitten. Alle Statistiken und Auswertungen werden ständig überarbeitet und gewährleisten so eine stets aktualisierte Datenbasis für die professionelle Planung und Steuerung der bibliothekarischen Arbeit insbesondere für die sich ständig wandelnde *Community* des Immigrant-Borough Queens.

## 2.4 Adult Learning Centers

Bereits seit 1977 gehören sechs *Adult Learning Centers* (ALC) als Untereinheiten des *Programs and Services Department* zur Queens Borough Public Library, die über den gesamten Borough verteilt sind und jedes Jahr etwa für 6000 Personen Leistungen im Bereich der Erwachsenenbildung anbieten. Ziel ist es, Erwachsenen in betreuten Kleingruppen je nach Bedarf Kenntnisse des Lesens und Schreibens (*Literacy*<sup>83</sup>) sowie der englischen Sprache (ESOL) zu vermitteln. Ausgang für dieses Angebot ist zum einen die große Zahl derer, die als Neuankömmlinge in den USA Englisch lernen wollen oder müssen, aber zum anderen auch die hohe Rate an Analphabeten bzw. Illiteraten in der amerikanischen Bevölkerung.<sup>84</sup> In der Queens Library wird es als eine Aufgabe der Bibliotheken betrachtet, jedem Zugang zu Informationen und Medien zu ermöglichen, egal ob jemand z. B. blind oder gehörlos ist oder ob jemand nicht lesen oder Englisch sprechen kann. Als Begründung dient auch hier die allseits zu hörende Maxime: »The library serves the community's needs«, also wiederum die explizite *Community*-Orientierung.<sup>85</sup> Die Stadt New York fördert und finanziert diese Aufgabe des *Adult Literacy Program* der Queens Library mit knapp einer Million Dollar, unterstützt von zusätzlichen etwa \$ 142 000 der Lila Wallace Reader's Digest Foundation.<sup>86</sup>

Neben der Zentralbibliothek in Jamaica verfügen die Elmhurst Branch, die Flushing Library, die Peninsula Branch in Rockaway Beach, die Rochdale Village Branch<sup>87</sup> ebenfalls in Jamaica gelegen, und die Steinway Branch<sup>88</sup> in Long Island City über Adult Learning Centers. Jedes Zentrum ist für die Betreuung der *Literacy*- und ESOL-Kurse mit speziell ausgebildeten haupt- und nebenamtlichen Lehrkräften ausgestattet, die mindestens über einen spezifischen Master Degree und zwei Jahre Berufserfahrung verfügen müssen. Für beide Bereiche, ESOL und *Literacy*, arbeiten insgesamt 33 ESOL-Lehrer an 28 Orten – ALC und Zweigstellen – für die Queens Library. Jedes Jahr werden zusammen etwa 104 Kurse in zwei Halbjahren angeboten und durchgeführt; 2001 wurde erstmalig mit zwei Klassen im ALC in Flushing zum Test ein Sommerkurs gestartet.

Zur Zielgruppe und zu den Teilnehmern zählen nicht nur Immigranten, sondern auch Personen, die in den USA geboren wurden, Jüngere und Ältere, Arbeitslose sowie Erwerbstätige. Die Kurse sind dadurch sehr heterogen. Eine große Rolle spielt es, dass die Teilnehmer meistens aus verschiedenen Ländern und Kulturbereichen stammen und daher verschiedene Muttersprachen sprechen. Gleichfalls gilt es zu berücksichtigen, dass die Teilnehmer über unterschiedliche Schulbildungen sowie Vor- und Sprachkenntnisse verfügen.

Die *Literacy*-Kurse, die neben Englischkenntnissen auch ein Basis-Allgemeinwissen vermitteln, bestehen aus 32 Unterrichtseinheiten, die jeweils drei Stunden dauern, wobei zwei Unterrichtseinheiten pro Woche stattfinden. Das Lerntempo ist in diesen

Kursen sehr langsam verglichen mit den ESOL-Kursen; es ist mehr Betreuung notwendig, da die Teilnehmerstruktur und -Niveau erheblich heterogener sind als diejenige der ESOL-Kurse. Es wird angestrebt, dass die Absolventen nach dem erfolgreichen Abschluss eines *Literacy*-Kurses dann ESOL-Klassen auf Anfängerniveau besuchen können.

Jeder *ESOL-Kurs* besteht aus 28 Unterrichtsstunden, die jeweils zweieinhalb Stunden dauern. In der Regel werden zwei Kurseinheiten pro Woche angeboten; die Samstagskurse finden an 15 Samstagen à vier Stunden statt und sind somit mit 60 Stunden etwas kürzer als die Regelkurse. Insgesamt werden 30 Teilnehmer pro Kurs zugelassen; die Teilnehmerzahlen nehmen jedoch im Verlauf des Kurses ab, sodass am Ende etwa 17 oder 18 Personen den Kurs abschließen.

Neben dem Besuch betreuter Englischkurse ist ein von Tutoren unterstütztes *Selbststudium* in den ALC möglich: Dafür stehen umfangreiche Selbstlernmaterialien und die dafür benötigte Ausstattung mit Kassetten- und Videorekordern sowie PCs zur Verfügung, auf die modernste interaktive Multimedia-Selbstlernsoftware aufgespielt ist. Außerdem werden von Freiwilligen<sup>89</sup> betreute Konversationszirkel für diejenigen angeboten, die Englisch als weitere Sprache erlernen. Lese- und Schreibkenntnisse werden in Kleingruppen und mit modernster Computerunterstützung durchgeführt; spezielle auf die Zielgruppen abgestimmte *Medienbestände* («a broad range of fiction and non-fiction books, including biographies, science, math and coping skills materials (...) written at beginning reading levels to meet adult interests»<sup>90</sup>) gehören ebenfalls zur Ausstattung eines jeden ALC. Im Sprach- bzw. Alphabetisierungsbereich tätige Pädagogen und an diesen Gebieten Interessierte finden in jedem ALC umfangreiche didaktische Materialien, wissenschaftliche Literatur zu den Bereichen *Literacy* und ESOL sowie Klassensätze von unterrichtsrelevanten Sprachkursen und Lehrmaterialien.

Zurzeit arbeiten die hauptamtlich Verantwortlichen der Queens Library an einem einheitlichen Curriculum für alle Stufen der Kurse. Zudem planen sie ein Projekt, das ESOL-Kurse mit speziellen Vorbereitungstrainings zur Erlangung der Staatsangehörigkeit koppelt.

## 2.5 WorldLinQ

WorldLin der Queens Library ist ein Angebot, das als Portal via Hyperlinks Zugang zu weltweiten und lokalen multilingualen Informationsquellen im Internet ermöglicht. Diese Portal ist sowohl über das WWW<sup>91</sup> abrufbar als auch kostenfrei nutzbar auf den in allen 63 Standorten der Queens Library installierten InfoLinQ-Workstations, auf denen auch Datenbanken und der OPAC aufliegen. Die FAQ<sup>92</sup> zu WorldLinQ enthalten neben wichtigen Informationen auch eine Erklärung darüber, was dieser Service beinhaltet:

»WorldLin is an innovative multilingual Web-based information system, developed by Queens Borough Public Library with the aid of a grant from AT&T. It is the goal of WorldLinQ to provide free of charge electronic multilingual information resources to the Library's customers, as well as the Internet community at large. WorldLinQ will eventually supply a multilingual catalog of materials owned by the library in vernacular script.«<sup>93</sup>

Im Moment wird dieser Service in fünf Sprachen angeboten: Chinesisch (Mainland China und Hongkong), Französisch, Koreanisch, Spanisch und Russisch. Andere Module sind in der Entwicklung – geplant ist, dieses Angebot auf die in Queens am meisten gesprochenen Sprachen zu erweitern.

Der Start zu diesem Projekt fand im Jahre 1995 mit einem Prototyp und der finanziellen Unterstützung von AT&T statt; beabsichtigt war es, normale und verbreitete Standards zu nutzen, um Immigranten Zugang zu Informationen in deren Muttersprachen zu gewähren. Diese Möglichkeit bot sich mit dem WWW, das dazu verhilft, benutzerfreundlich und einfach dieses Ziel zu verwirklichen. Ausgangspunkt dafür war wiederum der Gedanke, *Community*-orientierten Service anzubieten:

»The QBPL has always believed that providing its services to customers in English-only is not an acceptable stance considering the diversity of its customers. (...) This position has also directly impacted the Library's technology strategy and the WorldLinQ Project is the end result.«<sup>94</sup>

Beim Aufbau ist Folgendermaßen vorgegangen worden bzw. nach folgenden Kriterien wird das Portal gestaltet und ausgebaut:<sup>95</sup>

- Das WorldLinQ-Team sammelt geeignete, auf die Sprachen bezogene WWW-Seiten und ordnet sie für jede Sprache einheitlichen Kategorien zu. Dafür wurden weite und alphabetisch sortierte Oberbegriffe gewählt; von *Arts and Humanities* über *Employment*, *Regional* bis *Sports and Leisures*. Diese Kategorien werden jeweils in für alle Sprachen ähnliche Unterpunkte gegliedert, z. B. *Arts and Humanities* in *Fine Arts*, *Literature* und *Music*. Jede Überschrift ist zweisprachig bzw. in den Sprachen Russisch, Chinesisch und Koreanisch in den Schriftzeichen<sup>96</sup>, so dass dieses Angebot für Muttersprachler der bislang vorhandenen Sprachen einfach nutzbar ist (s. Anlage 20).
- Die WorldLinQ-Seite ist mit anderen Angeboten der QBPL verknüpft; so verweisen Links direkt auf InfoLinQ, den OPAC der Queens Library, bzw. zu deren Beständen. Weitere Integrationen sind beabsichtigt.
- Für die Zukunft sind weltweite Kooperationen mit anderen Anbietern internationaler und mehrsprachiger Informationsquellen geplant; an jeder geeigneten Stelle sollen Links zu Online-Katalogen, Handbüchern, Informationsmitteln usw. eingerichtet werden.

- Die Seite in Englisch ist gedacht als »semi-bilingual guide to the different languages of language sections«; hierbei sind nur die Überschriften der Kategorien sowie die Hinweise in Englisch – die Links und die Informationen selbst werden in den anderen Sprachen angeboten.
- Nicht zuletzt ist eine ständige Evaluation und Aktualisierung im Sinne der Kundenorientierung wie immer explizites Ziel der QBPL: »Good customer service remains a target. Periodic surveys will be conducted to understand customer and staff needs and whether the Project is meeting user information needs.« Um dies zu erreichen, arbeitet das WorldLinQ-Team eng mit anderen Abteilungen und Einheiten der Queens Library, wie etwa dem NAP-Team, zusammen.

Um den hohen Qualitätsansprüchen gerecht zu werden, die sich die Queens Library im Sinne der Kundenorientierung selbst gibt, hat sich auch das WorldLinQ-Team eine *Policy* gegeben. In der *Policy 3 – Technology*<sup>97</sup> verpflichtet sich das WorldLinQ-Team, das sich in einzelne Sprachteams aufgliedert und sich aus Mitarbeitern aller Abteilungen zusammensetzt, dazu, stets die neueste und beste Technik anzuwenden. Es wird auch als Pflicht aller Teammitglieder angesehen, sowohl mit der neuesten Software-Entwicklung Schritt zu halten als auch zur Aktualisierung der Seite »ihrer« Sprachgruppe ständig beizutragen. Dazu gehören neben der Arbeit im Internet auch der Besuch von Konferenzen, Workshops und anderen Fachveranstaltungen, wobei erwartet wird, dass insgesamt jedes Teammitglied dafür zwischen zwei und fünf Stunden pro Monat aufwendet.

Jede gefundene Information wird zunächst in den *Language team meetings* besprochen und muss strengen Kriterien gerecht werden, bevor sie in die Seite als Link integriert wird. Statistiken werden erstellt über die Zeit, die von den Teammitgliedern für ihre Arbeit an WorldLinQ aufgewendet wurde und über die Anzahl der Seiten/Links, die hinzugefügt, aktualisiert bzw. gelöscht wurden. Demnach wurden z. B. im Monat Juni 2001<sup>98</sup> 254 Seiten hinzugefügt, die meisten mit 154 für Mainland China, es folgen 43 für Russisch, jeweils 20 für Hongkong und Korea, für Taiwan und Spanisch wurden nur zwölf bzw. fünf Links ergänzt. Demgegenüber stehen 48 Updates und 147 Löschungen, wobei auch hier für die Seite Mainland China mit 115 Links die meisten vorgenommen wurden.

## 2.6 International Research Center

Der derzeitige Direktor der Queens Library, Gary Strong, entschied nach seinem Amtsantritt, das damalige Angebot der Queens Library um ein *International Services Model* zu erweitern. Gemeint ist damit, dass man sich bei der Bestimmung der Zielgruppe der Immigranten nicht nur auf Personen aus sozial schwachen Schichten und Angebote von Medien populären Inhalts beschränken dürfe, sondern Services für diejenigen anbieten solle, für »normale« Besucher denen einfach »nur«

die (englischen) Sprachkenntnisse fehlen. Dies hatte zur Folge, dass ein zusätzliches Angebot für gebildete bzw. hoch gebildete (qualifizierte) und international interessierte Immigranten geschaffen werden sollte – ein Konzept, das im US-amerikanischen Bibliothekswesen zwar (theoretisch) verbreitet ist, bei dessen Umsetzung die Queens Library jedoch eine Vorreiterrolle einnimmt.

Aufgrund dieses Modells entstand das Konzept einer wissenschaftlichen Spezialbibliothek im Rahmen der Bibliotheken der Queens Library, die bis dato ausschließlich Bestandsaufbau mit populären Medien und Inhalten betrieb. Weder die Zweigstellen noch die Zentralbibliothek boten zu dieser Zeit Bestände (und Räumlichkeiten) für eine vertiefende Benutzung und Forschung auf höherem und wissenschaftlichem Niveau, etwa ab High School-Abschluss bis Master Degree. Zeitgleich mit der Eröffnung des nach neuesten bibliothekswissenschaftlichen Erkenntnissen gestalteten Gebäudes in Flushing im Mai 1998 wurde in zwei Stockwerken das International Research Center (IRC) eingeweiht. Zu dessen Aufgaben gehört es, Bestände zu sammeln und zur Verfügung zu stellen, die als Ergänzung zum Bibliothekssystem fungieren, das eher auf den populären Bereich beschränkt ist. Insofern werden für das IRC keine Ratgeber, keine Medien über Prominente, keine Unterhaltungsromane, Science-Fiction etc. angeschafft, nichts, was dem unmittelbaren Bedarf dient, praktische Anleitungen beinhaltet oder dem täglichen Leben gewidmet ist.

Das Profil des IRC sieht es dagegen vor, Medien aus aller Welt zu übergeordneten Fragen zu erwerben sowie Primärliteratur in der Originalsprache. Sammelschwerpunkte bilden die Bereiche *Chinese Culture*, *International Dictionaries*, *International Biographies*, *International Business*, *International Fiction* und die *International Ethnic American Fiction Collection*. Derzeit verfügt das IRC über etwa 30.000 Medieneinheiten<sup>99</sup> in 30 Sprachen, wobei insgesamt 80 Prozent des Bestandes ausleihbar sind. Die meisten Medien in anderen Sprachen als Englisch (Anteil 50 Prozent) werden in Chinesisch, Koreanisch, Spanisch und Russisch erworben. Darüber hinaus sind etwa 250 Periodika in Englisch und anderen internationalen Sprachen abonniert – hauptsächlich in den Gebieten Politik, Handel und Wirtschaft, Literatur sowie Kunst. Gleichfalls gehören Datenbanken und andere elektronische Informationsquellen, Dokumentarfilme und Sachvideos sowie Musikaufnahmen aus den Bereichen *ethnic and world music* gleichfalls zum Sammelprofil des IRC<sup>100</sup>. Da einige der Medien aus dem Bestand des IRC nur ein Mal in den USA vorhanden sind, nimmt die Bibliothek am gebenden Leihverkehr teil.<sup>101</sup>

Zurzeit arbeiten im IRC acht Bibliothekare und eine assistentische Kraft; dazu kommen etwa acht in Teilzeit arbeitende Aushilfen, die High School-Schüler oder College-Studenten sind; letztere werden vor allem dazu eingesetzt, den Kunden Hilfestellung bei der Benutzung der Computer im weitesten Sinne zu leisten. Zusätzlich arbeiten im IRC wie in fast allen Bereichen der Queens Library einige Freiwillige, die im Wesentlichen wie die Teilzeitaushilfen eingesetzt werden. Die fest an-

gestellten Mitarbeiter des IRC sind nach Aussage des Leiters, Alan Wagner, eher Generalisten als Spezialisten.<sup>102</sup> Wichtige Voraussetzung für die dort beschäftigten Bibliothekare sind hier wie in allen Bereichen der Queens Library die Kenntnis mindestens einer der Sprache die in Queens am weitesten verbreitet sind. Selbstverständlich gehören zu den Mindestanforderungen für das Team des IRC wie auch für alle anderen Mitarbeiter der Queens Library ausgewiesene Kundenorientierung und Interesse am Dienst für ein internationales Publikum; daneben sind auch hier Datenbank-Kenntnisse und eine generelle Bereitschaft, mit Computern zu arbeiten, selbstverständlich.

Die Mitarbeiter des IRC werden nicht eigens mit speziellen Fortbildungsmaßnahmen gefördert, sondern nehmen an den zumeist internen Veranstaltungen der Queens Library teil. Diese werden vor allem in den Gebieten praktische Kenntnisse mit Computern und Software, aber auch im Bereich Kundendienst/Kundenorientierung angeboten.

Das Budget des IRC setzt sich zusammen aus Mitteln für Gehälter und Bestandsaufbau und stammt im Wesentlichen aus dem Etat der Stadt und des Staates New York. Zusätzlich erhält das IRC Fördermittel für den Ankauf spezieller Bestände und Sondererwerbungen, z. B. im Dezember 2000 von der Carnegie-Stiftung zum Ausbau des Osteuropa-Bestandes und der Sammlung zur Afrikaforschung. Eine taiwanische Stiftung unterstützt den Ausbau der chinesischen Bestände; darüber hinaus erhält das IRC einige kleinere Fördergelder für die Durchführung von Veranstaltungen, z. B. Lesungen, Seminare sowie Diskussions- und Informationsabende, aber auch Theatervorführungen und Musikdarbietungen.

### 3 Exkurs: New York Public Library: Angebote für Immigranten<sup>103</sup>

Die New York Public Library (NYPL)<sup>104</sup> gliedert sich in vier *Research Libraries* und in 85 *Branch Libraries*, die die Boroughs Manhattan, The Bronx und Staten Island versorgen. Im Gegensatz zu den anderen drei *Research Libraries* und den zahlreichen Zweigstellen sind die *Humanities and Social Science Library* an der 5th Avenue und deren Maskottchen, die beiden Löwen *Patience and Fortitude*, fast jedermann (in der Welt) bekannt und für viele der Inbegriff der New York Public Library. Wie auch der Borough Queens sind die anderen New Yorker Bezirke von Menschen der unterschiedlichsten Herkunftsländer und Kulturen bewohnt. Die NYPL versteht sich als »great storehouse of knowledge at the heart of one of the world's information centers, and (...) as an integral part of a fabric of information and learning that stretches across the nation and the world«. <sup>105</sup> Gleich der Queens Borough Public Library sieht sie ihre Aufgabe seit ihrem Bestehen darin, spezielle kostenfreie Services und Veranstaltungen für Immigranten anzubieten:

»From the beginning, The New York Public Library has been reaching out to New York's immigrant communities by providing a wide range of programs and services.«<sup>106</sup>

So gehörten bereits Anfang des 19. Jahrhunderts zu den ersten Wohltätern der NYPL »recently arrived immigrants, for whom the Library provided contact with the literature and history of their new country as well as the heritage that these people brought with them.«<sup>107</sup>

Nach dem Vorbild des NAP der Queens Library wurde das *Newest New Yorker's Program* gegründet, zu dessen Angebot gehören: »materials in many different languages, free classes in English for Speakers of Other Languages, literacy instruction, cultural and educational programs, and access to computers and to the Internet«. <sup>108</sup> Das Angebotsspektrum ist also dem des NAP-Teams der Queens Library vergleichbar, jedoch die quantitativen Dimensionen unterscheiden sich erheblich; es werden deutlich weniger Kurse und Veranstaltungen angeboten. Während NAP über zehn hauptamtliche Ganztagskräfte verfügt, wird das *Newest New Yorker's Program* quasi nebenbei von Mitarbeitern des *Office of Community Outreach Services*<sup>109</sup> mitbetreut, einer Unterabteilung der Branch Libraries.

Die wesentlichsten Angebote des *Newest New Yorker's Program* im Einzelnen:<sup>110</sup>

- *Classes and Instruction*: Seit 1983 »English Classes for Speakers of Other Languages (beginning and intermediate speakers), English Conversation Groups led by Library volunteers, Citizenship Classes to prepare for the citizenship exam, Computer-assisted instruction with Internet access (free use of computers and audio and video equipment to study English, individual and group instruction, books, videos, and audiocassettes)«. Wie auch bei der Queens Library wenden sich die Kurse der NYPL, die in insgesamt 16 Zweigstellen angeboten werden, an Personen über 16 Jahren.
- *Literacy Instruction for Adults* gibt es in neun *Centers for Reading and Writing* (CRW): »Small group tutoring, computer-assisted instruction, easy-to-read books, audiocassettes, and videos for adult new readers and non-English speaking adults, at every branch«.
- *Collections for all Ages*: »The Library's collections have books and many other materials in more than 80 languages, and reflect cultures from around the world«. Besondere Sammlungen und Angebote in unterschiedlichen Sprachen bestehen im Donnell Library Center<sup>111</sup> (Donnell World Languages Collection); hier werden auch einige sehr gut besuchte Veranstaltungen durchgeführt. Weitere Sondersammlungen bestehen in der Countee Cullen Regional Branch (African American Heritage Collection), in der Chatham Square Regional Branch (Chinese Heritage Collection), in der Hunt's Point Regional Branch (Hispanic Heritage Collection) und in der Belmont Regional Branch/Enrico Fermi Cultural Center (Italian Heritage Collection).
- *Programs and Workshops*: Veranstaltungen im Gesamtsystem »to celebrate cultural diversity or to provide information: Music, dance, and theatrical programs, readings and author presentations, job-seeking and resume-writing workshops, coping skills programs«.
- *Internet and Computer Access*: In jeder Bibliothek der NYPL stehen Computer zur öffentlichen Verfügung (insgesamt knapp 2000) »that provide access to the Library's catalogs, online resources (...) and the Internet. Free use of computers and software, Internet workshops, access to web pages in many languages, informational electronic resources in English and Spanish«.

## 4 Schlussfolgerung und Perspektiven

Der Aufenthalt in der Queens Borough Public Library ist als höchst informativ und gelungen zu bezeichnen. Direkt vor Ort konnte ich Einblick in die Hintergrundarbeit erhalten, die dazu nötig ist, seit den 1980er Jahren die höchsten Ausleihzahlen aller öffentlichen Bibliotheken in den USA zu erzielen. Folgende Punkte sind hier stichwortartig zusammenfassend zu nennen:

- Ausdehnung des Begriffs der Kundenorientierung um die Ausrichtung auf die Bedürfnisse der *Community*
- Antizipation und Serviceorientierung als Prinzipien
- Organisation, auch: strategisches Management
- sehr gute finanzielle Ausstattung; auch: hohe Mittel aus Sponsoring (professionelles Fundraising)
- Statistik: Erstellung und konsequente Anwendung
- Institutionalisierung und gesicherte Finanzierung von bibliothekarischen Sonderaufgaben und der Veranstaltungsarbeit
- aktive und effektive Öffentlichkeitsarbeit; auch: Schwerpunkt Veranstaltungsarbeit
- Förderung der Mitarbeiterkompetenzen
- Kooperationen; auch: aktive Kontaktarbeit zu (Entscheidungs-)Trägern
- hoher technologischer Standard

Die Queens Library bietet insbesondere für ihre internationale *Community* erfolgreiche Angebote und Services. Sie erreicht dies vor allem mit professioneller und im NAP institutionalisierter Maßnahmenplanung, zielorientierter Durchführung und konsequenter Evaluation der konkreten Entwicklungen mithilfe des strategischen Managements. Von zentraler Bedeutung für die Angebote für Immigranten ist die Ausweitung der Kundenorientierung auf eine Ausrichtung hinsichtlich der Bedürfnisse der *Community*, die potenzielle und künftige Nutzer der Bibliothek mit einschließt. Auf diese Weise gelingt es der Queens Library, stets neue Nutzerkreise zu erschließen und mehr und mehr Personen in die Bibliothek zu locken. Aufgrund der sich fortwährend wandelnden Bevölkerungsstruktur des Borough ist die Queens Library quasi dazu gezwungen, demographische Daten für bibliothekarische Zwecke auszuwerten, um Tendenzen auszumachen, die es ihr erlauben, antizipatorisch zu handeln.

Der wesentliche Teil des vorstehenden Rechercheberichts ist den Angeboten und Services für ausländische Mitbürger gewidmet, wobei die in zweiter Linie zu untersuchenden Mitarbeiterkompetenzen an den jeweiligen Stellen erwähnt worden sind. Neben den Kenntnissen mehrerer Sprachen, wie sie die meisten Mitarbeiter der

Queens Library aufgrund ihrer eignen Herkunft und Geschichte mitbringen, und Erfahrungen mit neuen Technologien sind auch die Felder Dienstleistung und Kundenservice von zentralem Interesse in Queens. *Community*-Orientierung bleibt in Queens nicht nur Programm, sondern wird allen Mitarbeitern zumeist in Inhouse-Schulungen zusätzlich zu Computerkenntnissen und weiteren relevanten Themenbereichen routinemäßig vermittelt. So ist z. B. eine Bibliothekarin, die der Abteilungsleitung ESD<sup>112</sup> untersteht, in deren Zuständigkeit alle Zweigbibliotheken fallen, ausschließlich als *Staff Development Manager*<sup>113</sup> u. a. dafür verantwortlich, dass alle Mitarbeiter der *Branch Libraries* die Fähigkeiten und Kenntnisse besitzen bzw. erhalten und weiterentwickeln, die für die optimale kundenorientierte Arbeit in der jeweiligen Zweigstelle notwendig sind.

Der erste Teil des Berichtes konzentrierte sich auf einen Teilbereich der äußerst erfolgreichen Arbeit der Queens Borough Public Library. Die modellhafte Arbeit des New Americans Program (FAP) stand aufgrund des Stipendiumsthemas »Die Internationale Bibliothek« im Mittelpunkt der Betrachtungen. Unter diesem Gesichtspunkt betrachtet, entfaltet sich ein spannendes Bild eines für die Stadtbücherei Frankfurt am Main wie auch für andere Bibliotheken der Bundesrepublik interessanten Modells der multikulturellen Bibliotheksarbeit. Auch wenn man sich der unterschiedlichen gesellschaftlichen Hintergründe als mögliche Problemquellen bewusst sein muss, ergeben sich aus der Betrachtung der Arbeit in Queens wichtige Impulse, die es für die hiesige Situation aufzugreifen gilt.

## Teil 2: Die Umsetzung – Implementierung in Frankfurt am Main

### 1 Vorüberlegungen

Die Bedeutung des Themas »Bibliothekarische Angebote speziell für ausländische Mitbürger« ist vielfältig begründet. Zum einen wird Bibliotheksarbeit eigens für Ausländer als Teil der sozialen bzw. multikulturellen Bibliotheksarbeit<sup>114</sup> in Deutschland seit den 1970er Jahren intensiv diskutiert und angeboten.<sup>115</sup> Zum anderen ist in den Städten und Gemeinden, in denen viele ausländische Mitbürger leben, nicht zuletzt aufgrund der Kundenorientierung, der sich vermehrt auch die Bibliotheken seit Einführung neuer Steuerungsmodelle verschrieben haben, eine Ausrichtung der Bibliotheksarbeit auf die Bedürfnisse dieser speziellen (zum Teil noch potenziellen) Nutzer vonnöten. In einer Stadt wie Frankfurt am Main, in der ein Drittel der Einwohner nicht die deutsche Staatsangehörigkeit besitzt, darf diese Zielgruppe bei der Gestaltung kundenorientierter und zeitgemäßer Dienstleistungen nicht vernachlässigt werden.

Im Zusammenhang mit der multikulturellen Bibliotheksarbeit und hier insbesondere beim Versuch der Übertragung von Ansätzen ist es sehr wichtig, die jeweilige zugrundeliegende staatliche Politik, die nationalen Gesetze sowie die sozialen Bedingungen zu beachten. Im Rahmen dieser Untersuchung kann als ein Beispiel hierfür das Einwanderungsgesetz der USA genannt werden, das bislang auch mit dem noch nicht umgesetzten Zuwanderungsgesetz keine adäquate Entsprechung in der Bundesrepublik Deutschland findet.<sup>116</sup> In den Monaten vor meiner Abreise in die USA entbrannte in Deutschland eine Debatte über Zuwanderung, als Folge des vieldiskutierten Einwanderungsberichtes, den die »Süssmuth-Kommission« vorlegte und dem Einwanderungskonzept aller fünf Bundestagsfraktionen folgten. Das Thema multikulturelle Bibliotheksarbeit gewann an Aktualität mit dem Ringen um die Zustimmung des Bundesrates zum Zuwanderungsgesetz im April 2002, zu dem Zeitpunkt, als in Frankfurt am Main die Umsetzungsphase begann.

Mögliche Nutznießer der Recherche- und Implementierungsergebnisse könnten grundsätzlich alle Bibliotheken sein, die für eine größere Zielgruppe von Ausländern bibliothekarische Angebote machen (wollen). In Deutschland leben derzeit im Durchschnitt 8,9 Prozent Ausländer; damit liegt die Bundesrepublik zusammen mit Belgien an vierter Stelle in Europa.<sup>117</sup> Aber auch innerhalb Deutschlands ist mit einer heterogenen Verteilung zu rechnen; insofern ist besonders in den Bibliotheken der Sektionen I und II bzw. in größeren Städten von deutlich höheren Zahlen als dem nationalen Durchschnitt auszugehen. Gleichfalls könnten die Ergebnisse durchaus für kleinere Bibliotheken von Interesse sein, in deren Einzugsgebieten eine aus-

reichend große Anzahl von Ausländern leben, die spezielle Angebote für diese Zielgruppe rechtfertigen kann.

Da sich das vom New Americans Program (NAP), einer eigenen Unterabteilung der Queens Library, erarbeitete Angebot für ausländische Mitbürger an große Zielgruppen wendet und über Jahre hinweg entstanden ist, wird sicherlich schon aus diesem Grund nicht die gesamte Palette in vollem Umfange von jeder Großstadt-Bibliothek in Deutschland übernommen werden können. Ausgewählte Anregungen können jedoch für alle Bibliotheken interessant sein bzw. ggf. auch auf andere Zielgruppen übertragen werden; nicht zuletzt deswegen lohnt sich nicht nur ein Blick hinter die Kulissen der professionellen Arbeit des NAP-Teams, sondern der gesamten Queens Borough Public Library.

## 2 Hintergrund: Die Stadtbücherei Frankfurt am Main<sup>118</sup>

### 2.1 Frankfurt am Main als multikulturelle Stadt

Für eine Bewerbung zum Thema »Die Internationale Bibliothek« sprachen für mich vor allem zwei Gründe: Frankfurt ist eine internationale Stadt, in der ausländische Mitbürger etwa ein Drittel der Bevölkerung stellen. Diese Zahl findet sich auch in der Benutzerstruktur der Stadtbücherei wieder: Etwa 30 Prozent der Benutzerinnen und Benutzer sind Ausländer; ein Beweis für die Akzeptanz der Stadtbücherei bei dieser Zielgruppe, aber auch ein deutlicher Auftrag für einen stetigen Beitrag zur Lebensgestaltung der ausländischen Mitbürger. Frankfurt ist sich seiner Internationalität bewusst, die nicht nur durch zahlreiche international arbeitende Institutionen und Unternehmen, wie der Europäischen Zentralbank, begründet wird, sondern insbesondere auch durch viele Menschen unterschiedlichster Herkunft, die in der Stadt leben.

Frankfurt am Main nimmt unter den deutschen Großstädten, die alle einen hohen Ausländeranteil haben, eine Sonderstellung ein, die in die Überlegungen zur Implementierung einfließen müssen: Frankfurt verfügt mit dem Amt für Multikulturelle Angelegenheiten (AmkA)<sup>119</sup> über eine einzigartige städtische Einrichtung, die bereits seit Jahren erfolgreich für Ausländer arbeitet. Seit längerem kooperiert die Stadtbücherei mit dem AmkA. Auf dem Gebiet der bibliothekarischen Arbeit mit ausländischen Kindern und Jugendlichen gibt es ebenfalls in Frankfurt eine Tradition, die jedoch in letzter Zeit konzeptionell nicht weiterentwickelt wurde und sich im Wesentlichen auf einzelne Ansätze in der Zentralen Kinder- und Jugendbibliothek beschränkt. Nicht zuletzt muss in diesem Zusammenhang auch die Volkshochschule genannt werden, die neben vielen anderen Lehrveranstaltungen auch Deutschkurse für Ausländer anbietet. Dazu kommen einige Institutionen, wie Kultureinrichtungen und Migrantenvereine, mit denen die Stadtbücherei und insbesondere die Stadtteilbibliothek Gallus bereits ansatzweise zusammenarbeitet.

Zusätzlich zu diesem in der Struktur der Stadt Frankfurt liegenden Grund für die Bewerbung zum Thema »Internationale Bibliothek« spielte eine persönliche Komponente eine wichtige Rolle: Als Romanistin haben fremde Sprachen, Kulturen und Literaturen für mich einen sehr hohen Stellenwert, sodass ich sie gerne noch stärker in Verbindung mit meiner Arbeit bringen möchte. Stets habe ich im intensiven Kontakt zu anderen Kulturen erfahren, dass ein Blick »von außen« auf die eigene Lebenswelt sehr hilfreich sein kann. Die Beschäftigung mit dem Fremden und die Integration des Anderen bieten nicht zuletzt die Möglichkeit, eine Basis zur gegenseitigen Verständigung und zur Bildung eines gegenseitigen Verständnisses zu schaffen. Insofern waren die Erfahrungen und Anregungen des Auslandsaufenthalts in einer führenden internationalen Bibliothek wie der Queens Borough Public Library für mich und meine Arbeit in der Bibliothek einer internationalen Stadt von Gewinn.

## 2.2 Das Bibliothekssystem der Stadtbücherei Frankfurt am Main

Die Stadtbücherei Frankfurt am Main besteht aus der Zentralen Erwachsenenbibliothek, der Zentralen Kinder- und Jugendbibliothek<sup>120</sup>, 19 Stadtteilbibliotheken und einer Fahrbibliothek mit zwei Bücherbussen, die über 30 Haltestellen in 15 Stadtteilen anfährt. Fünf der Stadtteilbibliotheken sind als so genannte kombinierte Einrichtungen mit Schulbibliotheken räumlich zusammengelegt. Diese letztgenannten Schulbibliotheken werden gemeinsam mit anderen von der Schulbibliothekarischen Arbeitsstelle der Stadtbücherei hauptamtlich betreut. Insgesamt verfügt die Stadtbücherei über ein gutes Netz im gesamten Stadtgebiet, das kurze Wege zu den einzelnen Bibliotheken gewährleistet. Darüber hinaus ist es aufgrund der relativ hohen Anzahl der Zweigstellen in den sehr unterschiedlichen Stadtteilen möglich, differenzierte und auf den jeweiligen Bedarf abgestimmte lokale Bibliotheksarbeit anzubieten.

Ausländische Mitbürgerinnen und Mitbürger sind bereits seit längerem eine der Zielgruppen der Stadtbücherei. Für sie werden bereits Angebote gepflegt: Es bestehen in diesem Zusammenhang auch bereits Kooperationen, die schwerpunktmäßig das Lektorat und die Zentrale Erwachsenenbibliothek aufgebaut und genutzt haben. Hier werden vor allem die Kontakte beispielsweise zum AmkA für Absprachen und als beratende Unterstützung zum gezielten Erwerb von Medien in fremden Sprachen genutzt, um den Wünschen und Anforderungen der ausländischen und fremdsprachigen Nutzer möglichst zu entsprechen.

Die Stadtbücherei stellt darüber hinaus geeignete deutschsprachige Medien zur Verfügung, die den ausländischen Mitbürgern die Möglichkeit geben, sich mit der ihnen noch fremden Sprache ihrer neuen Lebensumgebung vertraut zu machen. Ebenso wurden in den letzten zwei Jahren verstärkt Sprachkurse im Bereich »Deutsch als Fremdsprache« angeboten. Einen besonderen Wert legt die Stadtbücherei generell auf die Zielgruppe Kinder und Jugendliche. Die Stadtbücherei hält dabei auch Angebote für ausländische Kinder und Jugendliche bereit. Überdies enthält die von der Stadtbücherei mitveranstaltete alljährliche Kinder- und Jugendliteratur-Ausstellung im Frankfurter Römer einen großen Anteil an fremdsprachigen Medien. Darüber hinaus kooperiert die Stadtbücherei Frankfurt seit Jahren mit der Volkshochschule und einigen ausländischen Kulturinstituten<sup>121</sup>; hier sind fremd- und deutschsprachige Veranstaltungsreihen wiederum schwerpunktmäßig in der Zentralen Erwachsenenbibliothek zu einem festen Bestandteil des Angebotes geworden.

Generell stellen Bibliotheken als öffentlich zugängliche Orte der Information und Informationsbeschaffung und auch Orte der Kommunikation Stätten der Integration von Menschen verschiedener Herkunft in die Lebensbereiche des Gastlandes dar. Die direkte Verbindung des Themas des Stipendiums zu meinem Arbeitsbereich<sup>122</sup> ergibt sich zudem daraus, dass einige Stadtteile in Frankfurt einen besonders hohen Anteil an ausländischen Mitbürgern haben. Dazu gehört der Stadtteil Gallus,

in dem sich die Stadtteilbibliothek Gallus befindet, die traditionell einen hohen Anteil an Leserinnen und Lesern nicht deutscher Herkunft, insbesondere Frauen und Kinder, hat.

### **2.3 Kooperationspartner der Stadtbücherei Frankfurt am Main**

Die Stadtbücherei ist in vollständiger Trägerschaft der Stadt Frankfurt am Main; insofern bieten sich im Allgemeinen und besonders für die Startphase des Projektes in erster Linie Kooperationen mit anderen städtischen Einrichtungen und Ämtern an. Da mit einigen wichtigen Stellen bereits seit Jahren eine enge Zusammenarbeit besteht, kann für die Implementierung auf diese Kontakte zurückgegriffen werden, sodass nicht von Grund auf neu begonnen werden musste.

#### **Amt für Multikulturelle Angelegenheiten**

Da multikulturelle Bibliotheksarbeit in Frankfurt bereits seit langem zu den Aufgaben der Stadtbücherei gehört, bestehen bereits einige Kooperationen, vor allem mit dem für Frankfurt spezifischen Amt für Multikulturelle Angelegenheiten (AmkA).<sup>123</sup> Das AmkA wurde 1989 von der Stadtregierung eingerichtet, »um die rechtliche und soziale Integration der unterschiedlichen sozialen und nationalen Gruppen und Minderheiten weiter voranzubringen, ihre Partizipation am gesellschaftlichen Leben und das friedliche Zusammenleben untereinander zu fördern«. <sup>124</sup> Zu den Aufgaben gehören Beratung und Hilfestellung in allen Fragen des interkulturellen Zusammenlebens, wie Suche und Bereitstellung von Informationen oder Kontakten in den jeweiligen Landessprachen, Unterstützung gegen Diskriminierung insbesondere aufgrund von Herkunft oder Religionszugehörigkeit, Hilfestellung und Vermittlung bei Problemen mit Behörden und Institutionen. Dazu kommen Arbeitsfelder, wie Vermittlung und Mediation, z. B. bei Konflikten im Stadtteil, in der Nachbarschaft oder auch in der Schule, wie Information über Aufenthalt und Arbeit, wie Ausländerpolitik, Publikationen über Migrationsfragen und Services in Muttersprachen. Zu nennen ist außerdem die Kontaktarbeit zu Migrantenvereinen, zu Serviceangeboten in Frankfurt in den Muttersprachen, zu wissenschaftlichen Institutionen und zu Nichtregierungsorganisationen. Schließlich gehören die Durchführung von Veranstaltungen und Konferenzen sowie Integrationsprojekte, die teilweise von der EU gefördert werden, zum Aufgabengebiet des AmkA.

Mit dem AmkA habe ich bereits im Herbst 2001 nach meiner Rückkehr aus New York Kontakt aufgenommen, um die bestehenden Verbindungen für eine Zusammenarbeit im Rahmen des Internationalen Bibliotheksstipendiums auszubauen und zu nutzen. Aus der Kooperation mit dem AmkA erwartete ich zunächst eine allgemeine Hilfestellung im Hinblick auf eine mögliche Implementierung von Angeboten in

Frankfurt. Eine Möglichkeit wäre es z. B. gewesen, mit Hilfe der Verbindungen des AmkA in Kontakt zu geeigneten Ausländergruppierungen und -organisationen zu gelangen. Sie hätten dem Projekt bzw. seiner Umsetzung förderlich sein können, um die Basis für eine längerfristige und über die Implementierungsphase des Stipendiums hinausgehende Zusammenarbeit des AmkA mit der Stadtbücherei Frankfurt am Main zu legen. Das Ergebnis der Kontakte übertraf bei weitem die Erwartungen. Das im dritten Quartal 2001 angelaufene Pilotprojekt »Sprach- und Orientierungskurse für neu zuziehende Ausländerinnen und Ausländer« des AmkA kristallisierte sich sehr schnell als das erfolgsversprechendste Feld für eine intensiviertere Zusammenarbeit heraus.<sup>125</sup>

#### *Pilotprojekt »Sprach- und Orientierungskurse«*

Ziel des Pilotprojektes ist es, neu ankommenden Ausländern das Einleben in die Aufnahmegesellschaft zu erleichtern, ihnen Orientierung und die Möglichkeit zu bieten, deutsche Sprachkenntnisse zu erwerben. Das Pilotprojekt versucht, auf kommunaler Ebene erstmals praktische Erfahrungen zu sammeln und wird im Projektjahr 2002 durch Finanzmittel der Stadt Frankfurt am Main und des Hessischen Sozialministeriums getragen. »Seit 1. Januar 2002 werden die Sprachkurse vom Sprachverband Deutsch e. V. gefördert, um als Pilotprojekt im Rahmen des Bundessprachenkonzepts empirische Erkenntnisse zur kommunalen Steuerung von Sprachfördermaßnahmen in einem bundesdeutschen Ballungsraum zu ermitteln.«<sup>126</sup> Folgendes bietet das AmkA an:

- Seit Juli 2001 wurden in Frankfurter Bürgerämtern *Begrüßungsmappen* an teilnahmeberechtigte neu zuziehende Ausländer ausgehändigt. Diese wurden ab Juli 2002 durch eine mehrsprachige Informationsbroschüre ersetzt, die über die Teilnahmebedingungen an den Sprach- und Orientierungskursen und die Anmeldemodalitäten und Beratungszeiten in der jeweiligen Herkunftssprache informiert. Es ist geplant, dass die Informationsbroschüre außer in den Frankfurter Bürgerämtern in Konsulaten, Botschaften, Schulen, Kindergärten und Vereinen erhältlich sein soll.
- Es werden *Sprach- und Orientierungskurse* geplant und durchgeführt (mit Abschlusszertifikaten). Die Kurse werden in Kooperation mit Frankfurter Bildungsträgern und von qualifiziertem und geschultem Personal durchgeführt. Das Frankfurter Stadtschulamt stellt hierzu Schulräume zur Verfügung. Sprachkurse ermöglichen den systematischen und frühzeitigen Erwerb erster Deutschkenntnisse. Orientierungskurse liefern wichtige Informationen über die Stadt Frankfurt am Main, deren Institutionen und öffentliche Einrichtungen. Es ist beabsichtigt, durch erstes Basiswissen beim möglichst reibungslosen Einstieg ins Alltagsleben zu helfen. Die Kurse vermitteln zudem erste Kenntnisse über die Rechts- und Gesellschaftsordnung der Bundesrepublik Deutschland. Die Kurse werden in den Herkunftssprachen durchgeführt.

- Die Sprachkurse ergänzen systematisch die bereits bestehende Angebotspalette der Stadt Frankfurt am Main (VHS-Kurse, »Mama lernt Deutsch – Papa auch«, »mitSprache« etc.).
- Zur Zielgruppe gehören nach dem 1. Januar 2000 aus dem Ausland neu zugezogene Ausländer mit festem Wohnsitz in Frankfurt am Main und mit einer auf Dauer ausgerichteten Aufenthaltsperspektive, d. h. in der Regel einer gültigen Aufenthaltserlaubnis.
- Die Teilnahme an den Kursen ist für die Teilnehmer kostenlos.
- Derzeit sind die Anmeldeunterlagen in den Sprachen Arabisch, Berberisch, Bosnisch, Dari, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Griechisch, Italienisch, Kroatisch, Pashtu, Portugiesisch, Russisch, Serbisch, Spanisch und Türkisch verfügbar.

### **Volkshochschule Frankfurt**

Seit März 2000 gehören sowohl die Stadtbücherei als auch die Stadt- und Universitätsbibliothek nach einer Dezernatumbildung neben den etwa 150 Schulen und der Volkshochschule Frankfurt (VHS) zum Dezernat Schule und Bildung. Bereits seit mehreren Jahren bestehen vielfältige Kooperationen mit der VHS. Zum einen befinden sich zwei der so genannten »Service-Center« der VHS in Räumen der Stadtbücherei<sup>127</sup>, zum anderen finden regelmäßig in mehreren Bibliotheken der Stadtbücherei Kurse der VHS statt.<sup>128</sup> Dies sind u. a. auch stadtteilbezogene Angebote, deren Ergebnisse dann auch in den Räumen der Stadtteilbibliothek ausgestellt werden.<sup>129</sup> Darüber hinaus bestehen enge Kontakte zur VHS insbesondere im Bereich der Sprachkurse. Über Absprachen soll sichergestellt sein, dass die Stadtbücherei bevorzugt solche Kursmaterialien und Unterrichtswerke anschafft, die in den Kursen verwendet werden.

Ganz aktuell ist ein BMFT-Projekt »Lernende Regionen«, für dessen Planungsphase die VHS im Juni 2001 den Zuschlag erhalten hat. Es bezieht sich auf den Stadtteil Gallus, der im Sinne des Projektes als Region verstanden wird. Die avisierte Zielgruppe setzt sich aus allen Bevölkerungsgruppen des Gallusviertels zusammen, wobei Migranten eine wichtige Rolle spielen. Das Projekt soll helfen, die Bildungsarbeit im Stadtteil unter dem Aspekt des lebenslangen Lernens zu vernetzen und zu koordinieren. Es haben sich bereits mehrere Institutionen, mit denen auch die Stadtteilbibliothek kooperiert bzw. Kontakt aufgenommen hat, zur Mitarbeit bereit erklärt – auch die Stadtteilbibliothek Gallus ist von der VHS im Oktober 2001 angesprochen worden. Seit Beginn der Vernetzungsarbeiten hat sich bereits gezeigt, dass sich hier eine sinnvolle institutionenübergreifende Zusammenarbeit anbahnt und ein dynamisches Netzwerk entsteht, das insbesondere die Kooperation der Institutionen fördert, die im Gallus für und mit Migranten arbeiten.

## Sonstige Ämter und Institutionen

Wie die Arbeit des New Americans Program verdeutlicht, können ggf. differenziertere Statistiken als die, die das Bürgeramt Statistik und Wahlen der Stadt Frankfurt liefert, einer besseren Antizipation der Bedürfnisse der Zielgruppen förderlich sein. Daher wäre es künftig sinnvoll, den bereits bestehenden Kontakt zum Bürgeramt zu intensivieren und eine Kooperation im Rahmen des Projektes anzustreben. Für die Konzeptionierung der ersten Schritte des Projektes waren die vom Bürgeramt erstellten statistischen Daten ausreichend, sodass die Kontaktaufnahme mit dem Ziel einer engeren Zusammenarbeit in die Phase der Ausdehnung der Projektergebnisse auf andere Stadtteilbibliotheken und/oder der Erweiterung der Services verlegt wurde.

Auf der Ebene der nicht städtischen Einrichtungen, die mit oder für Ausländer/n in Frankfurt arbeiten, bieten sich Kontakte insbesondere für die konkrete Zusammenarbeit vor Ort an. Da ich mich u. a. aufgrund der überdurchschnittlich hohen Anteile an Ausländern im Gallusviertel entschlossen habe, die dortige Stadtteilbibliothek als Ausgangspunkt der Implementierung zu wählen<sup>130</sup>, sind entsprechend spezifische Organisationen im Gallus von Interesse. Zum Teil bestehen bereits Kontakte, z. B. zu dem Frauenprojekt Gallus, das u. a. Deutschkurse mit Kinderbetreuung für nicht deutsche Mütter organisiert, oder dem Jugendhaus Gallus der Arbeiterwohlfahrt, das sich vor allem um Jugendliche aus Migrantenfamilien kümmert. Darüber hinaus sind gerade im Gallusviertel einige Ausländerorganisationen und -einrichtungen tätig, zu denen auch im Hinblick auf die Implementierungsphase in 2002 ab dem Sommer 2001 Kontakt aufgenommen wurde.<sup>131</sup>

## 3 Die Umsetzung

### 3.1 Vorüberlegungen zur Umsetzung

Die Ausgangssituation für Bibliotheksarbeit in Deutschland ist allgemein und speziell in Frankfurt am Main eine andere als in den USA bzw. in New York. Gleichwohl gibt es deutliche Parallelen, die einen Vergleich der Ansätze erlauben und die Impulse für die Umsetzung von Angeboten für die Arbeit in Frankfurt oder auch in Deutschland geben können. Neben spezifischen auf das Thema des Stipendiums »Die Internationale Bibliothek« bezogene Aspekte der multikulturellen Bibliotheksarbeit in Queens wurden auch Anregungen und Ideen grundsätzlicher Art in Betracht gezogen, die sich durch den Besuch erfolgreich arbeitenden Bibliotheken wie im Falle der Queens Borough Public Library<sup>132</sup> ergeben. Ein Fundus an Ideen für die multikulturelle Bibliotheksarbeit liefert das in dieser Form einmalige und sehr erfolgreiche New Americans Program (NAP) der Queens Library, das bereits zum Vorbild für die Einrichtung vergleichbarer Services anderer Bibliotheken diente.

Danach befragt, welche Empfehlungen für eine mögliche Umsetzung von Ideen und Angeboten im Nachhinein und mit der Erfahrung aus langer Praxis gegeben werden könnte, antworteten alle Mitarbeiter der Queens Library, mit denen ich darüber gesprochen habe, ähnlich: Man müsse einfach nur mit kleinen Schritten anfangen, um in die Erfolgsspirale einzusteigen. Ergebnisse und Erfolge stellten sich als Folge unweigerlich ein, die wiederum andere positive Effekte nach sich zögen. Für die Planung der Umsetzung bedeutete dies, dass man sich nicht blenden und verführen lassen darf vom überwältigenden und sehr erfolgreichen Angebot der Queens Library für Immigranten, wie es sich heute darstellt. Die Entwicklung und Ausformung des New Americans Program als personell gut und professionell ausgestattete eigene Unterabteilung hat knapp 30 Jahre gedauert und begann mit kleinen Schritten. Darüber hinaus ist es für den Erfolg der einzelnen Maßnahmen wichtig, auch das zeigt die Erfahrung der Queens Library, dass diese solide vorbereitet und professionell begründet sind sowie zielstrebig und mit fachkundiger Begleitung umgesetzt werden.

Ein weiterer Aspekt, der in fast allen Gesprächen zu diesem Thema genannt wurde, ist die wichtige Rolle, die das strategische Management bei der Entwicklung der Prozesse einnimmt. Viele Mitarbeiter betonten, dass sich insbesondere seit Amtsantritt des derzeitigen Direktors Gary Strong in dieser Hinsicht sehr viel entwickelt habe. Dazu trugen eine klare Organisation sowie Zielformulierungen und ständige Evaluationsprozesse bei; heute werden Ziele und Schritte länger- und kurzfristig festgelegt und transparent für Mitarbeiter sowie für die Öffentlichkeit formuliert. Jeder Mitarbeiter ist in irgendeiner Form in einen der Prozesse eingebunden, kann

sich mit seiner Arbeit und den Zielen identifizieren und so dazu beitragen, dass die Bibliothek als Ganzes ihre sehr ehrgeizigen Ziele erreichen kann.

Konkret für die Umsetzung ergibt sich daraus, dass es zunächst einer klaren Zieldefinition bedarf, bevor kleine und vorwärtsgerichtete Schritte eingeleitet werden, die die Erfolgsspirale in Gang setzen. Dies betrifft sowohl allgemeine Ziele als auch sehr spezifisch den Bereich der Angebote für ausländische Mitbürger. Es empfiehlt sich, kleine in sich geschlossene Einheiten und Zielgruppen für den Start auszuwählen und Erfahrungen aus diesen Pilotprojekten zu sammeln, die dann in der Folge auf andere Bereiche ausgedehnt werden können. »Getting things started, getting into the circle ...«, dieser einfach klingende, eindeutige und sehr pragmatische Spruch ist daher die zentrale Leitlinie für alle Überlegungen zur Umsetzung von Ideen.

Eine wichtige Rolle spielt als Voraussetzung für eine erfolgreiche Arbeit auch die Öffnung der Perspektive hinsichtlich der avisierten Zielgruppen. Wie oben verdeutlicht, orientiert sich die Queens Library nicht nur am Kunden, also am bereits die Bibliothek aufsuchenden Nutzer, sondern an den Bedürfnissen der *Community* und schließt auf diese Weise auch die Nachfrage potenzieller Nutzer mit ein. Gerade wenn es darum geht, Services und Angebote für einen Personenkreis zu konzeptionieren, der nur teilweise mit öffentlichen Bibliotheken vertraut ist, kann die Perspektive nicht auf Kunden im eigentlichen Sinne beschränkt werden. Mittels der Orientierung am Bedarf der Einwohner können Services eingerichtet werden, die darauf abzielen, neue Nutzerkreise zu erschließen und letztlich dazu beitragen, den Anteil der Nutzer an den Einwohnern zu erhöhen. Eine in diesem Feld höhere Quote trägt sicherlich unter anderem zu einer größeren Akzeptanz der Bibliothek bei ihren Trägern bei, die wiederum dafür sorgen kann, dass Etats nicht gekappt, sondern vielleicht sogar erhöht werden. Aus einem höheren Budget können nun mehr und erfolgreichere Maßnahmen resultieren, die wiederum die Nutzungszahlen positiv beeinflussen können usw.

Als sinnvolle Anregungen für deutsche Bibliotheken sind in jedem Fall die pragmatische Herangehensweise an neue Aufgaben und die Institutionalisierung desjenigen Teilbereiches der kundenorientierten Bibliotheksarbeit zu nennen, der sich mit Migranten befasst. Ansätze und erfolgreiche Arbeiten in diesem Bereich gibt es bereits seit mehreren Jahrzehnten in einigen Bibliotheken in der Bundesrepublik. Es gilt, diese Ansätze in Richtung der professionell betreuten und institutionell verankerten bibliothekarischen Serviceeinrichtungen weiterzuentwickeln; orientiert am Beispiel der professionell geführten Einheit des New Americans Program der Queens Library, die nach wirtschaftlichen und zielorientierten Grundsätzen geleitet wird. Ein Vergleich des Umfangs der Angebote und Services der Queens Borough Public Library und der New York Public Library, die sich im Wesentlichen an eine vergleichbare Zielgruppe wenden, zeigt, wie stark die Ergebnisse von der Struktur abhängen. Denkbar sind z. B. eigens für diese Arbeit eingerichtete bibliothekarische

Spezialabteilungen oder Sachgebiete, die als den Zweigstellen übergeordnete Einheiten ziel- und zielgruppenorientiert Angebote für ausländische Mitbürger erarbeiten.

### 3.2 Erfolgsfaktoren, Probleme und Hindernisse

Trotz der pragmatischen Herangehensweise und viel versprechender Chancen, die Ideen und Ergebnisse aus New York auf Frankfurter bzw. dann auch bundesdeutsche Verhältnisse zu übertragen, können mögliche Probleme und Hindernisse nicht außer Acht gelassen werden. Grundsätzliche Unterschiede bestehen alleine schon in der US-amerikanischen Gesellschaftsstruktur und ihren Traditionen, in den (sozial) politischen Gesetzgebungen und nicht zuletzt im Bibliothekswesen selbst. Aus all diesen Faktoren resultiert die Forderung, die Umsetzung von Ansätzen nicht ohne genaue Prüfung der jeweiligen Hintergründe anzugehen. Die US-amerikanische Gesellschaft und insbesondere die Bevölkerungsstruktur New Yorks sind z. B. seit ihrem Bestehen von Einwanderungen geprägt. Die Haltung in der Bundesrepublik und ihren politischen Vorläufern ist eine grundsätzlich andere als in den Vereinigten Staaten. Die Vereinigten Staaten sind seit jeher ein Einwanderungsland mit entsprechenden Gesetzen. In der Bundesrepublik wird dieses Thema – traditionell sehr kontrovers – diskutiert.

Auf die elementaren Unterschiede der Bibliothekswesen kann an dieser Stelle nicht näher eingegangen werden; sie bestimmen jedoch Erfolgsfaktoren und wirken im Hintergrund mit. Während in den USA der Servicegedanke in Bibliotheken bereits seit längerem selbstverständlich ist und wie im Falle der Queens Library auf die Bedürfnisse der *Community* ausgedehnt wurde, ist die Kundenorientierung noch kein prägendes Moment im deutschen Bibliothekswesen und schon gar nicht überall konsequent umgesetzt. US-amerikanische Bibliotheken sind seit jeher auf Eigeninitiative und nichtöffentliche Fördermittel angewiesen und haben daher stärker als deutsche Bibliotheken im Allgemeinen kreative und effektive Maßnahmen ergreifen müssen, um zu bestehen. Gefördert wird dies sicherlich auch in nicht unerheblichem Maße vom Pragmatismus, dem *Just do it*-Gedanken, der – so man dies verallgemeinern darf und kann – der amerikanischen Gesellschaft eigen ist. Viele Bibliotheken wurden aufgrund von Eigeninitiativen gegründet und erst später in die öffentliche (Teil-)Finanzierung übernommen; die Eigeninitiative anstelle eines passiven Abwartens prägt folglich heute weiterhin die Strukturen und Vorgehensweisen. Ganz besonders deutlich wird dies z. B. in der Queens Library, in der zwei personell gut ausgestattete Einheiten, die Foundation und die PR-Abteilung, ausschließlich dafür sorgen, dass die Bibliothek mit ihren Angeboten und Services bekannt wird, um dadurch Gelder für die Sicherung der laufenden Unternehmungen und für die Finanzierung weiterer Projekte zu erhalten.

Folgende Struktur, nach der die Queens Library sowohl bei der Einrichtung des New Americans Program als auch bei der International Research Library vorgegangen ist<sup>133</sup>, stand bei der Umsetzung der Anregungen aus Queens in Frankfurt Pate:

– *Demographic research*

Demographische Untersuchungen sollten stets am Anfang stehen, um die Zielgruppe im Sinne der Kundenorientierung (oder *Community*-Orientierung) zu bestimmen und die auf sie zugeschnittenen Maßnahmen zu planen. Sie sind unerlässlich für ein antizipatorisches Handeln. Eine exakte Ermittlung der Zielgruppen und deren Zusammensetzung, Verteilung sowie Struktur aufgrund demographischer Daten bildet die Basis für die Entwicklung und Umsetzung von Konzepten. Um den Erfolg des Projektes anhaltend zu sichern, sind Evaluationen und demographische Untersuchungen in regelmäßigen Abständen notwendig. Wie wichtig der Queens Library bzw. dem New Americans Program dieser Aspekt ist, lässt sich in der Einrichtung einer hauptamtlichen Stelle erkennen, die ausschließlich mit Statistiken und deren Auswertung für die Belange der Bibliothek befasst ist.<sup>134</sup>

– *Administration support*

Unterstützung ist ein weiterer fundamentaler Aspekt für einen erfolgreichen Projektverlauf. Hier sind sowohl Rückhalt und Förderung seitens der eigenen Verwaltung bzw. der Entscheidungsträger innerhalb der Bibliothek gemeint als auch Kontakt zu sowie Abstimmung und Zusammenarbeit mit den Trägern. Die Maßnahmen der Bibliothek müssen den übergeordneten (politischen) Zielen angepasst sein; nicht zuletzt hängt die zukünftige Bereitstellung weiterer finanzieller Mittel davon ab, inwieweit die geplanten Bibliotheksangebote für eine spezielle Zielgruppe bestimmten von den Bibliotheksträgern festgelegten Rahmenrichtlinien gerecht werden.

– *Cooperations with local associations (help and let help)*

Es genügt nicht, eine gute Idee zu haben und diese alleine in die Tat umzusetzen; der Erfolg einer Maßnahme hängt im Wesentlichen ab von Netzwerken und Kooperationen mit Partnern, die ähnliche Ziele verfolgen oder einen Beitrag zum Gelingen leisten können. Da Bibliotheken als Orte der Begegnung in die Gesellschaft hineinwirken, liegt die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, die z. B. die gleiche Zielgruppe bedienen, auf der Hand. »*Help and let help*« meint hier, im Rahmen von Kooperationen sowohl Hilfe anzubieten als auch Unterstützung zu erfahren. NAP nutzt Kontakte zu Institutionen u. a. dafür, Referenten für die *Coping skills*-Veranstaltungen zu rekrutieren und bietet im Gegenzug die Bibliotheksräume für Informationsveranstaltungen an. Das *Queens Directory of Immigrant Serving Agencies* (DISA)<sup>135</sup> erfüllt ebenfalls diesen Zweck: Auf der einen Seite bietet die Queens Library den Institutionen mit der Verzeichnung eine Steigerung des Bekanntheitsgrades an, andererseits verfügt sie selbst mit dem Directory über ein stets aktuelles Verzeichnis von Kooperationspartnern, auf die

bei der Planung von Projekten gezielt zurückgegriffen werden kann. Nicht zuletzt sorgt die Redaktion des *Directory* dafür, dass die anderen Institutionen die Bibliothek auch als Herausgeber und damit aktiven Partner der Zusammenarbeit erleben.

– *Project level for first steps*

Nicht unterschätzt werden darf der Projektstatus für eine neu anlaufende Maßnahme. Diese Phase ist gekennzeichnet durch den Entwurfscharakter; Erprobung, stete Evaluation und Anpassung der Konzepte stehen im Mittelpunkt. Der Erfolgsdruck insgesamt ist geringer, die Chancen, Änderungen am Konzept anzubringen höher und schließlich können in diesen ersten Schritten wertvolle Erfahrungen gesammelt werden. Bewährt sich das Vorhaben, sind mögliche Fehlerquellen und Hindernisse erkannt, kann der Wirkungskreis erweitert werden und das Projekt in den Status einer Dauermaßnahme übergehen.

### **3.3 Erster Entwurf einer Modelllösung und Bedingungen für die Umsetzung**

Unter Berücksichtigung der vorgenannten Punkte wurde im Anschluss an die Berichtsphase zunächst ein erster Entwurf eines Grobkonzepts für die Vorgehensweise zur Umsetzung und Implementierung aufgestellt:

- Auswahl der Stadtteilbibliothek, Information und Einbindung der Mitarbeiter
- Festlegung der Zielgruppe/n und der darauf abgestimmten Maßnahmen
- Bestimmung von Zweck, Zielen und Inhalten, die verwirklicht werden sollen; Abstimmung mit Zielen der Stadtteilbibliothek und der Stadtbücherei als Ganze
- Entwurf eines Konzeptes
- Abstimmung mit übergeordneten (politischen) Richtlinien; Einbindung von Entscheidungsträgern
- Gezielte Suche nach Kooperationspartnern; Kontaktaufnahme mit Institutionen, die die gleiche Zielgruppe bedienen; Informationsaustausch, Festlegung gemeinsamer Maßnahmen; ggf. Änderung des Konzeptes
- erste Maßnahmen durchführen; Evaluation und ggf. Anpassung des Konzeptes
- Prüfung, inwieweit das Konzept auf weitere Stadtteilbibliotheken übertragen werden kann; Beginn eines neuen Projektzyklus

## 4 Ansätze für die Umsetzung in der Stadtteilbibliothek Gallus

### 4.1 Auswahl der Stadtteilbibliothek Gallus

In Frankfurt am Main leben nach der offiziellen Statistik aus dem Jahre 2001 179.408 Ausländer, also etwa mit 28 Prozent der Gesamtbevölkerung Frankfurts drei Mal so viele wie im gesamtdeutschen Durchschnitt.<sup>136</sup> Insofern sind die Rahmenbedingungen ideal – betrachtet man einzelne Stadtteile, zeigen sich Schwerpunkte ausländischen Wohnens: Im westlich gelegenen Gallusviertel z. B. leben nach den aktuellsten statistischen Erhebungen<sup>137</sup> mit 47,8 Prozent die meisten Ausländer, die sich wie folgt auf einzelne Nationen verteilen:

- 31 % aller Migranten im Gallus stammen aus dem ehemaligen Jugoslawien
- 21 % aus der Türkei
- 8 % aus Griechenland
- 7 % aus Italien
- 5 % aus Marokko
- 4 % aus Spanien und
- 24 % aus übrigen Ländern.<sup>138</sup>

Im Zusammenhang mit dem Thema dieses Projektes »Die Internationale Bibliothek« waren generell neben der Zentralbibliothek insbesondere jene Stadtteile mit ihren Zweigstellen von Interesse, die über einen signifikanten Ausländeranteil an der Bevölkerung verfügen. In erster Linie sind hier die Stadtteile Gallus, Höchst, Rödelheim und Bornheim zu nennen. In all diesen Gebieten sind Stadtteilbibliotheken zu finden. Da es sich für die Implementierung der Ergebnisse des Internationalen Bibliotheksstipendiums als sinnvoll erweist, mit der Umsetzung in einer der in Frage kommenden Bibliotheken zu beginnen, habe ich mich nicht zuletzt aufgrund der überdurchschnittlich hohen Anteile an Ausländern im Gallusviertel entschlossen, die dortige Stadtteilbibliothek (StB) als Ort für die Umsetzung der »Internationalen Bibliothek« zu wählen. Die StB Gallus ist eine der o. g. kombinierten Einrichtungen: Sie befindet sich zusammen mit der Schulbibliothek in der Paul-Hindemith-Schule, einer integrierten Gesamtschule für die Klassen 5 bis 10.

In der StB Gallus sind sowohl äußere Rahmenbedingungen gegeben als auch interne Voraussetzungen, die Erfolg versprechende Ergebnisse erwarten lassen: Zum einen sind der Stadtteil Gallus und das Gutleutviertel, das fast noch zum Einzugsgebiet der Stadtteilbibliothek Gallus gehört, diejenigen Wohngebiete mit dem höchsten Ausländeranteil der Stadt Frankfurt, zum anderen bestanden hier bereits vor

Jahren erste Ansätze zu einer multikulturellen Bibliotheksarbeit, zunächst nur auf den Bestandsaufbau bezogen. Die Beratung vor Ort für die speziellen Bedürfnisse ausländischer Mitbürger wie Informationen, Sprachkurse und deren Anbieter, stellte hier – vor dem Beginn der Implementierungsphase – die wesentliche Arbeit für diese Zielgruppe dar. Ein weiterer Grund, bewusst mit einer Stadtteilbibliothek zu beginnen liegt darin, dass die Stadtteilbibliotheken der Stadtbücherei Frankfurt derzeit noch keine expliziten Profile haben. Dieser Prozess zur Profilierung der Stadtteilbibliotheken begann in 2002; für die Profilierung der StB Gallus ist aufgrund der demographischen Gegebenheiten eine Ausrichtung auf ausländische Kunden nahe liegend. Die Implementierung im Rahmen des Bertelsmann-Stipendiums kann als doppeltes Pilotprojekt gelten: Mit der Einrichtung von Angeboten und Services für ausländische Mitbürger geht die Profilierung der StB Gallus einher.

Nicht unwesentlich ist die personelle Besetzung dieser Stadtteilbibliothek. Trotz der angespannten Personalsituation der gesamten Stadtbücherei und insbesondere der Abteilung Dezentrale Bibliotheken konnte die Leitung der StB Gallus im Juni 2001 mit Silke Schumann neu besetzt werden. Sie ist stark engagiert und an einer zielgruppenorientierten Profilierung der StB Gallus interessiert. Seit Beginn des neuen Schuljahres 2001/2002 hat sie im Rahmen der bibliothekarischen Stadteilarbeit Kontakt zu Institutionen und Einrichtungen im Gallus aufgenommen, die nun der Umsetzung zugute kommen. Diese Anfangssituation erlaubte es, die Bemühungen in die gewünschte Richtung zu forcieren und ermöglichte eine gute Startposition für eine Implementierung im Rahmen des Stipendiums.

Ein weiterer wesentlicher Hinweis auf eine Erfolg versprechende Implementierungsphase ist die Tatsache, dass der dynamische Stadtteil Gallus im Moment mehr und mehr in den Mittelpunkt des öffentlichen Interesses rückt: Der Zuschlag, den die Volkshochschule Frankfurt für die Planungsphase des Projekts »Netzwerk Lern- und Qualifizierungsforum zur sozialen und beruflichen Integration Frankfurt (Gallus) – Offenbach – Hanau« im Rahmen des vom BmBF geförderten Programms »Lernende Regionen« erhalten hat<sup>139</sup>, verspricht das Entstehen eines Netzwerks, aus dem die Stadtteilbibliothek nicht mehr wegzudenken ist. Die »lernende Region« besteht aus zwei Teilregionen sowie einer Modellregion, die den Frankfurter Stadtteil Gallus umfasst. Die Teilnahme der StB bewirkte bereits in der Planungsphase eine vereinfachte und beschleunigte Kontaktaufnahme zu lokalen Einrichtungen, die für die Implementierungsphase unentbehrlich sind. Für die Zukunft gewährleistet eine Verbindung der Ergebnisse dieses Projekts mit den Resultaten des Stipendiums Synergieeffekte und verkürzt die Zeit, in der weitere Erfolge erzielt werden können. Insofern waren die inneren und äußeren Bedingungen sowie der Zeitpunkt des Projektstarts als günstig zu bezeichnen und versprachen verwertbare Erfolge für die Implementierungsphase des Internationalen Bibliotheksstipendiums.

## 4.2 Anforderungen an die Mitarbeiter/personelle Voraussetzungen

Das allgemeine Anforderungsprofil für Bibliotheksmitarbeiter ist in Frankfurt ein anderes als in Queens, weil es hier Kooperationspartner mit eigenen spezifischen Kompetenzen gibt: Während z. B. in der Queens Library professionelle ESOL-Lehrkräfte beschäftigt werden, bietet das AmkA in Kooperation mit der Volkshochschule Sprach- und Orientierungskurse an, deren Teilnahme für die Zielgruppe kostenfrei ist. Es ist folglich für die Stadtbücherei Frankfurt am Main nicht unbedingt notwendig, selbst Lehrkräfte mit DaF<sup>140</sup>-Befähigung zu beschäftigen. So hat es sich schnell als viel versprechend herausgestellt, die bestehenden Kooperationen auszubauen und in deren Rahmen z. B. Sprach- und Orientierungskurse in der StB Gallus stattfinden zu lassen. Ein Ziel war es dabei, nicht nur als »Raumgeber« zu fungieren, sondern sich als Stadtbücherei auch mit inhaltlichen Anteilen einzubringen. In Gesprächen mit dem AmkA konnte die Integration eines »Bibliotheksmoduls« (Bibliotheksführungen, Benutzungsschulungen etc.) in das Kurskonzept und Curriculum der Orientierungskurse erreicht werden.

Sprachkompetenzen, die für einen Bestandsaufbau in den Sprachen der Zielgruppen notwendig sein könnten, sind in der Stadtbücherei nur vereinzelt vorhanden: Eine Reihe von Sprachen ist durch das Lektorat nicht besetzt. Bis auf wenige Ausnahmen – vor allem bei Mitarbeitern im assistentischen Dienst – sind in der Stadtbücherei keine Kenntnisse der in Frankfurt meistgesprochenen Migrantensprachen vorhanden. Für den Bestandsaufbau bedeutet dies unter Umständen, dass vielleicht mittelfristig die Auslagerung von Kompetenzen erfolgen muss, z. B. *Standing Order* oder *Approval plans* bei entsprechenden Buchhandlungen. Auf lange Sicht und vor allem für Beratung und Information vor Ort wären jedoch mindestens zweisprachige Bibliothekskräfte von großem Vorteil. In der Stadtteilbibliothek Gallus ließen sich kurz- und mittelfristig diese Lücken z. B. durch Sprachkurse für das Bibliothekspersonal schließen; hier wären vor allem angesichts der Hauptanteile der Herkunftsländer der Migranten Türkisch bzw. Serbokroatisch von Bedeutung. Längerfristig könnten entsprechende Maßstäbe für die Personalrekrutierung entwickelt und angewendet werden. Ebenso könnten Anforderungen, wie spezielle Sprachkenntnisse und Serviceorientierung, in die Erarbeitung von Maßnahmen zur Personalentwicklung aufgenommen werden.

Neben Sprachkenntnissen sind interkulturelle Kompetenzen besonders für diejenigen Mitarbeiter notwendig, die entweder direkt in der Bibliothek mit Kunden unterschiedlicher Herkunft in Kontakt kommen oder Angebote für diese Zielgruppe konzipieren.

## 5 Vorgehensweise, Zeitplanung und Zielgruppendefinition

### 5.1 Vorgehensweise/Zeitplanung

Nach Abschluss der Recherche-Berichtsphase fand im Dezember 2001 ein Vorgespräch in der Stadtteilbibliothek Gallus statt, an dem von der Bertelsmann Stiftung Dr. Ute Welscher und Andreas Mittrowann teilnahmen, von der Stadtbücherei Frankfurt am Main Silke Schumann als Leiterin der Stadtteilbibliothek Gallus und ich. In diesem Gespräch wurden die Rahmenziele abgesteckt und erste Überlegungen zu konkreten Umsetzungsideen angestellt.

Im Januar 2002 erfolgten die Konzeptionierung und die Zeitplanung, die Monate Februar bis April standen im Zeichen der Vorbereitungen: Medien mussten ausgewählt und bestellt, notwendige Materialien und Ausstattungsgegenstände beschafft und die Maßnahmen in andere Projekte und Vorhaben der Stadtbücherei eingepasst werden.

Mit der Pressekonferenz und dem Eröffnungsfest am 23 April 2002 begann die eigentliche Umsetzungsphase, der öffentliche Teil des Projektes. In den folgenden zwei Monaten bis zum Beginn der hessischen Sommerferien am 26 Juni 2002 lief der Hauptteil der Durchführungsphase, die im August nach der vierwöchigen Unterbrechung der Sommerschließung der Stadtteilbibliothek während der Ferien abgeschlossen wurde. In den vier Monaten zwischen Ende April und Ende August fanden sämtliche Maßnahmen und Evaluationen im Rahmen des Projektes statt.

### 5.2 Zielgruppendefinition

Die Zielgruppe *neu zugezogene, erwachsene Migranten mit unterschiedlicher ethnischer Herkunft* wurde auf der Basis folgender Überlegungen bestimmt:

- die Kooperation mit dem AmkA und das Einklinken in dessen Pilotprojekt der »Sprach- und Orientierungskurse« versprach, innerhalb des relativ kurzen Projektzeitraums einen möglichst großen Teil der avisierten Bevölkerungsgruppe zu erreichen. Es bot sich daher an, den gleichen Personenkreis wie die Sprach- und Orientierungskurse als Zielgruppe zu nehmen. Über die Institutionen, mit denen die StB Gallus kooperiert, war uns überdies ein hoher Bedarf an »Deutsch als Fremdsprache« insbesondere für Erwachsene und an einem entsprechendem Medienangebot bekannt.

- Das Gallusviertel ist gleichermaßen von vielen Zu- und Wegzügen ausländischer Mitbürger gekennzeichnet. Neu zuziehende Migranten lassen sich zunächst im Gallusviertel nieder, um später, wenn sie »etabliert« sind, in andere Stadtviertel wie Bockenheim, Bornheim oder Höchst usw. zu ziehen.<sup>141</sup> Diese Struktur des Gallusviertels führte zu einer Konzentration auf Neuzugezogene, die die Bibliothek nicht nur als Ort der Medienausleihe, sondern auch als Lernort, Kommunikationszentrum sowie als Orientierungs- und Anlaufstelle kennen lernen sollen.
- Kinder und Jugendliche sind im Allgemeinen durch die Schule in die Bibliotheksarbeit eingebunden: Ziel ist es in Frankfurt, dass jedes Kindergarten-, Hort- und Schulkind mit seiner Gruppe bzw. Klasse mindestens ein Mal an einer Bibliothekseinführung teilnimmt, um damit die Grundlagen für einen weiteren selbstständigen Bibliotheksbesuch zu legen. Für Erwachsene hingegen existieren keine institutionalisierten Wege zu einer Bibliothek. Hier besteht insbesondere aufseiten der Neuzugezogenen aus anderen Herkunftsländern hoher Bedarf.
- Für einen multiethnischen Ansatz sprechen die Zahlen der Verteilung der Herkunftsländer: Während New Yorker Statistiken davon ausgehen, dass dort Menschen aus 160 Nationen leben, weist die Frankfurter Statistik aus, dass Frankfurt von Menschen aus 180 Herkunftsländern bewohnt wird. Entgegen der landläufigen Annahme stellen Türken zwar eine relativ große homogene Gruppe unter den Einwohnern z. B. des Gallusviertels, der absolute Anteil ist jedoch zu gering, um sich ausschließlich auf diese Herkunftsnation zu beschränken. Ein multiethnischer Ansatz ist offen und schließt jeden ein – die Zielgruppe ist demnach wesentlich größer als bei einer Beschränkung auf eine oder mehrere Sprachgruppe.
- Obwohl sich das Konzept hauptsächlich auf Neuzugezogene konzentriert, ist das Angebot so angelegt, dass über die weiteren Kooperationspartner (VHS u. a.) grundsätzlich alle Personen angesprochen werden, die Deutsch lernen oder lehren.

Die enge Zielgruppendefinition erfolgte für die Projektphase im Rahmen des Stipendiums. Es ist selbstverständlich, dass sich unter gegebenen Bedingungen künftig Ausweitungen ergeben, denkbar sind vor allem spezielle Angebote für Kinder und Jugendliche. Mit der Schwerpunktsetzung auf den Bereich »Deutsch lernen – Deutsch lehren« steht eindeutig die Integration im Bereich Sprache im Mittelpunkt. Zukünftig ist eine Ausweitung auf den Bereich Alphabetisierung denkbar. Explizit wird gleichfalls – parallel zum Konzept in Queens – die Erhaltung der Heimatkultur und -sprache der Migranten angestrebt. So haben wir in Anlehnung an die *family reading tips* der Queens Library einen Handzettel in Türkisch und Deutsch entwickelt und in der Bibliothek ausgelegt, der Tipps zum Vorlesen für Eltern und Großeltern gibt (Anlage 21). Auf diese Weise können z. B. »deutsche« Bilderbücher dazu beitragen, dass im Rahmen der Familie die Herkunftssprache weitergegeben und gepflegt werden.

## 6 Die Bausteine

Im Hinblick auf die Zielgruppe der erwachsenen neu zugezogenen Migranten wurden folgende Maßnahmen ausgewählt und umgesetzt:

Grundlegend für die Bibliotheksarbeit ist der Medienbestand. Bedingt durch die schlechte Finanzlage der Stadtbücherei seit Beginn der 1990er Jahre war der vorhandene Bestand zum großen Teil veraltet und musste im Bereich Sprache auf die Zielgruppe der Deutschlernenden abgestimmt und ergänzt werden. Eine Pressekonferenz mit anschließendem Eröffnungsfest machte die interessierte Öffentlichkeit, Multiplikatoren und die Zielgruppe auf das neue Angebot aufmerksam. Auch in Fachkreisen wurde über das Projekt bereits während der Umsetzungsphase berichtet: *Fachbesucher* haben sich vor Ort informiert, in Artikeln und Vorträgen wurden erste Rechercheergebnisse und das Grobkonzept in der Entstehungsphase der Fachöffentlichkeit zugänglich gemacht.

Herzstück der Implementierungsmaßnahmen sind die neu entwickelten Bibliothekseinführungen für die Zielgruppe, die auch Multiplikatorenschulungen/-führungen einbeziehen. In enger Zusammenarbeit mit dem AmkA wurde eine modellhafte Bibliothekseinführung konzeptioniert und in die Orientierungskurse eingebettet. Damit Deutschlernende auch in den Räumen der Bibliothek lernen und Sprachkurse bearbeiten können, wurden nach dem Vorbild der New Yorker *Adult Learning Centers* Selbstlernplätze eingerichtet, ausgestattet mit CD-/Kassettenrekordern und Kopfhörern. Als virtuelle Entsprechung eines Teilangebots vor Ort wurde die Einrichtung einer zweisprachig annotierten Linksammlung zum Thema »Türkisch in Frankfurt« auf der Website der Stadtteilbibliothek Gallus geplant.

Schließlich standen bei der zweitägigen *Fortbildung* »Dialog der Kulturen – ein Seminar zur Förderung der interkulturellen Kompetenz« die Mitarbeiter der Stadtbücherei Frankfurt am Main im Mittelpunkt eines Teils des Projekts.

Dieses im Rahmen des Internationalen Bibliotheksstipendiums konzipierte Angebot firmiert unter dem Titel des Stipendiums »Die Internationale Bibliothek«. Dieser möglicherweise irreführende Projektname wurde im Hinblick auf die Zielgruppe in »Deutsch lehren – Deutsch lernen« präzisiert. Gemeint ist damit der Themenbereich »Deutsch als Fremdsprache«<sup>142</sup> innerhalb der Stadtteilbibliothek Gallus als »Shop-in-Shop-Angebot«. »Deutsch lehren – Deutsch lernen« wendet sich zwar vor allem an die o. g. Zielgruppe, aber auch an andere Deutschlehrende, die für den Unterricht finden mit ihren Gruppen in die Bibliothek kommen können, um an einer für diese Zielgruppe konzipierten Bibliothekseinführung teilzunehmen.

## 6.1 Medienbestand<sup>143</sup>

### Grundsätzliche Überlegungen

- Vor allem aufgrund der Heterogenität der Zielgruppe haben wir uns bei der Auswahl der Medien auf das *Thema »Deutsch lernen als Integrationshilfe«* und damit auf die Sfb<sup>144</sup>-Gruppe Spra (= Sprache) konzentriert. Durch die Konzentration des Medienerwerbs auf ein Thema – Deutsch als Fremdsprache, Deutsch lehren und lernen – konnte das Angebot homogener und zielorientierter gestaltet werden. Es ließ sich mit der zur Verfügung stehenden Summe ein relativ kleiner, aber weitgehend vollständiger Medienbestand aufbauen.
- Auf den Erwerb *herkunftssprachlicher Medien* haben wir für die Zeit des Projekts zunächst verzichtet und Überlegungen zu diesem Thema auf die Phase nach Beendigung des Stipendiums verschoben, falls sich eine Nachfrage nach Medien in Herkunftssprachen herauskristallisieren sollte. Die Zentrale Erwachsenenbibliothek und die Zentrale Kinder- und Jugendbibliothek sowie größere Zweigstellen haben fremdsprachige Medien in ihrem Bestand, die über den gemeinsamen OPAC und dem internen Leihverkehr auch in der StB Gallus zur Verfügung stehen.
- Aufgrund der Kontakte im Viertel wussten wir, dass im Bereich »Deutsch als Fremdsprache« eine enorme Nachfrage im Gallusviertel besteht: Die VHS, das Frauenprojekt Gallus, die Werkstatt Frankfurt, das AmkA und andere Institutionen bieten Deutschkurse für Migranten an. Außerdem sind diese Lerner über die Lehrinstitutionen für uns erreichbar. Gerade bei der relativ kurzen Laufzeit des Projekts schien es geraten, sich an der explizit vorhandenen Nachfrage zu orientieren. Beim Erwerb herkunftssprachlicher Bücher und Zeitschriften wissen wir dagegen noch nicht, ob und welcher Bedarf im Einzelnen vorhanden ist.
- Der Medienerwerb wurde schwerpunktmäßig auf Bestände gelegt, die von den Deutschlerninstitutionen und Kooperationspartnern (z. B. VHS, AmkA, Frauenprojekt Gallus) benutzt bzw. empfohlen oder gewünscht wurden. Bei der Auswahl der Medien haben wir uns an den von den Deutschlehrinstitutionen verwendeten Materialien orientiert, um zu gewährleisten, dass die gleichen Sprachkurse in der Bibliothek zu finden sind, wie sie die Teilnehmer aus ihren Kursen kennen. Ergänzend zu den Kursmaterialien haben wir uns für die Anschaffung von Wörterbüchern und leichten Lesestoffen entschieden.
- Wegen der hohen Zahl an unterschiedlichen Herkunftsnationen in Frankfurt bzw. im Gallusviertel bot es sich an, das Medienangebot nicht auf eine Herkunftssprache, z. B. Türkisch, abzustimmen. Stattdessen haben wir bewusst einen multinationalen Ansatz gewählt, um nicht bestimmte Teile der Zielgruppe im Vornherein auszuschließen. Dafür spricht auch, dass es zurzeit nur wenige geeignete Sprachkurse z. B. für die Ausgangssprachen Türkisch, Arabisch usw. auf dem Markt gibt.

- Um alle Nutzungsformen anzubieten, haben wir nach Möglichkeit Sprachkurse gestaffelt und sowohl mit Audio-CDs als auch mit Kassetten erworben. Bei der Anschaffung der Kassettenrekorder für die Selbstlernplätze wurde darauf geachtet, dass diese CDs und Kassetten abspielen können.

### Der Medienbestand in Daten

Kosten: Euro 3 200,- (Anteil Bertelsmann Stiftung: Euro 1 600,-)

Umfang des Bestandes in Ausleiheinheiten: ca. 220

Umfang des Bestandes in Verbuchungseinheiten: 309<sup>145</sup> (davon 15 Präsenzbestand)

#### *Unterteilung des neu erworbenen Bestandes nach aufgewendeten Kosten*

Bestandsgruppe	Kosten	Anteil der Kosten am gesamten Bestand
Sprachkurse	1596 €	50%
Grammatiken/Übungsbücher	479 €	15%
Wörterbücher DaF	313 €	10%
Duden und Wahrig	324 €	10%
Leichte Lesestoffe	327 €	10%
Leichte Hörstoffe	168 €	5%

Für multimedial konzipierte Sprachkurse (mit Audiokassetten, Audio-CDs, CD-ROMs) wurde mit etwa 50 Prozent der größte Anteil der zur Verfügung stehenden Mittel aufgewendet. Zum einen bilden Sprachkurse den Kernbestand jedes Sprachlernbestandes, zum anderen sind sie vergleichsweise teuer. Für den Rest des Geldes erwarb die StB Gallus Grammatiken und Wörterbücher sowie leichte Lese- und Hörstoffe. Da von letzteren nur sehr wenig auf dem Markt sind, musste hier stärker gestaffelt werden. Der vergleichsweise hohe Anteil der Wörterbücher, die eigentlich für Muttersprachler gedacht sind, aber auch für DaF verwendet werden können (Duden/Wahrig) ergibt sich daraus, dass in der StB Gallus nichts vorhanden war, was sich als Grundbestand in den Deutschlernbereich hätte einbauen lassen. Von den in der StB Gallus bereits vor Projektstart vorhandenen Beständen konnten lediglich mehrere in den letzten beiden Jahren erworbene »Tangram«-Kurse sowie einige Titel Leichtleselektüren ins Projekt eingebracht werden.

### Absenzprozentsatz

Während des Projektzeitraums wurde durch Handzählung<sup>146</sup> einmal monatlich die Zahl der entliehenen Verbuchungseinheiten durch Zählung der Bestände im Regal

ermittelt, zur Gesamtgröße des DaF-Bestandes (ohne Präsenzbestand) in Beziehung gesetzt und daraus der Absenzprozensatz am Stichtag errechnet.<sup>147</sup>

Datum	Absenzquote
7.5.2002	31%
6.6.2002	49%
4.7.2002	47%
3.9.2002	40%

Von einer Verrechnung der an den vier Tagen ermittelten Absenzprozensätze wurde abgesehen, weil die Implementierungs- und Evaluierungsphase einen so kurzen Zeitraum umfasst, dass jede Zahl unter neuen Umständen entstanden ist. Der erste Absenzprozensatz (7.5.2002) wurde zwei Wochen nach Projektstart ermittelt. Er zeigt, dass das große Eröffnungsfest am 23. April eine Initialzündung für eine sofortige intensive Nutzung des Bestandes darstellte. Im Mai und Juni waren die Deutschkurse im Viertel im vollen Gange, ebenso wie die Führungen der Orientierungskurse in der StB Gallus. Der geringere Absenzprozensatz im August dürfte sich daraus erklären, dass die Deutschkurse der meisten Institutionen nach einer Sommerpause erst im September wieder starteten. Dafür spricht, dass sogar die von mehreren Deutschlehr-Institutionen verwendeten und daher in der Regel völlig übernutzten Eurolingua-Kurse am Erhebungstag teilweise im Regal standen.

Der von Konrad Umlauf für die Sachliteratur empfohlene Absenzprozensatz liegt bei etwa 30 bis 35 Prozent für die Sachliteratur.<sup>148</sup> Der Bestand ist als völlig übernutzt zu betrachten, Nachkäufe und nachfrageorientierte Staffeln wären angebracht.<sup>149</sup>

Wenn im Folgenden auf einzelne Bestandsbereiche näher eingegangen wird, so ist zu beachten, dass die (außer bei den Sprachkursen) relativ geringen Exemplarzahlen zu statistischen Verzerrungen geführt haben könnten. Das Ergebnis erscheint jedoch so plausibel und in sich schlüssig, dass es dennoch als sinnvoll angesehen werden kann.

Besonders gefragt sind Sprachkurse mit Audio-Kassetten/Audio-CD/CD-ROM (SfB-Gruppe Spra 166,2) ohne Bezug auf eine bestimmte Ausgangssprache

*Bestand September 2002: 160 Verbuchungseinheiten*

Datum	Absenzquote
7.5.2002	40%
6.6.2002	64%
4.7.2002	61%
3.9.2002	43%

In ganz besonderer Weise gilt die Übernutzung für die Multimedia-Sprachkurse und hier vor allem für die Anfängersprachkurse nahezu unabhängig von der Serie. Dies hängt auch damit zusammen, dass wir über die Orientierungskurse vor allem Anfänger systematisch bewerben. Außerdem wohnen generell im Viertel sehr viele Menschen ohne oder mit nur geringen Deutschkenntnissen, weil das Gallusviertel ein Zuzugsviertel für neu angekommene Migranten ist.

Eine zweite besonders gefragte Mediengruppe sind die Eurolingua-Kurse, die von der Volkshochschule und neuerdings auch von anderen Sprachlehrinstitutionen benutzt werden. Deshalb hat die StB Gallus bereits im Juli aus Flohmarkteinnahmen weitere 170 € für zusätzliche Staffelexemplare der Eurolingua-Sprachkurse aufgewendet.

Kaum genutzt werden bislang lediglich die Sprachkurse in türkischer Ausgangssprache (zusätzlich 24 Verbuchungseinheiten), die erst im Mai eintrafen, seitdem aber trotz intensiver Bewerbung in den türkischsprachigen Orientierungskursen noch nie entliehen wurden. Dies ist ein Indiz dafür, dass zumindest in multilingualen Gebieten wie dem Gallusviertel die Anlehnung an die in der Stadt vorhandenen Deutschlehrinstitutionen wichtiger ist als die Orientierung an einer Ausgangssprache, selbst wenn diese im Viertel vergleichsweise häufig gesprochen wird.

*Grammatiken (Spra 166,1 und 166,3, ohne leichte Lesestoffe)*  
*Bestand September 2002: 25 bzw. 16 Verbuchungseinheiten*

Datum	Absenzquote Spra 166,1	Absenzquote Spra 166,3 (ohne leichte Lesestoffe)
7.5.2002	40%	19%
6.6.2002	64%	44%
4.7.2002	52%	63%
3.9.2002	60%	75%

Ebenso wie die Sprachkurse gehören mittlerweile auch die Grammatiken und Übungsbücher zu den übernutzten Gruppen. Sie benötigten allerdings eine etwas längere Anlaufzeit als die Sprachkurse.

*Leichte Lesestoffe*  
*Bestand September 2002: 39 Verbuchungseinheiten*

Datum	Absenzquote
7.5.2002	13%
6.6.2002	26%
4.7.2002	28%
3.9.2002	36%

Die Nutzung der eher für Fortgeschrittene interessanten leichten Lesestoffe hat sich kontinuierlich gesteigert, obwohl wir über unsere Bibliothekseinführungen derzeit hauptsächlich Anfänger ansprechen. Dabei spielen bisher die stark bebilderten Bücher z. B. aus dem Verlag Dorling Kindersley, die eigentlich dem Kinder- und Jugendbuchbereich angehören, eine wichtigere Rolle als die eigentlich für die Zielgruppe produzierten Leichtlesebüchlein (»Easy Reader«) mit eingeschränktem Wortschatz.

Zu den wenig genutzten Gruppen gehören derzeit noch die Wörterbücher. Das mag daran liegen, dass die vorwiegend einsprachigen Medien eigentlich stärker von Fortgeschrittenen und nicht so sehr von Anfängern benutzt werden. Aber auch die vier deutsch-türkischen Wörterbücher werden nicht so stark entliehen wie erwartet. Zwei von vier vorhandenen Exemplaren stehen immer zur Verfügung.

### **Aktivierungsgrad**

Der Aktivierungsgrad eines Bestandes bezieht sich nach der Definition von Umlauf eigentlich auf die Dauer eines ganzen Jahres und bezeichnet den Anteil der Bestands-einheiten, der im Laufe dieses Jahres mindestens einmal ausgeliehen wird.<sup>150</sup> Im Folgenden wird der Aktivierungsgrad auf den Projektzeitraum (15 Wochen, unterbrochen durch die vierwöchige Sommerpause) bezogen. 72 Prozent des gesamten Bestandes wurden in diesen 15 Wochen mindestens einmal ausgeliehen. Bei den Sprachkursen, den Grammatiken und Übungsbüchern sowie den türkisch-deutschen Wörterbüchern wurde bereits ein Aktivierungsgrad von 85 bis 100 Prozent erreicht.

Noch überhaupt nicht genutzt wurden die Sprachkurse mit türkischer Ausgangssprache. Vergleichsweise viele unbenutzte Exemplare fanden sich auch unter den Wörterbüchern sowie den speziell für Deutschlernende produzierten Leichtleselektüren. Damit bestätigt die Untersuchung des Aktivierungsgrades diejenige des Absenzprozentsatzes. Ob die gesamte Titelbreite des Bestandes innerhalb eines Jahres benutzt wird, wie von Umlauf empfohlen, kann erst die weitere Beobachtung des Bestandes zeigen.

### **Zusammenfassung**

- Die Zusammensetzung des Bestandes und seine Kostenverteilung hat sich im Großen und Ganzen als richtig erwiesen. Nach heutigem Kenntnisstand würden wir allerdings weniger Wörterbücher kaufen, d. h. den dafür aufgewendeten Kostenanteil von 20 auf 10 Prozent reduzieren. Die so gewonnenen Mittel wären besser für Sprachkurse und Grammatiken/Übungsbücher aufgewendet.

- Es hat sich bestätigt, dass die präzise Orientierung des Bestandsaufbaus am Bedarf der Deutschlehrinstitutionen eine zentrale Vorbedingung einer intensiven Bestandsnutzung ist. Im Zweifelsfall dürfte sie zumindest in multilingualen Gebieten sogar wichtiger sein als die Orientierung an den Ausgangssprachen, die im Einzugsgebiet eine Rolle spielen.
- Auch die Vermittlung der Bestände an bestimmte Zielgruppen beeinflusst die Nutzung. Im Fall der StB Gallus wurden über die AmkA-Orientierungskursführungen in starkem Maße Anfänger an den Bestand herangeführt. Alle anfängerspezifischen Medien wurden stärker ausgeliehen als diejenigen für Fortgeschrittene.
- Schließlich ist die Struktur des Einzugsgebietes hinsichtlich seiner Migrantengruppen vor dem Medienkauf so genau wie möglich zu erfassen: Stammen die Bewohner aus unterschiedlichen Sprachbereichen oder hauptsächlich aus einem einzigen? Sind es vorwiegend Neuankömmlinge mit wenig oder gar keinen Sprachkenntnissen (wie im Gallus) oder mehr Alteingesessene, deren Deutschkenntnisse »den letzten Schliff« brauchen.

## 6.2 Öffentlichkeitsarbeit

Um das Projekt bzw. die neuen Serviceangebote in möglichst kurzer Zeit möglichst Vielen bekannt zu machen, wurden für den 23. April 2002, dem Welttag des Buches, eine Pressekonferenz und direkt im Anschluss ein Eröffnungsfest für die Zielgruppe geplant.

### Pressekonferenz<sup>151</sup>

Die Planung und Durchführung der Pressekonferenz erfolgte in direkter Zusammenarbeit mit dem Sachgebiet Öffentlichkeitsarbeit. Es gelang, die zuständige Bildungsdezernentin, Stadträtin Jutta Ebeling, für die Pressekonferenz zu gewinnen. Die Presse wurde per Einladung direkt angesprochen. Die Verteilerliste umfasste die regionale Presse: Print, Hörfunk, Fernsehen. Ein besonderes Augenmerk lag auch auf den in Frankfurt ansässigen ausländischen Medien wie Toplum und den Programmangeboten für ausländische Mitbürger wie Chronos (HR). Die Resonanz vonseiten der Presse war gut: Die wichtigsten Frankfurter Tageszeitungen (FAZ, FR, FNP) waren vertreten, hinzu kamen mehrere Journalisten von kleineren und internationalen Zeitungen.

Zur Pressekonferenz wurde eine Pressemappe erstellt. Die Mappe bündelte die wichtigsten Informationen zum Projekt: Projektskizze, Medienangebot und Finanzierung, Infos zu den Selbstlernplätzen, dem neuen Service, den Kooperationspartnern, ein Porträt der Stadtteilbibliothek Gallus und der Vorbildbibliothek in Queens.

Pressevertretern, die nicht teilnehmen konnten, wurde die Pressemappe auf Wunsch zugesandt. Zusätzlich wurde über das städtische Presse- und Informationsamt am Tag nach der Veranstaltung eine zusammenfassende Pressenotiz gestreut. Als Eye-Catcher entwickelte der Hausgrafiker eine vierfarbige Postkarte, die »Die internationale Bibliothek« und ihre Angebote vorstellt. Der Flyer spricht sowohl die Zielgruppe der Lehrenden als auch der Lernenden an. Sein Format (DIN lang) und die einfache Sprachwahl lässt Auslage und Versendung zu. Als Give-away wurden außerdem Mousepads im Design der Postkarte produziert.

### **Eröffnungsfest**

Das Eröffnungsfest, das direkt im Anschluss an die Pressekonferenz stattfand, hatte vor allem das Ziel, die Zielgruppe selbst, Vertreter von (kooperierenden) Institutionen sowie politischer Gremien (Stadtverordnete, Schul- und Kulturausschuss, Ortsbeirat) auf die neuen Angebote der Stadtteilbibliothek Gallus im Rahmen des Projektes aufmerksam zu machen. Hier standen die *Cultural Arts/Performing Arts*-Veranstaltungen der Queens Library Pate, die u. a. den Zweck haben, die Zielgruppe für die Angebote der Bibliothek zu interessieren.

Um möglichst viele Interessenten zu erreichen, haben wir vor allem intensiv bei den Kooperationspartnern geworben, z. B. bei der Evangelischen Friedensgemeinde im Gallusviertel, über deren internationalen Kindergarten einige erwachsene Migranten zum Eröffnungsfest in die Bibliothek kamen. Gleichfalls haben wir eine hohe Anzahl von Personen unterschiedlichster Herkunft über den Kooperationspartner AmkA angesprochen. Aufgrund dieser Kontakte kamen etwa drei bis vier Orientierungskurse zum Eröffnungsfest, sodass Teilnehmer russischer, spanischer und türkischer Herkunftssprache anwesend waren.

Zunächst stellten Dr. Ute Welscher, Silke Schumann und ich das Projekt vor und beantworteten einige Fragen zu den neuen Angeboten der Stadtteilbibliothek Gallus. Anschließend wurde das kalte Büffet, das das Türkische Volkshaus geliefert hatte, eröffnet; zu den Klängen von Worldmusic konnten sich die Anwesenden in der Bibliothek über die Angebote informieren. Silke Schumann führte Interessierte in drei Gruppen durch die Bibliothek und setzte den Schwerpunkt auf die neu eingerichteten Selbstlernplätze und den neuen Medienbestand zum Thema »Deutsch lehren – Deutsch lernen«.

Insgesamt waren 250 Personen zur Pressekonferenz und zum Eröffnungsfest gekommen – ein unerwartet großer Erfolg. Das Presseecho kann als sehr gut bezeichnet werden, so dass die öffentliche Aufmerksamkeit erreicht wurde. Die Stadtteilbibliothek Gallus hat sich mit den neuen Bibliotheksservices für ausländische Mitbürger einen Namen gemacht und erfährt stets steigende Besuchs- und Ausleihzahlen:

Lagen die Besuchszahlen zwischen 1999 und 2001 im Schnitt bei 5040 Besuchen pro Quartal, so verzeichnete die StB Gallus im II. Quartal 2002, in dem »Die Internationale Bibliothek« startete, über 7700 Besuche, ein hoher Anstieg, der die Akzeptanz und die Notwendigkeit der Maßnahmen im Rahmen des Projektes widerspiegelt.

### **Fachbesuche, Vorträge und Artikel**

Das Stipendium hat zum Ziel, modellhafte Lösungen zu entwickeln und den Transfer in die Fachwelt sicherzustellen. Bereits nach dem Rechercheaufenthalt in Queens habe ich sowohl Fachkollegen aus Frankfurt als auch aus Stuttgart durch Vorträge über die Angebote der QBPL für ausländische Mitbürger informiert und Möglichkeiten für die Implementierung in Frankfurt aufgezeigt. In der Implementierungsphase haben dann Fachkollegen aus Stuttgart und Köln die Stadtteilbibliothek Gallus besucht, um sich vor Ort von den Umsetzungen im Rahmen des Projektes ein Bild zu machen. Weitere Besuche sind geplant und finden nach Projektabschluss statt. Kleinere Artikel gemeinsam mit den anderen drei Stipendiatinnen in »BuB – Forum für Bibliothek und Information« haben Rechercheergebnisse und erste Ansätze der Implementierungsvorhaben der Fachöffentlichkeit vorgestellt. Im BIX-Magazin und im englischsprachigen Newsletter der Bertelsmann Stiftung sind ebenfalls Artikel über »Die Internationale Bibliothek« erschienen, die sowohl über die Ergebnisse aus Queens als auch über die Implementierungsansätze in Frankfurt am Main berichten. Daneben sind bereits ab Oktober 2001 Presseartikel<sup>152</sup> in verschiedenen Zeitungen und dem Mitarbeitermagazin der Stadt Frankfurt am Main erschienen, die meisten nach der Vorstellung der »Internationalen Bibliothek« bei der Pressekonferenz im April 2002, der jüngste Artikel erschien in der Frankfurter Rundschau im September 2002.

#### *Fachbesuche*

07.05.2002	Stadtbibliothek Stuttgart: Frau Bußmann
04.06.2002	Frau Tidona: Diplomandin der Fachhochschule Köln
09.08.2002	Stadtbibliothek Köln: Frau Tiedge und Frau Blasczyk-Horn

#### *Vorträge*

17.09.2001	Stadtbücherei Frankfurt am Main
05.11.2001	Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt am Main
13.12.2001	Stadtbibliothek Stuttgart
12.04.2002	Bibliothekartag Augsburg

### 6.3 Modellhafte Bibliothekseinführungen für Migranten<sup>153</sup>

#### Entstehung/Vorgehensweise

Die modellhafte Bibliothekseinführung für Migrantinnen und Migranten entstand in enger Zusammenarbeit mit der Stadtbücherei, Abteilung Dezentrale Bibliotheken (Lotz/Schumann), mit dem Amt für multikulturelle Angelegenheiten (Dr. Barbara Laue, Leiterin der Sprach- und Orientierungskurse). Das AmkA veranstaltet seit November 2001 im Rahmen einer Erprobungsphase für das künftige Zuwanderungsgesetz unter anderem Orientierungskurse für neu zugezogene ausländische Zuwanderer.<sup>154</sup> Diese Orientierungskurse finden, wie oben bereits dargestellt, in der Herkunftssprache statt und vermitteln vor allem praktisches Wissen sowie Kenntnisse politischer und gesellschaftlicher Zusammenhänge in Deutschland.

Im Herbst 2001 vereinbarten wir mit dem AmkA, das Thema Bibliothek als Unterrichtsgegenstand in die Orientierungskurse einzubeziehen. Damit wurde die Bibliothekseinführung ebenso Teil der praktischen Wissensvermittlung wie die Benutzung der öffentlichen Verkehrsmittel oder die Exkursion zur städtischen Müllabfuhr. Von den insgesamt 30 Unterrichtsstunden des Orientierungskurses erhielt das Thema Bibliothek ein Zeitfenster von vier Stunden: Zwei Stunden sind eingeplant für die Vor- und Nachbereitung einer Bibliotheksexkursion in die Implementierungsbibliothek sowie für die Anfahrt. Die anderen zwei Stunden umfassen die Bibliothekseinführung selbst.

In einem ersten Schritt entwickelten wir (Schumann/Lotz/Dr. Laue) Grundideen zu Ablauf und Struktur der Führung. Um diese Überlegungen erstmals praktisch zu testen, wurden vier Orientierungskursgruppen durch die StB Gallus geführt. Silke Schumann führte bereits im März 2002, also noch vor der eigentlichen Eröffnung der »Internationalen Bibliothek«, diese ersten Führungen probeweise durch. Die Orientierungskurs-Trainer übersetzten dabei Silke Schumanns Ausführungen in die Herkunftssprache der Teilnehmer.

Die dabei gewonnenen Erfahrungen legte Silke Schumann schriftlich nieder. Auf dieser Grundlage entwickelten wir die Bibliothekseinführung gemeinsam weiter. Zudem wurde nach der Eröffnung der »Internationalen Bibliothek« Ende April das neue Deutschlernzentrum für Migranten, die Selbstlernplätze, an prominenter Stelle in das Führungskonzept mit einbezogen. Die Praktikantin Juli Schütz begleitete die folgenden Führungen und trug durch Zeitmessungen zur Verbesserung des Zeitmanagements bei. Stück für Stück konnten die Führungen optimiert werden.

## Entwicklung des Konzepts und Grundsätze

Folgende Überlegungen bilden die Grundsätze für die Konzeption: Die zu entwickelnde Bibliothekseinführung für erwachsene Migranten sollte

- interaktiv, lebendig und handlungsorientiert sein, d. h. modernen pädagogischen Anforderungen gerecht werden;
- den inhaltlichen Schwerpunkt speziell auf Bibliotheksangebote für Zielgruppen legen, die wenig oder gar kein Deutsch beherrschen;
- in einer Erwachsene ansprechenden Form stattfinden;
- der Zielgruppe überdies ermöglichen, sich im Gesamtsystem Stadtbücherei Frankfurt zurechtzufinden;
- als Modell dienen und leicht auf andere Bibliotheken übertragen werden können;
- es ermöglichen, die Zielgruppe zu umwerben und zu weiteren eigenständigen Bibliotheksbesuchen zu animieren.

Interaktivität und Handlungsorientierung wurde vor allem durch den Einsatz moderierter Gespräche sowie spielerischer Übungsaufgaben erreicht. Dabei kommt Bildern eine besondere Rolle zu. Schon in der allgemeinen Erwachsenenbildung häufig zur Veranschaulichung eingesetzt, kommt ihnen hier überdies die Funktion zu, verständlich zu machen, was über die schriftliche, herkunftssprachgebundene Kommunikation nicht verständlich zu machen ist. Deshalb werden beispielsweise im Suchspiel, bei dem die Führungsteilnehmer die im Rundgang gezeigten Medien wieder auffinden sollen, die gesuchten Gegenstände bildlich dargestellt. Eine wichtige Verbindung zwischen dem Gespräch und dem Bildmaterial entsteht durch den Einsatz des »Zauberwürfels«. Die Moderatorin bzw. Bibliothekarin wirft beispielsweise einem Teilnehmer den Würfel zu mit der Bitte, dieses oder jenes Bild zu beschreiben, bittet zu raten, was auf dem Bild zu sehen ist. Beispiel: »Welche der auf dem Würfel abgebildeten Gegenstände müssen Sie zur Anmeldung mitbringen?« So können sich die Teilnehmer die Kenntnis der Anmeldebedingungen im Gespräch erarbeiten und bekommen sie nicht frontal in einem Vortrag präsentiert.

Zielgruppenspezifische Angebote sind im Kontext des Projektes natürlich in erster Linie die Deutschlernmedien und die Selbstlernplätze. Dazu kommen herkunftssprachliche Medien sowie mit Zeitschriften, Bilderbüchern, Büchern der SfB-Gruppe 4.3 Spra Medien, die viele Bilder erhalten und sich daher zum Sprachlernen eignen. Abschließend wird eine Kurzeinführung zur Nutzung des Internets mit seinen internationalen Angeboten in den Herkunftssprachen gegeben. Für türkischsprachige Führungen wird dabei auf die auf der Webseite der StB Gallus eingestellte Linksammlung »Türkisch in Frankfurt«<sup>155</sup> eingegangen, die auch als Favoriten/Bookmarks in den Internetterminals der StB Gallus eingetragen wurden.

Allgemeine Orientierung in der Stadtbücherei ermöglichen alle diejenigen Erläuterungen, die auf das Bibliothekssystem als Ganzes sowie die überall gleichen Anmeldungs-

Benutzungs- und Ausleihbedingungen zielen. Hier übernimmt eine Bibliothekseinführung überdies die Funktion, Zuwanderer am Beispiel der Stadtteilbibliothek mit der Struktur eines großstädtischen öffentlichen Bibliotheksystems und dem deutschen Bibliothekswesen im Allgemeinen vertraut zu machen.

Das Vorhaben, die Zielgruppe zu umwerben, wird zum großen Teil durch die Führungsstruktur und die auf die Zielgruppe ausgerichteten Angebote erreicht. Von den meisten anderen öffentlichen Institutionen (Ausländerbehörde, Einwohnermeldeamt usw.), mit denen Migranten in Berührung kommen, unterscheidet die Bibliotheken:

- Migranten müssen keine Bibliotheken aufsuchen. Wir sind aufgefordert, ihnen etwas zu bieten, damit sie uns und die Angebote wahrnehmen.
- Bibliotheken haben aber auch den großen Vorteil, dass sie keine mitunter unangenehmen verwaltungsmäßigen Hindernisse auf dem Weg zum normalen Leben darstellen, sondern Institutionen sind, die relativ unbürokratisch den Zuwanderern Hilfe anbieten.

Es hat sich daher über die eigentliche Führung hinaus als wichtig erwiesen, in deren Verlauf immer wieder zu verdeutlichen, dass uns als Bibliothek die Besucher wichtig sind, z. B. durch

- Ausdruck von Freude, dass die Gruppe zur Führung gekommen ist, sich aktiv beteiligt hat usw.
- Ernstnehmen des Wissens der Migranten: Interesse an den (bibliothekarischen) Verhältnissen im Herkunftsland und Betonung dessen, dass man als Einführende auch immer wieder neue Dinge lernt.
- Kennzeichnen des Hilfsangebotes/Orientierungsangebotes als etwas, das nicht nur für die Zeit der Führung gilt, sondern auch später (»Sie können immer fragen – wir werden dafür bezahlt«).
- Positive Körpersprache: Sie ist bei Personen, die aufgrund der geringen deutschen Sprachkenntnisse nicht oder schlecht verstehen, noch wichtiger als bei Menschen mit der gleichen Muttersprache. Es ist daher sehr wichtig, mit der Körpersprache Offenheit zu demonstrieren und das, was man sagt, soweit wie möglich durch Zeichensprache zu unterstreichen. Ein Beispiel: »Sie können ein Buch vier Wochen (mit der Hand vier Finger zeigen) behalten und telefonisch (Hand ans Ohr) vier Wochen (mit der Hand vier Finger zeigen) verlängern.«

Wegen der Einbettung der Bibliothekseinführungen als »Exkursion« in den Lehrplan der AmkA-Orientierungskurse wurde bei der folgenden Dokumentation des Führungsablaufs eine Form gewählt, die sich an den Stoffverteilungsplan des AmkA für diese Kurse anlehnt.

*Curriculum Exkursion: Benutzung der öffentlichen Bibliothek*

<b>Thema</b>	<b>Inhalt</b>	<b>Lernziele</b>	<b>Unterrichtsmaterial</b>	<b>Zeit in Ustd.</b>
1. Vorbereitung des Bibliotheksbesuchs	– noch offen und in Planung –			Ca. 45 Minuten
<b>Thema</b> Benutzung der öffentlichen Bibliothek	<b>Inhalt</b> Einstieg: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrüßung</li> <li>• Bibliotheken im Herkunftsland</li> <li>• Erwartungen an Stadtreisbibliothek</li> </ul>	<b>Lernziele</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Teilnehmer berichten über ihre Bibliothekserfahrungen im Herkunftsland und formulieren ihre Erwartungen an die Stadtreisbibliothek, um die folgenden Informationen besser einordnen zu können.</li> </ul>	<b>Unterrichtsmaterial</b> Würfel mit Farbfotos von verschiedenen Tätigkeiten in Bibliotheken (Buch aussuchen, Zeitung lesen, Deutsch lernen usw.)	<b>Benötigte Zeit</b> Ca. 10 Minuten
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebote der Stadtreisbibliothek Gallus, vor allem Deutschlern-Medien und dazugehörige Selbstlernplätze, Bücher in der Herkunftsprache, AudioKassetten und AudioCD, CD-ROM, Zeitungen und Zeitschriften</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Teilnehmer lernen bei einem Rundgang die Angebote der Stadtbücherei im Allgemeinen und der Stadtreisbibliothek im Besonderen kennen: z. B. Bücher in der Herkunftsprache, AudioKassetten und AudioCD, CD-ROM, Zeitschriften und Zeitungen (z. T. auch in der Herkunftsprache), Deutschlern-Medien und dazugehörige Selbstlernplätze, Internet, OPAC, Infrastruktur.</li> <li>• Die Teilnehmer orientieren sich in einem Suchspiel räumlich in der Stadtreisbibliothek, entdecken, wo für sie interessante Medien stehen und können diese dabei näher ansehen.</li> </ul>	Satz Bilderkarten mit Fotos der einzelnen Medien bzw. Medienarten für das Suchspiel	Ca. 30 Minuten

Thema	Inhalt	Lernziele	Unterrichtsmaterial	Zeit in Ustd.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalitäten der Anmeldung, Ausleihe, Rückgabe</li> <li>Die Stadtbücherei als Bibliothekssystem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Teilnehmer verbuchen mit Unterstützung der Bibliothekarin die im Suchspiel gefundenen Medien, um den Verbuchungsvorgang sowie die Benutzung und Ausleihbedingungen der Stadtbücherei kennenzulernen.</li> <li>Die Teilnehmer lernen die Anmeldebedingungen der Stadtbücherei kennen, um einen Benutzungsausweis beantragen zu können.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Musterausweis</li> <li>Würfel mit Farbfotos von den Gegenständen, die zur Anmeldung benötigt werden (z. B. Pass, Meldebestätigung) sowie Fotos von der Stadtbücherei als Bibliothekssystem (z. B. Karte mit Bibliotheksstandorten)</li> <li>Anmeldekärtchen</li> <li>Informationsmaterial über die Stadtbücherei</li> </ul>	Ca. 20 Minuten
	<ul style="list-style-type: none"> <li>OPAC-Recherche: Verfasser, Titel- oder sachthematische Suche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Teilnehmer erlernen anhand von Erklärungen und Übungsaufgaben, den OPAC (elektronischen Benutzerkatalog) bei der Suche nach einem Medium einzusetzen</li> </ul>	Bunte Suchkarten mit OPAC-Suchaufgaben	Ca. 25 Minuten
	<p><b>Fakultativ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Internetterminal: Nutzungsbedingungen Umstellung einer Suchmaschine (z. B. Google) auf die Herkunftssprache Recherche nach einem Thema in der Herkunftssprache</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Teilnehmer lernen die Nutzungsbedingungen für das Internetterminal kennen und erlernen, das Terminal bei der Suche nach herkunftssprachlichen Informationen zu einem Thema einzusetzen</li> </ul>		Ca. 15 Minuten
	<p><b>Abschluss:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vergleich der Bibliotheken im Heimatland und in Frankfurt</li> <li>Verabschiedung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Teilnehmer vergleichen die Bibliothekserfahrung im Heimatland mit der Frankfurter Stadtbücherei, um dadurch die Stadtbücherei als Bibliothekssystem zu verstehen.</li> </ul>		Ca. 5 Minuten
3. Nachbereitung des Bibliotheksbesuchs	– noch offen und in Planung –			<b>Zeit in Ustd</b>

## Schulung der Orientierungskurs-Trainer

Die Orientierungskurs-Trainer spielen bei der Bibliothekseinführung eine wichtige Rolle, weil sie die Erläuterungen der Bibliothekarin übersetzen. Je besser sie in und über Bibliotheken Bescheid wissen, um so eher können sie diese Rolle ausfüllen. Deshalb wurde in das Fortbildungsprogramm des AmkA für die Orientierungskurs-Trainer ebenfalls eine Einheit »Bibliothek« aufgenommen, die am 2.5.2002 zum ersten Mal stattfand. Sie bestand aus einer Exkursion, die eine Besichtigung und Führung in der Zentralbibliothek umfasste sowie eine Unterrichtseinheit in der Stadtteilbibliothek Gallus. Dadurch wurden die unterschiedlichen Funktionen von Zentralbibliothek und Stadtteilbibliothek transparent gemacht, Grundwissen über Bibliotheken vermittelt und die Orientierungs-Trainer mit den Angeboten der »Internationalen Bibliothek« sowie dem Führungskonzept in der Stadtteilbibliothek Gallus vertraut gemacht.

## Stand des Projektteils »Modellhafte Bibliothekseinführung«

Inzwischen ist die Zusammenarbeit mit dem AmkA Teil des Alltags in der StB Gallus. Seit Eröffnung der »Internationalen Bibliothek« fanden für die Orientierungskurse des AmkA 13 Einführungen mit insgesamt 60 Teilnehmern statt. Zudem stellt die Bibliothek einen Unterrichtsraum für türkische Orientierungskurse. Zwischen November 2001 und August 2002 fanden in der StB Gallus insgesamt sieben solcher Kurse statt, weitere drei sind bereits fest terminiert. Diese Kurse sind ebenfalls in das Bibliothekseinführungs-Programm integriert.

Wie wichtig die Gastgeberfunktion für das Image der Bibliothek bei der Zielgruppe ist, zeigt die Tatsache, dass das Bibliothekspersonal eingeladen wird, wenn der Kurs ein Abschiedsfest macht, oder dass Silke Schumann als Leiterin der Bibliothek unbedingt mit auf das Abschlussgruppenfoto des Kurses soll. Die Bindung an die Bibliothek beruht auf der Kombination zwischen Gastgeberfunktion und der Wirkung der Bibliothekseinführung, bei der die Bibliothekarin als Person in Erscheinung tritt und wahrgenommen wird. Die alleinige Funktion der Bibliothek als Anbieter von Räumen für Kurse kann dies nicht leisten.

Im Implementierungszeitraum wurde das Konzept über die vorgenannten AmkA-Kurse hinaus auch an Gruppen erprobt, die ohne Übersetzer zurechtkommen mussten. Hier ist vor allem an eine multiethnische Gruppe des Frauenprojekts Gallus/Lehrerkooperative e.V. zu denken, die im Rahmen des auch vom AmkA mitgetragenen Projektes »Mama lernt Deutsch – Papa auch«<sup>156</sup> mit sechs Teilnehmerinnen in die Bibliothek kam. Hierbei wurde deutlich, dass große Teile des Konzeptes auch auf Gruppen dieses Zuschnitts übertragbar sind, sofern geringe Deutsch-Grundkenntnisse vorhanden sind. Die sprachlichen Erläuterungen noch stärker auf diesen

Gruppentyp hin zuzuschneiden und weiterzuentwickeln, wird einer der nächsten Schritte sein, eine der Ideen für die Zeit nach dem Ende der Implementierungsphase des Bertelsmann-Projektes.

### **Zusammenfassung/Auswertung**

Zwischen dem 5. März und dem 30. August 2002 fanden im Rahmen des Projektes »Die internationale Bibliothek« für die Zielgruppe 19 Bibliothekseinführungen für 137 Teilnehmer statt; davon seit Eröffnung der »Internationalen Bibliothek« am 23. April (inkl. der drei Kurzführungen am 23.4.) 15 Bibliothekseinführungen mit 111 Teilnehmern.

#### **Institutionen**

Der größte Teil der Bibliothekseinführungen fand im Rahmen der Orientierungskurse des Amtes für Multikulturelle Angelegenheiten statt: 17 Führungen für 86 Teilnehmer.

Bislang haben insgesamt 30 AmkA-Orientierungskurse stattgefunden, sodass wir über die Hälfte aller Kurse in der Stadtteilbibliothek Gallus im Rahmen der Implementierungsphase geführt haben.

Darüber hinaus nahmen zwei Deutschkurse des Bildungszentrums des hessischen Handels mit zusammen 35 Teilnehmern an einer Bibliothekseinführung in der StB Gallus teil, an einer weiteren das Frauenprojekt Gallus/Lehrerkooperative e.V. im Rahmen des auch vom AmkA mitgetragenen Projektes »Mama lernt Deutsch – Papa auch« mit sechs Teilnehmerinnen.

Die Praktikantin Julia Schütz evaluierte die Bibliothekseinführungen anhand eines Fragebogens.<sup>157</sup>

#### **Multiplikatorenschulungen/Multiplikatoreneinführungen**

Für die Orientierungskurs-Trainer veranstaltete die Stadtbücherei (Zentrale Erwachsenenbibliothek in Zusammenarbeit mit Stadtteilbibliothek Gallus) am 2.5.2002 eine Schulung. Am 28. Mai besichtigte eine Gruppe von acht Frankfurter Grundschullehrerinnen die Stadtteilbibliothek Gallus.

*Führungen vor dem 23.4.2002 (Eröffnung der »Internationalen Bibliothek«)*

Datum	Institution	Teilnehmerzahl	Herkunftssprache der geführten Gruppe	Sprache der Führung	Eingang in Evaluierung Schütz
5.3.2002	AmkA	3	Türkisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Nein
7.3.2002	AmkA	8	Englisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Nein
8.3.2002	AmkA	7	Afghanisch und Persisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Nein
12.3.2002	AmkA	8	Spanisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Nein

*Führungen nach dem 23.4.2002*

Datum	Institution	Teilnehmerzahl	Herkunftssprache der geführten Gruppe	Sprache der Führung	Eingang in Evaluierung Schütz
23.4.2002	AmkA	18	3 Kurzführungen für 3 Kurse (Spanisch, Russisch, Türkisch)	Herkunftssprache mit Übersetzung	Nein
22.5.2002	AmkA	3	Russisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Nein
28.5.2002	Bildungszentrum des hessischen Handels	35	v. a. Russisch (Aussiedler und Kontingentflüchtlinge)	Deutsch	Nein
29.5.2002	AmkA	8	Spanisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Ja
31.5.2002	AmkA	11	Türkisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Ja
5.6.2002	Frauenprojekt Gallus/ AmkA – Projekt »Mama lernt Deutsch – Papa auch«	6	Verschieden	Deutsch	Ja (getrennte Auswertung)
5.6.2002	AmkA	2	Serbisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Nein
28.6.2002	AmkA	4	Türkisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Ja

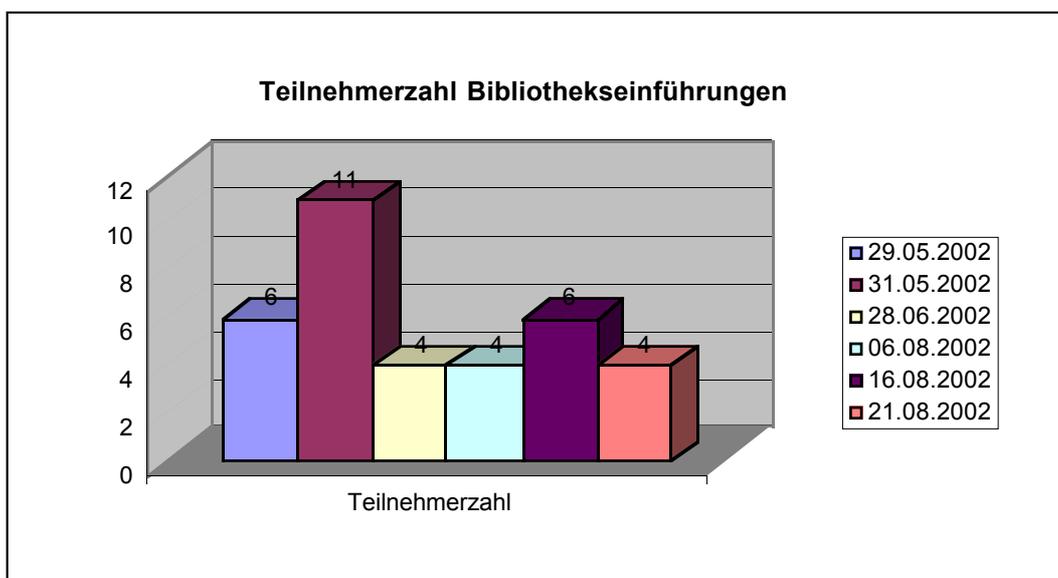
Datum	Institution	Teilnehmerzahl	Herkunftssprache der geführten Gruppe	Sprache der Führung	Eingang in Evaluierung Schütz
6.8.2002	AmkA	5	Türkisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Ja
15.8.2002	AmkA	2 (+ 2 Kinder)	Spanisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Ja
16.8.2002	AmkA	6	Persisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Ja
21.8.2002	AmkA	4	Türkisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Ja
29.8.2002	AmkA	7	Spanisch	Herkunftssprache mit Übersetzung	Nein

#### *Multiplikatorenführungen und Multiplikatorenschulungen*

Datum	Institution	Teilnehmerzahl	Art der Bibliothekseinführung
3.5.2002	AmkA	Ca. 15	Trainerschulung
28.5.2002	Staatliches Schulamt	Ca. 8	Grundschulreferendarinnen

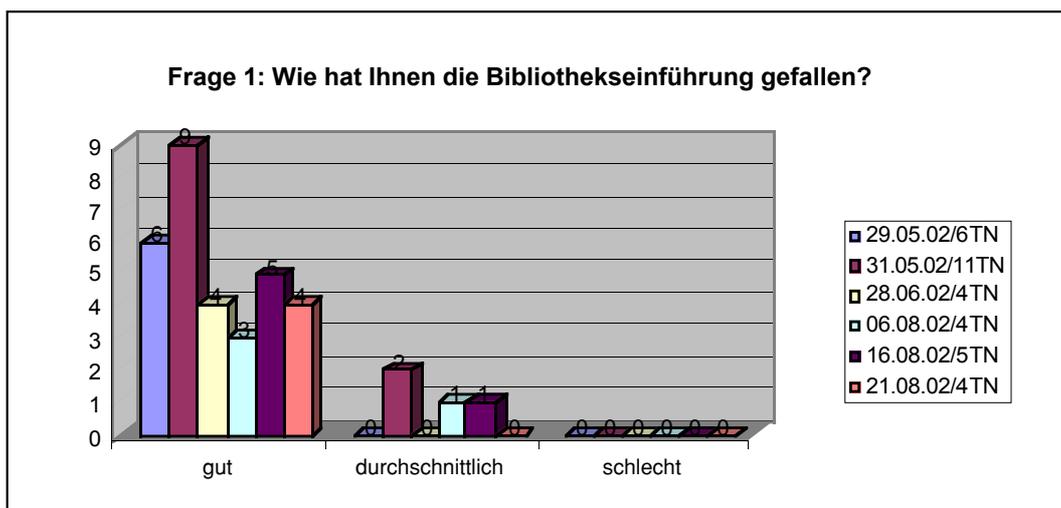
#### **Evaluierung der Bibliothekseinführungen für Orientierungskurse<sup>158</sup>**

Insgesamt wurden bei sechs Bibliothekseinführungen die Teilnehmer nach ihrer Meinung befragt. Dabei beantworteten 35 Orientierungskursteilnehmer den Fragebogen zur Bibliothekseinführung in der Stadtteilbibliothek Gallus.



Der Fragebogen (Anlage 22) enthält bewusst keine persönlichen Daten, um den Teilnehmern nicht das Gefühl der Kontrolle zu vermitteln. Aus diesem Grund können keine Angaben zum Alter, Geschlecht, Familienstand oder Beruf gemacht werden. Der Fragebogen ist sehr einfach gestaltet und versucht, ohne komplizierte Formulierungen oder Fragestellungen auszukommen. Mit Hilfe der Übersetzung durch die Orientierungskurs-Trainer wurden die Fragebögen am Ende der Bibliothekseinführungen von den Teilnehmern beantwortet. Die Teilnehmer wurden an dieser Stelle darum gebeten, ein kritisches Feedback abzugeben, damit die Bibliothekseinführung optimiert und verbessert werden kann.

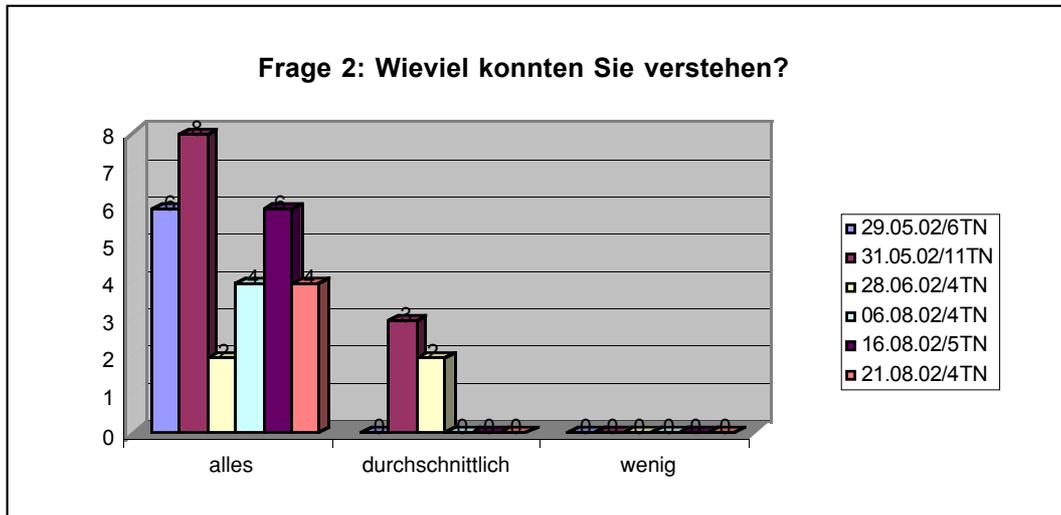
Frage 1 zielt auf den Gesamteindruck der Teilnehmer ab: Wie hat Ihnen die Bibliothekseinführung gefallen? Als Antwortmöglichkeiten sind drei »Smilies« vorgegeben: ein lachendes, ein neutrales und ein trauriges Gesicht. Die drei »Smilies« stehen für folgende Bewertungen: gut bzw. alles, durchschnittlich und schlecht bzw. wenig. Das Ergebnis der ersten Frage ist sehr deutlich: Von 35 Teilnehmern bewerten 31 Teilnehmer die Bibliothekseinführung als gut. Nur vier Teilnehmer geben an, die Bibliothekseinführung habe ihnen eher durchschnittlich gefallen. Kein Teilnehmer beurteilt die Bibliothekseinführung schlecht.



Dieses Ergebnis ist überdurchschnittlich gut, was durchaus daran liegen könnte, dass die Teilnehmer das neue Angebot generell zu schätzen wissen und es aus diesem Grund für gut bewerten. Des Weiteren fehlt vielen Teilnehmern der direkte Vergleich zu anderen Bibliothekseinführungen.

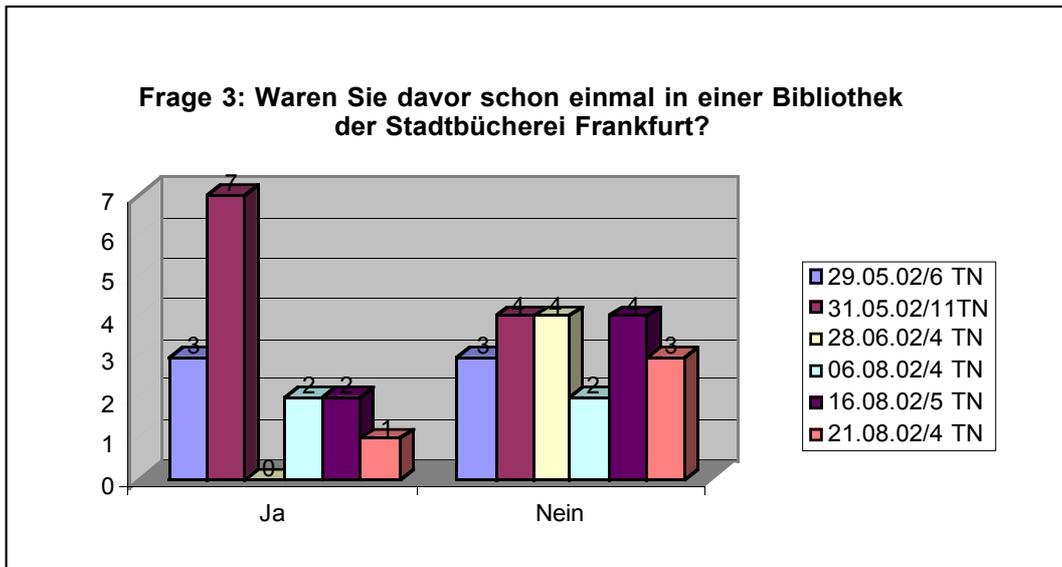
Frage 2 bezieht sich auf die sprachliche Übersetzung des Inhalts: Wie viel konnten Sie verstehen? Sie zielt nicht darauf ab, ob inhaltlich alles verstanden wurde, sondern auf die Probleme bei der Übersetzung während der Bibliothekseinführung. Möglicherweise ist der Eindruck entstanden, der Orientierungskurs-Trainer habe weniger übersetzt als Silke Schumann während der Einführung erzählt hat. Diese

Vermutung bestätigt sich nicht. Insgesamt geben 30 Teilnehmer an, alles verstanden zu haben. Nur fünf Teilnehmer geben an, nur durchschnittlich viel verstanden zu haben.

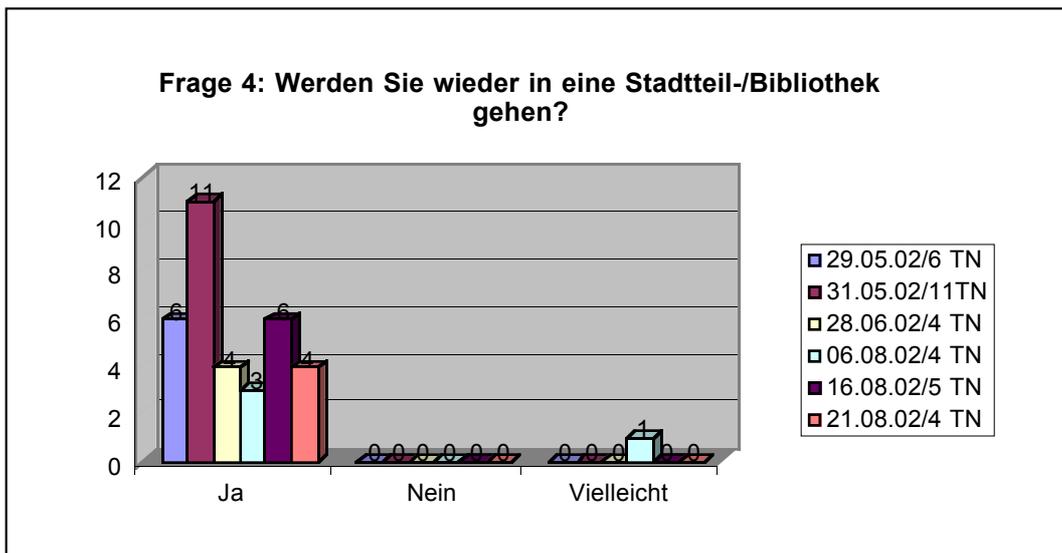


Bei der Führung vom 31.5.2002 geben drei Teilnehmer an, nur durchschnittlich viel verstanden zu haben. Dies entspricht über einem Viertel der Teilnehmer der Führung, was sich dadurch erklären lässt, dass an diesem Tag zwei Orientierungskurs-Trainer die Führung dieser relativ großen Gruppe übersetzt haben. Diese »doppelte« Übersetzung sorgte für Überschneidungen in der Übersetzung und für leichte Verwirrungen der Teilnehmer.

Frage 3 gibt Aufschluss darüber, wie viele der Teilnehmer zuvor schon eine Bibliothek der Stadtbücherei Frankfurt am Main besucht haben: Waren Sie davor schon einmal in einer Bibliothek der Stadtbücherei Frankfurt? 15 Teilnehmer waren schon einmal in einer Frankfurter Bibliothek, 20 Teilnehmer kamen im Rahmen des Orientierungskurses zum ersten Mal in eine Bibliothek der Stadtbücherei Frankfurt am Main.



Interessant wird dieses Ergebnis im Zusammenhang mit den Antworten auf Frage 4: Werden Sie wieder in eine Stadtteil-/Bibliothek gehen? Insgesamt 34 Teilnehmer beantworten diese Frage mit einem »Ja« Nur ein Teilnehmer ist sich nicht sicher und antwortet mit »vielleicht«. Die Bibliothekseinführung im Gallus hat demnach maßgeblich dazu beigetragen, dass die Teilnehmer den Nutzen der Frankfurter Bibliotheken für sich erkannt haben.



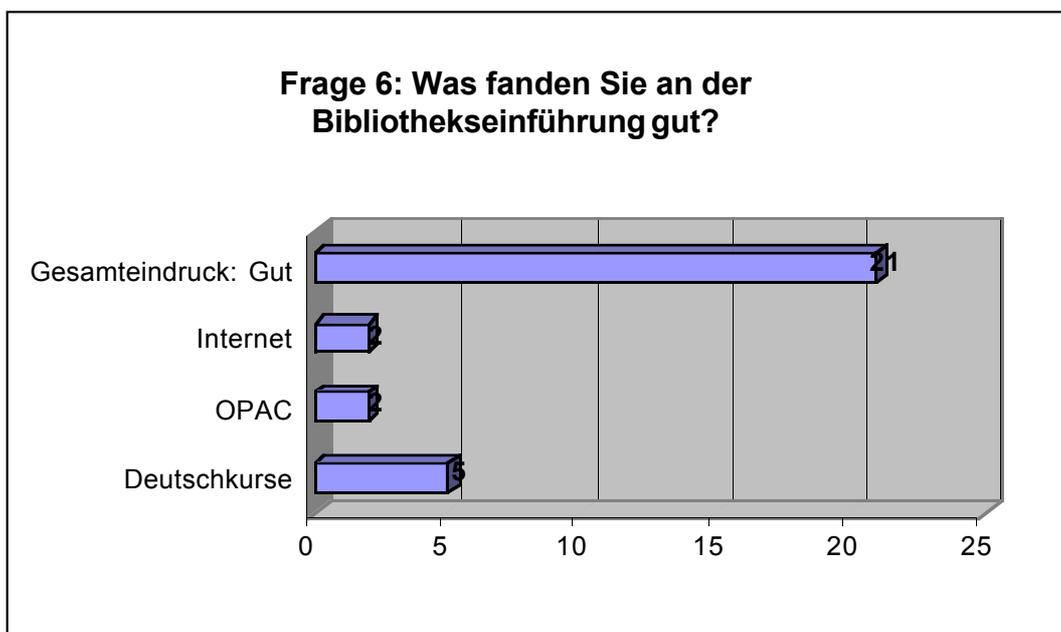
Dieses Ergebnis sollte jedoch nicht überbewertet, sondern eher als eine Art Absichtserklärung verstanden werden. Ob wirklich alle 34 Teilnehmer wieder eine Bibliothek besuchen werden, bleibt somit offen.

Die Auswertungen der Fragen 5 und 6 kann aufgrund von Sprachbarrieren nicht vollständig vorgenommen werden. Bei der Übersetzung der Antworten der über-

wiegend türkischen Orientierungskurse sowie die des spanischen Orientierungskurses halfen die Orientierungskurs-Trainer. Die Übersetzung der Antworten des arabischsprachigen Kurses muss noch geklärt werden.



Der Großteil der Teilnehmer konnte keine negativen Elemente der Bibliothekseinführung aufführen. Die Entfernung zum Wohnort, die zwei Teilnehmer kritisieren, lässt sich vonseiten der Stadtbücherei Frankfurt am Main nur bedingt beheben.<sup>159</sup> Echte Kritikpunkte sind der zu geringe und veraltete Bestand an türkischer Literatur, den insgesamt sechs Teilnehmer bemängeln, die zu kompakte PC-Einführung (zwei Teilnehmer) und die Öffnungszeiten der Stadtteilbibliothek (ein Teilnehmer). Ein Teilnehmer wünscht sich einen Getränkeautomat in der Bibliothek.



Die Frage 6 führt einzelne Aspekte der Bibliothekseinführung auf, die den Teilnehmern besonders gut gefallen haben. 21 Teilnehmer beurteilen die gesamte Bibliothekseinführung mit gut. Fünf Teilnehmer geben den Deutschkursen (an Selbstlernplätzen) ein »Extra-Plus«. Je zwei Teilnehmer beurteilen die Interneteinführung bzw. die OPAC-Einführung mit gut.

#### Fazit

Die Bibliothekseinführungen für die Zielgruppe haben sich ohne Abstriche bewährt. Weniges kann verbessert werden, im Großen und Ganzen sind die Ziele jedoch erfüllt: Die Teilnehmer lernen die Bibliothek und ihre Angebote kennen, fühlen sich willkommen und erklären, dass sie gerne wiederkommen werden.

Obwohl die Bibliothekseinführung zusammen mit dem AmkA und als Teil der Orientierungskurse konzipiert wurde, ist ihr Modellcharakter die Basis dafür, die Einführung auch auf Gruppen anderen Zuschnitts anzuwenden. Insofern ist das Ziel erreicht, im Rahmen der Implementierung zum Internationalen Bibliotheksstipendium eine modellhafte Bibliothekseinführung zu konzeptionieren, die sowohl pädagogischen Ansprüchen als auch den Anforderungen der Zielgruppe gerecht wird.

## 6.4 Selbstlernplätze

Als qualitativ neues Angebot wurden nach dem Vorbild der *Adult Learning Centers* der Queens Library vier Selbstlernplätze eingerichtet. Dazu wurden CD-/Kassettenrekorder mit Kopfhörern erworben, die es den Sprachkurs-Teilnehmern erlauben, in der Bibliothek zu lernen. Ein wesentliches Argument für die Einrichtung der Selbstlernplätze war die Tatsache, dass das Gallusviertel dadurch gekennzeichnet ist, dass sich hier bevorzugt neu zugezogene Migranten niederlassen. Diese Neufrankfurter, die die Deutsche Sprache erlernen, versucht das AmkA mittels der Sprach- und Orientierungskurse zu erreichen. Das Gallusviertel ist überdies derjenige Stadtbezirk Frankfurts, der den größten Anteil an kleinen Wohnungen hat: 80 Prozent der Wohnungen sind kleiner als 50 m<sup>2</sup>, die durchschnittliche Größe beträgt 54 m<sup>2</sup>, der niedrigste Wert aller 47 Ortsteile Frankfurts, in denen die Wohnungen im Durchschnitt knapp 68 m<sup>2</sup> groß sind.<sup>160</sup> Es ist folglich davon auszugehen, dass die Wohnsituation der Migranten im Allgemeinen davon geprägt ist, dass viele Personen in klein geschnittenen Zweizimmerwohnungen wohnen. Die Bibliothek kann hier einen Ausgleich bieten: In relativ ruhiger Atmosphäre und mit beratendem und Hilfestellung gebenden Personal kann der Sprachkurs bearbeitet werden.

Insbesondere für Mütter mit kleinen Kindern ist das Angebot attraktiv: Die Kinder können sich in der Zeit, in der die Mutter lernt, in der Spiel- und Lesecke aufhalten, das Medienangebot für Kinder und Jugendliche nutzen und mit anderen spie-

len. In den nächsten Monaten ist die Einrichtung eines Multimedia-PC im Rahmen des in 2000 angelaufenen Projektes »Verkabelung und Ausstattung der Stadtteilbibliotheken mit modernen Kommunikationsmitteln« geplant. Sobald dieser in der StB Gallus den Kunden zur Verfügung steht, kann über den Kauf von multimediale DaF-Sprachkursen und Alphabetisierungs-Software nachgedacht werden.

### **Evaluierung der Selbstlernplätze**

Für die Evaluierung der Nutzung der Selbstlernplätze haben wir einen Fragebogen entwickelt (Anlage 23), der einfach gestaltet die Zufriedenheit mit dem neuen Angebot ausloten sollte. Leider beschränkt sich die bisherige Nutzung des Deutschlern-Angebots auf das Ausleihen der Sprachkurse – im Implementierungszeitraum von Ende April bis Ende August sind die Kassettenrekorder noch nicht genutzt worden. In den Bibliothekseinführungen sind sie stets wie auch am Eröffnungsfest ausführlich vorgestellt worden. Warum die Selbstlernplätze bzw. vielmehr die Kassettenrekorder, nicht genutzt werden, kann auf folgende Punkte zurückzuführen sein:

- Der Implementierungszeitraum könnte zu kurz gewesen sein, um ein neues Angebot ohne gesonderte massive Bewerbung bekannt zu machen und zur Nutzung zu animieren.
- Die Öffnungszeiten der StB Gallus sind kurz und unregelmäßig. Beispielsweise ist die Bibliothek nur an einem Vormittag geöffnet und somit für die große Zielgruppe der Mütter nur schwer zu nutzen.
- Es fehlen bisher mehrsprachige Beschriftungen der Selbstlernplätze und die Kennzeichnung im Leitsystem, sodass fremdsprachige Leser, die nicht an einer Bibliothekseinführung teilgenommen haben, möglicherweise die Selbstlernplätze als solche nicht erkennen.
- Zeitweise hielt sich häufig eine verwahrloste und psychisch verwirrte Leserin bei den Deutschlern-Plätzen auf, durch die potenzielle Benutzer u. U. abgeschreckt wurden. Derzeit besteht dieses Problem nicht, es könnte jedoch jederzeit wieder auftreten.

Eine Nutzung der Selbstlernplätze lässt sich möglicherweise durch folgende Veränderungen erzielen:

- mehrsprachige Beschilderung/Leitsystem: Englisch, Türkisch, Französisch, Spanisch, Arabisch
- Pinnwand-Nutzung: Aushänge von Deutschlern-Kursen, Institutionen; verstärkte Nutzung als »Schwarzes Brett« rund um das Thema »Deutsch lernen – Deutsch lehren«, z. B. Angebote für Sprachtandems, Aushänge einschlägiger Fachbuchhandlungen, Kursangebote der kooperierenden Deutschlehr-Institute etc.

Weitere Möglichkeiten, die derzeit aufgrund der Personalsituation nicht umsetzbar sind:

- Treffen für Selbstlerner, z. B. jeden Dienstag und Donnerstag um 17.30 Uhr zum gemeinsamen Lernen mit anderen. Es könnten auch Vormittagstermine für Mütter angeboten werden. Die Termine könnten zwar nicht unter direkter (fachlicher) Anleitung, aber mit organisatorischer Unterstützung der Bücherei stattfinden. Es böte sich an, solche Terminangebote in Orientierungskursen bekannt zu geben.
- Ein Angebot Konversation in moderierter Runde könnte z. B. ein Mal im Monat unter dem Motto »Wir sprechen Deutsch« stattfinden.
- Termine solcher Angebote sollten in der Presse bekannt gegeben und die Termine in den Veranstaltungskalender aufgenommen werden. Werbung/Pressemitteilungen in Migrantenzeitenungen, wie »Toplum« sind sinnvoll, ebenfalls die Auslage von Flyern, z. B. im AmkA.
- Newsletter einrichten, um Informationen für Nutzer der Selbstlernplätze zu verschicken. Dazu könnten in den Orientierungskursen Listen ausgegeben werden, um E-Mail-Adressen zu sammeln.

## Fazit

Die Selbstlernplätze sind bislang noch nicht genutzt worden. Mögliche Gründe sind vor allem in der Neuartigkeit des Angebots und in der Kürze der Zeit zu suchen. Trotz der bisherigen Nichtnutzung sind wir davon überzeugt, dass die Einrichtung der Selbstlernplätze ein Schritt in die richtige Richtung ist und dass es vor allem die Neuartigkeit des Angebots und die bisherige Form der Bewerbung/Beschriftung sind, die die Kunden noch zögern lässt, die Selbstlernplätze zu nutzen. Es wird daher eine der Aufgaben für die Zeit nach Abschluss des Bertelsmann-Projektes sein, die Ideen zur Bekanntmachung und Nutzung der Selbstlernplätze anzugehen und umzusetzen.

## 6.5 Linksammlung »Türkisch in Frankfurt«

Um eine virtuelle Entsprechung des Angebotes vor Ort im Internet zu bieten, wurde die Einrichtung einer Webseite oder Ähnliches angedacht. Da das AmkA über eine umfangreiche Linksammlung für die Zielgruppe verfügt und bereits einige WWW-Angebote z. B. für Türken existieren, ist die Idee geboren worden, eine deutsch und türkisch annotierte Linksammlung zum Thema »Türkisch in Frankfurt« auf der Webseite der StB Gallus zu verankern. Hierbei stand die Grundidee des WorldLinQ-Portals der Queens Library Pate, zu Pilotzwecken zunächst beschränkt auf den Themenbereich Türkisch und lokal auf Frankfurt bezogen.

Für die Recherche nach geeigneten URL und Webseiten haben wir auf die Kontakte zu Kooperationspartnern zurückgegriffen. Sowohl Privatpersonen als auch Institutionen in Frankfurt am Main wurden angeschrieben und über das Projekt und sein Ziel informiert, gleichzeitig haben wir um Nennung von URLs zum Thema »Türkisch in Frankfurt« gebeten. Bei der Recherche stellte sich heraus, dass es noch sehr wenige Angebote zum Thema »Türkisch in Frankfurt« gibt, die sich für die Homepage der Stadtbücherei eignen, deswegen wurde die Liste erweitert um Links auf Seiten, die keinen expliziten Bezug zu Frankfurt haben, jedoch im für Bibliotheken relevanten Kontext Informationsbeschaffung von Interesse sind.

Die Nennungen wurden im Wesentlichen von der Praktikantin Julia Schütz recherchiert und auf ihre Tauglichkeit untersucht; nicht jede genannte Website war dazu geeignet, auf der Homepage der Stadtbücherei veröffentlicht zu werden. Gemeinsam haben wir für diejenigen Links, die auf die Webseite gestellt werden sollten, die Annotationstexte erstellt und über private Kontakte die türkischen Übersetzungen erhalten. Folgende Liste stand ab April 2002 zur Veröffentlichung auf der Webseite der StB Gallus zur Verfügung:

Name der Seite/URL	Annotation deutsch	Annotation türkisch
Amt für Multikulturelle Angelegenheiten, <a href="http://www.stadt-frankfurt.de/amka">http://www.stadt-frankfurt.de/amka</a>	Die Homepage vom Amt für multikulturelle Angelegenheiten der Stadt Frankfurt am Main. Hier finden Sie neben vielen Links zu türkischen Webseiten auch hilfreiche Adressen und weiterführende Kontaktpersonen in Frankfurt am Main. Die Homepage kann in türkischer Sprache erkundet werden.	Frankfurt'daki Kültürel Çeşitlilik Dairesi'nin internet sayfası. Burda türk websitelerine linker, Frankfurt'taki yardım adresleri ve yetkilileri sunuluyor. Bu sayfa türçe'den de açılıyor.
Arama, <a href="http://www.arama.com">http://www.arama.com</a>	Eine türkische Suchmaschine mit Zusatzfunktionen: SMS versenden oder einen E-Mail-Account einrichten sind möglich!	Türkiye'nin en kapsamlı arama motoru! Hem değişik kategorilerden aramalar yapabilirsiniz hemde servislerinden faydalanabilirsiniz, online sohbet, SMS, MP3, alışveriş, forum, döviz kurlari v. s.

Buelten, <a href="http://www.buelten.de">http://www.buelten.de</a>	Monatlich erscheinendes Internetmagazin für Türken. Informiert über Politik und Vereine, Ausländerbeauftragte und Ausländerbeiräte. Bietet einen Veranstaltungskalender und eine umfassende Linkliste zum Thema Migration. Ist sowohl in türkischer als auch in deutscher Sprache verfasst.	Türklere her ay yayınlanan bir internet dergisi. Politika, dernekler, yabancılar görevlisi ve yabancılar konseyi hakkında bilgiler veriyor. Etkinlik takvimi ve migrasyon konusunu içeren linklistesi bulunuyor. Bu sayfa hem türkçe hem almanca hazırlanmıştır.
Hürriyet, <a href="http://www.hurriyetim.com.tr">http://www.hurriyetim.com.tr</a>	Türkische Zeitung die über das aktuelle Tagesgeschehen Wirtschaft, Politik und Sport informiert.	Türk Hürriyet gazetesini bu internet sayfasından okuyun.
Milliyet, <a href="http://www.milliyet.com.tr">http://www.milliyet.com.tr</a>	Türkische Zeitung. Informiert über das aktuelle Tagesgeschehen, Wirtschaft, Politik und Sport.	Türk Milliyet gazetesini bu internet sayfasından okuyun.
Ntv türkisch, <a href="http://www.ntv.com.tr">http://www.ntv.com.tr</a>	Diese Homepage liefert aktuelle Nachrichten aus aller Welt.	Bu sayfa tüm dünyadan güncel haberler içeriyor.
Pandora, <a href="http://www.pandora.com.tr">http://www.pandora.com.tr</a>	Türkische Bücher im Netz	Bu sayfada tüm türkçedeki kitapları, ingilizcedeki kitapları, Türkiye'deki okul kitapları, bulamadığınız, akademik kitapları ve bilgisayar kitapları bulabilirsiniz.
Toplum, <a href="http://www.hessen-toplum.de">http://www.hessen-toplum.de</a>	Hessen Toplum. Regional, Hessisch, aber türkisch! Kostenlose monatliche Informations-Zeitung. Fast ausschließlich in türkischer Sprache.	Hessen toplum. Hessen'deki türklerin her ay yayınladığı ücretsiz gazeteden bilgi edinebilirsiniz.

<p>Türkkitabevi, <a href="http://www.tuerkkitabevi.com">http://www.tuerkkitabevi.com</a></p>	<p>Die Homepage eines Frankfurter Buchladens. Hier können Sie Bücher direkt im Internet bestellen.</p>	<p>Frankfurt'daki olan kitabevi bu internet sayfasından sipariş ettiğiniz kitapları evinize ulaştırıyor.</p>
<p>Turkdunya, <a href="http://www.turkdunya.de">http://www.turkdunya.de</a></p>	<p>Turkdunya.de – das türkische Portal. Auf dieser Homepage finden Sie alles! Informationen zum aktuellen Tagesgeschehen, Finanztipp, Chats, Foren, Spiele, Horoskope, Lotto, Stellenangebote, digitale Postkarten, SMS, Kleinanzeigen, türkische Bücher u.v.m. Die Homepage kann in deutscher oder türkischer Sprache erkundet werden.</p>	<p>Turkdunya.de – Türk portali. Bu sayfada herşey var! Güncel bilgiler, finans bilgileri, chat, forumlar, oyunlar, astroloji, Lotto, seri ilanları, türk kitapları v. s. Bu sayfa hem almanca hem türkçe açılıyor.</p>
<p>Turkinfo, <a href="http://www.turkinfo.de">http://www.turkinfo.de</a></p>	<p>Auf dieser Homepage finden Sie eine Übersicht aktueller Berichte aus der türkischen und deutschen Presse, türkische und deutsche Bücher, Berufsinformationen, Informationen zur Akademie der türkischen Gemeinde e. V., Börsenberichte und eine ausführliche Link-Sammlung deutscher und türkischer Homepages zu den Themengebieten: Wissen, Beruf und Computer.</p>	<p>Bu websitesinde türk ve alman basınından tüm güncel konular, türkçe ve almanca kitaplar, meslek ve iş hakkında bilgiler, »Akademie der türkischen Gemeinde e.V.« hakkında bilgiler, borsa bilgileri ve alman ve türk websitelerinin linklisteleri bulunuyor.</p>

Die Eingabe der türkischen Texte über das Redaktionstool SIX-CMS, mit dem die Webseiten der Stadtverwaltung Frankfurt am Main gestaltet werden, stellte sich als Problem heraus. Zunächst musste mit dem für die Einrichtung und Pflege der städtischen Homepage verantwortlichen Online-Büro des Amtes für Informations- und Kommunikationstechnik die neue Struktur der Webseite der StB Gallus geklärt und eingerichtet werden. Ziel war es, die Linkliste mit Annotationen unter einem einzigen Link mit der Überschrift »Linksammlung Türkisch in Frankfurt« zu hinterlegen, um die Seite nicht aufzublähen.

Bei der Eingabe der Links – Eingabe und Pflege der Seiten ist Aufgabe der Ämter – stellte sich heraus, dass die türkischen Sonderzeichen nicht abgebildet, sondern durch andere Zeichen ersetzt wurden und die Texte somit unverständlich wurden. Es ist aus technischen Gründen bislang nicht möglich, den türkischen Zeichensatz in das Redaktionstool einzugeben, sodass ab Anfang September die Linkliste nur mit den deutschen Annotationstexten im WWW zur Verfügung steht.

### **Fazit und Ausblick**

Die Linksammlung wurde im Rahmen des Projektes erstellt und über die Webseite der StB Gallus veröffentlicht. Die Recherche an sich stellte dabei das geringste Problem dar, größere Schwierigkeiten wirft neben der technischen Umsetzung die Pflege der Links in der Zukunft auf. Da die notwendigen Sprachkenntnisse in der Stadtbücherei Frankfurt am Main nicht vorhanden sind, muss auch für die weitere Pflege der Liste auf externe Kräfte zurückgegriffen werden. Insofern ist die Weiterführung der Linksammlung auf diesem Gebiet in Frage gestellt. Für die Zukunft ist denkbar, dass je nach Sprachkenntnissen im Hause die Linksammlung auf andere Bereiche ausgedehnt werden könnte, z. B. könnte eine Linksammlung zu Frankfurt für Neuzugezogene ausländische Erwachsene und Kinder entstehen. Hier müsste darauf geachtet werden, dass es zu keinen Überschneidungen mit der umfangreichen Linkliste des AmkA kommt, sondern dass die Stadtbücherei ein eigenständiges Angebot entwickelt, z. B. durch annotierte Links.

### **6.6 Mitarbeiterfortbildung »Dialog der Kulturen«**

Als eine zentrale spezifische Fähigkeit, die Mitarbeiter einer »Internationalen Bibliothek« benötigen, stellte sich – neben Sprachkenntnissen in den am meisten gesprochenen Herkunftssprachen – die interkulturelle Kompetenz heraus. Aus diesem Grund haben wir uns entschieden, eine Mitarbeiterfortbildung im Rahmen der Implementierung durchzuführen. Es bot sich an, auf ein finanziertes und daher für die Ämter kostenfreies Angebot des zentralen städtischen Personal- und Organisationsamt (POA) zurückzugreifen. Das POA bietet in seiner internen Fortbildungsbroschüre für städtische Mitarbeiter einen Workshop an unter dem Titel »Behörden und ausländische Bürger/innen – Vermitteln in Konflikten«. Das Seminar sollte auf seine Eignung hin für die bibliothekarische Arbeit im Rahmen des Projektes getestet werden.

Die Zielgruppe sind gemäß der Fortbildungsbroschüre Mitarbeiter, die im Publikumsbereich oder in interkulturellen Aufgabenstellungen arbeiten. Als Ziele werden genannt: »Die Teilnehmenden erweitern ihre soziale und interkulturelle Kompetenz. Sie kennen die Wirkung von Missverständnissen in interkulturellen Verhandlungs-

situationen und erarbeiten gemeinsam Strategien, um Eskalationen zu vermeiden oder zu mindern.« Inhalte sollen sein:

- Akzeptanz, Vorurteile
- kulturelle Unterschiede
- verbale/nonverbale Ausdrucksformen
- sprachliche Barrieren
- Rolle der Antragsteller und der Behördenmitarbeiter
- Reflexion des eigenen Verhaltens
- eigene Arbeitssituation/Stressfaktoren
- Deeskalationsstrategien.

Mit dem POA wurde vereinbart, den zweitägigen Workshop amtsbezogen zu besetzen (d. h. ausschließlich mit Mitarbeitern der Stadtbücherei) und ihn auf seine Tauglichkeit für die tägliche bibliothekarische Arbeit und auf die Zielsetzung, dem Erwerb von interkultureller Kompetenz, hin zu evaluieren. Es fand ein Vorgespräch statt, an dem der zuständige Mitarbeiter des POA, Herr Ortlepp, die Referentin Gudrun Nagel und von der Stadtbücherei Silke Schumann, Julia Schütz und ich teilnahmen. Da die Stadtbücherei Frankfurt am Main zwar ein städtisches Amt ist, sich aber nicht als Behörde im engen Sinn versteht, haben wir uns entschlossen, den Titel des Workshops in »Dialog der Kulturen – ein Seminar zur Förderung der interkulturellen Kompetenz« zu ändern – eine folgenschwere Entscheidung.

Über die Amtsinfoliste wurden alle Mitarbeiter des Hauses per E-Mail zur Teilnahme eingeladen und auf den Zusammenhang mit den Implementierungsmaßnahmen im Rahmen des Bertelsmann-Stipendiums hingewiesen.<sup>161</sup> Gleichfalls wurden in dieser Mail alle informiert, dass der POA-Workshop zugrunde liegt und dass nur der Titel abweicht. Neben mir nahmen die Mitarbeiterinnen der StB Gallus verpflichtend als Team der Pilotbibliothek »Die Internationale Bibliothek« an der Fortbildung teil. Ebenso zählte zum Teilnehmerkreis die Praktikantin Julia Schütz, die das Seminar von Anfang an betreute, begleitete und für diesen Abschlussbericht nach pädagogischen Kriterien evaluierte.<sup>162</sup> »Die pädagogische Evaluierung hat die Prüfung der Wirksamkeit von Bildungsmaßnahmen zum Gegenstand. (...) Die angewandte Forschung verfolgt mit ihren Ergebnissen das Ziel, den Anspruch einer Veränderung von Praxisfeldern erwachsen zu lassen.«<sup>163</sup>

## Das Thema

Die zunehmende Globalisierung und Multikulturalisierung unserer Lebensverhältnisse und unserer Arbeitswelt stellen vielfältige neue Anforderungen, auf die wir uns durch interkulturelles Lernen vorbereiten müssen. Durch ein interkulturelles Training soll die Fähigkeit im Umgang mit Menschen unterschiedlicher kultureller

Prägung gefördert werden. Die Fortbildung »Dialog der Kulturen – ein Seminar zur Förderung der interkulturellen Kompetenz« ist einer der ersten Schritte auf diesem Weg.

### **Die Zielgruppe**

Die Zielgruppe besteht aus Bibliotheksassistenten und Bibliothekaren aus allen Abteilungen der Stadtbücherei, die im Publikumsbereich mit Kunden unterschiedlicher ethnischer und kultureller Herkunft arbeiten, sowie aus Bibliothekaren, die bibliothekarische Dienstleistungen für eine multikulturelle Kundenschicht konzipieren und organisieren. Die Teilnehmerzahl wird im Vorgespräch auf 14 Personen festgelegt.

### **Die Zielsetzung**

Interkulturelles Lernen vermittelt interkulturelle Kompetenzen, die sich gliedern lassen in:

- Sachkompetenz (kulturspezifische/s Wissen und Kenntnisse)
- Sozialkompetenz (Fähigkeit im Umgang mit Menschen unterschiedlicher Herkunft)
- Selbstkompetenz (Selbstreflexion/Selbsteinschätzung des eigenen Verhaltens)
- Handlungskompetenz (Handlungsfähigkeit).<sup>164</sup>

Folgende konkrete Zielsetzungen für dieses Seminar haben Silke Schumann und Birgit Lotz festgelegt und in die Vorbesprechung eingebracht:

- Erweiterung der sozialen und interkulturellen Kompetenz
- Fähigkeit, kulturelle Unterschiede zu erkennen sowie Missverständnisse zu vermeiden, die auf unterschiedlichen kulturellen Orientierungen beruhen
- Sicherheit im täglichen Umgang mit Kunden unterschiedlicher ethnischer und kultureller Herkunft (Beratung/Ausleihe)
- Fähigkeit, bibliothekarische Angebote für eine multikulturelle Zielgruppe zu konzipieren und umzusetzen (Bestandsaufbau/Veranstaltungen).

### **Die Idee**

Die Fortbildung »Dialog der Kulturen« wird evaluiert. Die Evaluierung soll Aufschluss geben, inwieweit ein allgemeines Seminar zur Förderung der interkulturellen Kompetenz für die bibliothekarische Arbeit sinnvoll ist, welche Erwartungen die

Teilnehmer an dieses Seminar haben und ob tatsächlich ein Erwerb interkultureller Kompetenz stattfindet.

### **Die Dauer**

Die Evaluation erstreckt sich inklusive der Planungsphase über einen Zeitraum von ca. zwölf Wochen. Diese Zeit wird in drei Evaluationsphasen unterteilt:

Phase 1: Die Erwartungshaltung der Teilnehmer

Phase 2: Der Eindruck der Teilnehmer nach dem Seminar

Phase 3: Der Transfer in die Arbeitswelt

### **Die Methode**

Bei der Evaluierung des Seminars kamen zwei Methoden zum Einsatz:

- Schriftliche Befragung der Teilnehmer: Der Fragebogen besteht aus Multiple-Choice- und offenen Fragen. Multiple-Choice-Fragebögen bieten den Vorteil der größeren Objektivität, da durch standardisierte Fragen eine Vergleichbarkeit gegeben ist. Bei offenen Fragen kann der Befragte seine Meinung frei formulieren. Der Nachteil der Methode der schriftlichen Befragung ist, dass es zu keiner direkten Interaktion zwischen dem Befragten und dem Interviewer kommt.
- Die Fremdbeobachtung bzw. die teilnehmende Beobachtung erfasst Daten durch die Beobachtung des Verhaltens anderer Personen, die dann interpretiert werden.

### **Die Durchführung**

#### *Phase 1: Die Erwartungshaltung der Teilnehmer*

Etwa zwei Wochen vor Beginn des Seminars wurde ein Fragebogen zur Erwartungshaltung (Anlage 23) der Teilnehmer per E-Mail verschickt. Dadurch hatten die Teilnehmer die Möglichkeit, die Fragebögen am Computer auszufüllen, diese auszudrucken und anonym zurückzuschicken. Bei einer kleinen Anzahl von Teilnehmern, die untereinander in Kontakt stehen, war dies ein Weg zur Sicherung der Anonymität. Zu diesem Zeitpunkt beschäftigten sich die Teilnehmer zumindest organisatorisch mit dem bevorstehenden Seminar, da sie kurz zuvor die Teilnahme beantragt hatten. Der Fragebogen sollte den Teilnehmern zusätzlich einen Gedankenanstoß geben, sich aktiv mit dem Seminar auseinander zusetzen (Fragen 4, 5, 8 und 9).

Aus diesem Grund waren die Fragen auf dem Fragebogen zur Erwartungshaltung zum Teil offen gehalten. Frage 5 lautete: Bereiten Sie sich auf das Seminar »Dialog der Kulturen« vor? Diese Frage wies deutlich darauf hin, dass eine Vorbereitung denkbar ist. Der Fragebogen der Phase 1 konzentrierte sich somit nicht nur auf die Erwartungshaltung, sondern diente den Teilnehmern als Hilfestellung für die Fortbildung. Dieses Argument wurde in der Frage 8 noch gefestigt, hier hieß es: Haben Sie schon einmal eine Konfliktsituation im Umgang mit anderen Kulturen erlebt? Die Teilnehmer wussten zu diesem Zeitpunkt noch nicht, dass diese Fragestellung in der Fortbildung »Dialog der Kulturen« eine wichtige Rolle spielen wird.

Eine weitere Funktion des ersten Fragebogens war es, Informationen über das Vorwissen der Teilnehmer sowie über das persönliche Lernziel zu erhalten (Fragen 6, 7 und 9). Diese Bereiche sollten im weiteren Verlauf der Evaluation immer wieder abgefragt werden und schließlich zu vergleichbaren Daten führen. Die Frage nach dem Lernziel wurde in den folgenden Fragebögen ebenfalls behandelt.

Die Fragen 1 und 1a gaben Aufschluss über die Teilnehmergruppe. Hatten die Teilnehmer schon an Fortbildungen zu dieser Thematik teilgenommen und hatten sie somit direkte Vergleichsmöglichkeiten? Die Frage 2 diente der zukünftigen Informationsübermittlung. Wie werden die Mitarbeiter der Stadtbücherei Frankfurt am Main auf Fortbildungsangebote dieser Art aufmerksam? Gibt es Wege, die bei einer zukünftigen Seminarplanung berücksichtigt werden müssen? Die Frage 3 bezog sich auf die Dauer der Fortbildung: Halten die Teilnehmer zwei Tage für angemessen, zu kurz oder zu lang. Diese Frage vor Beginn des Seminars zu beantworten ist schwierig, dennoch war davon auszugehen, dass die Teilnehmer intuitiv reagieren würden. Dieser Frage wurde auch im zweiten Fragebogen nachgegangen.

### *Phase 2: Der Eindruck der Teilnehmer nach dem Seminar*

Am Ende des zweiten Seminartages wurde erneut ein Fragebogen (s. Anlage 24) an die Teilnehmer der Fortbildung ausgegeben. Die Teilnehmer wurden gebeten, den Fragebogen sofort zu beantworten.

Die ersten Fragen des Fragebogens bezogen sich direkt auf das Seminar: Wie beurteilen Sie die Fortbildung insgesamt (Frage 1), Wie hat Ihnen die Arbeitsatmosphäre gefallen (Frage 2), Gab es zusätzliche Themenbereiche oder Informationen, die Sie sich gewünscht hätten (Frage 4)? Diese Fragen sind vor allem für die Planung zukünftiger Fortbildungen notwendig, gaben jedoch auch ein Feedback zum aktuellen Seminar.

Ein weiterer wichtiger Bestandteil des Fragebogens waren die Wiederholungsfragen aus dem ersten Fragebogen zur Erwartungshaltung: Die Fortbildung »Dialog der

Kulturen« wurde für zwei Tage konzipiert. Wie empfanden Sie diesen Zeitraum? (Frage 3) bzw. Frage 6: Im Nachhinein betrachtet: Glauben Sie, man hätte sich auf dieses Seminar vorbereiten können. Weitere Fragen dieser Art fanden sich in den Fragen 6, 7, 8, 9, 11 und 13.

Die Fragen 5 und 10 standen im direkten Bezug zum ersten Fragebogen, verlangten jedoch eine eindeutige Antwort: Wurden Ihre Erwartungen an das Seminar »Dialog der Kulturen« erfüllt? Wurde Ihr persönliches Lernziel erreicht? Die Frage 12 versuchte, die Einstellung der Teilnehmer zum Seminar in Erfahrung zu bringen. Dahinter stand die Fragestellung: Wie beurteilten die Teilnehmer das Seminar wirklich? Empfanden sie es als sinnvoll, sodass sie auch ihren Kollegen darüber berichten und das Seminar weiterempfehlen würden? Oder fanden die Teilnehmer das Seminar gut, würden es jedoch nicht weiterempfehlen?

### *Phase 3: Der Transfer in die Arbeitswelt*

Etwa vier Wochen nach der Fortbildung erhielten die Teilnehmer einen dritten Fragebogen (Anlage 25). Dieser Fragebogen war fast ausschließlich mit dem Ziel konzipiert worden, einen möglichen Transfer vom Gelernten in das Arbeitsleben zu ermitteln.

Die ersten drei Fragen bezogen sich sehr direkt auf einen möglichen Lerntransfer. Frage 4 hingegen forderte die Teilnehmer auf, Aufwand und Nutzen des Seminars abzuwägen. Bei dieser Frage wogen die Teilnehmer zwischen ihrer persönlichen Einschätzung des Seminars und der Bewertung seiner Brauchbarkeit im Arbeitsleben ab. Frage 5 fragte nach der allgemeinen Auseinandersetzung mit dem Seminar. Den Teilnehmern wurde die Möglichkeit gegeben, offen zu antworten. Die Frage 6 beschäftigte sich mit der Verbreitung der Fortbildung und stand in enger Verbindung mit der Frage 12 des zweiten Fragebogens (Frage 12: Würden Sie das Seminar Ihren Kollegen empfehlen?). Eine Gegenüberstellung dieser beiden Fragen erfolgte in der Auswertung. Frage 7 bezog sich erneut auf eine Frage des zweiten Fragebogens, in dem zuvor gefragt wurde, ob es generell mehr Informationen zu dem Seminar geben sollte. Die Frage 7 konkretisierte die Antwortmöglichkeiten: In welcher Form sollten weitere Informationen über das Seminar angeboten werden? (Auswahlmöglichkeiten: Vortrag, Workshop, Informationsbroschüren, Sonstiges). Mit der Frage 8 schloss der Fragebogen ab, wie bei den ersten beiden auch. Hier hatten die Teilnehmer erneut die Möglichkeit, ihre Anmerkungen, Ideen oder Tipps aufzuschreiben.

## Das Seminar

*Ort und Zeit:* Die Fortbildung »Dialog der Kulturen« fand an zwei aufeinanderfolgende Wochentagen in der Zeit von 8.30 bis 16 Uhr in den Räumen des Personal- und Organisationsamtes der Stadt Frankfurt am Main statt.

*Trainerin:* Die Leitung übernahm die externe Trainerin Gudrun Nagel, Diplom-Supervisorin und Sozialpädagogin.

*Die Teilnehmer:* Insgesamt nahmen 13 Mitarbeiter der Stadtbücherei Frankfurt am Main an der Fortbildung teil, eine angemeldete Teilnehmerin konnte wegen Krankheit nicht dabei sein.

*Arbeitsmaterialien:* Flipchart (und Blätter), Videokamera, Bildschirm, Wachsmalstifte, Text: Milton Bennet: »Intercultural Competence«.

### *Der Verlauf*

#### Seminartag 1

Zu Beginn fand eine Vorstellungsrunde in der Gruppe statt. Die Teilnehmer stellten ihren Arbeitsplatz vor und schilderten ihre Erwartungshaltung an das Seminar. Gudrun Nagel lockerte die Anspannung der Teilnehmer durch einige Kennlernspiele auf. Sie gab einen Überblick über die zwei Seminartage und erklärte, dass die Interkulturalität anhand von Konfliktsituationen dargestellt werden sollte.

Die Gruppe äußerte bereits zu diesem Zeitpunkt die erste Kritik: Der Titel der Fortbildung »Dialog der Kulturen« habe nicht den Eindruck erweckt, über Konflikte zu reden. Die Referentin entschärfte die Situation durch ein erweitertes Konfliktverständnis: Konflikt werde als die unterschiedliche Erwartungshaltung verschiedener Personen/Gruppen und das Aushandeln von unterschiedlichen Interessenlagen verstanden. Das Plenum äußerte den Wunsch, mehr Informationen über einzelne fremde Kulturen zu erhalten. Die Trainerin schlug vor, die Verschiedenheiten von Menschen unterschiedlicher Herkunft im Plenum zu erarbeiten.

Nach der Klärung der Unstimmigkeiten und unterschiedlichen Erwartungshaltungen richtete Gudrun Nagel einen Auftrag an die Teilnehmer: Jeder Teilnehmer sollte ein Bild malen, das eine typische Arbeitssituation im Umgang mit unterschiedlichen Kulturen kennzeichnet. Einzelne Bilder wurden in der Gruppe beschrieben und analysiert: Welche Situation wird dargestellt? Wo findet sich im Bild das Thema Interkulturalität wieder? Der »Künstler« des Bildes äußerte sich erst am Ende der Interpretation zum eigenen Bild: Mit welcher Motivation hat er das Bild gemalt?

Welche Erfahrung steckt hinter dem Gemalten? Anhand der Bildinterpretation ergaben sich weiterführende Diskussionen. Alle Teilnehmer beteiligten sich aktiv am Gespräch. Die Fragestellung definierte gleichzeitig das Problem: Ist es ein kulturelles, soziales, kommunikatives oder pädagogisches Problem, das die Teilnehmer dargestellt haben.

Nachdem zwei Bilder besprochen und analysiert wurden, äußerte sich eine Teilnehmerin erneut zu der Fortbildung. Nach ihrem Verständnis erfülle das Seminar nicht ihre Erwartungen. Sie mochte nicht über Konflikte mit ausländischen Mitbürgern sprechen, sondern einen »Dialog der Kulturen erleben«. Andere Teilnehmer stimmten zu und äußerten den Wunsch, mehr über »andere Gepflogenheiten und Bräuche« zu erfahren. Gudrun Nagel bat die Teilnehmer um Geduld und Entspannung, sie verfolge weiterhin den Plan, sich im Workshop an das Thema Interkulturalität anzunähern. Die Teilnehmer gingen auf dieses Angebot ein.

Im Verlauf des Seminars wurden weitere Bilder besprochen. Die Inhalte der Diskussionen führten zu einem besseren Verständnis der Komplexität von Interkulturalität, dem Umgang und die Reaktionen auf ausländische Mitbürger sowie zu Fragen zum eigenen Berufsbild und -status.

Der erste Seminartag endete um 16 Uhr. Die Erwartungen der Teilnehmer wurden im Großen und Ganzen nicht erfüllt. Dennoch bat Frau Nagel alle, auch am nächsten Tag zum Seminar zu erscheinen. Die Stimmung im Plenum war verhalten. Auch wenn dieser Seminartag interessant war und viele Diskussionen entstanden sind, war es doch nicht das, was die Teilnehmer von einem »Dialog der Kulturen« erwartet hatten.

## Seminartag 2

Zu Beginn des zweiten Seminartages stellte Die Trainerin einen Artikel über Interkulturelle Kompetenz vor. In diesem Zusammenhang äußerte sich diejenige Teilnehmerin, die am Tag zuvor das Seminar beinahe verlassen hätte, positiv über ihren bisherigen Lernerfolg. Die Erkenntnis der Teilnehmerin bestand darin, dass es nicht möglich sei, einen Katalog über fremde Kulturen aufzustellen, in dem man wie in einem Handbuch nachschlägt, welche Verhaltensweise am sinnvollsten sei. Die Teilnehmerin beschrieb ihren Lernerfolg sehr treffend mit den Worten »loslassen von einer Utopie, Tschüß Utopie!«.

Die Teilnehmer wurden in zwei Gruppen aufgeteilt. Aufgabe war es, eine Szene anhand eines oder mehrerer Bilder nachzuspielen. Die nachgespielten Szenen wurden mit der Videokamera aufgezeichnet und im Plenum analysiert und diskutiert. Nach Abschluss der Diskussion bat Gudrun Nagel die Teilnehmer um eine Reflexion:

Welche Themen wurden im Seminar angesprochen? Die Ergebnisse wurden auf dem Flipchart niedergeschrieben. Insgesamt vier der gesammelten Themen wurden in Gruppen erneut besprochen und anschließend im Plenum vorgestellt. Aufgabe der einzelnen Gruppen war es, ein Lösungsmodell zu entwickeln, welches die folgenden Fragen zu berücksichtigen hat: Wer, was, wie und wann?

Die entwickelten Lösungsstrategien wurden im Plenum kurz diskutiert. Gudrun Nagel schlug vor, die Themen im innerbetrieblichen Rahmen mit allen Beteiligten weiter zu verfolgen. Im Rahmen dieser Aufgabe ist eine Projektgruppe »Abbau von Sprachbarrieren« (Arbeitstitel) entstanden, die das erste Treffen und Maßnahmen bereits für den nächsten Monat ankündigte.

#### Seminarkritik der Teilnehmer

Die letzten Minuten des Seminars »Dialog der Kulturen« wurden für ein Feedback und eine Seminarkritik der Teilnehmer genutzt. Die gesammelten Eindrücke wurden zusammenfassend stichwortartig aufgelistet:

- große Irritation am Anfang der Fortbildung, unerfüllte Erwartungshaltung
- Informationsblock zum Thema wäre wünschenswert
- gute Verarbeitung der Kritik seitens der Trainerin
- falsche Erwartungen an das Seminar
- Lernerfolg: die Erwartungen sind nicht erfüllbar
- Arbeitsatmosphäre sehr gut
- die Rollenspiele und Bildinterpretationen waren gut
- falsche Erwartungshaltung, eventuell verursacht durch den Titel des Seminars
- Interesse am Dienstleistungsgedanken wurde geweckt
- Anwendbarkeit des Gelernten auch für den privaten Bereich

#### Die Auswertung

##### Der Fragebogen zur Erwartungshaltung

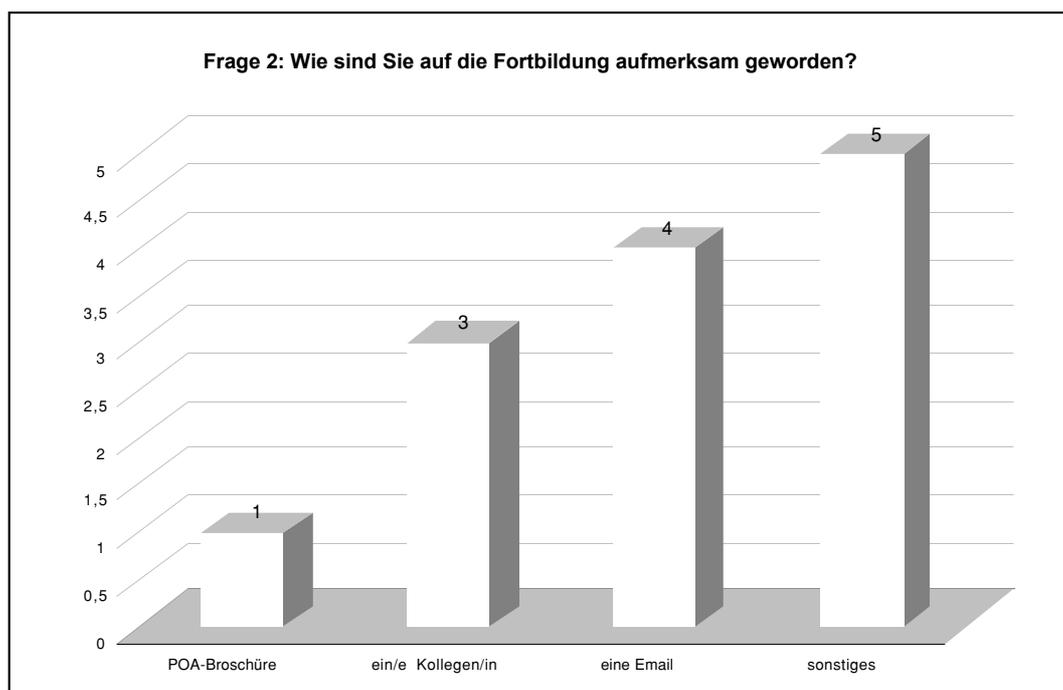
Insgesamt haben 12 der 14 Teilnehmer den Fragebogen beantwortet. Eine Teilnehmerin teilte zu einem späteren Zeitpunkt mit, sie habe den Fragebogen zur Erwartungshaltung nicht bekommen. Die Ergebnisse der ersten Befragung wurden der Trainerin Gudrun Nagel in komprimierter Form vor Beginn des Seminars »Dialog der Kulturen« mitgeteilt.

Der Fragebogen über den Eindruck der Teilnehmer nach dem Seminar Direkt im Anschluss an das Seminar »Dialog der Kulturen« wurden die Teilnehmer erneut in einem Fragebogen befragt. Insgesamt nahmen 13 Personen an der Fortbildung teil, die alle den Fragebogen beantworteten.

Der Fragebogen zum Transfer in die Arbeitswelt

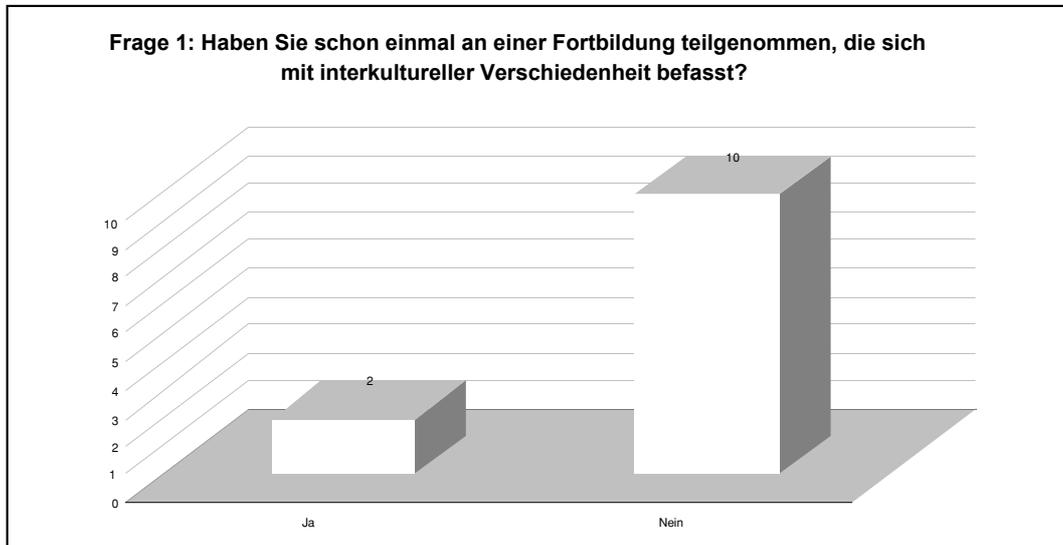
Einen Monat nach dem Seminar erhielten die Teilnehmer per E-Mail den dritten Fragebogen, der einen möglichen Transfer des Gelernten in die Arbeitswelt ermitteln sollte. Acht der dreizehn Teilnehmer beantworteten den dritten Fragebogen zum Lerntransfer.

Der überwiegende Teil der Teilnehmer wurde durch die E-Mail-Information von Birgit Lotz auf das Seminar »Dialog der Kulturen« aufmerksam. Viele der Teilnehmer, die im Fragebogen Nr. 1 angaben, durch »Sonstiges« aufmerksam geworden zu sein, berichteten in den dafür vorgesehenen Zeilen, über eine Zusammenarbeit mit der Bertelsmann-Stipendiatin. Nur eine Person gab an, angeregt durch die Informationsbroschüre des POA an dem Seminar teilgenommen zu haben.

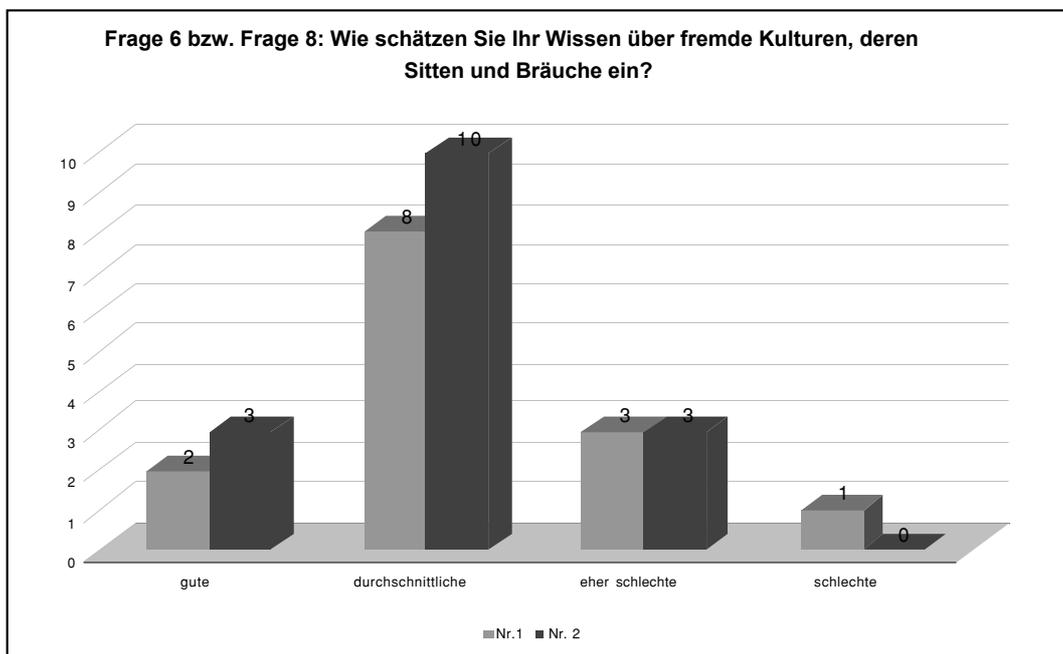


In der Seminarbeschreibung des POA lief das Seminar unter dem Titel: »Behörden und ausländische Bürger/innen – Kommunikation und Konfliktlösung«. Bei einer wiederholten Durchführung des Seminars sollte darauf geachtet werden, dass die Informationsvermittlung über Ziele und Inhalte klarer zum Ausdruck kommt.

Der Großteil der Teilnehmer verfügte über die gleichen Vorinformationen bezüglich der Teilnahme an einem Seminar zum Thema Interkulturalität. Nur zwei Teilnehmer gaben an, zuvor eine Fortbildung zu diesem Thema besucht zu haben:

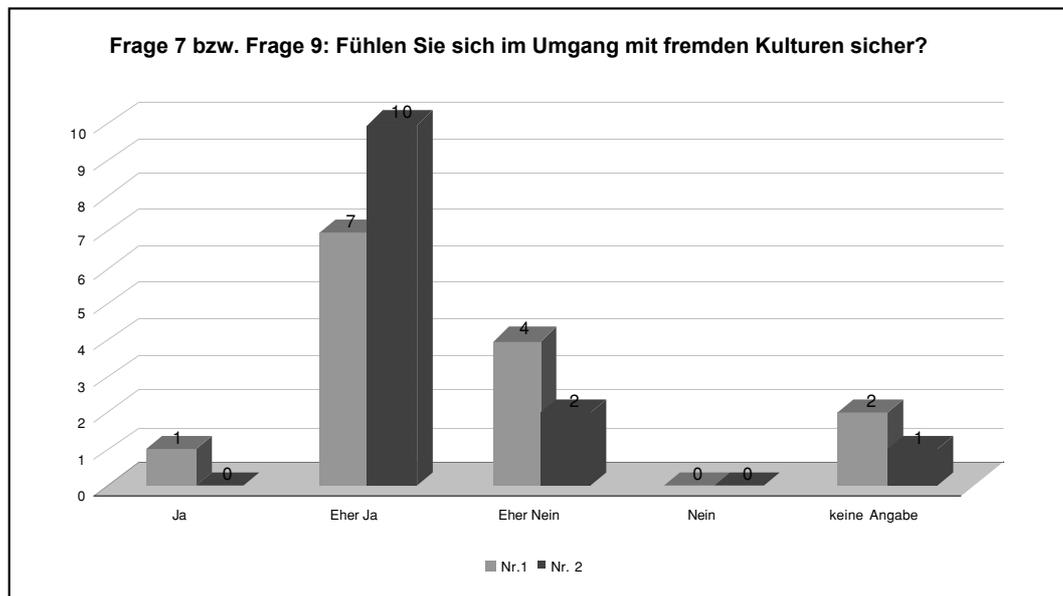


Bei der Selbsteinschätzung über das Wissen über fremde Kulturen, deren Sitten und Bräuche, sah sich die Teilnehmergruppe im mittleren Feld: Keiner schätzte die eigenen Kenntnisse als sehr gut bzw. sehr schlecht ein. Nach der Seminarteilnahme hatte sich dies nur leicht verändert:

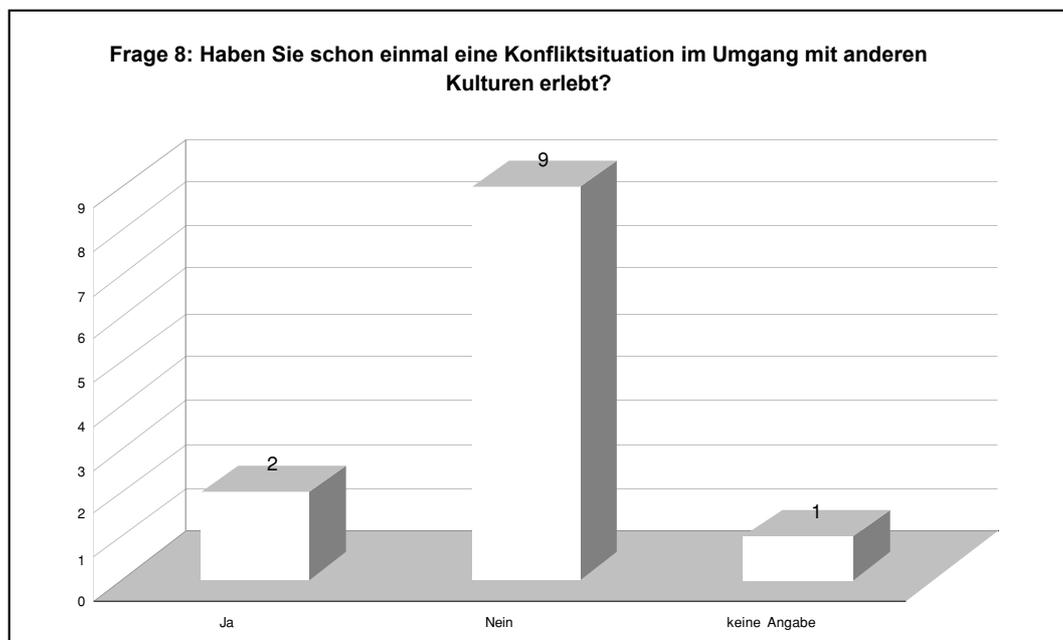


Im Umgang mit fremden Kulturen bezeichnete sich gut die Hälfte der Gruppe vor Beginn des Seminars als eher sicher, beachtenswert ist, dass sich vier Teilnehmer eher verunsichert fühlten. Nach der Fortbildung veränderte sich die Einschätzung

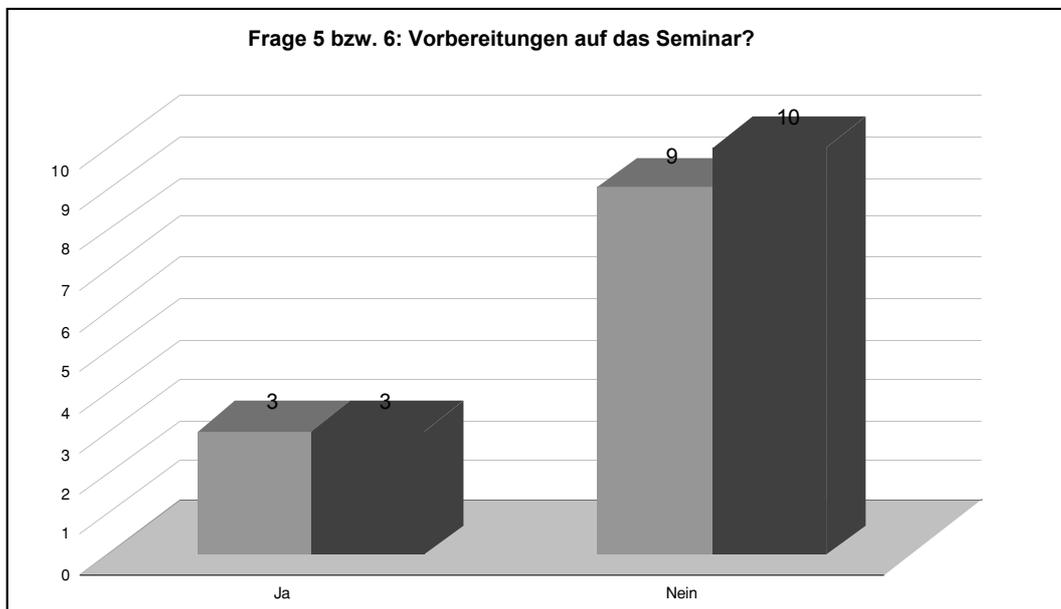
geringfügig: Es ließ sich der Trend erkennen, dass sich der Großteil der Teilnehmer im persönlichen Umgang mit fremden Kulturen als eher sicher bezeichnet. Nur noch zwei Teilnehmer waren nach wie vor verunsichert:



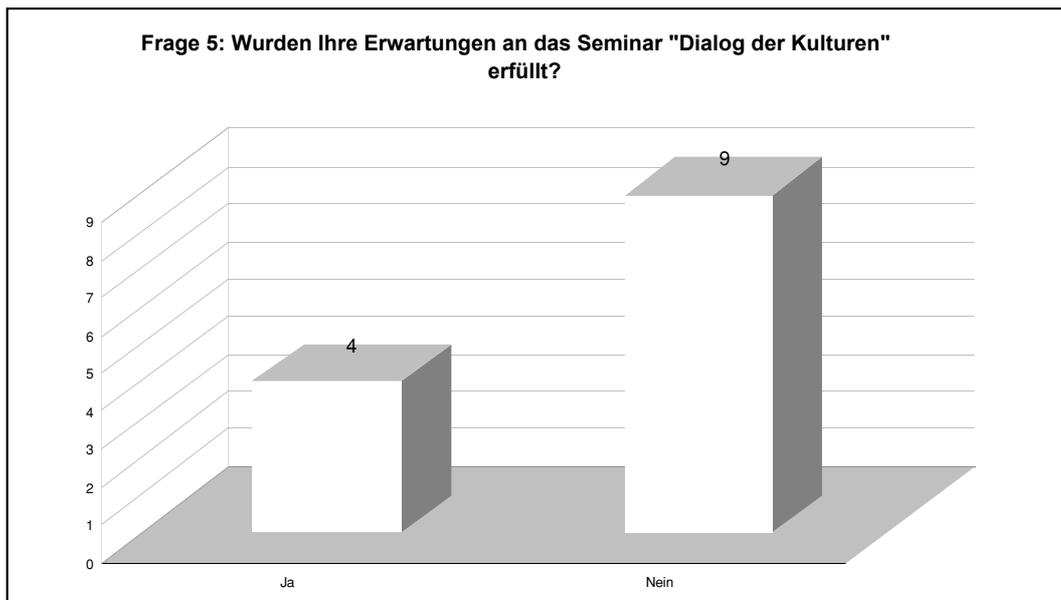
Die leichte Verschiebung der Einschätzung könnte daran liegen, dass im Seminar erkannt wurde, dass viele Konflikte nicht auf den unterschiedlichen kulturellen Hintergrund der Beteiligten zurückzuführen sind, sondern vielmehr auf sozialen bzw. kommunikativen Defiziten beruhen. Zwei Teilnehmer hatten bisher eine Konfliktsituation im Umgang mit anderen Kulturen erlebt:



Die Teilnehmer erwarteten vom Seminar »Dialog der Kulturen« vor allem »praktische Tipps im Umgang mit anderen Kulturen, damit man nicht in ein Fettnäpfchen tritt.« Diese Formulierung spiegelte sich deutlich in den Antworten der Teilnehmer wider. Ergänzt wurde diese Erwartung durch Stichworte, die verdeutlichen, dass die Teilnehmer Wissen erlangen wollten über Bereiche wie Umgangsformen im weitesten Sinne, Bedeutung der Religion, mögliche Probleme und »Fallen« u.v.m. Eine Klärung des Kulturbegriffs wurde von den Teilnehmern ebenfalls erwartet. Bei der Definition des persönlichen Lernziels wiederholte sich die Erwartungshaltung der Teilnehmer: Die Erwartungen sollten in Handlungsstrategien umgesetzt werden, so dass »mehr Sicherheit im Umgang mit fremden Kulturen« und eine »Sensibilisierung für das Thema erlangt« werde. Eine Vorbereitung auf das Seminar und an die damit geknüpften Erwartungen hielten die Teilnehmer jedoch nicht für nötig bzw. möglich. Nur drei Teilnehmer sprachen über eine Vorbereitung auf das Seminar, welche jedoch im Zusammenhang mit der aktiven Einbindung in das Projekt steht:



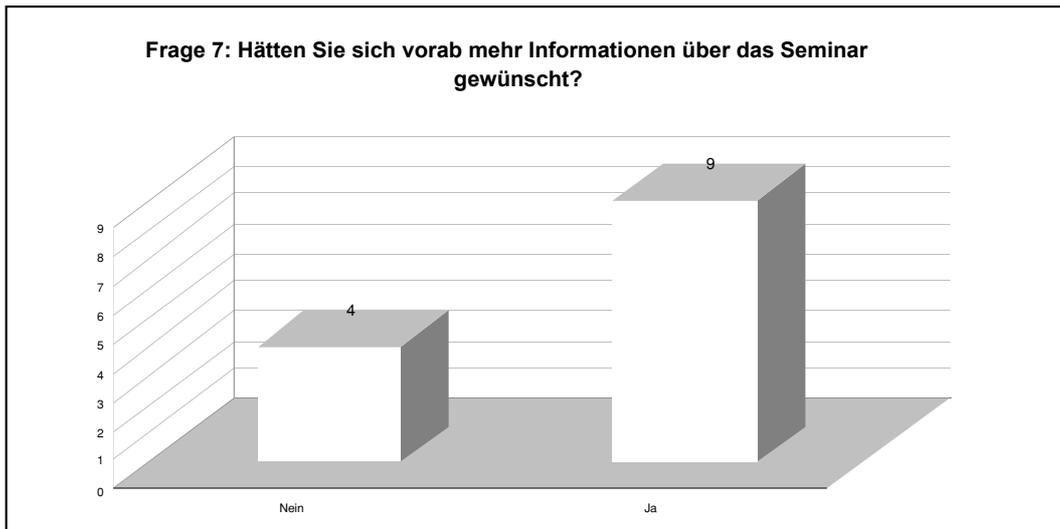
Die Erwartungshaltung und das persönliche Lernziel der Teilnehmer wurden nicht erfüllt:



Die Teilnehmer äußern bereits während des Seminars Kritik, da ihre Erwartungen und ihr persönliches Lernziel nicht erreicht werden. Dennoch gaben sie an, aus den Inhalten der Fortbildung Nutzen zu ziehen und vor allem gelernt zu haben, die persönliche Erwartungshaltung als unrealistisch zu betrachten.

Wie kam es zu dieser falschen Erwartungshaltung? Die Teilnehmer wurden zu der Fortbildung »Dialog der Kulturen – ein Seminar zur Förderung der interkulturellen Kompetenz« eingeladen. Dieser Titel gab bereits Aufschluss über mögliche Inhalte des Seminars (Kompetenzerwerb), ließ die Teilnehmer in Bezug auf die Methode im unklaren. Der erste Fragebogen veränderte diese Situation, indem Fragen nach dem Wissen über fremde Kulturen und über den Umgang mit diesen gestellt wurden. Die Teilnehmer wurden dahingehend beeinflusst zu denken, dass das Seminar »Wissen« im Sinne von Informationen vermittele und an ihrem bisherigen Wissensstand anknüpfen werde.

Die Erwartungshaltung der Teilnehmer basierte fast ausschließlich auf dem Titel der Fortbildung und dem ersten Fragebogen. Hinzu kamen zum Teil Vorwissen über das Projekt der »Internationalen Bibliothek« sowie die individuellen Erfahrungen der Teilnehmer. Die Schwierigkeit lag hierbei in der Organisation der Veranstaltung: Ein bereits existierendes Seminar mit eigenen Inhalten und Anforderungen wurde mit einem neuen Titel versehen und den Teilnehmern präsentiert. Die dadurch entstandene, logische Diskrepanz führte zu einer unerfüllten Erwartungshaltung sowie zum Nichterreichen des Lernziels. Für die Zukunft liegt eine mögliche Lösung in der Entwicklung eines neuen Seminars, welches auf die Erwartungshaltung der Teilnehmer eingeht, die durch den Titel der Fortbildung geweckt wurde. Ebenfalls sind genaue Informationen über die Inhalte des Seminars notwendig:

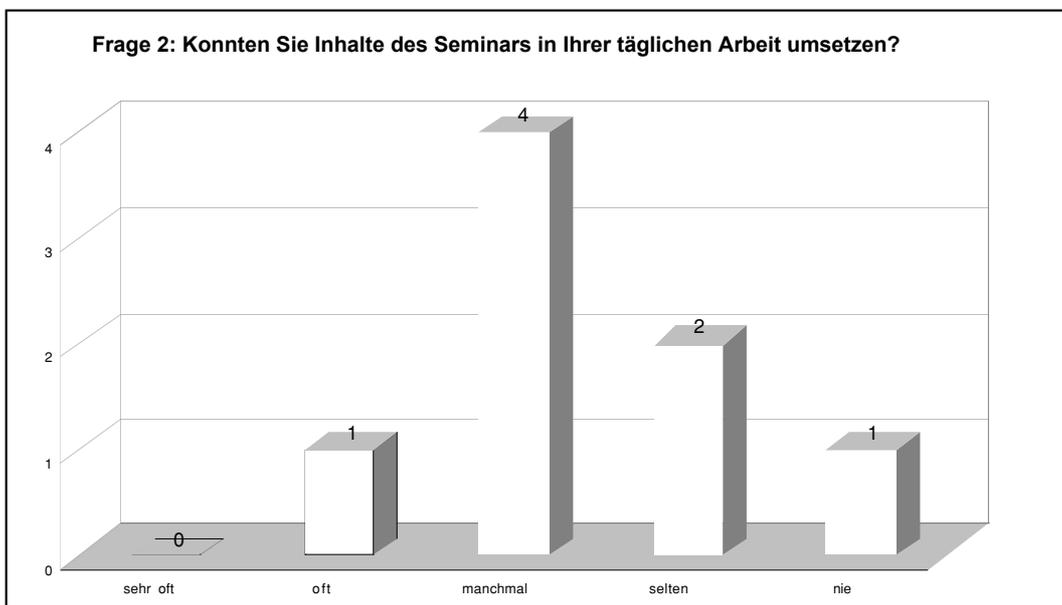
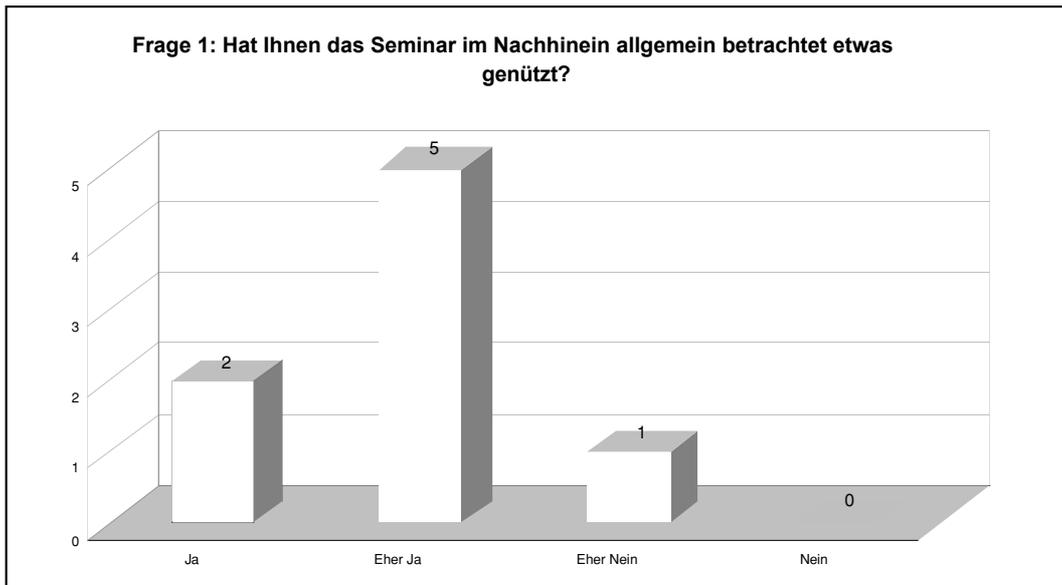


Eine weitere Vorgehensweise für zukünftige Seminare wäre die Verknüpfung zweier Module: Erstens könnte eine dem Seminar vorausgehende Informationsveranstaltung Informationen über die Definition von interkultureller Kompetenz vermitteln. Zweitens könnte man ein Anforderungsprofil erstellen, welches persönliche Lernziele definiert. In einem Workshop könnten dann die Möglichkeiten zum Erwerb interkultureller Kompetenz gemeinsam erarbeitet werden.

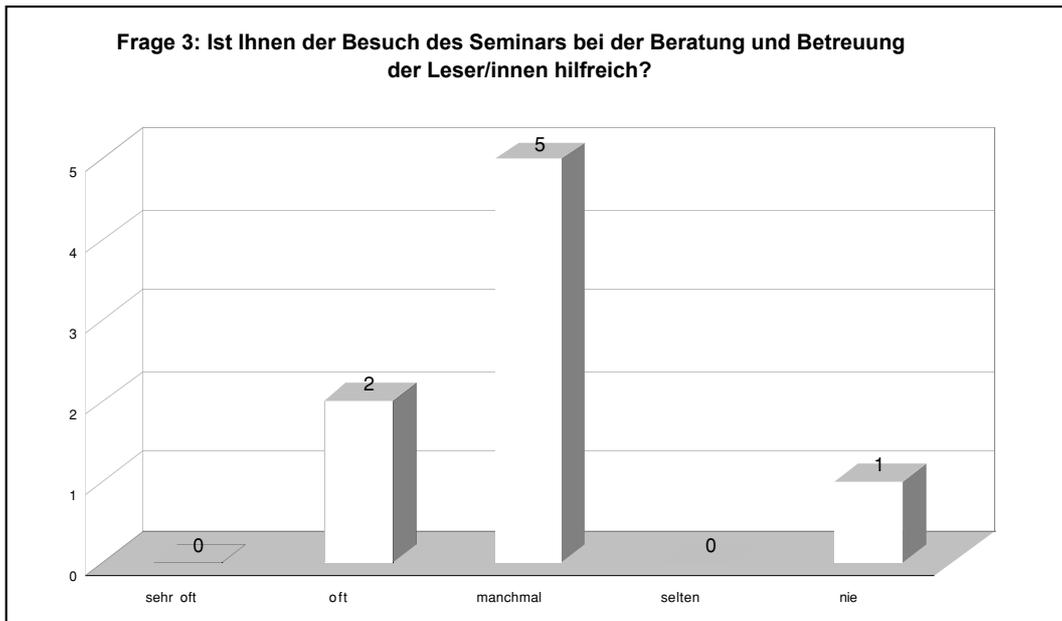
Dass alle Teilnehmer bis zum Ende bei der Fortbildung blieben, kann auch darauf zurückzuführen sein, dass die Teilnehmer darüber informiert waren, dass es sich um ein Pilotprojekt handelte, in dem mögliche Schwerpunkte und Inhalte für weitere Fortbildungen erarbeitet werden. Darüber hinaus waren die Beteiligten der Fortbildung trotz unerfüllter Erwartungen mit den Ergebnissen des Seminars zufrieden. Ein deutlicher Lernerfolg war bereits während des Seminars für viele Teilnehmer erkennbar.

Der dritte Fragebogen der pädagogischen Evaluierung wurde im Anschluss des Seminars und unter Berücksichtigung der Ergebnisse der ersten und zweiten Befragung entwickelt. Ziel der dritten Befragung war es zu erfahren, inwieweit die Teilnehmer im Nachhinein betrachtet, das Seminar zur Förderung der interkulturellen Kompetenz als sinnvoll erachten. Weiterhin dient die Befragung der Optimierung der zukünftigen Seminarplanung.

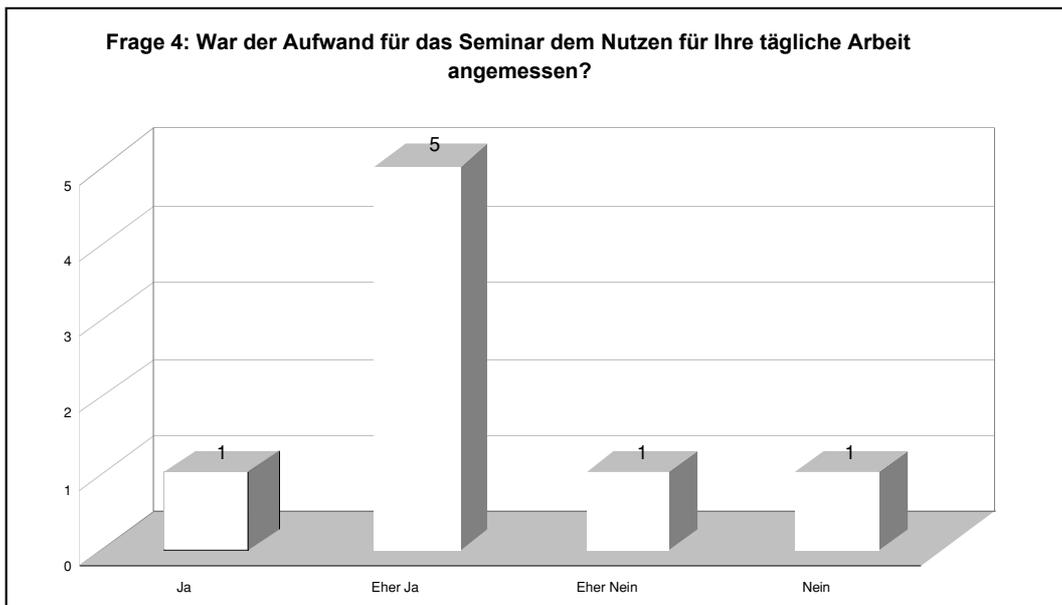
Generell wurde die Fortbildung von den Teilnehmern positiv angenommen und ihr Nutzen bestätigt:



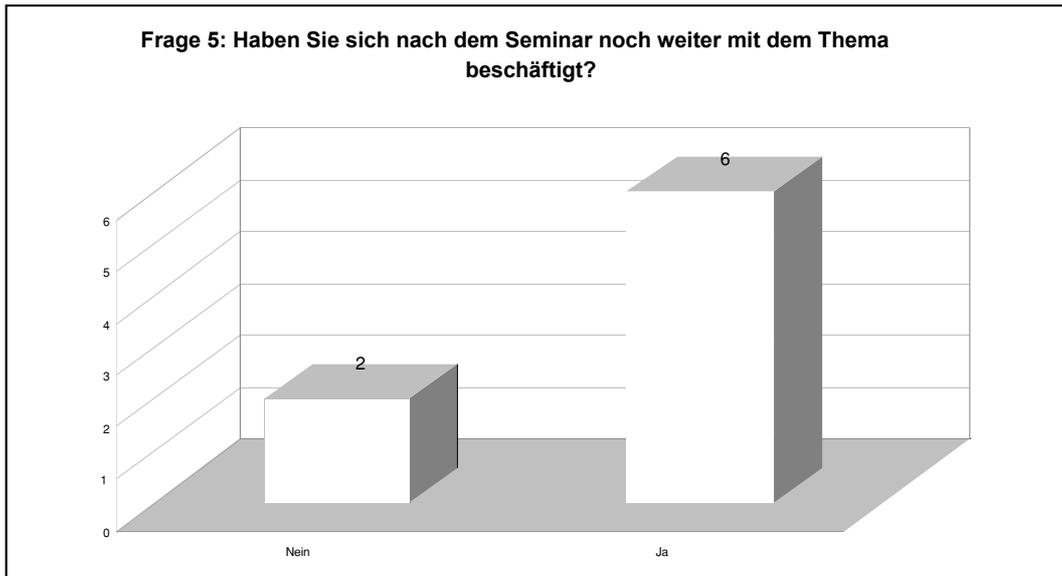
Die gelernten Inhalte konnten in der relativ kurzen Zeit zwischen Seminarende und Befragung nur wenige Teilnehmer regelmäßig in der täglichen Arbeit umsetzen. Dieses Bild zeichnete sich auch bei der Beantwortung der Frage 3 ab: Ist Ihnen der Besuch des Seminars bei der Beratung und Betreuung der Leser hilfreich? Fünf Teilnehmer gaben an, die gelernten Inhalte nur manchmal in der Beratung der Leser anwenden zu können:



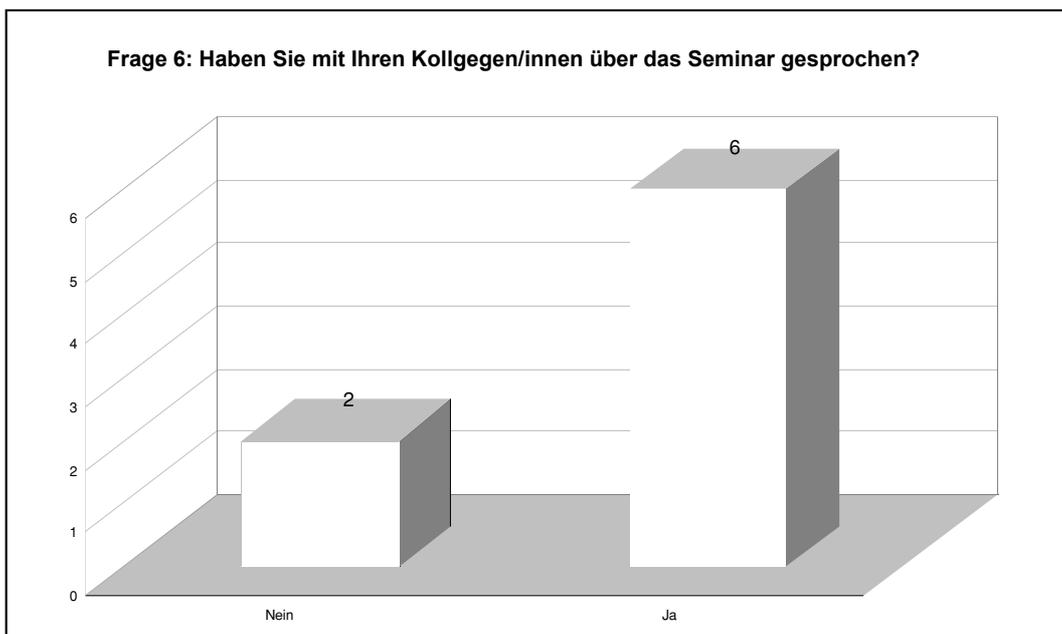
Alles in Allem beurteilen die Teilnehmer das Verhältnis von Aufwand und Nutzen des Seminars eher positiv:



Die Teilnehmer beschäftigten sich auch nach dem Seminar noch weiter mit der Thematik:



Darüber hinaus wurde die Auseinandersetzung mit dem Thema durch den Dialog mit anderen Kollegen noch gefördert:

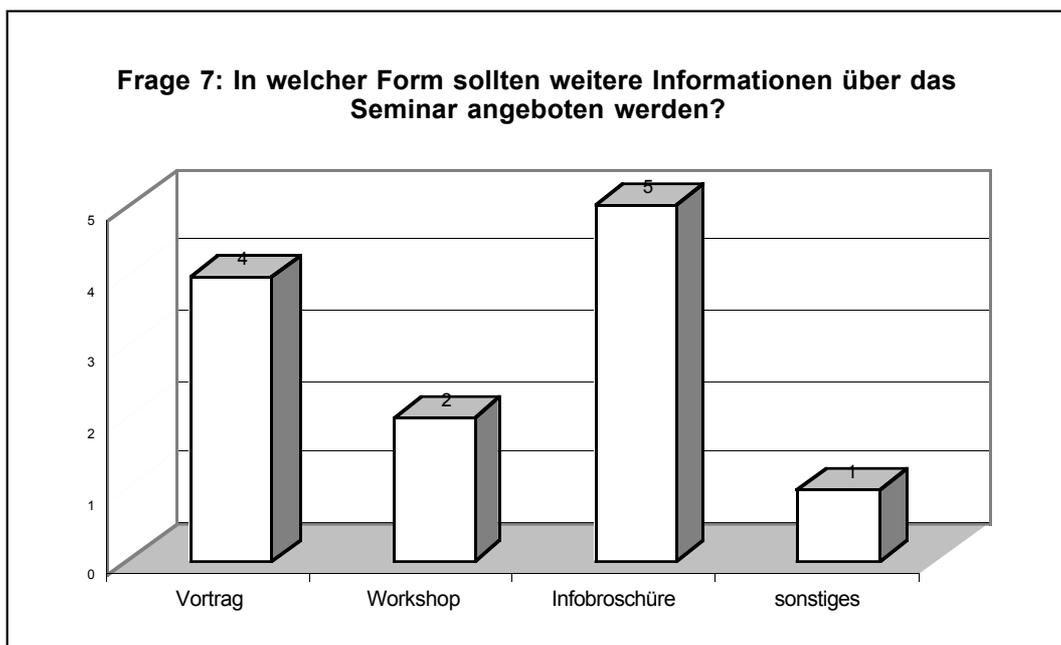


Die Ergebnisse zeigen, dass der Praxisbezug für die Teilnehmer nicht vollständig ersichtlich wurde, obwohl die Seminarinhalte sowie die dargestellten Konfliktsituationen während der Fortbildung fast ausschließlich auf die tägliche Arbeit in der Stadtbücherei Frankfurt am Main transferiert wurden. Warum sich die gelernten Inhalte von vielen Teilnehmer selten in die Praxis umsetzen lassen, könnte möglicherweise auch durch die unerfüllte Erwartungshaltung und unklaren Lernziele der Teilnehmer erklärt werden, sodass in der Praxis kein direkter Bezug zu den Inhalten des

Seminars hergestellt bzw. erkannt wurde. Gleichfalls spielt sicherlich der relativ kurze Zeitraum zwischen Seminar und drittem Fragebogen eine Rolle.

Im ersten und zweiten Fragebogen wurden die Teilnehmer befragt, ob es zusätzliche Informationen zu dem Thema »Interkulturalität« geben sollte. Diese Frage wurde während beider Befragungen positiv von den Teilnehmer beantwortet. Während der Fortbildung äußerten die Teilnehmer ebenfalls den Wunsch nach konkreten Informationen.

Im dritten Fragebogen zum Lerntransfer wurde gezielt nach einer Form der Informationsvermittlung gefragt, Mehrfachnennungen waren möglich. Den Teilnehmer standen folgende Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung: Vortrag, Workshop, Informationsbroschüre und Sonstiges. Unter dem zuletzt genannten Punkt konnten die Teilnehmer eigene Vorschläge für eine Informationsvermittlung angeben. Die Teilnehmer entschieden sich zum größten Teil für die Form der Informationsbroschüre bzw. für einen Vortrag. Ein Teilnehmer sah die Vermittlung von Informationen im Vorfeld als besonders schwierig an und teilte seine Bedenken unter dem Stichwort »Sonstiges« mit.



Der Erwerb interkultureller Kompetenz beinhaltet auch den Erwerb von Sachkompetenzen (Wissen, fachspezifische bzw. kulturspezifische Kenntnisse). In Bezug auf den Erwerb von interkultureller Kompetenz erfordern diese Wissensziele Wissen über:

- Gesetzgebung, Kodizes und Politiken, die Vielfalt der Gesellschaft insgesamt und ihrer Organisation;
- Bedeutung der Einwanderung und Ansiedlung von Flüchtigen in der historischen

und gesellschaftlichen, kulturellen, ökonomischen und politischen Entwicklung des Landes

- Grundmuster und -charakteristika der lokalen Gemeinschaft und ihrer Wechselbeziehung und der Art und Weise, wie sie sich mit Fremden bzw. Zugewanderten auseinander setzt und mit ihnen umgeht
- Die möglichen Unterschiede der Kommunikationsmuster und –stile quer durch die Kulturen und darüber, welche verbalen und nonverbalen Verhaltensweisen potenziell akzeptabel und welche nicht akzeptabel oder verletzend sind
- Grundprinzipien und praktische Implikationen der Sozial- und Verhaltenswissenschaften (Psychologie, Soziologie, Anthropologie, Organisationsentwicklung und politische Ökonomie), soweit sie sich auf die Arbeit in einer vielfältigen Organisation und Gemeinschaft beziehen.

Eine zukünftige Seminarplanung sollte sich vermehrt dem Erwerb dieser Sachkompetenz widmen. Der zeitliche Rahmen der Fortbildung wäre gesprengt, würde angestrebt, alle Wissensziele zu erreichen. Aus diesem Grund sollten ein Thema, eine Kultur, exemplarisch behandelt werden, z. B. Türken in Frankfurt am Main, Einwanderung und Ansiedlung in Frankfurt etc.<sup>165</sup>

### **Zusammenfassung/Fazit der Mitarbeiterfortbildung**

Trotz der Unstimmigkeiten kann das Seminar als sehr erfolgreich bezeichnet werden. Die Teilnehmer haben sich intensiv mit dem Thema und der damit verbundenen Problematik des Erwerbs interkultureller Kompetenz auseinander gesetzt. Das Seminar hat den Teilnehmern einen guten Einstieg in das Thema vermitteln können, der insbesondere ihrer Selbstkompetenz zugute kam: Die Teilnehmer gaben mehrheitlich an, dass ihnen das Seminar genutzt habe und dass sich der Aufwand gelohnt habe. Die Erhebung nach der Fortbildung hat gezeigt, dass sich die Personen sicherer im Umgang mit fremden Kulturen fühlen als vorher und dass ihr Wissen darüber im Verlauf des Seminars zugenommen hat.

Die Projektgruppe, die sich gebildet hatte, nahm sogleich ihre Arbeit auf: Eine Erhebung über die in der Stadtbücherei vorhandenen Sprachkenntnisse und die Erstellung eines Sprachführers für die tägliche Praxis in Anlehnung an *Help*<sup>166</sup> aus Queens, machten den Anfang.

Folgende Punkte können zusammenfassend als wesentlich für den Erfolg des Seminars bezeichnet werden:

- Bei den Teilnehmern sollte im Vorfeld eine dem Seminarinhalt angemessene Erwartungshaltung geweckt werden, z. B. durch präzise Seminarbeschreibungen und einem darauf abgestimmten Titel.

- Die Lernziele und der grobe Ablaufplan sollten den Teilnehmer vor Beginn des Seminars mitgeteilt werden.
- Der selbstreflexive Teil der Fortbildung, der dieses Mal für sich alleine stand, sollte durch eine Veranstaltung ergänzt werden, die die Sachkompetenz der Teilnehmer erweitert und ihrem Bedürfnis nach Wissen und Wissensvermittlung entgegenkommt.
- Die Werbung zum Seminar »Dialog der Kulturen« sollte personalisiert erfolgen. Es empfiehlt sich, z. B. eine E-Mail an alle Mitarbeiter zu verschicken, um auf das Seminar aufmerksam zu machen. Die Informationsbroschüre des POA wird nicht von allen Mitarbeitern der Stadtbücherei Frankfurt am Main systematisch durchgesehen.
- Der Zeitraum von zwei Tagen für das praktische Seminar/den Workshop sollte beibehalten werden. Eine Informationsbroschüre oder ein Vortrag zum Thema sollte jedoch unbedingt vor der Teilnahme angeboten werden. In der Informationsbroschüre oder durch den Vortrag sollen Sachkompetenzen (Wissen über andere Kulturen) vermittelt werden. Dies dient der Vorbereitung auf das Seminar.
- Die Teilnehmerzahl sollte auf maximal 14 Teilnehmer beschränkt sein.
- Die Teilnahme an dem Seminar sollte freiwillig sein.
- Der Trainer sollte unbedingt Erfahrungen im Bereich des interkulturellen Trainings besitzen.
- Der Trainer sollte darauf achten, dass ein ständiger Dialog zwischen den Teilnehmern stattfindet. Ein Weg könnte sein, weniger Zeit für die Konfliktentstehung und -lösung von Menschen unterschiedlicher Herkunft einzuplanen. Als Alternative bietet sich ein spielerischer Kompetenzerwerb an. Diese Zeiteinsparung könnte das Seminar auf anderthalb Tage verkürzen und so Platz für einen vorgeschalteten Vortrag schaffen.

## 7 Fazit und Ausblick

Dank der Impulse und Anregungen, die ich vom Rechercheaufenthalt an der Queens Borough Public Library mit nach Frankfurt gebracht hatte, konnten die bestehenden traditionellen Bibliotheksservices der Stadtbücherei Frankfurt am Main in der Stadtteilbibliothek Gallus um attraktive Angebote für die Zielgruppe der neu zugezogenen erwachsenen Migranten erweitert werden:

- Die Stadtteilbibliothek Gallus hat sich mit der »Internationalen Bibliothek«, mit »Deutsch lehren – Deutsch lernen« bei der Zielgruppe und bei Deutschlehrinstitutionen einen Namen gemacht. Fachbesucher haben »Die Internationale Bibliothek« in der Stadtteilbibliothek besucht und sich vor Ort informiert.
- Eine Pressekonferenz mit anschließendem Eröffnungsfest im April 2002, mit 250 Teilnehmern sehr gut besucht, bildete den Auftakt zur Implementierung des Projektes und trug zur Bekanntheit des Angebotes wesentlich bei.
- Ein attraktiver sehr gut genutzter Medienbestand bildet die Grundlage für weitere spezifische Angebote.
- Ein modernes modellhaftes Bibliothekseinführungskonzept für die Zielgruppe der ausländischen neu zugezogenen Erwachsenen wurde entwickelt und in das Curriculum der Sprach- und Orientierungskurse des Frankfurter Amt für Multikulturelle Angelegenheiten eingebettet. Sollte das als Pilot erarbeitete Konzept in die bundesweiten Maßnahmen im Rahmen des Zuwanderungsgesetzes einfließen, ist es gelungen, auch in diesem Kontext Bibliotheken zu verankern.
- Selbstlernplätze sind eingerichtet worden und stehen denjenigen zur Verfügung, die in der Bibliothek lernen und üben wollen.
- Mit der Linksammlung »Türkisch in Frankfurt«, die über die Webseite der Stadtteilbibliothek Gallus zur Verfügung steht, wurde das zielgruppenspezifische Angebot vor Ort um eine virtuelle Variante ergänzt.
- Ein Seminar »Dialog der Kulturen« vermittelte interkulturelle Kompetenzen an Mitarbeiter aus fast allen Bereichen der Stadtbücherei und trug so auch dazu bei, das Projekt in einem Teilbereich auf andere Abteilungen des Hauses auszuweiten.
- In der Folge des Seminars bildete sich eine Projektgruppe, die vor allem praktische Handreichungen erarbeitet und Arbeitsmittel erstellt. Diese Neben- und Folgeeffekte des Projektes vervollständigen das Angebot und tragen zu einem erleichterten Bibliotheksalltag sowohl für die Zielgruppe als auch für die Mitarbeiter bei.

Innerhalb des relativ kurzen Zeitraums von Januar bis Juli 2002 entstand ein kleines, aber differenziertes Angebot, dessen Akzeptanz bei der Zielgruppe sich vor allem durch einen deutlichen Besuchszahlenanstieg abzeichnet. Es gilt nun, diese Maßnahmen im Anschluss an die Projektphase zu sichern und zu erweitern. Denk-

bar sind hier neben einem Ausbau der Angebote in der StB Gallus die Erweiterung auf andere Stadtteilbibliotheken, aber auch auf weitere Zielgruppen (Kinder- und Jugendliche) und Inhalte (Alphabetisierung).

Ein abschließender Dank gilt allen, die am Erfolg beteiligt waren und zum Gelingen des Projektes beigetragen haben. Ohne die Hilfe und Unterstützung zahlreicher Personen wäre in der kurzen Zeit nicht ein so attraktives und erfolgreiches Angebot für ausländische Mitbürger entstanden.

Birgit Lotz, Frankfurt am Main, September 2002

## 8. Literaturverzeichnis

Biederman, Marcia. »Library Thrives With a Common Touch. Queens Stresses Popular Taste, Not Scholarship«. *The New York Times* 12.9.1999. 3.

»Debatte über Zuwanderung. Schwierige Suche nach einem Kompromiss«. *Süd-deutsche Zeitung* 7./8.7.2001. 5.

*Frankfurter Statistische Berichte*. Hrsg. vom Bürgeramt Statistik und Wahlen der Stadt Frankfurt am Main. Frankfurt am Main. 3/2001.

Gitner, Fred J. »The New Americans Program. Twenty-one Years of Successful Partnerships Serving Diverse and Changing Communities«. *Reference & User Services Quartely* (38) 2 1998. 143–145.

Gitner, Fred J. »The New Americans Program. Part 2«. *Reference & User Services Quartely* (38) 3 1999. 243–244.

Götz, Klaus. *Zur Evaluierung beruflicher Weiterbildung. Eine theoretische und empirische Studie zur Wirksamkeit beruflicher Weiterbildung*. Weinheim. 1998.

Harden, Balline. »Bookworms in the Melting Pot. Motivated Immigrants Make Queens Library Busiest in U.S.«. *The Washington Post* 28.4.1998. 1f.

Jones, Plummer Alston. *Libraries, Immigrants and the American Experience*. Contributions in Librarianship and Information Science. Nr. 92. Westport, Conn. 1999.

Lander, Heike. »Multikulturelle Bibliotheksarbeit in Öffentlichen Bibliotheken. Eine Recherche«. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung. 2001 (Unveröffentlicht).

Murphy, Dean E. »Queens Library Moves Past ›Shh‹ (and Books)«. *The New York Times* 7.3.2001. 1.

New York Public Library. Homepage: <http://www.nypl.org>.

New York Public Library. The Newest New Yorkers Program. *Welcoming Immigrants to Libraries*. New York, NY. 2001.

Queens Borough Public Library. Homepage: <http://www.queenslibrary.org>.

Queens Borough Public Library. »Strategic Planning at the Queens Borough Public Library«. Jamaica, NY. 2000 (?) (unveröffentlichtes internes Papier).

Queens Borough Public Library, Leadership Team. *Strategic Planning for a Bright Future*. Jamaica, NY. 1999 (?)

Queens Borough Public Library, Programs and Services Department, New Americans Program. *Help: Find your way around the Library in: Spanish, Chinese ...*. Jamaica, NY. 1997.

Queens Borough Public Library, Programs and Services Department, New Americans Program. *Queens Borough Public Library Service Areas: Births to Foreign-born Mothers, 1997*. Jamaica, NY. 2000.

Queens Borough Public Library, Programs and Services Department, New Americans Program. »Annual Report. July 2000 – June 2001«. Jamaica, NY. 2001 (unveröffentlichtes internes Papier).

Rosenzweig Armour, Monica. *Gesellschaftliche Vielfalt und interkulturelle Kompetenz. Leitlinien für Training und Schulung in Organisationen*. Frankfurt am Main. 2000

Sheau-yueh J. Chao. »The New Americans Program. Queens Borough Public Library's Service to Multilingual/Multicultural Communities«. *Public Libraries* (32) 6 1993.

Stadtbücherei Frankfurt am Main. Homepage:  
<http://www.stadtbuecherei.frankfurt.de>.

*Statistisches Jahrbuch Frankfurt am Main 2000*. Hrsg. vom Bürgeramt Statistik und Wahlen der Stadt Frankfurt am Main. Frankfurt am Main. 2000.

Steckman, Betty, Diantha D. Schull und Adriana Acuan Tandler. »Library Services to a Linguistically Diverse Community: A Workshop Report from New Jersey«. *Reference Services Review* (26) 2 1998. 57–65.

Straßburger, Gaby. *Evaluation von Integrationsprozessen in Frankfurt am Main. Studie zur Erforschung des Standes der Integration von Zuwanderern und Deutschen in Frankfurt am Main am Beispiel von drei ausgewählten Stadtteilen*. Bamberg. 2001.

Toy, Vivian S. »Bustling Queens Library Speaks in Many Tongues«. *The New York Times* 31.3.1998. 1f.

Umlauf, Konrad. Bestandsaufbau an *öffentlichen Bibliotheken*. Frankfurt am Main. 1997.

Weber, Hartmut, Monika Becker und Barbara Laue. *Fremdsprachen im Beruf. Diskursorientierte Bedarfsanalysen und ihre Didaktisierung*. Aachen. 2000.

- 1 Homepage: <http://www.bertelsmann-stiftung.de>
- 2 Homepage: <http://www.bi-international.de>
- 3 Die vier Themen und die Gastbibliotheken des ersten Zyklus 2001/2002 sind: »Angebote für Kunden ab 13 – Los Angeles Public Library«; »Die internationale Bibliothek – Queens Library New York«; »Einrichtung eines Wirtschafts-Centers – Public Library of Charlotte and Mecklenburg County (North Carolina)«; »Tankstelle in der Informationsgesellschaft – Helsinki City Library«
- 4 Gemeint sind hier selbstverständlich sowohl Mitbürgerinnen als auch Mitbürger. Im Folgenden wird zur besseren Lesbarkeit die neutrale Form gewählt; stets sind sowohl die weibliche als auch die männliche Form implizit.
- 5 Die drei großen New Yorker Bibliothekssysteme arbeiten in der Tat völlig unabhängig voneinander, obwohl zum Teil gleiche Aufgaben zu erfüllen sind, z. B. hat die NYPL vergleichbare Angebote für die Zielgruppe der Immigranten (Näheres dazu: s. Teil 1, Kapitel 3). In einigen Gesprächen habe ich nach möglichen Gedanken einer Zusammenarbeit oder Fusion gefragt, diese wurden jedoch allseits als nicht aktuell und nicht von vorrangiger Wichtigkeit eingeschätzt. Einzige Ausnahme bildet der alljährliche *Summer Reading Club*. Auf dessen Materialien wie Lesezeichen etc. sind alle drei New Yorker Bibliothekssysteme als Beteiligte aufgeführt; weiter reicht die Kooperation jedoch nicht. New York Public Library akzeptiert Leserausweise der Brooklyn Public Library und umgekehrt; die Queens Borough Public Library erkennt keine anderen Ausweise an.
- 6 Im Wesentlichen nach: Biederman (1999), S. 3 und NYPL: Systemwide statistics, fiscal year 2000 (<http://www.nypl.org/admin/pro/stats00.html>)
- 7 Homepage: <http://www.brooklynpubliclibrary.org>
- 8 Interessant ist, dass bei allen drei New Yorker Bibliothekssystemen das Verhältnis von Besuchern zu entliehenen Medien etwa 1:1 ist, was im Allgemeinen für eine hohe Präsenznutzung spricht. Mögliche weitere Gründe hierfür könnten zum einen die sehr gut genutzten Computer mit Internetanschluss sein, die in allen Bibliotheken aufgestellt sind; zum anderen vielleicht auch eine hohe Zahl an Nutzern der Bibliothek, die diese als Orte der Kommunikation aufsuchen, z. B. um an Veranstaltungen teilzunehmen oder Ausstellungen zu besuchen, um an Kursen teilzunehmen usw. Ebenfalls sind die New Yorker Bibliotheken beliebter Treffpunkt von Schülern und Studenten, die dort – vielleicht auch aufgrund beengter häuslicher Situation – ihre Hausaufgaben erledigen.
- 9 Zu NAP; s. Teil 1, Abschnitt 2.2
- 10 Tandler (1998), S. 65 (Unterstreichungen durch d. Verf.)
- 11 Es scheint mir in diesem Zusammenhang von Bedeutung zu sein, dass fast niemand in den Gesprächen, die ich mit Mitarbeitern der Bibliothek führte, von *customer*, *reader* oder *user* sprach, sondern stets von *our community*. Bewusst wird also als Zielgruppe der Bibliotheksarbeit die Gemeinschaft derer angesehen, die in Queens leben, bzw. noch abstrakter, jedes Mitglied der (amerikanischen) Gesellschaft.
- 12 <http://www.queenslibrary.org/about/mission.asp> (Unterstreichungen durch d. Verf.)
- 13 Quelle: <http://www.queenslibrary.org/about/history.asp>
- 14 Brooklyn, Queens und Richmond, das seit 1960 Staten Island heißt, wurden Ende des 19. Jahrhunderts eingemeindet.
- 15 Hier wurde z. B. im Jahre 1657 das Dokument »The Flushing Remonstrance« niedergelegt, das jeder Glaubensrichtung religiöse Freiheit zusicherte und später in modifizierter Form Eingang in die Verfassung der USA fand.
- 16 1901 spendete Carnegie der Stadt New York insgesamt 5,2 Millionen Dollar, um Bibliotheken in allen fünf Boroughs zu errichten.
- 17 <http://www.queenslibrary.org/about/history.asp>
- 18 <http://www.queenslibrary.org/about/history.asp>
- 19 Näheres dazu s. Teil 1, Abschnitt 2.6
- 20 Näheres dazu s. Teil 1, Abschnitt 2.4
- 21 In den beiden anderen Bibliothekssystemen New Yorks ist der Umfang der Ausdrucke pro Person und Tag begrenzt, z. B. auf 10 Seiten/Tag in der Brooklyn Public Library.
- 22 Auch hier hebt sich die Queens Library von den beiden anderen New Yorker Bibliothekssystemen ab: Sowohl in der New York Public Library als auch in der Brooklyn Public Library steht jedem Nutzer nur ½ Stunde am Tag zu.
- 23 <http://www.queenslibrary.org/about/history.asp>
- 24 Näheres dazu s. Teil 1, Abschnitt 2.5

- 25 Das Steuerjahr geht jeweils von Juli des Vorjahres bis Juni des Folgejahres; das *Fiscal year* 2000 umfasst folglich die Monate von Juli 1999 bis Juni 2000.
- 26 Nach: <http://www.queenslibrary.org/about/history.asp>
- 27 Eine umfangreiche Studie zu diesem Thema bietet Jones (1999), in der die sozialen und politischen Kontexte von Immigration als nationales Phänomen der USA im Zusammenhang mit der Geschichte von Bibliotheksangeboten für Immigranten in den Vereinigten Staaten untersucht werden.
- 28 Tandler (1998), S. 63; s. dazu auch Anlage 7: Übersicht der in der QBPL gesammelten Sprachen
- 29 Gitner (1998), S. 143
- 30 <http://www.queenslibrary.org/about/mission.asp>
- 31 In allen New Yorker Boroughs wird die Postadresse aus dem Namen des Boroughs und dem ZIP Code gebildet, z. B. Brooklyn, NY 21539. In Queens dagegen besteht die Adresse aus dem Namen des Stadtteils und dem ZIP Code, z. B. lautet die Adresse der Zentralbibliothek der Queens Library: Jamaica, NY 11432.
- 32 Alle Zweigstellen sind dem *Extension Services Department* (ESD) untergeordnet; eine Sonderstellung nehmen aufgrund ihrer jeweiligen Organisationsform lediglich Langston Hughes und Flushing ein.
- 33 Tandler (1998), S. 64
- 34 *Library Services Construction Act* (s. o.)
- 35 Hierzu gehören CLASP (*Connecting Libraries and Schools Program*) und das *Latchkey*-Projekt
- 36 Obwohl sich das Thema des Stipendiums »Die Internationale Bibliothek« nicht explizit auf Angebote für erwachsene Immigranten bezieht, beschränken sich die in diesem Bericht dargestellten Angebote im Wesentlichen auf diese Zielgruppe, da sich NAP, der Schwerpunkt meiner Untersuchungen während meines Aufenthaltes, hauptsächlich auf Veranstaltungen und Angebote für Erwachsene konzentriert.
- 37 Nach: Sheau-yueh (1993), S. 322
- 38 Tandler (1998), S. 64
- 39 Queens Borough Public Library Service Areas: Births to Foreign-born Mothers, 1997 (2000), S. 1
- 40 Die letzte Volkszählung erfolgte im Jahre 2000, die Abschluss-Ergebnisse werden frühestens in 2002 vorliegen. So lange arbeitet die Queens Library mit den Daten aus 1990, die erst Mitte der 90er Jahre veröffentlicht wurden, bzw. behilft sich mit Statistiken anderer Quellen oder nutzt bereits erschienene Zwischenergebnisse.
- 41 Ausgewertet wurden hier Zahlen des U.S. Immigration and Naturalization Service (INS) zu Angaben zum beabsichtigten Wohnort derjenigen Immigranten, »who were admitted for lawful permanent residence to the U.S.«
- 42 Die Übersichten dieser Auswertung der Volkszählung verzeichnen für jedes Herkunftsland getrennt: Daten zum Geschlecht, zur Rasse, zur Zugehörigkeit zu Hispanischen Kulturgebieten, zum Status der Einbürgerung, zu Alter, Beruf und Zugehörigkeit zu Berufszweigen, zur Verteilung der Erwerbstätigen auf Industriezweige, zum Bildungsgrad, zu Lebensstandards sowie zur wirtschaftlichen Situation.
- 43 Die hier zugrunde liegenden Daten stammen aus der Volkszählung, ermittelt durch Fragen, die » the race that the person considers himself/herself to be«, bzw. die Sprache/n, die zu Hause gesprochen werden, ermitteln sollen.
- 44 Bis auf einzelne ZIP Code-Bereiche, wie 11691 bis 11697, die auf der Halbinsel The Rockaways, vor allem im Mittelklasse-Viertel Howard Beach, liegen, werden in Queens überall mehr Kinder von Müttern geboren, die selbst nicht in den USA geboren wurden.
- 45 Das Ranking wird angeführt durch Staaten, in denen Spanisch als Landessprache gesprochen wird: Mexiko, die Dominikanische Republik, Ecuador; es folgen Guyana, Kolumbien, China, Indien, Jamaika, Bangladesh, Korea usw.
- 46 Diese Tabelle ermöglicht z. B. den Bibliothekaren der Zweigstelle Elmhurst zu erkennen, dass in ihrem Gebiet im Berichtsjahr 280 Kinder von Müttern aus Mexiko geboren wurden, aber nur 93 Mütter aus der Dominikanischen Republik bzw. 7 aus Haiti, hingegen 194 Kinder geboren wurden, deren Mütter aus China stammen usw.
- 47 Es handelt sich hierbei um eine zusammenfassende Auswertung der Tabelle *Total Number of Births to Foreign-born Mothers in Queens*.
- 48 Die Liste geht von Afghanistan bis Zimbabwe und lässt z. B. auch erkennen, dass in Queens im Berichtsjahr 30 Kinder von Müttern geboren wurden, die aus Deutschland stammen.
- 49 Tandler (1998), S. 64
- 50 <http://www.queenslibrary.org/webcontact/contactsearch.asp> 1998 erhielt NAP den *Gale Research Award for Excellent Reference and Adult Library Services* für das Verzeichnis.
- 51 ESOL ist die Abkürzung für *English for Speakers of Other Languages*
- 52 Gemeint ist hier NAP im weitesten Sinne, das zusammen mit den *Adult Learning Centers* (s. u.) zur übergeordneten Abteilung *Programs & Services Department* (PSD) gehört.

- 53 Angeboten werden Kurse der Stufen: *Beginning Level, Beginning and Intermediate Levels, Intermediate Level und Advanced Level*
- 54 In einigen Zweigstellen finden auch kostenpflichtige Kurse (zwischen \$ 35 und \$ 350) anderer Anbieter statt, z. B. des Queensboro Community College in der Bayside Branch.
- 55 Die Nachfrage ist so groß, dass ein randomisiertes Auswahlverfahren per Computer durchgeführt werden muss. Abgelehnten Teilnehmern werden Informationen über andere ESOL-Kurse in Queens zugesandt. Diese Liste wird drei Mal pro Jahr aktualisiert.
- 56 Tandler (1998), S. 64
- 57 Ebenda
- 58 Aufgrund der verschiedenen Ausgangsniveaus beginnen diese Kursteile ggf. mit Trainings des Mausgebrauchs und beinhalten dann auch vor allem Kenntnisse der Nutzung der in den Bibliotheken vorhandenen PCs und Angebote wie Datenbanken, OPAC, Internet etc.
- 59 Aus organisatorischen Gründen werden beide Arten von Veranstaltungen von unterschiedlichen NAP-Mitarbeitern betreut: *Coping Skills*-Veranstaltungen wenden sich an eine homogene, aber schwer zu bewerbende Zielgruppe, während für die *Cultural Arts*-Veranstaltungen eine größere und auch heterogene Zielgruppe in Frage kommt, für deren Mobilisierung weniger Netzwerkarbeit und Kooperationen mit örtlichen Einrichtungen notwendig sind.
- 60 Nach: Queens Borough Public Library, Programs and Services Department, New Americans Program: Annual Report (2001), S. 3
- 61 Es sind dies vor allem: Spanisch, Chinesisch, Koreanisch und Russisch, aber auch: Haiti-Kreol, Hindi/Urdu, Bengalisch und Türkisch.
- 62 Besonderen Wert legt die Queens Library auf Family Reading, das Vorlesen für die jüngste Generation. Auf diese Art soll das Weitergeben der Muttersprache des Heimatlandes an diejenigen gefördert werden, die in den USA geboren und mit der englischen Sprache groß werden.
- 63 Dazu: Gitner (1998), S. 144: »Speakers are located by contracting community agencies and topics are not imposed, but arrived at by the New Americans Program's Coping Skills Librarian in conjunction with practitioners familiar with community needs.«
- 64 Alle Programmhinweise und Handzettel sind jeweils zweisprachig gehalten: in der Sprache der Veranstaltung und in Englisch.
- 65 *Chinese New Year Festival* in der Flushing Branch war einer der großen Erfolge in 2001: Über 1300 Teilnehmer wurden bei diesem Festival gezählt, das live im Rahmen der Sendung *Weekend Today in New York* von NBC übertragen wurde und für große Publicity der Queens Library sorgte.
- 66 Fast alle Bibliotheken der Queens Library verfügen über einen Aufführungsraum, der sehr unterschiedlich ausgestattet und groß ist: Während die älteren Zweigstellen einfache und eher kleinere Räume, mitunter ohne Bühne, haben, sind die neuesten Bibliotheken mit großen Veranstaltungsräumen mit modernster Technik (Bühne, Beleuchtung, Ton usw.) ausgestattet, die – wie im Falle des Langston Hughes Community Center and Library – auch Kinovorführungen im Dolby Surround-System erlauben.
- 67 Von Beginn an erwarb NAP autonom und direkt vom Buchhandel Medien für die Zweigstellen; je nach Sprache zumeist über *approval plans* oder auch über Besuche bei Buchmessen, z. B. der mexikanischen in Guadalajara.
- 68 Dazu: Gitner (1998), S. 145: »We provide practical popular materials to assist new immigrants in adapting to life in America, e. g. citizenship and ESOL materials. We also provide general popular materials from their home countries on the same topics that we provide our English-speaking customers, i. e. fiction, parenting, cookbooks, biographies, romances, children's books, videos and music CDs. This demonstrates that the library respects their native culture, language, and customs.«
- 69 Die *Language and Literature Division* der Zentralbibliothek verwaltet einen Spezialbestand fremdsprachiger Literatur (Fiction und Non-Fiction), der ausschließlich für die Rotation in Zweigstellen verwendet wird. Jede Woche gehen zwischen 300 und gut 1000 Exemplaren an zwei bis vier der Zweigstellen, die diese Medien für ½ Jahr verleihen. Welche Sprachen in welcher Menge versandt werden, legen die einzelnen Zweigstellen fest. Dieses Verfahren erlaubt es einer Zweigbibliothek, den Umsatz bzw. Erfolg eines fremdsprachigen Bestandes zu testen, bevor sie sich entschließt, z. B. über NAP Bestände für die Zweigstelle und auf Kosten ihres Budgets zu erwerben.
- 70 Gitner (1998), S. 145
- 71 Queens Borough Public Library [2000]: Strategic Planning at the Queens Borough Public Library, S. [2]
- 72 Ebenda, S. [2]

- 73 Queens Library, Leadership Team [1999]: Strategic Planning for a Bright Future, S. [4]
- 74 Am 11.07.01 hatte ich als Gast die Gelegenheit, an der Besprechung des *Leadership Team* teilzunehmen. An diesem Tag wurde die SWOT-Analyse für den Bereich *Technical Services* mit einem Bericht über Stärken und Schwächen durch den Leiter der Katalogabteilung, Stuart Rosenthal, begonnen.
- 75 Gemeint sind damit Personen mit bzw. ohne Abschluss *Master of Library Science (MLS)*.
- 76 <http://staff.queenslibrary.org/committees.htm>
- 77 Quelle: ebenda
- 78 Queens Borough Public Library, Programs and Services Department, New Americans Program: Annual Report (2001)
- 79 Nach: Gitner (1999), S. 243
- 80 So brachte 1998 ein Artikel in der New York Times das NAP-Team darauf, dass im Stadtteil Sunnyside eine türkische Gemeinde im Entstehen ist. Im Artikel wurden auch mehrere Namen von Verantwortlichen genannt, zu denen NAP sogleich Kontakt aufnahm. Die erste *Coping Skills*-Veranstaltung erreichte sogleich die vergleichsweise hohe Teilnehmerzahl von 40 Personen, was wiederum die *Turkish-American Women's Alliance* dazu veranlasste, der Queens Library 60 Bücher als Grundstock für eine Sammlung in türkischen Medien zu schenken. Mittlerweile hat sich die Sunnyside Branch zu einer Schwerpunktbibliothek für Türkisch entwickelt, in der nun auch regelmäßig kulturelle Veranstaltungen stattfinden.
- 81 Gitner (1999), S. 244
- 82 Gitner (1999), S. 244
- 83 »*Literacy*« wird vom Kongress in seinem *National Literacy Act* von 1991 definiert als: »an individual's ability to read, write and speak in English, and compute and solve problems at levels of proficiency necessary to function on the job and in society, to achieve one's goals, and develop one's knowledge and potential«. Zitiert nach: <http://www.nifl.gov/readers/intro.htm> [sic!]
- 84 Die *National Adult Literacy Survey (NALS)* aus dem Jahre 1993 des National Center for Education Statistics des U. S. Department of Education teilt die Bevölkerung auf fünf Levels auf: Level 1 (great difficulty with reading): 21 %; Level 2 (limited skills, read but do not read well): 27 %; Level 3 (read well, may have some problems with more complex tasks): 32 %; Levels 4/5 (high levels of literacy): 20 %. Nach: <http://www.nifl.gov/readers/intro.htm> Auf New York bezogen bedeutet dies, dass etwa 1,5 Millionen Menschen ab 16 Jahren funktionale Analphabeten sind.
- 85 Andere Bibliotheken in den USA bieten zwar auch Englischkurse an, müssen aber meistens aufgrund mangelnden Fachpersonals auf Tutorenkurse und Alphabetisierungsklassen verzichten.
- 86 Nach: Queens Library, Adult Literacy Program: Fact sheet
- 87 Hier werden nur *Literacy*-Kurse angeboten,
- 88 hier nur ESOL-Kurse.
- 89 Die auf freiwilliger Basis arbeitenden Tutoren werden in speziellen *Tutor training workshops* der Queens Library für ihre Tätigkeit ausgebildet.
- 90 Quelle: Queens Library, Adult Literacy Program: Fact sheet
- 91 <http://www.worldling.org> oder über entsprechende Buttons auf der Homepage der Queens Library <http://www.queenslibrary.org>. Zugangsvoraussetzung ist neben einem Webbrowser eine spezielle Software zur Darstellung der »CJK-vernacular scripts« (CJK ist das Akronym für *Chinese, Japanese and Korean*).
- 92 Frequently asked questions
- 93 <http://www.worldling.org/faq.htm>
- 94 Quelle [nur im Intranet!]: <http://staff.queenslibrary.org/wlinq/background.asp>, S. 1
- 95 Quelle [nur im Intranet!]: <http://staff.queenslibrary.org/wlilinq/charter.asp>
- 96 Hierzu nutzt die Queens Library die OCLC Initiative Cooperative Online Resource Catalog (CORC; URL: <http://www.oclc.org/corc.html>).
- 97 [nur im Intranet!]: [http://staff.queenslibrary.org/wlilinq/pol\\_3.asp](http://staff.queenslibrary.org/wlilinq/pol_3.asp)
- 98 Quelle: [nur im Intranet!]: <http://staff.queenslibrary.org/wlilinq/statistics/jun2001.asp>
- 99 Geplant ist, den Gesamtbestand längerfristig insgesamt auf etwa 55.000 Medieneinheiten zu erweitern.
- 100 Das IRC bietet auch kostenfreie Kurse in mehreren Sprachen an: z. B. in Englisch *Database Search Skills for International Business Information* und *InfoLinQ/WorldLinQ/Internet* in Chinesisch, Englisch, Koreanisch, Französisch, Italienisch und Spanisch.

- 101 Mit dem *Multilingual Center* verfügt die Brooklyn Public Library über eine ähnliche Einrichtung, die hauptsächlich Medien in den in Brooklyn am meisten gesprochenen Sprachen Chinesisch, Russisch, Spanisch, Hebräisch und Haiti-Kreol sammelt. Zum vergleichbaren Angebot der New York Public Library s.u.
- 102 Im Wesentlichen entstammen alle Informationen dem Gespräch mit Alan Wagner am 25.07.2001
- 103 Aufgrund der persönlichen Vermittlung der Leiterin des NAP, Adriana Tandler, hatte ich die Gelegenheit, den Koordinator des *Newest New Yorkers Program* der New York Public Library, Ismael Alicea, zu besuchen und Informationen zu den Angeboten der NYPL für Immigranten zu erhalten.
- 104 Homepage: <http://www.nypl.org>
- 105 Quelle: The New York Public Library: Mission (<http://www.nypl.org/admin/pro/mission.html>)
- 106 New York Public Library: The Newest New Yorker's Program (2001), S. 3
- 107 Quelle: The New York Public Library: History (<http://www.nypl.org/admin/pro/history.html>)
- 108 New York Public Library: The Newest New Yorker's Program (2001), S. 3
- 109 Dessen Aufgaben und Ziele sind im *Mission Statement* (<http://www.nypl.org/branch/cos/mission.html>) dargelegt: »The Office of Community Outreach Services (...) is committed to developing library outreach programs for non-users, the underserved, and people with special needs in the branch libraries and their communities in The Bronx, Manhattan and Staten Island.« Es wendet sich also nicht ausschließlich an Immigranten, sondern an »Adult learners and job seekers, adult new readers, ethnic populations, homebound persons, institutionalized persons, non-english speaking persons, older adults, persons with disabilities, persons without homes«.
- 110 New York Public Library: The Newest New Yorker's Program (2001), S. 5-13
- 111 Im Rahmen des Besuches der New York Public Library hatte ich die Gelegenheit, das Donnell Library Center zu besuchen und mit der Leiterin zu sprechen.
- 112 *Extension Services Department*
- 113 Insgesamt sind vier Manager in den Feldern *Facilities, Staff Development, Customer Service* und *Collections* der Abteilungsleitung unterstellt und in den jeweiligen Bereichen für alle Zweigbibliotheken zuständig.
- 114 An dieser Stelle sei nur auf die Existenz der unterschiedlichsten Begriffe und Konzepte zur Bibliotheksarbeit für und mit Migranten bzw. Ausländern hingewiesen: »multikulturelle Bibliotheksarbeit«, »interkulturelle Bibliotheksarbeit«, »Bibliotheksangebote für Ausländer«, »... für Immigranten« u.v.m. Eine Diskussion und Begriffsbestimmung kann hier nicht erfolgen. Im weiteren Verlauf des Berichtes wird die Form »multikulturelle Bibliotheksarbeit« gewählt.
- 115 Einen sehr guten Überblick bietet die (unveröffentlichte) Recherche »Multikulturelle Bibliotheksarbeit in Öffentlichen Bibliotheken« von Heike Lander.Bertelsmann Stiftung.
- 116 In einigen Gesprächen, die ich in den USA mit Mitarbeitern der QBPL zum Thema Einwanderung als Hintergrund für die dortige Bibliotheksarbeit führte, ist deutlich geworden, dass dieser fundamentale Unterschied zwischen den Regelungen zur Einwanderung der USA einerseits und den deutschen Asylgesetzen andererseits dort nicht bekannt ist. Dass es in Deutschland kein Einwanderungsgesetz gibt, konnte man sich angesichts der Gastarbeiterströme seit den 1960er Jahren und deren Bedeutung für Deutschland kaum vorstellen. In den USA wird gegenwärtig im Zusammenhang mit der Einwanderung die Legalisierung illegal in die Vereinigten Staaten eingewanderter mexikanischer Staatsbürger diskutiert – die Präsident Bush vorwiegend aus wahltaktischen Gründen von seinen Beratern empfohlen wird.
- 117 Quelle: UN-Abteilung für Bevölkerungsfragen. Nach: Debatte über Zuwanderung, SZ, Nr. 154 vom 7./8.7.2001, S. 5
- 118 Homepage: <http://www.stadtbuecherei.frankfurt.de>
- 119 Näheres dazu s. Teil 2, Abschnitt 2.3.1
- 120 Die Zentrale Kinder- und Jugendbibliothek ist aus organisatorischen Gründen zusammen mit der Stadtteilbibliothek Bornheim in einem Gebäude untergebracht. Letztere verfügt aus diesem Grund über keinen eigenen Kinder- und Jugendbereich.
- 121 Hier sind insbesondere das »Palais Jalta, Ost-/Westdeutsches Kultur- und Studienzentrum« und das »Istituto Italiano di Cultura« zu nennen. Ebenso finden Veranstaltungen mit den Gast- bzw. Schwerpunktländern anlässlich der Buchmesse statt; so im Jahre 2001 zweisprachige Lesungen und Diskussionsveranstaltungen von griechischen Autorinnen und Autoren für Kinder, Jugendliche und Erwachsene.
- 122 In der Funktion als Abteilungsleiterin Dezentrale Bibliotheken bin ich für alle Stadtteilbibliotheken und die Fahrbibliothek der Stadtbücherei Frankfurt am Main zuständig.
- 123 Homepage: <http://www.stadt-frankfurt.de/amka/>
- 124 [http://www.stadt-frankfurt.de/amka/deutsch/wir/deutsch\\_wir\\_frame\\_e1.htm](http://www.stadt-frankfurt.de/amka/deutsch/wir/deutsch_wir_frame_e1.htm)

- 125 [http://www.stadt-frankfurt.de/amka/deutsch/projekte/deutsch\\_projekte\\_e2\\_angebot\\_text.htm](http://www.stadt-frankfurt.de/amka/deutsch/projekte/deutsch_projekte_e2_angebot_text.htm)
- 126 Ebenda
- 127 Es handelt sich um das Service-Center Zeil in der Zentralen Erwachsenenbibliothek und das Service-Center Süd in der Stadtteilbibliothek Sachsenhausen.
- 128 Z. B. in der NordWestStadtBibliothek, in den Stadtteilbibliotheken Rödelheim, Sachsenhausen und Dornbusch usw.
- 129 Z. B. eine Ausstellung von innerhalb eines VHS-Kurses entstandener Fotos des Stadtteils Sachsenhausen in der dortigen Stadtteilbibliothek.
- 130 S. Teil 2, Abschnitt 4.1
- 131 Die Leitung der Stadtteilbibliothek Gallus ist nach längerer Vakanz im Januar 2000 besetzt worden; eine weitere neue Leitung hat im Juni 2001 begonnen, nachdem die Stelle ½Jahr unbesetzt war. Insofern ist die vonseiten der Bibliothek angestrebte kontinuierliche Zusammenarbeit mit einzelnen Vereinen und Einrichtungen erst wieder seit Anfang 2000 (und mit Unterbrechung im zweiten Halbjahr 2001) aufgenommen worden.
- 132 Beispielhaft kann hier die Frontalpräsentation stehen: Die Idee der *Cover up*-Präsentation der Medien in der QBPL aufgreifend, haben sich die Dezentralen Bibliotheken der Stadtbücherei zum Kauf von Plexiglasbuchaufstellern entschieden, um in konventionellen Regalen so viele Medien wie möglich frontal präsentieren zu können.
- 133 So Alan Wagner in einem Gespräch am 25.07.01. Alan Wagner ist derzeitiger Leiter des IRC und war vorher als Mitglied beim Aufbau des New Americans Program beteiligt.
- 134 Näheres dazu s. Teil 1, Abschnitt 2.2.
- 135 Näheres dazu s. Teil 1, Abschnitt 2.2.
- 136 Frankfurter Statistische Berichte (2001)
- 137 Statistisches Jahrbuch Frankfurt am Main (2000)
- 138 Zum Vergleich: Ausländeranteil im Gutleutviertel, das noch zum Einzugsgebiet der Stadtteilbibliothek Gallus gezählt werden kann: 52,8 %; im Bahnhofsviertel und der Innenstadt, überwiegend keine Wohngegenden: 63,2 % bzw. 47,9 %. Der Stadtteil Höchst folgt mit 41,1 %; in den übrigen Stadtteilen liegen die Ausländeranteile deutlich niedriger.
- 139 Näheres dazu s. Teil 2, Abschnitt 2.3.
- 140 Deutsch als Fremdsprache
- 141 Straßburger (2001), S. 253
- 142 Da der Fachterminus »Deutsch als Fremdsprache« das Fremde, andere betont, haben wir uns entschlossen, das Angebot »Deutsch lehren – Deutsch lernen« zu nennen.
- 143 Autorinnen dieses Kapitels: Silke Schumann/Birgit Lotz
- 144 Systematik für Bibliotheken (SfB)
- 145 Jedes einzeln verbuchbare Medium wird als Einheit gezählt.
- 146 Das Ausleihverbuchungssystem der Stadtbücherei stammt aus den frühen 80er Jahren und kann aufgrund des Wechsels zur SfB vor etwa fünf Jahren keine valide Ausleihstatistik generieren.
- 147 Die StB Gallus macht wie alle kleineren dezentralen Bibliotheken während der hessischen Sommerferien eine vierwöchige Pause. In 2002 war der gesamte Monat Juli geschlossen.
- 148 Umlauf (1997), S. 135
- 149 Die am 30.08.02 verhängte Haushaltssperre für die gesamte Stadt Frankfurt am Main hat für die Stadtbücherei zur Folge, dass voraussichtlich bis zum Ende des Haushaltsjahres 2002 keine neuen Medien erworben werden können.
- 150 Umlauf (1997), S. 138
- 151 Autorin dieses Abschnitts: Sabine Prasch
- 152 s. Pressespiegel im Anhang
- 153 Autorinnen dieses Kapitels: Silke Schumann und Birgit Lotz
- 154 Näheres dazu s. Teil 2, Abschnitt 2.3.
- 155 Näheres dazus. Teil 2, Abschnitt 6.5
- 156 [http://www.stadt-frankfurt.de/amka/deutsch/projekte/deutsch\\_projekte\\_e2\\_schule\\_frame.htm](http://www.stadt-frankfurt.de/amka/deutsch/projekte/deutsch_projekte_e2_schule_frame.htm)
- 157 Vorgehensweise und Ergebnisse s. Teil 2, Abschnitt 6.3
- 158 Autorin dieses Abschnitts: Julia Schütz
- 159 Denkbar für die Zukunft ist z. B. die Ausweitung der »Internationalen Bibliothek« oder anderer Angebote auf weitere Stadtteilbibliotheken.

- 160 Straßburger (2001), S. 209
- 161 Die Öffnung für Mitarbeiter aus allen Abteilungen des Hauses hatte zum Ziel, das Projekt aus dem engeren Zusammenhang einer Stadtteilbibliothek und der Abteilung 44.6 Dezentrale Bibliotheken herauszulösen und so weitere Abteilungen der Stadtbücherei in die Implementierung des Projektes zu integrieren. Aus fast allen Fachabteilungen nahmen Kollegen teil. Es fehlten nur Mitarbeiter einer internen Fachabteilung sowie der Verwaltungsabteilung.
- 162 Autorin der Evaluation (bis zur Auswertung, S. 106): Julia Schütz
- 163 Götz (1998), S. 7
- 164 Weber et al. (2000), S. 118-119
- 165 Rosenzweig Armour (2000), S. 20
- 166 Näheres dazu s. Teil 1, Abschnitt 2.2

## Die Autorin

*Birgit Lotz*

- Abteilungsleiterin »Dezentrale Bibliotheken« der Stadtbücherei Frankfurt
- Diplom-Bibliothekarin (FH für Bibliothekswesen Frankfurt a. M.)
- Magister Artium (Romanistik, Sportwissenschaften) (J. W. Goethe-Universität, Frankfurt a. M.)
- Tätigkeit an der Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt a. M., seit 1998 an der Stadtbücherei Frankfurt
- Arbeitsschwerpunkte: Personal- und Fachaufsicht über die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Stadtteilbibliotheken und in der Fahrbibliothek, Koordination und übergreifendes Management der dezentralen Bibliotheken