



## **Multikulturelle Gemeinschaften: Richtlinien für Bibliotheksdienstleistungen**

**Dritte Auflage, 2009**

(die Übersetzung der dritten Auflage wurde freundlicherweise ehrenamtlich vom Englischen ins Deutsche  
vorgenommen von Barbara Canton)

# Multikulturelle Gemeinschaften: Richtlinien für Bibliotheksdienstleistungen

Dritte Auflage, 2009

## Vorwort

Dies ist die dritte Auflage der IFLA-Richtlinien *“Multikulturelle Gemeinschaften: Richtlinien für Bibliotheksdienstleistungen“*. Die Auflage wurde gemäß des Strategieplans 2006-2010 der IFLA-Sektion für Bibliotheksdienst für multikulturelle Bevölkerungsgruppen überarbeitet: Die Richtlinien sollen unter Berücksichtigung von neuen Technologien und beruflichen und sozialen Entwicklungen, die die Planung und Erbringung von Dienstleistungen beeinflussen, überprüft und überarbeitet werden. Der Strategieplan 2009-2010 schreibt auch vor, dass die Richtlinien in alle offiziellen IFLA-Sprachen und wenn möglich in weitere Sprachen übersetzt, veröffentlicht und über die IFLA-Webseite zugänglich gemacht wird.

Diese Auflage ersetzt die IFLA-Publikation *“Multikulturelle Gemeinschaften: Richtlinien für Bibliotheksdienstleistungen“* (2. überarbeitete Auflage 1998), die wiederum auf den 1982 von der Arbeitsgruppe für multikulturelle Bibliotheksdienste (Victoria) und dem Bibliotheksrat von Victoria, Australien, veröffentlichten *„Normen für multikulturelle öffentliche Bibliotheken“* beruht. Die Richtlinien wurden 1987 von Anne Holmes (Australien) und Derek Whitehead (Australien) in Absprache mit dem Ständigen Ausschuss der Sektion für Bibliotheksdienste für multikulturelle Bevölkerungsgruppen zusammengestellt. Durch die Weiterentwicklung elektronischer Medien und die Einführung neuer Formen der Informationsübermittlung wurde eine Überarbeitung der ursprünglichen Richtlinien notwendig. 1996 nahmen Virginia Balance (Canada) und Marie Zielinska in Zusammenarbeit mit dem Ständigen Ausschuss der Sektion eine Überarbeitung vor. Benedikte Kragh-Schwartz (Dänemark) und Charles Townley (USA) halfen bei der Vorbereitung der Endversion der zweiten Auflage.

Die nun vorliegenden Richtlinien sind das Endergebnis jahrelanger Arbeit von Mitgliedern des Ständigen Ausschusses der Sektion für Bibliotheksdienste für multikulturelle Bevölkerungsgruppen. Der Ausschuss sieht in den überarbeiteten Richtlinien einen wichtigen Schritt für die Förderung der Entwicklung von Bibliotheksdiensten für kulturell und sprachlich vielfältige Mitglieder unserer Gemeinschaften, und wir hoffen, dass sie für Ihre Bibliotheksdienste nützlich sein werden. Der Aufbau der Richtlinien entspricht dem der *„Dienstleistungen der Öffentlichen Bibliothek: IFLA/UNESCO-Richtlinien für die Weiterentwicklung“* von 2001, um es Bibliotheksmitarbeiter/innen zu vereinfachen, beide Dokumente parallel zu benutzen. Diese Richtlinien können jedoch für alle Bibliotheken angewandt werden, denn, wie die IFLA-Erklärung zur Multikulturellen Bibliothek sagt, so:

*‘sollten Bibliotheken aller Art die kulturelle und sprachliche Vielfalt auf internationaler, nationaler und lokaler Ebene widerspiegeln, unterstützen und fördern und so für einen Dialog über Kulturen hinweg und aktive Bürgerrechte arbeiten‘*

Im August 2004 wurde beim IFLA-Kongress in Buenos Aires eine Arbeitsgruppe zur Überarbeitung der Richtlinien eingerichtet, deren Vorsitz Robert Pestell übernahm, und deren übrige Mitglieder Clara M. Chu (USA), Domenico Ciccarello (Italien), Fred Gitner (USA) und Christine McDonald (USA) waren. Unser besonderer Dank gilt Clara M. Chu (USA), Ann-Katrin Ursberg (Schweden) und Lourina K. de Voogd (Niederlande) für ihren hilfreichen redaktionellen Beitrag. Der Ständige Ausschuss hat die Richtlinienentwürfe auf seinen Halbjahres- und Jahrestreffen in Rom, Oslo, Girona, Seoul, Ljubljana, Durban, Heidelberg, Quebec und Osaka unter ihren ehemaligen Vorsitzenden Jane Dreisig (Dänemark) und Kirsten Leth Nielsen (Norwegen) sowie unter dem aktuellen Vorsitz von Mijin Kim (Canada) diskutiert. Diese neue Auflage der Richtlinien ist das Ergebnis dieser gemeinsamen internationalen Bemühungen.

Robert Pestell

<http://www.ifla.org/en/library-services-to-multicultural-populations>

# 1 Die multikulturelle Bibliothek

Alle Menschen leben in einer zunehmend heterogenen Gesellschaft. Es gibt weltweit mehr als 6000 verschiedene Sprachen. Die weltweite Migration wächst ständig, was zu einer immer größeren Anzahl von Menschen mit komplexen Identitäten führt. Globalisierung, zunehmende Wanderbewegungen, schnellere Kommunikation, die große und komfortable Beweglichkeit und andere Folgen des 21. Jahrhunderts haben die kulturelle Vielfalt in vielen Staaten erhöht, wo es sie vielleicht vorher gar nicht gab, oder haben die bestehenden multikulturellen Strukturen erweitert.

*IFLA-Erklärung zur Multikulturellen Bibliothek, 2008*

## 1.1 Einleitung

Diese Richtlinien wurden zusammengestellt und veröffentlicht, um Gerechtigkeit und Gleichheit für multikulturellen Gemeinschaften hinsichtlich des Zugangs zu Bibliotheksleistungen zu fördern. Die Richtlinien

- liefern eine Grundlage für die Planung von Bibliotheksleistungen für alle Gruppen einer Gemeinschaft,
- enthalten Kriterien, anhand derer die Eignung von bestehenden multikulturellen Dienstleistungen überprüft werden kann,
- liefern eine neutrale Grundlage für den Erwerb von Materialien und das Angebot von Dienstleistungen,
- fördern Verständnis und Engagement zwischen den in allen Gesellschaften vertretenen multikulturellen Gruppierungen.

Die Richtlinien sind zur Anwendung in Verbindung mit Normen und Richtlinien für bestimmte Arten von Bibliotheken in jedem Land und mit internationalen Standards gedacht, nicht zum alleinigen Gebrauch. Das zentrale Prinzip dieser Richtlinien, nämlich das der Gleichheit, sollte bei der Anwendung bestehender Normen und Richtlinien für Öffentliche, Schul-, Universitäts- und andere Bibliotheken berücksichtigt werden.

Wichtig ist auch, dass Bibliotheksdienste für multikulturelle Gemeinschaften als integraler Bestandteil des Gesamtangebots und Bibliotheks- und Informationsdiensten gesehen werden und nicht gesondert oder zusätzlich zu den traditionellen Bibliotheksdiensten angeboten werden.

## 1.2 Die Prinzipien der multikulturellen Bibliothek

Jeder Mensch in unserer globalen Gesellschaft hat das Recht auf die volle Bandbreite von Bibliotheks- und Informationsangeboten. Unter Bezugnahme auf kulturelle und sprachliche Vielfalt sollten Bibliotheken:

- für alle Mitglieder einer Gemeinschaft da sein, ohne aufgrund von kultureller oder sprachlicher Herkunft zu diskriminieren;
- Informationen in geeigneten Sprachen und Schriften zur Verfügung stellen;
- Zugang zu einer breiten Auswahl an Materialien und Leistungen anbieten, die alle Gemeinschaften und alle Bedürfnisse widerspiegeln;
- MitarbeiterInnen beschäftigen, die die Vielfalt der Gemeinschaft widerspiegeln und die dazu ausgebildet sind, mit und für verschiedene Gemeinschaften zu arbeiten.

Bibliotheks- und Informationsdienstleistungen in einem kulturell und sprachlich

vielfältigen Umfeld beinhalten sowohl Leistungen für alle Bibliotheksnutzer als auch Angebote, die speziell auf unterversorgte kulturelle und sprachliche Gruppen zugeschnitten sind. Spezielle Aufmerksamkeit sollte den Gruppen gelten, die in kulturell vielfältigen Gesellschaften oft an den Rand gedrängt werden: Minderheiten, Asylsuchende und Flüchtlinge, Menschen mit befristeter Aufenthaltserlaubnis, Wanderarbeiter und Ureinwohner.

*IFLA-Erklärung zur Multikulturellen Bibliothek, 2008*

Ungeachtet dessen gibt es einige Faktoren, die die Umsetzung dieser Prinzipien beeinflussen könnten:

- Der Mangel an veröffentlichten Materialien in vielen Minderheitensprachen kann es unmöglich machen, denselben Standard an Bibliotheksmaterialien zur Verfügung zu stellen wie für die Sprache der Bevölkerungsmehrheit. In diesen Fällen lässt es sich nicht vermeiden, dass das Angebot in Bezug auf Bandbreite, Ausgewogenheit, Umfang oder äußeren Zustand weniger angemessen ist. Zugang zu Informationen in verschiedensten Formaten wie Druckmedien, Multimedia oder Digitalmedien zu ermöglichen, kann helfen, diesen Missstand auszugleichen.
- Der Grad der Mehrsprachigkeit und des Erhalts sprachlicher und kultureller Identität sowie der Stand der sozialen Integration in einer Gesellschaft sind für die Festlegung des Umfangs der Dienste für multikulturelle Gemeinschaften entscheidend. Angehörige einer multikulturellen Gruppe können das Bedürfnis haben, sich als bikulturell, multikulturell oder transnational zu definieren. Dies hat Einfluss darauf, was man als gerechtes und gleichberechtigtes Angebot an Bibliotheksdiensten bewertet.
- Die Nachfrage nach Bibliotheksdiensten ist ein entscheidender Faktor. Die Nachfrage kann aus vielerlei Gründen nicht dem Bevölkerungsanteil einer multikulturellen Gemeinschaft entsprechen. Eine geringe Nachfrage kann auf ein unzulängliches Angebot, schlechte oder unangemessene Leistungen, niedrige Erwartungen der Nutzer, nicht ausreichende Öffentlichkeitsarbeit oder Unkenntnis des Bibliotheksangebotes zurückzuführen sein. Entscheidungen über den Umfang des Angebotes müssen sich auf eine Analyse der Gemeinschaft stützen und auf Untersuchungen -unter anderem- zu den Ursachen für eine nicht vorhandene oder geringe Nachfrage basieren. Auf der anderen Seite können Angehörige einer sehr gebildeten multikulturellen Gemeinschaft überproportional hohe Ansprüche an den Bibliotheksdienst stellen, die nicht erfüllt werden können, ohne das Gleichheitsprinzip des Dienstleistungsangebotes zu verletzen. In diesen Fällen können finanzielle Gründe den Umfang des Leistungsangebotes bestimmen.
- Offizielle Publikationen eines Landes wie beispielsweise Informationen zu Regierung, Recht, Bildung und Wirtschaft liegen meistens nur in der offiziellen Sprache eines Landes vor. Dies ist verständlich, auch wenn es vielleicht nicht dem Gleichberechtigungsprinzip entspricht. Bibliotheksmitarbeiter/innen können multikulturelle Gemeinschaften dabei unterstützen, diese Informationen in der für sie angemessenen Sprache und Schwierigkeitsstufe zu erhalten.

### 1.3 Definition der multikulturellen Bibliothek

Alle Personen in Kanada erhalten Bibliotheks- und Informationsdienstleistungen, die sie in ihrer Individualität achten. Die Bibliotheken in Kanada sind bemüht, Leistungen anzubieten, die die Würde derer, denen sie dienen, anerkennen und bestärken, unabhängig von Herkunft, Glauben, Ethnie, Religion, Geschlecht, Alter, sexueller Orientierung, körperlicher oder geistiger Fähigkeiten oder Besitzstand einer Person.

Die Bibliotheken sind sich darüber im Klaren, dass die Akzeptanz von Unterschieden individuelle und kollektive Werte miteinander in Konflikt bringen kann. Die Bibliotheken befürworten Toleranz, Verständnis und Persönlichkeitsentwicklung. Bibliotheken wollen einen kostenlosen Service ohne die Einflussnahme anderer auf Werte, Sitten oder Überzeugungen gewährleisten. Die Bibliotheken in Kanada erkennen an, dass eine vielfältige und pluralistische Gesellschaft den Kern der Identität unseres Landes ausmacht. Öffentliche Einrichtungen wie Bibliotheken haben die Pflicht, zu einer Kultur beizutragen, die Vielfalt und Integration fördert.

*Kanadischer Bibliotheksverband, 2008.*

"Kulturelle Vielfalt" oder "Multikulturalismus" bezieht sich auf das harmonische Zusammenleben und die Wechselbeziehungen zwischen verschiedenen Kulturen, wo "Kultur als Gesamtheit der unverwechselbaren geistigen, materiellen, intellektuellen und emotionalen Eigenschaften angesehen werden sollte, die eine Gesellschaft oder eine soziale Gruppe kennzeichnen, und dass sie über Kunst und Literatur hinaus auch Lebensformen, Formen des Zusammenlebens, Wertesysteme, Traditionen und Überzeugungen umfasst". Kulturelle Vielfalt oder Multikulturalismus ist die Basis unserer gemeinsamen Stärke in unseren lokalen Gemeinschaften und in unserer globalen Gesellschaft.

Kulturelle und sprachliche Vielfalt ist das gemeinsame Erbe der Menschheit und sollte zum Nutzen aller geschätzt und erhalten werden. Es ist eine Quelle für Austausch, Innovation, Kreativität und friedliches Zusammenleben zwischen Völkern. "Respekt vor der Vielfalt der Kulturen, Toleranz, Dialog und Zusammenarbeit in einem Klima gegenseitigen Vertrauens und Verstehens gehören zu den besten Garanten für internationalen Frieden und Sicherheit." Daher sollten Bibliotheken aller Art die kulturelle und sprachliche Vielfalt auf internationaler, nationaler und lokaler Ebene widerspiegeln, unterstützen und fördern und so für einen Dialog über Kulturen hinweg und aktive Bürgerrechte arbeiten.

*IFLA-Erklärung zur Multikulturellen Bibliothek, 2008.*

Bibliotheken müssen kulturell vielfältigen Gruppen in ihren Gemeinschaften wie Ureinwohnern, Einwanderergemeinschaften, Menschen mit multikulturellem Hintergrund, transnationalen Gruppen, Menschen in der Diaspora, Asylsuchenden, Flüchtlingen, Menschen mit befristeter Aufenthaltsgenehmigung, Wanderarbeitern und nationalen Minderheiten besondere Beachtung schenken.

### 1.4 Aufgabe und Zweck der Multikulturellen Bibliothek

Da Bibliotheken verschiedene Interessen und Gemeinschaften bedienen, fungieren sie als Lern-, Kultur- und Informationszentren. Indem sie kulturelle und sprachliche Vielfalt thematisieren, werden Bibliotheken durch ihr Bekenntnis zu den Prinzipien der grundlegenden Freiheiten und der Gleichheit des Zugangs zu Information und Wissen für alle hinsichtlich kultureller Identität und Werte motiviert.

Der *Lena Beschluss* verlangt nach mehr Unterstützung für Bibliotheken, Museen und Archive für den Zugang zu und Bewahrung von Mehrsprachigkeit und die Verbreitung von Informationen, die kulturelle und sprachliche Vielfalt widerspiegeln"...

*Internationale Konferenz, Sprachliche und kulturelle Vielfalt im Cyberspace, Yakutsk, Russische Föderation, 2008*

Bibliotheken jeglicher Art spielen eine wichtige Rolle für Bildung, soziales Engagement und Verständnis im Allgemeinen. Indem sie die Bedürfnisse derer, denen sie dienen, widerspiegeln, haben Bibliotheksleistungen einen großen Einfluss auf das Leben der Menschen.

- **Als Orte des Lernens** fördern und vermitteln Bibliotheken Zugang zu Lernmaterialien, Sprachkursen und anderen Materialien in angemessener Form für lebenslanges Lernen. Durch das Zurverfügungstellen dieser Materialien hat die ganze Gesellschaft die Möglichkeit, ihren Bildungsbedarf zu stillen und etwas über andere Gemeinschaften zu lernen, die sprachlichen Bedürfnisse des Anderen zu verstehen, die Sprache des Anderen zu lernen und etwas über den Erfahrungsschatz anderer Kulturen zu erfahren.
- **Als Orte der Kultur** erhalten und fördern Bibliotheken verschiedene Kulturen. Sie machen ihr kulturelles Erbe, ihre Traditionen, Literatur und Musik sichtbar und hörbar. So erhalten Menschen aus allen Kulturen die Gelegenheit, etwas über verschiedene Formen kulturellen Ausdrucks zu erfahren und zu lernen.
- **Als Orte der Information** sammeln, erstellen, ordnen, bewahren und verbreiten Bibliotheken Informationen, die den Bedarf aller Gemeinschaften decken und über die kulturell vielfältigen Gemeinschaften informieren .

1.4.1 Beim Erwerb von Materialien sollten Bibliotheken versuchen, die multikulturelle Zusammensetzung der Gesellschaft widerzuspiegeln und Verständnis für die kulturelle Vielfalt, Frieden zwischen verschiedenen Bevölkerungsgruppen und Gleichberechtigung zu fördern.

- Erworbene Bibliotheksmaterialien sollten dem multikulturellen Benutzer in seiner eigenen Sprache Zugang zu anderen Kulturen verschaffen.
- Bibliotheksmaterialien sollten Material über die multikulturellen Gemeinschaften und ihr kulturelles Erbe umfassen.
- Bibliotheken sollten die Verbreitung von Wissen über multikulturelle Gruppen und ihre Kultur fördern.

1.4.2 Bibliotheken sollten zum Lernen von Fremdsprachen ermutigen und entsprechendes Material zur Verfügung stellen, vor allem für Selbstlerner. Bibliotheken sollten auch eng mit örtlichen Bildungsanbietern und oder Sprachgemeinschaften zusammen arbeiten, um eine optimale Versorgung zu gewährleisten.

- Bibliotheken sollten Mittel zur Verfügung stellen, die beim Lernen der Landessprache(n) und anderer Sprachen helfen. Dieses Material sollte sowohl in indigenen Sprachen als auch in der Landessprache zur Verfügung stehen und alle angemessenen Medien mit einbeziehen, besonders Computer mit Lese- und Sprachsoftware. Bei mündlich überlieferten Sprachen sollten Muttersprachler der örtlichen Gemeinschaften als Wissensquelle mit einbezogen werden.
- Bibliotheken sollten Aktivitäten fördern oder mitfinanzieren, die neu angekommenen Einwanderern dabei helfen, sich in ihrem neuen Land einzuleben. Dies gilt vor allem für Themen wie Staatsbürgerschaft, Arbeitsmarkt und Sozialdienstleistungen.
- Bibliotheken sollten Veranstaltungen für Lerner der Landessprache und anderer Sprachen anbieten, fördern oder mitfinanzieren.

- Bibliotheken sollten sich an Erhalt und Förderung von mündlich überlieferten, indigenen und wenig gesprochenen Sprachen in dem Maße beteiligen, in dem dies für ihre multikulturellen und indigenen Gemeinschaften angemessen ist.
- 1.4.3 Bibliotheken sollten lebenslanges Lernen und soziales Engagement fördern: durch Bildungs- und Trainingsprogramme für bestimmte Gemeinschaften und offene Aktivitäten, die die kulturelle Vielfalt feiern und fördern.
  - 1.4.4 Bibliotheken sollten zum Leben und zum Wohlergehen der Gemeinschaft beitragen. Das kann dadurch geschehen, dass man multikulturelle Gemeinschaften mit Informationen versorgt, die ihnen dabei helfen, ihre selbst gesetzten Ziele zu erreichen, oder dass man sich engagiert und bei örtlichen Veranstaltungen wie kulturellen Aktivitäten, Festivals oder Gedenkveranstaltungen der multikulturellen Gruppen im Einzugsgebiet die Initiative ergreift.
  - 1.4.5 Bibliotheken sollten multikulturelle Gemeinschaften zusammen bringen. Bibliotheken können als Treffpunkt für den Austausch zwischen Menschen der verschiedensten Kulturen dienen. Veranstaltungen, Ausstellungen und Treffen, die kulturelle Themen mit sozialem Engagement verbinden, geben Menschen aus allen Kulturen die Möglichkeit, voneinander zu lernen, ihre Sprachkenntnisse anzuwenden und zu verbessern, Leben und Sichtweisen des Anderen zu verstehen und neue Freundschaften zu schließen.
  - 1.4.6 Bibliotheken sollten einen Informationsdienst anbieten, sowohl in der gängigsten Sprache der Verständigung als auch für jene Gruppen mit dem höchsten Bedarf wie etwa neu angekommene Einwanderer. Vor allem Informationen zur Gemeinschaft mit Auskünften zum alltäglichen Leben sollten wenn möglich in der Muttersprache der Nutzer zur Verfügung stehen.
  - 1.4.7 Menschen, die die Fernleihe nutzen wollen oder nach einem bestimmten Titel suchen, sollten in allen Sprachen und für alle kulturellen Gruppen einen Service von gleicher Qualität und gleichem Umfang erhalten.

## 2 Rechtliche und finanzielle Rahmenbedingungen

Jeder hat das Recht, seiner Zugehörigkeit zu einer Nation oder einer nationalen Gemeinschaft frei Ausdruck zu verleihen, seine Kultur zu pflegen und zu praktizieren und seine Sprache und Schrift zu verwenden.

*Slowenische Verfassung (Artikel 61).*

Regierungen und andere relevante Entscheidungsträger werden ermuntert, Bibliotheken und Bibliothekssysteme einzurichten und angemessen zu finanzieren, so dass ein kostenloser Bibliotheks- und Informationsservice für verschiedene kulturelle Gemeinschaften angeboten werden kann.

Multikulturelle Bibliotheksdienstleistungen sind im Wesentlichen global. Alle Bibliotheken, die sich in diesem Bereich engagieren, müssen an relevanten lokalen, nationalen oder internationalen Netzwerken zur Strategieentwicklung beteiligt sein. Man muss gute Recherche betreiben, um die für sachkundige Entscheidungen und Sicherung der Finanzierung nötigen Daten zu beschaffen. Forschungsergebnisse und Beispiele für optimale Vorgehensweisen sollten weite Verbreitung finden, um effektive Bibliotheksdienste in diese Richtung zu lenken.

*IFLA-Erklärung zur Multikulturellen Bibliothek, 2008.*

## **2.1 Die multikulturelle Bibliothek und ihre Leitung**

- 2.1.1 Die Finanzierung und Bereitstellung von Bibliotheksdiensten ist Aufgabe der Regierung, auf nationaler, regionaler, staatlicher, provinzieller, lokaler oder ähnlicher Ebene.
- 2.1.2 Es liegt in der Verantwortung aller Bibliotheksverwaltungen, egal ob öffentlich, staatlich, national, in Schulen, an Universitäten oder anderen Institutionen, die Bedürfnisse ihrer multikulturellen Gemeinschaften zu bedienen. Abhängig von Vielfalt, Bevölkerungsanzahl und Verteilung der Gemeinschaften können unterschiedliche Modelle angewandt werden, um einen wirksamen Bibliotheksdienst anzubieten.
- 2.1.3 Alle kulturell und sprachlich vielfältigen Gemeinschaften sollten mit einem gleichberechtigten Bibliotheksdienst versorgt werden. Bei öffentlichen, Schul- und Universitätsbibliotheken sollten auf allen Regierungsebenen Maßnahmen initiiert werden, damit auch kleine oder weit verstreute Minderheiten ein angemessenes Angebot erhalten. Es können beispielsweise Wandersammlungen zentralisiert oder Netzwerke zwischen Bibliotheken, Kultureinrichtungen und Gemeinschaftsorganisationen gebildet werden, die gemeinsam Bibliotheksdienstleistungen anbieten.
- 2.1.4 Die Zentralisierung mehrsprachiger Sammlungen, aus denen Bibliotheken sich Materialien ausleihen oder ihre Sammlungen auffrischen können, ist eine praktikable Möglichkeit, wenn die zu versorgenden Minderheiten klein, weit verstreut, unter ständiger Veränderung oder die Nachfrage für eine bestimmte Sprache sehr gering ist. Die Leitung ist im Allgemeinen Aufgabe des Landes, des Staates oder der Provinz oder kann durch ein gemischt zusammengesetztes Netzwerk übernommen werden.

## **2.2 Die Verwaltung der multikulturellen Bibliothek**

Die Bibliothek sollte ihre Verwaltung in einer Weise gestalten, die es ihr erlaubt, bewährte Methoden anzuwenden, zu denen unter anderem die folgenden Bereiche zählen:

- 2.2.1 Festlegung von Normen für den Bibliotheksdienst für multikulturelle Gemeinschaften, sowohl zentraler als auch lokaler Dienstleistungen, als Bestandteil der Entwicklung von Bibliotheksstandards im Allgemeinen;
- 2.2.2 Förderung von gleichberechtigten Standards für Bibliotheksdienste und von Prinzipien und Strategien für einen Bibliotheksdienst, der multikulturelle und soziale Teilnahme gerecht widerspiegelt;
- 2.2.3 Erstellung und Bekanntmachung von Statistiken, die für die Anwendung dieser Richtlinien und anderer geeigneter Standards von Relevanz sind;
- 2.2.4 Zusammenstellung und Verbreitung von Informationen zu bestehenden Sammlungen für multikulturelle Gemeinschaften in allen Arten von Bibliotheken;
- 2.2.5 Bereitstellung eines Beratungsangebotes für Bibliotheken zu Dienstleistungen für multikulturelle Gemeinschaften;
- 2.2.6 Einrichtung eines Forums für den regelmäßigen Austausch mit multikulturellen Gemeinschaften;
- 2.2.7 Durchführung und Finanzierung von Studien darüber, welche Bibliotheksdienste Angehörige multikultureller Gemeinschaften in Zukunft benötigen und in Anspruch nehmen werden;

- 2.2.8 Aufrechterhaltung und Pflege beruflicher und internationaler Austauschbeziehungen mit Bibliotheken, Verlagen und anderen relevanten Einrichtungen in den Heimatländern und -gemeinschaften der multikulturellen Gruppen;
- 2.2.9 Unterstützung für Veröffentlichungen in Minderheitensprachen und Veröffentlichung von Materialien von oder über Angehörige multikultureller Gruppen;
- 2.2.10 Entwicklung von Online-Datenbanken zu Materialien und Bekanntmachung und Umsetzung internationaler Normen für den Austausch von Daten in anderen Schriften als der lateinischen und diakritischen;
- 2.2.11 Weltweiter Austausch von Erfahrungen und bewährten Methoden in multikulturellen Angelegenheiten;
- 2.2.12 Auswertung der angewandten Richtlinien, Normen, bewährten Methoden und Strategien in Zusammenarbeit mit den multikulturellen Gemeinschaften.

### **3 Den Bedarf der Benutzer decken**

#### **3.1 Bedarfsanalyse in den Gemeinschaften**

Multikulturelle Bibliotheksleistungen sollten sich auf fundiertes Wissen über die kulturelle Vielfalt der Gemeinschaften, die sie versorgen, und deren Bedürfnisse stützen. Die entsprechenden Daten verhindern, dass bestimmte Dienstleistungen auf Basis von Vermutungen oder guten Absichten nicht entwickelt und angeboten werden. Man erhält diese Daten durch eine Gemeinschafts- und eine Bedarfsanalyse.

##### ***a. Definitionen***

*Gemeinschaftsanalyse* – der Prozess der Bestandsaufnahme der Einzugsgemeinschaft (sowohl Benutzer als auch Nicht-Benutzer) und ihres Umfelds und der Einstufung ihres Bedarfs an Bibliotheks- und Informationsdiensten.

*Bedarfsanalyse* – der Prozess der Auswertung des von der Gemeinschaft benötigten und benutzten Informationsangebotes und seiner Verfügbarkeit (für Benutzer und Nicht-Benutzer).

##### ***b. Zweck***

- zu erfahren, was die Gemeinschaft (sowohl Benutzer als auch Nicht-Benutzer) von der Bibliothek und ihren Leistungen hält;
- eine mögliche Diskrepanz zwischen den vorhandenen Leistungen und den Bedürfnissen der Gemeinschaft sowie den Bereichen, die von anderen Anbietern abgedeckt werden, zu erkennen
- Kenntnisse zur Verfügung zu stellen, anhand derer kurz- und langfristige Angebote geplant werden können, die dem Bedarf der Gemeinschaft entsprechen.

Die Gemeinschafts- und Bedarfsanalysen spielen eine zentrale Rolle im Planungsprozess. Die Ergebnisse dieser Studien können folgendermaßen verwendet werden:

- Aufnahme in die Zielvorgaben der Einrichtung;
- Überführung der Zielvorgaben in konkrete Maßnahmen, Programme und Aktivitäten, die sich auf die Ergebnisse stützen und
- Nutzung der empirischen Daten als Orientierungswert, an dem sich Fortschritte in Zukunft messen lassen.

### **c. *Gemeinschaftsanalyse***

Über die Gemeinschaft zu sammelnde Angaben und Informationen:

- demografische und sozioökonomische Daten;
- Eigenschaften des Gemeinschaftsumfelds im Einzugsgebiet der Bibliothek
  - allgemeines Umfeld,
  - Informationsumfeld des Anbieters von Informationsdiensten und
  - bestehende Bibliotheksmaterialien und -leistungen.

Kategorien von zu sammelnden Daten:

- Primärdaten – von Einzelpersonen, Gemeinschaftsgruppen und Vertretern
- Sekundärdaten – bereits gesammelte und erfasste Daten, durch Regierungseinrichtungen, wirtschaftliche und industrielle Erhebungen und Verbraucherumfragen, örtliche Handelskammern und Gemeinschaftsorganisationen

### **d. *Bedarfsanalyse***

Über Benutzer / Nicht-Benutzer zu sammelnde Angaben und Informationen

- kultur- oder verhaltensbezogene Aspekte der Informationssuche,
- Informationsbedarf, z.B. Art der Information, Schwierigkeitsgrad, Format, Sprache, Zweck...,
- Informationsumfeld der Nutzer

Kategorien von zu sammelnden Daten:

- Primärdaten - von Einzelpersonen, Gemeinschaftsgruppen und Vertretern
- Sekundärdaten - Bedarfsanalysen vergleichbarer Gruppen, Untersuchung von kultur- oder verhaltensbezogenen Aspekten der Informationssuche bestimmter Benutzergruppen

### **Ein Beispiel für eine Bedarfsanalyse Der Befragungsprozess für öffentliche Bibliotheken.**

Auf den Befragungsprozess wird großes Gewicht gelegt. Das Prinzip der Befragung ist ein bewährtes Mittel der Kommunikation zwischen Dienstleistern und jenen, an die sich das Angebot richtet.

Die Befragung beginnt auf der Ebene lokaler Verwaltungen und bezieht alle die Bereiche der Kommune ein, die Dienste für multikulturelle Gemeinschaften anbieten. Lokale Verwaltungen sollten einen eigenen Ansatz zur Integration von Verfügbarkeits- und Gleichberechtigungsprinzipien in Planung und gemeinsamen Tätigkeiten entwickeln und dokumentieren.

Durch eine frühzeitige Zusammenarbeit können Überschneidungen von Dienstleistungen vermieden und Möglichkeiten der Partnerschaft bei der Sammlung von Informationen, der Planung des Angebots und der Durchführung von Programmen erkannt werden. Bibliotheken erhalten dadurch auch mehr Kenntnisse und Zugang zu den in der Gemeinde tätigen Organisationen.

Man sollte sich möglichst früh in der Entwurfs- und Planungsfrage für Bibliotheksdienstleistungen mit Gemeinschaftsorganisationen austauschen, vor allem im Hinblick auf die Bestandsentwicklung und Programmdurchführung. Das Miteinbeziehen lokaler Gemeinschaftsorganisationen bietet optimale Voraussetzungen für

- das Erstellen eines exakten Profils der Zielgruppe,
- die Bestimmung der Bedürfnisse und Dringlichkeiten sprachlich und kulturell vielfältiger Gruppen auf lokaler Ebene und
- das Werben für neue und interessante Programme

Die Zusammenarbeit auf Regierungsebene (durch ein übergeordnetes Bibliotheksgremium) bietet auch erhebliche Vorteile im Hinblick auf den Zugang zu Informationen, zu Finanzierungsmöglichkeiten oder Austausch von Materialien, und die Beteiligung an übergeordneten leitenden Ausschüssen. Es bietet sich auch die Möglichkeit, bei der Strategieentwicklung auf Regierungsebene mitzuwirken.

*Entnommen aus: Der Bibliotheksvorstand von Victoria: Die Antwort auf unsere Vielfalt. Richtlinien für multikulturelle Bibliotheken in den öffentlichen Bibliotheken von Victoria. Melbourne, Australien, 2001.*

## **3.2 Leistungen für Benutzer**

Im Folgenden sollen geeignete Maßnahmen für einzelne Bibliotheken oder deren Behörden genannt werden.

- Jede einzelne Bibliothek sollte klar und deutlich ihre Ziele, Zielvorstellungen und Vorgehensweisen bei ihren Dienstleistungen für ethnische, sprachliche und kulturelle Minderheiten definieren. Diese sollten sich in ihren grundlegenden Zielsetzungen wiederfinden. Ein solcher lokaler Plan für multikulturelle Dienstleistungen wird als Handbuch für das Bibliothekspersonal und als Information für Benutzer dienen.
- Einzelne Bibliotheken sollten klare Strategien gegen Diskriminierung und Rassismus verfolgen.
- Jede Bibliotheksdienstleistung sollte immer wieder die Zusammensetzung und Bedürfnisse der Gemeinschaft reflektieren, und zwar in Zusammenarbeit mit Angehörigen multikultureller Gruppen. Das Angebot sollte auf der Grundlage solcher Überprüfungen und Beratungen bestimmt werden.

- Die Zusammensetzung von leitenden oder beratenden Gremien einer Bibliothek wie das Kuratorium und der Bibliotheksausschuss sollten die Gemeinschaft, die sie versorgt, widerspiegeln. Bibliotheksleiter/innen sollten Gelegenheiten nutzen, die Anpassung oder Einrichtung solcher Vertretergremien zu fördern.

### **3.3 Zusammenarbeit und Austausch von Materialien**

Viele kleine und mittelgroße Bibliotheken haben Schwierigkeiten, den Bedarf aller ihrer multikulturellen Gemeinschaften gleichberechtigt zu decken. Die nationale Mehrheitsbevölkerung stellt hohe Ansprüche, und die finanziellen Mittel sind beschränkt. So werden multikulturelle Gruppen oft unterversorgt. Dies ist vor allem dort der Fall, wo sich mehrere multikulturelle Gruppen in einer Gemeinschaft finden. Die Zusammenarbeit bei Erwerb, Katalogisierung und Bereitstellung von Materialien ist ein gangbarer Weg, um das Materialangebot zu erweitern und seine Verfügbarkeit zu erhöhen. Lokale, regionale und landesweite Zusammenarbeit können den Zugang zu Materialien spürbar verbessern.

Große Bibliotheken können bei der Versorgung mit multikulturellen Materialien und beruflichem Rat eine zentrale Rolle übernehmen. Indem man zentralisierte Sammlungen zur Verfügung stellt, aus der kleinere Bibliotheken Materialien leihen und austauschen können, kann der Bedarf gemischter Gemeinschaften kosteneffizient gedeckt werden. Die zentrale Anschaffung, Katalogisierung und Verarbeitung hat mehrere positive Auswirkungen:

- Überschneidungen werden vermieden,
- den Schwierigkeiten, die viele kleinere Bibliotheken beim Erwerb von Materialien in anderen Sprachen haben, wird vorgebeugt,
- es gibt ein viel breiteres und spezialisierteres Angebot an Materialien,
- der Bestand lokaler Bibliotheken kann ständig durch den Austausch von Büchern und anderen Materialien aufgefrischt werden,
- ein gemeinsamer Katalog, den allen Bibliotheken nutzen können, kann aufgebaut werden
- ein wirksames Fernleihsystem kann etabliert werden.

Werbung und Öffentlichkeitsarbeit sind zwei weitere Bereiche, bei denen sich eine Zusammenarbeit anbietet. Von der gemeinsamen Erstellung von mehrsprachigen Bibliotheksinformationsbroschüren und Schildern können viele Bibliotheken profitieren.

### **3.4 Elektronische Materialien**

#### **Zugang zu und Entwicklung von mehrsprachigen/multikulturellen Materialien**

Das Internet hat die weltweite Kommunikation revolutioniert und bietet allen Benutzern den Zugang zu Informationen online. Da Computer mit verschiedenen Sprachen und Schriften arbeiten können, erhalten multikulturelle Gemeinschaften Zugang zu Lesematerial, Kommunikation und Information in ihrer eigenen Sprache, was besonders für Sprecher solcher Sprachen, für die es nur ein begrenztes Angebot an Printmedien gibt, von großer Wichtigkeit ist. Es hat sich eine neue Bandbreite von Materialien aufgetan, die vorher nicht zugänglich waren, beispielsweise Folklore, traditionelle Musik, Zeitungsartikel aus aller Welt und weltweiter Zugriff auf mündliche Erzählungen multikultureller Gruppen. Darüber hinaus ermöglicht es Menschen unabhängig von ihrem kulturellen Hintergrund, selbst Informationen zusammenzustellen anstatt sie nur zu erhalten.

Die Technologien des Web 2.0 schaffen ein Bibliothek 2.0-Umfeld, in dem Benutzer ihre Inhalte aus erster Hand erstellen und gemeinsam nutzen können, Zugang zu

Quellen ermöglichen helfen, die den Bedarf ihrer eigenen Gemeinschaft bedienen, und soziale Netzwerke bilden können (die man oft auch als Web 3.0 bezeichnet). Das ist vor allem für multikulturelle Gemeinschaften von Bedeutung, denen es an Printpublikationen, audiovisuellen Materialien oder Webpräsenzen in ihrer eigenen Sprache fehlt oder die geografisch weit verstreut sind. Bibliotheken stellen das ideale Umfeld für die Erstellung von Webseiten mit Hilfe der Web 2.0-Technologien durch Einzelpersonen oder Gruppen dar, die damit ihren eigenen Bedarf bedienen können. Bibliotheken können das Nutzen dieser Technologien erleichtern, indem sie Hardware, Software und Fortbildungen für ihre Gemeinschaften zur Verfügung stellen. Zu diesen Technologien zählen:

- *Social Content*: Blogs und Wikis ermöglichen es Einzelpersonen und Angehörigen einer multikulturellen Gemeinschaft, Informationen, Nachrichten, Bilder und für die Gemeinschaft relevante Themen zusammenzustellen und zu verbreiten, sei es auf lokaler oder landesweiter Ebene.
- *Soziale Netzwerke*: z.B. Facebook (allgemein), Hyves (Niederlande), Odnoklassniki (Russland), Orkut (Indien und Brasilien), Xiaonei (China) (siehe, [wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_social\\_networking\\_websites](http://wikipedia.org/wiki/List_of_social_networking_websites))
- *Digital Image sharing*: z.B. <http://www.flickr.com/>, <http://www.youtube.com/>
- *Social Bookmarking*: ermöglicht das gemeinsame Erstellen und Nutzen von netzbasierten Materialien. Gemeinschaften können ihre eigene Datenbank über Online-Programme nach ihren eigenen Bedürfnissen erstellen, beispielsweise Material in einer bestimmten Sprache. Benutzer können eine Webadresse, ein Zitat und manchmal eine persönliche Kopie einer beliebigen Website oder eines anderen digitalen Inhalts speichern und zum eigenen Gebrauch oder zum Austausch mit anderen mit Stichwörtern versehen, z.B. <http://del.icio.us/>, <http://www.connotea.com/>
- *Web Feeds*: z.B. RSS (Really Simple Syndication) können abonniert werden, damit multikulturelle Gruppen leicht auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Webseiten in ihrer eigenen Sprache finden, indem Suchergebnisse auf für sie interessante und relevante Informationen zugeschnitten werden.
- *benutzergesteuerter Social Content*: von einer Gemeinschaft moderierte Nachrichtenseiten, z.B. <http://digg.com/>
- *Aggregatoren und Tagging*: z.B. <http://technocrati.com/>. Bibliotheksmitarbeiter/innen befinden sich in einer idealen Position, um Benutzern bei der Entwicklung von Online-Gemeinschaften zu helfen, vor allem in dem sie Richtlinien zur Zuweisungen von Deskriptoren (Tags) zu sozialen Netzwerken zur Verfügung stellen.

### **Kommunikation über das Internet**

Es werden ständig neue Technologien entwickelt, die die Kommunikation zwischen Bibliotheksmitarbeiter/innen und Benutzern und zwischen Angehörigen einer Gemeinschaft untereinander erleichtern. Textnachrichten, meistens SMS (Short Message Service) genannt, sind vor allem nützlich, um kurze Nachrichten an die Benutzer zu schicken, die für Menschen mit einem anderen sprachlichen Hintergrund eventuell leichter zu verstehen sind als mündliche Kommunikation. Video Chats, Voice over Internet Protocol (VoIP) und andere Internettechnologien ermöglichen nicht-schriftliche Kommunikation, was zu einem aktiveren Austausch innerhalb von Gemeinschaften, die eine nur mündlich überlieferte Sprache sprechen, beitragen kann. Auch die Übertragung von Musik, Liedern, Videos, Sprachlernmaterialien und digitalem Geschichtenerzählen durch Podcasts stärkt die Rolle, die Bibliotheken im Netz spielen können.

### **3.5 Mehrsprachige integrierte Bibliothekssysteme**

Unicode ist eine internationale Norm, mit der Texte und Symbole aller Schriftsysteme der Welt einheitlich von Computern angezeigt und bearbeitet werden können (*Wikipedia Definition*). Sie liefert die Basis für die Internationalisierung von Software für

alle gängigen Betriebssysteme, Suchmaschinen, Anwendungen und das Internet, was die Entwicklung eines Bibliotheksinformationsmanagementsystems in mehreren Schritten vereinfacht. Wenn eine Bibliothek ein integriertes Bibliothekssystem und Software anschafft, sollte sie darauf achten, dass Unicode unterstützt wird, damit alle Sammlungen in verschiedenen Sprachen bearbeitet und durchsucht werden können und Benutzer das Computerangebot der Bibliothek in jeder beliebigen Sprache nutzen kann.

## 4 Bestandsentwicklung

### 4.1 Einleitung

Materialien, die dazu geeignet sind, dem Bedarf einer besonderen kulturellen Gruppe zu entsprechen, können unterschiedliche Formate und Inhalte haben: vom Internetzugang über Zeitungen, Zeitschriften, audio-visuellen Medien, untertitelten DVDs, Bilderbüchern, Magazinen, Groschenromanen und Bildromanen bis hin zu klassischer schöner Literatur und Sachbüchern. Alle Alters- und Interessengruppen müssen bedient werden, wobei man kulturelle Empfindlichkeiten wie beispielsweise religiöse oder politische Themen beachten sollte. Es sollten Studien über die Gemeinschaft durchgeführt werden, um die bevorzugten Formate und Themen zu ermitteln (nicht etwa einzelne Titel), und um die Prioritäten bei der Bestandsentwicklung festzulegen. Die gesammelten Informationen können in eine Bestandsentwicklungsstrategie einfließen, die dem Bedarf der multikulturellen Gemeinschaften entspricht. Es sollte vor allem darauf geachtet werden, ein Gleichgewicht zwischen der Entsprechung eventuell widerstreitender Interessen zu finden. Jede Möglichkeit sollte genutzt werden, um den Bestand in einer bestimmten Sprache der Zielgruppe innerhalb der Gemeinschaft bekannt zu machen, damit das Material effektiv genutzt wird.

*Entnommen aus: Der Bibliotheksvorstand von Victoria: Die Antwort auf unsere Vielfalt. Richtlinien für multikulturelle Bibliotheken in den öffentlichen Bibliotheken von Victoria. Melbourne, Australien, 2001.*

### 4.2 Strategien zur Bestandsverwaltung

Die Bestandsverwaltungsstrategien für mehrsprachige und multikulturelle Materialien sollten integrierter Bestandteil der allgemeinen Bestandsverwaltungsstrategien sein. Die Strategien sollten in Absprache mit multikulturellen Gemeinschaften entwickelt werden und können folgende Aspekte enthalten:

Allgemein:

- Zweck der Bestandsentwicklungsstrategien und ihr Verhältnis zum Gesamtplan der Bibliotheksdienste,
- demographisches Profil der Gemeinschaft,
- lang- und kurzfristige Ziele, die die Bibliothek mit ihren Sammlungen von mehrsprachigen und multikulturellen Materialien erreichen will,
- Strategien zur maximalen Nutzung der Sammlung,
- die Geschichte der Sammlung oder des Bibliotheksdienstes,
- Ermittlung relevanter Gesetze oder politischer Vorgaben zur Bereitstellung von mehrsprachigen und multikulturellen Materialien,
- ein Zeitplan für die regelmäßige Auswertung der Strategien

Konkret:

- Analyse des Bedarfs der Gemeinschaft,
- Prioritäten des Bibliotheksdienstes,
- Rahmenbedingungen der Sammlung inklusive Materialien für Menschen mit besonderen Bedürfnissen wie beispielsweise Großdruck, Hörbücher, Alphabetisierungsmaterialien, Sprachkurse und Materialien für Menschen mit Behinderung,

- Prinzipien und Praxis des Auswählens und Aussonderns,
- Budgetzuteilung,
- Verantwortlichkeit innerhalb der Organisation für die Bestandsentwicklung, Auswahl und Aussonderung,
- Zugang zu elektronischen Medien wie Online-Zugang zu Zeitschriften, Zeitungen, Datenbanken und anderen Informationsquellen,
- die Rolle der Bibliothek als Tor für elektronische Informationen,
- finanzielle Verantwortlichkeit,
- ein Verwaltungsplan für alle Materialien, der die gegenwärtig und zukünftig notwendigen Entwicklungen der Sammlung festhält,
- ein Zeitplan für die Überarbeitung und Überprüfung der Strategien

### 4.3 Auswahl der Materialien

- 4.3.1 Bibliotheksmaterialien sollten allen zur Verfügung stehen und zwar in der bevorzugten Sprache und mit Bezug zur eigenen Kultur. Materialien sollten in allen Formaten und aus unterschiedlichen Quellen zur Verfügung stehen.
- Es ist für jede multikulturelle Gruppe eine effektive, ausgeglichene und umfangreiche Sammlung bereitzuhalten.
  - Die Versorgung der Angehörigen von Minderheiten mit Medien muss der Größe der Gruppe und ihren Lesebedürfnissen angepasst sein. Die Sammlung sollte jedoch eine Mindestgröße umfassen.
  - Medien für multikulturelle Gemeinschaften sollten sowohl im Heimatland als auch im aktuellen Aufenthaltsland oder anderen Ländern veröffentlichte Materialien umfassen.
  - Unter den Beständen, die die Erfahrungen und Interessen der multikulturellen Gruppen reflektieren, sollten sich Medien befinden, die in der Haupt- oder offiziellen Landessprache veröffentlicht sind.
  - Bestände in Sprachen, die überwiegend als Zweitsprachen benutzt werden, sind ebenfalls bereitzuhalten.
- 4.3.2 Bücher machen vermutlich den Großteil der mehrsprachigen Sammlung einer Bibliothek aus. Sie sollten in der Sprache der multikulturellen Gruppe zur Verfügung stehen. Die Bandbreite des Materials sollte alle Altersgruppen bedienen und verschiedenste Genres umfassen. Neuanschaffungen sollten in der Regel kürzlich veröffentlichte Werke sein und eine Mischung aus lokalen (nationalen, indigenen) Schriftstellern und Übersetzungen international beliebter Bücher umfassen. Bei Sprachen, die in mehr als einer Schrift geschrieben werden, sollte für jede Schrift eine repräsentative Auswahl beschafft werden.
- 4.3.3 Aktuelle Zeitschriften und Zeitungen sollten als Druck- wie als Online-Ausgabe zur Verfügung gestellt werden.
- 4.3.4 Tonaufnahmen wie Musik- und Wort-CDs und -Kassetten sollten integrierter Bestandteil des Bibliotheksangebotes für multikulturelle Gruppen sein. Auch das Herunterladen von elektronischen Büchern oder Musik auf MP3-Player, iPods und andere Digitalgeräte sollte ermöglicht werden.
- 4.3.5 Digitale Medien sind zum wichtigen Bestandteil einer Bibliothekssammlung für multikulturelle Gruppen geworden. Je nach Verfügbarkeit kann es notwendig sein, verschiedenste digitale Formate wie DVDs und Videos zu erwerben. DVDs stellen ein besonderes Problem für mehrsprachige Sammlungen dar, weil sie meistens für eine der sechs verschiedenen Weltregionen produziert werden. Viele multikulturelle Gruppen leben in einer anderen Region als

derjenigen, aus der sie stammen, möchten aber dennoch DVDs aus ihrer Heimatregion sehen können. Auch wenn eine Sammlung mit DVDs mit dem örtlichen Regionalcode vorzuziehen wäre, würde diese Einschränkung viele Sammlungen stark beschränken. Um die Herkunft der multikulturellen Gemeinschaften widerzuspiegeln, sollten deshalb auch DVDs mit anderen Regionalcodes angeschafft werden. (Es sind DVD-Player erhältlich, die Formate unterschiedlicher Weltregionen abspielen.)

- 4.3.6 Wenn nationale Gesetze zum Copyright den Gebrauch von Videoaufnahmen und anderen Medien in elektronischer Form für die öffentliche Ausleihe begrenzen, sollten mit den Rechteinhabern Verhandlungen auf nationaler Ebene geführt werden, um eine Ausnahme für die Bibliotheksausleihe zu erzielen. Die hohen Kosten, die durch die Umklassifizierung von audiovisuellen Medien entstehen können, können den Zugang zu Medien wie Spiel- und Dokumentarfilmen erheblich einschränken.
- 4.3.7 Bibliotheken sollten neben Büchern eine Reihe von anderen Materialien wie CD-ROM, Landkarten, Bildern, Spielen und Sprachlernmaterialien anbieten.
- 4.3.8 Bibliotheken mit vernetzten Datenbanken oder Webseiten sollten weltweiten Zugriff auf diese Dienstleistungen ermöglichen.
- 4.3.9 Wenn eine Form von Bibliotheksmaterial überhaupt nicht verfügbar ist, sollte eine erhöhte Versorgung mit anderen, angemessenen Materialien oder Leistungen als Alternative erwogen werden.
- 4.3.10 Gibt es wenige gedruckte Medien, ist das Leseverhalten einer Gruppe nicht sehr ausgeprägt, oder gibt es eine hohe Analphabetenrate, so sollte der Schwerpunkt auf nicht gedruckte Medien wie zum Beispiel Ton- und Videoaufnahmen gelegt werden, sofern diese verfügbar sind.
- 4.3.11 In der Sammlung sollten aktuelle Nachschlagwerke enthalten sein. Der Internetzugang kann das Informationsangebot des Buchbestandes ergänzen.

#### **4.4 Entwicklung und Verwaltung mehrsprachiger Sammlungen**

Die Hauptkriterien für Sammlungen sollten folgende sein:

- ein breites Angebot, das alle Mitglieder einer Gemeinschaft bedient,
- Materialien und Formate, die alle Mitglieder der Gemeinschaft dazu anregen, die Bibliotheksdienste zu nutzen,
- regelmäßiger Zufluss aktuell publizierter Materialien,
- Ersetzung von Standardwerken, die abgegriffen oder beschädigt sind,
- ein breites Angebot an Literaturgenres und Sachbuchthemen,
- Zugang zu elektronischen Medien wie dem Internet und Datenbanken,
- Ausrangieren veralteter, alter und abgegriffener Materialien.

#### **4.5 Bibliografische Kontrolle**

- 4.5.1 Um knappe Ressourcen optimal zu nutzen, Doppelungen zu verhindern und finanzielle Mittel effektiv einzusetzen, sollte die Auswahl, Anschaffung und Katalogisierung von Materialien in verschiedenen Sprachen wo immer möglich zentral und gemeinschaftlich durchgeführt werden.
- 4.5.2 Die Katalogisierung von Materialien in allen Sprachen sollte, wo dies praktisch möglich ist, den gleichen Standards entsprechen wie die Katalogisierung von Medien in der/n Hauptsprache(n) des Landes.
  - Die Katalogisierung aller Medien sollte, wo dies technisch möglich ist, in

der Originalsprache und -schrift erfolgen; zusätzlich kann ein Schlagwortkatalog in der/n Nationalsprache(n) zur Verfügung gestellt werden.

- Bibliotheken, die automatisiert sind, sollten sicherstellen, dass ihre Systeme auch andere Schriften als die der Nationalsprache verarbeiten können; diese Daten müssen dem internationalen Standard entsprechen, damit ein Austausch von digitalisierten Daten möglich ist. Bibliotheksbenutzer sollten durch den OPAC Zugang zu diesen Datenbanken haben.
- Die Erstellung und Pflege von Verbundkatalogen für alle Sprachen, in gedruckter oder elektronischer Form, ist ein wesentliches Element eines gerechten nationalen oder regionalen Angebotes, um somit die Zusammenarbeit zu erleichtern und speziellen Anfragen bezüglich Titel und Thema zu entsprechen. Der Katalog der Internationella Biblioteket in Stockholm ist beispielsweise in den Sprachen Arabisch, Chinesisch, Englisch, Französisch, Persisch (Farsi), Polnisch, Russisch, Spanisch und Schwedisch verfügbar (<http://www.interbib.se>).

4.5.3 Oft ist eine Transkription der bibliografischen Angaben die einzige Möglichkeit, den Bestand in mehreren Sprachen zu registrieren, weil die finanziellen Mittel knapp sind, die Bibliotheksmitarbeiter nicht über die Sprachkenntnisse verfügen oder das Katalogisierungssystem der Bibliothek nicht in der Lage ist, Zeichen in anderen Sprachen zu verarbeiten. Ein transkribierter Eintrag ist oft für den Sprecher einer bestimmten Sprache nicht verständlich; es ist daher gerechtfertigt, den Umfang der bibliografischen Informationen in den Katalogeinträgen einzuschränken.

4.5.4 Die Sammlungen sind so zu pflegen, dass sie auf dem aktuellsten Stand sind.

- Neues Material ist regelmäßig in allen Sprachen und für alle ethnischen und kulturellen Gruppen zu beschaffen.
- Veraltetes und abgegriffenes Material ist regelmäßig auszusondern.
- Wenn zentrale Sammlungen bestehen, sollte ausgesondertes Material zunächst diesen Sammlungen angeboten werden, so dass zumindest ein Exemplar jedes Titels im System verfügbar ist.
- Die physische Qualität des Bestandes ist für alle Gruppen in gleicher Weise zu sichern, beispielsweise durch Neubindungen, Erwerb von mehreren Exemplaren und ähnliche Maßnahmen.

## 4.6 Standards für Buchbestände

Die nachfolgend vorgestellten Standards beziehen sich auf Buchbestände. Spezielle lokale und finanzielle Gegebenheiten können zu Abweichungen von den vorgeschlagenen Standards führen. Wenn nur sehr beschränkte Finanzmittel zur Verfügung stehen, können diese Standards als Ziel gesetzt werden, und man sollte mittel- und langfristige Strategien entwickeln, um künftig auf diese Standards hinzuarbeiten.

- Als Faustregel gilt, dass es in einem ausgebauten Bestand pro Kopf 1,5 bis 2,5 Bücher geben sollte.
- Der Minimalbestand der kleinsten Einrichtung sollte nicht unter 2.500 Büchern liegen.

*Die Dienstleistungen der öffentlichen Bibliothek: IFLA/UNESCO-Richtlinien für die Weiterentwicklung, 2001*

4.6.1 Generell sollte das Buch pro Kopf-Verhältnis bei Buchbeständen für multikulturelle Gruppen mindestens so hoch sein wie für die

Allgemeinbevölkerung. Man sollte jedoch anerkennen, dass ein höheres Buch-pro-Kopf-Verhältnis notwendig sein kann, um wirksame und gerechte Leistungen anzubieten.

- 4.6.2 Im Fall von sehr kleinen Minderheiten oder weit verstreuten Gruppen müssen Materialien für multikulturelle Gruppen eventuell zentral oder durch Zusammenarbeit besorgt werden, um ein gerechteres Angebot zu schaffen.
- 4.6.3 1,5 - 2,5 Bücher pro Kopf je multikultureller Gruppe ist ein realistisches Ziel, das kleinere Bibliotheken anstreben sollten. Wenn die Ressourcen extrem eingeschränkt sind, sollten mittel- und langfristige Strategien entwickelt werden, um diese Standards in Zukunft zu erreichen.

#### 4.7 Erwerbungsrate

Anzahl der jährlich neu erworbenen Materialien pro 1.000 Einwohner:

216 Ergänzungen pro 1.000 Einwohner.

Dazu zählen Bücher und "andere Materialien" wie audio-visuelle Medien, elektronische Veröffentlichungen und andere Formate, jedoch keine Zeitungen, Zeitschriften und ähnliche Materialien.

*Ministerium für Kultur, Medien und Sport, Standards für öffentliche Bibliotheken, Großbritannien, 2008.*

Für den allgemeinen Bücherbestand einer ausgebauten Bibliothek können die folgenden Erwerbungsdaten verwendet werden:

Bevölkerung	Bücher pro Kopf pro Jahr	Bücher pro 1000 Einwohner pro Jahr
Unter 25 000	0.25	250
25 000–50 000	0.225	225
50 000+	0.20	200

*Entnommen aus: Die Dienstleistungen der öffentlichen Bibliothek: IFLA/UNESCO-Richtlinien für die Weiterentwicklung, 2001*

## 4.8 Bereitstellung elektronischer Medien

Gesamtanzahl elektronischer Arbeitsplätze mit Zugang zum Internet und zum Bibliothekskatalog (sowohl durch statische als auch mobile Bibliotheken und andere Geschäftsstellen für Benutzer pro 10.000 Einwohner für den öffentlichen Gebrauch zugänglich).

6

'Elektronischer Arbeitsplatz' bezeichnet ein Computerterminal mit Zugang zum Internet und zum Online-Katalog.

*Ministerium für Kultur, Medien und Sport, Standards für öffentliche Bibliotheken, Großbritannien, 2008.*

-----//-----

Anzahl von OPACs (Online Public Access Catalogues), die von der Kommunalverwaltung zur Verfügung gestellt werden sollten:

- weniger als 10 000 Einwohner – ein OPAC
- 10 001 bis 60 000 Einwohner – ein OPAC pro 5 000 Einwohner
- über 60 000 Einwohner – bis 60 000 Einwohner ein OPAC pro 5 000 Einwohner plus ein OPAC pro 10 000 der restlichen Einwohner

Zusätzlich zu den OPACs sollten öffentlich zugängliche PCs mit CD/DVD-Laufwerk zur Verfügung gestellt werden:

- für bis zu 50 000 Einwohner – ein PC pro 5 000 Einwohner
- für über 50 000 Einwohner – ein PC pro 5 000 Einwohner bis zu 50 000 Einwohner plus ein PC pro 10 000 der restlichen Einwohner.

Diese Standards empfehlen, dass mindestens die Hälfte der öffentlichen Arbeitsplätze Internetzugang und Verbindung zu einem Drucker haben sollten.

*Standards und Richtlinien für die öffentlichen Bibliotheken von Queensland, Australia, 2004.*

- 4.8.1 In weltweit vernetzten Bibliothekssystemen müssen alle multikulturellen Gemeinschaften Zugang zum weltweiten Netzwerk haben und daran teilnehmen können.
- 4.8.2 Alle öffentlichen Arbeitsplätze sollten je nach Bedarf der Gemeinschaften in verschiedenen Sprachen zu bedienen sein. Tastaturen in verschiedenen Schriften können angeboten werden, um den Zugang zum Internet und zu Benutzerprogrammen wie beispielsweise zu Textverarbeitungsprogrammen zu erleichtern. Es gibt Software, mit der sich eine gewöhnliche Tastatur auf hunderte von verschiedenen Tastaturen umstellen lässt oder die visuelle virtuelle Tastaturen auf dem Computer erstellt. Nicht alle Betriebssysteme unterstützen jedoch alle Sprachen, und es kann notwendig sein, alternative Eingabemöglichkeiten für die nicht unterstützten Sprachen, beispielsweise einen isolierten Arbeitsplatz mit einem anderen System, zur Verfügung zu stellen
- 4.8.3 Wenn möglich sollte Zugang zu beliebigen mehrsprachigen elektronischen Datenbanken gegeben werden. Gemeinsame Lizenzvereinbarungen mit Datenbank Anbietern sollten auf lokaler, regionaler oder nationaler Ebene geschlossen werden, um einen preisgünstigen Zugang zu gewährleisten. Wenn aus technischen oder finanziellen Gründen der Zugang zu Datenbanken über ein Netzwerk nicht möglich ist, können CDs oder DVDs genutzt werden.
- 4.8.4 Alle Bibliotheken sollten sich bemühen, ihre Webseite je nach Zusammensetzung ihrer Gemeinschaft in verschiedenen Sprachen anzubieten. Mehrsprachige Webseiten müssen mit Sorgfalt erstellt werden,

und man sollte Rücksprache mit Angehörigen der Gemeinschaft halten, damit kulturelle Normen eingehalten werden. Die Internationalisierung der Benutzeroberfläche, die der Benutzer als erstes sehen wird, muss wohl bedacht sein. Kulturspezifische Komponenten wie Farben, Töne und Bilder (von Menschen, Tieren, etc.), Nationalflaggen und Animationen sollten nur in Maßen verwendet werden. Andere Elemente wie Daten- und Zeitformate, Schriftgrößen, die richtige Form von Namen und Adressen und die Begrifflichkeit von Sprachen müssen ebenfalls bedacht werden.

4.8.5 In einem mehrsprachigen Zusammenhang wird das Internet oft genutzt, um die Gemeinschaft über die angebotenen Bibliotheksleistungen zu informieren. Die Stadtbibliothek von Helsinki beispielsweise (<http://www.lib.hel.fi/>) beschreibt ihre Leistungen in Finnisch, Schwedisch und Englisch; und die Seite der Bibliothek von Auckland ist in Englisch und Maori verfügbar (<http://www.aucklandcitylibraries.com/>). Andere Bibliotheken richten sich an regionale oder landesweite Benutzer wie beispielsweise das Dänische Bibliothekszentrum für Einwanderer (<http://www.finfo.dk/>), das sein Angebot in Dänisch und 11 weiteren Sprachen und Schriften präsentiert, und die Staatsbibliothek von Queensland, Australien, deren Webseite *Multikulturelle Brücke* (<http://www.slq.qld.gov.au/info/lang>) 19 Sprachen anbietet.

4.8.6 Bibliotheken können eine große Bandbreite an mehrsprachigen elektronischen Dienstleistungen anbieten, um ihre Materialien für sprachlich und kulturell vielfältige Gemeinschaften verfügbar zu machen. Dazu gehören:

- digitalisierte Sammlungen wichtiger Dokumente und Bilder von Ureinwohner-Gruppen, z.B. die Bibliotheken und Archive von Canada (<http://www.collectionscanada.ca>), und das *Picture Australia*-Projekt der australischen Nationalbibliothek.;
- eine Reihe von Informationsquellen wie beispielsweise die aus einer Kooperation entstandene australische Seite MyLanguage, die Links zu Suchmaschinen, Webkatalogen und Nachrichten in mehr als 60 Sprachen bietet (<http://www.mylanguage.gov.au/>);
- Informationen für Einwanderer und andere Zugezogene über das Leben im neuen Land auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene, zum Beispiel:

Dänemark: <http://www.finfo.dk/>

Finnland : <http://www.infopankki.fi/>

Deutschland: <http://www.interkulturellebibliothek.de/>

Norwegen: <http://www.bazar.deichman.no/>

Großbritannien: <http://www.multikulti.org.uk/>

Niederlande: <http://www.ainp.nl/>

Andalusien, Spanien:

<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/biblioMulticult/espanol/default.asp>

New York, Queens Library: <http://www.worldling.org>

## 5 Personal

### 5.1 Einführung

Der Erfolg von Bibliotheksdienstleistungen für eine kulturell vielfältige Gemeinde hängt größtenteils von den Mitarbeiter/innen ab. Die Aufgaben der Mitarbeiter/innen sollten anhand der Zielsetzungen im Leistungsplan für multikulturelle Bibliotheken festgelegt werden. Auch wenn es wichtig ist, Mitarbeiter/innen mit Kenntnissen der Sprachen zu haben, die in der Gemeinde gesprochen werden, ist es ebenso wichtig, dass die Mitarbeiter über eine gute Kommunikationsfähigkeit in der Arbeit mit der Gemeinde verfügen, um den Kontakt herzustellen und aufrecht zu erhalten und eine wirksame Ausübung der Leistungen zu garantieren.

*(Entnommen aus: Der Bibliotheksvorstand von Victoria: Die Antwort auf unsere Vielfalt. Richtlinien für multikulturelle Bibliotheken in den öffentlichen Bibliotheken von Victoria. Melbourne, Australien, 2001.)*

### 5.2 Fähigkeiten der Bibliotheksmitarbeiter/innen

Die Öffentliche Bibliothek ist eine Dienstleistungseinrichtung, die für alle Mitglieder der Gemeinde mit ihren unterschiedlichen und wechselnden Bedürfnissen konzipiert ist. Das Personal einer Öffentlichen Bibliothek muss über eine breite Palette an Fähigkeiten und Qualitäten verfügen, wie z.B. über zwischenmenschliche Kompetenz, Sozialbewusstsein, Teamwork, Führungsqualitäten und Kenntnisse über die Arbeitspraxis und die üblichen Vorgehensweisen der Einrichtung. Folgende wesentliche Qualitäten und Fähigkeiten werden von Mitarbeitern der Öffentlichen Bibliothek verlangt:

- Kommunikationsfähigkeit
- Fähigkeit, auf Benutzerbedürfnisse einzugehen
- Fähigkeit, mit Einzelpersonen und Gruppen der Bevölkerung zusammenzuarbeiten
- Wissen um und Verständnis für kulturelle Unterschiede

Die Personalstruktur sollte weitgehend die Benutzerstruktur der jeweiligen Bevölkerung, die die Bibliothek nutzt, widerspiegeln. Wenn es zum Beispiel in der Gemeinde eine bedeutende Anzahl Angehöriger einer bestimmten ethnischen Gruppe gibt, sollten auch zum Bibliothekspersonal Angehörige dieser Gruppe gehören. Das zeigt, dass die Bibliothek ihr Angebot an alle Angehörigen der jeweiligen Bevölkerung richtet, und trägt dazu bei, dass Benutzer aus allen Schichten angezogen werden

*Die Dienstleistungen der öffentlichen Bibliothek: IFLA/UNESCO-Richtlinien für die Weiterentwicklung, 2001*

5.2.1 Bibliotheken sollten versuchen, die Gesellschaft, der sie dient, widerzuspiegeln, indem das Personal die verschiedenen multikulturellen Gruppen in der Gemeinschaft reflektiert.

5.2.2 Bibliotheken sollten aktiv Strategien entwickeln, damit Angehörige multikultureller Gemeinschaften über Beschäftigungsmöglichkeiten informiert sind.

- 5.2.3 Die Bibliotheksbehörden sollten die Einstellung von Menschen mit relevanten sprachlichen und kulturellen Kenntnissen und Fähigkeiten fördern..
- Dies kann beispielsweise durch die Übernahme lokaler Einstellungsverfahren, die Schaffung spezifischer Stellen und das Angebot von Praktika und Volontariaten geschehen.
  - Es ist wichtig, dass sprachliche und kulturelle Fähigkeiten den Aufgaben entsprechen, für die ein/e Mitarbeiter/in eingestellt wird, und dass Bibliotheken die große Bandbreite an Fähigkeiten erkennen. Dazu gehören fließende mündliche und schriftliche Sprachkenntnisse, Vertrautheit mit der allgemeinen Kultur und ein hoher Bildungsgrad innerhalb der Kultur oder eine Kombination aus den genannten Eigenschaften.
- 5.2.4 Bibliotheksbehörden sollten Fortbildungsprogramme einrichten, um das kulturelle Wissen ihres Personals zu erweitern und ihre Fähigkeiten zu verbessern, für eine sprachlich und kulturell vielfältige Gesellschaft zu arbeiten.
- 5.2.5 Ausbildungsstätten für Bibliothekare sollten Menschen mit einem multikulturellen Hintergrund dazu ermutigen, Kurse in Bibliothekswesen und ähnlichen Bereichen zu belegen; alle Kurse sollten multikulturelle Themen behandeln.
- 5.2.6 Bibliotheken sollten dazu angeregt werden, gemeinsam Mitarbeiter/innen mit den entsprechenden Kenntnissen zu beschäftigen.

## **6 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit für multikulturelle Bibliotheksdienste**

- 6.1 Die Werbung und Förderung von Alphabetisierung und Alphabetisierungsprogrammen ist eine angemessene Aufgabe für Bibliotheken und sollte sich sowohl auf die Alphabetisierung in der Landessprache als auch in anderen Sprachen beziehen.
- 6.2 Die Werbung und Förderung von grundlegenden Computerkenntnissen in den in der Gemeinschaft gesprochenen Sprachen sollte wo immer möglich angestrebt werden.
- 6.3 Bibliotheken sollten auf alle multikulturellen Gruppen ausgerichtete soziale und kulturelle Aktivitäten der Gemeinschaft wie Lesungen, Konzerte, Theater und Ausstellungen anbieten.
- 6.4 Dienstleistungen der Bibliothek für Personen, die die Bibliothek nicht persönlich aufsuchen können, sollten in der bevorzugten Sprache des Nutzers angeboten werden und für alle ethnischen, sprachlichen und kulturellen Gruppen gelten; dies betrifft das Angebot für Personen, die ans Haus gebunden sind, sich in Krankenhäusern oder in Strafvollzugsanstalten befinden. Mobile Bibliotheken sollten multikulturelle Sammlungen anbieten, die der Zusammensetzung der Zielgemeinschaft entsprechen.
- 6.5 Weiterführende Aktivitäten der Bibliotheken sollten in den bevorzugten Sprachen der Benutzer durchgeführt werden. Solche Leistungen können Aktivitäten für Personen an ihren Arbeitsplätzen, z.B. in Fabriken, oder Angebote für multikulturelle Gruppen der Gemeinschaft umfassen.
- 6.6 Die Versorgung von multikulturellen Gemeinschaften mit Bibliotheksdienstleistungen und mit sonstigen Informationen sollte möglichst auch außerhalb der Bibliothek in Einrichtungen stattfinden, mit denen die Benutzer vertraut sind.
- 6.7 Bibliotheken sollten so organisiert sein, dass sie für alle Mitglieder der Gemeinschaft benutzerfreundlich sind. Dies ist besonders für neue Einwanderer relevant, die diese Form von Bibliothekseinrichtungen möglicherweise nicht aus ihrem Heimatland

kennen. Neben allgemeinen Organisationskriterien, die für alle Bibliotheken gelten, gibt es eine Reihe von spezifischen Faktoren, die besonders geeignet sind, um multikulturelle Gemeinschaften über bestehende Bibliotheksleistungen zu informieren und sie zu ihrer Nutzung anzuregen:

- 6.7.1 Kostenloser Zugang und Nutzung der Leistungen. Dies ist eine der grundlegenden Anregungen zur Nutzung der Bibliothek.
- 6.7.2 Klare Beschilderung der Bibliotheken in der Sprache der Mehrheit der Benutzer oder, falls angebracht, mit internationalen Symbolen. A *Multilingual Glossary* ist eine Datenbank mit einem mehrsprachigen Glossar für die Beschilderung von Bibliotheken, die von der Staatsbibliothek in New South Wales, Australien, erstellt wurde. Das Glossar enthält gängige Bibliotheksbegriffe in 49 Sprachen, die man herunterladen kann, um die Kommunikation zwischen Bibliotheksmitarbeiter/innen und Benutzern mit unterschiedlichen sprachlichen Hintergründen zu erleichtern:  
<http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/>
- 6.7.3 Eine breite Auswahl mehrsprachiger Materialien, darunter Zeitschriften, Zeitungen und Multimedia.
- 6.7.4 Marketingstrategien für das Angebot relevanter Dienstleistungen für multikulturelle Gemeinschaften tragen dazu bei, die Benutzung durch die Gemeinschaften anzuregen. Neue Leistungsbereiche sollten den innovativen Gebrauch eines kostenlosen, mehrsprachigen Internetzugangs, mehrsprachige Office-Anwendungen, Foren für multikulturellen Dialog und Annäherung und bürgerschaftliches Engagement umfassen.
- 6.7.5 Leicht öffentlich zugängliche Sammlungen, die sich an einer zentralen Stelle befinden.
- 6.7.6 Mitgliedsformulare, Überfälligkeitsbenachrichtigungen, Vorbestellungsformulare, Richtlinien und Wegweiser für die Bibliotheksnutzung und andere Formulare, die der Kommunikation zwischen der Bibliothek und ihren Benutzer dienen, die in den Sprachen der Benutzer verfasst sind.
- 6.7.7 Werbematerial wie eine Liste der Materialien, die in den Sprachen der Mitglieder multikultureller Gemeinschaften verfasst sind und ihre Interessen berücksichtigen.
- 6.7.8 Eine Bibliotheks-Webseite in den Sprachen, die der sprachlichen Vielfalt der Gemeinschaft entsprechen.
- 6.7.9 Die Nutzung von Medien bestimmter Gruppen der Bevölkerung wie lokale Zeitungen oder Radiosendungen, um die Bibliotheksleistungen bekannt zu machen.
- 6.7.10 Werbung für mehrsprachige Bibliotheksdienste bei Politikern und anderen Entscheidungsträgern.

Die Verwaltung und Vermarktung von öffentlichen Bibliotheken wird in der Publikation *Die Dienstleistungen der öffentlichen Bibliothek: IFLA/UNESCO-Richtlinien für die Weiterentwicklung, 2001*, umfassend behandelt. Wir empfehlen, diese für detailliertere Informationen heranzuziehen:

<http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-g.htm>

## 7 Internationale gelungene Beispiele

In vielen Ländern sind multikulturelle Bibliotheksdienste in die Praxis umgesetzt worden. Sie können als Beispiele, Empfehlungen und Strategien dienen. Bei den folgenden handelt es sich um ausgewählte besonders gelungene Beispiele aus aller Welt.

### Kanada

#### Multikulturalismus als Botschaft

Kanadas Herangehensweise an den Multikulturalismus beruht auf der Grundannahme, dass Vielfalt zu den fundamentalen Werten und Eigenschaften unseres Landes zählt. Dank seines historischen Ansatzes und seiner Gesetzgebung sieht Kanada Vielfalt als Quelle für Kraft und Innovation, für Inspiration und Wettbewerbsvorteil in unserem immer kleiner werdenden globalen Dorf.

Multikulturalismus ist ein Schlüsselement der kanadischen Gesetzgebung, des Erbes und der Identität unseres Landes.

1971 war Kanada das erste Land der Welt, das seine offizielle Multikulturalismus-Strategie einführte. Diese Strategie sah Programme und Dienstleistungen vor, die ethnokulturelle Gemeinschaften unterstützen und Einzelpersonen dabei helfen sollten, Hürden zu überwinden, um uneingeschränkt an der kanadischen Gesellschaft teilzuhaben.

1982 wurde Kanadas Multikulturalismus in Paragraph 27 der neu eingeführten Kanadischen Charta für Recht und Freiheit verfassungsmäßig verankert. Darin wird genau festgelegt, dass Gerichte die Charta in einer Weise auslegen müssen, „die mit der Bewahrung und Bereicherung von Kanadas multikulturellem Erbe zu vereinbaren ist“.

1988 war Kanada das erste Land, das ein Multikulturalismus-Gesetz verabschiedete und damit ein einzigartiges Beispiel für bürgerschaftliche Integration setzte. Die Präambel für das Multikulturalismus-Gesetz lautet:

*„Um Kanadas multikulturelles Erbe zu erhalten und zu bereichern und gleichzeitig die Gleichberechtigung aller Kanadier im ökonomischen, sozialen, kulturellen und politischen Leben Kanadas zu erreichen.“*

Das Gesetz richtet sich an alle Kanadier, nicht nur an sichtbare ethnokulturelle Minderheiten und will:

- Rassismus und Diskriminierung beenden
- Gleichstellung und Verständnis zwischen den Kulturen fördern
- bürgerschaftliche Integration fördern
- föderalen Einrichtungen dabei helfen, auf Kanadas Vielfalt zu reagieren

Viele andere Legislativen wie das *Gesetz zu Offiziellen Sprachen*, das *Kanadische Menschenrechtsgesetz*, und das *Gesetz zur Gleichstellung auf dem Arbeitsmarkt* sind verabschiedet worden, um die grundlegenden Werte der Gleichstellung und des Respekts zu schützen.

Durch Multikulturalismus erkennt Kanada das Potential aller Kanadier an und ermutigt sie, sich in die Gesellschaft zu integrieren und aktiv an ihrem sozialen, kulturellen, ökonomischen und politischen Leben teilzunehmen.

## **Die Stadtbibliothek Toronto**

Die Stadtbibliothek Toronto versorgt über 2,5 Millionen Einwohner. Toronto ist als eine der multikulturellsten Städte der Welt bekannt: Fast die Hälfte der Einwohner sind nicht in Kanada geboren. Beinahe die Hälfte aller Neuankömmlinge sind außerdem erst während der letzten 15 Jahre zugezogen.

Die Stadtbibliothek Toronto besitzt Materialien in über einhundert Sprachen und entwickelt die Sammlung in 40 Sprachen mit den verschiedensten Medienformen, darunter auch elektronische Materialien, weiter. Als größtes und am stärksten frequentiertes Bibliothekssystem in Nordamerika hat die Stadtbibliothek Toronto im Jahr 2006 fast 31 Millionen Medien ausgeliehen, davon 16 % in anderen Sprachen als Englisch. Die Ausleihe von nicht-englischen Medien ist seit 2000 um sensationelle 69% gestiegen.

Die Stadtbibliothek von Toronto bietet auch ein vielfältiges Programm an, das oft in Zusammenarbeit mit anderen Bildungsträgern oder Regierungseinrichtungen organisiert wird und dass die Vielfalt der Bevölkerung von Toronto unterstützt. Dazu zählen: Einbürgerungskurse in Englisch als Zweitsprache, Englische Konversationszirkel, Vorlesestunden in Stadtteilbibliotheken in Englisch Französisch und anderen Sprachen wie Bengali, Russisch, Persisch, Kantonesisch, Polnisch, Urdu und Tamil, „English Can Be Fun“, ein dialogorientiertes Sprachprogramm für neu zugezogene Kinder, und „Dial-a-Story“, ein Vorleseservice in mehr als zehn Sprachen, das mündliche Sprachkompetenz und Verständnis fördert.

Die Stadtbibliothek Toronto bietet in ihren Zweigstellen kostenlosen Zugang zu über 1.400 Computern an, die alle durch mehrsprachige virtuelle Tastaturen in verschiedenen Sprachen zu bedienen sind. Über das Webportal *NewsConnect* können Zeitungen und Zeitschriften aus aller Welt in 85 Sprachen und 147 Schrifttypen abgerufen werden, die es neu Zugezogenen ermöglichen, über die Geschehnisse in ihrem Heimatland auf dem Laufenden zu bleiben.

**Mijin Kim**

*Bibliotheken und Archive, Kanada*

## **Dänemark**

### **Gesetz zu Bibliotheksdiensten, 2001**

*§2 Das Ziel der öffentlichen Bibliotheken soll durch die Qualität, den Umfang und die Themen bei der Wahl der angebotenen Materialien erreicht werden. Allein diese Kriterien dürfen der entscheidende Faktor sein, nicht die Religion, Moral oder politische Weltanschauung, die in den Materialien enthalten ist.*

*§14.2 Die Staats- und Universitätsbibliothek agiert als Hauptausgabestelle für die öffentlichen Bibliotheken, indem sie die öffentlichen Bibliotheken und andere relevante Einrichtungen mit Materialien versorgt, die speziell auf die Bedürfnisse von Flüchtlingen und Einwanderern zugeschnitten sind.*

### **Stadtbibliothek Kopenhagen**

[www.bibliotek.kk.dk](http://www.bibliotek.kk.dk)

Seit den 1960er Jahren hat Dänemark eine beträchtliche Anzahl an Flüchtlingen und Migranten aus außereuropäischen und nicht englischsprachigen Teilen der Welt aufgenommen. Daraufhin hat die Stadtbibliothek Kopenhagen in Zusammenarbeit mit landesweiten Zentren für Materialien in Einwanderersprachen damit begonnen, eine Sammlung von Büchern und Musik-CDs in relevanten Sprachen aufzubauen. Viele Zugezogene waren allerdings teilalphabetisiert oder Analphabeten, und um auch diese Gruppe zu bedienen begann KKB-LYD (die Audioabteilung der Stadtbibliothek Kopenhagen) Hörbücher in Einwanderersprachen zu produzieren. In Kopenhagen waren die am dringendsten benötigten Sprachen Arabisch, Kurdisch, Serbisch,

Kroatisch, Türkisch und Urdu. Die Hörbücher (zunächst auf Kassette, später dann als CDs) wurden allen Bibliothekssystemen in Dänemark und schließlich weltweit zum Kauf angeboten. Alle Hörbücher enthalten Informationen in Dänisch und Englisch. Weitere Informationen unter: [www.kkb-lyd/about.htm](http://www.kkb-lyd/about.htm)

In den letzten zehn Jahren hat sich der Schwerpunkt verschoben, und die Stadtbibliothek Kopenhagen/KKB-Lyd konzentriert sich nun darauf, Migranten und Flüchtlingen beim Lernen von Dänisch als Zweitsprache zu helfen.

In Zusammenarbeit mit einem Verlag werden zweisprachige Bilderbücher in Dänisch (Text und Audio-CD) und Text in den folgenden Sprachen produziert: Arabisch, Kurdisch, Serbisch, Kroatisch, Türkisch, Persisch, Somali und Urdu.  
<http://kkb-lyd.dk/mantra.php.htm>

In Kopenhagen erhalten alle Kinder an ihrem zweiten Geburtstag eine Postkarte mit einer Einladung in die Bibliothek. Bei ihrem ersten Besuch in der Bibliothek bekommen sie dann ein Geschichtenbuch mit CD (auf Dänisch) geschenkt.

Mehrere Stadtteilbibliotheken haben ein besonderes Angebot für Kinder in multikulturellen Familien: ein Bibliotheksmitarbeiter bietet an, das Kind vier Mal von der Geburt bis zur Einschulung zu besuchen. Durch Vorlesen lernt das Kind (und seine Familie) die Bibliotheksleistungen kennen. Bei jedem Besuch erhält das Kind ein neues Buch.  
[www.sprogporten.dk](http://www.sprogporten.dk)

Seit 2009 können täglich gelesene Nachrichten aus Kopenhagen kostenlos auf Dänisch im Internet gehört werden.  
[www.kkb-lyd.dk/daglig](http://www.kkb-lyd.dk/daglig)

**Vibeke Stage und Susy Tastesen**  
*Københavns Biblioteker/Stadtbibliotheken Kopenhagen, Dänemark*

## **Estland**

### **Auszug aus dem Gesetz zu öffentlichen Bibliotheken**

#### § 13 Sammlungen

Der Inhalt der öffentlichen Bibliothekssammlungen ist universell. Die Sammlung muss je nach Bedürfnissen der Menschen, die im Einzugsgebiet einer bestimmten öffentlichen Bibliothek leben, verschiedene Arten von Beständen in verschiedenen Sprachen enthalten.

**Martin Hallik, Estland**

## **Niederlande**

### **Alphabetisierung**

In den Niederlanden sind 1,5 Millionen Menschen teilalphabetisiert, was bedeutet, dass ihre Lese- und Schreibfähigkeiten nicht ausreichen, um Standardformulare auszufüllen, ihren Kindern vorzulesen, ihre Post zu erledigen, Informationsflugblätter oder Zeitung zu lesen, das Internet zu benutzen usw. Ein Drittel dieser Gruppe hat einen Migrationshintergrund.

Teilalphabetismus ist ein landesweites Problem. Wegen der großen Anzahl an Betroffenen und der voraussichtlich hohen Zahl an Jugendlichen, die die Schule ohne ausreichende Lese- und Schreibfähigkeiten verlassen werden, ist Analphabetismus ein ernsthaftes Problem. In der landesweiten Offensive gegen Analphabetismus

arbeitet die Nationale Organisation der öffentlichen Bibliotheken (NPLA) im Kampf gegen den Analphabetismus mit einer Vielzahl landesweiter Partner zusammen. Die Kooperation wird auch auf regionaler und lokaler Ebene fortgesetzt. Öffentliche Bibliotheken konzentrieren sich nun mehr auf ihr Angebot im Bereich der Alphabetisierung und wollen ihr Service- und Verwaltungspersonal entsprechend weiterbilden. Zu diesem Zweck ist ein Weiterbildungsmodul entwickelt worden, das landesweit angeboten wird.

Bibliotheken können auch kostenlos [www.netnieuws.nl/](http://www.netnieuws.nl/), abonnieren, eine Onlinezeitung für Leseanfänger, die ihre erlernten Sprach- und Lesefähigkeiten üben wollen. Lese- und Schreibübungen werden in dem Programm auf zwei Sprachniveaus angeboten.

Um mehr Aufmerksamkeit auf das Thema Analphabetismus zu lenken, bietet die NPLA in Zusammenarbeiten mit der Stiftung für Lesen und Schreiben eine Wanderausstellung namens *Taal Centraal* an. Diese Ausstellung wird jeden Monat in einer anderen Bibliothek präsentiert, mit einer von der lokalen Bibliothek der Gemeinschaft veranstalteten Eröffnung, die Aufmerksamkeit wecken soll.

### **Integration**

Im Januar 2007 trat in den Niederlanden ein neues *Gesetz zur Integration* in Kraft. Jeder zugewanderte Staatsbürger, der weniger als 8 Jahre lang eine Schule in den Niederlanden besucht hat, muss einen Sprach- und Integrationstest bestehen. Die öffentlichen Bibliotheken spielen eine wichtige Rolle bei der Umsetzung des Gesetzes auf lokaler Ebene, und es wurden in einigen Bibliotheken Informationsstände eingerichtet. Bibliotheken können den Baukasten für Integration *NL kompas* nutzen, der für alle öffentlichen Bibliotheken des Landes erhältlich ist.

### **Partnerschaft**

Öffentliche Bibliotheken müssen anerkennen, dass sie ein wichtiger Partner der Gemeinschaften vor Ort sind. Dank ihrer ausgedehnten und leicht zugänglichen Infrastruktur können sie zur Bürgergesellschaft und zur Teilhabe vielfältiger Gruppen auf lokaler Ebene beitragen. Es ist wichtig, diese Rolle auch in der Gesellschaft zu verankern.

*(Zukunftspapier Kulturelle Vielfalt, Verband der Öffentlichen Bibliotheken in den Niederlanden, 2006.)*

**Lourina K. de Voogd**

*Verband der Öffentlichen Bibliotheken in den Niederlanden, Niederlande*

### **Norwegen**

#### **Globalisierung**

Bibliotheken bieten Zugang zu globalen, nationalen und lokalen Kulturen und Wissen. Neue digitale Technologien öffnen Bibliothekssammlungen einem noch weiteren Publikum, und der Informationsfluss kennt keine nationalen Grenzen. Die Digitalisierung und Veröffentlichung der konventionellen Bibliotheksbestände im Internet ist eine notwendige Voraussetzung, um Inhalte leicht zugänglich zu machen. Gleichzeitig schreitet die Globalisierung voran und wirkt sich auf viele Bereiche der Gesellschaft wie Bildung und Sprache aus, wodurch ein zunehmendes Bedürfnis nach einem Gefühl der Zugehörigkeit, nach kultureller Identität und einem Dialog mit anderen Kulturen entsteht. *(Norwegens Archiv, Bibliothek und Museum. Bibliotheksreform 2014 – Teil 1: Strategien und Initiativen. 2006)*

## **Bibliotheken als Träger von Integration und kultureller Vielfalt stärken**

Laut der 2008 gefassten Beschlüsse und dem Aktionsplan der Regierung für die Integration von Migranten sollen Bibliotheken zur Stärkung der Integration von Migranten in die norwegische Gesellschaft beitragen.

*(Norwegens Archiv, Bibliothek und Museum. Bibliotheksreform 2014 – Teil 1: Strategien und Initiativen. 2006. Strategie 1.6)*

Stärkung der multikulturellen Bibliotheksdienste mit besonderem Augenmerk auf Russisch, Samisch und Finnisch aber auch das Angebot an Literatur und anderen Leistungen für neue Einwanderer. *(Bezirksbibliothek der Finnmark. Strategieplan 2005-2014.)*

**Kirsten Leth Nielsen**  
Stadtbibliothek Oslo, Norwegen

## **Spanien**

### **Spanische Richtlinien für die Leistungen in Öffentlichen Bibliotheken**

#### **MitarbeiterInnen**

Die MitarbeiterInnen sind ein wesentlicher Bestandteil, eine grundlegende Ressource für die richtige und effiziente Führung einer öffentlichen Bibliothek. Öffentlichen Bibliotheken müssen genügend MitarbeiterInnen zur Verfügung stehen, und die MitarbeiterInnen sollten eine angemessene Ausbildung haben, um ihre Tätigkeit auszuüben.

#### **Allgemeines**

Öffentliche Bibliotheken stehen unabhängig von Verhältnissen und Berufen jedem offen. Eines ihrer Grundprinzipien ist es, der gesamten Gemeinschaft und nicht bestimmten Gruppen zu dienen.

#### **Zusammenarbeit**

Öffentliche Bibliotheken dürfen nicht in Abgeschlossenheit arbeiten, sondern müssen nach Wegen suchen, ein Netzwerk mit anderen Bibliotheken und Einrichtungen zu unterhalten, um die Qualität und die Bandbreite des Angebotes zu erweitern, und um Zusammenarbeit mit der örtlichen Umgebung zu fördern.

**Susana Alegre Landáburu,**  
General de Coord. Bibliotecaria, Ministerium für Kultur, Spanien

## **Großbritannien**

**Welcome To Your Library...Öffentliche Bibliotheken mit Flüchtlingskomitees vernetzen** [www.welcometoyourlibrary.org.uk/](http://www.welcometoyourlibrary.org.uk/)

### **Einleitung**

'Welcome To Your Library' (WTYL) wurde 2003-04 in fünf Londoner Stadtbezirken als Pilotprojekt gestartet, um öffentliche Bibliotheken und Flüchtlinge und Asylanten miteinander in Kontakt zu bringen. Das Projekt wurde aus der offensichtlichen Tatsache entwickelt, dass Flüchtlinge in der Gesellschaft mit großen Hürden konfrontiert sind und dass Bibliotheken eine gute Position haben, um ihnen mit ihren sprachlichen, kulturellen und Informationsbedürfnissen zu helfen, Bibliotheksmitarbeiter/innen aber dabei unterstützt werden müssen, ihre traditionelle Denk- und Arbeitsweise zu ändern, um diese Position wirkungsvoll auszufüllen. Das Projekt, das von der Paul Hamlyn Foundation finanziert und durch das

Entwicklungsbüro der Londoner Bibliotheken koordiniert wurde, wurde Ende 2007 landesweit ausgedehnt.

### **Die Ziele von 'Welcome To Your Library'**

Durch verbesserte Möglichkeiten der Teilhabe will WTYL den Zugang zu hochwertigen Bibliotheksleistungen für jeden verbessern. Die Vision ist, Lernen, Wohlbefinden und ein Gefühl der Zugehörigkeit für alle zu fördern, indem:

- Flüchtlingskomitees am gesamten Prozess teilnehmen,
- Partnerschaften geschlossen werden, um mehr Aufmerksamkeit zu gewinnen und die Bibliotheksnutzung zu erhöhen,
- selbstsichere und ausgebildete Bibliotheksmitarbeiter/innen beschäftigt werden,
- erwiegenermaßen bewährte Methoden ausgetauscht werden,
- bei Flüchtlingen und Asylanten für die öffentliche Bibliotheksarbeit geworben wird.

### **Projektaktivitäten**

Dazu gehören:

- Ausbau der Projektplanungs- und Auswertungsfähigkeiten der Bibliotheksmitarbeiter/innen, um die Aktivitäten innerhalb eines breiteren Strategierahmens effektiv einzusetzen und die Effizienz besser nachweisen zu können,
- Bestandsaufnahme der Flüchtlingskomitees und Hilfsorganisationen,
- Identifizierung von Hürden bei der Bibliotheksnutzung und Wegen, sie zu überwinden,
- Sensibilisierung von Bibliotheksmitarbeiter/innen für Fragen, die Flüchtlinge und Asylanten betreffen,
- Entwicklung von Partnerschaften mit Flüchtlingsverbänden und anderen Organisationen,
- Organisierte Probebesuche und Seminare zu Informations- und Kommunikationstechnologien,
- Vereinfachung des Antrags auf Mitgliedschaft,
- Unterstützung für Englisch als Zweitsprache, Sprachen der Gemeinschaft und Lesefertigkeit,
- Erwerb neuer Materialien auf Anregung von Flüchtlingskomitees,
- Lesungen und andere Veranstaltungen und Workshops, die verschiedene Gemeinschaften zusammen bringen,
- Ehrenamtliche Arbeit und Bibliothekspraktika für Flüchtlinge,
- Entwicklung von Newslettern und Webseiten zur Unterstützung des gemeinsamen Lernens und der Verbreitung von gelungenen Beispielen.

### **Beispiele für Ergebnisse**

Zu den positiven Auswirkungen auf die Gemeinschaften zählen:

- **Zugang zum Arbeitsmarkt:** Mindestens 25 Flüchtlinge haben als Folge ihres Praktikums in zwei WTYL-Bibliotheken einen Arbeitsplatz gefunden (teilweise in Bibliotheken und teilweise in anderen Bereichen). Viele Teilnehmer haben erzählt, dass sie an Selbstsicherheit und Selbstwertgefühl gewonnen haben und sich weniger isoliert fühlen.
- **Vertrauen und ein Gefühl der Teilhabe:** Flüchtlinge, die erfahren haben, dass Bibliotheken ihre Bedürfnisse bedienen, dienen als Vorreiter, was zu einem stärkeren Gefühl der Teilhabe, Vertrauen und dem Willen, sich zu engagieren, führt.
- **Angeregter Austausch zwischen Angehörigen verschiedener Kulturen:** Es gibt mehr Kontakt zwischen Bibliotheksmitarbeiter/innen und Flüchtlingen

und Asylbewerbern; Bibliothekseinrichtungen werden genutzt, um Menschen mit unterschiedlichem Hintergrund zusammen zu bringen; es werden Möglichkeiten für alt eingesessene Flüchtlinge geschaffen, neu Zugezogenen durch in der Bibliothek angesiedelte Selbsthilfegruppen zu unterstützen.

#### **Auswirkungen auf die Bibliotheksdienste:**

- **Bibliotheksarbeit effektiver einsetzen:** Vor allem im Zusammenhang mit nationalen und kommunalen Strategien und Aktivitäten zum Kampf gegen soziale Ausgrenzung und für den Zusammenhalt in Gemeinschaften
- **Partnerschaften für finanzielle Förderung und Anregungen aus anderen Sektoren:** Erfahrungen und Umsetzungen in beiden Phasen haben dazu geführt, dass Bibliotheken neue Förderquellen für Projekte und Standardangebote gefunden haben.
- **Personalentwicklung:** Die Förderung von Möglichkeiten für eine vielfältigere Zusammensetzung des Personals, z.B. durch die Arbeit von Flüchtlingen im Bibliotheksdienst. Dazu gehören auch Weiterbildungen, die MitarbeiterInnen dazu befähigen, durch lokale Kontaktpflege unmittelbar mit den Gemeinschaften zusammen zu arbeiten und so Vertrauen zu schaffen, Hürden bei der Bibliotheksbenutzung zu identifizieren und auf strategischer und praktischer Ebene Strategien mit anderen Bibliotheksdiensten auszutauschen, wie diese Hürden überwunden werden können.

**Ayub Khan**

*Warwickshire Bibliotheks- und Informationsdienst, Großbritannien.*

## **USA**

### **Fünf Erfolgsstrategien**

Diese fünf Strategien tragen zu einer erfolgreichen Einwanderung bei und unterstützen Gemeinschaften, mit den Folgen rapider weltweiter Veränderungen umzugehen. Bibliotheken in Städten und Vorstädten in ganz Amerika setzen sie sehr erfolgreich ein.

1. **Bibliotheken verstehen die lokalen Migrationsentwicklungen.** Öffentliche Bibliotheken erheben bevölkerungsbezogene und geografische Daten aus öffentlichen und informellen Quellen des Migrationsnetzwerks. Wenn Bibliotheken wissen, welche Migranten es im Einzugsgebiet gibt, was sie benötigen und welche Ressourcen ihnen zur Verfügung stehen, können sie ihr Angebot wirksam entwickeln und Partnerschaften schließen. Vor allem in Städten, die ursprünglich kein Ziel für Immigranten waren, sind Bibliotheken oft federführend bei der Bestandsaufnahme und Beschreibung der Bedürfnisse und Anliegen von Migranten.
2. **Bibliotheken leisten ihre Arbeit mit Sensibilität für Kultur und Sprache.** Die größte Hürde für neu Zugezogene ist die Sprache. Bibliotheken reagieren darauf durch Ausschilderungen, Webseiten, Sammlungen und grundlegende Dienstleistungen in der Erstsprache der Benutzer.
3. **Bibliotheken fördern Englischkenntnisse.** Englischkenntnisse sind der wichtigste Faktor für den Erfolg von Einwanderern. Bibliotheken schöpfen aus ihrer jahrzehntelangen Erfahrung in der Förderung von sprachlichen Fähigkeiten von Kindern und Familien und erweitern ihr Angebot für neue Einwohner. Frühalphabetisierung und Alphabetisierungsprogramme für Familien bereiten Kinder auf den Schulbesuch vor. Englischkurse für Erwachsene bereiten die Teilnehmer auf das Leben im Alltag und den Arbeitsmarkt vor. In Zusammenarbeit mit Schulen und anderen Bildungseinrichtungen bieten Bibliotheken auch

Programme zu Arbeitsplatzsuche, Gesundheit und Ernährung sowie anderen lebenswichtigen Bedürfnissen an.

4. **Bibliotheken stellen die Verbindung zu lokalen Einrichtungen her.** In den meisten Gemeinschaften gibt es eine Vielzahl von Einrichtungen. Obwohl diese Einrichtungen Hilfe im Zusammenhang mit Arbeit, Bildung, Gesundheit und Wohnen anbieten, können neue Einwanderer oft nicht von ihren Leistungen profitieren. Sprachbarrieren, geografische Isolation und Kulturschocks sind maßgebliche Hindernisse. Bibliotheken verbinden die Einrichtungen und Dienstleistungen, die sich an die Gesamtbevölkerung richten, mit den Bedürfnissen der neu Zugezogenen. Hilfe bei der Existenzgründung, Gesundheitsinformationen und Schulengagement sind führende Beispiele für diese Arbeit.
5. **Bibliotheken fördern Bürgerengagement.** Teilnahme am öffentlichen und gemeinschaftlichen Leben wird von den meisten Einwanderern traditionell erwartet. Sogar die einfache Prozedur, einen Bibliotheksausweis zu beantragen, kann für einige eine seltsame und furchteinflößende Erfahrung sein. Bibliotheken fördern sowohl die Integration in die Gemeinschaft als auch die Teilhabe der Zugezogenen. In ihrer historischen Rolle als starke, neutrale öffentliche Einrichtungen, die sich dem Lernen und Entdecken widmen, fördern sie die öffentliche Diskussion über Herausforderungen, die sich sowohl den neu Zugezogenen als auch den aufnehmenden Gemeinschaften stellen.

***Rick Ashton und Danielle Milam.***

*Willkommen, Fremder: Öffentliche Bibliotheken bauen das globale Dorf.  
Rat der Stadtbibliotheken, USA, 2008.*

## **Australien**

### **MyLanguage**

MyLanguage ermöglicht den Zugang zu Suchmaschinen, Webkatalogen und Nachrichten in über sechzig Sprachen. MyLanguage ist ein Produkt der Zusammenarbeit der Staatsbibliotheken von New South Wales, Queensland, South Australia und Western Australia, VICNET (einer Abteilung der Staatsbibliothek von Victoria) und den Bibliotheksdiensten des Northern Territory und des Hauptstadtgebietes.

MyLanguage ist ein mehrsprachiger elektronischer Bibliotheksdienst, der den Zugang zu Informationsquellen im Netz für sprachlich und kulturell vielfältige Individuen und Gruppen verbessert.

Die interaktive Seite bietet:

- freien Zugang zu Suchmaschinen, Webkatalogen und Nachrichten in über sechzig Sprachen,
- Lehrmaterialien für kulturell und sprachlich vielfältige Individuen und Gruppen wie: übersetzte Informationsblätter und Lehrmaterial für Einführungskurse zum Gebrauch des Internets, zu E-Mails und der Suche im Netz,
- Unterstützung für Bibliotheken, die ein traditionelles und ein elektronisches Angebot für kulturell und sprachlich vielfältige Gemeinschaften haben. Hier gehört der Zugang zu Richtlinien, Normen, Berichten, Artikeln und wissenschaftlichen Publikationen zu vielen Aspekten des multikulturellen Bibliotheksdienstes,
- eine wachsende Materialdatenbank zu technischen Fachinformationen, die

multikulturelle Gruppen, Bibliotheken und Regierungseinrichtungen interessieren könnten.

<http://www.mylanguage.gov.au/>

### **Mehrsprachiges Glossar**

Die Datenbank mit einem mehrsprachigen Glossar ist ein für Bibliotheken entworfenes und professionell erstelltes Hilfsmittel zur Ausschilderung. Das Glossar enthält gängige Bibliotheks-begriffe in 49 Sprachen. Es vereinfacht die Kommunikation zwischen Bibliotheksmitarbeiter/innen und Benutzern mit einem anderen sprachlichen Hintergrund.

<http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/>

***Oriana Acevedo***

*Staatsbibliothek von New South Wales, Australien*

## Anhang A: Die IFLA-Erklärung zur Multikulturellen Bibliothek <sup>1</sup>

### **Die multikulturelle Bibliothek – eine Schnittstelle zu einer kulturell vielfältigen Gesellschaft im Dialog**

(freundlicherweise ehrenamtlich vom Englischen ins Deutsche übersetzt von Saskia Breitling)

Alle Menschen leben in einer zunehmend heterogenen Gesellschaft. Es gibt weltweit mehr als 6000 verschiedene Sprachen. Die internationale Migration wächst ständig, was zu einer immer größeren Anzahl von Menschen mit komplexen Identitäten führt.

Globalisierung, zunehmende Wanderbewegungen, schnellere Kommunikation, die große und komfortable Beweglichkeit und andere Folgen des 21. Jahrhunderts haben die kulturelle Vielfalt in vielen Staaten erhöht, wo es sie vielleicht vorher gar nicht gab, oder haben die bestehenden multikulturellen Strukturen erweitert.

"Kulturelle Vielfalt" oder "Multikulturalismus" bezieht sich auf das harmonische Zusammenleben und die Wechselbeziehungen zwischen verschiedenen Kulturen, wo "Kultur als Gesamtheit der unverwechselbaren geistigen, materiellen, intellektuellen und emotionalen Eigenschaften angesehen werden sollte, die eine Gesellschaft oder eine soziale Gruppe kennzeichnen, und dass sie über Kunst und Literatur hinaus auch Lebensformen, Formen des Zusammenlebens, Wertesysteme, Traditionen und Überzeugungen umfasst."<sup>1</sup> Kulturelle Vielfalt oder Multikulturalismus ist die Basis unserer gemeinsamen Stärke in unseren lokalen Gemeinschaften und in unserer globalen Gesellschaft.

Kulturelle und sprachliche Vielfalt ist das gemeinsame Erbe der Menschheit und sollte zum Nutzen aller geschätzt und erhalten werden. Es ist eine Quelle für Austausch, Innovation, Kreativität und friedliches Zusammenleben zwischen Völkern. "Respekt vor der Vielfalt der Kulturen, Toleranz, Dialog und Zusammenarbeit in einem Klima gegenseitigen Vertrauens und Verstehens gehören zu den besten Garanten für internationalen Frieden und Sicherheit."<sup>2</sup> Daher sollten Bibliotheken aller Art die kulturelle und sprachliche Vielfalt auf internationaler, nationaler und lokaler Ebene widerspiegeln, unterstützen und fördern und so für einen Dialog über Kulturen hinweg und aktive Bürgerrechte arbeiten.

Da Bibliotheken verschiedene Interessen und Gemeinschaften bedienen, fungieren sie als Lern-, Kultur- und Informationszentren. Indem sie kulturelle und sprachliche Vielfalt thematisieren, werden Bibliotheken durch ihr Bekenntnis zu den Prinzipien der grundlegenden Freiheiten und der Gleichheit des Zugangs zu Information und Wissen für alle hinsichtlich kultureller Identität und Werte motiviert.

### **Prinzipien**

Jeder Mensch in unserer globalen Gesellschaft hat das Recht auf die volle Bandbreite von Bibliotheks- und Informationsangeboten. Mit Bezug auf kulturelle und sprachliche Vielfalt sollten Bibliotheken:

- für alle Mitglieder einer Gemeinschaft da sein, ohne aufgrund von kultureller oder sprachlicher Herkunft zu diskriminieren;
- Informationen in geeigneten Sprachen und Schriften zur Verfügung stellen;
- Zugang zu einer breiten Auswahl an Materialien und Leistungen anbieten, die alle Gemeinschaften und alle Bedürfnisse widerspiegeln;
- MitarbeiterInnen beschäftigen, die die Vielfalt der Gemeinschaft widerspiegeln und die dazu ausgebildet sind, mit und für verschiedenartige Gemeinschaften zu arbeiten.

Bibliotheks- und Informationsdienstleistungen in einem kulturell und sprachlich vielfältigen Umfeld beinhalten sowohl Leistungen für alle Bibliotheksnutzer als auch Angebote, die speziell auf unterversorgte kulturelle und sprachliche Gruppen zugeschnitten sind. Spezielle Aufmerksamkeit sollte den Gruppen gelten, die in kulturell vielfältigen Gesellschaften oft an den Rand gedrängt werden: Minderheiten, Asylsuchende und Flüchtlinge, Menschen mit befristeter Aufenthaltserlaubnis, Wanderarbeiter und Ureinwohner.

## **Aufgaben von multikulturellen Bibliotheksangeboten**

In einer multikulturellen Gesellschaft sollte der Schwerpunkt auf den folgenden Schlüsselaufgaben liegen, die sich auf Information, Lese- und Schreibfähigkeit, Bildung und Kultur beziehen:

- Förderung des Bewusstseins für den positiven Wert kultureller Vielfalt und Unterstützung des kulturellen Dialogs;
- Stärkung der sprachlichen Vielfalt und Respekt für die Muttersprache;
- Erleichterung des harmonischen Zusammenlebens verschiedener Sprachen, einschließlich des Lernens mehrerer Sprachen schon im Kindesalter;
- Sicherung des sprachlichen und kulturellen Erbes und Unterstützung von Produktion und Verbreitung von Werken in allen relevanten Sprachen;
- Unterstützung der Erhaltung der mündlichen Tradition und des immateriellen kulturellen Erbes;
- Unterstützung der Eingliederung von Personen und Gruppen aller verschiedener kulturellen Hintergründe;
- Förderung von Informationskompetenz im digitalen Zeitalter und des Beherrschens von Informations- und Kommunikationstechnologien;
- Vorantreiben von sprachlicher Vielfalt im virtuellen Raum;
- Förderung des allgemeinen Zugangs zum virtuellen Raum;
- Unterstützung des Wissensaustauschs und exzellenten Beispielen bezüglich kulturellem Pluralismus.

## **Verwaltung und Betrieb**

Die multikulturelle Bibliothek erwartet von allen Bibliotheksarten einen Ansatz, der alle Leistungen integriert. Die Kernaktivitäten von Bibliotheks- und Informationsservice für kulturell und sprachlich vielfältigen Gemeinschaften sind als zentral anzusehen, nicht als "getrennt" oder "zusätzlich", und sollten immer so angelegt sein, dass sie lokalen oder speziellen Bedürfnissen entsprechen.

Die Bibliothek sollte eine grundsätzliche Richtlinien und einen strategischen Plan haben, die ihre Aufgabe, Ziele, Prioritäten und Dienstleistungen mit Bezug auf kulturelle Vielfalt festlegen. Dieser Plan sollte auf einer umfangreichen Analyse der Nutzerbedürfnisse und angemessenen Ressourcen basieren.

Die Bibliotheksaktivitäten sollten nicht isoliert entwickelt werden. Zusammenarbeit mit relevanten Nutzergruppen und Expert/inn/en auf lokaler, nationaler oder internationaler Ebene sollte gefördert werden.

## **Kernmaßnahmen**

Die multikulturelle Bibliothek sollte:

- digitale und Multimedia-Ressourcen einschließen;
- Mittel für die Erhaltung von kultureller Produktion und Erbe bereitstellen, mit besonderem Augenmerk auf mündlicher, einheimischer und immaterieller kultureller Überlieferung;
- Programme anbieten, die Nutzerschulung, Informationskompetenz, neue Ressourcen, kulturelles Erbe und den Dialog zwischen den Kulturen als wesentliche Teile der Aktivitäten unterstützen;
- durch Informationsorganisation und Zugriffssysteme Zugang zu Bibliotheksmaterialien in den einschlägigen Sprachen bieten;
- Marketing und anderes Werbematerial in geeigneten Medienarten und Sprachen entwickeln, um verschiedene Gruppen für die Bibliothek zu interessieren.

## **MitarbeiterInnen**

Die Mitarbeiter/innen der Bibliothek sind die aktiven Vermittler zwischen den Nutzern und den Materialien. Berufliche Ausbildung und kontinuierliche Weiterbildung mit besonderem

Schwerpunkt auf Angebote für multikulturelle Gemeinschaften, interkulturelle Kommunikation und Sensibilität, Anti-Diskriminierung, Kulturen und Sprachen sollte gewährleistet werden.

Die Belegschaft einer multikulturellen Bibliothek sollte die kulturellen und sprachlichen Besonderheiten der Gemeinschaft widerspiegeln und so kulturelles Bewusstsein sichern, die Gemeinschaft, die die Bibliothek versorgt, repräsentieren und Kommunikation fördern.

## **Finanzierung, Gesetzgebung und Netzwerke**

Regierungen und andere relevante Entscheidungsträger werden ermuntert, Bibliotheken und Bibliothekssysteme einzurichten und angemessen zu finanzieren, so dass ein kostenloser Bibliotheks- und Informationsservice für verschiedene kulturelle Gemeinschaften angeboten werden kann.

Multikulturelle Bibliotheksdienstleistungen sind im Wesentlichen global. Alle Bibliotheken, die sich in diesem Bereich engagieren, müssen an relevanten lokalen, nationalen oder internationalen Netzwerken zur Strategieentwicklung beteiligt sein. Man muss gute Recherche betreiben, um die für sachkundige Entscheidungen und Sicherung der Finanzierung nötigen Daten zu beschaffen. Forschungsergebnisse und Beispiele für optimale Vorgehensweisen sollten weite Verbreitung finden, um effektive Bibliotheksdienste in diese Richtung zu lenken.

## **Die Erklärung umsetzen**

Die internationale Gemeinschaft sollte Bibliotheken und Informationsdienste anerkennen und in ihrer Rolle als Förderer und Erhalter von kultureller und sprachlicher Vielfalt unterstützen.

Entscheidungsträger auf allen Ebenen und Bibliotheken weltweit werden hiermit aufgerufen, diese Erklärung zu verbreiten und die darin enthaltenen Prinzipien und Maßnahmen umzusetzen.

Diese Erklärung ergänzt die Erklärung der IFLA/UNESCO zu Öffentlichen Bibliotheken, die IFLA/UNESCO-Erklärung zu Schulbibliotheken und die IFLA-Internet-Erklärung.

Diese Erklärung wurde vom Verwaltungsrat der IFLA im August 2006 angenommen und im April 2008 vom Internationalen Rat für das UNESCO-Programm "Information für alle" bestätigt mit der Empfehlung, sie an die 35. Tagung der UNESCO-Generalkonferenz zur Ansicht weiterzuleiten.

<sup>1</sup> vgl. <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/MulticulturalLibraryManifesto-de.pdf>

<sup>2</sup> Allgemeine Erklärung zur kulturellen Vielfalt, UNESCO, 2001 [das vorliegende Zitat stammt aus der offiziellen deutschen Übersetzung unter dem URL <http://www.unesco.de/443.html?&L=0>]

<sup>3</sup> Ebd.

### ***Raison d'être*** **für Multikulturelle Bibliotheksdienste** <sup>4</sup>

#### **IFLA-Sektion für Bibliotheksdienste für die multikulturelle Gesellschaft**

*Was und warum multikulturelle Bibliotheksdienste(MBD) weiterhin von Bibliotheks- und Informationsdiensten gefordert werden.*

Zum einen umfassen MBDs sowohl das Angebot von multikulturellen Informationen für alle Bibliotheksbenutzer, als auch das Angebot von Bibliotheksdiensten, die auf traditionell unterversorgte ethnokulturelle Gruppen abzielen. MBDs werden oft als hauptsächlich für „Minderheiten“ angesehen, jene Gemeinschaften also, die einen anderen kulturellen Hintergrund haben als die Mehrheitsgesellschaft, und deren Bedürfnisse oft nur in einem sehr begrenzten Rahmen bedient werden. MBDs gewährleisten Gleichberechtigung im Zugang zu Bibliotheks- und Informationsdiensten. Multikulturalismus ist jedoch ein Zustand, der sich auf die pluralistische Zusammensetzung der gesamten Gesellschaft bezieht, und so sollte auch die ganze Gesellschaft von multikulturellen Bibliotheksdiensten profitieren. MBDs sind zur Hälfte also auch die Angebote multikultureller Informationen für alle Benutzer einer Gemeinschaft. Angehörige einer Gemeinschaft können mehr über die Kultur, Sprache, gesellschaftlichen Beiträge, Werte usw. der anderen Gruppen erfahren. So wächst letztendlich das Verständnis und die Kommunikation untereinander.

Zum anderen sollten Multikulturelle Bibliotheksdienste zum Kern der Bibliotheksdienste gehören und nicht einfach ein Zusatz oder ein gesondertes Angebot sein. Die folgenden Gründe verdeutlichen dies:

#### **Zehn Gründe für multikulturelle Bibliotheksdienste**

1. Die Aufgabe einer Bibliothek ist es, ihrer in vielen Fällen vielsprachigen und multikulturellen oder zunehmend kulturell vielfältigen Gemeinschaft zu dienen.
2. Multikulturelle und mehrsprachige Bibliotheksdienste gewährleisten gleichberechtigte Leistungen und Zugang zu Informationen für alle.
3. In Zeiten der Globalisierung, in denen man leicht über Grenzen hinweg reisen und kommunizieren kann, müssen Menschen mehr über andere Kulturen, Sprachen und Völker lernen. So lernen sie unterschiedliche Erfahrungen schätzen und erweitern ihren Horizont.
4. Informationen, die für Benutzergruppen mit multikulturellem Hintergrund zugänglich und in ihrer Sprache sind, ermöglichen diesen Gruppen eine demokratische Beteiligung an der Bürgergesellschaft.
5. Informationen über das eigene Erbe und das anderer, stärkt die eigene Kultur und fördert das Verständnis für andere Erfahrungen und Perspektiven und trägt so zur Schaffung einer harmonischeren Gesellschaft bei.
6. Informationen, die für Benutzergruppen mit multikulturellem Hintergrund zugänglich und in ihrer Sprache sind, bilden und erleichtern das Erlernen von Wissen und Fähigkeiten, die Chancengleichheit in allen Bereichen der Gesellschaft garantieren.
7. Das Wissen, die kreativen Ausdrucksweisen und die kulturellen Praktiken der Welt sind in den verschiedensten Formaten und Sprachen dokumentiert. Das Angebot einer multikulturellen Sammlung sollte deshalb allen offen stehen.
8. Etwas über verschiedene Formen des kreativen Ausdrucks, des Arbeitens und des Lösens von Problemen zu lernen, führt zu neuen Erkenntnissen und Meinungen, die zu einer neuartigen Weise führen können, mit Situationen umzugehen.

9. Informationen für und über die multikulturelle Gemeinschaft einer Bibliothek zeigen, dass die Gemeinschaftsmitglieder und ihre Kulturen wertgeschätzt werden.
10. Bibliotheken sind Orte des Lernens und Entspannens, und Bibliotheken, die multikulturelle und mehrsprachige Dienste und Sammlungen anbieten, werden zu einem gemeinschaftlichen Raum, in dem Menschen zueinander finden.

<sup>4</sup> vgl. <http://archive.ifla.org/VII/s32/pub/s32Raison-de.pdf>