

## **Multikulturelle Gemeinden: Richtlinien für Bibliotheksdienstleitungen**

### **Ein Überblick**

Dieses Dokument bietet einen Überblick über den Inhalt des Textes *Multikulturelle Gemeinden: Richtlinien für Bibliotheksdienstleistungen*, 3. Aufl. 2009. Den vollständigen Text findet man unter folgendem Link:

<http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>

Diese Richtlinien fördern einen gerechten und gleichberechtigten Zugang multikultureller Gemeinden zu Bibliotheksdienstleistungen. Die Richtlinien bieten eine Grundlage für die Planung von Bibliotheksdienstleistungen für alle Gruppen einer Gemeinschaft. Sie enthalten Kriterien, anhand derer die Eignung von bereits bestehenden multikulturellen Angeboten beurteilt werden kann, liefern eine neutrale Grundlage für den Erwerb von Materialien und das Angebot von Dienstleistungen und fördern das Verständnis und Engagement zwischen den in allen Gesellschaften vertretenen multikulturellen Gruppierungen.

### **1. Die Multikulturelle Bibliothek**

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

- für alle Mitglieder einer Gemeinde da sein, ohne aufgrund von kultureller oder sprachlicher Herkunft zu diskriminieren
- Informationen in geeigneten Sprachen und Schriftarten zur Verfügung stellen
- Zugang zu einer breiten Auswahl an Materialien und Dienstleistungen anbieten, die alle Gemeinschaften und alle Bedürfnisse widerspiegeln
- Personal beschäftigen, das die Vielfalt der Gemeinde widerspiegelt und das dafür ausgebildet ist, mit und für verschiedene Gemeinschaften zu arbeiten.

Der Entscheid, welche Arten von Dienstleistungen eine Bibliothek anbietet, soll auf einer Analyse der jeweiligen Gemeinde beruhen und auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet sein. Spezielle Aufmerksamkeit soll denjenigen Gruppen gelten, die in der Gesellschaft oft an den Rand gedrängt werden: Minderheiten, Asylsuchende und Flüchtlinge, Menschen mit befristeter Aufenthaltserlaubnis, Wanderarbeiter und nationale Minderheiten.

Bibliotheken sollen bei der Beschaffung ihrer Materialien die multikulturelle Zusammensetzung der Gesellschaft im Auge behalten und darauf hinarbeiten, das Verständnis für kulturelle Unterschiede, Harmonie unter den verschiedenen Bevölkerungsgruppen sowie die Gleichberechtigung zu fördern.

Bibliotheken sollen Lernmaterialien, Sprachkurse und andere Materialien in allen Landessprachen und in vielfältigen Medienarten zugänglich machen. Sie sollen Immigrantinnen und Immigranten dabei helfen, sich im neuen Land einzuleben und ihre jeweilige Muttersprache zu bewahren und zu pflegen.

Bibliotheken sollen lebenslanges Lernen und soziales Engagement fördern: durch Bildungs- und Trainingsprogramme für bestimmte Gemeinschaften und Aktivitäten, die die kulturelle Vielfalt abbilden und fördern.

Bibliotheken sollen sich an der Erhaltung und Förderung von mündlich überlieferten, indigenen und wenig gesprochenen Sprachen in einem für ihre multikulturellen und indigenen Gemeinschaften angemessenen Rahmen beteiligen. Bibliotheken sollen ihre Informationsdienste in den gängigsten Sprachen anbieten und diejenigen Gruppen unterstützen, die den grössten Bedarf dafür haben.

## **2. Rechtliche und finanzielle Rahmenbedingungen**

Regierungen und andere relevante Entscheidungsträger werden dazu aufgefordert, Bibliotheken und Bibliothekssysteme einzurichten und angemessen zu finanzieren, so dass ein kostenloser Bibliotheks- und Informationsservice für verschiedene kulturelle Gemeinschaften angeboten werden kann. Es liegt in der Verantwortung aller Bibliotheksleitungen, den Bedürfnissen ihrer multikulturellen Gemeinschaften gerecht zu werden und dafür zu sorgen, dass folgende bewährte Methoden umgesetzt werden:

- Festlegung und Förderung von Normen für Bibliotheksdienstleistungen für multikulturelle Gemeinschaften
- Zusammenstellen und verbreiten von Information zu bestehenden Sammlungen für multikulturelle Gemeinschaften in allen Arten von Bibliotheken
- Bereitstellung eines Beratungsangebotes für Bibliotheken zu Dienstleistungen für multikulturelle Gemeinschaften sowie regelmässiger Austausch mit multikulturellen Gemeinschaften
- Durchführung von Studien darüber, welche Bibliotheksdienste Angehörige multikultureller Gemeinschaften in Zukunft benötigen und in Anspruch nehmen werden
- Aufrechterhaltung und Pflege beruflicher und internationaler Austauschbeziehungen
- Unterstützung von Veröffentlichungen in Minderheitensprachen sowie von Materialien von oder über Angehörige multikultureller Gruppen
- Entwicklung von Online-Datenbanken und des Austauschs von Daten
- Sammlung, Auswertung und Verbreitung der Richtlinien, Normen, bewährten Methoden und Strategien

## **3. Die Bedürfnisse der Benutzer befriedigen**

Multikulturelle Bibliotheksdienstleistungen sollen sich auf fundiertes Wissen über die kulturelle Vielfalt der Gemeinden, die sie versorgen, und deren Bedürfnisse stützen. Diese Daten erhält man durch eine Analyse der Gemeinde sowie durch eine Bedarfsanalyse.

Jede einzelne Bibliothek soll klar und deutlich ihre Ziele, Zielvorstellungen und Vorgehensweisen im Hinblick auf ihre Dienstleistungen für ethnische, sprachliche und kulturelle Minderheiten definieren und Richtlinien für die Einhaltung von einbeziehender und gleichberechtigter Behandlung von Kunden formulieren.

Lokale, regionale und landesweite Zusammenarbeit kann den Zugang zu Materialien spürbar verbessern. Grosse Bibliotheken können bei der Versorgung mit multikulturellen Materialien und Informationen eine zentrale Rolle übernehmen.

Da Computer mit verschiedenen Sprachen und Schriften arbeiten können, erhalten multikulturelle Gemeinschaften Zugang zu Texten, Kommunikation und Information in ihrer eigenen Sprache. Es

werden ständig neue Technologien entwickelt, die die Kommunikation zwischen Bibliothekspersonal und Benutzerinnen und Benutzern sowie zwischen Mitgliedern einer Gemeinschaft untereinander erleichtern. Internettechnologien unterstützen und erweitern die Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Gemeinschaften.

Wenn eine Bibliothek ein integriertes Bibliothekssystem und Software anschafft, soll sie darauf achten, dass Unicode unterstützt wird, damit der Zugriff auf alle Sammlungen in verschiedenen Sprachen möglich ist und Benutzer die computergestützten Angebote der Bibliothek in allen Sprachen nutzen können.

#### **4. Bestandesentwicklung**

Die Richtlinien für den Bestandaufbau für mehrsprachige und multikulturelle Materialien sollen integrierter Bestandteil der allgemeinen Bestimmungen für die Bestandesentwicklung sein. Die Strategien sollen in Absprache mit multikulturellen Gemeinschaften entwickelt werden.

Bibliotheksangebote sollen allen zur Verfügung stehen und zwar in der bevorzugten Sprache und mit Bezug zur eigenen Kultur. Sie sollen alle möglichen Erscheinungsformen und Quellen umfassen, u.a. aktuelle Periodika und Zeitungen, Tonaufnahmen, DVDs und andere digitale Formate sowie ein breites Spektrum an Nonbook-Materialien wie CD-ROMs, Landkarten, Bilder, Spiele und Sprachlernmaterialien.

Das Bibliotheksangebot soll alle Altersgruppen bedienen und verschiedenste Genres umfassen. Neuanschaffungen sollen in der Regel vor kurzem veröffentlichte Werke sein, dies in einer Mischung aus lokalen (nationalen, indigenen) Autoren sowie aus Übersetzungen international bekannter Urheber. Bei Sprachen, die in mehr als einer Schrift geschrieben werden, soll für jede Schrift eine repräsentative Auswahl angeschafft werden.

Bibliotheken können eine grosse Bandbreite an mehrsprachigen elektronischen Dienstleistungen anbieten, um ihre Materialien kulturell und sprachlich unterschiedlichen Gemeinschaften zugänglich zu machen. Bibliotheken mit vernetzten Datenbanken oder Webseiten sollen einen weltweiten Zugriff auf diese Dienstleistungen ermöglichen.

Gibt es nur wenig Printmedien, ist das Leseverhalten in einer der multikulturellen Gruppierungen nicht sehr ausgeprägt oder gibt es eine hohe Analphabetenrate, so soll der Schwerpunkt auf nicht gedruckte Medien wie zum Beispiel Ton- und Videoaufnahmen gelegt werden, sofern diese verfügbar sind.

Eine zentrale Beschaffung sowie Kooperationen erlauben es, ein umfassenderes Angebot an Materialien und sonstigen Bibliotheksdienstleistungen für multikulturelle Gruppen bereitzustellen.

#### **5. Personal**

Der Erfolg von Bibliotheksdienstleistungen für eine kulturell vielfältige Gemeinde hängt grösstenteils von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ab. Folgende wesentliche Qualitäten und Fähigkeiten werden vom Personal in Öffentlichen Bibliothek verlangt:

- Kommunikationsfähigkeit
- Fähigkeit, Benutzerbedürfnisse zu verstehen und auf sie einzugehen
- Fähigkeit, mit Einzelpersonen und Bevölkerungsgruppen zusammenzuarbeiten
- Wissen um und Verständnis für kulturelle Unterschiede

Bibliotheken sollen darauf achten, dass die Personalstruktur weitgehend die multikulturelle Bevölkerungsstruktur in ihrem Umfeld widerspiegelt. Bibliotheksleitungen und -behörden sollen die Anstellung von Menschen mit relevanten sprachlichen und kulturellen Kenntnissen und Fähigkeiten fördern sowie Fortbildungsprogramme anbieten, um das kulturelle Wissen ihres Personals zu erweitern.

Bibliotheksausbildungsstätten sollen Menschen mit einem multikulturellen Hintergrund dazu ermutigen, Kurse im Bibliothekswesen und ähnlichen Bereichen zu belegen; zudem sollen sie darauf achten, dass sämtliche Kurse auch multikulturelle Themen beinhalten.

## **6. Marketing und Öffentlichkeitsarbeit für multikulturelle Bibliotheksdienstleistungen**

Die Verbreitung, Förderung und Unterstützung von Literalität und Literalitätsprogrammen, auch im IT-Bereich, ist eine der Hauptaufgaben von Bibliotheken und beinhaltet Lese-, Schreib- und Informationskompetenzen sowohl in der/n Nationalsprache/n als auch in anderen Sprachen.

Soziale und kulturelle Aktivitäten, die von der Bibliothek in Zusammenarbeit mit einer Bevölkerungsgruppe organisiert werden, sollen auf die Bedürfnisse aller multikulturellen Gruppierungen zugeschnitten und für alle zugänglich sein.

Dienstleistungen der Bibliothek für Personen, die die Bibliothek nicht persönlich aufsuchen können, sollen in der bevorzugten Sprache des Nutzers angeboten werden und für alle ethnischen, sprachlichen und kulturellen Gruppen gelten. Dies umfasst auch mobile Dienstleistungen für Personen, die weit abgelegen wohnen, ans Haus gebunden sind, sich im Krankenhaus oder im Strafvollzug befinden.

Bibliotheken sollten so organisiert sein, dass sie für alle Mitglieder der Gemeinde benutzerfreundlich sind. Es gibt eine Reihe von spezifischen Faktoren, die besonders geeignet sind, multikulturelle Gemeinschaften über bestehende Bibliotheksleistungen zu informieren und sie zu ihrer Nutzung anzuregen:

- kostenloser Zugang und Nutzung der Dienstleistungen
- klare Beschriftung der Bibliotheken in den Sprachen der Mehrheit der Benutzer oder, falls angebracht, mit internationalen Symbolen
- eine breite Auswahl an mehrsprachigen Materialien
- Marketingstrategien für das Angebot an relevanten Dienstleistungen für multikulturelle Gemeinschaften
- öffentlich leicht zugängliche Sammlungen
- die Bibliothekswebseite, Richtlinien und andere Formulare, die der Kommunikation zwischen der Bibliothek und ihren Benutzern dienen, sollen an die sprachliche Diversität der Gemeinschaft angepasst sein
- Einsatz von Medien aus Herkunftsländern für bestimmte Gruppen der Bevölkerung
- Werbung für mehrsprachige Bibliotheksdienste bei Politikern und anderen Entscheidungsträgern

## **7. Internationale gelungene Beispiele**

Viele Ländern haben bereits Erfahrungen mit dem Aufbau und Anbieten multikultureller Bibliotheksdienstleistungen gemacht. Die Richtlinien empfehlen ausgewählte Beispiele aus folgenden Ländern zur Nachahmung: Kanada, Dänemark, Estland, Niederlande, Norwegen, Spanien, England, USA und Australien.

Die vollständigen Richtlinien mit Beispielen von Bedürfnisabklärungen in multikulturellen Gemeinden, international gelungenen Beispielen und anderen Informationen zum Thema sind unter folgendem Link zu finden:

<http://www.ifla.org/publications/multicultural-communities-guidelines-for-library-services-3rd-edition>