

Susanne Metz

Bibliotheksarbeit im multikulturellen Umfeld

Ein Praxisbericht aus Friedrichshain-Kreuzberg

Bibliotheksarbeit im multikulturellen Umfeld

Ein Praxisbericht aus Friedrichshain-Kreuzberg

Inhalt

1	Ausgangssituation und Projektauftrag	2
2	Projektverlauf	4
	Baustein 1: Checkliste	5
	Baustein 2: Mitarbeiter/innen-Befragung	6
	Baustein 3: Die Mitarbeiter/innen-Schulung	8
	Baustein 4: Abgeleitete Maßnahmen	8
3	Resümee	9
	Mitarbeiter/innen-Befragung im Rahmen des Projektes „Bibliotheksarbeit im multikulturellen Umfeld“	10
	Impressum	16

Autorin:

Susanne Metz

Leiterin Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg

Prozessbegleitung:

Federas Beratung Deutschland AG

Hansaallee 201

40549 Düsseldorf



1 Ausgangssituation und Projektauftrag

Der Bezirk Friedrichshain-Kreuzberg unterhält 5 öffentlich zugängliche Bibliotheken, die jährlich rund 550.000 Besucher/innen und über 1,3 Mill. Entleihungen zählen. Über 29.000 Bürger/innen besitzen einen Bibliotheksausweis, mit dem sie die Angebote der Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg nutzen. Der Anteil der Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund liegt in Kreuzberg bei rund 45% und in Friedrichshain bei ca. 12%. Bei der Altersgruppe der Kinder und Jugendlichen liegt der Anteil in Kreuzberg standortbezogen bei 80–100%.

Öffentliche Bibliotheken stellen den flächendeckenden Zugang zu einem breiten Medienangebot sicher, indem sie Lesemöglichkeiten ohne Ausleihnotwendigkeit und Computerarbeitsplätze bereitstellen. Öffentliche Bibliotheken sind Orte des Lernens und Entdeckens, der Lesekultur, der Förderung von Lese-, Sprach- und Medienkompetenz. In Öffentlichen Bibliotheken werden alle Bevölkerungsschichten und Altersgruppen ortsnahe erreicht, die Bibliotheksnutzung ist kostenlos oder nur mit geringen Kosten verbunden. Das alles führt dazu, dass Bibliotheken im Vergleich zu anderen Kultur- und Bildungseinrichtungen die größte Breitenwirkung haben.

Der Bildungsauftrag einer jeden öffentlichen Bibliothek kann in ihrem Beitrag dazu gesehen werden, Menschen zu unterstützen, ein selbstbestimmtes und mitgestaltendes Leben in der Gemeinschaft zu führen. Wie in Berlin insgesamt oder in anderen deutschen Städten trifft dieser Bildungsauftrag in Friedrichshain-Kreuzberg zunehmend auf eine multikulturelle Einwohnerschaft. Daraus ergeben sich zwei Zielrichtungen der bibliothekarischen Arbeit:

Zum einen will die Stadtbibliothek dazu beitragen, Menschen zur aktiven Teilnahme am Gemeinschaftsleben in der gegebenen Umgebung zu befähigen und sie dabei zu unterstützen, ihre geistigen, kulturellen und lebenspraktischen Fähigkeiten zu entwickeln.

Bezogen auf Migranten und Migrantinnen hat dieser Bildungsauftrag somit eine integrative Funktion, denn die angesprochene ‚gegebene Umgebung‘, in der die diversen Ethnien und Kulturen leben, ist von der deutschen Mehrheitskultur geprägt. Für die Stadtbibliothek ergibt sich somit die Aufgabe, Migranten und Migrantinnen beim Erlernen der deutschen Sprache zu unterstützen und ihre Sprach- und Lesefähigkeit zu fördern sowie Unterstützung bei der Orientierung in der ‚Fremde‘, hier speziell in der deutschen Gesellschaft, zu bieten. Erfahrungen aus Friedrichshain-Kreuzberg zeigen, dass bereits der freie und niedrighschwellige Zugang zur Bibliothek Migranten und Migrantinnen die Kontaktaufnahme mit der fremden Gesellschaft erleichtern kann, da die Stadtbibliothek nicht per se als Teil der Verwaltung oder als Behörde wahrgenommen wird.

Zum zweiten unterstützt die Stadtbibliothek als Bildungseinrichtung Menschen bei ihrer Persönlichkeitsentwicklung und Identitätsfindung. Das tut sie bezogen auf Migranten und Migrantinnen zum Beispiel dadurch, dass sie die Verbindung zu ihren Herkunftsländern, -sprachen und -kulturen u.a. durch fremdsprachige Medien, deutschsprachige Medien über diese Länder und Kulturen sowie den Zugang zum Internet ermöglicht.

Die Stadtbibliothek kann und will durch diese Angebote zugleich den interkulturellen Austausch und das positive Verständnis für die kulturelle Verschiedenheit fördern.

Vor diesem Hintergrund wurden die Ausrichtung der Bibliotheksarbeit auf das sozialpolitische Ziel der Integration und die interkulturelle Öffnung der Organisation Stadtbibliothek als Ziele des Projektes benannt.



Die Interkulturelle Familienbibliothek am Kottbusser Tor
Foto: Andreas Meichsner

Auch wenn sowohl die Anzahl der Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund als auch die Angebote der Stadtbibliothek für diese Zielgruppe schon heute umfangreich sind, bestanden vor Projektbeginn Unsicherheiten und Fragen zu der Qualität und zu den Inhalten der Arbeit. Darüber hinaus war es im Sinne einer größtmöglichen Nachhaltigkeit notwendig, die interkulturelle Ausrichtung des Handelns im Sinne eines „intercultural mainstreamings“ standardisierter und selbstverständlicher in die Arbeitsabläufe und die Organisation zu verankern, die interkulturelle Kompetenz der Mitarbeiter/innen zu fördern und die Dienstleistungen für Migrantinnen und Migranten zu optimieren.



2 Projektverlauf

Die Zielsetzung des Projektes verdeutlicht, dass es in dem Projekt nicht nur darum gehen sollte, ein theoretisches Konzept zu entwickeln, sondern konkrete Maßnahmen zu erarbeiten und im Anschluss umzusetzen.

Bei Projektbeginn wurde durch das Beratungsunternehmen FEDERAS, das die Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg im Projekt unterstützte und den Prozess moderierte, eine Vor-Ort-Besichtigung der einzelnen Bibliotheken durchgeführt. In zwei Projektsitzungen analysierten bis zu 20 Mitarbeiter/innen den Status quo und diskutierten das methodische Vorgehen. Zunächst war die Bildung von Fokusgruppen angedacht. Dieses methodische Instrument wurde dann aber wegen des zu hohen Aufwandes verworfen. Außerdem lagen viele Informationen, die man durch Fokusgruppen gewinnen kann, bereits vor.

Die Projektinhalte setzten sich schließlich aus vier Bausteinen zusammen, mit denen die Ziele aus Sicht aller Beteiligten am besten zu erreichen waren:

- Erstellung einer Checkliste zur ‚Messung‘ der interkulturellen Ausrichtung der Bibliothek und ihrer Weiterentwicklung
- Mitarbeiter/innen-Befragung
- Schulung der Mitarbeiter/innen
- Erstellung eines Maßnahmenplans

Baustein 1: Checkliste

Eine Projektgruppe aus 8 Mitarbeiter/innen und dem Moderatorenteam erarbeitete eine Checkliste, die insgesamt 32 Kriterien enthält, an denen die Stärken und Schwächen der interkulturellen Arbeit der Stadtbibliothek deutlich werden und aus denen konkrete Maßnahmen abzuleiten sind. Diese Checkliste dient zur ‚Messung‘ der aktuellen interkulturellen Ausrichtung der Bibliothek und ihrer Weiterentwicklung.

Die Messung erfolgt über Parameter. Jedem der 32 Kriterien wurde mindestens ein solcher Parameter zugewiesen. Die 32 Kriterien sind wiederum 6 Themenblöcken zugeordnet: Ziele und Organisatorisches, Angebot und Kunden, Personal, Leitung, Fort- und Weiterbildung, Öffentlichkeitsarbeit.

Zur Veranschaulichung seien drei Beispiele benannt:

Beispiel 1: Themenblock Angebot und Kunden

Kriterium: Im Erwerbungssetat der Bibliothek ist ein fester Prozentsatz für den Kauf von Medien zu interkulturellen Themen (Integration, fremdsprachige Medien, usw.) reserviert.

Parameter: Betrag absolut in € sowie Höhe in % vom Gesamtetat

Beispiel 2: Themenblock Personal

Kriterium: Im Bezug auf die kulturelle Herkunft spiegelt die Zusammensetzung des Mitarbeiter/innen-Teams die Bevölkerungsstruktur des Einzugsbereichs der Bibliothek wider.

Parameter: Struktur Mitarbeiter/innen-Team im Vergleich zur Bevölkerungsstruktur des Standortes

Beispiel 3: Themenblock Leitung

Kriterium: Die Mitarbeiter/innen werden regelmäßig aufgefordert, an Fortbildungen zu interkulturellen Themen teilzunehmen

Parameter: Benennung der Maßnahmen

Die Checkliste soll zukünftig regelmäßig alle drei Jahre eingesetzt und durchgearbeitet werden, um auf diese Weise

- die Interkulturalität immer wieder zu thematisieren und systematisch zu reflektieren
- um die Situation in der Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg zu überprüfen und
- um Maßnahmen daraus abzuleiten.

Die Checkliste soll nicht als starr angesehen werden, sondern wird regelmäßig entsprechend den eingetretenen Entwicklungen und neuen Erkenntnissen weiterentwickelt. Die Auswertung erfolgt differenziert sowohl nach den einzelnen Standorten als auch als Gesamtbild für die Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg.

Die erste Bearbeitung bzw. das erste Ausfüllen der Checkliste erfolgte im Sommer 2009. Die Rückläufe der ausgefüllten Checklisten wurden in einer Projektgruppensitzung ausgewertet. Im Ergebnis kam es zu einer Überarbeitung der eingesetzten Checkliste, da offensichtlich nicht alle Kriterien gleich verstanden oder die Antworten nicht einheitlich erfolgten.

Nach der Überarbeitung wurde auf der Grundlage des Jahresergebnisses 2009 die Checkliste erneut ausgefüllt und auf dieser Datenbasis Maßnahmen abgeleitet.

Ergebnisse der Checkliste:

Die Checkliste deckt sowohl die Stärken der Stadtbibliothek auf (Zielsetzung, Budgetverteilung, Angebote für Kinder etc.) als auch die Defizite. Letztere liegen nicht zu letzt in der fehlenden Mehrsprachigkeit/-schriftlichkeit:

- Infobroschüren, Beschriftungen, Flyer usw. in den diversen vom Publikum gesprochenen Sprachen fehlen
- ein grundsätzliches Konzept für die mehrsprachige Beschilderung, die interkulturelle Gestaltung der Räume (Attraktivität) und die Bestandspräsentation in den Bibliotheken ist nicht vorhanden
- zu wenige Mitarbeiter/innen besitzen einen Migrationshintergrund
- Fremdsprachenkenntnisse in den Hauptsprachen der Migranten/-innen im Bezirk fehlen bei den Mitarbeiter/innen
- der Bedarf und der Wunsch nach Fortbildungen wird im Rahmen der Dienstbesprechungen und in den Mitarbeiter-/Vorgesetzten-Gesprächen zu wenig thematisiert
- das Fortbildungsangebot ist zu überarbeiten, der Fortbildungsbericht weiter zu differenzieren.

Ein zweiter großer Themenkomplex, der nach Auswertung der Checkliste weiterentwickelt werden muss, ist die Veranstaltungsarbeit und die Einbindung von Migranten/innen in die Arbeit der Stadtbibliothek:

- Das Veranstaltungsangebot mit interkulturellen Themen ist derzeit noch gering; während für die Kinderbibliotheken Konzepte vorliegen, fehlt ein solches Konzept für Erwachsene
- Gleiches gilt für das mehrsprachige Veranstaltungsangebot, das – evtl. durch Kooperationen mit Dritten – erweitert werden müsste
- speziell in der Bezirkszentralbibliothek sollten die Programme zum Erwerb der deutschen Sprache erweitert werden – ggf. in Kooperation mit der VHS
- Migranten/-innen sollten mittel- bis langfristig stärker in die Gestaltung des Angebotes der Bibliothek (Bestand, Veranstaltungen etc.) eingebunden werden. Geeignete Formen sind noch zu entwickeln
- die Ausleihquoten zur fremdsprachigen Literatur müssen differenziert ausgewertet werden, um genauere Schlussfolgerungen ziehen zu können, welche Angebote in welchem Bibliotheksstandort vorgehalten werden sollten
- die Öffentlichkeitsarbeit (Pressearbeit, Werbung für Veranstaltungen in der Presse, Lokalfunk, Einladung von Presse, Werbe-/Informationsmaterial an Initiativen und Organisationen, Auslage in Ämtern ...) kommt derzeit zu kurz. Sie scheitert bisher an den personellen Kapazitäten, wird aber als sehr wichtig eingestuft.

Baustein 2: Mitarbeiter/innen-Befragung

Neben der Checkliste wurde das Projekt auch dafür genutzt, eine Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchzuführen. Diese Befragung diente den Zielen:

- ein Stimmungsbild der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema interkulturelle Öffnung einzuholen
- die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ins Boot zu holen
- Anregungen und Sichtweisen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu ermitteln und in die weitere Arbeit aufzunehmen
- Informationen zur Thematik zu ermitteln (bspw. vorhandene Sprachkenntnisse) und
- die Projektarbeit bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekanntzumachen.

Der für den Zweck der Befragung entwickelte Fragebogen soll anders als die Checkliste nicht regelmäßig zum Einsatz kommen, sondern wurde nur einmalig im Rahmen des Projekts eingesetzt.

Im Sommer 2010 erhielten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Fragebogen. Der Rücklauf lag bei 63%. Die Ergebnisse der Befragung sind somit repräsentativ.

Die insgesamt 11 Fragen des Bogens sind auf vier Themenfelder verteilt: 1. Interkulturelle Ziele/Themen, 2. Fortbildungen, 3. Sprachkenntnisse und 4. Problemfelder.

Zur Veranschaulichung einige Beispiele:

Beispiel 1: Themenfeld Interkulturelle Ziele/Themen

Fühlen Sie sich von Ihren Vorgesetzten genügend unterstützt im Hinblick auf die Anforderungen, die mit der interkulturellen Arbeit verbunden sind?

Beispiel 2: Themenfeld Fortbildungen

Besteht bei Ihnen der Wunsch nach mehr Fortbildungen zu folgenden interkulturellen Themen:

- a) Informationen zu den Herkunftskulturen der Kunden und Kundinnen
- b) Interkulturelle Kommunikation
- c) Sprachkurse

Beispiel 3: Themenfeld Sprachkenntnisse

In welcher der folgenden Sprachen können Sie sich mit ihren Kund/innen zumindest ansatzweise verständigen: Englisch, Türkisch, Französisch, Russisch, Spanisch?

Beispiel 4: Themenfeld Problemfelder

Welche sind in Bezug auf die interkulturelle Thematik die wichtigsten Probleme in ihrer Bibliothek (Mehrfachnennungen sind möglich): Sprachprobleme, Schwierigkeiten mit Personaldokumenten, Konflikte aufgrund kultureller Unterschiede?

Die Ergebnisse der Mitarbeiter/innenbefragung weisen zum großen Teil in die gleiche Richtung wie die Ergebnisse der Auswertung der Checkliste:

- hoher Bedarf an mehrsprachigen Infobroschüren, Flyern, Beschriftungen, Homepage
- Hilfsmaterial für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in verschiedenen Fremdsprachen (bspw. für den Arbeitsbereich Erst-Information und Anmeldung)
- deutlicher Wunsch nach Fortbildungen: interkulturelle Kommunikation, Sprachkurse und Informationen zu den Herkunftskulturen der Kunden/Kundinnen und insbesondere zu der Problematik von Kindern und Jugendlichen, die in keiner Kultur mehr zu Hause sind
- die Fremdsprachenkenntnisse der Mitarbeiter/innen in den Hauptsprachen der Migranten/-innen sollten verbessert werden
- es sollte ein Förderungsmodell für den Besuch von Sprachkursen für Mitarbeiter/innen entwickelt werden (vorab konkrete Bedarfsermittlung)
- wegen der hohen Bedeutung für Willkommenskultur sind Schulungen über Aufbau und korrekte Aussprache nichtdeutscher Namen erwünscht
- vielfach werden Autoritätsprobleme gegenüber Jugendlichen und Erwachsenen mit Migrationshintergrund gesehen; die Mitarbeiter/innen sehen es als erforderlich an, sich für die Arbeit in einem sozial anspruchsvollen Umfeld weiterzuqualifizieren oder die Kooperation mit Sozialarbeitern oder Lotsen zu suchen
- Sollte Personal neu eingestellt werden, sollten vorrangig Bewerber aus in Berlin ansässigen ethnischen Gruppen berücksichtigt werden.

Baustein 3: Die Mitarbeiter/innen-Schulung

Voraussetzung für das Erreichen der genannten Projektziele ist, dass die Mitarbeiter/innen die interkulturelle Öffnung für sich als Thema annehmen und praktisch umsetzen. Daher kam den Schulungen der Mitarbeiter/innen eine sehr hohe Bedeutung im Projekt zu.

An insgesamt sechs Schultagungen zwischen April und Juni 2009 konnten alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult werden. Die Leitungskräfte waren in den zwei Jahren davor bereits verpflichtet worden, Schulungen zu interkulturellen Kompetenz zu besuchen.

Die Schulung führte ein erfahrener Referent für interkulturelles Management in Kleingruppen durch. Die Einbindung der Schulungen in das Projekt ermöglichte einen hohen Praxisbezug, so dass auf die speziellen Arbeits- und Rahmenbedingungen der Stadtbibliothek konkret und ausführlich eingegangen werden konnte.

Baustein 4: Abgeleitete Maßnahmen

Zum Abschluss des Projektes wurde ein Maßnahmenkatalog für die Jahre 2010–2013 erstellt. Seine Inhalte und die anschließende Priorisierung folgen den Ergebnissen der Auswertung der Checkliste und Befragung. Die personellen und finanziellen Ressourcen der Stadtbibliothek fanden bei der Erstellung des Kataloges ebenfalls Berücksichtigung, um eine realistische Umsetzung der Maßnahmen abzusichern.

Die Maßnahmen selbst wurden drei Prioritätsstufen zugeordnet: dringende, wichtige und wünschenswerte Maßnahmen:

Dringende Maßnahmen – 2010 angehen:

- Übersetzung der Informationsmaterialien
- Förderung der Mehrsprachigkeit der Mitarbeiter/innen und mehrsprachige Hilfsmittel für typische Gesprächssituationen
- Interne Kommunikation und Information zum Thema Interkulturalität
- Einstellung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Migrationshintergrund
- Konzept für ein mehrsprachiges Beschriftungssystem, eine mehrsprachige Bestandspräsentation

Wichtige Maßnahmen – mittelfristig angehen:

- Fortbildungen zur interkulturellen Kompetenz:
Herkunftskulturen und Lebenswelten von Migranten/innen
- Verbesserung der Öffentlichkeitsarbeit
- Erhöhung der Angebote der Bezirkszentralbibliothek zum deutschen Spracherwerb im Bereich Erwachsene

Wünschenswerte Maßnahmen:

- Ausbau der Veranstaltungen zu interkulturellen Themen, Ausweitung auf Erwachsenenbereich
- Ausbau der mehrsprachigen Veranstaltungen



Die Interkulturelle Familienbibliothek am Kottbusser Tor
Foto: Andreas Meichsner

Plakat der Stadtbibliothek
Friedrichshain-Kreuzberg

3 Resümee

Es hat sich gezeigt, dass Fragebogen und Checkliste die Stärken und Schwächen der interkulturellen Arbeit der Stadtteilbibliothek transparent machen und die Möglichkeit geben, weitere Maßnahmen daraus abzuleiten. Dabei hat sich die Differenzierung von Fragebogen und Checkliste bewährt, teilweise ergänzen sich beide gegenseitig (bspw. Abfrage des differenzierten Fortbildungsbedarfs).

Die Kombination der genannten zwei Bausteine mit den Fortbildungen zur interkulturellen Kompetenz im Rahmen des Projektes wurde von allen Beteiligten als sehr positiv und bereichernd empfunden.

Grundsätzlich wurde eine Sensibilisierung für das Thema bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erzielt. Die Bereitschaft bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den Führungskräften, auch eigenen Veränderungs- und Fortbildungsbedarf zu sehen, ist gestiegen.

Als Ergebnis des Projektes wird in der Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg

- ein interkulturelles Personalmanagement (Einstellungspolitik; Angebot und Nutzung von Fortbildungen) eingeführt
- die Ansprache von Kunden mit Migrationshintergrund (z. B. Mehrsprachigkeit, Öffentlichkeitsarbeit) vorangetrieben und
- die interkulturelle Öffnung in den Arbeitsabläufen und Planungen („intercultural mainstreaming“) verankert.

Die Checkliste soll zukünftig regelmäßig zum Einsatz kommen, um die interkulturelle Ausrichtung der Bibliothek zu überprüfen und weiterzuentwickeln.



Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg
Stadtbibliothek



Mitarbeiter/innen-Befragung im Rahmen des Projektes
„Bibliotheksarbeit im multikulturellen Umfeld“

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

im Rahmen des Projekts „Bibliotheksarbeit im multikulturellen Umfeld“ führt die Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg diese Befragung durch,

- um Ihre Einschätzungen zu erfragen,
- um Ihre Anregungen in die weitere Arbeit aufzunehmen,
- um auf Defizite aufmerksam zu werden und Maßnahmen daraus abzuleiten und
- um Informationen zur Verbesserung der Arbeit zu gewinnen.

Die Ergebnisse werden Ihnen nach der Auswertung im Herbst 2009 vorgestellt.

Alle Angaben werden streng vertraulich behandelt. Die Auswertung erfolgt durch die Firma Federas AG.

Sie können den ausgefüllten Fragebogen in einem geschlossenen Umschlag mit dem Stichwort „Fragebogen“ bis zum 01.09.09 an das Sekretariat geben oder per Fax direkt an FEDERAS senden:
032 12 – 351 3048.

Ihre Einschätzungen und Meinungen sind uns wichtig! Daher bitte ich Sie, sich die Zeit zum Ausfüllen des Fragebogens zu nehmen. Je mehr Antworten vorliegen, desto genauer können wir in Zukunft unsere Arbeit verbessern. Bringen Sie sich bitte ein und unterstützen Sie unser Projekt!

Mit freundlichen Grüßen

S. Metz

Was heißt interkulturelle Bibliotheksarbeit?

Im Folgenden treffen Sie häufig auf die Begriffe „interkulturell“ oder „interkulturelle Bibliotheksarbeit“. Hierzu einige Hinweise und Erläuterungen:

Die Bevölkerung Berlins und insbesondere unseres Bezirkes ist sehr multikulturell. Als bezirkliche Bildungseinrichtung stehen wir daher vor der anspruchsvollen Aufgabe, für diese sehr heterogene oder „bunte“ Bevölkerung attraktive und sinnvolle Angebote zu erstellen und die Integration von Migrantinnen und Migranten zu unterstützen und fördern.

Der Begriff „Migranten/Migrantinnen“ entspricht der Bezeichnung „Menschen mit Migrationshintergrund“. Personen haben einen Migrationshintergrund, wenn sie eines oder mehrere der folgenden Merkmale erfüllen:

- sie besitzen eine ausländische Staatsangehörigkeit,
- sie sind seit 1950 zugewandert,
- sie haben mindestens ein seit 1960 zugewandertes oder ausländisches Elternteil oder
- die Familiensprache ist nicht deutsch.

1. Die Bibliothek hat sich klare Ziele zur interkulturellen Bibliotheksarbeit gesetzt. Sind Ihnen die Ziele bekannt?

- ja
- teilweise
- nein

2. Welches sind Ihrer Ansicht nach die wichtigsten Ziele zur interkulturellen Bibliotheksarbeit?

3. Sind interkulturelle Fragestellungen in Ihrer Einrichtung Bestandteil von Dienstbesprechungen?

- häufig
- selten
- nie

4. Besteht bei Ihnen der Wunsch nach mehr Fortbildungen zu folgenden interkulturellen Themen:

a) Informationen zu den Herkunftskulturen der Kunden/Kundinnen

- ja
- nein

b) Interkulturelle Kommunikation

- ja
- nein

c) Sprachkurse ja nein**d) folgende andere Themen:**

5. Falls Sie schon an Fortbildungen teilgenommen haben: Konnten Sie die Inhalte der Fortbildung in der Praxis anwenden? ja teilweise nein**6. In welcher der folgenden Sprachen können Sie sich mit ihren Kund/innen zumindest ansatzweise verständigen:** Englisch Türkisch Französisch Russisch Spanisch folgende andere Sprache(n):

7. Wird der Besuch von Sprachkursen für Mitarbeiter/innen in Ihrer Einrichtung gefördert?

- ja
- nein
- weiß nicht

8. Was sind in Bezug auf die interkulturelle Thematik die wichtigsten Probleme in ihrer Bibliothek?
(Mehrfachnennungen sind möglich)

- Sprachprobleme
- Schwierigkeiten mit Personaldokumenten (z. B. bei der Anmeldung)
- Konflikte aufgrund kultureller Unterschiede
- Beispiele oder andere Probleme:

9. Fühlen Sie sich von Ihren Vorgesetzten genügend unterstützt im Hinblick auf die Anforderungen, die mit der interkulturellen Arbeit verbunden sind?

- ja
- teilweise
- nein

10. Wird in Bezug auf die interkulturelle Thematik genug getan?

a) in der Stadtbibliothek gesamt

genug

zu viel

zu wenig

b) in ihrem Standort

genug

zu viel

zu wenig

11. Was müsste in Bezug auf die interkulturelle Arbeit geändert werden? Wo besteht Handlungsbedarf?

Herzlichen Dank für die Beantwortung des Fragebogens!

Impressum

Autorin:

Susanne Metz
Leiterin Stadtbibliothek Friedrichshain-Kreuzberg

Prozessbegleitung:

Federas Beratung Deutschland AG
Hansaallee 201, 40549 Düsseldorf
Telefon +49 (0)211 / 563 86 58-0
Telefax +49 (0)3212 / 351 304 8
Mobil +49 (0)174 / 92 49 702
Internet: www.federas.de

Herausgeber:

Der Beauftragte des Senats von Berlin für Integration und Migration
Potsdamer Straße 65
10785 Berlin
Tel.: 030 / 90 17 23 51
Fax: 030 / 90 17 23 20
E-Mail: Integrationsbeauftragter@intmig.berlin.de
Internet: www.integrationsbeauftragter.berlin.de

Gestaltung:

Satzinform Christoph Holzki
Internet: www.satzinform.de

Druck:

AZ Druck und Datentechnik GmbH
Berlin
Internet: www.az-druck.de

Copyright

© 2011 Der Beauftragte des Senats von Berlin für Integration und Migration

Berlin, November 2011

