

## »Enrich Your Library«<sup>1</sup>

### Internationaler Wissenstransfer zwischen Unnachahmlichkeit und Nachhaltigkeit

*Häufig genug gerät man nach Studienreisen durch die »US-amerikanische Bibliotheklandschaft« in ein Dilemma. Denn spätestens mit der Rückkehr an den heimischen Arbeitsplatz stellt sich die Frage, welche Ideen und Anregungen vor Ort umgesetzt werden können. Wer dann nicht mit zusätzlichen Mitteln zur Entwicklung spezifischer Angebote ausgestattet ist, wird die Wunschliste seiner Vorhaben kritisch überprüfen müssen.*

Für die Bücherhallen Hamburg kam die Ausschreibung des Goethe-Instituts New York jedenfalls zum richtigen Zeitpunkt. In der Hansestadt leben circa 1,8 Millionen Menschen – 25,8 Prozent von ihnen besitzen einen Migrationshintergrund. Hamburg bietet bereits heute einen großen Medienbestand im Sprachensegment und weitere interkulturelle Dienstleistungen an. Unser nächstes Ziel ist es aber, ein Dienstleistungszentrum zu implementieren, das diese Leistungen bündelt, erweitert und mit Kooperationspartnern noch intensiver vernetzt.

Das vierwöchige Stipendium an der Queens Borough Public Library (QBPL) war deshalb für mich Chance und Herausforderung zugleich. Galt es doch, interkulturelle Best-Practice-Beispiele mit hanseatischen Gegebenheiten zu vergleichen und auf ihre Übertragbarkeit hin zu prüfen.

Exemplarisch möchte ich die Themen »Zentrale Dienstleistungen« und »Personalmanagement« näher erläutern. In Zeiten sinkender Personalkapazitäten und steigender Leistungsanforderungen war ich daran interessiert, Beispiele ökonomischer Arbeitsformen kennenzulernen, die ein hohes Maß an Qualität garantieren.

Die QBPL gewährleistet beispielsweise die Versorgung der dezentralen Standorte mit anderssprachigem Material durch Rotationsbestände und ständige Sammlungen. Verantwortlich dafür zeichnen die Zentralbibliothek und die Stabsabteilung »New Americans Program« (NAP). Beide Partner setzen auf integrierte Erwerbungs-, Erschließungs- und Evaluierungsprozesse. Diese schaffen effiziente Strukturen und garantieren durch die Beteiligung aller erforderlichen Organisationseinheiten ein möglichst bedarfsgerechtes Sammlungsniveau.

1 Anspielung auf das Motto der Queens Borough Public Library: Enrich your Life™. ([www.qbpl.org](http://www.qbpl.org))  
2 Haushaltsjahr 2007/08

#### Interkulturelles Programm

Das NAP konzipiert auch den größten Teil der interkulturellen Programmarbeit für alle Bibliotheken in Queens, um das Personal vor Ort zu entlasten. Ohne weiter auf die zentralen Dienstleistungen eingehen zu können, möchte ich auf eine hierzulande nicht immer selbstverständliche Programmatik hinweisen: Alle NAP-Aktivitäten werden nicht als optionale Angebote betrachtet, sondern als obligatorische Marketingmaßnahmen, um möglichst viele potenzielle Kunden zu erreichen und zu binden. Dabei geht es oft unkonventionell und pragmatisch zu. Gefragt wird nach dem übergeordneten Ziel und nicht nach der trennscharfen Abgrenzung zwischen bibliothekarischer Kernaufgabe und fakultativer »Kür«.

Überhaupt stehen ganzheitliches Denken und kritisches Hinterfragen eingespielter Routinen in Queens im Vordergrund. Gesellschaftliche und technische Entwicklungen werden beobachtet, aufgegriffen und führen nicht selten zu innovativen Bibliotheksangeboten.

Direktor Thomas W. Galante hat dafür eine eigene »Task Force« eingerichtet. Berufen werden engagierte Mitarbeiter, die in regelmäßigen Abständen über neue Bibliotheksangebote diskutieren und ihre Vorschläge direkt an die Direktion melden. Auf diese Weise entstand nicht nur eine Art »Ideenschmiede«, sondern auch eine weitere Variante der hausinternen Mitarbeitermotivation und -förderung.



**Petra Meier-Ehlers**

ist seit Juni 2007 zuständig für die Entwicklung der interkulturellen Dienstleistungen der Bücherhallen Hamburg. In diesem Zusammenhang leitet sie die Abteilung und das integrierte Lektorat für Interkulturelle Dienstleistungen, Sprachen und Pädagogik. Seit Januar 2008 ist sie Ständige Gast der Expertengruppe Interkulturelle Bibliotheksarbeit im dbv und hat in diesem Zusammenhang an der Entwicklung des Portals [www.interkulturellebibliothek.de](http://www.interkulturellebibliothek.de) mitgearbeitet. – Kontakt: [petra.meier-ehlers@buecherhallen.de](mailto:petra.meier-ehlers@buecherhallen.de)

Und es gibt noch weitere nachahmenswerte Modelle im Personalsektor. Gezieltes »Diversity Management« wird in Queens als unabdingbares Qualitätssinstrument für eine Institution angesehen, in der über 1 800 fest angestellte und 800 ehrenamtliche Mitarbeiter tätig sind.<sup>2</sup> So arbeiten dort Experten aus den Bereichen Fundraising, Marketing, Advocacy (Lobby-Arbeit) und Literacy ganz selbstverständlich im »Berufsfeld Bibliothek«.

Personalakquise findet in den verschiedensten Bereichen und mit langfristigen Zielsetzungen statt. Dass dies etwas mit Imagebildung und -pflege des Berufsstandes zu tun hat und einer kontinuierlichen Ausrichtung bedarf, hat man in Queens längst begriffen. Viele Schülerhilfen kommen irgendwann als ausgebildete Bibliothekare wieder. Sie bilden mit ihrem meist multikulturellen Hintergrund den demografischen Status quo in Queens ab und sind mit ihrer persönlichen Erfolgsstory Vorbild für folgende Immigrantengenerationen.

#### Paradigmenwechsel

Davon sind wir in Deutschland weit entfernt. Was können wir tun? Arbeitgeber und Ausbildungsinstitutionen, aber auch nationale Berufsverbände sind hier gefragt. Ein Paradigmenwechsel auf unterschiedlichen Ebenen stünde an. Kurzfristig umgesetzt werden könnten meiner Ansicht nach aber bereits jetzt interne Qualifizierungsangebote im Bereich »Interkultureller Kompetenz«. Sie würden die Kommunikation mit und das Verständnis für Kunden und multikulturelle Kollegen in einem immer noch überwiegend monokulturellen Kollegium nachhaltig verbessern helfen.

Zurück zur Frage, wie eine erfolgreiche Umsetzung eines Auslandsaufenthalts gelingen kann, ohne vor den oft nicht übertragbaren Rahmenbedingungen zu kapitulieren. Zum einen gibt es da die kleinen, aber feinen Kooperationen, die auf der Basis von Win-Win-Situationen und Kollegialität entstehen.

Zum anderen sind es gerade die persönlichen Erkenntnisse, die mit einer Art Wahrnehmungsschulung vergleichbar sind. Ich habe in Queens aus nächster Nähe erfahren, dass interkulturelle Bibliotheksarbeit nur erfolgreich sein kann, wenn alle am selben Strang ziehen: Die, für die wir arbeiten und die, mit denen wir arbeiten – und das auf allen Ebenen. Erreichbar ist das nur, wenn wir auch im Team jene Art von »Trial and Error«-Methode entdecken lernen: Erfahrungen in neuen Projekten sammeln, Rückschläge hinnehmen und gleichzeitig als Chance begreifen.

Lassen wir uns also inspirieren vom Erfindungsreichtum der amerikanischen Kollegen und denken wir ziel- statt problemorientiert!