On the *Open Road* to *MyLanguage*

Australiens Bibliotheken auf dem Weg zu einem ganzheitlichen Angebot an elektronischen multilingualen Diensten

KATRIN SAUERMANN

Dieser Aufsatz stellt elektronische multilinguale Bibliotheksdienste in Australien vor, die international eine Vorreiterrolle übernehmen. Im Mittelpunkt stehen dabei die Dienstleistungen der State Library of Victoria (SLV) in Form des Forums 'Open Road' für elektronische inter- bzw. multikulturelle Bibliotheksarbeit und der nationalen elektronischen multilingualen Bibliothek 'MyLanguage'. Abschließend werden aus diesen Erfahrungen neue Perspektiven für die interkulturelle Bibliotheksarbeit in Deutschland aufgezeigt.

Informationen aus aller Welt in allen Sprachen bequem per Mausklick online abrufen oder selbst publizieren – von jedem Ort, zu jeder Zeit… – soweit die Vision des seit der Verbreitung des Internets propagierten Paradigmenwechsels im Bereich der Multikulturellen Bibliotheksarbeit[1]. Während sich traditioneller Bestandsaufbau in Migrantensprachen aufgrund begrenzten Budgets und komplizierter Beschaffungswege an Schwerpunktinteressen orientieren muss, eröffnet das Internet die Möglichkeit zu interaktiven Online-Angeboten für jede kleinere Minderheit.

Doch was, wenn in der Stadtteilbibliothek nur ein Internet-Zugang zur Verfügung steht und dieser kostenpflichtig ist? Der Browser die amharischen Schriftzeichen der äthiophischen Online-Tageszeitung in endlosen Kästchenreihen anzeigt? Der chinesische Besucher fragt, wo er auf dem Bibliotheks-PC den Chinesisch-Eingabeeditor findet, um eine E-Mail in seiner Muttersprache zu schreiben? Die arabische Übersetzung der Diabetes-Broschüre erst nach zehn Klicks im hintersten Winkel des Gesundheitsministerium-Portals zu finden ist? Das Content Management System der Bibliothekswebsite bei der Darstellung türkischer Sonderzeichen streikt?

---

[1] Die Autorin benutzt durchgehend den Begriff 'multikulturell' und lehnt sich damit an den internationalen Standard an. Der in Deutschland gebräuchliche Begriff 'interkulturell' bezeichnet international eher einen Unterbegriff (Anm. d. Hrsg.).

Dies sind Fragen, für die Bibliotheken z. B. in Australien, Kanada, Skandinavien oder den USA seit Mitte der 1990er Jahre im Rahmen der elektronischen multikulturellen Bibliotheksarbeit Lösungen entwickeln. Hier geht es u. a. um die Einrichtung multilingualer Internet-Arbeitsplätze in Bibliotheken, Online-Bibliothekskataloge mit Suchfunktion und Titelanzeige in Originalschrift, multilinguale virtuelle Auskunft, den Aufbau mehrsprachiger thematischer Web-Verzeichnisse und Online-Portalen mit integrationsrelevanten Informationen für Einwanderer oder auch die Unterstützung von Migrantengruppen bei e-Publikationsprojekten.

Im Folgenden wird das Angebotsspektrum des australischen Bibliothekswesens zum Thema *e-Diversity* skizziert. Im Fokus dabei stehen die Dienstleistungen der State Library of Victoria (SLV), die seit Jahren als internationale Kompetenzstelle für elektronische multikulturelle Bibliotheksarbeit fungiert.

Angebote für Migranten in Australiens Öffentlichen Bibliotheken

Das Öffentliche Bibliothekswesen im klassischen Einwanderungsland Australien verfügt traditionell über eine umfassende zentrale Service-Infrastruktur, die es auch kleineren isolierten Einrichtungen ermöglicht, Minderheiten mit attraktiven Angeboten zu versorgen.

Australien ist wie Deutschland ein Föderalstaat, bestehend aus sechs Bundesstaaten und zwei Territorien. Die australischen State Libraries, Pendants der deutschen Landesbibliotheken, verantworten jedoch nicht nur Pflichtexemplare sowie die gehobene wissenschaftliche Informationsversorgung des jeweiligen Bundesstaats, sondern ihnen obliegt auch die umfassende Unterstützung der Öffentlichen Bibliotheken durch zentrale Dienstleistungen, die weit über die der deutschen Bibliotheksfachstellen hinausgehen.

Im Falle von Bibliotheksangeboten, die sich auf die Bedürfnisse der wachsenden kulturellen und sprachlichen Vielfalt der Kommunen beziehen, bieten australische State Libraries u. a. zentrale Mediensammlungen in Migrantensprachen, aus denen Öffentliche Bibliotheken Medien en bloc ausleihen können, Hilfestellung bei der Auswahl fremdsprachiger Medien, multilinguale Vorlagen für Werbematerialien zum Download, Schulungen für Bibliothekspersonal u. v. m. [vgl. 6].

Der Begrenztheit herkömmlicher Medienbestände gewahr, entwickeln die State Libraries seit steigender Verbreitung des Internets ergänzende elektronische multikulturelle Bibliotheksangebote, z. B. mehrsprachige Web-Verzeichnisse. Herausragend hierbei ist das Engagement der Abteilung VICNET der State Library of Victoria.

Die State Library of Victoria als Clearingstelle für elektronische multikulturelle Bibliotheksarbeit

Die State Library of Victoria[2] (SLV) in Melbourne unterhält die Abteilung VICNET[3], die als Schaltstelle für öffentliche informations- und kommunikationstechnische Dienste für den Bundesstaat Victoria wirkt. So betreibt VICNET als Internetdienstanbieter eine Reihe von web-basierten Programmen für die Bevölkerung und Nicht-Profit-Organisationen, z. B. kostenfreie Internet-Schulungen und gemeinschaftliche Web-Publikationsprojekte. Hierbei arbeitet VICNET eng mit der Regierung Victorias, sowie Kultur-, Bildungs- und Wohlfahrtseinrichtungen zusammen. Zu den Dienstleistungen für Öffentliche Bibliotheken Victorias zählen neben der Virtuellen Bibliothek *Victoria's Virtual Library* u. a. die Projekte *Open Road* und *MyLanguage* (s. u.).

Open Road – Forum für elektronische multikulturelle Bibliotheksarbeit

Angesichts der weitreichenden Möglichkeiten öffentlicher multilingualer IT-Zugangsdienste für den kosteneffektiven quantitativen wie qualitativen Ausbau multikultureller Bibliotheksangebote profiliert sich die SLV mit dem Start des *Open Road*-Forums als Vorreiter in der Entwicklung elektronischer multikultureller Bibliotheksdienste.

Open Road ist eine Initiative von VICNET, die sich der Entwicklung elektronischer multikultureller Bibliotheksdienstleistungen sowie herkunftssprachlicher e-Publikationsprojekte von Migranten widmet.

Elektronische multikulturelle Bibliotheksarbeit gliedert sich in:

- Öffentliche multilinguale IT-Zugangsdienste (Multilingual Public Access Services) als Fundament,
- Entwicklung, Öffentlichkeitsarbeit und Zugang zu traditionellen multikulturellen Dienstleistungen durch IT-Nutzung,
- Entwicklung, Öffentlichkeitsarbeit und Zugang zu elektronischen multikulturellen Dienstleistungen,
- Multilinguale und multikulturelle elektronische Auskunftsdienste,
- Unterlagen zur Weiterbildung von Bibliothekspersonal.

Öffentliche multilinguale IT-Zugangsdienste (Multilingual Public Access Services) umfassen:

---

[2] URL: http://www.slv.vic.gov.au/.

[3] Siehe State Library of Victoria, *Vicnet*. URL: http://www.slv.vic.gov.au/about/organisation/divisions/vicnet.html.

- Öffentliche multilinguale Zugangsplätze (Multilingual public access workstations), d. h. entsprechend ausgerüstete PCs zu Hause, am Arbeitsplatz, in der Bibliothek, mit:
    - Multilingualen Hilfsmitteln zum Auffinden von Ressourcen (Multilingual resource location tools), z. B. Web-Verzeichnissen und Suchmaschinen, sowie
    - Infrastruktur für multilinguale e-Publikationsprojekte von Migrantengruppen (CALD[4] community web publishing content infrastructure),
- IT-Hilfsservice,
- Trainingsmodule, z. B. für PC- oder Internet-Grundkenntnisse, zugeschnitten auf den jeweiligen Bedarf einzelner Migrantengruppen.

Open Road unterstützt Öffentliche Bibliotheken und lokale Institutionen, die Möglichkeiten des Internets für die Versorgung der kulturell und sprachlich vielfältigen Bevölkerung zu erkunden. Hierfür bietet das *Open Road*-Team folgende Trainingsmodule für Bibliothekspersonal:

- Verwaltung multilingualer PC-Arbeitsplätze,
- Multilinguales Surfen im Internet,
- Multilinguale Textverarbeitung,
- Entwicklung multilingualer Websites.

Darüber hinaus widmet sich *Open Road* der Forschung über:

- Internationalisierung[5] des Internet (z. B. durch Mitwirken in der W3C Internationalization working group)
- Elektronische multikulturelle Bibliotheksarbeit,
- Multilingualen öffentlichen Internetzugang,
- Informationskompetenz in einem multilingual geprägten Umfeld,
- Informations-Suchverhalten von Migranten und Flüchtlingen,
- Informationsbedürfnisse von Migranten und Flüchtlingen.

Im experimentellen Anfangsstadium bot *Open Road* ein *Web-Verzeichnis* in sechs Haupt-Einwandererersprachen, editiert von muttersprachlichen Freiwilli-

---

[4] CALD = *culturally and lingualistically diverse*.

[5] *Internationalisierung* ist die Entwicklung eines Produkts, z. B. eines Computer-Systems, das es leicht gestattet, Varianten dieses Produkts zu erstellen, die auf die Bedürfnisse kulturell und sprachlich verschiedener Zielgruppen angepasst sind. Siehe W3C Internationalisierung, *FAQ: Lokalisierung vs. Internationalisierung*. URL: http://www.w3.org/International/questions/qa-i18n.de.php.

gen. In der zweiten Phase von *Open Road*, von 1999-2001, umfasste das Web-Verzeichnis 11 Migrantensprachen und wurde von in Australien lebenden muttersprachlichen Journalisten auf Honorarbasis gepflegt. Dadurch entstand ein qualitätvolles annotiertes Linkverzeichnis, das mit Auslauf der Projektmittel jedoch in dieser kostspieligen Form nicht kontinuierlich weitergeführt werden konnte.

Daraufhin stagnierte die Entwicklung des *Open Road*-Web-Verzeichnisses, fortgesetzt wurde jedoch das Weiterbildungsangebot im Bereich elektronischer multikultureller Bibliotheksdienste sowie die Erarbeitung von Unicode-Lösungen[6] für bislang unzureichend unterstützte Sprachen.

MyLanguage – Vision einer nationalen elektronischen multilingualen Bibliothek

2004 stellte der *Council of Australian State Libraries* (CASL) mit einem umfangreichen Forschungsbericht [1] die Weichen für eine nationale elektronische multilinguale Bibliothek.

Der Bericht stellt fest, dass bestehende multilinguale bibliothekarische Web-Projekte analog zu traditionellen Mediensammlungen vorrangig die Schwerpunkt-Migrantensprachen bedienen und damit die Möglichkeit, via Internet explizit auch kleinere Sprachminderheiten zu versorgen, nicht ausschöpfen.

Leider mangelt es insbesondere an Software-Unterstützung für Sprachen neuer Migrantengruppen, z. B. der ethnischen und sprachlichen Splittergruppen afrikanischer Staaten, die seit einigen Jahren verstärkt nach Australien einwandern. Aufgrund des schwierigen Aufbaus traditioneller muttersprachlicher Bestände für diese Zielgruppen (u. a. mangels Existenz oder Beschaffbarkeit von Medien, traditionell mündlicher Sprachkultur, hohen Analphabetismus', verstreuter Ansiedlung der Sprachgruppe in Australien), ist Internet das einzige in Australien weitläufig verfügbare Medium für die Bereitstellung herkunftssprachlicher Bibliotheksangebote für diese Einwanderergruppen.

Daraus folgert der Bericht, dass elektronische multilinguale Bibliotheksdienste neben den etablierten Migrantensprachen insbesondere Angebote für weniger gut versorgte kleinere Sprachgruppen fokussieren müssen, um diese Versorgungslücke zu schließen. Mehr noch – da für manche Sprachen noch keine oder nur wenige Online-Ressourcen existieren, sollten Bibliotheken durch intensive Kontaktarbeit mit betroffenen Migrantengruppen die e-Publi-

---

[6] Unicode ist ein numerisches Kodierungssystem, das die programm- und sprachunabhängige computertechnische Verarbeitung von Zeichen ermöglicht. Siehe Unicode Konsortium, *Was ist Unicode?* URL: http://www.unicode.org/standard/translations/german.html.

kation in deren Sprachen fördern bzw. initiieren. Für Planung und Entwicklung von elektronischen multikulturellen Bibliotheksdiensten sollte in erster Linie die Dringlichkeit des Bedarfs und nicht die demografische Relevanz der jeweiligen Zielgruppen entscheidend sein.

Lag der bisherige Schwerpunkt elektronischer multikultureller Bibliotheksdienste in der Unterstützung der passiven Internetnutzung (Browsen in multilingualen Web-Umgebungen), muss die nächste Entwicklungsstufe insbesondere Funktionen für die Eingabe der Schriftzeichen der in Australien verbreiteten Migrantensprachen aufweisen, um Menschen mit Migrationshintergrund die Nutzung von herkunftsprachigen Suchmaschinen, E-Mail oder e-Publikations-Programmen zu ermöglichen.

Das Portal *MyLanguage*

Als Antwort auf den Forschungsbericht startete im November 2005 *MyLanguage*[7], das multilinguale Online-Bibliotheksportal Australiens, das über 60 Sprachen unterstützt. Der Launch dieses Portals ist ein weiterer Schritt hin zu dem respektablen Ziel, dass jede australische Bibliothek jedermann jederzeit Zugang zu elektronischen Ressourcen in jeder Sprache biete.

MyLanguage möchte:

- die Internetnutzung der kulturell und sprachlich verschiedenen Gesellschaftsgruppen ermöglichen bzw. steigern,
- neue Einwanderer sowie sprachliche Minderheiten bei der Benutzung von Online-Technologien fördern,
- den „sprachlichen und kulturellen Cyberspace“ Australiens bereichern.

Tab. 1: Modellstruktur von MyLanguage.

Public Module	*Professional Module*	*Support Module*
Weblink-Verzeichnis in über 60 Sprachen für die allgemeine Öffentlichkeit	Fachinformation und Materialien für Multikulturelle Bibliotheksarbeit	Technische Unterstützung für die Sprach- und Schriftverarbeitung in Computern

MyLanguage ist ein Modell für einen effizienten und kostengünstigen multilingualen elektronischen Bibliotheksdienst, da es auf Open Source-Software

[7] URL: http://www.mylanguage.gov.au/.

basiert und seine Inhalte teilweise durch Open Source-Initiativen[8] bezieht. *MyLanguage* gliedert sich auf in drei inhaltliche Bereiche: 1. *Public module*, 2. *Professional module*, sowie 3. *Support module*.

Public module, der Bereich für die allgemeine Öffentlichkeit: Durch Klick auf eine der über 60 auf der *MyLanguage*-Homepage aufgeführten original-schriftlichen Sprachbezeichnungen gelangt der Nutzer zu der entsprechenden Sprachversion des in die Site eingebetteten Weblink-Verzeichnisses (*open directory project*), der *Google*-Suche, gegebenenfalls Links zu *Wikipedia*, sowie sprachspezifischen Nachrichten- oder Online-Radio-Feeds.

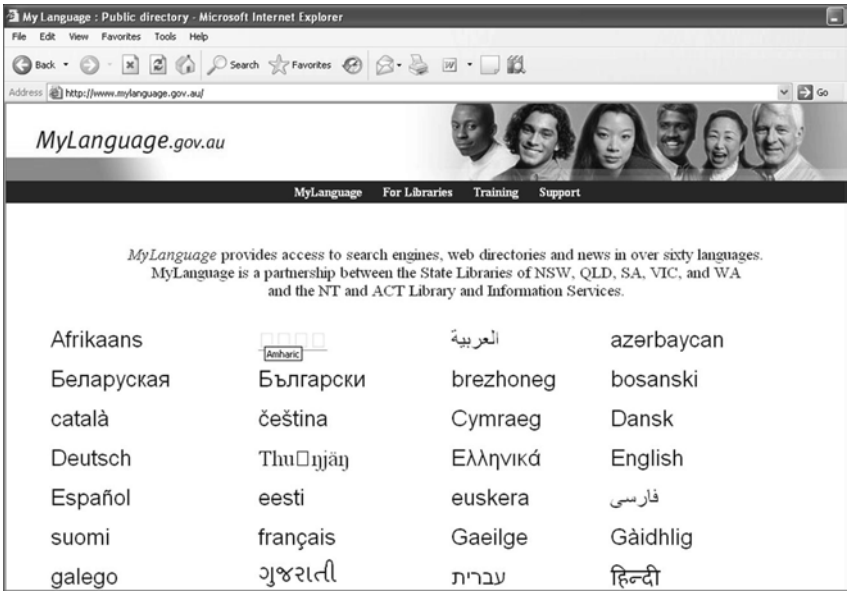

Abb. 1: Homepage „MyLanguage“.

Empfehlungen für eine Strategie zur Verbesserung des derzeitig schwierigen Zugangs von Migranten zu amtlichen Online-Informationen in Herkunfts-sprachen stellt VICNET in dem 2007 veröffentlichten Forschungsbericht *Community Languages Online* vor (s. u.).

---

[8] So entstammt der Inhalt des multilingualen Web-Verzeichnisses dem nicht-kommerziellen, durch die Öffentlichkeit kooperativ erstellten *open directory project*. URL: http://www.dmoz.org/.

Professional module, der Bereich zur Unterstützung multikultureller Bibliotheksarbeit: *MyLanguage* bietet ein Forum, in dem Fachkollegen ihre Erfahrungen, Materialien und Arbeitshilfen für die Bibliothekarbeit in einem multikulturellen Umfeld austauschen können. In diesem Dokumentenserver-Bereich finden sich z. B. Fachartikel, Konferenzberichte und -beiträge, Forschungsberichte, Links zu Empfehlungen und Richtlinien, Hinweise und Unterlagen für Weiterbildungen von Bibliothekpersonal, Internet-Kurzanleitungen als ausdruckbare PDF-Broschüren in vielen Sprachen usw.

Leider blieb die erhoffte rege Beteiligung von Fachkollegen, diese Plattform kooperativ auszubauen, aus. Der Inhalt des Verzeichnisses stagniert auf dem Stand des Starts von *MyLanguage*. Selbst wichtige neue Arbeitshilfen, wie das seit 2007 online verfügbare Multilinguale Glossar[9] der State Library of New South Wales mit Begriffen zur Bibliotheksbenutzung in 49 Sprachen, werden nicht aufgeführt.

Support module, der Bereich für die technische Unterstützung der Verarbeitung von Sprache und Schriften im Computer: Hier informiert *MyLanguage* australische Bibliotheken, Migrantengruppen, Behörden und gesellschaftliche Einrichtungen über den computertechnischen Umgang mit der Vielfalt an Schriftsystemen von Migrantensprachen. Dies umfasst z. B. Tipps, multilinguale Anwendungen im eigenen Computer zu ermöglichen, sowie Checklisten von technischen Voraussetzungen für multilinguales Browsen im Internet und Hinweise für den Download sprachspezifischer Software.

Entwicklungsstufen von *MyLanguage*

Für *MyLanguage* ist eine zweistufige Entwicklung geplant:
Die erste Stufe umfasst die Entwicklung der inhaltlichen Infrastruktur und der Kernverzeichnisse sowie die Erstellung der multilingualen Digitalen Bibliothek von *MyLanguage*.

Die zweite Stufe sieht ein elektronisches Publikations-Programm für Migrantengruppen (*Ethnic Community Web Publishing Program*) vor.

Auf längere Sicht hin könnte sich *MyLanguage* zu einem Archiv für verschiedensprachige Kulturgüter entwickeln. Es könnte z. B. multilinguale Materialien für den Spracherwerb, Wörterbücher und Glossare, traditionelle Volksliteratur, Lyrik, Schöne Literatur, biografische Erzählungen im Audio-Format, usw. bereitstellen. Ziel ist, *MyLanguage* nicht nur als Instrument zur Auffindung multilingualer Web-Quellen zu etablieren, sondern als interaktive Online-Plattform für Migrantengruppen auszubauen. Zugang zu, Training für

[9] State Library of New South Wales, *Multilingual Glossary*. URL: http://www2.sl.nsw.gov.au/multicultural/glossary/.

und Inhalt von *MyLanguage* soll über den Bibliotheksbereich hinausgehen. Der Fokus liegt im ‚Empowerment' von Migrantengruppen durch e-Publikations-Programme wie z. B. *My Connected Community* (mc²) (s. u.). Hierfür bedarf es zentral bereitgestellter Werkzeuge für multilinguale Web-Entwicklung sowie eines technischen Hilfsservices, der in engem Kontakt zu den beteiligten Migrantengruppen steht.

Multilingual Senior Surfers – Interneteinführungen für ältere Migranten

Das einjährige Pilotprojekt *Multilingual Senior Surfers*, das VICNET im Jahr 2005/06 in Partnerschaft mit einer regionalen Seniorenorganisation durchführte, evaluierte die Effektivität eines VICNET-Internet-Einführungskonzepts für Seniorengruppen mit Migrationshintergrund. Das Projekt zielte einerseits darauf, Aufschluss über geeignete Methoden zur Heranführung von Senioren mit Migrationshintergrund an das Internet zu gewinnen, die die Teilnehmer nachhaltig zur Internetnutzung animieren. Andererseits galt es, lokalen Institutionen den Bedarf und Nutzen derartiger Schulungen bewusst zu machen und Strategien zu entwerfen, die älteren Migranten fortwährenden niederschwelligen Zugang zu Internet und Internettraining in ihrer lokalen Umgebung gewähren.

Die von VICNET-Trainern präsentierten Interneteinführungen richteten sich an Bürger mit geringen Englischkenntnissen über 55 Jahren. Für die Kontaktaufnahme zur Zielgruppe und die Anmeldung zu den Veranstaltungen nutzte VICNET bestehende Netzwerkverbindungen zu relevanten lokalen Einrichtungen und Dienstleistern.

Je nach Gegebenheiten fanden die Schulungen z. B. in Gemeindezentren, Seniorentreffs oder öffentlichen Bibliotheken statt. Die teilweise vor Ort vorhandene Computer-Ausstattung war oftmals veraltet und nicht für den Umgang mit multilingualen Anwendungen gerüstet, so dass VICNET zunächst Software zur Verarbeitung nicht-lateinischer Schriften installieren musste. War dies aufgrund des Alters des Systems nicht möglich, wurden mobile Geräte durch VICNET gestellt.

Inhalte der Internetschulungen

Die Inhalte der Veranstaltungen basierten auf dem Curriculum der *Skills.net* Internet-Roadshows und Trainingsmodule, die VICNET seit Jahren erfolgreich im Rahmen einer Initiative zur Internet-Schulung der Bevölkerung Victorias einsetzt. Lokale Migrantenorganisationen und Dolmetscher wirkten bei der Anpassung der Inhalte auf die Bedürfnisse einzelner Migrantengruppen mit und halfen bei der Übersetzung von Schulungsunterlagen.

Das Curriculum setzt sich aus mehreren Modulen zusammen: Das erste Modul ist eine Einführungsveranstaltung in Form einer Power-Point-Präsentation, die bei Computer-/Internet-ungewohnten Personen Interesse für dieses Medium wecken soll. Die Präsentation, die ein Dolmetscher bei sprachhomogenen Teilnehmergruppen in die Muttersprache der Teilnehmer übersetzt, dauert ca. zwei Stunden. Mangelt es dem Veranstaltungsort an der erforderlichen Technik, zeigt der Trainer die Präsentation über den von VICNET gestellten Laptop und Beamer offline. Anschließend besteht für interessierte Teilnehmer die Möglichkeit einer Internet-Live-Demonstration und ersten eigenständigen Surfens, abhängig von der vorhandenen technischen Ausstattung.

Die Präsentation ist dem kulturellem Hintergrund der Teilnehmer entsprechend angepasst und beginnt in der Regel mit der Vorführung einer Folge von Screenshots von je nach Herkunft der Teilnehmer ausgewählten Websites. Besonders eignen sich generell z. B.

- Nachrichten-Sites aus dem Heimatland (Homepages von Tageszeitungen, Fernseh- und Radiosendern),
- Internationale Nachrichten-Sites (z. B. BBC World News Service),
- Online-Telefonverzeichnisse des Herkunftslandes,
- Senden/Empfangen von E-Mail in der Herkunftssprache mit Hinweis auf die Möglichkeit, persönliche Fotos an die Nachricht anhängen zu können,
- Online-Telefonie (z. B. Skype), idealerweise mit Webcam,
- Online-Fotoalben von Orten im Herkunftsland,
- Online Reise- und Touristiksites,
- Herkunftssprachliche Suchmaschinen,
- Websites relevanter Behörden und Ämter und lokaler Migranten-Einrichtungen,
- Gesundheits- und Verbraucherinformationen in der Sprache der Teilnehmer,
- Webauftritte der örtlichen Bibliothek (mit Hinweis auf relevante Bestände und Dienstleistungen, z. B. Internetzugang und Internet-Schulungen).

Anschließend vermittelt der Trainer der Gruppe mittels visueller Erläuterung durch die Präsentation Basiskenntnisse über das Internet, die Bedienung von Browsern, den Besuch von Internet-Adressen, sowie die Benutzung von Links.

Gegebenenfalls folgt die Kurzvorstellung der Bedienung relevanter Bildschirm-Tastaturen oder anderer Eingabehilfen, geeigneter Suchmaschinen und Portale mit Benutzeroberfläche in der Herkunftssprache.

Das zweite Modul, eine zweistündige praktische Einführung für das Surfen im Internet, findet in einem PC-Schulungsraum statt, ebenfalls mit Dolmetscher. Der Workshop konzentriert sich auf Vermittlung der für Surfen im Netz zentralen sechs Schritte:

1. öffnen des Browser-Fensters,
2. Überblick über das Browser-Fenster und die Funktionen seiner Elemente,
3. scrollen,
4. einem Link folgen – Unterschied zwischen Hand und Pfeil,
5. "Vorwärts" und „Zurück"- Funktionen,
6. URL-Adresseingabe und Besuch einer Website.

Die außerdem verfügbaren *Skills.net* Module zur Nutzung von E-Mail sowie Suchmaschinen wurden ebenfalls mit Seniorengruppen im Rahmen des Pilotprojekts getestet. Auch sie eignen sich grundsätzlich für den Einsatz bei der Zielgruppe, müssen allerdings je nach Sprache der Teilnehmer aufgrund der Verwendung unterschiedlicher E-Maildienste und Suchmaschinen teilweise inhaltlich erheblich angepasst werden.

Als Hilfe zum Mitnehmen wurde für die Teilnehmer ein doppelseitiges, leicht verständliches Faltblatt mit grundlegenden Fakten zur Internetbenutzung (im Wesentlichen „die sechs Schritte") erarbeitet, das in 24 Sprachen über das Portal *MyLanguage* im Bereich „*Training*" zum Download bereitsteht.[10]

Ergebnisse des Projekts

Insgesamt führte VICNET im Projektzeitraum 51 Veranstaltungen durch, an denen knapp 700 Personen, größtenteils im Alter zwischen 60 und 70 Jahren, teilnahmen. Es wurden 29 Sprachgruppen erfasst, wobei etwa der Hälfte der Veranstaltungen Angehörige verschiedener Sprachgruppen zusammentrafen.

Die Auswertung des Projekts oblag einer externen Agentur, die ihre Ergebnisse in einem Evaluationsbericht dokumentierte [4].

Die Reaktion der Senioren auf die Veranstaltungen fiel durchweg positiv aus. Die Teilnehmer empfanden es als Vorzug, das Internet in Gesellschaft Gleichgesinnter unabhängig von der Hilfe durch Verwandte kennen lernen zu können. Die Veranstaltung half, die bei der Zielgruppe verbreitete Scheu vor der Bedienung eines Computers abzubauen. So äußerten viele Teilnehmer

[10] Siehe *MyLanguage*. URL: http://www.mylanguage.gov.au/cgi-bin/training/index.cgi?id=5&sect_id=18&lvl2=1.

Interesse, von nun an Computer und Internet für sich entdecken und nutzen zu wollen.

Da das Interesse an den Einführungsveranstaltungen bei weitem das Angebot überstieg (dies ohne sonderliche Werbung), und viele der Teilnehmer sich weiterführende Tutorien wünschten, folgt aus dem Pilotprojekt für VICNET die Herausforderung dieses in ein flächendeckend und langfristig angelegtes Trainingsangebot weiterzuentwickeln.

Weitere Schritte

Um einen nachhaltigen Lernprozess der Zielgruppe zu gewährleisten, sollten lokale Partner-Institutionen eine aktive Rolle bei der Bereitstellung geeigneter Möglichkeiten des Internetzugangs und unterstützender Lernbegleitung spielen. VICNET strebt an, möglichst große Selbstständigkeit der lokalen Akteure zu erreichen.

Hierfür empfiehlt der Abschlussbericht, basierend auf dem Feedback der lokalen Partner, dass VICNET für die lokalen Partnereinrichtungen ein Qualifizierungsangebot zusammenstellen sollte. Vorgeschlagen wird ein „Train the Trainer"-Programm für geeignete Mitglieder der lokalen Migrantengemeinschaft. Idealerweise sollten hierfür Senioren mit Leitungsfunktion aus dem Kreis der Zielgruppe gewonnen werden, um den Gruppenlerneffekt zu stimulieren. VICNET sollte den Trainern zusätzliche unterstützende Schulungsmaterialien und Arbeitshilfen zugänglich machen, z. B. Ideen und Tipps für die Präsentation von Schulungsinhalten, die sich bei bestimmten Migrantengruppen bewährt haben, sowie Handouts in Migrantensprachen mit Anleitungen zur Benutzung herkunftssprachlicher E-Mail-Programme und Suchmaschinen.

Besonderer Bedarf besteht für die Unterweisung im technischen Umgang mit nicht-lateinischen Schriften und Bereitstellung entsprechender Software. Da derzeit jedoch nur wenige lokale Partner über die Infrastruktur und technische Voraussetzung für multilinguale IT-Anwendungen verfügen, ist langfristig die intensive technische Unterstützung durch VICNET erforderlich.

Multilinguale Online-Publikation in *My Connected Community* (mc²)

Der kostenfreie VICNET-Internetdienst *My Connected Community*[11] (*mc²*) ermöglicht es in Victoria angesiedelten Gruppen und Einzelpersonen, Websites einzurichten, online zu publizieren, eigene Online-Gemeinschaften zu gründen oder bereits etablierten beizutreten, in diversen Foren oder im Live-Chat zu diskutieren, Lieblings-Websites zu empfehlen, usw. Teilnehmer erhalten ein

[11] URL: http://www.mc2.vicnet.net.au/.

kostenfreies E-Mail-Konto und gratis Web-Speicher zur Sicherung von Daten und zum Datentransfer zwischen Computern. Daneben können Benutzer u. a. in einem Kalender regionale Events anderer Community-Groups einsehen, mittels der Funktion *Virtual Office* Treffen und Veranstaltungen der Gruppe besser organisieren oder eine Foto-Galerie anlegen.

So unterstützt *My Connected Community* Gruppen und Einzelpersonen in Victoria, im Web zu publizieren, mit Gleichgesinnten in der Region oder im Ausland zu kommunizieren, sich mit anderen Teilnehmer(Gruppe)n zu vernetzen, neue Mitglieder zu finden und eigene Aktivitäten auszudehnen. Zur Unterstützung des Programms veranstaltet *My Connected Community* Schulungen, bietet eine leicht verständliche Online-Hilfe sowie einen tagtäglich verfügbaren Hilfsdienst.

Auch hunderte Migrantenorganisationen präsentieren sich mit einer eigenen Website in *mc²*. Allerdings haben bisher nur wenige dieser Gruppen die Chance genutzt, in der Sprache ihres Herkunftslandes zu veröffentlichen. Unter diesen Beispielen finden sich zudem viele, die den Text in Bildform darstellen, um technische Schwierigkeiten zu umgehen. Dies führt jedoch dazu, dass die auf der Website publizierten Informationen nicht über herkunftsprachliche Anfragen in einer Suchmaschine gefunden werden können. VICNET-Mitarbeiter Richard Hayward [5] unterstreicht in diesem Zusammenhang den Bedarf, den an *mc²* teilnehmenden Organisationen intensive technische Hilfestellung zu bieten und mit großem Verständnis für die individuellen Belange flexible Lösungskonzepte zu entwickeln.

Parallel zum Schicksal vieler Web 2.0-Initiativen besteht eine andere Herausforderung für den Langzeiterfolg des Portals darin, dass Mitglieder nach anfänglicher Begeisterung die aktive Pflege ihrer Website mit der Zeit vernachlässigen oder völlig einstellen.

Technische Unterstützung von e-Publikation in Migrantensprachen

Andrew Cunningham, VICNET-Koordinator für *e-Diversity and Content Infrastructure Solutions*, arbeitet u. a. seit einiger Zeit eng mit in Melbourne lebenden Dinka (*Jieng*) und Nuer (*Naath*) Communities zusammen, zwei seit wenigen Jahren verstärkt nach Australien einwandernden Migrantengruppen aus dem Südsudan. Bislang konnten diese Gruppen das Internet nur auf Englisch oder Arabisch nutzen. Durch die technische Hilfe von VICNET entstanden die ersten Websites in Dinka und Nuer, konform mit den W3C-Internationalisierungs-Richtlinien.

Die Dinka-Website Agamlö Online[12] startete mit einer digitalen Sammlung an Dinka-Lyrik. Als weitere Inhalte vorgesehen sind Informationen über die Sprache und Kultur der Dinka, Sprachführer für Anfänger, Grammatik-Tipps, Glossare und Sammlungen traditioneller Sagen und Erzählungen.
Naath Online[13] wurde als Archiv für Nuer-Sprachkurs-Material entwickelt. Beide Websites fokussieren die Veröffentlichung von Ressourcen zur Bewahrung und Pflege der Kultur und Sprache der jeweiligen Migrantengruppe. Diese Initiativen wurden von Dinka und Nuer-Angehörigen außerhalb Australiens mit großem Interesse verfolgt. Die Publikation im Internet macht diese schwer beschaffbaren Quellen der in der ganzen Welt verstreut lebenden Sprachgemeinschaft verfügbar.

Dem Aufbau der Websites ging die Entwicklung von Unicode-Lösungen für diese beiden Sprachen voraus. Mit Hilfe von Linguisten wurden zunächst Bildschirm-Tastaturen für die erforderlichen Schriftzeichensätze angelegt. Anschließend mussten die komplexen Regeln für die Darstellung und Anordnung bei der Kombination von Schriftzeichen zu Worten und Sätzen für die jeweiligen Sprachen definiert werden.[14]

Community Languages Online – Empfehlungen für amtliche Online-Informationen in Migrantensprachen

Der von VICNET 2007 vorgelegte Forschungsbericht *Community Languages Online* untersucht, in welcher Form australische Behörden Online-Informationen in Migrantensprachen am besten erstellen und bereitstellen sollten.

Das Projektteam befragte einerseits Behörden zu ihren Verfahren bei der Erstellung von multilingualen Online-Informationen, andererseits konsultierte es auch Migrantengruppen zu ihrer Einstellung gegenüber herkunftssprachigen Online-Informationen. Bislang nutzen Migranten die herkunftsprachigen Online-Informationen australischer Behörden wenig. Dies liegt einerseits daran, dass Migranten generell andere Informationswege vorziehen, andererseits sind diese Ressourcen zumeist schwer auffindbar. Sozialarbeiter und Beratungsstellen betonen jedoch den Nutzen dieser Angebote, da sie Internetversierte Klienten auf diese online verfügbaren Informationen verweisen können.

Der Bericht legt für Behörden eine Reihe von Empfehlungen vor, die Zugänglichkeit zu online publizierten Übersetzungen zu verbessern. Zum

---

[12] URL: http://home.vicnet.net.au/~agamlong/.
[13] URL: http://home.vicnet.net.au/~naath/.
[14] Die Bildschirm-Tastaturen wurden mit der Software *Keyman* von *Tavultesoft* gestaltet. URL: http://www.tavultesoft.com/keyman/.

Beispiel fordert er die Publikation von Informationen in Unicode als HTML-Text (anstatt wie bisher üblich in Bildform als downloadbare PDF-Datei), damit die Dokumente über herkunftsprachige Suchmaschinen gefunden werden können. Auch sollte die Sprachversion in den Metadaten der Dokumente erfasst sein. Am Rande wird auch die Möglichkeit erwähnt, dass Behörden übersetzte Informationen neben der Online-Veröffentlichung in Textform auch als Audio-Download anbieten könnten, um Analphabeten anzusprechen.

Fazit

Die Vision der australischen Bibliotheken für ein ganzheitliches multilinguales Online-Angebot für Migranten ist beachtlich. Einerseits beeindruckt das Engagement, das Spektrum der unterstützten Sprachen um die Sprachen kleinerer Minderheiten zu bereichern. Andererseits verdient das Ziel Respekt, Migranten nicht nur Möglichkeiten zur passiven Nutzung zu bieten, sondern ihnen im Sinne von Web 2.0 auch eine aktive Gestaltung multilingualer Online-Angebote zu ermöglichen.

Aufgrund der zentralen Servicestruktur konzentrieren sich in den australischen State Libraries exzellente Ressourcen und personelle Expertise für die Bereitstellung elektronischer multilingualer Dienste. Die State Libraries bemühen sich durch eine Vielfalt an Initiativen, diese Kompetenzen an Bibliotheken und andere lokale Einrichtungen an der Basis weiterzugeben.

Doch die *Open Road* ist ein langer Weg, der für jeden Schritt kontinuierlich intensiven Personal- und Mitteleinsatz erfordert. Im Kern der hochgesteckten Visionen geht es vielerorts nach wie vor zunächst schlicht darum, die Grundvoraussetzungen zu schaffen, d. h. flächendeckenden, (möglichst) gebührenfreien Zugang zu multilingualen Computer- und Internet-Arbeitsplätzen sowie Schulungen zu deren Nutzung für die Bevölkerung zu gewährleisten.

Für das Öffentliche Bibliothekswesen in Deutschland, das bisher über nur wenig nennenswerte elektronische multikulturelle Bibliotheksdienste verfügt[15], zeigen die in den letzten zehn Jahren in diesem Bereich von Bibliotheken z. B. in Australien, Nord-Amerika und Nord-Europa gesammelten Erfahrungen inspirierende Perspektiven auf, wie Bibliotheken ihr Angebot durch elektronische Dienste attraktiv für Menschen mit Migrationshintergrund erweitern können.

---

[15] Interessant z. B. ist die kooperative multilinguale virtuelle Auskunft Infopoint der Zentral- und Landesbibliothek Berlin. URL: http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian.

Einen wichtigen Schritt in diesem Zusammenhang unternimmt derzeit die seit 2005 bestehende DBV-Expertengruppe *Interkulturelle Bibliotheksarbeit* mit der Einrichtung eines gleichnamigen Web-Portals[16], das Fachkollegen hierbei unterstützen soll.

Literatur und Internetquellen

[1] Council of Australian State Libraries (Hrsg.) (2004). *Languages in transition: towards a national electronic multilingual library.* URL: http://www.nsla.org.au/publications/papers/2004/pdf/NSLA.Paper-20040701-Languages.in.Transition.pdf.

[2] CUNNINGHAM, A. (2004). *Global and local dimensions of emerging community language support.* URL: http://www.vala.org.au/vala2004/2004pdfs/35Cuning.PDF.

[3] CUNNINGHAM, A. et al. (2007). *Community languages online: current practice and future directions of multilingual information on Victorian government websites.* URL: http://www.egov.vic.gov.au/pdfs/community-languages-online-june-2007.pdf.

[4] DENISON, T. (2006). *Multilingual Senior Surfers evaluation report: April 2006. White Room Electronic Publishing.* URL: http://www.dpcd.vic.gov.au/Web19/osv/rwpgslib.nsf/GraphicFiles/0207-10FinalReport/$file/0207-10FinalReport.pdf.

[5] HAYWARD, R. (2006*). Multilingual Community Web Publishing* (Paper presented at the Open Road 2006 Conference in Melbourne, 6.-7.02.2006). URL: http://www.openroad.net.au/conferences/2006/docs/hayward-paper.pdf.

[6] SAUERMANN, K. (2005). *Impulse aus dem Ausland für die multikulturelle Bibliotheksarbeit in der BRD: Darstellung und Erprobung ausgewählter Konzepte.* Stuttgart: Fachhochschule (Diplomarbeit) URL: http://opus.bsz-bw.de/hdms/volltexte/2005/465/pdf/Diplomarbeit_KSauermann.pdf.

Die zitieren Internetquellen wurden zuletzt am 27.02.2008 aufgerufen.

[16] URL: http:\\www.bibliotheksverbdand.de/ex-interkulturell/.