

Bibliothek und Gesellschaft

Herausgegeben von Petra Hauke

»Challenge accepted!«

Bibliotheken stellen sich der Herausforderung
des Demografischen Wandels

Positionen – Strategien – Modelle & Projekte

Mit einem Geleitwort von Frank Simon-Ritz
Vorsitzender des Deutschen Bibliotheksverbandes e.V., dbv

2014

Bock + Herchen Verlag
Bad Honnef

Reihe: Bibliothek und Gesellschaft

Diese Veröffentlichung ist das Ergebnis einer Lehrveranstaltung des Instituts für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, angeboten unter dem Titel „Von der Idee zum Buch – Durchführung eines Publikationsprojektes einschließlich DTP“ im Wintersemester 2013/2014 unter der Leitung von Petra Hauke. Die im Folgenden genannten Studierenden haben daran teilgenommen:

Karsten Achterrath, Jeniffer Bothe, Vera Gitschmann,
Maxi Grubert, Daniel Grunenberg, Marten Grunwald,
Rita Janisch, Julia Panse, Marcus Sebastian Schuch,
Eric Spielmann, Antje Villwock, Franziska Wich, Anika Wilde

Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons
Namensnennung Nicht-kommerziell
Weitergabe unter gleichen Bedingungen
4.0 International Lizenz (CC BY-NC-SA 4.0).
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.de>

Umschlagfoto: Im Jahr 2007 fotografierte der Bremer Medienkünstler Michael Weisser unter dem Projekttitel *Gesichter der Stadt* mehr als 1 000 Menschen in Bremen. Ausgewählte Portraits wurden an einer Wand im Lesegarten der Zentralbibliothek Bremen am Wall auf Platten aufgezogen und im Format 8 x 7 m montiert. Das Tableau vereint Gesichter verschiedenen Geschlechts und Alters, verschiedener Kulturen, Glaubenszugehörigkeiten, physischer Verfasstheiten und sozialer Szenen. Alle Portraits blicken in gleicher Weise direkt den Betrachter des Bildfeldes an. Dieses fotografische Werk wird ergänzt durch ein Tableau im Eingangsbereich der Zentralbibliothek, in dem die persönlichen Statements der Menschen typografisch umgesetzt ebenfalls auf quadratischen Platten wiedergegeben sind. Beantwortet werden dabei Fragen: Was machen Sie gerade? Was würden Sie gerne machen? Was sind ihre Stärken? Was sind ihre Schwächen? Wie ist ihr Lebensmotto? <http://www.mikeweisser.de>.

ISBN 978-3-88347-297-3

BOCK+HERCHEN Verlag, Bad Honnef
Printed in Germany

„Ehrenamt gern – und gern noch mehr!“

Zielgruppenspezifische Angebote für Senioren und Zuwanderer bei den Bücherhallen Hamburg

UTA KEITE

Der demografische Wandel betrifft unmittelbar auch die Öffentlichen Bibliotheken – nicht nur die Kunden werden immer älter und somit teilweise weniger mobil, sondern auch immer mehr Bürger suchen, insbesondere gegen Ende ihres Berufslebens oder im Ruhestand, attraktive, sinnstiftende Betätigungsfelder. Die Bücherhallen Hamburg haben darauf bereits 2008 reagiert, indem sie einen ehrenamtlichen Medienlieferdienst für nicht (mehr) mobile Menschen ins Leben gerufen haben. In diesem stadtweiten Projekt versorgen mittlerweile 170 Ehrenamtliche oftmals hochbetagte Personen mit aktuellen Medien, lesen bei Bedarf vor und schenken bei jedem Besuch viel Zeit. Bei allen Ehrenamtsprojekten der Bücherhallen Hamburg mit insgesamt 480 Freiwilligen engagieren sich überdurchschnittlich viele Ältere. Als öffentlich geförderte Kultur- und Bildungseinrichtung sehen es die Bücherhallen Hamburg als ihre verpflichtende Aufgabe an, für Bibliothekskunden und am Engagement Interessierte Angebote zu offerieren, die auf den demografischen Wandel reagieren.

Einleitung

Deutschland wird weniger¹, Deutschland wird bunter, Deutschland wird älter. Während Bibliotheken auf sinkende Bevölkerungszahlen kaum aktiv reagieren können, haben insbesondere Öffentliche Bibliotheken mittlerweile das Thema der zunehmenden Interkulturalität der Gesellschaft sowie der älter werdenden Bevölkerung in den Fokus genommen.²

¹ Der Bevölkerungsrückgang unterliegt starken regionalen Schwankungen. Für zahlreiche (westliche) Großstädte und Ballungszentren wird trotz des allgemeinen Bevölkerungsrückgangs mit einer weiteren Zunahme der Bevölkerung gerechnet, so auch für Hamburg. Siehe dazu z. B. <http://www.wegweiser-kommune.de/>.

² Klug 2012; Motzko 2012.

Für Menschen mit ausländischen Wurzeln sind spezielle Bibliotheksangebote allerorts längst selbstverständlich. Auch die Bücherhallen Hamburg³ haben ein großes interkulturelles Portfolio im Angebot:

- Physische und elektronische Bestände in rund 20 Sprachen der wichtigsten Herkunftsländer der Zuwanderer (Belletristik, Zeitungen, Zeitschriften, Sachbücher,
- 2 200 digitale Presstitel aus knapp 100 Ländern in mehr als 50 Sprachen),
- ein umfassendes Medienangebot zum Deutschlernen (physische Bestände, E-Learning-Angebote),
- die Sondersammlung „Medien in Leichter Sprache“,
- Informationsflyer in zwölf Sprachen,
- spezielle Führungen für Deutschlernende (leichte, kontrollierte Sprache in kleinen Gruppen mit unterstützenden visuellen Materialien),
- bilinguale Autorenlesungen für Schulklassen,
- interaktive Führungen für Eltern-Kind-Paare mit Migrationshintergrund,
- ein Rauminformationssystem in acht Sprachen
- sowie fachübergreifende Mediensammlungen zur Interkulturalität (für Multiplikatoren, die mit Zuwanderern professionell arbeiten).

Vielfältige, teilweise mehrsprachige Veranstaltungen ergänzen diese Angebote:

- Ein *Interkulturelles Schülerseminar* zur Förderung begabter Migrantenkinder in vier Stadtteilbibliotheken und der Zentralbibliothek,
- öffentliche Vorträge und Mitarbeiterschulungen in Kooperation mit dem *Verband binationaler Familien und Partnerschaften*⁴ zu Themen wie *Rassismus im Kinderbuch* oder *Mehrsprachigkeit in der Familie*,
- außerdem Lesungen und Ausstellungen.

³ Die Bücherhallen Hamburg, gegründet 1899, eine Stiftung privaten Rechts, sind das öffentliche Bibliothekssystem der Freien und Hansestadt Hamburg mit 34 Bücherhallen und zwei Fahrbibliotheken, knapp 500 hauptamtlich Beschäftigten sowie ebenso vielen Ehrenamtlichen. Mit rund fünf Mio. Besuchern pro Jahr sind sie mit großem Abstand die publikumsstärkste Kultureinrichtung der Hansestadt. <http://www.buecherhallen.de/>.

⁴ <http://www.verband-binationaler.de/>.

Geplant sind der Ausbau des Medienangebots im elektronischen Bereich, die Ausweitung von Kooperationen (z. B. mit Integrationskursanbietern) sowie weitere Angebote in ‚Leichter Sprache‘ (physische Angebote, Homepage, Flyer).

Und auch auf die älter werdende Gesellschaft reagieren Öffentliche Bibliotheken bereits in vielfältiger Art und Weise.⁵ So offerieren auch die Bücherhallen Hamburg spezifische Medienbestände (u. a. Themen wie Gesundheit, Erbschaft, Rente, Demenz, Tod, Partnerschaft), Bücher im Großformat und Hörbücher. Vielfältige Angebote zum Lebenslangen Lernen und zur Informations- und Medienkompetenz, zum Beispiel PC- oder Recherchekurse, ergänzen dieses Medienangebot.⁶ In anderen Bibliotheken werden auch Lesebrillen an Kunden oder Wii-Spiele an Senioreninstitutionen verliehen.⁷ Auch die aufsuchende Bibliotheksarbeit gibt es in vielen Städten.⁸ Wissenschaftliche Bibliotheken, die meist schon jahrzehntelange Erfahrungen mit Besuchern aller Nationalitäten und Herkunftsländer haben, reagieren mittlerweile ebenfalls immer mehr auf ihre älter werdenden Kunden (Senioren-Uni, Lebenslanges Lernen).⁹

Die Bücherhallen Hamburg haben schon vor vielen Jahren auf den demografischen Wandel auf ganz neue Weise offensiv reagiert: Das Hamburger Bibliothekssystem bietet, einmal für Senioren, einmal für Zuwanderer, zwei stadtweite Dienstleistungen besonderer Prägung an, die Hamburger Bürgern jeweils die Möglichkeit eröffnen, sich auf vielfältige Art und Weise in diesem Kontext bürgerschaftlich zu engagieren. Dadurch entstehen einzigartige Win-win-Situationen.

⁵ Barbian 2012; Barbian & Fühles-Ubach 2008.

⁶ Schwabe 2006. Die Bücherhallen Hamburg bieten regelmäßig Kurse zu Themen wie *Bücher finden im Internet* oder *Einführung in unser eMedien-Angebot* an. Sie richten sich nicht speziell an Senioren, werden aber stark von älteren Kunden nachgefragt.

⁷ Luther-Feddersen [u. a.] 2010.

⁸ Z. B. Bad Oeynhausen, Bielefeld, Dresden, Halberstadt, München, Steinfurt. Zu Hamburg siehe Abschnitt 1.

⁹ Dunkel 2012. Nicht nur bezüglich der Bibliothekskunden, sondern insbesondere auch für die eigenen Beschäftigten gibt es in Verwaltungen und Bibliotheken Strategien zum demografischen Wandel. Vgl. Moschella 2012; Schmid [u. a.] 2012.

1 Demografischer Wandel und das Alter: Das Projekt *Medienboten*

Mit dem Begriff Senioren¹⁰ verbinden sich häufig positive Attribute wie Gelassenheit, gute Schul- und Bildungsabschlüsse, finanzielle Unabhängigkeit, Freiheit und Entdeckung neuer Talente und Kreativpotenziale. Aber verbreitet sind auch negativ besetzte Assoziationen wie Gebrechlichkeit, vermehrter Betreuungsbedarf, alternde Belegschaften, hohe Gesundheitskosten, Vereinsamung, Altersarmut, fehlende gesellschaftliche Teilhabe oder die Abhängigkeit von Anderen.



Abb. 1: Medienboten liefern monatlich Bücher an hausgebundene Personen und lesen daraus vor. © N. Eisenschink.

Auch in Hamburg werden die Menschen immer älter, der Anteil der über 65-Jährigen steigt kontinuierlich. Darüber hinaus leben in Hamburg mehr als 150 000 schwerbehinderte Menschen. Rund 80 000 Menschen sind gehbehindert, 40 000 sehbehindert und 3 000 Personen sind blind. Die meisten dieser Beeinträchtigungen sind altersbedingt.¹¹

¹⁰ Der Begriff *Senioren* ist nicht eindeutig definiert. Er sagt lediglich aus, dass es sich um Menschen fortgeschrittenen Alters handelt, er bezieht sich in der Regel auf das biologische Alter. Der Sechste Altenbericht der Bundesregierung eröffnet einen differenzierteren Blick, weg vom kalendarischen Alter hin zur Lebenslaufperspektive, und spricht sich dagegen aus, ältere Menschen gesondert zu betrachten und zu behandeln. Der Altenbericht verdeutlicht, dass bestimmte Lebensumstände nicht immer etwas mit dem Lebensalter zu tun haben. Vgl. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2010. Siehe zum Thema auch: Motel-Klingebiel [u. a.] 2010; <http://www.dza.de/>; <http://www.kda.de/>.

¹¹ Genaue Daten zur Bevölkerungsentwicklung in Hamburg siehe z. B. <http://www.wegweiser-kommune.de/>; Daten des Statistischen Amtes für Hamburg und Schleswig-Holstein unter <http://www.statistik-nord.de/>.

1.1 Projektbeschreibung

Wer wegen Alter, Krankheit oder Behinderung sein Zuhause nicht mehr verlassen kann, kann seit 2007 die *Medienboten*, den Medienlieferservice der Bücherhallen, in Anspruch nehmen.¹² Ehrenamtliche Medienboten bringen hausgebundenen (oft hochbetagten) Menschen einmal monatlich nach vorheriger Terminabsprache und ausgestattet mit einem offiziellen Medienboten-Ausweis Medien (Hörbücher, Großdruckbücher, Romane oder Sachliteratur)¹³ in die private Wohnung oder ins Heim, lesen vor und schenken bei jedem Besuch viel Zeit. Diese Dienstleistung ist kostenlos, notwendig ist eine Bücherhallen-Kundenkarte, die für diese Klientel jeweils zu stark reduzierten Gebühren abgegeben wird. Personen, die nur über geringe finanzielle Mittel verfügen, können diese Gebühren im Einzelfall unbürokratisch ohne schriftlichen Nachweis erlassen werden.

Außerdem können Kunden kostenlos seniorengerechte CD-Abspielgeräte mit hoher Bedienerfreundlichkeit ausleihen (große Tasten, Kapitelansage, Lesezeichenfunktion, verstellbare Abspielgeschwindigkeit). Und institutionelle Kunden (Seniorenwohnanlagen, Tagesstätten) haben die Möglichkeit, jeweils für mehrere Monate komplette Medienkisten zu ordern.¹⁴ Diese mobilen Mini-Bibliotheken werden mittlerweile über 100 Mal pro Jahr bestellt. Auf Wunsch lesen Medienboten in diesen Einrichtungen auch vor Gruppen vor. Insgesamt wurden 2013 mehr als 5 000 Kundenbesuche durchgeführt.

1.2 Ziele

Das Medienboten-Projekt verfolgt insbesondere drei Ziele:

- Die Medienboten ermöglichen älteren, nicht (mehr) mobilen, einsamen und kranken Menschen den Zugang zu Bibliotheksdienstleistungen und die Teilhabe an Kultur, Information und Bildung – die aktive Medien-

¹² Der Hamburger Service ist in dieser Ausprägung mit über 170 Ehrenamtlichen bundesweit einmalig. Vgl. auch Keite 2009; Keite 2010.

¹³ Ausgewählt aus einem extra für das Medienboten-Projekt aufgebauten Sonderbestand in einer zentral gelegenen Stadtteilbibliothek mit 5 600 Medien, darunter 2 700 Hörbücher; keine Fristbeschränkung, keine Mahn- und Versäumnisgebühren; Bestandskataloge in gedruckter Form erleichtern Ehrenamtlichen und Kunden die Medienauswahl.

¹⁴ Spezielle Medienboxen, insbesondere für Fachpersonal, werden z. B. angeboten von der Büchereizentrale Schleswig-Holstein. Vgl. Luther-Fedderson [u. a.] 2010.

nutzung ist eine Herausforderung, die geistig fit hält und zu einer möglichst lange währenden eigenständigen Lebensführung beiträgt.

- Mit diesem generationenübergreifenden Projekt wird darüber hinaus die soziale Integration hausgebundener Personen gesteigert, denn der vertrauensvolle Kontakt zum Medienboten fördert die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben: Es entwickeln sich langfristige, wertvolle Kontakte für Menschen, die ihr Zuhause nicht (mehr) verlassen können. Grundprinzip ist, dass ein Ehrenamtlicher immer dieselben Kunden aufsucht (1:1-Betreuung, Mentoring-Projekt). Dadurch steigt die Lebensqualität des älteren, nicht (mehr) mobilen Menschen, denn oftmals haben die Besuchten kaum noch Kontakte zu Familie oder Freunden, sodass auf den monatlichen Besuch des Medienboten regelmäßig gewartet wird und er eine willkommene Abwechslung im isolierten Alltag darstellt.
- Drittens trägt die ‚Bücherhalle auf zwei Beinen‘ dem wachsenden Bedürfnis vieler Menschen Rechnung, die sich im Kulturbereich ehrenamtlich engagieren möchten: Altruistische Zeitspender finden ein sinnvolles Betätigungsfeld, jeweils wohnortnah in ihrem eigenen Stadtteil. Besonders reizvoll ist für viele die kulturell-soziale Kombination (siehe dazu Abschnitt 3).

1.3 Die Akteure

Mittlerweile betreuen über 170 Medienboten – darunter viele Ältere ab 55 Jahren, Männer und Frauen, alle Bildungsabschlüsse – über 400 Kunden. Viele Ehrenamtliche kümmern sich jeweils um einen (festen) Kunden, einige Zeitspender betreuen mehrere Personen. Über 70 % der Kunden sind älter als 70 Jahre, über 55 % der Kunden sind über 80, rund 12 % sogar über 90 Jahre alt (Durchschnittsalter: 83 Jahre). Viele der Besuchten sind schwer krank, behindert, leiden unter chronischen Schmerzen und/oder sind an Demenz erkrankt. Fast alle sind sehr einsam und haben wenige Außenkontakte. Viele sind arm.

Neben der eigentlichen aufsuchenden Medienbotentätigkeit sind die Ehrenamtlichen auch aktiv in die Gestaltung des Projektes eingebunden:



Abb. 2: Medienboten fördern die soziale Integration und fungieren als Vertrauensbrücken. © F. Quandt.

So entscheiden die Zeitspender in Arbeitsgruppen mit darüber, welche Medien gekauft werden, und sie engagieren sich in der Akquise von neuen Kunden (zum Beispiel in Senioren-Institutionen, Kirchengemeinden, Behinderteneinrichtungen, bei Pflegediensten, Essen-Auf-Rädern-Anbietern, über Hausärzte u. a.). Diese

Multiplikatoren dienen den Medienboten als ‚Türöffner‘ bei Menschen, die aufgrund ihrer Lage, ihres Alters und der fehlenden Perspektiven oftmals misstrauisch sind und Vertrauensbrücken brauchen. Zusätzlich verkaufen einige der Medienboten gelöschte oder gespendete Bücher auf dem Bücherflohmarkt vor der Zentralbibliothek zur Finanzierung des Projektes (siehe Abschnitt 1.4).

Koordiniert wird das Projekt, das mehrfach preisgekrönt wurde¹⁵, von einer hauptamtlichen Projektleiterin (Kulturmanagerin, 75 %-Stelle), unterstützt seit Herbst 2013 von zwei Personen im Bundesfreiwilligendienst. Zahlreiche weitere hauptamtliche Bücherhallenbeschäftigte engagieren sich ebenfalls für das Projekt: die Geschäftsführung der Trägerorganisation (siehe Abschnitt 1.4), Öffentlichkeitsarbeit, Personalabteilung, Buchhaltung, Grafik u. a. Denn bei den Bücherhallen Hamburg gilt, insbesondere um ein hohes Qualitäts-

¹⁵ 2006 Gewinner des *start art*-Wettbewerbs der Hamburgischen Kulturstiftung (noch vor dem offiziellen Start), siehe hierzu: Keite 2007; 2009 Leuchtturm-Projekt beim bundesweiten Wettbewerb *Generationendialog in der Praxis – Bürger initiieren Nachhaltigkeit* der Bundesregierung und des Rates für Nachhaltige Entwicklung; *Ausgewählter Ort im Land der Ideen 2009* unter der Schirmherrschaft des Bundespräsidenten; 2013 Ehrenpreisträger beim Wettbewerb *Menschen verbinden – Zukunft stiften* der BürgerStiftung Hamburg. Außerdem sind die Medienboten seit 2008 ein Corporate Volunteering-Projekt von Montblanc International. Siehe hierzu Keite 2012.

niveau zu erreichen und dauerhaft zu gewährleisten: kein Ehrenamtsprojekt ohne Begleitung durch Hauptamtliche.

1.4 Finanzierung und Zukunft

Die für dieses Projekt eigens gegründete gemeinnützige *Bücherhallen Medienprojekte GmbH* finanzierte sich in den ersten beiden Jahren durch die Unterstützung zahlreicher Förderer (darunter eine Großspende in Höhe von 100 000 Euro) und Kooperationspartner selbst. Inzwischen wird der Etat des Projektes etwa zur Hälfte durch eine jährliche Zuwendung der Kulturbehörde gedeckt, die übrigen 50 % werden finanziert durch das Engagement der Ehrenamtlichen, die gelöschte Bücherhallen-Bücher und gespendete Privatbücher auf einem täglichen Bücherflohmarkt bei der Zentralbibliothek verkaufen.¹⁶ Denn auch dauerhaft wird das Projekt nur mit einem gewissen finanziellen Aufwand zu realisieren sein, da eine individuelle, zeitintensive und auf jeden einzelnen Kunden zugeschnittene Dienstleistung trotz des hohen ehrenamtlichen Engagements naturgemäß einige Kosten verursacht (Personalkosten, Fortbildung der Ehrenamtlichen, Druck von Bestandskatalogen, Austauschtreffen, diverse Wertschätzungsmaßnahmen, PR/Öffentlichkeitsarbeit ...). Kurz: Auch Ehrenamtsprojekte kosten Geld.

Das Projekt *Medienboten* wird aufgrund der gesellschaftlichen Notwendigkeit sowie des demografischen Wandels unbefristet fortgeführt und sukzessive weiter ausgebaut. Eine Herausforderung bleibt die Ansprache der stark wachsenden Zielgruppe, die oftmals durch Isolation und wenig Außenkontakte nur schwer erreichbar ist.

2 Demografischer Wandel und Interkulturalität: Das Projekt *Dialog in Deutsch*

In Hamburg leben Menschen aus rund 180 verschiedenen Nationen. Ende 2012 lebten rund 530 000 Menschen mit Migrationshintergrund in Hamburg, das sind etwa 30 % aller Einwohner. Im Vergleich zu 2009 ist diese Zahl um 45 000 Personen gestiegen. Dabei haben 46 % der unter 18-Jährigen einen Migrationshintergrund, aber nur 16 % der Männer und 12 % der Frauen über 65 Jahre. Die mit Abstand häufigsten Herkunftsländer sind die Türkei und Polen mit 18 bzw. 13 %. Weitere in Hamburg häufige Herkunftsländer sind (in

¹⁶ http://www.buecherhallen.de/buecherflohmarkt_medienboten/.

dieser Reihenfolge) Afghanistan, Iran, Serbien, Ghana, Portugal, Italien und Griechenland.¹⁷

2.1 Projektbeschreibung

Die Bücherhallen Hamburg haben mit einem zweiten großen Ehrenamtsprojekt auf den demografischen Wandel reagiert. *Dialog in Deutsch* wendet sich an Erwachsene mit Migrationshintergrund, die (in der Regel) am Integrationskurs teilgenommen haben und ihre Deutschkenntnisse im Gespräch regelmäßig anwenden und üben wollen.¹⁸

In den vergangenen vier Jahren wurden daher 70 Gesprächsgruppen implementiert, die in allen 32 Hamburger Stadtteilbibliotheken sowie in der Zentralbibliothek stattfinden. Diese wöchentlichen, offenen Treffen, geleitet von je zwei bis drei geschulten Ehrenamtlichen, sind niedrigschwellig, kostenlos, anmelde- und registrierungsfrei und laufen unbefristet. In der jeweiligen Bücherhalle finden die Teilnehmer einen attraktiven Ort der Begegnung, der wichtige Eigenschaften vereint: Er ist öffentlich und gleichzeitig geschützt, bildungsnah mit Zugang zu modernsten Medien und doch kein Lehrbetrieb, außerdem politisch und religiös neutral. Das bedeutet für die Teilnehmer: einfach hingehen, einfach sprechen, einfach wiederkommen (oder auch nicht).

2.2 Ziele

Gegründet wurde das Projekt im Dezember 2009 aufgrund der Initiative der Hamburger Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI), die eine langjährige Lücke im Sprachförderbereich für Zuwanderer schließen

¹⁷ Zahlen gerundet. Genaue Daten zur Bevölkerung in Hamburg siehe z. B. <http://www.wegweiser-kommune.de/> oder die Daten des Statistischen Amtes für Hamburg und Schleswig-Holstein unter <http://www.statistik-nord.de/>. Auch in Deutschland nehmen die Zuwandererzahlen insgesamt stark zu: Bis Mitte Dezember 2013 gab es bereits mehr als 115 000 Asylanträge, eine Steigerung von über 60 % im Vergleich zum Vorjahr und die höchste Zahl seit mehr als 15 Jahren. Die meisten erstmaligen Asylbewerber kamen aus der russischen Föderation nach Deutschland, an zweiter Stelle der bundesweiten Herkunftsländer liegt mittlerweile Syrien. Vgl. dazu: <http://www.bamf.de/SharedDocs/Meldungen/DE/2013/20131213-asylgeschaeftsstatistik-november.html>. Auch andere Bibliotheken nehmen Migrant*innen als Kunden in den Blick, siehe z. B. Kuse 2012.

¹⁸ Weitere Hintergrundinformationen zum Projekt: Keite 2011; Keite 2013b.

wollte: Nach dem Integrationskurs fehlt vielen Absolventen die Möglichkeit, die erworbenen Sprachkenntnisse im beruflichen oder privaten Umfeld weiter zu vertiefen.

Bei *Dialog in Deutsch* können die Teilnehmer in offener und lockerer Atmosphäre miteinander sprechen und Erfahrungen austauschen. Die Freude am praktischen Umgang mit der deutschen Sprache steht dabei im Vordergrund – es geht ausdrücklich nicht um Deutschunterricht. Zugleich knüpfen Zuwanderer aus aller



Abb. 3: Die offene Kommunikation steht bei *Dialog in Deutsch* im Mittelpunkt. © K. Grüttner.

Welt wohnortnah vielfältige neue Kontakte, schließen oftmals auch Freundschaften, die dazu beitragen, Hamburg zur neuen Heimat werden zu lassen. Dadurch werden die soziale Isolation gemindert und die Integration unmittelbar gefördert: freiwillig, unbürokratisch und ohne Teilnehmerkontrolle.

Durch den wechselseitigen Austausch zwischen den Zuwanderern und den ehrenamtlichen Gruppenleitungen wird das Interesse an gesellschaftlichen und kulturellen Themen in Deutschland und in den Herkunftsländern gefördert. Gleichzeitig wird der in den Bücherhallen vorhandene Zugang zu neuen Lernmöglichkeiten und Medien gemeinsam erschlossen, insbesondere auch durch den vielfältigen Medienbestand (u. a. VHS-Sonderbestände *Deutsch als Zweitsprache*) sowie die in den Bücherhallen vorhandenen Informationsmöglichkeiten wie Tageszeitungen, Literatur, Filme, E-Learning oder Datenbanken.

Darüber hinaus erleben die Teilnehmer das bürgerschaftliche Engagement der Gruppenleitungen und werden dadurch zu eigenem Ehrenamt motiviert. Da viele der Ehrenamtlichen selbst einen Migrationshintergrund aufweisen, erfahren die Migranten am persönlichen Beispiel ihrer jeweiligen Gruppenleitung, wie Integration gelingen kann – und dass es insbesondere angesichts der eigenen Geschichte lohnt, sich für Menschen einzusetzen, die auf dem Weg der Integration noch unterwegs sind. So engagieren sich mittlerweile drei ehemalige Teilnehmerinnen selbst als Gruppenleiterinnen.

Über einen von einer Ehrenamtlichen erstellten regelmäßigen Newsletter erhalten alle Zeitspender Informationen über Möglichkeiten, sich auch über

ihre eigene Tätigkeit hinaus mit dem Thema Integration zu befassen (durch Hinweise auf Veranstaltungen, Literatur, gesetzliche Entwicklungen etc.). Somit ist die Gesellschaft durch das vielfältige Engagement der Ehrenamtlichen aktiv an der Integration der Migranten beteiligt, sodass das Risiko von Diskriminierung, Fremdenfeindlichkeit und Rechtsextremismus vermindert wird.

2.3 Akteure

170 Ehrenamtliche – darunter ebenfalls viele Ältere ab 55 Jahren, Männer und Frauen, alle Bildungsabschlüsse – engagieren sich jede Woche eigenverantwortlich als Gruppenleitungen, in der Regel zu zweit oder im Trio. Zusätzlich gibt es über die eigentliche ehrenamtliche Gruppenleitung hinaus auch in diesem Projekt vielfältige Möglichkeiten der Partizipation und Mitgestaltung: als regionale Koordinatoren für jeweils mehrere Gesprächsgruppen, als Bürokräfte, als Mitglieder im *Dialog in Deutsch*-Beirat oder in der Öffentlichkeitsarbeit. Von den Freiwilligen haben 25 % selbst einen Migrationshintergrund (u. a. Bulgarien, England, Finnland, Frankreich, Italien, Korea, Mexiko, Polen, Rumänien, Türkei, Ukraine oder Vietnam).

Aber auch die Zuwanderer selbst sind wichtige Akteure, denn sie gestalten



Abb. 4: Teilnehmer aus verschiedenen Lebensumständen und Kulturen ermöglichen neben der Sprachvertiefung die Alltagsbewältigung.

© F. Rinsch.

durch Themenvorschläge und aktives Mitwirken die Gruppentreffen so mit, dass zusätzlich zur individuellen Sprachvertiefung auch die Gesprächsinhalte die alltägliche Lebensbewältigung unterstützen können.

Koordiniert wird das ebenfalls mehrfach ausgezeichnete Projekt¹⁹ von einer hauptamtlichen Projektleitung (Ethnologin, 100 %-Stelle), die sich insbesondere um die intensive Vernetzung im Integrations-

¹⁹ 2012 Gewinner des Max-Brauer-Preises der Alfred Toepfer Stiftung F.V.S.; 2013 Preisträger beim bundesweiten Wettbewerb *Aktiv für Demokratie und Toleranz*; 2013 Ehrenpreisträger beim Wettbewerb *Menschen verbinden – Zukunft stiften* der BürgerStiftung Hamburg.

sektor (Integrationskursträger, Türkische Gemeinde, VHS, lokale Stadtteilakteure u. a.) sowie die Betreuung der Ehrenamtlichen kümmert. Unterstützt wird sie seit Mitte 2013 durch drei Stellen des Bundesfreiwilligendienstes. Weiterer Support kommt, wie bei den Medienboten auch, von zahlreichen Bücherhallen-Beschäftigten.

2.4 Finanzierung und Zukunft

Dialog in Deutsch, ebenfalls angesiedelt bei der *Bücherhallen Medienprojekte gGmbH* und mittlerweile eine beim Deutschen Patent- und Markenamt geschützte Marke, finanziert sich zum überwiegenden Teil durch die jährliche Zuwendung der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI).²⁰ Diese Zuwendung deckt die Kosten nicht ganz, sodass weiterhin Drittmittel in geringem Umfang akquiriert werden müssen. So gelang es jüngst, die drei Stellen des Bundesfreiwilligendienstes bis Ende 2014 durch eine Spende der acht Stiftungen der Hamburger Wohnungsbaugenossenschaften zu finanzieren.²¹

Aufgrund seiner Einzigartigkeit, Niedrigschwelligkeit und unbürokratischen Ansprache der Zielgruppe über alle Nationalitäten, Ethnien, Religionen, Bildungsabschlüsse, Geschlechter, Berufe, politische Anschauungen und Altersstufen hinweg wird *Dialog in Deutsch* im *Bundesweiten Integrationsprogramm* des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge als Modellprojekt aufgeführt und ist zugleich Baustein im Integrationskonzept der Freien und Hansestadt Hamburg.²²

Die Nachfrage von Zuwanderern nach dem Angebot von *Dialog in Deutsch* ist groß und wird aufgrund des weiteren Zuzugs von Menschen mit ausländischen Wurzeln zunehmen. Soweit es die finanziellen Mittel zulassen, werden 2014 noch weitere Gesprächsgruppen eröffnet. Darüber hinaus sollen die Kinderbetreuung, Frauengruppen, Gruppen für junge Migranten sowie weitere

²⁰ Für 2013/2014 wurde erstmals ein Doppelhaushalt bewilligt. Gemäß mündlicher Zusage der BASFI können die Bücherhallen Hamburg voraussichtlich bis mindestens Ende 2016 mit Zuwendungen in jetziger Höhe rechnen.

²¹ <http://www.wohnungsbaugenossenschaften-hh.de/wir-ueber-uns/stiftungen/>.

²² Bundesamt für Migration und Flüchtlinge 2010: 84; Freie und Hansestadt Hamburg, Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration 2013: 23. Mittlerweile hat das Projekt Nachahmer in anderen bundesdeutschen Bibliotheken gefunden, u. a. in Ahrensburg, Elmshorn, Georgsmarienhütte, Göttingen, Gütersloh. Anfragen aus dem gesamten Bundesgebiet erreichen die Bücherhallen regelmäßig.

Nachmittags- und Samstagsangebote für Berufstätige ausgebaut werden. Das Angebot ist im Prinzip auf Dauer angelegt und soll nach Möglichkeit unbefristet fortgeführt werden. Denn die Integration von Menschen mit Zuwanderungsgeschichte bleibt eine sehr wichtige Zukunftsaufgabe – gerade auch für Bibliotheken! Die Fortführung des Projektes ist allerdings aus Sicht des Stiftungsrates der Bücherhallen Hamburg und ihres Zuwendungsgebers, der Hamburger Kulturbehörde, an die Drittmittelförderung durch die BASFI gebunden, da die Sprachförderung von Zuwanderern nicht vom Stiftungszweck gedeckt ist.²³

3 Demografischer Wandel und Bürgerengagement: Ehrenamt als Kundenbereich

Ehrenamtliches Engagement gibt es bei den Bücherhallen Hamburg schon von Beginn an: Die erste Bücherhalle wurde 1899 von Bürgern der Stadt gegründet.²⁴ In den letzten Jahrzehnten war das Ehrenamt überwiegend geprägt von den Aktivitäten Einzelner in den Stadtteilbibliotheken (zum Beispiel Hausaufgabenhilfe), bevor vor einigen Jahren das in Projekten organisierte Ehrenamt begann. Den Start machten, wie oben beschrieben, Anfang 2007 die *Medienboten* – das Projekt war eine strategisch sinnvolle Reaktion auf die immer stärker werdende politische Forderung, freiwilliges Engagement bei den Bücherhallen zu ermöglichen. Kurz: Die Zeit war einfach reif. Durch diese durch Hauptamtliche organisierten Projekte ist die Zahl der Ehrenamtlichen stark gestiegen: Mittlerweile engagieren sich 480 Personen, darunter überdurchschnittlich viele Ältere, für die Bücherhallen²⁵ – Tendenz weiter steigend.

Aufgrund des demografischen Wandels wächst auch die Nachfrage von Hamburger Bürgern nach Möglichkeiten ehrenamtlichen Engagements weiter, insbesondere von den sogenannten *Best Agern* (auch *Generation Silver*, *Happy Enders* oder *Silver Ager* genannt), die sich meist jünger fühlen als sie sind, die häufig über einen hohen Bildungsgrad verfügen und die die gesundheitlichen,

²³ Stiftungszweck siehe http://www.buecherhallen.de/ueber_uns.

²⁴ In Hamburg hat das bürgerschaftliche Engagement eine besonders lange Tradition, denn in der Elbmetropole wurde 1788 die erste systematische Organisation zur ehrenamtlichen Arbeit in Deutschland gegründet: die Hamburgische Armenanstalt. In dieser Institution kümmerten sich Freiwillige um die medizinische Versorgung und die Bildung von bedürftigen Personen.

²⁵ 440 Ehrenamtliche sind im Rahmen von Projekten aktiv, rund 40 Personen sind ohne Projekt für eine einzelne Bücherhalle tätig.

zeitlichen, finanziellen Ressourcen und ideellen Motive mitbringen, um sich aktiv für die Gesellschaft einzusetzen.

Bei allen Ehrenamtlichen legen die Bücherhallen Hamburg sehr viel Wert auf umfassende Wertschätzungsmaßnahmen: kostenlose Bücherhallen-Kundenkarte, Erstattung der Fahrtkosten, Unfall- und Haftpflichtversicherung, regelmäßige Austauschtreffen sowie projektspezifische Schulungen:

- *Medienboten*: Themen wie Umgang mit alten Menschen, Literaturkunde, Gesprächsführung;
- *Dialog in Deutsch*: Themen wie Leitung von Gruppen, Rhetorik, Interkulturelle Kompetenz.

Diese Bausteine sind unverzichtbare Bestandteile der Anerkennungskultur.

Als öffentlich geförderte Kultur- und Bildungseinrichtung sehen es die Bücherhallen Hamburg als ihre verpflichtende Aufgabe an, am Engagement Interessierten stadtweite Betätigungsangebote zu offerieren.²⁶ Für die Bücherhallen haben ehrenamtliche Projekte eine wichtige strategische Bedeutung, denn sie sind

- gesellschaftlich notwendig, da aufgrund des demografischen Wandels die Zielgruppen weiter wachsen werden,
- zusätzliche Dienstleistungen in Arbeitsfeldern wie Seniorenarbeit und Integration, die sich ohne das Engagement der Zeitspender definitiv nicht finanzieren ließen,
- eine adäquate Antwort auf die große Nachfrage von Zeitspendern, die sinnstiftende Betätigungsfelder suchen,
- überzeugende Beispiele für die Kompatibilität von Hauptamt und Ehrenamt,
- ein Beweis, dass Ehrenamt Hauptamt schafft, gleichzeitig aber auch ein Signal an die Politik, dass es Ehrenamt nicht zum Nulltarif gibt,
- ein wirkungsvolles Marketinginstrument, mit dem es gelingt, positive Resonanz in der Öffentlichkeit sowie in den Medien zu generieren,

²⁶ Überblick über das gesamte Bürgerengagement der Bücherhallen Hamburg: Bücherhallen Medienprojekte 2012; Keite 2013a. Eine allgemeine Anlaufstelle mit umfangreichen Informationen zum Bürgerschaftlichen Engagement in Deutschland siehe z. B. <http://www.b-b-e.de/>.

- ideale Projekte, um die vielfältigen Talente sowie innovativen Ideen der Ehrenamtlichen, die als professionelle Bücherhallen-Botschafter agieren, zu nutzen,
- ein gutes Argument, um die Diskussion über den von der Politik immer wieder geforderten Einsatz von Ehrenamtlichen in bibliothekarischen Kerntätigkeiten zu beenden,
- ein Türöffner für neue Kooperationsmöglichkeiten und Projekte, insbesondere im sozial-kulturellen Sektor,
- ein Impulsgeber für Dritte, die die Fachkompetenz der Bücherhallen im Ehrenamtssektor mittlerweile schätzen und anfragen,
- gelungene Beispiele von Bürgerengagement, das von den Bücherhallen ausdrücklich gefördert und mit zusätzlichen Ehrenamtsprojekten ausgebaut werden soll.

4 Fazit

Die Bücherhallen Hamburg als kommunaler Dienstleister für alle Bürger der Metropolregion Hamburg verstehen die professionelle Engagementförderung nicht mehr nur als ein optionales Betätigungsfeld: Das Bürgerengagement ist mittlerweile einer von fünf Kundenbereichen der Bücherhallen Hamburg.²⁷

Darüber hinaus sind die Bücherhallen Hamburg im Bürgerschaftlichen Engagement der Freien und Hansestadt Hamburg eng vernetzt. So sind sie Gründungsmitglied des AKTIVOLI-Landesnetzwerkes und hier mit einer Kollegin als Mitglied im leitenden Koordinierungskreis und als Sprecherin eines Fachkreises aktiv.²⁸ Die Bücherhallen sind darüber hinaus engagiertes Mitglied im 2012 gegründeten *Mentor.Ring*, einem Zusammenschluss von Mentoring-Projekten mit einer 1:1-Betreuung.²⁹ Außerdem haben die Bücherhallen 2013 aktiv mitgewirkt bei der Entwicklung der *Freiwilligen-*

²⁷ Die fünf Kundenbereiche der Bücherhallen Hamburg: Zentralbibliothek, Stadtteilbibliotheken, Portal/eServices, Fachstelle/Schulbibliothekarische Arbeitsstelle und Bürgerschaftliches Engagement.

²⁸ <http://www.aktivoli.de/>.

²⁹ <http://www.mentoring.wordpress.com/>.

strategie 2020 der Freien und Hansestadt Hamburg³⁰ und präsentieren sich jährlich auf der AKTIVOLI-Freiwilligenbörse.³¹

Die Ermöglichung von Bürgerengagement sollte nicht nur für jede Bibliothek, sondern auch für jede Kulturinstitution zum langfristigen Pflichtprogramm gehören, denn alle Beteiligten profitieren gleichermaßen: der einzelne Kunde, dem die Dienstleistung direkt zugutekommt, die immer zahlreicher werdenden potenziellen Ehrenamtlichen, die sich sinnstiftend mit ihren Talenten engagieren können, die Organisation selbst, die sich neue Geschäftsfelder aufbaut, und nicht zuletzt auch die gesamte Gesellschaft, deren Entwicklung durch die generationenübergreifende und interkulturelle Vernetzung befördert wird. Fazit: Ehrenamt gern. Und gern – auch aufgrund des demografischen Wandels – noch mehr!

Literatur und Internetquellen

- [1] BARBIAN, J.-P. (2012). Bibliotheken auf Rezept gegen das Altern. Ergebnisse einer internationalen Konferenz in Genua. *BuB, Forum Bibliothek und Information*, 64 (2), 160–163. <http://www.b-u-b.de/archiv/>.
- [2] BARBIAN, J.-P., & FÜHLES-UBACH, S. (2008). Aktiv im Alter. Besondere Angebote für die Generation 60plus in der Stadtbibliothek Duisburg. *BuB, Forum Bibliothek und Information*, 60 (6), 486–489. <http://www.b-u-b.de/archiv/>.
- [3] Bücherhallen Medienprojekte (2012). *Ehrenamtliches Engagement. Hand in Hand viel bewegen*. http://www.buecherhallen.de/global/show_document.asp?id=aaaaaaaaaacclv.
- [4] Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2010). *Bundesweites Integrationsprogramm. Angebote der Integrationsförderung in Deutschland*. Paderborn: Bonifatius. <http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Downloads/Infothek/Integrationsprogramm/bundesweitesintegrationsprogramm.pdf?blob=publicationFile>.
- [5] Deutschland / Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und

³⁰ <http://www.hamburg.de/freiwilligenstrategie-2020/>.

³¹ <http://www.aktivoli.de/aktivoli-freiwilligenboerse.html/>. Zur Entwicklung des Bürgerschaftlichen Engagements in Hamburg allgemein: <http://www.hamburg.de/engagement/veroeffentlichungen/3076870/freiwilligensurvey-hamburg.html/>.

- Jugend (2010). *Sechster Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland. Altersbilder in der Gesellschaft*. Berlin. <http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/aeltere-menschen,did=164568.html>.
- [6] DUNKEL, C. (2012). Was will denn der Opa hier? Senioren als Nutzer in wissenschaftlichen Bibliotheken. *BuB, Forum Bibliothek und Information*, 64 (11/12), 771–773. <http://www.b-u-b.de/archiv/>.
- [7] Freie und Hansestadt Hamburg, Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (2013). *Hamburger Integrationskonzept. Teilhabe, Interkulturelle Öffnung und Zusammenhalt*. Hamburg: Eigendruck. <http://www.hamburg.de/contentblob/128792/data/konzept.pdf>.
- [8] KEITE, U. (2007). Die Medienboten. Das Ehrenamtlichen-Projekt einer großen Hamburger Kultureinrichtung. In Hamburgische Kulturstiftung, & V. L’Hommedieu (Hrsg.), *Die Initiative „Start-Art Hamburg! Ehrenamtliches Engagement in der Kultur“* (42–54). Berlin: Pro Business. http://www.kulturstiftung-hh.de/uploads/media/start_art.pdf.
- [9] KEITE, U. (2009). Eine Bücherhalle auf zwei Beinen. Ehrenamtliche Medienboten bringen Hamburger Senioren und Behinderten die Bibliothek ins Haus. *BuB, Forum Bibliothek und Information*, 61 (9), 635–637. <http://www.b-u-b.de/archiv/>.
- [10] KEITE, U. (2010). Wenn Menschen nicht (mehr) kommen können, gehen wir eben zu ihnen. Die Medienboten, ein gemeinnütziger Literaturlieferservice, schafft älteren hausgebundenen Hamburgerinnen und Hamburgern Zugang zu Kultur und Information. In R. Fuhlrott, S. Reinitzer, & C.-H. Schütte (Hrsg.), *BIX. Der Bibliotheksindex 2010* (16f.). Wiesbaden: Dinges & Frick (B.I.T. online Sonderheft 2010).
- [11] KEITE, U. (2011). Wo Reden Gold wert ist. Gesprächsgruppen für Migrantinnen in den Bücherhallen Hamburg. In Bundesamt für Migration und Flüchtlinge, *Blickpunkt Integration*, 1, 17. [http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/BlickpunktIntegration/2011/2011-01.pdf? blob=publicationFile](http://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Publikationen/BlickpunktIntegration/2011/2011-01.pdf?blob=publicationFile).
- [12] KEITE, U. (2012). Bürgerengagement im Rahmen von Corporate Social Responsibility als integraler Bestandteil der „Medienboten“ der Bücherhallen Hamburg. In U. Georgy, & F. Schade (Hrsg.), *Praxis-handbuch Bibliotheks- und Informationsmarketing* (557–577). Berlin: de Gruyter Saur.
- [13] KEITE, U. (2013a). Bürgerengagement bei den Bücherhallen Hamburg. Ehrenamt als integraler Bestandteil der Bibliotheksarbeit. In K.-R. Brintzinger, & U. Hohoff (Hrsg.), *101. Deutscher Bibliothekartag in*

- Hamburg 2012. Bibliotheken – Tore zur Welt des Wissens* (255–266). Hildesheim [u. a.]: Olms.
- [14] KEITE, U. (2013b). Dialog in Deutsch. Hingehen, sprechen, wiederkommen. *BuB, Forum Bibliothek und Information*, 65 (4), 302–305. <http://www.b-u-b.de/archiv/>.
- [15] KLUG, P. (2012). Bibliotheken müssen sich sofort auf den Wandel einstellen. *BuB, Forum Bibliothek und Information*, 64 (5), 368–373. <http://www.b-u-b.de/archiv/>.
- [16] KUSE, B. (2012). Mit Toleranz und wertschätzender Haltung gegenüber Einwanderern. *BuB, Forum Bibliothek und Information*, 64 (11/12), 767–770. <http://www.b-u-b.de/archiv/>.
- [17] LUTHER-FEDDERSEN, S., MÜLLER-BOYSEN, I., & SIMONS, O. (2010). Neue „alte“ Benutzergruppen erreichen. Medienboxen für die Arbeit mit Senioren. Projekt der Büchereizentrale Schleswig-Holstein. *BuB, Forum Bibliothek und Information*, 62 (6), 473–475. <http://www.b-u-b.de/archiv/>.
- [18] MOSCHELLA, C. (2012). So bekommt man den demografischen Wandel in den Griff. *BuB, Forum Bibliothek und Information*, 64 (11/12), 764–766. <http://www.b-u-b.de/archiv/>.
- [19] Motel-Klingebiel, A., Wurm, S., & Tesch-Römer, C. (Hrsg.). (2010). *Altern im Wandel. Befunde des Deutschen Alterssurveys*. Stuttgart: Kohlhammer.
- [20] MOTZKO, M. (2012). Demografischer Wandel. Wen interessiert das eigentlich? *BuB, Forum Bibliothek und Information*, 64 (11/12), 762f. <http://www.b-u-b.de/archiv/>.
- [21] SCHMID, I., SCHWENDENER, G., WULLSCHLEGER, CH., & MINONNE, C. (2012). Die Digitalisierung lebender Lexika. Wissenstransfer bei Pensionierungen in Schweizer Bibliotheken. *BuB, Forum Bibliothek und Information*, 64 (6), 444–446. <http://www.b-u-b.de/archiv/>.
- [22] SCHWABE, C. (2006). *Förderung der Informationskompetenz älterer Menschen durch Bibliotheksdienstleistungen*. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft, 169). <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h169/>.

Die zitierten Internetquellen wurden zuletzt am 26.01.2014 aufgerufen.