

„I cannot speak good English. But let me tell you one thing ...“

Die Toronto Public Library – erster Anlaufpunkt für Immigranten

JOSEPHINE BRYANT¹

Stellen Sie sich eine Stadt vor, die etwa doppelt so groß ist wie München und jährlich 90 000 Einwanderer aufnimmt. Schnell denkt man an teure Integrationsprogramme, die eigens für Menschen ausländischer Herkunft geschaffen werden müssen. Doch dieser Vortrag zeigt, wie die öffentliche Bibliothek von Toronto diese Aufgabe mit Engagement, Leidenschaft und sehr viel Einfühlungsvermögen übernimmt, indem sie unterschiedliche ethnische Gruppen nicht nur bedient, sondern ihnen Hilfestellungen in allen Lebenslagen bietet.

Kanadische Vielfalt

Kanadas Erfahrungen mit Multikulturalität unterscheiden sich von denen der meisten anderen Länder. Die 32,7 Millionen Einwohner spiegeln eine kulturelle, ethnische und sprachliche Vielfalt wider, die man nirgendwo anders findet. Etwa 200 000 Neuankömmlinge aus der ganzen Welt entscheiden sich jedes Jahr für Kanada.

Kanadas Integrationspolitik wird durch eine Reihe von Gesetzen und Richtlinien unterstützt. Sowohl die staatlichen als auch die regionalen Behörden tragen Verantwortung für Einwanderung. Gesetze und Richtlinien auf der staatlichen Ebene sind z. B. die Canadian Charter of Rights and Freedoms, the Official Languages Act und der Multiculturalism Act. Provinzen haben eine Vielzahl von Gesetzen und Programmen, die ebenfalls Multikulturalität fördern.

Diese Rahmenbedingungen fördern den Respekt vor Menschen anderer Herkunft und stärken somit ihr Selbstvertrauen und ihre kulturelle Identität – wichtige Anliegen des Einwanderungslandes Kanada, denn nur durch Gleichbehandlung kann man Motivation, Verbundenheit und politische Teilhabe erreichen.

¹ Aus dem Englischen übertragen von Stefan Mönke.

Das Kanadische Einwanderungssystem

Das Wichtigste am kanadischen Einwanderungssystem ist die Tatsache, dass Bewerber danach beurteilt werden, inwiefern sie geeignet sind, kanadische Bürger zu werden. Dementsprechend wurde ein Punktsystem entwickelt, mithilfe dessen die Bewerber evaluiert werden. Punkte werden vergeben für:

- Bildung,
- Kenntnisse der beiden offiziellen Sprachen,
- Arbeitserfahrung,
- Alter, und
- ob der Bewerber bereits eine Arbeitsvereinbarung in Kanada getroffen hat.

Die Gruppe, die nach diesem Punktsystem beurteilt wird, ist die der Arbeitssuchenden. Die meisten Immigranten werden nach diesem Schema ausgewählt.

Die zwei weiteren Einwanderergruppen sind:

- Asylbewerber: Flüchtlinge und Schutzsuchende,
- Familienangehörige: Ehepartner, Lebensgefährten, Kinder und Eltern, die wieder zusammengeführt werden.

2005 sah die Gruppenzugehörigkeit der Neuankömmlinge so aus:

- Arbeitssuchende: 56,1 %,
- Familienangehörige: 28,5 %,
- Asylbewerber: 12,8 %,
- Andere: 2,6 %.

Die Stadt Toronto

Fakten

Die Stadt Toronto befindet sich in der Provinz Ontario im industriellen und ökonomischen Herzen Kanadas.

Mit einer Einwohnerzahl von 2,5 Millionen ist Toronto die größte Stadt Kanadas und das fünftgrößte urbane Ballungsgebiet Nordamerikas (nach Mexiko-Stadt, New York City, Los Angeles und Chicago – Quelle: UN).

Demographische Gesichtspunkte

Ungefähr 90 000 Immigranten haben sich seit 1996 jedes Jahr im Großraum Toronto angesiedelt. 60 000 davon, oder zwei von drei, direkt in der Stadt Toronto. Somit ist Toronto das Ziel von rd. 50 % aller derer, die nach Kanada einwandern.

Seit 1995 stellen im Ausland ausgebildetes Fachpersonal, Geschäftsleute und Investoren den größten Anteil dieser Immigranten. Im Jahre 2002 hatte mehr als die Hälfte einen akademischen Abschluss und trotzdem hatten viele Schwierigkeiten, Arbeit zu finden, die ihrer Erfahrung und Ausbildung gerecht wurde.

Kanadas Regierung sieht Einwanderung auch weiterhin als Schlüssel zu wirtschaftlichem Erfolg und verfolgt ein jährliches Immigrationsziel von 300 000 Einwanderern (ungefähr 1 % der Gesamtbevölkerung Kanadas).

Fast die Hälfte von Torontos gegenwärtiger Bevölkerung wurde außerhalb Kanadas geboren. Darüber hinaus ist beinahe die Hälfte aller Neuankömmlinge erst vor 15 Jahren oder weniger nach Kanada eingewandert.

Trendwende

Die Einwanderung nach Kanada hat sich in den letzten fünfzig Jahren grundlegend gewandelt, was die Herkunftsländer der Immigranten betrifft. Während in den 1960er Jahren noch 93 % aller Neuankömmlinge aus Europa kamen, so waren im Jahre 2002 60 % aller Einwanderer asiatischer Herkunft.

Dadurch herrscht in Toronto eine große Sprachenvielfalt, die weltweit ihresgleichen sucht. Insgesamt sprechen die Bewohner Torontos mehr als 100 verschiedene Sprachen und Dialekte. Außerdem ist bekannt, dass 60 % aller Neuankömmlinge zuhause eine andere Sprache als Englisch oder Französisch sprechen.

Die zehn häufigsten Herkunftsländer

Die zehn häufigsten Herkunftsländer der Einwanderer, die sich in Toronto angesiedelt haben, spiegeln sowohl die jüngere Immigration aus Asien als auch die früheren Einwanderungswellen aus Europa wider. Diese sind (absteigend geordnet): China, Italien, Philippinen, Indien, Großbritannien, Jamaika, Hong Kong, Sri Lanka, Portugal und Guyana.

Diese ‚bunte Mischung‘ führt zu einer unvergleichlichen Sprachenvielfalt in Toronto.

Das Zweigstellennetzwerk der Öffentlichen Bibliotheken Torontos

Die Multikulturalität der Stadt ist nur eine der Herausforderungen, denen die Öffentlichen Bibliotheken begegnen müssen.

Die Öffentlichen Bibliotheken Torontos

- bilden den größten und geschäftigsten öffentlichen Bibliotheksverbund Nordamerikas;
- belegen laut jüngeren Umfragen den Spitzenplatz im öffentlichen Dienst der Stadt Toronto, was Benutzerzufriedenheit betrifft;
- bilden einen Verbund aus 99 Zweigstellen: drei Forschungs- und Referenzbibliotheken und 96 Zweigbibliotheken;
- haben über 2 400 Mitarbeiter
- und verfügten über mehr als 30,4 Millionen Medieneinheiten im Jahre 2006. Außerdem sind 50 % aller Bewohner Torontos registrierte Bibliotheksnutzer. Im Jahre 2006 verzeichneten die Bibliotheken 17,1 Million Bibliotheksbesucher. Zwischen 1999 und 2005 haben sich die virtuellen Besuche des Bibliotheksportals um 1 725 % erhöht.

Die Rolle der öffentlichen Bibliothek bei der Einwanderung und Sesshaftwerdung

Es ist bekannt, dass die Bibliothek für die meisten Immigranten der erste Anlaufpunkt während ihrer ersten Wochen in Toronto ist. Außerdem hat eine Umfrage im Jahre 2006 ergeben, dass Neuankömmlinge auch weiterhin die häufigsten Nutzer des Bibliothekssystems sind. Es gibt eine Reihe von Gründen, weshalb die Leistungen der öffentlichen Bibliotheken eine große Bedeutung für Neuankömmlinge haben.

Die Bibliothek unterstützt Immigranten bei der Ansiedlung in Kanada. Die öffentliche Bibliothek Torontos bietet Englischkurse an und unterstützt die Immigranten bei der Arbeitssuche. Außerdem berät die Bibliothek in Qualifikations- und Ausbildungsfragen und stellt darüber hinaus kostenlose Computerarbeitsplätze zur Verfügung, an denen die Nutzer Zugriff auf das Internet, Textverarbeitungsprogramme, E-Mail-Programme und andere elektronische Ressourcen haben.

Die Bibliothek hilft den Einwanderern, eine gewisse Heimatverbundenheit aufrecht zu erhalten, da sie fremdländische Unterhaltungsmedien und Nachrichten aus der Heimat zur Verfügung stellt. Außerdem werden Programme angeboten, die verschiedene Kulturen und Traditionen zelebrieren.

Die Bibliothek baut Brücken zwischen verschiedenen Kulturen und Generationen. Hierbei wird besonderer Wert auf die Vermittlung zwischen dem Bekannten und Unbekannten, zwischen dem Herkunftsland und der Wahlheimat, zwischen den verschiedenen Kulturen in Toronto und den verschiedenen Generationen gelegt.

Die Bibliothek und die Bedürfnisse der Einwanderer

Die Bibliothek ist den Einwanderern deshalb so wichtig, weil ihre Dienstleistungen an die spezifischen Bedürfnisse der Immigranten angepasst sind.

- Die Bibliotheksbenutzung ist kostenlos. Den Gesetzen der Provinz Ontario entsprechend ist die Leseranmeldung für jeden Bewohner Torontos gebührenfrei. Auch die meisten Kurse sind kostenlos.
- Die Bibliothek ist eine Einrichtung, die jedem in der Gemeinde offen steht.
- Mit 99 Zweigstellen in der ganzen Stadt ist die Bibliothek in fast jeder Nachbarschaft vertreten. Dass man die nächstgelegene Bibliothek zu Fuß erreichen kann, ist eine der Grundlagen unserer Literaturversorgungsphilosophie.
- Die Dienstleistungen der öffentlichen Bibliothek Torontos unterstützen Neuankömmlinge in Lebensbereichen, die oft mit Stress und Leistungsdruck verbunden sind: schulisches Lernen, Arbeitssuche und Spracherwerb.
- Und wie bereits erwähnt, erfüllt die Bibliothek ihren Integrationsauftrag erfolgreich, indem sie Neuankömmlinge mit offenen Armen empfängt.

Der Strategische Plan der öffentlichen Bibliothek Torontos: Urban Stories 2004 – 2007

In unserem jetzigen strategischen Plan, Urban Stories 2004-2007, werden Dienstleistungen für Neuankömmlinge als eine von vier Schlüsselaufgaben identifiziert, die oberste Priorität haben. Die anderen drei sind: die Stärkung der Lesekultur allgemein, die Literaturversorgung von Nachbarschaften mit niedrigem Durchschnittseinkommen und die Betreuung von Jugendlichen.

Der strategische Plan ist unverzichtbarer Bestandteil unserer Arbeit mit der Einwanderergemeinde. Mit unseren Diensten verfolgen wir zwei langfristige Ziele: Zum einen die erfolgreiche Eingewöhnung der Neuankömmlinge in Toronto, zum anderen den erleichterten Einstieg von Immigranten in den kanadischen Arbeitsmarkt.

Die Bestände der öffentlichen Bibliotheken Torontos

Der Medienbestand ist essenzieller und populärer Bestandteil des Angebots für Neuankömmlinge. Es werden kontinuierlich Materialien in über 40 Sprachen und allen Formaten gesammelt.

- Insgesamt sind Materialien in über 100 Sprachen vorhanden, einige davon gehören zum Präsenzbestand unserer Forschungsbibliothek.
- Die Sammlungen umfassen eine Vielzahl an Formaten z. B. Bücher, Magazine, CDs, Videos und DVDs. Die elektronischen Medien werden hierbei immer wichtiger.
- Die Sammlungen wechseln regelmäßig die Zweigstellen, um den Zugang zu verschiedenen Materialien in der ganzen Stadt zu gewährleisten.
- In 95 von 99 Zweigstellen gibt es Englischlernmaterialien.
- Handbücher zur Berufsqualifikation und Akkreditierung stehen in der Forschungsbibliothek zur Verfügung, um Einwanderern zu helfen, sich weiterzubilden und bestehende Kenntnisse aufzufrischen.

Die zehn wichtigsten Sammlungen sind neben Englisch (in absteigender Reihenfolge): Chinesisch, Englisch als Fremdsprache, Hindi, Tamilisch, Französisch, Russisch, Spanisch, Polnisch, Italienisch, Urdu, Vietnamesisch und Gujarati. Die Zirkulation der chinesischen Materialien ist besonders hoch und macht mehr als die Hälfte der fremdsprachigen Literatur aus.

Die Anzahl der Ausleihen von nicht-englischen Materialien ist seit 2000 um 69 % gestiegen. Im Jahre 2006 machte die Ausleihe von fremdsprachlichen Materialien 16 % aller Ausleihen aus – 4 875 269 Medieneinheiten.

Auch die Benutzung der Materialien für Englisch als Fremdsprache wächst stetig mit einer Steigerung von 111 % seit 2000.

Die Bedeutung der Sprachsammlungen

Trotz ihrer offensichtlichen Beliebtheit stellt sich die Frage, weshalb Materialien in all diesen Sprachen gesammelt werden müssen. Kanada verfolgt schon seit langem eine Politik, die Multikulturalität fördert und unterstützt, wodurch das dynamische Mosaik, das Kanada heute ausmacht, erst möglich geworden ist. Darüber hinaus gibt es spezifische Gründe für die aktive Erwerbung von multilingualen Materialien:

- Es ist bekannt, dass das Lesevermögen in einer Sprache gleichzeitig die Lesefertigkeit allgemein fördert.

- Als Einrichtung des öffentlichen Dienstes, die vom Steuerzahler finanziert wird, sind wir gehalten, auf die Bedürfnisse unserer multi-kulturellen Bevölkerung zu reagieren.
- Wie bereits erwähnt, stärkt die Verfügbarkeit von Materialien in der Muttersprache das Zugehörigkeitsgefühl der Immigranten in Kanada.

Partnerschaften

Eine der besten Möglichkeiten, früh Kontakt mit den Neuankömmlingen aufzunehmen und ihre Bedürfnisse zu erkennen, ist die Zusammenarbeit mit Ansprechpartnern für Immigranten.

In den Sommermonaten werden diese Ansprechpartner, die für gewöhnlich in Schulen arbeiten, in unsere Zweigstellen versetzt, damit sie den Neuankömmlingen helfen können. Im Jahre 2006 konnte mithilfe dieser Partnerschaft in 31 Bibliotheken 3 628 Neuankömmlingen geholfen werden. Diese Partnerschaft hat sich mittlerweile soweit entwickelt, dass in sechs unserer Zweigstellen ganzjährig Ansprechpartner für Immigranten zur Verfügung stehen. Durch Kooperationen konnten verschiedene Orientierungsmaterialien der Bibliothek in 18 verschiedene Sprachen übersetzt werden.

Programme für Neuankömmlinge

Unterricht in Englisch als Fremdsprache und in Staatsbürgerkunde (citizenship) wird von der Schulbehörde finanziert und in Kooperation mit der Bibliothek angeboten. Die Bibliothek stellt kostenlos Veranstaltungsräume zur Verfügung. Außerdem gibt es Bibliothekspersonal für eine Einführung in die Dienste der Bibliothek. Gegenwärtig werden Kurse in Englisch als Fremdsprache in 14 Zweigstellen der Bibliothek und Staatsbürgerkunde an fünf verschiedenen Orten angeboten.

Zirkel für Konversationen in Englisch stellen soziale Ereignisse dar, die es den Neuankömmlingen ermöglichen, sich an das Leben in Kanada zu gewöhnen. Gleichzeitig fördern sie grundlegende Englischkenntnisse. Zirkel für Konversationen in Englisch werden derzeit in 12 Zweigstellen angeboten.

Kulturelle Programme

Das Angebot an kulturellen Programmen in unseren Zweigstellen ist sehr umfangreich:

- Die Zweigstellen zelebrieren Feiertage verschiedener Kulturen, z. B. Diwali, Kwanza und das Festival of Lights;
- Im Rahmen des alljährlichen Festivals asiatischer Traditionen (Annual Asian Heritage) im Mai und dem Monat der Schwarzen Geschichte (Black History Month) im Februar bietet sich immer wieder die Gelegenheit, Literatur, Geschichte und Kultur von allen Erdteilen vorzustellen.
- Die Zweigstellen veranstalten Lesungen in Englisch, Französisch und vielen anderen Sprachen wie z. B. Bengalisch, Kantonesisch, Hindi, Mandarin, Persisch, Polnisch, Russisch, Serbisch, Spanisch, Tamilisch und Urdu.

Wähl' eine Geschichte (Dial-a-Story)

„Wähl' eine Geschichte“ ist ein telefonischer Vorleseservice für Kinder, der Geschichten in zehn Sprachen für zwei verschiedene Altersgruppen bereithält. Er unterstützt mündliche Sprachfertigkeit und Hörverstehen.

Dieser Dienst wird über 24 000mal im Monat angerufen. Das bedeutet, dass jeden Tag über 800 Kinder in Toronto zum Telefon greifen, die entsprechende Nummer wählen und sich eine Geschichte in ihrer Muttersprache vorlesen lassen. Die aufgezeichneten Geschichten sind 24 Stunden am Tag und sieben Tage in der Woche verfügbar. Die angebotenen Sprachen sind Englisch, Französisch, Kantonesisch, Italienisch, Mandarin, Polnisch, Portugiesisch, Spanisch, Somali und Tamilisch.

Englisch kann Spaß machen

Während der Sommermonate bietet die Bibliothek in 22 Zweigstellen einen Konversationskurs für Kinder mit dem Namen „English Can Be Fun“. 540 Immigrantenkinder nehmen an diesem Kurs teil.

Elektronische Ressourcen für Neuankömmlinge

Durch technische Entwicklungen haben sich die Möglichkeiten der Bibliothek grundlegend verändert. So kann die Bibliothek heute Immigranten 24 Stunden am Tag und sieben Tage in der Woche Zugang zu elektronischen Ressourcen anbieten. Die wichtigste Funktion der elektronischen Ressourcen ist, Sprachbarrieren und geographische Hürden abbauen zu helfen.

Gegenwärtig bietet die Bibliothek in ihren 99 Zweigstellen 1 487 Computerarbeitsplätze mit kostenlosem Internetzugang an. Außerdem wurden diese

öffentlichen Computer für den multilingualen Betrieb umgerüstet. Nutzer können jetzt mit Hilfe von virtuellen Tastaturen andere Sprachen als Englisch benutzen. Diese Tastaturen erlauben das Durchsuchen von Webseiten oder OPACs und die E-Mail-Kommunikation in anderen Sprachen.

Durch NewsConnect, ein Webportal, das von der Bibliothek geschaffen wurde und auf der Homepage verfügbar ist, bieten wir Zugang zu Zeitungen und Zeitschriften aus der ganzen Welt in 85 Sprachen und 147 Schriften, wodurch neue Einwanderer mit Nachrichten aus ihrer Heimat versorgt werden können.

Multikulturelle Ressourcen

Multikulturelle Ressourcen sind ein integraler Bestandteil der Bibliothekswebseite. Durch sie werden die Dienste und Bestände der Bibliothek vorgestellt. Außerdem bieten sie Links zu Internetressourcen und externen Agenturen, die Neuankömmlinge unterstützen oder anderweitig von Interesse sind. So ist z. B. die beliebteste Seite in unseren multikulturellen Ressourcen ein beispielhafter Staatsbürgerschaftstest. Die multikulturellen Ressourcen waren im Jahre 2006 der Teil unserer Webseite, der am fünfthäufigsten besucht wurde.

Lesezeichen für die eigene Karriere

Die Bedürfnisse der multikulturellen Gemeinschaft werden nicht nur in diesem spezifischen Teil der Webseite berücksichtigt, sondern auch in anderen Bereichen. So gibt es zum Beispiel die Career-Bookmarks-Seite, die den Arbeitssuchenden helfen soll, indem sie Hinweise für die Suche gibt. So geht es zum Beispiel um:

- die Vergabe einer Sozialversicherungsnummer (die benötigt wird, um legal in Kanada arbeiten zu können),
- den Nachweis von beruflicher oder akademischer Ausbildung,
- die Bewertung von Fähigkeiten, die für die Einwanderer besonders wichtig sind,
- Arbeitssuche und Ausbildung,
- Bewerbungstraining.

Zugang zu Software

Die Bibliothek weiß, dass neue Einwanderer möglicherweise ein knappes Budget haben und sich deswegen eher selten Computer, Internetzugang oder

teure Software leisten können. Deswegen betrachtet die Bibliothek die Bereitstellung dieser Werkzeuge als wichtigen Bestandteil der Gleichstellung.

In allen 99 Zweigbibliotheken stehen Textverarbeitungs-, Tabellenkalkulations- und Präsentationssoftware zur Verfügung, damit Bewerbungsunterlagen erstellt werden können.

Um die Benutzung dieser Technologien zu üben, bieten wir in Lernzentren Kurse an und veranstalten Orientierungsworkshops.

Online Ressourcen

Als weitere Ressourcen hält die Bibliothek eine elektronische Datenbank mit über 500 chinesischen Volltextmagazinen bereit sowie Möglichkeiten, im Internet die Englischkenntnisse zu verbessern und sich auf standardisierte Zulassungstests vorzubereiten wie den Graduate Admissions Test (GMAT) und den Law School Admissions Test (LSAT).

Die Kommunikation mit multikulturellen Gemeinschaften

Wir verfolgen verschiedene Strategien, um effektive Kommunikation mit unseren multikulturellen Gemeinschaften zu gewährleisten.

- Es ist wichtig, neuen Kanadiern eine Stimme zu geben, wenn es um Beschlüsse unserer Bibliothek geht. Alle unsere Pläne machen wir transparent, indem wir die dazugehörigen Dokumente in bis zu zehn Sprachen übersetzen.
- Wie man es in einer Stadt wie Toronto erwartet, gibt es hier äußerst aktive ethnische Medien. Wir unterhalten Kontakte mit diesen Einrichtungen, um ihr Publikum zu erreichen. All unsere Presseberichte werden an über 90 ethnische Zeitungen und Fernsehsender geschickt. Der Erfolg zeigt sich in umfangreicher Berichterstattung über die Angebote der Bibliothek – besonders in den chinesischen Medien.
- Um unsere Nutzer in unseren Zweigstellen bedienen zu können, versuchen wir es einzurichten, dass unsere Mitarbeiter wenigstens eine Fremdsprache sprechen. Darüber hinaus haben wir einen telefonischen Übersetzungsdienst abonniert, der Nutzern hilft, die kein Englisch sprechen. Language Line bietet Übersetzungshilfen in 160 Sprachen.
- Der Bibliotheksausschuss hat außerdem Übersetzungsrichtlinien beschlossen, die uns helfen, Prioritäten zu setzen, welche Broschüren übersetzt werden.

Personal und Organisationsstruktur

Unser Personal- und Organisationsmodell unterstützt Dienstleistungen für neue Einwanderer und bereits etablierte kulturelle Gemeinden. Das Modell ist eine Kombination aus zentralisierter Unterstützung und dezentralisierter Umsetzung in unseren Zweigstellen.

Komitee für multikulturelle Dienste

Unser Komitee für multikulturelle Dienste wird von einem Manager des öffentlichen Dienstes geleitet – jemand, der Dienste für einen multikulturellen Teil Torontos erbringt – und repräsentiert den öffentlichen Dienst und am Programm teilnehmende Einrichtungen. Die Arbeit dieses Komitees wird durch einen Mitarbeiter aus unserer Planungsabteilung unterstützt – ein Spezialist für multikulturelle Angelegenheiten, der Verantwortung für einen bestimmten Bereich im gesamten Netzwerk der Bibliotheken trägt. Das Komitee konzentriert sich auf einen Arbeitsplan, der für den gesamten Verbund gilt und Ausbildung und Unterstützung für alle Zweigstellen umfasst, damit diese multikulturelle Dienste erbringen können.

Mitarbeiterspezialisierung

Außerdem gibt es in der Bibliothek verschiedene Positionen, die darauf spezialisiert sind, multikulturelle Dienste anzubieten. Neben den Mitarbeitern, die Verantwortung für einen Bereich im gesamten Verbund tragen, gibt es eine Stelle in unserem Erwerbungsbereich, die die Auswahl fremdsprachlicher Materialien koordiniert. Auf der Ebene der Zweigstelle konzentrieren sich außerdem Spezialisten auf eine bestimmte Nachbarschaft.

Einbeziehung der Mitarbeiter

Zusätzlich zum Spezialisten im Erwerbungsbereich gibt es überall im Verbund Mitarbeiter mit besonderen Sprachkenntnissen, die zur Auswahl von Materialien herangezogen werden und einen Gehaltsbonus für ihre Arbeit bekommen.

Besetzung offener Stellen, Ausbildung und Entwicklung

Um sicher zu stellen, dass unsere Mitarbeiter die Ausbildung haben, die sie brauchen, um gut kommunizieren und ihre Gemeinde gut bedienen zu können, bietet die Bibliothek stets Weiterbildungen an:

- Orientierung in multikulturellen Diensten – dieser Lehrgang bietet einen Überblick über die Demografie und die speziellen Bedürfnisse der multikulturellen Gemeinden Torontos;
- Workshop für interkulturelle Kommunikation – hier wird den Mitarbeitern beigebracht, erfolgreich sowohl mit Mitarbeitern als auch Nutzern aus anderen Kulturkreisen zu kommunizieren;
- Multikulturelle Webressourcen – in diesen Sitzungen werden alle multikulturellen Ressourcen vorgestellt, die auf der Website zur Verfügung stehen. Außerdem wird anhand ausgewählter Beispiele die praktische Anwendung geübt.

Zusammenfassung

Die für die Neuankömmlinge wichtigen Schlüsselbereiche der öffentlichen Bibliothek von Toronto sind:

- Die Planung – Es ist wichtig, dass wir unsere Stadt und die Gemeinden, die wir bedienen, kennen. Es ist wichtig, dass wir die Bedürfnisse unserer Nutzer kennen und mit unseren strategischen Zielen auf diese reagieren.
- Unsere Bestände sind ein wesentlicher Bestandteil unserer Dienste für Neuankömmlinge. Sie müssen erreichbar, relevant und in den gewünschten Sprachen vorhanden sein.
- Die Weiterentwicklung von Partnerschaften ist nützlich und hilft uns, Dienste anzubieten, die andernfalls nicht möglich wären.
- Die Personelle Besetzung – Es ist wichtig, die interkulturelle Kompetenz und Allgemeinbildung unserer Mitarbeiter zu fördern, weil sie dadurch Migranten besser unterstützen können.

Die Stimmen der Neuankömmlinge

Die Stimmen der Neuankömmlinge sprechen für sich selbst:

„Ich bin jetzt ein Jahr von zuhause weg, doch die öffentliche Bibliothek Torontos hat mir geholfen, mit der Musik, Kultur und Tradition meiner Heimat in Kontakt zu bleiben.“

„Ich spreche nicht gut Englisch, aber eines kann ich Ihnen sagen: Die Bibliothek in Toronto bedeutet uns sehr viel. Ich bin ein neuer Einwanderer, und das Leben hier fiele mir nicht besonders leicht, wenn es nicht eine derartige Bibliothek gäbe.“