

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von
Wolfgang Semar

Arbeitsbereich
Informationswissenschaft

Schrift 117

Nutzung von Sprachlern-Abteilungen in öffentlichen Bibliotheken

Mahmoud Hemila

Chur 2020

Churer Schriften zur Informationswissenschaft

Herausgegeben von Wolfgang Semar

Schrift 117

Nutzung von Sprachlern-Abteilungen in öffentlichen Bibliotheken

Mahmoud Hemila

Diese Publikation entstand im Rahmen einer Thesis zum Bachelor of Science FHGR in Information Science.

Referent: Gerhard Bissels

Korreferent: Dr. Karsten Schuldt

Verlag: Fachhochschule Graubünden

ISSN: 1660-945X

Ort, Datum: Chur, Oktober 2020

Vorwort

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen bedanken, die durch fachliche oder persönliche Unterstützung zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben.

Insbesondere danke ich folgenden AnsprechpartnerInnen der teilnehmenden Bibliotheken für ihre Unterstützung: Frau Denise Bösch, Herr Herrmann Romer, Herr Jürg Mühlemann, Herr Roger Günthart, Herr Johannes Reitze, Frau Judith Meier und Frau Eliane Egger.

Einen ebenso grossen Dank möchte ich meinen Freunden und meiner Familie aussprechen, für ihre motivierenden Worte und die zahlreichen inspirierenden Diskussionen. Allen voran gilt dieser Dank meiner Frau für ihre grosse Unterstützung.

Abstract

Diese Arbeit analysiert die Nutzung der Sprachlern-Abteilung in öffentlichen Bibliotheken in der Deutschschweiz. Vier Bibliotheken nahmen an der dafür durchgeführten Studie teil. Die verwendeten Untersuchungsmethoden umfassen Interviews mit BibliothekarInnen, eine Nutzerbefragung sowie Beobachtungen. Die befragten Bibliotheken bieten ihren NutzerInnen nebst einem Medienbestand in unterschiedlichem Ausmass auch weitere Angebote, z.B. Arbeitsplätze und Sprachlern-Aktivitäten, um sie beim Sprachenlernen zu unterstützen. Im Rahmen der Interviews zeigte sich, dass Deutschlernende den Grossteil der NutzerInnen der Abteilung ausmachen. Aus diesem Grund wurde der weitere Fokus der Nutzerbefragung auf diese Nutzergruppe gelegt. Die teilnehmenden NutzerInnen waren grösstenteils mehrsprachig und besaßen einen Hochschulabschluss. Die am häufigsten genannten Muttersprachen waren Tigrinisch und Somalisch. Über die Hälfte der Teilnehmenden war älter als 30 Jahre. Die Ausleihe von Medien und das Lernen vor Ort waren bei allen Erhebungsmethoden die häufigsten Nutzungsarten. Das Angebot Tandem-Tafel wurde dagegen am wenigsten benutzt und auch am stärksten kritisiert. Die von Bibliotheken organisierten Veranstaltungen zum Sprachlernen wurden von den NutzerInnen sehr geschätzt. Ausserdem deuten die Ergebnisse dieser Studie darauf hin, dass die Nutzung sowie die Nutzungsarten der Abteilung von Umweltfaktoren wie politischen Entscheidungen, dem Wetter und Prüfungen beeinflusst werden.

Schlagwörter: Ausleihe, Bestand, Deutschlehrmittel, Deutschlernende, Nutzungsart, Öffentliche Bibliotheken, Sprachlehrmittel, Sprachlern-Abteilung, Sprachlern-Aktivitäten, Sprachlernende, Tandem-Bildung, Tandem-Tafel, Lernen vor Ort

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
2	Definitionen.....	3
2.1	Öffentliche Bibliothek.....	3
2.2	Sprachlern-Abteilung.....	3
3	Aktueller Stand der Forschung.....	5
3.1	Empfehlungen an Bibliotheken zur Unterstützung von Sprachlernenden.....	5
3.1.1	Partnerschaften.....	6
3.1.2	Physischer Bestand an Sprachlehrmitteln.....	6
3.1.3	Online-Bestand an Sprachlehrmitteln.....	7
3.1.4	Veranstaltungen.....	7
4	Methodische Vorgehensweise.....	9
4.1	Interviews.....	10
4.2	Umfrage.....	11
4.3	Beobachtung.....	12
5	Ergebnisse.....	15
5.1	Interviews.....	15
5.1.1	Einzelanalyse Sprachlern-Abteilung Pestalozzi Bibliothek Altstadt, Zürich... 15	
5.1.2	Einzelanalyse Sprachlern-Abteilung Bibliothek Hauptpost, St. Gallen..... 18	
5.1.3	Einzelanalyse Sprachlern-Abteilung Stadtbibliothek Winterthur..... 22	
5.1.4	Einzelanalyse Sprachlern-Abteilung Bibliothek Agnesenschütte, Schaffhausen 26	
5.1.5	Generalisierende Analyse..... 29	
5.2	Umfrage..... 34	
5.2.1	Teilnehmende..... 34	
5.2.2	Nutzungsarten und -häufigkeiten..... 35	
5.2.3	Nutzerbewertungen..... 40	
5.2.4	Nutzerwünsche..... 42	
5.2.5	Korrelationen..... 44	
5.3	Beobachtung..... 44	
5.3.1	Nutzungsverhalten..... 45	
5.3.2	Nutzungsarten..... 45	
5.3.3	Einfluss von Umweltfaktoren auf die Nutzung..... 46	
6	Diskussion..... 49	
6.1	Evaluation der Forschungsfragen..... 49	

6.1.1	Welche Angebote bieten die öffentlichen Bibliotheken durch die Sprachlern-Abteilung an, um Deutschlernende zu unterstützen?	49
6.1.2	Inwiefern werden diese Angebote von Sprachlernenden in Anspruch genommen?	50
6.1.3	Welche Personengruppen nutzen die Abteilungsangebote?	52
6.1.4	Inwiefern wird die Sprachlern-Abteilung geschätzt?	53
6.1.5	Welche Umweltfaktoren spielen eine Rolle für die Nutzung der Abteilung? ..	53
6.2	Kritische Betrachtung.....	54
6.3	Implikationen für die Forschung.....	58
6.4	Implikationen für die Praxis.....	59
7	Literaturverzeichnis.....	63
8	Anhang	65
8.1	Pestalozzi Nutzungsstatistik	65
8.2	Leitfaden zum Interview	67
8.3	Leitfaden zum Fragebogen – Deutsch als Fremdsprache	69
8.4	Leitfaden zu der Beobachtung.....	74
8.5	E-Mail Stadtbibliothek Winterthur.....	76

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ausleihen pro Benutzeralter - Pestalozzi Altstadt Zürich von Mai 2018 bis Mai 2019.....	18
Abbildung 2: Bildungsgrad der Befragungsteilnehmenden.....	35
Abbildung 3:Antworten der Teilnehmenden zu ihrer Nutzung pro Nutzungsart.	36
Abbildung 4: Häufigkeit der Nutzung pro Nutzungsart.....	38
Abbildung 5: Anzahl Personen, die ein abweichendes Nutzungsverhalten im Zusammenhang mit Umweltfaktoren angegeben haben.	40

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Rangliste der am meisten vorkommende Nutzungsarten.	37
Tabelle 2: Rangplätze für das, was den Benutzenden gefällt.....	41

1 Einleitung

Einige schweizerische öffentliche Bibliotheken stellen ihren NutzerInnen Sprachlern-Abteilungen bzw. Bestände zum Sprachlernen zur Verfügung. Diese können angelegt sein in Form eines eigenständigen Bestands bzw. einer eigenständigen Abteilung für mehrere Sprachen, oder im Rahmen des Diversity Managements. Die Evaluation dieser Bemühungen bleibt jedoch eine zentrale noch offene Frage, für die sich für den deutschsprachigen Raum keine Antwort in der bisherigen Forschung findet. So ist bislang nicht geklärt, von wem diese Abteilung benutzt und wie diese von den Nutzenden gesehen wird. Diese Arbeit soll durch eine explorative Studie erste Antworten auf diese Frage geben.

Analysiert wurde daher, welche Personengruppen die Abteilung nutzen, die bestehenden Angebote und ihre Nutzungshäufigkeit sowie der Einfluss von Umweltfaktoren auf die Nutzung der Abteilung. Die Datenerhebung erfolgte durch drei Methoden. Zunächst wurden explorative Interviews mit vier BibliothekarInnen bzw. Abteilungsverantwortlichen durchgeführt. Im Anschluss folgten eine passive, teilstrukturierte Beobachtung sowie eine Nutzerumfrage. Da es sich gemäss Auskunft der InterviewpartnerInnen bei Deutschlernenden um die grösste Nutzergruppe der Abteilung handelte, richtete sich die Umfrage ausschliesslich an diese Zielgruppe.

Im Rahmen der Arbeit wurden folgende Forschungsfragen analysiert:

1. Welche Angebote bieten die öffentlichen Bibliotheken durch die Sprachlern-Abteilung an, um Sprachlernende zu unterstützen?
2. Inwiefern werden diese Angebote von Sprachlernenden in Anspruch genommen?
3. Welche Personengruppen nutzen die Abteilungsangebote?
4. Inwiefern wird die Sprachlern-Abteilung geschätzt?
5. Welche Umweltfaktoren spielen eine Rolle für die Nutzung der Abteilung?

Hierfür werden im Folgenden zunächst die verwendeten Begriffe definiert und der Forschungsbereich abgegrenzt. Anschliessend wird der aktuelle Stand der Forschung erläutert. Im Rahmen von Kapitel 4 werden die angewandten Methoden vorgestellt und deren Durchführung und die Vorgehensweise bei der Auswertung erläutert. Kapitel 5 widmet sich den Ergebnissen der Studie. In Kapitel 6 folgt eine Reflexion bzw. Beantwortung der Forschungsfragen sowie eine kritische Diskussion der Arbeit. Ebenfalls werden darin mögliche Implikationen für weitere Forschungen und für die Praxis dargelegt.

2 Definitionen

Zur Eingrenzung des Forschungsgegenstandes dieser Arbeit zur Nutzung der Sprachlern-Abteilung in öffentlichen Bibliotheken werden im Folgenden die zwei Begriffe «öffentliche Bibliothek» und «Sprachlern-Abteilung» definiert.

2.1 Öffentliche Bibliothek

Diese Arbeit stützt sich für die Definition öffentlicher Bibliotheken auf jene des Büchereiverband Österreich. Diese lautet wie folgt:

«Bibliothekarisch erschlossene Mediensammlungen, die ihren Benutzerinnen und Benutzern den Zugang zu gedruckter und/oder gespeicherter Information bieten und der Weiterbildung, Leseförderung und Unterhaltung einer breiten Öffentlichkeit dienen. Diese Einrichtungen dürfen nicht auf Gewinn gerichtet geführt werden. Der Zugang zu den Dienstleistungen Öffentlicher Bibliotheken und Büchereien muss unabhängig von Weltanschauung, ethnischer Herkunft, Geschlecht, Religion, Nationalität, Sprache, sexueller Orientierung, persönlichen Lebensumständen und sozialem Status ermöglicht werden. Daneben gibt es Sonderformen öffentlicher Bibliotheken, die Services für bestimmte Bevölkerungsgruppen anbieten.»
(Büchereiverband Österreichs o.J).

In Ergänzung dieser Definition wurde ein Definitionsaspekt von Barth mit berücksichtigt, welcher meint, dass öffentliche Bibliotheken in erster Linie auf der Stufe der Gemeinden und der Stadtteile dienen (Barth 2014).

Auf Basis dieser angewandten Definition sind Bibliotheken wie beispielsweise jene des Goethe Instituts, einem weltweit tätigen Kulturinstitut der Bundesrepublik Deutschland (Goethe Institut 2019), welche im Sprachlernbereich grosse Bekanntheit genießt, und auch Nationalbibliotheken vom Forschungsbereich dieser Arbeit ausgenommen.

2.2 Sprachlern-Abteilung

Der Begriff Sprachlern-Abteilung kann sich in einem engen Verständnis ausschliesslich auf einen Medienbestand¹ einer Bibliothek beziehen, der Medien zum Zweck des Sprachenlernens umfasst. In einer breiteren Fassung können darin sämtliche Angebote

¹ «Ein Bestand ist eine Gruppe von Ressourcen, welche in einer identifizierbaren Weise miteinander verbunden sind. Die Beziehung kann durch ein Thema, einen Ort, eine Person, eine Organisation oder eine Art von Objekt erfolgen.» (UKOLN 2009).

eingeschlossen werden, welche eine Bibliothek den Sprachlernenden anbieten kann, damit sie ihre Sprachkenntnisse verbessern können.

Während diese Arbeit sich inhaltlich stark auf die Medienbestände und deren Nutzung ausrichtet, erkundet sie auf explorativer Ebene auch zusätzliche Angebote der Bibliotheken und deren Verhältnis zum bzw. Auswirkung auf den «Kern» der Abteilung, dem Medienbestand.

3 Aktueller Stand der Forschung

Auftrag der öffentlichen Bibliotheken ist es unter anderem, die Bildung zu fördern. So stellt die Versorgung mit Informationen zur beruflichen Fort- und Weiterbildung sowie die Unterstützung von individuellen Bildungsbestrebungen eine Grundfunktion von öffentlichen Bibliotheken dar (Rösch 2014). Rösch hält zudem fest, dass Bibliotheken die Funktion haben sollen, Brücken zwischen den unterschiedlichen Kulturen zu bauen (ebd.).

Daher haben einige Bibliotheken zur Erfüllung dieser Funktionen Bestände aufgebaut, die beim Lernen von Sprachen unterstützen. Nach Kenntnisstand des Autors wurde die Nutzung der Sprachlern-Bestände bzw. Abteilungen in öffentlichen Bibliotheken jedoch bisher nicht untersucht. Auch eine Nutzungsanalyse anderer geschaffener Angebote und Bestände von Bibliotheken liegt nicht vor, was einen Transfer wissenschaftlich geprüfter Hypothesen und Annahmen aus diesem Themenbereich ebenfalls unmöglich macht. Es ist denkbar, dass einzelne Bibliotheken hier eigene Analysen vorgenommen haben. Diese waren dem Autor jedoch über die üblichen Datenbanken, wie z.B. LISA (Library and Information Science Abstracts) und LISTA (Library, Information Science & Technology Abstracts) nicht zugänglich und wären möglicherweise auch in ihrer Form eher wirtschaftliche Markterhebungen als wissenschaftliche Analysen. Den im Rahmen dieser Studie befragten Bibliotheken lagen ebenfalls keine solchen Informationen vor, was auch eine geringe Praxisrelevanz annehmen liesse.

Mögliche Nutzergruppen einer Sprachlern-Abteilung sind einerseits deutschsprachige Personen, welche eine Fremdsprache lernen, andererseits fremdsprachige Personen, welche Deutsch lernen. Da keine Nutzungsanalysen gefunden werden konnten, betrifft die oben erläuterte Forschungslücke beide dieser Nutzergruppen.

Während die effektive Nutzung also allem Anschein nach kaum oder überhaupt nicht untersucht wurde, finden sich in der Literatur einige Empfehlungen dazu, was die Bibliotheken für Sprachlernende tun können. Es handelt sich dabei um amerikanische Literatur, mit Fokus auf Englischlernende. Die entsprechenden Vorschläge werden im Folgenden dargelegt.

3.1 Empfehlungen an Bibliotheken zur Unterstützung von Sprachlernenden

Die US-Behörde U.S. Citizenship and Immigration (USCIS) veröffentlichte in einem Bericht einige «best practice»-Massnahmen für Bibliotheken, um Sprachlernende zu

unterstützen (USCIS o.J, S. 1). Auch die American Library Association (ALA) gibt Vorschläge hierzu. Einige dieser Massnahmen werden nachfolgend vorgestellt.

3.1.1 Partnerschaften

Damit die öffentlichen Bibliotheken Englischlernende unterstützen können, sollten sie diese wissen lassen, dass sie durch die Bibliothek ihre Sprachkenntnisse verbessern können. Als praktische Massnahme hierzu schlägt USCIS Kooperationen und Partnerschaften mit Organisationen vor, die viel mit ImmigrantInnen bzw. Englischlernenden zu tun haben (USCIS o.J, S. 1). Diese Organisationen können Englischlernenden Mitgliedern oder NutzerInnen Hinweise auf Bibliotheksangebote geben. Zudem können sie BibliothekarInnen zu ihren Veranstaltungen einladen und sie die Sprachlernangebote der Bibliothek präsentieren lassen (ebd., S. 1). Die ALA weist darauf hin, dass Partnerschaften auch Beziehungen zu ehrenamtlichen Lehrern umfassen könnten, welche dann die englische Sprache unterrichten und kommunizieren (America Library Association o.J, S. 2 a). Auch Sprachschulen könnten nach Kooperationen gefragt werden. Durch sie könnten die Bibliotheken SprachlehrerInnen zur Verfügung gestellt bekommen (ebd., S. 2). Manchmal ist es den Bibliotheken nicht möglich, diese Art einer Partnerschaft zu einem bezahlbaren Preis aufzubauen. Deshalb empfiehlt Cruz (2014), dass Bibliotheken auch mit Universitäten kooperieren sollten. Durch diese könnten SprachstudentInnen, die später SprachlehrerInnen werden möchten, für eine Zusammenarbeit mit den Sprachlernenden der Bibliothek akquiriert werden. So können diese gleichzeitig Berufserfahrung für das Unterrichten sammeln (Cruz 2014).

3.1.2 Physischer Bestand an Sprachlehrmitteln

Die Bibliotheken sollten ihren Sprachlernenden einen Bestand an Sprachlehrmitteln zur Verfügung stellen (USCIS o.J, S. 2). Diese Bestände sollten beispielsweise Bücher, Audiobücher und Videos enthalten (Cruz 2014). Der USCIS zufolge sollten diese Bestände sämtliche Bereiche wie z.B. englischsprachige Unterrichtsmaterialien, Materialien für Lehrressourcen, Wörterbücher in mehreren Sprachen sowie Musik- und Videoressourcen abdecken (USCIS o.J, S. 3). Die Auswahl der Medien sollte auf Basis des breiten Spektrums der englischen Sprachkenntnisse der (potenziellen) Benutzenden geschehen. Wenn dieses Spektrum einer Bibliothek nicht bekannt ist, kann sie Anbieter für Englisch als Zweitsprache um Hilfe fragen (ebd., S. 3). Der Bestand sollte zudem zweisprachige Medien enthalten, welche in Englisch und der Muttersprache der Benutzenden verfasst sind. Bei der Auswahl dieser Medien spielt natürlich die Anzahl

der SprecherInnen einer bestimmten Sprache unter den Benutzenden eine entscheidende Rolle (ebd., S. 3).

3.1.3 Online-Bestand an Sprachlehrmitteln

Als weitere mögliche Massnahme um Englischlernende zu unterstützen, schlägt die ALA das Zurverfügungstellen von Computern und I-Pads vor (American Library Association o.J, S. 11, 17 b). Diese können für die Nutzung von Online-Ressourcen wie Onlinekursen und das Herunterladen von Apps, die beim Sprachlernen helfen, verwendet werden (ebd., S. 17 b). Die Bibliotheken könnten ebenfalls Zugänge bzw. Lizenzen zu einigen Softwares, über welche die Sprache gelernt werden kann, gewährleisten (American Library Association o.J, S. 17). Klassische Beispiele für solche Softwares sind Mango und Rosetta Stone (Cruz 2014). Cruz gibt jedoch zu bedenken, dass nicht jede Bibliothek finanziell in der Lage ist, diese Unterstützung zu ermöglichen. Deshalb empfiehlt sie, dass die Bibliotheken Ihre BenutzerInnen alternativ auf kostenlose Software bzw. Webseiten, wie z.B. BBC Languages, verweisen (Cruz 2014). Ein weiteres kostenloses Tool, auf welches Bibliotheken verweisen könnten, ist Duolingo. Auch Duolingo bietet die Möglichkeit, zahlreiche Sprachen zu lernen (Montefalcone 2015).

3.1.4 Veranstaltungen

Sprachlernanlässe gehören nach USCIS (o.J, S. 3) ebenfalls zu den Methoden, mit denen die Bibliotheken die Sprachlernenden unterstützen können. Im Weiteren werden einige Beispiele von Veranstaltungen und Programmen, die in amerikanischen öffentlichen Bibliotheken organisiert werden, beschrieben.

Crossroads Café: Dies ist ein Tag der offenen Tür für alle, die Englisch sprechen lernen. Der Anlass ist zur Übung der Konversationsfähigkeit gedacht. Die Rolle der Bibliothek besteht unter anderem darin, Platz und ModeratorInnen zu organisieren (American Library Association o.J, S. 5 a).

Writing in the Workplace: Dies ist ein Schreibkurs für Englischlernende (American Library Association o.J, S. 9 b).

Plainsboro America Language Social Club: Der PALS ist ein Club, in dem sich die Englischlernenden mit Englischsprechenden treffen können, um Englisch zu praktizieren (American Library Association o.J, S. 9 b).

TalkTime: Diese Aktivität richtet sich an Englischlernende, welche ihre Konversationsfähigkeit verbessern möchten. Dabei wird jedes Mal ein bestimmtes

Thema von GesprächsleiterInnen angeschnitten. Darüber erzählen die Teilnehmenden von ihren eigenen Erfahrungen und lauschen den Erfahrungen der anderen Teilnehmenden. Auf diese Art und Weise können sie sprechen üben und voneinander lernen (ebd., S. 11 b).

Historias Para Toda: Diese Veranstaltung findet zweimal monatlich statt. Darin werden mehrsprachige literarische Werke gelesen und diskutiert. Dabei haben die Lernenden die Möglichkeit, ihre Lesefähigkeit sowie ihre Aussprache zu verbessern (ebd., S. 10 b).

4 Methodische Vorgehensweise

Im Rahmen dieser empirischen Studie wurden sowohl qualitative als auch quantitative Methoden angewandt. Die gewählten methodischen Ansätze umfassten die Durchführung von Interviews mit BibliothekarInnen, eine Umfrage unter den NutzerInnen und teilstrukturierte Beobachtungen durch den Autor. Aufgrund eines Mangels an Literatur und somit Vorkenntnissen zum Themenbereich wurde zuerst das Interview mit BibliothekarInnen bzw. für die Abteilung verantwortlichen Personen im Sinne einer explorativen Analyse im Mai 2019 durchgeführt. Auf Basis der erteilten Auskünfte wurden dann richtungsweisende Entscheidungen für die im Anschluss, d.h. im Juni bis Juli 2019, durchgeführten Beobachtungen und die Umfrage getroffen.

Die Erhebungen sollten in Zusammenarbeit mit vier öffentlichen Bibliotheken erfolgen. Für die Erhebungen war eine Kooperation mit öffentlichen Bibliotheken in Zürich, Winterthur, St. Gallen und Schaffhausen angedacht. Die Auswahl stützte sich auf folgende Einschlusskriterien:

- Hohe Nutzerzahlen, da die Bibliotheken in Städten verortet sind und somit das bibliothekarische Angebot für grosse und sehr diverse Bevölkerungsteile darstellen. Drei der gewählten Städte befinden sich unter den grössten zehn Städten der Schweiz hinsichtlich Bevölkerungsanzahl (Bundesamt für Statistik 2018).
- Aufgrund der Grösse und Situation dieser Bibliotheken ist die Zielgruppe, Deutsch lernende fremdsprachige Personen, unter den NutzerInnen in ausreichender Zahl vertreten.
- Aus Gründen der Repräsentativität sowie der Studienkapazitäten wird das Forschungsgebiet auf den deutschsprachigen Raum beschränkt, dem alle diese vier Bibliotheken zugeordnet werden können.

Die Pestalozzi Bibliothek Altstadt in Zürich, die Stadtbibliothek Winterthur, die Bibliothek Hauptpost in St. Gallen sowie die Bibliothek Agnesenschütte in Schaffhausen wurden daher angefragt und erklärten sich zur Teilnahme bereit. Zur besseren Lesbarkeit werden die Bibliotheken im Rahmen dieser Arbeit mit Namen der jeweiligen Ortschaft bezeichnet.

Die einzige Entschädigung für die Teilnahme bestand im zur Verfügung stellen eines Ergebnisberichts bzw. der finalen Arbeit. Alle teilnehmenden Bibliotheken erklärten sich bereit, InterviewpartnerInnen zur Verfügung zu stellen sowie eine teilstrukturierte Beobachtung des Forschers vor Ort zuzulassen. Ebenfalls wurde dem Forschenden erlaubt, in der Bibliothek TeilnehmerInnen für die geplante Umfrage zu gewinnen. Das

zusätzliche Auslegen von Werbematerial war nur in einzelnen Bibliotheken möglich. Im Folgenden werden nun die verschiedenen methodischen Ansätze genauer beschrieben.

4.1 Interviews

In einem ersten Schritt wurden Interviews als explorative Methode verwendet, um anhand der gewonnenen Erkenntnisse wesentliche Aspekte zu Zielgruppe und Inhalt der späteren Studienbestandteile zu definieren. An den Interviews nahmen Personen teil, die für die Sprachlern-Abteilung in den jeweiligen Bibliotheken zuständig sind. Die Auswahl der AnsprechpartnerInnen erfolgte durch die Bibliothek. In drei Fällen war dies eine Person mit direkter eigener Zuständigkeit für bzw. Aufsicht über die Abteilung, im Falle der Stadtbibliothek Winterthur stand mit dem Leiter der Bibliotheken Winterthur eine indirekt verantwortliche Person für das Interview zur Verfügung. Die Interviews sollten dazu dienen, dem Autor ein erstes Gesamtbild über die Nutzung der Abteilung zu verschaffen. Dieses spiegelt die Perspektive der Bibliothek wider.

Es handelte sich bei diesen Interviews nach der Definition von (Hug & Poscheschnik 2015, S. 103). um fokussierte Interviews. Durchgeführt wurde eine offene, teilstrukturierte Befragung. Die Erhebung reflektiert eine subjektive Sichtweise von Personen, die einen Bezug zum Thema haben. (Wotha & Dembowski 2017, S. 1). Die Interviews wurden face-to-face in drei Teilen, bestehend aus einer Einleitung, einer Befragung und einem Abschluss, durchgeführt. Nach der Bestätigung des Einverständnisses durch die InterviewpartnerInnen wurden die Gespräche mittels Audiogeräten aufgezeichnet, was die weitere Verarbeitung vereinfacht hat.

Zur Auswertung der Interviews wurde die von Kuckartz (2016) empfohlene, ursprünglich von Lamnek (2005, S. 402-407) entwickelte Methode angewandt. Diese besteht aus vier Phasen: der Transkription, einer Einzelanalyse, einer generalisierenden Analyse und einer Kontrollphase (Kuckartz 2016, S. 23). Im Rahmen dieser Arbeit wurde auf die Durchführung einer Transkription verzichtet. Die Einzelanalyse fokussierte auf jeden einzelnen Fall, d.h. im Rahmen dieser Studie ein einzelnes Interview, und beinhaltet eine Beschreibung dessen (ebd., S. 23). In der im Anschluss durchgeführten generalisierenden Analyse wurden die Gemeinsamkeiten, Grundtendenzen und Unterschiede der verschiedenen Interviews beschrieben (ebd., S. 24). Im letzten Schritt, der Kontrollphase, wurde überprüft, ob die generalisierende Analyse das Ursprungsmaterial, d.h. die Aufnahme, widerspiegelt oder nicht. (Hauer 2016, S. 8).

4.2 Umfrage

In diesem Schritt und basierend auf den Erkenntnissen der Interviews wurde eine Umfrage durch einen Online-Fragebogen als eine quantitative Methode verwendet, um die Perspektive der NutzerInnen zu erheben. Diese Umfrage ermöglichte dem Autor, viele NutzerInnen gleichzeitig zu erreichen und ihre Meinung zur Abteilung einzuholen sowie ihr Verhalten, ihre Motivation oder Hindernisse zur Nutzung der Abteilung zu erfassen.

Der Online-Fragebogen der Umfrage war in drei Teile gegliedert. Der erste Teil bestand aus einer Einleitung inkl. Begrüssung, in welcher der Zweck der Studie beschrieben wurde, gefolgt von soziodemografischen Fragen wie Bildungsgrad und Muttersprache. Im Hauptteil wurden z.B. die Beziehung zur Bibliothek und Abteilungsnutzung abgefragt. Zu guter Letzt folgte ein Abschlussteil, in welchem die Teilnehmenden ihre offenen Fragen und allfällige Kommentare anbringen konnten. Die Interviewfragen können dem Anhang «Leitfaden zum Fragebogen» entnommen werden.

Für die Umfrage galten folgende Einschlusskriterien:

- Personen, die Deutsch als Fremdsprache lernen.
- Personen, die die Sprachlern-Abteilung in der untersuchten Bibliothek benutzen.

Die zu erreichende Zielgruppe wurde erst nach der Auswertung der Interviews (vgl. Kapitel 5.1.5) festgelegt. Die Auswertung hat gezeigt, dass Personen, die Deutsch als Fremdsprache lernen, einen grossen Teil der BenutzerInnen der Abteilung ausmachen. Daher wurde die Umfrage auf diese Benutzergruppe begrenzt. Nicht-Nutzende der Sprachlern-Abteilung wurden von der Umfrage ebenfalls ausgeschlossen. Die Teilnehmenden wurden grösstenteils vor Ort in der Sprachlern-Abteilung der Bibliothek akquiriert; bei einzelnen Bibliotheken konnte zudem Werbematerial ausgelegt werden. Sowohl gemäss Eindruck des Autors als auch den Teilnahmezahlen zufolge haben jedoch ausschliesslich die durch direkten Kontakt angesprochenen Personen den Fragebogen abgeschlossen. Aufgrund der Tatsache, dass die Zielgruppe keine fliessenden Deutschkenntnisse besitzt, war der Autor beim Ausfüllen des Fragebogens anwesend und hat in unterschiedlich hohem Ausmass unterstützt, damit die Fragen korrekt verstanden wurden.

An der Umfrage nahmen 29 Personen teil. Fünf davon brachen den Fragebogen vorzeitig ab. Es zeigte sich kein bestimmtes Muster, an welchem Punkt abgebrochen wurde. Eine Person wurde von der Auswertung ausgeschlossen, da diese die Abteilung für Französischlernen benutzt und somit die Einschlusskriterien nicht erfüllte. Für die

Auswertung konnten daher die Fragebogen von insgesamt 23 Personen genutzt werden. Von jeder der teilnehmenden Bibliotheken haben fünf bis sechs BenutzerInnen an der Umfrage teilgenommen.

Sowohl die offenen als auch die geschlossenen Fragen wurden mit Blick auf die Häufigkeit von Nennungen analysiert und ausgewertet. Die Auswertung der geschlossenen Fragen wurde mittels Excel und SPSS durchgeführt. Mit Excel wurde pro Frage die Häufigkeit der Auswahl jeder Option berechnet sowie die entsprechenden Diagramme erstellt. Das Statistikprogramm SPSS wurde lediglich verwendet, um mögliche Korrelationen zwischen Variablen zu identifizieren. Die Antworten auf geschlossene Fragen wurden in unterschiedlichen Kategorien zusammengefasst. Die Antworten auf offene Fragen wurden gesammelt und ebenfalls je nach Gemeinsamkeiten und Zusammenhängen kategorisiert.

4.3 Beobachtung

Im Rahmen einer Beobachtung analysierte der Autor das Verhalten der BesucherInnen, um so anhand von vordefinierten Kriterien eigene, von den persönlichen Wahrnehmungen des Bibliothekspersonals und der NutzerInnen losgelöste Erkenntnisse zu gewinnen. Nebst dieser ergänzenden Funktion dient die Beobachtung auch als Kontrollmethode für die Interviews und die Umfrage.

Durchgeführt wurde eine teilstrukturierte Beobachtung, die vom Forscher selbst verdeckt vorgenommen wird (Skibar 2017, S. 1). Die beobachteten Personen wussten also nicht, dass sie beobachtet wurden. Die Beobachtung geschah überdies passiv, der Forscher verhielt sich daher distanziert und hat ausschliesslich protokolliert (ebd., S. 2). Es gab keinerlei persönliche Kontaktaufnahme oder Eingriffe in die Situation.

Die Beobachtung sollte in jeder der teilnehmenden Bibliotheken zweimal, einmal unter der Woche und einmal am Wochenende, durchgeführt werden und je 1.5 Stunden dauern. Nur in St. Gallen wurde dies genau wie geplant durchgeführt, in den anderen Bibliotheken erfolgte die Beobachtung aus unterschiedlichen Gründen jeweils dreimal. In Schaffhausen und Zürich, weil die Abteilung bei jeweils einem Besuch von fast keinem Besucher benutzt wurde, in Winterthur, weil der Forscher wegen der Öffnungszeiten der Bibliothek eine Beobachtung vor Ablauf der vordefinierten Zeit abbrechen musste.

Alle BesucherInnen der Abteilung wurden in die Beobachtung eingeschlossen, es erfolgte keine Unterscheidung von Deutsch- und Fremdsprachenlernenden. Darüber hinaus wurde nicht nur das Verhalten der BenutzerInnen beobachtet, sondern auch die Nutzung der Abteilung selbst; das heisst, beispielsweise ob die Abteilung von vielen

Personen besucht wurde oder nicht und ob dies mit externen Faktoren, z.B. dem Wetter, zusammenhing.

Für die Durchführung der Beobachtung entwickelte der Autor ein Codebuch für das Verhalten der BenutzerInnen und eine Tabelle zur Nutzerorientierung und codierte besagtes Verhalten für alle beobachteten Personen (vgl. Anhang: «Leitfaden zu der Beobachtung»).

Um herauszufinden, bei wie vielen Fällen jedes Verhalten vorgekommen ist und welchen Prozentsatz dies gemessen an allen Beobachtungen ausmachte, wurden die Häufigkeit der Codes im Protokoll sowie die Anzahl der beobachteten Personen ausgewertet. Danach wurden die Bedeutungen der Codes nach Gemeinsamkeiten kategorisiert. Die Kategorien wurden von den Forschungsfragen abgeleitet, und bezweckten insbesondere eine Analyse darüber, ob die Benutzenden mit dem Bestand zurechtkommen, auf welche Art und Weise sie die Abteilung benutzen sowie ob diese Nutzung von externen Faktoren beeinflusst wird.

5 Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Studienbestandteile dargelegt. Es erfolgt eine Unterteilung in die drei unterschiedlichen methodischen Bestandteile der Studie, d.h. Interviews, Nutzerbefragung und Beobachtung.

5.1 Interviews

Im Rahmen der Interviews wurden von den Bibliotheken ausgewählte, für die Abteilungen verantwortliche Personen nach der Sprachlern-Abteilung, ihrer Nutzung und ihren Hintergründen befragt.

Im Folgenden werden nach Kuckartz (2016, S. 23, zitiert nach Lamnek 2005, S. 402-407) im Rahmen einer Einzelanalyse die Kernpunkte der durchgeführten Interviews dargelegt sowie durch eine generalisierende Analyse die wesentlichen Gemeinsamkeiten und Unterschiede der verschiedenen Bibliotheken erläutert (Kuckartz 2016, S. 24). Die Kontrollphase nach Kuckartz wurde vom Autor mit positivem Ergebnis durchgeführt, wird jedoch schriftlich nicht vertieft wiedergegeben (ebd., S. 24).

5.1.1 Einzelanalyse Sprachlern-Abteilung Pestalozzi Bibliothek Altstadt, Zürich

Frau Bösch, die verantwortliche Interviewpartnerin in der Pestalozzi Bibliothek Altstadt in Zürich, ist Bibliothekarin und für drei Sachgebiete in der Bibliothek verantwortlich. Unter ihrer Verantwortung stehen auch der Einkauf von Büchern und das Bestandsmanagement (Bösch 2019, 01:16).

5.1.1.1 Gründung und Angebote

Der Medienbestand für Sprachlernen in der Altstadtbibliothek Zürich ist keine neue Sache. Die Abteilung war immer da und hatte Medien. Die Bibliothek realisierte aber im Jahr 2007, dass es eine grosse Nachfrage nach Medien für Deutsch als Fremdsprache gab. Deswegen entschloss sie sich, das Budget für diese Abteilung zu erhöhen und den Medienbestand zu erweitern. Dies weil die Bibliothek der Auffassung ist, dass eine ihrer Rollen darin liegt, Unterstützung zur Allgemeinbildung anzubieten und Brücken zwischen den unterschiedlichen Kulturen zu bauen. Des Weiteren sei dieses Thema wichtig für die Öffentlichkeitsarbeit (Bösch 2019, 02:18). Nebst der Erweiterung des Bestandes stellt die Bibliothek auf der gemäss Frau Bösch sehr intuitiven Webpage den BenutzerInnen die Möglichkeit zur Verfügung, auf einfache Weise den gesamten Bestand zu erkunden, ohne bereits gezielt nach einem bestimmten Hilfsmittel bzw. Buch suchen zu müssen.

Darüber hinaus bietet die Bibliothek den Sprachlernenden freie Plätze zum Lernen an, wobei aktuell zur Debatte steht, ob genug solche vorhanden sind. Die Erweiterung des Angebots an Lernplätzen ist auf jeden Fall beim nächsten Umbau vorgesehen (ebd., 04:08). Ein weiteres Angebot besteht in der Ausleihe von Laptops, welche unter anderem für Sprachlernzwecke verwendet werden können (ebd., 06:55). Zudem organisiert die Bibliothek Einführungsveranstaltungen für Flüchtlinge. Dabei werden sowohl die Bibliothek im Allgemeinen als auch die Sprachbestände im Besonderen vorgestellt. Damit soll vermittelt werden, was die Bibliothek ihnen anbieten kann. Die Teilnehmenden bekommen auch eine kostenlose Bibliothekskarte, damit sie jederzeit Medien ausleihen können. Momentan finden diese Einführungen in der Pestalozzi Bibliothek Oerlikon, einer anderen Zweigstelle, statt (Bösch 2019, 07:55). Die Bibliothek hat keine Kooperation mit Sprachschulen, sondern legt nur Flyer für Kurse von Sprachschulen neben dem Sprachbestand aus (ebd., 10:55). Sprachanlässe werden von dieser Bibliothek nicht organisiert. Es existiert eine Tafel zur Tandemvermittlung, doch die Tandempaare führen ihre Treffen selten in der Bibliothek durch. Dies wegen des Erfordernisses, in der Bibliothek still zu sein und aufgrund der geringen Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen (Bösch 2019, 05:00).

5.1.1.2 Nutzung

Nach Ansicht von Frau Bösch (2019, 09:20) leihen die BenutzerInnen in den meisten der Fälle Medien aus und lernen anschliessend irgendwo anders. Dies ist aber nicht die einzige Nutzungsform der Abteilung. Es ist auch nahezu immer jemand da, der vor Ort lernt. Dabei handelt es sich Frau Bösch zufolge in der Regel um AsylantInnen. Sprachkurse² werden ganz selten vor Ort verwendet. In der Regel werden diese ausgeliehen und zuhause oder woanders benutzt.

Die grösste Nachfrage besteht für deutsche Sprachlernangebote bzw. Medien; diese werden im Moment am häufigsten verwendet. Die Nutzung dieser Medien kann man insgesamt als konstant bezeichnen; während Prüfungszeiten von Deutschzertifikaten kommt es allerdings zu einem beobachtbaren Anstieg. Die Medien für andere Sprachen werden ebenfalls verwendet, wobei man dabei nicht sagen kann, dass die Nutzung für eine Sprache konstant ist. So wird zeitweise z.B. der Bestand zum Englischlernen am häufigsten genutzt und dann wieder ein anderer. So werde im Moment Italienisch nach Deutsch am häufigsten nachgefragt (Bösch 2019, 11:50). Frau Bösch schildert, dass die Abteilung nebst den Prüfungszeiten auch im Dezember immer sehr gut besucht werde.

² Der Begriff *Sprachkurse* bezieht sich in dieser Arbeit auf CD-ROMS mit Sprachlerninhalten.

Der Grund dafür ist nicht bekannt. Sie denkt aber nicht, dass dies etwas mit dem Wetter zu tun hat (ebd., 13:30).

Frau Bösch ist bezüglich der Nutzungssituation der Meinung, dass es bei der Sprachlern-Abteilung gut läuft, sogar besser als bei vielen anderen Abteilungen [*Anmerkung des Autors: vgl. Anhang: «Pestalozzi Nutzungsstatistik»*] (ebd., 19:20). Dies liegt ihrer Meinung nach daran, dass die Bibliothek über ein grosses Angebot verfügt und das Interesse der BenutzerInnen ebenfalls hoch sei. Damit dies so bleibt, werden immer wieder aktuellere bzw. neuere Bestände eingekauft. Hierfür stelle die Bibliothek für diese Abteilung ein einigermaßen grosses Budget zur Verfügung (ebd., 20:00).

5.1.1.3 Einflussfaktoren auf die Nutzung

Die interne Entscheidung der Bibliothek, für das Lernen vor Ort vergleichsweise wenig Raum zur Verfügung zu stellen – was sich in fehlenden Arbeitsplätzen und Tischen äussert – hat Frau Bösch zufolge, eine negative Auswirkung auf die Nutzung vor Ort. Dies «animiert die Leute dazu etwas mitzunehmen und nach Hause zu gehen» (Bösch 2019, 15:30). Die Bibliothek hat dieses Problem jedoch im Auge und möchte das beim geplanten Umbau im Jahr 2020 berücksichtigen (ebd., 07:45). Andererseits wirkt sich die Tatsache, dass AsylantInnen eine kostenlose Bibliothekskarte erhalten, positiv auf die Nutzung der Abteilung aus. Dies dürfte auch ein Grund sein, warum die Medien für das Erlernen der deutschen Sprache am meisten benutzt werden. Kürzlich wurde als eine Folge ihrer relativ geringen Nutzung entschieden, keine CDs mit Sprachkursen mehr zu kaufen (ebd., 15:50).

Auch externe politische Entscheidungen könnten eine Rolle bei der Nutzung der Sprachlern-Abteilung spielen. Z.B. hat Frau Bösch festgestellt, dass nach der Abstimmung über eine Initiative, welche AusländerInnen betraf, die Ausleihzahlen von Sprachmedien, vor allem jene der englischen Medien, gesunken sind (Bösch 2019, 17:00).

5.1.1.4 Nutzergruppen

Die Abteilung wurde aufgebaut, um alle Bevölkerungsgruppen zu bedienen. Eine ganz wichtige Gruppe von BenutzerInnen dieser Abteilung sind allerdings AusländerInnen, die Deutsch als Fremdsprache lernen. Das bedeutet aber nicht, dass die andere Gruppe, deutschsprechende Personen, die eine fremde Sprache lernen, die Abteilung weniger benutzen (Bösch 2019, 26:00). Eine Analyse der Bibliotheksdatenbank zeigt, dass der Bestand von Medien zum Deutschlernen (Bestandsumfang: 439 Medien), ca. 28% des gesamten Bestands für Sprachlernen entspricht (Bestandsumfang: 1541 Medien). Die Ausleihe von Deutschlehrmitteln (2'389 Ausleihen) für das letzte Jahr entspricht 27% der

gesamten ausgeliehenen Sprachlehrmaterialien (8'845 Ausleihen) [Anmerkung des Autors: vgl. Anhang: «Pestalozzi Nutzungsstatistik»].

Weitere bediente Gruppen sind SprachschülerInnen, vor allem vor den Prüfungszeiten. Auch pensionierte Personen zählen zu den Besuchern, weil sie Zeit zum Sprachenlernen haben und dieses das Gedächtnis aktiv hält (Bösch 2019, 27:00). Laut Frau Bösch nutzen ältere Personen die Abteilung tendenziell mehr als die Jungen. Jüngere NutzerInnen kämen gezielt auf Prüfungen, während die Besuche von Älteren konstant blieben (ebd., 26:55). Abbildung 1 zeigt einen Auszug der Bibliotheksdatenbank, welcher das Alter im Zusammenhang mit der Anzahl ausgeliehener Medien illustriert.

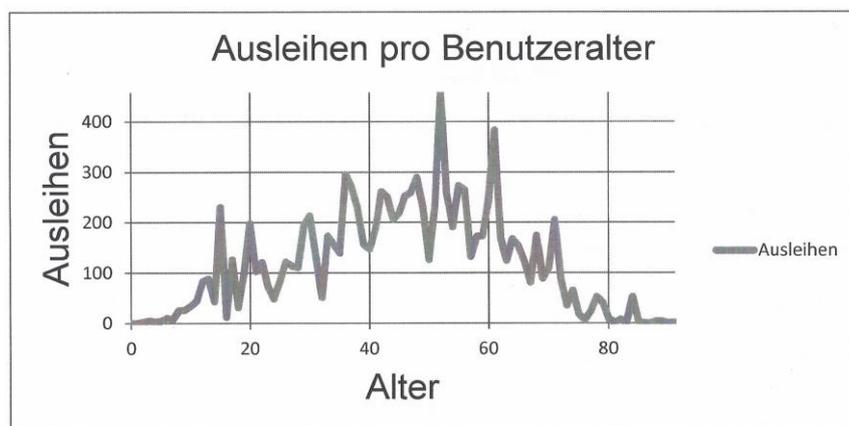


Abbildung 1: Ausleihen pro Benutzeralter - Pestalozzi Altstadt Zürich von Mai 2018 bis Mai 2019.

(vgl. Anhang: «Pestalozzi Nutzungsstatistik»)

Als Antwort auf die Frage, ob die BenutzerInnen das Vorhandensein dieser Abteilung schätzen, meint Frau Bösch, dass diejenigen, die in die Bibliothek kommen, zufrieden damit seien – sonst kämen sie nicht. Sie denkt auch, dass die BenutzerInnen die Abteilung vor allem deshalb gut finden, weil sie Medien kostenlos oder für eine geringe Gebühr ausleihen bzw. zum Benutzen bekommen können. Diese Medien sind in der Regel nicht gerade günstig zu kaufen. Darüber hinaus können die BenutzerInnen in der Abteilung einen Überblick über die verschiedenen Sprachlernangebote erhalten, in einem grösseren Ausmass als es beispielsweise in einer Buchhandlung ersichtlich wäre (Bösch 2019, 30:20).

5.1.2 Einzelanalyse Sprachlern-Abteilung Bibliothek Hauptpost, St. Gallen

Das Interview zur Sprachlern-Abteilung der Bibliothek Hauptpost St. Gallen wurde mit Frau Meier und Frau Egger durchgeführt. Frau Meier betreut den Bestand der Sprachlehrmittel aller Sprachen. Aktuell trägt sie die Projektverantwortung dafür, die Abteilung durch eine neue Gestaltung bzw. neue Ausstellung der Medien des Bestandes

übersichtlicher zu machen. Frau Egger ist für die Betreuung der Sprachkurse aller Sprachen verantwortlich (Meier und Egger 2019, 00:30).

5.1.2.1 Gründung und Angebote

Die Stadtbibliothek³ wollte immer eine Bibliothek für alle sein und deshalb wurde seit sehr langer Zeit ein Bestand für Sprachlehrmittel bzw. Sprachkurse aufgebaut. Insbesondere wurden mehr Wörterbücher und andere Sprachlehrmittel erworben, als vor fünfzehn Jahren die Interkulturelle Bibliothek ein Schwerpunkt der Stadtbibliothek geworden ist (Meier und Egger 2019, 02:00).

Mit ihrer Sprachlern-Abteilung bietet die Bibliothek den Sprachlernenden neben dem Bestand, der aus Lehrbüchern für Wortschatz, Grammatik und Übungen für Prüfungen besteht (ebd., 04:30), noch weitere Möglichkeiten an. So existiert beispielsweise eine Aktivität namens *Eine Runde Deutsch*, die wöchentlich stattfindet. Zielgruppe dieser Aktivität sind Personen, die Deutsch als Fremdsprache lernen. In dieser Runde wird nur Deutsch gesprochen. Die Bibliothek organisiert und koordiniert die Durchführung dieser Aktivität, welche aber von freiwilligen Personen moderiert wird (Meier und Egger 2019, 05:40). Für die Deutschlernenden liegen auch Flyer bereit, die über Sprachschulen, Sprachkurse, Online-Kurse und auch über Online-Wörterbücher informieren (ebd., 06:15). Die Bibliothek organisiert ausserdem Führungen für ImmigrantInnen in Kooperation mit Organisationen, die mit und für ImmigrantInnen arbeiten. Durch solche Führungen zeigt die Bibliothek den potenziellen BenutzerInnen, was ihnen die Bibliothek, insbesondere durch ihre Sprachlern-Abteilung, anbieten kann (Meier und Egger 2019, 06:15). ImmigrantInnen, welche so eine Führung besuchen, erhalten im Rahmen dieser ein kostenloses Abonnement im Umfang von drei Monaten bis zu einem Jahr (ebd., 09:10). Die Sprachlernenden, vor allem für Deutsch, können BibliothekarInnen auch nach sprachlicher Hilfe oder speziell nach Schreibkorrekturen, die oft wegen Prüfungsvorbereitungen vorkommen, fragen (ebd., 16:55). Im Moment arbeitet die Bibliothek zusammen mit einer Fachhochschule an einem Projekt mit dem Namen *Schreibstube*. Über dieses Projekt wird eine Schreibhilfe für Personen, die Deutsch lernen sowie auch für Personen, die Deutsch können und Schwierigkeiten mit Lesen oder Schreiben haben, angeboten (ebd., 03:20). Für Tandem-Aktivitäten organisieren die Tandem-Partner sich selbständig, da im Moment keine Plattform für Tandem in der Bibliothek angeboten wird (Meier und Egger 2019, 03:20).

³ «Seit März 2015 sind in der Bibliothek Hauptpost die Angebote der Stadtbibliothek (ehemals Freihandbibliothek) und der Kantonsbibliothek an einem Standort vereint.» (Stadt St. Gallen 2019)

5.1.2.2 Nutzung

Frau Meier und Frau Egger (2019, 08:26) sind der Meinung, dass die meisten der NutzerInnen Medien ausleihen und woanders lernen. Diese Beobachtung betrifft vor allem die Sprachkurse und eher die Personen, die keine Deutschlehrmittel benutzen. Bei den Deutschlernenden BenutzerInnen hingegen kommt es öfter vor, dass sie in der Bibliothek lernen (ebd., 08:26). Die Tendenz zeigt, dass die Deutschlernenden Personen vermehrt vor Ort lernen, während die bereits Deutsch sprechenden Personen die Medien eher ausleihen (ebd., 08:26).

Die Aktivität *Eine Runde Deutsch* findet, wie bereits erwähnt, wöchentlich statt und wird, laut Frau Meier und Frau Egger, immer gut besucht (ebd., 05:40). Die Nutzung von Sprachkursen kommt auch vor, wobei diese in der letzten Zeit mit Ferienzeiten verbunden ist (ebd., 07:5).

Die Sprachlern-Abteilung bietet Lehrmittel zum Erwerb vieler Sprachen an. Unter diesen werden vor allem Englisch und Deutsch sehr gut benutzt (Meier und Egger 2019, 10:30). Wenn man die Ausleihzahlen betrachtet, merkt man laut Frau Meier und Frau Egger, dass Deutschlehrmittel am meisten ausgeliehen werden. Dies bedeutet aber nicht, dass die Lehrmittel anderer Sprachen wenig ausgeliehen werden – die Anzahl der Ausleihe aller anderen Sprachen ist höher als die Anzahl der ausgeliehenen Deutschlehrmittel (ebd., 11:45). Auch Englisch-Lehrmittel werden gut benutzt, vor allem während Prüfungszeiten wie z.B. bei Cambridge-Prüfungen (Meier und Egger 2019, 11:00).

Die Abteilung wird nach Ansicht von Frau Meier und Frau Egger (2019, 12:45) in bestimmten Zeiten im Jahr wie Ferienzeiten, Prüfungszeiten oder bei Zertifikatsprüfungen mehr benutzt als normal. Während Abschlussprüfungen wie z.B. der Matura werden mehr Wörterbücher für z.B. Deutsch, Italienisch, Französisch und Englisch ausgeliehen (ebd., 13:20).

Nach Frau Meier und Frau Egger (2019, 24:00) wird die Abteilung, beurteilt anhand der Ausleihzahlen generell gut genutzt. Ausgeschlossen von dieser Aussage sind aber die Wörterbücher, welche selten ausgeliehen und mehr für das Lernen vor Ort verwendet werden. Dies betrifft jedoch nicht kleine Wörterbücher, diese werden gut ausgeliehen – besonders in Ferienzeiten (ebd., 24:30).

Dass die Abteilung gut benutzt wird, hat mehrere Gründe. Darunter zählt beispielsweise die Kooperation mit interkulturellen Organisationen sowie die Einführungsveranstaltungen, die die Bibliothek für ImmigrantInnen organisiert (Meier und Egger 2019, 26:00). Damit die Nutzung der Abteilung so gut bleibt, trifft die Bibliothek einige Massnahmen wie z.B. viel Werbung sowie eine nutzerfreundliche Darstellung von

Sprachlehrmitteln, sodass die Benutzer die ganze Vorderseite des Mediums sehen und nicht nur Ziffern (ebd., 26:30). Darüber hinaus versucht die Bibliothek noch weiter mit verschiedenen Organisationen wie Fachhochschulen und Integrations-Organisationen zu kooperieren und zusammenzuarbeiten (Meier und Egger 2019, 27:15).

5.1.2.3 Einflussfaktoren auf die Nutzung

Die Nutzung der Sprachlern-Abteilung wird von der allgemeinen Situation der Bibliothek und strategischen Entscheidungen beeinflusst. Man merkt zum Beispiel, dass nicht genügend Arbeitsplätze zur Verfügung stehen, was eine Auswirkung auf die Art der Nutzung hat (Meier und Egger 2019, 18:50). Es fehlen auch Räume für Sprachlern-Zwecke, so wie ein Sprachlabor⁴. Frau Meier und Frau Egger gehen davon aus, dass die Nutzung der Abteilung im Allgemeinen und die Nutzungsart Lernen vor Ort im Speziellen wesentlich zunehmen würde, wenn die Bibliothek über solche Räume bzw. mehr Arbeitsplätze verfügen würde (ebd., 19:30). Diskussionen, bzw. das Üben von Sprachen in Gruppen, werden selten in der Bibliothek organisiert, ebenfalls wegen einem Mangel an Arbeitsplätzen und Räumen (ebd., 20:05).

Die Computer in der Bibliothek verfügen nicht über Laufwerke für CD-ROMS. Das bedeutet, dass die Benutzer die Sprachkurse in der Bibliothek nicht verwenden können und deswegen ausleihen und zuhause lernen müssen (ebd., 10:10). Frau Meier und Frau Egger sind aber der Meinung, dass die BenutzerInnen die Sprachkurse ohnehin lieber ausleihen, weil sie zuhause die Aussprache auch laut üben können (Meier und Egger 2019, 18:00).

Die Politik des Kantons und die der gesamten Schweiz beeinflusst auch die Nutzung der Sprachlern-Abteilung. Wenn der Kanton beispielsweise mehr Geflüchtete aufnimmt, dann kommen infolge solcher Entscheidungen auch mehr BenutzerInnen in die Bibliothek, die Deutsch lernen möchten (Meier und Egger 2019, 22:05)

5.1.2.4 Nutzergruppen

Die Abteilung wurde aufgebaut, um alle zu bedienen, welche eine Fremdsprache lernen möchten. Dies sind entweder Personen, die Deutsch lernen oder solche, die Deutsch können und eine andere Sprache lernen möchten (Meier und Egger 2019, 31:30). Im Moment wird die Abteilung von den beiden Benutzergruppen gut benutzt. Sie wird aber von Personen, die Deutsch als Fremdsprache lernen, tendenziell mehr benutzt (ebd.,

⁴ «mit audiovisuellen Unterrichtsmitteln oder auch nur mit Tonbandgeräten und Kopfhörern für jeden Arbeitsplatz ausgestattete Einrichtung, in der Fremdsprachen nach besonderen Programmen geübt und gelernt werden» (Duden 2019).

32:31). Dies liegt unter anderem daran, dass die Bibliothek für sie ein Treffpunkt ist und einen Ort darstellt, an dem sie immer willkommen sind. Ausserdem geben sie sich Mühe Deutsch zu lernen, weil es für sie eine Integrationsförderung bedeutet. Deswegen benutzen sie die Abteilung eher mehr (ebd., 34:45). Noch ein weiterer Grund liegt darin, dass viele Organisationen wie Kirchen und andere, die viel mit AsylantInnen zu tun haben, ihre Mitglieder in die Bibliothek führen und ihnen Hinweise geben, dass sie durch die Bibliothek ihre Deutschkenntnisse verbessern können (Meier und Egger 2019, 35:45).

Insgesamt kann man nicht sagen, dass die andere Benutzergruppe die Abteilung wenig benutzt – man merkt nur oftmals überhaupt nicht, dass sie da waren. Dies, weil sie normalerweise zielgerichteter sind. Das bedeutet, sie gehen in die Bibliothek, leihen selbstständig ein Medium aus und verlassen die Bibliothek wieder, ohne dass die BibliothekarInnen etwas davon mitbekommen (ebd., 30:35).

Meier und Egger (2019, 37:10) sind der Meinung, dass das Alter mit der Nutzung der Abteilung zusammenhängt. Die meisten der BenutzerInnen, die Deutsch als Fremdsprache lernen, sind unter dreissig Jahre alt. Dies ist aber nicht der Fall bei den deutsch sprechenden Personen, die eine Fremdsprache lernen. Unter ihnen sind die meisten der BesucherInnen eher älter, zwischen fünfunddreissig und sechzig. Pensionierte Personen benutzen die Abteilung ebenfalls, sind aber selten. All diese Benutzer- und Altersgruppen sind laut Frau Meier und Frau Egger (2019, 38:50) zufrieden mit dem vorhandenen Bestand. Dabei wird das Kommen der BenutzerInnen in die Bibliothek sowie die Nutzung des Bestandes bzw. der Abteilung als ein Zeichen dieser Zufriedenheit gedeutet. Darüber hinaus ist die Nutzung der Abteilung günstiger als die anderen Optionen zum Sprachlernen – dies ist ein weiterer Grund, das Vorhandensein der Abteilung zu schätzen (ebd., 40:30).

5.1.3 Einzelanalyse Sprachlern-Abteilung Stadtbibliothek Winterthur

Als Interviewpartner der Stadtbibliothek Winterthur stand Herr Herrmann Romer zur Verfügung. Herr Romer ist der Leiter der Winterthurer Bibliotheken. In dieser Funktion leitet er das öffentliche Bibliothekssystem der Stadt Winterthur. Herr Romer hat mit anderen die Integrationsbibliothek, deren Fokus darauf liegt, ImmigrantInnen Deutsch als Fremdsprache zu lehren, aufgebaut (Romer 2019, 07:30).

«Wir haben keine Abteilung, sondern wir haben eine strategische Position, die sich vor allem auf Deutschlernen konzentriert» - mit diesem Satz illustriert Herr Romer (2019, 06:07) die Haltung der Stadtbibliothek Winterthur zum Begriff *Sprachlern-Abteilung*.

5.1.3.1 Gründung und Angebote

Die Stadtbibliothek Winterthur hat sich vor ca. 20 Jahren dazu entschlossen, eine Sprachlern-Abteilung mit dem Fokus auf Deutschlernen im Rahmen einer Zusammenarbeit mit dem Verein Interkulturelles Forum Winterthur zu gründen. Hinter dieser Entscheidung stehen mehrere Gründe. So wurde festgestellt, dass ca. 25 % der Bevölkerung von Winterthur aus unterschiedlichen kulturellen Hintergründen kommen. Zwischen diesen Kulturen und der schweizerischen Gesellschaft sollten soziale Brücken aufgebaut werden, und Sprache ist natürlich ein sehr wichtiges Instrument beim Aufbauen dieser. Daher hat die Bibliothek festgestellt, dass der Aufbau einer solchen Abteilung unabdingbar ist (Romer 2019, 09:30). Das bedeutet Herrn Romer zufolge aber nicht, dass die anderen 75% der Bevölkerung von Winterthur ignoriert werden, da die Bibliothek für alle offen steht und etwas für jeden anbietet. Für die deutschsprachigen Personen steht ein Bestand mit Sprachlehrmitteln für viele andere Sprachen zur Verfügung (ebd., 17:00). Im Zentrum der Aktivitäten dieser Abteilung steht aber ganz klar das Deutschlernen. Dies liegt unter anderem an einem politischen Aspekt. Damit die Stadt Winterthur vom Kanton Zürich subventioniert wird, muss sie nämlich bei der Integrationsförderung aktiv sein. Ein Mittel hierzu ist, dass die Bibliotheken, vor allem die grösste Bibliothek in Winterthur (Stadtbibliothek), aktiv an der Integrationsförderung arbeiten und noch stärker auf die Dienstleistung Deutschlernen fokussieren (ebd., 13:00). Diese Dienstleistungen werden nicht z.B. in Form von Deutschkursen angeboten, sondern durch die Bibliothek als sogenannten «Transferleister». Die Rolle als Transferleister spielt eine Bibliothek, indem sie den Deutschlernenden hilft, die zu lernenden Angebote, wie Sprechen, Wortschatz, Grammatik, etc. in den Alltag zu bringen (ebd., 14:20).

Um dieser Rolle gerecht zu werden, schildert Herr Romer (2019, 20:30), dass die Stadtbibliothek Winterthur neben dem Bestand von Sprachlehrmitteln für die deutsche Sprache noch mehrere weitere Aktivitäten organisiert. Nachfolgend werden drei dieser Aktivitäten vorgestellt.

Spielen und sprechen: Diese Aktivität findet immer über die Mittagszeit statt. Dabei treffen sich die SpielerInnen in der Bibliothek und spielen zusammen z.B. ein Brettspiel. Die SpielerInnen bzw. SchülerInnen entscheiden selbst, was für ein Spiel sie spielen werden. Während des Spielens entstehen Diskussionen über das Spiel sowie über alles Mögliche (Romer 2019, 20:30). Die Bibliothek betreut solche Spiele, indem sie den SpielerInnen einen freien Raum zur Verfügung stellt und ein(e) BibliothekarIn zur

Betreuung dabei ist. Der Betreuer oder die Betreuerin sorgt unter anderem dafür, dass im Raum nur Deutsch gesprochen wird. Diese Aktivität dauert 1.5 Stunden (ebd., 27:00).

Interkultureller Gesprächstreff: Dies ist ein Anlass, der monatlich stattfindet. Er ist vergleichbar mit Konversationskursen und wird von zwei Personen moderiert. Diese Personen sind von der Bibliothek organisiert. Es wird dabei ein offenes Thema angeschnitten und jeder Teilnehmende kann dazu etwas beitragen (Romer 2019, 21:15). Es besteht eine sehr hohe Nachfrage, dass dieser Gesprächstreff mehrere Male pro Monat stattfinden soll. Für die Bibliothek war dies aus unterschiedlichen Gründen nicht möglich, weshalb einige freiwillige Teilnehmer entschieden haben, dieselbe Aktivität separat und eigenständig zu organisieren (ebd., 22:22). Die Bibliothek stellt ihnen dafür jedoch Tische und Räume, in der Regel kostenlos, zur Verfügung (ebd., 26:10).

Tandem: Die Bibliothek bietet eine Tafel an, an welche die Interessierten ihre Kontaktdaten und die Sprachen pinnen, welche sie lernen möchten bzw. zu lehren anbieten können. Die Bibliothek betreut diese Aktivität durch das Zurverfügungstellen von freien Arbeitsplätzen und die Reservation von Räumen für Tandempaare (Romer 2019, 25:10).

Winterthur arbeitet auch mit Vereinen zusammen, um den Deutschlernenden mehr Dienstleistungen anzubieten. In Zusammenarbeit mit dem Ortsverein Töss wird beispielsweise Hilfe beim Schreiben und Übersetzen angeboten (ebd., 24:10; Romer, persönl. Mitteilung 2019). Kooperiert wird nicht nur mit Vereinen, sondern auch mit Sprachschulen, welche ihre Werbung, Flyer, etc. platzieren dürfen (Romer 2019, 33:50). In diesem Zusammenhang organisiert die Bibliothek ausserdem den sogenannten DaZ (Deutsch als Zweitsprache). DaZ ist ein Tag der deutschen Sprache (ebd., 30:00). Dieser Anlass ist als Vernetzungsanlass zu sehen, in dem die Kulturvermittler und Lehrpersonen Kontakte knüpfen (Romer 2019, 36:30; Romer, persönl. Mitteilung 2019).

5.1.3.2 Nutzung

Die Abteilung wird in unterschiedlichen Formen benutzt. Zum einen gibt es die Ausleihe. Dabei leihen die BenutzerInnen die Medien aus und nutzen sie zuhause oder irgendwo anders, aber nicht in der Bibliothek selbst. Zum anderen lernen viele vor Ort. Das bedeutet, dass sie die Medien von der Abteilung nehmen und in der Bibliothek mit diesen Medien lernen. Aktivitäten oder Anlässe sowie Hinweise und Beratung für Deutschlernen kommen ebenfalls vor. Man kann aber nicht sagen, welche Form häufiger genutzt wird (Romer 2019, 20:45). Es lässt sich auch nicht mit Zahlen herleiten, wie gut die Abteilung besucht wird, da die Bibliothek keine Statistik führt, wie hoch die Kapazität oder die Auslastung ist und wie viel davon erreicht ist. Grundsätzlich ist die Bibliothek mit der Form

der Nutzung der Abteilung zufrieden. Dies ist vor allem bei den vor Ort Lernenden der Fall, da die Arbeitsplätze in der Regel sehr gut belegt sind (wobei man nicht sagen kann, ob sie mit Deutschlernenden oder anderen belegt sind). Auch die Teilnahme an Aktivitäten ist zufriedenstellend (Romer 2019, 37:15). Über die Ausleihe kann keine Aussage getroffen werden, da die Bibliothek keine Performance in Zahlen beobachtet (ebd., 35:30, 1:04:20).

Die Abteilung ist nach Ansicht von Herrn Romer (2019, 1:07:00) sehr gut benutzt und erfüllt ihre Aufgabe bzw. Rolle zufriedenstellend für die BenutzerInnen, PolitikerInnen und die Bibliothek selbst. Damit die Nutzung der Abteilung weiter so gut läuft, trifft die Bibliothek mehrere Massnahmen. Sie beobachtet die Umwelt, vor allem die politische und soziale, und versucht, auf die Änderungen und die entstehenden Bedürfnisse der BenutzerInnen schnell zu reagieren. Sie versucht auch immer mit allen Gruppen sowie wichtigen Partnern vernetzt zu bleiben. Darüber hinaus werden die Mitarbeiter geschult und besuchen Kurse, damit sie an dem kulturellen Dialog wachsen können (ebd., 1:10:00).

Nach der Ansicht von Herrn Romer (2019, 41:40) gibt es keine bestimmten Zeiten im Jahr, in denen die Abteilung mehr oder weniger als normal benutzt wird.

5.1.3.3 Einflussfaktoren auf die Nutzung

Die Politik bzw. die Strategien der Bibliothek sowie die allgemeine Politik der Schweiz, des Kantons Zürich und der Stadt Winterthur spielen eine wesentliche Rolle für die Angebote sowie die Nutzung der Sprachlern-Abteilung. Die Bibliothek sieht sich als *House of Knowledge* und deswegen bietet sie nicht nur klassische Angebote an, wie Ausleihe und Arbeitsplätze, sondern auch viele Aktivitäten, die das Ziel haben, Wissen und Sprachkenntnisse zwischen den BesucherInnen auszutauschen. Dies hat logischerweise die Art der Nutzung beeinflusst (Romer 2019, 50:30). Die Entscheidung der Bibliothek, dass die BenutzerInnen für gewisse Leistungen wie die Nutzung des Sprachlabors, die Reservation von Tischen und Räumen etc. nichts bezahlen müssen, hat dazu geführt, dass mehr Sprachlernende in die Bibliothek kommen um die Nutzungsart Lernen vor Ort in Anspruch zu nehmen (ebd., 49:00).

Ebenfalls wirkt sich die externe Politik stark auf die Nutzung der Sprachlern-Abteilung aus. Die Entscheidung zur Aufnahme von Geflüchteten in den letzten Jahren hat dazu geführt, dass die Bibliothek von mehr Sprachlernenden besucht wird (Romer 2019, 1:00:00). Wie erwähnt, musste die Bibliothek dem Deutschlernen mehr Fokus einräumen und aktiv an der Integrationsförderung arbeiten, damit die Stadt Winterthur vom Kanton Zürich subventioniert wird. Diese Rahmenbedingung führt dazu, dass die Bibliothek sich

bei ihren Angeboten mehr auf eine bestimmte Gruppe, nämlich Deutschlernende, fokussiert, als auf die anderen Gruppen von Abteilungsbesuchern (Romer 2019, 40:30).

5.1.3.4 Nutzergruppen

Die Sprachlern-Abteilung und die Bestände zum Sprachenlernen sind für alle Sprachlernenden aufgebaut, der Fokus und die hauptsächlich bediente Gruppe sind aber Personen, die Deutsch lernen (Romer 2019, 1:17:55). Innerhalb dieser Gruppe wurde seitens der Bibliothek bisher nicht festgestellt, dass eine bestimmte Altersgruppe die Angebote der Abteilung mehr im Anspruch nähme als die anderen (ebd., 42:50).

Wie bereits erwähnt ist die Abteilung sehr gut benutzt. Trotzdem ist es nicht einfach bzw. realistisch herauszufinden, inwiefern das Vorhandensein der Abteilung für die Bibliotheksbesucher wichtig ist oder nicht. Die Bibliothek hat im Jahr 2017 eine repräsentative Bevölkerungsbefragung im Grossraum Winterthur durchgeführt. In deren Rahmen wurde gefragt, inwiefern die BenutzerInnen die Angebote der Bibliothek schätzen bzw. damit zufrieden sind (Romer, persönl. Mitteilung 2019). Die Analyse der Antworten fasst Herr Romer wie folgt zusammen: «alle, die wir befragen, wollen genau das und noch mehr davon, weshalb sie die Bibliothek nutzen, und alles andere finden sie unwichtig» (Romer 2019, 1:23:30). Die NutzerInnen der Abteilung seien mit dem Angebot somit sehr zufrieden. Die Befragung der an der Bevölkerungsumfrage teilnehmenden Nicht-NutzerInnen der Bibliothek deute dagegen darauf hin, dass deren Meinung eher nicht sachdienlich sei (ebd., 1:25:40).

5.1.4 Einzelanalyse Sprachlern-Abteilung Bibliothek Agnesenschütte, Schaffhausen

Herr Günthart war der Interviewpartner der Bibliothek Agnesenschütte in Schaffhausen. Herr Günthart ist verantwortlich für den Kauf und die Betreuung von Sprachlehrmitteln für Erwachsene (Günthart 2019, 01:20, 04:35).

5.1.4.1 Gründung und Angebote

Die Bibliothek Agnesenschütte hat Mitte der Achtzigerjahre entschieden, einen Bestand für Sprachlehrmittel aufzubauen (Günthart 2019, 06:10). Dadurch wollte die Stadt Schaffhausen via Stadtbibliothek einen möglichst einfachen Zugang zu diesen Medien gewährleisten (ebd., 05:50). Die Bibliothek nahm Sprachlehrmittel damit bereits sehr früh in ihren Bestand auf (ebd., 06:55).

Der Bestand von Sprachlernmedien enthält Lehrmittel für Grammatik, Wörterbücher, Sprachkurse, etc. (ebd., 07:40). Die Bibliothek bietet den Sprachlernenden bzw.

Deutschlernenden neben dem Bestand auch regelmässige Führungen für Organisationen an, die viel mit der Integration von AusländerInnen oder Geflüchteten zu tun haben. Die Bibliothek zeigt ihnen, was sie zum Deutschlernen anbieten kann (Günthart 2019, 09:50). Viele von diesen so eingeführten Personen gehen später regelmässig zur Bibliothek, um von den angebotenen Medien zu profitieren. Eine dieser Organisationen befindet sich in der Nähe der Bibliothek und dies spielt natürlich unter anderem eine Rolle, dass die von ihr betreuten Geflüchteten die Bibliothek regelmässig besuchen (ebd., 39:35). Als weiteren Teil des Angebotes finden die an einem Tandem interessierten BenutzerInnen eine Wand in der Bibliothek, auf die sie ihre Kontaktdaten pinnen können. Auf diese Weise können die Tandem-Partner einander finden, sie müssen sich aber selbst organisieren (Günthart 2019, 10:25). Die Bibliothek stellt solchen Tandem-Partnern sowie den anderen Abteilungsbesuchern Arbeitsplätze zur Verfügung, damit sie vor Ort lernen bzw. ihre Sprachkenntnisse verbessern können (ebd., 11:30).

5.1.4.2 Nutzung

Die Abteilung wird auf verschiedene Arten benutzt. Einige Benutzer leihen gerne Medien aus und gehen anschliessend irgendwo anders lernen (Günthart 2019, 15:15). Andere nehmen die Medien vom Bestand und lernen dann in der Bibliothek selbst. Diese Form der Nutzung kommt sehr oft vor, vor allem von den Personen, die Deutsch als Fremdsprache lernen. Man merkt auch, dass die Plätze in der Regel immer belegt sind (ebd., 11:30). Die Nutzungsart «Diskussionen in Gruppen» kommt auch vor. Wobei diese nicht von der Bibliothek selbst organisiert wird, sondern die BenutzerInnen oder auch Tandem-PartnerInnen sich in der Bibliothek treffen und eine Sprache zusammen lernen bzw. in einer bestimmten Sprache diskutieren. Dies geschieht natürlich in der Bibliothek und ist deshalb eine Form von vor-Ort-Lernen (ebd., 16:00). Es lässt sich nicht beurteilen, welche Form oder Nutzungsart mehr als die anderen vorkommt (Günthart 2019, 16:30).

In dem Bestand stehen Medien zu vielen Sprachen, von denen ist die Nachfrage nach Deutsch am grössten (Günthart 2019, 17:00). Nach Deutsch kommen die häufig gelernten Sprachen wie Englisch, Französisch und Spanisch (ebd., 16:30).

Die Nutzung der Abteilung sowie aller anderen Abteilungen der Bibliothek ist nicht im ganzen Jahr gleichmässig. So hält Herr Günthart fest, dass die Anzahl der BibliotheksbesucherInnen vom Wetter abhängig ist (Günthart 2019, 18:45). Bei warmem Wetter suchen weniger Personen die Bibliothek auf. Die Nutzung der Bibliothek ist auch von Prüfungszeiten, z.B. bei Semesterprüfungen, abhängig. Es ist festzustellen, dass während den Prüfungszeiten viele BenutzerInnen zum Lernen in die Bibliothek gehen

(ebd., 19:00). Diese Beobachtung betrifft die gesamte Nutzung der Bibliothek und Herr Günthart kann keine Aussage dazu treffen, ob das auch für die Nutzung der Sprachlern-Abteilung zutrifft (ebd., 19:30).

Herr Günthart (2019, 30:40) ist der Meinung, dass die Abteilung der Sprachlehrmittel gut benutzt wird. Die Nutzung ist relativ hoch im Vergleich zur Nutzung anderer Abteilungen der Bibliothek (ebd., 29:40). Dies liegt unter anderem daran, dass es viele ausländische BenutzerInnen gibt, die in Schaffhausen leben und Deutsch lernen möchten, aber auch viele, die Deutsch als Muttersprache haben und noch eine weitere Fremdsprache lernen möchten (ebd., 30:55). Die Bibliothek trifft Massnahmen, damit die Nutzung weiterhin so gut bleibt. Unter anderem versucht die Bibliothek das Angebot immer wieder zu vergrössern (ebd., 31:40) sowie die angebotenen Medien des Bestands regelmässig zu aktualisieren (ebd., 33:25). Die Bibliothek versucht darüber hinaus noch elektronische lizenzierte Sprachlehrmittel anzubieten, damit die BenutzerInnen auch aus der Ferne von den Sprachlernangeboten profitieren können. Künftig will die Bibliothek als Reaktion auf die Entwicklung in der technischen Umwelt auch vermehrt Sprachlerntools zur Verfügung stellen (Günthart 2019, 31:40).

5.1.4.3 Einflussfaktoren auf die Nutzung

Die Bibliothek Agnesenschütte hat eine interne Politik bzw. strategische Massnahmen, die auf die Nutzung sowie die Art und Weise der Nutzung der Sprachlern-Abteilung Auswirkungen haben. Die Bibliothek bietet beispielsweise ihre Dienstleistungen kostenlos an, wodurch sich die Anzahl der BenutzerInnen bzw. der Sprachlernenden erhöht hat. So werden die BenutzerInnen mehr ermutigt, die Angebote der Bibliothek und der Sprachlern-Abteilung in Anspruch zu nehmen (Günthart 2019, 21:30). Andererseits hat die Bibliothek für diese Abteilung ein relativ geringes einsetzbares Budget. Dies führt dazu, dass nicht viele Medien gekauft werden können. Das wiederum kann dazu führen, dass weniger BenutzerInnen die Bibliothek besuchen als mit einem grösseren Bestand an Medien (ebd., 24:05, 28:25). Noch ein anderer Faktor spielt für die Nutzung der Abteilung eine Rolle: die Arbeitsplätze. In der Bibliothek stehen aktuell nicht genug zur Verfügung und das zwingt BenutzerInnen manchmal, die Medien auszuleihen und woanders, statt in der Bibliothek, zu lernen (ebd., 27:30).

Die externe Politik bzw. die allgemeine Politik haben auch wichtige Auswirkungen auf die Nutzung der Abteilung. Die Aufnahme von mehr Geflüchteten in Schaffhausen führt dazu, dass mehr Deutschlernende die Bibliothek besuchen. Dies beeinflusst die Menge der Ausleihen und die Anzahl der BenutzerInnen, die in der Bibliothek lernen (Günthart 2019, 21:30, 28:50).

5.1.4.4 Nutzergruppen

Die Abteilung der Sprachlehrmittel bedient alle BibliothekskundInnen, die Interesse am Sprachlernen haben. Die von der Bibliothek festgelegte Benutzergruppe sind Erwachsene mit Freizeitinteressen oder Weiterbildungsinteressen sowie auch erwachsene MigrantInnen (Günthart 2019, 36:45). Im Fokus stehen aber heutzutage die Deutschlernenden (ebd., 37:45), da im Moment Deutsch als Fremdsprache der Schwerpunkt der Abteilung ist (ebd., 14:55). Dies liegt daran, dass die Abteilung von den AusländerInnen, die Deutsch lernen, am meisten benutzt wird (ebd., 38:35). Die hohe Nutzung durch Deutschlernende hat ihre Gründe, wie z.B. die kostenlos angebotenen Dienstleistungen oder die Einführungen, welche die Bibliothek in Kooperation mit Organisationen, deren Arbeit sich auf ImmigrantInnen konzentriert, für AsylantInnen organisiert. Dies bringt viele Deutschlernende zur Bibliothek (ebd., 39:00). Herr Günthart nimmt an, dass die deutsch sprechenden Personen die Abteilung aus ökonomischen Gründen weniger benutzen. Weil sie sich oftmals in einer besseren finanziellen Lage befinden, können sie Sprachschulen besuchen und brauchen weniger Hilfe von der Bibliothek (Günthart 2019, 40:40).

Herrn Günthart (2019, 41:30) zufolge benutzen unter den deutsch lernenden Personen solche, die zwischen zwanzig und dreissig Jahre alt sind, die Abteilung am häufigsten. Die Personen, welche die Abteilung wegen des Lernens anderer Sprachen besuchen, sind in der Regel älter als vierzig Jahre. Pensionierte Personen sind auch ein geringer Teil der BenutzerInnen.

Danach gefragt, inwiefern die BenutzerInnen das Vorhandensein der Abteilung bzw. des Bestandes schätzen, meint Herr Günthart (2019, 43:40), dass die Personen, welche die Abteilung benutzen, zufrieden mit dem Bestand seien. Es lässt sich aber keine Aussage über diejenigen machen, welche die Abteilung nicht benutzen.

5.1.5 Generalisierende Analyse

Im Folgenden wird auf Basis der Interview-Ergebnisse eine generalisierende Analyse vorgenommen, welche Aufschluss über die Gemeinsamkeiten und Unterschiede im Rahmen der Nutzung der Sprachlern-Abteilung geben soll.

5.1.5.1 Gründung und Angebote

Ein erster Bestand an Sprachlehrmitteln wurde in allen untersuchten Bibliotheken aufgebaut, weil sie festgestellt haben, dass sie als öffentliche Bibliotheken für alle Bevölkerungsgruppen, inklusive Sprachlernende, Angebote bereithalten sollen. In Zürich

und Winterthur war ein weiteres Motiv zur Gründung der Bedarf nach dem Bau von Brücken zwischen unterschiedlichen Kulturen; insbesondere zwischen der schweizerischen Kultur und den unterschiedlichen Kulturen der ImmigrantInnen, die in Zürich und Winterthur leben.

Alle untersuchten Bibliotheken bieten den Sprachlernenden neben den Beständen zur Ausleihe auch Arbeitsplätze an, an denen sie in der Bibliothek, entweder mit Medien von der Bibliothek oder mit ihren eigenen Medien, lernen können. Die Bibliotheken, ausser St. Gallen, bieten ihren Sprachlernenden ausserdem ein Tandem-Forum bzw. eine Tandem-Tafel an. Durch diese können die Interessierten nach einem Gesprächspartner in jener Sprache, die sie gerade lernen, suchen. In allen Bibliotheken, ausser Winterthur, werden Einführungen für AsylantInnen organisiert. Diese sind in der Regel potenzielle Benutzer der Abteilung. Im Rahmen der durchgeführten Einführungen erhalten die Teilnehmenden ausserdem auch kostenlose Jahresabonnements für die Bibliotheken Zürich und St. Gallen; in Schaffhausen ist das Abonnement für alle BenutzerInnen grundsätzlich kostenlos.

Die Bibliotheken unterscheiden sich stark darin, ob und inwiefern Aktivitäten zur Verbesserung der Sprachkenntnisse organisiert werden. Die Bibliotheken Zürich und Schaffhausen verzichten bislang komplett auf solche, während die Bibliothek St. Gallen einen wöchentlichen Anlass namens «*Eine Runde Deutsch*» organisiert. Die Stadtbibliothek Winterthur führt dagegen gleich mehrere Aktivitäten wie «*Spielen und Sprechen*» (wöchentliche Durchführung), und «*Interkultureller Gesprächstreff*» (monatliche Durchführung), durch.

Gewisse Bibliotheken bieten auch Hand für Anlässe von Drittanbietern oder engagierten Privatpersonen, z.B. durch das Zurverfügungstellen von Räumen oder die Vermittlung von Teilnehmenden. So wird in Winterthur in Zusammenarbeit mit dem Ortsverein Töss beispielsweise eine Schreibhilfe in Deutsch angeboten. Seitens der Bibliothek St. Gallen ist in Kooperation mit der Fachhochschule St. Gallen ebenfalls eine Schreibhilfe – die Schreibstube – vorgesehen. Diese soll in Deutsch angeboten werden.

Alle befragten Bibliotheken ausser Schaffhausen erlauben Sprachschulen, ihre Flyer in der Bibliothek zu platzieren. Dadurch wird auf deren Angebote hingewiesen.

5.1.5.2 Nutzung

Die GesprächspartnerInnen aller Bibliotheken waren der Meinung, dass die NutzerInnen alle verfügbaren Angebote der Abteilung im Anspruch nehmen. Dies umfasste die Ausleihe, das Lernen vor Ort (mit Bibliotheksmedien oder eigenen Lehrmitteln) sowie die Teilnahme an den Veranstaltungen.

Die Nutzungsart *Ausleihe* tritt in Zürich am häufigsten auf, gefolgt von *Lernen vor Ort*, welches bei den Deutschlernenden häufiger vorkommt als bei Deutschsprechenden, die eine andere Sprache lernen. In St. Gallen kommt die Nutzungsart *Ausleihe* bei den Deutschsprechenden, die eine Fremdsprache lernen, öfter vor als bei den Deutschlernenden. Bei der Nutzungsart *Lernen vor Ort* verhält sich dies umgekehrt. Sie kommt bei den Deutschlernenden eher mehr vor als bei den Deutschsprechenden, die eine andere Sprache lernen. In Winterthur und Schaffhausen kann keine Aussage zur Häufigkeit der Nutzungsarten getroffen werden, da dem Autor seitens der InterviewpartnerInnen keine Angaben diesbezüglich zur Verfügung gestellt werden konnten.

Die Sprachlern-Abteilungen aller untersuchten Bibliotheken werden laut den GesprächspartnerInnen gut benutzt. In Zürich und Schaffhausen wird diese Abteilung besser bzw. mehr als viele andere Abteilungen der Bibliothek benutzt. Die Bibliothek St. Gallen ist der Meinung, dass die Abteilung im Grossen und Ganzen gut benutzt wird, die Nutzung der kleinen Wörterbücher und Sprachkurse aber mit Ferienzeiten zusammenhängt. In Winterthur dienen die immer belegten Arbeitsplätze sowie die sehr gut besuchten Aktivitäten als Zeichen, dass die Abteilung sehr gut benutzt wird – wobei sich nicht herausfinden lässt, ob die Arbeitsplätze tatsächlich für das Sprachenlernen oder für andere Zwecke belegt sind.

Die Gründe, welche für diese gute Nutzung angeführt wurden, sind sehr verschieden. St. Gallen geht davon aus, dass diese in der Zusammenarbeit mit interkulturellen Organisationen sowie den organisierten Einführungen für Geflüchtete liegen. Zürich vertritt die Ansicht, dass das Angebot der Sprachlehrmittel sowie das grosse Interesse der Benutzenden Gründe für die gute Nutzung sind. In Schaffhausen wird ebenfalls das grosse Interesse sowie zusätzlich die kostenlos angebotenen Dienstleistungen als Gründe für die gute Nutzung der Abteilung angeführt.

Auch die genannten Massnahmen zum Erhalt dieser guten Nutzung unterscheiden sich stark. Winterthur versucht die politische sowie gesellschaftliche Umwelt zu beobachten und auf ihre Änderungen zu reagieren. Ebenfalls wird versucht, die Bedürfnisse der BenutzerInnen schnell zu erkennen und ein dafür passendes Angebot zu gestalten. St. Gallen schaltet Werbungen und trifft Marketing-Massnahmen, um die Aufmerksamkeit der Nicht-Nutzenden auf die Abteilung und Bibliothek zu lenken. Darüber hinaus wird versucht, durch den Umbau der Bestandsdarstellung den Nutzenden eine nutzerfreundliche Darstellung der Medien zu gewährleisten. Die Bibliothek arbeitet zudem stetig am Aufbau von Kooperationen mit anderen Organisationen, die beim

Sprachlernen Unterstützung anbieten können. Zürich versucht die Medien des Bestandes kontinuierlich zu aktualisieren, damit die Nutzung der Abteilung weiter gut bleibt; hierfür steht dieser Abteilung ein im internen Verhältnis grosses Budget zu Verfügung. Schaffhausen versucht wie Zürich mit demselben Zweck, den Bestand regelmässig zu aktualisieren. Zudem sollen den Sprachlernenden elektronische Angebote und digitale Sprachlerntools zur Verfügung gestellt werden.

Ebenfalls erfragt wurde, welche Sprache bzw. deren Lehrmittel eine besonders hohe Nachfrage aufweisen. Alle InterviewpartnerInnen sind der Meinung, dass Deutsch heutzutage besonders stark nachgefragt wird. Dies bedeutet aber gemäss St. Gallen und Zürich nicht, dass die Nachfrage nach anderen Sprachen gering wäre. Sie ist allerdings nicht so konstant, wie jene für Deutschlehrmittel.

Die Sprachlern-Abteilung wird in allen Bibliotheken, ausser in Winterthur, in Prüfungszeiten – vor allem bei Prüfungen der Sprachzertifikate – nach Aussage der InterviewpartnerInnen mehr besucht als sonst. Andere Gemeinsamkeiten bei den Nutzungshöhe- bzw. Tiefpunkten bestehen nicht. Die Sprachlern-Abteilung in St. Gallen wird in Ferienzeiten mehr besucht als normal, in Schaffhausen reduziert sich die Nutzung bei warmem Wetter, d.h. insbesondere auch im Sommer. In Winterthur wiederum geht man von einer über das Jahr hinweg gleichmässigen Nutzung der Abteilung aus.

5.1.5.3 Einflussfaktoren auf die Nutzung

Sowohl die Bibliothekspolitik als auch externe politische Entscheidungen auf Bundes-, Kantons- oder Gemeinde-Ebene spielen bei allen befragten Bibliotheken eine grosse Rolle hinsichtlich der Nutzungsart der Abteilung.

Die Bibliothek Schaffhausen bietet all ihren Benutzern kostenlose Dienstleistungen an, was die Benutzer motiviert, die Abteilung zu besuchen und Medien auszuleihen. Diese Motivation besteht auch in den Bibliotheken Zürich und St. Gallen, welche AsylantInnen kostenlose Bibliothekskarten zur Verfügung stellen. Die Stadtbibliothek Winterthur bietet zwar keine Abonnements, aber ansonsten viele Angebote und Aktivitäten ohne Gebühren. Diese Entscheidungen der Bibliothek könnte Interessierte dazu bewegen, die Abteilung zu benutzen. Mit Ausnahme der Stadtbibliothek Winterthur gehen alle befragten Bibliotheken davon aus, dass die potenzielle Nachfrage nach Arbeitsplätzen in der Bibliothek grösser ist als das aktuelle Angebot. Dies führt dazu, dass viele Abteilungsbenutzer die Nutzungsart *Lernen vor Ort* nicht im Anspruch nehmen können und die Medien stattdessen ausleihen und woanders lernen müssen.

Das Budget, welches die Bibliothek für diese Abteilung zur Verfügung stellt, hat auch eine Auswirkung auf die Nutzung der Abteilung. Wenn das Budget vergleichsweise gross

ist, wie es in Zürich der Fall ist, erlaubt dies einen grösseren Medienbestand. Ein solcher macht die Abteilung für BenutzerInnen attraktiv. Sprachlern-Abteilungen mit kleinem Budget, wie z.B. Schaffhausen, können unter Umständen nicht alles kaufen, was die Benutzenden benötigen. Dies kann dazu führen, dass weniger BenutzerInnen die Abteilung im Anspruch nehmen.

Die Entscheidung der Bibliotheken St. Gallen und Winterthur, sprachliche Aktivitäten zu organisieren, kann ebenfalls einen Einfluss auf die Nutzung der Abteilung haben. So sorgen diese möglicherweise für eine grössere Bekanntheit der Abteilung und ihrer Angebote und führen zu einer grösseren Präsenz.

Die von der Bibliothek nicht direkt beeinflussbaren politischen Rahmenbedingungen haben auch eine starke Auswirkung auf die Nutzung der Abteilung in sämtlichen untersuchten Bibliotheken. Alle InterviewpartnerInnen waren der Meinung, dass politische Entscheidungen, die ImmigrantInnen betreffen, einen direkten Einfluss auf die Nutzung der Abteilung haben. Wenn ein Kanton oder eine Stadt beispielsweise mehr AsylantInnen aufnimmt, bedeutet dies, dass die Sprachlern-Abteilung mehr Benutzer bedienen wird.

Speziell war die Beobachtung der BibliothekarInnen in Zürich, dass die Abteilung nach gewissen politischen Abstimmungen, die AusländerInnen betreffen, weniger als normal benutzt wurde. Eine weitere interessante Auswirkung der Politik auf die Sprachlern-Abteilung sieht man in Winterthur. Die Bibliothek muss für den Erhalt von Subventionen durch den Kanton Zürich ein bestimmtes Angebot für die Integrationsförderung bereitstellen. Deswegen hat die Sprachlern-Abteilung dieser Bibliothek einen klaren Fokus auf Deutschlernende als Benutzergruppe. Dies beeinflusst natürlich die angebotenen Medien zum Sprachlernen sowie die angebotenen Aktivitäten, die auf Deutschlernende ausgerichtet sind.

5.1.5.4 Nutzergruppen

Die hauptsächliche Zielgruppe der Bibliotheken Zürich und St. Gallen sind alle Personen, die Interesse am Sprachenlernen haben – unabhängig von der zu lernenden Sprache. Die hauptsächliche Zielgruppe von Winterthur und Schaffhausen dagegen sind Personen, die Deutsch lernen möchten. Unabhängig von diesen unterschiedlichen strategischen Grundsätzen, welche Nutzergruppe in erster Linie bedient werden soll, wird in der Realität die Abteilung aber in allen Bibliotheken von Personen, die Deutsch als Zweitsprache lernen, am meisten benutzt. Prozentual nutzen andere Sprachlernende die Abteilung zwar im Falle von Zürich und St. Gallen in vergleichbarer Masse, aber aufgrund des vergleichsweise grösseren Bestandes werden die Deutschlehrmittel

effektiv am meisten genutzt. Einen der Gründe, warum die Deutschlernenden die Abteilung mehr nutzen als die andere Benutzergruppe, sahen verschiedene InterviewpartnerInnen in den Einführungen, welche alle Bibliotheken, ausser der Stadtbibliothek Winterthur, für AsylantInnen durchführen. Von einzelnen Bibliotheken zusätzlich eingebracht wurden Überlegungen zu sozioökonomischen Gründen sowie zum Wunsch, diese Möglichkeit zur Integrationsförderung zu nutzen.

Die Nutzung der Sprachlern-Abteilung unterscheidet sich auch je nach Altersgruppe. In Zürich seien die meisten der NutzerInnen älter als dreissig Jahre. Bei den Bibliotheken St. Gallen und Schaffhausen wurden dagegen zwei Gruppen unterschieden: die Deutschlernenden, welche meist unter dreissig Jahre alt sind, und die Deutschsprechenden, die eine Fremdsprache lernen, welche oftmals über dreissig Jahre alt sind. Pensionierte Personen stellen eine wichtige Benutzergruppe in der Bibliothek in Zürich dar, in St. Gallen und Schaffhausen hingegen sind es eher wenige. Für Winterthur liegen keine Beobachtungen zu Alterskategorien vor.

In Bezug auf die Wertschätzung der Abteilung seitens der Benutzenden meinen alle GesprächspartnerInnen, dass diejenigen, die die Abteilung benutzen, auch zufrieden damit sind. Sonst würden sie diese überhaupt nicht nutzen. Es kann aber keine Aussage über diejenigen, die die Abteilung nicht benutzen, getroffen werden.

5.2 Umfrage

Im Rahmen der Umfrage wurde erforscht, von welchen Personengruppen die Abteilung benutzt wird, in welcher Form dies geschieht und inwiefern die NutzerInnen mit der Abteilung zufrieden sind. Auch die Wünsche der NutzerInnen an die Sprachlern-Abteilungen wurden erhoben. Die Ergebnisse werden im Folgenden dargelegt.

5.2.1 Teilnehmende

Die Umfrage wurde von 23 TeilnehmerInnen ($n = 23$) im Alter von 20 – 64 Jahren vollständig ausgefüllt. Die Alterskategorie 20-29 Jahre hält mit 39% der Teilnehmenden den grössten Anteil. Die teilnehmenden NutzerInnen verfügten über unterschiedliche Bildungsgrade. Wie Abbildung 2 zeigt, nahmen hauptsächlich Personen mit Hochschulabschluss an der Umfrage teil.

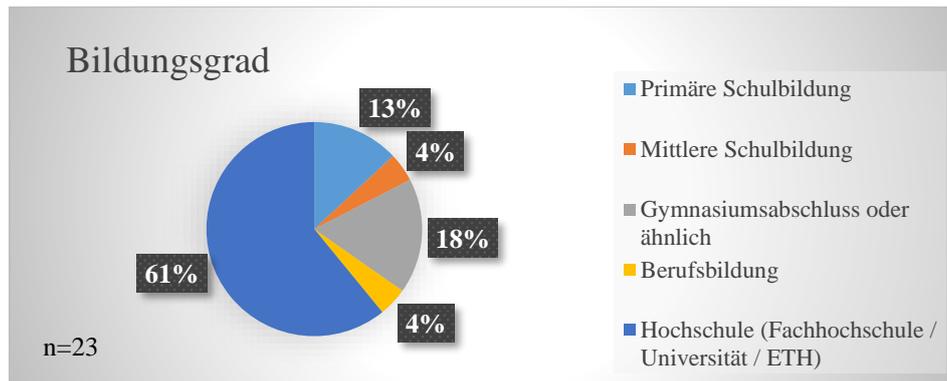


Abbildung 2: Bildungsgrad der Befragungsteilnehmenden

Insgesamt gaben die Teilnehmenden elf verschiedene Sprachen als Muttersprache an. Fünf Teilnehmende, also 22%, haben die Sprache Tigrinisch als Muttersprache, gefolgt von Somalisch bei vier Teilnehmenden und somit insgesamt 18%.

Ein Grossteil der AbteilungsnutzerInnen sprach mehr als eine Sprache neben Deutsch, wobei eine Sprache zu können so definiert wurde, dass man sich mit ihr im Alltag verständigen können musste. Nur eine Sprache sprachen lediglich vier Teilnehmende (17%), während 83% der Teilnehmenden sich in zwei Sprachen oder mehr verständigen konnten. Diese 83% beinhalteten folgende Kategorien:

- zwei Sprachen: 9 Teilnehmende; 39%
- drei Sprachen: 7 Teilnehmende; 30%
- mehr als drei Sprachen: 3 Teilnehmende; 13%

Nicht alle teilnehmenden BenutzerInnen der Sprachlern-Abteilung gaben an, eine Bibliothekskarte zu haben. Eine solche Karte besitzen aber mit 16 Personen bzw. 70% aller Teilnehmenden viele der Benutzenden. 43% der Teilnehmenden (10 Personen) sind berufstätig, die anderen 57 % befinden sich im Moment in keinem Arbeitsverhältnis.

5.2.2 Nutzungsarten und -häufigkeiten

In diesem Teil der Umfrage gaben die Teilnehmenden an, in welcher Form sie die Abteilung benutzen. Sie konnten mehrere Optionen auswählen und auch noch zusätzliche Nutzungsarten angeben, welche nicht in der Liste zur Vorauswahl standen. Diese umfasste Ausleihe, Lernen vor Ort, nur Medien durchblättern, Hilfe von BibliothekarInnen, Tandem bilden, Teilnahme an Sprachlernaktivitäten und Lernen in Gruppen.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Sprachlern-Abteilung in allen vorgeschlagenen Arten benutzt wird (vgl. Abbildung 3). Bei der Interpretation der Ergebnisse gilt es allerdings zu

beachten, dass nicht jede Bibliothek über alle der vorgeschlagenen Nutzungsarten verfügte. Dies beeinflusste insbesondere die Häufigkeiten bei den Arten *Sprachlern-Aktivitäten* und *Hilfe von BibliothekarInnen*⁵. Die Nutzungsart *Tandem-Partner suchen* weist dagegen geringe Häufigkeiten auf, obwohl dieses Angebot in drei der vier untersuchten Bibliotheken angeboten wird. Nur 9 % der Befragten gaben an, die Tandem-Tafel benutzt zu haben – wobei die Kommentarfelder allerdings eine höhere, allerdings nicht erfolgreiche Nutzungsquote verrieten. Die untenstehende Abbildung zeigt auch, dass 52% der Befragten die Abteilung in anderen, zusätzlichen Formen benutzen. Ca. die Hälfte dieser Befragten erklärte, sie sähen die Abteilung als Lernort, an dem sie mit ihren eigenen Sprachlernmaterialien lernen oder Hausaufgaben lösen würden. Sie verwendeten zum Teil beim Lernen Lernmaterialien von der Bibliothek, wie z.B. Wörterbücher, als Unterstützung. Andere TeilnehmerInnen benutzten die Computer, die im Rahmen der Sprachlern-Abteilung zur Verfügung stehen, um online Deutsch zu lernen. Die *Ausleihe* und das *Lernen vor Ort* wurden von den meisten (17 bzw. 16) Teilnehmenden benutzt.

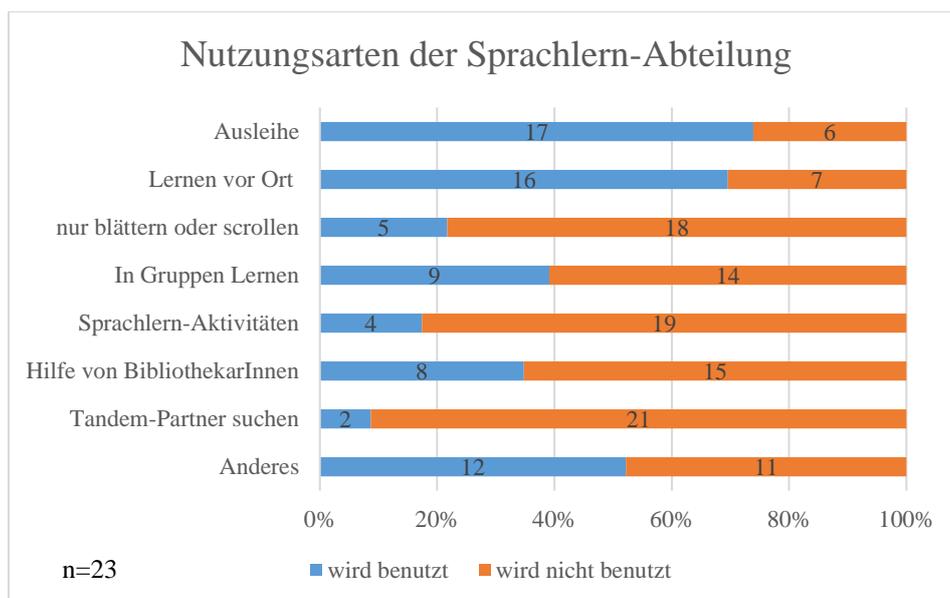


Abbildung 3: Antworten der Teilnehmenden zu ihrer Nutzung pro Nutzungsart.

Die Teilnehmenden gaben überdies an, welche dieser Nutzungsarten sie verglichen mit anderen am meisten in Anspruch nehmen. Dies erfolgte durch Zuordnung zu einer Rangliste, in der sie die Nutzungsformen je nach Häufigkeit angaben. Tabelle 1 zeigt die Rangordnung der Nutzungsarten. Zum einen finden sich darin die Daten pro Nutzungsart aufgeschlüsselt, d.h. welche Anzahl NutzerInnen einer Nutzungsart welchen Rangplatz

⁵ In einigen Bibliotheken bieten die BibliothekarInnen den Deutschlernenden Schreibhilfe an.

zugewiesen hat. Zum anderen wurde zur Erleichterung der Interpretation zusätzlich ein Gesamtrang berechnet. Hierfür wurde je nach Rangplatz eine Punktzahl verteilt. Der niedrigste Rangplatz und somit die häufigste Nutzung erhielt die höchste Punktzahl (so erhält die Rangplatznummer 1 acht Punkte, die Rangplatznummer 8 dagegen nur einen Punkt). Die Punktzahl 0 bezieht sich auf «nicht eingeordnet», was bedeutet, dass keine Nutzung erfolgt und deshalb überhaupt kein Rangplatz zugewiesen wurde. Die Nutzungsart mit der höchsten Gesamtpunktzahl erhielt den Gesamtrang 1 für die am meisten vorkommende Nutzungsart.

Dieser Gesamtrang 1 ging an die Nutzungsart *Ausleihe*, mit nur einem Punkt Unterschied vor *Lernen vor Ort*. Auch in der detaillierten Auswertung zeigt sich, dass *Ausleihe* und *Lernen vor Ort* mit Medien von der Bibliothek am meisten vorkamen. So wurden sie am häufigsten auf den ersten zwei Rangplätzen platziert und sind gleichzeitig die Nutzungsarten, welche am wenigsten nicht eingeordnet wurden.

Nutzungsart		Rangplatznummer (zugewiesene Punktzahl)									Gesamt- punktzahl	Gesamt- rang
		1 (8)	2 (7)	3 (6)	4 (5)	5 (4)	6 (3)	7 (2)	8 (1)	0 (0)		
Ausleihe	Anzahl Nennungen	8	5	4	1	0	0	0	0	5		
	Punktzahl	64	35	24	5	0	0	0	0	0	128	1
Lernen vor Ort	Anzahl Nennungen	7	7	2	2	0	0	0	0	5		
	Punktzahl	56	49	12	10	0	0	0	0	0	127	2
In Gruppen lernen	Anzahl Nennungen	3	3	2	0	0	0	0	0	15		
	Punktzahl	24	21	12	0	0	0	0	0	0	57	3
Hilfe von BibliothekarInnen	Anzahl Nennungen	1	1	3	1	0	0	0	1	16		
	Punktzahl	8	7	18	5	0	0	0	1	0	39	4
nur blättern oder scrollen	Anzahl Nennungen	0	1	2	2	1	0	0	0	17		
	Punktzahl	0	7	12	10	4	0	0	0	0	33	5
Sprachlern-Aktivitäten	Anzahl Nennungen	1	1	1	0	1	1	0	0	18		
	Punktzahl	8	7	6	0	4	3	0	0	0	28	6
Tandem-Partner suchen	Anzahl Nennungen	0	0	1	0	1	0	0	0	21		
	Punktzahl	0	0	6	0	4	0	0	0	0	10	7

Tabelle 1: Rangliste der am meisten vorkommende Nutzungsarten.

Lesebeispiel für die Nutzungsart Ausleihe: Diese wurde von 8 Teilnehmenden auf dem ersten Rangplatz, der 8 Punkte einbringt, eingeordnet. Damit sammelt die Ausleihe $8 \cdot 8 = 64$ Punkte. Von 5 Teilnehmenden wurde sie auf dem zweiten Rangplatz eingeordnet und sammelt damit noch weitere 35 Punkte, 24 Punkte für die 4 Einordnungen auf dem dritten und 5 Punkte für eine Nennung auf dem vierten Rangplatz. Von 5 Teilnehmer wurde die Ausleihe nicht eingeordnet erhielt dafür keine weiteren Punkte. Es folgt eine Gesamtpunktzahl von 128, was verglichen mit den anderen Nutzungsarten dem höchsten Wert und damit dem ersten Gesamtrang entspricht.

Im Gegensatz zu *Ausleihe* und *Lernen vor Ort* wurde die Option *Tandem bilden* ganz selten benutzt, da diese von 91% der Teilnehmenden überhaupt nicht eingeordnet wurde. Sie kommt somit auf den siebten und letzten Rangplatz als die Nutzungsart, die in der Abteilung am wenigsten benutzt wird. Dies liegt unter anderem daran, dass Angebot *Tandem-Tafel* in einer Bibliothek nicht existiert und in einer anderen nach Einschätzung des Autors sehr versteckt platziert wurde. Die *Sprachlern-Aktivitäten* und *nur blättern oder scrollen* wurden auch von ziemlich vielen, d.h. 78% und 73%, der Teilnehmenden überhaupt nicht in ihre vergleichende Nutzungshäufigkeitsübersicht eingeordnet und kommen somit auf die Rangplätze sechs und fünf.

Die Benutzenden haben auch in absoluten Angaben beantwortet, wie oft sie eine Nutzungsart im Anspruch nehmen. Eine grafische Darstellung der Ergebnisse befindet sich in Abbildung 4.

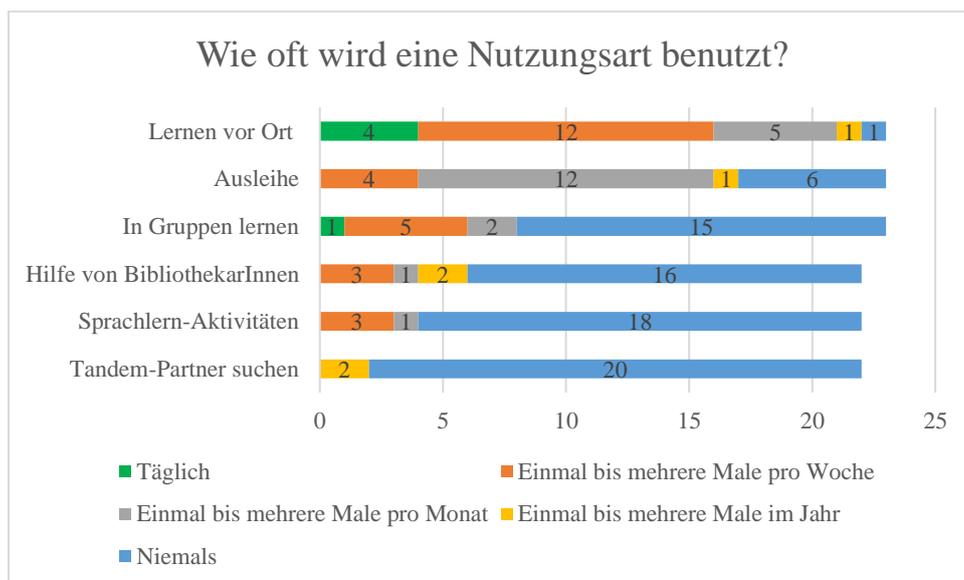


Abbildung 4: Häufigkeit der Nutzung pro Nutzungsart.

Ausleihe: Diese Nutzungsart wurde von keinem Teilnehmenden jeden Tag benutzt. Sie wurde aber von 17% der Befragten jede Woche in Anspruch genommen. 52% der

teilnehmenden NutzerInnen gaben an, dass sie jeden Monat ein bis mehrere Male Sprachlehrmittel von der Abteilung ausleihen. Diese Verteilung könnte dadurch begründet sein, dass die Ausleihdauer der Medien in vielen Bibliotheken vier Wochen beträgt. Sechs Teilnehmende gaben an, dass sie niemals Sprachlehrmittel ausgeliehen haben. Dies begründeten sie damit, dass sie lieber in der Bibliothek lernten oder nicht bereit waren, die Gebühren dafür zu bezahlen.

Lernen vor Ort: Die Abbildung 4 zeigt, dass diese Nutzungsart am häufigsten vorkam. Ca. 17% der Befragten gehen jeden Tag in die Bibliothek, um Deutsch zu lernen. Diese Prozentanzahl erhöhte sich bei der wöchentlichen Nutzung auf 52%. Ca. 21% der Befragten gaben an, dass sie mindestens einmal bis mehrere Male pro Monat die Bibliothek bzw. Sprachlern-Abteilung als Lernort fürs Deutschlernen benutzten. Einige benutzten dabei die Lehrmittel, die sich im Bestand befinden, andere nahmen ihre eigenen Lehrmittel mit und benutzten nur nach Bedarf jene der Abteilung, wie z.B. Wörterbücher.

Tandem-Partner suchen: Unterstützung bei der Tandem-Bildung wird in vielen Bibliotheken in Form einer Tandem-Tafel angeboten (vgl. Kapitel 5.1.5). Diese wurde jedoch selten benutzt. Die Abbildung 4 zeigt, dass nur 9 % der Befragten diese Nutzungsform im Anspruch nahmen, und zwar in einer Frequenz von ca. einmal pro Jahr. Die niedrige Frequenz lässt sich inhaltlich begründen. Einerseits benötigen Benutzende, die schon einen Tandem-Partner haben, erst einmal längere Zeit keine neue Vermittlung. Andererseits gaben mehrere Teilnehmende an, dass sie gerne eine(n) Tandem-Partner(in) wollten und durch die Nutzung der Tandem-Tafel eine(n) zu finden versuchten, es aber nicht funktioniert habe. Sie bezeichneten dies als schlechte Erfahrung. Weil dieses Angebot daher ihrer Meinung nach nichts bringt, haben sie nie wieder versucht, dieses zu benutzen. Diese Teilnehmenden wünschten sich, dass die Bibliothek eine Lösung findet, damit die Tandem-Tafel ihren Zweck erfüllt und das Angebot erfolgreich gewährleistet werden kann.

Die Sprachlern-Abteilung wurde nach Einschätzung der InterviewpartnerInnen in den meisten der teilnehmenden Bibliotheken von Umweltfaktoren wie beispielsweise Wetter, Ferien und Prüfungen beeinflusst (vgl. Kapitel 5.1.5). Deshalb wurden von den Umfrageteilnehmenden wesentliche Schwankungen ihrer Nutzung erfragt. Abbildung 5 zeigt die Antworten. Mit ca. 73% benutzte eine Mehrheit der Teilnehmenden die Abteilung im Sommer, welche für warmes Wetter bekannt ist, normal. Im Winter, welcher für kaltes Wetter bekannt ist, meinten zwar ebenfalls ca. 64% der Befragten, dass ihre Nutzung der

Abteilung normal sei. Allerdings gaben mit ca. 32% mehr Personen als im Sommer an, dass sie die Abteilung im Winter eher mehr benutzten als normal.

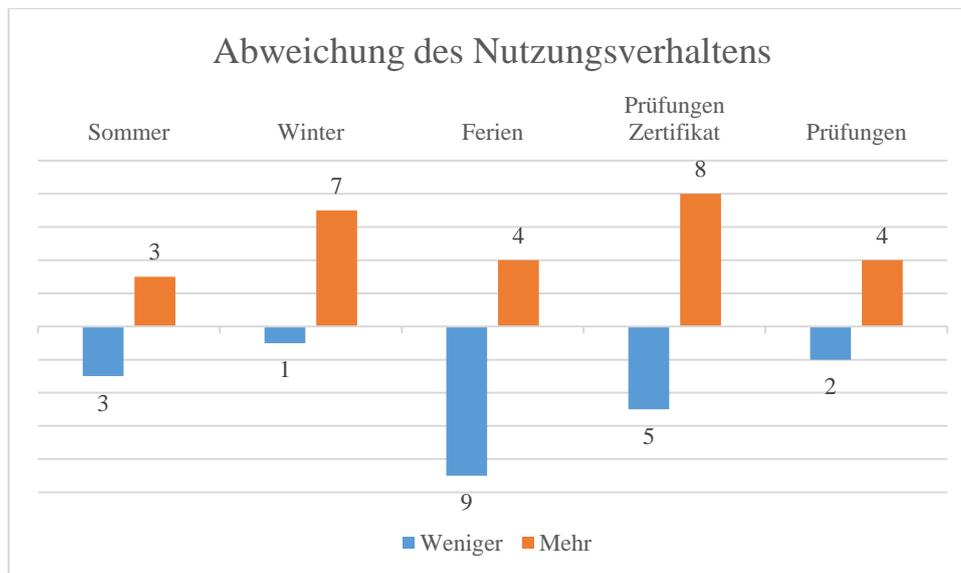


Abbildung 5: Anzahl Personen, die ein abweichendes Nutzungsverhalten im Zusammenhang mit Umweltfaktoren angegeben haben.

Die Differenz zu allen Teilnehmenden (n=22) entspricht jeweils der Anzahl Personen, die ein normales Nutzungsverhalten ohne Abweichung angaben.

41% der teilnehmenden BenutzerInnen nutzten die Abteilung in Ferienzeiten ganz normal, während 41% ihre Nutzung dann reduzierten. 36% der Teilnehmenden benutzten die Abteilung mehr als normal, wenn sie sich für Deutsch-Prüfungen vorbereiten sollten. 23% waren dagegen der Meinung, dass sie bei der Prüfungsvorbereitung die Angebote der Abteilung weniger als normal im Anspruch nahmen. Für 41% der Teilnehmenden spielten die Prüfungen bzw. Prüfungsvorbereitungen keine Rolle in Bezug auf ihre Nutzung der Abteilung.

Mit 91% ein sehr grosser Teil der Teilnehmenden (n=23) sah das Vorhandensein des Sprachlernbestandes als eine (sehr) gute Option. Für die anderen 9% spielte das Vorhandensein des Bestandes keine Rolle. Dies, weil sie entweder genug eigene Lehrmittel haben und die Bibliothek nur als Lernort benutzten oder weil sie deutsche Romane oder Kinderbücher ausliehen und diese als Lehrmittel benutzten.

5.2.3 Nutzerbewertungen

Um anzugeben, was sie in der Sprachlern-Abteilung gut bzw. weniger gut fanden, erstellten die Teilnehmenden eine weitere Rangliste. Dafür vorgeschlagene Aspekte waren das Ambiente, die Vielfalt der Angebote, die Qualität der Medien,

Aktivitäten/Lernen in Gruppen sowie die Tandem-Tafel. Durch freie Texteingabe konnten die Teilnehmenden zusätzliche Aspekte angeben. Eine Übersicht der Ergebnisse befindet sich in Tabelle 2 (für eine Erklärung zur Berechnung des Gesamtrangs vgl. Tabelle 1). Die Analyse zeigte, dass sich auf den ersten drei Rangplätzen das Ambiente der Abteilung und der Bibliothek, die Vielfalt der Angebote bzw. der Medien und die Qualität der Medien befinden. Zum Ambiente gehören Faktoren wie die Freundlichkeit der BibliothekarInnen, die Ruhe, die Arbeitsplätze sowie die zum Lernen motivierende Atmosphäre. Diese Aspekte der Sprachlern-Abteilungen gefielen den NutzerInnen besonders gut.

Aspekt		Rangplatznummer (zugewiesene Punktzahl)								Gesamt- punktzahl	Gesamt- rang
		1 (7)	2 (6)	3 (5)	4 (4)	5 (3)	6 (2)	7 (1)	0 (0)		
Ambiente	Anzahl Nennungen	10	4	6	2	0	0	0	1		
	Punktzahl	70	24	30	8	0	0	0	0	132	1
Vielfalt der Angebote	Anzahl Nennungen	6	10	0	4	0	0	0	3		
	Punktzahl	42	60	0	16	0	0	0	0	118	2
Qualität der Medien	Anzahl Nennungen	2	6	9	1	1	0	0	4		
	Punktzahl	14	36	45	4	3	0	0	0	102	3
Aktivitäten / Lernen in Gruppen	Anzahl Nennungen	2	2	3	1	2	0	0	13		
	Punktzahl	14	12	15	4	6	0	0	0	51	4
Tandem-Tafel	Anzahl Nennungen	1	0	0	2	1	0	1	18		
	Punktzahl	7	0	0	8	3	0	1	0	19	5

Tabelle 2: Rangplätze für das, was den Benutzenden gefällt.

Für ein Lesebeispiel vgl. Tabelle 1.

Von den Teilnehmenden zusätzlich genannte geschätzte Aspekte waren die Existenz bzw. das Vorhandensein des Bestandes selbst und die dazugehörigen Angebote. Zusätzlich zu den klassischen Angeboten waren einige teilnehmende BenutzerInnen erfreut über die Möglichkeit, vorhandene Computer benutzen zu können, um online zu lernen. Angebotene Sprachaktivitäten wie z.B. *Eine Runde Deutsch* und *Interkultureller Gesprächstreff* wurden ebenfalls oft lobend erwähnt.

Separat erhoben wurden die nicht gefallenden Aspekte der Sprachlern-Abteilung. Hier zeigte sich ein sehr deutliches Bild. Auf dem ersten Rangplatz kam in dieser Kategorie

die *Tandem-Tafel* mit ca. 35% der Teilnehmenden. Das Angebot wurde aus zwei Gründen kritisiert. Zum einen wurde bemängelt, dass eine Bibliothek über so eine Tafel überhaupt nicht verfügt und die Benutzenden sich wünschen würden, eine zu haben. Zum anderen wurden NutzerInnen einer Bibliothek, welche eine solche zur Verfügung stellt, dadurch enttäuscht, weil sie den/die gewünschte/n Tandem-Partner(in) nicht gefunden haben.

Auch der Bestand bot Kritikpunkte. Mehrere Teilnehmenden waren der Meinung, dass die Medien nicht alle Sprachniveaus abdecken. Deutschlernende im Niveau C1, einem fortgeschrittenen Niveau (Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen (GER) o.J.), fanden nicht genügend Lehrmittel und waren auch mit der Qualität dieser wenigen Lehrmittel nicht zufrieden. Teilnehmende auf den Anfängerstufen A1-A2 nach dem europäischen Referenzrahmen (ebd.) wiesen auf einen Mangel an Medien hin, welche in zwei Sprachen, d.h. auf Deutsch sowie in der Muttersprache wie z.B. Deutsch-Tigrinisch oder Deutsch-Arabisch verfasst sind. Ebenfalls angebracht wurde, dass es von vielen Medien wenige oder sogar nur ein Exemplar gibt. Wenn diese Medien ausgeliehen sind, müssen die anderen Benutzenden manchmal lange warten, bis die Medien wieder verfügbar sind. Kritik geübt wurde zudem an den Öffnungszeiten der Bibliotheken, einem Mangel an Arbeitsplätzen sowie der Klimatisierung.

5.2.4 Nutzerwünsche

Die NutzerInnen haben im Rahmen dieser Umfrage bzw. dieser Studie mehrere Verbesserungswünsche eingebracht. Nachfolgend werden diese in unterschiedlichen Kategorien beschrieben.

5.2.4.1 Erweiterung des Bestandes

Wie bereits erwähnt bemängelten einige teilnehmende NutzerInnen, dass es wenige Medien, u.a. Übungs- und Prüfungsmaterialien, für die höheren Sprachniveaus gibt. Auch für die Anfänger-Sprachniveaus gäbe es teilweise wenig Material in bestimmten Sprachen, z.B. zweisprachige Deutsch-Somalisch Lehrmittel. Die befragten Benutzenden wünschten sich daher, dass die Bibliotheken ihre Bestände dementsprechend anpassen bzw. erweitern. Ein Wunsch nach Erweiterung bestand auch für Medien, die oft ausgeliehen werden und von denen wenige Exemplare zur Verfügung stehen. Hier wünschten sich die NutzerInnen, dass die Bibliothek (noch) mehr Exemplare zur Verfügung stellt oder dafür sorgt, dass diese schneller zurückgebracht werden müssen.

5.2.4.2 Sprachlern-Aktivitäten

In Bibliotheken, in welchen Sprachlern-Aktivitäten angeboten werden, wünschten deren NutzerInnen, dass die Bibliothek diese Aktivitäten häufiger organisiert und mit zusätzlichen Aktivitäten erweitert. Häufiger bedeutete in diesem Zusammenhang, dass die Aktivität *Eine Runde Deutsch* in St. Gallen mehr als einmal pro Woche und *Interkultureller Gesprächstreff* in Winterthur mehrere Male pro Monat organisiert werden sollten.

5.2.4.3 Tandem-Tafel

Im Rahmen dieser Umfrage liess sich mehrmals feststellen, dass teilnehmende NutzerInnen mit dem Angebot *Tandem-Tafel* nicht zufrieden waren. Obwohl viele diese Option schätzten, waren sie gleichzeitig davon enttäuscht, weil sie ihnen nicht geholfen hatte, eine/n GesprächspartnerIn zu finden. Daher wünschten sich diese Benutzenden, dass die Bibliotheken dieses Angebot besser betreuen. Dies beispielsweise, indem sie aktiv an der Vermittlung zwischen den Interessierten arbeiten. Für Bibliotheken, in denen dieses Angebot nicht verfügbar ist, wünschten sich die Benutzenden, dass so eine Tafel zur Verfügung gestellt wird.

5.2.4.4 Kooperation mit Sprachschulen und Ehrenamtlichen

Von Teilnehmenden wurde darauf hingewiesen, dass Sprachschulen den Bibliotheken und deren NutzerInnen in vielen Aspekten Unterstützung bieten könnten. Zum einen könnten sie die Bibliotheken kontinuierlich über neue und qualitativ hochwertige Medien informieren. Zum anderen könnten sie ihre SchülerInnen darauf hinweisen, dass diese durch die Bibliotheken ihre Sprachkenntnisse verbessern können. Dies wäre von den teilnehmenden NutzerInnen geschätzt worden, da es ihnen geholfen hätte, das Angebot der Bibliothek bereits früher als Unterstützung zu nutzen. Die Kooperation mit Deutsch sprechenden Ehrenamtlichen sei gemäss Hinweisen im Rahmen der Umfrage ebenfalls sehr sinnvoll. Durch solche Kooperationen könnten die Bibliotheken einen Kontakt zwischen den Deutschlernenden und deutschsprechenden Ansprechpersonen ermöglichen, mit denen sie Deutsch lernen und praktizieren können.

5.2.4.5 Zufriedenheitserhebungen

Einige Teilnehmende brachten den Vorschlag ein, dass die Bibliotheken regelmässig Umfragen durchführen könnten, in welchen NutzerInnen ihre Meinung, Vorschläge und Bedürfnisse angeben können.

5.2.4.6 Rahmenbedingungen

Ebenfalls angebracht wurden Wünsche, wie eine Verlängerung der Öffnungszeiten der Bibliothek, sowie die Erweiterung des Angebots an Arbeitsplätzen und Computern.

5.2.5 Korrelationen

Die Analyse der Ergebnisse mittels SPSS hat gezeigt, dass keine Korrelationen zwischen soziodemografischen Faktoren und der gesamten Nutzung oder einer bestimmten Nutzungsart der Abteilung bestehen. Aufgrund der kleinen Stichprobe ist bei der Interpretation dieses Ergebnisses allerdings Vorsicht geboten.

Wie aus inhaltlichen Gründen zu erwarten, besteht eine positive Korrelation zwischen der Nutzungsform *Ausleihe* und dem Besitzen einer Bibliothekskarte. NutzerInnen, die Medien ausleihen, haben demnach eine Bibliothekskarte.

5.3 Beobachtung

In diesem Teil der Studie beobachtete der Autor das Verhalten von NutzerInnen in der Abteilung, ohne diese anzusprechen oder in irgendeiner Form in Kontakt zu treten. Damit sollte analysiert werden, wie die NutzerInnen mit dem Bestand umgehen, d.h. ob sie gezielt nach bestimmten Medien suchten oder den Bestand zunächst analysierten, um daraus dann etwas Passendes oder auch gar nichts zu nehmen. Wenn Medien vom Bestand mitgenommen wurden, wurde zudem beobachtet, was damit gemacht wurde, d.h. ob es zu einer Ausleihe kam oder in der Bibliothek gelernt und das Medium anschliessend retourniert wurde.

Insgesamt wurden 69 Fälle in allen teilnehmenden Bibliotheken beobachtet. Bei elf durchgeführten Beobachtungen ergab sich daher ein Durchschnitt von 6.3 Fällen pro Beobachtung à 1.5 Stunden. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu beachten, dass eine direkte Anwendung auf die verschiedenen untersuchten Bibliotheken nur sehr eingeschränkt möglich ist. Dies, weil die Anzahl der beobachteten Benutzenden pro Bibliothek sowie die Rahmenbedingungen vor Ort sich stark unterschieden.

Die Ergebnisse der Datenanalyse werden im Folgenden, im Rahmen der vom Autor definierten Kategorien (vgl. Kapitel 4.3.2), beschrieben.

5.3.1 Nutzungsverhalten

In sieben Fällen (10%) verbrachten NutzerInnen weniger als eine Minute beim Bestand, bevor sie sich für ein Medium entschieden. Die anderen benötigten mehr Zeit bei der Analyse des Bestandes, manchmal bis ca. 10 Minuten. 13 Fälle (19%) wurden trotz dieser intensiven Analyse nicht fündig. Nur in drei Fällen wurden die BibliothekarInnen nach Hilfe gefragt. In zwei der Fällen folgte nach der Unterstützung der BibliothekarInnen zeitnah eine Entscheidung für bestimmte Medien, welche anschliessend ausgeliehen wurden.

In vier Fällen entstand der Eindruck einer zielgerichteten Suche, d.h., dass die Personen bereits wussten, welches Medium sie wollten. Beim Rest der beobachteten Fälle war dies nicht der Fall.

5.3.2 Nutzungsarten

Im Rahmen dieser Beobachtung wurden nur drei Nutzungsarten festgestellt. Am häufigsten kam die Nutzungsart *Lernen vor Ort* vor. Diese trat bei 29 (42%) Fällen auf und kam in den folgenden drei Formen vor:

- *Lernen vor Ort mit Medien von der Bibliothek.* Diese Form wurde bei 13 Fällen beobachtet. Fünf davon schienen dem Beobachter mehrmalige Nutzende der Abteilung zu sein, weil sie nahezu sofort und ohne Bestandsanalyse ein Medium mitnahmen und mit diesem lernten. Andere brauchten mehr Zeit, um sich für ein Medium zu entscheiden.
- *Lernen vor Ort mit eigenen Medien:* Diese Form wurde bei sieben Fällen, bei welchen Personen die Abteilung als Lernort nutzten, beobachtet. Die meisten davon schienen Hausaufgaben zu lösen. Während des Lernens wurde kein Medium von der Bibliothek gebraucht.
- *Lernen vor Ort am Computer.* Diese Form kam bei neun beobachteten Fällen vor. Zwei davon benötigten die Hilfe der BibliothekarInnen.

Am zweithäufigsten kam die Nutzungsart *Ausleihe* vor. Diese wurde insgesamt, d.h. unter Einbezug aller teilnehmenden Bibliotheken, nur in elf (16%) Fällen beobachtet. Teilweise wurden Medien ausgeliehen, mit diesen zunächst in der Bibliothek gelernt und diese dann später mitgenommen.

Die dritte Nutzungsart ist *Lernen in Gruppen*. Diese trat in allen beobachteten Bibliotheken nur in drei Fällen auf. Zwei Formen können unterschieden werden. In einer Form lernten alle Beteiligten der Gruppe zusammen ohne weitere Begleitung, in der anderen Form war eine deutschlernende Gruppe mit einer muttersprachlich Deutsch

sprechenden Person als GruppenleiterIn zu beobachten, welche die Gruppenmitglieder unterstützte.

In einem einzelnen Fall hat eine beobachtete Person, die bereits in der Bibliothek am Lernen war, durch ein Medium, ein Englisch-Wörterbuch, geblättert und dieses anschliessend wieder zurückgestellt. Nach Vermutung des Beobachters lernte die Person nicht eine Sprache, sondern etwas anderes, benötigte dabei aber sprachliche Hilfe und hat deswegen in diesem Medium vom Bestand der Sprachlehrmittel geblättert. Die restlichen Fälle konnten nicht eindeutig den von den Forschungsfragen abgeleiteten Kategorien zugeordnet werden.

5.3.3 Einfluss von Umweltfaktoren auf die Nutzung

Die zweite und dritte Beobachtung fiel in die Prüfungszeit für Goethe- und telc-Zertifikate, die erste fand im Monat davor statt. Aufgrund der wenigen Beobachtungen und kurzen Zeitspanne sind Aussagen zu einer gesteigerten Nutzung auf Basis der Beobachtung schwierig zu treffen. Als grober Eindruck zeigte sich in Winterthur eine Steigerung der Nutzung, bei den anderen Bibliotheken konnte kein Unterschied festgestellt werden. Eine Beobachtung fand am Eid Al-Fitr, einem hohen islamischen Feiertag, statt. An diesem Tag wurde die Abteilung von ganz wenigen BesucherInnen benutzt.

Die Abteilung wurde unter der Woche mehr benutzt (32 Fälle) bzw. besucht als am Wochenende (23 Fälle). Beobachtung drei wurde von dieser Auswertung ausgeschlossen, weil sie nicht in allen Bibliotheken stattfand und sowohl an Wochenend- als auch Wochentagen erfolgte. Die Stadtbibliothek Winterthur musste ebenfalls davon ausgenommen werden. Hier zeigten die Zahlen der beobachteten Fälle in der Sprachlern-Abteilung, dass die Abteilung am Wochenende (10 Fälle) von ungefähr genauso vielen NutzerInnen besucht wird wie unter der Woche (9 Fälle). Die Analyse der Beobachtung zeigte auch, dass die Abteilungen in Zürich und St. Gallen, in denen Beobachtungen am Vor- und Nachmittag durchgeführt wurden, am Vormittag (17 Fälle) mehr benutzt wird als Nachmittag (9 Fälle). Dabei muss aber betrachtet werden, dass die Durchführung nicht am selben Tag stattfand und einmal pro Bibliothek auf ein Wochenende fiel. In Winterthur und Schaffhausen wurde keine Beobachtung vormittags durchgeführt, daher ist keine Aussage dazu möglich, ob sich die Bibliotheken hinsichtlich dieser Stosszeiten von den anderen unterscheiden.

Die Abteilung wurde bei warmem Wetter (ab 25 Grad Celsius) tendenziell nicht so häufig benutzt (bei drei Beobachtungen durchschnittlich 2.3 Fälle pro Beobachtung) wie bei kühlerem Wetter (durchschnittlich 7.8 Fälle pro Beobachtung). Auszunehmen von dieser

Aussage ist jedoch die Sprachlern-Abteilung der Stadtbibliothek Winterthur; hier konnte kein Einfluss des Wetters festgestellt werden.

6 Diskussion

Im Folgenden diskutiert und interpretiert der Autor die Ergebnisse der Studie bzw. beantwortet durch Gegenüberstellung der durch die verschiedenen verwendeten Methoden gewonnenen Ergebnisse die Forschungsfragen. Anschliessend folgen eine kritische Reflexion der Arbeit sowie Gedanken zu deren Implikationen für zukünftige Forschung sowie für die Praxis.

6.1 Evaluation der Forschungsfragen

Im Rahmen dieses Kapitels werden die eingangs gestellten Forschungsfragen auf Basis der Ergebnisse aus den drei Methoden Interview, Umfrage und Beobachtung beantwortet, bzw. aufgetretene Widersprüche aufgezeigt und interpretiert.

Infolge der aus den Interview-Erkenntnissen hervorgegangenen Fokussierung auf fremdsprachige Personen, welche Deutsch lernen, wurde der ursprünglich in den Forschungsfragen verwendete Begriff «Sprachlernende» dahingehend angepasst. Hierzu muss angemerkt werden, dass die Vergleichbarkeit der Ergebnisse der verschiedenen Methoden durch diese Fokussierung auf unterschiedliche Personengruppen erschwert wird. Während die Interviews alle Sprachlernenden betrafen – wenngleich die InterviewpartnerInnen die Gruppen oft explizit differenzierten – richtete sich die Umfrage ausschliesslich an Deutschlernende. Bei der Beobachtung wiederum wurde dies nicht differenziert.

6.1.1 Welche Angebote bieten die öffentlichen Bibliotheken durch die Sprachlern-Abteilung an, um Deutschlernende zu unterstützen?

Die öffentlichen Bibliotheken bieten ihren Deutschlernenden folgende Angebote an:

- **Bestand mit Sprachlehrmitteln:** Alle untersuchten Bibliotheken bieten Sprachlernenden einen Bestand mit Sprachlehrmitteln an. Diese Bestände sind nicht in allen Bibliotheken gleich gross. Dies ist unter anderem von der Grösse der Bibliothek und der Anzahl der bedienten BesucherInnen abhängig. In diesen Beständen werden Medien wie z.B. Lehrbücher für Wortschatz, Grammatik, Prüfungsvorbereitungen sowie auch Wörterbücher, Sprachkurse u.v.m. angeboten. Diese Medien stehen allen Sprachlernenden zur Ausleihe sowie zum Lernen in der Bibliothek zur Verfügung.
- **Arbeitsplätze:** Durch dieses Angebot können die Deutschlernenden in den Bibliotheken Deutsch lernen und auch mit anderen Bibliotheks-Abteilungsbesuchern

üben. Es ermöglicht den Deutschlernenden, Sprachlehrmittel der Bibliothek zu benutzen, ohne sie ausleihen, bzw. für eine Ausleihe bezahlen zu müssen. Deutschlernende können ausserdem mit ihren eigenen Lehrmitteln in die Bibliothek gehen und dort lernen. Sie sind infolgedessen näher zu vielen Deutschlehrmitteln, welche sie als Ergänzung zu ihren eigenen Materialien verwenden können. Durch das Vorhandensein der Arbeitsplätze können zudem mehrere Deutschlernende zusammen in Gruppen lernen. Die zur Verfügung stehenden Arbeitsplätze sind nicht nur für Deutsch- bzw. Sprachlernende gedacht. Die Deutschlernenden stellen aber den Ergebnissen aller verwendeten Methoden zufolge, eine wichtige Gruppe der Benutzer dar.

- **Computer:** Auch dieses Angebot wird in allen Bibliotheken angeboten. Dadurch werden den Deutschlernenden Zugänge zu zahlreichen Online-Quellen wie z.B. Deutschkursen, Videos und Übungen zum Deutschlernen gewährleistet. Dieses Angebot ermöglicht das Deutschlernen mit interaktiven Methoden.
- **Sprachlern-Aktivitäten:** Dieses Angebot steht nur in zwei der vier untersuchten Bibliotheken zur Verfügung. Während in einer der anbietenden Bibliotheken nur eine Aktivität einmal wöchentlich organisiert wird, werden in der anderen mehrere Aktivitäten durchgeführt. Davon findet eine Aktivität wöchentlich und eine andere monatlich statt. Alle diese organisierten Aktivitäten fokussieren darauf, Konversationen zu ermöglichen. Dadurch kann das, was ausserhalb dieser Aktivitäten gelernt wird, praktiziert und erweitert werden.
- **Tandem-Tafel:** Dieses Angebot besteht in drei der untersuchten Bibliotheken. Es erlaubt Deutschlernenden eine/n Partner/in zu finden, mit dem bzw. der sie die deutsche Sprache sprechen und somit üben können. Die BenutzerInnen der Tandem-Tafel pinnen darauf einen Zettel mit ihren Kontaktdaten, sodass Interessierte sie kontaktieren und mit ihnen die Tandem-Durchführung organisieren können.
- **Schreibhilfe:** Dies bieten zwei Bibliotheken in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen an. Dadurch erhalten die Deutschlernenden einerseits Hilfe beim Schreiben zum Deutschlernen, andererseits auch Unterstützung z.B. bei Stellenbewerbungen und Briefen an Behörden.

6.1.2 Inwiefern werden diese Angebote von Sprachlernenden in Anspruch genommen?

Die verschiedenen Angebote sind einerseits nicht in allen Bibliotheken verfügbar und werden andererseits auch bei grundsätzlicher Verfügbarkeit unterschiedlich stark benutzt. Im Folgenden wird die Nutzungshäufigkeit vertieft beschrieben.

- **Ausleihe:** Diese Nutzungsart kommt bei allen Bibliotheken vor. Eine von zwei der die entsprechende Interviewfrage beantwortenden Bibliotheken gab an, dass diese Nutzungsart bei ihnen am häufigsten vorkommt. Gemäss Ergebnissen der Umfrage handelt es sich dabei um die Nutzungsart, die von den meisten Personen in Anspruch genommen wird. Sie erschien auch auf dem ersten Rangplatz hinsichtlich der Häufigkeit der Nutzung im Vergleich mit anderen Nutzungsarten, wobei lediglich ein Punkt Unterschied zum *Lernen vor Ort* bestand. In absoluten Häufigkeitsangaben (z.B. täglich, wöchentlich, monatlich, ...) wurde das *Lernen vor Ort* als häufiger angegeben, was sich aber inhaltlich durch die Ausleihfristen und Bearbeitungszeiten begründen lässt. Den Ergebnissen der Beobachtung zufolge handelt es sich um die zweithäufigste Nutzungsart nach *Lernen vor Ort*.
- **Lernen vor Ort:** Diese Art wird ebenfalls in allen untersuchten Bibliotheken in Anspruch genommen. Eine Bibliothek gab im Rahmen des Interviews an, dass diese Nutzungsart bei ihr unter Deutschlernenden, aber nicht unter deutschsprechenden Sprachlernenden, am häufigsten vorkommt. In der Umfrage stand *Lernen vor Ort* auf dem zweiten Rangplatz im Häufigkeitsvergleich. Dabei bestand allerdings nur ein Punkt Unterschied zum ersten Rangplatz, der *Ausleihe* – angesichts der kleinen Stichprobe kann daher nicht ausgeschlossen werden, dass es sich bei dieser Differenz um Zufallseffekte handelt. In absoluten Angaben wurde für das *Lernen vor Ort* dagegen die grösste Häufigkeit angegeben. Dies scheint insofern sinnvoll, als dass Personen jeden Tag in die Bibliothek gehen können, um Medien zu benutzen, solche aber aufgrund der für die Bearbeitung benötigten Zeit nicht täglich ausleihen müssen. Die Beobachtung deutet ebenfalls darauf hin, dass diese Nutzungsart am häufigsten vorkommt. Entweder benutzten die Lernenden bei dieser Nutzungsart nur Deutschlehrmittel der Bibliothek, oder sie griffen auf ihre eigenen Lehrmittel zurück und ergänzten diese mit Bibliotheksmedien. Die NutzerInnen nahmen das *Lernen vor Ort* einzeln oder in Gruppen in Anspruch, oder lernten am Computer.
- **Teilnahme an Aktivitäten:** Diese Nutzungsart kam in jenen Bibliotheken vor, in denen Sprachlern-Aktivitäten organisiert werden. Sie waren Interviewaussagen zufolge ziemlich gut besucht und die Teilnehmenden gemäss Umfrage damit zufrieden. Die Erkenntnisse aus den Interviews sowie der Umfrage deuten darauf hin, dass NutzerInnen, die an den angebotenen Aktivitäten teilnehmen, möchten, dass die Bibliotheken mehr davon organisieren.
- **Weitere Nutzungsarten:** Hierunter werden Hilfe der BibliothekarInnen beim Deutschlernen, Schreibhilfe oder die Durchführung eines Tandem-Gesprächs im Rahmen der Sprachlern-Abteilung verstanden. Die Ergebnisse aller Methoden deuten darauf hin, dass diese Angebote nicht so oft in Anspruch genommen werden wie die oben beschriebenen Angebote.

6.1.3 Welche Personengruppen nutzen die Abteilungsangebote?

Die Abteilungsangebote wurden von Personen in Anspruch genommen, die Deutsch als Fremdsprache lernen möchten oder Deutsch sprechen und eine Fremdsprache lernen möchten. Im Rahmen dieser Studie wurden insbesondere Personen untersucht, welche Deutsch als Fremdsprache lernen.

Die Ergebnisse zweier Interviews wiesen darauf hin, dass die Nutzung der Abteilung bei Deutschlernenden vorwiegend durch Personen unter 30 Jahren geschieht. Dies liess sich durch die Umfrage insofern nicht bestätigen, als dass mit 14 von 23 Teilnehmenden über die Hälfte älter als 30 Jahre alt waren. Mit neun (39%) Teilnehmenden stellte die Altersgruppe von 20-29 Jahren bei einer Unterteilung in Kategorien von je zehn Jahren nach den Ergebnissen dieser Umfrage jedoch die grösste Gruppe unter den NutzerInnen.

In der Nutzungsstatistik von Zürich zur Ausleihe (vgl. Anhang: «Pestalozzi Nutzungsstatistik») dagegen umfasste diese Gruppe lediglich 11% der gesamten Ausleihen an Deutschlehrmitteln – der grösste Teil der Nutzung entfiel auf die Gruppen der 40-49 und 50-59-jährigen mit je 21% aller Ausleihen. Möglicherweise ist dieser Unterschied darauf zurückzuführen, dass die Umfrage dieser Studie als Momentaufnahme und insbesondere mit NutzerInnen der Nutzungsart *Lernen vor Ort* durchgeführt werden konnte, die Nutzungsstatistik sich dagegen auf die *Ausleihe* der Deutschlehrmittel im Zeitraum eines Jahres bezieht. In diesem Fall wäre eine mögliche Erklärung, dass die jüngeren Deutschlernenden eher von der Nutzungsart *Lernen vor Ort* Gebrauch machen – womit sie unter Umständen eher den BibliothekarInnen auffallen als Personen, welche nur Ausleihen vornehmen. Eine andere mögliche Erklärung ist, dass die Statistik speziell und ausschliesslich, die Verhältnisse der Bibliothek in Zürich abbildet, welche angab, dass mehr ältere Personen diese nutzen, und bei welcher vor Ort lernen aufgrund der Platzverhältnisse schwierig ist. Von anderen Bibliotheken lagen leider keine solchen Datenauswertungen vor.

Die Mehrheit der an der Umfrage teilnehmenden besass einen Hochschulabschluss. Da die Teilnehmenden zufällig unter den NutzerInnen der Sprachlern-Abteilungen angesprochen wurden, ist es wahrscheinlich, dass dies als repräsentativ für die Gesamtheit der NutzerInnen betrachtet werden kann. Diese Generalisierung ist nach Einschätzung des Autors auch bei den Sprachkenntnissen möglich. So nahmen überwiegend Personen an der Umfrage teil und benutzen demnach wahrscheinlich die Sprachlern-Abteilung, die nebst Deutsch bereits mehr als nur eine Sprache sprechen können.

6.1.4 Inwiefern wird die Sprachlern-Abteilung geschätzt?

Den Interviews zufolge sind die BibliotheksbesucherInnen, welche die Abteilung benutzen, damit zufrieden und schätzen deren Vorhandensein. Die Umfrage stützt diese Ansicht, da 91% der Befragten äusserten, dass sie mit dem Vorhandensein der Abteilung bzw. des Bestandes zufrieden sind.

Für diese Zufriedenheit spricht auch, dass Interviews und Umfrage auch auf eine zufriedenstellende Nutzung der Abteilung hindeuten – unter anderem, aber nicht nur in Form von Ausleihen. Die von Zürich zur Verfügung gestellten Ausleihzahlen untermauern eine Nutzungsquote, welche mit jener anderer Abteilungen der Bibliothek absolut vergleichbar ist.

6.1.5 Welche Umweltfaktoren spielen eine Rolle für die Nutzung der Abteilung?

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass sowohl bibliotheksinterne als auch externe Faktoren einen Einfluss auf die Nutzung der Abteilung haben.

6.1.5.1 Bibliotheksinterne Faktoren

Hierunter werden interne Entscheidungen und Strategien einer Bibliothek verstanden. So dürfte beispielsweise die kostenlose Ausstellung von Bibliothekskarten dazu führen, dass Medien vermehrt ausgeliehen werden und die gesamte Nutzung der Abteilung erhöht wird. Auch organisierte Einführungsveranstaltungen für Geflüchtete, welche später NutzerInnen der Abteilung werden, können hierzu beitragen. Hingegen führt der Mangel an Arbeitsplätzen in vielen der teilnehmenden Bibliotheken vermutlich dazu, dass weniger Deutschlernende in der Bibliothek lernen und dass die Medien mehr ausgeliehen werden.

6.1.5.2 Externe Faktoren

Als massgebliche externe Faktoren wurden im Rahmen der Interviews die Politik auf Landes-, Kantons- und Gemeindeebene, das Wetter und Prüfungszeiten genannt. Wenn z.B. einer Gemeinde Geflüchtete zugewiesen wurden, führte dies gemäss Interviewaussagen zu einer Zunahme der BesucherInnen.

Nach Aussagen von InterviewpartnerInnen habe in gewissen Bibliotheken die Nutzung der Abteilung dahingehend einen Zusammenhang mit dem Wetter, als dass bei warmem Wetter die Abteilung weniger benutzt würde. Diese Meinung wurde durch die Beobachtung für die Mehrheit der Bibliotheken unterstützt. Im Rahmen der Umfragen hingegen meinte der grösste Teil der Teilnehmenden, dass sie die Abteilung im Sommer

ganz normal wie in anderen Zeiten benutzen. Wobei hier natürlich zu bedenken ist, dass der Sommer kein absoluter Referenzrahmen für gutes oder warmes Wetter ist, sondern z.B. auch Regentage beinhaltet.

Alle drei Erhebungsmethoden wiesen tendenziell darauf hin, dass Prüfungszeiten, vor allem die Prüfung für Deutschzertifikate, ebenfalls einen Einfluss auf die Nutzung der Abteilung haben.

6.2 Kritische Betrachtung

Eine wesentliche Schwierigkeit dieser Studie bestand im Mangel an Literatur zum Thema. Aufgrund dessen bestand keinerlei Möglichkeit, bei der Planung der Studie auf frühere wissenschaftliche Arbeit aufzubauen. Die Studie leistet daher einen explorativen Beitrag und es gilt zu berücksichtigen, dass Ergebnisse in verschiedener Hinsicht mit Vorsicht genossen werden müssen. Dies gilt sowohl für die Interpretation als auch für die Generalisierbarkeit auf die Gesamtheit der AbteilungsnutzerInnen oder öffentlichen Bibliotheken. Es zeigen sich jedoch Tendenzen bei der Nutzung der Sprachlern-Abteilung, welche von Bibliotheken zur Verbesserung ihrer Angebote zur Kenntnis genommen und berücksichtigt werden sollten, sowie als Basis für zukünftige Forschung dienen können.

Als eine Stärke dieser Studie kann die Verwendung unterschiedlicher Methoden genannt werden, da sie eine Berücksichtigung der verschiedenen Perspektiven von BibliothekarInnen, BenutzerInnen sowie vom Forscher selbst erlaubte. Dies trägt dazu bei, ein möglichst ganzheitliches Bild der Nutzung von den Sprachlern-Abteilungen in den öffentlichen Bibliotheken zu erfassen und methodenspezifische Fehler und Unschärfen aufzudecken. Auf letztere soll im Folgenden vertieft eingegangen werden.

Bei den Interviews bestand eine wesentliche Einschränkung in den unterschiedlichen Funktionen und Erfahrungen der InterviewpartnerInnen. Manchmal vermochten diese keine Antworten bzw. Fakten auf gewisse Fragen zu geben, oder haben Teile davon missverstanden. Bei Wissenslücken, weil einer der Aspekte den Befragten nicht bekannt war oder von der entsprechenden Bibliothek gar nicht erhoben wurden, haben die InterviewpartnerInnen nach bestem Wissen und Gewissen Annahmen getroffen. Deren Interpretation kann sich für den Autor natürlich als problematisch gestalten, insbesondere, da sie bei der Auswertung der Interviews zum Teil nicht eindeutig identifizierbar waren.

Die bei den Beobachtungen angesetzte Dauer von je 1.5 Stunden ist ziemlich kurz, weshalb der Forscher in dieser Zeit teilweise nicht wirklich viele Fälle beobachten konnte

– vor allem, wenn in dieser Zeit die Abteilung schwach besucht wurde. Zwar waren möglichst zufällige Beobachtungstermine wichtig, um das Bild der Intensität der Nutzung nicht zu verzerren. Andererseits erlauben ggf. geringere Fallzahlen auch weniger zuverlässige Rückschlüsse auf die Arten der Nutzung. Darüber hinaus wurden alle Beobachtungen innerhalb eines Monats durchgeführt. Da es sich dabei um einen relativ kurzen Zeitraum handelt, ist es nicht möglich, Aussagen über die Nutzung der Abteilung über das ganze Jahr hinweg zu treffen.

Umgebungsbedingt konnte der Beobachter zudem nicht alle Vorgänge sehen. Wenn eine Person also ein Medium mitgenommen hätte und gegangen wäre, würde dies als Ausleihe kategorisiert, wenn sie sich nicht innerhalb des Sichtfeldes des Beobachters mit dem Medium gezeigt hätte. Einige der untersuchten Bibliotheken sind jedoch ziemlich gross und die NutzerInnen hätten woanders innerhalb der Bibliothek lernen können. Auch der umgekehrte Fall ist möglich. NutzerInnen hätten Medien mitnehmen, eine Weile in der Bibliothek bleiben und diese anschliessend ausleihen können. Die Ausleihe hätte der Beobachter unter Umständen nicht mehr beobachten können. Abschliessend wurden bei NutzerInnen, die vor Ort gelernt und die Bibliothek im Anschluss verlassen haben, ohne Medien in den Bestand zurück zu legen, die Nutzungsart Lernen vor Ort (mit eigenen Medien) identifiziert. Es wäre jedoch möglich, dass sie diese Medien vor der Durchführung der Beobachtung, entweder unmittelbar oder an einem anderen Tag, von der Bibliothek ausgeliehen haben.

Die Beobachtung erlaubt keinerlei Rückschlüsse auf die Gründe ihrer Ergebnisse. Das liess sich angesichts der zur Exploration gewählten passiven Beobachtungsart nicht ändern, ist jedoch sehr bedauerlich, weil es sich dabei zum Teil um für die Praxis wichtige Erkenntnisse handelt. So wurde beispielsweise oftmals viel Zeit bei der Analyse des Bestandes benötigt, ohne dass sich die Person letztendlich für ein Medium entschieden hat. Über die Gründe kann nur spekuliert werden. Möglicherweise suchten die Personen nach ganz bestimmten, nicht vorhandenen oder aktuell ausgeliehenen Medien. Möglicherweise versuchten sie aber auch, ein beliebiges für sie nützliches Medium zu finden, was ihnen aber nicht gelang. Die verschiedenen Gründe führen zu unterschiedlichen möglichen Implikationen für die Praxis, wie beispielsweise dem Bedarf nach Erweiterung des Bestandes, dem Bedarf nach einer intuitiveren Anordnung oder vermehrter Präsenz von BibliothekarInnen zur Unterstützung.

Auch die durchgeführte Nutzerbefragung bietet auf verschiedenen Ebenen Anlass für Kritik. Für eine quantitative Erhebung war die Stichprobe von 23 sehr gering. Dies erschwert es, die Ergebnisse zu generalisieren. Zudem bestanden insbesondere

aufgrund der Wahl der Zielgruppe – Deutschlernende – erhebliche Verständnisschwierigkeiten. Der Fragebogen war ausschliesslich in Deutsch verfügbar – eine Übersetzung wäre im Rahmen dieser Arbeit aus zeitlichen und finanziellen Gründen nicht möglich gewesen. Die Personen haben die Umfrage also in jener Fremdsprache ausgefüllt, welche sie gerade auf unterschiedlichstem Niveau lernen. Es ist sehr wahrscheinlich, dass einige TeilnehmerInnen aufgrund dieser Herausforderung die Umfrage abgebrochen haben. Auch Missverständnisse bei gewissen Fragen sind nicht auszuschliessen. Allerdings stand der Studienautor bei praktisch allen Fragebögen, welche tatsächlich abgeschlossen wurden, unterstützend zur Seite. Dies stellt eine weitere methodische Problematik dar. Es ist denkbar, dass die Präsenz des Studienautors das Antwortverhalten beeinflusst hat. Dies beispielsweise durch die Erwartungen sozialer Erwünschtheit oder den Wunsch, ihn bestmöglich zu unterstützen. Auch eine Verzerrung der Antworten durch zusätzliche Erklärungen des Autors, wenn Fragen nicht verstanden wurden, ist trotz dessen Bemühungen in Richtung einer Standardisierung möglich.

Ebenfalls denkbar ist, dass nur bestimmte Personengruppen an der Umfrage teilgenommen haben und diese deshalb keine zuverlässigen Rückschlüsse auf die Gesamtpopulation der NutzerInnen der Sprachlern-Abteilung erlaubt. In besonderem Masse zu erwähnen ist hier das Ergebnis, dass viele der Teilnehmenden mehr als nur Deutsch als Zweitsprache neben ihrer Muttersprache sprachen. Es scheint plausibel, dass dies für viele der NutzerInnen zutrifft. Denkbar ist jedoch auch, dass eine andere Personengruppe die Teilnahme eher abgelehnt hat, weil die sprachlichen Hürden für sie noch bedeutsamer schien. Möglich wäre auch, dass insbesondere Hochschulabsolventen auf Anfrage hin der Teilnahme an einer Umfrage zustimmen. In diesem Fall wäre auch dieses Ergebnis eher ein Resultat der Methode als ein Merkmal der Deutschlernenden NutzerInnen der Sprachlern-Abteilung.

Der Fragebogen wies überdies die eine oder andere Frage auf, deren abweichende Kategorisierung keinen direkten Vergleich mit den anderen Methoden zulässt. So lässt die Frage nach der Nutzungssituation im Sommer sich beispielsweise nicht direkt mit der Aussage von InterviewpartnerInnen vergleichen, dass die Abteilung bei warmem Wetter weniger benutzt wird. Dies, weil der Sommer nicht nur Wärme, sondern auch Prüfungsvorbereitungszeiten, Ferien, Regentage und insgesamt schlichtweg eine längere Zeitspanne umfasst. Für einen direkten Vergleich hätte hier das Wetter, keine Jahreszeit abgefragt werden müssen. Dies ist natürlich auch der Fall bei der Frage nach der Nutzung im Winter.

Im Rahmen der Umfrage wurden zudem zwei Fragen bezüglich Häufigkeit jeder Nutzungsart gestellt. Eine davon in Form einer Rangliste, bei der die Häufigkeit der Nutzung im Vergleich zu anderen bestehenden Arten angegeben werden sollte. Eine weitere Frage in Form der absoluten Nutzungshäufigkeit, d.h. ob der Gebrauch täglich, wöchentlich, etc. erfolgt. Dieses Vorgehen führt nun zu zwei zunächst widersprüchlich scheinenden Antworten auf zwei sinnverwandte Fragen. Während die Ergebnisse der Rangliste zeigen, dass Ausleihe, mit ganz kleinem, eventuell durch Zufallseffekte entstandenen Abstand zum Lernen vor Ort, die am meisten vorkommende Nutzungsart ist, zeigen die Ergebnisse der absoluten Häufigkeit, dass Lernen vor Ort effektiv wesentlich häufiger vorkommt als Ausleihe. Eine mögliche Erklärung dieses Phänomens ist, dass die Teilnehmenden bei der Rangliste mit erwägen, wie oft eine Nutzung beim jeweiligen Angebot überhaupt Sinn macht, und deswegen die Ausleihe als häufigste Nutzung angeben. Bei der Frage nach absoluter Häufigkeit werden dagegen die Fakten angegeben. Obwohl also die Ausleihe als Nutzungsart möglicherweise von vielen in Anspruch genommen wird, wird sie wegen Ausleihfristen und der für den Konsum erforderlichen Zeit jeweils nicht sofort wieder benötigt. Eine monatliche Nutzung kann hierbei somit aus inhaltlichen Gründen verbreiteter sein als beim Lernen vor Ort, welches Interessierte beliebig oft in Anspruch nehmen können. Eine andere denkbare Erklärung ist, dass bei der Rangliste auch etwas Ausgeliehenes bei sich zu haben unter Ausleihe läuft, während dies bei der absoluten Fragestellung ausgeschlossen ist. Für ein klares Verständnis hätten die Gedanken der Teilnehmenden bei der Ranglistenbildung jedoch abgefragt bzw. verfolgt werden müssen.

Auch die Klarheit der in der Umfrage verwendeten Begrifflichkeiten erwies sich teilweise über die sprachlichen Verständnisschwierigkeiten hinaus als problematisch. So trat beispielsweise ein Widerspruch auf zwischen der Auswahl, wie oft die NutzerInnen an die Sprachlern-Aktivitäten teilnehmen, und den Ergebnissen der Freitext-Angabe. Laut Auswahl nahmen nur drei Teilnehmende an den Aktivitäten teil. Das Angebot wurde jedoch von ca. sieben Personen in der Freitext-Angabe gelobt. Vermutlich haben einige diese Aktivitäten als *Lernen in Gruppen* interpretiert und in der Folge «niemals» für Aktivitäten ausgewählt. Solche Missverständnisse verzerrern natürlich die Umfrageergebnisse beträchtlich. Sie würden sich mit klaren Definitionen, in diesem Fall von *Lernen in Gruppen* und *Sprachlern-Aktivitäten*, vermeiden lassen. Hier ist zu beachten, dass lange Texterklärungen für Umfrageteilnehmende natürlich abschreckend wirken und besonders bei fremdsprachigen Teilnehmenden zu vermehrten Abbrüchen führen könnten.

Bei der Analyse der Studie stellte sich heraus, dass die Stadtbibliothek Winterthur in vielen Aspekten andere Ergebnisse aufwies als die anderen Bibliotheken. Sie bietet ihren Deutschlernenden ein überdurchschnittliches Angebot und schenkt dieser Abteilung im Rahmen ihres Diversity-Managements besondere Aufmerksamkeit. Sie ist auch die einzige Bibliothek, die alle in dieser Arbeit dargelegten von der USCIS und ALA empfohlenen Massnahmen umfassend erfüllt. Die im Rahmen dieser Studie vorgenommene Integration der Ergebnisse von Winterthur in jene der übrigen Bibliotheken ist daher möglicherweise problematisch. Winterthur scheint sich aufgrund der besonders gut aufgestellten Sprachlern-Abteilung eher als Beispiel für einen (natürlich nicht vollkommenen) Idealzustand in der Praxis, denn als ein repräsentatives Praxisbeispiel unter anderen Bibliotheken zu eignen.

6.3 Implikationen für die Forschung

Aufgrund des Mangels an Literatur und Forschung in diesem Bereich gibt es sehr viele und breite Themenfelder, die in Zukunft erforscht werden sollten. Diese Studie kann als Basis und Ausgangspunkt für solche Forschung dienen.

So beschränkte sich diese Studie auf Deutschlernende, welche die Abteilung bereits nutzen. Die Abteilung wird aber auch von Deutschsprechenden, welche eine Fremdsprache lernen, benutzt. Auch deren Nutzungsarten und -bedürfnisse sind entscheidend für die Gestaltung von Sprachlern-Abteilungen. Die Interviews im Rahmen dieser Studie gaben einen ersten Hinweis darauf, dass die dabei gewonnenen Ergebnisse stark von solchen abweichen könnten, die bei einer Stichprobe aus Deutschlernenden gewonnen werden. Nur in ihrer Gesamtheit erlauben sie ein ganzheitliches Bild über die Nutzung der Abteilung.

Im Rahmen grösser angelegter Studien wäre darüber hinaus auch ein Blick auf Nicht-NutzerInnen und NutzerInnen der Bibliothek, sowohl Deutsch- als auch Fremdsprachenlernende, interessant. Entscheidende Fragen hierbei sind, wie viele Sprachlernende die Abteilung tatsächlich benutzen, in welcher Form dies geschieht, sowie warum einige die Bibliothek nicht benutzen und unter welchen Voraussetzungen sich dies ändern würde. Eine mögliche Plattform zur Akquise solcher Nicht-NutzerInnen wären Sprachschulen.

Ebenfalls untersucht werden sollte, für welche Zwecke NutzerInnen der Abteilung eine Sprache lernen. Mögliche Gründe sind die blosse Verständigung, aber auch eine Arbeit zu finden oder Ausbildung zu machen. Die Erkenntnisse würden Bibliotheken ermöglichen, ihre Angebote entsprechend des Zwecks anzupassen. Personen, welche

die Abteilung zwecks Ausbildung oder Arbeit nutzen, haben u.U. andere Ansprüche an Inhalte sowie ein anderes Sprachniveau als andere Sprachlernende und benötigen deswegen spezielle Lehrmaterialien.

Heutzutage werden auch im Sprachlernbereich immer mehr Technologien für das Lernen verwendet. Dies bietet einen weiteren interessanten und wichtigen Forschungsfokus. So stellt sich beispielsweise die Frage, welche Einflüsse elektronische Angebote, z.B. Apps oder Online-Plattformen, auf die Nutzung der Sprachlern-Abteilung bzw. des Bestandes haben. Auch Fragen nach der Effizienz der unterschiedlichen Methoden des Lernens könnten in diesem Zusammenhang gestellt werden.

Im Hinblick auf die Auswahl der teilnehmenden Bibliotheken sollte darauf geachtet werden, dass es sich je nach Studienzweck entweder um repräsentative Beispiele «normaler» öffentlicher Bibliotheken – idealerweise unter Berücksichtigung ihrer Grösse – handelt, oder um Bibliotheken mit speziell gut ausgerüsteter Sprachlern-Abteilung, anhand derer z.B. zusätzliche Optimierungsmöglichkeiten erforscht werden könnten. Im Rahmen dieser Studie entstand der Eindruck, dass sich die Stadtbibliothek Winterthur gegenwärtig möglicherweise eher für letzteres, aber nicht den Einbezug in Studienergebnisse mit anderen Bibliotheksangeboten eignet. Eine Zusammennahme führt aufgrund der sehr verschiedenen Voraussetzungen zu einer Verzerrung und eingeschränkt interpretierbaren Ergebnissen.

Im Zusammenhang mit Sprachlernabteilungen wird teilweise die Behauptung geäussert, dass die NutzerInnen der Bibliothek das Vorhandensein des Sprachlernbestandes zwar schätzen, ihn aber nicht benutzen. Dieser konnte im Rahmen dieser Studie nicht nachgegangen werden, weil sie sich auf die NutzerInnen der Abteilung fokussiert hat. Die Behauptung bietet aber eine interessante Fragestellung für mögliche zukünftige Forschung, welche die Nutzung der Abteilung durch die GesamtnutzerInnen der Bibliothek untersucht. Dabei müssten die BibliotheksnutzerInnen einerseits gefragt werden, ob und inwiefern sie das Vorhandensein der Sprachlern-Abteilung schätzen, und andererseits, ob sie sie benutzen.

6.4 Implikationen für die Praxis

Diese Studie gibt einige Hinweise darauf, was in der Praxis bzw. in den öffentlichen Bibliotheken implementiert oder verbessert werden kann. Die Hinweise beruhen nicht ausschliesslich, aber überwiegend auf den im Rahmen dieser Studie genannten Nutzerwünschen.

Von NutzerInnen wurde geäußert, dass sie die Durchführung einer regelmässigen kurzen Befragung befürworten würden. Auch der Autor vertritt die Ansicht, dass eine solche Umfrage eine wichtige Rolle für die Entwicklung der Sprachlern-Abteilung spielen könnte, indem durch sie die aktuellen Bedürfnisse und Vorschläge der NutzerInnen erhoben werden. Dies ermöglicht den Bibliotheken, ihre NutzerInnen besser zu verstehen und auf Bedürfnisse und Wünsche – soweit die ökonomischen Möglichkeiten es erlauben – zielgerichtet reagieren zu können. Im Rahmen dieser Umfrage wurden beispielsweise konkrete Vorschläge für Bestandsinhalte angebracht. So wurde unter anderem bemängelt, dass es nicht ausreichend Deutschlehrmittel für die höheren Sprachniveaus gibt. Ebenfalls gewünscht wurde eine Erweiterung des Bestandes an mehrsprachigen Lehrmitteln, d.h. solche, welche Inhalte auf Deutsch und in einer anderen Sprache beinhalten. Dies ist in der Praxis natürlich nicht einfach, denn die NutzerInnen der Abteilung stammen aus unterschiedlichen Kulturen und haben viele unterschiedliche Muttersprachen. Die Bibliothek kann gewiss nicht all diese Muttersprachen abdecken, sie können aber diejenigen verstärkt abdecken, welche von den meisten oder zumindest vielen NutzerInnen gesprochen wird. Auch dies liesse sich durch Umfragen herausfinden. Im Rahmen der hier durchgeführten Umfrage sprach die Mehrheit der Teilnehmenden Tigrinisch und Somalisch. Bei regelmässiger Durchführung würden sich auch Änderungen bei den NutzerInnen schnell erkennen lassen, um darauf zu reagieren.

Für die Ermittlung der Nutzung aber auch der Benutzergruppen hilfreich ist ausserdem die strukturierte Erhebung von Nutzungsdaten. Diese erlaubt über subjektive persönliche Eindrücke hinaus eine objektive Messung der Situation. Für die vorliegende Studie lagen gewisse Daten zur Ausleihe in Zürich vor, welche wertvolle Auskünfte zur objektiven Nutzung im Vergleich zu anderen Abteilungen und der Altersstruktur gaben. Bei einer Analyse – die aus Datenschutzgründen selbstverständlich anonym und aggregiert durchzuführen wäre - von professionell und zielgerichtet erhobenen Daten könnten diese ebenfalls dazu dienen, das Angebot optimal auf die tatsächlichen Nutzergruppen abzustimmen. Ausserdem könnte auf Basis solcher Daten ein Plausibilitätscheck durchgeführt werden, ob durchgeführte Nutzerumfragen auch tatsächlich repräsentative Stichproben erreichen.

Die Studie zeigte zudem, dass Bibliotheken idealerweise viele Partnerschaften haben sollten, um Sprachlernende zu unterstützen. Diese Partnerschaften können Organisationen sein wie z.B. Universitäten, Sprachschulen, Organisationen, die viel mit ImmigrantInnen zu tun haben, oder ehrenamtlichen Personen, welche den Deutschlernenden helfen möchten. Denn durch solche Kooperationen können einerseits

viele Nicht-NutzerInnen der Abteilung den Weg dazu finden, andererseits können diese Partnerschaften Lern- oder GesprächspartnerInnen ermöglichen, mit denen die Deutschlernenden Deutsch praktizieren und üben können. Wie bereits gesehen, können Ehrenamtliche hier einen wertvollen Beitrag leisten. Diese Personen können z.B. SprachstudentInnen, pensionierte Personen, oder auch DeutschlehrerInnen sein, die bereit sind, eine Stunde oder mehr wöchentlich kostenlos oder mit bezahlbarem Preis in der Bibliothek mit Deutschlernenden zu verbringen. Eine Kooperation mit Sprachschulen wiederum könnte wertvolle Hinweise auf aktuelle, qualitativ hochwertige Medien sowie neue NutzerInnen der Abteilung mit sich bringen – diesen Hinweis haben auch Studienteilnehmende angebracht.

In dieser Studie liess sich mehrmals feststellen, dass das Angebot Tandem-Tafel von vielen zwar grundsätzlich geschätzt wird, sie mit dessen Umsetzung aber nicht zufrieden sind. Es wird erwartet, dass die Bibliothek eine Lösung findet, damit dieses Angebot seinen Zweck erfüllen kann. Hierzu könnten die Bibliotheken die Tandem-Tafel betreuen und die zueinander passenden Tandem-PartnerInnen aktiv vermitteln. Sie könnte auch gezielt Teilnehmende, insbesondere Deutschsprachige, dafür rekrutieren. Auch elektronische Mittel wären für die Lösung dieses Problems denkbar, dies ist aber natürlich stark budgetabhängig. So könnte z.B. eine App für die BibliotheksbenutzerInnen entwickelt werden, welche die Daten von Interessierten vergleicht und zueinander passende Personen vorschlägt. Ein solches Tool könnte auch automatisch E-Mails mit Anfragen an beide Tandem-PartnerInnen schicken und diese könnten anschliessend das Treffen selbst organisieren.

Die Ergebnisse dieser Arbeit zeigten ebenfalls, dass die Sprachlern-Aktivitäten ziemlich beliebt sind. Bibliotheken, die keine organisieren, sollten dies daher prüfen, zumal solche Aktivitäten einen wertvollen Beitrag zum Deutschlernen leisten können. Die Aktivitäten können nicht nur für eine Verbesserung der Konversationsfähigkeit angeboten werden. Je nach Möglichkeiten der jeweiligen LeiterInnen sind auch Angebote zur Verbesserung anderer Fähigkeiten wie z.B. Schreiben, Lesen und Hören denkbar. Diese Angebote können aus finanziellen Gründen aber vermutlich nur angeboten werden, wenn die Bibliothek Kooperationen mit PartnerInnen oder Ehrenamtlichen aufbaut, die sie dabei unterstützen.

Im Rahmen der Umfrage haben NutzerInnen zudem darauf hingewiesen, dass eine Verlängerung der Öffnungszeiten wünschenswert wäre. In der Praxis stellt sich hier natürlich die Herausforderung von dadurch zusätzlich entstehenden Kosten. Um dem Nutzerbedürfnis gerecht zu werden, ohne regelmässig hohe Kosten tragen zu müssen,

könnten die Bibliotheken die Einführung einer «Staffless Library» prüfen, welche mithilfe automatisierter Ausleihe und Rückgabe ohne Personal, aber mit Videokameras, funktioniert. Natürlich erwachsen hier Initialkosten, weshalb dies ebenfalls vom Budget der Bibliothek abhängig ist.

Der Autor gewann bei der Beobachtung den Eindruck, dass viele NutzerInnen die BibliothekarInnen nicht um Unterstützung baten, obwohl sie allein nicht fanden, was sie benötigten. Möglicherweise trauten sie sich nicht, eventuell aufgrund fehlender Sprachkenntnisse oder um die BibliothekarInnen mit ihren Fragen nicht zu stören. Die Situation kann auf Basis dieser Studie nicht abschliessend geklärt werden. Dennoch sollten sich die Bibliotheken im Sinne einer Nutzerorientierung Gedanken darüber machen, was unternommen werden könnte, um die NutzerInnen der Sprachlern-Abteilung zu ermutigen, bei Bedarf Hilfe bei BibliothekarInnen einzuholen.

Da die Stadtbibliothek Winterthur den Erkenntnissen dieser Studie nach zu schliessen einen besonderen Fokus auf ihre Sprachlernabteilung legt und diese sehr nahe an den bestehenden Literaturempfehlungen der USCIS und ALA unterhält, scheint sie dem Autor gut geeignet als Anlaufstelle in der Schweiz für andere Bibliotheken, die ihr Angebot erweitern oder überprüfen sowie best practice Hinweise in Erfahrung bringen möchten.

7 Literaturverzeichnis

America Library Association (o.J a): *How to Serve the World @ your library: Serving Non-English Speakers in U.S. Public Libraries*. Abgerufen von

http://www.ala.org/aboutala/sites/ala.org.aboutala/files/content/olos/toolkits/servetheworld/LI_toolkit.pdf [02.08.2019]

American Library Association (o.J b): *American Dream Literacy Initiative ~ 10-Year Retrospective*. Dollar General Literacy Foundation. Abgerufen von

http://www.ala.org/advocacy/sites/ala.org.advocacy/files/content/ADLI-10-yrs_web.pdf [02.08.2019]

Barth, Robert (2014): *Bibliothekstypen, Trägerschaft und Berufsverband*. Historisches Lexikon.

Abgerufen von <https://hls-dhs-dss.ch/de/articles/011299/2014-07-02/> [02.08.2019]

Bösch, Denise (2019): *Interview Bibliothek Pestalozzi Altstadt - Zürich*

Büchereiverband Österreichs (o.J): *Definition ÖB*. Abgerufen von

https://www.bvoe.at/inhalt/definition_oeb [02.08.2019]

Bundesamt für Statistik (2018): *Städtische Bevölkerung: Agglomerationen, Kerne ausserhalb von*

Agglomerationen und mehrfach orientierte Gemeinden, 1991-2017 - 1991-2017 | Tabelle. Abgerufen von <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/stand-entwicklung/raeumliche-verteilung.assetdetail.5866949.html> [02.08.2019]

Cruz, Rebecca (2014): *Language Learning @ Your Library*. Abgerufen von

<http://publiclibrariesonline.org/2014/10/language-learning-your-library/> [02.08.2019]

Duden (2019): *Sprachlabor*. Abgerufen von <https://www.duden.de/rechtschreibung/Sprachlabor>

[02.08.2019]

Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen (GER) (o.J): *Sprachniveau nach dem*

Europäischen Referenzrahmen. Abgerufen von <http://www.europaeischer-referenzrahmen.de/sprachniveau.php> [02.08.2019]

Goethe Institut (2019): *Über uns*. Abgerufen von <https://www.goethe.de/de/uun.html> [02.08.2019]

Günthart, Roger (2019): *Interview Bibliothek Agnesenschütte - Schaffhausen*

Hauer, Britta (2016): *Leitfadeninterviews mit Absolventen der Fakultät für Sozialwissenschaft*. Abgerufen

von <https://docplayer.org/310624-Teil-ii-leitfadeninterviews-mit-absolventen-der-fakultaet-fuer-sozialwissenschaft.html> [02.08.2019]

Hug, Theo & Poscheschnik, Gerald (2015): *Empirisch forschen: Die Planung und Umsetzung von*

Projekten im Studium (2. Aufl.) *utb-studi-e-book: Bde. 3357*. Konstanz, München: UVK

Verlagsgesellschaft mbH; UVK/Lucius

Kuckartz, Udo (2016): *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (3. Aufl.)

Grundlagentexte Methoden. Weinheim, Basel: Beltz Juventa. Abgerufen von

<https://www.beltz.de/fileadmin/beltz/leseproben/978-3-7799-3344-1.pdf> [02.08.2019]

Meier, Judith & Egger, Eliane (2019): *Interview Bibliothek Hauptpost - St. Gallen*

Romer, Herrmann (2019): *Interview Bibliothek WinBib - Winterthur*

Romer, Herrmann (2019, 13. Juni). *Ihre Anfrage htw Bachelorarbeit* (E-Mail)

Rösch, Hermann (2014): *Chancengleichheit – Zur Rolle der Bibliothek in der Gesellschaft*. Abgerufen von

<https://b-u-b.de/chancengleichheit-zur-rolle-bibliothek-in-gesellschaft/> [02.08.2019]

Skibar, Elisabeth (2017): *Qualitative und quantitative Beobachtung*. Abgerufen von http://www.ahs-wva.at/pluginfile.php/2982/mod_page/content/94/Qualitative%20und%20quantitative%20Beobachtung.pdf [02.08.2019]

Stadt St. Gallen (2019): *Stadtbibliothek St. Gallen*. Abgerufen von <https://www.stadt.sg.ch/home/schule-bildung/bibliothek.html> [02.08.2019]

UKOLN (2009): *What Is A Collection?* Abgerufen von <http://www.ukoln.ac.uk/cultural-heritage/documents/briefing-23/html/index.html> [02.08.2019]

USCIS (o.J): *Library Services for Immigrants: A Report on Current Practices*. Abgerufen von <https://www.uscis.gov/sites/default/files/USCIS/Office%20of%20Citizenship/Citizenship%20Resource%20Center%20Site/Publications/G-1112.pdf> [02.08.2019]

Wotha, Brigitte & Dembowski, Nina (2017): *Leitfaden – qualitative Interviews*. Abgerufen von https://www.ostfalia.de/cms/de/k/.content/documents/Pruefungsinfos/Leitfaden_qualitative_Interviews_Version_2017_06_14.pdf [02.08.2019]

8 Anhang

8.1 Pestalozzi Nutzungsstatistik

Systemdaten über die Abteilungen der Pestalozzi Bibliothek Altstadt Zürich

	Bestand	Ausleih	Beh. Ausleih % (Vn-fach-medien)	Ausleih %	Umlauf	Effizienz (inkl. d.h. Vn-fach-medien)	Aktivitätsgrad
FO-DVDROM	29	121	0.14	0.12	4.17	0.88	0.97
FO-Hoerbuch	1	10	0.00	0.01	10.00	2.11	1.00
FO-Oa	11	51	0.05	0.05	4.64	0.98	1.00
FO-Ob	13	91	0.06	0.09	7.00	1.48	0.92
FO-Od	39	249	0.18	0.25	6.38	1.35	0.97
FO-Oe	16	57	0.08	0.06	3.56	0.75	0.94
FO-Of <i>übrige Sprch</i>	1102	6456	5.17	6.39	5.86	1.24	0.98
FO-Og <i>dt.</i>	439	2389	2.06	2.37	5.44	1.15	0.97
FO-PER	292	1575	1.37	1.56	5.39	1.14	1.00
FO-ungültiges Untergebiet	48	94	0.23	0.09	1.96	0.41	1.00

FO-Of bezieht sich auf die Lehrmittel übriger Sprachen und FO-Og auf die Deutschlehrmittel.

Ausleihen pro Benutzeralter - Pestalozzi Bibliothek Altstadt Zürich

Anzahl Ausleihen in Abhängigkeit vom Alter in AL der Aufstellung FO% vom 09.05.2018 bis 09.05.2019
Erstellt: 09.05.2019 / 14:07:41

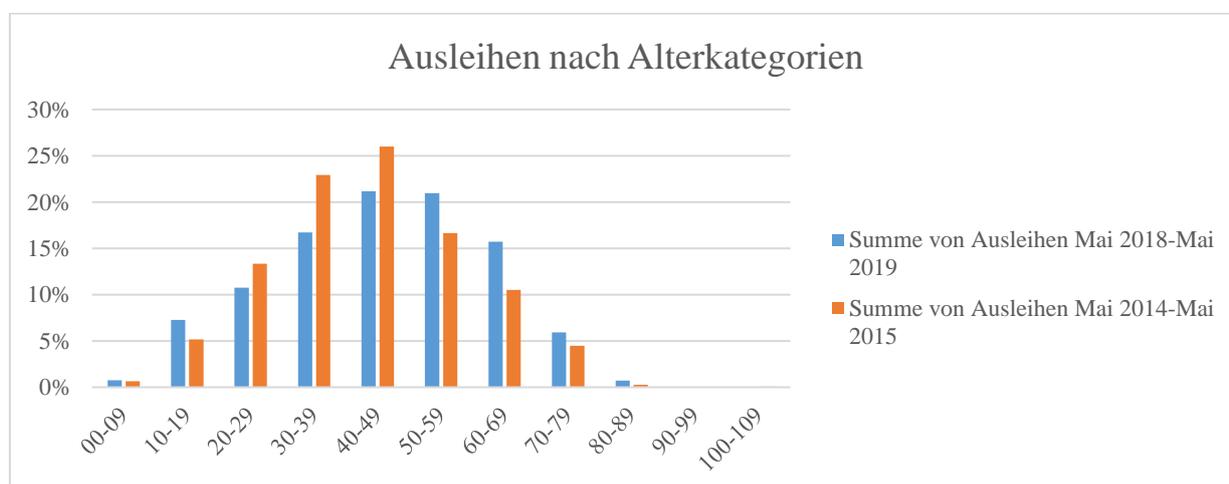
Alter	Ausleihen
0	0
1	0
2	2
3	5
4	3
5	4
6	10
7	7
8	25
9	26
10	34
11	44
12	83
13	88
14	43
15	230
16	12
17	126
18	31
19	100
20	198
21	103
22	121
23	73
24	48



25	83	56	265	87	0
26	122	57	132	88	4
27	114	58	172	89	3
28	111	59	173	90	0
29	193	60	245	91	1
30	213	61	383		
31	133	62	169		
32	51	63	124		
33	173	64	167		
34	156	65	153		
35	139	66	122		
36	295	67	81		
37	270	68	174		
38	229	69	89		
39	156	70	110		
40	147	71	205		
41	186	72	89		
42	261	73	35		
43	250	74	65		
44	207	75	18		
45	218	76	6		
46	252	77	23		
47	259	78	52		
48	289	79	41		
49	230	80	8		
50	126	81	1		
51	229	82	7		
52	458	83	0		
53	258	84	52		
54	191	85	2		
55	273	86	0		

Auswertung Alterskategorien

Alterskategorie	Ausleihen Mai 2018-Mai 2019 in %	Ausleihen Mai 2014-Mai 2015 in %
00-09	1%	1%
10-19	7%	5%
20-29	11%	13%
30-39	17%	23%
40-49	21%	26%
50-59	21%	17%
60-69	16%	11%
70-79	6%	4%
80-89	1%	0%
90-99	0%	0%
100-109	0%	0%
Gesamtergebnis	100.00%	100.00%



8.2 Leitfaden zum Interview

Einleitung

Guten Tag. Ich begrüße Sie ganz herzlich und danke Ihnen, dass Sie sich Zeit für das heutige Interview genommen haben.

Mein Name ist Mahmoud Hemila. Ich bin ein Student an der HTW Chur im letzten Semester.

Gerne möchte ich Ihnen kurz noch einmal das Thema erläutern. Es geht bei meiner Arbeit um die Nutzung von Sprachlernabteilungen in den öffentlichen Bibliotheken. Man findet heutzutage kaum Literatur, die evaluiert, inwiefern diese Abteilungen von den Nutzern geschätzt und benutzt werden, sowie wer diese wie benutzt. In dieser Arbeit versuche ich Antworten auf diese Fragen zu finden.

Ziel von diesem Interview ist es, dass ich einen Überblick darüber gewinne, was Sie in der Bibliothek durch diese Abteilung den Sprachlernern anbieten und wie diese Angebote von den Nutzern gesehen werden. Mir ist auch wichtig zu sehen, ob es in Ihren Augen Faktoren gibt, die auf die Nutzung der Abteilung einen Einfluss haben.

Im Verlauf des Gesprächs werde ich Ihnen zuerst einige Fragen zu Ihnen, dann zu der Abteilung und zu guter Letzt zu den Nutzern stellen.

Bevor wir mit dem Gespräch anfangen, möchte ich Sie fragen, ob Sie damit einverstanden sind, dass das Interview mittels Audiogerät aufgezeichnet wird? Die Aufzeichnungen werden einzig und allein zum Zweck der Transkription, also des einmaligen Niederschreibens, verwendet und selbstverständlich nicht weitergegeben. Ebenfalls gerne fragen möchte ich Sie, ob es für Sie in Ordnung ist, wenn Ihr Name und/oder Ihre Funktion in der Arbeit erwähnt wird?

Befragung

Fragen über GesprächspartnerIn

- 1- Könnten Sie mir bitte sagen, welche Aufgaben Sie hier im Bereich Sprachlernabteilungen wahrnehmen und wie Ihre Stellenbezeichnung lautet?

Fragen über die Abteilung

- 1- Nicht jede öffentliche Bibliothek hat eine Sprachlernabteilung. Warum hat diese Bibliothek eine Sprachlernabteilung gegründet?
- 2- Was bieten Sie den Sprachlernern an, um sie zu unterstützen?

- a. Organisieren Sie Anlässe oder Aktivitäten für Sprachlerner (Diskussionen in Gruppen, Ausflüge, ...)?
- 3- Wie wird die Abteilung genutzt? (Ausleihe, vor Ort lernen, Sprachkurse, ...)
 - a. Welche Art kommt oft vor?
- 4- Bei welcher Sprache ist die Nachfrage am grössten?
- 5- Gibt es bestimmte Zeiten im Jahr, in der die Abteilung mehr/weniger benutzt wird als normal? (Prüfungszeiten, Sommer, ...)
- 6- Spielt die Bibliothekspolitik eine Rolle für die Nutzungsverhalten der Abteilung?
 - a. Die Benutzer müssen separat für die Ausleihe bezahlen
 - b. Ausleihdauer ist lang genug/nicht genug lang
 - c. Räumlichkeit der Abteilung (klein/gross, genug Tische, ...)
- 7- Spielten bestimmte politische Entscheidung Ihres Erachtens eine Rolle für die Nutzungssituation der Abteilung?
 - a. Etwas betrifft Ausländer / Immigranten
 - b. Andere Beispiele
- 8- Generell gesagt, wie schätzen Sie die Nutzungssituation der Sprachlernabteilung ein? (selten, oft, genau so viel wie die andere Abteilung, ...)
 - a. Könnten Sie mir sagen, woran das liegen könnte?
 - b. Was machen Sie, dass es besser/so weiter geht? (Verbesserungsstrategie, Marketing, ...)
- 9- Wann würden Sie sagen, dass die Abteilung heute gut besucht wurde? D.h. z.B. bei welcher Anzahl ausgeliehener Medien oder bei wie vielen Besuchern in einem bestimmten Zeitabschnitt?

Fragen über NutzerInnen

- 1- Welche Zielgruppe möchten Sie mit dieser Abteilung am ehesten bedienen? (Sprachstudenten, Immigranten, ...)
- 2- Wer benutzt die Abteilung am meisten? (SchweizerInnen, AusländerInnen / AsylantInnen, ...)
 - a. Woran liegt das?
 - b. Warum benutzen die anderen Gruppen die Abteilung weniger?
- 3- Welche Altersgruppen nutzen die Sprachlernabteilung Ihrer Einschätzung nach am häufigsten?
- 4- Was denken Sie, inwiefern schätzen die Benutzer die Option, dass die Bibliothek über eine Sprachlernabteilung verfügt?
- 5- Wenn ich in dieser Studie eine einzige Zielgruppe von Nutzern adressiere, welche würden Sie mir vorschlagen? Warum?

Abschlussfrage

- 1- Möchten Sie mir noch etwas erzählen, wonach ich nicht gefragt habe?

Abschluss und Verabschiedung

Ich bedanke mich noch einmal für Ihre Zeit und wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.

8.3 Leitfaden zum Fragebogen – Deutsch als Fremdsprache

Einleitung

Sehr geehrte(r) Teilnehmer(in)

Vielen Dank, dass Sie sich für eine Teilnahme an dieser Umfrage im Rahmen meiner Bachelorarbeit „Nutzung der Sprachlern-Abteilung in den öffentlichen Bibliotheken“ bereit erklärt haben.

Die Sprachlern-Abteilung umfasst in dieser Studie alle Angebote der Bibliothek, die Sie beim Deutsch-Lernen unterstützen. Diese Angebote sind z.B. Medien (Bücher, CDs, Wörterbücher, ...), Aktivitäten, eine Tandem-Plattform, etc.

Das Ausfüllen der Umfrage dauert 15-20 Minuten. Die Umfrage wird bis und mit 23. Juni 2019 online zur Verfügung stehen.

Die erhobenen Daten werden anonym ausgewertet. D.h. niemand, nicht einmal der Forscher selber, wird wissen, was für Antworten sie gegeben haben.

Ihre Antworten auf die offenen Fragen können Sie auf Deutsch, Englisch, Französisch oder Arabisch geben.

Wenn Sie eine Frage nicht verstehen, können Sie gerne auf meinen Namen (unter jeder Frage) klicken und mir eine E-Mail schreiben.

Vielen Dank im Voraus für Ihr Interesse und Ihre Teilnahme!

Mahmoud Hemila

Leitfragen

1. Wie alt sind sie?

2. Geben ist Ihren höchsten Bildungsabschluss an

- Keine Schulbildung
- Primäre Schulbildung
- Mittlere Schulbildung
- Gymnasiumabschluss oder ähnlich
- Berufsbildung
- Hochschule (Fachhochschule/ Universität/ ETH)
- Andere:

3. Was ist / sind Ihre Muttersprache / Muttersprachen?

4. Lernen Sie im Moment Deutsch (auch privat, muss nicht in einem Sprachkurs sein)?

- Ja
 Nein

5. Wie viele Sprachen können Sie? (ohne Deutsch)

- Eine
 Zwei
 Drei
 Mehr als drei

6. Besitzen Sie eine Bibliothekskarte für eine öffentliche Bibliothek?

- Ja
 Nein

→ Wenn ja, Für welche?

7. Gehen Sie gerne in die Bibliotheken zum Lernen oder Medien ausleihen?

- Ja
 Nein

8. In welcher Stadt leben Sie?

- a. Schaffhausen
b. St. Gallen
c. Winterthur
d. Zürich
e. Anderes

9. Sind Sie berufstätig?

- Ja
 Nein

Hauptfragen

1- In welcher Form benutzen Sie die Sprachlern-Abteilung? (Sprachlern-Abteilung = Alle Angebote zum Sprach-Lernen)

Sie können mehrere Optionen auswählen.

- Ich leihe Medien aus und lerne wo anderes
 Ich nehme Medien vom Bestand und lerne in der Bibliothek
 Ich blättere oder scrolle nur durch die Medien kurz durch
 Ich treffe mich in der Bibliothek mit anderen und diskutieren auf Deutsch

- Ich besuche die Sprachanlässe (offene Diskussionen oder Spielen, eine Runde Deutsch), die von der Bibliothek organisiert sind.
- Die BibliothekarInnen helfen mir beim Deutsch-Lernen Tandem-Partner suchen
- Anderes

2- Welche Nutzungsform kommt bei Ihnen oft vor?

Machen Sie bitte eine Rangliste mit den Nutzungsformen, die am häufigsten vorkommen. (Wenn Sie die Sprachlern-Abteilung in einer der folgenden Optionen NICHT benutzen, können Sie diese Option ignorieren bzw. in der Liste NICHT angeben)

- Ich leihe Medien aus und lerne woanders.
- Ich nehme Medien vom Bestand und lerne in der Bibliothek.
- Ich blättere oder scrolle nur durch die Medien kurz durch.
- Ich treffe mich in der Bibliothek mit anderen und diskutiere auf Deutsch.
- Ich besuche die Sprachanlässe (offene Diskussionen oder Spiele), die von der Bibliothek organisiert sind.
- Die BibliothekarInnen helfen mir beim Deutsch-Lernen.
- Tandem-Partner suchen.
- Anderes (bei der nächsten Frage können Sie angeben, welche anderen Angebote Sie nutzen).

3- Wie oft benutzen sie folgende Angebote der Abteilung?

	Täglich	Einmal bis mehrere Male pro Woche	Einmal bis mehrere Male pro Monat	Einmal bis mehrere Male im Jahr	Niemals
Ausleihe von Lehrmittel					
In der Bibliothek Deutsch lernen					
Sprachlern-Aktivitäten					
Deutschlernen in Gruppen					
Tandem bilden					
Hilfe von BibliothekarInnen beim Deutsch-Lernen					

Wenn Sie für ein Angebot „Niemand“ auswählen, geben Sie bitte an, weshalb.

Angebot	Weshalb niemals?
Ausleihe von Lehrmittel	
In der Bibliothek Deutsch lernen	
Sprachlern-Aktivitäten	
Deutschlernen in Gruppen	
Tandem bilden	
Hilfe von BibliothekarInnen beim Deutsch-Lernen	

4- Bitte geben Sie an, wie oft Sie die Abteilung in folgenden Zeiten benutzen.

Ich benutze die Abteilung in folgenden Zeiten:

	Weniger	Normal	Mehr
Sommer			
Winter			
Ferienzeiten			
Prüfungszeiten (Deutsch Zertifikate, A1-C2)			
Prüfungszeiten (in den Schulen oder Universitäten. z.B. Abschlussprüfungen, Aufnahmeprüfungen)			
Andere Zeiten?			
Was sind diese anderen Zeiten? Nur wenn Sie für „Andere Zeiten“ mehr oder weniger angegeben haben			
Kommentar			

5- Was bedeutet es für Sie, dass die Stadtbibliothek Lernangebote für die Sprache Deutsch anbietet?

Lernangebote = Medien (Bücher, Sprachkurse, etc.), Aktivitäten, Sprachlabor, etc.

Ich sehe es als eine (sehr) gute Option.

Es spielt für mich keine Rolle.

Warum?

Ich denke nicht, dass es Sinn macht oder Mehrwert bringt.

Warum?

- Andere Meinung.

6- Was gefällt Ihnen an der Sprachlern-Abteilung?

7- Welche der folgenden Aspekte von der Abteilung gefallen Ihnen am BESTEN?

Bitte machen Sie eine Rangliste (wenn Ihre Bibliothek über einen der folgenden Aspekte nicht verfügt, können Sie diesen Aspekt ignorieren bzw. in der Liste NICHT angeben)

- Ambiente
 Vielfalt von Sprachlernangeboten
 Tandem-Tafel
 Medien (die Bibliothek hat gute Lehrmittel)
 Sprachanlässe / Aktivitäten/ lernen in Gruppen
 Nichts gefällt mir
 Andere Aspekte:

8- Was gefällt Ihnen NICHT an der Sprachlern-Abteilung?

9- Welche der folgenden Aspekte von der Abteilung gefallen Ihnen am WENIGSTEN?

Bitte machen Sie eine Rangliste (wenn Ihre Bibliothek über einen der folgenden Aspekte nicht verfügt, können Sie diesen Aspekt ignorieren bzw. in der Liste NICHT angeben)

- Ambiente
 Vielfalt von Sprachlernangeboten
 Tandem-Tafel
 Medien (die Bibliothek hat gute Lehrmittel)
 Sprachanlässe / Aktivitäten/ lernen in Gruppen
 Alles gefällt mir
 Andere Aspekte:

10-Was denken Sie, was die Bibliothek machen soll, um mehr Aufmerksamkeit darauf zu lenken, dass sie über so eine Abteilung verfügt?

- Poster aufhängen
- Flyer verteilen
- Mund zu Mund-Propaganda
- Mehr Lern-Angebote für die Sprache Deutsch anbieten
- Ich weiss nicht
- Sonstiges:

11-Bitte erzählen Sie uns, welche Angebote Sie sich von der Bibliothek wünschen, damit Sie Ihre Deutschkenntnisse verbessern können.

12-Wenn Sie noch Anmerkungen und Kommentare zur Sprachlern-Abteilung in Ihrer Stadtbibliothek oder diese Studie haben, geben Sie diese sie bitte hier ein.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Ich möchten mich ganz herzlich für Ihre Mithilfe bedanken.

8.4 Leitfaden zu der Beobachtung

Codebuch - Verhalten

Code	Bedeutung	Ergänzende Angaben
MA	Medien geschaut und etwas mitgenommen - Ausleihen	Medien protokolliert
MN	Medien geschaut und nichts mitgenommen - Lang	
MEA	Viel gesucht und für Medium entschieden	Medien protokolliert
VK	Vor Ort lernen - kurz	
VL	Vor Ort lernen - lang	
F	Fragt nach Hilfe	Frage protokolliert
FV	Fühlt sich verloren	
B	Bibliothekarin	
AN	Andere/r NutzerIn	

R	Diskutieren / Reden	
LS	Laut sprechen	
G	Gruppe	
ME	Medium	
BL	Blätter	
M	Mitnehmen	

Nutzer merken

Diese Tabelle erlaubt dem Forscher BesucherInnen zu erkennen, die mehrere Aktionen während ihres Besuches vornehmen oder mehrmals vorbeikommen. Sie reduziert die Verwechslungsgefahr mit anderen BesucherInnen.

Nutzer-nummer	Merkmal	Bemerkungen
1		
2		
3		
4		
5		
6		

Protokollieren

In dieser Tabelle werden die Codes mit der Nummer der beobachteten Person während der Beobachtung aufgezeichnet. Die untere Tabelle zeigt z.B., dass der Besucher 1 in der ersten halben Stunde der Beobachtung den Bestand lange angeschaut bzw. nach Medium gesucht und am Ende nichts mitgenommen hat. Zuletzt hat er eine Bibliothekarin nach Hilfe gefragt. «Sieht immer noch nicht zufrieden aus» ist nicht im Codebuch vordefiniert, ist dem Forscher aber in dieser Situation aufgefallen und wurde daher als Bemerkung angegeben.

Zeit	Action	Bemerkungen
0-30	1MN – 1FB	Sieht immer noch nicht zufrieden aus
30-60		
60-90		

8.5 E-Mail Stadtbibliothek Winterthur

Von: Romer Hermann [REDACTED]
Gesendet: Thursday, June 13, 2019 6:06:23 PM
An: Mahmoud Hemila
Betreff: AW: WG: Ihre Anfrage htw Bachelorarbeit

Lieber Herr Hemila

Danke für die Möglichkeit, zu Ihrem Text Stellung beziehen zu können. In der groben Struktur folgt Ihre Text meinen Ausführungen, es hat aber ein paar Details, die ich gerne richtig stellen möchte. Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie meine Anmerkungen bei der Bearbeitung berücksichtigen würden.

Es sind dies:

Grundsätzlich: Unser Betrieb heisst nicht «Bibliothek Winterthur» sondern ganz offiziell «Winterthurer Bibliotheken». Wenn Sie konkret vom Ort im Stadtzentrum sprechen, dürfen Sie auch den Begriff «Stadtbibliothek Winterthur» verwenden. Die drei ausgewählten Angebote «Spielen und Sprechen», «Interkultureller Gesprächstreff» und «Tandem» werden alle nur in der Stadtbibliothek angeboten.

Seite 1:

Die Gründung der «Integrationsbibliothek» im 2000 geschah nicht im Rahmen eines «Forums», sondern es war eine Partnergründung des Vereins «Interkulturelles Forum Winterthur» zusammen mit den winbib.

Seite 2:

Der «DaZ-Treff» richtet sich nicht an Sprachenlernende und Lehrpersonen, sondern an Kulturvermittler und Lehrpersonen, also nur jene, die Sprache vermitteln.

Seite 2:

Die «Schreibhilfe» in der Bibliothek Töss wird nicht von der Tösslobby angeboten (vermutlich habe ich Ihnen da eine falsche Information gegeben), sondern vom «Ortsverein Töss».

Seite 4:

Hier besteht ein falscher Zusammenhang hinsichtlich der von uns in Auftrag gegebenen Bevölkerungsbefragung.

Korrekt ist: Die winbib haben 2017 eine repräsentative Bevölkerungsbefragung durchgeführt im Grossraum Winterthur. Das heisst, wir haben die Gesamtbevölkerung befragt nach ihren Gewohnheiten beim Wissensmanagement, das hat nichts zu tun mit dem Lernen von Sprachen. Die Verhältniszahlen beziehen sich also nicht auf das Verhältnis von Bibliothekskunden zu Nutzenden der Sprachenabteilung (wie Sie darstellen), sondern von Nichtnutzenden in der Gesamtbevölkerung gegenüber Bibliotheksnutzenden als Teil der Gesamtbevölkerung. Dies macht einen beträchtlichen Unterschied. Kundschaftsbefragungen führen wir schon seit 25 Jahren nicht mehr durch, weil sie eben nichts bringen, da immer nur der Status quo beurteilt wird und würde dieser Status quo nicht befriedigen, wären diese Kunden längst keine Kunden mehr.

Seite 4 im Fazit:

Nicht aus politischen Gründen, sondern aus bibliothekspolitischen Gründen haben sich winbib entschieden, die «ib» zu betreiben. Bibliothekspolitischer Grund ist die Rolle als «public library» = «offener Lernort für alle».

Danke für die entsprechenden Anpassungen im Text. Ich wünsche Ihnen viel Erfolg und einen guten Abschluss mit dem Studium.

Beste Grüsse
Hermann Romer

–

Stadt Winterthur

Dr. Hermann Romer
Leitung Winterthurer Bibliotheken
Obere Kirchgasse 6
Postfach 132
CH 8401 Winterthur

Bisher erschienene Schriften

Ergebnisse von Forschungsprojekten erscheinen jeweils in Form von Arbeitsberichten in Reihen.
Sonstige Publikationen erscheinen in Form von alleinstehenden Schriften.

Derzeit gibt es in den Churer Schriften zur Informationswissenschaft folgende Reihen:
Reihe Berufsmarktforschung

Weitere Publikationen

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 103
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Urban Kalbermatter
Deep learning for detecting integrity risks in text documents
Chur, 2019
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 104
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Carla Elisa Tellenbach
B2B-Kundenprofil
Mit welchen Kundendaten kann das B2B-Kundenprofil gestärkt werden?
Chur, 2019
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 105
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Sabrina Mutti
Fachartikel und Weiterbildungsangebot von BIS und SAB 1998-2019
Chur, 2020
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 106
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Christine Nünlist
Open Library-Ein dänisches Konzept für die Stadtbibliothek Aarau?
Chur, 2020
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 107
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Debora Greter
Wissensmanagement in der Lebensmittelindustrie
Chur, 2020
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 108
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Reto Siegenthaler
Entwicklung eines kollaborativen Wissensmanagement im Krisenmanagementprozess
Chur, 2020
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 109
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Julia Knuchel
Semantische Technologien – Nutzung, Bedürfnisse und Probleme in Forschungsprojekten
Ein Beitrag zur Neuausrichtung der Forschungsunterstützung als Dienstleistung wissenschaftlicher
Bibliotheken
Chur, 2020
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 110
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Christina Fischer
Augmented Reality, der Designprozess und Prototyping: State of the Art
Chur, 2020
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 111
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Pascale Marder
Gemeindearchive
Zwischen Selbstverwaltung und Mandatsverhältnis
Chur, 2020
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 112
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Jin Chei
Digitalisierungslandschaft in Schweizer Archiven
Explorative Studie bezüglich Situation, Herausforderungen und gewünschter Unterstützung
Chur, 2020
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 113
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Raphael Jung
Agile Marketing für Digital Marketing Agenturen
Analyse von Projektmanagement Methoden und Definition von konkreten Handlungsempfehlungen
Chur, 2020
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 114
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Livia Mosberger
Einflüsse auf das Vertrauen und die Nutzerakzeptanz von Voice Commerce in der Schweiz
Chur, 2020
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 115
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Franziska Corradini
Sustainable Development Goals in Bibliotheken
Einfluss der SDGs auf die deutschsprachige Bibliothekswelt und SDG Vermittlungsmöglichkeiten in Bibliotheken
Chur, 2020
ISSN 1660-945X

Churer Schriften zur Informationswissenschaft – Schrift 116
Herausgegeben von Wolfgang Semar
Marlan Röthlisberger
Digital Nudging Decoy Effect and Social Norms Nudge in E-commerce
Testing the effectiveness of the decoy effect and social norms nudge in the context of an e-commerce flower store
Chur, 2020
ISSN 1660-945X

Über die Informationswissenschaft der Fachhochschule Graubünden

Die Informationswissenschaft ist in der Schweiz noch ein relativ junger Lehr- und Forschungsbereich. International weist diese Disziplin aber vor allem im anglo-amerikanischen Bereich eine jahrzehntelange Tradition auf. Die klassischen Bezeichnungen dort sind Information Science, Library Science oder Information Studies. Die Grundfragestellung der Informationswissenschaft liegt in der Betrachtung der Rolle und des Umgangs mit Information in allen ihren Ausprägungen und Medien sowohl in Wirtschaft und Gesellschaft. Die Informationswissenschaft wird in Chur integriert betrachtet.

Diese Sicht umfasst nicht nur die Teildisziplinen Bibliothekswissenschaft, Archivwissenschaft und Dokumentationswissenschaft. Auch neue Entwicklungen im Bereich Medienwirtschaft, Informations- und Wissensmanagement und Big Data werden gezielt aufgegriffen und im Lehr- und Forschungsprogramm berücksichtigt.

Der Studiengang Informationswissenschaft wird seit 1998 als Vollzeitstudiengang in Chur angeboten und seit 2002 als Teilzeit-Studiengang in Zürich. Seit 2010 rundet der Master of Science in Business Administration das Lehrangebot ab.

Der Arbeitsbereich Informationswissenschaft vereinigt Cluster von Forschungs-, Entwicklungs- und Dienstleistungspotenzialen in unterschiedlichen Kompetenzzentren:

- Information Management & Competitive Intelligence
- Collaborative Knowledge Management
- Information and Data Management
- Records Management
- Library Consulting
- Information Laboratory
- Digital Education

Diese Kompetenzzentren werden im Swiss Institute for Information Research zusammengefasst.

Impressum

Impressum

FHGR - Fachhochschule
Graubünden
Information Science
Pulvermühlestrasse 57
CH-7000 Chur

www.informationsscience.ch

www.fhgr.ch

ISSN 1660-945X

Institutsleitung

Prof. Dr. Ingo Barkow

Telefon: +41 81 286 24 61

Email: ingo.barkow@fhgr.ch

Sekretariat

Telefon: +41 81 286 24 24

Fax: +41 81 286 24 00

Email: clarita.decurtins@fhgr.ch