

„... mehr als ‚bloß Bücher‘ ...“ – die Bibliothek Gellerup

Vom ‚Buchcontainer‘ zum Community Centre: Ein Beispiel aus Dänemark¹

JOHN ANDERSEN, MARTIN FRANDBSEN, LONE HEDELUND

Bibliotheken in sozial benachteiligten Stadtteilen haben ihre Rolle neu definiert: von der ‚Bücheraufbewahrung‘ zu Handlungsträgern in Prozessen des Kommunen-Empowerments. Bibliotheken engagieren sich vielfältig: von der Schaffung offener Lernzentren für Informationstechnologien, um die ‚digitale Teilung‘ (digital divide) zu überwinden bis zur Hausaufgaben-Hilfe für Kinder ethnischer Minderheiten. Im Zuge der Neuorientierung können Bibliotheken im Zentrum eines Netzes mit Sozialfürsorge-Einrichtungen und Freiwilligenorganisationen, Wohnungsgesellschaften und Bürgern stehen.. In der Gestaltung und Anpassung ihrer Dienstleistungen entsprechend den Bedürfnissen vor Ort und in enger Zusammenarbeit mit den Bürgern, werden Bibliotheken als Beispiele für user-driven innovation² über ihre klassischen Aufgabenfelder hinaus interessant.

Immer mehr Bibliotheken spielen eine wichtige Rolle, wenn es darum geht kommunale ‚Entwicklungshilfe‘ zu leisten. International waren die öffentlichen Bibliotheken Chicagos Pioniere auf diesem Gebiet, aber auch in Dänemark gibt es immer mehr Bibliotheken in sozial benachteiligten Stadtteilen, die entscheidende Schritte unternehmen um die Lebenssituation in den Kommunen und dort lebender ethnischer Minderheiten zu verbessern.

Im Community Centre Gellerup (CCG) arbeiten verschiedene öffentliche Einrichtungen rund um die Bibliothek des Stadtteils zusammen. Die inter-

¹ Aus dem Englischen übertragen von Maria-Annabel Hanke. Siehe auch: http://www.splq.info/issues/vol40_3/03.htm *From ‘book container’ to community centre* (Scandinavian Public Library Quarterly).

² Firmen sammeln Informationen zu Nutzer-/Anwender-/Kundenbedürfnissen und nutzen diese für Innovationen. Interviews, Marktforschungsumfragen und die Beobachtung von Kunden bei der Nutzung des Produktes sind Methoden, die von den Firmen genutzt werden, um ihre Produkte oder Konzepte auch in Zukunft auf dem Markt zu platzieren. (Anm. d. Übers.).

disziplinäre Zusammenarbeit basiert auf einem gemeinsamen Wertecodex, gemeinschaftlichen Veranstaltungen, Schulungen, Personalentwicklung, gemeinsamen Strategien und der gemeinsamen Nutzung von Ressourcen, dem Austausch untereinander und der Möglichkeit für Bürger, ihre Ideen und Projekte in die Tat umzusetzen.

Die Bibliothek Gellerup hat die jüngsten Entwicklungen in der dänischen Gesellschaft nutzen können, um eine Reihe von sozialen Initiativen zu bilden und sich so von einer traditionellen öffentlichen Bibliothek zu einem Ort zu entwickeln, der mehr bedeutet als ‚bloß Bücher‘.

Studien des ABCD-Instituts (Asset Based Community Development Institute) der Northwestern University in Chicago haben gezeigt, dass Bibliotheken eine entscheidende Rolle spielen, wenn es darum geht, soziale Netzwerke zu schaffen und so Kommunen zu stärken. Laut der Studie können Bibliotheken mit ausreichenden Ressourcen, kreativen Ideen und einer aufgeschlossenen Haltung gegenüber der Mitarbeit der Gemeinde in vielerlei Hinsicht einen wichtigen Beitrag leisten.

Der Stadtteil Gellerup

Das Community Centre Gellerup ist in Form und Inhalt stark von seinem Umfeld beeinflusst, deshalb wollen wir Gellerup – ein Stadtteil von Aarhus – kurz näher vorstellen.

Aarhus ist mit ca. 300 000 Einwohnern die zweitgrößte Stadt Dänemarks. Im Stadtteil Gellerup leben etwa 19 000 Menschen, vorwiegend mit Migrationshintergrund.

- 19 000 Einwohner, davon 12 000 in unmittelbarer Umgebung der Bibliothek
- 85 % haben einen bi-kulturellen Hintergrund
- 52 verschiedene Sprachen werden gesprochen
- 40 % der Kinder sind jünger als 14 Jahre
- 1 400 Kinder erhalten Sozialhilfe
- alle Schüler der Schule (Nordgårdskolen) vor Ort sind bi-kulturell
- Familien haben ein niedriges Durchschnittseinkommen: 14 517€ (Durchschnitt für Aarhus: 19 541€)
- viele Einwohner haben nur eine sehr kurze oder gar keine Ausbildung
- viele Familien haben Probleme mit Traumatisierungen oder chronischen Erkrankungen als Folge von Krieg und Folter

Abb. 1: Fakten zur unmittelbaren Nachbarschaft der Bibliothek.

Gellerup ist ein kinderreicher Stadtteil. Es kommen 4 Kinder unter 14 Jahren auf einen Erwachsenen. Damit stellt die Kindererziehung eine große Herausforderung dar. Es wurde versucht, Regeln zu schaffen die für alle

Gemeindemitglieder gelten und die es allen erleichtern sollen, ihrer sozialen Verantwortung gerecht zu werden. Kinder unter 8 Jahren sollen nach 21 Uhr beispielsweise nicht mehr alleine draußen spielen und alle, auch die Erwachsenen, sind dazu angehalten für ein sauberes Wohnumfeld zu sorgen. Besonderer Wert wird darauf gelegt, dass Kinder in ihrer schulischen und beruflichen Ausbildung besondere Unterstützung erfahren.

Seit 1996 wird im Stadtbezirk Aarhus eine besondere Integrationspolitik praktiziert: Es gibt ein Integrationskonzept, das regelmäßig, den Entwicklungen entsprechend, überarbeitet wird, mit dem Ziel den Zusammenhalt der Gesellschaft zu stärken. Alle Einwohner, ungeachtet des ethnischen oder kulturellen Hintergrundes, werden als aktive Bürger mit dem Respekt für grundsätzliche demokratische Werte gesehen. Ethnische Minderheiten sollen dieselben Möglichkeiten, Rechte und Aufgaben haben, wie die anderen Bürger der Stadt.

Das Gellerup-Modell

Im Laufe vieler Jahre hat sich die Bibliothek Gellerup ein Netz von Kooperationspartnern aus öffentlichen Vereinen, Projekten und Bürgergruppen aufgebaut.

Die so entstandene Zusammenarbeit zwischen den öffentlichen Institutionen Gellerups wird als „Das Gellerup Modell“ bezeichnet. Dahinter verbirgt sich ein Managementteam, bestehend aus Leitungs- und Führungspersonal der städtischen Sozial- und Arbeitsämter, der Polizei, der Schulen, weiterführender Schulen, von Vereinen, Tagespflegeeinrichtungen und Bibliotheken. Das Managementteam wurde im April 2000 vom Lenkungsausschuss für Flüchtlings- und Einwanderungspolitik der Stadt Aarhus zusammengestellt. Das Gellerup Modell ist zuständig für die Korrelation zwischen Selbstverwaltungsbemühungen der Bürger und der Entwicklung einer interdisziplinären Zusammenarbeit.

In erster Linie ist das Gellerup Modell zuständig für die Koordinierung gemeinsamer Aufgaben, die Entwicklung von Ausweichplänen, Ressourcenverteilung und die Wahrung des Verhaltenscodex. Eine weitere Aufgabe beinhaltet die Initiierung von Aktionen, die eine alters- und geschlechtsunabhängige aktive Bürgerschaft fördern und Diskriminierungen entgegenwirken.

Eine weitere grundlegende Aufgabe ist die Schaffung eines attraktiven Arbeitsumfelds, um gut ausgebildetes Personal zu gewinnen und bereits gesammelte Erfahrungen am Ort halten zu können.

Zwischen Vereinen, Wohnungsgesellschaften, Imamen und Mitarbeitern der christlichen Kirchen einerseits und dem Gellerup Modell andererseits hat sich eine gute Zusammenarbeit etabliert.

Das Community Centre Gellerup – vom Projekt zum Normalbetrieb

Die Idee, ein Community Centre in Gellerup zu schaffen, wurde im Frühjahr 2005 zunächst als Projekt umgesetzt. Seitdem sind einheitliche Organisationsabläufe geschaffen und die Aus- und Weiterbildung von kompetentem Personal vorangetrieben worden. Dabei sind eine Reihe gemeinsamer Vorstellungen, eine gemeinsame Wertebasis und verschiedene Kooperationsmodelle erarbeitet worden. Das Modell hat sich bewährt und ist nun als feste Struktur anerkannt worden. Nach und nach wurde also aus dem Projektversuch Normalbetrieb. Während der Projektphase wurden sowohl Methoden- und Kompetenzentwicklung als auch die Rollenfindung der Mitarbeiter in verschiedenen Kursen (AI, *Empowerment*, Konfliktmanagement und Lernmethoden) und Veranstaltungen geschult. Wir haben mit Bürgerzentren zusammengearbeitet und Schulungen für unsere Freiwilligen abgehalten. Wir haben sowohl an der externen Öffnung (gerichtet auf die Bürger der Gemeinde) als auch an der internen Öffnung gearbeitet (Web und Intranet). Außerdem haben wir gebaut, gemalert und umgeräumt, um mehr Platz zu schaffen.

Das Community Centre Gellerup nutzt die Kompetenzen und Ressourcen verschiedener Organisationen und Verwaltungen und bezieht dabei Freiwilligenorganisationen, Vereine und Bürger als gleichberechtigte Partner mit ein. Das CCG basiert auf einem Organisationskonzept von Wissen und (mit)geteilter Erfahrung, in dem die Zusammenarbeit über professionelle Grenzen hinausgeht.

In unserem Leitbild ist festgehalten, dass

„das Community Centre Gellerup ein gemeinschaftliches Unternehmen ist, welches Wissen und Informationen zur dänischen Gesellschaft zur Verfügung stellt. Es ist eine Institution, die den Bedürfnissen des Bürgers entsprechend institutionelle Barrieren auflöst und eine aktive Bürgerschaft unterstützt. Das CCG arbeitet daran, Angebote für alle Bürger zu entwickeln und einen gleichberechtigten Status für alle Bürger in der Gemeinde speziell und in der dänischen Gesellschaft im Allgemeinen zu schaffen.“

In das Strategiepapier des CCG sind folgende Grundideen eingegangen:

- Zukunftsvision für den Stadtbezirk Aarhus,
- Wertebasis für den Stadtbezirk Aarhus,
- Integrationspolitik des Stadtbezirks Aarhus,
- Bibliothekspolitik 2006-2009 für die öffentlichen Bibliotheken Aarhus,
- Inhalte des Strategiepapiers „Von der Information zum Wissen. Auf dem Weg zur Bibliothek der Wissensgesellschaft“ der dänischen Bibliotheksagentur.

In einem kürzlich veröffentlichten Bewertungsbericht stellen die Auswertenden fest, dass

„das CCG als ambitioniertes Beispiel für *user-driven innovation* gesehen werden kann, wo sich Angestellte, Freiwillige und einfache Nutzer die Aufgabe gestellt haben, die Qualität nicht nur der Dienstleistungen für den hiesigen Steuerzahler zu verbessern, sondern auch Anwohner und Freiwilligenorganisationen in die Sektoren übergreifende Reformaufgabe demokratisch einzubeziehen.“ [3]

Der Bericht sagt weiter, dass

„das CCG ein interessanter Beitrag zur praktischen Entwicklung der Integration und von *Empowerment*-Strategien in Bezug auf ‚auffällige‘ Stadtgebiete ist. Mit anderen Worten, das CCG ist ein wichtiger Beitrag für den Aufschwung der Gemeinde und beugt somit der Ghettoisierung vor.“ [3]

Das CCG konzentriert sich in seiner Arbeit auf die folgenden Gebiete:

- Bürgerschaft und Anti-Diskriminierung,
- Ausbildung und Beschäftigung,
- differenzierter, bedarfsorientierter Service.

Das Community Centre Gellerup bietet den Bürgern an:

- Chancengleichheit in der Aneignung von Wissen, sowohl in gedruckter als auch in digitaler Form und in der Aneignung von Kenntnissen über die Gesellschaft, im Besonderen Kenntnisse über Ausbildungsmöglichkeiten und den Arbeitsmarkt,
- Rechtsberatung und sprachliche Hilfe,

- Diskussionsrunden, die eine aktive Bürgerschaft und aktive Teilnahme im politischen Leben anregen,
- Konzentration auf interkulturelle Tätigkeiten.

In den letzten zwei Jahren gab es eine Reihe von Veranstaltungen und Aktionen. ‚Brich das Fasten‘ (eine Abendveranstaltung im Ramadan), ein Tag zum Thema ‚Khat und Clans‘ organisiert von jungen Somalis, eine Aufräumaktion unter dem Motto ‚Sauberes Ghetto‘, das ‚Gellerup – wach auf!‘-Konzert gegen Brandstiftungen in der Umgebung, Ausstellung von Bibliotheksmaterial in den ‚Glaube trifft Glaube‘-Seminaren sind Beispiele für solche Veranstaltungen und belegen anschaulich die Themenvielfalt. Das CCG ist in vielerlei Hinsicht in die Projekte eingebunden: z. B. Finanzierung der Veranstaltungen, Öffentlichkeitsarbeit und das Zur-Verfügung-Stellen von Personal und Räumlichkeiten. Viele Aktivitäten gehen über den sonst für das CCG normalen Rahmen hinaus.

Die durchgeführten Veranstaltungen und Events reflektieren weitestgehend die Bedürfnisse der Bürger und der Gemeinde. Da die Bürger selbst aktiv an der Organisation teilhaben, haben wir uns entschieden, die finanzielle Förderung solcher Projekte fortzusetzen. Das Budget entspricht in etwa dem, was die Bibliothek für eigene Veranstaltungen zur Verfügung hat.

Zusammenarbeit mit Frauen

Die potentielle Zielgruppe für die Bibliothek Gellerup, und somit auch für das Community Centre Gellerup, sind die Bewohner in unmittelbarer Nachbarschaft. Tatsächlich spricht das Konzept zur Zeit noch überwiegend Kinder, Jugendliche und Frauen an. Die Angestellten des CCG stellen allerdings eine vermehrte Nutzung der Einrichtung durch Männer fest. Beratungsgespräche, die Nutzung der Computeranlagen und die Teilnahme an Computerkursen werden nun auch von der männlichen Bevölkerung wahrgenommen, ebenso ist ein vermehrtes Interesse an Beratungen der Job-Ecke festzustellen.

Es ist aber kein Geheimnis, dass es für die ersten Jahre Teil der CCG-Strategie war, Frauen sozusagen als ‚Türöffner‘ zu den Familien zu verstehen, um Interesse für die angebotenen Projekte zu wecken.

Methodik

Das CCG benutzt für seine Arbeit primär zwei Methoden, egal ob Kunden bedient, Bürger einbezogen oder die Kompetenzen der Angestellten erweitert werden sollen. Es handelt sich dabei zum einen um die sogenannte anerken-

nende Methode (*Appreciative Inquiry – AI*)³ und zum anderen um die Vergabe von Handlungskompetenzen (*Empowerment*)⁴.

Diese Methoden werden nicht nur vom Community Centre Gellerup angewandt, sondern auch bei der Polizei, den Sozialdiensten, den Grund- und Sekundarschulen und den Tagespflegeeinrichtungen. Das CCG baut, genau wie andere Projekte und Kooperationspartner in der Gemeinde, auf dieser Methode auf:

Appreciative Inquiry (AI):

- das, was bereits gut funktioniert, anerkennen und stärken,

³ *Appreciative Inquiry*, kurz *AI*, ist eine Change-Management-Methode, in der die wertschätzende Befragung ein zentrales Element bildet. Die Grundidee ist einfach: Menschen und Systeme bewegen sich in die Richtung, in die sie schauen, und die Fragen, die wir stellen, entscheiden darüber, was wir finden. *AI* konzentriert sich daher auf die Stärken, das Positive, das Potenzial eines Systems (z. B. Unternehmen, Organisation, Person) und stellt nicht die negativen Punkte in den Vordergrund. Im Gegensatz zu traditionellen Ansätzen werden beim *AI* Probleme nicht direkt bearbeitet, sondern in Änderungswünsche umformuliert. Der Einsatz von *AI* ist dort angemessen, wo Fähigkeiten, Verhaltensweisen oder Leistungen eines ganzen Systems weiterentwickelt werden sollen oder wo es darum geht, die Zukunft dieses Systems zu entwerfen und neu zu gestalten. (Anm. d. Übers.)

⁴ *Empowerment* ist ein Handlungskonzept der Sozialen Arbeit, dass an den Stärken und Kompetenzen der Menschen zur Lebensbewältigung ansetzt. Klienten sollen dazu ermutigt werden, ihre eigenen Stärken zu entdecken und ihre Ressourcen zur Problemlösung einzusetzen. Damit steht *Empowerment* im Gegensatz zum traditionellen Klientenbild der Sozialen Arbeit, das eher von den Defiziten des Klienten geprägt ist.

Über die Individualebene hinaus zielt *Empowerment* in der Sozialen Arbeit auf ein berufliches Handeln, das verstärkt Menschen in Gruppen im Blickfeld hat, das Netzwerke knüpft und politische Formen der Interessendurchsetzung unterstützt.

Methodisch bedeutet *Empowerment* die aktive Förderung solidarischer Formen der Selbsthilfe und Selbstorganisation mit den Zielen der Selbstbestimmung, der sozialen Gerechtigkeit und der demokratischen Partizipation. *Empowerment*prozesse sind auf drei Ebenen zu fördern: zunächst in der unmittelbaren Umgebung des Individuums (Familie, Nachbarschaft), auf der erweiterten Ebene der Gemeinde (Kommune, Religionsgemeinschaften) und auf staatlicher Ebene (Bundesländer und Bund). (Anm. d. Übers.)

- Konzentration auf Lösungen, die bereits existieren,
- Konzentration auf alternative Wirklichkeiten, Träume und Wünsche.

Hinsichtlich des *Empowerment* arbeiten wir auf drei Ebenen:

- Bürger und Mitarbeiter: haben das Recht, eigene Entscheidungen ihren Wünschen und ihrer Lebenssituation entsprechend zu treffen,
- Teamfähigkeit: die Fähigkeit in einer Gruppe, aufeinander zuzugehen und einzuwirken, um soziale Netzwerke zu schaffen und zu stärken,
- Gesellschaftsniveau: sowohl die eigene Meinung zu äußern als auch die Interessen anderer zu vertreten, um Einfluss zu gewinnen und Respekt einzufordern.

Die Bibliothek Gellerup und ihre Partner

Die zum Community Centre gehörigen Partner sollen an dieser Stelle im Einzelnen vorgestellt werden.

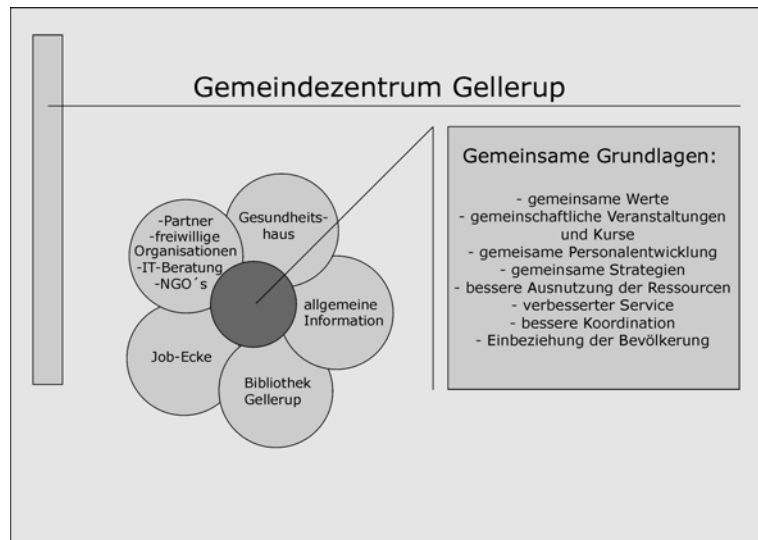


Abb. 2: Das Community Centre Gellerup.

Sundhedshus/Gesundheitsvorsorge-Zentrum

Das Gesundheitshaus hat das Ziel, eine gleichberechtigte Gesundheitsversorgung zu schaffen und eine gesunde Lebensweise besonders in Familien mit einem nicht-dänischen Hintergrund zu fördern. So soll eine Verbesserung der Gesundheit von Kindern und deren Wohlergehen erreicht werden. Die Zielgruppe sind künftige Eltern und Familien im Westteil von Aarhus, aber im Prinzip steht das Gesundheitshaus jedem offen. Angeboten werden Themengruppen zu Ernährung und Bewegung, Verhütung, Kinderkrankheiten, sowie Geburtsvorbereitungskurse, Gruppen für junge Mütter und Krabbelgruppen.

Folkeinformation/Öffentliche Information

Die Beratungen der *Folkeinformation* haben das Ziel, das Gesellschaftswissen der Bürger zu erweitern. Jeder, der das Bedürfnis nach Beratung hat oder alltägliche Informationen benötigt, kann sich an den öffentlichen Informationsdienst wenden und zuverlässige Hilfe bekommen, ohne registriert zu werden. Falls nötig, wird an kompetente Fachberater verwiesen. Beratungen gibt es in verschiedenen Sprachen: Dänisch, Arabisch, Türkisch, Somali, Englisch und Französisch. Außerdem werden einmal wöchentlich zweistündige Rechtsberatungen angeboten. Im Informationszentrum arbeiten acht Berater mit sehr unterschiedlicher Ausbildung. Der Informationsdienst steht allen Bürgern des Stadtbezirks zur Verfügung, wendet sich jedoch in erster Linie an Bewohner mit Migrationshintergrund.

Job-Ecke/Abteilung für Arbeit

In der Job-Ecke können sich Menschen unverbindlich und anonym über alle Aspekte, die mit der Jobsuche in Verbindung stehen, beraten lassen. Die Kombination von Eigeninitiative und Serviceleistungen soll genutzt und gefördert werden. Derzeit erreichen die Job-Ecke etwa 80-100 Anfragen pro Monat, von denen 60 % von Frauen im Alter zwischen 20 und 35 Jahren gestellt werden. Die Nutzerzahlen steigen ständig, da positive Erfahrungen weitergegeben werden und die Suche nach einem Job – es handelt sich um ganz ‚normale Jobs‘, die keinerlei staatliche Förderung erfahren – oft erfolgreich verläuft.

Öffentliche Bibliotheken Aarhus

Die Zweigbibliotheken werden vertreten durch die Bibliothek Gellerup, die – neben dem traditionellen Bibliotheksdienst – einen Kinder-Computerklub, Sprach- und Themenkoffer für Kinder in Tageseinrichtungen, Aktionen rund

ums Lesen (Kampagnen und Vorlesen) und Veranstaltungen für Kinder anbietet.

Die Hauptschwerpunkte der Bibliothek Gellerup liegen in den Bereichen Sprache und Ausbildung, Beschäftigung, EDV, Bürgerschaft und Gleichberechtigung.

Spezielle Angebote für Erwachsene sind u. a. EDV-Training in Zusammenarbeit mit der IT-guideforeningen, die Job-Ecke (Hilfe bei der Jobsuche), Einführungen zu FINFO (eine nationale und regionale Website mit Informationen für ethnische Minderheiten) und das regionalgeschichtliche Brabant-Aarslev Archiv mit eigenen Räumlichkeiten innerhalb des Bibliotheksgebäudes.



Abb. 3: Fakten zur Bibliothek Gellerup.

Das Sundhedshus, die Folkeinformation, die Job-Ecke und die Bibliothek Gellerup arbeiten eng mit Freiwilligenorganisationen, Vereinen und Privatpersonen aus der Gemeinde zusammen.

IT-guideforeningen⁵

Dieser multi-ethnische, unpolitische, nicht-religiöse, demokratische Verein mit Sitz im Westteil von Aarhus verfolgt zwei Ziele: zum einen die Ausbildung einer computerversierten Gemeinde, und zum anderen soll das Wissen der Mitglieder mit Bürgern geteilt werden, die wenig Computerkenntnisse haben. Das geschieht durch kostenlose Computerkurse. Die IT-guide-

⁵ <http://www.it-guideforeningsn.dk>.

foreningen wurde im Frühjahr 2004 gegründet. Heute hat der Verein mehr als 30 Mitglieder. Angeboten werden EDV-Kurse in der Bibliothek Gellerup in mehreren Sprachen. Es werden auch Kurse angeboten, die exakt auf die Bedürfnisse einzelner Vereine zugeschnitten sind.

Lektiehjælpen Tusindfryd/Verein für Hausaufgabenhilfe⁶

Lektiehjælpen Tusindfryd ist eine Abteilung, die dem dänischen Flüchtlingsrat unterstellt ist. Sie besteht aus vier Studenten, die Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen kostenlose Hilfe bei den Hausaufgaben anbieten. Die Hausaufgabenhilfe steht allen Bürgern offen, ob sie sich auf die theoretische Führerscheinprüfung vorbereiten, zur Sprachschule gehen oder die Grundschule besuchen. Etwa 20-25 Personen nehmen die Hilfe pro Öffnungstag in Anspruch.

Fribørsen/Freiwilligenaustausch⁷

Fribørsen ist eine von politischen, religiösen und finanziellen Interessen unabhängige Vereinigung. Das Ziel des Vereins ist es, die soziale Freiwilligenarbeit zu unterstützen und sichtbar zu machen. Die Hauptaufgabe liegt darin, den Kontakt zwischen Freiwilligen und sozialen Einrichtungen herzustellen. Außerdem erhalten neu gegründete und sehr kleine Vereine und Projekte spezielle Unterstützung, um ihnen die Durchführung von Aktivitäten zu ermöglichen.

Die Zusammenarbeit mit Freiwilligen im CCG wird in drei Kategorien unterteilt:

- Organisationen/NGOs – z. B. Fribørsen (freiwilliger Austausch),
- Vereine – z. B. IT-guideforeningen,
- einzelne Bürger – z. B. ein Bürger, der eine Veranstaltung oder Ausstellung organisieren oder Kindern vorlesen möchte.

Zurzeit arbeiten 88 Freiwillige im CCG. 46 sind in der Hausaufgabenhilfe tätig, 35 Mitglieder sind im EDV-Bereich aktiv und 7 Freiwillige bieten Vorlesestunden an. Diese Angebote können nur durch den Einsatz von Freiwilligen gemacht werden.

⁶ <http://www.tusindfryd.com>.

⁷ <http://www.friboersen.dk>.

Zusammenfassung

Das CCG ist ein partnerschaftlicher Verbund mit der Vision, das Bürger-*Empowerment* mit Hilfe eines holistischen Ansatzes zu erleichtern.

Das Community Centre Gellerup kann zur Weiterentwicklung von Methoden für eine proaktive Bürgerbeteiligung hinsichtlich ethnischer Minderheiten beitragen; es kann ein Ort werden, an dem jeder, der mit aktiver Bürgerbeteiligung arbeitet, Erfahrungen und Ideen austauschen kann. Das CCG kann sich im Laufe der Zeit zu einem Vermittler zwischen Bürgern und Organisationen, die mehr Einwohner in Projekte und Konzepte einbeziehen wollen, entwickeln. Das Zentrum kann Unterricht und Workshops für *appreciative methods*, *Empowerment*, Projektmanagement, Kommunikationswerkzeug, Konfliktmanagement, Geldbeschaffung, Eventmanagement etc. anbieten. Die Angebote richten sich sowohl an Einrichtungen und Vereine als auch an einzelne Bürger.

Folgende Punkte sind unabdingbar, wenn es darum geht, die Dynamik dieser Art von Entwicklungsarbeit zu sichern:

- Organisationsabläufe sollen idealerweise so gestaltet sein, dass sie dem kollegialen Austausch und der Entwicklung gemeinsamer Kompetenzen Priorität einräumen,
- die Förderung von Weiterbildungen, die zur Entwicklung eines ‚Community Centre-Professionalismus‘ beitragen, unter besonderer Berücksichtigung der Gemeindekenntnis und des interdisziplinären Aspektes,
- die Entwicklung einer Strategie zur Personalgewinnung, in der klar wird, welche professionellen Kompetenzen die Ziele des CCG unterstützen,
- das Schaffen eines kreativen Dialograhmens in dem sich Freiwillige und Angestellte des CCG über ihre Arbeit austauschen können,
- die Entwicklung einfacher Mittel zur Evaluation und zur Erfassung der Nutzerzufriedenheit, die sowohl innerhalb der Organisation genutzt werden können als auch gleichzeitig den Anforderungen der Entscheidungsträger als ‚Geld-Nutzen‘ Nachweis gerecht werden.

Das CCG ist ein Beispiel für *user-driven service design* [7] und für *user-driven innovation*, die im Zusammenhang mit der ‚Qualitätsreform‘⁸ der dänischen Regierung auf den Weg gebracht wurden.

Das Konzept des CCG ist von Relevanz im Zusammenhang mit der Diskussion um Demokratisierung, die effizientere Ausnutzung von Ressourcen und die Qualitätsentwicklung von Behörden in engem Zusammenspiel mit den Kommunen. Es ist eine große Herausforderung, wie damit umgegangen werden soll, dass die Budgets öffentlicher Einrichtungen und administrative Prozesse diese Art der übergreifenden und die Kommunen einbeziehenden Innovationen behindern. Es gibt noch immer etliche Hürden, die es zu überwinden gilt, um *user-driven innovation* zum Bestandteil einer realistischen, nachhaltigen Entwicklung zu machen.

Vielleicht kann die Qualitätsreform den Weg für bereichsübergreifende Organisationen wie das CCG ebnen, damit diese nicht länger als Ausnahmen gelten, sondern als Organisationsformen, die einen neuen Standard für ganzheitliches und benutzerorientiertes Management setzen.

Literatur und Internetquellen

- [1] ANDERSEN, J. et al. (2003). *Empowerment i storbyens rum – et socialvidenskabeligt perspektiv*. Copenhagen: Hans Reitzels Forlag.
- [2] ANDERSEN, J. & SIIM, B. (2004). *The politics of inclusion and Empowerment – gender, class and citizenship*. Basingstoke & New York: Palgrave Macmillan.
- [3] Andersen, J. & Frandsen, M. (Hrsg.) (2007). *Fra bibliotek til lokalsamfundscener – evaluering af Community Center Gellerup*. Research Paper nr.1/07. Research Papers. MOSPUS. Department and Environmental. Social and Spatial Change. Roskilde University Center. Denmark.
- [4] Fetterman, D. M. & Wandersman, A. (Hrsg.) (2005). *Empowerment evaluation principles in practice*. New York: Guilford Press.
- [5] FREIRE, P. (1974). *Pedagogy of the Oppressed*. New York: The Seabury Press.
- [6] KRETZMANN, J. P. (1993). *Building Communities from the inside out: A*

⁸ Qualitätsreform: Alle Formen öffentlicher Dienstleistungen wie Krankenhäuser, Altenpflege und sonstige Sozialfürsorge sollen effizienter und benutzerfreundlicher gestaltet werden. (Anm. d. Übers.) Siehe auch: <http://www.netpublikationer.dk/UM/7872/html/chapter01.htm>.

path toward finding and mobilizing a community's assets. Evanston: Acta Publications.

[7] PARKER, S. & HEAPY, J. (2005). *The Journey to the Interface. How public service design can connect users to reform*. London: Demos.

[8] *Digital Library Design for Usability*. URL:
<http://www.csdl.tamu.edu/DL94/paper/kling.html>.

Die genannten Internetquellen wurden zuletzt am 08.01.2008 aufgerufen.