

Soziale Arbeit mit Wohnungslosen in Bibliotheken: Befürwortung von mehr Kooperationen mit Sozialarbeiterinnen

Wolfgang Kaiser

Der Beitrag thematisiert die mangelnden Kooperationen von deutschsprachigen Bibliotheken mit Sozialarbeiter*innen beim Umgang mit dem Klientel der Wohnungslosen. Es werden Anregungen formuliert, in welcher Form dies für (öffentliche) Bibliotheken besser gelingen kann ist. Zudem wird anhand der Sozialen Arbeit in den Bibliotheken in den USA deutlich gemacht, dass durch die gezielte Nutzbarmachung der Fähigkeiten und Kenntnisse von Sozialarbeiter*innen Bibliothekar*innen entlastet werden können beziehungsweise durch Studiengänge wie etwa Library Social Work eine Symbiose entstehen kann.

This article refers to the lack of cooperation in german-speaking libraries with social workers, in particular regarding homeless people. Suggestions, how and to what extent it may be useful for (public) libraries to work together, are formulated. By explaining how social workers collaborate in libraries in the USA, it discloses that the skills and the knowledge of social workers can contribute to the relief of librarians. Respectively study courses like Library Social Work can create a symbiosis of both professions.

Einführung in die Thematik

Im vergangenen Jahr entschied sich der wohnungslose Giovanni Maramotti, der mit den Sicherheitskräften einer bekannten öffentlichen Bibliothek in Berlin mehrfach aneinandergeriet,¹ diese Bibliothek nie wieder aufzusuchen. Eigentlich könnte das für manche Bibliotheksmitarbeiter*in eine gute Nachricht sein, doch diese Geschichte landete in der Presse und brachte der Einrichtung negative PR ein.

Es wurde deutlich, dass sich Sicherheitsmitarbeiter*innen um den Mann „kümmerten“ und nicht etwa Streetworker*innen. An einem exemplarischen Kommentar des pensionierten Bibliothekars Walter Scheithauer aus Wien, der auf einen Blogbeitrag von bibliothekarisch.de aus dem

¹<https://taz.de/Obdachlos-ohne-Krankenversicherung/!5648706/>

Jahre 2011² reagierte, wird klar wie überfordert das Bibliothekspersonal in Großstadtbibliotheken ist, um mit unterschiedlichen Menschen menschlicher beziehungsweise professioneller umzugehen.

Scheithauer forderte damals neben Security-Mitarbeiter*innen auch schon Sozialarbeiter*innen als Unterstützung für das überforderte Bibliothekspersonal. Denn die Konflikte sind mit Sicherheit keine Einzelfälle. In Vorbereitung dieses Textes wurden verschiedene Bibliotheken angeschrieben beziehungsweise über die Mailingliste Forum ÖB Anfragen gerichtet. Die Offenheit war in den allermeisten Fällen nicht gegeben, weder für Antworten dem Autor gegenüber, noch für die Offenheit und Transparenz mit der Thematik umzugehen. Telefonate mit Bibliothekarinnen erschienen mir äußerst floskelhaft und enthielten zahlreiche Allgemeinplätze, wie sie in vielen Leitbildern enthalten sind. Die Stadtbibliothek Stuttgart ging dagegen mit der Thematik transparent und schonungslos um, so dass es deren Umgang mit der Problematik sogar als Positivbeispiel in die Stuttgarter Zeitung schaffte.³

Inwiefern der Kundenbegriff die Wahrnehmung des Wohnungslosen als Problemkunden verstärkt

Im Gegensatz zum deutschsprachigen Bibliothekswesen hat sich in der Sozialen Arbeit der Kundenbegriff nicht durchgesetzt. Christian Stark kennzeichnete 2006 den Begriff der Kundenorientierung als „Mittel zum Zweck“ Profite zu erreichen.⁴ Bezogen auf die Bibliotheksarbeit, heißt das im Umkehrschluss, dass Kund*innen in der Bibliothek als Konsument*innen betrachtet werden? In der Sozialen Arbeit dagegen sollte der Mensch in seiner Ganzheitlichkeit gesehen werden, die Prinzipien lauten Empathie, Akzeptanz und Authentizität. Bezogen auf Mitarbeiter*innen in Bibliotheken stellte Carolin Schneider 2006 in ihrer Diplomarbeit zutreffend fest, dass Angehörige des Berufsstandes der Bibliothekar*innen meist der Mittelschicht entstammen und seltener wirklich in der Lage sind, Empathie gegenüber Obdachlosen zeigen zu können.⁵ Eine wirkliche Auseinandersetzung fand bis dato im bibliothekarischen Kontext nicht statt.⁶ Gerhard Zschau und Peter Jobmann wiesen in ihrer Masterarbeit darauf hin, dass der Begriff Kunde das Ziel verfolgt, Leistungen zu messen und zu steigern.⁷ Damit ist klar, dass die Gruppe der Wohnungslosen sicherlich nicht zu den Wunschkund*innen einer Öffentlichen Bibliothek zählt. Schneider ging sogar noch einen Schritt weiter, indem sie konstatierte, dass, egal welches Verhalten Wohnungslose an den Tag legen, diese immer als „Problemnutzer*innen“ wahrgenommen werden. Sie stieß bei ihren Recherchen allerdings nicht nur auf Ablehnung, sondern fand auch Angehörige der Profession, die Motivation für Engagement zeigen.⁸ Klar ist: Mit dem

²<http://blog.bibliothekarisch.de/blog/2011/01/30/die-waermste-bibliothek-aller-zeiten-oder-wie-die-stadtbibliothek-in-hangzhou-auf-twitter-eine-hohe-rensanz-erfuhr/>

³<https://www.stuttgarter-zeitung.de/inhalt.streetwork-projekt-europaviertel-in-stuttgart-bibliothek-hilft-jugendlichen-weiter.2bebc08d-625d-4007-9c1d-3c015f47d4b3.html>

⁴Stark, 2006, S. 3

⁵Schneider, 2006, S. 52

⁶Zschau/Jobmann, 2013, S. 6

⁷Ebda. S. 8

⁸Schneider, 2006, S. 53

Kundenbegriff verändert sich das Rollenverständnis, was Besucher*innen in Bibliotheken für eine Bedeutung zukommt.⁹

Soziale Arbeit in öffentlichen Bibliotheken

Um mehr über Einstellungen in Bibliotheken zum Thema zu erfahren verschickte der Autor zweimal, zunächst im April und dann im September 2019, eine Anfrage an Bibliotheken gerichtet, deren Betreff „Anfrage: Soziale Arbeit & obdachlose Menschen in öffentlichen Bibliotheken?“. Die erste Anfrage wurde in die bibliothekarische Mailingliste Forum-ÖB gesetzt, welche die größte Liste für Öffentlichen Bibliotheken im deutschsprachigen Raum darstellt. Die zweite Anfrage wurde gezielt an Emailadressen von Großstadtbibliotheken der Hauptstädte aller Bundesländer gerichtet und zusätzlich an die Stadtbibliotheken Köln und Frankfurt, die aufgrund ihrer Bedeutung und Größe noch hinzugenommen wurden. Auf die erste Anfrage in der Mailingliste Forum ÖB meldeten sich insgesamt nur drei Bibliothekarinnen, mit der Antwort, dass es in deren Städten keine Erfahrungen mit dieser Gruppe gibt. Generell ist eine äußerst geringe Antwortbereitschaft – gerade von Großstadtbibliotheken zu beobachten gewesen. Zudem verwundert dies gerade in Bibliotheken in großen Städten, da doch eine Kooperation mit Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe Sinn machen würde.

Soziale Arbeit findet in den meisten öffentlichen Bibliotheken Deutschlands nicht gezielt, gewollt oder geplant statt. Die Stadtbibliothek München kooperiert seit kurzem, ähnlich wie die Büchereien Wien, wie im folgenden Kapitel dargestellt wird, mit Streetworker*innen der Teestube „Komm“ des Evangelischen Hilfswerkes.¹⁰

Sozialarbeiter*innen als Netzwerkpartner am Beispiel der Büchereien Wien

Über den Artikel im Wiener Kurier „Obdachlose in Büchereien: Mitarbeiter überfordert“¹¹ stieß der Autor erstmals im Jahr 2016 auf diese Thematik und erfuhr ein Jahr später vom Leiter der Büchereien Wien, dass an diesen eine Fortbildung durch Streetworker von „wieder wohnen“, Betreute Unterkünfte wohnungslose Menschengemeinnützige GmbH und FONDS SOZIALES WIEN durchgeführt wurde.¹² Mitarbeiter*innen von SAM (Mobilen Sozialen Arbeit im öffentlichen Raum) besuchen die Hauptbücherei in regelmäßigen Abständen. Dabei findet ein Austausch mit Mitarbeiter*innen, mit dem Sicherheitsdienst und (potenziellen) Klienten statt. Zudem gibt es die Möglichkeit, in dringenden Notfällen Streetworker*innen telefonisch anzufordern.¹³ Es handelte sich um drei zweistündige Workshops zum Thema „Umgang mit Obdachlosen und anderen auffälligen Personen in Theorie und Praxis“, die im Jahr 2017 von zwei Sozialarbeiter*innen von „wieder wohnen“ umgesetzt wurden. Es wurden gängige Stereotypen und Vorurteile aufgebrochen. Darüber hinaus wurde auf Einrichtungen verwiesen, die Nutzer*innen der Bibliotheken empfohlen werden können, wenn diese ihren Aufenthalt in der Bibliothek zum Beispiel aufgrund von Störungen beenden müssen. In einem weiteren Schritt fanden praktische

⁹Zschau/Jobmann, 2013, S. 9 f.

¹⁰Telefonat vom 14.05.2020 mit Frau Waltraud Leitmeier, Mitarbeiterin der Stadtbibliothek München

¹¹Rieger, 2016

¹²E-mail von Christian Jahl vom 12.01.2017, dem Leiter der Büchereien Wien

¹³E-mail von Christian Jahl vom 12.05.2019, dem Leiter der Büchereien Wien

Übungen und Rollenspiele statt. Insgesamt nahmen an diesen Workshops 30 Bibliothekar*innen teil und die Resonanz war durchweg positiv.¹⁴ Habakzeh Hassan, der Teamleiter der Straßensozialarbeit von Obdach Wien gemeinnützige GmbH (das umbenannte „wieder wohnen“), betonte aber auch, dass die Kooperation nur auf Anfrage zwischen den Büchereien Wiens und den Streetworker*innen Bestand hat. Ziel dieser Workshops war es auch bei den Bibliotheksmitarbeiter*innen eine Multiplikatorenfunktion zu erreichen.¹⁵

Sozialarbeiter*innen als Netzwerkpartner*innen am Beispiel der Stadt Zürich

Eine weitere Einrichtung, die mit sozialen Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe kooperiert, ist die Pestalozzi-Bibliothek in Zürich. Gaby Mattmann erläuterte in ihrem Artikel in der schweizerischen Bibliothekszeitschrift *Arbido* aus dem Jahr 2017 „«Sie, der da stinkt!» – Vom Umgang mit Kunden am Rande der Gesellschaft“, warum eine Kooperation dringend geboten war.¹⁶ Diese Bibliothek arbeitet mit dem Café Yucca der Zürcher Stadtmission und mit dem city-Treffpunkt des Stadtzürcher Sozialdepartements zusammen. Beide Einrichtungen bieten einen niederschweligen Zugang für wohnungslose Menschen. Dort erhalten diese eine preisgünstige Mahlzeit, die Möglichkeit Kleidung waschen zu lassen oder auch Kleiderspenden zu erhalten. Darüber hinaus erhält der Einzelne eine Beratung.

In einer Emailantwort durch Felix Hüppi, dem damaligen Chefbibliothekar der Pestalozzi-Bibliothek vom 23.04.2019, wurde klar, dass es sich lediglich um einen jährlichen Austausch handelt. Bibliotheksbesucher*innen, von denen angenommen wird, dass diese gegebenenfalls wohnungslos sein könnten, werden an städtische Einrichtungen verwiesen und erhalten Flyer zu Angeboten der Wohnungslosenhilfe.

Hüppi erwähnte ebenso die Einrichtung SIP (Sicherheit, Intervention und Prävention)¹⁷ der Stadt Zürich ebenso in seiner Email und bezeichnete diese als eine halb soziale und halb polizeiliche Stelle. Die Mitarbeiter*innen trugen dazu bei, dass sich die Situation in der Bibliothek entschärfte und deeskalierte.¹⁸ Zudem schrieb Hüppi in seiner Antwort, dass es eine „wirkliche Kooperation“ mit der Schuldenberatung gibt, die in den Räumlichkeiten der Bibliothek Beratungen zu Finanzen und Schulden anbietet. Die Interessent*innen können diese unangemeldet nutzen.¹⁹ Dabei wäre es natürlich denkbar, dass auch Wohnungslose diese Beratung in Anspruch nehmen, da diese niedrigschwelliger ist als andere.

Sozialarbeiter*innen als Teil der Belegschaft einer Bibliothek in den USA

Nachdem es unter anderem in der San Francisco Public Library zu Drogenmissbrauch, zu Gewalt und Sex in Waschräumen gekommen war, stellte diese Einrichtung 2009 als erste öffentli-

¹⁴Email von Karin Claudi vom 25.02.2019, Qualitätsmanagement, Aus- und Fortbildung Büchereien Wien

¹⁵E-mail von Habakzeh Hassan vom 02.05.2019, Streetworker von SAM

¹⁶Mattmann, 2017, Online verfügbar unter: <https://arbido.ch/fr/edition-article/2017/le-potentiel-de-la-diversit%C3%A9/sie-der-da-stinkt-vom-umgang-mit-kunden-am-rande-der-gesellschaft>

¹⁷<https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/stadtleben/sip.html>

¹⁸<https://arbido.ch/fr/edition-article/2017/le-potentiel-de-la-diversit%C3%A9/sie-der-da-stinkt-vom-umgang-mit-kunden-am-rande-der-gesellschaft>

¹⁹Email von Felix Hüppi vom 23.04.2019, ehemaliger Chefbibliothekar, PBZ Pestalozzi-Bibliothek Zürich

chen Bibliothek in den USA überhaupt eine*n Sozialarbeiter*in ein.²⁰ Die entstehenden Kosten werden teilweise vom Gesundheitsreferat der Stadt übernommen. Ein sogenannter „psychiatric social worker“²¹ leitet ein Team von sogenannten „Health and Safety Associates“. Einige der Beschäftigten war selbst einmal obdachlos. Die Aufgabe des Teams ist, nach den Klienten zu sehen, die den Anschein erwecken, dass sie Hilfe benötigen. Weiterhin achtet es darauf, dass insbesondere die wohnungslosen Besucher*innen in der Bibliothek die Verhaltensregeln einhalten. In den ersten drei Jahren dieser personellen Erweiterung wurde 1.200 wohnungslosen Menschen geholfen.²² Die Schwerpunkte der Hilfe liegen auf der Versorgung mit Essen, der Vermittlung von Wohnraum und Hygienemöglichkeiten, der Leistung medizinischer Versorgung und dem Angebot von Dienstleistungen für psychisch kranke Menschen. Laut Schätzungen der Sozialarbeiterin Leah Esguerra half die Bibliothek mehr als 60 Menschen dabei, wieder einen festen Wohnsitz, konkret in Form von einer Wohnung, zu bekommen. Inzwischen stellten mehr und mehr Bibliotheken in den USA neben Sozialarbeiter*innen, auch Krankenpfleger*innen und andere „Outreach“-Mitarbeiter*innen ein, um wohnungslosen Menschen zu helfen. Das Sozialarbeitsprogramm der San Francisco Public Library entwickelte sich zu einem Good-Practice-Beispiel mit Modellcharakter. Es inspirierte seitdem zahlreiche andere städtische Bibliothekssysteme in den USA ähnliche Konzepte umzusetzen.²³

Aufgaben für Sozialarbeiter*innen im Umgang mit Wohnungslosen in Bibliotheken

Die meisten nordamerikanischen Bibliotheken beschäftigen jedoch keine Sozialarbeiter*innen direkt. Vielmehr wird nach dem sogenannten „Referral-based model“ gearbeitet. Das heißt, die in Bibliotheken angebotenen sozialen Dienstleistungen werden nicht direkt von der Bibliothek angeboten, sondern per Kontakt zu kommunalen Einrichtungen vermittelt, die wiederum den Klienten in den Bibliotheken weiterhelfen. Die wichtigsten Aufgaben sind das Networking und der Aufbau von Beziehungen innerhalb der Kommune. Dies geschieht, indem Netzwerkpartner in die Bibliothek eingeladen werden. Justine Janis, eine Sozialarbeiterin der Chicago Public Library, drückte es so aus, dass die Bibliothek für viele Wohnungslose ohnehin schon ein vertrauter Ort ist und man den Klienten da „abholen“ kann, wo er sich gerade befindet.²⁴ Leah Esguerra, die Sozialarbeiterin der San Francisco Library, baute beispielsweise Kontakte mit dem städtischen Gesundheitsamt und dem Wohnungsamt auf.²⁵ Die Sozialarbeiterin der Denver Public Library, Elissa Hardy, gab in einem Interview der Universität Denver Auskunft über die typischen Aufgaben sozialer Arbeit in Bibliotheken. Was sie und ihre Kolleg*innen tun, ist die Schulung von Mitarbeiter*innen. Dazu zählt die Durchführung von Fortbildungen zum Umgang mit gesundheitlichen Notfällen und darüber, wie Mitarbeiter*innen einer Bibliothek einen Ansatz erlernen, der ihnen dabei hilft, mit traumaerfahrenen Menschen umzugehen. Zudem klärt sie über psychische Erkrankungen, Drogenmissbrauch und über die Traumathematik auf.

²⁰<https://rabble.ca/news/2019/08/how-canadas-libraries-are-bridging-social-service-gaps>

²¹https://www.salon.com/2013/03/07/public_libraries_the_new_homeless_shelters_partner

²²<https://scholarworks.sjsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1184&context=ischoolsrj>

²³https://www.salon.com/2013/03/07/public_libraries_the_new_homeless_shelters_partner/

²⁴<https://www.washingtonpost.com/posteverything/wp/2016/01/27/what-happens-when-libraries-are-asked-to-help-the-homeless-find-shelter/>

²⁵<https://socialwork.du.edu/news/library-social-work>

Diese dadurch erworbenen Kompetenzen ermöglichen den Mitarbeiter*innen ein besseres Verständnis und mehr Mitgefühl zu entwickeln. Das trägt auch dazu bei, dass nicht mehr sofort die Polizei verständigt wird beziehungsweise der Klient nicht sofort der Bibliothek verwiesen wird. Die Stigmatisierungen, denen Wohnungslose häufig ausgesetzt sind, konnten dadurch reduziert werden. Des Weiteren gibt es sogenannte „peer navigators“, welche über Erfahrungen als Wohnungslose verfügen. Sie befinden sich bereits in der Erholungsphase ihrer psychischen Erkrankungen und/oder ihrer Sucht und/oder ihrer Wohnungslosigkeit. Diese gehen durch die Bibliothek und verteilen Snacks oder Kleidung an die Wohnungslosen. Außerdem wissen die Sozialarbeiterin Elissa Hardy und ihr Team, wie sie mit unter dem Einfluss von Betäubungsmitteln stehenden Menschen umgehen und schnellstmöglich reagieren, wenn Menschen in der Bibliothek eine Überdosis Opioide zu sich nehmen. Sie hat je einen Kollegen und eine Kollegin. Letztere ist auf das Thema Jugend und Familien spezialisiert und ihr Kollege auf die Themen Migration und Flüchtlingsarbeit. Die Arbeit verteilt sich auf 26 Zweigstellen in Denver. Im letzten Jahr wurden insgesamt 3.500 Kontakte mit Klienten dokumentiert. Außerdem arbeitet Hardy an der Universität von Denver als außerordentliche Professorin, da dort der Studiengang „Library Social Work“ angeboten wird. Sie setzt sich dafür ein, dass diese spezielle Ausrichtung der sozialen Arbeit mehr Anerkennung und eine höhere Wertschätzung innerhalb der Berufsverbände erfährt.

Fazit

Das deutschsprachige Bibliothekswesen scheint die Thematik der Sozialen Arbeit mit Wohnungslosen in (öffentlichen) Bibliotheken nach wie vor weitgehend zu vernachlässigen. Weder in den Berufsverbänden oder der Ausbildung beziehungsweise dem Studium scheint ein Bewusstsein oder eine Einsicht in die Notwendigkeit vorhanden zu sein. Gerade in Großstädten sind die Herausforderungen akut, weshalb mehr als sinnvoll ist, sich differenzierter mit dieser Gruppe von Menschen und ihren Besonderheiten auseinanderzusetzen.

In der Praxis gibt es Fortbildungen für Mitarbeiter*innen, in denen diese lernen, mit schwierigen Nutzer*innen der Bibliothek umzugehen. Zu dieser Klientel werden pauschal wohnungslose Menschen gezählt. Sowohl die Äußerungen des Streetworkers, der mit den Büchereien Wiens kooperiert, als auch die des ehemaligen Chefbibliothekars der Pestalozzi-Bibliothek in Zürich machten deutlich, dass es sich hierbei nur um punktuelle unregelmäßige Kontakte handelt, die nach Bedarf wieder reaktiviert werden können. Das im Abschnitt vorgestellte referral-based model könnte für Großstadtbibliotheken hierzulande ein Ansatz sein, der pragmatisch und unkompliziert umgesetzt werden könnte. Trotz der Tatsache, dass Deutschland im Vergleich zu den angelsächsischen Ländern über ein vergleichsweise gutes Sozialsystem verfügt, könnten Streetworker*innen, Bibliotheken als öffentliche Einrichtungen im Sinne einer aufsuchenden Sozialarbeit regelmäßig und routinemäßig besuchen, in denen tatsächlich regelmäßig Wohnungslose anzutreffen sind. Des Weiteren wären nicht nur Fortbildungen zur Thematik um Wohnungslosigkeit und Obdachlosigkeit in den Einrichtungen selbst, sondern auch in Ausbildungseinrichtungen künftiger Bibliothekar*innen dringend empfehlenswert.

Literaturverzeichnis

Barrows, Paul Kaidy (2014). Serving the needs of homeless library patrons: Legal issues, ethical concerns, and practical approaches. *SLISStudent Research Journal*, 4(2). Online verfügbar unter: <http://scholarworks.sjsu.edu/slissrj/vol4/iss2/3>

Czimmer-Gauss, Barbara (2017): Streetwork-Projekt Europaviertel in Stuttgart: Bibliothek hilft Jugendlichen weiter. Online verfügbar unter: <https://www.stuttgarterzeitung.de/inhalt.streetwork-projekt-europaviertel-in-stuttgart-bibliothek-hilft-jugendlichen-weiter.2bebc08d-625d-4007-9c1d-3c015f47d4b3.html>

Kaiser, Wolfgang: Die «wärmste Bibliothek aller Zeiten» oder wie die Stadtbibliothek Hangzhou auf Twitter eine hohe Resonanz erfuhr. In: *Bibliothekarisches.de* vom 30.01.2011. Online verfügbar unter: <http://blog.bibliothekarisches.de/blog/2011/01/30/die-waermste-bibliothek-aller-zeiten-oder-wie-die-stadtbibliothek-in-hangzhou-auf-twitter-eine-hohe-rensanz-erfuhr/>

Mattmann, Gaby (2017): «Sie, der da stinkt!» – Vom Umgang mit Kunden am Rande der Gesellschaft. In: *Arbido* (1) 2017. Online verfügbar unter: <https://arbido.ch/fr/edition-article/2017/le-potentiel-de-la-diversite%C3%A9/sie-der-da-stinkt-vom-umgang-mit-kunden-am-rande-der-gesellschaft>

Nieves, Evelyn (2013): Public libraries: The new homeless shelters. In: *Salon.com* vom 07.03.2013. Online verfügbar unter: https://www.salon.com/2013/03/07/public_libraries_the_new_homeless_shelters_partner/

Rieger, Lisa (2016): Obdachlose in Büchereien: Mitarbeiter überfordert. In: *Kurier* vom 21.12.2016. Online verfügbar unter: <https://kurier.at/chronik/obdachlose-in-buechereien-mitarbeiter-ueberfordert/236.841.158>

Robinson, Olivia (2019): How Canada's libraries are bridging social-service gaps. In: *Rabble.ca* vom 20.08.2019. Online verfügbar unter: <https://rabble.ca/news/2019/08/how-canadas-libraries-are-bridging-social-service-gaps>

Schneider, Carolin (2006). *Bibliothekische Angebote für Obdachlose in England: Mit einem Vergleich zur bibliothekarischen Praxis in Deutschland (Arbeiten zur Bibliotheks- und Dokumentationspraxis, N.F., Bd. 1)*. Zugl.: Köln, Fachhochschule, Diplomarbeit, 2004. Hannover: Koehert.

Schramm, Christian (2019): Obdachlos ohne Krankenversicherung: Die Leiden des Giovanni. In: *taz* vom 28.12.2019. Online verfügbar unter: <https://taz.de/Obdachlos-ohne-Krankenversicherung/!5648706/>

Stadt Zürich – Sozialdepartement (2020): Sicherheit Intervention Prävention sip züri. Online verfügbar unter: <https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/stadtleben/sip.html>

Stark, Christian (2006): Klient oder Kunde? Kritische Überlegungen zum Kundenbegriff in der Sozialen Arbeit. Online verfügbar unter: <http://www.sozialarbeit.at>

University of Denver (2018): Library Social Work. GSSW Adjunct Prof. Elissa Hardy is helping to define a new social work specialty. 26.06.2018. Online verfügbar unter: <https://socialwork.du.edu/news/library-social-work>

Vartabedian, Marc (2016): What happens when libraries are asked to help the homeless find shelter. In: Washington Post vom 26.01.2016. Online verfügbar unter: <https://www.washingtonpost.com/posteverything/wp/2016/01/27/what-happens-when-libraries-are-asked-to-help-the-homeless-find-shelter/>

Zschau, Gerhard ; Jobmann, Peter: Auf dem Weg zur demokratischen Bibliothek. – Berlin, Freie Univ., Masterarb., 2013. Online verfügbar unter: <http://demokratische-bibliothek.de/>

Onlinequelle wurden am 10.10.2020 abgerufen.

Wolfgang Kaiser, *1981, Diplom-Bibliothekar, zuletzt seit 2018 im Sozialen Beratungsdienst in einem städtischen Notunterkunftsheim für Wohnungslose in München tätig, aktuell Master Soziale Arbeit (cand.) KSH München. Kontakt: wolfgang_kaiser@ymail.com