

Konzept für die Betreuung von neuen Bibliothekskunden durch ehrenamtliches Personal am Beispiel der Stadtbücherei Esslingen

Diplomarbeit

im Fach Öffentliche Bibliotheken
Studiengang Bibliotheks- und Medienmanagement
der
Fachhochschule Stuttgart –
Hochschule der Medien

Isabell Richter

Erstprüferin: Prof. I. Spribille

Zweitprüfer: Prof. W. Henning

Bearbeitungszeitraum: 10.09.2003 bis 10.12.2003

Stuttgart, Dezember 2003

Kurzfassung

Die vorliegende Diplomarbeit beschäftigt sich mit dem Einsatz von ehrenamtlichen Mitarbeitern für die Einführung und Betreuung von neuen Bibliothekskunden in öffentlichen Bibliotheken. Untersucht wird, welche Grundlagen und Bedeutung die ehrenamtliche Arbeit sowie die Neukundenbetreuung in öffentlichen Bibliotheken in Deutschland hat und wie es vergleichsweise dazu in den Public Libraries der USA aussieht. Speziell am Beispiel der Stadtbücherei Esslingen am Neckar wird dann anhand dieser Rahmenbedingungen ein Konzept ausgearbeitet, das beschreibt, was bei der Einrichtung und Durchführung einer Neukundenbetreuung von der Bücherei vorzubereiten bzw. zu beachten ist. Es werden sowohl Aspekte der Gewinnung, Fortbildung und Begleitung der Ehrenamtlichen in Esslingen beleuchtet als auch Aussagen zur Informationsaufbereitung und –vermittlung für diesen Service in der Stadtbücherei getroffen. Durch die Schaffung entsprechender Voraussetzungen und unter Berücksichtigung bzw. Einhaltung bestimmter Rahmenbedingungen ist es trotz kritischer Einwände der Fachwelt möglich, auch ehrenamtliches Personal für die Betreuung von Bibliothekskunden einzusetzen und so zu einer bürgernahen und serviceorientierten Bibliothek beizutragen.

Schlagworte: Ehrenamt – Freiwilliger - Öffentliche Bibliothek – Neukunde – Einführung

Abstract

This diploma thesis discusses volunteers helping with new patron orientation and new patron aide programs in public libraries. The paper studies basic principles and the relevance of volunteerism and new patron support in Germany, and how this compares to the situation in public libraries in the U.S.A. Considering the Esslingen a. N./Germany Public Library as an example, a concept is then developed proposing tasks and goals to be accomplished by the library for preparing and conducting new patron orientation programs run by volunteers. The text describes aspects of volunteer acquisition, training, and supervision in the Esslingen Public Library, and it proposes methods for preparing and communicating collateral materials to be used with this service. By establishing the work environment described, and by considering certain general conditions mentioned, this paper shows that – despite concerns among experts - it is possible to also use volunteers for new patron orientation programs, further contributing to a service oriented and community centric public library.

Keywords: Volunteerism – Volunteer – Public Library – New Patron – Orientation Aide

Inhaltsverzeichnis

Kurzfassung	II
Abstract	II
Inhaltsverzeichnis	III
1 Einleitung	1
2 Ehrenamt und Bibliotheken	4
2.1 Begriffsklärung und Tätigkeitsfelder.....	5
2.2 Situation in den USA und in Deutschland	7
2.3 Diskussion über den Einsatz von Ehrenamtlichen in Bibliotheken.....	10
2.4 Leitlinien für die Zusammenarbeit von Bibliothek und Ehrenamtlichen.....	12
2.4.1 Personalpolitische Grundsätze.....	12
2.4.2 Personalgewinnung	13
2.4.3 Personalmanagement	15
2.5 Bedingungen für Ehrenamtliche in Bibliotheken	20
2.5.1 Anforderungen an Ehrenamtliche in Bibliotheken	20
2.5.2 Rechtliche Voraussetzungen für Ehrenamtliche	20
3 Betreuung neuer Bibliothekskunden	24
3.1 Begriffsdefinition und Bedeutung der Neukundenbetreuung	24
3.2 Informationsbedarf neuer Kunden und Anforderungen an eine Kundenbetreuung	25
3.3 Projekte der Kundenbetreuung durch Ehrenamtliche in Deutschland und den USA	27
3.4 Kritische Betrachtung eines Einsatzes von Ehrenamtlichen für die Kundenbetreuung in Bibliotheken	30
4 Stadtbücherei Esslingen	32
4.1 Personelle und finanzielle Situation	33
4.2 Ehrenamt in der Stadtbücherei	35
4.3 Bisherige Kundengewinnung und –betreuung	38
4.4 Notwendigkeit eines Konzepts zur Neukundenbetreuung	41
5 Ehrenamtliches Personal in der Stadtbücherei	42
5.1 Gewinnung und Bereitstellung von ehrenamtlichen Mitarbeitern in Esslingen	42
5.1.1 Gewinnung von Ehrenamtlichen für die Stadtbücherei	43
5.1.2 Auswahlkriterien für die Betreuung neuer Bibliothekskunden	44
5.1.3 Personalumfang, Arbeitszeiten und Personalorganisation.....	46
5.2 Aus- und Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiter	47
5.2.1 Notwendige Kompetenzen für diese Arbeit	48
5.2.2 Möglichkeiten der Aus- und Fortbildung in Esslingen.....	49

5.3	Rahmenbedingungen für Bibliothek und Ehrenamtliche	51
5.3.1	Anerkennung und Vergünstigungen für Ehrenamtliche in Esslingen	51
5.3.2	Leitlinien und Musterverträge zur Zusammenarbeit	52
6	Kundenbetreuung und Informationsvermittlung in der Stadtbücherei.....	54
6.1	Informationsbedarf der Neukunden.....	54
6.2	Zusätzliches Informationsangebot seitens der Bibliothek	55
6.3	Präsentation der neuen Dienstleistung	57
6.3.1	Positionierung und Benennung	57
6.3.2	Arbeitsplatz- und Personalausstattung.....	59
6.3.3	Einbindung ins Leitsystem der Bücherei und Bekanntmachung in den Medien.....	60
7	Zusammenfassung der Ergebnisse.....	62
8	Ausblick zur Konzeptumsetzung und Evaluation	64
9	Quellenverzeichnis.....	66
9.1	Monografien und Zeitschriften	66
9.2	Graue Literatur	68
9.3	Persönliche Gespräche oder Telefonate.....	69
9.4	Informationen aus dem Internet und Mailkontakte.....	70
Anlagen	72
Anlage 1	Mustervertrag für ehrenamtliche Arbeit in Bibliotheken	72
Anlage 2	Mustervertrag zur Freiwilligen-Arbeit	74
Anlage 3	„101 Möglichkeiten ‚DANKE!‘ zu sagen“	76
Anlage 4	Halloween-Lesezeichen.....	78
Anlage 5	Themenorientierte Empfehlungslisten zur Belletristik.....	79
Anlage 6	Zielgruppenorientierte Listen für Kinder und Jugendliche	80
Anlage 7	Literaturempfehlungen für bestimmte Altersstufen	81
Anlage 8	Anbieterfragenbogen für eine freiwillige Tätigkeit.....	82
Anlage 9	Verschwiegenheitserklärung für Ehrenamtliche	84
Anlage 10	Aufruf zur Gewinnung von Ehrenamtlichen.....	85
Anlage 11	Formular zum Vorstellungsgespräch mit Ehrenamtlichen.....	86
Anlage 12	Benutzungsordnung, Übersichtsplan und Veranstaltungsflyer der Stadtbücherei	87
Erklärung	88

1 Einleitung

Viele Menschen sehen sich hilflos der ständig steigenden Informationsflut in unserer heutigen Gesellschaft ausgeliefert. Die rasante Entwicklung von Technik und Kommunikationsmöglichkeiten verlangt hohe Flexibilität und Wandlungsfähigkeit von jedem Einzelnen. Wie soll man sich angesichts dieser Vielzahl von Möglichkeiten der Informationsbeschaffung zurechtfinden? Erst recht als Neukunde einer Bibliothek unserer Zeit fällt es da oft schwer, sich räumlich, thematisch und technisch einen Überblick zu verschaffen. Wie lassen sich diese natürlichen Schwellenängste neuer Kunden beim Betreten der Bibliothek überwinden? Wie kann die heute zwingend notwendige Informationskompetenz ausgebildet werden, und wie kann eine optimale Vermittlung relevanter Informationen erfolgen? Die Stadtbibliothek Esslingen steht derzeit vor der Situation, dass sie einerseits den Bedarf sieht, solche neuen Kunden besonders zu betreuen und ihnen andererseits kein Personal zur Verfügung steht, um dies leisten zu können.

Ziel der vorliegenden Studie ist daher die Ausarbeitung eines Entwurfes zur individuellen Betreuung neuer Bibliothekskunden, unterstützt durch ehrenamtliche Mitarbeiter der Stadtbücherei Esslingen. Obwohl die Neukundenbetreuung zu den Hauptaufgaben öffentlicher Bibliotheken zählt, wird in der Praxis noch zu wenig dafür getan und bleibt selbst in den USA ausschließlich dem fachlich qualifizierten Personal vorbehalten. Diese Abhandlung wird zeigen, dass dies nicht unbedingt so sein muss.

Es sei jedoch darauf hingewiesen, dass sich diese Untersuchung nicht vordergründig mit den Grundlagen der Kundenbetreuung und des Ehrenamtes an sich beschäftigt. Vielmehr soll konkret auf den Einsatz ehrenamtlicher Helfer für die Betreuung neuer Benutzer in hauptamtlich geführten öffentlichen Bibliotheken in kommunaler Trägerschaft eingegangen werden. Wichtig ist außerdem die Tatsache, dass die vorliegende Studie nicht auf bestimmte Zielgruppen beschränkt ist. Stattdessen wird von den allgemeinen Bedürfnissen neuer Bibliothekskunden ausgegangen. Die Realisierung und der praktische Test dieses Konzeptes können in dem gebotenen zeitlichen Rahmen nicht behandelt und überprüft werden. Lediglich die Schlussbetrachtungen dieser Arbeit eröffnen Ausblicke und Empfehlungen zur Umsetzung und Evaluation der neuen Dienstleistung.

Einen Service der Neukundenbetreuung anzubieten wird für die Bibliothek der Zukunft immer wichtiger, um den Wandel zu einem attraktiven, kundenorientierten und modernen Dienstleistungsunternehmen zu vollziehen, um neben anderen Informationsdienstleistern durch eine erweiterte Produktpalette bestehen zu können. Auch im Non-Profit-Sektor ist der Service am Kunden das wichtigste Mittel zu Erfolg und Leistungssteigerung. Durch den zunehmenden Einsatz von Ehrenamtlichen im öffentlichen Leben erfährt das freiwillige Engagement eine höhere Wertschätzung in der Gesellschaft.

Ausschlaggebend für eine intensivere Auseinandersetzung mit dieser Thematik gaben die eigenen Erfahrungen während eines bibliotheksbezogenen Praktikums in den Vereinigten Staaten. Daraus entwickelte sich das Interesse herauszufinden, ob sich die dabei gewonne-

nen Erkenntnisse auch auf deutsche Bibliotheken übertragen ließen. Die Stadtbücherei Esslingen zeigte sich dieser Idee gegenüber sehr interessiert.

Für sie stand zunächst im Vordergrund, eine individuellere Betreuung ihrer Kunden anzustreben, um so einerseits eine Entlastung des hauptamtlichen Personals herbeizuführen und andererseits mehr Bürgernähe zu demonstrieren. Aufgrund der momentan angespannten finanziellen Situation entstand die Idee, ehrenamtliche Mitarbeiter dafür zu gewinnen und gleichzeitig einen wichtigen Beitrag zum bürgerschaftlichen Engagement in Esslingen zu leisten. Ein speziell auf die Stadtbücherei Esslingen zugeschnittenes Konzept eruiert die Machbarkeit und trägt so zu einer zügigen Umsetzung bei.

Für die Bearbeitung des Themas wurden zahlreiche Fachaufsätze und Statistiken sowie umfangreiche Sachliteratur herangezogen, um die derzeitige Situation zu schildern bzw. bisherige Erkenntnisse auf diesem Gebiet zusammenzufassen. Außerdem wertete ich für die Ausarbeitung des Konzeptes zahlreiche Erfahrungen aus meinen Praktika in den Stadtbüchereien Esslingen und in San Jose (USA) aus. Durch Interviews mit Fachleuten im Bereich Bibliothek und Ehrenamt ermittelte ich zudem, welche Erfahrungen heute in der Praxis mit Neukundenbetreuung einerseits und mit bürgerschaftlichem Engagement andererseits gemacht werden. Darüber hinaus nahm ich über Internet-Foren Kontakt mit weiteren bibliothekarischen Experten auf.

Die vorliegende Arbeit gliedert sich in zwei Hauptteile: einen Grundlagenteil und einen Konzeptteil. Der erste Hauptteil beschreibt in drei Kapiteln die Grundlagen der Ehrenamtlichkeit und der Neukundenbetreuung in Öffentlichen Bibliotheken ganz allgemein und im Besonderen in der Stadtbücherei Esslingen. Das erste Kapitel beschäftigt sich unter anderem mit den Begrifflichkeiten und Tätigkeitsfeldern des Ehrenamtes sowie einer vergleichenden Betrachtung der aktuellen Situation in Öffentlichen Bibliotheken Deutschlands und in den USA. Dabei werden Gemeinsamkeiten und Unterschiede bei der Entwicklung des Ehrenamtes und der Einstellung der freiwilligen Helfer in beiden Gesellschaften deutlich. Anschließend folgt die kritische Auseinandersetzung mit einer Diskussion um ein Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes, das vor einigen Jahren zum Thema Ehrenamt in Öffentlichen Bibliotheken erschien. Die Diskussion zeigt sehr einprägsam, welche Ängste und Vorurteile nach wie vor in der Fachwelt existieren. Weiterhin werden verschiedene Aspekte für die Zusammenarbeit von Bibliothek und Ehrenamtlichen beleuchtet, weil damit ein wichtiger Grundstein für erfolgreiche Projekte mit freiwilligen Kräften gelegt wird. In Kapitel 3 wird auf die Bedeutung einer Kundenbetreuung und den Informationsbedarf neuer Bibliotheksnutzer eingegangen. Ausgewählte Beispiele aus Deutschland und den USA belegen dies und zeigen zugleich Probleme auf, die in diesem Zusammenhang bestehen. Im abschließenden Kapitel des Grundlagenteils steht die Stadtbücherei Esslingen und deren bisherige Ehrenamtspolitik im Mittelpunkt, woraus sich die Notwendigkeit für den Einsatz von Ehrenamtlichen in der Bücherei begründet.

Danach wird sich der zweite Hauptteil mit der Ausarbeitung eines Konzeptes zur Betreuung neuer Bibliothekskunden durch ehrenamtliche Mitarbeiter der Stadtbücherei Esslingen beschäftigen. Dieser Hauptteil besteht aus zwei Kapiteln, die sich einerseits mit dem ehrenamt-

lichen Personal und andererseits mit der Kundenbetreuung sowie Informationsvermittlung im Rahmen des neuen Serviceangebotes auseinandersetzen. Kapitel 5 vertieft sowohl die Möglichkeiten der Gewinnung und Fortbildung von ehrenamtlichen Mitarbeitern in Esslingen als auch die Rahmenbedingungen für Bücherei und Ehrenamtliche. Dies geschieht im Interesse von Kontinuität und Qualität der angestrebten Servicedienstleistung. Das letzte Kapitel des zweiten Hauptteils beschreibt und begründet Vorschläge zur praktischen Umsetzung des Konzeptes und ermöglicht so eine umgehende Realisierung in der Stadtbücherei Esslingen. Nach der anschließenden Zusammenfassung der Ergebnisse soll ein kurzer Ausblick auf Möglichkeiten zur Evaluation der Umsetzung des vorgestellten Konzeptes gegeben werden. Im Anhang befinden sich zusätzliche Materialien zur Unterstützung der praktischen Durchführung.

Die Arbeit will deutlich machen, ob es möglich ist, neue Kunden auch von Ehrenamtlichen in die Benutzung der Bibliothek einzuführen und welche bestimmten Rahmenbedingungen dafür geschaffen werden müssen. Darüber hinaus soll gezeigt werden, wie durch die Bereitstellung eines attraktiven Serviceangebotes die Bedeutung der Bibliothek im gesellschaftlichen Leben gesteigert werden kann – zum Vorteil der Bibliothek, der Ehrenamtlichen und der Bibliothekskunden.

2 Ehrenamt und Bibliotheken

Die Frage nach der zukünftigen Rolle einer Bibliothek in der Kommune stellt sich in letzter Zeit immer öfter, denn es gilt der Konkurrenz durch andere Informationsdienstleister einerseits und der zunehmenden Leere der Haushaltskassen andererseits durch eine eindeutige, zukunftsweisende Definition einer öffentlichen Bibliothek entgegenzuwirken. Herr Dr. Eichert¹ formulierte dies sinngemäß auf einer Ende letzten Jahres statt gefundenen Tagung² so: [...] „das Lesen-Können und Reden-Lassen, das intelligente Umgehen mit Medien zum Nutzen des Einzelnen und der Gesellschaft ist wichtiger denn je für die Zukunftssicherung unserer Gesellschaft. [Dies gilt] auch als Bildungsauftrag an die Bibliotheken. Die Funktion des Lot-sen und des Pfadfinders, des Wägens und Abwägens, des Vermittelns und Verwerfens von Informationen ist den Bibliotheken bekanntlich auf den Leib geschneidert und wird in uner-setzlicher Weise von ihnen ausgeübt. Bibliotheken sind wichtige Partner in einem modernen Bildungssystem, das den Menschen Hilfe und Orientierung in einer verwirrenden Medienwelt geben muss. Die herausragende Bedeutung der öffentlichen Bibliotheken für den allgemei-nen Zugang der Bevölkerung zu den neuen Medien und Informationsquellen und über den reinen Zugang hinaus besteht aus den vielfältigen Dienstleistungen rund um die Nutzbarma-chung dieser Quellen“³. Das bedeutet also mehr Kundenorientierung und Gemeinschaftsfä-higkeit, und in diesem Zusammenhang sollen Bibliotheken Orte der Begegnung und des per-sönlichen Umganges miteinander sein.

Das klingt alles sehr erstrebenswert und zukunftssträchtig, doch dadurch entstehen auch wei-tere Fragen: Wie sollen diese Ziele bei der immer schlechteren Personalsituation in Biblio-theken eigentlich realisiert werden? Wer soll sich denn persönlich um die Kunden kümmern, mit ihnen reden und ihnen auch zuhören? Hier muss sich das Ehrenamt etablieren, gerade auch in hauptamtlich geleiteten Bibliotheken. Die Erkenntnis, dass der Einsatz von ehren-amtlichem Personal in Bibliotheken keine Gefahr oder Ersatz für Hauptamtliche bedeutet, sondern eine große Chance für eine kundenfreundliche und serviceorientierte Informations-einrichtung sein könnte, muss in den Köpfen von Verwaltung und Fachpersonal erst reifen. Doch in Deutschland wie auch in vielen anderen europäischen Ländern fehlen nach wie vor ein zuverlässiger gesetzlicher und politischer Rahmen und ein geregeltes Umfeld für die op-timale Entfaltung des Ehrenamts und eine zuverlässige, konstruktive und effektive Regie-rungspolitik in dieser Hinsicht. Dies stellt somit eine der wichtigsten Aufgaben für eine erfolg-reiche Weiterentwicklung des neuen Ehrenamts in Deutschland dar.⁴

¹ Dr. Christof Eichert, Oberbürgermeister der Stadt Ludwigsburg und Präsident des Deutschen Bibliotheksver-bandes (DBV)

² Staatliche Büchereistelle Darmstadt (Hrsg.) (2002): Unsere Städte-Fit für die Zukunft? Die Öffentliche Bibliothek als Indikator für Zukunftsfähigkeit. Tagungsband zur Fachtagung in Darmstadt vom 13. November. Regie-rungspräsidium Darmstadt, Darmstadt.

³ Staatliche Büchereistelle Darmstadt: a.a.O., S. 21

⁴ Gaskin, Katharine; Smith, Justin Davis; Paulwitz, Irmtraut u.a. (1996): Ein neues bürgerschaftliches Europa. Eine Untersuchung zur Verbreitung und Rolle von Volunteering in zehn Ländern. Hrsg.: Robert Bosch Stiftung. Lambertus, Freiburg. S.61

2.1 Begriffsklärung und Tätigkeitsfelder

Mit zunehmender Aktualität und Notwendigkeit eines freiwilligen Einsatzes von engagierten Bürgern im öffentlichen Leben begann in den letzten Jahren eine nach wie vor andauernde Diskussion um die Begrifflichkeit und eine neue Definition des „klassischen“ Ehrenamtes in Deutschland. Und so unterschiedlich und vielseitig wie die Meinungen zu diesem Thema sind auch die bisher dafür entstandenen „Wortschöpfungen“ und Erklärungen. Da tauchen Begriffe auf wie „Dritter Sektor“, Selbsthilfe, neues Ehrenamt, freitägige Mitarbeit, bürgerschaftliches Engagement, Volunteering, Arbeit non for profit, Gemeinsein und Bürgerarbeit. Der traditionelle Begriff Ehrenamt wird vielerorts als unzeitgemäß und mit zu vielen negativen Assoziationen behaftet – wie unbezahlte Ausnutzung der Arbeitskraft ohne Berücksichtigung eigener Bedürfnisse – dargestellt. Ebenso ist die Verwendung von immer mehr Anglizismen im deutschen Sprachraum nicht gern gesehen, obwohl der englische Begriff des Volunteering bzw. Volunteerism die ganze Bandbreite des ehrenamtlichen Engagements abdeckt.

Dies führt nun zu einer fast schon verzweifelt anmutenden Suche nach einem Wort, das möglichst alle Merkmale dieses immer wichtiger werdenden Teils der Gesellschaft in sich vereint und klar definiert. Die Festlegung dieser Merkmale könnte somit ein Ansatzpunkt und eine gute Möglichkeit zur Begriffsklärung sein und sie werden unter anderem von Frau Hafner⁵ sinngemäß so beschrieben: Alle bürgerschaftlich engagierten Menschen betätigen sich zumeist freiwillig und ohne materiellen Vorteil. Sie haben Gaben, Fähigkeiten und Lust, ihr Können und Wissen weiterzugeben sowie ihren eigenen Horizont zu erweitern. Sie wollen etwas tun, das Sinn macht, der Gesellschaft nützt und ihnen dadurch Freude, Zufriedenheit und Erfolg verschafft. Nachdem sie sich aus den Angeboten das für sie reizvollste ausgewählt haben, möchten sie durch verantwortliches Mitgestalten mehr Selbstwertgefühl erlangen. Sie können zuhören, nehmen sich Zeit für persönliche Gespräche und erwarten eine sorgfältige Einarbeitung bzw. Begleitung der Tätigkeit. Sie möchten sich oft nur auf bestimmte Zeit verpflichten und ohne Vorwürfe wieder zurückziehen dürfen. Nicht zuletzt verdienen sie ein hohes Ansehen und wollen auch so behandelt werden.⁶

Zusammenfassend lassen sich hier vielleicht drei Hauptmerkmale des bürgerschaftlichen Engagements feststellen: die Freiwilligkeit des Handelns im Gegensatz zur Beruflichkeit einer Tätigkeit, die prinzipielle Unentgeltlichkeit des Handelns im Vergleich zum erzielbaren Verdienst bei gleicher beruflicher Tätigkeit und die diesem Handeln innewohnende objektive Tendenz der Gemeinwohlorientierung.⁷ Da der Begriff des klassischen oder „alten“ Ehrenamtes diese Merkmale unter anderem auch inne hatte und hat, scheint meines Erachtens die

⁵ Inge Hafner, Abteilungsleiterin der Altenhilfe Fachberatung des Sozialamtes im Landkreis Esslingen und Mitbegründerin der ersten organisierten Volunteer-Initiative in Esslingen

⁶ Initiative ergreifen, Persönlichkeit entfalten, Solidarität beweisen, Verantwortung übernehmen – als Volunteer im Landkreis Esslingen. Kurzfassung Volunteers-Katalog 1999; Info-Material der Altenhilfe-Fachberatung/Planung 2003

völlige Verdrängung des Begriffes „Ehrenamt“ nicht gerechtfertigt und wäre statt dessen durchaus in der Lage, mit einem erweiterten und veränderten Verständnis als Begriff „neues Ehrenamt“ weiter zu existieren. Es sollte besser versucht werden, das Bewusstsein der Bürger für das *neue* Ehrenamt zu entwickeln und die *alten* Vorurteile diesbezüglich auszuräumen. Deshalb wurde bisher und wird auch im weiteren Verlauf dieser Arbeit von Ehrenamt und Ehrenamtlichen die Rede sein, um diese Einschätzung weiter zu bekräftigen.

Das ehrenamtliche Engagement befindet sich in einem tiefgreifenden Strukturwandel. Die Anforderungen und Bedürfnisse von Ehrenamtlichen und Bibliotheken haben sich verändert und benötigen zunächst ein neues Bewusstsein für die jüngste Entwicklung des neuen Ehrenamtes. Aufgrund eines immer stärker werdenden Wunsches nach Zeitsouveränität des Einzelnen sind Ehrenamtliche heutzutage eher auf der Suche nach kurz- und mittelfristigen Betätigungsfeldern. Sie wollen „entsprechend ihrer derzeitigen Lebenssituation für einen begrenzten Zeitraum eine absehbare Aufgabe übernehmen, [...] die sie persönlich weiter bringt und für die Organisation und gesellschaftlich wichtig ist“⁸.

Ein weitgehend selbstständiger Einsatz von Ehrenamtlichen in Bibliotheken beschränkt sich in erster Linie auf Tätigkeiten, „wo vor allem allgemeine kommunikative oder soziale Kompetenzen gefragt sind bzw. eine besondere, aber nicht direkt bibliotheksspezifische Qualifikation benötigt wird.“⁹ Als Tätigkeitsbereiche für Ehrenamtliche in hauptamtlich geführten Bibliotheken werden in dem Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes (DBV) folgende genannt: Veranstaltungsarbeit, Hausaufgabenbetreuung, aufsuchende Bibliotheksarbeit, Fundraising und „Friend-Raising“ und Erschließungsprojekte für den Bestand.¹⁰ Der Bereich der Informationsvermittlung durch Ehrenamtliche ist aber eindeutig zu eng gefasst, denn es werden nur Benutzereinführungen am Computer und Bibliotheksführungen als mögliche Aufgabenbereiche aufgezählt. Man könnte hier auf jeden Fall noch den Bereich der Orientierungshilfe bei allgemeinen und organisatorischen Fragen hinzufügen und eventuell auch die Unterstützung bei Ausführung der Benutzungsmodalitäten wie Benutzerausweise ausstellen o.ä.. Dies ließe sich dann möglicherweise gemeinsam mit den Bibliotheksführungen als Aufgabenbereich „Kundeneinführung und –betreuung“ zusammenfassen.

Dem gegenüber steht allerdings die Tatsache, dass es mittlerweile vielerorts ausschließlich ehrenamtlich geführte Bibliotheken und Zweigstellen gibt, die aufgrund der Haushaltskrise in den Kommunen nur auf diese Weise weitergeführt und für die Bevölkerung erhalten werden konnten. Dort sollten dann auch wesentlich mehr fachliche Voraussetzungen seitens der Ehrenamtlichen erfüllt sein, um alle anfallenden Tätigkeiten im Büchereibetrieb erledigen zu

⁷ Igl, Gerhard; Jachmann, Monika; Eichenhofer, Eberhard (2002): Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement im Recht – ein Ratgeber. Leske + Budrich, Opladen

⁸ Deutscher Kulturrat (Hrsg.) (1996): Ehrenamt in der Kultur – Stand und Perspektiven ehrenamtlicher Arbeit im Kulturbereich. Deutscher Kulturrat, Bonn. S. 163

⁹ Deutscher Bibliotheksverband e.V (Hrsg.) (1999): Freiwillige – (k)eine Chance für Bibliotheken? Ein Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes. Deutscher Bibliotheksverband e.V., Berlin. S. 9.

¹⁰ Deutscher Bibliotheksverband e.V. (Hrsg.): a.a.O., S. 9.

können. Dies wird aber auf Dauer sicherlich nur mit der Unterstützung eines Trägervereins oder einer fachlichen Institution zu leisten sein.

2.2 Situation in den USA und in Deutschland

Ein Vergleich der Staaten Deutschland und USA bezüglich des ehrenamtlichen Engagements in beiden Ländern gestaltet sich relativ schwierig, da die geschichtliche Entwicklung dieser Staaten so unterschiedlich verlaufen ist¹¹. Obwohl in den Vereinigten Staaten auch diesen Bereich sehr viele mitteleuropäische Einflüsse geprägt haben dürften. Trotzdem hat das bürgerschaftliche Engagement dort eine viel längere Tradition, weil die bedingungslose Anwendung des Kapitalismus seit der Siedlungszeit eine stark staatlich orientierte Entwicklung des Wohlfahrtswesens verhinderte. Ehrenamtliches Engagement ist deshalb seit jeher selbstverständlich, und soziale Hilfe größtenteils privatisiert. Die Politik der amerikanischen Bundesregierung fordert es sogar von ihren Bürgern regelrecht, dass sie weitgehend selbständig, couragiert und verantwortungsbewusst leben und ihren Mitmenschen gegenüber handeln. Diese Zivilcourage und freiwillige Einsatzbereitschaft zum Allgemeinwohl wurde und wird durch die gute staatliche soziale Absicherung in Deutschland einfach zu wenig gefördert, was sicherlich einen bedeutenden Einfluss auf die Entwicklung des ehrenamtlichen Engagements in Deutschland hatte und einen großen Unterschied zu den USA darstellt.¹²

Da sich der Ehrenamtlichen-Sektor in den USA aufgrund der mangelnden Sozialpolitik ungehindert ausbreiten und stetig wachsen konnte, entstanden immer mehr gemeinnützige Hilfsorganisationen, die auch immer mehr Ehrenamtliche anwerben und bereits aktive Bürger ständig neu motivieren mussten. Aber so unsicher wie die Weiterentwicklung der Sozialpolitik in den USA ist, so sicher ist die Würdigung der Ehrenamtlichen durch die Gesellschaft und besonders durch die Regierung. Die Regierung ist sich der Wichtigkeit der ehrenamtlichen Arbeit bewusst, und rückt sie daher in den Mittelpunkt der gesellschaftlichen Interessen. Öffentliche Ehrungen sind die Regel, aber es wird dabei oft auch versucht, die ehrenamtliche Arbeit als verlängerten Arm der Politik zu gebrauchen, was die Gefahr einer politischen Abhängigkeit für solche Initiativen in sich birgt.

Schätzungen und Umfragen zufolge engagiert sich in den USA fast jeder zweite Bürger ehrenamtlich, während sich in Deutschland nur etwa 18 % der Bevölkerung ehrenamtlich engagieren¹³ - dafür jedoch mit mehr Pflichtbewusstsein, Kontinuität und Zeitaufwand als in den USA. Eine Tatsache, die absolut positiv und vorteilhaft für die Weiterentwicklung des ehrenamtlichen Engagements in Deutschland zu sehen ist. Dieser zahlenmäßig deutliche Unterschied lässt sicherlich auch den Rückschluss zu, dass in Deutschland der Stellenwert und

¹¹ Streng, Olaf (1997): Das Ehrenamt im Vergleich zwischen der Bundesrepublik Deutschland und den Vereinigten Staaten von Amerika – Gemeinsamkeiten und Unterschiede. Stuttgart.

¹² Streng, Olaf: a.a.O., S. 30-31

¹³ Gaskin, Katharine u.a. (1996): Ein neues bürgerschaftliches Europa. Eine Untersuchung zur Verbreitung und Rolle von Volunteering in zehn Ländern. Hrsg.: Robert Bosch Stiftung. Lambertus, Freiburg.

die Anerkennung¹⁴ ehrenamtlicher Tätigkeit durch die Gesellschaft noch nicht genügend vorhanden sind und bisher auch noch keine günstigen Rahmenbedingungen für diesen Bereich geschaffen wurden.

Außerdem gibt es in Deutschland gerade bei der Zusammenarbeit von Ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeitern in vielen Bereichen immer noch viele Probleme bzw. Vorurteile auf beiden Seiten, was sich auch im Bibliotheksbereich nachweisen lässt. Da haben Ehrenamtliche das Gefühl, von den Professionellen nicht ernst genommen zu werden, unbeliebte Arbeiten machen zu müssen und eigentlich nur belächelt zu werden. Die Hauptamtlichen denken hingegen, ihre Professionalität wird angezweifelt und ihre Berufsehre steht auf dem Spiel, wenn sie mit „Laien“ zusammenarbeiten müssen. In den USA hat man meist schon längst erkannt, dass Ehrenamtliche auch eine fachliche Herausforderung für Professionelle sein können, die zu einer kontinuierlichen Selbstüberprüfung der eigenen Arbeit und Fachlichkeit verhelfen können.¹⁵ Dazu tragen sehr wesentlich die so genannten „Volunteer-Koordinatoren“¹⁶ bei, die mittlerweile sogar einen eigenen Berufsweig darstellen. Sie kümmern sich dort um alle Belange der Ehrenamtlichen und eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen ehren- und hauptamtlichen Mitarbeitern einer Einrichtung. Auch das zählt zu den Dingen, die in Deutschland noch nicht existent sind, aber eine dieser bereits erwähnten wichtigen Rahmenbedingungen für das sich entwickelnde deutsche Ehrenamt wäre. Trotzdem sind auch in Deutschland in den letzten Jahren einige vielversprechende, durchaus zukunftsfähige Ansätze und Konzepte entstanden, wie beispielsweise die vielerorts ins Leben gerufenen Bürgerbüros, welche die Idee der amerikanischen „Volunteer-Center“ als zentrale Koordinierungsstellen für Ehrenamtliche aufgreifen sollen.

In den Vereinigten Staaten werden die Öffentlichen Bibliotheken mit städtischen, regionalen oder bundesstaatlichen Mitteln finanziert. Sie sind auch von der wirtschaftlichen Lage ihrer Kommunen abhängig, und bei der Verteilung der kommunalen Mittel konkurrieren die Bibliotheken u.a. mit der Polizei, Feuerwehr, Müllabfuhr und dem Straßenbauamt. Ehrenamtliche ersetzen auch dort keinesfalls die Bibliotheksangestellten, sondern unterstützen sie lediglich und helfen so, die Bibliotheksarbeit auszuweiten. Durchschnittlich sind rund ein Drittel aller Angestellten einer amerikanischen, öffentlich zugänglichen Bibliothek ehrenamtlich tätig, wobei die meisten von ihnen nur stundenweise eingesetzt sind. Bei den ausgeführten Tätigkeiten handelt es sich hauptsächlich um Routinearbeiten wie das Einstellen und Rücksortieren von Medien, die Bearbeitung von vorgemerkten Medien, das Aussondern alter Bestände oder die Unterstützung bei Bücherflohmärkten und anderen Veranstaltungen der Bibliothek. Aus Datenschutzgründen ist allerdings der Einsatz von Ehrenamtlichen in der Verbuchung in den USA nicht gestattet¹⁷ und generell wird auch dort strengstens darauf geachtet, dass die

¹⁴ siehe hierzu auch Kapitel 2.4.3.2

¹⁵ Streng, Olaf (1997): Das Ehrenamt im Vergleich zwischen der Bundesrepublik Deutschland und den Vereinigten Staaten von Amerika – Gemeinsamkeiten und Unterschiede. Stuttgart.

¹⁶ Der englische Begriff „Volunteer“ ist im weiteren Verlauf der Arbeit mit „Ehrenamtlicher“ oder „Ehrenamtliche“ gleichzusetzen.

¹⁷ Eigene Erfahrungen in einem Praktikum in der Santa Clara County Library in Campbell, CA, im Herbst 2002

ehrenamtlichen Mitarbeiter nicht in den Tätigkeitsbereich der hauptamtlichen Mitarbeiter eingreifen. Trotzdem werden sie als vollwertige und absolut gleichberechtigte Mitarbeiter behandelt und in die Abläufe der Bibliothek integriert, was sich in einer enormen Einsatzbereitschaft und –freude widerspiegelt. Die Ehrenamtlichen sind meist sehr stolz darauf, in der Bibliothek helfen zu können und akzeptiert zu werden und die ständig gezeigte Dankbarkeit der Hauptamtlichen motiviert sie immer wieder neu.¹⁸

Da die Nutzung US-amerikanischer Bibliotheken ohnehin kostenlos ist wie auch fast alle in diesem Rahmen stattfindenden Veranstaltungen, erhalten die Ehrenamtlichen als zusätzliche Anerkennung „lediglich“ hin und wieder kleine Geschenke, würdigende Feierlichkeiten und die Möglichkeit einer steuerlichen Vergünstigung. Der Anteil ehrenamtlicher Kinder und Jugendlicher als Helfer in der Bibliothek ist ebenfalls sehr hoch, weil sich der Nachweis jeglicher ehrenamtlicher Tätigkeit bei der späteren Jobsuche als außerordentlich vorteilhaft erweist. Denn jeder amerikanische Arbeitgeber legt auch sehr viel Wert auf zivilgesellschaftliches Engagement seiner Mitarbeiter.¹⁹

Region	Bibliothekarisch Ausgebildete	Ehrenamtliche	Anteil Ehrenamtlicher
Bundesrepublik	8091,43	3505	30,2%
Baden-Württemberg	1003,53	670	40,0%
Regierungsbezirk Stuttgart	479,84	189	28,3%

Tabelle 1 Deutsche Bibliotheksstatistik, Mitarbeiteranzahlen von Bibliotheken in öffentlicher Hand, 2001²⁰

Das ehrenamtliche Engagement in deutschen Bibliotheken hielt sich hingegen bisher eher in Grenzen und wurde fast ausschließlich nur im kirchlichen Büchereiwesen ernsthaft und mit hoher Professionalität betrieben. Außerdem wurden kleinere Zweigstellen kommunaler öffentlicher Bibliotheken bislang mehr aus der Not heraus ehrenamtlich betreut oder durch Vereine zur Erhaltung der Zweigstellen mit ehrenamtlichen Kräften weitergeführt. Ein Vergleich von deutschen hauptamtlich geleiteten Bibliotheken mit den Public Libraries in den USA im Bezug auf den Einsatz von Ehrenamtlichen kann deshalb nur zu dem Ergebnis führen, dass die Entwicklung in Deutschland noch in den Kinderschuhen steckt und die vielen erfolgreichen praktischen Beispiele in den Vereinigten Staaten beweisen, dass ein Einsatz von ehrenamtlichen Kräften in Bibliotheken ein fruchtbares, bereicherndes, zukunftsorientiertes und bürgernahes Miteinander sein kann.

¹⁸ Eigene Erfahrungen in einem Praktikum in der Santa Clara County Library in Campbell, CA , im Herbst 2002

¹⁹ Streng, Olaf (1997): Das Ehrenamt im Vergleich zwischen der Bundesrepublik Deutschland und den Vereinigten Staaten von Amerika – Gemeinsamkeiten und Unterschiede. Stuttgart. S. 39

²⁰ Website der deutschen Bibliotheksstatistik, <http://www.bibliotheksstatistik.de>, Zugriff am 25.07.2003

2.3 Diskussion über den Einsatz von Ehrenamtlichen in Bibliotheken

Nachdem Mitte der 90er Jahre aufgrund der Finanzmisere in öffentlichen Haushalten die Diskussion um den Einsatz von ehrenamtlichem Personal in Bibliotheken erneut entbrannt ist, kam auch der Deutsche Bibliotheksverband (DBV) nicht umhin, Stellung zu beziehen und sich mit dieser Problematik näher auseinander zu setzen. Die Ergebnisse einer siebenköpfigen Arbeitsgruppe unter Leitung von Barbara Lison²¹ wurden im Juli 1999 in einem Positionspapier²² veröffentlicht, „welches zum einen die politische Position des DBV erläutert und zum anderen vor allem praxisnahe Hinweise [...] vorlegt, wobei rechtlichen Fragen eine besondere Bedeutung zugemessen“²³ wird.

Zunächst wird klargestellt, dass Ehrenamtliche hauptsächlich zur Verbesserung und Erweiterung der Angebote und Dienstleistungen in einer Bibliothek dienen sollen und keinesfalls zu einem Verlust von fachlich effektiven und betriebswirtschaftlich effizienten Standards führen dürfen. Es muss „eine fachliche Anbindung gewährleistet sein, damit das [...] erwartete und geforderte Dienstleistungsniveau nicht unterschritten wird“²⁴. Die Motivation der Freiwilligen ehrenamtlichen Einsatz zu leisten wird vor allem in deren Gefühl gesehen, gebraucht, aber nicht ausgenutzt zu werden. Ihr Engagement wird vor allem der Tatsache zugesprochen, dass ihr Einsatz akzeptiert und gewürdigt wird sowie ihr selbständiges und verantwortliches Gestalten möglich ist. Anschließend wird auf Voraussetzungen sowie Anforderungen an Ehrenamtliche und Bibliotheken beim Freiwilligeneinsatz eingegangen, mögliche Aufgabenfelder beschrieben und Beispiele für erfolgreiche ehrenamtliche Arbeit gebracht. Daraus resultiert das Fazit, dass Bibliotheken grundsätzlich von dem Einsatz ehrenamtlicher Helfer profitieren können, wenn die Bedingungen und Voraussetzungen von beiden Seiten akzeptiert und eingehalten werden und wenn nach wie vor hauptamtliches Personal zur Koordinierung, Erfolgskontrolle und Qualifikation der entsprechenden Mitarbeiter eingesetzt wird. Rechtliche Regelungen und zwei Musterverträge für die Zusammenarbeit zwischen Bibliothek und ehrenamtlichen Mitarbeitern ergänzen das Positionspapier schlussendlich.

Die Kritik an dieser Ausarbeitung ließ natürlich nicht lange auf sich warten und war auch dementsprechend heftig. Günter Pflaum²⁵ sah „die gut gemeinte Absicht, mit der Broschüre eine Handreichung für die bibliothekarische Praxis zu geben sowie rechtlich verbindliche Rahmenbedingungen für die ehrenamtliche Arbeit zu schaffen, [...] in zentralen Punkten

²¹ Direktorin der Stadtbibliothek Bremen und Leiterin der Arbeitsgruppe für die Erarbeitung des Positionspapiers des DBV

²² Deutscher Bibliotheksverband e.V. (Hrsg.) (1999): Freiwillige – (k)eine Chance für Bibliotheken? Ein Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes. Deutscher Bibliotheksverband e.V., Berlin

²³ Deutscher Bibliotheksverband e.V. (Hrsg.): a.a.O., S. 3

²⁴ Deutscher Bibliotheksverband e.V. (Hrsg.): a.a.O., S. 6

²⁵ Günter Pflaum, Leiter der Fachstelle Neustadt/Weinstraße

misslungen“²⁶. Er bemängelt beispielsweise, dass die Arbeitsgruppe nicht zwischen den unterschiedlichen bibliothekarischen Einsatzbereichen von Ehrenamtlichen unterscheidet, keine Abgrenzung zwischen ehrenamtlich und hauptamtlich geführten Bibliotheken stattfindet und auch keine Hinweise zu Größenordnungen gegeben werden. Besonders fatal ist dies angesichts der Tatsache, dass dieses Papier auch als bibliothekspolitische Handreichung für Bibliotheksträger wie Bürgermeister, Kämmerer und Politiker dienen soll, mit der Gefahr, falsch ausgelegt oder missverstanden zu werden. Ihnen wird weiterhin vom DBV geradezu empfohlen, die örtliche Bibliothek in die Trägerschaft von Vereinen abzugeben, was bedeuten würde, dass Bibliotheksarbeit in Zukunft nicht mehr Aufgabe der öffentlichen Hand ist. Dem nicht genug, entpuppt sich nach Meinung von Pflaum das DBV-Papier sogar als „Freisetzungspapier“ für Hauptamtliche, da viele wichtige Kernaufgaben, die nach wie vor von hauptamtlichen Kräften wahrgenommen werden sollten, einfach nicht erwähnt werden und so die politischen Entscheidungsgremien zu noch mehr Stellenabbau animiert werden könnten. Die beigefügten Musterverträge sorgen auch eher für eine Absicherung des Arbeitgebers und sind somit ungeeignet für die in der Praxis wesentlich häufiger vorkommenden ehrenamtlichen Kräfte in kleinen selbständigen Bibliotheken. Zusammenfassend bezeichnet Pflaum das Positionspapier als ein „berufs- und bibliothekspolitisches Eigentor“²⁷, was man stellenweise durchaus nachvollziehen kann.

Während Günter Pflaum dem generellen Einsatz von Ehrenamtlichen unter bestimmten Bedingungen und Voraussetzungen noch relativ offen gegenüber steht, äußerte sich dagegen Jens Hundrieser²⁸ stellvertretend für weitere 40 Teilnehmer einer 1999 stattgefundenen Jahrestagung des Verbandes der Bibliotheken in Nordrhein-Westfalen sehr deutlich und strikt gegen die unbezahlte Arbeit von nicht ausgebildeten Kräften in Öffentlichen Bibliotheken. Zwar ist die Bemerkung des DBV: „Freiwillige tragen mit ihrem Einsatz in der Praxis zum Existenzertand der Bibliotheken bei.“ in der Tat als äußerst fragwürdig zu betrachten, Hundriesers Kritik, „dass hier, ohne aktuellen Anlass, eine Diskussion begonnen wurde, die eine Eigendynamik entwickeln könnte, mit der Folge einer Verminderung des hohen fachlichen Standards in deutschen Bibliotheken“ scheint hier jedoch etwas überspitzt und dramatisch dargestellt. Hundrieser sieht den Einsatz von Ehrenamtlichen eher als schleichende Gefahr für Professionalität und Fachkräfte denn als „Chance einer besseren Bindung der Bevölkerung an die Bibliothek“²⁹. Interessant ist allerdings der Einwand zu den vorgestellten Musterverträgen und der aktuellen Rechtslage. So sind laut Bürgerlichem Gesetzbuch „Arbeitsverträge, die keine Vergütung vorsehen, auch mit Einwilligung des Arbeitnehmers sittenwidrig und führen zur Nichtigkeit“³⁰. Aber das Fazit des rechtsamtlichen Gutachtens einer

²⁶ Pflaum, Günter (1999): Freiwillige vor! – (K)eine Chance für Fachkräfte? Zum Positionspapier des DBV. Buch und Bibliothek, Bad Honnef, Nr. 51 (12), S. 659-660

²⁷ Pflaum, Günter: a.a.O., S. 659-660

²⁸ Jens Hundrieser, Vorsitzender der AG Kreis- und Mittelstadtbibliotheken Rheinland

²⁹ Scholz, Michael (2000): Das Ehrenamt – eine überfällige Debatte. Zum Beitrag von Jens Hundrieser, „Das Ehrenamt: Was soll diese Diskussion?“, in BuB Heft 5/2000, Seite 374f. Buch und Bibliothek, Bad Honnef, Nr. 52 (8), S. 501

³⁰ Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) § 138 Abs. 2

nordrhein-westfälischen Großstadt³¹ als Argument gegen einen Einsatz von Ehrenamtlichen in Bibliotheken zu verwenden, scheint mir hier völlig fehl am Platze zu sein, da eher Gesetze, wenn nötig, auch einer neuen tendenziellen Veränderung der Situation angepasst werden müssten und nicht anders herum.

Viele Kritikpunkte an dem Positionspapier des DBV sind trotzdem nicht von der Hand zu weisen und zeigen nur allzu deutlich, dass die Debatte um dieses Thema noch lange nicht beendet sein wird und dass nach wie vor enormer Klärungs- und Aufklärungsbedarf im Bereich Ehrenamt in Bibliotheken besteht. Trotzdem lässt sich die derzeit mehrheitlich übereinstimmende Meinung zum Thema Ehrenamt in Bibliotheken in einem Fazit von Norbert Cobabus zusammenfassen: „Die ehrenamtliche Arbeit hat also wie in vielen anderen gesellschaftlichen Bereichen auch im Bibliothekssektor durchaus eine Zukunft. Es sollte dies aber eine Zukunft sein, die einerseits der Professionalität und dem Qualitätsstandard dieser Einrichtung Rechnung trägt und andererseits dort Kreativität und Engagement auch außenstehender Personen nutzt und fördert, wo dies *dazu ergänzend* geschieht und die fachbezogenen Aufgaben sinnvoll *unterstützt*, um Kultur- und Bildungsformen weiterzuentwickeln, anstatt sie unter dem Einfluss marktgesetzlicher Beliebigkeit auszuhöhlen und tendenziell zu nivellieren.“³² Dem kann man nach dem bisherigen Erkenntnisstand nur zustimmen.

2.4 Leitlinien für die Zusammenarbeit von Bibliothek und Ehrenamtlichen

2.4.1 Personalpolitische Grundsätze

Für Bibliotheken und ihre Dienstleistungen können Ehrenamtliche einen erheblichen Gewinn darstellen, vorausgesetzt, sie werden nicht für bibliothekarische Kern- oder Standardaufgaben eingesetzt, die nach wie vor dem Fachpersonal vorbehalten sein sollten, um den fachlich hoch qualifizierten Standard in den Bibliotheken zu halten. Das bedeutet nicht, dass Ehrenamtliche unprofessionell sind, sie bringen statt dessen aus ihrem Lebens- und Berufsfeld eigene und neue Kompetenzen in die ehrenamtliche Tätigkeit ein, die durchaus eine Bereicherung des bibliothekarischen Angebotes darstellen können. Sie ermöglichen also den Bibliotheken eine Erweiterung ihres Dienstleistungsangebotes, die bei den derzeitigen finanziellen und personellen Ressourcen so nicht möglich wäre. Außerdem sorgen Ehrenamtliche durch ihre zusätzlichen Leistungen für eine höhere Attraktivität der Bibliothek, erweitern und vermehren automatisch den Kundenkreis einer solchen Einrichtung.³³

³¹ „Abschließend ist festzuhalten, dass die Probleme bei einer Beschäftigung ohne Entgelt aus arbeitsrechtlicher Sicht gegen einen solchen Einsatz sprechen. Es ist daher grundsätzlich davon abzuraten.“

³² Cobabus, Norbert (1999): Ehrenamt. Neue Aspekte eines bestehenden Problems. Laurentius – von Menschen, Büchern und Bibliotheken, Hannover, Nr. 16 (2), S. 66

³³ Busch, Rolf, Hauke, Petra (Hrsg.) (2003): Ehrensache?! Zivilgesellschaftliches Engagement in öffentlichen Bibliotheken, Positionen – Modelle – Grundlagen. Bock + Herchen, Bad Honnef, S. 236

Zuerst muss der Bibliothek, die mit ehrenamtlichen Mitarbeitern arbeiten möchte, folgendes klar werden: Menschen, die zum freiwilligen Engagement bereit sind, brauchen eine klare Beschreibung ihrer Aufgabe, müssen Spielräume haben, um Angebote mitzuentwickeln, benötigen eine sorgfältige Einführung und eine kontinuierliche Begleitung bzw. Beratung, dürfen nicht über- oder unterfordert werden, haben Anspruch auf eine eindeutige Vereinbarung zu Arbeitszeit und Verbindlichkeiten, dürfen ohne schlechtes Gewissen jederzeit wieder gehen und brauchen die Anerkennung ihrer Tätigkeit.³⁴ Dies gilt für ehrenamtlich Engagierte in allen Aufgabenbereichen und man sollte sich als Trägereinrichtung diese Grundsätze immer wieder vor Augen halten, um die Attraktivität und Qualität der Zusammenarbeit für beide Seiten ständig zu erhöhen. Um diese Beziehung optimal zu gestalten, sollten haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter eng im Team zusammenarbeiten. Dabei ist es wichtig, dass die Bibliothek einen mit dem nötigen Zeitbudget ausgestatteten Hauptamtlichen festlegt, der sich um die Belange der ehrenamtlich Engagierten kümmert und als Vermittler zwischen Träger und Ehrenamtlichen fungiert. Bevor die Ehrenamtlichen jedoch in ihre speziellen Aufgaben eingearbeitet werden, sollten sie mit den Organisationsstrukturen und dem Leitbild der Bibliothek vertraut gemacht werden, denn erst auf Grundlage dessen ist es dem ehrenamtlichen Mitarbeiter möglich, seine eigene Position in der Bibliothek zu definieren und sich mit den Aufgaben und Zielen derselben zu identifizieren. Sehr bedeutend ist in einer solchen Teamarbeit auch der regelmäßige Austausch aller Mitarbeiter untereinander, um Missverständnisse auszuräumen sowie Anregungen und neue Ideen zu diskutieren oder aufzunehmen.

Die Verantwortlichen der Bibliothek sollten sich einerseits darüber im Klaren sein, dass ehrenamtliche Helfer trotzdem Kosten verursachen und deshalb genügend Mittel für Auslagenersatz sowie Aus- und Fortbildung bereit stellen, aber auch andererseits überlegen, womit sie die Ehrenamtlichen motivieren könnten und wie sie deren Einsatz dementsprechend würdigen. Bei der Einsatzplanung sollten auch terminliche Festlegungen erfolgen, um Überschneidungen mit konkurrierenden Angeboten zu vermeiden. Außerdem hilft es, die Position des Ehrenamtlichen als Partner und wertvollen Mitarbeiter der Bibliothek zu stärken. Auch das Abschließen eines Vertrages ist zwingend erforderlich, da in ihm die getroffenen Absprachen und Aufgaben beider Vertragsparteien festgehalten werden.

2.4.2 Personalgewinnung

Eine 1996 durchgeführte Eurovol-Studie³⁵ ergab unter anderem, dass nahezu 40% der deutschen Bürger auch dann nicht bereit wären sich zu engagieren, selbst wenn sie gefragt würden. Diese Tatsache lässt einerseits Rückschlüsse auf die allgemein geringe Wertschätzung

³⁴ Initiative ergreifen, Persönlichkeit entfalten, Solidarität beweisen, Verantwortung übernehmen – als Volunteer im Landkreis Esslingen. Kurzfassung Volunteers-Katalog 1999; Info-Material der Altenhilfe-Fachberatung / Planung 2003

³⁵ Gaskin, Katharine u.a. (1996): Ein neues bürgerschaftliches Europa. Eine Untersuchung zur Verbreitung und Rolle von Volunteering in zehn Ländern. Hrsg.: Robert Bosch Stiftung. Lambertus, Freiburg.

des Ehrenamtes in Deutschland zu³⁶ und ist andererseits sicherlich auch als Folge einer immer stärker werdenden beruflichen Belastung zu sehen, die kaum noch Zeit, Kraft und Energie für ehrenamtliche Arbeit übrig lässt³⁷. Allerdings würden aber auch 44% der bisher nicht ehrenamtlich Tätigen in Deutschland bei einer persönlichen Anfrage über eine Bereitschaft zum Mitwirken nachdenken, was wiederum ein ungeheures Potential darstellt. Wenn man dann noch bedenkt, dass 30% noch nie angesprochen wurden, ja sogar 22% noch nie daran gedacht haben ehrenamtliche Arbeit zu leisten, so ergeben sich hier eindeutige Ansatzpunkte für eine positive Entwicklung des Ehrenamts in Deutschland.³⁸ Die Gewinnung von Ehrenamtlichen sollte gerade deshalb sehr sorgfältig und gewissenhaft erfolgen, denn damit steht und fällt meist auch der Erfolg der zusätzlichen angebotenen Dienstleistung bzw. der erfolgreichen Erfüllung einer bestimmten Aufgabe in der Bibliothek. Bisher wurden Ehrenamtliche zu 45% durch persönliche Ansprache von Freunden und Familie gewonnen, 30% durch die Mitgliedschaft in einer Organisation, 15% durch Volunteer-Veranstaltungen und 10% durch bezahlte Arbeit und Beruf. Nur lediglich 7% werden durch Handzettel bzw. Plakate gewonnen und nur jeweils 3% durch Zeitungsinserte oder Volunteer-Büros.³⁹ Dies lässt den Schluss zu, dass potentielle Ehrenamtliche am liebsten einzeln und persönlich um Mitwirkung gebeten werden wollen, weil sie das vermutlich bereits ehrt. Auf jeden Fall sollten ausführliche Tätigkeitsbeschreibungen, geforderte Kriterien und Bedingungen vorher festgelegt sein, auf die sich interessierte potentielle Ehrenamtliche bewerben können und anschließend zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen werden. Dort sollten dann nochmals Aufgaben, Erwartungen und die zukünftige Position in der Bibliothek besprochen werden, um eventuelle Missverständnisse aufzuklären und Ehrenamtliche mit abweichenden Vorstellungen eventuell anders einzusetzen.

Die klare Formulierung der Wünsche, Vorstellungen und Ziele fördert sowohl auf Seiten der Ehrenamtlichen als auch auf Seiten der Bibliothek die gegenseitige Akzeptanz, vermeidet Missverständnisse und bildet die Grundlage für eine effektive Zusammenarbeit. In erster Linie sind natürlich die Bibliotheken für eine klare Aufgabendefinition und Vertragsgestaltung zuständig, aber gerade bei der Beschäftigung von Ehrenamtlichen sollte es eigentlich so sein, dass für einen interessierten Ehrenamtlichen ein auf seine Fähigkeiten und Kompetenzen zugeschnittenes Angebot gefunden wird. Trotzdem ist es in Bibliotheken meist der Fall, dass Ehrenamtliche für bestimmte Aufgaben gesucht und auch gefunden werden, wenn die Tätigkeit im Vorhinein ausreichend klar und detailliert beschrieben wird. Der zukünftige Ehrenamtliche möchte einfach vorher ganz genau wissen, worauf er sich einlässt, wofür er seine Arbeitskraft „verschenkt“ und inwiefern er davon profitieren kann. Er möchte seine Zeitsouveränität soweit wie möglich behalten und seine Auslagen wie Parkgebühren oder Fahr-

³⁶ Gaskin, Katharine u.a. (1996): Ein neues bürgerschaftliches Europa. Eine Untersuchung zur Verbreitung und Rolle von Volunteering in zehn Ländern. Hrsg.: Robert Bosch Stiftung. Lambertus, Freiburg, S. 234

³⁷ Deutscher Kulturrat (Hrsg.) (1996): Ehrenamt in der Kultur – Stand und Perspektiven ehrenamtlicher Arbeit im Kulturbereich. Deutscher Kulturrat, Bonn. S. 164

³⁸ Deutscher Kulturrat (Hrsg.): a.a.O., S. 252

³⁹ Deutscher Kulturrat (Hrsg.): a.a.O., S.251

scheine erstattet bekommen. Außerdem ist Versicherungsschutz wichtig und die Haftungsfragen in einem Schadensfall müssen auch geklärt sein. Die Ehrenamtlichen müssen zudem noch auf ihre Verschwiegenheitspflicht und ihr Recht, jederzeit vom Vertrag zurücktreten zu können, informiert werden. Das lässt sich am besten durch einen gemeinsam ausgehandelten Vertrag festhalten, der beide Parteien als gleichberechtigte Partner ausweist. Zurzeit ist es leider noch so, dass in 80% der von Susanne Thier befragten Bibliotheken keine Verträge mit den ehrenamtlichen Mitarbeitern abgeschlossen werden⁴⁰ und somit ein wichtiger Grundstein für eine erfolgreiche Zusammenarbeit fehlt.

Generell gestaltet sich die Regelung eines Beschäftigungsverhältnisses ohne Entgelt als äußerst schwierig, „da tarifrechtliche Bestimmungen und allgemeine Regelungen aus dem Arbeitsrecht kaum angewandt werden können. [...] Die Tätigkeit in Bibliotheken ist in starkem Maße geregelt und abhängig von Anweisungen, die beispielsweise in der Frage der Annahme von Gebühren, der technischen Durchführung von Ausleihe, Rückgabe, Mahnverfahren sowie letztendlich der Anwesenheit zu bestimmten Zeiten stark weisungsgebunden vonstatten gehen. [...] Je stärker [also] eine nicht durch Arbeitsvertrag geregelte Tätigkeit weisungsgebunden abläuft, um so mehr besteht [rechtlich] die Möglichkeit [und demzufolge auch die Gefahr für Bibliotheken als Arbeitgeber], dass sich der Vertragspartner in ein dauerhaftes Arbeitsverhältnis einklagen kann. Erschwerend kommt hinzu, dass der öffentliche Träger als wirtschaftlicher Nutznießer nachweisen muss, dass kein Arbeitsvertrag im klassischen Sinne entstanden ist. Im Regelfall wäre damit zu rechnen, dass ein Arbeitsprozess zu Ungunsten des Arbeitgebers ausfällt.“⁴¹ Das macht die ganze Situation nicht unbedingt leichter und kennt eigentlich nur die Lösung einer konkreten Vertragsgestaltung. Dabei ist besonders darauf zu achten, dass keine weisungsgebundenen Tätigkeiten, sondern nur zusätzliche Aufgaben und Hilfe übertragen werden, um aus Bibliothekssicht rechtlich auf der „sicheren Seite“ zu sein. Zwei mögliche Musterverträge zwischen Ehrenamtlichen und Bibliothek wurden in dem 1999 veröffentlichten Positionspapier des DBV vorgelegt und bieten eine gute Hilfestellung für Bibliotheken, die mit Ehrenamtlichen arbeiten wollen.⁴²

2.4.3 Personalmanagement

Wenn die Ehrenamtlichen nicht entsprechend geführt und betreut werden, kann sich das demotivierend auf sie auswirken. Sie benötigen möglicherweise für die gleiche Arbeit mehr Betreuung als bezahltes Personal, und deshalb sollten die Prinzipien einer guten Personalführung sowohl für ehren- als auch hauptamtliche Mitarbeiter gelten. Thiers Umfrage zufolge

⁴⁰ Thier, Susanne (1998): Ehrenamtliche Mitarbeit in deutschen Bibliotheken - Ergebnisse einer Umfrage. Bibliotheksdienst, Berlin, Nr. 32 (1), S. 115.

⁴¹ Deutscher Bibliotheksverband e.V (Hrsg.) (1999): Freiwillige – (k)eine Chance für Bibliotheken? Ein Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes. Deutscher Bibliotheksverband e.V, Berlin

⁴² siehe Anlage 1

wendet über die Hälfte aller befragten öffentlichen Bibliotheken weniger als vier Stunden pro Monat für die Organisation und Betreuung des ehrenamtlichen Personals auf.⁴³

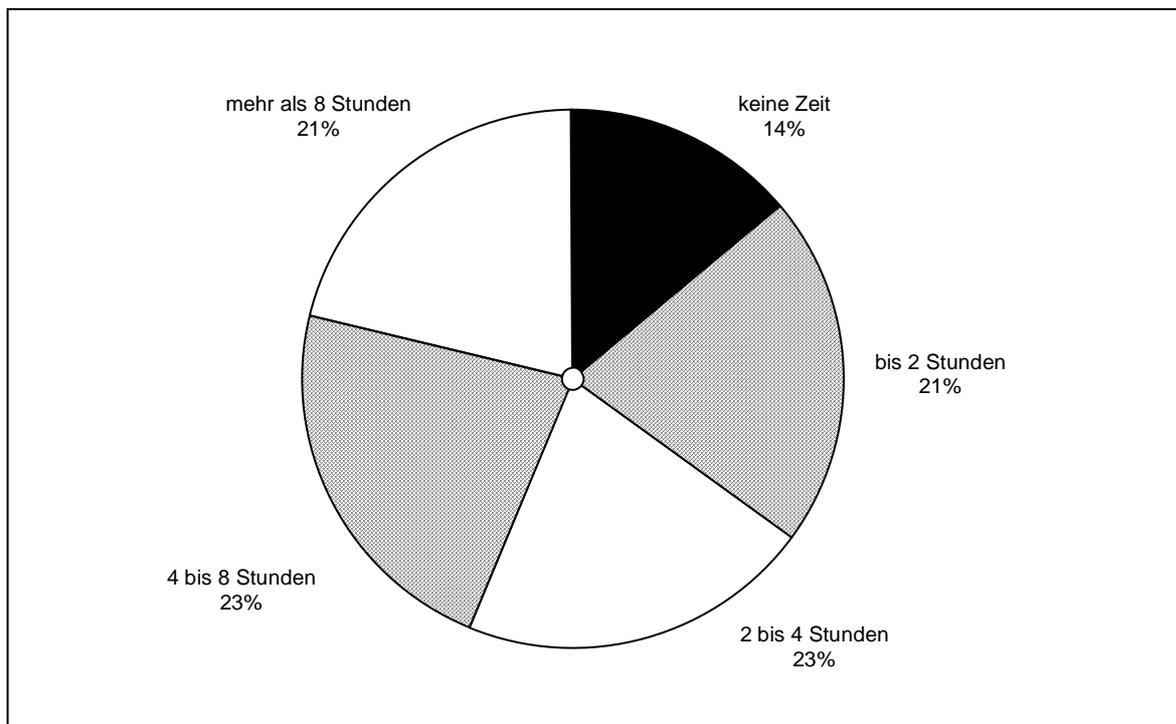


Abbildung 1 Monatlich durch die Bibliothek aufgewendete Zeit für die Organisation ehrenamtlicher Arbeit⁴⁴

Das ist einfach zu wenig. Es muss am besten einen klar festgelegten hauptamtlichen Betreuer geben, der die ehrenamtlichen Mitarbeiter anleitet, ihnen Unterstützung während ihrer Tätigkeit gewährt und ihr Fürsprecher sein kann, wenn es Probleme gibt. Die Bibliotheksverwaltung sollte das *gesamte* Personal fair und unter gleichen Voraussetzungen behandeln und für alle sollten die gleichen Verhaltensregeln gelten.⁴⁵

Um die hohen Standards der Bibliothek zu sichern sollte die Verwaltung auch dafür sorgen, dass die Ehrenamtlichen in die internen Qualitätskontrollen und Trainingsprogramme mit einbezogen werden. Sowohl interne als auch externe Schulungen, welche die Ehrenamtlichen auf ihre bestimmte Position oder Aufgabe in der Bibliothek vorbereiten, sind an dieser Stelle besonders wichtig. Zum einen helfen sie den Ehrenamtlichen, Sicherheit und Kompetenz bei der Ausübung ihrer Tätigkeit zu erlangen, ihre Rolle in der Bibliothek zu definieren und eine höhere Wertschätzung gegenüber Kunden und Hauptamtlichen zu erfahren. Zum anderen bringt es für die Bibliothek nicht nur Kosten mit sich sondern es hilft auch, das

⁴³ Thier, Susanne (1998): Ehrenamtliche Mitarbeit in deutschen Bibliotheken - Ergebnisse einer Umfrage. Bibliotheksdienst, Berlin, Nr. 32 (1), S. 115

⁴⁴ Thier, Susanne: a.a.O, S. 115

⁴⁵ CILIP – The Chartered Institute for Library and Information Professionals, UK: Involving Volunteers in Public Libraries, Guidelines unter www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/ivpl.html, Zugriff am 26.10.2003.

Image und die Professionalität ihrer Einrichtung zu erhalten bzw. noch zu steigern. Deshalb ist es auch wichtig die Ehrenamtlichen zu ermutigen, Schulungsangebote wahrzunehmen und sie nicht nur als zeitraubendes Übel zu betrachten, denn zwingen kann man die Ehrenamtlichen zur Fortbildung natürlich nicht. Doch Tatsache ist, dass laut Susanne Thiers⁴⁶ Umfrage zum Ehrenamt bei 70% der befragten hauptamtlich geleiteten Bibliotheken die Aus- und Fortbildung ehrenamtlicher Mitarbeiter gegen Null tendiert, obwohl dies von den Hauptamtlichen als unumgängliche Voraussetzung gefordert wird. Während der monatliche Schulungsaufwand für Ehrenamtliche in kirchlichen Bibliotheken bei 50 Minuten liegt, beträgt er bei kommunalen öffentlichen Bibliotheken nur 15 Minuten im Monat.⁴⁶ Ein höchst fragwürdiges Ergebnis, was auch auf einen erhöhten Fortbildungsbedarf der Hauptamtlichen schließen lässt.

Auch wenn bei der Beschäftigung von ehrenamtlichen Mitarbeitern keine Lohnkosten für die Bibliothek entstehen, so ist doch zu beachten, dass die Arbeit mit unbezahlten Kräften eine Vielzahl von unterschiedlichen Kosten und zurückzuzahlenden Aufwendungen mit sich bringt. Das können Kosten für die Fahrt zum und vom Arbeitsplatz sein oder Fahrtkosten bzw. Parkgebühren, die während der ehrenamtlichen Tätigkeit anfallen. Den Ehrenamtlichen sollten eventuell auch Getränke und Verpflegung zur Verfügung gestellt werden oder eine Möglichkeit der Kinderbetreuung. Sie müssen mit wichtigen, für die Tätigkeit erforderlichen Geräten und Arbeitsmaterialien und der entsprechenden Schutzkleidung ausgestattet werden. Die meisten Kosten jedoch müssen für Schulungen und Fortbildungen bereitstehen, die der allseitigen Verbesserung der Fähigkeiten des Ehrenamtlichen dienen und für die bestmögliche Ausübung seiner Tätigkeit unerlässlich sind.⁴⁵ Derzeit erstatten 64% der kommunalen öffentlichen Bibliotheken mit ehrenamtlichen Mitarbeitern keine Kosten und Auslagen⁴⁶, obwohl dies als selbstverständlich gelten sollte.

Eine regelmäßige Bewertung und Beurteilung der Leistungen des Ehrenamtlichen ist in diesem Zusammenhang ebenfalls wichtig, wobei dies nicht unbedingt in der gleichen Form wie bei hauptamtlich Beschäftigten erfolgen muss. Sie sollten auch ermuntert werden, *ihre* Meinung zu sagen und ihre Ideen für Verbesserung im täglichen Bibliotheksbetrieb aufgrund ihrer Erfahrungen einzubringen, was im Rahmen der Beurteilung oder außerhalb erfolgen kann. Es sollte eventuell auch festgehalten werden, wie man mit Beschwerden auf Kunden-seite umgeht und welche Maßnahmen in einem solchen Fall ergriffen werden müssen. Dabei sollten aber die gleichen Grundprinzipien wie bei bezahlten Kräften angewendet werden, obschon der Umgangston ein anderer sein muss. Jede Seite sollte ausreichend Gelegenheit haben, ihren Standpunkt zu vertreten, ein Recht auf Einspruch haben und das Ziel sollte in jedem Falle eine zufriedenstellende Lösung der auftretenden Probleme für beide Seiten sein⁴⁷.

⁴⁶ Thier, Susanne (1998): Ehrenamtliche Mitarbeit in deutschen Bibliotheken - Ergebnisse einer Umfrage. Bibliotheksdienst, Berlin, Nr. 32 (1), S. 108-120.

⁴⁷ CILIP – The Chartered Institute for Library and Information Professionals, UK: Involving Volunteers in Public Libraries, Guidelines unter www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/ivpl.html, Zugriff am 26.10.2003.

Laut einer 1996 durchgeführten europaweiten Studie⁴⁸ zum Ehrenamt sind es interessanterweise gerade die deutschen Ehrenamtlichen, die am häufigsten den Eindruck haben, dass ihr Engagement nicht genügend geschätzt oder anerkannt wird. Während durchschnittlich nur 17% von den befragten Ehrenamtlichen in zehn europäischen Ländern der Meinung sind, dass ihr Engagement zu wenig gewürdigt wird, sind es in Deutschland durchschnittlich 31%, wobei das Mittel in Ostdeutschland bei 22% und in Westdeutschland bei 34% liegt.⁴⁹ Deutlich wird dies außerdem bei der Zustimmung auf das ebenfalls im Rahmen dieser Studie aufgestellte Statement: „Unbezahlte Mitarbeiter bieten etwas anderes an, was von bezahlten Professionellen nicht geleistet werden könnte.“ In Deutschland stimmten dieser Aussage durchschnittlich nur 41% der Ehrenamtlichen zu, während es beispielsweise in Dänemark 82% waren, also genau das Doppelte.⁵⁰ Daraus lässt sich ableiten, dass ein erster wichtiger Schritt zu mehr bürgerschaftlichem Engagement in Deutschland nur eine Erhöhung des Stellenwerts in der Gesellschaft und damit verbunden die entsprechende Anerkennung für ehrenamtliches Engagement sein kann und muss. In vielen Ländern werden beispielsweise Einrichtungen, die mit Ehrenamtlichen arbeiten dazu verpflichtet, einen hauptamtlich Tätigen mit der Koordination zu beauftragen (Volunteer Coordinator) und diesen auch öffentlich bekannt zu geben. Dem gegenüber steht eine flächendeckende Einrichtung von so genannten „Volunteer-Büros“, die als unkonfessionelle, unparteiische „Clearing-Stellen“ arbeiten und in engem Kontakt zu den „Volunteer Coordinators“ bzw. deren Einrichtungen stehen. Als Schlüsselaufgaben solcher „Clearing-Stellen“ werden unter anderem auch einige Punkte zur Verbreitung und Anerkennung von ehrenamtlicher Tätigkeit festgelegt. Dazu zählt die Bereitstellung von Aus- und Fortbildungsmaßnahmen genauso wie die regelmäßige Öffentlichkeitsarbeit und Medienberichterstattung über Ehrenamts-Angelegenheiten.

Selbstverständlich gehören auch phantasievolle, kreative und vor allem öffentliche Auszeichnungen und Ehrungen dazu, weil öffentliche Würdigung fast das einzige ist, was in unserer Gesellschaft nicht käuflich erworben werden kann. Eine kontinuierliche Werbung in Ausbildungsstätten und Firmen für bürgerschaftliches Engagement und die Freistellung für das Ehrenamt unter Fortzahlung der Bezüge oder durch Benutzung firmen- bzw. schuleigener Arbeitsmittel wäre eine weitere Möglichkeit, um das Ehrenamt „gesellschaftsfähig“ zu machen. Nicht zuletzt ist auch die Erstattung von Kosten und Auslagen der ehrenamtlich Tätigen ein bedeutender Aspekt bei der Würdigung dieses Engagements und sollte eigentlich selbstverständlich sein. Tatsächlich müssen derzeit immer noch über ein Drittel der deutschen Ehrenamtlichen ihr Engagement selbst finanzieren.⁵¹ In der Praxis ist von all diesen Dingen bisher noch nicht allzu viel umgesetzt worden und es wird aller Voraussicht nach

⁴⁸ Gaskin, Katharine u.a. (1996): Ein neues bürgerschaftliches Europa. Eine Untersuchung zur Verbreitung und Rolle von Volunteering in zehn Ländern. Hrsg.: Robert Bosch Stiftung. Lambertus, Freiburg.

⁴⁹ Gaskin, Katharine u.a.: a.a.O., S. 103

⁵⁰ Gaskin, Katharine u.a.: a.a.O., S. 234

⁵¹ Gaskin, Katharine u.a. (1996): Ein neues bürgerschaftliches Europa. Eine Untersuchung zur Verbreitung und Rolle von Volunteering in zehn Ländern. Hrsg.: Robert Bosch Stiftung. Lambertus, Freiburg, S. 266

auch noch sehr lange dauern, bis ein Umdenken in der Bevölkerung hinsichtlich der Anerkennung des Ehrenamts einsetzt.

Trotzdem gibt es bereits viele gute Ansätze und Ideen zur besseren Würdigung von ehrenamtlicher Tätigkeit in Deutschland. In Nürtingen beispielsweise gibt es schon seit längerer Zeit eine so genannte Anerkennungskultur, die eindrucksvoll beweist, dass man mit der richtigen Einstellung und auch mit begrenzten Mitteln viel erreichen kann in diesem Bereich. Gemeinderat und Stadtverwaltung versuchen mit geeigneten Räumen sowie fachlicher und finanzieller Unterstützung eine möglichst optimale Infrastruktur für bürgerschaftliches Engagement zu schaffen und öffentliche Wertschätzung, Beachtung sowie auch Fortbildung gehören selbstverständlich dazu. Das mehrmals jährlich erscheinende Magazin „Bingo“ bietet Initiativen eine hervorragende Gelegenheit, über ihre Anliegen zu berichten und sich an die Öffentlichkeit zu wenden. Neben den klassischen Formen der Wertschätzung wie Blutspender-, Vereins- und Sportlerehrung, der Verleihung des goldenen „Bingo“ und der Bürgermedaille legt Nürtingen viel Wert auf aktive Formen der Würdigung wie zum Beispiel ein an Ehrenamtliche überreichter „Freiwilligenpass“, der jede Menge Gutscheine von Firmen und Initiativen beinhaltet und aus dem sich die ehrenamtlichen Helfer ihre bevorzugten Scheine für Essen, Theater- und Kinobesuche, Fahrten in den Landtag, Fortbildungen sowie organisierte Ausflüge aussuchen können. Für besuchte Fortbildungen gibt es natürlich auch Zertifikate, die die Qualifikation für das Ehrenamt nachweisen. Eine Einmischung der Bürger in Planungen und Entscheidungen im gesamten kommunalpolitischen Bereich ist in Nürtingen ausdrücklich erwünscht und wird auch dementsprechend ernst genommen.

Eine weitere Idee wird in einem Bericht⁵² zur „Bürgerarbeit“ der Kommission für Zukunftsfragen der Freistaaten Bayern und Sachsen von 1997 vorgeschlagen – nämlich die ehrenamtliche Arbeit immateriell durch so genannte „Favor Credits“ zu belohnen. Das könnten dann zum Beispiel kostenfreie Kindergartenplätze sein oder Pluspunkte bei der Studienplatzbewerbung, beim Numerus-Clausus-Verfahren sowie bei der BAföG-Rückzahlung. Eine Möglichkeit wäre auch, in Unternehmen große Tafeln zu errichten, auf denen steht: „For special excellency in civil society“, was im übertragenen Sinne so viel wie „Für besondere Leistungen in der bürgerlichen Gesellschaft“ heißt. Und darunter werden die Namen aufgelistet⁵³. Die „Freiwilligen-Agentur“ in Bremen hat auf ihrer Website die Liste „101 Möglichkeiten ‚DANKE!‘ zu sagen“ veröffentlicht, die aus einer amerikanischen Quelle⁵⁴ übersetzt wurde und die zeigt, wie viele verblüffend einfache Möglichkeiten es tatsächlich gibt, um sich für ehrenamtliches Engagement zu bedanken⁵⁵.

⁵² Notz, Gisela (1998): Die neuen Freiwilligen. Das Ehrenamt – eine Antwort auf die Krise? 2. akt. Aufl., AG SPAK Bücher – M134 – Kleine Reihe, Neu-Ulm

⁵³ Notz, Gisela: a.a.O., S. 37

⁵⁴ Wright, M.: AIDS-Forum, Ehrenamtliche Mitarbeit in US-amerikanischen AIDS-Hilfe Organisationen, übersetzt und zusammengestellt von der Freiwilligenagentur Bremen.

⁵⁵ siehe Anlage 2

2.5 Bedingungen für Ehrenamtliche in Bibliotheken

2.5.1 Anforderungen an Ehrenamtliche in Bibliotheken

Wie unterschiedlich die Aufgabenfelder für Ehrenamtliche in Bibliotheken auch sein mögen, so gibt es doch einige grundlegende Voraussetzungen, die man für solche Tätigkeiten als ehrenamtlicher Mitarbeiter mitbringen sollte. Dazu gehört zunächst einmal die Bereitschaft in den Kontakt mit anderen Menschen zu treten, gerne zu kommunizieren, Menschen helfen zu wollen und sich in der Öffentlichkeit wohl zu fühlen. Von großem Vorteil wäre auch eine bereits länger andauernde Bindung oder Beziehung zu dieser Einrichtung, was eine hohe persönliche Motivation und eine entsprechende Identifikation mit dem Leitbild der Bibliothek zur Folge hätte. Man muss sich mit der Bibliothek schon auf eine gewisse Weise verbunden fühlen, um deren Position in Kommune und Gesellschaft kontinuierlich und überzeugend nach außen zu vertreten. Selbstbewusstes, freundliches Auftreten und eine gepflegte Erscheinung verstehen sich hier von selbst.⁵⁶ Eine selbstständige, unabhängige Arbeitsweise ist ebenso wichtig wie Teamfähigkeit und die Bereitschaft, Anweisungen und Empfehlungen durch andere Mitarbeiter bzw. die Verwaltung Folge zu leisten. Anhaltende Zuverlässigkeit in zeitlicher sowie qualitativ inhaltlicher Hinsicht⁵⁷ sind gleichfalls von großer Bedeutung für eine erfolgreiche Ausübung der Tätigkeit, denn gerade das macht die Qualität einer Dienstleistung im heutigen Sinne aus. Dort liegen aber auch die größten Probleme bei der Besetzung solcher Stellen mit ehrenamtlichen Kräften, da diese zum einen ihre Zeitsouveränität behalten möchten und andererseits meist auch keine fachbezogene Vorbildung besitzen. Ersteres lässt sich nur durch Einfühlungsvermögen und Kompromissbereitschaft seitens der Verwaltung sowie erzeugtes Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein seitens der Ehrenamtlichen lösen. Letzteres nur durch eine hohe Bereitschaft der Ehrenamtlichen sich fachlich zu qualifizieren und ständig weiterzubilden. Im Umgang mit den Bibliothekskunden kommt es auch auf Zuhören, Einfühlungsvermögen, Verständnis und Konfliktfähigkeit an sowie auf die Fähigkeit, mit Kritik umzugehen und Probleme zu lösen. Diese so genannten „Softskills“ könnten natürlich auch noch zusätzlich in externen Schulungen angeeignet bzw. verbessert werden, aber ein gewisses Grundpotential dieser Fähigkeiten ist hier unerlässlich.

2.5.2 Rechtliche Voraussetzungen für Ehrenamtliche

Wer sich ehrenamtlich engagiert, weiß meist nicht, welche Rechte und Pflichten damit verbunden sind, obwohl das ehrenamtliche Engagement auch in Deutschland rechtlich grundlegend geregelt ist. Allerdings existiert bislang dazu kein eigenständiges Gesetzbuch, vielmehr sind die maßgeblichen Vorschriften in zahlreichen anderen Rechtsgebieten enthalten, was

⁵⁶ Leitlinien für Ehrenamtliche auf der Website einer Public Library in Illinois, USA. <http://www.itpld.lib.il.us/Text-Version/Volunteers.htm> Zugriff am 08.10.2003

⁵⁷ Deutscher Bibliotheksverband e.V. (Hrsg.) (1999): Freiwillige – (k)eine Chance für Bibliotheken? Ein Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes. Deutscher Bibliotheksverband e.V., Berlin, S. 8

die Durchschaubarkeit für nicht rechtskundige Bürger erheblich erschwert. So finden sich diesbezüglich Hinweise unter anderem im Steuer- und Sozialrecht sowie dem Arbeits- und Haftungsrecht. Problematisch ist außerdem, dass die Begriffe „Ehrenamt“ und „ehrenamtliche Tätigkeit“ in der Rechtsprechung auf öffentliche Ämter ausgerichtet sind und nicht uneingeschränkt auf das „neue Ehrenamt“ anwendbar sind. Man spricht hier deshalb von einer „Beschäftigung ohne Zahlung eines Entgeltes, welche freiwillig durch den Bürger geleistet wird“⁵⁸. Da eine ausführliche Betrachtung dieses Gebietes im Rahmen dieser Arbeit unmöglich ist, sollen hier nur die wesentlichsten Aspekte aus einem erst kürzlich erschienenen Ratgeber⁵⁹ zusammengefasst werden, der die Thematik anhand von Standardsituationen genauer beleuchtet.

Beispielsweise erstrecken sich die im Arbeitsschutzgesetz verankerten Regelungen für Arbeitnehmer zum Schutz vor vermeidbaren Gesundheitsgefahren auch auf die an gleicher Stelle tätigen Ehrenamtlichen, wenn auch als unbeabsichtigte Nebenfolge, denn sie werden laut Arbeitsrecht nicht als Arbeitnehmer eingestuft. „Die Erstreckung der für den Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer geltenden Regeln auf ehrenamtlich Tätige rechtfertigt sich jedoch aus der Gleichheit von Interessenlage und Normzweck.“ [...] „Weil ehrenamtlich Tätige prinzipiell denselben Gefahren wie Arbeitnehmer ausgesetzt sind, [...] ist die Erstreckung der Regeln über den Arbeitsschutz für Arbeitnehmer auch auf ehrenamtlich Tätige generell gerechtfertigt.“⁶⁰ Daran knüpft sich natürlich die Frage, was in einem möglichen Schadensfall während ehrenamtlicher Tätigkeit zu beachten ist. Im Falle eines Gesundheitsschadens des Ehrenamtlichen würde zunächst die gesetzliche Krankenkasse mit ihren Leistungen eintreten. Wenn der Ehrenamtliche allerdings eine zusätzliche Unfallversicherung hat, ist diese vorrangig für den Schaden zuständig, wobei die Haftung Dritter aber bestehen bleibt. Nach Aussage des Sozialgesetzbuches gilt der gesetzliche Unfallversicherungsschutz auch für ehrenamtlich Tätige im kommunalen Bereich, sofern nach Auffassung des Versicherten „die Tätigkeit geeignet war, den Interessen der Gemeinde zu dienen.“⁶¹ Bei einem Sachschaden treten die Kranken- und die Unfallversicherung aber nicht ein. Problematisch wird es, wenn ein Ehrenamtlicher jemandem bei Ausübung seiner Tätigkeit Schaden zugefügt hat, egal ob Sach- oder Personenschaden vorliegt. Das recht abstrakt formulierte Haftungsrecht des BGB differenziert hier stark nach einzelnen Situationen und Fallbeispielen, was wiederum eine eindeutige Aussage schwierig macht. Grundsätzlich haftet zwar die Organisation, für die der Ehrenamtliche tätig ist und mit der er einen Vertrag schloss, für die verursachten Schäden des Ehrenamtlichen. Wenn die Organisation allerdings nachweisen kann, dass die für sie handelnden ehrenamtlich Tätigen sorgsam ausgewählt und ständig überwacht wurden, ist sie von der Haftung befreit und der Ehrenamtliche haftet allein, beziehungsweise haften laut

⁵⁸ Deutscher Bibliotheksverband e.V. (Hrsg.) (1999): Freiwillige – (k)eine Chance für Bibliotheken? Ein Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes. Deutscher Bibliotheksverband e.V., Berlin, S. 13

⁵⁹ Igl, Gerhard; Jachmann, Monika; Eichenhofer, Eberhard (2002): Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement im Recht – ein Ratgeber. Leske + Budrich, Opladen.

⁶⁰ Igl, Gerhard; Jachmann, Monika; Eichenhofer, Eberhard: a.a.O., S. 237

⁶¹ Igl, Gerhard; Jachmann, Monika; Eichenhofer, Eberhard: a.a.O., S. 173

BGB Organisation und Ehrenamtlicher gleichermaßen als Gesamtschuldner gegenüber dem Geschädigten. Dies wurde aber von der Rechtsprechung zugunsten des Arbeitnehmers abgemildert und eine alleinige Haftung des Ehrenamtlichen würde nur bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Schädigung eintreten. Besser ist es jedoch in jedem Falle für den Ehrenamtlichen, zusätzlich eine private Haftpflichtversicherung abzuschließen, die im Schadensfall aufkommt. Weiterhin hat ein ehrenamtlich Tätiger auch immer ein gewisses Risiko der Eigenschädigung, wenn er zum Beispiel beim Büchereinstellen irgendwo hängen bleibt und sich die Kleidung zerreißt. Auch hier ist die Organisation nur dann zu Ersatz verpflichtet, wenn einerseits der Schaden speziell durch die Ausübung der Tätigkeit und andererseits nicht aus vorsätzlicher bzw. grob fahrlässiger Handlungsweise entstanden ist. Fällt dagegen dem ehrenamtlich Tätigen beim Einstellen der Bücher eines auf den Fuß, so kann, wenn keine gesetzliche Unfallversicherung besteht nur eine privat abgeschlossene Unfallversicherung dafür eintreten.

Ein weiteres wichtiges Kapitel in diesem Abschnitt stellen die finanziellen Fragen zum Thema Ehrenamt dar: Wer bezahlt meine Aufwendungen wie Fahrtkosten und Parkgebühren? Was kann ich als Ehrenamtlicher von der Steuer absetzen? Wirkt sich meine ehrenamtliche Tätigkeit in der gesetzlichen Rentenversicherung aus? Und kann ich beispielsweise als arbeitsloser Leistungsbezieher auch ehrenamtlich tätig sein? Zum Auslagenersatz ist zu sagen: „Weil die ehrenamtliche Betätigung grundsätzlich aufgrund eines Auftrages geschieht, schuldet der Auftraggeber dem Beauftragten Ersatz aller Aufwendungen (§670 BGB). Er hat dafür ferner einen Vorschuss zu zahlen (§ 669 BGB)⁶². [...] Als zu ersetzende Aufwendungen sind danach grundsätzlich alle zur Durchführung des Auftrags notwendigen finanziellen Einbußen eines Beauftragten zu verstehen.“⁶³ Zur steuerrechtlichen Situation ist festzustellen, dass ehrenamtliche Tätigkeit zu den nichtsteuerbaren Tätigkeiten gehört, wenn die Einnahmen in Geld oder Geldeswert lediglich dazu dienen, die entstandenen abziehbaren Kosten zu decken. Somit ist es einkommenssteuerlich unerheblich und auch ein Abzug der Aufwendungen als Betriebsausgaben oder Werbungskosten scheidet daher ebenfalls aus. Leider wirkt sich die ehrenamtliche Tätigkeit auch nicht begünstigend in der Rentenversicherung aus. Seit dem 1. Januar 2002 gibt es im Sozialgesetzbuch eine Regelung⁶⁴, die besagt, „dass eine Arbeitslosigkeit ehrenamtliche Betätigung nicht ausschließt, wenn dadurch die berufliche Eingliederung des Arbeitslosen nicht beeinträchtigt wird [...]. Weiter ist in der Verordnung festgelegt, dass der Arbeitslose dem Arbeitsamt die Ausübung einer mindestens 15 Stunden wöchentlich umfassenden ehrenamtlichen Betätigung unverzüglich anzuzeigen hat. Außerdem hat er sicherzustellen, dass er durch die Ausübung der ehrenamtlichen Betätigung nicht in seinen Eigenbemühungen zur Beendigung der Beschäftigungslosigkeit gehindert ist und in

⁶² Igl, Gerhard; Jachmann, Monika; Eichenhofer, Eberhard (2002): Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement im Recht – ein Ratgeber. Leske + Budrich, Opladen, S. 239

⁶³ Igl, Gerhard; Jachmann, Monika; Eichenhofer, Eberhard: a.a.O., S. 240

⁶⁴ basiert auf dem Gesetz zur Reform der arbeitsmarktpolitischen Instrumente (Job-AQTIV-Gesetz) vom 10. Dezember 2001.

der Lage ist, Vorschlägen des Arbeitsamtes zur beruflichen Eingliederung unverzüglich Folge zu leisten.“⁶⁵

An diesen Ausführungen wird unmissverständlich deutlich, wie notwendig und wichtig ein geregelter und exakter gesetzlich politischer Rahmen ist, damit der Ausweitung des bürgerschaftlichen Engagements in Deutschland der Weg geebnet werden kann.

⁶⁵ Igl, Gerhard; Jachmann, Monika; Eichenhofer, Eberhard (2002): Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement im Recht – ein Ratgeber. Leske + Budrich, Opladen, S. 204

3 Betreuung neuer Bibliothekskunden

Eigentlich sollte ein umfassender und gezielter Service der Kundenbetreuung in allen öffentlichen Einrichtungen selbstverständlich sein, aber gerade im Bereich der Öffentlichen Bibliotheken sind solche Dienstleistungen geradezu verkümmert oder nicht existent, was natürlich auch seine Ursachen hat. Das Motto: „Der Kunde ist König“ schien bisher in Bibliotheken eher unbekannt gewesen zu sein und es herrschte lange Zeit die Meinung vor, dass die Bibliothek „lediglich“ für eine ausreichende Literaturversorgung der Bevölkerung sorgt sowie Informationen in unterschiedlichster Form für die Benutzer bereit stellt. Als die personelle Situation in den meisten Bibliotheken noch nicht so angespannt war wie heute, fand sich auch oft noch mehr Zeit für eine individuelle Betreuung von Lesern bzw. neuen Bibliothekskunden. Aber der finanzielle Druck und somit auch die Zeitnot lassen dies immer weniger zu. Diesen Misstand schnellstmöglich zu beheben, um in der Zukunft bestehen zu können, muss zu einer Kernaufgabe der Bibliotheken unserer Zeit gehören.

3.1 Begriffsdefinition und Bedeutung der Neukundenbetreuung

Wie soll man ihn denn nun nennen, den Nutzer, Benutzer, Leser, Besucher oder Kunden einer Bibliothek? Ist der Begriff Kunde zeitgemäßer als Benutzer oder ist nicht jeder Kunde einer Bibliothek gleichzeitig auch ein Benutzer dieser Einrichtung? Die immer häufigere Verwendung des Begriffs Kunde soll deutlich machen, dass sich die Bibliothek zu einem zukunftsorientierten Dienstleistungsunternehmen wandelt, in dem Kundenorientierung oberstes Gebot ist. Aber ist mit Kundenorientierung nicht eher Bürgerorientierung und Bürgernähe gemeint? Bernd Meyer⁶⁶ stellte auf einer Tagung⁶⁷ Ende letzten Jahres fest, dass die Wurzeln von Bibliotheken auch oft auf die Initiativen von Vereinen und Stiftungen zurückgehen, die sich zumindest die öffentlichen Bibliotheken heute ausgerissen haben, um sich ganz in die Obhut der öffentlichen Hand zu geben. „War das immer nötig? Aus der Sicht von Professionalität, Qualität und Kontinuität sicherlich. Und das ist unumkehrbar. Dennoch haben sie sich damit auch von Bürgerinnen und Bürgern entfernt.“⁶⁸ Nun gilt es, diese über lange Zeit entstandene Kluft zwischen Bürgern und Bibliotheken zu überbrücken und irgendwann vielleicht auch zu schließen. „Kommunikation und Dialog sind die Grundlage für den Zusammenhalt von Stadtgemeinschaft. Kulturelle Orte in der Stadt sind mehr als nur Veranstal-

⁶⁶ Prof. Dr. Bernd Meyer, Beigeordneter für Bildung, Kultur und Sport beim Deutschen Städtetag

⁶⁷ Staatliche Büchereistelle Darmstadt (Hrsg.) (2002): Unsere Städte-Fit für die Zukunft? Die Öffentliche Bibliothek als Indikator für Zukunftsfähigkeit. Tagungsband zur Fachtagung in Darmstadt vom 13. November. Regierungspräsidium Darmstadt, Darmstadt.

⁶⁸ Staatliche Büchereistelle Darmstadt (Hrsg.): a.a.O., S. 14

tungsorte – sie sind Räume, in denen Begegnung, Kommunikation, Austausch sowie soziales Leben stattfinden⁶⁹, so Meyer weiter.

Bürger sind die Kunden einer öffentlichen Bibliothek und ohne Kunden verlöre sie auch ihre Existenzberechtigung und ihre Bedeutung für die Kommune. Deshalb ist es so wichtig, dass die Bibliothek alles dafür tut, neue Kunden zu gewinnen, zu betreuen, zu begleiten und auf lange Sicht auch zu halten. Der Bibliothekskunde möchte merken, dass er willkommen ist, jederzeit freundliche Unterstützung und Hilfe bekommt und sich in seiner Bibliothek wohl fühlen kann. Durch einen besseren Kundenservice erhält er zusätzliche Angebote, die er für sich nutzen kann und die mehr Lebensqualität bedeuten. Der Kunde spart auch Zeit, die er sonst eventuell mit hilfloser Suche, Recherche oder langwierigen Formalitäten zubringen müsste. Die Konkurrenz durch das Internet und viele private Informationsdienstleister ist groß und da gilt es sich zu behaupten und abzugrenzen. Die Bibliothek einer Informations- und Wissensgesellschaft sollte sich von anderen Angeboten durch individuelle und serviceorientierte Kundenbetreuung abheben, um ihr Image und ihre Bedeutung in der Kommune zu stärken, die Unterhaltsträger von der Wichtigkeit einer solchen Einrichtung zu überzeugen und nicht zuletzt für die Bürger der Kommune ein aktiver, attraktiver sowie hilfreicher Partner in allen Bereichen ihres Lebens zu sein.

3.2 Informationsbedarf neuer Kunden und Anforderungen an eine Kundenbetreuung

Neue Kunden kommen mit unterschiedlichen Voraussetzungen, Zielen und Motivationen in eine Bibliothek. Sie sind oder waren bereits aktive Leser in einer anderen Bibliothek oder sind das allererste Mal da. Sie sind einfach neugierig auf die Bibliothek und deren Angebote oder sie haben ganz genaue Ziele bei ihrem ersten Besuch. Eine öffentliche Bibliothek hat Kunden jeden Alters, Geschlechts, Bildungsstandes, verschiedener Nationalitäten und Religionen sowie mit unterschiedlichen Vorstellungen und Wünschen. Genauso unterschiedlich ist auch deren Informationsbedarf und Aufgabe der Bibliothek ist es nun, die Kunden dort abzuholen, wo sie sich – im übertragenen Sinn – beim Betreten der Bibliothek befinden, um sie gezielt und zufriedenstellend mit den Informationen zu versorgen, die sie benötigen.

Damit beispielsweise neue Kunden ihre Schwellenängste beim ersten Besuch überwinden können, sind ein schlüssiges Leit- und Wegesystem sowie Übersichtstafeln im Eingangsbereich unbedingt notwendig und hilfreich. Viele Kunden wollen sich erst einmal selbst einen Überblick verschaffen, bevor sie jemanden fragen und um Hilfe bitten. Eine große Unsicherheit, Scheu und vielleicht auch falscher Stolz hindert sie daran, sofort fremde Hilfe in Anspruch zu nehmen. Dabei können während eines Bibliotheksbesuches vier verschiedene Arten von Fragen seitens des Kunden auftauchen: Da sind zum einen die Orientierungsfra-

⁶⁹Staatliche Büchereistelle Darmstadt (Hrsg.) (2002): Unsere Städte-Fit für die Zukunft? Die Öffentliche Bibliothek als Indikator für Zukunftsfähigkeit. Tagungsband zur Fachtagung in Darmstadt vom 13. November. Regierungspräsidium Darmstadt, Darmstadt. S. 13

gen wie „Wo ist denn hier ein Wickelraum?“ oder „Wo befinden sich die Computerbücher?“. Dann gibt es Benutzungsfragen wie zum Beispiel „Wie funktioniert die Recherche im Katalog?“ oder „Wie sucht man in dieser Datenbank?“. Sachfragen sind beispielsweise „Wie ist das Klima in Timbuktu?“ oder „Wie lautet die Adresse von ...?“. Und so genannte Literaturfragen wären „Haben sie was über Elefanten?“ oder „Gibt's hier das Wörterbuch vom Wasersport?“. Für alle diese Fragen ist primär der Auskunftsdienst zuständig, was zu einer permanenten Überlastung und Zeitnot beim Auskunftspersonal führt. Das sorgt dann auch häufig zu unzureichenden Antworten und damit wiederum für Unzufriedenheit beim Kunden.

Aber genauso wie heutzutage die Auskunftsplätze in den Bibliotheken unterbesetzt sind, so gerät auch das Verbuchungspersonal unter Zeitdruck, wenn es in der Praxis sehr oft auch mit Orientierungs- und Benutzungsfragen konfrontiert wird und eine erschöpfende Antwort geben möchte. Da fühlt sich so mancher Kunde „abgefertigt“ und wendet sich frustriert von der Bibliothek ab, vielleicht für immer. Das kann sich eine Bibliothek heutzutage aber kaum noch leisten, wenn sie ihre Bedeutung in Kommune und Gesellschaft nicht verlieren möchte. Hier müssen zukünftig Lösungen und Möglichkeiten gefunden werden, um die Kundschaft jederzeit zufriedenstellend und ausreichend mit Informationen zu versorgen und auf Dauer das Defizit in personellen Ressourcenverwaltung auszugleichen.

Der schon vor längerer Zeit an vielen öffentlichen Bibliotheken eingeführte Service einer Benutzerschulung beschränkt sich – falls überhaupt noch durchgeführt – häufig auf einen Bibliotheksrundgang und eine Einführung in den Benutzerkatalog OPAC⁷⁰ zu genau festgelegten Terminen, die von den Kunden zudem oft noch als zeitraubend und lästig empfunden werden, wenn es zur Pflichtaufgabe wird und zur Zurückdrängung in eine „Schülerrolle,“ führt. Häufig sind aufgrund des Personal mangels die Gruppen zu groß, die Führungen zu sehr standardisiert und eine individuelle Betreuung Einzelner nicht möglich. Eine Berücksichtigung der unterschiedlichen Voraussetzungen und Wünsche kann dabei ebenso wenig stattfinden, wie eine persönliche Abstimmung der Einführung auf die speziellen Informationsbedürfnisse des neuen Kunden. In einem vom DBI⁷¹ bereits 1982 (!) veröffentlichten Modellprogramm für die Erstbenutzerschulung⁷², wird sehr eindringlich auf die Bedeutung von Führungen hingewiesen und man könnte den dort verwendeten Begriff „Führung“ durchaus mit „Neukundenbetreuung“ ersetzen. Da heißt es: „Eine schlecht oder unvollständig gegebene Auskunft, eine schlecht aufgebaute und präsentierte Führung können den Eindruck, den der Besucher von der Bibliothek gewinnt, nachhaltig negativ gestalten. Dann nützen auch ausgeklügelte Leit- und Orientierungssysteme, gut gestaltete audiovisuelle Schulungseinheiten und Prospekte nicht viel, wenn der Benutzer im persönlichen Kontakt mit dem Bibliothekar den Eindruck erhält, dass man sich nicht intensiv um ihn kümmern will und seine Probleme

⁷⁰ Online Public Access Catalog, elektronischer Katalog zur Recherche im Bestand einer Bibliothek.

⁷¹ Deutsches Bibliotheksinstitut in Berlin, Projekt der Deutschen Forschungsgesellschaft (DFG) und heute nicht mehr existent.

⁷² Naumann, Ulrich (1982): Ein Modellprogramm für die Erstbenutzerschulung - Bericht über eine von der Deutschen Forschungsgemeinschaft gefördertes Projekt an der Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt. dbi-Materialien Nr. 20, Dt. Bibliotheksinstitut, Berlin.

zu den eigenen macht. Kurz, man kann behaupten, dass die Führung die „Visitenkarte“ der Bibliothek ist und von ihrer durchdachten Gestaltung viel davon abhängt, ob der Benutzer in Zukunft die Bibliothek als moderne, ihm zugewandte Dienstleistungseinrichtung akzeptiert.“⁷³

Angesichts der ungeheuer großen Menge an Informationen, die in einer Bibliothek vermittelt werden könnten, ist es besonders wichtig, dass der Kunde wirklich nur die Informationen erhält, die er benötigt und seinen Interessen entspricht. Dazu wäre es natürlich notwendig zuvor in einem ausführlichen Gespräch herauszufinden, wofür er sich interessiert und welche Dienstleistungen er in der Bibliothek in Anspruch nehmen möchte. Nur so lässt sich ein individuelles Profil des Kunden erstellen und eine optimale Kundenbetreuung erreichen. Aber wer hat heutzutage in einer Bibliothek noch Zeit für ausführliche Gespräche? Die hauptamtlichen Mitarbeiter sind es jedenfalls kaum noch.

3.3 Projekte der Kundenbetreuung durch Ehrenamtliche in Deutschland und den USA

Zunächst ein Beispiel aus einem anderen Bereich des öffentlichen Lebens, wo der wichtige Aspekt einer Kundenbetreuung durch Ehrenamtliche schon seit längerer Zeit berücksichtigt und erfolgreich umgesetzt wurde. So gibt es beispielsweise schon seit vielen Jahren in den Städtischen Kliniken Esslingen ein Team von sieben ehrenamtlichen Helfern, die den neuen Patienten und Besuchern des Krankenhauses bei der Orientierung auf dem Klinikgelände und in den einzelnen Gebäuden behilflich sind. Sie geben den Besuchern Auskunft darüber, in welchen Zimmern ihre Angehörigen liegen, begleiten Patienten auf ihre Stationen sowie zu Untersuchungen in andere Teile der Klinik oder bestellen bei Patientenentlassungen ein Taxi. Dieser Auskunftsdienst befindet sich im Hauptgebäude unmittelbar neben dem Wachdienst und ist deutlich als solcher gekennzeichnet. Zwei bis drei Mal pro Woche für jeweils drei Stunden vormittags oder nachmittags sind die Ehrenamtlichen dort eingesetzt, was einem monatlichen Zeitaufwand von ca. 25 Stunden entspricht und damit auch weit über dem deutschen Durchschnitt liegen dürfte. Die Aufwendungen für Fahrt und Parken werden erstattet und das Essen in der Kantine ist an diesen Tagen für die Ehrenamtlichen kostenlos. Zwischen den Ehrenamtlichen und dem Krankenhaus wurde ein schriftlicher Vertrag geschlossen, der unter anderem auch die Verschwiegenheitsverpflichtung aus datenschutzrechtlichen Gründen enthält. Eine offizielle Schulung der ehrenamtlichen Mitarbeiter gab es allerdings nicht, stattdessen lernt eine erfahrene ehrenamtliche Mitarbeiterin die neuen Freiwilligen an und es findet ein regelmäßiger Gedanken- und Erfahrungsaustausch untereinander statt. Eine der sieben Ehrenamtlichen kümmert sich um die Belange und Einsatzpläne der Gruppe und steht in ständigem Kontakt zu den hauptamtlich Verantwortlichen des Krankenhauses, um die organisatorischen Neuigkeiten und eventuellen lokalen Veränderungen

⁷³ Naumann, Ulrich (1982): Ein Modellprogramm für die Erstbenutzerschulung - Bericht über eine von der Deutschen Forschungsgemeinschaft gefördertes Projekt an der Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt. dbi-Materialien Nr. 20, Dt. Bibliotheksinstitut, Berlin. S. 158

sofort an die ehrenamtlichen Helfer weiterzuleiten. Alles in allem ist dies ein erfolgreiches Beispiel für einen sinnvollen Einsatz von ehrenamtlichen Helfern, dass ebenso in Bibliotheken funktionieren könnte.

Es erwies sich hingegen als äußerst schwierig, bestehende Projekte der Kundenbetreuung in hauptamtlich geleiteten Bibliotheken durch ehrenamtlich Tätige zu eruieren. Dies trifft sowohl für Deutschland als auch die Vereinigten Staaten von Amerika zu, wobei die Gründe dafür sehr unterschiedlich sind. In Deutschlands kommunalen öffentlichen Bibliotheken wurde in der Vergangenheit ziemlich „stiefmütterlich“ mit dem Thema individuelle (Neu-) Kundenbetreuung umgegangen und je angespannter die finanzielle und damit auch die personelle Lage wird, um so weniger Zeit bleibt den hauptamtlichen Fachkräften für eine individuelle und kundenfreundliche Betreuung neuer Benutzer, denn die Medienbereitstellung wie Verbuchung, Einarbeitung und Rücksortierung ist nun einmal das wichtigste Kerngeschäft einer Bibliothek und muss schnell und reibungslos ablaufen. Da aber Kundenbetreuung ebenso als Pflichtaufgabe von Bibliotheken gesehen wird, steht die Fachwelt dem Einsatz von Ehrenamtlichen in diesem Bereich eher skeptisch gegenüber und wurde daher bisher mehrheitlich abgelehnt oder vermieden.⁷⁴ Bisher hatte dieser Bereich zudem noch nicht so große Bedeutung, denn eine Konkurrenz durch andere Informationsdienstleister gab es kaum in dem Maß wie heute und die Bibliotheken hatten sozusagen das „Informationsmonopol“. Eine Betreuung von Kunden wie im privatwirtschaftlichen Sektor üblich war daher einfach nicht zwingend notwendig. Dieses festgesetzte Denkmuster aufzubrechen, was in allen öffentlichen Verwaltungen und Einrichtungen vorherrscht, ist sicher schwierig und Begriffe wie Bürger- oder Kundenorientierung müssen sich erst langsam im Bewusstsein aller Angestellten der öffentlichen Hand durchsetzen.

Doch bereits seit 1982 existiert in der Herzog-August-Bibliothek in Wolfenbüttel⁷⁵ ein erfolgreiches Projekt der Kundenbetreuung durch ehrenamtliches Personal. Der damalige Direktor Paul Raabe ließ sich bei der Gründung von amerikanischen Vorbildern leiten und setzte somit ein damals bedeutendes Signal für die Wichtigkeit von ehrenamtlichem Engagement in Bibliotheken, das leider bis heute seinesgleichen in Deutschland sucht. Die 1572 gegründete Herzog August Bibliothek mit ihren wertvollen historischen Beständen sieht sich von Anfang an bis heute als Forschungsbibliothek, deren Leitbild es ist, die Bestände lesbar und den Benutzern zugänglich zu machen. Dieses Leitbild eines „kulturellen Gedächtnisses mit Profil“ erforderte es also, den Nutzern der Bibliothek die umfangreichen Sammlungen durch die Schaffung einer neuen Servicedienstleistung zu erklären und nahe zu bringen. Derzeit sind zehn „Bibliothessen“ mittleren Alters damit beschäftigt, die jährlich 30 000 Besucher durch die Bestände und Räumlichkeiten der Bibliothek zu führen und so ein werbewirksames und imageförderndes Instrument dieser wissenschaftlichen Einrichtung zu sein. Die Gewinnung neuer Bibliothessen erfolgt auf unterschiedlichen Wegen, einerseits durch gezielte Ansprache des Förderkreises „Gesellschaft der Freunde der Herzog August Bibliothek e. V.“ und die

⁷⁴ Rolf Busch, Leiter des Referats Weiterbildung der Freien Universität Berlin, in einer E-Mail vom 19.08.2003

⁷⁵ Wissenschaftliche Spezialbibliothek sowie Forschungs- und Studienstätte für europäische Kulturgeschichte

kulturellen Veranstaltungen der Bibliothek, andererseits aber auch durch eine direkte, persönliche Ansprache der Bibliotheken selbst. Die Schulung der ehrenamtlichen Bibliotheken erfolgt in vierzehntägigen Bibliotheken-Runden durch die Mitarbeiter der Bibliothek, die auch ständig an einer Verbesserung der Schulungsaktivitäten arbeiten⁷⁶.

Der nunmehr 11jährige Erfolg des „Bibliotheken-Projekts“ hat nach Auffassung von Herrn Schmidt-Glitzer⁷⁷ viele Gründe⁷⁸. Der erste ist die absolute Notwendigkeit dieses ergänzenden und bereichernden Service, da die vielfältigen Tätigkeitsbereiche der Herzog August Bibliothek nicht alle von den Angestellten abgedeckt werden können. Des Weiteren benennt er sowohl die Selbstständigkeit und Freiheit in der Organisation als auch in der Gestaltung dieser Tätigkeit, welche die Attraktivität der Arbeit zusätzlich steigern. Die Professionalität der gut informierten und geschulten Bibliotheken, die sich als Aushängeschild der Bibliothek durch den anhaltenden Erfolg auch bestätigt sehen, stellt einen weiteren wichtigen Erfolgsgrund dar. Eine materielle Anerkennung in Form einer Zahlung von Entgelten oder Aufwandsentschädigungen der Bibliotheken findet allerdings nicht statt, was Herr Schmidt-Glitzer auch für wenig erheblich oder gar schädlich hält. Eine steuerliche Anerkennung würde er jedoch befürworten. Natürlich läuft auch bei dieser Servicedienstleistung nicht alles reibungslos ab. So wächst zum Beispiel die Zahl der Bibliotheken nicht proportional zur Nachfrage nach Führungen mit, was zu einer ständigen Überlastung der Bibliotheken führt. Und dies gerade an den Wochenenden, an denen die Ehrenamtlichen zudem noch familiäre Verpflichtungen haben. Trotzdem ist es nach Meinung von Schmidt-Glitzer eben diese Freiwilligkeit, die den Charme dieser Tätigkeit ausmacht, „gegründet auf dem Umstand der selbst gewählten Verbindung mit einer Einrichtung, bei hoher Flexibilität in der Intensität des Einsatzes bei freilich gleichzeitig hoher Verbindlichkeit zugesagter Leistungen“. Der Erfolg gibt ihm Recht.

Überraschender Weise erfolgt die gezielte Betreuung von (neuen) Kunden in den Public Libraries der USA scheinbar eher selten durch ehrenamtliche Helfer⁷⁹, obwohl der Einsatz vieler ehrenamtlich Tätiger in unterschiedlichsten Bereichen der Bibliothek eine lange und erfolgreiche Tradition hat. Umfangreiche Recherchen ergaben, dass Ehrenamtliche in amerikanischen Bibliotheken hauptsächlich in der Bestandspflege und -ordnung sowie der Rücksortierung von Medien eingesetzt werden und nicht in direkten Kundenkontakt treten, was nicht bedeutet, dass sie nicht auch freundlich und hilfsbereit jedem Kunden weiterhelfen, der Fragen hat und Unterstützung benötigt. Zwar hat beispielsweise die Public Library in Virginia auf ihrer Website ein Angebot für interessierte „Volunteers“, das sich mit der Einführung und

⁷⁶ Oswald Schönberg, Leiter der Abteilung Veröffentlichungen und Kulturprogramm der Herzog August Bibliothek

⁷⁷ Direktor der Herzog August Bibliothek in Wolfenbüttel

⁷⁸ Vortrag auf einer Tagung in der Bundesakademie für kulturelle Bildung in Wolfenbüttel und anschließend in „Wolfenbütteler Bibliotheks-Informationen“ (Jg. 25, 1-2, 2000) erschienen

⁷⁹ Livechat und Volltextartikelrecherche auf der Website des 24 Stunden-Auskunftsdienst-Projektes des Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) unter Administration der California State Library. URL: <http://www.247ref.org>, Zugriff am 30.07.2003

Anleitung von neuen Benutzern beschäftigt. Doch beim Hinterfragen⁸⁰ dieses „Orientation Aide“-Service stellte sich heraus, dass dieser Bibliothek zum einen viel zu wenig Ehrenamtliche zur Verfügung stehen und andererseits diese Dienstleistung in der Praxis noch nie durchgeführt wurde. Ein weiteres Beispiel ist die Public Library in New York (NYPL). Dort arbeiten sehr viele Ehrenamtliche in verschiedensten Bereichen, einige davon an einem so genannten „Info Desk“ im Eingangsbereich. Allerdings dürfen sie den Kunden ausschließlich allgemeine und grundsätzliche Auskünfte zu den Räumlichkeiten bzw. der Orientierung im Gebäude geben⁸¹. Alle bibliotheksspezifischen Fragen müssen an ausgebildete Fachkräfte der Bibliothek weitergeleitet werden. Der Grund dafür ist eine von den Gewerkschaften eingeforderte strikte Abgrenzung der Tätigkeiten, die bibliothekarische Kenntnisse voraussetzen, von denen, die dies nicht erfordern. Die für das bibliothekarische Fachpersonal der NYPL zuständige Gewerkschaft achtet sehr streng auf diese Abgrenzung. Die Bibliotheksleistung wird von der Gewerkschaft gezwungen, für jede anfallende Tätigkeit im Einzelfall zu prüfen, ob der Einsatz ehrenamtlicher Mitarbeiter eventuell den Interessen hauptamtlicher Beschäftigung entgegenstehen könnte. Es ist zu vermuten, dass diese Situation typisch für viele US-amerikanische Bibliotheken ist.

3.4 Kritische Betrachtung eines Einsatzes von Ehrenamtlichen für die Kundenbetreuung in Bibliotheken

Kommunale öffentliche Bibliotheken befinden sich in einem stetigen Wandlungsprozess, müssen im Wettlauf mit Zeit und Technik mithalten und trotz immer knapper werdenden Personal- und Finanzressourcen bürgernah und kundenorientiert arbeiten. Sie müssen die eine Führungsrolle im Informationsdschungel übernehmen und sich durch vielfältige Serviceleistungen in der Zukunft behaupten. Bibliothekskunden wollen Service, wollen freundlich bedient und umfassend betreut werden. Sie suchen neben Informationen auch Zeitvertreib, Verständnis, Kontakt und Hilfe in der Bibliothek. Ehrenamtliche suchen diesen Kontakt ebenfalls und möchten in verschiedenen persönlichen Lebenssituationen ihrem Dasein Sinn geben. Sie bringen aus ihrer Berufs- und Lebenserfahrung vielfältige Qualifikationen mit und können durch Fortbildungen zusätzliche Professionalität erlangen. Mit einem Einsatz von ehrenamtlichen Helfern in der Bibliothek für zusätzliche Kundenangebote (die keine bibliothekarischen Kernaufgaben berühren) wäre somit allen Beteiligten geholfen, wenn bestimmte Rahmenbedingungen eingehalten werden und Kundenbetreuung nicht unbedingt als Pflichtaufgabe ausschließlich für fachliches Bibliothekspersonal gesehen wird. Diese einzuhaltenen Rahmenbedingungen umfassen hauptsächlich neben einer sorgsam Auswahl, hauptamtlicher Betreuung und Fortbildung der Ehrenamtlichen eine genau abgegrenzte schriftliche Aufgaben- und Vertragsgestaltung sowie Anerkennung, Akzeptanz und Unterstützung durch die hauptamtlichen Mitarbeiter. Von Seiten der Ehrenamtlichen sind Motivati-

⁸⁰ Telefongespräch mit Personalabteilung der Virginia Public Library am 27.10.2003

⁸¹ Telefongespräch mit dem Volunteer Coordinator der New York Public Library am 30.10.2003

on, Identifikation mit der Bibliothek, Zuverlässigkeit, Lernbereitschaft sowie Kommunikations- und Konfliktfähigkeit die wichtigsten Voraussetzungen für einen erfolgreichen Einsatz in der Bibliothek. Wenn es auf Dauer gelingen soll, den Stellenwert von Bürgerschaftlichem Engagement in der Gesellschaft zu steigern, sollten die heutigen Bibliotheken mit gutem Beispiel vorangehen und ihren Beitrag dazu leisten, dass soziales Miteinander und Demokratie wieder mehr an Bedeutung gewinnen da sie heute wichtiger denn je sind.

4 Stadtbücherei Esslingen

Seit Oktober 1989 ist die Hauptstelle der Stadtbücherei Esslingen im denkmalgeschützten ehemaligen Pflerhof⁸² des Zisterzienserklosters Bebenhausen⁸³ untergebracht. Dieses Gebäude befindet sich in zentraler Lage am oberen Ende des Hafenmarktes in der Heugasse. Derzeit steht der Stadtbücherei vom Erdgeschoss bis zum zweiten Obergeschoss 1800 qm Verkehrsfläche zur Verfügung, wobei im Moment der Ausbau des dritten und zugleich obersten Geschosses stattfindet und zukünftig ebenfalls von der Bücherei genutzt werden wird. Zurzeit hat die Stadt Esslingen ca. 91500 Einwohner⁸⁴, wovon ca. 15600 aktive Leser in der Bücherei im Jahr ungefähr 667 400 Medien entleihen⁸⁵, Tendenz steigend.

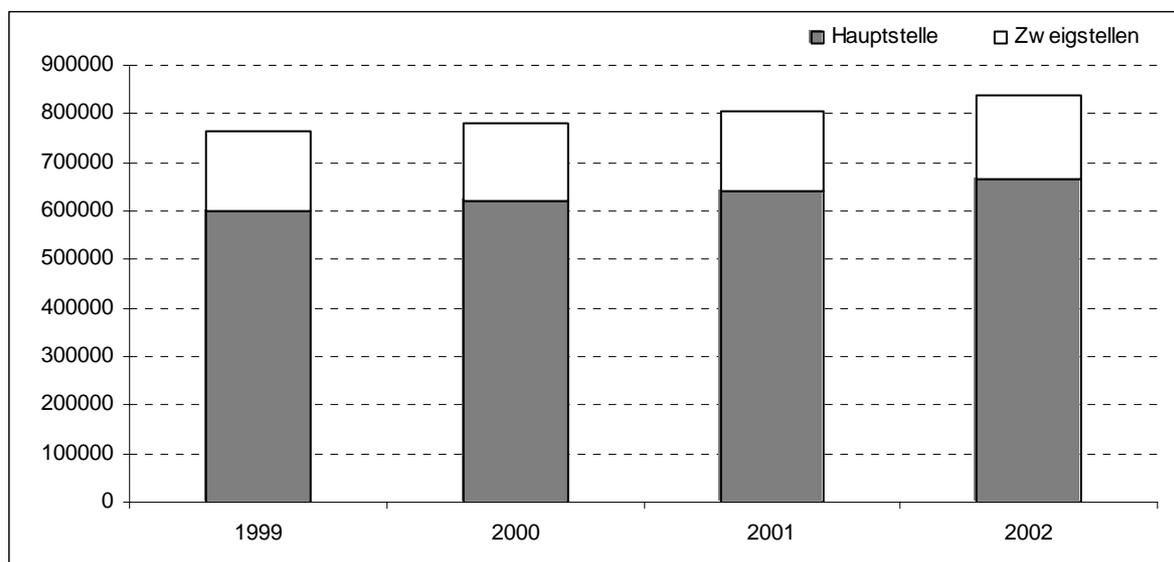


Abbildung 2 Entleihungen der Stadtbücherei Esslingen

Der Gesamtbestand der Stadtbücherei beträgt derzeit ca. 133 000 Medieneinheiten, wobei die jeweils ca. 18 000 Medieneinheiten der Zweigstelle Berkheim sowie des Bücherbusses mit einzubeziehen sind⁸⁵. Im Erdgeschoss der Hauptstelle befindet sich außer der Verbuchungstheke noch die Zeitschriftenecke mit angegliedertem Café, die Kinderbücherei mit ca. 25 000 Medieneinheiten und der Sachbuchbestand der Gruppen Reisen / Länder sowie Sport und Freizeitgestaltung. Der so genannte Kutschersaal für Veranstaltungen aller Art mit separatem Eingang ist ebenfalls noch Teil des unteren Geschosses. Über einen Fahrstuhl oder die Treppe gelangt man in die nächste Etage, in der sich dann der restliche Sachbuchbestand und die Belletristik befinden. Ein großer Teil des Bestandes ist in unterschiedlichen

⁸² Wirtschaftsgebäude des Klosters

⁸³ gegründet 1232

⁸⁴ Gespräch mit einer Mitarbeiterin des Aktivbüro in Esslingen am 04.11.2003

⁸⁵ statistische Daten der Stadtbücherei Esslingen von 2002

„Studios“ zusammengefasst, die sich auf der gesamten Fläche dieses stark verwinkelten Obergeschosses verteilen. Da gibt es beispielsweise ein Studio Wirtschaft, Beruf, Recht, das außer diesen Themen noch Informationen zu Existenzgründung, Bewerbung und Europa sowie Verbraucherinformationen umfasst. Oder im Studio Künste finden sich neben der Graphothek auch noch Medien zu Musik, Tanz, Theater, Film, Fernsehen und Hörfunk sowie DVDs, Videos, CDs und Noten. Um die Auskunftsfunktion und Informationsfunktion der Stadtbücherei besonders hervorzuheben gibt es außerdem ein Studio Information, welches neben den Auskunftsplätzen, Nachschlagewerken und elektronischen Benutzerkatalogen noch einige Computerarbeitsplätze für Internet- und Datenbankrecherchen bereithält. Es gibt in der gesamten Bücherei gemütliche und ungestörte Lese- und Arbeitsplätze und durch den gut durchdachten Umbau dieses alten Fachwerkhauses entsteht überall eine sehr familiäre und angenehme Atmosphäre. Lediglich die Unterbringung des Belletristikbestandes in viel zu kleinen verschachtelten Räumen macht eine Orientierung in diesem Teil der Bibliothek nicht leicht und man muss schon zweimal hinschauen, um sich dort zurechtzufinden. Die rege Veranstaltungsarbeit der Esslinger Stadtbücherei findet ihren jährlichen Höhepunkt in der „LesART“, einer sehr erfolgreichen Veranstaltungsreihe innerhalb von drei Wochen im Herbst.

4.1 Personelle und finanzielle Situation

Die Stadtbücherei Esslingen beschäftigt derzeit insgesamt 28 Mitarbeiter und fünf Auszubildende, wobei aber nur 23,75 volle Personalstellen zur Verfügung stehen. Dabei entfallen auf die Hauptstelle 21,25 und auf die Fahrbücherei mit Bibliothekar, Assistentin und Fahrer 2,5 Stellen.⁸⁶ Die Verteilung innerhalb der Hauptstelle gestaltet sich folgendermaßen: Es gibt insgesamt neun Bibliothekarinnen, von denen vier eine volle, drei eine halbe und zwei eine dreiviertel Stelle ausfüllen. Von den zehn Assistentinnen sind sieben vollbeschäftigt und drei weitere teilen sich eineinhalb Stellen. Dann gibt es noch drei angelernte Vollbeschäftigte, eine Ganztagsbeschäftigte für Öffentlichkeitsarbeit und zwei Sekretärinnen, die zu 50% bzw. 75% beschäftigt sind⁸⁶. Die fünf Auszubildenden sind entweder im ersten oder dritten Lehrjahr und es wird – soweit das möglich ist – versucht, die angelernten Assistenten wenigstens für ein Jahr weiter zu beschäftigen. In den letzten drei Jahren konnten glücklicherweise Personaleinsparungen vermieden werden, aber bei gleichbleibend hohem Medienbestand sowie hohen Leserzahlen wird trotzdem zukünftig kein Personalzuwachs zu verzeichnen sein, im Gegenteil.

⁸⁶ statistische Daten der Stadtbücherei Esslingen von 2003

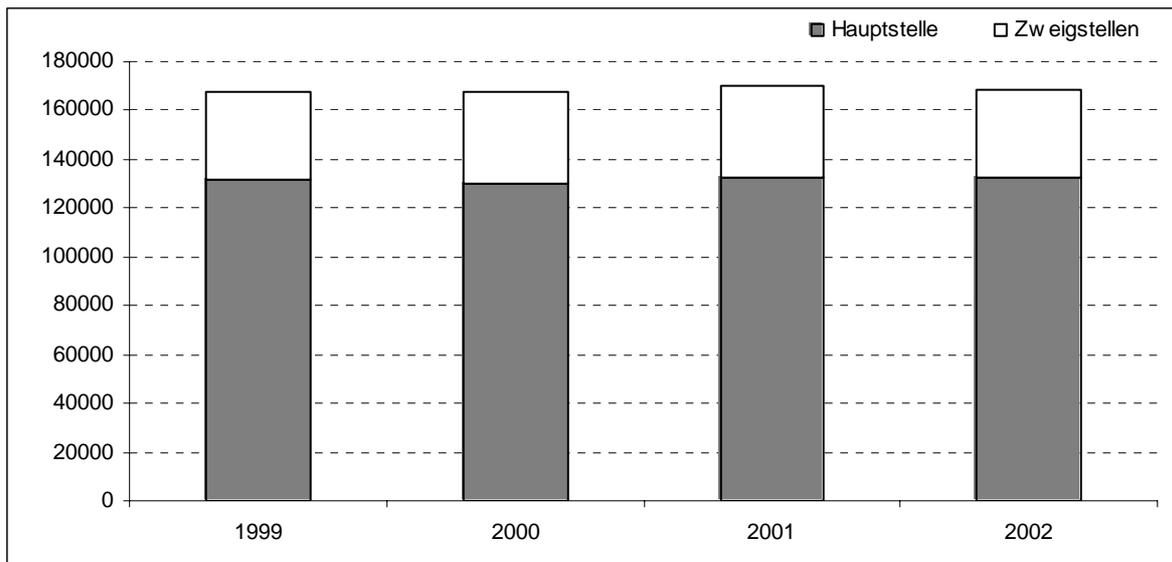


Abbildung 3 Bestand der Stadtbücherei Esslingen⁸⁷

Und diese Tatsache ist für die Stadtbücherei schon jetzt ein Problem und könnte sich in Zukunft noch verstärken. Trotz großem Einfallsreichtum der Bibliotheksleitung was den Personaleinsatz anbelangt und der hohen Flexibilität und Einsatzbereitschaft der restlichen Mitarbeiter wird es immer schwieriger, den wachsenden Ansprüchen der Kunden und dem qualitativ hohen bibliothekarischen Niveau der Stadtbücherei gerecht zu werden. Genauso schwierig ist es auch mit dem immer geringer werdenden Medienetat zurecht zu kommen.

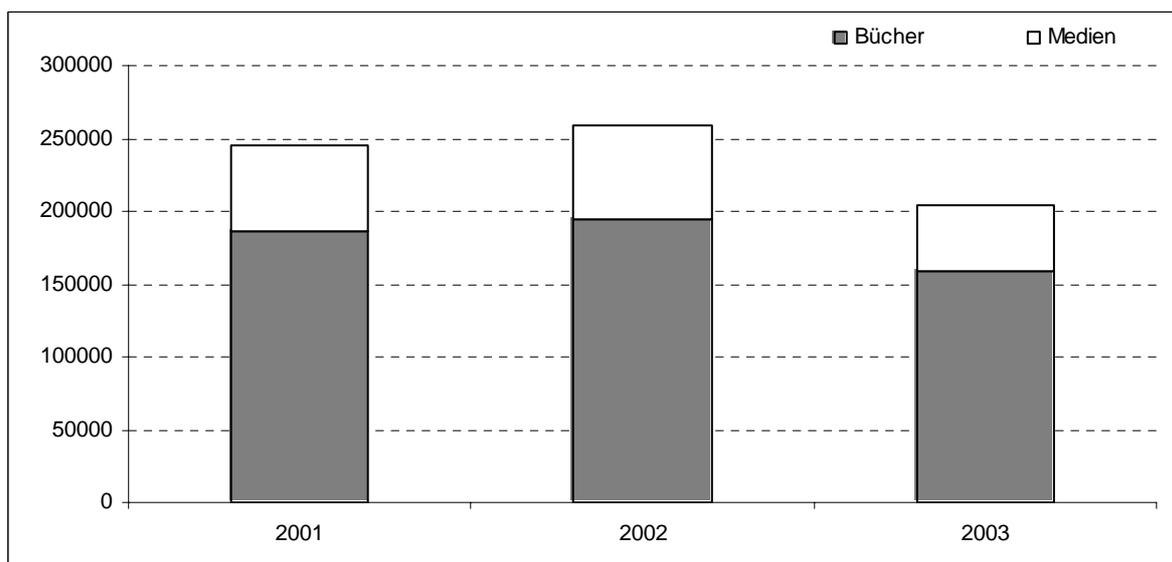


Abbildung 4 Etat der Stadtbücherei Esslingen (Verteilungssumme)⁸⁷

⁸⁷ statistische Daten der Stadtbücherei Esslingen von 2003

4.2 Ehrenamt in der Stadtbücherei

Angesichts der rückläufigen Entwicklung der Stadtfinanzen war es 1994 unumgänglich, in allen Bereichen des Stadthaushalts einschneidende Einsparungen vorzunehmen. Ursprünglich wurde daher von der Verwaltung vorgeschlagen, die damaligen Außenstellen der Stadtbücherei in Oberesslingen und auf dem Zollberg zu schließen. In einer öffentlichen Sitzung des Bürgerausschusses Zollberg im Herbst 1994 haben sich Mitglieder des Ausschusses sowie Bürgerinnen und Bürger des Zollbergs jedoch bereit erklärt, bei der ehrenamtlichen Führung der Zollberger Bücherei mitzuwirken, um damit die drohende Schließung zu vermeiden. Der Kulturausschuss des Gemeinderats stimmte diesem Vorschlag kurz darauf zu und ein entsprechender Vertrag⁸⁸ zwischen der Stadt Esslingen und dem von repräsentativen Institutionen getragenen Zollberg-Förderverein e.V. wurde abgeschlossen, der die Trägerschaft für dieses Projekt übernahm.

Seit dem 1. Januar 1995 wird die ehemalige Außenstelle der Stadtbücherei nun vom Verein ehrenamtlich und eigenverantwortlich als öffentliche Bücherei weiterbetrieben. Dafür stellt die Stadt Esslingen weiterhin unentgeltlich die Räumlichkeiten zur Verfügung und kommt sowohl für Nebenkosten als auch Unterhaltung des Gebäudes auf. Der damalige Medienbestand und die Einrichtung der Bücherei gingen vollständig in das Eigentum des Vereins über, der seitdem unter Bezuschussung der Stadt Esslingen für die Medienbeschaffung und –bearbeitung selbst verantwortlich ist. Die Stadtbücherei Esslingen unterstützte den Verein fachlich in der Anfangs- und Übergangsphase, bis ein reibungsloser und selbständiger Betrieb möglich wurde und nur noch gelegentlich Fachgespräche geführt werden mussten. Aus dem Vertrag geht auch hervor, dass die Stadt Esslingen für den notwendigen Versicherungsschutz sorgt, was allerdings nicht die Unfallversicherung der ehrenamtlich Tätigen betrifft, dafür müsste der Verein selbst sorgen. Seit einiger Zeit hat sich die Stadtbücherei Esslingen gänzlich aus dem Betrieb der Zollberger Bücherei zurückgezogen und die ehrenamtlich tätigen Vereinsmitglieder arbeiten nun völlig selbständig und unabhängig weiter. Aus Sicht der Stadtbücherei Esslingen geschieht das nicht immer erfolgreich, denn die oft mangelnde Ausbildung und Fachkompetenz der Ehrenamtlichen führt nicht selten zu einer unsachgemäßen Anschaffungspolitik und Aufstellungssystematik auf dem Zollberg.⁸⁹ Dies zeigt deutlich, dass eine fachliche Unterstützung einer ausschließlich ehrenamtlich geführten Bibliothek trotzdem unbedingt erforderlich wäre, um einen gewissen bibliothekarischen Standard zu erhalten.

Da sich die finanzielle Krise der Städte und Gemeinden in letzter Zeit bedrohlich zuspitzte, sah sich die Stadt Esslingen dieses Jahr leider gezwungen, auch die Stadtteilbücherei Berkheim (als letzte Zweigstelle neben dem Bücherbus) zukünftig fast ausschließlich nur mit ehrenamtlichen Helfern zu betreiben. Dazu stellte die Stadtbücherei im März diesen Jahres im

⁸⁸ Vertrag über die Nutzungsüberlassung und den Betrieb der bisherigen städtischen Bücherei-Außenstelle Zollberg vom 04.03.1996

⁸⁹ Gespräch mit der stellvertretenden Leiterin der Stadtbücherei, Gudrun Fuchs, im September 2003

Ortschaftsrat Berkheim ein Modell zur neuen Organisationsstruktur der Zweigstelle vor, dem anschließend im Gemeinderat der Stadt auch zugestimmt wurde. Darin werden die zukünftigen Aufgabenbereiche der Stadtbücherei sowie des ehrenamtlichen Personals genau definiert und wie folgt festgelegt⁹⁰:

Aufgaben der Stadtbücherei

- Ausleihbetrieb an einem Nachmittag unter fachlicher Leitung
- Bestandsaufbau bleibt bei der Stadtbücherei (d.h. Beschaffung neuer Medien ausleihfertige Bearbeitung, EDV-technische Erfassung)
- Betreuung von Kindergärten und Schule
- Veranstaltungsarbeit für die Zweigstelle
- Schulung der ehrenamtlichen Kräfte

Zeitkontingent: ca. 20 Stunden/Woche

Aufgaben des ehrenamtlichen Personals

- Betreuung des Ausleihbetriebs am Dienstag und Mittwoch jeweils von 14.30 – 18.00 Uhr
- Kontrolle und Rücksortierung der Medien sowie Bereitstellung der neuen Medien
- Unterstützung des Ausleihbetriebs am Freitag, geleitet durch eine Fachkraft der Stadtbücherei

Zeitkontingent: 19 Stunden/Woche.

Es müssen jeweils die Öffnungszeiten und ca. 2,5 Vorbereitungs- bzw. Nachbereitungsstunden geleistet werden.

Bisher haben sich in Berkheim 22 Personen gefunden, die sich ehrenamtlich in der „alten neuen“ Zweigstelle engagieren möchten. Dazu wurde von der Stadtbücherei Esslingen zusätzlich ein Schulungsplan aufgestellt, der für jede Schulungseinheit zwei bis vier Stunden vorsieht und folgende Inhalte vermitteln soll:

- Bibliotheksrundgang in der Hauptstelle der Stadtbücherei Esslingen
- Medienrücksortierung, Ordnungsarbeiten am Bestand, Bestandspflege, Medienpräsentation
- Verbuchung der Medien mit der Bibliothekssoftware SISIS Sunrise
- Recherche am Kunden-PC
- Fragerunde: Aufgaben der Bibliothek, Kundenbetreuung, Auskunftsgespräch

⁹⁰ Vorlage für den Kulturausschuss Esslingen zur neuen Organisationsstruktur der Stadtbücherei Berkheim vom 05.05.2003

Außerdem findet einmal monatlich ein Fachgespräch statt, in dem Erfahrungen ausgetauscht und Probleme diskutiert werden. Die telefonische Bereitschaft des Auskunftsdienstes der Hauptstelle gewährleistet auch am Dienstag und Mittwoch die fachliche Kompetenz und Unterstützung durch hauptamtliches Personal.

Honoriert wird die Arbeit der ehrenamtlich Tätigen durch die Möglichkeit kostenlos in der Bücherei ausleihen zu können, freien Eintritt zu allen Veranstaltungen der Stadtbücherei zu haben und gegebenenfalls die Auslagen für Fahrgeld und Parkgebühren erstattet zu bekommen. Mittlerweile ist auch der Förderverein Bücherei Berkheim e.V. entstanden, der im Juli 2003 seine Satzung⁹¹ verabschiedete und die nunmehr die Grundlage für alle weiteren Aktivitäten im Rahmen der Berkheimer Zweigstelle bildet. Die gefundene Lösung in Berkheim ist im Vergleich mit der derzeitigen Situation auf dem Zollberg die eindeutig bessere Variante, um einerseits die drohende Schließung einer Zweigstelle zu vermeiden und andererseits mit Hilfe einer kompetenten und qualifizierten Betreuung durch eine hauptamtlich geführte Bibliothek das hohe fachliche Niveau der Bibliothek zu halten.

In der Hauptstelle der Stadtbücherei wurde der Einsatz von ehrenamtlichen Kräften bisher nur versuchsweise mit Schülern getestet, die bei der Rücksortierung der Medien halfen, um so die Assistentinnen von solchen zeitraubenden Routinetätigkeiten zu entlasten. Da die Schüler jedoch ausschließlich am Nachmittag Zeit hatten und die Bücher möglichst noch vor Öffnung der Bibliothek im Regal stehen sollten, konnte sich diese Methode doch nicht durchsetzen. Seit kurzem beschäftigt deshalb die Stadtbücherei mehrere auf 400 Euro-Basis eingestellte weibliche Hilfskräfte, die viermal pro Woche für das Rücksortieren der Medien in drei Fachgruppen eingesetzt werden sowie am Freitag und Samstag in der Verbuchung mit-helfen.⁹² Dies zeigt auch deutlich, dass die Büchereileitung für solche Routinetätigkeiten nicht unbedingt Ehrenamtliche „ausnutzen“ möchte, sondern wo es möglich und nötig ist sich auch anders behelfen kann und muss.

Außerdem beteiligt sich die Stadtbücherei aktiv an der städtischen Initiative „Bürger-PC“ bzw. „Bürger gehen online“, welche im Rahmen des MEDIA@Komm-Projektes⁹³ in Esslingen umgesetzt wird. Konkret bedeutet das, dass ehrenamtlich Tätige zu Mentoren ausgebildet werden, um danach an verschiedenen öffentlichen Plätzen, wo so genannte „Bürger-PCs“ aufgestellt sind, interessierten Bürgerinnen und Bürgern dabei zu helfen, sich mit Internet und Computer zurechtzufinden. Einer dieser PCs ist also auch in der Stadtbücherei aufgestellt und zu bestimmten wöchentlichen Terminen stehen die ehrenamtlichen Mentoren dann dort zur Verfügung und eine der Bibliothekarinnen bildet dabei das Bindeglied zwischen Bibliothek und Mentoren.

⁹¹ Satzung des Vereins Förderverein Bücherei Berkheim e.V. vom 16.07.2003

⁹² Gespräch mit Tanja Albert, Bibliotheksassistentin und Betreuerin der Hilfskräfte in der Stadtbücherei am 18.11.2003

⁹³ Leitprojekt der Bundesregierung für den ganzheitlichen Aufbau von virtuellen Rathäusern und Marktplätzen

4.3 Bisherige Kundengewinnung und –betreuung

Zunächst muss ganz klar festgestellt werden, dass die Stadtbücherei Esslingen schon immer sehr viel für ihre Kunden getan hat und bis heute tut. Die geleistete Öffentlichkeits- und Veranstaltungsarbeit ist beispielhaft für viele kommunale öffentliche Bibliotheken mittlerer Größe in Deutschland. Mit Hilfe der Stadt Esslingen, die ihrer Stadtbücherei einen hohen Stellenwert und Unterstützung zukommen lässt, wurde sie zu einem von den Bürgern gut frequentierten und geschätzten öffentlichen Begegnungsort in der Stadt. Literaturveranstaltungen wie die „LesART“, die über die Stadtgrenzen hinaus bekannt sind, tragen zu diesem Erfolg wesentlich bei.

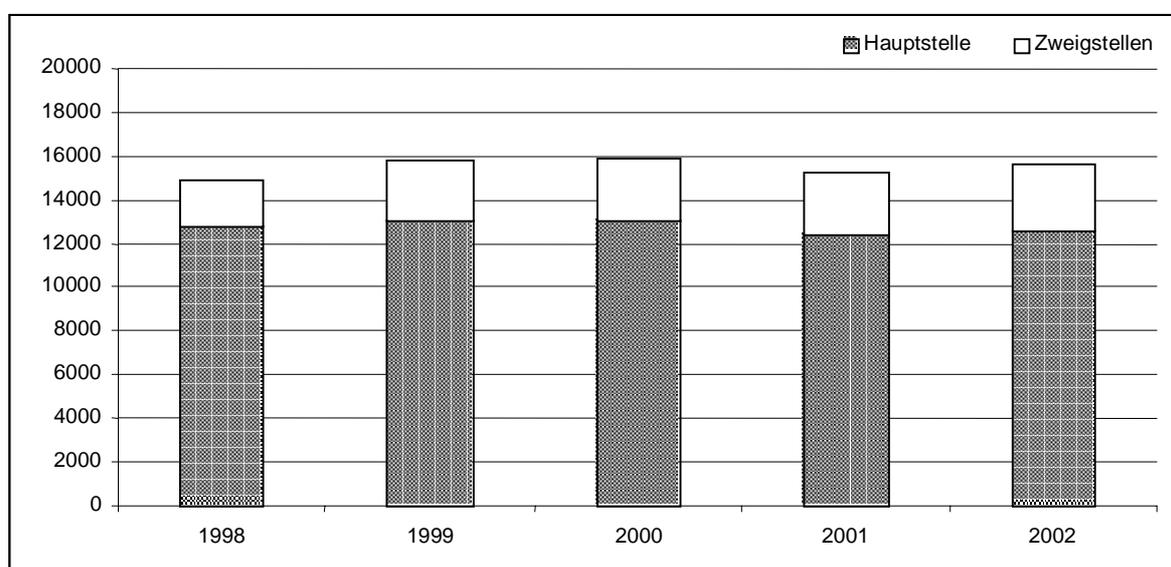


Abbildung 5 Anzahl der aktiven Leser der Stadtbücherei Esslingen⁹⁴

Die Zahl der aktiven Leser war in den letzten Jahren gleichbleibend hoch, obwohl die Neuanmeldungen in den letzten fünf Jahren tendenziell zurückgegangen sind. Das bedeutet, dass es der Stadtbücherei durchaus gelingt, einmal gewonnene Kunden auf Dauer zufrieden zu stellen und damit als Stammkunden zu halten. Es bedeutet aber auch, dass eventuell zu wenig für die Gewinnung und Betreuung neuer Kunden getan wird, obgleich der Rückgang der Neuanmeldungen auch etwas mit der derzeitigen wirtschaftlichen Gesamtsituation zu tun haben könnte und nicht unbedingt auf mangelnden Neukundenservice der Stadtbücherei zurückzuführen ist.

⁹⁴ statistische Daten der Stadtbücherei Esslingen von 2002

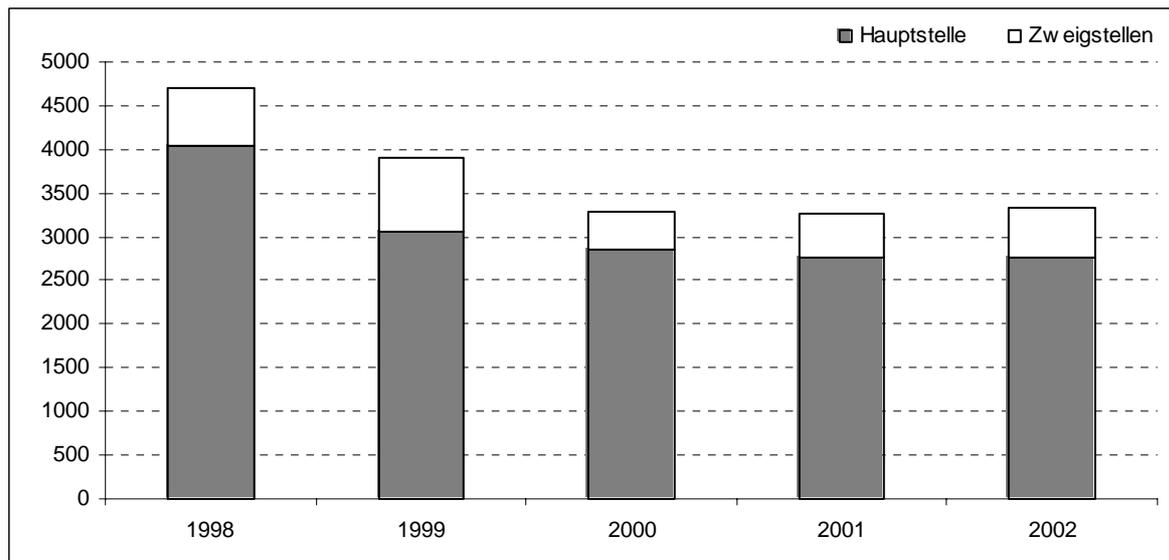


Abbildung 6 Leserneuanmeldungen der Stadtbücherei Esslingen⁹⁵

Die Gewinnung neuer Leser geschieht in Esslingen auf unterschiedliche Art und Weise. Einerseits werden durch öffentliche Werbung im Internet oder Stadtzentrum sowie Pressemeldungen von Literaturveranstaltungen der Bücherei neugierige und interessierte Bürger angezogen, andererseits arbeitet die Stadtbücherei eng mit Schulen und Kindergärten zusammen, bereitet thematische Medienkisten vor, führt individuelle Klasseneinführungen und eine Vielzahl an Kinderveranstaltungen durch, wodurch potentielle Leser oft für lange Zeit der Stadtbücherei verbunden bleiben. Hat sich dann ein Bürger entschlossen, Kunde der Bücherei zu werden, so erhält er an der Verbuchungstheke zusammen mit seinem Benutzerausweis auch die Benutzungsordnung⁹⁶ sowie einen Übersichtsplan⁹⁶ für die Räumlichkeiten und Bestände der Bibliothek. Viel Zeit für Erklärungen bleibt da meist nicht⁹⁷, aber außer der Visitenkarte mit den wichtigsten Informationen gibt es noch ein kleines Klapp-Flyer⁹⁶, das halbjährlich über alle stattfindenden Einführungsveranstaltungen der Bücherei informiert und ebenfalls an der Verbuchungstheke ausliegt. So finden beispielsweise an vier Freitagen im Halbjahr kostenlose Einführungen in die Recherche im OPAC⁷⁰ und den angebotenen CD-ROM-Datenbanken statt sowie vierteljährlich ein geführter Bibliotheksrundgang mit einer Bibliothekarin, der übrigens keine große Resonanz findet und deshalb seltener durchgeführt wird. Weiterhin gibt es monatlich zweistündige Einsteigerkurse für das Internet und auch die Möglichkeit an vier Wochentagen nach Voranmeldung durch Mentoren am „Bürger-PC“ betreut zu werden, was nicht nur von Neukunden rege genutzt und angenommen wird.

Auch für Kinder von acht bis zwölf Jahren finden regelmäßig Interneteinführungen statt und finden guten Anklang. Informationen zu diesen und allen anderen Veranstaltungen der

⁹⁵ statistische Daten der Stadtbücherei Esslingen von 2002

⁹⁶ siehe Anlage 12

⁹⁷ siehe Kapitel 4.3

Stadtbücherei finden sich auch auf unterschiedlichen attraktiven Handzetteln und Plakaten, die im ganzen Haus verteilt bzw. aufgehängt sind. Auf der Website im Internet finden sich zudem noch Neuerwerbungslisten und weiterführende Informationen zu den Aktivitäten der Stadtbücherei.⁹⁸

Zur Bedeutung der Kundenbetreuung wird in einer 1999 von der Stadtbücherei Esslingen veröffentlichten „Standortbestimmung der Stadtbücherei zu Beginn des neuen Jahrtausends“ festgestellt, dass Bibliotheken „mehr und mehr zu Informations- und Medienzentren [werden], in denen auf vielfältigste Weise lebenslang gelernt, recherchiert, kreativ gespielt und gearbeitet werden kann. Bibliotheken könnten zum Ort urbaner Kommunikation und Orientierung werden [und] Bibliotheksfachleute [...] zu Lotsen im unendlichen Informationsangebot. Bibliotheken liefern als wichtiger Ziel- und Quellort für Passantenströme einen direkten Beitrag zur Fortsetzung des öffentlichen Raumes mit anderen Mitteln. Dabei spielen [längere] Öffnungszeiten und attraktive kulturelle Angebote auch in den Abendsstunden eine [genauso] wichtige Rolle [wie die zunehmenden] Tendenzen [...] zu bürgerschaftlichem und sozialem Engagement und dem damit einhergehenden Bedarf zusätzlicher Weiterbildung“. Also auch in der Stadtbücherei werden Bürgernähe und Kundenorientierung groß geschrieben, obwohl durch die zunehmende Kürzung des Medienetats seit Beginn der neunziger Jahre auch in der Esslinger Bücherei die Konsequenz bedeutete, den steigenden Ansprüchen ihrer Kundschaft nach einem vielfältigen und differenzierten Medienangebot immer weniger gerecht werden zu können.

In einem Gespräch mit der stellvertretenden Leiterin der Stadtbücherei, Frau Fuchs, wurde deutlich, dass zufriedene Kunden heute wichtiger denn je für die Stadtbücherei sind und gerade mit einer intensiven Neukundengewinnung und –betreuung der Erfolg der Stadtbücherei bestimmt wird. Hohe Besucherzahlen garantieren vielleicht nicht unbedingt eine Aufstockung des Medienetats, aber sie zeigen der Stadtverwaltung in Esslingen als messbare Größe, wie wichtig die Bücherei für die Bürgerinnen und Bürger ist. Eine kundenfreundliche Stadtbücherei fördert also das positive Image bei den Esslingern, der Stadtverwaltung und über die Stadtgrenzen hinaus bei anderen Kommunen und Bibliotheken.

Die Erfahrungen des hauptamtlichen Fachpersonals mit Neukunden kamen in einer Befragung⁹⁹ des Verbuchungspersonals der Stadtbücherei Esslingen zum Ausdruck: Mit steigenden Besucherzahlen in den letzten Jahren ist eine individuelle Kundenbetreuung kaum noch möglich, da die angespannte finanzielle Lage eine Aufstockung des bezahlten Personals einfach nicht zulässt. Dies wurde von allen Befragten als bedauerlich und nicht unproblematisch eingeschätzt, da es insbesondere dadurch auch nicht dem Image der Bibliothek zuträglich sei. Die oft fehlende Zeit erlaube es den Angestellten hinter der Verbuchungstheke daher nur noch, den neuen Bibliothekskunden den Benutzerausweis auszustellen und sie auf die notwendigsten Benutzungsmodalitäten hinzuweisen. Für alle weiterreichenden Fragen wer-

⁹⁸ Website der Stadtbücherei Esslingen unter <http://www.esslingen.bib-bw.de>, Zugriff am 20.09.2003

⁹⁹ Gespräch mit dem Verbuchungspersonal der Stadtbücherei am 05.08.2003 innerhalb einer regelmäßig stattfindenden Besprechung

den die Kunden dann gebeten, einen der beiden Auskunftsplätze im Erdgeschoss oder im ersten Obergeschoss aufzusuchen, wobei auch dort eine ausreichende Neukundenbetreuung kaum noch zu bewältigen ist, seit die Auskunftsplätze aufgrund des Personalmangels mit nur noch einer Fachkraft besetzt werden können und der traditionelle Auskunftsdienst auch nicht vernachlässigt werden darf. Die Befragten gaben an, dass eine solche kurze „Abfertigung“ zwar einerseits oft den Unmut der Kunden heraufbeschwöre, aber andererseits vor allem junge Neukunden aus eigenem Zeitmangel heraus für eine schnelle Benutzungseinführung regelrecht dankbar seien und an einer ausführlichen Erstinformation wenig interessiert scheinen. Mehrheitlich reagierten die Befragten jedoch positiv auf die Idee einer verstärkten Betreuung neuer Kunden und signalisierten auch ihre Bereitschaft zu einer späteren fachlichen Unterstützung der Ehrenamtlichen bei ihrer Arbeit. Eine Gefährdung ihrer Arbeitsplätze oder eine Einschränkung ihrer eigenen Tätigkeitsfelder durch die Einführung dieser zusätzlichen Dienstleistung mit Ehrenamtlichen sehen sie dabei nicht, sondern eher noch eine Arbeitserleichterung und Entlastung.

4.4 Notwendigkeit eines Konzepts zur Neukundenbetreuung

Wie aus den vorangegangenen Abschnitten hervorgegangen ist, sind sowohl der Einsatz von Ehrenamtlichen als auch die Kundenbetreuung in Bibliotheken äußerst vielschichtige und komplexe Thematiken, die sehr sensibel und umfassend zu betrachten sind. Die Arbeit mit Ehrenamtlichen erfordert viel Einfühlungsvermögen seitens aller Mitarbeiter, Aufwand für Leitung und Verwaltung und klare Regeln, die aufgestellt und von allen Parteien beachtet werden müssen. Die Betreuung von neuen Bibliothekskunden verlangt ebenso ein hohes Maß an Verständnis, Professionalität, Fachkompetenz und Kreativität, welche auf die Bedürfnisse der Kunden und die Dienstleistungsangebote der Bibliothek abgestimmt sein müssen. Um diese beiden Komplexe zusammenzubringen und optimal miteinander zu verknüpfen, bedarf es einiges an Vorarbeit, Ideen und Fingerspitzengefühl damit eine erfolgreiche neue Servicedienstleistung der Bücherei entstehen kann und auch dauerhaft Bestand hat. Diese Vorüberlegung und Planung umfasst sowohl viele verschiedene Bereiche der Bibliothek als auch externe Institutionen und Dienstleistungen, die im Vorhinein abgeklärt werden sollten, um die Durchführbarkeit solch einer Idee zu überprüfen und zu evaluieren. Wenn dadurch ein Gewinn für die Stadtbücherei, die Kunden und die Ehrenamtlichen entstehen soll, braucht man zunächst eine gute Idee, ein durchdachtes Konzept sowie letztendlich die Bereitschaft und Motivation der Ehrenamtlichen und auch der Bibliothek, dieses Konzept in die Realität zu übertragen.

5 Ehrenamtliches Personal in der Stadtbücherei

5.1 Gewinnung und Bereitstellung von ehrenamtlichen Mitarbeitern in Esslingen

In der Stadt Esslingen ist das Bürgerschaftliche Engagement verhältnismäßig stark ausgeprägt und es wurde und wird dort sehr viel für die Förderung des bürgerschaftlichen Engagements getan. Besonders die Stadtverwaltung ist äußerst aktiv in ihren Bemühungen, das freiwillige Engagement in Esslingen voran zu bringen und so das Stadtbild einer bürgernahen Kommune zu schaffen. „Ehrenamt, bürgerschaftliches Engagement und Selbsthilfe sind unverzichtbare Voraussetzungen für gelebte Demokratie und ein humanes Miteinander. Alle interessierten Bürgerinnen und Bürger müssen Chancen einer Beteiligung an den öffentlichen Angelegenheiten erhalten, die ihren Vorstellungen entgegen kommen.“¹⁰⁰ So die Einstellung des Oberbürgermeisters der Stadt Esslingen, Dr. Jürgen Zieger. Diese Meinung ist in Esslingen auch seit geraumer Zeit Programm geworden und nicht nur eine Wunschvorstellung geblieben.

Die Esslinger Bürger engagieren sich in nahezu allen gesellschaftlichen Bereichen, besonders im sportlichen und sozialen Bereich, aber auch zunehmend im politischen und kulturellen Leben der Stadt. Zum einen liegt es daran, dass sich viele Esslinger sehr stark mit ihrer Stadt identifizieren und großes Interesse an den Geschehnissen in ihrer Kommune zeigen, was sich dann häufig in aktive Beteiligung und freiwilliges Engagement für die entsprechende Angelegenheit wandelt. Andererseits entsteht fast zwangsweise ein zunehmend größeres Potential an freiwilligen Helfern, denn mit der steigenden Arbeitslosigkeit nimmt auch die Zahl der Langzeitarbeitslosen und Frührentner zu, die nach einer neuen Aufgabe und Sinn-erfüllung suchen. Diesen so genannten zweiten Arbeitsmarkt als auch die steigende Zahl von allein lebenden Menschen als Chance für das Bürgerschaftliche Engagement in Esslingen zu nutzen, sehen die Verantwortlichen der Stadt als zwingende Aufgabe für die nächsten Jahre an.¹⁰¹

In Anlehnung an einen Beschluss der UN-Konferenz von Rio 1992 nach dem jede Kommune in einen Dialog mit ihren Bürgern, örtlichen Organisationen und der Privatwirtschaft eintreten soll, wurde beispielsweise 1999 auch in Esslingen eine Lokale Agenda 21 gegründet, die es seit dem zur Aufgabe macht, das Bürgerschaftliche Engagement in Esslingen durch die Gründung, Betreuung und Zusammenführung von verschiedenen Projekten und privaten Bürgerinitiativen anzukurbeln und zu unterstützen. So sind unter dem gemeinsamen Dach

¹⁰⁰ Stadt Esslingen am Neckar (2001): Esaktiv. Das Magazin für die Lokale Agenda 21 und das Bürgerschaftliche Engagement in Esslingen am Neckar. S. 3

¹⁰¹ Aussagen von Anja Scholz, persönliche Referentin des Oberbürgermeisters, und Renate Schaumburg, Leiterin der Altenhilfe/Fachberatung des Sozialamtes in Esslingen bei einer Veranstaltung im Rahmen einer Kursreihe für potentielle Ehrenamtliche am 04.11.2003

der Lokalen Agenda 21 bereits sowohl zuvor entstandene Initiativen wie „BALANCE – die Initiative für Jung und Alt“ als auch neu gegründete Projekte vereint wie zum Beispiel „ÖKO-PROFIT Esslingen“ oder „TANDEM“ – ein Projekt zur Förderung der Kooperation zwischen Esslinger Unternehmen und sozialen Einrichtungen“. Zusätzlich unterstützt wird die Agenda durch das im Juli 2000 gegründete Aktivbüro der Stadt, welches als zentrale Beschwerde- und Beratungsstelle für städtische Anliegen sowie als Vermittlungs- und Servicestelle seither ein elementares Bindeglied zu den Agenda-Gruppen und zum Netzwerk des bürgerschaftlichen Engagements in Esslingen bildet.

Zu diesem Netzwerk gehört auch die 1998 gegründete Esslinger Börse BürgerEngagement, kurz EBBE, die gemeinsam mit dem Aktivbüro als Kontaktstelle für engagierte Bürger und Organisationen agiert. Zu den beiden Hauptaufgaben gehört es, die Institutionen und Organisationen bei ihrer Suche nach ehrenamtlich Tätigen zu unterstützen und für jeden nach Möglichkeit die Tätigkeit zu finden, die ihm Freude macht, seinen Interessen und Fähigkeiten entspricht und seinen zeitlichen Vorstellungen entgegenkommt. EBBE bietet unter anderem eine Kursreihe zur Vorbereitung, Qualifizierung und Einführung für interessierte Freiwillige an, die sich zukünftig in irgendeiner Art und Weise ehrenamtlich in Esslingen engagieren wollen. Außerdem übernimmt sie die Vermittlung und Begleitung der Interessierten bei der Kontaktaufnahme mit der Organisation und beantwortet diesbezüglich auftretende Fragen. Konkret bedeutet das: Institutionen und Organisationen, die gerne auf irgendeine Art mit Ehrenamtlichen zusammenarbeiten möchten füllen einen Anbieter-Fragebogen¹⁰² aus, der alle wichtigen Angaben zur angebotenen ehrenamtlichen Tätigkeit enthält und dieses Angebot wird dann von EBBE den potentiellen Ehrenamtlichen unterbreitet sowie mit deren Vorstellungen und Voraussetzungen abgeglichen. Dazu wird auch im Vorfeld mit den interessierten Bürgerinnen und Bürgern ein ausführliches Gespräch geführt, um wirklich ein optimales Einsatzfeld zu finden, in das sich der Ehrenamtliche mit all seinen Interessen und Fähigkeiten einbringen kann.

5.1.1 Gewinnung von Ehrenamtlichen für die Stadtbücherei

Kulturelle Einrichtungen stellen erfahrungsgemäß für Ehrenamtliche ein sehr reizvolles Einsatzfeld dar und deshalb sind laut der Aussage von Frau Schaumburg die Chancen, für die Stadtbücherei ehrenamtliche Mitarbeiter zu finden, sehr groß. Vorausgesetzt, es existiert ein attraktives und akzeptables Angebot, sodass die Ehrenamtlichen weder zeitmäßig ausnutzt noch fachlich unterfordert werden. Wie bereits aus dem Abschnitt 2.4.2.1 hervorgeht werden die meisten Ehrenamtlichen durch direkte persönliche Ansprache von Freunden oder Bekannten gewonnen, was für die Stadtbücherei bedeutet, dass sie zunächst versuchen sollte, aktive und überzeugte Leser der Stadtbücherei anzusprechen oder die Mitarbeiter dazu anzuhalten, im Freundes- und Bekanntenkreis nachzufragen. Dazu ist es allerdings notwendig, dass alle hauptamtlich Tätigen der Bücherei genau über die neue Servicedienst-

¹⁰² siehe Anlage 8

leistung Bescheid wissen, um jederzeit Auskunft erteilen und die Wichtigkeit dieses Angebotes nach außen vertreten zu können.

Zusätzlich müsste ein Aufruf in der Esslinger Lokalpresse erfolgen, der ausführlich über das neue Angebot der Stadtbücherei sowie dessen Bedeutung und Nutzen für Bücherei und Ehrenamtliche berichtet. Jeweils ein Artikel in der Esslinger Zeitung, dem Esslinger Echo und Stadtanzeiger sowie dem ESaktiv¹⁰³ wären da auf jeden Fall sinnvoll und zeigten auch bisher eine gute Resonanz bei ähnlichen Aktionen¹⁰⁴. Ähnlich wirksam dürfte auch die Herstellung von Handzetteln und Plakaten sein, auf denen für freiwilliges Engagement in der Stadtbücherei geworben wird. Als Beispiel ist da ein Aufruf¹⁰⁵ der Stadtbücherei Ostfildern zu nennen, der unter der Überschrift „Was Sie können ist unbezahlbar“ im vergangenen Jahr an vielen öffentlichen Plätzen der Stadt ausgelegt bzw. ausgehängt wurde, um für ehrenamtliche Helfer zu werben. Die Resonanz war sehr zufriedenstellend und seitdem funktioniert die Zusammenarbeit zwischen Bücherei und Ehrenamtlichen hervorragend¹⁰⁶. Für die Stadtbücherei Esslingen bedeutet das, die Handzettel und Plakate nicht nur hausintern zu verteilen, sondern sie beispielsweise auch in der Volkshochschule, der Altenhilfe/Fachberatung des Sozialamtes, im Aktivbüro, der Stadtinformation und dem FORUM im Heppächer auszulegen. Eben überall dort, wo die bevorzugte Zielgruppe der so genannten „jungen Alten“¹⁰⁷ anzutreffen ist.

Wie bereits im vorangegangenen Abschnitt erwähnt wurde, ist es wichtig, auch die Esslinger Börse Bürgerengagement in die Gewinnung von Ehrenamtlichen für die Stadtbücherei einzubeziehen, indem ein Anbieter-Fragebogen¹⁰⁸ ausgefüllt wird, der Aufschluss über die neue freiwillige Tätigkeit gibt und bei der Gewinnung und Vermittlung von Interessenten unerlässlich ist. Wenn der betreffende Mitarbeiter von EBBE nach einem ersten Gespräch mit einem potentiellen Ehrenamtlichen feststellt, dass dieser mit seinen Wünschen und Voraussetzungen genau zu dem Angebot der Stadtbücherei passen würde, leitet er ihn an die Stadtbücherei weiter und ein Einstellungsgespräch mit der Verwaltung der Bücherei kann erfolgen.

5.1.2 Auswahlkriterien für die Betreuung neuer Bibliothekskunden

Am Anfang stehen natürlich die Voraussetzungen, die jeder Ehrenamtliche mitbringen sollte, wenn er sich für eine Sache engagieren möchte. Die Bereitschaft, ihre Zeit und Kraft freiwillig in eine bestimmte Tätigkeit zu investieren ohne dafür finanziell entlohnt zu werden, ist das grundlegende Merkmal und zugleich die wichtigste Eigenschaft der Ehrenamtlichen. Sie sollten zudem Motivation und Einsatzfreude zeigen und sich mit der Einrichtung Stadtbücherei identifizieren können. Am besten geeignet wären daher bereits aktive Leser der Bücherei, da

¹⁰³ Magazin für die Lokale Agenda 21 und das Bürgerschaftliche Engagement in Esslingen

¹⁰⁴ Aussage einer Mitarbeiterin von EBBE am 04.11.2003 im Aktivbüro in Esslingen

¹⁰⁵ siehe Anlage 10

¹⁰⁶ Gespräch mit Frau Hirschberger, Leiterin der Stadtbücherei Ostfildern am 01.09.2003

¹⁰⁷ Als „junge Alte“ werden üblicherweise junggebliebene ältere Menschen bezeichnet.

bei ihnen eine direkte Beziehung zur Einrichtung besteht. Speziell beim Umgang mit Kunden ist eine gepflegte, charismatische Ausstrahlung wichtig sowie eine hohe Kommunikationsbereitschaft und Kontaktfreudigkeit. Damit einher gehend ebenso eine gewisse Redegewandtheit und Allgemeinbildung, gepaart mit Einfühlungsvermögen und Konfliktfähigkeit, denn auch der Umgang mit schwierigen Kunden gehört dazu. Weiterhin sollten die Ehrenamtlichen die Fähigkeit besitzen, anderen Menschen Wissen vermitteln und durch gutes Erklären und Zeigen die wichtigsten Informationen an die Kunden weitergeben zu können. Eine pädagogische wie auch eine bibliothekarische Vorbildung wären hier idealerweise von großem Vorteil, aber nicht zwingend notwendig.

In diesem Zusammenhang bekommt der Begriff des lebenslangen Lernens wieder eine Bedeutung, denn eine hohe Lernbereitschaft, um die nötige Fachkompetenz (auch im Umgang mit dem Computer) zu erwerben wäre in diesem Fall dringend erforderlich. Bei der Zusammenarbeit mit den anderen Hauptamtlichen und der Leitung der Bücherei sind Teamfähigkeit sowie die Akzeptanz auch Weisungen entgegen zu nehmen und zu befolgen sehr wichtige Kriterien, denn die Stadtbücherei ist ein komplexes Gebilde, das nur funktioniert, wenn alle an einem Strang ziehen und keine Alleingänge geduldet werden. Nicht zuletzt erfordert diese Tätigkeit einerseits ein hohes Maß an Kontinuität, um die gleichbleibend gute Qualität der Dienstleistung zu erhalten und Flexibilität andererseits, um sich den ständig wechselnden Bedingungen und Situationen anzupassen.

Sicherlich ist es illusorisch zu glauben, dass man sogar gleich mehrere Ehrenamtliche gewinnen kann, die alle diese Kriterien erfüllen, und das kann man natürlich auch nicht verlangen. Trotzdem sollte es seitens der Bücherei versucht werden mit einer sorgfältigen und gewissenhaften Vorauswahl, geeignete Ehrenamtliche für diese Tätigkeit herauszufinden, die möglichst viele der oben genannten Eigenschaften aufweisen. Nachdem die potentiellen Ehrenamtlichen also genau über das Aufgabenspektrum und die Rahmenbedingungen des Tätigkeitsfeldes informiert wurden, sollte in einem ausführlichen Vorstellungsgespräch geklärt werden, ob eine Zusammenarbeit funktionieren könnte und ob die Ansprüche beider Parteien dadurch zufriedenstellend gedeckt würden. Dazu ist es vielleicht ganz sinnvoll, den Ehrenamtlichen nach seiner Biografie, seinen Interessen und Hobbys sowie seinen Beweggründen für die Bewerbung zu fragen¹⁰⁹. Es darf aber dabei nicht von Büchereiseite nie vergessen werden, dass es keine klassische Rollenverteilung wie in einem Vorstellungsgespräch wird, sondern dass beide Parteien gleichberechtigt sind und der Ehrenamtliche *freiwillig* seine Hilfe anbietet. Er darf auch sagen, was er nicht tun möchte oder wozu er sich momentan noch nicht in der Lage fühlt und dann ist es Aufgabe der Stadtbücherei, ihm entweder Hilfe in Form von Aus- und Fortbildung anzubieten oder eine andere Lösung zu finden.

¹⁰⁸ siehe Anlage 8

¹⁰⁹ siehe Anlage 11

5.1.3 Personalumfang, Arbeitszeiten und Personalorganisation

Wie aus einem Gespräch¹¹⁰ mit Frau Schaumburg deutlich hervorging, ist eine der wichtigsten zu beachtenden Rahmenbedingungen die absolute Zeitsouveränität der Ehrenamtlichen. Sie allein entscheiden, wie viel Zeit sie dafür aufwenden möchten sowie wann und wie oft pro Woche oder Monat sie ehrenamtlich tätig sein wollen und schließlich auch darüber, zu welchem Zeitpunkt sie sich aus dem Ehrenamt zurückziehen möchten. Dies ist natürlich bei der Vorbereitung und Planung des Konzeptes ausdrücklich zu berücksichtigen und danach richtet sich meistens auch der Bedarf an ehrenamtlichen Kräften für die angebotene Tätigkeit.

In Esslingen engagieren sich die Ehrenamtlichen durchschnittlich einmal pro Woche für ca. zwei Stunden.¹¹¹ Von den Öffnungszeiten¹¹² der Stadtbücherei in Esslingen ausgehend ist es daher auf keinem Fall möglich genügend Ehrenamtliche zu finden, um die gesamte Öffnungszeit von 10 bis 19 Uhr abzudecken. Dazu kommt noch die Tatsache, dass durchschnittlich pro Öffnungstag „nur“ ca. zehn neue Kunden die Bibliothek betreten¹¹³ und vermutlich nicht alle die neue Dienstleistung in Anspruch nehmen möchten. Deshalb ist es sinnvoll, den Einsatz der Ehrenamtlichen auf eine bestimmte Stundenzahl und Tageszeit zu beschränken. Da erfahrungsgemäß die meisten Leser um die Mittagszeit und am späten Nachmittag bzw. Abend in die Bücherei kommen, wäre es gut, wenn die Ehrenamtlichen von Dienstag bis Freitag zwischen 11 und 13 Uhr sowie zwischen 16 und 18 Uhr zur Verfügung stünden und eventuell am Samstag von 10 bis 12 Uhr. Das würde bedeuten, man bräuchte mindestens zehn bis zwölf ehrenamtliche Helfer, um wenigstens die oben genannten Auskunfts- und Informationszeiten abzudecken. Selbst das erscheint noch unmöglich und daher ist es realistischer, nur die vier Spätnachmittage bzw. den Samstag mit Ehrenamtlichen zu besetzen, denn dann würde man nur sechs bis sieben Freiwillige benötigen, wenn man davon ausgeht, dass diese mitunter krankheits- oder urlaubsbedingt fehlen bzw. nicht jede Woche Zeit haben.

Das zieht sofort die Notwendigkeit einer möglichst langfristigen und genauen Einsatzplanung nach sich. Am besten gewinnt man unter den Ehrenamtlichen eine Person, die als Vertreter und Sprecher für alle anderen fungiert und sich ebenso um eine schriftliche Einsatzplanung kümmert. Diese Planung könnte dann beispielsweise in monatlichen Besprechungen in Abstimmung mit allen ehrenamtlich Tätigen sowie einem hauptamtlichen Vertreter der Stadtbücherei erfolgen. Der Hauptamtliche würde ebenfalls im Vorfeld von der Büchereileitung festgelegt und koordiniert die Zusammenarbeit zwischen ehren- und hauptamtlichen Mitarbeitern und kümmert sich einerseits um die Betreuung und Belange der Ehrenamtlichen und andererseits um eine optimale Durchführung der Tätigkeit im Sinne der Stadtbücherei. Die Fest-

¹¹⁰ Gespräch mit Renate Schaumburg, Leiterin des Referats Altenhilfe/Fachberatung des Sozialamtes in Esslingen am 10.09.2003

¹¹¹ Interview mit Anja Scholz, persönliche Referentin des Oberbürgermeisters von Esslingen, am 08.09.2003

¹¹² Dienstag bis Freitag 10 Uhr bis 19 Uhr und Samstag 10 Uhr bis 14 Uhr

¹¹³ siehe Kapitel 4.3

legung eines solchen hauptamtlichen Koordinators ist für die Arbeits- und Personalorganisation von größter Bedeutung, aber auch für die Ehrenamtlichen ist es äußerst wichtig, einen Ansprechpartner, Begleiter und Vermittler für auftretende Fragen, Probleme, Konflikte und Informationsbedarf zu haben. Nur so fühlen sie sich auch ernst genommen. Die direkte Beziehung zwischen Bücherei und ehrenamtlichen Helfern trägt wesentlich zum Erfolg und damit zur Zufriedenheit beider Seiten bei.

5.2 Aus- und Fortbildung der ehrenamtlichen Mitarbeiter

Leider lässt sich nach umfangreichen Recherchen zu diesem Abschnitt feststellen, dass eine gewissenhafte Aus- und Fortbildung von ehrenamtlichem Personal nur für öffentliche Bibliotheken in kirchlicher Trägerschaft erfolgt und die dafür beauftragten Dienstleister wie beispielsweise der Borromäusverein in Bonn diese Kurse auch nur für kirchliches Bibliothekspersonal anbieten. Diese Tatsache beruht auf der langen Tradition von Büchereien in kirchlicher Trägerschaft fast ausschließlich mit ehrenamtlichem Personal zu arbeiten, wofür daher eine ausreichende Sach- und Fachkenntnis unbedingt erforderlich ist.

In kommunalen öffentlichen Bibliotheken dagegen bestehen bisher die Angebote für bibliothekarische Fortbildung mehr oder weniger nur für hauptamtliches Personal mit bibliothekarischer Ausbildung, da die meisten Bibliotheken in kommunaler Trägerschaft fast ausschließlich bezahlte Mitarbeiter beschäftigen. Die Staatliche Fachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen im Regierungsbezirk Stuttgart sieht einen Einsatz von ehrenamtlichen Kräften in hauptamtlich geleiteten Bibliotheken nach wie vor kritisch und bietet deshalb keine Angebote speziell für diese Zielgruppe an und auch die Ausbildung von Softskills¹¹⁴ wird aus Geldmangel der Fachstelle in letzter Zeit nicht mehr angeboten, denn das Engagement von externen Referenten und Trainern ist sehr teuer.¹¹⁵ Auf dem allgemeinen Server aller Fachstellen im Internet¹¹⁶ werden allerdings eine Vielzahl von externen Möglichkeiten zur bibliothekarischen Fortbildung angeboten, die zum Teil auch von ehrenamtlichen Mitarbeitern wahrgenommen werden können, aber diese Angebote kosten wieder Geld, welches die Bibliotheken heutzutage oft nicht mehr für solche Dinge zur Verfügung haben und welches die Ehrenamtlichen selbstverständlich nicht aus der eigenen Tasche bezahlen sollen.

Unter anderem wird vom HBZ¹¹⁷ in Köln ein zweitägiger Kurs für Beschäftigte in Informationsabteilungen von Bibliotheken zum Umgang mit schwierigen Benutzern angeboten, der sich mit dem Erlernen von Strategien für einen angemessenen Umgang mit Bibliotheksbesuchern befasst. Inhaltlich ähnlich sind auch die von der Freien Universität Berlin angebotenen

¹¹⁴ zwischenmenschliche Fähigkeiten, die unter anderem im Umgang mit Kunden benötigt werden, siehe dazu auch Kapitel 5.2.1

¹¹⁵ Gespräch mit Frau Veigel, Fortbildungsbeauftragte der Fachstelle für das öffentliche Bibliothekswesen im Regierungsbezirk Stuttgart am 28.08.2003

¹¹⁶ Fachstellenserver der Staatlichen Fachstellen für das Öffentliche Bibliothekswesen, <http://www.bzsh.de/fachstellenserver/ausbildung/links.htm>, Zugriff am 25.07.2003

¹¹⁷ Hochschulbibliothekszentrum des Landes Nordrhein-Westfalen

zweitägigen Seminare zur Verbesserung der sozialen Kompetenz für Beschäftigte in öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken. Für jeweils 90 Euro Gebühr wird der Umgang mit Benutzern der Bibliothek bzw. der Umgang mit Spannungen und Konflikten analysiert und trainiert, was auch für die ehrenamtlichen Bibliotheksmitarbeiter in Esslingen eine interessante und brauchbare Fortbildungsmöglichkeit darstellen würde, wenn es nicht so weit weg wäre. In Baden-Württemberg und speziell im Großraum Stuttgart sucht man solche bibliotheksspezifischen Angebote zur Fortbildung von Softskills leider vergebens, von den angebotenen Kursen der Ekz¹¹⁸ einmal abgesehen. Mehr dazu im folgenden Abschnitt.

5.2.1 Notwendige Kompetenzen für diese Arbeit

Zu den notwendigen Kenntnissen und Kompetenzen für eine Betreuung neuer Bibliothekskunden gehören so genannte Hard- und Softskills gleichermaßen. Mit Hardskills sind hier die reinen Sach- und Fachkenntnisse gemeint, die wahrscheinlich zu einem großen Teil mit Hilfe von internen Schulungen durch hauptamtliches Fachpersonal vermittelt werden können. Dazu zählen Kenntnisse zu den Räumlichkeiten und der Geschichte der Stadtbücherei ebenso wie über die Bestände und die Aufstellungssystematik der Bibliothek Bescheid zu wissen, um detaillierte Einführungen und Rundgänge anbieten zu können. Weiterhin sollte der Ehrenamtliche über alle Arbeitsabläufe, Veranstaltungen und Benutzungsmodalitäten informiert sein und wissen, wie die Öffentlichkeitsarbeit organisiert ist, damit er erschöpfend Auskunft über die Angebote und Dienstleistungen geben kann. Besonders wichtig ist es bei dieser Tätigkeit außerdem, sich mit dem Benutzerkatalog OPAC auszukennen und seine Handhabung auch erklären zu können. Dasselbe trifft auch auf die Benutzung der neuen Selbstverbuchungsanlage zu, wobei der Ehrenamtliche sicher nicht nur den neuen Kunden behilflich sein müsste. Allgemeine Computergrundkenntnisse in Word und Excel wären ebenfalls von Vorteil um beispielsweise Serienbriefe an Neukunden zu schreiben oder Statistiken über Art und Anzahl der Auskünfte führen zu können. Zudem sollte eine intensive Schulung zur neuen Bibliothekssoftware der Stadtbücherei Esslingen, SISIS Sunrise, erfolgen, damit die ehrenamtlichen Helfer auch die Neuanmeldungen im System durchführen und auf die erforderlichen Daten zugreifen können.

Notwendige Softskills sind hauptsächlich Fähigkeiten, die im Umgang mit Menschen wichtig sind, in diesem Fall speziell im Umgang mit Kunden. Allen voran sei hier die Kommunikationsfähigkeit genannt, also die Fähigkeit Gespräche zu führen, zuhören zu können, Informationen durch geschickte Rhetorik und überzeugende Darstellung zu vermitteln sowie auf Mitmenschen ein- bzw. zuzugehen. In diesem Zusammenhang steht auch der Umgang mit Konfliktsituationen und schwierigen Kunden, der geübt und beherrscht werden sollte, denn trotz Beschwerden und Ungeduld der Benutzer darf der Ehrenamtliche nie die Beherrschung verlieren oder unfreundlich werden. Dann sind selbstbewusstes Auftreten und Einfühlungsvermögen gefragt, um verständnisvoll reagieren zu können. Größtenteils decken sich die

¹¹⁸ Einkaufszentrale für Bibliotheken in Reutlingen

erforderlichen Softskills mit den unter 5.1.2 erwähnten Auswahlkriterien für die Ehrenamtlichen, aber die wichtigsten können zum Beispiel durch externe Fortbildungsangebote auch noch nachträglich bzw. auffrischend oder ergänzend ausgebildet werden, worauf im folgenden Abschnitt näher eingegangen wird.

5.2.2 Möglichkeiten der Aus- und Fortbildung in Esslingen

Wie oben bereits erwähnt, ist die Schulung der neuen Ehrenamtlichen im fach- und bibliotheksspezifischen Bereich zum größten Teil nur intern von hauptamtlichem Fachpersonal der Stadtbücherei Esslingen zu leisten und sollte einerseits schon in der Projektvorlaufzeit und andererseits auch während der Einführungsphase in Form von Abend- oder Wochenendschulungen stattfinden, um die Ehrenamtlichen zwar ausreichend vorzubereiten aber auch nicht durch zu lange Schulungsphasen zu demotivieren. Wenn erst einmal einige Ehrenamtliche über alles Wichtige Bescheid wissen könnten sie ihre Kenntnisse dann auch nach dem „Train the Trainer“-Prinzip¹¹⁹ an die anderen Ehrenamtlichen weitergeben und der anfängliche Schulungsaufwand der Stadtbücherei würde sich dadurch wieder verringern.

Um die zuvor genannten erforderlichen Softskills für diese Tätigkeit zu erlangen stehen den Ehrenamtlichen in Esslingen sehr wenig Möglichkeiten zur Verfügung und die Verwaltung der Stadtbücherei muss sich überlegen, ob und wie viel sie in die Fortbildung solcher Fähigkeiten investieren möchte oder inwieweit sie ihre ehrenamtlichen Helfer davon überzeugen kann, dass sie diese allgemeingültigen Kenntnisse auch im täglichen Leben anwenden und somit die Kosten selbst übernehmen würden. So bietet beispielsweise das Arbeitsamt in seiner Datenbank für Aus- und Weiterbildung¹²⁰ einige interessante Kurse zum Thema Kommunikationstraining im Stuttgarter Raum an, die von unterschiedlichen Vereinen und Institutionen durchgeführt werden. „Die Kunst der Kommunikation“ des Instituts Fortbildung Bau e.V. der Architektenkammer Baden-Württemberg, „Profihafte Kommunikationsverhalten“ vom Württembergischen Landessportbund e.V. und „Kommunikation und Persönlichkeit“ eine Veranstaltung der Akademie für wissenschaftliche Weiterbildung an der pädagogischen Hochschule Ludwigsburg e.V. sind drei Kurse, die alle auf Anfrage in zweitägigen Vollzeit-Wocheendseminaren stattfinden. Außerdem wird vom Weiterbildungszentrum in Ostfildern der Technischen Akademie Esslingen ein dreitägiger Kurs mit dem Titel „Erfolgreiche Kundenkommunikation“ angeboten und die Volkshochschule in Göppingen führt an einem Tag ein Seminar zum Thema „Kommunikation und Präsentation – präsentieren und überzeugen“ durch. Die Volkshochschule in Esslingen bietet in diesem Wintersemester lediglich ein Wochenendseminar „Präsentation, Moderation und Gesprächsführung“ für 160 Euro an sowie einige Rhetorikkurse im Bereich zwischen 60 und 80 Euro, die inhaltlich jedoch sehr allgemein gehalten sind und nicht unbedingt mit direktem Kundenkontakt zu tun haben¹²¹. Natur-

¹¹⁹ Schulungskonzept, bei dem professionell vermitteltes Wissen von den Rezipienten auf verständliche und komprimierte Art und Weise an noch unwissende Laien weitergegeben wird.

¹²⁰ Website der Bundesanstalt für Arbeit, <http://www.arbeitsamt.de>, und danach auf KURS-Symbol klicken

¹²¹ Kurskatalog der Volkshochschule Esslingen für das 2. Semester 2003

lich werden auch diverse Computerkurse zum Beispiel für Word und Excel in der Volkshochschule angeboten, die zur Fortbildung von den Ehrenamtlichen belegt werden könnten, wenn der Bedarf besteht. In diesem Zusammenhang sicherte Frau Scholz von der Stadtverwaltung in Esslingen zu, dass bei Bedarf und Interesse der Ehrenamtlichen an einer Fortbildung in diesem Bereich eine Bezuschussung durch die Stadt von 50% möglich wäre, die aber seit zwei Jahren mangels Nachfrage nicht mehr obligatorisch für alle Volkshochschulkurse den Ehrenamtlichen in Esslingen angeboten wird¹²².

Zuletzt sei noch ein Onlinekurs des bibweb - dem Lernforum für Bibliotheken – erwähnt, welches ein Kooperationsprojekt der Bertelsmann-Stiftung und der Ekz ist. Dieser Onlinekurs „Fokus Kunde“ kostet 99 Euro und besteht im Wesentlichen aus langen und anstrengend zu lesenden Bildschirmdialogen, die sich mit den Themenkomplexen Kundenorientierung, Kunden kennen lernen, Bibliotheksziele und –angebote, Kundenkommunikation sowie einem Exkurs in das Bibliotheksmarketing beschäftigen. Jeder Komplex bietet umfangreiches theoretisches Wissen und Hinweise zur praktischen Umsetzung. Die Themen sind vielfältig miteinander verlinkt und führen zu Fallbeispielen oder externen Internetseiten. Die Überprüfung und Festigung des Erlernten erfolgt durch kleine eingefügte Tests bzw. weiterführende Literaturhinweise.¹²³ Zu diesem Angebot gibt es positive als auch negative Rückmeldungen, aber für eine fachspezifische, bibliothekarisch unterstützte und relativ preiswerte Ausbildung der ehrenamtlichen Kräfte der Stadtbücherei wäre es vielleicht genau das Richtige als eine gute Mischung aus Hard- und Softskills gleichermaßen.

Um die ehrenamtlichen Mitarbeiter der Stadtbücherei neben den internen und eventuell auch externen Schulungen zusätzlich bei ihrer Tätigkeit zu unterstützen wäre es sehr hilfreich, schrittweise eine Art schriftlichen Leitfaden zu erarbeiten, der in jedem Teilbereich ihrer Tätigkeit zu Rate gezogen werden kann und Auskunft über Abläufe, Problemfelder und ihre Lösung sowie Antworten auf die häufigsten bzw. schwierigsten Fragen gibt. Das können beispielsweise die ausgearbeiteten Ergebnisse der internen und externen Schulungen sein, die dann auch der Wiederholung und Verinnerlichung gewonnener Erkenntnisse dienen, als auch neu hinzugekommenen Ehrenamtlichen eine große Unterstützung bieten. Dieser Leitfaden könnte als Fragenkatalog aufgebaut sein, der sich mit den häufigsten Fragestellungen in diesem Bereich beschäftigt: Was sind die Ziele und Leitbilder der Bücherei? Wie ist der Medienbestand aufgebaut und warum? Wie führe ich ein Auskunftsinterview und gehe individuell auf unterschiedliche Kunden ein? Wie führe ich eine Neuanmeldung mit SISIS Sunrise durch und kann auf Kundendaten zugreifen? Wie gestalte ich einen Bibliotheksrundgang individuell, interessant und abwechslungsreich? Wie funktioniert die Recherche im Benutzerkatalog? Wie erkläre ich am besten die neue Selbstverbuchung der Medien? Wie reagiere ich auf Beschwerden und Kritik der Kunden? In welchen Fällen muss ich an das Fachpersonal oder die Bibliotheksleitung verweisen?. Diese Fragenliste ließe sich noch unendlich fort-

¹²² Interview mit Anja Scholz, persönliche Referentin des Oberbürgermeisters von Esslingen, am 10.09.2003

¹²³ Heese, Christina (2003): „Fokus Kunde“ – Ein Weiterbildungsangebot mit Folgen. Buch und Bibliothek, Bad Honnef, Nr. 55 (9), S. 534-535.

setzen und könnte außerdem noch mit den am häufigsten gestellten Fragen der Kunden ständig ergänzt und fortgeführt werden. Ausgearbeitet werden könnte dieser Leitfaden von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen gleichermaßen, in elektronischer oder handschriftlicher Form, damit er einerseits die Sicht der Stadtbücherei und die der Ehrenamtlichen berücksichtigt und andererseits jederzeit griffbereit ist. Zusammen mit dem unten erwähnten Anregungs- und Beschwerdebuch für Ehrenamtliche und Kunden sind dies zwei wichtige Mittel, um den ständigen und intensiven Kontakt der drei Parteien Bücherei, Ehrenamtlicher und Kunde zu gewährleisten und nach anhaltender Verbesserung bzw. Veränderung der „Dienstleistung Bibliothek“ zu streben.

5.3 Rahmenbedingungen für Bibliothek und Ehrenamtliche

Wie im ersten Teil dieser Arbeit bereits deutlich zum Ausdruck gekommen ist, sind die äußeren zu schaffenden Rahmenbedingungen entscheidend für den Erfolg eines Einsatzes von ehrenamtlichen Kräften generell und besonders in einer öffentlichen Institution wie der Bibliothek. Von der Art und Weise wie die Zusammenarbeit zwischen Stadtbücherei und Ehrenamtlichen organisiert ist und funktioniert ist in hohem Maße abhängig, wie erfolgreich auch die neue angebotene Dienstleistung ist und wie lange sie Bestand haben wird. Angefangen mit der sorgfältigen Auswahl der Ehrenamtlichen, über eine genaue Aufgabendefinition und Vertragsgestaltung sowie eine intensive begleitende Betreuung und Fortbildung der Ehrenamtlichen bis hin zur ausreichenden Anerkennung und Würdigung der Ehrenamtlichen durch die Stadtbücherei sollte alles getan werden, um Probleme und Missverständnisse auf allen Seiten zu vermeiden und die Zufriedenheit von Kunden, Ehrenamtlichen und Bücherei zu gewährleisten.

5.3.1 Anerkennung und Vergünstigungen für Ehrenamtliche in Esslingen

In Esslingen wird schon seit langem eine Kultur der Anerkennung gepflegt und mittels verschiedenster Aktionen sollen alle Ehrenamtlichen für ihr umfassendes Engagement belohnt werden. Bereits seit drei Jahren wird zum Beispiel im Rahmen des jährlich stattfindenden Openairfestivals „Kino auf der Burg“ ein Filmabend speziell nur für die ehrenamtlich Aktiven in Esslingen organisiert, der als Zeichen von Dank und Anerkennung auch von mehr als 1700 Ehrenamtlichen jährlich begeistert angenommen wird.¹²⁴ Zusätzlich finden dieses Jahr anlässlich des internationalen Tages des Ehrenamts am 5. Dezember auch in Esslingen zahlreiche Aktionen und Veranstaltungen von Initiativen und Organisationen statt, die das Engagement der freiwilligen Helfer bekannt machen und würdigen sollen. Über diese Veranstaltungen der öffentlichen und allgemeinen Anerkennung bürgerschaftlichen Engagements berichtet auch die Esslinger Lokalpresse und ESaktiv¹⁰³ regelmäßig und trägt somit ebenfalls zur Würdigung des Ehrenamts in der Stadt bei.

Mindestens genauso wichtig wie die öffentliche ist allerdings die vielfältige Art und Weise der individuellen Anerkennung der jeweiligen Institution, die mit Ehrenamtlichen arbeitet. Die Stadtbücherei hat deshalb die Aufgabe Möglichkeiten zu finden, wie sie ihre ehrenamtlichen Helfer motivieren und sich für ihren Einsatz bedanken kann. Zu der vertraglich vereinbarten Rückerstattung von Kosten und Auslagen wie Fahrtkosten oder Parkgebühren gehören auch die kostenlose Benutzung der Bücherei sowie die Bereitstellung von notwendigen Arbeitsmitteln und Getränken während der Tätigkeitsausübung. Außerdem könnte die kostenlose Teilnahme an allen Veranstaltungen der Stadtbücherei sowie externen Fortbildungskursen ein großer Anreiz und Ausdruck der Anerkennung für die Ehrenamtlichen sein. Die Einbeziehung in besondere Feierlichkeiten der Stadtbücherei wie Weihnachtsfeiern oder Jubiläen zusammen mit allen anderen Mitarbeitern ist ebenso wichtig, damit sich die ehrenamtlichen Mitarbeiter ernst genommen und gleichberechtigt fühlen. Ein persönlicher Geburtstagsgruß durch die Büchereileitung sowie eine namentliche Nennung der Ehrenamtlichen in einer Pressemitteilung zur neuen Dienstleistung sollte auch selbstverständlich sein.

Darüber hinaus könnte sich die Stadtbücherei durch die oben erwähnte Liste „101 Möglichkeiten ‚DANKE!‘ zu sagen“¹²⁵ inspirieren lassen, um kreative Ideen umzusetzen und ihren Helfern kleine Aufmerksamkeiten zukommen zu lassen. Erst wenn sich die ehrenamtlichen Helfer für ihren Einsatz ausreichend geschätzt und gewürdigt fühlen, werden sie die erforderliche Motivation und Leistung erbringen, die für eine qualitativ und quantitativ erfolgreiche Arbeit unersetzlich sind. Beim Ausscheiden der Ehrenamtlichen aus der freiwilligen Mitarbeit in der Stadtbücherei ist auf Wunsch auch ein qualifizierter Nachweis über die ausgeübte Tätigkeit auszustellen, der somit eine abschließende Anerkennung für das bürgerschaftliche Engagement darstellt.

5.3.2 Leitlinien und Musterverträge zur Zusammenarbeit

Um die Zusammenarbeit zwischen Ehrenamtlichen und Stadtbücherei so effektiv und erfolgreich wie möglich zu gestalten, sollten die jeweiligen Rechte und Pflichten in einer Konzeption niedergelegt und die Leitlinien dafür bestimmt werden. Dazu gehört die exakte Definition der neuen Dienstleistung und eine deutliche Abgrenzung von allen anderen Tätigkeiten in diesem Bereich. Also die Aufgabe der Ehrenamtlichen ist es hauptsächlich, den neuen Bibliothekskunden zu begrüßen, in Empfang zu nehmen, in einem Gespräch die Wünsche und Bedürfnisse zu evaluieren, eine Einführung in die Abläufe und Räumlichkeiten zu geben, den Benutzerausweis zu erstellen sowie eine Mappe mit den wichtigsten Informationsmaterialien zusammenzustellen. Des Weiteren kann er allen hilfeschuchenden Kunden die Benutzung des OPAC und der Selbstverbuchungsanlage erklären und auch Antwort auf Orientierungsfragen zu Räumlichkeiten und Bestand geben. Der Ehrenamtliche soll aber nicht für Routinetätigkeiten in der Verbuchung oder schwierige Sach- und Fachauskünfte zum Bestand zur Verfü-

¹²⁴ Stadt Esslingen am Neckar: Esaktiv-Das Magazin für die lokale Agenda 21 und das Bürgerschaftliche Engagement in Esslingen. 07/2003, S. 15

¹²⁵ siehe Anlage 3

gung stehen, denn dafür ist das hauptamtliche Verbuchungspersonal bzw. sind die AuskunftsbibliothekarInnen im Erd- und Obergeschoss zuständig.

Außerdem muss eine hauptamtliche Kontaktperson innerhalb der Bücherei benannt werden, die als Ansprechpartner und Vertrauensperson bei den Treffen der Ehrenamtlichen dabei ist, in Krisensituationen gemeinsame Lösungen erarbeitet, die Neuigkeiten und Informationen im Haus weiterleitet, Vorschläge und Veränderungen aufgreift und der Bibliotheksleitung vermittelt, sich um die Gewinnung neuer Engagierter kümmert, Öffentlichkeitsarbeit im Sinne der Ehrenamtlichen betreibt sowie Konflikte innerhalb der Gruppe klärt. Es müssen sowohl interne und externe Qualifizierungsmaßnahmen zu Beginn und während der Tätigkeit stattfinden als auch alle vier Wochen regelmäßige Treffen der Ehrenamtlichen zur Kontaktpflege, Einsatzplanung, Besprechung schwieriger Fälle und Fragen, Weiterentwicklung der Dienstleistung sowie zum allgemeinen Informationsaustausch. Die Bereitstellung einer angemessenen Arbeitsumgebung, notwendiger Arbeitsmaterialien und von Verpflegung sowie die Möglichkeit der Telefonbenutzung sollten selbstverständlich sein. Das hauptamtliche Personal muss vor und nach Einführung des neuen Service stets über den Einsatz der Ehrenamtlichen informiert sein und dazu angehalten werden, das ehrenamtliche Personal gleichberechtigt zu behandeln und ihm immer helfend zur Seite zu stehen. Ein neidisches oder missgünstiges Betriebsklima kann so von Anfang an vermieden werden.

Bei der schriftlichen Vertragsgestaltung¹²⁶ ist ebenso darauf zu achten, dass eine klare Aufgabendefinition mit Tätigkeitsdauer festgeschrieben wird - ebenso wie eine Vereinbarung, dass die Tätigkeit freiwillig und unentgeltlich erfolgt und dabei kein „Dienstverhältnis im Sinne des Arbeits- und Tarifrechts, noch ein Ausbildungsverhältnis oder ein faktisches Arbeitsverhältnis begründet“¹²⁷ wird. Weiterhin bestehen laut Vertrag ein Unfallversicherungsschutz sowie eine Haftpflichtversicherung für Schäden bei Dritten, der Ehrenamtliche haftet aber für vorsätzlich und grob fahrlässig angerichtete Schäden selbst. Man sollte zudem noch vereinbaren, dass der Ehrenamtliche die Hausordnung zu beachten und über betriebliche Vorgänge Verschwiegenheit zu bewahren hat. Wichtig ist die abschließende Klausel, dass die ehrenamtliche Tätigkeit jederzeit ohne Angabe von Gründen durch eine schriftliche Erklärung beendet werden kann, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Zusätzlich kann noch eine Aussage zur Beachtung des Weisungsrechts durch die Stadtbücherei aufgenommen werden sowie die Festlegung des Auslagenersatzes für Fortbildungen oder die Fahrten zur Bücherei¹²⁶. Vor Abschluss eines solchen Vertrages müssen beide Parteien diesen jedoch genau und gründlich besprechen und Unklarheiten auf Seiten der Ehrenamtlichen geklärt sein, damit jeder weiß, worauf er sich einlässt und Ärger im Nachhinein vermieden wird.

¹²⁶ siehe Anlage 1 und Anlage 2

¹²⁷ Deutscher Bibliotheksverband e.V (Hrsg.) (1999): Freiwillige – (k)eine Chance für Bibliotheken? Ein Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes. Deutscher Bibliotheksverband e.V, Berlin. S. 20

6 Kundenbetreuung und Informationsvermittlung in der Stadtbücherei

6.1 Informationsbedarf der Neukunden

Welche Ziele und Bedürfnisse hat ein neuer Bibliotheksbesucher, der das erste Mal die Stadtbücherei in Esslingen betritt? Was sind die häufigsten Fragen und wo benötigen Kunden Anleitung und Hilfestellung bei der Benutzung der Stadtbücherei? Welche Arten von Informationen kann oder soll die Stadtbücherei vermitteln? Ziel der Stadtbücherei ist, möglichst alle Informationsbedürfnisse der Kunden zu befriedigen sowie alle Hilfsmittel und Medien bereitzustellen, um sich umfassend und so gezielt wie möglich über Themen zu informieren oder ihre Freizeit sinnvoll zu gestalten. Die Kunden erwarten außerdem bei Problemen und Anliegen eine freundliche und umfassende Beratung und eine zügige Bearbeitung der Ausleihvorgänge. Da das Leitsystem der Stadtbücherei zwar viele, aber längst nicht alle Fragen zur Benutzung und Orientierung gibt (und wohl auch nicht geben kann), entstehen bei den neuen als auch bereits aktiven Bibliothekskunden noch weitere Informationsbedürfnisse.

Am häufigsten werden die Ehrenamtlichen wohl allgemeine Auskünfte und Informationen geben. Dazu gehören Fragen zur Orientierung in den Räumlichkeiten der Bücherei, beispielsweise wo sich der Aufzug befindet oder ob es eine Wickelmöglichkeit für Babys gibt. Angaben zur Leihfrist der Medien, zu den Zweigstellen Berkheim und Bücherbus, zu Öffnungszeiten und auch Gebühren müssen ebenso häufig gemacht werden wie die Weitervermittlung zur Verbuchungstheke oder den Auskunftsplätzen in der Kinderbücherei und im ersten Obergeschoss. Wenn die ehrenamtlichen Kräfte auch Telefonate entgegen nehmen, kommen sicherlich oft Fragen zu Veranstaltungen, Einführungen und Benutzungsmodalitäten, die sie selbst beantworten können oder es sind andere Anliegen wie Medienverlängerungen, Fachauskünfte oder Vormerkungen, die an die jeweiligen Mitarbeiter weitergeleitet werden müssen.

Da das neue Selbstverbuchungssystem in unmittelbarer Nähe zum Arbeitsplatz der Ehrenamtlichen untergebracht sein wird, werden gerade in der Anfangsphase sehr häufig Fragen der Kunden zur Benutzung dieses Gerätes auftauchen, welche die Helfer gleich direkt beantworten und die Funktionsweise auch vorführen können. Bei neuen Bibliothekskunden sind natürlich neben der Anmeldung und der Ausstellung des Benutzerausweises die Nutzungsbedingungen zu erläutern sowie das umfangreiche Dienstleistungsspektrum zu beschreiben. Auskünfte zu Bestand und Recherchemöglichkeiten können sowohl für neue Kunden als auch für bereits aktive Leser interessant sein, denn gerade weil es bisher eher wenig individuelle Kundenbetreuung gab, wissen oft sogar langjährige Benutzer nicht, wie man im OPAC recherchieren oder Medien vormerken bzw. verlängern lassen kann. Hier können oder sollen die Ehrenamtlichen nachhelfen und nicht nur von ihrem Platz aus Informationen erteilen

sondern auch direkte Hilfe zur Selbsthilfe leisten, indem sie die Kunden herumführen, verschiedene Möglichkeiten der Recherche aufzeigen, die Nutzung der elektronischen Hilfsmittel nahe bringen oder auch Kunden dabei helfen, die Aufstellungssystematik der Bücherei mit Hilfe von konkreten Beispielen verständlich zu machen. In diesem Zusammenhang könnten die Ehrenamtlichen mit einiger Erfahrung sicher auch kleinere Fachauskünfte zum Bestand geben, wobei die Beantwortung inhaltlicher und sachlicher Auskunftsfragen eindeutig Aufgabe der Auskunftsbibliothekarinne ist und auch bleiben muss.

Eine wichtige Aufgabe der Ehrenamtlichen wird auch sein, die Kunden auf die vielfältigen internen Dienstleistungsangebote der Stadtbücherei sowie die weiterführenden externen Informationsangebote und Anlaufstellen der Stadt Esslingen aufmerksam zu machen. Zu internen Angeboten zählen zum Beispiel die regelmäßig stattfindenden Mentorenbetreuungen am „Bürger-PC“ und Interneteinführungen genauso wie die vielen unterschiedlichen Veranstaltungen der Bücherei im Café oder Kutschersaal wie Lesungen, Kinderveranstaltungen, Bücherflohmärkte, Spielertreffs, philosophische Diskussionsrunden, musikalische „Klangseiten“ und nicht zuletzt die jährlich stattfindende dreiwöchige literarische Veranstaltungsreihe „LesART“. Das ehrenamtliche Personal soll aber beispielsweise bei Bedarf auch über die verschiedenen öffentlichen Veranstaltungen, Bürgerinitiativen, Selbsthilfegruppen, die Stadtinformation sowie die Arbeit des Aktivbüro und weiteren kommunalen Einrichtungen der Stadt informieren, um die einerseits die Zusammenarbeit von Stadt und Bücherei zu fördern und andererseits für die Kunden eine bürgernahe zentrale Auskunfts- und Informationsstelle zu sein.

6.2 Zusätzliches Informationsangebot seitens der Bibliothek

Trotz der aktiven und erfolgreichen Öffentlichkeitsarbeit der Stadtbücherei könnte eventuell bei der hausinternen Informationsvermittlung noch einiges mehr getan werden, vor allem durch zusätzliche Informationen auf Handzetteln und Flyern, denn erfahrungsgemäß ist es so, dass die Kunden gerne alle Informationen physisch in der Hand halten und mitnehmen wollen, um sie zu Hause oder anderswo noch einmal durchlesen oder jemandem zeigen zu können. Dadurch werden auch automatisch die Angebote der Bücherei verbreitet und bleiben länger im Gedächtnis.

Die Bibliotheken des „Santa Clara County Library“ Systems beispielsweise haben eine ungeheure Vielzahl von so genannten Leaflets, die in allen Farben und Formaten gestaltet sind und unter denen sich die Kunden das passende auswählen und mitnehmen können. Die meisten dieser Leaflets beschäftigen sich mit Vorschlagstiteln bzw. einer Literaturliste für ein bestimmtes Alter¹²⁸, eine bestimmte Klassenstufe oder einen bestimmten Interessenkreis¹²⁹ der Leser. Da gibt es beispielsweise interessensspezifische Titellisten, gedruckt auf grellfarbigem Karton in Lesezeichenform, die Buchempfehlungen für Katzenfreunde, Leser von humo-

¹²⁸ siehe Anlage 7

ristischen Romanen oder Liebhaber von Geschichten mit Happy End sind.¹²⁹ Aber auch Buchtipps für Leser, die zum Beispiel schon alles von John Grisham oder Henning Mankell gelesen haben finden sich darunter.¹²⁹ Weiterhin werden auf pastellfarbenen Klapp-Flyern im A5-Format Lesehinweise, Titel, Signaturen und Kurzannotationen zu einschlägiger und unterschiedlicher Literatur für jede Klassenstufe gegeben, sogar für Kleinkinder und Lesanfänger ist etwas dabei¹²⁸. Wie farbige, überdimensionale Lesezeichen aus Papier sehen dagegen die Listen mit Buchvorschlägen aus, die zum Beispiel als Alternative für Harry Potter-Fans¹³⁰, Kinder die Fantasy oder den Wilden Westen lieben, Fans von Trucks und Eisenbahnen sind oder die Geschenke für Kinder und Kleinkinder suchen¹³⁰, angeboten werden. Außerdem gibt es Informationsflyer zu Angebot und Nutzung von Fachdatenbanken und CD-ROMs der Bibliothek sowie zur Bedienung des OPACs von zu Hause oder in der Bibliothek. Ein kleiner Internetguide für Eltern, die wissen wollen, wie sie die Nutzung des Internet für ihre Kinder gestalten können gehört auch dazu. Generell ist es in diesem Zusammenhang wichtig, mit Hilfe von gedrucktem Informationsmaterial auf die Möglichkeiten der Nutzung des Internets für Servicedienstleistungen der Bücherei wie Vormerkungen oder Verlängerungen von Medien aufmerksam zu machen. Je mehr Informationen und Kompetenz auf diese Weise vermittelt werden können, um so weniger wird das Fachpersonal an Verbuchungstheke und Auskunftsplätzen mit solchen Fragen beschäftigt und es bleibt mehr Zeit für schwierigere Sach- und Fachauskünfte.

Eine gute Aufbereitung und Vermittlung der Informationen ist in diesem Zusammenhang die entscheidende Hauptaufgabe des Ehrenamtlichen. Wenn dieser nun von einem interessierten Neukunden angesprochen wird, so ist es zunächst erst einmal Aufgabe des Ehrenamtlichen in einem Interview herauszufinden, welche Interessen und Ziele der Neukunde hat und verfolgt. Danach wird der Benutzerausweis ausgestellt, die Benutzungsmodalitäten erläutert und ein Informationspaket individuell zusammengestellt. Dies könnte beispielsweise eine schmale Mappe mit einer Mindesthöhe von 28 cm sein, damit die bereits existierenden grundsätzlichen Informationen wie Benutzungsordnung und Übersichtsplan bequem darin Platz finden¹³¹. Auf der Mappe kann nur das Logo der Stadtbücherei zu sehen sein und innen befinden sich zwei kleine Einstecktaschen für Ausweis und Visitenkarte sowie eine größere für das zusammengestellte Informationsmaterial. Nun bräuchte der Ehrenamtliche lediglich den Benutzerausweis und die gewünschten Flyer und Broschüren hinzuzufügen und könnte sie dem neuen Kunden – vielleicht zusammen mit einem Bleistift oder Lesezeichen¹³² der Stadtbücherei – überreichen. Anschließend könnte er dem Neukunden je nach dessen Interessenlage, Bedarf und Zeit anbieten, die Räumlichkeiten sowie die Nutzung des OPAC und der Selbstverbuchungsanlage zu zeigen. Dabei ist darauf zu achten, dass die Einführung möglichst zielgruppengerecht und bedarfsorientiert stattfindet, was bedeutet, dass wirklich nur das erklärt und gezeigt wird, was den Kunden interessiert und nicht stundenlange Vor-

¹²⁹ siehe Anlage 5 und Anlage 6

¹³⁰ siehe Anlage 6

¹³¹ siehe Anlage 12

träge gehalten werden, die den neuen Benutzer langweilen oder gar abschrecken könnten. In Anbetracht der Tatsache jedoch, dass die Ehrenamtlichen nur zwei Stunden täglich zur Verfügung stehen, ist es sinnvoll, den innerhalb der übrigen Öffnungszeiten erscheinenden Neukunden einen Ausweichtermin für eine ausführliche Bibliothekseinführung anzubieten bzw. eine Liste auszulegen, auf der sich die Neukunden für einen anderen Termin eintragen können. Selbstverständlich dürfen die von den ehrenamtlichen Helfern angebotenen Einführungen auch von bereits aktiven Lesern genutzt werden und immer wenn offensichtlich hilfesuchende Kunden in der Bibliothek angetroffen werden, sollten die Ehrenamtlichen diese gezielt ansprechen und ihnen ihre Hilfe anbieten.

6.3 Präsentation der neuen Dienstleistung

6.3.1 Positionierung und Benennung

Seit dem Umzug der Stadtbücherei in den Bebenhäuser Pflughof 1989 befindet sich die Verbuchungstheke mit insgesamt vier Arbeitsplätzen in der Eingangshalle des historischen Gebäudes. Zwischen zwei der großen Holzstützen des Fachwerkhauses angeordnet, ergeben drei dieser Plätze einen Winkel und sind sowohl vom Eingang als auch vom Zugang zu den Beständen der Bibliothek direkt erreichbar. Der vierte Arbeitsplatz knickt von der langen Seite des Winkels leicht weg und befindet sich unmittelbar am Fenster und hinter dem Windfang der Eingangstür (siehe Abb.7, Variante 1). Ursprünglich war er mit „Neuanmeldung / Information“ beschildert und mit einer Fachkraft besetzt. Aber wie in Kapitel 4.3.2 deutlich wird, waren die Personalkapazitäten irgendwann nicht mehr ausreichend, um diesen Platz ständig zu besetzen und damit die Kunden nicht unnötig verwirrt werden, wurde das Schild abgenommen und der Tisch derzeit nur noch bei außergewöhnlichem Andrang als zusätzlicher Verbuchungsplatz genutzt. Gegenüber stehen zwei Benutzer-OPACs, die in Kürze noch durch eine Selbstverbuchungsanlage ergänzt werden, die den Raum in diesem Bereich zusätzlich einschränken und zukünftig auch noch mehr Kunden anziehen wird. Fraglich ist daher, ob dieser Arbeitsplatz erneut als Informationsplatz für Neukunden genutzt werden kann, erst recht, wenn noch ein Stuhl für die Kunden davor stünde. Von der Beeinträchtigung durch Lärm und Unruhe einmal ganz abgesehen. Außerdem ist dieser Platz vom Eingang her relativ schlecht zu sehen und der neue Kunde müsste vorher zumindest noch einen Hinweis erhalten wo genau der Informationsplatz ist. Dafür ist dieser Platz vor Zugluft und Kälte gut geschützt, denn die Ehrenamtlichen müssen unter Umständen längere Zeit dort sitzen können auch in kälteren Jahreszeiten. Positiv wäre die Tatsache, dass sie dabei nahe am Verbuchungsgeschehen sind, die hauptamtlichen Mitarbeiter jederzeit fragen könnten und gerade nach Inbetriebnahme des neuen Selbstverbuchungssystems den Kunden bei Problemen damit helfen könnten.

¹³² siehe Anlage 4

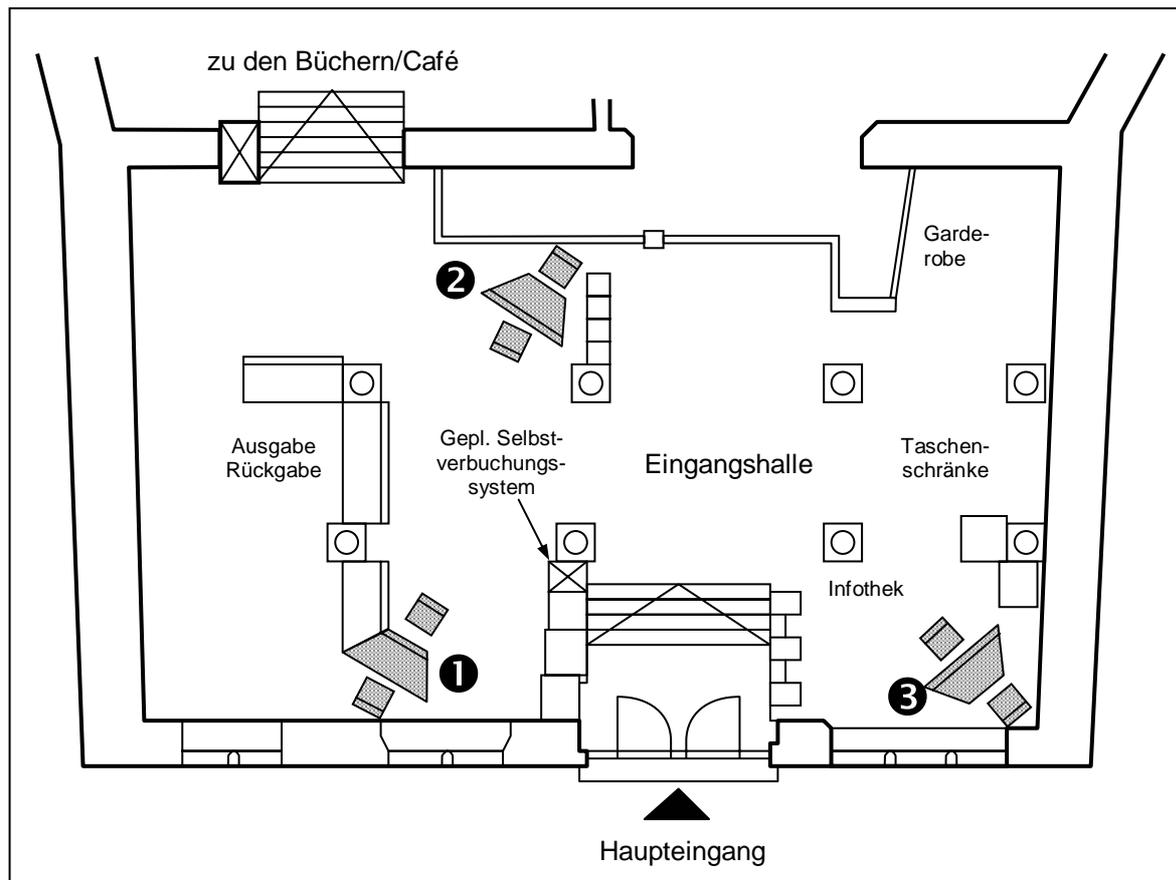


Abbildung 7 Positionierungsmöglichkeiten des neuen Arbeitsplatzes

Eine weitere Möglichkeit wäre, den neuen Arbeitsplatz gegenüber dem Eingang zu positionieren (Variante 2), so dass er sofort nach Betreten der Bücherei wahrgenommen wird. Dagegen sprechen aber die ständige Zugluft vom Eingang her und ein erheblicher Mehraufwand beim Einrichten und Installieren des Platzes bzw. der Computertechnik. Zudem könnten sich dort die Ehrenamtlichen zu sehr im Blickfeld und „überwacht“ vorkommen sowie zu abgeschottet von den restlichen Mitarbeitern hinter der Theke. Letzteres und der Umgestaltungsaufwand würden auch gegen eine Positionierung im Bereich der Infothek sprechen (Variante 3), obwohl dort die nötige Ruhe für Gespräche herrschen würde sowie der direkte Bezug zu den anderen ausliegenden Informationen da wäre. Außerdem würde bei den beiden letzten Varianten durch eine separate Aufstellung die Wichtigkeit der neuen Dienstleistung besonders unterstrichen.

Eine neue Dienstleistung braucht auch einen neuen Namen, aber gerade hier fängt es an, problematisch zu werden. Die Bezeichnung muss umfassend, allgemein verständlich und kurz sein. Sicherlich ließe sich die alte Bezeichnung „Neuanmeldung / Information“ auch weiter verwenden und würde praktisch den geringsten Aufwand bedeuten, aber besser wäre in jedem Falle ein prägnanter Begriff mit Wiedererkennungswert, der zudem noch zeitgemäß ist. Da findet sich leider in der deutschen Sprache kaum etwas dementsprechend Kurzes und zugleich Modernes, so dass hier auf Anglizismen wohl schlecht verzichtet werden kann.

Ein Vorschlag wäre daher, den neuen Service „INFOPOINT“ zu nennen, was selbst für ältere Bibliothekskunden nicht unverständlich sein dürfte. Um Unklarheiten zu vermeiden, könnte man trotzdem die Begriffe Auskunft und Neuanmeldung in kleinerer Schrift darunter setzen. Der Begriff „INFOPOINT“ müsste allerdings wesentlich größer, in auffälliger Farbe und eventuell noch durch ein zusätzliches Symbol gekennzeichnet sein. Möglich wäre da ein großer, farbiger Punkt in dem ein weißes „i“ ausgeschnitten ist. Den ehrenamtlichen Mitarbeitern einen zusätzlichen einheitlichen Namen zu geben ähnlich den „Bibliothessen“ in Wolfenbüttel¹³³ scheint in diesem Fall wenig sinnvoll, da das Ganze einen eher kleinen Rahmen hat und eine dazu passende Begriffsfindung noch schwieriger sein dürfte. Trotzdem sollte jeder der ehrenamtlichen Helfer ein Namensschild tragen auf dem außer dem eigenen Namen auch noch der Begriff „INFOPOINT“ auftaucht.

6.3.2 Arbeitsplatz- und Personalausstattung

Um eine gleichberechtigte Kommunikation in Augenhöhe zu gewährleisten sollte zunächst auf jeden Fall ein Sitzplatz für die Kunden bereit stehen und vielleicht auch ein zweiter Stuhl in greifbarer Entfernung sein. Der Arbeitsplatz muss mit einem Computer ausgestattet sein, der sowohl Internetzugang besitzt als auch ein weiterer Client des bibliotheksinternen Netzwerkes ist, auf dem die Bibliothekssoftware SISIS Sunrise installiert ist. Der Ehrenamtliche braucht vor allem Zugang zu den Benutzerdaten, um die Neuanmeldungen durchführen zu können und eventuell auch Serienbriefe zu versenden und die Katalogfunktionen zeigen und erklären zu können. Der vertrauliche Umgang der Ehrenamtlichen mit den Benutzerdaten ist dabei durch eine unterschriebene Verpflichtungserklärung¹³⁴ abgesichert, in welcher der Ehrenamtliche unter anderem seine Verschwiegenheit im Umgang mit Personaldaten und Dienstgeheimnissen erklärt. Weiterhin muss dem Ehrenamtlichen sämtliches Informationsmaterial der Stadtbücherei zur Verfügung stehen, um sich einerseits selbst zu informieren und andererseits den Neukunden eine Infomappe zusammenstellen bzw. alles erklären zu können. Einige Nachschlagewerke wie Adress- und Telefonbücher sowie Handbücher zur installierten Software gehören ebenso zur Standardausstattung wie ein Telefon.

Sinnvoll ist außerdem eine Art Beschwerde- oder Anregungsbuch in dem sowohl die Kunden als auch die Ehrenamtlichen ihre Kritik bzw. Vorschläge zur Verbesserung der Dienstleistung oder anderer Bibliotheksabläufe eintragen können. Dies wäre auch für die Übergabe an die als nächstes diensthabenden Ehrenamtlichen sehr wichtig, damit sie sofort über die laufenden Vorgänge informiert sind. Außerdem können dadurch wichtige Tipps und Erfahrungen, die bei der Tätigkeit entstanden sind, an die anderen ehrenamtlichen Mitarbeiter weitergegeben werden. Zu den unter Punkt 6.3.1 bereits erwähnten Namensschildern an der Kleidung der Ehrenamtlichen sollten auch noch zusätzliche Namensschilder jedes Freiwilligen zum Aufstellen auf dem Schreibtisch bereitstehen sowie ein Hinweisschild bei Abwesenheit der

¹³³ siehe Kapitel 3.3.1

¹³⁴ siehe Anlage 9

Ehrenamtlichen, auf dem an andere Ansprechpartner oder auf Ausweichtermine verwiesen wird.

6.3.3 Einbindung ins Leitsystem der Bücherei und Bekanntmachung in den Medien

Abhängig vom endgültigen Standort des neuen „INFOPOINT“ ist auch die Hinführung zu diesem Platz unterschiedlich. Wenn er jeweils rechts oder links hinter dem Windfang der Eingangstür platziert würde, bedürfte es eventuell eines zusätzlichen Hinweisschildes, das sofort nach dem Betreten der Eingangshalle sichtbar und mit einem Pfeil in die entsprechende Richtung gekennzeichnet ist. Außerdem muss ein auffälliger und zugleich einladender Schriftzug auf das Schild, der beispielsweise lauten könnte: „NEU HIER? Zum INFOPOINT!“ oder einfach nur „Fragen zur Stadtbücherei?“ kombiniert mit dem Richtungspfeil. Weitere Schilder dieser Art sollten selbstverständlich auch in anderen Bereichen der Bibliothek angebracht werden, zum Beispiel im eher unübersichtlichen Belletristikbereich oder in der Nähe der OPACs. Hier wäre zum Beispiel denkbar: „Noch Fragen? Nutzen sie unseren INFOPOINT in der Eingangshalle!“ oder „Orientierung verloren? Hilfe gibt's am INFOPOINT!“. Das Ganze müsste natürlich im Corporate Design der Stadtbücherei gestaltet sein und entsprechend professionell aussehen.

Genauso muss auch das bereits existierende Infomaterial der Stadtbücherei mit den Hinweisen zur neuen Dienstleistung ergänzt werden. Da wäre als erstes in dem Übersichtsflyer mit den Grundrissen der neue Platz farbig zu markieren und der Begriff „INFOPOINT“ zu ergänzen. Die bereits eingetragenen Begriffe „Anmeldung / Information“ könnte man stattdessen aus dem Plan in die beigefügte Legende übernehmen, um den Begriff „INFOPOINT“ näher zu beschreiben. In dem halbjährlich erscheinenden Miniklappkärtchen mit den Terminen für die stattfindenden Einführungen und Schulungen müsste sich ebenso ein Hinweis und eine knappe Erläuterung zu dem zusätzlichen Serviceangebot finden sowie ein telefonischer Kontakt. Dies gilt gleichermaßen für die Visitenkarte und den Internetauftritt der Bücherei.

Besonders wichtig ist die Bekanntmachung der neuen Servicedienstleistung kurz vor und nach der Einführung, weil davon maßgeblich auch der Erfolg des Projektes abhängt. Hierfür sollten wirklich alle verfügbaren Medien genutzt werden, auch wenn die „Mund zu Mund Propaganda“ durch Mitarbeiter und Ehrenamtliche nachweislich die erfolgreichste Methode ist, um auf etwas aufmerksam zu machen. Ideenreich gestaltete Handzettel und Plakate können sowohl innerhalb des Gebäudes verteilt, aber auch an anderen öffentlichen Plätzen ausgelegt bzw. aufgehängt werden. Der Inhalt sollte sowohl auf die Schwellenängste von neuen Kunden eingehen als auch bereits aktive Nutzer ansprechen und die Hilfsangebote und Vorteile bei der Inanspruchnahme für beide Zielgruppen darstellen. Es sollte außerdem zum Ausdruck kommen, dass es eine Initiative für bürgerschaftliches Engagement in Esslingen ist und von geschulten Ehrenamtlichen durchgeführt wird. Da der Platz nicht rund um die Uhr besetzt ist, müssen sowohl die Auskunftszeiten als auch der Telefonkontakt angegeben werden. Ein Aufmacher wäre zum Beispiel:

„Was sie schon immer über die Stadtbücherei wissen wollten, aber nie zu fragen wagten, erfahren sie am INFOPOINT der Stadtbücherei. – Unser geschultes ehrenamtliches Personal freut sich auf ihre Fragen, betreut sie individuell und ausführlich bei ihrem ersten Besuch und hilft ihnen bei der Orientierung und Informationssuche in der Stadtbücherei Esslingen“.

Des Weiteren ist es wichtig, einen Artikel in der Esslinger Zeitung zu veröffentlichen in dem über die neuen ehrenamtlichen Helfer und den neuen Service berichtet wird. Etwas ausführlicher könnte man dann noch in dem zweimal jährlich erscheinenden Magazin für die Lokale Agenda 21 und das bürgerschaftliche Engagement in Esslingen über die Aufgabe der Ehrenamtlichen erzählen und eventuell um weitere Helfer werben, wenn noch Bedarf besteht. Ein kurzer Artikel in den kostenlosen Wochenzeitungen Esslinger Echo und Stadtanzeiger wäre ebenfalls sinnvoll, um auch die Haushalte ohne Tageszeitung zu erreichen. Genauso kommt es darauf an, alle öffentlichen Stellen und Ämter, die mit Senioren oder potentiellen Ehrenamtlichen zu tun haben über die neue Dienstleistung zu informieren, damit sie erstens über dieses zusätzliche Angebot der Stadtbücherei Bescheid wissen und zweitens beim Kontakt mit den Bürgern darauf eingehen und dafür werben können. Dazu zählt die Altenhilfe/Fachberatung des Sozialamts genauso wie das Aktivbüro der Stadt und das Forum Esslingen. Die Esslinger Börse Bürger Engagement hat ja bereits durch die Aktion für die Gewinnung der Ehrenamtlichen darüber erfahren und sollte aber auch nach Einführung dieses Angebotes weiterhin dafür werben und berichten. Letztlich gilt es, möglichst viele Menschen von der Zweckmäßigkeit und Attraktivität dieses neuen Serviceangebotes zu überzeugen, damit auch die Stadtbücherei einen erfolgreichen Beitrag zum bürgerschaftlichen Engagement in Esslingen leisten und zusätzlich ihren eigenen Ruf verbessern kann.

7 Zusammenfassung der Ergebnisse

In Deutschland ist der Einsatz von Ehrenamtlichen in Bibliotheken nach wie vor ein sehr umstrittenes Thema, denn die Angst vor Unprofessionalität und der Verdrängung von qualifiziertem hauptamtlichem Personal ist in der Fachwelt tief verwurzelt und macht ein Umdenken schwer. Aber die diesbezügliche Entwicklung in den USA beweist, dass diese Ängste unberechtigt sind und dass ein gemeinsames Miteinander von Ehren- und Hauptamtlichen in öffentlichen Bibliotheken äußerst erfolgreich und profitabel für beide Seiten sein kann. Wichtig ist dabei nur die genaue Abgrenzung der ehrenamtlichen Aufgabenfelder von den Tätigkeiten der fachlich qualifizierten Mitarbeiter, damit der hohe bibliothekarische Standard erhalten bleibt. Auch in Bezug auf die serviceorientierte Kundenbetreuung haben die Vereinigten Staaten eine Vorbildfunktion inne, an der sich Deutschland vor allem im Bereich der öffentlichen Verwaltung zukünftig ein Beispiel nehmen muss, um mehr Bürgernähe und Gemeinwohlorientierung zu vermitteln. In kommunalen öffentlichen Bibliotheken geht es schon lange nicht mehr nur um die Bereitstellung von Medien und Informationsmitteln sondern immer mehr auch um eine entsprechende zielgruppen- und kundenorientierte Informationsvermittlung der angebotenen Dienstleistungen. An dieser Stelle könnten gerade die Ehrenamtlichen einen großen Beitrag leisten als Bindeglied zwischen Bürger und Bibliothek, die einerseits Inhalte verständlich und bürgernah darstellen und andererseits durch mehr Zeit und Einfühlungsvermögen ein Ansprechpartner für Probleme, Anregungen und Kritik sein können. Seitens der Ehrenamtlichen wiederum sind die Möglichkeiten einer gemeinnützigen Aufgabenerfüllung, der Kontaktaufnahme und Kommunikation mit anderen Menschen sinnstiftend und gewinnbringend für ihre Lebensqualität. Trotzdem müssen die Bibliotheken, die ehrenamtliche Kräfte einsetzen immer beachten, dass diese freiwillig und unentgeltlich arbeiten, frei über ihre Zeit verfügen und jederzeit wieder gehen können sowie die Anerkennung und Würdigung ihres Einsatzes spüren möchten, um motiviert und mit Freude ihre Tätigkeit auszuüben. Unter diesen Voraussetzungen ist ein Einsatz von ehrenamtlichem Personal für die Kundenbetreuung in Bibliotheken absolut sinnvoll und anzustreben.

Die Stadtbücherei in Esslingen hatte schon seit längerem die Absicht, mehr für ihre Kunden oder speziell für ihre neuen Kunden zu tun und so entstand die Idee, dies mit Hilfe von ehrenamtlichem Personal zu verwirklichen. Es sollte ein Konzept entstehen, das unter anderem aufzeigt, wie Ehrenamtliche sinnvoll in die Neukundenbetreuung eingebunden werden könnten, aber auch beleuchtet, wie ehrenamtliche Helfer in Esslingen gewonnen werden und was für eine erfolgreiche Zusammenarbeit beider Parteien beachtet werden müsste. Als kulturelle Einrichtung und vor dem Hintergrund einer regen Ehrenamtspolitik der Stadt dürfte es nicht schwer werden genügend Ehrenamtliche entweder durch persönliche Ansprache oder durch die gezielte Werbung in allen Medien von der Bedeutung dieser neuen Servicedienstleistung zu überzeugen und dafür zu motivieren. Unbedingt notwendig für eine erfolgreiche Zusammenarbeit sind neben der Einhaltung bestimmter Rahmenbedingungen eine exakte Aufgabendefinition und Vertragsgestaltung sowie eine ständige Begleitung und Betreuung der Ehrenamtlichen durch eine hauptamtliche Koordinatorin der Stadtbücherei. Regelmäßige inter-

ne Fortbildungen sowie Gespräche und Treffen untereinander fördern den Kontakt und Austausch mit den hauptamtlichen Mitarbeitern bzw. der Bibliotheksleitung und sind genauso wichtig wie die Anerkennung des freiwilligen Einsatzes durch die Einbeziehung in Feierlichkeiten oder die kostenlose Teilnahme an Veranstaltungen oder den anderen Dienstleistungen der Stadtbücherei. Angebote für externe Kurse zur Aus- und Fortbildung von notwendigen bibliotheksspezifischen Softskills für die ehrenamtliche Tätigkeit sind in Deutschland leider kaum zu finden und selbst kostengünstige allgemeine Schulungsangebote in und um Esslingen sind hauptsächlich nur im Rahmen des Kursangebotes der Volkshochschule möglich und auch mit der Unterstützung durch die Stadt für die Bücherei kaum finanzierbar.

Die Einführung und Darstellung dieses kundenorientierten Serviceangebotes in der Stadtbücherei erfordert die Berücksichtigung vieler verschiedener Aspekte und bedarf gründlicher Vorüberlegungen und praktischer Problemlösungen. Der Einsatz der Ehrenamtlichen wird sich auf zwei Stunden pro Öffnungstag beschränken müssen und somit auch die Neukundenbetreuung, was sicherlich noch nicht die optimale Lösung für die Bibliothekskunden darstellt, aber ein guter Ansatz ist. Der hauptsächliche Einsatzbereich wird ein informationstechnisch umfassend ausgestatteter Arbeitsplatz im Eingangsbereich der Bibliothek sein, der durch eine gezielte Hinführung und Beschilderung sowie die Ergänzung des vorhandenen Leitsystems leicht und direkt erreichbar ist. Die eigentliche Tätigkeit der Ehrenamtlichen soll einerseits darin bestehen, neue Bibliothekskunden in Empfang zu nehmen, in einem einführenden Gespräch die Wünsche und Interessen herauszufinden, die Neuanmeldung durchzuführen sowie eine individuell zusammengestellte Mappe mit den wichtigsten Informationen zu überreichen. Bei Bedarf kann anschließend ein Rundgang in der Bibliothek durchgeführt und die Benutzung des OPAC sowie der Selbstverbuchung erklärt werden, was natürlich auch für bereits aktive Leser der Stadtbücherei interessant sein dürfte und von den freiwilligen Helfern ebenso abgedeckt werden könnte. Überhaupt könnten die Ehrenamtlichen generell zu einem ständigen Ansprechpartner für allgemeine Fragen, Anregungen und Probleme die Stadtbücherei betreffend werden und so eine wichtige Mittlerrolle zwischen Kunde und Bibliothek einnehmen – mit diesem Schritt würde die Stadtbücherei zu mehr Bürgernähe und Gemeinwohlorientierung in Esslingen beitragen.

8 Ausblick zur Konzeptumsetzung und Evaluation

In Anbetracht der Tatsache, dass das hier vorgeschlagene Konzept in der Praxis meines Wissens noch nicht umgesetzt wurde, empfiehlt es sich, die Realisierung des Konzeptes mit einer Pilotphase zu beginnen. Nach der Ausschöpfung aller vorgeschlagenen Möglichkeiten zur Gewinnung der Ehrenamtlichen sollten zunächst mindestens zwei bis drei gefunden werden, die den in Kapitel 5.1.2 dargelegten Auswahlkriterien weitestgehend entsprechen. In einer ca. zwei- bis dreiwöchigen Vorbereitungszeit können diese dann u.a. dabei mithelfen, die Pilotphase vorzubereiten - beispielsweise durch die Mitarbeit bei der Ausarbeitung von Informationsmaterial, wie z.B. Handzetteln oder Plakaten, würden sich die freiwilligen Helfer bereits im Vorfeld intensiv mit dem neuen Angebot auseinandersetzen und so kreativ an dessen Umsetzung mitwirken. Dies fördert zudem die Motivation und Identifikation mit der späteren Tätigkeit. Außerdem ist es sinnvoll, die wichtigsten internen und externen Schulungen ebenso im Vorfeld durchzuführen, damit die anfängliche Unsicherheit der Ehrenamtlichen durch hohe fachliche Kompetenz gemindert wird. Die Ausstattung des Arbeitsplatzes sowie die technische Anbindung müsste ebenfalls im Vorfeld stattfinden genauso wie die Bereitstellung aller Informationsmaterialien und die Einbindung ins Leitsystem der Bücherei. Gleichzeitig müssten auch die hauptamtlichen Mitarbeiter darüber informiert und einer der Hauptamtlichen zum Koordinator und Ansprechpartner der Ehrenamtlichen festgelegt werden. Ebenso sollte einer der engagiertesten Ehrenamtlichen die Rolle eines Gruppensprechers übernehmen und sich um die Belange aller dort eingesetzten freiwilligen Kräfte kümmern. Zusätzlich könnte derjenige seine durch Aus- und Fortbildung erworbenen Kenntnisse später den neu hinzugekommenen Helfern weiter vermitteln und so dazu beitragen die Schulungskosten gering zu halten.

Während der Probephase wäre es sinnvoll, den neuen Service vorerst nur einmal wöchentlich anzubieten, eventuell an dem Öffnungstag, an dem erfahrungsgemäß die meisten Neuanmeldungen stattfinden. Es würde deutlich machen, wie die Kunden darauf reagieren und ob das angedachte Aufgabenspektrum eventuell zu einer Über- oder Unterforderung der Ehrenamtlichen führen könnte. Auf jeden Fall sollte nach jedem Einsatz ein Gespräch mit dem jeweiligen Ehrenamtlichen geführt werden, um die aufgetretenen Probleme bzw. gewonnenen Erfahrungen zu besprechen und nötigenfalls die Umsetzung des Konzeptes dementsprechend zu korrigieren. Eine zeitliche Begrenzung der Probephase ist eher nicht empfehlenswert, stattdessen sollte eine stete Steigerung der ehrenamtlichen Kräfte sowie einer Häufigkeit der Einsätze angestrebt werden. Um den Erfolg der neuen Dienstleistung zu evaluieren gibt es verschiedene Methoden. Zum einen könnte man nach einer gewissen Zeit das hauptamtliche Verbuchungspersonal befragen, ob eine teilweise Entlastung durch weniger Arbeit mit Neuanmeldungen stattgefunden hat und weniger allgemeine Auskunftsfragen gestellt wurden. Andererseits könnte eine Zufriedenheit der Neukunden durch einen Feedback-Fragebogen erfolgen, um dessen Beantwortung die neuen Benutzer nach ihrer Einführung und Anmeldung gebeten werden sollten. Der Prozentanteil aller Neuanmeldungen, die den neuen Service genutzt haben, ließe sich ebenfalls errechnen, indem die ehrenamtlichen

festhalten, wie viele neue Kunden sich an sie wendeten. Entscheidend ist auch die Zufriedenheit der Ehrenamtlichen mit ihrer Tätigkeit, die sehr leicht durch regelmäßige Gespräche mit dem hauptamtlichen Betreuer bzw. der Bibliotheksleitung zu ermitteln wäre. Am wichtigsten ist jedoch die Feststellung, ob die Nachfrage nach einer individuellen Betreuung der Bibliothekskunden steigt und das Angebot dazu führt, dass die Kunden eine serviceorientierte Informationsvermittlung erhalten und dadurch auch ihre Informationskompetenz steigern können.

9 Quellenverzeichnis

9.1 Monografien und Zeitschriften

Busch, Rolf; Hauke, Petra (Hrsg.)(2003): Ehrensache?! Zivilgesellschaftliches Engagement in öffentlichen Bibliotheken. Positionen – Modelle – Grundlagen. Bock + Herchen Verlag, Bad Honnef.

Cobabus, Norbert (1999): Ehrenamt. Neue Aspekte eines bestehenden Problems. Laurentius – von Menschen, Büchern und Bibliotheken, Hannover, Nr. 16 (2), S. 62-66.

Deutscher Kulturrat (Hrsg.) (1996): Ehrenamt in der Kultur – Stand und Perspektiven ehrenamtlicher Arbeit im Kulturbereich. Deutscher Kulturrat, Bonn.

Gaskin, Katharine u.a. (1996): Ein neues bürgerschaftliches Europa. Eine Untersuchung zur Verbreitung und Rolle von Volunteering in zehn Ländern. Hrsg.: Robert Bosch Stiftung. Lambertus, Freiburg.

Igl, Gerhard; Jachmann, Monika; Eichenhofer, Eberhard (2002): Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement im Recht – ein Ratgeber. Leske + Budrich, Opladen.

Notz, Gisela (1998): Die neuen Freiwilligen. Das Ehrenamt – eine Antwort auf die Krise? 2. akt. Aufl., AG SPAK Bücher – M134 – Kleine Reihe, Neu-Ulm.

Heese, Christina (2003): „Fokus Kunde“ – Ein Weiterbildungsangebot mit Folgen. Buch und Bibliothek, Bad Honnef, Nr. 55 (9), S. 534-535.

Hundrieser, Jens (2000): Das Ehrenamt: Was soll diese Diskussion? Zum Positionspapier des DBV. Buch und Bibliothek, Bad Honnef, Nr. 52 (5), S. 374-375.

Naumann, Ulrich (1982): Ein Modellprogramm für die Erstbenutzerschulung - Bericht über eine von der Deutschen Forschungsgemeinschaft gefördertes Projekt an der Stadt- und Universitätsbibliothek Frankfurt. dbi-Materialien Nr. 20, Dt. Bibliotheksinstitut, Berlin.

Pflaum, Günter (1999): Freiwillige vor! – (K)eine Chance für Fachkräfte? Zum Positionspapier des DBV. Buch und Bibliothek, Bad Honnef, Nr. 51 (12), S. 659-660.

Schmidt-Glitzner, Helwig: Ehrenamt und Selbstverwirklichung – die Bibliothessen der Herzog August Bibliothek. In: Wolfenbütteler Bibliotheks-Informationen, Wolfenbüttel, 25 (2000) 1-2.

Scholz, Michael (2000): Das Ehrenamt – eine überfällige Debatte. Zum Beitrag von Jens Hundrieser, „Das Ehrenamt: Was soll diese Diskussion?“, in BuB Heft 5/2000, Seite 374f. Buch und Bibliothek, Bad Honnef, Nr. 52 (8), S. 501.

Streng, Olaf (1997): Das Ehrenamt im Vergleich zwischen der Bundesrepublik Deutschland und den Vereinigten Staaten von Amerika - Unterschiede und Gemeinsamkeiten. Ibidem, Stuttgart.

Thier, Susanne (1998): Ehrenamtliche Mitarbeit in deutschen Bibliotheken - Ergebnisse einer Umfrage. Bibliotheksdienst, Berlin, Nr. 32 (1), S. 108-120.

Nicht verwendete Literatur:

Buchmüller, Heinz (1996): Die „Ehre der Ehrenhaftigkeit oder das Kreuz mit der Ehrenhaftigkeit“. In: Dehmlow, Raimund (Hrsg.): Bibliotheken und Ehrenamt. (Laurentius Flugschriften). Arbeitskreis kritischer BibliothekarInnen (Akribie), Hannover, S. 3-4.

Cobabus, Norbert (1999): Bereitschaft zum Ehrenamt nimmt zu. Laurentius – von Menschen, Büchern und Bibliotheken, Hannover, Nr. 16 (2), S. 66-67.

Czudnochowski-Pelz, Inga (2001): Ehre dem Ehrenamt. Buch und Bibliothek, Bad Honnef, Nr. 53 (3), S. 207.

Czudnochowski-Pelz, Inga (2000): Vom Ehrenamt zur Selbsthilfe. Die Bibliothek als Werkstatt für produktives Altern. Buch und Bibliothek, Bad Honnef, Nr. 52 (1), S. 22-29.

Dankert, Birgit (1996): Chance oder Alibi? Ehrenamtliche Arbeit in der Finanzkrise Öffentlicher Bibliotheken. In: Deutscher Kulturrat im Auftrag des Bundesministeriums des Innern (Hrsg.): Ehrenamt in der Kultur – Stand und Perspektiven ehrenamtlicher Arbeit im Kulturbereich. Dt. Kulturrat, Bonn, S. 187-190.

Marloth, Heinz (1999): Die neuen Freiwilligen. Laurentius – von Menschen, Büchern und Bibliotheken, Hannover, Nr. 16 (2), S. 67-68.

Schultka, Holger (2002): Bibliothekspädagogik versus Benutzerschulung – Möglichkeiten der edukativen Arbeit in Bibliotheken. Bibliotheksdienst, Berlin, Nr. 36 (11), S. 1486-1505.

9.2 Graue Literatur

Borromäusverein (Hrsg.): Informationsmaterial zu Aus- und Fortbildung von ehrenamtlichem Personal. Borromäusverein, Bonn.

Deutscher Bibliotheksverband e.V (Hrsg.) (1999): Freiwillige – (k)eine Chance für Bibliotheken? Ein Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes. Deutscher Bibliotheksverband e.V, Berlin.

Initiative ergreifen, Persönlichkeit entfalten, Solidarität beweisen, Verantwortung übernehmen – als Volunteer im Landkreis Esslingen. Kurzfassung Volunteers-Katalog 1999; Info-Material der Altenhilfe-Fachberatung/Planung 2003.

Santa Clara County Libraries, CA: undatiertes externes Informationsmaterial aus dem Praxissemester in der Campbell Library, Zweigstelle der Santa Clara County Libraries, San Jose, CA.

Schmidt-Glitzner, Helwig (2000): Ehrenamt und Selbstverwirklichung – Die Bibliothessen der Herzog August Bibliothek. Wolfenbütteler Bibliotheksinformationen, Nr. 25, S.1 –2.

Staatliche Büchereistelle Darmstadt (Hrsg.) (2002): Unsere Städte-Fit für die Zukunft? Die Öffentliche Bibliothek als Indikator für Zukunftsfähigkeit. Tagungsband zur Fachtagung in Darmstadt vom 13. November. Regierungspräsidium Darmstadt, Darmstadt.

Stadtbücherei Esslingen am Neckar (1998-2003): Interne Unterlagen und Statistiken sowie externes, undatiertes Informationsmaterial für Kunden der Stadtbücherei und Esslinger Bürgerinnen und Bürger.

Stadt Esslingen am Neckar (Hrsg.) (2003): ESaktiv. Das Magazin für die Lokale Agenda 21 und das Bürgerschaftliche Engagement in Esslingen. Ausgabe 07/2003, S. 15.

Volkshochschule Esslingen am Neckar (2003): Programmkatalog für das zweite Semester 2003, undatiert, Esslingen am Neckar.

Stadt Nürtingen (Hrsg.): Nürtinger Anerkennungskultur. Externes Informationsmaterial für Bürgerinnen und Bürger der Stadt Nürtingen. undatiert, Nürtingen.

9.3 Persönliche Gespräche oder Telefonate

Gespräch mit Frau Renate Schaumburg, Leiterin des Referates Altenhilfe/Fachberatung des Sozialamtes in Esslingen am Neckar, e-Mail: rschaumburg@esslingen.de am 10.09.2003

Gespräch mit Frau Hirschberger, Leiterin der Stadtbibliothek Ostfildern, In den Anlagen 11, Tel.: 0711-343146 in Ostfildern am 01.09.2003.

Gespräch mit Frau Birgit Prinz, Dozentin an der Fachhochschule für Sozialwesen in Esslingen am Neckar, am 28.08.2003.

Gespräch mit Frau Erika Zavasnik und Frau Anja Scholz, Mitarbeiterinnen im Büro des Oberbürgermeisters in Esslingen, Neues Rathaus, Esslingen am Neckar am 08.09.2003.

Telefonat mit Frau Inge Hafner, Leiterin der Volunteer-Projekte Esslingen, In den Pulverwiesen 42, Esslingen am Neckar, Tel.: 39022582 am 14.08.2003.

Besichtigung der Zweigstelle Berkheim und Gespräch mit den Ehrenamtlichen und Mitgliedern des Fördervereins am 05.09.2003.

Telefonat mit Herrn Oswald Schönberg, Abteilungsleiter Veröffentlichungen / Kulturprogramm der Herzog-August-Bibliothek Wolfenbüttel Tel.: 05331-808-209 Mail: schoenberg@hab.de am 07.08.2003.

Gespräch mit dem Verbuchungspersonal der Stadtbücherei Esslingen am Neckar innerhalb einer regelmäßigen Besprechung am 05.08.2003.

Gespräche mit Frau Gudrun Fuchs, stellvertretende Leiterin der Stadtbücherei Esslingen am Neckar im August und September 2003.

Gespräch mit Tanja Albert, Bibliotheksassistentinnen und Betreuerin der bezahlten Hilfskräfte in der Stadtbücherei Esslingen am Neckar am 18.11.2003.

Teilnahme an einer Sitzung der Arbeitsgruppe Auskunftsdienst in der Stadtbücherei Esslingen am Neckar am 07.08.2003.

Telefonat mit Frau Veigel von der Staatliche Fachstelle für das Öffentliche Bibliothekswesen, Regierungsbezirk Stuttgart, Ruppmannstr. 21, Tel.: 904-3461, e-Mail: fst@s.fachstelle.bib-bw.de; am 22.08.2003.

Telefonat mit Frau Sylvia Friedrich zum Bibweb-Kurs Fokus Kunde der EKZ, Tel.: 07121-144 336, e-mail: Sylvia.Friedrich@ekz.de, am 22.08.2003.

Gespräch mit Frau Gruber, Ehrenamtliche der Informationsstelle der Städtischen Kliniken Esslingen, Flandernstraße, Esslingen am Neckar, am 03.09.2003.

Telefonat mit dem Volunteer Coordinator der New York Public Library in New York, Tel.: 001-212-340-0849 am 30.10.2003.

Telefongespräch mit Personalabteilung der Virginia Public Library in Virginia zum Orientation Aide-Projekt, Tel.: 001-804-6923586 am 27.10.2003.

Teilnahme am Mentorentreffen der „Bürger-PC“-Mentoren der Stadtbücherei unter Leitung von Herrn Kirst, Tel.: 0711-35123406 am 10.09.2003.

9.4 Informationen aus dem Internet und Mailkontakte

Livechat und Volltextartikelrecherche auf der Website des 24 Stunden-Auskunftsdienst-Projektes des Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) unter Administration der California State Library. URL: <http://www.247ref.org>, Zugriff am 30.07.2003.

Feedback auf eine Anfrage zum Thema in der Mailingliste ForumÖB, gestellt am 18.08.2003.

Mailkontakt mit Herrn Rolf Busch, Leiter des Referats Weiterbildung der Freien Universität Berlin zum Tagungsband u. zu Weiterbildungsangeboten für Ehrenamtliche in Bibliotheken, e-Mail: robusch@zedat.fu-berlin.de, am 19.08.2003.

Guidelines des CILIP – The Chartered Institute for Library and Information Professionals, UK: Involving Volunteers in Public Libraries, URL: http://www.lahq.org.uk/directory/prof_issues/ivpl.htm, Zugriff am 26.10.2003.

Fortbildungsangebote der Staatlichen Fachstelle für das Öffentliche Bibliothekswesen, Regierungsbezirk Stuttgart, URL: <http://www.fachstelle.bib-bw.de>, Zugriff am 25.07.2003.

Kurse des bibweb-Lernforum für Bibliotheken, ein Kooperationsprojekt der Einkaufszentrale für Bibliotheken in Reutlingen (ekz) und der Bertelsmann-Stiftung, URL: <http://www.bibweb.de>, Zugriff am 20.09.2003.

Website des Indian Trails Public Library District, Illinois, URL:
<http://www.itpld.lib.il.us/Text-Version/Volunteers.htm>, Zugriff am 08.10.2003.

Website des Truman Presidential Museum & Library in Independence, Missouri,
URL: <http://www.trumanlibrary.org/voluntee/docentjd>, Zugriff am 19.08.2003.

Deutsche Bibliotheksstatistik 2001. Teil D – Gesamtstatistik des Deutschen Bibliotheks-
instituts DBS (Hrsg.), URL: <http://www.bibliotheksstatistik.de>, Zugriff am 25.07.2003.–.

Kursangebot des Arbeitsamtes in der Datenbank für Aus- und Weiterbildung, URL:
<http://www.arbeitsamt.de>, Zugriff am 18.08.2003.

Informationen zum Forum Esslingen und der Esslinger Börse BürgerEngagement (EBBE), URL: <http://www.forum-esslingen.de>, Zugriff am 02.09.2003.

**Begriffsdefinitionen zum Ehrenamt beim Bundesministerium für Familie, Senioren,
Frauen und Jugend**, URL: <http://www.freiwillig.de>, Zugriff am 18.08.2003.

Anlagen

Anlage 1 Mustervertrag für ehrenamtliche Arbeit in Bibliotheken

Die Bibliothek (Auftraggeber)
schließt mit (ehrenamtlich Tätiger)
den folgenden V e r t r a g:

§1 Auftragsinhalt: Der ehrenamtlich Tätige steht dem Auftraggeber für bibliothekarische Tätigkeiten zur Verfügung. Er übernimmt diese Tätigkeiten ehrenhalber, also unentgeltlich und aus altruistischen Motiven.

§2 Weisungsrecht: Der ehrenamtlich Tätige richtet sich bei der Erfüllung seiner Tätigkeiten nach den Weisungen derjenigen Person, die hierzu vom Auftraggeber ermächtigt worden ist. Die Einsatzzeit wird im beiderseitigen Einvernehmen festgelegt. Der ehrenamtlich Tätige ist verpflichtet, die betriebliche Ordnung und die Hausordnung zu beachten.

§3 Aufhebung, Kündigung, Widerruf: Der Vertrag kann in beiderseitigem Einvernehmen jederzeit aufgehoben werden.

Der ehrenamtlich Tätige kann den Auftrag jederzeit einseitig schriftlich kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt vier Wochen.

Der Auftraggeber kann den Auftrag unter Einhaltung einer vierwöchigen Widerrufsfrist schriftlich widerrufen.

Diese Fristen entfallen, wenn ein wichtiger Grund vorliegt.

§4 Haftung des ehrenamtlich Tätigen: Der ehrenamtlich Tätige haftet bei Schäden gegenüber der Bibliothek nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

Variante 1: Bei Schäden gegenüber dritten Personen (Benutzern der Bibliothek) trägt die Bibliothek durch den ehrenamtlich Tätigen verursachten Schaden, es sei denn, dass der ehrenamtlich Tätige vorsätzlich oder grob fahrlässig handelte.

Variante 2: Der Auftraggeber verpflichtet sich, zur Deckung eventueller Schäden, die der ehrenamtlich Tätige gegenüber Dritten verursacht, eine Haftpflichtversicherung zu stellen. Der Versicherungsschutz entfällt bei vorsätzlichen Schädigungen.

§5 Unfälle und Schäden des ehrenamtlich Tätigen: Der Auftraggeber haftet dem ehrenamtlich Tätigen für Schaden, die diesem in Verrichtung des Auftrages wegen eines Verschuldens des Auftraggebers oder durch Zufall entstehen. Dies gilt nicht, falls diese Schäden durch die gesetzliche Unfallversicherung gedeckt sind.

§6 Aufwändungsersatz: Der Auftraggeber ersetzt dem ehrenamtlich Tätigen die Aufwendungen, die nach den Umständen für erforderlich gehalten werden konnten, insbesondere für Fahrten, Verpflegungsmehrbedarf und Fachliteratur.

Es werden auch die Kosten für genehmigte Aus- und Fortbildungsmaßnahmen ersetzt, die im Interesse des Auftraggebers liegen, insbesondere die Kosten für die Teilnahme an Lehrgängen.

§7 Geltung des Auftragsrechts: Soweit eine Frage in diesem Vertrag nicht ausdrücklich geregelt ist, gelten ersatzweise die Regeln des Auftrags (§§ 662ff. BGB).

§8 Abweichende Regelungen: Von diesem Vertrag abweichende Regelungen sowie Nebenabreden bedürfen für ihre Wirksamkeit der Schriftform.

.....

Unterschrift: Auftraggeber

.....

Unterschrift: ehrenamtlich Tätiger

Zusatzerklärung

Der ehrenamtlich Tätige verpflichtet sich, über betriebliche Vorgänge Verschwiegenheit zu bewahren.

Dies gilt nicht für die Mitteilung von Tatsachen, die offenkundig sind oder ihrer Bedeutung nach keiner Geheimhaltung bedürfen.

.....

Unterschrift ehrenamtlich Tätiger

Quelle: **Deutscher Bibliotheksverband e.V** (Hrsg.) (1999): Freiwillige – (k)eine Chance für Bibliotheken? Ein Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes. Deutscher Bibliotheksverband e.V, Berlin. S. 18–19.

Anlage 2 Mustervertrag zur Freiwilligen-Arbeit

Zwischen

der Bibliothek/der Gemeinde

und

Herrn/Frau

geb. am

wohnhaft

wird nachfolgende

Vereinbarung

mit dem Ziel einer Freiwilligen-Arbeit für die Bibliothek X geschlossen:

1. Zwischen der Bibliothek X und Herrn/Frau (freie Mitarbeit) besteht Einvernehmen darüber, dass folgende Dienstleistung selbständig ausgeführt wird:

Einstellen zurückgegebener Bücher in die Freihandregale der Bibliothek X anhand der ausgeschilderten Systematik am Regal. Die Dienstleistung kann montags bis freitags in der Zeit von 8.00 bis 10.00 Uhr erbracht werden.

2. Die Dienstleistung wird als Freiwilligen-Arbeit erbracht. Es besteht Einvernehmen, dass die Dienstleistung unentgeltlich geleistet wird und kein Anspruch auf Vergütung besteht. Ein solcher Anspruch kann auch nicht damit begründet werden, dass im Rahmen der Freiwilligen-Arbeit Arbeiten übertragen werden, die üblicherweise von Tarifangestellten ausgeübt werden.

Nachgewiesene Auslagen, die im direkten Zusammenhang mit der Freiwilligen-Arbeit entstanden sind, werden erstattet.

3. Alle während der Freiwilligen-Arbeit erzielten Arbeitsergebnisse sind der Bibliothek X ausnahmslos zur Verfügung zu stellen.
4. Durch die Freiwilligen-Arbeit wird weder ein Dienstverhältnis im Sinne des Arbeits- und Tarifrechts, noch ein Ausbildungsverhältnis oder ein faktisches Arbeitsverhältnis begründet. Aus der Freiwilligen Arbeit können keine vermögensrechtlichen Ansprüche gegen die Bibliothek X/Gemeinde Z hergeleitet werden.

5. Während der Freiwilligen-Arbeit besteht Versicherungsschutz durch den Gemeindeunfallversicherungsverband. Der/die freiwillig Tätige hat die Unfallverhütungsvorschriften zu beachten.

Weitergehender Versicherungsschutz, insbesondere Sozialversicherungsleistungen werden nicht gewährt.

6. Der/die freiwillig Tätige haftet gegenüber der Bibliothek für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden nach den Vorschriften des BGB.
7. Der/die freiwillig Tätige ist verpflichtet, die betriebliche Ordnung und die Hausordnung zu beachten.
8. Der/die freiwillig Tätige hat über betriebliche Vorgänge Verschwiegenheit zu bewahren. Dies gilt nicht für die Mitteilung von Tatsachen, die offenkundig sind oder ihrer Bedeutung nach keiner Geheimhaltung bedürfen.
9. Die Freiwilligen-Arbeit kann ohne Angaben von Gründen jederzeit durch schriftliche Erklärung beendet werden, ohne dass es einer Kündigung bedarf.

.....

Ort, Datum

.....

Ort, Datum

Quelle: **Deutscher Bibliotheksverband e.V** (Hrsg.) (1999): Freiwillige – (k)eine Chance für Bibliotheken? Ein Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes. Deutscher Bibliotheksverband e.V, Berlin. S. 20–21.

Anlage 3 „101 Möglichkeiten ‚DANKE!‘ zu sagen“

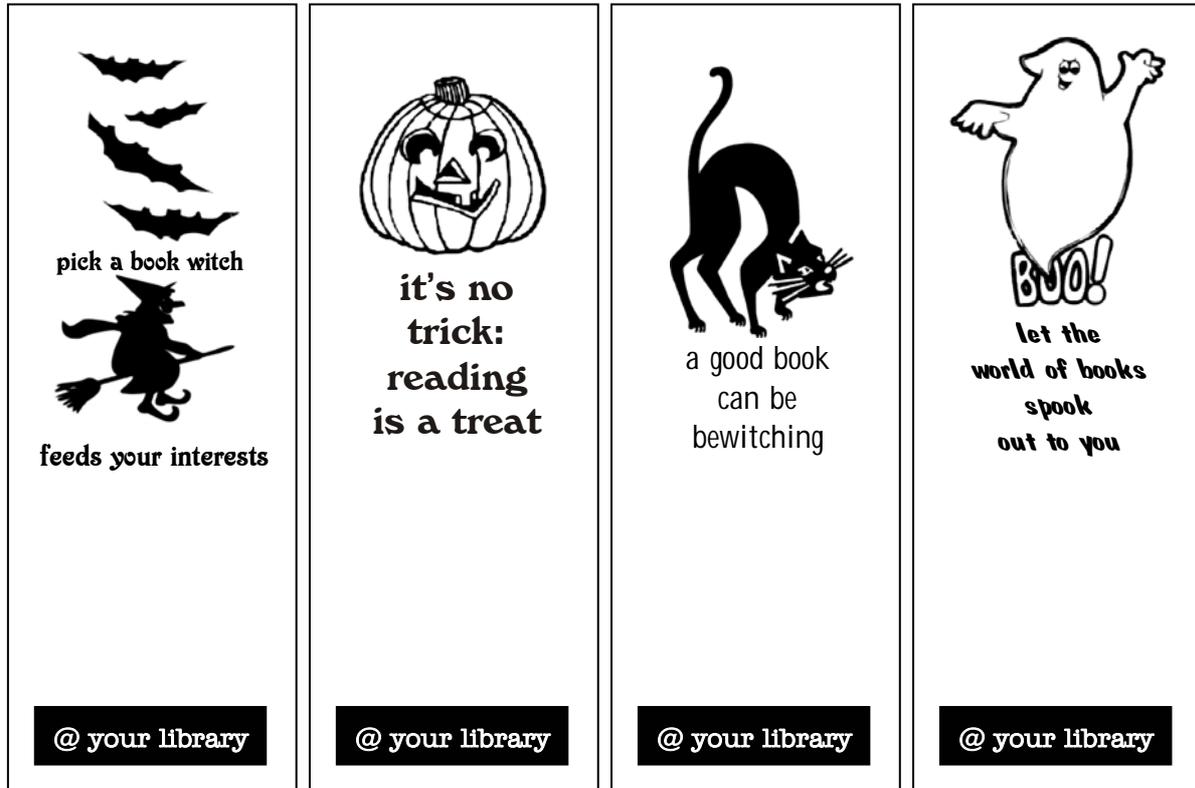
1. Lächeln
2. Einen Kasten für Verbesserungsvorschläge aufstellen.
3. Zu einer Limo einladen.
4. Kosten, die im Zusammenhang mit der Tätigkeit entstehen, erstatten.
5. Einen Bericht erbitten.
6. Eine Karte zum Geburtstag schicken.
7. Preisnachlässe arrangieren.
8. Dienststreifen verleihen.
9. Eine Cafeteria einrichten.
10. Jährlich wiederkehrende Festivitäten planen.
11. Zu Mitarbeiterbesprechungen einladen.
12. Persönliche Bedürfnisse und Probleme erkennen.
13. Bei persönlichen Bedürfnissen und Problemen helfen.
14. Freundlich sein.
15. Bei einem Notfall um Hilfe bitten.
16. Einen Babysitter besorgen.
17. Eine Ehrentafel im Empfangsbereich aufhängen.
18. Die Wünsche der Ehrenamtler respektieren.
19. Informelles Kaffeetrinken veranstalten.
20. Sie immer wieder vor neue Herausforderungen stellen.
21. Zum "Thanksgiving Day" eine Postkarte an die Familie des ehrenamtlichen Mitarbeiters schicken.
22. Einen Kindergarten zur Verfügung stellen.
23. "Guten Morgen!" sagen.
24. Mit dem Namen begrüßen.
25. Eine gute Vorbereitung auf die eigentliche Tätigkeit anbieten.
26. Bei der Entwicklung von Selbstbewusstsein helfen.
27. Den Sponsorengruppen Anerkennungsplaketten verleihen.
28. Sich Zeit für genauere Erläuterungen nehmen.
29. Sagen, was man meint.
30. Die "Hohen Tiere" in den Einrichtungen dazu bewegen, sich mit den Ehrenamtlern zu unterhalten.
31. Diskussionsrunden veranstalten.
32. Zusätzliche Verantwortung delegieren.
33. Sich an der Teamplanung mit beteiligen.
34. Empfindlichkeiten respektieren.
35. An der Aufgabe wachsen lassen.
36. Über die Aufgabe hinauswachsen lassen.
37. Berichtswerte Informationen an die Medien weiterleiten.
38. Abende mit Wein und Käseproben.
39. Betroffene auffordern die geleistete Arbeit zu beurteilen.
40. "Mahlzeit" sagen.
41. Vorlieben respektieren.
42. Eine angenehme Arbeitsumgebung schaffen.
43. Zu den Kaffeepausen der anderen Mitarbeiter einladen.
44. Zur Ausbildung andere ehrenamtliche Mitarbeiter heranziehen.
45. Einen öffentlichen Empfang geben.
46. Sich Zeit für Gespräche nehmen.
47. Gegenüber feindseligen bzw. sich abwertend äußernden Mitarbeitern in Schutz nehmen.
48. Planung sorgfältig durchführen.
49. Leitenden Mitarbeitern gegenüber lobend erwähnen.
50. Einen Gruß zum Valentinstag schicken.
51. Sorgfältige Vorbereitungen treffen.
52. Festangestellte Mitarbeiter dazu veranlassen, die Erfahrungen von ehrenamtlichen Mitarbeitern mit ihren eigenen gleichzusetzen.
53. Ehrenamtliche und fest angestellte Mitarbeiter als Partner betrachten.

54. An zukünftige Arbeitgeber weiterempfehlen.
55. Fördermittel für Konferenzen und Workshops zur Verfügung stellen.
56. Funktion als Fürsprecher anbieten.
57. Als Berater heranziehen.
58. Briefe mit einem "Dankeschön" verschicken.
59. Zur Teilnahme an der Diskussion der Betriebspolitik auffordern.
60. Mit Kaffee und Kuchen überraschen.
61. Herausragende Projekte und Erfolge feiern.
62. Zur Auszeichnung ehrenamtliche Mitarbeiter benennen.
63. Einen "Tag der Vorsitzenden" für die neuen Vorsitzenden von Sponsorengruppen veranstalten.
64. Sorgfältige Abstimmung von ehrenamtlichem Mitarbeiter und seiner Aufgabe.
65. Ehrenamtler ihren Freunden gegenüber loben.
66. Für fundierte Vor-Ort-Ausbildung sorgen.
67. Nützliches "Werkzeug" in gutem Zustand zur Verfügung stellen.
68. "Gute Nacht" sagen.
69. Gesellige Zusammenkünfte für fest angestellte und ehrenamtliche Mitarbeiter planen.
70. Menschlich sein.
71. Werbeflächen für öffentliches Lob anmieten.
72. Individuelle Eigenheiten akzeptieren.
73. Konferenzen und Gelegenheiten zu Auswertungen anbieten.
74. Altersgruppen identifizieren.
75. Eine sinnvolle Akte führen.
76. Lustige Karten spontan schicken.
77. Ab und zu extravagante Aktivitäten veranstalten.
78. Betroffene zu kleinen Überraschungen für den ehrenamtlichen Mitarbeiter auffordern.
79. Bezahlten Anzeigenraum in Zeitungen nutzen.
80. Ein Programm "Ehrenamtlicher Mitarbeiter des Monats" ins Leben rufen.
81. Ein Dankschreiben an den Arbeitgeber schicken.
82. Eine Sonderausgabe "Lob und Anerkennung" des internen Mitteilungsblattes planen.
83. Verschiedenfarbige Namensschilder, die besondere Leistungen hervorheben (Dienststunden, -jahre, Gruppe usw.)
84. Empfehlungsschreiben an wichtige Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens schicken.
85. Sagen: "Wir haben dich vermisst".
86. Die Sponsoren loben.
87. Die Mitarbeiter zum Lächeln ermuntern.
88. Den persönlichen Entwicklungsprozess unterstützen.
89. Zwischen der Gruppe und den einzelnen Gruppenmitgliedern unterscheiden.
90. Sichere Arbeitsbedingungen gewährleisten.
91. Ausreichende Orientierungshilfe geben.
92. Lobende Erwähnungen für außergewöhnliche Leistungen aussprechen.
93. Gute Schulung der Einrichtung gewährleisten.
94. Weihnachtskarten verschicken.
95. Sich mit den Einzelheiten der Aufgaben vertraut machen.
96. In der gesamten Gemeinde und mit anderen Einrichtungen zusammen Veranstaltungen zur Anerkennung durchführen.
97. Ein Theaterfest organisieren.
98. Eine Sportsveranstaltung besuchen.
99. Ein Picknick veranstalten
100. Dankeschön sagen
101. Lächeln

Quelle: **Wright, M.** (Hrsg.): AIDS-Forum, Ehrenamtliche Mitarbeit in US-amerikanischen AIDS-Hilfe Organisationen, Zusammengestellt von der Freiwilligenagentur Bremen. undatiert

Anlage 4 Halloween-Lesezeichen

(Original-ähnliche Nachstellungen, Papierfarbe ist kräftig orange im Original)



Quelle: **Santa Clara County Libraries, CA:** Externes Informationsmaterial aus dem Praxissemester in der Campbell Library, Zweigstelle der Santa Clara County Libraries. undatiert, San Jose, CA.

Anlage 5 Themenorientierte Empfehlungslisten zur Belletristik

<p>WHEN YOU'VE READ ALL OF</p> <p>JOHN GRISHAM</p> <p>WHAT DO YOU DO ?!?</p> <p>Why not try one of the following titles:</p>	<p>HUMOROUS FICTION</p> <p>In the mood for something light, a book with quirk characters, or witty dialogue, perhaps a satirical twist? While humor is indeed a personal thing, why not let some of these titles tickle your funny bone.</p>																																																																																																																																
<table border="0"> <tbody> <tr><td>Joseph Amiel</td><td>A QUESTION OF PROOF</td></tr> <tr><td>William Bernhardt</td><td>NAKED JUSTICE</td></tr> <tr><td>Jay Brandon</td><td>RULES OF EVIDENCE</td></tr> <tr><td>Dudley W. Buffa</td><td>THE DEFENSE</td></tr> <tr><td>William J. Coughlin</td><td>THE JUDGMENT</td></tr> <tr><td>Robert Daley</td><td>TAINTED EVIDENCE</td></tr> <tr><td>Jeff Deaver</td><td>MISTRESS OF JUSTICE</td></tr> <tr><td>William Diehl</td><td>PRIMAL FEAR</td></tr> <tr><td>J.F. Freeman</td><td>KEY WITNESS</td></tr> <tr><td>Philip Friedman</td><td>INADMISSIBLE EVIDENCE</td></tr> <tr><td>George Dawes Green</td><td>THE JUROR</td></tr> <tr><td>Jonathan Harr</td><td>A CIVILE ACTION</td></tr> <tr><td>George V. Higgins</td><td>KENNEDY FOR THE DEFENSE</td></tr> <tr><td>Michael Kahn</td><td>DUE DILIGENCE</td></tr> <tr><td>John Katzenbach</td><td>JUST CAUSE</td></tr> <tr><td>William Lashner</td><td>HOSTILE WITNESS</td></tr> <tr><td>Mimi Lavenda Latt</td><td>POWERS OF ATTORNEY</td></tr> <tr><td>John T. Lescroart</td><td>HARD EVIDENCE</td></tr> <tr><td>Steve Martini</td><td>COMPELLING EVIDENCE</td></tr> <tr><td>David Morelli</td><td>ASSUMED IDENTITY</td></tr> <tr><td>Darian North</td><td>CRIMINAL SEDUCTION</td></tr> <tr><td>Richard Patterson</td><td>DEGREE OF GUILD</td></tr> <tr><td>Ridley Pearson</td><td>PROBABLE CAUSE</td></tr> <tr><td>Barry Reed</td><td>THE VERDICT</td></tr> <tr><td>Barry Siegel</td><td>PERFECT WITNESS</td></tr> <tr><td>Grif Stockley</td><td>PROBABLE CAUSE</td></tr> <tr><td>Robert K. Tannenbaum</td><td>MATERIAL WITNESS</td></tr> <tr><td>Tom Topor</td><td>REVERSIBLE ERROR</td></tr> <tr><td>Scott Turow</td><td>THE CODICIL</td></tr> <tr><td>Laura Van Wormer</td><td>BURDEN OF PROOF</td></tr> <tr><td>Gallatin Warfield</td><td>JURY DUTY</td></tr> <tr><td>Marianne Wesson</td><td>STATE V. JUSTICE</td></tr> <tr><td>Kate Wilhelm</td><td>RENDER UP THE BODY</td></tr> <tr><td>Shelby Yastrow</td><td>MALICE PREPENSE</td></tr> <tr><td></td><td>UNDUE INFLUENCE</td></tr> </tbody> </table>	Joseph Amiel	A QUESTION OF PROOF	William Bernhardt	NAKED JUSTICE	Jay Brandon	RULES OF EVIDENCE	Dudley W. Buffa	THE DEFENSE	William J. Coughlin	THE JUDGMENT	Robert Daley	TAINTED EVIDENCE	Jeff Deaver	MISTRESS OF JUSTICE	William Diehl	PRIMAL FEAR	J.F. Freeman	KEY WITNESS	Philip Friedman	INADMISSIBLE EVIDENCE	George Dawes Green	THE JUROR	Jonathan Harr	A CIVILE ACTION	George V. Higgins	KENNEDY FOR THE DEFENSE	Michael Kahn	DUE DILIGENCE	John Katzenbach	JUST CAUSE	William Lashner	HOSTILE WITNESS	Mimi Lavenda Latt	POWERS OF ATTORNEY	John T. Lescroart	HARD EVIDENCE	Steve Martini	COMPELLING EVIDENCE	David Morelli	ASSUMED IDENTITY	Darian North	CRIMINAL SEDUCTION	Richard Patterson	DEGREE OF GUILD	Ridley Pearson	PROBABLE CAUSE	Barry Reed	THE VERDICT	Barry Siegel	PERFECT WITNESS	Grif Stockley	PROBABLE CAUSE	Robert K. Tannenbaum	MATERIAL WITNESS	Tom Topor	REVERSIBLE ERROR	Scott Turow	THE CODICIL	Laura Van Wormer	BURDEN OF PROOF	Gallatin Warfield	JURY DUTY	Marianne Wesson	STATE V. JUSTICE	Kate Wilhelm	RENDER UP THE BODY	Shelby Yastrow	MALICE PREPENSE		UNDUE INFLUENCE	<table border="0"> <tbody> <tr><td>Douglas Adams</td><td>HITCHHIKER'S GUIDE TO THE GALAXY</td></tr> <tr><td>Tom Bodett</td><td>GARAGE ON CLEARSHOT</td></tr> <tr><td>Olive Ann Burns</td><td>COLD SASSY TREE</td></tr> <tr><td>Mark Childress</td><td>CRAZY IN ALABAMA</td></tr> <tr><td>Charles Dickinson</td><td>THE WIDOW'S ADVENTURE</td></tr> <tr><td>Clyde Edgerton</td><td>WALKING ACROSS EGYPT</td></tr> <tr><td>Janet Evanovich</td><td>TWO FOR THE DOUGH</td></tr> <tr><td>Fannie Flagg</td><td>COMING ATTRACTIONS</td></tr> <tr><td>Frank B. Gilbreth</td><td>CHEAPER BY THE DOZEN</td></tr> <tr><td>Stella Gibbons</td><td>COLD COMFORT FARM</td></tr> <tr><td>Paula Gosling</td><td>HOODWINK</td></tr> <tr><td>Carl Hiaasen</td><td>DOUBLE WHAMMY</td></tr> <tr><td>Richard Hooker</td><td>M*A*S*H</td></tr> <tr><td>Dan Jenkins</td><td>SEMI TOUGH</td></tr> <tr><td>Garrison Keillor</td><td>LAKE WEBEGON</td></tr> <tr><td>W.P. Kinsella</td><td>BOX SOCIALS</td></tr> <tr><td>Billie Letts</td><td>WHERE THE HEART IS THERAPY</td></tr> <tr><td>David Lodge</td><td>REST YOU MERRY</td></tr> <tr><td>Charlotte MacLead</td><td>A SHORT HISTORY OF A SMALL PLACE</td></tr> <tr><td>T.R. Pearson</td><td>LAST CATHOLIC IN AMERICA</td></tr> <tr><td>John R. Powers</td><td>SKINNY LEGS AND ALL I'LL TAKE IT</td></tr> <tr><td>Tom Robbins</td><td>NOBODY'S FOOL</td></tr> <tr><td>Paul Rudnick</td><td>SADIE SHAPIRO'S KNITTING BOOK</td></tr> <tr><td>Richard Russo</td><td>A CONFEDERACY OF DUNCES</td></tr> <tr><td>Robert K. Smith</td><td>THE QUEEN AND I</td></tr> <tr><td>John Kennedy Toole</td><td>INNOCENT ABROAD</td></tr> <tr><td>Sue Townsend</td><td>THE CODE OF THE WOOSTERS</td></tr> <tr><td>Mark Twain</td><td></td></tr> <tr><td>P.G. Wodehouse</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Douglas Adams	HITCHHIKER'S GUIDE TO THE GALAXY	Tom Bodett	GARAGE ON CLEARSHOT	Olive Ann Burns	COLD SASSY TREE	Mark Childress	CRAZY IN ALABAMA	Charles Dickinson	THE WIDOW'S ADVENTURE	Clyde Edgerton	WALKING ACROSS EGYPT	Janet Evanovich	TWO FOR THE DOUGH	Fannie Flagg	COMING ATTRACTIONS	Frank B. Gilbreth	CHEAPER BY THE DOZEN	Stella Gibbons	COLD COMFORT FARM	Paula Gosling	HOODWINK	Carl Hiaasen	DOUBLE WHAMMY	Richard Hooker	M*A*S*H	Dan Jenkins	SEMI TOUGH	Garrison Keillor	LAKE WEBEGON	W.P. Kinsella	BOX SOCIALS	Billie Letts	WHERE THE HEART IS THERAPY	David Lodge	REST YOU MERRY	Charlotte MacLead	A SHORT HISTORY OF A SMALL PLACE	T.R. Pearson	LAST CATHOLIC IN AMERICA	John R. Powers	SKINNY LEGS AND ALL I'LL TAKE IT	Tom Robbins	NOBODY'S FOOL	Paul Rudnick	SADIE SHAPIRO'S KNITTING BOOK	Richard Russo	A CONFEDERACY OF DUNCES	Robert K. Smith	THE QUEEN AND I	John Kennedy Toole	INNOCENT ABROAD	Sue Townsend	THE CODE OF THE WOOSTERS	Mark Twain		P.G. Wodehouse	
Joseph Amiel	A QUESTION OF PROOF																																																																																																																																
William Bernhardt	NAKED JUSTICE																																																																																																																																
Jay Brandon	RULES OF EVIDENCE																																																																																																																																
Dudley W. Buffa	THE DEFENSE																																																																																																																																
William J. Coughlin	THE JUDGMENT																																																																																																																																
Robert Daley	TAINTED EVIDENCE																																																																																																																																
Jeff Deaver	MISTRESS OF JUSTICE																																																																																																																																
William Diehl	PRIMAL FEAR																																																																																																																																
J.F. Freeman	KEY WITNESS																																																																																																																																
Philip Friedman	INADMISSIBLE EVIDENCE																																																																																																																																
George Dawes Green	THE JUROR																																																																																																																																
Jonathan Harr	A CIVILE ACTION																																																																																																																																
George V. Higgins	KENNEDY FOR THE DEFENSE																																																																																																																																
Michael Kahn	DUE DILIGENCE																																																																																																																																
John Katzenbach	JUST CAUSE																																																																																																																																
William Lashner	HOSTILE WITNESS																																																																																																																																
Mimi Lavenda Latt	POWERS OF ATTORNEY																																																																																																																																
John T. Lescroart	HARD EVIDENCE																																																																																																																																
Steve Martini	COMPELLING EVIDENCE																																																																																																																																
David Morelli	ASSUMED IDENTITY																																																																																																																																
Darian North	CRIMINAL SEDUCTION																																																																																																																																
Richard Patterson	DEGREE OF GUILD																																																																																																																																
Ridley Pearson	PROBABLE CAUSE																																																																																																																																
Barry Reed	THE VERDICT																																																																																																																																
Barry Siegel	PERFECT WITNESS																																																																																																																																
Grif Stockley	PROBABLE CAUSE																																																																																																																																
Robert K. Tannenbaum	MATERIAL WITNESS																																																																																																																																
Tom Topor	REVERSIBLE ERROR																																																																																																																																
Scott Turow	THE CODICIL																																																																																																																																
Laura Van Wormer	BURDEN OF PROOF																																																																																																																																
Gallatin Warfield	JURY DUTY																																																																																																																																
Marianne Wesson	STATE V. JUSTICE																																																																																																																																
Kate Wilhelm	RENDER UP THE BODY																																																																																																																																
Shelby Yastrow	MALICE PREPENSE																																																																																																																																
	UNDUE INFLUENCE																																																																																																																																
Douglas Adams	HITCHHIKER'S GUIDE TO THE GALAXY																																																																																																																																
Tom Bodett	GARAGE ON CLEARSHOT																																																																																																																																
Olive Ann Burns	COLD SASSY TREE																																																																																																																																
Mark Childress	CRAZY IN ALABAMA																																																																																																																																
Charles Dickinson	THE WIDOW'S ADVENTURE																																																																																																																																
Clyde Edgerton	WALKING ACROSS EGYPT																																																																																																																																
Janet Evanovich	TWO FOR THE DOUGH																																																																																																																																
Fannie Flagg	COMING ATTRACTIONS																																																																																																																																
Frank B. Gilbreth	CHEAPER BY THE DOZEN																																																																																																																																
Stella Gibbons	COLD COMFORT FARM																																																																																																																																
Paula Gosling	HOODWINK																																																																																																																																
Carl Hiaasen	DOUBLE WHAMMY																																																																																																																																
Richard Hooker	M*A*S*H																																																																																																																																
Dan Jenkins	SEMI TOUGH																																																																																																																																
Garrison Keillor	LAKE WEBEGON																																																																																																																																
W.P. Kinsella	BOX SOCIALS																																																																																																																																
Billie Letts	WHERE THE HEART IS THERAPY																																																																																																																																
David Lodge	REST YOU MERRY																																																																																																																																
Charlotte MacLead	A SHORT HISTORY OF A SMALL PLACE																																																																																																																																
T.R. Pearson	LAST CATHOLIC IN AMERICA																																																																																																																																
John R. Powers	SKINNY LEGS AND ALL I'LL TAKE IT																																																																																																																																
Tom Robbins	NOBODY'S FOOL																																																																																																																																
Paul Rudnick	SADIE SHAPIRO'S KNITTING BOOK																																																																																																																																
Richard Russo	A CONFEDERACY OF DUNCES																																																																																																																																
Robert K. Smith	THE QUEEN AND I																																																																																																																																
John Kennedy Toole	INNOCENT ABROAD																																																																																																																																
Sue Townsend	THE CODE OF THE WOOSTERS																																																																																																																																
Mark Twain																																																																																																																																	
P.G. Wodehouse																																																																																																																																	
 <p>1998 © 2080 Carling Rd. Hoffman Estates, IL 60195 (847-843-3145)</p>	 <p>1997 © 2080 Carling Rd. Hoffman Estates, IL 60195 (847-843-3145)</p>																																																																																																																																

Quelle: **Santa Clara County Libraries, CA:** Externes Informationsmaterial aus dem Praxissemester in der Campbell Library, Zweigstelle der Santa Clara County Libraries. undatiert, San Jose, CA.

Anlage 6 Zielgruppenorientierte Listen für Kinder und Jugendliche

 <p><i>Try</i></p> <p>J Bellairs* The Letter, the Witch and the Ring</p> <p>J Brittain Dr. Dredd's Wagon of Wonders</p> <p>J/ Cooper* The Boggart</p> <p>J Ibbotson The Secret of Platform 13</p> <p>J Levine Ella Enchanted</p> <p>J Levoy The Magic Hat of Mortimer Wintergreen</p> <p>J McKinley* The Hero and the Crown</p> <p>J Smith* Wren to the Rescue</p> <p>J Yolen Wizard's Hall</p> <p><i>And these series:</i></p> <p>J/ Alexander The Prydain Chronicles</p> <p>J Cooper The Dark Is Rising</p> <p>J Coville Magic Shop</p> <p>J Fletcher Dragon Chronicles</p> <p>J/ Jacques Redwall</p> <p>J L'Engle The Time Trilogy</p> <p>J Lewis The Chronicles of Narnia</p> <p>J/ Pierce* Song of the Lioness</p> <p>J/ Pullman His Dark Materials</p> <p>J Wrede The Enchanted Forest Chronicles</p> <p>J/ Yolen Pit Dragons</p> <p><i>*Try others by this author</i></p> <p>Santa Clara County Library System Children's Services 11/99</p>	<p style="text-align: center;">GIFTS FOR THE NEW BABY</p> <p style="text-align: center;">Birth to 1 Year Old</p> <p style="text-align: center;">Books</p> <p>Brown. <u>Goodnight Moon</u></p> <p>Hill. <u>Where's Spot? and others</u></p> <p style="text-align: center;">Books That Are Songs</p> <p><u>Old MacDonald Had a Farm</u> (various illus.)</p> <p><u>Over in the Meadow</u> (various illus.)</p> <p style="text-align: center;">Music</p> <p>Palmer. <u>Babysongs</u></p> <p style="text-align: center;">Poetry</p> <p>Brown. <u>Finger Rhymes and others</u></p> <p style="text-align: center;">Ages 1 to 3</p> <p style="text-align: center;">Books</p> <p>Oxenbury. <u>Tom and Pippo and others</u></p> <p>Martin. <u>Brown Bear, Brown Bear</u></p> <p>Carle. <u>Very Hungry Caterpillar</u></p> <p style="text-align: center;">Music</p> <p>Raffi. <u>Singable Songs and others</u></p> <p style="text-align: center;">Poetry</p> <p><u>Mother Goose</u> (various illustrators)</p> <p style="text-align: center;">Ages 3 to 5</p> <p style="text-align: center;">Books</p> <p>Martin. <u>Chicka Chicka Boom Boom</u></p> <p>Wood. <u>Napping House</u></p> <p>Rey. <u>Curious George</u></p> <p style="text-align: center;">Music</p> <p>Diamond. <u>Ten Carrot Diamond and others</u></p> <p style="text-align: center;">Poetry</p> <p>Prelutsky. <u>Read-Aloud Rhymes for the Very Young</u></p> <p style="text-align: center;">Santa Clara County Library 3/98 Children's Librarians' Selection</p>
--	---

Quelle: **Santa Clara County Libraries, CA:** Externes Informationsmaterial aus dem Praxissemester in der Campbell Library, Zweigstelle der Santa Clara County Libraries. undatiert, San Jose, CA.

Anlage 7 Literaturempfehlungen für bestimmte Altersstufen

FIRST BOOKS & EARLY CLASSIC STORIES		
JP Baby	Baby Bear's Treasury	 Books right from the start! <i>If you need help finding these books or want to know about other good books, just ask your librarian.</i> <p>It is never too early to begin with books. Sharing books with your baby will create a love of books and reading which will last a lifetime. Here are some tips and titles to get you and your baby started.</p> <p>Recite and sing nursery rhymes to stimulate your newborn's language and listening. Mother Goose is a great first choice.</p> <p>Begin to show picture books to your baby as soon as he/she can focus on the pictures (about 4 months), pointing to and naming objects. Choose Word books with large, clear pictures in black & white and other boldly contrasting colors. Board books that show familiar things like food, toys and clothes are good choices, too.</p> <p>The next step is to read First books and Early classic stories from the Picture Book Collection. Read and reread books to your child. Repetition, predictability and familiarity are enjoyable at this age.</p>
JP Bang	Ten, Nine, Eight	
JP Brown*	Goodnight Moon	
JP Carle*	The Very Hungry Caterpillar	
JP Crews*	Freight Train	
JP Flack	Ask Mr. Bear	
JP Ginsburg*	Asleep, Asleep	
JP Hill	Spot books	
JP Hutchins	Good Night, Owl	
JP Jonas*	Two Bear Cubs	
JP Kraus*	Whose Mouse Are You?	
JP Krauss	The Carrot Seed	
JP Lindgren	Sam books	
JP Martin*	Brown Bear, Brown Baer, What Do You See?	
JP Oxenbury	Tom and Pippo books	
JP Potter*	The Tale Of Peter Rabbit	
JP Tafuri	Have You Seen My Duckling?	
JP Watanabe*	I Can Ride It	
JP Williams	More, More, More, Said The Baby	
JP Ziefert	Bear Books	
*Try other books by these authors, too.		
Compiled by Davi Evans & Phyllis McLaughlin, April 1998		

Quelle: **Santa Clara County Libraries, CA**: undatiertes externes Informationsmaterial aus dem Praxissemester in der Campbell Library, Zweigstelle der Santa Clara County Libraries, San Jose, CA.

Anlage 8 Anbieterfragenbogen für eine freiwillige Tätigkeit

Stadt Esslingen am Neckar
 "Esslinger Börse BürgerEngagement"
 im Aktivbüro
 Neues Rathaus, Rathausplatz 2, Esslingen am Neckar
 Telefon (0711) 35 12 -24 87
 Telefax (0711) 35 12 -26 12
 E-Mail: aktivbuero@esslingen.de

Anbieter-Fragebogen für eine freiwillige Tätigkeit

Achtung: Bei unterschiedlichen Angeboten für eine freiwillige Tätigkeit bitte zuerst den Fragebogen kopieren und für jede Tätigkeit ein eigenes Formular ausfüllen.

Kurzbezeichnung der Tätigkeit: *Betreuung neuer Bibliothekskunden*

Angaben zur Einrichtung:

Name: *Stadtbücherei Esslingen*
 Straße, PLZ, Ort: *Heugasse 9, 73728 Esslingen a. N.*
 Telefon: *(0711) 3512-2337*
 Telefax: *(0711) 3512-2973*
 E-Mail: *buecherei.es@esslingen.bib-bw.de, www.esslingen.bib-bw.de*
 Internet:
 Träger: *Stadt Esslingen a. N.*
 Ziele und Aufgabe der Einrichtung:

Kommunale öffentliche Bibliothek

Aufgaben und anfallende Tätigkeiten: *Einführung neuer Bibliothekskunden in die Räumlichkeiten + Benutzung der Bücherei, Gespräche und Rundgänge mit den Kunden, Vorgang der Neuanmeldung durchführen, Erklärung der Selbstverbuchungsanlage + des Benutzerkatalogs*

Einsatzort: *Hauptstelle der Stadtbücherei Esslingen*

Zeitaufwand:

Mindestzeitaufwand pro Woche/Monat: *2* Stunden
 Der Zeitaufwand für die Mitarbeit ist festgelegt kann selbst bestimmt werden
 Der Zeitpunkt der Mitarbeit liegt fest kann selbst bestimmt werden
 Die Mitarbeit ist zeitlich befristet zeitlich nicht befristet
 Kontinuität der Mitarbeit ist wichtig nicht so wichtig

Einzel- oder Teamarbeit:

Die Arbeit erfolgt im allgemeinen: alleine mit anderen zusammen mal so, mal so

Einführung in die Mitarbeit durch:

Einführungskurs Anleitung in der Praxis Vorbereitende Gespräche
 andere Formen: *Interne und externe Schulungen*

Bitte Zutreffendes ankreuzen und auch die Rückseite ausfüllen

Begleitung der Tätigkeit durch:

- regelmäßigen Erfahrungsaustausch in einer Gruppe
- Fortbildung
- einen festen hauptamtlichen Ansprechpartner
- geselligkeitsorientierte Veranstaltungen mit den Freiwilligen (z.B. „Kino auf der Burg“)
- Sonstiges, nämlich:

Rahmenbedingungen der Tätigkeit:

- Pauschale Aufwandsentschädigung: DM pro
- Erstattung vereinbarter Aufwendungen (z. B. Telefon-, Porto-, Fahrtkosten u. a.):
- Haftpflichtversicherung
- Unfallversicherung
- Sonstige Regelungen:
 - kostenlose Benutzung der Bücherei
 - kostenlose Teilnahme an allen Veranstaltungen der Bücherei
 - kostenlose Getränke während der Tätigkeit

Erwünschte Voraussetzungen der Tätigkeit: (Fähigkeiten, Interessen, Teamfähigkeit):

- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreudigkeit
- Pädagogische und/oder bibliothekarische Kenntnisse wünschenswert
- Computergrundkenntnisse

Schnuppermöglichkeit für Interessierte:

- nein ja (bitte Tag, Uhrzeit und Ort angeben)

(nach Start der Dienstleistung)

AnsprechpartnerIn für Interessierte:

Name: Frau Gudrun Fuchs

Funktion: Stellw. Leiterin der Stadtbücherei

Telefon: (0711) 3512-2337

Am besten zu erreichen:

Telefax:

Was sonst noch von Interesse sein könnte:

- vorwiegend sitzende Tätigkeit
- Teamarbeit mit hauptamtlichem Personal
- insgesamt wird sich ein Team von ca. 7..8 Ehrenamtlichen die Arbeit teilen

Erklärung: Die in dem Fragebogen angegebenen Daten dürfen in der EDV der "Esslinger Börse BürgerEngagement" erfasst werden.

Ort und Datum:

Unterschrift:

Quelle: **Stadt Esslingen am Neckar:** Initiative Esslinger Börse BürgerEngagement im Aktivbüro des Neuen Rathauses. undatiert, Esslingen am Neckar.

Anlage 9 Verschwiegenheitserklärung für Ehrenamtliche

Zuname, Vorname, Amt	Aktenführende Abteilung
	Abt.

Zutreffendes ist angekreuzt <input checked="" type="checkbox"/>

N i e d e r s c h r i f t

Über das Ablegen des Gelöbnisses nach § 6 BAT
 Ich habe heute folgendes Gelöbniß abgelegt:

"Ich gelobe: Ich werde meine Dienstobliegenheiten gewissenhaft erfüllen und das Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland sowie die Gesetze wahren."

Dies bestätige ich durch meine Unterschrift.

Über die Verpflichtung nach dem Verpflichtungsgesetz
 Ich bin heute aufgrund von § 1 des Verpflichtungsgesetzes in der Fassung vom 15. August 1974 (BGBl. I S. 1942) auf die gewissenhafte Erfüllung meiner Obliegenheiten verpflichtet worden. Dabei wurde ich ausdrücklich auf die strafrechtlichen Folgen einer Pflichtverletzung bei folgenden Straftatbeständen hingewiesen:

- Verrat in irriger Annahme eines illegalen Geheimnisses (§ 97 b i.V.m. §§ 94 - 97 a StGB),
- Gefangenenbefreiung (§ 120 StGB),
- Verwahrungsbruch (§ 133 StGB),
- Verletzung der Vertraulichkeit des Worts (§ 201 StGB),
- Verletzung von Privatgeheimnissen (§ 203 StGB),
- Verwertung fremder Geheimnisse (§ 204 StGB),
- Vorteilsnahme (§ 331 StGB),
- Bestechlichkeit (§ 332 StGB),
- Verletzung des Dienstgeheimnisses (§ 353 b StGB),
- Verletzung des Steuergeheimnisses (§ 355 StGB),
- Nebenfolgen (§ 358 StGB).

Mir ist bekannt, daß diese Strafvorschriften nunmehr aufgrund der Verpflichtung für mich gelten.

Dies bestätige ich durch meine Unterschrift. Eine Mehrfertigung dieser Niederschrift und einen Abdruck der für die Verpflichtung bedeutsamen Gesetzesbestimmungen habe ich erhalten.

Esslingen a.N., den

Unterschrift des Mitarbeiters

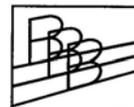
z.B. _____

11-10-12.78

Quelle: **Stadtbücherei Esslingen am Neckar**: Interne Unterlagen für haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter. undatiert, Esslingen am Neckar.

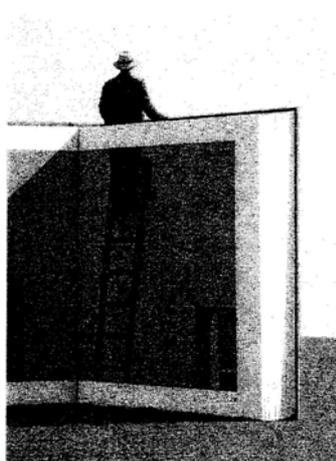
Anlage 10 Aufruf zur Gewinnung von Ehrenamtlichen

Stadtbücherei



“Was Sie können ist unbezahlbar”

Wir suchen ehrenamtliche Mitarbeiter zur Unterstützung unserer vielfältigen Aufgaben. Engagieren Sie sich zusammen mit anderen Bürgern in den Büchereien Ostfilderns, denn schon wenige Stunden Ihrer Zeit helfen uns! Wenn Sie Interesse haben, rufen Sie uns an! Tel.: 0711/343146



**Stadtbücherei Ostfildern
In den Anlagen 11
73760 Ostfildern
Tel. 0711/343146
stadtbuecherei@stb-ostfildern.bib-bw.de**


Stadt Ostfildern

Anlage 11 Formular zum Vorstellungsgespräch mit Ehrenamtlichen

<p>Vorstellungsgespräch Ehrenamtlicher</p> <p>Termin: _____</p> <p>Aufgabenkatalog bekommen: _____</p> <p>Name: _____</p> <p>Alter: _____</p> <p>Biographie:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Warum Interesse am Ehrenamt?:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Interesse für?:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Stundenaufwand: _____</p> <p>Arbeitsstage: _____</p> <p>Sonstiges:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Unsere Leistungen:</p> <ul style="list-style-type: none">- kostenlose Ausleihe- Veranstaltungen kostenlos- Auslagenersatz (Fahrgeld, Parkgebühren) <p>(Büchereirundgang)</p>
--

Quelle: **Stadtbücherei Ostfildern**: Interne Unterlagen für die Gewinnung von Ehrenamtlichen. undatiert, Ostfildern.

Anlage 12 Benutzungsordnung, Übersichtsplan und Veranstaltungsflyer der Stadtbücherei

Siehe Einstecktasche an der hinteren Umschlagseite.

Quelle: **Stadtbücherei Esslingen am Neckar**: Externes Informationsmaterial für Kunden.
undatiert, Esslingen am Neckar.

Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbständig angefertigt habe. Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt. Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht.

Stuttgart, den 10.12.2003

Ort, Datum

Unterschrift