

Bürgerschaftliches Engagement in Bibliotheken

Ein Handbuch für das Ehrenamts-Management
(Printversion)

www.bibliotheksverband.de

**Herausgeber: Deutscher Bibliotheksverband e.V.
(dbv)**

Text: Ruth Zeddies

basierend auf einem vom Verband der Bibliotheken in Nordrhein-Westfalen (vbnw) in
Auftrag gegebenen und mit Unterstützung der Staatskanzlei des Landes NRW,
Abteilung Kultur, in einem Projekt an der Stadtbibliothek Bielefeld 2007 erstelltem
Handbuch

Kapitel 11 „Die Praxis in Deutschland: Ergebnisse einer repräsentativen
Bibliotheksumfrage 2010“ von Dr. Rainer Sprengel

Beitrag im Anhang „Sind Ehrenamtliche wirklich kostenlos?“ von Harald Pilzer und
Fred Schelp

Redaktionelle Bearbeitung: Barbara Schleihagen

Stand: Mai 2011

Inhalt

Vorwort der Vorsitzenden	6
Das Ehrenamt in Bibliotheken	9
1. Hintergrund	11
1.1. Freiwilligenarbeit, Ehrenamt oder bürgerschaftliches Engagement?	11
1.2. Die aktuelle Diskussion.....	12
2. Die Entscheidung zum ehrenamtlichen Einsatz.....	16
2.1. Chancen und Risiken.....	16
2.2. Kommt der ehrenamtlichen Einsatz für unsere Bibliothek in Frage?	18
2.3. Erste Schritte.....	20
2.4. Checkliste „Vor dem Einsatz“.....	22
3. Ehrenamtlich Tätige werben	23
3.1. Wie kann man ehrenamtlich Tätige gewinnen?	23
3.2. Der Informationsabend	25
3.3. Das Bewerbungsgespräch.....	26
3.4. Gesprächsleitfaden für ehrenamtlich Tätige	27
3.5. Fragebogen für ehrenamtlich Tätige.....	28
3.6. Formblatt Personalien: Beispiel StadtBibliothek Köln	29
3.7. Schnupperphase.....	30
3.8. Geeignete Interessenten	30
3.9. Absagen	31
3.10. Checkliste „Die Gewinnung neuer ehrenamtlich Tätiger“	32
4. Organisation des Einsatzes	33
4.1. Verträge.....	33
4.2. Kordinatorin für ehrenamtlich Tätige.....	34
4.3. Leitlinien zur Ehrenamtlichen Tätigkeit	35
4.4. Versicherung.....	37
4.5. Kündigung	38
4.6. Checkliste „Organisation.....	40
5. Aufgabenbereiche.....	41
5.1. Einsatzbeschreibung	41
5.2. Arbeitshilfe Einsatzbeschreibung:.....	43

5.3.	Aufgabenfelder	44
5.4.	Zielgruppen.....	49
6.	Die Kooperation von hauptamtlich und ehrenamtlich Tätigen	53
7.	Qualifizierung.....	55
7.1.	Qualifikation der Hauptamtlichen.....	55
7.2.	Qualifikation der ehrenamtlich Tätigen	56
7.3.	Checkliste „Qualifikation	59
7.4.	Formular „Qualifikation“	60
8.	Motivation und Anerkennung	61
8.1.	Motive.....	61
8.2.	Anerkennung	63
8.3.	Formen der Anerkennung:.....	64
8.4.	Landesnachweis.....	66
8.5.	Ehrenamtskarte	67
8.6.	Formular Anerkennung:.....	69
9.	Evaluation.....	70
9.1.	Evaluation in Kultur- und Bildungspolitik.....	70
9.2.	Allgemeine Evaluation eines Projektes.....	70
9.3.	Befragung der ehrenamtlich Tätigen.....	71
9.4.	Monetäre Bewertung	72
9.5.	Kostenrechnung.....	73
9.6.	Erfolgsfaktoren.....	75
9.7.	Problemfelder	76
10.	Die Praxis in Deutschland: Ergebnisse einer repräsentativen Bibliotheksumfrage 2010.....	77
10.1.	Funktionen und Wertschätzung.....	79
10.2.	Rechtssicherheit.....	79
10.3.	Gewinnung und Einbettung des Ehrenamts in Bibliotheken.....	80
10.4.	Schulungen, Qualifikation und Anerkennung des Ehrenamts	80
10.5.	Aufgaben.....	81
10.6.	Resümee.....	82
11.	Der Blick über den Tellerrand	84
11.1.	Bookstart Southend Libraries	84

11.2.	Initiative Ehrenamt für das Badische Landesmuseum Karlsruhe	84
11.3.	Boekenbende aan Huis	86
11.4.	Goudanet	87
11.5.	Die Staatsgalerie Stuttgart	87
11.6.	Weitere Beispiele	88
Literaturverzeichnis		90
	Zum Thema Freiwilligenmanagement	90
	Ehrenamtliche Tätigkeit in Bibliotheken	92
	Webseiten zum Thema Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement	94
Anhang 1: Sind Ehrenamtliche wirklich kostenlos?		97
Anhang 2: Checkliste Gesamt		105
Anhang 3: Grundkurs Angebote		107

Vorwort der Vorsitzenden

Bürgerschaftliches Engagement gewinnt in unserer Gesellschaft immer mehr an Bedeutung. Auch das Selbstverständnis bürgerschaftlich Engagierter hat sich im letzten Jahrzehnt deutlich gewandelt. In Bibliotheken nimmt der Einsatz bürgerschaftlich Engagierter ebenfalls zu.

Die besonderen Eigenschaften von ehrenamtlich Tätigen liegen u.a. darin, dass sie vielfältige Fähigkeiten und den Blick von außen mitbringen. Bürgerschaftlich Engagierte stellen großzügig ein Zeitbudget zur Verfügung. Daher müssen die Anforderungen den jeweiligen persönlichen Qualifikationen und Vorkenntnissen sowie dem eingebrachten Zeitbudget entsprechen. Entscheidend für Erfolg und Akzeptanz der ehrenamtlichen Tätigkeit in Öffentlichen Bibliotheken ist die stetige Aus- und Fortbildung sowie die Nutzung der Dienstleistungen von Fachstellen und zentralen Einrichtungen.

Ein verantwortungsbewusster Einsatz ehrenamtlicher Kräfte bedeutet keine Verdrängung des Hauptamtes. Denn bürgerschaftliches Engagement benötigt die Begleitung und Unterstützung durch Hauptamtliche, um eine angemessene professionelle Bibliotheksarbeit zu ermöglichen. Der Einsatz von ehrenamtlich Tätigen darf nicht zum Verlust von erreichten fachlich effektiven und betriebswirtschaftlich effizienten Standards führen.

Etliche Bibliotheksträger vertreten die Ansicht, der Einsatz von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sei für den Träger kostenlos. Das ist ein Irrtum. Voraussetzung für eine effektive und qualifizierte Bibliotheksarbeit ist die stetige Aus- und Fortbildung der bürgerschaftlich engagierten Mitarbeitenden, und die erforderliche Koordination durch einen Ansprechpartner für ehrenamtlich Tätige. Dafür und für die Schaffung der notwendigen Rahmenbedingungen sind finanzielle Mittel im Etat des Büchereiträgers vorzusehen.

Wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind, lohnt sich ehrenamtliche Tätigkeit für alle Beteiligten. Bürgerschaftliches Engagement ergänzt, unterstützt oder trägt den Bibliotheksalltag. Eine bewusste Auseinandersetzung mit dem Thema und die

Schaffung geeigneter Rahmenbedingungen sind dazu aber unabdingbare Erfordernisse.

Der Vorstand des Deutschen Bibliotheksverbandes e.V. (dbv) hatte daher im November 2009 beschlossen, eine Arbeitsgruppe aus Vertretern des Deutschen Bibliotheksverbandes und der kirchlichen Bibliotheksverbände einzusetzen (ab der zweiten AG-Sitzung kam auch ein Vertreter des Berufsverbandes Information Bibliothek e.V. hinzu)¹, um das Positionspapier des dbv „Freiwillige – (k)eine Chance für Bibliotheken?“ von 1999 zu überarbeiten. Er reagierte damit auf die Weiterentwicklung einer engagementpolitischen Diskussion. Das gemeinsame Positionspapier „Bibliotheken und Bürgerschaftliches Engagement: Eine Standortbestimmung“ vom März 2011 ist das Ergebnis eines umfassenden Diskussionsprozesses.

¹ Mitglieder der Arbeitsgruppe Ehrenamt:

1. Prof. Dr. Gabriele Beger, Direktorin der Staats- und Universitätsbibliothek Hamburg, Vorsitzende der AG und zu dieser Zeit Vorsitzende des dbv (bis April 2010).
2. Ralph Deifel, Landesfachstelle für das Bibliothekswesen in Würzburg und zu dieser Zeit Vorsitzender der Sektion 6 im dbv „Über- und regionale Institutionen des Bibliothekswesens und Landkreise ohne bibliothekarische Einrichtungen (Staatliche und kirchliche Fachstellen, Büchereiverbände)“. Seit April 2010 ist er Vorstandsmitglied im dbv.
3. Claudia Lutz, Leiterin des Verbandes Ev. Büchereien in Kurhessen-Waldeck, Kassel und Mitglied im Vorstand bzw. Vorstandsvorsitzende von eliport e.V.
4. Leoni Heister, zu dieser Zeit ehrenamtliche Büchereileiterin der KÖB Biebesheim (Bistum Mainz), kirchliche Büchereiassistentin und Mitglied im Beratungsgremium der Fachkonferenz des Borromäusverein, den sie in der AG vertrat; freie Referentin in der Ausbildung und aktiv im Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement (BBE).
5. Harald Pilzer, Leiter der Stadtbibliothek Bielefeld, zu dieser Zeit Mitglied im Vorstand des Verbandes der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen e. V. (vbnw).
6. Barbara Schleihagen, Geschäftsführerin des dbv und hauptamtliche Begleitung der AG ab Juni 2010.
7. Dr. Rainer Sprengel, selbständig, Mitglied der Dienstleistungskommission des dbv, war u.a. Gutachter zur Bedeutung des bürgerschaftlichen Engagements für die Kultur für die Enquete-Kommission „Kultur in Deutschland“ des XVI. Deutschen Bundestages.
8. Brigitta Wühr, Projektkoordinatorin des dbv und hauptamtliche Begleitung der AG bis Juni 2010.
9. Gerald Schleiwiess, Leiter der Bücherei Frechen, wurde ab der zweiten Sitzung vom Berufsverband Information und Bibliothek (BIB) in die AG entsandt.

Zusätzlich wurde beschlossen, der hauptamtlichen Bibliotheksleitung und den Bibliotheksmitarbeiterinnen und -mitarbeitern eine Handreichung für alle Fragen bei der Beschäftigung von ehrenamtlich Tätigen zur Verfügung zu stellen. Ein vom Verband der Bibliotheken in Nordrhein-Westfalen (vbnw) in Auftrag gegebenes und mit Unterstützung der Staatskanzlei des Landes NRW, Abteilung Kultur, in einem Projekt an der Stadtbibliothek Bielefeld 2007 von Ruth Zeddies erstelltes Handbuch wurde dazu von der Autorin vollständig überarbeitet und so ergänzt, dass es nun bundesweit relevant und einsetzbar ist. An den vbnw vielen Dank, dass wir das Handbuch von 2007 als solide Grundlage nutzen konnten! Bei der Autorin Ruth Zeddies möchte ich mich für die nicht ganz einfache Überarbeitung und Erweiterung ganz herzlich bedanken.

Der Vorsitzenden der AG Ehrenamt, Frau Prof. Beger sowie allen Vertreterinnen und Vertretern der verschiedenen Verbände Herrn Deifel, Frau Lutz, Frau Heister, Herrn Pilzer, Herrn Dr. Sprengel und Herrn Schleiwiess gebührt mein ganz besonderer Dank für die immer sehr konstruktiv geführten Diskussionen, ihre Neugier und Bereitschaft, voneinander zu lernen und ihr überaus großes Engagement!

Berlin, Juni 2011

Monika Ziller,
Vorsitzende des Deutschen Bibliotheksverbandes e.V. (dbv)

Das Ehrenamt in Bibliotheken

Dieses Handbuch bietet Verantwortlichen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Bibliotheken, die einen ehrenamtlichen Einsatz planen oder bereits realisieren, Informationen, Anregungen und Hilfestellungen.

Um den organisatorischen Aufwand für die einzelnen Bibliotheken ein wenig zu verringern, werden an verschiedenen Stellen Checklisten und weitere Arbeitsmaterialien angeboten. Eine Auflistung aller Dokumente finden Sie im Downloadbereich der Onlineversion.

Anspruch bei der Planung sollte nicht sein, alle Vorschläge zu realisieren und einen perfekten Einsatz zu erreichen. Stattdessen können Sie entsprechend der lokalen Bedingungen die Ideen und Informationen entnehmen, die passend und sinnvoll erscheinen.

Das Onlinehandbuch ist in mehrere Kapitel gegliedert. Die Anordnung der ersten Hälfte der Kapitel ist orientiert am Ablauf eines Einsatzes, beginnend mit Hintergrundinformationen und endend mit Informationen zur Evaluation. Im zweiten Teil finden Sie Anregungen aus der aktuellen Praxis in deutschen Bibliotheken ebenso wie aus anderen Kulturinstitutionen und Ländern.

Die Inhalte des Handbuchs gründen sich einerseits auf allgemeiner Literatur zum Freiwilligenmanagement und zur Praxis der Bibliotheken, auf Gesprächen mit Vertretern von Bibliotheken, die Erfahrungen im Einsatz ehrenamtlich Tätiger haben und auf den Ergebnissen zweier Umfragen: eine durchgeführt im Rahmen eines Projektes 2007 in Nordrhein-Westfalen und eine im Rahmen einer Arbeitsgruppe 2010 bundesweit vom Deutschen Bibliotheksverband.

Die Ausführungen beziehen sich in der Regel auf hauptamtlich geführte Öffentliche Bibliotheken in kommunaler Trägerschaft, da die Arbeit der überwiegend neben- und ehrenamtlich geführten Öffentlichen Bibliotheken in kirchlicher Trägerschaft anders organisiert ist. Hierzu liefert der Beitrag im Anhang von Ruth Zeddies „Das Ehrenamt in Öffentlichen Bibliotheken kirchlicher Trägerschaft“ weitere Informationen. Generell gilt jedoch, dass kleinere Bibliotheken unabhängig von ihrer Trägerschaft auch von

Freiwilligen geleitet werden können. Hierbei ist jedoch die Begleitung, Schulung und Fortbildung sowie Serviceleistung von Fachstellen dringend geboten.

Da die Mehrheit der Beschäftigten wie der Kundinnen und der ehrenamtlich Tätigen im Bibliothekssektor weiblich ist, wird im Handbuch zur Vermeidung ungleicher geschlechtergerechter Formulierungen häufig nur die feminine Form verwandt.

1. Hintergrund

1.1. Freiwilligenarbeit, Ehrenamt oder bürgerschaftliches Engagement?

Zwischen den Begriffen existiert keine haarscharfe Trennlinie. Sie unterscheiden sich aber im Ursprung und den damit verbundenen Konnotationen.

Das *Ehrenamt* im engeren Sinn geht auf ein soziales oder politisches Amt zurück, für das Bürgerinnen verpflichtet werden können - wie heute noch das Amt des Wahlhelfers oder Schöffen.

Der Begriff *Freiwillige* lehnt sich an den englischen Ausdruck *volunteer* bzw. den niederländischen Begriff *vrijwilliger* an.

Der Ausdruck *bürgerschaftliches Engagement* wird vor allem in politischen Kreisen benutzt, da mit ihm stärker die gesellschaftspolitische Bedeutung der Tätigkeit betont wird. Unter bürgerschaftlichen Engagement wird nicht nur die Freiwilligenarbeit verstanden, sondern eine Reihe weiterer Initiativen für ein im demokratischen Sinne besseres Verhältnis zwischen Bürgerinnen und Kommune. Im weitesten Sinne hat dieser Begriff die Formulierung vom *gesellschaftspolitischen Engagement* abgelöst.

Außerdem wird zwischen dem sogenannten „alten“ und dem „neuen“ Ehrenamt unterschieden. Damit wird einer Veränderung der Motive für das Engagement Rechnung getragen. Während früher (im „alten“ Ehrenamt) altruistische Motive wie Nächstenliebe oder soziale Verantwortung im Vordergrund standen bzw. unterstellt wurden, liegen die Motive heute deutlich stärker auch im Bereich der Eigeninteressen (Spaß an der Arbeit, Selbstverwirklichung). Dies hat auch Auswirkungen auf die Dauer des Engagements. Ehrenamtlich Tätige sind heute eher geneigt, sich in unterschiedlichen Lebensphasen auch bezogen auf ihr ehrenamtliches Engagement neu zu orientieren.

Personen, die eine solche freiwillige / ehrenamtliche / bürgerschaftliche Tätigkeit ausüben, bezeichneten sich selbst früher tendenziell eher als *Freiwillige*. Anhand der Daten des „Freiwilligensurvey“² lässt sich nun eine Entwicklung zurück zur Bezeichnung *Ehrenamt* erkennen. Die Herausgeber der Studie begründen dies mit

² <http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/Publikationen/publikationen.did=165004.html>

dem gestiegenen Anteil von älteren Menschen am Kreis der ehrenamtlich Tätigen, da diese sich selbst eher als Ehrenamtliche denn als Freiwillige begreifen. In der Literatur werden die Begriffe letztendlich zur Beschreibung der gleichen Tätigkeit herangezogen, definiert durch folgende Kriterien:

- **Unentgeltlichkeit:** Es erfolgt keine angemessene, leistungsgerechte Bezahlung.
- **Freiwilligkeit:** Es gibt keinen rechtlichen oder physischen Zwang, eine ehrenamtlich Tätigkeit anzunehmen, der Einsatz erfolgt aus freiem Willen.
- **Gemeinwohlorientierung:** Der Einsatz zielt auf eine Steigerung des Gemeinwohls ab. Mit diesem Kriterium erfolgt die Abgrenzung zur Selbsthilfe oder Hausarbeit für den eigenen Nutzen.
- **Öffentlichkeit:** Das Engagement findet im öffentlichen Raum statt, die Teilnahme ist anderen Personen generell möglich.

In diesem Handbuch werden angelehnt an diese neuere Entwicklung hauptsächlich die Begriffe *ehrenamtlich Tätige* oder *Ehrenamt* sowie *bürgerschaftliches Engagement* verwendet. Das Handbuch folgt damit auch der neuen Begriffsverwendung im Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes „Bürgerschaftliches Engagement in Bibliotheken. Eine Standortbestimmung“ von 2011.

1.2. Die aktuelle Diskussion

In den letzten Jahren entstand eine intensive Diskussion über die ehrenamtliche Tätigkeit. Die Gründe für diese Welle der Aufmerksamkeit liegen in mehreren Entwicklungen.

Zum einen gab 2007 es einen Warnruf von Verbänden wie dem DRK, die sich traditionell stark auf das Engagement ehrenamtlich Tätiger stützen. Sie beklagten, dass es zunehmend weniger ehrenamtlich Tätige gäbe, die bereit seien, sich zu engagieren. Als Begründung wurden die Individualisierung der Gesellschaft und der damit verbundene Wegfall traditioneller Bindungen an Vereine, Parteien, Kirchen und anderen Interessengruppen angeführt.

Gleichzeitig wird das Thema durch die finanzielle Notlage des öffentlichen Sektors in den Fokus des allgemeinen Interesses gerückt. Kulturelle und soziale Institutionen müssen mit Kürzungen ihrer Mittel umgehen, der Einsatz ehrenamtlich Tätiger verspricht hier einen Ausweg.

Als dritter Faktor wirkt sich der demografische Wandel auf die Diskussion aus. Der Anteil von Bürgerinnen, die in der dritten Lebensphase nach dem Ausscheiden aus dem Berufsleben noch über Jahre hinweg geistig und körperlich fit sind und nach einer sinnvollen Beschäftigung suchen, steigt stetig. 70-jährige sind heute so fit wie die 65-jährigen vor 30 Jahren und verfügen gleichzeitig über einen höheren Bildungsstand, mehr finanzielle Ressourcen und freie Zeit. Hier entwickelt sich ein enormes Potenzial, das die Frage aufwirft, wie es zu nutzen ist.

Parallel erfolgt auch von Seiten der Politik eine Aufwertung der Thematik. In Deutschland wird 1999 erstmals der „Freiwilligensurvey“, eine sehr detaillierte und breit angelegte Erhebung zum Thema *Freiwilliges Engagement in Deutschland*, durchgeführt, 2009 folgt die dritte Runde. Die UNO ernennt das Jahr 2001 zum internationalen Jahr der Freiwilligen, um deren Arbeit zu würdigen; der fünfte Dezember wird als [Internationaler Tag des Ehrenamtes](#) festgelegt³.

Das Jahr 2011 ist zum [Europäischen Jahr der Freiwilligentätigkeit](#) ernannt worden⁴, die Europäische Union fördert mit insgesamt 11 Millionen Euro die Anerkennung und Verbreitung der ehrenamtlichen Aktivitäten und erhofft sich eine Sensibilisierung für das Thema.

Auch die Bundesregierung widmet dem Thema verstärkte Aufmerksamkeit und möchte mit der im Oktober 2010 verabschiedeten „Nationalen Engagementstrategie“⁵ eine bessere Abstimmung der verschiedenen Akteure erreichen.

Hinter dieser Euphorie für das ehrenamtliche Engagement steht das Idealbild des aktivierenden Staates und des partizipierenden Bürgers in einer lebendigen "community". Dieses Bild ist stark von der US-amerikanischen Idee des Kommunitarismus geprägt. Kritiker sehen dagegen in dem vermehrten Einsatz

³ Mehr Informationen auf der Website der Vereinten Nationen <http://www.un.org/en/events/volunteerday/>

⁴ Mehr Informationen auf der Website der Europäischen Kommission:
<http://europa.eu/volunteering/de/home2>

⁵ Mehr Information auf der Website des BMFSFJ: <http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/aktuelles,did=161502.html>

ehrenamtlich Tätiger den Versuch des Staates, sich aus seinen Aufgaben zurückzuziehen, um so finanzielle Aufwendungen reduzieren zu können.

Diese diametralen Sichtweisen finden sich auch im bibliothekarischen Bereich wieder. Während der Einsatz einerseits als stärkere Einbeziehung der Bürgerinnen begrüßt wird, schwingt gleichzeitig immer die (leider teilweise berechnete) Angst vor der durch Politik und Verwaltung angeordnete Ersetzung bezahlter durch unbezahlte Arbeit mit. Dementsprechend wird in den Positionspapieren des Deutschen Bibliotheksverbandes (1999 und 2011) die Ausweitung des Angebots durch ehrenamtlich Tätige sehr empfohlen und gleichzeitig vor dem Werben der Politik und Verwaltung um bürgerschaftliches Engagement als Lückenbüßer für nicht (mehr) ausreichend vorhandenes fachlich ausgebildetes Personal nachdrücklich gewarnt. Der Einsatz ehrenamtlich Tätiger in bibliothekarischen Arbeitsfeldern ist auch durch diese Gefahr des Missbrauchs immer noch umstritten und nicht frei von berufs- und tarifpolitischen Bedenken.

Bei den Bundesländern ist das Thema Ehrenamt und ehrenamtliches Engagement organisatorisch ganz unterschiedlich verankert, auch der Nachdruck, mit dem das Thema angegangen wird, differenziert stark. Die entsprechenden Webseiten der einzelnen Länder finden Sie hier aufgelistet, Stand Mai 2011:

- **Baden-Württemberg:** <http://www.ehrenamt-bw.de/>
- **Bayern:** Landesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement
<http://www.wir-fuer-uns.de/>
- **Berlin:** Internetportal „bürgeraktiv Berlin“
<http://www.berlin.de/buergeraktiv/>
- **Brandenburg:** Ministerium für Arbeit, Soziales, Frauen und Familie
<http://www.masf.brandenburg.de/cms/detail.php/bb1.c.238359.de>
- **Bremen:** Website "Bürgerengagement"
<http://www.buergerengagement.bremen.de/>
- **Hamburg:** Website „Bürgerschaftliches Engagement in Hamburg“
<http://www.hamburg.de/engagement/>

- **Hessen:** "Gemeinsam-Aktiv": die Ehrenamtskampagne der Hessischen Landesregierung
<http://www.gemeinsam-aktiv.de/>
- **Mecklenburg-Vorpommern:** [http://www.regierung-mv.de/cms2/Regierungsportal_prod/Regierungsportal/de/stk/Themen/Ehrenamt in Mecklenburg-Vorpommern/index.jsp](http://www.regierung-mv.de/cms2/Regierungsportal_prod/Regierungsportal/de/stk/Themen/Ehrenamt_in_Mecklenburg-Vorpommern/index.jsp)
- **Niedersachsen:** Internetportal freiwilligenserver.de
<http://www.freiwilligenserver.de/>
- **Nordrhein-Westfalen:** engagiert-in-nrw.de, das Portal für bürgerschaftliches und unternehmerisches Engagement in Nordrhein-Westfalen
<http://www.engagiert-in-nrw.de/>
- **Rheinland-Pfalz:** Wir tun `was - die Initiative des Landes Rheinland-Pfalz für Ehrenamt und Bürgerengagement
<http://www.wir-tun-was.de/index.php?id=383>
- **Saarland:** Landesarbeitsgemeinschaft PRO EHRENAMT e.V.
<http://www.pro-ehrenamt.de/>
- **Sachsen:** "WIR FÜR SACHSEN - Bürgerschaftliches Engagement" Kampagne der Staatsregierung
<http://www.wir-fuer-sachsen.de/>
- **Sachsen-Anhalt:** <http://www.sachsen-anhalt.de/index.php?id=21697>
- **Schleswig Holstein:** Internetpräsenz EHRENAMT-SH
<http://www.ehrenamt-sh.de/>
- **Thüringen:** Thüringer Ehrenamtsstiftung
<http://www.thueringer-ehrenamtsstiftung.de/>

2. Die Entscheidung zum ehrenamtlichen Einsatz

2.1. Chancen und Risiken

Was spricht für einen Einsatz in Bibliotheken?

Neben dem offensichtlichen Vorteil/Nutzen, dass durch das ehrenamtliche Engagement Angebote der Bibliothek eingeführt oder weitergeführt werden können, sind weitere positive Effekte zu benennen.

- *Frischer Wind*: Ehrenamtlich Tätige verfügen meistens über einen anderen beruflichen Hintergrund als die Hauptamtlichen. Aus diesem Grund haben sie eine andere Sicht auf die Bibliothek und ihre Aufgaben, ihnen fehlt die "Bibliothekarsbrille". Ehrenamtlich Tätige können so wertvolle Anregungen und Ideen einbringen, die für die ausgebildete Bibliothekarin entweder zu nahe liegend ist, um sie zu entdecken, oder zu fremd.
- *Multiplikatorenfunktion*: Ehrenamtlich Tätige reden über ihre Tätigkeit; mit Freunden, Familie, Bekannten, Nachbarn, dem Kollegium und wen sie sonst noch treffen. Sie laden andere in die Bibliothek ein und werben für sie und für die ehrenamtliche Tätigkeit.
- *Partizipation der Bürgerinnen*: Durch die aktive Verbundenheit mit der Bibliothek verändert sich die Sichtweise auf dieselbe. Bürgerinnen, die sich für die Bibliothek engagieren, empfinden schnell auch eine emotionale Verbundenheit und ein Verantwortungsgefühl. Als Resultat kann eine verbesserte Verankerung der Bibliothek in der kommunalen Gemeinschaft erzielt werden.

Exkurs: Der Rahmen des bürgerschaftlichen Engagements

Um wirklich eine verbesserte Verankerung in der kommunalen Gemeinschaft zu erreichen, sollte der ehrenamtliche Einsatz allerdings nicht das einzige Instrument der Bibliothek auf diesem Feld bleiben, sondern von weiteren Initiativen zur Ausweitung des bürgerschaftlichen Engagements umrahmt werden wie:

- der Bereitstellung von Räumlichkeiten für Gruppen, die kommunale Interessen vertreten (z.B. Initiativen zur Nachbarschaftshilfe, Umweltschutzgruppen...)
- der Kooperation mit anderen Einrichtungen des bürgerschaftlichen Engagements
- der Einbeziehung von Bürgern in Entscheidungsprozesse
- der Teilnahme der Bibliothek an lokalen Initiativen zur Verbesserung des Miteinanders in der Gemeinde/Stadt (auch wenn die Thematik nicht unmittelbar bibliotheksrelevante Interessen bedient. , denn die Teilnahme der Bibliothek soll signalisieren, dass sie in der lokalen Gemeinschaft verwurzelt ist).

Die englische Regierungsorganisation „Museums, Libraries and Archives Council“ (MLA) hat sich umfassend mit der Thematik befasst, weiterführende Informationen, Tipps und Umsetzungsbeispiele finden Sie auf deren Website unter: <http://www.mla.gov.uk/>.

Ein Vorbild für den deutschen Bibliothekssektor kann die Stadtbücherei Augsburg sein (siehe Erfahrungsberichte im Download-Bereich).

Welche Risiken sind mit dem Einsatz verbunden?

Bibliotheken wie auch andere kulturelle Einrichtungen nennen bei der Bewertung ihres ehrenamtlichen Einsatzes mehrere zentrale Problemfelder.

- *Entprofessionalisierung*: die meisten ehrenamtlich Tätigen verfügen über keine bibliothekarische Ausbildung und damit nicht über bibliothekarisches Grundwissen und können daher bibliothekarisch ausgebildetes Personal nicht ersetzen. Dies muss bei der Auswahl von Arbeitsfeldern ebenso wie bei der Planung der Einarbeitungsphase bedacht werden. Der Betreuungsaufwand ist hoch. Im personalpolitischen Kontext ist zu beachten, dass die Besetzung von bibliothekarischen Stellen mit nicht ausgebildeten Kräften einer Entwertung der Ausbildung gleichkommt.

- *zusätzliche Arbeitsbelastung*: Häufig wird der zeitliche Aufwand, den der ehrenamtliche Einsatz bei den Hauptamtlichen verursacht, unterschätzt. Gesa Birnkraut zitiert die Beraterin Susan Ellis folgendermaßen: "Um einen fest angestellten Mitarbeiter zu ersetzen, braucht man im Schnitt 26 Ehrenamtliche, deren Einsatzplan einem gigantischen Flickenteppich ähneln würde. Um diese Ehrenamtliche zu koordinieren, können Sie gleich noch einen Hauptamtlichen einstellen."⁶ Ein ehrenamtlicher Einsatz, rein als Spar- oder Konsolidierungsmaßnahme gedacht, lohnt der weiteren Planung daher auch finanziell schon nicht.
- *fehlende Verbindlichkeit*: Anders als das hauptamtliche Personal müssen ehrenamtlich Tätige keine Kündigungsfristen einhalten. Sie brauchen die ehrenamtliche Tätigkeit nicht zur Finanzierung ihres Lebensunterhalts. Ein dauerhafter Einsatz ist zwar erstrebenswert, kann aber nicht vorausgesetzt werden. Vor allem bei der Übertragung von Aufgabenbereichen, die die Wahrung der Öffnungszeiten einschließen, muss dem Rechnung getragen werden, z. B. durch Doppelbesetzungen. Daneben ist zu beachten, dass sich die Auswahl an Sanktionsmaßnahmen recht eingeschränkt gestaltet. Die Führung ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfordert viel Fingerspitzengefühl.

2.2. Kommt der ehrenamtlichen Einsatz für unsere Bibliothek in Frage?

Damit der Einsatz von ehrenamtlich Tätigen eine Bereicherung für eine Bibliothek wird, sind vorab bestimmte Fragen zu klären:

- **Kann die Bibliothek die Kosten tragen?** Auch wenn die ehrenamtlich Tätigen unentgeltlich arbeiten, ist ihr Einsatz nicht umsonst zu haben. Es entstehen personelle Kosten für die Planung und Verwaltung des Einsatzes und die Schulung der ehrenamtlich Tätigen. Daneben können finanzielle Kosten für Aufwandsentschädigungen oder für die verschiedene Formen der Anerkennung anfallen. Letztendlich muss dem ehrenamtlich Tätigen auch ein

⁶ Birnkraut, Gesa: Management von Ehrenamtlichen. Ein Leitfaden für Kulturinstitutionen. Hamburg 2004. S. 13.

der Aufgabe entsprechender Arbeitsplatz zur Verfügung stehen. (siehe Kapitel „Kostenrechnung“)

- **Gibt es Aufgaben, die sich für den ehrenamtlichen Einsatz eignen?** Die Aufgaben, mit denen ehrenamtlich Tätige betraut sind, sollten sich von denen der Hauptamtlichen unterscheiden, eine Überlappung der Aufgabenbereiche ist, soweit möglich, zu vermeiden. Die deutliche Unterscheidung zwischen den beiden Gruppen fördert den gegenseitigen Respekt. Dieser Schritt wirkt auch der Angst vor der Substitution Festangestellter durch ehrenamtlich Tätige entgegen. Gleichzeitig wird den ehrenamtlich Tätigen durch einen eigenen Tätigkeitsbereich die Möglichkeit gegeben, Expertinnen zu werden. Daneben ist bei der Auswahl der Aufgabenbereiche zu bedenken, dass die Arbeit Spaß machen oder den Interessen der ehrenamtlich Tätigen entsprechen muss, ansonsten werden sie sich nicht (lange) engagieren. Die ehrenamtliche Tätigkeit steht in Konkurrenz zu anderen Freizeitgestaltungsmöglichkeiten. Da ehrenamtlich Tätigen das Gehalt als Anreiz für die Arbeit fehlt, müssen die Aufgaben die individuellen Motive der ehrenamtlich Tätigen ansprechen. Argumentieren Sie emotional. Es ist einfacher, ehrenamtlich Tätige zu gewinnen, wenn diese sich durch die Thematik emotional angesprochen fühlen. Als Aufhänger eignet sich z. B. die Aufwertung des Stadtteils oder die Verbesserung des Angebots für Kinder.
- **Ist die Schaffung eines "ehrenamt-freundlichen" Klimas im Bibliothekskollegium möglich?** Der Einsatz von ehrenamtlich Tätigen kann nur gut funktionieren, wenn ein offenes Vertrauensverhältnis zwischen den hauptamtlich und den ehrenamtlich Tätigen besteht. Abhängig von den bibliotheksspezifischen Voraussetzungen kann es viel Überzeugungsarbeit und Aufklärung bedürfen, dieses zu schaffen. Deshalb sollte im Vorfeld geklärt werden, ob und wenn ja, welche Vorbehalte unter den Mitarbeiterinnen bestehen und ob diese beseitigt werden können. Weitere Erläuterungen zu dem Thema finden Sie im Kapitel „Die Zusammenarbeit von hauptamtlich und ehrenamtlich Tätigen“.

2.3. Erste Schritte...

Bibliotheken agieren - gerade bei Themen wie dem Bürgerschaftlichen Engagement - nicht im luftleeren Raum. In jeder Kommune gibt es Personen und Einrichtungen, die sich bereits mit der Thematik beschäftigen und Institutionen, die schon lange ehrenamtlich Tätige in ihre Organisation integriert haben. Vor allem Sozialverbände wie die Arbeiterwohlfahrt oder das Deutsche Rote Kreuz sind in diesem Bereich sehr aktiv. Verschaffen Sie sich zu Beginn einen Überblick über aktuelle Angebote zum Bürgerschaftlichen Engagement und Ehrenamt in Ihrer Stadt oder Gemeinde und nehmen Sie Kontakt zu den Verantwortlichen auf. Ein zusätzliches Angebot für Freiwillige kann die Arbeit anderer Einrichtungen tangieren, eine frühzeitige Abstimmung mit anderen Aktiven verhindert den Eindruck, dass Sie in fremden Gefilden wildern.

Gleichzeitig lassen sich Möglichkeiten der Kooperation ausloten. Profitieren Sie von den Erfahrungen, vernetzen Sie sich! So können Sie einen zusätzlichen Nutzen für Stadt oder Gemeinde schaffen. Die Bibliothek profitiert durch Profilierung und Verwurzelung in der kommunalen Gemeinschaft.

In einigen Bundesländern finden in regelmäßigem Abstand Messen statt, auf denen Kooperationen und Netzwerke gegründet, Ideen zum ehrenamtlichen Engagement beraten und getauscht werden. In Mecklenburg-Vorpommern werden sie Ehrenamt-Messen (<http://www.ehrenamtessen-mv.de/>) genannt, in Thüringen heißen sie Marktplätze der „Guten Geschäfte“ (<http://www.thueringer-ehrenamtsstiftung.de/Marktplaetze.157.0.html>), in Berlin Freiwilligenbörse (<http://www.berliner-freiwilligenboerse.de/>).

Für die Planung eines ehrenamtlichen Einsatzes ist es außerdem wichtig zu wissen, mit welcher Unterstützung Sie von Seiten der Kommune rechnen können. Informieren Sie sich deshalb über die Bedeutung, die Bürgerschaftlichem Engagement seitens der lokalen Politik und Verwaltung zugemessen wird. Die Praxis zeigt, dass die Unterstützung einer überzeugten Verwaltung vieles möglich macht. Inwieweit der Einsatz ehrenamtlich Tätiger Rückhalt aus der Politik genießt, sollten Sie ebenfalls vor dem Start des Projektes eruieren. In jedem Fall sollte behördenintern die Personalverwaltung in den Prozess eingebunden und über die

Prozesse informiert sein, um Befürchtungen hinsichtlich des ehrenamtlichen Einsatzes klären und ausräumen zu können.

Wenn es eine positive Entscheidung für den Einsatz ehrenamtlich Tätiger gibt, steht zumeist auch ein Einsatzgebiet fest. Es ist ratsam, vor der Gewinnung ehrenamtlich Tätiger das Aufgabenspektrum näher zu bestimmen und einzugrenzen. Hilfreich ist dazu die Erstellung einer oder mehrerer Einsatzbeschreibung(en).

Als Hilfestellung folgt eine Checkliste „Vor dem Einsatz“ mit einer Übersicht der Punkte, die im Vorfeld bedacht werden sollten. Unter Checkliste „Gesamt“ finden Sie im Anhang eine Auflistung für den gesamten Einsatz.

2.4. Checkliste „Vor dem Einsatz“

Maßnahme	erledigt
Eine Abstimmung mit anderen lokalen Initiativen zum Bürgerschaftlichen Engagement oder zum Ehrenamtlich hat stattgefunden.	
Mit Politik und Verwaltungsspitze ist ein Konsens über den ehrenamtlichen Einsatz erreicht worden.	
Es ist festgelegt, wer für die ehrenamtlich Tätigen zuständig ist (Kordinatorin).	
Mögliche Aufgabenbereiche sind definiert (Einsatzbeschreibung), sie sind ausreichend attraktiv, um Interesse zu wecken.	
Die Mittel für Fortbildungen etc. sind vorhanden.	
Es steht ein der Aufgabe entsprechender Arbeitsplatz bereit.	
Das Kollegium ist über die Ziele des Einsatzes informiert, es ist bereit mit den ehrenamtlich Tätigen zusammenzuarbeiten.	
Die Versicherungsfragen (Haftpflicht- und Unfallversicherung) sind geklärt.	
Leistungen für die ehrenamtlich Tätigen (Unkostenerstattung, Formen der Anerkennung, Nachweise über Engagement) sind geklärt.	
Fähigkeiten, die Sie von den Bewerberinnen erwarten, sind bestimmt.	
Formblatt / Vertrag zur Einstellung ist entworfen.	

3. Ehrenamtlich Tätige werben

3.1. Wie kann man ehrenamtlich Tätige gewinnen?

Um möglichst viele interessierte Bürgerinnen anzusprechen, ist es wichtig, die Maßnahmen zur Gewinnung von ehrenamtlich Tätigen optimal zu nutzen. Zwei Punkte sind im Vorhinein zu beachten:

- Welche Finanzmittel und personellen Ressourcen können für die Maßnahmen bereitgestellt werden?
- Welche Zielgruppe soll angesprochen werden? Wie kann diese Gruppe am besten erreicht werden? Welche Medien, welche Veranstaltungen und Einrichtungen werden von der Gruppe genutzt bzw. besucht?

Mögliche Maßnahmen zur Gewinnung von ehrenamtlich Tätigen

- *Persönlicher Kontakt:* Aus Studien sowie den Umfragen in Bibliotheken geht hervor, dass dies der effektivste Weg ist, neue ehrenamtlich Tätige zu gewinnen. Wenn Mitarbeiterinnen oder bereits engagierte ehrenamtlich tätige Personen aus ihrem Bekanntenkreis oder "fleißige" Bibliothekskundinnen ansprechen, ist die Chance, auf Interesse zu stoßen, besonders groß.
- *Freiwilligenagenturen:* Dies sind Einrichtungen, die sich u.a. der Vermittlung von ehrenamtlich Tätigen widmen. Freiwilligenagenturen helfen nicht nur bei der Gewinnung ehrenamtlich Tätiger, sie bieten häufig auch Beratungen zum Einsatz, einige bieten Schulungen im Freiwilligenmanagement an oder vermitteln diese. Die Freiwilligenagentur ist ein noch junges Konzept. Schon die Frage, wo sie in einer Stadt(-verwaltung) angesiedelt ist, wird sehr unterschiedlich gelöst. Dementsprechend differieren auch die Möglichkeiten der Kooperation stark. Eine Suchmöglichkeit der Agentur in Ihrer Nähe finden Sie unter www.bagfa.de.
- *Freiwilligenbörsen/ Online-Datenbanken:* analog zu privaten Stellenvermittlungsportalen gibt es offizielle Online-Datenbanken, in denen suchende Einrichtungen und interessierte Bürger zusammenfinden können. Der Geltungsbereich der Börsen bezieht sich meistens auf ein Bundesland.

Beispiele: die Hamburger Internet-Freiwilligenbörse "eAKTIVOLI" (<http://www.hamburg.de/freiwilligenboerse-im-internet/>), die Ehrenamts-Stellenvermittlung in Rheinland-Pfalz (<http://www.wir-tun-was.de/index.php?id=349>), die Ehrenamtssuchmaschine in Hessen (<http://www.gemeinsam-aktiv.de/dynasite.cfm?dsmid=5224>) oder die Datenbank Engagementmöglichkeiten in Schleswig-Holstein (http://www.ehrenamt-sh.de/index.php?id=63&no_cache=1&L=piioelzq).

- *Lokalzeitung*: Über Artikel oder Anzeigen lassen sich viele Bürgerinnen erreichen. Es lohnt sich, bei der lokalen Zeitung nach Füllanzeigen zu fragen. Vergessen Sie nicht die Sonntags- oder Anzeigenblätter. Hinweise zur Formulierung von Pressemitteilungen gibt es unter www.freiwilligenserver.de.
- *Lokalradio*: Auch Lokalsender haben häufig Interesse, über das bürgerschaftliche Engagement in der Region zu berichten.
- *Aufruf auf der eigenen Webseite*: Hier erreichen Sie den Nutzerkreis Ihrer Bibliothek und damit eine interessante Zielgruppe. Wie die Gestaltung eines Internetaufrufs aussehen kann, sehen Sie beispielhaft auf der Seite der Stadtbibliothek Essen (http://www.stadtbibliothek-essen.de/Ueber_Uns/Ehrenamt.htm).
- *Flyer, Aushänge*: Sie sind nur als Ergänzung sinnvoll. Sie müssen immer eine konkrete Kontaktperson nennen und angeben, wie diese zu erreichen ist. Als Beispiel finden Sie den als Fragebogen konzipierten Aufruf der Stadtbibliothek Straubing, mit dem diese ältere Menschen als ehrenamtlich Tätige gewinnen konnte unter http://www.gudrunkulzer.de/StB_SR_Fragebogen_Seniorenforum2006.pdf. Dazu wurde der Fragebogen in der Bibliothek, im Bürgerbüro, im Amt für Tourismus (das nutzen auch viele Straubinger, da hier Buskarten, Theaterkarten etc. verkauft werden) und in großen Modehäusern ausgelegt.
- *Veranstaltungen*: Im Rahmen öffentlicher Veranstaltungen, an denen die Bibliothek beteiligt ist, lohnt es sich, auf die Möglichkeit des ehrenamtlichen Engagements hinzuweisen. Dies kann z. B. mithilfe von Stellwänden, eines Infotischs oder eines Redebeitrags realisiert werden. Bei passender Thematik sollten ehrenamtlich Tätige von Ihrer Arbeit berichten..

3.2. Der Informationsabend

Wenn mehrere ehrenamtlich Tätige Interesse an einer Tätigkeit in der Bibliothek bekunden, lohnt es sich, vor dem Bewerbungsgespräch einen Informationsabend anzubieten. Da ein Informationsabend deutlich unverbindlicher ist als ein Bewerbungsgespräch, ist für die potenziellen ehrenamtlich Tätigen Mitarbeiterinnen die Hemmschwelle, daran teilzunehmen, niedriger. Die Veranstaltung sollte mehrere Punkte umfassen:

- Präsentation der Bibliothek: Organisation, Aufgaben und Ziele; Kontaktperson für ehrenamtlich Tätige, Erfahrungen mit ehrenamtlich Tätigen. Wenn möglich, sollten bereits aktive ehrenamtlich Tätige von ihrer Arbeit berichten.
- Aufgabenbereiche: Welche Aufgaben sollen die ehrenamtlich Tätigen übernehmen? Welche Anforderungen werden an die ehrenamtlich Tätigen gestellt? Welcher zeitliche Rahmen ist angedacht?
- Qualifikationsmaßnahmen und Anerkennungsformen: Wie erfolgt die Einarbeitung; sind weitere Schulungsmaßnahmen geplant? Wie bedankt sich die Bibliothek bei den ehrenamtlich Tätigen?
- Versicherungsschutz: Welchen Versicherungsschutz genießen die ehrenamtlich Tätigen während der Arbeit?
- Weiteres Vorgehen, ggf. Aushändigen der ehrenamtlich Tätigen-Leitlinien, der Einsatzbeschreibung und des ehrenamtlich Tätigen-Fragebogens

Wichtige Hinweise:

- Wählen Sie einen Termin, den auch Berufstätige wahrnehmen können.
- Zwischen Aufruf zum ehrenamtlichen Engagement und dem Informationsabend sollte ausreichend Zeit liegen.
- Beachten Sie bei der Wahl des Termins Schulferien und Feiertage.
- Wenn Sie den Informationsabend nicht in der Bibliothek durchführen können, wählen sie einen ortsbekanntem Treffpunkt - gehen Sie aber nicht in eine Kneipe oder Lokal.

3.3. Das Bewerbungsgespräch

- Laden Sie gut 25% mehr Bewerberinnen ein, als Sie benötigen. Wenn Sie deutlich mehr einladen, müssen Sie umso mehr Absagen erteilen. Wenn Sie weniger einladen, könnten Sie aufgrund von Absagen der Bewerberinnen oder nicht passenden Kandidatinnen am Ende des Prozesses zu wenig ehrenamtlich Tätige umworben haben.
- Das Gespräch sollte immer persönlich stattfinden und nicht am Telefon oder per Internet. Sie signalisieren Ihrem Gegenüber so, dass sie ihn und seine mögliche Tätigkeit wertschätzen.
- Je nachdem, ob im Vorfeld bereits ein Informationsabend stattgefunden hat, sprechen Sie die dort vermittelten Inhalte erneut oder erstmalig an.
- Fragen Sie nach den erforderlichen Kompetenzen und nach der Motivation für den Einsatz.
- Geben Sie den Bewerberinnen ausreichend Raum, sich vorzustellen und Fragen anzubringen.
- Bieten Sie Alternativen. Die Freiheit der Wahl tut gut.
- Erwarten Sie keine direkte Entscheidung. Beide Seiten brauchen Zeit, die empfangenen Informationen zu verarbeiten. Vereinbaren Sie stattdessen einen weiteren Kontakt (telefonisch, per e-Mail oder persönlich).
- Im Prinzip ist das Bewerbungsverfahren genauso ernsthaft anzulegen wie ein Bewerbungsgespräch im Rahmen einer Stellenbesetzung. Damit keinerlei Informationen, die Sie bei dem Gespräch austauschen, verloren gehen, bietet es sich an, diese schriftlich festzuhalten. Ein **Gesprächsleitfaden** ist für Vertreter der Bibliothek äußerst hilfreich: Er unterstützt zum einen einen strukturierten Gesprächsverlauf, zum anderen gibt er Orientierung über die relevanten Informationen. Zusätzlich können die wichtigsten Informationen der Bewerberinnen über einen **Fragebogen** erfasst werden. Auf den folgenden Seiten finden Sie ein Beispiel für einen Gesprächsleitfaden und zwei Beispiele für Fragebögen:

3.4. Gesprächsleitfaden für ehrenamtlich Tätige

A Informationen für die Bewerber

- *Präsentation der Bibliothek:*
 - Organisation, Aufgaben und Ziele
 - Kontaktperson für ehrenamtlich Tätige
 - Erfahrungen mit ehrenamtlich Tätigen (seit wann, wie viele ehrenamtlich Tätige gibt es; wenn möglich, sollte ein bereits aktiver ehrenamtlich Tätiger von seiner Arbeit berichten)
- *Aufgabenbereiche:*
 - Welche Aufgaben sollen die ehrenamtlich Tätigen übernehmen?
 - Gibt es Möglichkeit, sowohl sporadisch (projektbezogen) als auch regelmäßig eingesetzt zu werden?
 - Ist die Bibliothek offen für eigene Initiativen / Projektideen?
 - Welche Anforderungen werden an die ehrenamtlich Tätigen gestellt?
 - Wie erfolgt die Kooperation mit den Hauptamtlichen?
 - Welcher zeitliche Rahmen ist angedacht?
- *Qualifikationsmaßnahmen und Anerkennungsformen:*
 - Wie erfolgt die Einarbeitung?
 - Sind weitere Schulungsmaßnahmen geplant?
 - Welche Kosten werden erstattet?
 - Wie bedankt sich die Bibliothek bei den ehrenamtlich Tätigen?
- *Versicherungsschutz:*
 - Welchen Versicherungsschutz genießen die ehrenamtlich Tätigen während der Arbeit?

B Fragen an die Person, die sich bewirbt

- Warum will sie sich engagieren (überhaupt und in der Bibliothek)?
- Welche Aufgaben möchte sie gerne übernehmen?
- Hat sie Erfahrungen / Fähigkeiten, die für den Einsatz interessant sein könnten?
- Welcher zeitlichen Rahmen kommt infrage?

C Abschluss

- Fragen der Bewerber
- Vereinbarung über weiteres Vorgehen (Schnupperphase, weitere Termine, Form und Zeitpunkt der Kontaktaufnahme)

3.5. Fragebogen für ehrenamtlich Tätige

Anrede: Frau Herr

Vorname: _____ Nachname: _____

Adresse: _____

Telefonnummer: _____

eMail-Adresse: _____

Wie viele Stunden in der Woche möchten Sie uns schenken? _____

An welchen Wochentagen würden Sie gerne tätig sein?

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag
vormittags						
nachmittags						

Oder lieber ein zeitlich flexibler Einsatz:

In welchem Bereich möchten Sie gerne eingesetzt werden?

Vorlesepatenschaft:

Mobiler Bücherdienst

.....

Weiß noch nicht

Eigene Idee

bitte beschreiben: _____

Ab wann haben Sie Zeit für Ihr ehrenamtliches Engagement?

Ort, Datum und Unterschrift: _____

3.6. Formblatt Personalien: Beispiel StadtBibliothek Köln

An (die Koordination)	Freiwilligen-Arbeit in der StadtBibliothek Köln
-----------------------	---

Personalien

Name	
Vorname	
Geburtsdatum	
Adresse	
Telefon	
E-Mail	
Vermittlung durch	
Tätigkeit in der Bibliothek	
Arbeitszeit	
Dauer des Gesamtengagements: Beginn und voraussichtliches Ende	
Sonstiges	

Datum

**Unterschrift der Leiterin/
des Leiters der Bibliothek**

3.7. Schnupperphase

Räumen Sie Interessenten unbedingt eine Schnupperphase ein, bevor Sie sie in der Bibliothek einsetzen. Während dieser Zeit sollten die potenziellen ehrenamtlich Tätigen die Möglichkeit bekommen, die Arbeitsfelder kennen zu lernen und den Mitarbeiterinnen über die Schulter zu gucken. Beide Seiten können so prüfen, ob das Engagement in der Praxis mit den vorhandenen Vorstellungen übereinstimmt. Wenn bereits ehrenamtlich Tätige in der Bibliothek arbeiten, vermitteln sie ein Treffen. Gerade Fragen, die das Betriebsklima betreffen, werden potenzielle ehrenamtlich Tätige kaum der Bibliotheksleitung stellen, der "alte Hase" kann weitaus überzeugender für die betreffende Arbeit werben als die Hauptamtlichen und er selbst empfindet diese Aufgabe als Vertrauensbeweis.

Gleichzeitig erlaubt die Schnupperphase eine angenehme Form der Einarbeitung im Sinne des "Learning-by-doing". Die ehrenamtlich Tätigen haben nicht das Gefühl, von Jetzt auf Gleich voll eingespannt zu sein und direkt einsetzbar sein zu müssen. Stattdessen wird das individuelle Lerntempo unterstützt. Die Dauer der Schnupperphase sollte festgelegt sein und mit einem Abschlussgespräch enden.

3.8. Geeignete Interessenten

Natürlich hängt das Bewerbungsprofil maßgeblich von der Stelle ab, für die der ehrenamtlichen Einsatz vorgesehen ist. Neben den Qualifikationen, die sich durch den Aufgabenbereich ergeben, können aber auch einige Grundvoraussetzungen abgefragt werden:

- Interesse an einer längerfristigen Tätigkeit
- Bereitschaft, sich fortzubilden
- Bereitschaft, computergestützt zu arbeiten
- Affinität zur Bibliothek und ihrer Aufgaben

3.9. Absagen

Absagen zu erteilen, ist nicht angenehm. Im Rahmen einer ehrenamtlichen Tätigkeit kommt eine zusätzliche Problematik hinzu. Die Interessenten sind bereit, ihre Leistung unentgeltlich anzubieten. Dass dieses Angebot zurückgewiesen wird, kann für potenzielle ehrenamtlich Tätige deutlich unverständlicher sein als bei einem normalen Beschäftigungsverhältnis. Dieses Unverständnis mündet im schlimmsten Fall in der öffentlichen Artikulation von Ärger über die Bibliothek.

Aus diesem Grund sollten ausgesprochene Absagen soweit als möglich vermieden werden. Dabei ist eine Kooperation mit einer lokalen Einrichtung, die das bürgerschaftliche Engagement betreut, Gold wert. Hier kann sowohl eine Bündelung und Vorsortierung von an einem Engagement Interessierten anhand von Einsatzbeschreibungen der einzelnen Einrichtungen erfolgen als auch eine Weitervermittlung von für die Angebote der Bibliothek ungeeigneten Kandidaten. Gibt es keine Einrichtung, mit der eine so geartete Kooperation möglich ist, sollte die Bibliothek zumindest versuchen, ein alternatives Einsatzfeld innerhalb der Bibliothek anzubieten.

3.10. Checkliste „Die Gewinnung neuer ehrenamtlich Tätiger“

Die Gewinnung neuer ehrenamtlich Tätiger

	Ja/Nein	ok
Maßnahmen zur Gewinnung		
persönlicher Kontakt		
Freiwilligenagentur		
Freiwilligenbörse		
Lokalzeitung		
Lokalradio		
Aufruf auf der eigenen Homepage		
Flyer, Aushänge		
Veranstaltungen		
Bewerbungsprozedur		
Datum und Ablauf festgelegt		
für den Informationsabend		
für die Bewerbungsgespräche		
Materialien erstellt		
Einsatzbeschreibung		
Leitlinien		
Fragebogen		
Gesprächsleitfaden		
Auswahl		
Entscheidungskriterien festgelegt (welche Kompetenzen sind notwendig/begrüßenswert)		
Alternative Einsatzmöglichkeiten bedacht (für "Absagen")		
Auswahl getroffen		
Interessenten informiert		

4. Organisation des Einsatzes

4.1. Verträge

Vor den Überlegungen zur Vertragsgestaltung muss entschieden werden, wer die ehrenamtlich Tätigen einstellt..

Zwei Varianten lassen sich dabei unterscheiden. Entweder stellt die Bibliothek die ehrenamtlich Tätigen selbst ein oder sie werden über einen Förderverein engagiert.

Der Vertrag zwischen Bibliothek und ehrenamtlich Tätigen sollte sowohl die Erwartungen, die die Bibliothek an die ehrenamtlich Tätigen stellt, als auch deren Rechte und Pflichten eindeutig regeln. Um eine rechtliche Auseinandersetzung darüber zu vermeiden, ob ggf. ein Arbeitsverhältnis mit einer entsprechenden Vergütungspflicht begründet wurde, ist es wichtig, die Tätigkeiten möglichst eindeutig und abschließend im Vertrag zu beschreiben. In der täglichen Praxis sollte streng darauf geachtet werden, dass sich die Tätigkeiten innerhalb der Vorgaben des Vertrages bewegen. Nur soweit die Tätigkeiten im Vertrag konkret genug beschrieben werden und in der Praxis dementsprechend gehandelt wird, lässt sich eine Weisungsgebundenheit der ehrenamtlich Tätigen, die zu einer persönlichen Abhängigkeit und damit ggf. zu einem abhängigen Beschäftigungsverhältnis führen kann, verneinen.

Der Vertrag sollte dementsprechend folgende Punkte enthalten:

- Aufgabenbereiche
- Ausdruck des beidseitigen Einverständnisses, dass die Arbeit freiwillig und unentgeltlich geleistet wird
- Nichtgewährung von Sozialversicherungsleistungen
- Darlegung des Unfall- und Haftpflichtschutzes
- Haftung des ehrenamtlich Tätigen für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden
- Hinweis auf Einhaltung der rechtlichen Bestimmungen wie der Hausordnung
- Verpflichtung zur Verschwiegenheit
- Einhaltung des Datenschutzes
- Bedingungen zur Beendigung der ehrenamtlichen Tätigkeit

Musterverträge bzw. Praxisbeispiele finden Sie hier:

- Gödan, Jürgen Christoph: Mustervertrag für ehrenamtlich Tätige in Bibliotheken. Berlin 1999. In: Bibliotheksdienst 33 (1999)8. http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/Kommissionen/Kom_Recht/Publicationen_Organisation/1999_Goedan_Mustervertrag_ehrenamtlich.pdf
- Landesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement Bayern: http://www.wir-fuer-uns.de/landesnetzwerk/muster_arbeitsvertrag.pdf
- Bücherhallen Hamburg: siehe Download-Bereich

Rechtlich ebenfalls möglich, aber mit einem höheren Planungsaufwand in der Startphase verbunden, ist die Einstellung über einen Förderverein oder eine gemeinnützige GmbH (gGmbH). Dementsprechend sind beide Optionen nur anzuraten, wenn ein dauerhafter Einsatz der ehrenamtlich Tätigen angestrebt wird und auch möglich erscheint. Die Bibliothek muss sich in diesem Fall nicht mit der rechtlichen Problematik der Einstellung beschäftigen, da Vertragspartner nicht unmittelbar die ehrenamtlich Tätige, sondern der Förderverein bzw. die gGmbH ist.

Informationen zur Gründung von Vereinen inklusive Musterverträge finden Sie unter <http://www.buergergesellschaft.de/index.php?id=104122>.

Über Erfahrung mit der Einrichtung einer gGmbH verfügen die Bücherhallen Hamburg.

4.2. Koordinatorin für ehrenamtlich Tätige

Für eine gute Zusammenarbeit zwischen Bibliothek und ehrenamtlich Tätigen trägt die Benennung einer Koordinatorin entscheidend bei. Die Koordinatorin für ehrenamtlich Tätige ist Ansprechpartnerin für alle Belange der ehrenamtlichen Tätigkeit, sei es von Seiten der ehrenamtlich Tätigen selbst, des Kollegiums, der Bibliotheksleitung oder von externer Seite. Ihr Aufgabengebiet setzt sich aus folgenden Punkten zusammen:

- Zuständigkeit für die Planung des Einsatzes
- Festlegung der Aufgabenbereiche der ehrenamtlich Tätigen
- Erstellung und Bekanntmachung der Leitlinien zur ehrenamtlichen Tätigkeit
- Gewinnung, Einarbeitung und Schulung der ehrenamtlich Tätigen
- Kooperation zwischen Hauptamtlichen und ehrenamtlich Tätigen
- Bestimmung von Formen der Anerkennung oder gewährten Aufwandsentschädigungen
- Öffentlichkeitsarbeit und Evaluation des Einsatzes

Um die Funktion der Koordinatorin für ehrenamtlich Tätige ausfüllen zu können, ist eine stark ausgebildete Sozialkompetenz notwendig. Die Mitarbeiterin muss beständig zwischen verschiedenen Interessengruppen vermitteln, die mitunter sehr unterschiedliche Auffassung bezüglich der Arbeitsweise oder der Aufgabenbereiche vertreten. Dies erfordert ein hohes Maß an Verhandlungsgeschick und Einfühlungsvermögen.

Erfahrungen in Bibliotheken zeigen, dass es sehr hilfreich ist, auch auf Seiten der ehrenamtlich Tätigen eine Kontaktperson zu installieren. So können die Interessen der ehrenamtlich Tätigen gebündelt und die Arbeit der Koordinatorin damit immens erleichtert werden. Von Vorteil sind außerdem die damit verbundene Institutionalisierung des Austauschs und eine bessere Einbindung der ehrenamtlich Tätigen. Für diese ist es leichter, sich gerade mit Sorgen und Problemen an eine Person, die ihre Situation aus eigener Erfahrung kennt, zu wenden.

4.3. Leitlinien⁷ zur Ehrenamtlichen Tätigkeit

Jede Organisation, die sich in ihrer Arbeit auch auf ehrenamtlich Tätige stützt, sollte die Leitlinien, die diesem Einsatz zu Grunde liegen, schriftlich festhalten. Dadurch entsteht Klarheit über die Position der ehrenamtlich Tätigen in der Bibliothek. Es wird gewährleistet, dass ehrenamtlich Tätige mit den unterschiedlichsten Hintergründen gleich behandelt werden. Daneben können die Unterschiede zwischen hauptamtlich

⁷ Die Bezeichnung „Leitlinien“ ist eine Übersetzung des englischen Begriffs „policy“. Alternativ bieten sich auch die Übersetzungen Strategie, Leitfaden, Richtlinien, Standards oder Charta an.

und ehrenamtlich tätigen Mitarbeiterinnen eindeutig definiert werden. Um diesen Ansprüchen entsprechen zu können, sollte die Leitlinien für ehrenamtlich Tätige folgende Punkte umfassen:

- ein eindeutiges Bekenntnis zur Ehrenamtlichen Tätigkeit und dessen Wert
- Benennung einer Koordinatorin für die ehrenamtlich Tätigen
- Beschreibung des Vorgehen bei der Einstellung, wenn möglich inklusive eines Bewerberprofils
- Auflistung der Aufgabenbereiche, in denen der Einsatz ehrenamtlich Tätiger in Frage kommt
- Formen der Einarbeitung und Schulung ehrenamtlich Tätiger
- Versicherungsschutz
- Auflistung der Aufwandsentschädigungen, die geleistet werden können
- Festlegung des Vorgehens bei Beschwerden von oder über die ehrenamtlich Tätigen
- Formalien der Kündigung bzw. der Beendigung des Einsatzes

Als Startpunkt der Leitlinienausarbeitung eignet sich die Frage nach dem Warum: „Aus welchen Gründen setzt die Bibliothek ehrenamtlich Tätige ein?“ Bei dieser Fragestellung - wie aber auch bei der gesamten Diskussion über ehrenamtlich Tätige - ist es wichtig, Kolleginnen und Kollegen verschiedener Bereiche einzubeziehen, um die Vielfalt des Einsatzes in den Leitlinien bestmöglich wiederzugeben. Gleichzeitig fühlen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich stärker mit den Leitlinien verbunden, wenn sie an deren Erstellung mitgearbeitet und die einzelnen Punkte aktiv diskutiert haben. Um diese Verbundenheit aufrecht zu erhalten, ist es ratsam, direkt zu Beginn eine regelmäßige Überprüfung der Leitlinien zu beschließen. Ein Beispiel professionell erarbeiteter Leitlinien ist der Leitfaden der StadtBibliothek Köln, der im Downloadbereich angeboten wird.

4.4. Versicherung

Damit durch ihr Engagement für die ehrenamtlich Tätigen kein zusätzliches Risiko entsteht, ist es wichtig, dass für sie sowohl Unfall- als auch Haftpflichtversicherungsschutz besteht.

In Bereich der **Unfallversicherung** hat sich die Situation in Deutschland in der letzten Zeit deutlich verbessert. Seit 2005 haben nicht nur Ehrenamtliche, die direkt bei einer Bibliothek und damit einer öffentlich-rechtlichen Institution angestellt sind, ein Anrecht auf eine Unfallversicherung. Auch ehrenamtlich Tätige, die von einem Verein oder Förderkreis eingestellt wurden und sich im Auftrag oder mit Einverständnis der Kommune freiwillig betätigen, sind unfallversichert. Diese Angaben sind allerdings nur allgemeine Informationen. Um im konkreten Fall sicher zu gehen, dass die ehrenamtlich Tätigen dem Versicherungsschutz unterliegen, ist es ratsam, sich an den zuständigen Unfallversicherungsträger zu wenden.

Einen Überblick über alle Unfallkassen aufgeteilt nach Bundesländern bietet der Spitzenverband Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV):

<http://www.dguv.de/inhalt/BGuUK/unfallkassen/index.jsp>

Ehrenamtlich Tätige, die direkt bei der Bibliothek arbeiten, sind in der Regel durch die **Haftpflichtversicherung** geschützt, die die öffentliche Einrichtung für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abgeschlossen hat. Inwieweit die Bibliothek ihre ehrenamtlich Tätigen für Schäden in Regress nimmt, sollte über den Vertrag festgelegt werden.

Rechtlich selbstständige Vereinigungen, also etwa eingetragene Vereine, sollten eine Vereinshaftpflichtversicherung abschließen, die dann auch ehrenamtlich Tätige in den Versicherungsschutz mit einschließt.

Ehrenamtlich Tätige, die sich in rechtlich unselbstständigen Vereinigungen engagieren, sind im Rahmen der Haftpflichtversicherung des Landes versichert. Diese Versicherung ist kostenfrei, ehrenamtlich Tätige müssen sich dafür nicht registrieren lassen, sondern sich lediglich im Schadensfall an die zuständige Versicherung wenden.

Weitere Informationen finden Sie im Netz:

- Unfallkassen: www.unfallkassen.de (dort unter dem Reiter „Ehrenamt“)
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales [Hrsg.]: Zu Ihrer Sicherheit - Unfallversichert im Ehrenamt. Bonn 2010. Die aktuelle Version ist bestellbar/abrufbar auf der Seite des Ministeriums (www.bmas.de)
- Initiative „für mich, für uns, für alle“ [Hrsg.]: Sicher engagiert. Versicherungsschutz im Ehrenamt: http://www.deutscher-buergerpreis.de/fileadmin/user_upload/pdf/FMFUFA_Versicherungsbroschuer_e_72dpi.pdf

4.5. Kündigung

Die Entscheidung für eine ehrenamtliche Tätigkeit kann immer nur als eine Entscheidung auf Zeit gesehen werden. Im Gegensatz zum "alten" Verständnis des Ehrenamtes, das mit einer starken und zumeist lebenslangen Identifikation mit der betreffenden Einrichtung verbunden war, ist der Einsatz heute stärker an Lebensphasen orientiert.

Umso wichtiger ist es, dass klare Regelungen für das Ende eines Engagements getroffen werden, und zwar sowohl für die Kündigung durch den ehrenamtlich Tätigen als auch durch die Bibliothek.

Für die Entscheidung für eine ehrenamtliches Engagement in einer Bibliothek kann eine deutliche Regelung der Beendigung der ehrenamtlichen Tätigkeit ausschlaggebend sein. Potenzielle ehrenamtlich Tätige müssen so nicht befürchten, eine *unauflösliche* Verpflichtung einzugehen. Deshalb sollte der Ausstieg aus dem Engagement bereits während der Einstellungsphase thematisiert werden, am besten sowohl im persönlichen Gespräch als auch in schriftlicher Form im Vertrag oder in den Leitlinien für ehrenamtlich Tätige.

Der Passus zur Beendigung des Einsatzes sollte auf folgenden Punkten aufbauen:

- Aussage zur Selbstverständlichkeit der zeitlichen Begrenzung des Einsatzes
- Benennung einer Kontaktperson

- gewünschte Form der Kündigung durch die ehrenamtlich Tätigen: Reicht eine mündliche Kündigung oder sollte sie schriftlich erfolgen?
- eine Angabe zur gewünschten Vorlaufzeit: Wie weit im Voraus wünscht die Bibliothek unterrichtet zu werden?
- Erläuterung der Umstände und Nennung klarer Kriterien, unter denen die Bibliothek das Engagement beenden würde (Verletzung der Hausordnung/gültiger Regeln, Verstöße gegen Schweigepflicht, Verstöße gegen zivil- oder strafrechtliche Vorschriften...)
- Vorgehen bei einer Kündigung von Seiten der Bibliothek: Wer muss gehört / informiert werden, wer trifft die Entscheidung, wer spricht die Kündigung aus?

Des Weiteren sollte anlässlich der Beendigung des Engagements auch ein Nachweis über die geleistete Arbeit erstellt werden. Mögliche Gestaltungsformen finden Sie in dem Kapitel „Anerkennung“.

Meistens merken ehrenamtlich Tätige selbst schnell, wenn sie mit einer Aufgabe überfordert sind oder sie nicht zu ihnen passt. Ist dies jedoch nicht der Fall, sollte die Bibliothek zunächst versuchen alternative Betätigungsfelder anzubieten; entweder innerhalb der Bibliothek oder in Kooperation mit städtischen Einrichtungen des bürgerschaftlichen Engagements.

Die positive Formulierung und Gestaltung einer "Kündigung" ist immens wichtig. Sprechen Sie Ihren Dank aus, formell wie informell. Die ehrenamtlich Tätigen sollten mit dem positiven Gefühl, dass ihre Bereitschaft sich zu engagieren wertgeschätzt wird, aus dem Verhältnis herausgehen.

Zur Überprüfung, ob die organisatorischen Voraussetzungen für den Einsatz von ehrenamtlich Tätigen erfüllt sind, eignet sich die "Checkliste Organisation":

4.6. Checkliste „Organisation

	Ja/Nein	ok
Vertrag		
Festlegung, wer Vertragspartner ist (Bibliothek, Förderverein etc.)		
Definition und Formulierung der Inhalte:		
Aufgabenbereiche		
Ausdruck des beidseitigen Einverständnisses, dass die Arbeit freiwillig und unentgeltlich geleistet wird		
Nichtgewährung von Sozialversicherungsleistungen		
Darlegung des Unfall- und Haftpflichtschutzes		
Haftung des ehrenamtlich Tätigen für vorsätzlich und grob fahrlässig verursachte Schäden		
Hinweis auf Einhaltung der rechtlichen Bestimmungen wie Hausordnung		
Verpflichtung zur Verschwiegenheit		
Einhaltung des Datenschutzes		
Bedingungen zur Beendigung der ehrenamtlich Tätigkeit		
Koordinatorin für ehrenamtlich Tätige		
Personalentscheidung über Koordinatorin getroffen		
Aufgabengebiete definiert / Einsatzbeschreibung erstellt		
Zeitungsfestgesetzt		
Entscheidung über Schulungsmaßnahmen		
Leitlinien		
Formulierung der Inhalte		
eindeutiges Bekenntnis zur ehrenamtlich Tätigkeit und dessen Wert		
Benennung einer Koordinatorin		
Beschreibung des Vorgehen bei der Einstellung, wenn möglich inklusive eines Bewerberprofils		
Auflistung der Arbeitsbereiche, in denen der Einsatz ehrenamtlich Tätiger in Frage kommt		
Formen der Einarbeitung und Schulung ehrenamtlich Tätiger		
Auflistung der Aufwandsentschädigungen, die geleistet werden können		
Festlegung des Vorgehens bei Beschwerden von oder über die ehrenamtlich Tätigen		
Formalien der Kündigung		
Vorstellung Kollegium (Presse?)		
Versicherungsschutz		
Klärung Status Unfallversicherung		
Klärung Status Haftpflichtversicherung		

5. Aufgabenbereiche

5.1. Einsatzbeschreibung

Spätestens bei der Vertragsgestaltung nötig und vorher durchaus sinnvoll ist die Ausarbeitung einer Einsatzbeschreibung. Sie sollte diese Informationen enthalten:

- Einsatzort
- anvisierter zeitlicher Umfang (in Wochenstunden), ggf. Aussagen zur Arbeitszeit (falls sie z. B. von den Öffnungszeiten abhängt)
- Aufgabenbereiche
- Anforderungen, gewünschte Kenntnisse und (soziale) Fähigkeiten
- Rechte der ehrenamtlich Tätigen (Anspruch auf Versicherung, Aufwandsentschädigungen etc.)
- Anreize wie Formen der Anerkennung, Qualifizierungsmöglichkeiten.

Während der Planungs- und Rekrutierungsphase gibt die Einsatzbeschreibung Orientierung, welche Anforderungen an die Bewerber zu richten sind und welche Kriterien bei der Suche herangezogen werden. Gleichzeitig kann mithilfe der Einsatzbeschreibung jedes Mitglied der Belegschaft Interessenten erste Auskünfte über die Einsatzmöglichkeiten geben. Es gibt weder Vertröstungen auf die richtige Kontaktperson noch falsche oder unvollständige Auskünfte und die potenziell ehrenamtlich Tätigen bekommen einen ersten Eindruck von Aufgaben und Umfang der Tätigkeit. Bei der Erarbeitung der Einsatzbeschreibung sollten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Bereiche einbezogen werden, um ihre Ideen und praktischen Erfahrungen bei der Suche nach interessanten Einsatzfeldern zu nutzen. Es ist aber Vorsicht geboten, dass nicht unbeliebte Aufgaben auf die ehrenamtlich Tätigen abgewälzt werden. Die Aufgaben sollten vielmehr einen Gewinn für Bibliothek und für ehrenamtlich Tätige bedeuten. Für die ehrenamtlich Tätigen sollte durch die Einsatzbeschreibung deutlich werden, welches Ziel mit dem Einsatz verbunden ist.

Durch eine geschickte Wahl der Aufgabenbereiche für ehrenamtlich Tätige wird ihre Rolle in der Bibliothek definiert und eine deutliche Grenze zu den Tätigkeiten hauptamtlicher Kräfte gezogen. Im laufenden Engagement kann eine

Einsatzbeschreibung bei Konflikten oder Abstimmungsproblemen Klarheit schaffen.
Zur einfacheren Planung können Sie dieses Formular zur Einsatzbeschreibung nutzen:

5.2. Arbeitshilfe Einsatzbeschreibung:

Tätigkeit	
Kontaktperson: Email:	Tel.: Fax
Projektbeschreibung	
Aufgaben der ehrenamtlich Tätigen:	
Zielgruppe:	
Einsatzort	
Anforderungen an die ehrenamtlich Tätigen	
Geforderte Qualifikationen, Kenntnisse:	
Beginn des Einsatzes:	
Zeitlicher Umfang:	
Anvisierte Arbeitszeiten:	
Gewünschte Altersgruppe:	
Anzahl der benötigten ehrenamtlich Tätigen:	
Leistungen der Einrichtung	
Aufwandsentschädigung (z.B. Fahrtkostenerstattung):	
Einarbeitung:	
Fortbildung und Begleitung:	
Versicherung (Haftpflicht/ Unfall):	
Sonstiges:	

5.3. Aufgabenfelder

Während der Planungsphase sollten sich alle Beteiligten der Bibliothek damit auseinandersetzen, welche Möglichkeiten für die Einbindung ehrenamtlich Tätiger in ihrem Bereich bestehen:

- Gibt es Projekte, die schon länger geplant, aber wegen begrenzter Personalkapazitäten nicht umgesetzt wurden?
- Gibt es Bereiche, die durch den Einsatz ehrenamtlich Tätiger ausgeweitet werden könnten?

Dabei muss nicht jede Bibliothek das Rad neu erfinden. In vielen Bibliotheken werden ehrenamtlich Tätige bereits eingesetzt. Hier einige Beispiele von Aufgabenbereichen:

- **Allgemeine Tätigkeiten in der Bibliothek** (Ausleihe, Aufsicht, Zweigstellenbetreuung): Einsätze in einer Bibliothek sind in ganz unterschiedlichem Ausmaß möglich: vom Einsatz in der Buchbearbeitung bis hin zur Betreuung von Zweigstellen. Bei der Planung ist zu beachten, dass die hauptamtlichen Mitarbeiter besonders intensiv auf den Einsatz von ehrenamtlich Tätigen vorbereitet werden müssen. Zum einen, da in diesem Bereich die Angst vor der Substitution Festangestellter durch ehrenamtlich Tätige besonders hoch ist. Diese Befürchtungen müssen ausgeräumt werden, um ein angenehmes Arbeitsklima für beide Seiten zu schaffen. Zum anderen sind die Hauptamtlichen stärker in die Schulung und Betreuung der ehrenamtlich Tätigen einbezogen als bei anderen Einsatzfeldern. Die Bereitschaft der Mitarbeiterinnen dazu ist notwendig.
- **Lesecafé:** Cafés in räumlicher Nähe zu Öffentlichen Bibliotheken gibt es häufiger, zumeist werden diese von gewerblichen Pächtern betrieben. Ein von ehrenamtlich Tätigen geführtes Café, das gleichzeitig räumlich direkt in die Bibliothek eingebunden ist, wird auch vom Besucherkreis als Angebot der Bibliothek wahrgenommen. Es ergibt sich die Chance, verstaubte Klischees von Bibliotheken Lügen zu strafen, und sich als Ort der Kommunikation zu

präsentieren. Aber einige Voraussetzungen müssen gegeben sein, um ein solches Lesecafé anzubieten. Lesen Sie hierzu den Erfahrungsbericht der Stadtbücherei Menden im Download-Bereich.

- **Vorlesepatenschaft:** Vorlesepaten sind die am stärksten vertretende Gruppe unter den ehrenamtlich Tätigen in Bibliotheken. Die Befragung der nordrhein-westfälischen Bibliotheken ergab, dass 70% der Bibliotheken, die mit ehrenamtlich Tätigen arbeiten, unter anderem Vorlesekräfte einsetzen. Ein Grund ist sicherlich das starke politische Interesse am Thema *Leseförderung*. Vorlesepatinnen und –paten lesen entweder in der Bibliothek oder in kooperierenden Einrichtungen wie Kindergärten, Kitas oder Schulen Gruppen von Kindern vor. Hier aktive Bibliothekare betonen, dass die Schulung der ehrenamtlich Tätigen sehr wichtig ist, denn Vorlesen will gelernt sein. Als besonders geeignet erweisen sich ehemalige Lehrkräfte oder Erzieherinnen ebenso wie versierte (Groß-)Eltern. Ein zweiter wichtiger Aspekt ist die Kooperation: Der organisatorische Arbeitsaufwand des Einsatzes lässt sich durch Kooperationen mit anderen Einrichtungen erheblich senken. Beispiele der praktischen Gestaltung finden Sie in den Erfahrungsberichten der Stadtbücherei Werne, der Stadtbücherei Solingen und der Stadtbibliothek Duisburg im Download-Bereich.
- **Aufsuchender/Mobiler Bibliotheksdienst:** Die Lieferung von Bibliotheksmedien an kranke oder alte Menschen, die nicht in der Lage sind, ihren Lesehunger mit einem Besuch in der Bibliothek zu stillen, ist ein Paradebeispiel der sozialen Bibliotheksarbeit, für das aber häufig das Geld fehlt. Da für dieses Aufgabenfeld weniger bibliothekarische Fachkenntnisse denn soziale und kommunikative Stärken vonnöten sind, eignet es sich gut als Einsatzgebiet für ehrenamtlich Tätige. Umgesetzt wird dieses Konzept beispielsweise in Würzburg.
- **Veranstaltungen** (Lesungen, Bücherflohmärkte, etc): Eine Reihe von Bürgerinnen ist an einem ehrenamtlichen Engagement interessiert, das sie zeitlich nicht bindet. Deswegen sollten Bibliotheken auch Möglichkeiten des sporadischen Einsatzes ins Auge fassen. Als Einsatzfelder bieten sich Tätigkeiten wie das Kassieren oder Catering bei Veranstaltungen an, ebenso wie die Gestaltung spezieller Vorträge oder die Mithilfe bei Bücherflohmärkten.

Bei diesen Einsätzen wird einem Hauptmotiv ehrenamtliche Arbeit - dem sozialen Kontakt/der Geselligkeit - entsprochen. Für einen reibungslosen Einsatz ist es notwendig, auf einen Pool an ehrenamtlich Tätige zurückgreifen zu können.

- **InfoScouts** (Internetbetreuung/PC Schulungen): Dies ist ein gutes Beispiel für den Einsatz von ehrenamtlich Tätigen mit speziellen Qualifikationen. Die Vermittlung von EDV-Kenntnissen ebenso wie die Erstellung zusätzlicher Webseiten für die Bibliothek bedarf eines gewissen technischen Know-hows. Ehrenamtlich Tätige für diesen Bereich zu finden, kann als Glücksfall bezeichnet werden. Diesen gibt es beispielsweise in Straubing, wo der ComputerClub von einem Ehrenamtlichen geleitet wird. In Mönchengladbach konnte ein ehrenamtlich Tätiger für die Gestaltung des Webauftritts des Projektes MedienCorner gewonnen werden.
- **Bibliotheksführungen:** Ein klassisches Beispiel ehrenamtlichen Engagements in Bibliotheken sind die sogenannten „Bibliothekessen“ in Wolfenbüttel. Der Einsatz lässt sich aber nicht so einfach auf eine "gewöhnliche" Stadtbibliothek übertragen, da die Inhalte einer Führung hier deutlich weniger Allgemeinwissen sondern eher bibliothekarischen Sachverstand verlangen. Weitere Informationen unter <http://www.kupoge.de/ifk/ehrenamt/bibliotheken/bibliothek8.htm>
- **Hausaufgabenbetreuung:** Ein besserer Ort als eine Bibliothek für eine Hausaufgabenbetreuung ist eigentlich nicht denkbar. Ebenso wie Universitätsbibliotheken von den Studierenden genutzt werden, werden Öffentliche Bibliotheken von Schülerinnen und Schüler genutzt. Natürlich muss ausreichend Platz vorhanden sein. Die Stadtbibliothek Köln bietet einen solchen Service mithilfe von ehrenamtlich Tätigen an. Wichtig ist, dass die ehrenamtlich Tätigen einerseits über ausreichend Bildung verfügen und andererseits bereit sind, sich für einen regelmäßigen Einsatz zu verpflichten.
- **Fund- und Fundraising:** Diese Aufgaben werden in der Praxis häufig einem Förderverein oder Freundeskreis übertragen, in dem sich Bürgerinnen und Bürger freiwillig für das Wohl ihrer Bibliothek engagieren. Damit sind eine Reihe von Zielen verknüpft, deren Bündelung bei einem Verein durchweg

anzuraten ist. Zum einen besteht der Wunsch, zusätzliche Finanzmittel zu akquirieren, die außerhalb des städtischen Haushalts angesiedelt sind. Zum anderen ist die verbesserte Verankerung der Bibliothek in der Gesellschaft und eine verbesserte Lobbyarbeit für die Bibliothek ein weiteres Ziel. Deswegen sollte bei der Auswahl der Mitglieder darauf geachtet werden, dass, wenn möglich, Persönlichkeiten aus Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Kultur hinzu gewonnen werden, die in der Lage sind, Einfluss bei bibliotheksrelevanten Entscheidungen auszuüben. Bedingung für die Gründung eines Vereins muss die Gewährleistung einer engen Kooperation zwischen Bibliothek und Verein sein. Ein Verein, der eigene, von denen der Bibliothek differierende Interessen entwickelt, stellt eine Gefahrenquelle für die Bibliothek dar. Aus diesem Grund hat es sich als vorteilhaft erwiesen, in der Satzung des Vereins die Bibliotheksleitung als geborenes Mitglied des Vorstands festzulegen. Vor allen Konfliktlagen schützt aber auch diese Maßnahme nicht. Erfahrungen zeigen weiterhin, dass die Bereitschaft zu spenden deutlich höher ausfällt, wenn der Empfänger keine städtische Kasse ist. Auch die Möglichkeit, für ein spezielles Projekt spenden zu können, wirkt sich durchaus positiv auf die Bereitschaft aus. Einen interessanten und informativen Erfahrungsbericht bietet die Stadtbücherei Hamm unter: <http://www.hamm.de/dokumente/fsh04.pdf>

- **Gesprächsgruppen für Menschen mit Migrationshintergrund:** Die Förderung und Unterstützung der Integration in die Gesellschaft durch verbesserte Sprachkenntnisse ist wichtig. Die Bibliothek ist als öffentlicher Raum, der nicht kontrolliert oder bewertet, ist dafür ein idealer Ort. Ehrenamtliche als Gesprächsleiter verstärken die offene Atmosphäre zusätzlich. Wie erfolgreich dieses Konzept sein kann, zeigen die Hamburger Bücherhallen (http://www.buecherhallen.de/aw/home/ueber_uns/ehrenamt/~itw/dialog_in_deutsch/)
- **Mitbestimmung:** Wieso lange über Projektideen brüten, die dann doch nicht den Interessen der anvisierten Zielgruppe entsprechen? Durch die Einbindung von Vertretern der Zielgruppe bei der Konzeption neuer Projekte erreichen Sie einerseits eine bessere Zielgruppenorientierung des Projekts, zum anderen

eine bessere Verankerung der Bibliothek in der örtlichen Gemeinschaft. Die Stadtbibliothek Mönchengladbach hat bei der Konzeption der Mediacorner auf die Partizipation Jugendlicher gesetzt – mit Erfolg. Nähere Informationen finden Sie unter: <http://www.kupoge.de/ifk/ehrenamt/bibliotheken/bibliothek3.htm>.

Bei der Auswahl der Aufgabenbereiche sind einige grundlegende Aspekte zu beachten:

- Vor der Gewinnung von ehrenamtlich Tätigen müssen **konkrete Beschreibungen** der Aufgabenbereiche erstellt werden. Auch wenn den ehrenamtlich Tätigen ein Spielraum bei der Ausgestaltung der Aufgaben eingeräumt werden soll, ist es für eine positive Entscheidung der potenziellen ehrenamtlich Tätigen für ein Engagement in der Bibliothek sehr hilfreich, die geplanten Inhalte möglichst konkret zu benennen.
- **Überlappungen der Aufgabenbereiche** von hauptamtlichen und ehrenamtlich Tätigen sind soweit möglich zu vermeiden. Ist eine Überlappung unumgänglich, müssen eindeutige Vereinbarungen zur Aufgabenaufteilung und weiteren Kooperation getroffen werden, um Konkurrenzsituationen so weit wie möglich zu verhindern. Eine räumliche oder zeitliche Trennung des Einsatzes ehrenamtlich und hauptamtlich Tätiger ist in diesem Fall unbedingt anzuraten.
- Besteht eine **Nachfrage** nach den Angeboten, für die die ehrenamtlich Tätigen eingesetzt werden sollen? Eine Veranstaltung ohne Publikum birgt ein hohes Frustrationspotential, vor allem wenn die Leistung unbezahlt erbracht wird. Die Anerkennung der Leistung durch die Kunden stellt für ehrenamtlich Tätige eine Form der Bezahlung dar.
- Bevor Sie mit der Werbung von ehrenamtlich Tätigen starten, sollten Sie sich über den **Zeitumfang des Einsatzes** im Klaren sein. Wie viele Wochenstunden soll der Einsatz umfassen? Wie viele ehrenamtlich Tätige brauchen Sie, um diesen Zeitrahmen abzudecken? Es ist ratsam, einen großzügigen Überhang einzuplanen, da eine ehrenamtliche Tätigkeit weniger

bindet als eine bezahlte. Neben gewohnten Fehlzeiten wie Urlaub oder Krankheit müssen Sie mit Ausfällen aus privaten Gründen und kurzfristiger Beendigung des Engagements rechnen.

- Wie erfolgt die **Schulung** der ehrenamtlich Tätigen? Wie viel Zeit ist für die Schulung einzuplanen, wie viel Vorlauf braucht damit das Projekt? Wer kann die Schulung vorbereiten und durchführen? Müssen Materialien erstellt oder Referenten gefunden werden?

5.4. Zielgruppen

Die Aufgabenbereiche, in denen die ehrenamtlich Tätigen eingesetzt werden, bestimmen das Bewerbungsprofil oder die Zielgruppe, die für diese Tätigkeit in Frage kommt.

Ist geplant, für die Vermittlung von Leselust Lesescouts bzw. Vorlesepatinnen zu gewinnen, liegt es beispielsweise nahe, Personen mit pädagogischer Ausbildung/ Erfahrung gezielt anzusprechen. Für die Einrichtung eines mobilen Bibliotheksdienstes kommen dagegen nur Personen in Frage, die einen Führerschein - und möglicherweise auch einen eigenen PKW - besitzen.

Gelöscht:

Ist die Zielgruppe bestimmt, kann die Werbung gezielt auf die Gruppe ausgerichtet werden. Im Vordergrund stehen dabei folgende Fragen: Welche Medien und welche Veranstaltungen und Einrichtungen werden von der Gruppe genutzt bzw. besucht, welche Motive können bei dieser Gruppe vermutet werden?

Mögliche Zielgruppen für ehrenamtliche Tätigkeit in Bibliotheken sind:

- **Personen mit pädagogischer Ausbildung/Erfahrung:** Ein beliebtes Einsatzgebiet von ehrenamtlich Tätigen in Bibliotheken ist die Vorlesepatenschaft. Hier wie auch bei anderen Angeboten für Kinder und Jugendliche ist es sinnvoll, Personen mit Erfahrung einzusetzen. Werben Sie in Kindergärten oder Schulen für den Einsatz und sprechen Sie gezielt pensionierte Lehrkräfte oder Erzieherinnen an.
- **Jugendliche:** Dies ist eine Zielgruppe, die es zu umwerben lohnt! Gerade wenn es keine eigene Abteilung für diese Altersgruppe in der Bibliothek gibt, sind Jugendliche als Kunden häufig unterrepräsentiert. Die Einbindung

Jugendlicher als ehrenamtlich Tätige verspricht eine Verbesserung der Situation, da sie die Wünsche und Interessen der Zielgruppe erheblich besser kennen als jede Bibliothekarin. Um Jugendliche als ehrenamtlich Tätige zu gewinnen, müssen Sie auf deren spezifische Motive eingehen. Stärker als andere Altersgruppen möchten Jugendliche durch das ehrenamtliche Engagement ihre Kenntnisse und Fähigkeiten ausbauen. Vor allem ihre allgemeinen "soft skills" wie Organisationstalent und eigenverantwortliches Arbeiten wollen sie als ehrenamtlich Tätige erproben. Es ist wichtig, diese Motive auch bei der Anerkennung zu berücksichtigen: Stellen Sie Jugendlichen Zeugnisse oder andersartige Nachweise über das ehrenamtliche Engagement aus, in denen die Tätigkeiten und erforderlichen Fähigkeiten aufgeführt sind. Die Möglichkeit, das ehrenamtliche Engagement zeitlich flexibel zu gestalten, ist für Jugendliche besonders reizvoll, da sie in Schule und Freizeit häufig in fixen Strukturen agieren müssen. Weiterhin ist zu beachten, dass Jugendliche das Arbeiten im Team deutlich höher wertschätzen als Erwachsene. Probleme bei der ehrenamtlichen Tätigkeit Jugendlicher ergeben sich häufig in der Zusammenarbeit mit den Bibliothekarinnen, die Schwierigkeiten haben, die Kompetenzen Jugendlicher anzuerkennen und sich von ihnen ggf. auch etwas erklären zu lassen. Um dies zu vermeiden, sollten Sie das Kollegium gezielt vorbereiten. Vermitteln Sie den Nutzen, der sich aus den speziellen Kompetenzen gerade im Bereich der Nutzerinteressen ergibt. Ein Arbeitsbereich, der sich gut für den Einsatz Jugendlicher eignet, ist die Arbeit als InfoScouts oder die Gestaltung des Jugendbereichs. Auf reichhaltige Erfahrungen kann hier die Stadtbibliothek Mönchengladbach verweisen: (<http://www.kupoge.de/ifk/ehrenamt/bibliotheken/bibliothek3.htm>). Außerdem besteht die Möglichkeit, dass Jugendliche ein Freiwilliges Soziales Jahr in der Kultur (FSJ Kultur) in einer Bibliothek absolvieren. Ein solches Angebot bieten beispielsweise die Stadtbibliotheken Bielefeld und Wuppertal. Die Erfahrungen sind durchaus positiv, die Jugendlichen werden als Bereicherung gerade für den Bereich der Kinder- und Jugendbibliothek empfunden. Natürlich ist mit dem Angebot auch ein hoher Betreuungsaufwand verbunden. Weitere Informationen dazu finden

Sie unter <http://www.bibliotheksverband.de/dbv/themen/kulturelle-bildung/kultureller-freiwilligendienst.html>

- **Personen mit großem kulturellem Interesse:** Bibliotheken als Kulturinstitutionen sind ein attraktiver Bereich für kulturbegeisterte Bürgerinnen und Bürger, die sich zu einem ehrenamtlichen Engagement entschließen. Deshalb sollten sich Bibliotheken bemühen, diesen Personenkreis auch auf die Möglichkeiten des Engagements in der Bibliothek aufmerksam zu machen. Dies kann gelingen, wenn sie offensiv bei kommunalen kulturellen Einrichtungen und Veranstaltungen für den ehrenamtlichen Einsatz werben.
- **Ältere Menschen:** Der Anteil aktiver Menschen in der dritten Lebensphase, die eine sinnvolle Beschäftigung suchen, wird stets größer. Für Bibliotheken bietet es sich an, für einen ehrenamtlichen Einsatz in Bibliotheken bewusst zu bewerben. Dabei sollte der Begriff "Senioren" wenn möglich vermieden werden und stattdessen Alternativen wie "Ältere" gewählt werden, da sich die entsprechende Personengruppe der über 55-jährigen dadurch eher angesprochen fühlt. Gleichzeitig ist zu beachten, dass sie viel Wert auf den persönlichen Kontakt und eine intensive Vorbereitung auf die Tätigkeiten legen. Bei Bibliotheksangeboten für einen älteren Nutzerkreis eignen sich ehrenamtlich Tätige der gleichen Altersgruppe besonders gut, da hier eine spezielle Vertrauensbasis entstehen kann. Sehr interessiert sind Ältere an einer Vorlesepatenschaft und zeitlich unregelmäßigen Einsätzen wie bei Veranstaltungen und Flohmärkten. Als problematisch kann sich der hohe Anspruch erweisen, mit dem Ältere an den ehrenamtlichen Einsatz gehen. Bürgerinnen und Bürger, die nach dem Ausstieg aus dem Berufsleben neue Betätigungsfelder suchen, starten oft mit viel Ehrgeiz und Tatkraft in die neue Aufgabe. Der Wunsch gestaltend tätig zu werden ebenso wie der Unwille, sich in hierarchische Strukturen zu fügen, können zu einer Herausforderung für die mit der Betreuung beauftragte Bibliothekarin werden. Bedenken Sie, dass Ältere zwar auf dem Gebiet der Bibliotheken Laien sein mögen, aber häufig ein erfolgreiches Berufsleben absolviert haben.
- **Personen mit Migrationshintergrund:** Ein Ziel, das mit dem Einsatz ehrenamtlich Tätiger verbunden ist, ist die bessere Verankerung der Bibliothek

in der Gesellschaft. Integrieren Sie Ihre Bibliothek, indem Sie einen Ort der Integration für Migrantinnen und Migranten schaffen! Ehrenamtlich Tätige mit Migrationshintergrund können eine Multiplikatorenfunktion für einen Nutzerkreis übernehmen, der sonst schwer zu erreichen ist. Außerdem verfügen Migrantinnen mit Ihrer Mehrsprachigkeit über besondere Kompetenzen, die es lohnt, in das Bibliotheksangebot einzubeziehen. Es bietet sich an, bei der Rekrutierung mit städtischen Einrichtungen zusammenzuarbeiten, die von Migrantinnen frequentiert werden wie Beratungsstellen, eigenständigen Organisationen von Migrantengemeinschaften oder Deutsch-Instituten. Dabei ist es natürlich wichtig, auf ausreichende Deutschkenntnisse bei den ehrenamtlich Tätigen zu achten ebenso wie auf die demografische Zusammensetzung des Einzugsgebiets. Aufgrund der oft schwierigen wirtschaftlichen Situation sollte man bei der Rekrutierung von Migrantinnen offen und deutlich über die Möglichkeiten und Grenzen finanzieller Anerkennung/Kostenerstattung sprechen. In der Praxis hat sich gezeigt, dass dieser Personenkreis mit schriftlichen Aufrufen nur schwer zu erreichen ist. Dies ist unter anderem mit der Tatsache zu erklären, dass in einigen Herkunftsländern wie z. B. in der Türkei keine Kultur des bürgerschaftlichen Engagements existiert. Der persönliche Kontakt ist hier ein unbedingtes Muss. Zu beachten ist, dass es bei Personen, die sich als Sprachrohr für eine bestimmte Bevölkerungsgruppe eignen, oft zu Ämterhäufungen kommt. Personen, die als Fürsprecher einer Gruppe bekannt sind, werden von den unterschiedlichsten Initiativen umworben. Achten Sie darauf, dass der ehrenamtliche Einsatz sich nicht auf die freiwillige Ausbeutung der menschlichen Ressource stützt.

Wenn die Stelle des ehrenamtlich Tätigen auf den besonderen Sprachkenntnissen aufbaut, können sich Probleme ergeben, passenden Ersatz zu finden, wenn der oder die ehrenamtlich Tätige ausscheidet.

6. Die Kooperation von hauptamtlich und ehrenamtlich Tätigen

Ausschlaggebend für den Erfolg eines ehrenamtlichen Einsatzes ist das Verhältnis zu den Hauptamtlichen. Viele Probleme der ehrenamtlichen Tätigkeit haben hier ihre Wurzeln. Aus diesem Grund ist es wichtig, sich von Beginn an mit der Problematik zu befassen und auf ein vertrauensvolles und kooperatives Verhältnis hinzuarbeiten.

Es besteht eine Reihe von Vorurteilen und Ängsten, vor allem auf Seiten der Hauptamtlichen. Da sie aufgrund ihres Erfahrungsvorsprungs und ihrer stärkeren Präsenz in der Bibliothek die bestimmende Rolle im Verhältnis zu den ehrenamtlich Tätigen einnehmen, steht die Entkräftung ihrer Vorurteile und Ängste im Vordergrund. Ein gelungener ehrenamtlicher Einsatz ist ohne die Zerstreung dieser Bedenken nicht realisierbar. Hauptaugenmerk gilt dabei der Angst vor dem Arbeitsplatzverlust. Aber auch Bedenken bezüglich eines Qualitätsverlusts und der Angst vor einem gesteigerten Konkurrenzdruck müssen berücksichtigt werden. Außerdem stellt sich den Hauptamtlichen die Frage, inwieweit sich der Einsatz für sie als eine höhere Arbeitsbelastung darstellt und wie diese von der Bibliotheksleitung berücksichtigt wird. Auf Seiten der ehrenamtlich Tätigen besteht die Befürchtung, von den Hauptamtlichen nicht ernst genommen und respektiert zu werden.

Diesen Ängsten und Vorurteilen muss gezielt entgegen getreten werden. Dies gelingt, wenn Sie einige Grundsätze beachten:

- *Einbeziehung*
Schon in der Planungsphase sollten die Hauptamtlichen einbezogen werden. Die Entscheidung, welche Arbeitsfelder für den Einsatz in Frage kommen, bietet sich hier an. Die Hauptamtlichen können sich dabei auf ihre Arbeitserfahrung stützen, und durch den Publikumsverkehr sind sie darüber informiert, welche zusätzlichen Angebote den Kundenwünschen entsprechen. Durch die Mitsprache wird die Angst vor dem Arbeitsplatzverlust oder unbekannter Konkurrenz entschärft.
- *Transparenz*
Die Intention, die hinter dem Einsatz steht, muss offen kommuniziert werden: Warum wollen wir mit ehrenamtlich Tätigen arbeiten, welcher Nutzen wird

erwartet, welche Rolle wird den ehrenamtlich Tätigen in der Bibliothek zukommen? Dabei ist es wichtig, dass die Unterschiede zwischen ehrenamtlich und hauptamtlich Tätigen klar benannt werden. Für beide Seiten ist es frustrierend, wenn es in den Aufgabenbereichen keine Unterschiede gibt. Das gegenseitige Konkurrenzempfinden wird dadurch begünstigt. Vermeiden Sie dabei aber Einteilungen in Profis und Laien, sondern heben sie stattdessen die verschiedenen Stärken der beiden Gruppen hervor.

- *Kommunikation*

Der Schlüssel zur Überwindung von Vorurteilen ist die Kommunikation, das gegenseitige Kennen lernen. Deshalb sollte für den Austausch beider Gruppen genügend Zeit und Raum eingeräumt werden. Dies sollte intensiv in der Startphase erfolgen, aber auch regelmäßig in der Folgezeit. Da die ehrenamtlich Tätigen deutlich seltener anwesend sind und meistens nur wenige Stunden in der Woche arbeiten, ist eine Neuorientierung in der Informationspolitik nötig. Der Austausch der arbeitsrelevanten Informationen muss stärker organisiert werden.

- *Qualität*

Sorgen, dass durch den Einsatz der ehrenamtlich Tätigen ein Qualitätsverlust entstehen könne, müssen zerstreut werden. Zum einen bedarf es dafür einer Schulung der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen im Umgang mit den ehrenamtlich Tätigen. Zum anderen müssen die ehrenamtlich Tätigen auf ihren Einsatz vorbereitet werden. Um auftauchende Probleme oder Missverständnisse schnell identifizieren und auf sie reagieren zu können, braucht es eine kontinuierliche Evaluation der Zusammenarbeit. Als Teil der Informationspolitik müssen Probleme in der Zusammenarbeit regelmäßig erfasst werden. Um die fachliche Qualität der Bibliotheksarbeit zu gewährleisten, müssen den ehrenamtlich Tätigen die Grenzen ihrer Einsatzmöglichkeiten verdeutlicht werden.

7. Qualifizierung

Der Einsatz von ehrenamtlich Tätigen in der Bibliothek bedarf der Schulung - sowohl bei den ehrenamtlich Tätigen als auch bei den hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

7.1. Qualifikation der Hauptamtlichen

Hauptamtliche müssen auf den ehrenamtlichen Einsatz vorbereitet werden. Allerdings wird sich eine intensive oder externe Maßnahme in den meisten Fällen aufgrund der Geringfügigkeit des Einsatzes nicht lohnen. In jedem Fall sollte vor der Gewinnung ehrenamtlich Tätiger eine Sensibilisierung des Bibliothekspersonals seitens der Bibliotheksleitung erfolgen. Das Kollegium muss mit den Bedingungen, unter denen die ehrenamtlich Tätigen eingesetzt werden, vertraut gemacht werden: Welche Arbeitsfelder stehen zur Diskussion, welcher Nutzen ergibt sich für die Bibliothek, wie soll sich die Kooperation mit den Hauptamtlichen gestalten usw. Mögliche Ängste und Vorurteile müssen benannt und entkräftet werden (siehe auch Kapitel „Kooperation“).

Ist die Benennung einer Koordinatorin für die ehrenamtlich Tätigen geplant, muss dieser die Möglichkeit gegeben werden, sich gezielt auf den Einsatz vorzubereiten. Wenn absehbar ist, dass der ehrenamtliche Einsatz zu erheblichen Veränderungen im Bibliotheksbetrieb führen wird, können Hauptamtliche auf den richtigen Umgang mit Ehrenamtlichen professionell vorbereitet werden.

Beispiele externer Fortbildungen für Hauptamtliche:

- Ein Kursangebot zum Thema Volunteermanagement findet sich beispielsweise unter <http://www.ehrenamt.de/>
- Die meisten Freiwilligenagenturen vermitteln auf Anfrage Kurse zum Freiwilligenmanagement, die von verschiedenen Trägern angeboten werden. Teilweise bieten sie auch selbst Kurse zu dieser Thematik an. Fragen Sie einfach bei der Freiwilligenagentur in Ihrer Stadt oder Gemeinde nach (Suche über www.bagfa.de).
- Die Anlaufstellen der einzelnen Bundesländer bieten zum Teil ebenfalls Kurse an. Ein vorbildliches Angebot besteht in Hessen: die Qualifikation zur

Freiwilligenkoordinatorin/ Freiwilligenmanagerin. Die Fortbildung umfasst z. B. insgesamt neun Tage Seminar und eine dreitägige Exkursion. Diese Qualifizierung findet immer mit 20-22 Teilnehmenden aus vielen unterschiedlichen Arbeitsbereichen statt. Nähere Informationen finden Sie unter <http://www.gemeinsam-aktiv.de/> sowie in einem Flyer im Downloadbereich.

- Zumindest eine Datenbank mit Angeboten verschiedener Stellen ist auf der Mehrzahl der Internetangebote der einzelnen Länder verfügbar, so dass das regionale Angebot schnell recherchierbar ist.

7.2. Qualifikation der ehrenamtlich Tätigen

Die Qualifizierung der ehrenamtlich Tätigen kann innerhalb der Bibliothek als auch extern erfolgen. Es ist optimal, wenn beide Bereiche kombiniert werden. Welche Form gewählt wird, ist abhängig vom Aufgabenbereich, den individuellen Voraussetzungen, die die ehrenamtlich Tätigen mitbringen, dem regionalen Angebot sowie vorhandenen finanziellen Mitteln.

Die folgenden Punkte sind als Anregungen für mögliche **bibliothekinterne Qualifizierungsangebote** zu verstehen:

- *Einarbeitung zu Beginn des Einsatzes:* Hierfür eignet sich besonders eine Schnupperphase, die vor dem eigentlichen Engagement steht. Ohne Druck können die grundlegenden Inhalte der Aufgaben vermittelt werden.
- *Praxisbegleitung:* Den ehrenamtlich Tätigen sollte von Beginn an klar sein, an wen sie sich bei Fragen zu den Tätigkeiten wenden können. Viele Fragen werden eher simpel und technischer Natur sein. Bereiten Sie Ihre Mitarbeiterinnen darauf vor, auch sich häufig wiederholende Fragen mit Geduld zu beantworten.
- *Erfahrungsaustausch:* Der regelmäßige Austausch mit anderen ehrenamtlich Tätigen aber auch mit dem Bibliothekspersonal ist eine sinnvolle Unterstützung des ehrenamtlichen Engagements. Zum einen, da ehrenamtlich Tätige zumeist nur wenige Stunden in der Woche/im Monat anwesend sind und neue Informationen nicht automatisch erfahren, zum anderen, da sie die

Bibliothek aus einem anderen Blickwinkel betrachten und so neue Ideen einbringen. Außerdem wird der Erfahrungsaustausch von ehrenamtlich Tätigen hochgeschätzt und kann eine Form der Anerkennung darstellen.

- *Materialien*: die schriftliche Fixierung von Arbeitsabläufen stellt für die ehrenamtlich Tätigen eine deutliche Vereinfachung des "Arbeits"-Alltags da. Die Entscheidung für die Erstellung eines Handbuchs ist abhängig vom Aufgabenbereich und Umfang des ehrenamtlichen Einsatzes zu treffen. Als Inhalte eignen sich:
 - Kontaktpersonen bei verschiedenen Problemen
 - Erläuterungen zur EDV/Bibliotheksoftware
 - standardisierte Arbeitsschritte
 - Gliederung des Arbeitsablaufs
 - Erläuterungen zu Statistiken etc., die der ehrenamtlich Tätige bearbeiten soll

Schulungen und Fortbildungen: Das Schulungsangebot von kirchlichen und kommunalen Trägern ist weitgehend getrennt. Eine Auswertung des dbv aus dem Jahre 2010 zeigt, dass die Basiskurse unterschiedlicher Anbieter sich in Umfang und Details stark voneinander unterscheiden, die thematischen Grundlinien aber übereinstimmen. Nicht in allen Bundesländern werden auch Kurse kommunaler Träger angeboten. Die Übersicht der Grundkurs-Angebote finden Sie im Anhang 3.

Es lohnt sich auch für kommunale Bibliotheken, einen Blick auf das Angebot der kirchlichen Träger zu werfen, da diese über lange Erfahrung im Bereich des Freiwilligenmanagements verfügen.

- Eine Auflistung von allgemeinen bibliotheksspezifischen Fortbildungen können Sie unter <http://www.bib-info.de/aus-fortbildung/fortbildung.html> abrufen
- Einen Überblick alle verfügbaren Qualifizierungen im Bayern bietet die Onlineplattform: bib-fib.de
- Die Stiftung Lesen bietet eintägige Seminare für Vorlesepatinnen an. Das Projekt wird unter <http://www.wirlesenvor.de/vorlese-seminare.html> vorgestellt.

- Das Angebot für katholische Bibliotheken finden Sie unter: <http://www.borromaeusverein.de> sowie auf den Internetseiten der einzelnen landeskirchlichen Fachstellen
- Das Angebot für evangelischen Bibliotheken finden Sie unter <http://www.buechereiservice.de> sowie auf den Internetseiten der einzelnen landeskirchlichen Fachstellen

Neben der reinen Befähigung für den entsprechenden Aufgabenbereich bergen Qualifizierungsmaßnahmen weitere Vorteile:

- Die Identifikation mit der Bibliothek und die Motivation werden gefördert.
- Qualifikation ist immer auch ein Ausdruck der Wertschätzung und damit eine Form der Anerkennung.

Als Hilfestellung bei der Planung der Qualifizierungsmaßnahmen finden Sie hier zwei Arbeitshilfen:

7.3. Checkliste „Qualifikation

	Ja/Nein	ok
Qualifizierung Hauptamtliche		
Kurs Freiwilligenmanagement		
für Koordinator		
für Belegschaft		
Vorbereitung Belegschaft durch Koordinatorin		
Qualifizierung ehrenamtlich Tätige		
Einarbeitung		
intern: Materialien und Ansprechpartner vorhanden		
extern: Auswahl Anbieter		
Einsatz begleitend		
intern: Materialien und Ansprechpartner vorhanden		
extern: Auswahl Anbieter		
Erfahrungsaustausch		
nur ehrenamtlich Tätige		
mit den Hauptamtlichen		

7.4. Formular „Qualifikation“

Form der Qualifikation

Name:
Beschreibung:

Zeitpunkt: zu Beginn begleitend in regelmäßigen
Abschnitten:
_____ p.a.

Veranstalter: Intern extern: _____

Für welchen Personenkreis:
hauptamtlich Tätige <input type="checkbox"/>
Ehrenamtlich Tätige <input type="checkbox"/>
aus dem Aufgabenbereich:

notwendige Materialien:
Anbieter:
Finanzierung:

8. Motivation und Anerkennung

8.1. Motive

Auch wenn ehrenamtlich Tätige keine finanziellen Forderungen an ihren Einsatz binden, so knüpfen sie doch individuelle Erwartungen an ihr Engagement. Diese Erwartungen oder Motive müssen bei der Entscheidung über die Form der Anerkennung berücksichtigt werden, damit die Anerkennung von den ehrenamtlich Tätigen auch als solche begriffen wird. Mittlerweile gibt es eine Reihe von Untersuchungen zu den Motiven, die mit ehrenamtlichem Engagement verbunden sind wie:

- Freiwilligensurvey (1999, 2004, 2009)
- Debrow, Anja; Pilzer, Harald: ...weil ich etwas Sinnvolles tun möchte! Freiwilligen-Arbeit in der Stadtbibliothek Bielefeld - ein Erfahrungs- und Zwischenbericht aus einem sozialen und berufspolitischen Experiment. In: ProLibris 10 (2005) 2.
- Ergebnisse der vbnw-Umfrage (2007)
- Ergebnisse der Umfrage des Deutschen Bibliotheksverbandes (2010)

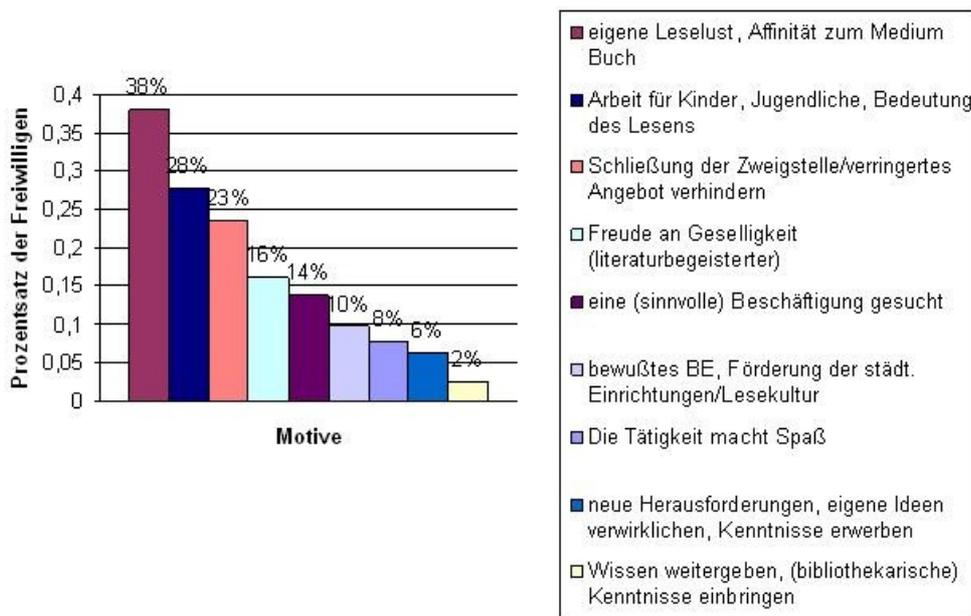
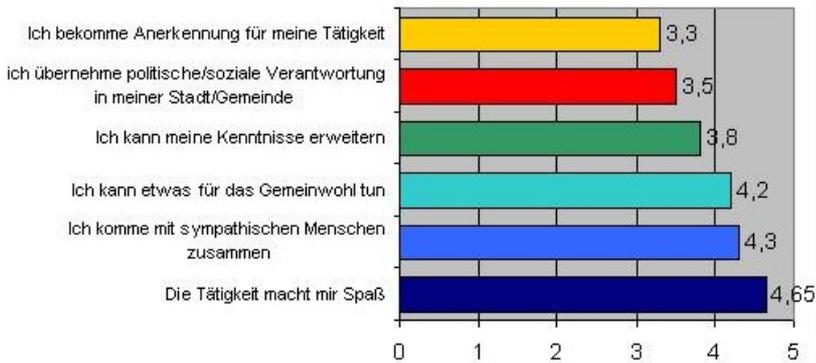
Wichtigste Erkenntnisse:

Als bedeutendste Motive werden studienübergreifend hedonistische Ziele (wie Spaß an der Arbeit), Motive der sozialen Hilfsbereitschaft, gemeinwohlbezogene Ziele und Sozialkontaktmotive genannt. Es ist also mitnichten so, dass rein altruistische Beweggründe zu einem ehrenamtlichen Engagement führen. Stattdessen erwarten die ehrenamtlich Tätigen häufig einen Gegenwert für ihren Einsatz - ob dies nun Spaß, Geselligkeit oder die Selbstverwirklichung ist.

Um die Motive etwas intensiver zu beleuchten, wurde im Herbst 2007 eine Umfrage unter den in nordrhein-westfälischen Bibliotheken engagierten ehrenamtlich Tätigen durchgeführt. Die Antworten von 205 ehrenamtlich Tätigen bilden die Grundlage der Ergebnisse. Die Umfrage zeigt, dass verschiedene Motivationen im Vordergrund stehen: inhaltlich wird eine große Verbundenheit mit dem Medium Buch ebenso wie

der Wunsch, mit oder für Kinder zu arbeiten, genannt. Als besonders wichtig bewerten die ehrenamtlich Tätigen außerdem, dass die Tätigkeit Spaß macht und sie mit sympathischen Menschen zusammenkommen.

Bei der ersten Abbildung wurden die ehrenamtlich Tätigen gebeten, auf einer Skala von 1 (Unwichtig) bis 5 (sehr wichtig), die Bedeutung der vorgegebenen Motive zu bewerten. Die zweite Abbildung stellt eine Zusammenfassung der von den ehrenamtlich Tätigen selbst formulierten Motive dar.



8.2. Anerkennung

Die Motive der ehrenamtlich Tätigen sind ein Aspekt, der bei der Wahl der Anerkennungsform bedacht werden muss. Aber auch weitere individuelle Merkmale sind in die Überlegungen einzubeziehen. So unterscheiden sich die Interessen von Jugendlichen und älteren Menschen in der Regel deutlich voneinander. Während Sie bei dem einen mit der Aushändigung einer Ehrennadel auf pure Verwunderung stoßen, wird der andere einen mp3-Player nicht als Würdigung verstehen.

Unabhängig von Motivation und Interessen ist eine Form der Anerkennung unentbehrlich: *die ehrliche Anerkennung der Leistung der ehrenamtlich Tätigen durch das Bibliothekspersonal und die Bibliotheksleitung*. Ausdruck findet dieses in der Berücksichtigung von Ideen und Vorschlägen der ehrenamtlich Tätigen, der Einbeziehung in Entscheidungen, der Teilnahme an Besprechungen, dem Feedback zur Arbeit, dem ausgesprochenen Lob und auch in einem professionellen Freiwilligenmanagement. Es ist wichtig, dass die ehrenamtlich Tätigen sich ernst genommen und respektiert fühlen.

Diese Kultur der Anerkennung muss von der Bibliotheksleitung aktiv unterstützt werden, auch in der Einbeziehung der hauptamtlichen Mitarbeiterinnen. Nur Mitarbeiterinnen, die sich selber respektiert fühlen, können ehrenamtlich Tätige ebenso behandeln.

Eine hohe, sichtbare und kommunizierte Ansiedlung des Freiwilligenmanagements innerhalb der Bibliotheksorganisation sendet ein wichtiges Signal: Hier werden ehrenamtlich Tätige und ihr Engagement ernst genommen.

8.3. Formen der Anerkennung:

- *Kostenerstattung:*
 - für Fahrt- oder Parkkosten
 - für Kinderbetreuung
 - Erstattung von Materialkosten, die durch die ehrenamtliche Tätigkeit anfallen (wie Bastelutensilien oder Aufwandsentschädigungen fürs Kuchen backen)
 - pauschale monatliche Aufwandsentschädigungen
 - Steuerfreibetrag⁸
- *Symbolische Anerkennung:*
 - Gratulationsschreiben zu Geburtstagen etc.
 - Verleihung von Ehrennadeln oder Urkunden
 - öffentliche Dankveranstaltungen (wie zum Internationalen Tag des Ehrenamtes am 5. Dezember)
 - Empfänge von Politikern
 - Dokumentation des Engagements (über Stellwände, Bibliothekspublikationen, Presseberichte, den Webauftritt) Eintragung ins Zeugnis über das Beiblatt zum Ehrenamt/Außerschulisches Engagement. Dies ist bundesweit möglich, in manchen Bundesländern kann das Beiblatt im Internet heruntergeladen werden, in anderen muss es über die Schule/das Schulamt angefordert werden.
 - schriftlicher Nachweis über das ehrenamtliche Engagement, z.B. Landesnachweis (siehe unten) Vertrauensbeweise (wie die Aushändigung von Schlüsseln)

⁸ Nach Änderung des § 3 der Einkommenssteuer-Durchführungsverordnung vom 21.09.2007 können ehrenamtlich Tätige, die sich in gemeinnützigen Organisationen engagieren, einen Steuerfreibetrag von 500 Euro pro Jahr in Anspruch nehmen. Dies gilt nicht für ehrenamtlich Tätige, die bereits Aufwandsentschädigungen aus öffentlichen Kassen erhalten wie z.B. den Übungsleiterfreibetrag. Das Gesetz tritt rückwirkend zum 01.01.2007 in Kraft, der Freibetrag kann also auch für das Steuer-Veranlagungsjahr 2007 geltend gemacht werden. Den Gesetzestext können Sie unter <http://www.bgbportal.de/BGBL/bgb11f/bgb1107s2332.pdf> im Bundesgesetzblatt vom 15.10.2007 nachlesen.

- *Nichtmonetäre Leistungen*
 - kostenloser Bibliotheksausweis
 - Ehrenamtskarten, -Cards, -Pässe (siehe unter „Ehrenamtskarte“)
 - kleine Geschenke zu Anlässen wie Geburtstagen, Weihnachten (Blumenstrauß, Büchergeschenke)
 - Qualifizierungsangebote für ehrenamtlich und hauptamtlich Tätige
 - Einladungen zu Feierlichkeiten der Bibliothek oder Extra-Veranstaltungen nur für ehrenamtlich Tätige (z.B. Neujahrsempfang)
 - organisierte Ausflüge
 - Angebot an Gratisgetränken (z.B. Kaffee) während des Einsatzes
- *Sonstige Anerkennung*
 - regelmäßige Betreuung und Treffen mit den ehrenamtlich Tätigen
 - regelmäßiges (und ehrliches!) ausgesprochenes Dankeschön für den Einsatz

8.4. Landesnachweis

Wozu einen Nachweis erstellen? Der Nachweis über das Ehrenamt erfüllt zwei Zwecke: Zum einen stellt er eine Form der Anerkennung dar. Die Aushändigung des Nachweises zum Abschluss eines ehrenamtlichen Engagements sollte im Idealfall in einem feierlichen Rahmen geschehen, sodass der scheidende ehrenamtlich Tätige sich gewürdigt fühlt und gleichzeitig ein Anreiz zum ehrenamtlichen Engagement geschaffen wird. Zum anderen kann er vor allem jüngeren Menschen beim (Wieder-)Einstieg in das Arbeitsleben als Nachweis über erworbene Fähigkeiten dienen. Egal, ob Sie einen offiziellen Nachweis füllen oder einen eigenen erstellen, wichtig sind die Inhalte des Dokuments⁹:

- Angaben zur Person (Name, Adresse, Geburtsdatum), Dauer des Einsatzes und Einsatzort
- Kurze Aufzählung der Tätigkeiten, die ausgeführt wurden
- Nennung der Qualifikationen, die die oder der ehrenamtlich Tätige erworben hat bzw. mit einbrachte (soft skills wie Organisationstalent oder Teamfähigkeit, eigene Kompetenzen wie Belastbarkeit; methodische Kompetenzen wie die Fähigkeit, eine Sitzung zu leiten oder Gespräche zu moderieren und Fachkenntnisse)
- Angaben zu Schulungen und Fortbildungen, die im Rahmen der Tätigkeit absolviert wurden
- Dankesformel
- Möglich: Angabe einer Referenzperson

Die unterschiedlichen Inhaltsbereiche sollten durch Absätze deutlich von einander getrennt werden. Es empfiehlt sich, den Nachweis in ganzen Sätzen zu formulieren, um deutlich zu machen, dass die betreffende Person die Zeit und Mühe einer Ausformulierung Wert ist. Lediglich bei dem Absatz zu den Arbeitsfeldern/Tätigkeiten ist es sinnvoll, ihn der Übersichtlichkeit halber als Liste zu gestalten.

⁹ Eine gute Hilfe bei der Erstellung ist die Arbeitshilfe „Macht unsichtbare Qualifikationen sichtbar!“ der Katholischen Frauengemeinschaft Deutschland unter <http://www.kfd.de/>.

Die meisten Bundesländer bieten eine offizielle Version der Nachweise an, der Name variiert: in Brandenburg heißt er FreiwilligenPass¹⁰, in Baden-Württemberg Qualipass¹¹, in Thüringen Ehrenamtszertifikat¹² und in Hamburg Hamburger Nachweis¹³. Der Begriff Engagementnachweis wird in NRW verwendet¹⁴, in Hessen heißt er Kompetenznachweis¹⁵ wie auch in Niedersachsen¹⁶. In Sachsen-Anhalt ist vom Nachweis über bürgerschaftliches Engagement¹⁷ die Rede, in Rheinland-Pfalz wird der Engagement- und Kompetenznachweis¹⁸ vergeben.

Abhängig vom Bundesland kann ein Vordruck entweder direkt heruntergeladen und von der Institution ausgefüllt werden oder er muss beim zuständigen Ministerium beantragt werden. Die zweite Variante trägt dafür in Rheinland-Pfalz z. B. auch die Unterschrift des Ministerpräsidenten.

8.5. Ehrenamtskarte

Ebenfalls mit leicht variierenden Begriffen (Ehrenamts-Card, Ehrenamts-Pass) werden in den meisten Bundesländern Ehrenamtskarten an engagierte Bürgerinnen vergeben. Sie bieten verschiedene Vergünstigungen für ihre Inhaberinnen. In Bremen gewährt die Ehrenamtskarte der Länder Niedersachsen und Bremen im Frühjahr 2011 beispielsweise Vergünstigungen bei der Stadtbibliothek oder vergünstigte Eintrittskarten zu Bädern und Museen oder für die Hafensrundfahrt.

Um eine Ehrenamtskarte zu erhalten, müssen die ehrenamtlich Tätigen bestimmte Bedingungen erfüllen. Typisch sind die Anforderungen in Sachsen: Die sächsische Ehrenamtskarte erhalten ehrenamtlich Tätige, die ihren Wohnsitz in Sachsen haben,

¹⁰ Siehe <http://www.stk.brandenburg.de/sixcms/detail.php/bb1.c.202353.de>

¹¹ Siehe <http://www.qualipass.info/>

¹² Siehe <http://www.thueringer-ehrenamtsstiftung.de/Thueringer-Ehrenamtszerti.44.0.html>

¹³ Siehe <http://www.hamburg.de/hamburger-nachweis/>

¹⁴ Siehe <http://www.engagiert-in-nrw.de/rahmenbedingungen/verguenstigungen/engagementnachweis/index.php>

¹⁵ Siehe <http://www.kompetenznachweis.de/>

¹⁶ Siehe <http://www.freiwilligenserver.de/>

¹⁶ Siehe http://www.freiwilligenserver.de/index.cfm?uuiid=A39DE74DC2975CC8A2FF25AD973D2E46&&IRACER_AUTOLINK&&

¹⁷ Siehe <http://www.sachsen-anhalt.de/LPSA/index.php?id=22835>

¹⁸ Siehe <http://www.wir-tun-was.de/index.php?id=383>

mindestens 18 Jahre alt sind und ihrem Engagement mindestens 3 Jahre nachgehen. Daneben sollte ihr Engagement mehr als fünf Stunden in der Woche bzw. 250 Stunden pro Jahr betragen.

Um die Dokumentation der gewählten Anerkennungsformen zu erleichtern, steht Ihnen das Formular "Anerkennung" zur Verfügung.

8.6. Formular Anerkennung:

Form der Anerkennung

Name:
Beschreibung:
Wann fällig: ___ mal pro <input type="checkbox"/> zu Beginn <input type="checkbox"/> zum Ende Jahr
Für welche Aufgabenbereiche:

Voraussetzungen
Materialien:
Finanzierung:
Wer muss informiert werden, wer soll beteiligt werden?

9. Evaluation

9.1. Evaluation in Kultur- und Bildungspolitik

Evaluation ist ein Trend, der zunehmend Einzug in die kultur- und bildungspolitischen Bereiche erhält. Auch im Bibliothekssektor wird vermehrt zur Thematik publiziert und neue Instrumente zur Wirkungsmessung werden konzipiert.

In der Wissenschaft wird in diesen Zusammenhang bereits spöttisch von „Evaluitis“ gesprochen. Die Skepsis ist nicht unbegründet, gerade die Wirkung von Maßnahmen dieser Bereiche kann nie vollkommen und absolut objektiv erfasst werden. Sollte man deshalb bewusst auf eine Evaluation verzichten?

Es gibt einige Argumente, die dafür sprechen, Instrumente des Qualitätsmanagements zur Evaluation von Projekten einzusetzen. Zum einen ermöglicht eine Erfolgsmessung eine deutlich bessere Erfolgsdarstellung, egal ob gegenüber dem Geldgeber oder der Öffentlichkeit. Beispielweise kann eine monetäre Bewertung der Leistung eine gute Diskussionsgrundlage für die Schaffung oder die angemessene Anerkennung der Arbeit einer Koordinatorin für ehrenamtlich Tätige ergeben. Gleichzeitig können die Instrumente helfen, den Einsatz zu steuern. Die Evaluation bedarf einer intensiven Auseinandersetzung mit der zu untersuchenden Materie. Der Prozess der Evaluation ist damit immer gleichzeitig ein Prozess der Qualifizierung. Eine Evaluation ist in verschiedenen Abstufungen und Ausprägungen möglich. Im Folgenden werden einige Möglichkeiten und Bausteine für die Evaluation von ehrenamtlichen Einsätzen in Bibliotheken dargestellt.

9.2. Allgemeine Evaluation eines Projektes

Es ist wichtig, sich in einem ersten Schritt darüber klar zu werden, wieso eine Evaluation erfolgen soll:

- soll sie der Außenwirkung dienen,
- soll sie als Entscheidungsgrundlage für den Erhalt oder Stopp eines bestimmten Einsatzfeldes der ehrenamtlich Tätigen fungieren,
- sollen Verbesserungspotenziale bei den ehrenamtlichen Einsätzen erkannt werden?

In einem weiteren Schritt müssen die Ziele, die mit dem ehrenamtlichen Einsatz verbunden sind, identifiziert werden. Dabei ist es ratsam, möglichst klare, pointierte Ziele zu benennen. Für diese Ziele können daraufhin Indikatoren festgelegt werden. Die Auswahl sollte sich auf wenige Indikatoren beschränken, die einen eindeutigen Bezug zu den formulierten Zielen vorweisen.

Die Bestimmung angemessener Indikatoren ist eine nicht zu unterschätzende Aufgabe. Um eine möglichst genaue Messung der Wirkung des Engagements ehrenamtlich Tätiger zu erreichen, sollten neben quantitativen Daten auch qualitative Werte ermittelt werden. Um die Kosten der Evaluation in einem überschaubaren Rahmen zu halten, empfiehlt sich bei den quantitativen Daten eine Beschränkung auf Kennzahlen, die bereits für die DBS erhoben werden.

Im Bereich der qualitativen Indikatoren bietet sich die Durchführung von Umfragen zur Wirkung der Einsätze bei den verschiedenen Interessengruppen an. Ein Beispiel ist hier die Fragebogenaktion der BürgerStiftung Hamburg, die für die Evaluation von Lesepatinnen entwickelt wurde. Das dazugehörige Infoblatt finden Sie auf der Internetpräsenz der BürgerStiftung Hamburg (http://www.buergerstiftung-hamburg.de/fileadmin/user_upload/Projektfoerderung/infoblatt%20evaluation.pdf).

Sind Ziele und Indikatoren bestimmt, sollte die Evaluierung in standardisierter Form und regelmäßigen Abständen durchgeführt werden, um Entwicklungen und Veränderungen frühzeitig entdecken und dokumentieren zu können.

Ob die Ergebnisse der Evaluation für eine öffentliche Präsentation genutzt werden, hängt von dem zu Beginn festgelegten Zweck ab. Dient sie der internen Steuerung, würden Publikationsabsichten notwendige Faktoren wie Vertrauen und Transparenz behindern.

9.3. Befragung der ehrenamtlich Tätigen

Neben einer Evaluation der durch ehrenamtlich Tätige betreuten Konzepte ist ein Feedback der involvierten ehrenamtlich Tätigen höchst interessant. Häufig werden Problembereiche nicht offen verbalisiert. Eine regelmäßige Befragung der ehrenamtlich Tätigen hilft, die Zufriedenheit mit dem Einsatz zu gewährleisten. Damit

muss kein großer Aufwand verbunden sein. Ein Fragebogen könnte die folgenden Fragen umfassen:

- Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit? (z. B. Skalenpfeil von 1 bis 5)
- Was gefällt Ihnen gut an Ihrer Tätigkeit?
- Was gefällt Ihnen überhaupt nicht?
- Welche Verbesserungen wünschen Sie sich?

Die Ergebnisse der Befragung sollten dokumentiert und ausgewertet, Vorschläge und Ideen der ehrenamtlich Tätigen thematisiert und diskutiert werden. Neben einem Instrument zur Steuerung des Einsatzes dient die Befragung auch als Form der Anerkennung. Die ehrenamtlich Tätigen sind es der Bibliothek wert, dass sie sich mit Ihnen intensiv beschäftigt, sie werden gehört und ihre Ideen werden berücksichtigt.

9.4. Monetäre Bewertung

Analog zur Leistung von Bibliotheken im Allgemeinen lässt sich auch die Leistung, die durch den Einsatz ehrenamtlich Tätiger entsteht, nicht 1:1 mit monetären Größen darstellen. Trotzdem ist es sinnvoll - gerade wenn es um die Rechtfertigung des Einsatzes geht - eine monetäre Bewertung vorzunehmen, da diese Größen für den Träger oder andere Externe zumeist besser verständlich sind und sich außerdem relativ schnell ermitteln lassen. Dabei gibt es verschiedene Ansätze:

- Der Stundensatz externer Expertinnen wird herangezogen. Dazu muss festgestellt werden, mit welchem Berufsbild das ehrenamtliche Engagement zu vergleichen ist (Bibliothekarinnen, Pädagoginnen, Erzieherinnen, Sozialarbeiterinnen...). Um dem Schulungsbedarf ehrenamtlich Tätiger Kräfte gerecht zu werden, sollte ein Einarbeitungsfaktor eingesetzt werden, der von dem Stundensatz abgezogen wird. Die Universität Regensburg hat in einer Studie einen durchschnittlichen Faktor von 10% ermittelt, der auch für ehrenamtliche Tätigkeit in Bibliotheken als angemessen erscheint. Dieser verringerte Stundensatz muss dann noch in Beziehung zur durchschnittlichen Stundenzahl der ehrenamtlich Tätigen gesetzt werden.

- **Opportunitätskosten:** Bei diesem Ansatz werden die Kosten, die den ehrenamtlich Tätigen dadurch entstehen, dass sie Zeit spenden, in der sie auch bezahlter Arbeit hätte nachgehen können, erfasst. Die Höhe der Kosten ist damit abhängig von den Berufen, die die ehrenamtlich Tätigen neben ihrem Engagement ausüben bzw. für die sie ausgebildet sind.
- **Standardwerte:** Am einfachsten zu berechnen ist der Input, den ehrenamtlich Tätige liefern, wenn man einen Standard-Stundenlohn zugrunde legt. Das Zentrum Aktiver Bürger in Nürnberg rechnet beispielsweise mit 10 Euro pro Stunde und beruft sich dabei auf zahlreiche EU-Projekte, die ebenfalls 10 Euro für einfache ehrenamtliche Tätigkeiten als Kofinanzierungsanteil anerkennen. Die Universität Regensburg arbeitet mit Werten zwischen 8 und 12 Euro pro Stunde, abhängig vom Grad der Qualifizierung, der für die Arbeit erforderlich ist.

9.5. Kostenrechnung

Die Kostenrechnung setzt an unterschiedlichen Punkten des Projektes „Einsatz von ehrenamtlich Tätigen“ an. Die Ermittlung der verursachten Kosten ist ein möglicher Bestandteil der Evaluation. Als Entscheidungsgrundlage für oder wider den Einsatz ist die Abschätzung der zu erwartenden Kosten wichtig. Auch bei einer Überprüfung des Einsatzes hinsichtlich seiner Legitimation oder der Rechtfertigung der Stelle einer Koordinatorin müssen Kosten erfasst werden.

Die Umfrage des dbv von 2010 ergab, dass eine systematische Erfassung der durch den Einsatz verursachten Kosten bisher nur in Ausnahmefällen stattfindet.

Realisiert wird dies in den Hamburger Bücherhallen, wo der ehrenamtliche Einsatz durch eine eigenständige Einheit, die Bücherhallen Medienprojekte gGmbH, organisiert ist.

Die Bücherhallen Hamburg beziffern die Kosten pro Ehrenamtlichem mit 550 Euro exklusive und 750 Euro inklusive der anteilig berechneten Personalkosten der Bücherhallen Hamburg. Größter und wichtigster Posten ist die Betreuung der ehrenamtlich Tätigen: die Personalkosten der hauptamtlichen Projektleitungen. Sie schlagen mit insgesamt 59.300 Euro pro Jahr und dementsprechend 236,50 pro ehrenamtlich Tätigem zu Buche. Zumindest diese direkt durch den Einsatz

verursachten Personalkosten sollten bei jedem ehrenamtlichen Einsatz geplant, erfasst und auch dem Projekt zugerechnet werden.

Daneben ist eine Aufschlüsselung weiterer Fixkosten sinnvoll. Die Ausgestaltung der Kostenrechnung ist dabei abhängig vom Aufgabenbereich der ehrenamtlich Tätigen. Je stärker der Einsatz in die Arbeit der Bibliothek integriert ist, desto interessanter wird eine Aufschlüsselung der Kosten.

Komplizierter wird es, wenn beispielsweise die Kosten einer Zweigstellenbetreuung beziffert werden sollen. Dies ist nur sinnvoll, wenn in der Bibliothek bereits eine betriebswirtschaftliche Kosten- und Leistungsrechnung (KLR) inklusive Kostenarten-, Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung existiert. Hier sollten die Zweigstelle als eigene Kostenstelle in der KLR aufgeführt und der Zeitaufwand verschiedener Produktbereiche wie Erwerbung, Katalogisierung und Medienbearbeitung aufgeschlüsselt werden.

Hilfreich ist hier die Betrachtung einer realen Situation. Die Stadtbibliothek Bielefeld hat den Versuch gewagt, mittels ihrer KLR die Kosten der Zweigstellenbetreuung zu ermitteln. Trotz einiger Unschärfen bei der Datenerhebung und –zuordnung birgt die Aufschlüsselung der Kosten wichtige Informationen: Der Einsatz ehrenamtliche Tätiger verursacht Kosten – Kosten in einer Höhe, die den Einsatz als reine Sparmaßnahme widerlegen. Das Bibliothekspersonal wird durch den Einsatz Ehrenamtlicher nicht generell entlastet, es entstehen neue Kosten in der Betreuung, durch Querschnittstätigkeiten (wie z. B. das Lektorat) verursachte Kosten bleiben bestehen. Gerade in der Diskussion mit kommunalen Entscheidungsträgern, stellen sorgfältig erhobene Fakten wichtige Munition dar.

Die Städtischen Bibliotheken Dresden haben eine Dokumentation über die Implementierung der KLR erstellt, diese finden Sie unter: http://www.public-libraries.net/html/business_tools.html.

Wenn der ehrenamtliche Einsatz nur in geringem Umfang die Mitarbeit weiteren Bibliothekspersonals bedarf, kann dieser auch über Interviews oder Fragebögen erfasst werden.

9.6. Erfolgsfaktoren

Was zeichnet einen erfolgreichen ehrenamtlichen Einsatz aus? Durch die Auswertung von ehrenamtlichen Einsätzen lassen sich Bedingungen bestimmen, die einen gelungenen Einsatz unterstützen.

- *Aspekte der Kommunikation*
 - *Unterstützung der Gruppenbildung der ehrenamtlich Tätigen:* Wenn die ehrenamtlich Tätigen sich als Teil einer Gruppe empfinden und miteinander kommunizieren, wirkt sich dies positiv auf die Verlässlichkeit und Dauerhaftigkeit des Engagements aus.
 - *Erfahrungsaustausch mit den Hauptamtlichen:* Zum einen ist es hilfreich, wenn beide Gruppen sich persönlich kennen, um so potentielle Ängste und Vorurteile ausräumen zu können bzw. die Hemmungen, Probleme anzusprechen, abbauen zu können. Zum anderen kann der Gefahr entgegnet werden, dass autark arbeitende ehrenamtlich Tätige Arbeitsweisen entwickeln, die konträr zur Bibliotheksphilosophie stehen.
 - *Das offene Ohr:* Ehrenamtlich Tätige brauchen Aufmerksamkeit. Sie stellen ihre Arbeitskraft unentgeltlich zur Verfügung und wollen diesen Einsatz auch geschätzt sehen. Nehmen Sie sich Zeit für ihre Ideen, Sorgen und Anmerkungen. Dies ist eine Form der Anerkennung, die für ehrenamtlich Tätige eine hohe Bedeutung hat.
- *Kooperation mit anderen Einrichtungen:* Für die Einsätze ehrenamtlich Tätiger in Bibliotheken gibt es eine Reihe von Partnern, die sich für eine Kooperation anbieten, um so den Aufwand seitens der Bibliothek in Grenzen zu halten. Beispiele sind Freiwilligenagenturen und andere kommunale Einrichtungen des bürgerschaftlichen Engagements, Kindergärten und Schulen, Museen und Fördervereine. Ebenfalls interessant sind Kooperationen mit Vereinen und Selbsthilfegruppen, um bei zielgruppenspezifischen ehrenamtlichen Einsätzen einen kompetenten und verlässlichen Partner an der Seite zu haben.
- *Rückhalt der Verwaltung/Politik:* Die Praxis zeigt, dass der Einsatz von ehrenamtlich Tätigen dort besonders erfolgreich verläuft, wo das bürgerschaftliche Engagement durch kommunale Strukturen gefördert wird.

9.7. Problemfelder

Nach den Befragung der Bibliotheken durch den dbv (2010) lassen sich die Problemfelder, die von Bibliotheksseite bei einem Einsatz ehrenamtlich Tätiger beobachtet werden, in vier Bereiche zusammenfassen:

- a) Kooperation zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen
 - Kommunikationsprobleme, Konkurrenz hauptamtliche Kräfte / ehrenamtlich Tätige
 - Außenwirkung= viel bzw. genug Personal in Bibliothek vorhanden
- b) Spannungsfeld der gegenseitigen Erwartungen
 - extrinsische Motivation bei den ehrenamtlich Tätigen
 - Überschätzung der eigenen Kenntnisse und Fähigkeiten
 - falsche Einschätzung der notwendigen Qualifikationen und Kompetenzen
 - Fehleinschätzung der Aufgaben und Zielfelder einer modernen öffentlichen Bibliothek
- c) Verlässlichkeit/Verbindlichkeit
 - Fehlende Kontinuität der Aufgabenwahrnehmung und Zuverlässigkeit
 - häufiger Wechsel
 - Alle Mitarbeiter/innen auf dem gleichen Informationsstand zu halten ist fast unmöglich
 - Beschwerdemanagement: wie kritisiert man Ehrenamtliche?
- d) : Qualität der Arbeit
 - fehlende Professionalität, Fehlerquote
 - Probleme bei der Übernahme bestimmter Arbeitsfelder durch ehrenamtlich Tätige (Kernaufgaben der Bibliothek, Pressearbeit, zusätzliche Veranstaltungen für Kinder, aufsuchender Bibliotheksdienst)
 - "kreative Ideen" jenseits von Fachlichkeit

10. Die Praxis in Deutschland: Ergebnisse einer repräsentativen Bibliotheksumfrage 2010

(Dr. Rainer Sprengel)

Bibliotheken sind ein zentraler Pfeiler von Kultur, Bildung und Lebensgestaltung in Deutschland: Über 200 Millionen Besuche und 11 Millionen aktive Benutzer haben 2009 in ca. 11.000 öffentlichen und wissenschaftlichen Bibliotheken über 360 Millionen Medien nutzen können (Deutsche Bibliotheksstatistik 2009). Mehr als 20.000 hauptamtlich Beschäftigte und das Bürgerschaftliche Engagement von zehntausenden Ehrenamtlichen, die ihre Zeit spenden, machen dies möglich. Bürgerschaftliches Engagement, also die gemeinwohlorientierte Spende von Zeit, Geld, Kontakten und Ideen hat in der Praxis des Bibliothekswesens eine sehr unterschiedliche Relevanz für das Funktionieren und die Aufgabenerfüllung der jeweiligen Bibliothek. Schaut man nur auf das Ehrenamt, also die Spende von Zeit, ist es sinnvoll, vier Bedeutungsformen des BE für eine Bibliothek zu unterscheiden:

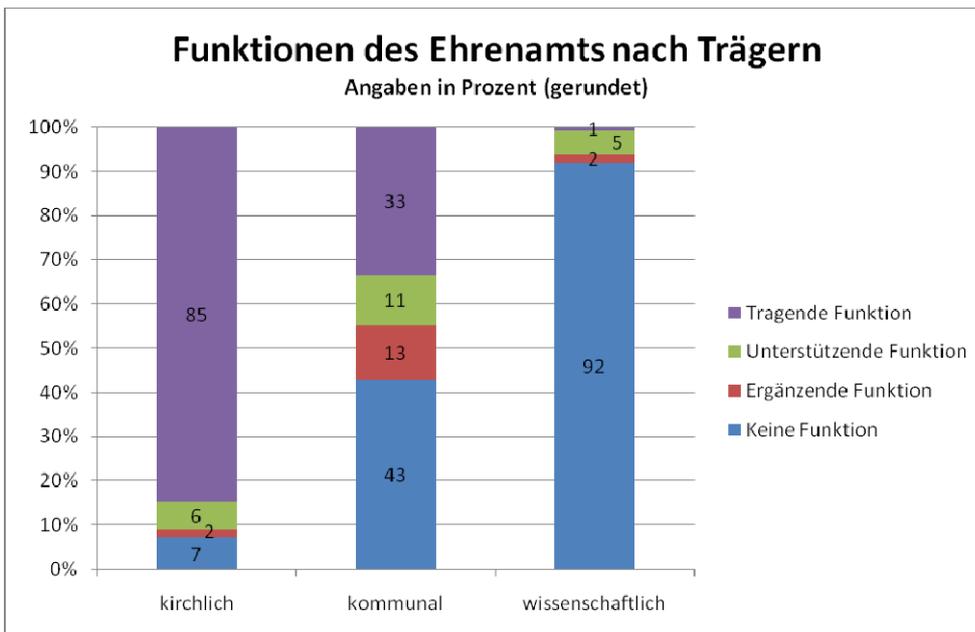
Die ehrenamtlich Tätigen haben eine *ergänzende* Funktion: Ihr Einsatz bringt zusätzliche Angebote in die Bibliothek, die aber für eine Erfüllung der Kernaufgaben nicht zwingend sind.

Die ehrenamtlich Tätigen haben eine *unterstützende* Funktion: Ihr Einsatz verbessert das originäre Dienstleistungsangebot der Bibliothek.

Die ehrenamtlich Tätigen haben eine *tragende* Funktion: Ihr Einsatz macht das originäre Dienstleistungsangebot der Bibliothek überhaupt erst möglich.

Die ehrenamtlich Tätigen haben *keine* Funktion: Bürgerschaftliches Engagement kommt gar nicht oder ausschließlich in anderen Formen wie z.B. der Geld- oder Sachspende vor.

Die genannten Formen des Ehrenamts kommen in allen Bibliothekstypen vor, aber ihr Vorkommen und ihre Reichweite unterscheiden sich je nach Bibliotheksart deutlich voneinander (siehe Grafik).



Quelle: Repräsentative Ehrenamtsbefragung 2010 des Deutschen Bibliotheksverbandes, n=504

Das Ehrenamt in Bibliotheken ist in Deutschland zurzeit stark von einem Entweder-oder geprägt: Entweder tragen Ehrenamtliche allein oder mit Hauptamtlichen zusammen die Bibliothek oder sie sind gar nicht da. Dabei geht das tragende Ehrenamt in über 90% der Fälle damit einher, dass es dort keine Hauptamtlichen gibt. Die rein ehrenamtlichen Bibliotheken kommen ausschließlich im kommunalen und im kirchlichen Bereich vor, wobei sie dort in der Regel von Fachstellen oder anderen hauptamtlichen Strukturen unterstützt werden. Die besonders im kommunalen Bereich beobachtbare Ersetzung hauptamtlicher durch ehrenamtliche Bibliotheken verstärkt nicht nur diese Zweiteilung, sondern droht die Entwicklungspotenziale bürgerschaftlichen Engagements im Bibliothekswesen zu beschädigen.

Die zentralen Entwicklungspotenziale für bürgerschaftliches Engagement in Bibliotheken liegen vor allem im unterstützenden und im ergänzenden Ehrenamt, wie die jeweils noch geringen Anteile für diese beiden Formen zeigen (siehe die beiden Mittelbalken in der obigen Grafik).

10.1. Funktionen und Wertschätzung

Die generelle Wertschätzung kann entsprechend unterschiedlicher Aufgaben und Trägerstrukturen unterschieden werden. In kirchlichen Bibliotheken erhält das Ehrenamt im Schnitt ein „sehr gut“, in kommunalen Bibliotheken ein „gut“ und in wissenschaftlichen Bibliotheken ein „befriedigend“.

Da die Präsenz von Ehrenamtlichen in Bibliotheken sehr unterschiedlich und teilweise auch gar nicht vorhanden ist, kommt es zu unterschiedlichen Einschätzungen der Wirkungen des Ehrenamts für die Bibliothek und den Bibliotheksträger. Bibliotheken, in denen Ehrenamt präsent ist, heben als positive Wirkungen hervor, dass Brücken zur Zivilgesellschaft gebaut werden (über 80%), das Image der Bibliothek verbessert wird (über 85%), die Zufriedenheit der Kunden steigt (über 75%), die Qualität der Bibliotheksarbeit verbessert wird (über 66%) und auch der Einfluss auf Entscheider gestärkt wird (über 40%). In Bibliotheken ohne Ehrenamt wird dies oft anders gesehen, die Werte fallen bis auf ein Drittel. Dass mit Ehrenamtlichen der Einfluss auf Entscheider steigen würde, glauben dort kaum 13%. Auch bei der Einschätzung, ob Ehrenamt dem Unterhaltsträger Geld spart und zu Lasten von Beschäftigung geht, gehen die Auffassungen auseinander. Da, wo Ehrenamt präsent ist, ist man zu fast 100% davon überzeugt, dass der Unterhaltsträger Geld spart, wobei nur knapp 12,7% die Kosten des Ehrenamts ermitteln. Zugleich gehen nur 13% davon aus, dass Ehrenamt zu Lasten von Beschäftigung geht. In Bibliotheken ohne Ehrenamt wird von kaum 2/3 davon ausgegangen, dass mit Ehrenamt Geld gespart werden kann, aber über 40% vermuten negative Folgen für Beschäftigung.

10.2. Rechtssicherheit

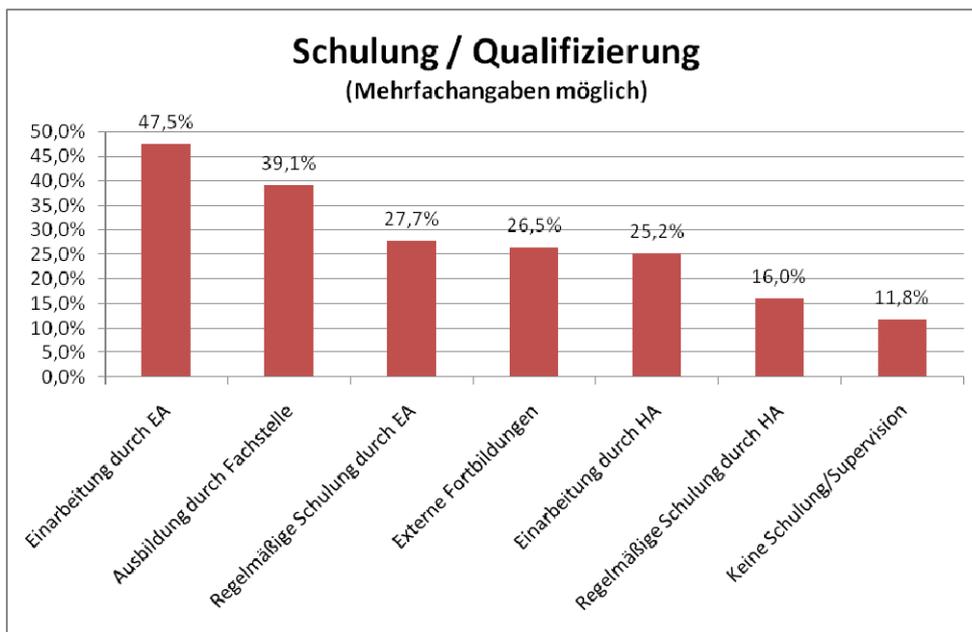
Schriftliche Vereinbarungen oder Verträge mit Ehrenamtlichen gibt es lediglich in knapp 20% der Bibliotheken. Damit einher geht, dass nur 6% dieser Bibliotheken das Ehrenamt in rechtlicher Hinsicht als aufwändig ansehen. Dieser generelle Befund gilt aber nicht für den Bereich der wissenschaftlichen Bibliotheken: Dort wird von fast 50% der rechtliche Aufwand als sehr hoch angesehen und in über 60% der wissenschaftlichen Bibliotheken mit Ehrenamtlichen gibt es schriftliche Vereinbarungen. Hier scheint ein besonderer Klärungsbedarf zu bestehen.

10.3. Gewinnung und Einbettung des Ehrenamts in Bibliotheken

In 49% der Bibliotheken mit Ehrenamtlichen gibt es für sie einen ehrenamtlichen, in 28% einen hauptamtlichen Koordinator. Die Gewinnung von Ehrenamtlichen wird durch Leitungen (67,6%) und Ehrenamtliche (68,4%) betrieben. Im Vergleich zu anderen Engagementfeldern spielen Aushänge, Flyer und Veranstaltungen (31,6%), Presse und Medien (17,2%) und Ehrenamtsagenturen (13,5%) eine ungewöhnlich große Rolle. In einem Teil des Bibliothekswesens wird also systematisch und professionell nach Ehrenamtlichen gesucht und deren Mitarbeit in und für die Bibliothek organisiert. Gering ausgeprägt ist hingegen die Rolle, die hauptamtliche Mitarbeiter bei der Gewinnung von Ehrenamtlichen im Bekanntenkreis spielen (12,3%) oder auch die Nutzung des Webauftritts der Bibliothek (9,0%).

10.4. Schulungen, Qualifikation und Anerkennung des Ehrenamts

Ehrenamtliche werden vor Beginn ihrer Tätigkeit in 90% der Einrichtungen geschult. Eine hohe Bedeutung hat dabei die Qualifizierung Ehrenamtlicher durch Ehrenamtliche. Aber auch die Ausbildung durch eine hauptamtliche Fachstelle (39,1%), externe Fortbildungen (26,5%), die Einarbeitung durch Hauptamtliche (25,2%) bzw. die schulende Begleitung durch Hauptamtliche (16,0%) zeigen die starken Bemühungen um eine laufende Anbindung ehrenamtlicher Bibliotheksarbeit an die Standards und Entwicklungen im hauptberuflichen Bibliothekswesen. Allerdings können die vorliegenden Zahlen nicht befriedigen. Die kontinuierliche Qualifizierung kann deutlich verbessert werden.

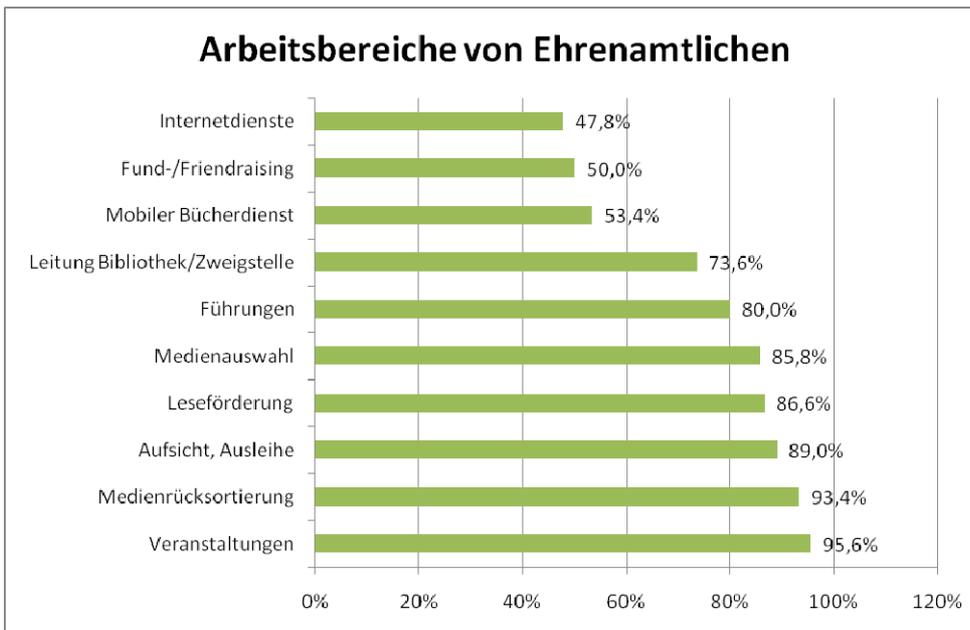


Quelle: Repräsentative Ehrenamtsbefragung 2010 des Deutschen Bibliotheksverbandes, n=238

Neben Schulungen und Ausbildungen durch Fachstellen gibt es auch weitere Formen der Anerkennung des Ehrenamts in Bibliotheken. Nicht monetäre Leistungen in Form kostenloser Leseausweise oder Fortbildungen stellen mit 67,6% die wichtigste Form dar, gefolgt von symbolischen Anerkennungen mit 41,6% (Ehrungen, Zertifikate). Eine geringere Rolle spielen pauschale Aufwandsentschädigungen (23,9%) und die konkrete Erstattung von Fahrtkosten oder Kosten für Kinderbetreuung (17,5%).

10.5. Aufgaben

Bürgerschaftliches Engagement in Bibliotheken ist zurzeit von einer sehr langen Bindung der Ehrenamtlichen an ihre Bibliothek geprägt: 93% der Ehrenamtlichen sind dort länger als ein Jahr tätig. Leitungsaufgaben, Medienauswahl, Ausleihe und ähnliche Tätigkeiten wären ohne solch ein langfristiges Engagement kaum möglich.



Quelle: Repräsentative Ehrenamtsbefragung 2010 des Deutschen Bibliotheksverbandes, n=241

Was im Hinblick auf die Bibliothek als Daueraufgabe in kirchlichen oder kommunalen Bibliotheken vorteilhaft erscheint, ist allerdings zugleich Ausdruck davon, dass kurzfristiges, projektorientiertes Engagement noch wenige Anknüpfungspunkte in Bibliotheken findet. Projekte in Bereichen wie Fund- und Friendraising, Veranstaltungen oder experimentelle Dienstleistungen erfordern solche langfristigen Bindungen nicht. Die Potenziale projektorientierter Engagementformen sind der Ehrenamtsforschung seit langem bekannt und nicht nur für viele jüngere Engagierte interessant.

10.6. Resümee

Bürgerschaftliches Engagement hat in vielen Bibliotheken einen anerkannten Platz. Das künftige Entwicklungspotenzial des bürgerschaftlichen Engagements lässt sich gerade auch in Form von ergänzendem oder unterstützendem Bürgerschaftlichen Engagement entwickeln, um Dienstleistungen zu erweitern oder zu erproben. Erfreulich ist es deshalb, dass Bibliotheken, die einen Einsatz von Ehrenamtlichen planen, dies vor allem in den Bereichen Mobiler Bücherdienst (7,6%), Fund-

/Friendraising (6,0%) und Internetdienste (5,3%) tun. Auf diesem Pfad können mit Ehrenamtlichen Brücken zur Zivilgesellschaft ausgebaut und neue Partner gewonnen werden, damit Bibliotheken als unverzichtbare Träger von Kultur und Bildung auf der Tagesordnung von Öffentlichkeit und Politik sind und bleiben.

11. Der Blick über den Tellerrand

Der Einsatz ehrenamtlich Tätiger ist natürlich nicht nur ein Thema in deutschen Bibliotheken. Diskussionen, neue Konzepte und Ansätze finden sich in anderen Ländern und in anderen Branchen. Es folgen ein paar Beispiele, die Impulse für die Arbeit in deutschen Bibliotheken geben können.

11.1. Bookstart Southend Libraries

Mit der Bookstart-Initiative sollen in Großbritannien Eltern und andere Erziehungsberechtigte ermutigt werden, mit ihren Kindern frühzeitig den Spaß am Lesen zu teilen. Bookstart offeriert Gratis-Bücherpakete für verschiedene Altersgruppen und in verschiedenen Sprachen inklusive Begleitmaterialien. Um möglichst viele Eltern zu erreichen, setzt die Bibliothek in Southend Freiwillige ein. Diese sprechen in Wartezimmern von Hausärzten wartende Eltern an und stellen die Initiative vor, werben für die Vorteile des gemeinsamen Lesens und vermitteln die Leistungen der Öffentlichen Bibliothek. Sie beantworten Fragen zu dem Programm und führen Umfragen dazu durch. Die Freiwilligen werden umfassend auf den Einsatz vorbereitet, um die Qualität zu gewährleisten. Auf eigene Initiative hin beteiligen sie sich mittlerweile an weiteren Bereichen des Projekts wie beim Packen der Bücherpakete und bringen ihre eigenen Ideen zur Verbesserung des Konzepts ein. Weiterführende Informationen finden Sie auf der Seite der Southend Libraries (<http://www.southend.gov.uk/content.asp?section=321&content=1613>).

11.2. Initiative Ehrenamt für das Badische Landesmuseum Karlsruhe

Im Herbst 2003 vereinbarten die Direktion des Karlsruher Museums und Dr. Udo Liebelt, ein pensionierter Museumsmann, das organisatorische Konzept für ein Freiwilligenprogramm gemeinsam zu entwickeln. Das Projekt, betitelt „Initiative Ehrenamt für das Badische Landesmuseum Karlsruhe“, bezog sich u.a. auf das Leitbild des Museums mit dem Motto „Im Mittelpunkt steht der Mensch“. Ziel sollte sein, die professionelle Museumsarbeit zu unterstützen und zu ergänzen, zugleich die Museumsarbeit insgesamt stärker als bisher in der breiteren Öffentlichkeit zu

verankern. Um die Konkurrenz zwischen haupt- und ehrenamtlich Tätigen nach Möglichkeit zu vermeiden, wurde vereinbart, dass Kernaufgaben des Museums dem dafür qualifizierten, hauptamtlichen Personal vorbehalten bleiben. Nach eingehender Beratung mit den Festangestellten wurden daraufhin geeignete Tätigkeitsfelder mit rund 60 Aufgaben für die ehrenamtliche Mitarbeit definiert.

Organisationsform und Koordination des Projekts orientierten sich an in- und ausländischen Best-Practice-Modellen. Nach Gewinnung der ehrenamtlich Tätigen – bei der Einladung beschränkte man sich auf die Mitglieder des Vereins der Freunde des Museums – wurden die an ehrenamtlich Tätiger Mitarbeit Interessierten zu persönlichen Gesprächen eingeladen, um deren Motive, Erwartungen und Wünsche kennen zu lernen und die angebotenen Museumsaufgaben vorzustellen. Um Unstimmigkeiten oder Konfliktsituationen zu vermeiden, wurden die Bedingungen und Inhalte der ehrenamtlich Tätigen Mitarbeit, wie z.B. Tätigkeitsfeld und Aufgaben, Schnupperzeit, Arbeitszeiten oder Leistungen des Museums, wie z.B. die Versicherung der ehrenamtlich Tätigen gegen Unfall und Haftpflichtrisiko, schriftlich vereinbart. Auch dass sich beide Seiten jederzeit und ohne Begründung aus der Vereinbarung zurückziehen können, war Teil dieser Vereinbarung. Die Leistungen der ehrenamtlich Tätigen gebührend anzuerkennen, wurde als wichtige gemeinsame Aufgabe gewertet.

Zu den Instrumenten der Organisation des Projekts gehörten Formblätter wie der „Antwortbogen für ehrenamtlich Interessierte“, die „Vereinbarung über Art und Umfang einer ehrenamtlichen Tätigkeit“, und – um zu evaluieren, warum eine Vereinbarung nicht zustande kommt – auch eine "Notiz über ein Gespräch ohne Vereinbarung mit EA-Interessierten". Im Management und bei der Formulierung der Papiere wurden Begriffe aus der institutionellen Personalverwaltung (Bewerbung, Arbeitsvertrag etc.) nach Möglichkeit vermieden. Das Projekt wurde im Januar 2005 abgeschlossen und gab den Anstoß zur Gründung des heute im deutschsprachig-europäischen Raum tätigen Netzwerk „Bürgerschaftliches Engagement im Museum“, mit Sitz in Karlsruhe (s.u.).

Seit 2005 wird die ehrenamtliche Mitarbeit im BLM Karlsruhe von Eva-Maria Schubart, weiterhin ehrenamtlich, koordiniert (Kontakt: ehrenamt@landesmuseum.de). Zurzeit ist ein Großteil der ehrenamtlich Tätigen bei pädagogischen Aktionen für Kinder und Familie im Einsatz. Hervorzuheben ist hier

auch das ehrenamtliche Engagement von Lehrerinnen und Lehrern, die Unterrichtsmaterialien für den Schulklassenbesuch entwickeln. Weitere Schwerpunkte der ehrenamtlichen Mitarbeit sind der Besucherdienst bei laufenden Ausstellungen und die ehrenamtliche Unterstützung bei der Inventarisierung einer dem Museum aus Privatbesitz geschenkten volkskundlichen Sammlung.

11.3. Boekenbende aan Huis

Nachdem seit zwei Jahren Vorlesepatinnen und -paten Kindern in der Bibliothek der Gemeinde Schaarbeck (Belgien) vorgelesen hatten, wurde das Projekt 1996 überarbeitet: Aus *Boekenbende* wurde *Boekenbende aan Huis*.

Statt in der Bibliothek lesen die ehrenamtlich Tätigen jetzt bei den Kinder zuhause vor. Einmal pro Woche und insgesamt fünfmal kommen die ehrenamtlich Tätigen. Mit der Verlegung in die häusliche Sphäre ist die Intention verbunden, dass die Kinder den Spaß am Lesen in ihrer vertrauten Umgebung erleben zu lassen. Gleichzeitig sollen auch die Eltern zugegen sein können und sehen, wie viel Spaß ihre Kinder am Vorlesen haben, um ihre Motivation, den Kindern vorzulesen, zu steigern.

Zielgruppe des Projekts sind vor allem (aber nicht ausschließlich) Kinder, in deren Familie nicht Niederländisch gesprochen wird. Die Initiatoren erhoffen sich, dass mit dem Projekt die Kinder Niederländisch nicht mehr nur mit Schule, Lernen und Anstrengung, sondern auch mit positiven Gefühlen verbinden.

Die Rolle der Bibliothek wird als Scharnierfunktion zwischen ehrenamtlich Tätigen und Familien beschrieben. So findet das erste Treffen wie auch ein Abschlussfest nach dem letzten Treffen in der Bibliothek statt. Die Familien können so die Bibliothek als Bücherquelle und Ort der professionellen Beratung kennen lernen. Die Bibliotheken erreichen über *Boekenbende aan Huis* Familien, die ansonsten u.a. wegen der fehlenden Sprachkenntnisse selten Kunde einer Bibliothek werden.

Nachdem das Projekt als Kooperation mit einer Bibliothek, einer Grundschule und einer Hochschule (die ehrenamtlich Tätigen sind zum großen Teil Lehramtsstudierende) startete, nehmen mittlerweile mehrere Brüsseler Gemeinden teil und ähnliche Projekte wurden in anderen belgischen Städten aufgezogen. Eine detaillierte Beschreibung des Projektes (auf Niederländisch) gibt es unter: <http://www.boekenbende.be/>.

11.4. Goudanet

In Zusammenarbeit mit dem Regionalarchiv und dem Museum hat die Öffentliche Bibliothek Gouda ein Angebot erstellt, das eine moderne Variante des ehrenamtlichen Einsatzes darstellt.

Goudanet ist eine Online-Sammlung an Informationen über die Stadt. Ähnlich wie bei Wikipedia kann jede Person, die Lust hat, einen Beitrag veröffentlichen. Allerdings werden die Autorinnen und Autoren der Beiträge immer namentlich genannt. Die Verantwortung für die Inhalte liegt bei der Bibliothek.

Mit diesem Projekt wollen die Betreiber das bisher ungenutzte Wissen der Bevölkerung über ihre Stadt öffentlich machen und der alleinigen Hoheit der Institutionen über Lokalinformationen entgegenreten. Die Bürgerinnen und Bürger werden in ihrem Gemeinschaftsgefühl bestärkt, die Bibliothek kann sich als innovative Partnerin profilieren. Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.goudanet.nl/>

11.5. Die Staatsgalerie Stuttgart

Seit Ende der 1990er Jahre setzt die Staatsgalerie Stuttgart als Instrument zur Serviceverbesserung auf ehrenamtliche Tätigkeit. Dabei ist es Anspruch, dass lediglich zusätzliche Leistungen mithilfe ehrenamtlich Tätiger realisiert werden. Im Zeitraum 2004-2005 waren 95 ehrenamtlich Tätige für die Staatsgalerie tätig, in sieben verschiedenen **Aufgabenbereichen**:

Der größte Aufgabenbereich ist die Arbeit am *Servicetisch*, hier werden circa 50 Personen eingesetzt. Die Servicetische sind über die Ausstellung verteilt. Die ehrenamtlich Tätigen

- vermitteln die richtigen Ansprechpartner als Achse zwischen Museum und Besucher
- helfen den Besuchern bei der räumlichen Orientierung
- stellen Kontakte zum Galerieverein "Freunde der Staatsgalerie Stuttgart" her
- führen Aufsicht bei besonderen Aktionen wie den langen Museumsnächten

Außerdem werden ehrenamtlich Tätige zur elektronischen *Inventarisierung* aller Exponate eingesetzt.

Im Rahmen der *Infostreuung* verteilen ehrenamtlich Tätige die Quartalsprogramme an werbeträchtige Institutionen wie Verkehrsbetriebe oder Universitäten.

Im *Archiv* und der *Bibliothek* übernehmen sie Hilfstätigkeiten beispielsweise in der Medienbearbeitung.

In der *Redaktion* können ehrenamtlich Tätige an einem Newsletter mitarbeiten, der 2-mal im Jahr über aktuelle und zukünftige ehrenamtliche Einsätze informiert wie auch über interne Ereignisse der Staatsgalerie und den Alltag der ehrenamtlich Tätigen.

Das letzte Feld ehrenamtlich Tätiger Arbeit ist die *Koordination des Einsatzes*, die von einer ehrenamtlich Tätigen geleistet wird. In den Aufgabenkatalog fallen die persönliche und administrative Betreuung des Einsatzes. Die Koordinatorin ist Ansprechpartnerin für ehrenamtlich Tätige und Direktion, sie plant Anerkennungsmaßnahmen ebenso wie Schulungen und akquiriert neue ehrenamtlich Tätige und führt die Bewerbungsverfahren durch.

Die Dankeschön-Kultur der Staatsgalerie kombiniert **Weiterbildung** mit **Anerkennung**. Ehrenamtlich Tätige werden zu Presseveranstaltungen ebenso wie zu Ausstellungseröffnungen oder Exklusivführungen eingeladen. Außerdem finden verschiedene Schulungsreisen statt, die sie unter anderem zu Museen ähnlicher Größenordnung führen, die ebenfalls mit ehrenamtlich Tätigen arbeiten, um den institutsübergreifenden Erfahrungsaustausch zu ermöglichen.

Eine **Evaluation** des Einsatzes findet insofern statt, dass Kosten wie auch Nutzen des Einsatzes monetär beziffert werden. Für die Arbeit der ehrenamtlich Tätigen wird ein Mindeststundensatz von 7,5 Euro berechnet. Daneben wird der Nutzen, der sich aus dem Imagegewinn ebenso wie aus der Multiplikatorenfunktion ergibt, aber nicht monetär darstellen lässt, hervorgehoben.

Die Dokumentation über den ehrenamtlichen Einsatz der Staatsgalerie wird im zweijährigen Turnus erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.staatsgalerie.de/ehrenamt/>.

11.6. Weitere Beispiele

Im Bereich des **Museum Volunteering** werden seit 2006 regelmäßig im netfmm-, jetzt netbem-Newsletter, herausgegeben vom Netzwerk Bürgerschaftliches

Engagement im Museum, Praxisbeispiele vorgestellt. Der Newsletter ist kostenlos zu beziehen per E-Mail über newsletter@netbem.de.

Als Empfehlung an die dem Verband angeschlossenen Mitglieder und Museen gibt der Deutsche Museumsbund e.V. Anfang 2008 eine Handreichung heraus, betitelt „Bürgerschaftliches Engagement im Museum“ (Kontakt: office@museumsbund.de).

Auf den Webseiten des Instituts für Kulturpolitik der Kulturpolitischen Gesellschaft finden Sie weitere Praxisbeispiele aus verschiedenen Bereichen.

Literaturverzeichnis

Zum Thema Freiwilligenmanagement

- Badelt, Christoph [Hrsg.]: Handbuch der Nonprofit-Organisation: Strukturen und Management. Stuttgart 2007.
- BAS [Hrsg.]: Seniorenbüros - Impulsgeber für innovative Seniorenarbeit in Kommunen. Bonn 2006.
- Biedermann, Christiane: Teamgeist gefragt - Hauptamt versus Ehrenamt. In: Menschen. Ideen. Projekte. Abschlussdokumentation des Wettbewerbs "startsocial" 2001.
- Biedermann, Christiane: Was heißt Freiwillige managen? - Grundzüge des Freiwilligenmanagements. In: Nährlich, Stefan und Annette Zimmer [Hrsg.]: Management in Nonprofit-Organisationen. Eine praxisorientierte Einführung. Bürgerschaftliches Engagement und Nonprofit-Sektor. Bd. 2. Opladen 2000.
- Birnkraut, Gesa: Management von Ehrenamtlichen. Ein Leitfaden für Kulturinstitutionen. Hamburg 2004.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales [Hrsg.]: Zu Ihrer Sicherheit - Unfallversichert im Ehrenamt. Bonn 2007. Bestellbar/abrufbar auf der Seite des Ministeriums.
- Ebert, Olaf und Andreas Hesse: Bürgerstiftungen und Ehrenamt. Eine Aufbauhilfe für eine Freiwilligenagentur. http://www.stiftungsinitiative-ost.de/fileadmin/iniost/pdfs/Aufbauhilfe_Freiwilligenagentur.pdf (14.05.2011)
- Farago, Peter und Herbert Ammann [Hrsg.]: Monetarisierung der Freiwilligkeit. Zürich 2006.
- Feslmeier, Gerald; Massouh, Markus und Christian Schmid: Kosten-Nutzen-Analyse des Ehrenamtes am Beispiel der FreiwilligenAgentur Regensburg (FA-Rgbg). Regensburg 2004. <http://www.freiwilligenagentur-regensburg.de/index.php?id=2701> (14.05.2011)
- Förderverein für Jugend und Sozialarbeit (fjs) e.V., Akademie für Ehrenamtlichkeit Deutschland [Hrsg.]: Lehrbuch strategisches Freiwilligen-Management Akademie für Ehrenamtlichkeit Deutschland. Berlin 2004.

- Gaskin, Katharine: Valuing volunteers in Europe: a comparative study of the Volunteer Investment and Value Audit. In: The Journal of the Institute for Volunteering Research. <http://www.ivr.org.uk/evidence-bank/evidence-pages/Valuing+volunteers+in+Europe>
- Institute for Volunteering Research: Young people help out. Volunteering and giving among young people. 2008. <http://www.ivr.org.uk/evidence-bank/evidence-pages/Young+people+help+out>
- Initiative „für mich, für uns, für alle [Hrsg]: Sicher engagiert. Versicherungsschutz im Ehrenamt. Stand 2009. http://www.deutscher-buergerpreis.de/fileadmin/user_upload/pdf/FMFUFA_Versicherungsbroschuer_e_72dpi.pdf (14.05.2011)
- Kegel, Thomas (2004): Kooperation von Haupt- und Ehrenamtlichen. http://www.cbe-mh.de/fileadmin/upload/Veroeffentlichungen/Lernmodule/cbe_mat_kegel.pdf
- Paritätische Akademie: TOOLBUCH. Handreichung für das Ehrenamtsmanagement – Arbeit mit Ehrenamtlichen. <http://paritaetische-akademie.de/content/e1790/downloads/ToolbuchHandreichungEhrenamtsmanagement.pdf> (14.05.2011)
- Schumacher, Jürgen und Karin Stiehr: Handbuch für die Freiwilligenarbeit von und mit älteren Menschen. Stuttgart 2002.
- Stecker, Christina: Vergütete Solidarität und solidarische Vergütung. Zur Förderung von Ehrenamt und Engagement durch den Sozialstaat. Opladen 2002
- Get it right from the start. Volunteer policies – the key to diverse volunteer involvement. <http://www.volunteering.org.uk/Resources/publications/freeguides.htm> (14.05.2011)
- Monitor Engagement (Nr. 2) - Freiwilliges Engagement in Deutschland 1999-2004-2009 - deutsch und englisch <http://www.bmfsfj.de/BMFSFJ/Service/Publikationen/publikationen,did=140472.html> (14.05.2011)

- The Volunteer Spirit in Canada: Motivations and Barriers.
http://www.givingandvolunteering.ca/pdf/reports/Volunteer_Spirit.pdf
 (14.05.2011)

Ehrenamtliche Tätigkeit in Bibliotheken

- BiblioTheke. Zeitschrift für katholische Bücherei- und Medienarbeit.
 Themenheft 4.2010
http://www.borromaeusverein.de/images/uploads/publikationen/bibliotheke/bibliotheke_4-10.pdf (14.05.2011)
- Debrow, Anja; Pilzer, Harald: ...weil ich etwas Sinnvolles tun möchte! n-Arbeit in der Stadtbibliothek Bielefeld - ein Erfahrungs- und Zwischenbericht aus einem sozialen und berufspolitischen Experiment. In: ProLibris 10 (2005) 2.
- Gödan, Jürgen Christoph: Mustervertrag für ehrenamtlich Tätige in Bibliotheken. In: Bibliotheksdienst 33, 1999, H. 6, S. 987-1000.
- Hauke, Petra u. Rolf Busch [Hrsg.]: "With a Little Help From My Friends". Freundeskreise und Fördervereine für Bibliotheken. Ein Handbuch. Bad Honnef 2005. <http://www.bibliothekerverband.de/mitglieder/konferenz-der-freundeskreise/handbuch.html> (14.05.2011)
- Klose, Cornelia: Bibliotheksarbeit mit Senioren. Freiwilliges Engagement älterer Menschen in Bibliotheken. Unv. Dipl.-Arbeit, Fachhochschule Köln. Köln 2006.
- Liebelt, Udo: Initiative Ehrenamt für das Badische Landesmuseum Karlsruhe 2003/2004, Projektbericht. Karlsruhe 2004. (unveröffentlicht)
- Lotz, Birgit; Schumann, Silke (2004): Multikulturelle Bibliotheksarbeit. "Die Internationale Bibliothek" in der Stadtbibliothek Gallus der Stadtbücherei Frankfurt am Main. In: Handbuch Kulturmanagement, B 4.15, S. 1-29.
- Pilzer, Harald: Fokus "Ehrenamt" in der Stadtbibliothek Bielefeld. Ausverkauf oder Chance?. Beitrag auf dem 94. Deutschen Bibliothekartag in Düsseldorf 2005. <http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2005/137/>
- Schiefer, Hilda Helena: Ehrenamt in der Staatsgalerie Stuttgart. Dokumentation 2004/2005. Stuttgart 2006. (unveröffentlicht)

- Stumberger, Marion und Kathrin Werner: Ehrenamtliches Personal in Bibliotheken. Stuttgart 2005.
<http://www.spareninbibliotheken.de/Beitragsthemen/ehrenamt.htm/>
(14.05.2011)
- Thier, Susanne: Ehrenamtliche Mitarbeit in deutschen Bibliotheken. Ergebnisse einer Umfrage. In: Bibliotheksdienst 32 (1998) 1, S. 108-120.
http://bibliotheksdienst.zlb.de/1998/1998_01_Politik01.pdf (14.05.2011)
- van Schendel, Nan: Goudanet - Openbare Bibliotheek Gouda.
http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte//2007/382/pdf/vortrag-nan_van_schendel.pdf (14.05.2011)
- Wagner, Bernd: Freiwilligenarbeit und bürgerschaftliches Engagement in der Kultur. In: Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und bürgerschaftliches Engagement in der Kultur. Bonn 2000.
- Freiwillige – (k)eine Chance für Bibliotheken : Ein Positionspapier des Deutschen Bibliotheksverbandes. Berlin 1999.
http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/DBV/publikationen/Freiwillige_Chance_fuer_Bibliotheken.pdf (14.05.2011)

Webseiten zum Thema Ehrenamt und bürgerschaftliches Engagement

Alle gelisteten Websites wurden letztmalig am 14.05.2011 überprüft.

- Akademie für Ehrenamtlichkeit Deutschland: <http://www.ehrenamt.de/>
- Booktrust: <http://www.bookstart.org.uk/>
- Borromäusverein e.V.: <http://www.borromaeusverein.de/>
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen e.V.: www.bagfa.de
- Deutscher Bibliotheksverband e.V.: <http://www.bibliotheksverband.de>
- Deutscher Kulturrat: <http://www.kulturrat.de/text.php?rubrik=4>
- Die Hilfsbereitschaft e. V.: <http://www.berliner-freiwilligenboerse.de/>
- DRK-Landesverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.:
<http://www.ehrenamtessen-mv.de/>
- Ehrenamtsportal Baden-Württemberg: <http://www.ehrenamt-bw.de/>
- Evangelisches Literaturportal e. V.: <http://www.eliport.de/>
- Geschäftsstelle bürgeraktiv Berlin: <http://www.berlin.de/buergeraktiv/>
- Goudanet: <http://www.goudanet.nl/>
- hamburg.de GmbH & Co. KG: Bürgerschaftliches Engagement in Hamburg.
<http://www.hamburg.de/engagement/>
- Kulturpolitische Gesellschaft e.V.:
<http://www.kupoge.de/ifk/ehrenamt/bibliotheken/>
- Landesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement Bayern: <http://www.wir-fuer-uns.de/>
- Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (LAGFA) Sachsen-Anhalt e.V.: ENGAG!ERT IN SACHSEN-ANHALT <http://www.sachsen-anhalt.de/index.php?id=21697>
- Landesarbeitsgemeinschaft PRO EHRENAMT e.V.: <http://www.pro-ehrenamt.de/>
- Landesehrenamtskampagne Gemeinsam-Aktiv des Landes Hessen:
<http://www.gemeinsam-aktiv.de/>
- Landesverband der Volkshochschulen Schleswig-Holsteins e.V.:
<http://www.ehrenamt-sh.de/>

- Ministerpräsident des Landes Mecklenburg-Vorpommern: Ehrenamt in Mecklenburg-Vorpommern. http://www.regierung-mv.de/cms2/Regierungsportal_prod/Regierungsportal/de/stk/Themen/Ehrenamt_in_Mecklenburg-Vorpommern/index.jsp
- Ministerium für Arbeit, Soziales Frauen und Familie des Landes Brandenburg: Internetseite Ehrenamt. <http://www.masf.brandenburg.de/cms/detail.php/bb1.c.238359.de>
- Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen: Portal für bürgerschaftliches und unternehmerisches Engagement in Nordrhein-Westfalen: <http://www.engagiert-in-nrw.de/>
- Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Frauen, Familie, Gesundheit und Integration: Freiwilligenserver Niedersachsen. Das Portal für bürgerschaftliches Engagement, Ehrenamt und Selbsthilfe. <http://www.freiwiligenserver.de>
- Public Libraries International Network: http://www.public-libraries.net/html/business_tools.html
- Sächsisches Staatsministerium für Soziales: Kampagne der Staatsregierung "WIR FÜR SACHSEN - Bürgerschaftliches Engagement". <http://www.wir-fuer-sachsen.de/>
- Sankt Michaelsbund: <http://www.st-michaelsbund.de/>
- Senatorin für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales Bremen: "Bürgerengagement" Bremen. <http://www.buergerengagement.bremen.de/>
- Southend-on-Sea Borough Council: <http://www.southend.gov.uk/content.asp?section=321&content=1613>
- Staatskanzlei Rheinland-Pfalz: Wir tun `was - die Initiative des Landes Rheinland-Pfalz für Ehrenamt und Bürgerengagement. <http://www.wir-tun-was.de/index.php?id=383>
- Steunpunt Brusselse Bibliotheken: <http://www.boekenbende.be/>
- Stiftung Bürger für Bürger: <http://www.buerger-fuer-buerger.de>
- Stiftung Lesen: <http://www.wirlesenvor.de/>
- Stiftung Mitarbeit: Wegweiser Bürgergesellschaft: <http://www.buergergesellschaft.de/>
- The Museums, Libraries and Archives Council: <http://www.mla.gov.uk/>

- Thüringer Ehrenamtsstiftung: <http://www.thueringer-ehrenamtsstiftung.de/>

Anhang 1: Sind Ehrenamtliche wirklich kostenlos?

Die Erfassung und Bewertung der Folgen freiwilliger Bibliotheksarbeit im Rahmen der Kosten- und Leistungsrechnung. Ein mögliches Modell aus der Stadtbibliothek Bielefeld.

Harald Pilzer, Fred Schelp, Stadtbibliothek Bielefeld
(Oktober 2010)

Den Rahmen der Darstellung der vorliegenden Kostendarstellung bildet das in den Kommunen Nordrhein-Westfalens praktizierte Neue Kommunale Finanzmanagement (NKF), den Hintergrund liefern die bei der Stadtbibliothek Bielefeld ehrenamtlich betreuten Filialen. In vier der acht Bibliotheksfilialen der Stadtbibliothek Bielefeld sind bürgerschaftlich Engagierte tätig und zwar unter Anleitung und Betreuung durch hauptamtliche Kräfte, jedoch nicht in einem operativen gemeinsamen Mischbetrieb. Die Filialen sind gleichwohl vollständig in das System der Stadtbibliothek integriert und bieten im Prinzip genau die gleichen Dienstleistungen wie die anderen Bibliotheksfilialen: einen Bestand von Büchern und anderen Medien für die Präsenznutzung oder die Ausleihe, Internetzugang, interner Leihverkehr – jedes Medium aus dem Stadtbibliotheksbestand kann an jedem Standort zurückgegeben oder angefordert werden – , spezialisierte Bestände wie Schülercenter, Programme rund ums Lesen, Leseförderungsaktivitäten, Klassenführungen und vieles andere mehr. Die Bibliotheken mit Bestandsgrößen zwischen 10.000 und 14.000 Medien werden als nachbarschaftsbezogene „Familienbibliotheken“ geführt. Medien für junge Menschen bis zum ca. 14. Lebensjahr, themenbezogene Bestände zum Leben mit Kindern, für Haus und Garten, Gesundheit und ‚Wellness‘ sowie Belletristik dominieren das Angebot. In jeder der Filialen bestehen Teams aus 20 bis 30 Personen, die die Publikumsdienste wahrnehmen, sich aber auch beim Medienerwerb profilieren oder als pensionierte oder beurlaubte Pädagoginnen/Pädagogen bei Klassenführungen und in der Jugendarbeit engagieren.

Zu den **gebäudebezogenen Betriebskosten** eines Filialbetriebes rechnen folgende Kostenarten:

- Mietkosten (Kaltmiete, Reinigung, Hausmeisterdienste, Energiekosten)
- Kosten für die Anmietung von DV- Equipment
- Kosten für Telefonanschlüsse und Internetbereitstellung (Providerkosten)

Oft handelt es sich um quersubventionierte Mietkosten für im städtischen Eigentum befindliche Gebäude. Bei einer Entscheidungsfindung Pro/Contra von Schließungen von Filialen ist zu berücksichtigen, dass in den meisten Fällen echte Einspareffekte nicht zu erzielen sind, da eine Veräußerung oder kostendeckende Vermietung an externe Dritte oft nur schwerlich realisierbar ist.

Je nach Größe, Modernisierungsgrad und Ausstattung können diese Kosten bis zu 60% der Gesamtkosten betragen.

Zu den **Sachkosten** eines Filialbetriebes zuzurechnen sind:

- Kosten der Medienbeschaffung aus Spendenmitteln
- Kosten der Medienbeschaffung aus etatisierten Mitteln des Medienerwerbsetats insbesondere für Periodika (durchschnittlich 6.000 €/a)
- Kosten für Medieneinbaumaterialien
- Kosten für Büromaterial
- Aufwendungen für externe Schulungen
- Veranstaltungshonorare für Veranstaltungen der Leseförderung
- Kosten infolge der Ersatzbeschaffung von defekten Büromöbeln (Festwerte im konsumtiven Haushalt)

Zu berücksichtigen sind ferner **Investitionsaufwendungen** für die Ersatzbeschaffung von Bibliotheksfunktionsmöbel, welche im Investitionsplan eingestellt werden müssen.

Die Veranschlagung von **Personalkosten** im Rahmen der Kosten- und Leistungsrechnung für ehrenamtlich betreute Bibliotheksfilialen (Stadtteilbibliotheken, Zweigstellen etc.) und Teilbibliotheken, wie z.B. einer als eigenes Produkt geführter Musikbibliothek, folgt dem betriebswirtschaftlichen Grundsatz, dass die Kosten originär bei den Kostenträgern zu veranschlagen und zu verbuchen sind, wo sie entstehen. Dies bedeutet, dass die in den für Bibliotheken typischen Querschnittsaufgaben wie Medienerwerbung und –einbearbeitung, Lektoratsaufgaben etc. bis zu den zeitlichen Aufwendungen auf Leitungsebene bezogen auf das Endprodukt ‚ehrenamtlich geführte Bibliotheksfiliale‘ ausdifferenziert und beziffert werden können und müssen.

Die Voraussetzung für diese Kosten- und Leistungsrechnung ist eine Kostenträgerrechnung mit einer differenzierten Veranschlagung/Verbuchung von Ertrag/Aufwand auf Kostenträgern/ Produkten. Mit der notwendigen Differenzierung ist gemeint, dass in einem gemischten System von ehrenamtlich und hauptamtlich betreuten Stadtteilbibliotheken für jede Stadtteilbibliothek ein separater Kostenträger einzurichten ist.

Um die Produktivität der einzelnen Bibliotheksfilialen ermitteln zu können, hat die Stadtbibliothek Bielefeld folgende 11 Produkte mit jeweils bis zu 8 Teilprodukten eingerichtet.

Liste 1

Stufe	PSP (Produktstrukturplan)-Element	Bezeichnung
1		Stadt Bielefeld
2	1004 (Produktbereich)	Kulturmanagement
3	100406 (Produktgruppe)	Stadtbibliothek
4	10040601 (Produkt)	Filiale XXX
5	100406011000 (Teilprodukt)	Medien und Information
5	100406012000	Literaturtage
5	100406013000	Projekte mit Drittmittelförderung
5	100406014000	Internet
5	100406015000	Besondere Dienstleistungen
5	100406016000	Bestsellerservice
5	100406017000	Sondersammelgebiete**
5	100406018000	Spenden
4	10040602	Bibliotheksfiliale XXX *
4	10040603	Bibliotheksfiliale XXX *
4	10040604	Bibliotheksfiliale XXX *
4	10040605	Bibliotheksfiliale XXX
4	10040606	Bibliotheksfiliale XXX
4	10040607	Bibliotheksfiliale XXX *
4	10040608	Bibliotheksfiliale XXX

4	10040609	Zentralbibliothek
4	10040610	Musikbibliothek***
4	10040611	Magazin

Legende:

- * = ehrenamtlich betreute Stadtteilbibliotheken
- ** = entfällt ab 2011
- *** = entfällt ab 2012 wg. räumlicher Integration in die Zentralbibliothek

Unter den einzelnen Teilprodukten eines jeden Produktes wurden folgende Tätigkeiten subsumiert:

Liste 2

Teilprodukt	Tätigkeit
100406 __ 1000 Medien und Information	Leitung/Verwaltung
	Publikumsservice/Bestandsordnung
	Bestandspflege/Deklaration
	Öffentlichkeitsarbeit
	Aus- und Fortbildung
	Fernleihe
100406 __ 2000 Literaturtage	Planung- und Durchführung
	Öffentlichkeitsarbeit
100406 __ 3000 Projekte mit Drittmittel	Projektarbeit
100406 __ 4000 Internet	Internetbetreuung
100405 __ 5000 Besondere Dienstleistungen	Leseförderung
	Führungen
100406 __ 6000 Bestsellerservice	Publikumsservice/Bestandsordnung
	Bestandspflege/Deklaration

100406__7000 SSG**	SSG**
100406__8000 Medienerwerb an Spenden	Publikumsservice/Bestandsordnung
	Bestandspflege/Systematisierung/Präsentation

Legende: ** entfällt ab 2011

Im ersten Schritt wird die individuelle Sollarbeitszeit einer jeden Mitarbeiterin/eines jeden Mitarbeiters auf die Produkte (Bibliotheksfilialen und Teilbibliotheken) aufgeteilt (s. Liste 1). Die Angaben werden aus dem Dienstverteilungsplan und mittels Rückfrage bei den Vorgesetzten und der Mitarbeiterin/dem Mitarbeiter ermittelt, da eine Selbstaufschreibung oder Arbeitserhebung mittels standardisierter Verfahren durch Dritte ohne Zustimmung des Personalrats ausscheidet.

Im zweiten Schritt werden die Vorgesetzten und die Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter befragt, welche Tätigkeiten sie, mit welchen durchschnittlichen prozentualen Anteilen in den einzelnen Teilbereichen (Teilprodukten) ausüben (s. Liste 2).

Im dritten Schritt wird die Sollarbeitszeit aller Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter in jedem Produkt/Teilprodukt aufsummiert und als Prozentschlüssel (prozentualer Anteil an Gesamtpersonalkosten) der Personalkostenabrechnung bei der Vorkostenstelle „zu verrechnende Personalkosten“ hinterlegt.

Die Ermittlung der Querschnittstätigkeiten einer jeden Mitarbeiterin/eines jeden Mitarbeiters in jedem Produkt folgt der Erkenntnis, dass insbesondere Leitungskräfte und Beschäftigte in den sogenannten Querschnittsbereichen (Lektorat, Verwaltung, Medienbeschaffung, Medieneinarbeitung und DV-Administration) für alle Produkte und Teilprodukte im unterschiedlichen Umfang Personaldienstleistungen erbringen – unabhängig davon, ob diese ehrenamtlich oder hauptamtlich betrieben werden.

Ehrenamtlich betriebene Bibliotheken sind, so sie in einer angemessenen Qualität und mit perspektivischer Konstanz geführt werden sollen, nicht zu personalwirtschaftlichen Nullkosten zu haben.

Anlässlich der Einführung der ehrenamtlich geführten Bibliotheksfilialen im System der Stadtbibliothek Bielefeld im Jahre 2003 wurde als besonderer Koordinations- und Betreuungsaufwand für die vier ehrenamtlichen Stadtteilbibliotheken eine ganze (1/1) Stelle mit der Dotierung EG 10 anerkannt, mithin also ein Anteil von $\frac{1}{4}$ Stelle pro ehrenamtlich betreuter Filiale. Vor Einführung der Kosten- und Leistungsrechnung war eine der in den Querschnittsbereichen anfallenden Aufwendungen nicht ermittelbar. Insbesondere um eine hohe Servicequalität und eine hohe Bindewirkung zu erzielen und langfristig zu sichern, ist ein hoher fachbibliothekarischer Betreuungsaufwand einzubringen.

Insgesamt wurde nach dem hier wiedergegebenen Berechnungsmodus, der neben den vordergründigen und direkten Koordinations- und Betreuungsleistungen auch die Hintergrundaktivitäten berücksichtigt, für jede ehrenamtlich betriebene Stadtteilbibliothek ein personalwirtschaftlicher Aufwand in Höhe von einer 0,95 Stelle ermittelt, welcher mit durchschnittlich 45.000 € zu beziffern ist.

Verfahrenskritik und Fazit

Mittels der Kostenrechnung kann zunächst einmal berechnet und belegt werden, dass eine funktionierende Ehrenamtlichenarbeit nicht zum Nulltarif und ohne Hintergrundkosten zu erzielen ist.

Ein Schwachpunkt der vorliegenden Berechnung ist allerdings, dass die Angaben zu den Tätigkeiten pauschaliert und nicht über eine Selbst-/Fremdaufschreibung ermittelt wurden. Damit sind bereits in der Datenerhebungsphase Unschärfen programmiert. Zudem lässt sich der Personalaufwand für Medienauswahl, Medienbeschaffung und Einarbeitung zum Zeitpunkt der Planung nur näherungsweise beziffern, da sich die Medienbeschaffung in den ehrenamtlich geführten Bibliotheksfilialen außer den kontinuierlich gegebenen Medienkosten (z. B. Abonnements von Periodika) nach dem nicht planbaren Spendenaufkommen und diskontinuierlich eingeworbenen Projektmitteln richtet. Ein weiterer Schwachpunkt besteht rein verfahrensmäßig darin, dass die Personalkosten jeder einzelnen Personalstelle nicht (teil-)produktscharf hinsichtlich der Leistungserbringung für das Teilprodukt/Produkt „Stadtteilbibliothek xyz“ gebucht werden, sondern nur gemittelt über eine prozentuale Aufteilung des Gesamtpersonalaufwandes.

Prinzipiell kann jedoch in einem solchen Verfahren der Kosten- und Leistungsrechnung eine seriösere Produktivitätsberechnung (Stückkostenrechnung) erstellt werden, als dies zuvor möglich war. Dadurch kann auch im Rahmen der akzeptierten bzw. systemimmanenten Unschärfen belegt werden, dass es ein Irrweg ist, aus einem reinen oder sogar falschen personalkostenrechnerischen und fiskalischen Kalkül heraus den Anteil der ehrenamtlichen, nicht vergüteten Tätigkeit zu Lasten des Anteils vergüteter, professioneller Bibliotheksarbeit auszuweiten. Kostenrechnerisch sind, geht man denn nicht überhastet und kurzschlüssig vor, ein möglicher Gewinn – in diesem Fall eine Aufwandsreduzierung – und die dennoch anfallenden (Personal-)Kosten recht genau zu ermitteln.

Sind bestimmte Qualitäts- und Leistungsmerkmale erwünscht, so kann dies im kommunalen Rahmen nur in einem Mix aus Bibliotheksarbeit als Beruf und freiwilliger Arbeit erreicht werden. Den politischen und unter haushälterischen Gesichtspunkten sicherlich verständlichen Attitüden, die bezahlte durch unbezahlte Bibliotheksarbeit ersetzen zu wollen, kann die aus den Fakten heraus entwickelte Produktkostenberechnung entgegen gehalten werden. Den gleichwohl und fraglos gegebenen, häufig nicht pekuniären Nutzen des bürgerschaftlichen Engagements zu bewerten, ist aber nicht Aufgabe dieses Beitrages.

Aus bibliothekspraktischer Perspektive ist in einem großstädtischen Bibliothekssystem und seinen immanenten Automatisierungsprozessen die ehrenamtliche Mitarbeit mit den gleichen Herausforderungen konfrontiert wie das reguläre Personal. Angesichts einer bislang kontinuierlichen Tendenz des Outsourcing von bibliothekarischen Prozessen (z.B. Standing order und ausleihfertiger Bezug von Medien) und angesichts einer zunehmenden Automatisierung und der Verlagerung von Geschäftsprozessen in den Bereich der Kundenselbstbedienung wie z.B. bei der Medienausleihe und -rückgabe per RFID-gestützten Verfahren – inklusive aller zukünftigen Techniken, die die „Mittlerberufe“ in ihrer Gesamtheit treffen – muss das ehrenamtliche Engagement prospektiv immer häufiger zu einer qualitativ hochwertigen Leistung beitragen. Der erhöhte Bedarf an fachbibliothekarischer Kundenberatung – wenn sie denn in einer Zeit, in der fast alle Fragen per Suchschlitz gestellt und per Internetquellen auch vordergründig

beantwortet werden können, noch Sinn haben soll – und an einer kundenorientierten bibliothekspädagogischen Arbeit oder Leseförderung macht es mehr denn je erforderlich, auf die Potentiale fachlich qualifizierter, engagierter und flexibel einsetzbarer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zurückgreifen zu können. Ohne eine hochwertige fachliche Betreuung, Schulung und Weiterbildung der Ehrenamtlichen besteht die reale Gefahr, dass Bibliotheksangebot und -service qualitativ derart abnehmen, dass die Besucher- und Ausleihzahlen sinken und somit das ehrenamtliche Engagement in einem sich schließenden Kreis von Ursachen, Auslösern und Wirkungen frustriert wird.

Anhang 2: Checkliste Gesamt

1. Die Gewinnung neuer Freiwilliger	Ja/Nein	ok
Maßnahmen zur Gewinnung		
persönlicher Kontakt		
Freiwilligenagentur		
Lokalzeitung		
Lokalradio		
Aufruf auf der eigenen Homepage		
Flyer, Aushänge		
Veranstaltungen		
Informationsabend		
Festlegung Datum und Ablauf		
Entscheidung über Teilnahme weiterer Mitarbeiterinnen/aktiver Freiwilliger		
Anfertigung Materialien (Stellenbeschreibung, Leitlinien, Fragebogen)		
Bewerbungsgespräche		
Festlegung Datum und Ablauf		
Anfertigung Materialien (Gesprächsleitfaden, Fragebogen)		
Auswahl		
Bestimmung der Entscheidungskriterien (notwendige Kompetenzen etc.)		
Auswahl Alternativer Einsatzmöglichkeiten (für "Absagen")		

2. Organisatorisches		
Vertrag		
Festlegung, wer ist Vertragspartner (Bibliothek, Förderverein...)		
Definition und Formulierung der Inhalte		
Freiwilligenkoordinatorin		
Beschreibung Aufgabenbereiche		
Zeitaufwand		
Schulungsmaßnahmen		
Personalentscheidung Freiwilligenkoordinatorin getroffen		
Leitlinien		
Formulierung der Inhalte		
Vorstellung Kollegium (Presse?)		
Entscheidung, wo, wie, für wen zugänglich		
Versicherungsschutz		
Klärung Status Unfallversicherung		
Klärung Status Haftpflichtversicherung		
Aufgabenbereiche		
Definition Bereiche		

Erstellen Stellenbeschreibung		
Bestimmung Zielgruppe(n)		
Kooperation mit Hauptamtlichen		
Maßnahmen zur Förderung des Miteinanders		
Qualifikation		
Schulung für FW Koordinatorin/Hauptamtliche		
Qualifizierung Freiwillige		
Einarbeitung		
intern: Materialien und Ansprechpartner vorhanden		
extern: Auswahl Anbieter		
Einsatz begleitend		
intern: Materialien und Ansprechpartner vorhanden		
extern: Auswahl Anbieter		
Anerkennung		
Festlegung Formen		
Voraussetzungen geschaffen		
Klärung Zeitpunkt der Anerkennung		

Anhang 3: Grundkurs Angebote

Basiskurse für ehrenamtliche Bibliotheksmitarbeiter	Bayern	Niedersachsen	Hessen	Rheinland-Pfalz	Thüringen	Ev. Literaturportal	Borromäusverein/St. Michaelsbund	Gesamt Durchschnitt
Gesamtdauer in Tagen	2	3	2	5	3	7	3	3,57
Gesamtdauer in Stunden	12	19	12	30	15	48	24	22,86
Grundlagen: Stellung und Aufgabe der Öffentlichen Bibliotheken, Fachstellen, Verbände, Statistik, Haushalt	165	225	75	300	180	360	240	220,71
Medienauswahl: Auswahl von Büchern und anderen Medien: Informationsmittel, Konzepte, Zielgruppenorientierung, Bestandspflege und -aktualisierung, Leserwünsche, Fernleihbestellungen	120	120	120	210	60	1260	360	321,43
Bestand - Ausleihe und Beratung: Öffnungszeiten, rechtliche Grundlagen, Gebühren, Auskunft, Beratung, Anmeldung, Einführung in die Benutzung, Ausleihe mit und ohne Bibliotheks-EDV	75	120	90	90	120	180	240	130,71
Bestand – Präsentation: Standort und Räumlichkeiten, Gestaltung und Einrichtung, Präsentation des Medienangebotes, Wegeführung und Beschilderung	45	45	90	120	120	240	120	111,43
Öffentlichkeitsarbeit und Leseförderung: Werbung, Pressearbeit, Sponsoring, Programmarbeit: Ausstellungen, Veranstaltungen, Preisrätsel, Klassenführungen etc., Kontaktarbeit, Zielgruppen, Kooperationspartner und Organisationen	90	180	150	360	300	420	360	265,71
Kataloge und Erschließung der Bestände: Systematik, Klartextsystematik, Signaturen, Interessenkreise, Katalogarten und Register, Anlage und Ordnung der Katalogaufnahmen	75	360	15	120	120	420	120	175,71