

Dresdner Bücherboten helfen ehrenamtlich

Reorganisation geglückt – Bücherhausdienst der Städtischen Bibliotheken Dresden fit für den Dauerbetrieb

von **LENA SCHULZ**

Der ehrenamtliche Bücherhausdienst der Städtischen Bibliotheken Dresden, angegliedert an das Sachgebiet Soziale Bibliotheksarbeit, versorgt seit Oktober 2012 mit Hilfe ehrenamtlicher Bücherboten hausgebundene Menschen mit Medien aus dem Bibliotheksbestand. So ermöglicht dieser seit 1996 angebotene Service immobilen, hochbetagten, gehandicapten oder erkrankten Bürgern eine höhere Lebensqualität durch den Zugang zu aktuellen Informations-, Bildungs- und Unterhaltungsmedien. Von Oktober 2012 bis August 2014 wurde die Reorganisation des Bücherhausdienstes ins Ehrenamt vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) im Rahmen der Initiative „Lernen vor Ort“ unterstützt, sodass diese besondere Dienstleistung langfristig abgesichert werden konnte. Neben dem BMBF erhielt bzw. erhält der ehrenamtliche Bücherhausdienst Unterstützung von weiteren Kooperationspartnern: Barmer GEK Dresden, Bürgerstiftung Dresden, Deutsches Rotes Kreuz Dresden, Lions Club Dresden „Käthe Kollwitz“ und Volkssolidarität Dresden.

Nach längerfristiger konzeptioneller Vorarbeit wurde im Frühjahr 2011 mit der Umstrukturierung des Bücherhausdienstes begonnen. Es wurde unter anderem eine Handhabung für alle Mitarbeiter im stadtweiten Netz entwickelt, die über Sonderregelungen informiert (z.B. die Gebührenregelung für Leser des Bücherhausdienstes). Außerdem wurde mit der Anwerbung Ehrenamtlicher begonnen, denn zum Zeitpunkt der Umstrukturierung gab es bereits eine feste Leserschaft von etwa 80 Personen, die ebenfalls über die Veränderungen (kürzerer Besuchsrhythmus, Jahresgebühr per SEPA-Last-

schriftmandat etc.) informiert und für die jeweils Bücherboten gefunden werden mussten. Mit der Unterstützung des BMBF war ab Oktober 2012 die Beschäftigung einer zweiten Projektkoordinatorin zur Beschleunigung und Optimierung der Reorganisation möglich.

Der durch die Umstrukturierung neu entstandene ehrenamtliche Service versteht sich als eine Schnittstelle zwischen hilfsbedürftigen und hilfsbereiten Bürgern Dresdens, um mit hauptamtlicher Koordination ein wohnortnahes Netzwerk zu schaffen. Durch die individuelle Betreuung der oft hochbetagten Leser soll bestmöglich auf ihre Interessen und Bildungswünsche eingegangen werden. Dieses Engagement wurde 2014 mit dem Sonderpreis des 1. Sächsischen Inklusionspreises ausgezeichnet, der den Städtischen Bibliotheken Dresden für ihre Soziale Bibliotheksarbeit in Chemnitz verliehen wurde (vgl. BIS 2014, H. 2, S. 134).

Im Jahresbericht 2013 wird notiert, dass im besagten Jahr über 950 Hausbesuche mit über 14.000 Entlehnungen für die Kunden des Bücherhausdienstes erfolgten. Die Zahl der Kunden hat sich seit Ende 2012 von 76 auf 94 erhöht. Etwa die Hälfte ist durch eine Seh- und/oder Gehbehinderung gehandicapt. Die Anzahl der aktiven Bücherboten verzeichnete eine ähnlich positive Entwicklung. Sie stieg von 64 (Stand: 12/2012) auf aktuell 86. Von Beginn an war das Interesse der Dresdner an diesem Ehrenamt sehr groß, sodass auf der Warteliste mittlerweile über 40 Namen stehen. Deutlich schwieriger ist es, die Zielgruppe der immobilen Leser zu erreichen, obwohl mit Sicherheit ein großer Bedarf



besteht. Weder das großflächige Verteilen von Flyern sowohl über das Stadtnetz der Städtischen Bibliotheken Dresden als auch über die Kooperationspartner und auf Veranstaltungen, noch die Berichterstattung und das Schalten von Anzeigen in der lokalen Presse brachten den gewünschten Erfolg. Selbst der kürzlich gedrehte Beitrag des lokalen Senders DRESDENEINS und seine Verbreitung über das Internet und im Fernsehen führten zu keiner sichtbaren Resonanz in Form von Neuanmeldungen. Die jährliche Verkleinerung dieser besonderen Kundengruppe, die durch die Verschlechterung des Gesundheitszustandes, den Umzug in ein Seniorenheim oder durch den Tod der Leser entsteht, durch eine wirksame Werbestrategie abzufangen und diesen Service bei den hausgebundenen Menschen bekannter zu machen, wird eine Herausforderung für die verbleibende Koordinatorin sein. Ihre Hauptaufgabe liegt in der professionellen Begleitung und Fortbildung der ehrenamtlichen Bücherboten sowie in der Anerkennung ihrer geleisteten Arbeit, denn dies ist das Fundament der neuen Organisationsform.

Begleitung

Alle am Ehrenamt Interessierten werden zunächst zu einem Informationsgespräch zur Klärung der Rahmenbedingungen und der Aufgaben sowie zum gegenseitigen Kennenlernen eingeladen. Den ersten Besuch bei „seinem“ Leser unternimmt der Bücherbote ebenfalls in Begleitung der Koordinatorin, die auch die Medien für diesen Besuch vorbereitet. So hat sie die Möglichkeit, Bote und Leser persönlich vorzustellen, erste Gesprächsimpulse zu geben und zu zeigen, wie ein solcher Hausbesuch mit Medientausch ablaufen kann. Natürlich steht die Koordina-

torin auch nach dem Besuch jederzeit als Ansprechpartnerin zur Verfügung und übernimmt in Einzelfällen zeitweise Vertretungsbesuche. Die persönliche Bekanntschaft mit Bücherbote und Leser ist deshalb für die Arbeit der Koordinatorin essentiell, um die Gruppierung so vorzunehmen, dass „die Chemie zwischen beiden stimmt“. Die Erfahrung bestätigt, dass dies eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg des Ehrenamtes ist, weil dem Bücherboten dann die Medienauswahl für „seinen“ Leser deutlich leichter fällt und die Besuche und die gemeinsam verbrachte Zeit für beide als angenehme Abwechslung empfunden werden. Diese soziale Komponente des Besuches ist nicht zu unterschätzen und für die hausgebundenen, oft einsamen Leser fast ebenso wichtig wie die Versorgung mit aktuellen Informationen und Unterhaltungsmedien aus der Bibliothek.

Fortbildung

Da keine Aufwandsentschädigung (z.B. für Fahrtkosten) gezahlt werden kann, ist das Angebot an Fortbildungen ein wichtiger Baustein zur Unterstützung der ehrenamtlichen Arbeit. Zum einen werden explizit bibliotheksspezifische Schulungen durchgeführt, wie beispielsweise die eigens für die Bücherboten entwickelte Katalogschulung. Zum anderen werden zahlreiche Referenten eingeladen, die die Bücherboten in anderen Komponenten des Ehrenamtes schulen, z.B. in der Gesprächsführung. Besonders beliebt sind die regelmäßigen Bücherboten-Infunden, die dem fachlichen und organisatorischen Austausch dienen. Nahezu alle Veranstaltungen werden anhand eines anonymen Feedbackbogens evaluiert, um sie möglichst genau an den Bedarf und die Interessen der Bücherboten anzupassen.



Fortbildung der ehrenamtlichen Bücherboten auf der Leipziger Buchmesse.

Anerkennung

Als Dank für ihre ehrenamtliche Tätigkeit wird den Bücherboten die Jahresgebühr der Städtischen Bibliotheken Dresden erlassen. Schwerer wiegt jedoch die Honorierung über die halbjährlichen Dankeschön-Veranstaltungen. Zweimal wurden die Projektkoordinatorinnen dabei bisher von der Bürgerstiftung Dresden unterstützt. Zudem haben die gemeinsamen, sommerlichen Dankeschön-Veranstaltungen der Ehrenamtsprojekte „Lesestark! Dresden blättert die Welt auf“ und „Ehrenamtlicher Bücherhausdienst“ zu Synergien geführt. Der festliche Rahmen mit kulturellem Beitrag sowie ein kleines Geschenk werden von den Ehrenamtlichen sehr geschätzt. Weiterhin stellen die Städtischen Bibliotheken Dresden bei Beendigung der Tätigkeit oder auch direkt auf Wunsch (z.B. für Bewerbungen) Beurkundungen der ehrenamtlichen Arbeit aus.

Neben der verbleibenden Koordinatorin kommen auch die bibliothekarischen Fachkräfte aus dem gesamten Netz der Städtischen Bibliotheken Dresden mit den ehrenamtlichen Bücherboten und mit gehandicapten, älteren und hochbetagten Bürgern in Kontakt. Zur Weiterbildung in diesem Bereich wurden deshalb während des Förderzeitraums durch das BMBF zwei Fortbildungen organisiert: „Schwierige Situationen mit Freiwilligen führen“ und „Der demographische Wandel und die Bibliotheken“. Neben dem Wissenserwerb bot sich so die Möglichkeit des Erfahrungsaustausches und der Diskussion von Verbesserungs- bzw. Ausbaumöglichkeiten des aktuellen Angebots. Beide Projektkoordinatorinnen engagierten sich zudem in je einer Arbeitsgruppe des zukünftigen „Netzwerk Ehrenamt“, in denen das „Konzept zur Förderung des bürgerschaftlichen Engagements in der Landeshauptstadt Dresden“ erarbeitet wurde.

Mit einer anonymen, schriftlichen Befragung der ehrenamtlichen Bücherboten im Frühjahr 2014 wurde eine erste Evaluation der neuen Organisationsform vorgenommen. Auf der Basis der Befragungsergebnisse sollen Rückschlüsse gezogen werden, auf welche Bereiche die Koordinatorin verstärkt ihren Fokus setzen sollte, um die Fluktuation der Ehrenamtlichen weiterhin möglichst gering zu halten. Der Fragebogen setzte sich aus vier Feldern zusammen: Allgemeines, Betreuung durch die Projektkoordinatorinnen, Betreuung des Lesers und demographische Angaben. Weiterhin wurden die Bücherboten angeregt, in einem freien Feld Anmerkungen, Kritik und Lob zu äußern. Mit einem Rücklauf von etwa 75 % der Fragebögen sind die Ergebnisse als durchaus aussagekräftig für die gegenwärtig 86 Dresdner Bücherboten zu bewerten.

Erfreulicherweise geben über 95 % der Befragten an, dass das Ehrenamt allgemein ihren Vorstellungen entspricht. In den Begründungen dafür zeichnen sich drei Themenfelder ab: Zum einen wird der benötigte Zeitaufwand als angemessen empfunden und der große, eigene Planungsspielraum sehr geschätzt. Zum anderen schafft das Verhältnis zum hausgebundenen Leser einen positiven Eindruck des Ehrenamts. Die Bücherboten schätzen es, dass sie auf so einfache Weise Menschen helfen können, die aufgrund von Krankheit, Alter oder Handicap in einer besonderen Situation sind, und dass sie selbst neue Kontakte in ihrem nahen Umfeld knüpfen können. Lobend erwähnt werden, als drittes Themenfeld, die Fortbildungen und Dankeschön-Veranstaltungen. Das hohe Maß an erfüllten Erwartungen ist sicher auch ein Grund, warum 83 % der Bücherboten die Frage, ob sie sich vorstellen können, in drei Jahren noch als Bücherbote tätig zu sein, mit „Ja“ beantworten.

Alle befragten Bücherboten stimmen der Aussage „Ich fühlte mich beim Erstbesuch ausreichend unterstützt“ ohne Einschränkungen (92 %) oder eher (8 %) zu. Als Kritikpunkte wurden dennoch angemerkt, dass der zeitliche Rahmen des Besuchs als knapp empfunden wurde oder dass noch mehr Informationen über den (blinden) Leser gewünscht waren. Insgesamt bestätigt diese Zahl aber, dass der erarbeitete Leitfaden für die Übergabebesuche und das damit verbundene Vorgehen auf die Bedürfnisse der Bücherboten zugeschnitten ist. Auch der Zeitdruck bei den Übergabebesuchen hat sich gelegt, seit die Stammler von Bücherboten betreut werden und nicht mehrere Übergabetermine direkt aufeinander folgen müssen.

Um zu beurteilen, ob das bisherige Fortbildungsangebot dem Bedarf der Bücherboten entspricht, wurde in einer offenen Frage nach dem Umfang der Nutzung und einer qualitativen Beurteilung gefragt. Die Antworten fallen durchweg positiv aus. Die Fortbildungen werden als interessant, informativ, abwechslungsreich, hilfreich und gut organisiert charakterisiert. Explizit als sehr gute Weiterbildung wird die Bücherboten-Inforunde von circa 14 % der Bücherboten benannt. Als Gründe für die Nicht-Nutzung der Angebote werden Zeitmangel aufgrund einer Vollzeitbeschäftigung oder familiärer Verpflichtungen angegeben.

Die Zusammenstellung der Medien für „ihren“ Leser fällt den meisten Bücherboten leicht (78 %) oder sogar sehr leicht (5 %). Dabei haben 98 % der Befragten den Eindruck, dass „ihr“ Leser mit der Medienauswahl zufrieden ist. Als Begründung für ihre Einschätzung nennen die Bücherboten den direkten Austausch mit „ihren“ Lesern, die ihnen verbal, mimisch oder gestisch Zufriedenheit mit dem Medienangebot signalisierten. Die Auswahl wird den Bücherboten zum Teil durch konkrete Titel- oder Autorenwünsche der Leser erleichtert. Als hilfreich beurteilen sie außerdem die Karteikarte mit dem jeweiligen Interessenprofil, welche die Boten beim Übergabebesuch erhalten. Als problematisch wird der späte Zugriff auf Neuerscheinungen sowie die begrenzte Auswahl an Hörbüchern wahrgenommen. Zusätzlich wird die richtige Einschätzung der nötigen Schriftgröße und eines möglicherweise zu hohen Gewichtes des Buches als schwierig empfunden.

Der überwiegende Teil der Bücherboten betreut einen Leser (77 %). Jedoch geben 20 % der Befragten an, dass sie noch mehr immobile Kunden mit Medien versorgen würden, als ihnen aktuell zugeteilt sind. Es besteht also auch ohne neue Ehrenamtliche noch Kapazität zur Aufnahme von weiteren Lesern in den Bücherhausdienst.

Um einen genaueren Einblick in das Miteinander von Bücherbote und Leser zu erhalten, wurde in



Für ihre ehrenamtlichen Helfer richten die Städtischen Bibliotheken Dresden jedes Jahr ein Sommerfest als Dankeschön aus.

Form einer offenen Frage darum gebeten, spontan Erlebnisse des Hausbesuchs zu beschreiben. Etwa 17 % äußern sich kritisch bzw. sprechen Probleme an: Von den Schwierigkeiten einer Leserin die Tür zu öffnen, weil die Wohnung nicht barrierefrei ist, über vergessene Termine seitens der Leser bis hin zur Unsicherheit in der Handhabung von Gesprächen über verstorbene Angehörige oder Gott. Insgesamt beschreiben die Bücherboten aber ein sehr gutes Verhältnis zu ihren betreuten Lesern. Neben Ritualen beim Medientausch zeichnen oft Gespräche über Literatur und Privates den Besuch aus. Bei einigen Bücherboten geht es sogar noch darüber hinaus: Da werden zusammen Handarbeiten angefertigt, Tee getrunken oder sogar ein gemeinsamer Besuch des Weihnachtsmarktes oder eines Konzertes ermöglicht.

Auf der Grundlage dieser Ergebnisse kann die Schlussfolgerung gezogen werden, dass die bisherige Arbeitsweise der Projektkoordinatorinnen und die angebotenen Fortbildungen dem Bedarf der ehrenamtlichen Bücherboten entsprechen und somit in gleicher, wenn natürlich reduzierter Weise von der verbleibenden Koordinatorin fortgesetzt werden sollten. Als konsequente Fortführung der Evaluation soll im Herbst 2014 eine Befragung der immobilen Leser stattfinden. Dabei wird es um eine Rückmeldung gehen, wie die neue Verfahrensweise des monatlichen Bücherbotenbesuches von den hausgebundenen Kunden beurteilt wird. Außerdem werden neue Impulse für die Bewerbung des Dienstes bei hausgebundenen Menschen erhofft, da die bisher genutzten Kommunikationswege nur mäßig erfolgreich waren.

Insgesamt lässt sich aber nach der zweijährigen Reorganisation sowohl eine positive Bilanz ziehen als auch ein optimistischer Blick in die Zukunft dieses mobilen Services werfen.



LENA
SCHULZ