

Humboldt-Universität zu Berlin
Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft

DISSERTATION

Volunteering in US Public Libraries

zur Erlangung des akademischen Grades

Dr. philosophiae

(Dr. phil.)

eingereicht an der

Philosophischen Fakultät I

von

Beate Hörning

Dekan: Prof. Michael Seadle, PhD

Gutachter: 1. Prof. Dr. Konrad Umlauf
 2. Prof. Dr. Hartmut Keil

Eingereicht am 28. April 2015

Verteidigt am 15. Juli 2015

"A library is like a reservoir of drinking water. It must have a constant fresh stream running through it or it will become stagnant and unusable."

(Melvil Dewey, 1901)

Zusammenfassung

Im Mittelpunkt der Arbeit steht das soziale Phänomen Volunteering in der sozialen Institution Public Library mit konkretem Bezug auf die Gegebenheiten in den USA. Die Behandlung des Themas erfolgt auf der Basis von Quellen sowie den Ergebnissen einer qualitativen Untersuchung. Zunächst werden die historischen Hintergründe von Volunteering und Philanthropie in den Vereinigten Staaten sowie die Entwicklungsgeschichte der US Public Libraries beschrieben und diskutiert. Zwischen beiden Phänomenen werden Zusammenhänge aufgezeigt. In diesem Kontext wird auch die Rolle Andrew Carnegies herausgearbeitet. Des Weiteren werden der gegenwärtige Stand der Freiwilligenforschung mit den Schwerpunkten Motivation und Volunteer-Management sowie das Wirken von Volunteers in US Public Libraries unter politischen, soziologischen und administrativen Gesichtspunkten erörtert. In Auswertung der qualitativen Untersuchung, die eine Kombination aus Feldforschung und problemzentrierten Interviews – durchgeführt in insgesamt 31 Public Libraries in elf US-Bundesstaaten – darstellt, werden eine Reihe von Erkenntnissen gewonnen, die unter anderem Rückschlüsse auf die Bibliotheksspezifika von Volunteering – insbesondere in Hinsicht auf die Motivation zur Freiwilligenarbeit sowie dem Volunteer-Management – ermöglichen.

Schlagwörter:

USA, Öffentliche Bibliothek, Freiwilligenarbeit, Motivation, Freiwilligenmanagement, Qualitative Untersuchung

Abstract

This thesis describes the social phenomenon of volunteering in the public library as a social institution, focused on the situation in the United States of America. The paper is based on a literature review and on findings of a qualitative study. After discussing the history of volunteering, philanthropy, the American public library, and Andrew Carnegie's role, there will be a review on research on volunteerism. Thereby, the focus is laid upon aspects of volunteer motivation as well as volunteer management in the US in general and particular in libraries. Furthermore, a compilation and interpretation of library volunteer coordinators' materials, manuals, and reports will be presented. The results of the qualitative study which is based on a combination of field research and problem-centered interviews – held in 31 public libraries in eleven US states – will be discussed in detail. Among others, the results lead to the conclusion that – especially concerning several motivational and management aspects – public library volunteering is quite specific in comparison to volunteer work in other facilities and institutions.

Keywords:

USA, public library, volunteering, motivation, volunteer management, qualitative study

Danksagung

Mein Dank gilt zunächst meinem Lehrer, Erstgutachter und Betreuer dieser Dissertation, Herrn Prof. Dr. Konrad Umlauf, für die motivierende Unterstützung und die vielen konstruktiven Gespräche in jeder Phase der Arbeit. Ebenfalls sehr dankbar bin ich Herrn Prof. Dr. Hartmut Keil für die Erstellung des Zweitgutachtens und Frau Prof. Dr. Elke Greifeneder für die Übernahme des Vorsitzes der Prüfungskommission. Meinen Kommilitonen aus dem Doktorandenkolleg, insbesondere Frau Alexandra Charles, Frau Dr. Nathalie Mertes, Frau Dr. Annelen Ottermann und Frau Dr. Sabine Rauchmann, sowie meinen amerikanischen Mentoren James Agee und Prof. Dr. Anthony Bernier danke ich für die fruchtbaren Diskussionen und nützlichen Anregungen. Mein ganz besonderer Dank gilt meiner Familie für die Geduld und das Verständnis, insbesondere während der letzten Arbeitsphase. Meiner Mutter, Frau Hannelore Schwantes, sowie Frau Dorothea Braun danke ich sehr für das Korrekturlesen. Den Mitarbeitern und Volunteers aller von mir sowohl während der Vorbereitungs- als auch der Durchführungsphase der Studie besuchten Public Libraries danke ich vielmals für die großartige Hilfe, die fachliche Anteilnahme und die aktive Mitwirkung an meiner Untersuchung.

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	IV	
Abstract	V	
Danksagung	VI	
Abbildungsverzeichnis	XI	
Abkürzungsverzeichnis	XIII	
VORWORT	1	
1	EINLEITUNG	2
1.1	Untersuchungsgegenstand	2
1.2	Motivation und Ziele	3
1.3	Begriffsbestimmung	6
1.3.1	Public Library	6
1.3.2	Volunteering	8
1.3.3	Volunteer-Koordinator	12
1.4	Forschungsmethode und Vorgehensweise	12
2	HISTORISCHE WURZELN	21
2.1	Volunteering und Philanthropie in den USA	21
2.2	US Public Libraries	26
2.2.1	Von den Anfängen bis Carnegie	26
2.2.2	Carnegie Libraries 1890-1920	37
2.2.3	Nach Carnegie bis zur Gegenwart	43
3	VOLUNTEERING	47
3.1	Bandbreite von Volunteering in den USA	47
3.2	Volunteer Motivation	50
3.3	Volunteering und Gesundheit	54
3.4	Management von Volunteering	56
4	VOLUNTEERS IN PUBLIC LIBRARIES	60
4.1	Sozialer Kontext	60
4.1.1	Sozialer und beruflicher Hintergrund	61
4.1.2	Geschlechtsspezifisch	62
4.1.3	Altersspezifisch	64
4.1.3.1	Teen Volunteering	64
4.1.3.2	Mittlere Altersgruppen	67
4.1.3.3	Senioren	71
4.1.4	Verhältnis zu den angestellten Bibliotheksmitarbeitern	74
4.2	Politischer Kontext	76
4.2.1	Freundeskreise	76

4.2.2	Library Boards	78
4.2.3	Stiftungen	79
4.2.4	Gewerkschaften und Berufsverbände	80
4.2.5	Freiwilligenorganisationen	82
5	VOLUNTEER-MANAGEMENT IN PUBLIC LIBRARIES	84
5.1	Volunteer-Koordinatoren	84
5.2	Entwicklung und Management von Volunteer-Programmen	86
5.2.1	Rekrutierung	88
5.2.1.1	Tätigkeitsbeschreibung und Werbung	88
5.2.1.2	Interview, Zuverlässigkeitsüberprüfung, Auswahl	91
5.2.2	Einführung und Training	93
5.2.3	Evaluierung	94
5.2.4	Volunteer Recognition	96
5.3	Kommunale Aspekte	101
6	TÄTIGKEITSFELDER FÜR VOLUNTEERS	106
6.1	Arbeit mit Kindern und Jugendlichen	107
6.1.1	Story Time	108
6.1.2	Summer Reading	109
6.1.3	Hausaufgabenbetreuung	112
6.1.4	Weitere Projekte mit Kindern und Jugendlichen	113
6.2	Auskunftsdienste	115
6.3	Schulungen, Führungen und weitere Veranstaltungen	118
6.3.1	Sprachkurse	118
6.3.2	Computerkurse	120
6.3.3	Bibliotheksführungen, Ausstellungen	122
6.3.4	Buchklubs	123
6.3.5	Special Events	124
6.4	Geschichtsprojekte	125
6.4.1	Lokal- und Regionalgeschichte, Genealogie	125
6.4.2	Oral History	127
6.5	Technische Arbeiten	128
6.5.1	Rücksortierungs- und Ordnungsarbeiten	129
6.5.2	Reinigungs-, Reparatur- und Werterhaltungsarbeiten	130
6.5.3	Schreib- und Digitalisierungsarbeiten	131
6.5.4	Weitere Hilfsarbeiten	132
6.6	Outreach Services	133
6.7	Fundraising	135
6.7.1	Buchverkauf und weitere Verkaufsaktionen	135

6.7.2	Bibliotheks-Café und Bibliotheks-Shop	136
7	QUALITATIVE UNTERSUCHUNG	138
7.1	Untersuchungsmethode Leitfadenterview	138
7.1.1	Konzeption und Ablauf von Leitfadenterviews	138
7.1.2	Entwicklung der Fragestellungen	140
7.1.3	Explorative Phase	142
7.1.4	Auswahlkriterien und Kontaktaufnahme	144
7.2	Durchführung der Interviews	146
7.3	Interview-Transkripte und ihre qualitative Auswertung	148
7.3.1	Transkription	148
7.3.2	Analyse, Kernaussagen, Kodierung	150
7.4	Interviews mit den Volunteers	154
7.4.1	Bibliotheksspezifischer Fragenkomplex	154
7.4.1.1	Vergleich mit anderen Einrichtungen und Institutionen	154
7.4.1.2	Tätigkeitsfelder	161
7.4.1.3	Bewerbung und Einführungsphase	172
7.4.1.4	Arbeitspläne und durchschnittliche wöchentliche Arbeitszeit	182
7.4.1.5	Beziehung zum angestellten Bibliothekspersonal	188
7.4.2	Biografische Aspekte	192
7.4.2.1	Ausbildung und Berufserfahrung	192
7.4.2.2	Schlüsselerlebnisse, Familie und Freizeit	201
7.4.3	Motivation	213
7.5	Interviews mit den Volunteer-Koordinatoren	226
7.5.1	Bibliothek und Kommune	227
7.5.2	Rekrutierung und Zusammenarbeit mit den Volunteers	232
7.5.2.1	Rekrutierung, Training, Tätigkeitsfelder	232
7.5.2.2	Vorteile, Nachteile, Probleme	245
7.5.2.3	Volunteer Recognition	255
7.5.3	Networking mit Organisationen, Verbänden und Vereinen	257
7.5.4	Volunteers aus Sicht der Volunteer-Koordinatoren	260
7.5.5	Ausbildung, Beruf und Berufung	267
7.5.6	Budgetkürzungen und Volunteering	273
7.6	Interviewübergreifende Betrachtung	280
7.7	Zusammenfassung der Ergebnisse der Untersuchung	285
8	FAZIT	290
	LITERATURVERZEICHNIS	294
	ANHANG 1 Interview Guidelines	310
	ANHANG 2 Demographics of the Interviewees	312

ANHANG 3	Encodings	317
ANHANG 4	Core Statements of the Interviewees	329
I	Interviews in Main Libraries	329
II	Interviews in Branch Libraries	354
III	Interviews in County Libraries	372
IV	Interviews in Single Libraries	397
V	Interviews in Special Libraries	409
	Selbstständigkeitserklärung	423

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1-1	Entscheidungsfindungsprozess für den Forschungsgegenstand	5
Abb. 1-2	Forschungsansatz, Forschungsdesign, Methode und Vorgehensweise	20
Abb. 2-1	Vorläufer der Public Library in den Vereinigten Staaten von Amerika	33
Abb. 3-1	Prozentuale Verteilung der Volunteers in den USA nach „ <i>main organization</i> “	49
Abb. 3-2	Überblicksmodell zu Determinanten und Verlauf motivierten Handelns nach Heckhausen	50
Abb. 3-3	<i>The octagon model of volunteer motivation</i> nach Yeung	52
Abb. 3-4	Ablaufdarstellung „ <i>volunteer resource management process</i> “ nach Connors	58
Abb. 5-1	Der Volunteerprogramm-Zyklus in Bibliotheken nach Driggers und Dumas	87
Abb. 7-1	Induktiv-deduktives Wechselspiel während der explorativen Phase	143
Abb. 7-2	Entwicklung der Codebücher (am Beispiel Volunteer-Interviews)	152
Abb. 7-3	Themenkomplexe aus den Interviews mit den Volunteers und den Koordinatoren	153
Abb. 7-4	Volunteer-Erfahrungen in anderen Einrichtungen nach Nennungshäufigkeit	155
Abb. 7-5	Public Library: Unterschiede zu anderen Einrichtungen nach Nennungshäufigkeit	160
Abb. 7-6	Tätigkeitsfelder der Volunteers nach Nennungshäufigkeit in den Interviews mit den Volunteers	170
Abb. 7-7	Tätigkeitsfelder nach Geschlecht der interviewten Volunteers (Nennungshäufigkeit)	171
Abb. 7-8	Informationsquellen bzw. Wege zum Volunteering in der Public Library (Nennungshäufigkeit)	174
Abb. 7-9	Bewerbungsschritte und –details nach Nennungshäufigkeit durch die Volunteers	179
Abb. 7-10	Einführungsphase nach Nennungshäufigkeit durch die Volunteers	181
Abb. 7-11	Umgang der befragten Volunteers mit Terminproblemen oder Absagen	186
Abb. 7-12	Beziehung zum angestellten Bibliothekspersonal (Nennungshäufigkeit)	191
Abb. 7-13	Akademische Abschlüsse der interviewten Volunteers nach Nennungshäufigkeit	194
Abb. 7-14	Berufe und ausgeübte Tätigkeiten der interviewten Volunteers nach Nennungshäufigkeit	195
Abb. 7-15	Zusammenhang zwischen Beruf und Volunteer-Job nach Nennungshäufigkeit	200
Abb. 7-16	Schlüsselerlebnisse der interviewten Volunteers: Kindheit, Bücher und Bibliotheken	202
Abb. 7-17	Erinnerungen der interviewten Volunteers an das Vorbild Mutter (Volunteering-Kontext)	203
Abb. 7-18	Erinnerungen der interviewten Volunteers an Familienmitglieder (Volunteering-Kontext)	205
Abb. 7-19	Hobbys der interviewten Volunteers nach Nennungshäufigkeit	209
Abb. 7-20	Hobbys nach Altersgruppe der interviewten Volunteers (Nennungshäufigkeit)	212
Abb. 7-21	Hobbys nach Geschlecht der interviewten Volunteers (Nennungshäufigkeit)	213
Abb. 7-22	Hauptmotivationsgründe der interviewten Volunteers nach Nennungshäufigkeit	221

Abb. 7-23	Motivation nach Altersgruppe der interviewten Volunteers (Nennungshäufigkeit)	222
Abb. 7-24	Motivation nach Geschlecht der interviewten Volunteers (Nennungshäufigkeit)	223
Abb. 7-25	Einfluss von Volunteering auf mentale Gesundheit nach Meinung der interviewten Volunteers	226
Abb. 7-26	Bedeutung der Volunteers für die Kommune (Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren)	229
Abb. 7-27	Versicherung für Volunteers nach Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren	231
Abb. 7-28	Werbung und Gewinnung von Volunteers nach Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren	236
Abb. 7-29	Bewerbungs- und Auswahlphase nach Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren	239
Abb. 7-30	Einarbeitung der Volunteers nach Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren	241
Abb. 7-31	Tätigkeitsfelder der Volunteers nach Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren	244
Abb. 7-32	Die am häufigsten genannten Probleme mit Volunteers	250
Abb. 7-33	Volunteers in Public Libraries: Nachteile aus Sicht der Koordinatoren	253
Abb. 7-34	Volunteers in Public Libraries: Vorteile aus Sicht der Koordinatoren	254
Abb. 7-35	Formen der Anerkennung der Arbeit der Volunteers nach Meinung der Koordinatoren	257
Abb. 7-36	Spezifik von Teen Volunteering nach Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren	262
Abb. 7-37	Altersabhängige Motivationsunterschiede (Volunteers aus Koordinatoren-Sicht)	267
Abb. 7-38	Akademische Abschlüsse der interviewten Koordinatoren nach Nennungshäufigkeit	269
Abb. 7-39	Ausgeübte berufliche Tätigkeiten der interviewten Koordinatoren nach Nennungshäufigkeit	270
Abb. 7-40	Gründe für die Entscheidung, Volunteer-Koordinator in einer Public Library zu werden	271
Abb. 7-41	Notwendigkeit der Existenz eines Volunteer-Koordinators (Koordinatoren-Sicht)	273
Abb. 7-42	Statements von Koordinatoren zum Problemkomplex Freiwilligenarbeit und Budgetkürzungen	279
Abb. 7-43	Bibliothekstyp und Tätigkeitsfelder nach Nennungshäufigkeit insgesamt	281
Abb. 7-44	Informationsquellen für potenzielle Public-Library-Volunteers (Relation zum Bibliothekstyp)	283
Abb. 7-45	Einarbeitung und Training nach Nennungshäufigkeit (Relation zum Bibliothekstyp)	284
Abb. 7-46	Verhältnis zwischen Mitarbeitern und Volunteers (beide Sichtweisen)	285

Abkürzungsverzeichnis

AARP	American Association of Retired Persons
AC	Air conditioning
ALA	American Library Association
ALSC	Association for Library Service to Children
ALTA	Association for Library Trustees and Advocates
ALTAFF	Association for Library Trustees, Advocates, Friends and Foundations
AR	America Reads
ASCLA	Association of Specialized and Cooperative Library Agencies
BPL	Boston Public Library
CARE	Create a Reader Early
CLLS	California Library Literacy Services
DDC	Dewey Decimal Classification
DOVIA	Directors of Volunteers in Agencies
ECRR	Every Child Ready to Read
ESL	English as a Second Language
ESOL	English for Speakers of Other Languages
FOLUSA	Friends of Libraries U.S.A.
GAB	Grandparents and Books
GED	General Educational Development
HDS	Home Delivery Service
HR	Human Resources
IS	Independent Sector
KIN24x7	KnowItNow24x7
LAPL	Los Angeles Public Library
LEO	Library Elderly Outreach
LFF	Leitfadenfrage
LSA	Library Service Act
LSCA	Library Service and Construction Act
LSSIRT	Library Support Staff Interest Round Table
LVA	Literacy Volunteers of America
MLS	Master of Library Science
MLIS	Master of Library and Information Science
MVR	Manager of volunteer resources
NCLA	North Carolina Library Association
NYPL	New York Public Library

PL	Public Library
PLA	Public Library Association
PLDS	Public Library Data Service
PR	Public Relations
PTA	Parent Teacher Association
PWB	Psychological well-being
RFID	Radio-frequency identification
RSVP	Retired and Senior Volunteer Program
RTA	Retired Teacher Association
SNAP	Supplemental Nutrition Assistance Program
SRRT	Social Responsibilities Round Table
RUSA	Reference and User Service Association
TAB	Teen Advisory Board
TAG	Teen Advisory Group
TDI	Therapy Dogs International
TLC	Teen Library Council
TOEFL	Test of English as a Foreign Language
TRW	Teen Read Week
VISTA	Volunteer in Service to America
VAN	Volunteer Administrators' Network
VRM	Volunteer resource manager
WOMM	Word-of-mouth marketing
YA	Young adult
YAB	Young Adult Board
YAC	Youth Advisory Committee
YAG	Youth Advisory Group
YALSA	The Young Adult Library Services Association

VORWORT

Ein Bibliothekspraktikum an der Public Library in Nashville, Tennessee, im Jahre 2004 brachte mich zum ersten Mal in Berührung mit US–Amerikanern, die aus freien Stücken und mit hoher Motivation in „ihrer“ Public Library nützliche Arbeit ohne Bezahlung verrichteten. Ich war fasziniert davon, auf welcher unterschiedlichen und facettenreichen Art und Weise eine Bibliothek dank dieser Volunteers ihre Angebote erweitern kann – zum Wohle des Benutzers und ohne dabei dem ausgebildeten Fachpersonal seine eigentlichen bibliothekarischen Praxisfelder streitig zu machen!

Es sollte sich herausstellen, dass das Thema mich nach meiner Rückkehr nicht mehr losließ. In den Folgejahren gab es erste persönliche Gespräche, unter anderem mit der Volunteer-Koordinatorin meiner Praktikumsbibliothek in Nashville. Ich begann, mit Volunteers Kontakt aufzunehmen, um mit ihnen über ihre Beweggründe zu reden.

Es existiert bereits eine ganze Fülle an zumeist sehr praxisorientierten Publikationen zur Arbeit Freiwilliger in US–amerikanischen Bibliotheken. Zur Theorie der Freiwilligenarbeit gibt es zwar zahlreiche sozialwissenschaftliche Abhandlungen, jedoch nicht oder nur marginal im bibliothekarischen Kontext. Worin sehen Volunteers das Spezifische bei der Freiwilligenarbeit in Public Libraries?

So entstand die Idee, zu diesem Punkt und zu anderen bisher wenig erforschten Aspekten sowohl Freiwillige als auch deren Manager vor Ort zu befragen. Die Bereitwilligkeit, für solche Interviews zur Verfügung zu stehen und auch das Interesse an meinem Thema waren bei fast allen meinen Gesprächspartnern überwältigend. Ihnen gilt an dieser Stelle nochmals mein ganz besonderer Dank!

1 EINLEITUNG

1.1 Untersuchungsgegenstand

Gegenstand der vorliegenden Arbeit ist die Darstellung der großen Bandbreite an Freiwilligenengagements in US-amerikanischen Public Libraries. Im Mittelpunkt stehen sowohl die Beweggründe der Volunteers als auch die Bereitstellung der administrativen Rahmenbedingungen für Freiwilligenarbeit in diesen Einrichtungen.

Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf den unmittelbar in und für die Bibliothek individuell arbeitenden Volunteers, die also *direct service volunteering* betreiben. Hingegen soll hier die Freiwilligenarbeit im Library Board oder in den Freundeskreisen, die in den meisten Fällen unter das *indirect support volunteering*¹ fällt, nur eine marginale Rolle spielen. Sie wird jeweils immer dann diskutiert, wenn es wichtige Berührungspunkte oder Gemeinsamkeiten gibt.

Das Kapitel 2 beschäftigt sich mit historischen Zusammenhängen – zum einen mit der US-amerikanischen Philanthropie sowie Volunteering in den Vereinigten Staaten und zum anderen mit der Entwicklung der Public Libraries in den USA von ihren Vorläufern bis zur Gegenwart. Des Weiteren werden Beziehungen zwischen diesen beiden Themenkomplexen aufgezeigt.

Im Kapitel 3 wird der gegenwärtige Stand der Freiwilligenforschung erörtert – breiter gefasst als nur im Zusammenhang mit Bibliotheken, aber mit Fokus USA. Schwerpunkte sind dabei die Themenkomplexe Motivation und Volunteer-Management.

Im Kapitel 4 wird diskutiert, in welchem politischen Kontext das Wirken von Volunteers in US Public Libraries zu sehen ist. So geht es hier unter anderem um die Library Boards, die Freundeskreise, Freiwilligenorganisationen und Stiftungen. Außerdem werden – soweit in der Literatur beschrieben – solche Faktoren wie Alter, Geschlecht und beruflicher Hintergrund der Library Volunteers näher beleuchtet.

Das Kapitel 5 widmet sich ganz dem Management von Freiwilligenarbeit in Public Libraries der Vereinigten Staaten – von der Rekrutierung der Volunteers über ihre Einarbeitung, Koordinierung der Aktivitäten bis hin zu Formen der Anerkennung (*volunteer recognition*).

Es schließt sich im Kapitel 6 eine Erörterung der ganzen Bandbreite von möglichen (soweit in Publikationen beschriebenen) Tätigkeitsfeldern der Volunteers in US Public Libraries an. Dabei wird unterschieden nach Auskunftstätigkeiten, technischen Arbeiten, Schulungen und

¹ Nähere Erläuterungen zu diesen Begriffen im Kapitel 1.3.

Führungen, Geschichtsprojekten, Veranstaltungen, Outreach-Programmen sowie Fund-raising-Aktivitäten.

Kapitel 7 befasst sich mit der Auswertung der empirischen Untersuchung, die auf mündlichen Befragungen von Volunteers, Volunteer-Koordinatoren² und Mitgliedern der Freundeskreise in 31 Public Libraries verschiedenen Typs und unterschiedlicher Größe in insgesamt 11 US-Bundesstaaten basiert. Die Fragen der hierfür entwickelten zwei Interview-Leitfäden orientieren sich an den im Kapitel 1.2 aufgelisteten Forschungsfragen. Die Ergebnisse der Auswertung werden besprochen und mögliche künftige Entwicklungen daraus abgeleitet.

Das Schlusskapitel 8 gibt eine zusammenfassende Diskussion. Die Erkenntnisse aus dem theoretischen Teil dieser Arbeit und die Ergebnisse aus der empirischen Untersuchung werden miteinander verglichen und mit den ursprünglichen Fragestellungen in Relation gesetzt. Die daraus resultierenden Schlussfolgerungen werden abschließend auch in Hinsicht auf zu erwartende Zukunftstrends erörtert.

1.2 Motivation und Ziele

Es gibt eine Fülle an Publikationen zu den zahlreichen in den Vereinigten Staaten existierenden Library-Volunteer-Programmen, es gibt nützliche Manuals für Koordinatoren von Freiwilligenarbeit in USA-Bibliotheken und einige wenige Publikationen befassen sich mit der Auswertung von thematisch sehr eng eingegrenzten Umfragen unter Volunteers in einzelnen Public Libraries. Des Weiteren findet man reichlich Literatur zu soziologischen Untersuchungen, die die Motivation zur Freiwilligenarbeit umfassend thematisiert, mit Hauptfokus zumeist auf die ältere Generation, jedoch nicht vordergründig im Zusammenhang mit Bibliotheken.

Bisher gibt es noch keine umfassende Untersuchung, die das Thema Volunteering in US Public Libraries von allen Seiten her beleuchtet.

Angeregt durch die eingangs erwähnten eigenen positiven Erfahrungen mit Volunteers in US-amerikanischen Public Libraries soll am Beispiel USA gezeigt werden, dass es für eine Öffentliche Bibliothek möglich ist, außerhalb des bibliothekarischen Kerngeschäfts ein weites Spektrum an Zusatzangeboten mit Hilfe von Freiwilligen zur Verfügung zu stellen, welches eine enorme Service-Erweiterung bedeutet.

² Die zur Vereinfachung sowie aus Gründen der besseren Lesbarkeit gewählte männliche Sprachform für Berufs- und Tätigkeitsbezeichnungen impliziert auch stets die weibliche Form.

Unmittelbar im Zusammenhang damit soll herausgearbeitet werden, dass der Sinn und Zweck von Freiwilligen in einer Bibliothek nicht der ist, in Zeiten knapper Kassen als Lückenfüller herzuhalten. „*After all, volunteers are not just stopgaps to hold together services in times of a budget crunch.*“³

Wie groß ist die Gefahr, dass bei Budgetkürzungen ein vermehrter Einsatz von Freiwilligen „zu einem Verlust von fachlich effektiven und betriebswirtschaftlich effizienten Standards führen“⁴ kann? „Was ist besser, keine oder eine von Freiwilligen getragene Bibliothek?“⁵ Gibt es, ähnlich wie in Deutschland, auch in den USA „die Sorge, der Einsatz von Freiwilligen könne die bibliothekarische Kompetenz überflüssig machen“⁶? Wie bewältigen die US-amerikanischen Bibliothekare diesen Spagat zwischen Anspruch und Wirklichkeit?

Obwohl diese und viele andere in der vorliegenden Arbeit diskutierten Fragen und Gedanken gerade auch in Deutschland sehr oft geäußert werden, soll es in dieser Schrift nicht darum gehen, eine vergleichende Betrachtung der Arbeit von Volunteers in US Public Libraries mit der von Freiwilligen in Öffentlichen Bibliotheken Deutschlands anzustellen. Der Ansatz ist hier ein anderer: Mit der Außensicht auf die konkreten Gegebenheiten in den Vereinigten Staaten soll versucht werden, Volunteering in Öffentlichen Bibliotheken umfassend zu beleuchten. Die aus dieser Reflexion gezogenen Schlussfolgerungen und gewonnenen neuen Erkenntnisse können dann aber durchaus trotz der USA-Spezifität des Untersuchungsgegenstandes mehr oder weniger auch allgemeingültigen Charakter haben.

Ein weiteres Ziel dieser Arbeit besteht darin, sich mit der Organisation von Freiwilligenarbeit in US Public Libraries und den damit im Zusammenhang stehenden Betriebsabläufen auseinanderzusetzen. Es soll also am amerikanischen Beispiel gezeigt werden, wie Volunteering in Bibliotheken funktionieren kann, was es bewirken kann und wo die Hauptursachen für die Erfolge zu suchen sind. Ist es die Art und Weise des in den Vereinigten Staaten praktizierten Weges von Volunteer-Management? Sind es die USA-spezifischen historischen, soziologischen und mentalen Ursachen für diese hohe Motivation, seiner Public Library freiwillig Zeit zur Verfügung zu stellen? Ist es das Zusammenspiel aller Faktoren?

Ausgehend von diesen Überlegungen wird sich diese Arbeit mit folgenden zentralen Fragestellungen beschäftigen:

1. Worin sehen die Volunteers die Spezifik von Freiwilligenarbeit in Public Libraries im Vergleich zu der in anderen Einrichtungen und Institutionen?

³ Ellis/Noyes (1990), S. 354.

⁴ Umlauf (2008), S. 99.

⁵ Ebd., S. 99.

⁶ Ebd., S. 99.

2. Wie vielfältig ist die Arbeit von Volunteers in Public Libraries?
3. Inwieweit hängt die Wahl des Tätigkeitsfeldes in der Bibliothek vom bisherigen Lebensweg und sozialen Umfeld des Volunteers ab?
4. Welche Zusammenhänge gibt es zwischen Motivation auf der einen und Alter, Geschlecht, Biografie auf der anderen Seite?
5. Gibt es Probleme bei der Zusammenarbeit zwischen Volunteers und fest angestelltem Bibliothekspersonal und wenn ja, um welche Art von Problemen handelt es sich dabei?
6. Entsprechen die in der Literatur beschriebenen Richtlinien und Anleitungen für die Arbeit mit Freiwilligen in US Public Libraries der Realität?
7. Gibt es signifikante Unterschiede in Bezug auf die Aufgabenspektren von Volunteer-Koordinatoren in Public Libraries verschiedener Größe bzw. unterschiedlichen Typs?
8. Lässt sich ein für Volunteer-Koordinatoren in Public Libraries typischer Werdegang in Hinsicht auf Ausbildung und Beruf erkennen?
9. Wie funktioniert die Zusammenarbeit mit Bibliotheks- und Volunteer-Verbänden?
10. Verändert sich der Umgang mit Volunteers in Zeiten finanzieller Engpässe?



Abb. 1-1 Entscheidungsfindungsprozess für den Forschungsgegenstand

Basierend auf den Forschungsfragen geht es nunmehr um die Auswahl von Forschungsansatz, Forschungsdesign, Erhebungsmethode und Vorgehensweise. Diesem Thema widmet sich das Kapitel 1.4. Zunächst werden im Kapitel 1.3 für das weitere Verständnis dieser Arbeit relevante Begriffe geklärt.

In Abbildung 1-1 sind die bisher beschriebenen Schritte in knapper Form zusammenfassend dargestellt.

1.3 Begriffsbestimmung

Die für die Bearbeitung des Themas dieser Arbeit grundlegenden Termini Public Library, Volunteering (sowie die mit letzterem Ausdruck in unmittelbarem Zusammenhang stehenden Begriffe) und Volunteer-Koordinator werden in diesem Kapitel näher erläutert. Existiert keine analoge deutsche Begriffsentsprechung, wird jeweils mit dem angloamerikanischen Terminus gearbeitet.

1.3.1 Public Library

Joeckel⁷ bezeichnet in seiner im Jahre 1935 formulierten Begriffsdefinition einer Public Library⁸ als wichtigstes Unterscheidungskriterium zu anderen Bibliothekstypen die Gewährleistung des freien und gleichberechtigten Zugangs für alle ortsansässigen Personen:

„The only really essential requirement in the definition of a public library is that its use should be free to all residents of the community on equal terms. [...] any library which has been officially charged with the responsibility, or has voluntarily assumed the responsibility, for providing free library service of a general nature to a particular community, or to a more or less definite portion of it, [is] considered to be a public library.“⁹

Dies deckt sich auch in etwa mit der annähernd 60 Jahre zuvor von dem Bibliothekar und späteren Präsidenten der *American Library Association* (ALA) William F. Poole vorgeschlagenen Begriffsbestimmung; hier werden die drei Aspekte freier Zugang, kommunalpolitische Einbindung und finanzielle Unterstützung durch lokale Steuereinnahmen und Spenden präferiert:

„The ‚public library‘ which we are to consider is established by state laws, is supported by local taxation and voluntary gifts, is managed as a

⁷ Carleton B. Joeckel, US-amerikanischer Bibliothekswissenschaftler und Jurist.

⁸ Im US-amerikanischen Verständnis.

⁹ Joeckel (1935), S. x.

*public trust, and every citizen of the city or town which maintains it has an equal share in its privileges of reference and circulation.*¹⁰

Auch am Ende des 20. Jahrhunderts sind es wiederum diese drei Hauptmerkmale, die nach einer Kurzdefinition von Martin¹¹ eine Public Library charakterisieren und zu anderen Bibliothekstypen abgrenzen:

*„The public library is an agency with three characteristics: maintained by the government, supported by tax money, and open free to all.“*¹²

Dies stimmt in etwa überein mit der wenige Jahre später in der *Encyclopedia of Library and information science* vorgeschlagenen Definition einer Public Library:

*„[...] the contemporary public library in the United States [...] is a public institution supported by taxation, one that opens its collections, facilities, and services, without distinction, to all citizens.“*¹³

Der Aspekt des freien Zugangs zum Bibliotheksbestand, zu den Einrichtungen und Serviceangeboten wird in den letzten beiden Begriffsbestimmungen mit *„free to all“* und *„to all citizens“* nur unscharf definiert. Es gibt durchaus Unterschiede in der Breite des freien Zugangs in Abhängigkeit vom Wohnsitz des Bibliotheksbenutzers. So sind im Prinzip zwar die Bibliotheken offen für alle,¹⁴ jedoch sind damit (wie bereits weiter oben in den älteren Definitionen verdeutlicht) zunächst die Einwohner der jeweiligen Gemeinde (des Kreises/der Region) gemeint: *„[...] everyone in the community can access the collection.“*¹⁵

Dies entspricht auch der Definition der ALA, nach der eine Public Library eine Bibliothek ist, die allen Einwohnern ihres Rechtsbereiches (Gemeinde/Kreis/Region) unentgeltlich allgemeine bibliothekarische Dienstleistungen anbietet.¹⁶ So kann es durchaus sein, dass für einige der zur Grundversorgung gehörenden und ansonsten kostenfrei angebotenen Dienstleistungen von Bewohnern außerhalb des Versorgungsbereiches der Public Library Gebühren erhoben werden.¹⁷

¹⁰ Department of the Interior, Bureau of Education (1876), S. 477.

¹¹ Lowell Arthur Martin, US-amerikanischer Bibliothekswissenschaftler.

¹² Martin (1998), S. x.

¹³ Sessa (2003), S. 2379.

¹⁴ Vgl. Rubin (2010), S. 55.

¹⁵ Ebd., S. 55.

¹⁶ Vgl. Rovelstad/Schweigler (1988), S. 79.

¹⁷ Zur weiteren Erörterung der Thematik auch im historischen Kontext, vgl. Kapitel 2.2.

1.3.2 Volunteering

In diesem Kapitel werden neben der Bestimmung der Begriffe Volunteering und Volunteer auch die Unterschiede zwischen *volunteerism* und *voluntarism* bzw. Philanthropie sowie *direct service volunteer* und *indirect support volunteer* geklärt.

Volunteering

Im deutschen Sprachgebrauch spricht man von Freiwilligenarbeit, Ehrenamt, zivilgesellschaftlichem oder bürgerschaftlichem Engagement.¹⁸ Im angloamerikanischen Sprachraum – so auch in den USA – wird hierfür der Begriff *volunteering* benutzt. Nach Ellis¹⁹ versteht man unter „*to volunteer*“, dass etwas freiwillig – *voluntary* – getan wird:

„To volunteer is to choose to act in recognition of a need, with an attitude of social responsibility and without concern for monetary profit, going beyond one’s basic obligations.“²⁰

In dieser Definition stecken die Kernelemente „freie Wahl“, „soziale Verantwortung“, „ohne eigenen wirtschaftlichen Gewinn“ und „über normale gesellschaftliche Verpflichtungen hinausgehen“.

Ähnlich definiert es Wilson; er ergänzt jedoch noch, dass dies nicht das Erzielen eines Nutzens aus Freiwilligenarbeit ausschließt:

„Volunteering means any activity in which time is given freely to benefit another person, group, or organization. This definition does not preclude volunteers from benefiting from their work.“²¹

Dass dieser Nutzen nicht nur nicht ausgeschlossen wird sondern gar einen ganz entscheidenden Einfluss auf die Motivation zur Freiwilligenarbeit haben kann, wird in den Kapiteln 3.2 und 4.1 noch vertiefend diskutiert.

Volunteerism, Voluntarism und Philanthropie

Nach Snyder versteht man unter *volunteerism* eine ganz bestimmte Form des Helfens, bei der Menschen sich die Möglichkeiten, Mitmenschen aktiv zu helfen, ganz bewusst aussuchen.²² Dabei gehen sie gewisse Verpflichtungen ein, um diese Hilfe leisten zu können und halten dies über bestimmte Zeiträume aufrecht. Es geht demzufolge um Handlungen

¹⁸ Vgl. Gensicke et al. (2006), S. 34 f.

¹⁹ Susan Ellis ist Präsidentin von *Energize, Inc.*, einem US-amerikanischen „*training, consulting and publishing*“ Unternehmen, das sich auf Volunteering spezialisiert hat, vgl. *Energize, Inc.* (2014a).

²⁰ Ellis/Noyes (1990), S. 4.

²¹ Wilson (2000), S. 215.

²² Vgl. Snyder (2001), S. 16309.

von Einzelpersonen oder Gruppen, die anderen Einzelpersonen oder Gruppen aktiv helfen, indem sie Zeit und Tatkraft einbringen.²³

Hingegen bezieht sich *voluntarism* auf alles, was mit „freiwillig“ zu tun hat. Es umfasst den gesamten Non-Profit-Bereich, der auch als *third sector* (zum Beispiel Vereine, Stiftungen) bezeichnet wird, da er weder in staatliche Hierarchien eingebunden ist noch marktwirtschaftlich arbeitet. In den USA schließt dies zum Beispiel (aufgrund der Trennung von Kirche und Staat) auch die Religion mit ein.²⁴ *Voluntarism* kann somit verstanden werden als „*action by a large entity (corporation, national leader) that goes beyond the bounds of duty to help relieve the problems of society*“.²⁵

In diesen Organisationen können wiederum sowohl freiwillig (im Sinne von unbezahlt) als auch gegen Bezahlung arbeitende Individuen tätig sein:

„Many voluntary sector (nonprofit) agencies have a volunteer board because that is a legal requirement, but may not utilize volunteers in direct service in any way. There are subjects within ‚voluntarism‘ that have nothing to do with volunteers: things like [...] proposal writing; compensation law.“²⁶

Hier kommt der Unterschied zwischen beiden Termini klar zum Ausdruck: Das Wirken von Non-Profit-Organisationen ist dem *voluntarism* zuzuordnen; daraus folgt aber nicht automatisch, dass es immer auch etwas mit *volunteerism* zu tun haben muss. Für viele dieser Organisationen arbeiten ebenso oder gar ausschließlich bezahlte Kräfte. Umgekehrt kann *volunteerism* (also die freiwillige, unbezahlte Arbeit) auch in Unternehmen stattfinden, die nicht zum Non-Profit-Sektor gehören, somit marktwirtschaftlich arbeiten oder staatlich eingebunden sind.

Eng im Zusammenhang mit *voluntarism* und *volunteerism* steht der Begriff Philanthropie (aus dem Griechischen: Menschenliebe oder Liebe zur Menschheit). In der in den USA gebräuchlichen Terminologie wird darunter hauptsächlich „*the act of giving money to charitable causes*“²⁷ verstanden; die Philanthropie wird dadurch reduziert auf den Aspekt des Gebens für wohltätige Zwecke: „*Philanthropy is defined as benevolent behavior, usually in the form of charitable gifts, toward others in society.*“²⁸

²³ Vgl. Kipps et al. (1991), S. iv.

²⁴ Vgl. Ellis (2007), S. 4.

²⁵ Kipps et al. (1991), S. iv.

²⁶ Ellis (2007), S. 4.

²⁷ Darity (2008), S. 245.

²⁸ Andreoni (2001), S. 11369.

Jedoch schließt Philanthropie im eigentlichen Sinne des Wortes nicht nur materielle Gaben sondern ebenso auch das Spenden von Zeit mit ein:

„Most of the time, ‚philanthropy‘ is used as synonymous to ‚fundraising‘. No one argues that volunteering is technically interwoven with donating, but giving of time is the stepchild of resource development.“²⁹

Den Philanthropie-Begriff nicht nur eng als Synonym für Fundraising³⁰ zu verstehen, sondern auch das Spenden von Zeit – also das direkte Volunteering³¹ – mit einzubeziehen, erscheint schon allein wegen der engen Verflechtung von „voluntary service“ und „voluntary giving“³² folgerichtig und entspricht auch dem Anliegen dieser Arbeit.³³

Volunteer

In Fortführung des weiter oben erörterten Begriffes *volunteering* soll es nunmehr um den Volunteer gehen – das Individuum, das diese Freiwilligentätigkeit ausübt. Volunteers können zunächst einmal verstanden werden als *„persons offering themselves for a service without obligation to do so, willingly and without pay.“³⁴* Aus dieser relativ unspezifischen Begriffsbestimmung geht hervor, dass es sich bei einem Volunteer zwar um eine Person handelt, die anbietet, Leistungen bereitwillig und ohne Bezahlung zu erbringen. Dies würde aber implizieren, dass jemand bereits dann ein Volunteer wäre, wenn er beispielsweise helfende Tätigkeiten innerhalb einer Familie verrichtet.

Brown³⁵ versteht unter einem Volunteer eine Person, die eine zielgerichtete Aktivität ausübt, zu der sie nicht genötigt wurde und deren Ertragswert nicht durch sie erfasst wird. Auf diese Kurzformel gebracht, kommentiert er die Begriffsbestimmung von Smith. Letzterer definiert einen Volunteer als

„an individual engaging in behavior that is not bio-socially determined (e.g., eating, sleeping), nor economically necessitated (e.g., paid work, housework, home repair), nor socio-politically compelled (e.g., paying one’s taxes, clothing oneself before appearing in public), but rather that is essentially (primarily) motivated by the expectation of psychic benefits of some kind as a result of activities that have a market value greater than any remuneration received for such activities.“³⁶

²⁹ Ellis (2003).

³⁰ Zum Thema Fundraising vgl. Kap. 6.7.

³¹ Vgl. weiter unten Begriffsklärung *direct service volunteer*.

³² Carroll (1998), S. 5.

³³ Im Kapitel 2.1 wird der Terminus Philanthropie noch ausführlicher – sowohl im historischen Kontext als auch bezogen auf die Gegebenheiten in den Vereinigten Staaten – diskutiert.

³⁴ Shure (1991), S. 36.

³⁵ Vgl. Brown (1999), S. 18.

³⁶ Smith (1982), S. 25.

Hier wird herausgearbeitet, dass bio-sozial oder ökonomisch bedingte sowie durch sozialpolitische Zwänge begründbare Aktivitäten nicht zu den einen Volunteer charakterisierenden Engagements gehören; sehr wohl aber Aktivitäten, zu deren Ausübung man sich durch die Erwartung eines psychischen Nutzens bzw. psychischen Gewinns, dessen Wert höher eingeschätzt wird als jegliche pekuniäre Vergütung, motiviert fühlt. Dies sind die entscheidenden Merkmale, die die Abgrenzung zu anderen unbezahlten Tätigkeiten möglich machen und die einen Volunteer – auch im Verständnis dieser Arbeit – klar charakterisieren:

„*This definition is helpful in two ways: (1) It determines many activities that are not regarded as volunteering, and (2) it sets the ‚net-cost‘ principle.*“³⁷

Eine weiterführende Diskussion erfolgt in den Kapiteln 2.1 (historischer Kontext) bzw. 3.2 (Motivations-Aspekt, insbesondere die Relation zwischen Altruismus und Volunteering) sowie 4.1 (Public-Library-Bezug).

Direct service Volunteer und indirect support Volunteer

Wie bereits unter 1.1 dargelegt, steht im Mittelpunkt dieser Arbeit das Wirken der *direct service volunteers*. Das sind die – auch als *point-of-service volunteers* bezeichneten – Freiwilligen, die in einer Institution Seite an Seite mit dem bezahlten Personal regelmäßig Tätigkeiten verrichten, welche das tägliche Geschäft der Institution erleichtern und/oder um zusätzliche Projekte erweitern.³⁸

Hingegen versteht man unter einem *indirect support volunteer* einen ebenfalls die betreffende Institution unterstützenden Freiwilligen, der dies jedoch in anderer Form tut, so zum Beispiel mit der Organisation von Fundraising oder der Mitarbeit in einer Kommission.³⁹ Auf den bibliothekarischen Bereich bezogen, entspräche dies unter anderem der Mitarbeit im Library Board oder der Mitgliedschaft bei den *Friends of the Library*.

Es kann durchaus auch Berührungspunkte und Überschneidungen zwischen beiden Formen geben; beispielsweise kommt es vor, dass Mitglieder von Freundeskreisen nicht nur innerhalb dieser Vereinigung für ihre Public Library aktiv sind sondern sich gleichzeitig auch direkt als Volunteers einbringen.⁴⁰

³⁷ Burlingame (2004), S. 491.

³⁸ Vgl. Hartenian (2007), S. 319.

³⁹ Vgl. ebd., S. 320.

⁴⁰ Vgl. Kap. 4.2.1, 4.2.2 und 6.7.

1.3.3 Volunteer-Koordinator

Das effektive Management von Volunteers ist entscheidend für den Erfolg von Volunteer-Programmen. Folgende grundsätzliche Aufgaben gehören in den USA zu denen eines Volunteer Managers:

„The management of unpaid volunteers includes planning, developing, recruiting, training, information management and finally volunteer recognition or appreciation.“⁴¹

Unabhängig davon, ob in einer Institution ein Mitarbeiter zusätzlich zu seinen regulären beruflichen Pflichten auch das Management bzw. die Koordination der Arbeit der Volunteers mit übernimmt oder ob dies seine einzige Aufgabe ist – es existieren in den USA verschiedene Terminologien für diese Funktion, beispielsweise *volunteer administrator* oder *community organizer*.⁴² Am meisten verbreitet im englischsprachigen Raum sind unter anderen folgende Terminologien:

- *volunteer coordinator*
- *volunteer program manager*
- *volunteer resources manager*
- *director of volunteer resources*
- *director of volunteer services*
- *director of volunteers*.⁴³

So gibt es auch im Bibliotheksbereich verschiedene Bezeichnungen für die Position desjenigen Mitarbeiters, der verantwortlich ist für die Koordination der Arbeit von Volunteers:

„When a staff member shifts hats and works with the volunteer program, that person's title may change to volunteer coordinator, supervisor, manager, administrator, or director of volunteer services.“⁴⁴

In dieser Arbeit wird in allen Kontexten die in US-amerikanischen Public Libraries mit Abstand am häufigsten verbreitete Titulierung „Volunteer-Koordinator“⁴⁵ verwendet.

1.4 Forschungsmethode und Vorgehensweise

Für die Untersuchung des sozialen Phänomens Volunteering in der sozialen Institution Public Library liegt es nahe, einen sozialwissenschaftlichen Forschungsansatz zu wählen.⁴⁶

⁴¹ Shin/Kleiner (2003), S. 63.

⁴² Vgl. Safrit/Schmiesing (2012), S. 7.

⁴³ Vgl. Ellis (2006b).

⁴⁴ Driggers/Dumas (2011), S. xvi.

⁴⁵ Eine stichprobenartige Auszählung auf Webseiten von US Public Libraries ergab eine ca. viermal häufigere Verwendung des Begriffes *volunteer coordinator* gegenüber *volunteer manager* (sonst. Titulierungen noch seltener).

⁴⁶ Vgl. Snyder (2001), S. 16309 ff. zum sozialen Phänomen sowie Martin (1937), S. 546 ff. zur sozialen Institution.

Sozialwissenschaften sind Erfahrungswissenschaften, also empirische Wissenschaften. Sie unterscheiden sich von nichtempirischen Wissenschaften dadurch, dass

„in ihnen lediglich solche theoretischen Aussagen Anerkennung finden, die einer Nachprüfung durch die Erfahrung prinzipiell fähig sind. Das ist das sogenannte Abgrenzungskriterium, welches die empirische Wissenschaft abgrenzt vom Alltag, aber auch von Mathematik und Logik.“⁴⁷

Für die empirische Erforschung sozialer Phänomene stehen zunächst einmal zwei methodische Ansätze zur Verfügung – der qualitative und der quantitative Ansatz.⁴⁸

Unter quantitativen Methoden fasst man all jene Verfahren zusammen, in denen

„empirische Beobachtungen über wenige, ausgesuchte Merkmale systematisch mit Zahlenwerten belegt und auf einer zahlenmäßig breiten Basis gesammelt werden. [...] Kennzeichnend für diese[s] Verfahren ist [...] die Reduktion von komplexen Zusammenhängen auf wenige Aussagen, die zumeist in Zahlen, Prozent- und Mittelwerten auszudrücken sind.“⁴⁹

Somit liegt für die quantitativen Methoden das Schwergewicht auf der Messung und Auswertung von sozialen Fakten. Voraussetzung ist das Aufstellen von „Hypothesen über einen interessierenden sozialen Sachverhalt [...], die mit Hilfe von Variablen überprüft werden können.“⁵⁰

Im Unterschied dazu fasst man unter qualitativen Methoden jede Art von Forschung zusammen,

„deren Ergebnisse keinen statistischen Verfahren oder anderen Arten der Quantifizierung entspringen. Sie kann sich beziehen auf Forschung über Leben, Geschichten oder Verhalten einzelner Personen, aber auch auf das Funktionieren von Organisationen, auf soziale Bewegungen oder auf zwischenmenschliche Beziehungen.“⁵¹

Alle Methoden werden angewendet, um wissenschaftliche Fragestellungen zu beantworten. Ob jedoch eine quantitative oder eine qualitative Herangehensweise besser geeignet ist, hängt vom konkreten wissenschaftlichen Problem ab.⁵²

In dieser Arbeit soll das soziale Phänomen Volunteering in der sozialen Institution Public Library untersucht werden. Wie aus den im Kapitel 1.2 formulierten Fragestellungen hervorgeht, sind dabei weniger quantitative Aussagen wie beispielweise die prozentuale Verteilung von Meinungen, Sichtweisen, Erfahrungen oder Statements von Interesse. Vielmehr geht es

⁴⁷ Bohnsack (1999), S. 12.

⁴⁸ Vgl. Atteslander/Cromm (2006), S. 5 ff.

⁴⁹ Brosius et al. (2009), S. 19 f.

⁵⁰ Brüsemeister (2000), S. 21.

⁵¹ Strauss/Corbin (1996), S. 3.

⁵² Vgl. Brosius et al. (2009), S. 20.

um die Art der persönlichen Erfahrungen mit dem Phänomen Freiwilligenarbeit in Bibliotheken unter soziologischen, mentalen und administrativen Gesichtspunkten. Mit Hilfe von qualitativen Methoden ist es möglich,

„neuartige Erkenntnisse über Dinge zu erlangen, über die schon eine Menge Wissen besteht. Darüber hinaus können qualitative Methoden Aufschluss geben über verwickelte Details von Phänomenen, die mit quantitativen Methoden schwierig aufzuzeigen sind.“⁵³

Um diese neuartigen Erkenntnisse erlangen zu können, ist es wichtig, sich ganz der persönlichen Sichtweise der Akteure hinzuwenden. Es wäre hier kontraproduktiv, bereits Hypothesen zu bilden, bevor die eigentliche Untersuchung beginnt. Der empirische Erkenntnisgewinn wäre sonst durch ein von vorn herein feststehendes Kategoriensystem stark begrenzt. Vielmehr gilt es, die Daten möglichst unvoreingenommen sprechen zu lassen.⁵⁴

„[...] ausgehend von einem relativ offenen theoretischen Konzept, verbunden mit der Fragestellung der Untersuchung, [wird] der Forschungsprozess auf die Problemsicht der Subjekte zentriert [...]“⁵⁵

Es gibt verschiedene Methoden, diese Daten, das heißt die persönlichen Sichtweisen der in dieser Arbeit im Mittelpunkt des Interesses stehenden Individuen, zu eruieren. Bevor man sich mit der Auswahl einer für den Untersuchungsgegenstand geeigneten Methode befasst, gilt es zunächst, den Ablauf der qualitativen Untersuchung zu planen. Der Untersuchungsplan – auch als qualitatives Forschungsdesign bezeichnet – umfasst auf formaler Ebene Ziel und Ablauf der Untersuchung.⁵⁶ Dies schließt unter anderem ein: die Zielsetzung, den theoretischen Rahmen, die Fragestellung, Auswahl des empirischen Materials, methodische Herangehensweise, Generalisierungsziele sowie die zur Verfügung stehenden zeitlichen, personellen und materiellen Ressourcen.⁵⁷

Speziell für die qualitative Forschung eignen sich nach Mayring folgende Forschungsdesigns besonders gut: die Einzelfallanalyse, die Dokumentenanalyse, die Handlungsforschung, die deskriptive Feldforschung, das qualitative Experiment sowie die qualitative Evaluation.⁵⁸

Bei einer Einzelfallanalyse⁵⁹ (*case study*) gelangt man durch die Erforschung von Einzelpersonen oder Gruppen zu Aussagen über einen Untersuchungsgegenstand. Während

⁵³ Strauss/Corbin (1996), S. 5.

⁵⁴ Vgl. Witzel (1985), S. 228.

⁵⁵ Ebd., S. 228.

⁵⁶ Vgl. Mayring (2002), S. 40.

⁵⁷ Vgl. Flick et al. (2010), S. 253.

⁵⁸ Vgl. Mayring (2002), S. 40.

⁵⁹ Vgl. Flick et al. (2010), S. 253 f.

des gesamten Analyseprozesses soll dabei der Rückgriff auf den Einzelfall in seiner ganzen Komplexität erhalten bleiben. Dadurch wird es möglich, zu genaueren und profunderen Ergebnissen zu kommen.⁶⁰

Bei einer Dokumentenanalyse ist das Material bereits vorhanden und muss durch den Forscher nicht erst geschaffen werden. Sie kommt dann zum Einsatz, wenn es sich um zurückliegende (historische) Ereignisse handelt und somit ein direkter Zugang durch Beobachten oder Befragen nicht mehr möglich ist.⁶¹

Handlungsforschung (*action research*) geht auf Lewin zurück, der sie als eine Forschung im Dienste sozialer Unternehmungen bezeichnet. Sie setzt direkt an konkreten sozialen Problemen an. Parallel zum Forschungsprozess werden dabei Veränderungsmöglichkeiten entwickelt und an der Umsetzung in die Praxis gearbeitet. Dies führt zu sozialem Handeln.⁶²

Bei der deskriptiven Feldforschung begibt sich der Wissenschaftler für seine Untersuchungen in die natürliche Umgebung seiner Untersuchungsobjekte. Somit können Verzerrungen, die bei einer Außenperspektive sehr wahrscheinlich sind, vermieden oder minimiert werden. Der Feldforscher muss sehr gut vorbereitet sein, sich im Feld auskennen und an den ablaufenden Prozessen Anteil nehmen. Gleichzeitig darf er aber dabei die kritische Distanz nicht verlieren.⁶³

Das qualitative Experiment hat zum Ziel, durch einen kontrollierten Eingriff in den Untersuchungsbereich eine Situation zu erzeugen, die Reaktionen auslöst. Der Vergleich mit der Situation ohne diesen Eingriff soll Aufschluss über einen oder mehrere Sachverhalte (Ziele des Experiments) geben.⁶⁴

Das Anliegen der qualitativ orientierten Evaluationsforschung ist die Überprüfung von Praxisveränderungen auf ihre Effizienz hin; im Unterschied zur Handlungsforschung wird jedoch nicht selbst verändernd eingegriffen.⁶⁵

Zum Ausgangspunkt: Für das in dieser Arbeit zu untersuchende soziale Phänomen Volunteering in der sozialen Institution Public Library muss zunächst die Entscheidung für ein geeignetes Forschungsdesign getroffen werden.

⁶⁰ Vgl. Mayring (2002), S. 42 f.

⁶¹ Vgl. ebd., S. 47 ff.

⁶² Vgl. Lewin (1946), S. 35.

⁶³ Vgl. Mayring (2002), S. 54 ff.

⁶⁴ Vgl. Schirmer/Blinkert (2009), S. 209 f.

⁶⁵ Vgl. Mayring (2002), S. 62 f.

Sich für eine Einzelfallanalyse zu entscheiden, würde bedeuten, dass die ganze Bandbreite von unterschiedlichen Größen und Typen von Public Libraries nicht in befriedigendem Maße abgebildet werden kann.

Ebenfalls als wenig geeignet erscheinen Handlungsforschung, das qualitative Experiment oder die qualitative Evaluation. Bei all diesen Forschungskonzeptionen geht es entweder um Begleitung von Praxisveränderungen oder Eingriffe seitens des Forschers in bestehende Zustände oder Strukturen. Eine Dokumentenanalyse eignet sich ganz besonders für die Untersuchung zurückliegender Ereignisse; hier aber soll der gegenwärtige Zustand erforscht werden.

Mit der deskriptiven Feldforschung hingegen kann dem Anliegen dieser Arbeit entsprochen werden: Man belässt den Gegenstand des Interesses (= das Wirken von Volunteers und Volunteer-Koordinatoren) in seiner natürlichen Umgebung (= Public Library) und begibt sich in diese natürliche Umgebung – „ins Feld“ – um ihn an Ort und Stelle zu erforschen.

Der gesamte Forschungsprozess findet dann in drei Stufen statt: 1. Datenerhebung, 2. Datenaufbereitung und 3. Datenauswertung.

1. Datenerhebung

Für die qualitative Forschung spielt insbesondere die Datenerhebung durch verbalen Zugang eine sehr große Rolle:

„Subjektive Bedeutungen lassen sich nur schwer aus Beobachtungen ableiten. Man muss hier die Subjekte selbst zur Sprache kommen lassen; sie selbst sind zunächst die Experten für ihre eigenen Bedeutungsgehalte.“⁶⁶

Von den Erhebungsformen, die auf sprachlicher Basis arbeiten, sind als Oberbegriffe zunächst das Interview und die Gruppendiskussion zu nennen. Eine Gruppendiskussion eignet sich dann besonders gut, wenn im Mittelpunkt des Forschungsinteresses kollektive oder milieuspezifische Einstellungen und Erfahrungen stehen.⁶⁷

Für die Erhebungsform Interview gilt zunächst erst einmal allgemein:

„Das Interview ist eine Form des verbalen Kommunizierens, in welcher [...] grundsätzlich dem Interviewten die Aufgabe zukommt, aktiv Ereignisse, Erfahrungen, Handlungen und Wissen zu rekonstruieren. Folglich geht der Forscher bereits bei der Auswahl der zu Befragenden [...] davon aus, dass sie zum jeweiligen Thema in einer für das gegebene Forschungsinteresse relevanten Beziehung stehen.“⁶⁸

⁶⁶ Ebd., S. 66.

⁶⁷ Vgl. Bohnsack (2010), S. 369 ff.

⁶⁸ Honer (2011), S. 95.

Bei den qualitativ orientierten Interviews unterscheidet man zwischen stärker strukturierten (problemzentriertes Interview) und schwach strukturierten (narratives Interview) Formen.⁶⁹

Das narrative Interview wird besonders in der biografischen Forschung verwendet. Der Interviewpartner wird nicht mit standardisierten Fragen konfrontiert, sondern darum gebeten, sich zu einem bestimmten Thema durch freies Erzählen zu äußern. Der Forscher kann so Erkenntnisse über subjektive Bedeutungs- und Sinnstrukturen erlangen.⁷⁰

Bei einem problemzentrierten Interview hingegen lässt man den Interviewpartner zwar auch so frei wie möglich erzählen, jedoch kommt der Interviewer immer wieder auf bestimmte Fragestellungen zurück. Nach Witzel versteht man unter einem problemzentrierten Interview ein theorieerzeugendes Verfahren, bei dem der Anwender seinen Erkenntnisgewinn als induktiv-deduktives Wechselspiel organisiert und dadurch den vermeintlichen Gegensatz zwischen offener und theoriegeleiteter Vorgehensweise aufzuheben versucht.⁷¹

Um diesem Wechselspiel gerecht zu werden, ist es notwendig, dass der Forscher durch Kenntnis des Feldes die Problemstellungen bereits so gründlich analysiert hat, dass er in der Lage ist, diese in einem Interviewleitfaden zusammenzustellen:

„Der Leitfaden hat nicht die Aufgabe, ein Skelett für einen strukturierten Fragebogen abzugeben, sondern soll das Hintergrundwissen des Forschers thematisch organisieren, um zu einer kontrollierten und vergleichbaren Herangehensweise an den Forschungsgegenstand zu kommen.“⁷²

Der Forscher muss darauf eingestellt sein, während des Gespräches flexibel mit diesem Leitfaden umzugehen:

„Der Leitfaden dient dem Interview und nicht das Interview dem Leitfaden.“⁷³

Die Untersuchung des sozialen Phänomens Volunteering in der sozialen Institution Public Library erfordert die Fokussierung auf ein Problem, das aus zwei unterschiedlichen Blickwinkeln⁷⁴ – dem des Volunteers und dem des Volunteer-Koordinators – betrachtet werden soll. Somit bietet es sich an, auf dieses konkrete Problem zentrierte Leitfadeninterviews als Mittel der Datenerhebung zu wählen. Um diese beiden Blickwinkel ausreichend zu berücksichtigen, ist es nicht nur angebracht, sondern sogar erforderlich,

⁶⁹ Vgl. Mayring (2002), S. 67.

⁷⁰ Vgl. Brüsemeister (2000), S. 119 ff.

⁷¹ Vgl. Witzel (2000), S. [1].

⁷² Witzel (1985), S. 236.

⁷³ Przyborski/Wohlrab-Sahr (2009), S. 142.

⁷⁴ Vgl. Kapitel 1.2.

zwei unterschiedliche Leitfäden zu entwickeln.⁷⁵ Durch den konsequenten Einsatz des jeweils passenden Leitfadens wird die Vergleichbarkeit der Daten erhöht.⁷⁶

Eine Grundvoraussetzung für die Erarbeitung von Interviewleitfäden ist die Analyse der Problemstellung. Gute Vorkenntnisse des Feldes (explorative Phase⁷⁷) sind dafür unabdingbar. Hier fließen Elemente der teilnehmenden Beobachtung – einer Standardmethode der Feldforschung – mit ein, die während der Interviewphase noch immer eine wenn auch mehr untergeordnete Rolle spielt:

„Kennzeichnend für die teilnehmende Beobachtung ist die persönliche Teilnahme des Sozialforschers [...] an der Praxis derjenigen, über deren Handeln und Denken er [...] Daten erzeugen [möchte]. Dabei ist die Annahme leitend, dass durch die Teilnahme an face-to-face-Interaktionen bzw. die unmittelbare Erfahrung von Situationen Aspekte des Handelns und Denkens beobachtbar werden, die in Gesprächen und Dokumenten [...] über diese Interaktionen bzw. Situationen nicht in dieser Weise zugänglich wären.“⁷⁸

Das durch die Datenerhebung erhaltene Material muss nunmehr – bevor es ausgewertet werden kann – festgehalten, aufgezeichnet, aufbereitet und geordnet werden.⁷⁹

2. Datenaufbereitung

Die Aufzeichnung der Interviews mittels eines Tonträgers – das Einverständnis der Interviewpartner vorausgesetzt – hat im Vergleich zu Gesprächsprotokollen auf schriftlicher Basis den großen Vorteil, dass man sich während des Kommunikationsprozesses voll auf sein Gegenüber konzentrieren kann. Dies schließt Mimik, Gestik und sonstige situationsbezogene Reaktionen mit ein. Diese Beobachtungen sollten während des Interviews nur kurz skizziert und unmittelbar nach Beendigung des Gespräches vervollständigend notiert werden. Diese Postskripte bilden eine ideale Ergänzung zu den später anzufertigenden Interview-Transkripten.⁸⁰

Durch die Existenz der Tondokumente liegen empirische Ausgangsdaten vor, die reproduzierbar und damit überprüfbar sind. Bei der Überführung der Tondokumente in eine schriftliche Form – also dem Vorgang der Transkription – muss darauf geachtet werden, dass alle Daten und Merkmale, die in irgendeiner Weise Rückschlüsse auf konkrete Personen erlauben, anonymisiert werden. Im Vergleich zu einer quantitativen Untersuchung, bei der die Anonymisierung lediglich ein technisches Problem darstellt, lässt sie sich bei einer

⁷⁵ Vgl. Kapitel 7.1.1 und 7.1.2.

⁷⁶ Vgl. Mayer (2009), S. 37.

⁷⁷ Vgl. Kapitel 7.1.3.

⁷⁸ Lüders (2011), S. 151.

⁷⁹ Vgl. Mayring (2002), S. 85.

⁸⁰ Vgl. Witzel (2000), S. [4].

qualitativen Untersuchung nicht immer ganz einfach realisieren. Schließlich sehen es die Interviewpartner während ihrer Darlegungen nicht von vorn herein darauf ab, von raumzeitlichen Gegebenheiten zu abstrahieren.⁸¹ Dies bedeutet, dass in den fertigen Transkripten nicht nur die Namen der Interviewpartner sondern auch die konkreten institutionellen, lokalen und geografischen Fakten bzw. Konstellationen nicht erkennbar sein dürfen.⁸²

Um der Materialfülle Herr zu werden, sollte bei der Datenauswertung auf Überflüssiges und Abschweifendes verzichtet werden. Die Auswahlkriterien müssen dabei genau festgelegt und definiert werden.⁸³

3. Datenauswertung

Bei der Prüfung verschiedener Auswertungsverfahren für die in dieser Arbeit praktizierte Kombination von Feldbeobachtungen und problemzentriertem Interview haben sich Elemente der von Glaser und Strauss⁸⁴ entwickelten gegenstandsbezogenen Theoriebildung (*grounded theory*) als gut geeignet herausgestellt.

„Grounded Theory ist ein wissenschaftstheoretisch begründeter Forschungsstil und gleichzeitig ein abgestimmtes Arsenal von Einzeltechniken, mit deren Hilfe aus Interviews, Feldbeobachtungen, Dokumenten und Statistiken schrittweise eine in den Daten begründete Theorie (eine ‚grounded theory‘) entwickelt werden kann.“⁸⁵

Der Grundgedanke bei der gegenstandsbezogenen Theoriebildung liegt in der Überschneidung von Datenerhebung und Datenauswertung, das heißt, es wird davon ausgegangen, dass der Forscher während der Datensammlung bereits theoretische Konzepte entwickelt und verfeinert.⁸⁶

„Folglich stehen Datensammlung, Analyse und die Theorie in einer wechselseitigen Beziehung zueinander. Am Anfang steht nicht eine Theorie, die anschließend bewiesen werden soll. Am Anfang steht vielmehr ein Untersuchungsbereich – was in diesem Bereich relevant ist, wird sich erst im Forschungsprozess herausstellen.“⁸⁷

Die gegenstandsbezogene Theoriebildung verlangt also einen ständigen Wechsel zwischen Induktion und Deduktion. Hierbei haben Kategorienbildung und Kodieren⁸⁸ (der Prozess der Datenanalyse) eine zentrale Bedeutung. Das Erheben der Daten und die Arbeit an deren

⁸¹ Vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr (2009), S. 161 f.

⁸² Näher erläutert in den Kapiteln 7.2 und 7.3.

⁸³ Vgl. Mayring (2002), S. 97 ff.

⁸⁴ Vgl. Glaser/Strauss (2005).

⁸⁵ Strauss/Corbin (1996), S. VII.

⁸⁶ Vgl. Mayring (2002), S. 105.

⁸⁷ Strauss/Corbin (1996), S. 8.

⁸⁸ Ausführlich besprochen im Kapitel 7.3.

Interpretation werden dann so lange fortgesetzt, bis keine nennenswerten neuen Gesichtspunkte mehr auftauchen.⁸⁹

Abbildung 1-2 stellt eine Zusammenfassung der in diesem Kapitel vollzogenen Gedankenschritte in Bezug auf die Auswahl von Forschungsdesign, Methode und Vorgehensweise dar.

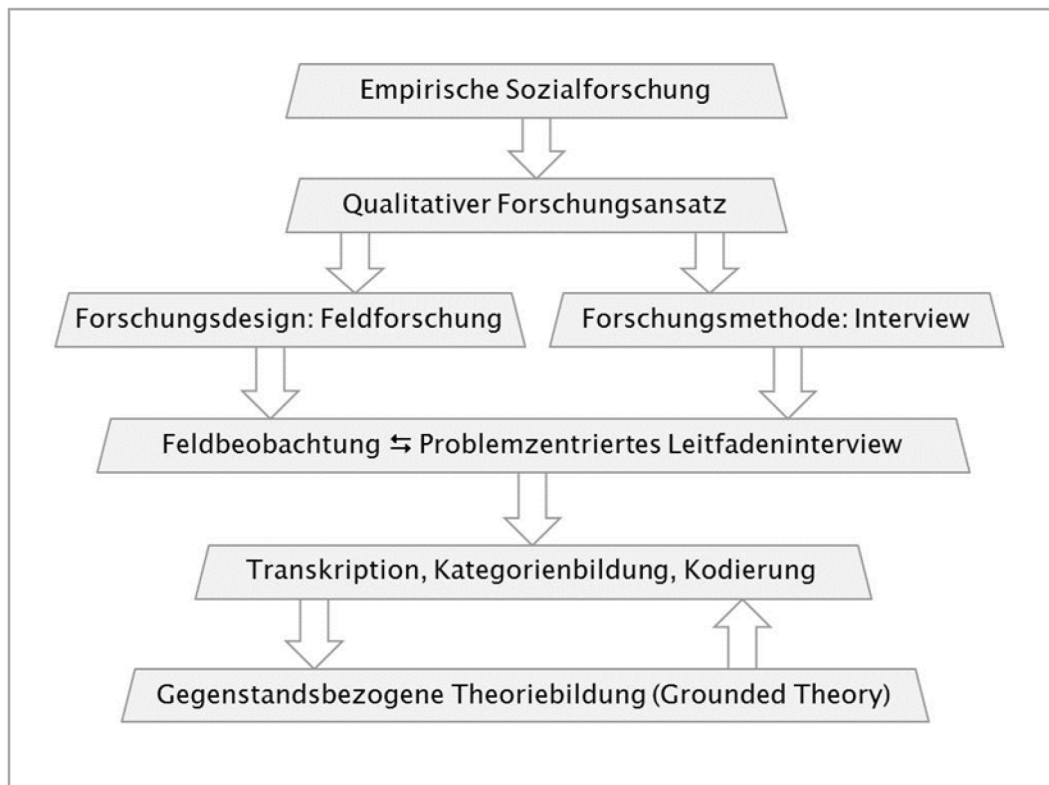


Abb. 1-2 Forschungsansatz, Forschungsdesign, Methode und Vorgehensweise

⁸⁹ Legewie (2003), S. 13 ff.

2 HISTORISCHE WURZELN

Im Folgenden werden die historischen Ursprünge sowohl der Freiwilligenarbeit (Kapitel 2.1) als auch des öffentlichen Bibliothekswesens in den Vereinigten Staaten (Kapitel 2.2) näher erörtert.

2.1 Volunteering und Philanthropie in den USA

Unmittelbar mit der Besiedelung des nordamerikanischen Kontinents durch europäische Auswanderer beginnt auch die Geschichte des Voluntarismus auf dem Gebiet der späteren USA.⁹⁰

„The European settlers of the new American colonies all had the same priority: survival. Physically, the land was a wilderness, and socially, most familiar organizational structures were missing.“⁹¹

Als die Puritaner in Nordamerika die ersten Kolonien gründen, verdammen sie „nichts mehr als die triebhafte Hingabe an das reine Eigeninteresse.“⁹² Für die aus Europa kommenden Siedler der neuen amerikanischen Kolonien ist es zunächst einmal die oberste Priorität, zu überleben. So stehen Nahrung, Unterkunft und Verteidigung an erster Stelle. Man musste zusammenhalten und sich gegenseitig helfen – dies entschied oftmals über Leben und Tod.

Ein nur auf sich allein gestelltes Individuum wäre nicht in der Lage gewesen, unter diesen extremen Bedingungen zu existieren. Der *Social Compact* aus dem Jahre 1620 ist ein Ausdruck des Bekenntnisses zur freiwilligen Zusammenarbeit. In diesem von den Pilgervätern verfassten Dokument werden die Siedler dazu aufgerufen, sich um ihre Mitmenschen und deren Güter zu kümmern und zu helfen, wenn Hilfe nötig ist.⁹³

Diese ersten Siedler bezeichnet Bremner als die wirklichen Begründer der *American philanthropy*:

„The real founders of American philanthropy, however, were men and women who crossed the Atlantic to establish communities that would be better than, instead of like or different from, the ones they had known at home.“⁹⁴

Im Jahre 1630 hält der Puritaner John Winthrop vor Auswanderern auf dem Weg von England nach Neuengland⁹⁵ seine Predigt: „*A model of Christian charity*“⁹⁶. Winthrop benutzt

⁹⁰ Streng (1997), S. 28.

⁹¹ Ellis/Noyes (1990), S. 17.

⁹² Münch (1993), S. 389.

⁹³ Vgl. Ellis/Noyes (1990), S. 18.

⁹⁴ Bremner (1960), S. 7.

⁹⁵ Vgl. ebd., S. 7.

⁹⁶ Winthrop et al. (1996), S. 1 ff.

den Begriff *charity* hier eher als ein „*synonym for Love*“⁹⁷ und nicht wie im heutigen Sinne als „*aid to the poor*“⁹⁸. In dieser Predigt fordert er die anwesenden Puritaner auf, die Bedürfnisse der Gemeinschaft vor ihre eigenen individuellen Bedürfnisse zu stellen. Denn sie seien „sowohl mit Gott als auch miteinander ein Bündnis eingegangen“⁹⁹.

*„To follow God’s path properly required escaping restraints, and so some began to explore the option of establishing abroad the type of communities no longer possible at home.“*¹⁰⁰

Dieser primär religiös-soziale Kontext, bezogen auf Philanthropie und Volunteering in der Neuen Welt, hält sich über Jahrhunderte. „*Caring for others is a central tenet of all our faiths.*“¹⁰¹

Diese Selbstverständlichkeit, sich um Mitmenschen zu kümmern, schließt während der kolonialen Ära (1607–1763) alle wichtigen Bereiche des Lebens mit ein, darunter Handwerk, Gewerbe, Handel oder Militär.¹⁰² Vier weitere Bereiche bzw. Aspekte werden – auch im Kontext dieser Arbeit – im Folgenden kurz skizziert: 1. *Supervising*, 2. *Social welfare*, 3. *Medical care* und 4. *Education*.

1. Supervising

Einige Beispiele für unbezahlte Supervisor-Positionen in Neuengland sind: Stadträte, Straßenvermesser, *fence viewer*, Marktschreiber.

*„It is evident by a review of the titles and functions of such officials that most were unpaid and accepted the positions out of a sense of moral duty and a desire for local prestige. Some examples were: selectmen, surveyors of highways, fence viewers, and clerks of the market. [...] Obviously, this system of self-government was dependent upon citizens willing to volunteer.“*¹⁰³

2. Social welfare

Obwohl es während der Kolonialzeit noch keine gut organisierte Wohltätigkeitsarbeit gibt, steigt mit wachsender Bevölkerung der Bedarf an freiwilligen Helfern in sozialen Bereichen, so zum Beispiel in Armenhäusern. „*Such social welfare depended largely on volunteer participation.*“¹⁰⁴

⁹⁷ Bremner (1960), S. 7.

⁹⁸ Ebd., S. 7.

⁹⁹ Russer (2013), S. 17.

¹⁰⁰ Bremer (1997), S. 546.

¹⁰¹ Putnam (2000), S. 117.

¹⁰² Vgl. Dippel (2005), S. 7 ff.

¹⁰³ Ellis/Noyes (1990), S. 19.

¹⁰⁴ Ebd., S. 23.

3. Medical care

Eng verbunden mit der sozialen ist die medizinische Betreuung, welche im kolonialen Amerika zu wünschen übrig ließ. Es mangelt an Ärzten. Menschen mit medizinischen Kenntnissen engagierten sich freiwillig, so in der Geburtshilfe, bei Unfällen oder Epidemien. Sie geben ihr Wissen und ihre Erfahrungen an Mitmenschen weiter. Krankenpfleger arbeiten meist unentgeltlich; Nahrung und Kleidung für die Kranken werden gespendet. Krankenhäuser als permanente Einrichtungen sind unbekannt bis 1751, als das *Philadelphia Hospital* gegründet wird als „*a voluntary, philanthropic enterprise.*“¹⁰⁵

4. Education

Obwohl die oberste Priorität für die Siedler zunächst das Überleben ist, wird schon relativ schnell damit begonnen, sich um die Bildung der Kinder zu kümmern. Die erste Schulgründung in Neuengland erfolgt bereits 1635.¹⁰⁶ Schon kurze Zeit später – 1647 – wird beschlossen, dass in jeder Siedlung bzw. Stadt, in der mehr als 100 Familien leben, kostenloser Schulunterricht für alle Kinder gewährleistet sein müsse.¹⁰⁷ „*Classes were often held in churches, and a good many of the earliest teachers were members of the clergy.*“¹⁰⁸ So steht – ähnlich wie bei den Schulgründungen in Europa – auch in der Neuen Welt die Schulbildung unter dem Einfluss verschiedener Kirchen.¹⁰⁹

Es gibt keine einheitlichen Kriterien für die Qualifizierung von Lehrern – „*the role was filled by any individual stepping forward to accept the responsibility.*“¹¹⁰ Die Schulkinder werden demzufolge oftmals von Freiwilligen unterrichtet, und selbst die regulären Lehrer erhalten kaum mehr als eine Art Aufwandsentschädigung.

„*Often, classes were conducted by widows, housewives, college graduates, and ministers simply out of willingness to provide a needed service. Even those who were full-time teachers were hardly in it for the profit.*“¹¹¹

Eng im Zusammenhang mit der Bildung steht die dafür notwendige Bereitstellung von Büchern. Diese Vorläufer von Public Libraries werden im Kapitel 2.2.1 thematisiert.

Das Ende des amerikanischen Unabhängigkeitskrieges im Jahre 1783 bringt den Neuanerikanern die Befreiung von Mächten jenseits ihrer Kontrolle. Der in der Unabhängigkeitserklärung verankerte universale Anspruch auf „Leben, Freiheit und dem

¹⁰⁵ Ebd., S. 24 f.

¹⁰⁶ Vgl. Friederici (1924), S. 48.

¹⁰⁷ Vgl. Russer (2013), S. 30.

¹⁰⁸ Ellis/Noyes (1990), S. 25.

¹⁰⁹ Vgl. Olmstead (1962), S. 79 f.

¹¹⁰ Ellis/Noyes (1990), S. 26.

¹¹¹ Ebd., S. 26.

Streben nach Glück“¹¹² setzt – „auf der Basis von Eigeninitiative und nicht durch staatliche Lenkung“¹¹³ – eine Dynamik frei, die sich auf alle Bereiche des Lebens auswirkt. Obwohl nun „das Verhältnis zwischen dem Wert des Individuums und dem Wohlergehen der Allgemeinheit zugunsten des Einzelnen neu geordnet“¹¹⁴ wird, lässt die Meisterung der mannigfaltigen neuen gesellschaftlichen Herausforderungen die kollektiven Erfahrungen aus der Kolonialzeit in Bezug auf Freiwilligenarbeit und gegenseitige Unterstützung nicht vergessen: „*All these needs drew people together and fostered a continuation of the colonial spirit of mutual cooperation and volunteering.*“¹¹⁵

Post- und später auch Telegraphendienste, Lokalpresse, Sozialfürsorge, Medizin, Justiz, Bildung und Künste – es gibt kaum einen Lebensbereich, der sich ohne das Einbringen von Volunteers hätte so gut entwickeln und expandieren können. Auch in der Anti-Sklaverei-Bewegung spielt das Wirken von Freiwilligen eine bedeutende Rolle.¹¹⁶

Ab dem Ende des 19. Jahrhunderts, in einer dem Amerikanischen Bürgerkrieg folgenden Phase rasanten Wirtschaftswachstums, gewinnt neben dem weiter oben beschriebenen religiös-sozialen ein weiterer Beweggrund für altruistisches Verhalten mehr und mehr an Bedeutung, denn „der reich gewordene Amerikaner hat, einem schönen Zuge des Selfmadetums folgend, die rühmliche Tendenz, sein Geld nicht nur zu vererben, sondern z.T. noch zu Lebzeiten in Form von Schenkungen wieder unter die Leute zu bringen.“¹¹⁷ So sehen es viele der neuen Vermögenden als ihre moralische Pflicht an, den weniger Begüterten zu helfen:

„[...] *helping the less fortunate was a part of our civic duty. As Andrew Carnegie [...] proclaimed in his 1889 essay ‚The Gospel of Wealth‘, wealth was a sacred trust which its possessor was bound to administer for the good of the community.*“¹¹⁸

Andrew Carnegie (1835–1919), in Armut aufgewachsen, war ein US-amerikanischer Stahl-Großindustrieller und einer der reichsten Männer seiner Zeit. Sein Essay „*Wealth*“¹¹⁹ gilt als das berühmteste Dokument in der Geschichte der *American philanthropy*.¹²⁰ Carnegie geht im Zusammenhang mit der oben dargelegten moralischen Verantwortung der „*men of*

¹¹² Dippel (2005), S. 28.

¹¹³ Greguletz/Wawra (1991), S. 9.

¹¹⁴ Dippel (2005), S. 28.

¹¹⁵ Ellis/Noyes (1990), S. 48.

¹¹⁶ Vgl. ebd., S. 48 ff.

¹¹⁷ Escher (1923), S. 10.

¹¹⁸ Putnam (2000), S. 117.

¹¹⁹ Carnegie (1889b). Auf Carnegies Anregung hin wurde „*Wealth*“ 12 Jahre später nochmals wortgleich publiziert unter dem dann bekannteren Titel „*The Gospel of Wealth*“, vgl. Carnegie (1901).

¹²⁰ Vgl. Bremner (1960), S. 105.

*wealth*¹²¹ noch einen Schritt weiter, indem er es gar als Schande sieht, reich zu sterben:
„*The man who dies thus rich dies disgraced.*“¹²²

Da die Rolle Andrew Carnegies insbesondere im Zusammenhang mit der Errichtung von Public Libraries extrem bedeutsam ist, ist dieser Thematik ein eigenes Kapitel gewidmet.¹²³

Mit dem 20. Jahrhundert wird die Organisation von Fundraising und Freiwilligenarbeit in den USA immer professioneller (*modern philanthropy*), sodass nun auch breitere Massen besser stimuliert werden können, sich auf unterschiedliche Art und Weise einzubringen:

„*Modern philanthropy began at the turn of the century, not merely with the accumulation of new wealth spawned by the Industrial Revolution, but also with the invention of new techniques for stimulating financial giving by ordinary Americans - [...] the community foundation, and the gradual professionalization of fund-raising and volunteer management.*“¹²⁴

In diese Zeit fallen auch zahlreiche Gründungen von Freiwilligenorganisationen.¹²⁵ Als jeweilige Reaktion auf aktuelle gesellschaftliche Erfordernisse setzt sich diese Entwicklung während des gesamten 20. Jahrhunderts fort:

„*Many of the civic associations [...] - the Scouts, the Red Cross, 'service clubs' (Rotary, Kiwanis, and Lions), the PTA, and so on - were active in mobilizing volunteer energies. Throughout the twentieth century new organizations of collective altruism continued to emerge in response to new needs and renewed idealism - from the March of Dimes in the 1930s to World Vision in the 1950s to Habitat for Humanity in the 1970s to Teach for America in the 1990s.*“¹²⁶

Der französische Politikwissenschaftler Alexis de Tocqueville, der Nordamerika mehrere Male bereiste, stellt bereits 1835 in seinem Werk „*De la démocratie en Amérique*“¹²⁷ fest, dass ein Bürger der Vereinigten Staaten von Geburt an lernt, sich den Herausforderungen und Schicksalsschlägen des Lebens selbst zu stellen und erst dann die Gesellschaft um Hilfe bittet, wenn er ohne sie nicht weiter kann:

„*The inhabitant of the United States learns from birth that he must rely on himself to combat the ills and trials of life; he is restless and defiant in his outlook towards the authority of society and appeals to its power only when he cannot do without it.*“¹²⁸

¹²¹ Van Slyck (1995), S.1.

¹²² Carnegie (1889a), S. 685.

¹²³ Vgl. Kapitel 2.2.2.

¹²⁴ Putnam (2000), S. 117.

¹²⁵ Zu Freiwilligenorganisationen siehe auch Kap. 4.2.5.

¹²⁶ ebd., S. 117 f.

¹²⁷ Der erste Band dieses Werkes wird noch im selben Jahr erstmals ins Englische übersetzt.

¹²⁸ Tocqueville (1969), S. 189.

Das Selbstverständnis, uneigennützig für Mitmenschen da zu sein, hat sich bis heute erhalten. „*Most Americans are actively philanthropic, volunteering their time and/or giving their money to charitable organizations.*“¹²⁹

Im Jahre 2013 haben etwa 63 Millionen Bürger der Vereinigten Staaten Freiwilligenarbeit geleistet, wobei ein einzelner Volunteer sich dabei mit durchschnittlich 50 Jahresstunden eingebracht hat.¹³⁰

Jeder US–Amerikaner weiß, dass beim Betreten solcher Einrichtungen wie Kirchen, Bildungseinrichtungen, Museen, Konzerthallen, Krankenhäuser, Parks oder Bibliotheken, er immer auch Nutznießer von Volunteering und Philanthropie ist:

*„We are all, in some degree, beneficiaries of philanthropy whenever we attend church, go to college, visit museums or concert halls, draw books from the libraries, obtain treatments at hospitals, or spend leisure hours in parks.“*¹³¹

Die Balance zu finden zwischen dem Bedürfnis, finanziell erfolgreich zu sein und gleichzeitig uneigennützig für die Mitmenschen da zu sein¹³² – dies ist ein ureigener Bestandteil der historisch gewachsenen US–amerikanischen Mentalität.

2.2 US Public Libraries

Dieses Kapitel skizziert die Entwicklung der Public Libraries in den Vereinigten Staaten von ihren Anfängen bzw. Vorläufern bis zum Ende des 19. Jahrhunderts (2.2.1), gefolgt von der bis in die 1920er Jahre andauernde Phase der Stiftung zahlreicher Carnegie Libraries (2.2.2) bis hin zur Gegenwart (2.2.3).

2.2.1 Von den Anfängen bis Carnegie

Erst ab dem 19. Jahrhundert kann man von einer Public Library im Sinne der im Kapitel 1.3.1 erarbeiteten Definition sprechen. Gut 200 Jahre zuvor gibt es in Amerika jedoch schon zahlreiche zumeist private Büchersammlungen. Die ersten Buchbestände kommen bereits zusammen mit den Auswanderern aus dem alten Europa, lange bevor sich in der Neuen Welt Druckereien und Buchhändler etablieren können. Im frühen 17. Jahrhundert umfassen einige von diesen Privatbibliotheken Neuenglands bereits jeweils mehrere tausend Bände.¹³³

¹²⁹ Brown (2001), S. 227.

¹³⁰ Vgl. Bureau of Labor Statistics (2014), Tabelle 2. In den Kap. 3 u. 4 wird diese Thematik nochmals aufgegriffen.

¹³¹ Bremner (1960), S. 3.

¹³² Vgl. Ellis/Noyes (1990), S. 365.

¹³³ Vgl. Sessa (2003), S. 2382.

Robert Keayne (1595–1656) – der erste Kommandeur der *Ancient and Honorable Artillery Company of Massachusetts* – verfügt in seinem letzten Willen, dass mit seinem finanziellen Nachlass für die Stadt Boston ein *First Town House* gebaut werden solle, das neben Versammlungsräumen unterschiedlicher Bestimmung auch eine der Öffentlichkeit zugängliche Bibliothek enthalten sollte.¹³⁴

Das Gebäude wird errichtet und wie im Testament verfügt in Betrieb genommen, also auch für die Bevölkerung geöffnet. Die nach der Eröffnung des *Boston Town House* ab 1658¹³⁵ existierende Öffentliche Bibliothek kann als erste *Library for the public*¹³⁶ in Neuengland gesehen werden. Trotz eines Brandes im Jahre 1711¹³⁷ kann der Bibliotheksbestand fast komplett gerettet werden; er fällt aber dann 36 Jahre später einer größeren Feuersbrunst vollständig zum Opfer.¹³⁸ Die Bibliothek als solche existiert jedoch noch weiter. Sie dient noch fast ein ganzes Jahrhundert unter anderem als Stadtarchiv und ist allgemein bekannt als „*a public library owned by the town and supported by it*“¹³⁹. Unter den frühen städtischen Buchbeständen Neuenglands gilt diese Bostoner Bibliothek als die bedeutsamste *early town library*¹⁴⁰:

„Among the early town libraries that of the Boston Town House is most significant to the historian. Not only was it the first of its kind, but it was sufficiently important in the life of the community to justify at least a minimum of support for almost a century.“¹⁴¹

Ab dem frühen 18. Jahrhundert bis in die Mitte des 19. Jahrhunderts entwickeln sich – größtenteils parallel – zahlreiche weitere Vorläuferformen der späteren American Public Library,¹⁴² von denen im Folgenden die wichtigsten kurz vorgestellt werden sollen.

Sozialbibliotheken

Da in der Neuen Welt die Möglichkeiten des persönlichen Erwerbs von Literatur mit dem zunehmenden Bildungshunger nicht Schritt halten können, werden andere Lösungen gefunden, die auf dem Gruppenbesitz von Büchern basieren.¹⁴³ So kommt es zu zahlreichen Gründungen von Sozialbibliotheken. Nach Sessa versteht man unter einer *social library*

¹³⁴ Vgl. Shera (1949), S. 19 f.

¹³⁵ Vgl. Benton (1908), S. 69 ff.

¹³⁶ Diese Einrichtung stellt jedoch nicht den direkten Vorläufer der ca. 200 Jahre später begründeten Boston Public Library dar; vgl. Boston Public Library (2015).

¹³⁷ Vgl. Kaser (1980), S. 10.

¹³⁸ Vgl. Sessa (2003), S. 2383.

¹³⁹ Ebd., S. 2383.

¹⁴⁰ Vgl. Shera (1949), S. 30.

¹⁴¹ Ebd., S. 30.

¹⁴² im Sinne der im Kapitel 1.3.1 erarbeiteten Definition.

¹⁴³ Vgl. Rovelstad/Schweigler (1988), S. 13.

im Nordamerika des 18. und 19. Jahrhunderts „a library resulting from the association of a group of persons who contributed or subscribed money for the purchase of books.“¹⁴⁴

Hierbei unterscheidet man zwischen zwei Hauptformen - der Eigentums- und der Subskriptionsbibliothek. Eine Eigentumsbibliothek - *proprietary library* - befindet sich im Besitz einer Gruppe von Menschen (Teilhabern) und ist für deren Gebrauch bestimmt:

„The proprietary libraries were common-law partnerships; based on the joint-stock principle, they involved ownership of shares in the property of the group. Such shares were transferable by sale, gift, or bequest. Only by a valid charter could the proprietary library change its legal nature.“¹⁴⁵

Im Unterschied dazu ist eine Subskriptionsbibliothek - *subscription library* - jedem zugänglich, der bereit ist, einen jährlichen Mitgliedsbeitrag zu entrichten.

„[...] subscription libraries [...] were owned and supported by private individual shareholders, who could borrow books so long as they paid their annual subscription dues.“¹⁴⁶

Die Entrichtung des Jahresbeitrages macht die Mitglieder - im Unterschied zu den Eigentumsbibliotheken - jedoch nicht zu Anteilseignern. „The subscription library [...] was from the first a common-law corporation. Its annual fees bought its services, not title to the property.“¹⁴⁷

Der anfängliche zunächst kleine Grundstock des Buchbestandes wird über einmalig von den Mitgliedern zu zahlende Gebühr - *initial fee*¹⁴⁸ - finanziert; außerdem werden Bücher auch direkt gespendet. Sehr selten kommen diese Bücherspenden von außerhalb; der Bestandsaufbau erfolgt überwiegend nach Empfehlungen von Mitgliedern.¹⁴⁹ Die erste Subskriptionsbibliothek Nordamerikas, die *Library Company of Philadelphia*,¹⁵⁰ entsteht 1731¹⁵¹ auf Initiative von Benjamin Franklin,¹⁵² der sie dann auch als „the mother of all the North American subscription libraries“¹⁵³ bezeichnet. „These libraries have improved the general conversation of the Americans [...].“¹⁵⁴ Die Betreuung der

¹⁴⁴ Sessa (2003), S. 2384.

¹⁴⁵ Shera (1949), S. 58.

¹⁴⁶ Green (2007), S. 53.

¹⁴⁷ Shera (1949), S. 58.

¹⁴⁸ Vgl. Sessa (2003), S. 2384.

¹⁴⁹ Vgl. Raven (2007), S. 36.

¹⁵⁰ Vgl. Green (2007), S. 53.

¹⁵¹ Vgl. Seymour/Layne (1979), S. 6.

¹⁵² Dieser hatte vier Jahre zuvor einen Debattierklub „Junto“ in Philadelphia gegründet, aus dem später die *American Philosophical Society* erwuchs; vgl. Shera (1949), S. 31 f.

¹⁵³ Franklin (1859), S. 25.

¹⁵⁴ Ebd., S. 25.

Subskriptionsbibliotheken erfolgt zumeist auf freiwilliger Basis.¹⁵⁵ Es liegt nahe, hierin eine der Wurzeln von Volunteering in den späteren Public Libraries zu sehen, nicht zuletzt auch deshalb, weil in einem beachtlichen Teil der Chroniken von US Public Libraries auf eine Subskriptionsbibliothek als Vorgängereinrichtung hingewiesen wird.¹⁵⁶

Bibliotheken für Aus- und Fortbildung

Die oben besprochenen Eigentums- und Subskriptionsbibliotheken können nur den Bildungshunger wohlhabenderer Schichten abdecken, die dazu willens und in der Lage waren, entweder Jahresbeiträge zu entrichten oder Anteile an Bibliotheken zu erwerben. So entwickeln sich folgerichtig weitere Bibliothekstypen und -formen für den Bedarf weniger begüterter Schichten, insbesondere in Hinsicht auf Literaturversorgung im Zusammenhang mit schulischer und beruflicher Ausbildung:

„Other types of libraries rose to fill a need for books prior to the appearance of the public library. While rather similar in character, they were known variously as mercantile libraries, mechanics’ libraries [...] and apprentices’ libraries.“¹⁵⁷

Der Initiative des Kaufmanns und Philanthropen William Wood ist es zu verdanken, dass es 1820 in Boston zur Gründung einer Bibliothek für Handwerkslehrlinge – der *Mechanics’ Apprentices’ Library* – kommt.¹⁵⁸ Hinter diesem Namen verbirgt sich nicht nur eine Bibliothek mit beruflicher Fachliteratur, sondern eine ganze Palette von Angeboten – eine Berufsschule, die jungen Menschen Kurse, Vorträge und Lehrkräfte bietet.¹⁵⁹ Bereits zwei Jahre zuvor wird in Bristol, Connecticut, die *Mechanics’ Library* in Betrieb genommen. Auch die Schaffung der *Mechanics’ Library of Portland*, Maine, der *Mechanics’ Social Library Society of Nantucket*, Massachusetts und die *Library of the Salem Charitable Mechanics’ Association* fallen in diese frühe Zeit.¹⁶⁰

Nicht nur für die handwerkliche, sondern auch für die kaufmännische berufliche Aus- und Fortbildung entstehen Bibliotheken – *mercantile libraries*. Sie werden genauso wie auch die *mechanics’* und die *apprentices’ libraries* von den Arbeitgebern größerer Firmen unterhalten. Später werden diese Bibliotheken teilweise – gegen eine Benutzungsgebühr – für alle Einwohner der betreffenden Industriestädte zugänglich gemacht.¹⁶¹

¹⁵⁵ Vgl. Rovelstad/Schweigler (1988), S. 6.

¹⁵⁶ Vgl. Sessa (2003), S. 2384.

¹⁵⁷ Ebd., S. 2385.

¹⁵⁸ Vgl. Shera (1949), S. 230 f.

¹⁵⁹ Vgl. Rovelstad/Schweigler (1988), S. 14.

¹⁶⁰ Vgl. Shera (1949), S. 231.

¹⁶¹ Vgl. Rovelstad/Schweigler (1988), S. 15.

Freier und gleichberechtigter Zugang für alle – diese Grundidee der späteren Public Library findet sich noch vor ihrem Aufkommen in der Schulbewegung des 19. Jahrhunderts verwirklicht:

„Both the potential and the bounded nature of the equality are apparent in the common school movement of the nineteenth century. The schools themselves were free, uniform, and [...] compulsory. They brought together children from diverse backgrounds [...].“¹⁶²

Für die Gewährleistung dieses gleichberechtigten Zugangs zu Bildung und Information spielten die per Gesetz mit Steuergeldern unterstützten Schuldistriktsbibliotheken¹⁶³ eine nicht zu unterschätzende Rolle.

Der amerikanische Reformpädagoge Henry Barnard aus Connecticut (1811–1900) setzt sich vehement für die Einrichtung *„of a library in every school-house“*¹⁶⁴ ein. Auch macht er klar, dass jegliche Art von Subskriptions- oder Eigentumsbibliotheken keinen gleichwertigen Ersatz für Schuldistriktsbibliotheken darstellen¹⁶⁵ können, da sie nicht *„open the fountains of knowledge without money, and without price, to the humble and the elevated, the poor and the rich.“*¹⁶⁶

Ein weiterer erwähnenswerter Vorläufer der späteren Public Library – die Lyzeumsbibliothek – entsteht Anfang des 19. Jahrhunderts im Zusammenhang mit der Lyzeums-Bewegung:

„This was a comprehensive, well organized movement for popular education, offering educational opportunities of informal character, combined with semi-social recreational features.“¹⁶⁷

Die Lyzeumsbibliotheken dienen dazu, die im Zusammenhang mit dieser populärwissenschaftlichen Erwachsenenbildung organisierten „Vortragereihen, Abendkurse und Diskussionsgruppen“¹⁶⁸ mit entsprechender Literatur zu versorgen.

Kommerzielle Leihbibliotheken

Während die Sozialbibliotheken mehr anspruchsvollere *„book requirements of the community“*¹⁶⁹ bedienen, reflektieren die Bestände der ab der zweiten Hälfte des 18. Jahrhunderts in Erscheinung tretenden kommerziellen Leihbibliotheken – *commercial*

¹⁶² Kirp (1983), S. 33.

¹⁶³ Vgl. Sessa (2003), S. 2386.

¹⁶⁴ Barnard (1850), S. 61.

¹⁶⁵ Vgl. Barnard (1841), S. 118.

¹⁶⁶ Barnard (1850), S. 62.

¹⁶⁷ Thompson (1952), S. 147.

¹⁶⁸ Rovelstad/Schweigler (1988), S. 15.

¹⁶⁹ Shera (1949), S. 127.

*circulating libraries*¹⁷⁰ – mehr den Lesegeschmack der breiten Masse (zumeist „*popular novels*“¹⁷¹). Ihre Bedeutung für die kulturelle und intellektuelle Bildung ihrer Benutzer ist deshalb eher gering, aber sie ermöglicht den Betreibern „*to make money*“ und dank der kontinuierlichen Nachfrage „*a profitable return on their investments*“.¹⁷²

„*The distinguishing feature of circulating libraries was their profit-making character. Usually associated with a printer or bookstore, the books were rented or individuals were charged a membership fee that allowed them to borrow a designated number of materials over a specific period of time.*“¹⁷³

Zwischen den zeitgleich existierenden und sich gegenseitig gut ergänzenden kommerziellen Leihbibliotheken und den Sozialbibliotheken besteht keine direkte Konkurrenz. Erst mit dem Aufkommen der ersten mit Steuergeldern unterstützten Public Libraries ab der Mitte des 19. Jahrhunderts schwindet die Bedeutung kommerzieller Bibliotheken ziemlich schnell.¹⁷⁴

Bibliotheken, kirchlicher Bezug

Zu Beginn des 18. Jahrhunderts erschließt sich den Bewohnern Neuenglands dank der Initiative des führenden anglikanischen Geistlichen Thomas Bray (1656–1730)¹⁷⁵ eine weitere Bücherquelle – „*the parish and provincial libraries*“¹⁷⁶. Dieser gründet in England, unmittelbar bevor er 1699 in die Neue Welt kommt, eine Vereinigung – „*a voluntary society whose objects included the libraries, charity schools, and missions, [...] the Society for Promoting Christian Knowledge [...]*“¹⁷⁷

Bray errichtet Pfarrbibliotheken nicht nur in Maryland, wo er als offizieller Beauftragter der anglikanischen Kirche wirkt. Er dehnt seine Aktivitäten weiter aus, indem er Pfarrbibliotheken in allen Ostküsten-Kolonien gründet. Er hält dies für notwendig, da er den Verantwortlichen vor Ort das nicht zutraut – „*he was deeply concerned over the inability of the Colonial ministers to obtain the books they so badly needed.*“¹⁷⁸

Die Bestände sind nicht sehr groß und anfangs zumeist auf religiöse Inhalte beschränkt. Da Bray ein vehementer Verfechter von unentgeltlichen Ausleihbibliotheken für alle ist, stehen

¹⁷⁰ Der Begriff *circulating* kommt im Zusammenhang mit den kommerziellen Bibliotheken zu einer Zeit auf, in der andere Bibliotheken im Unterschied zu den kommerziellen einen Großteil ihrer Bestände nicht ausleihen. Später spricht man nicht mehr von *circulating* sondern von *rental libraries*; vgl. ebd., S. 127 f.

¹⁷¹ Rubin (2010), S. 48.

¹⁷² Shera (1949), S. 127 f.

¹⁷³ Rubin (2010), S. 49.

¹⁷⁴ Vgl. Kaser (1980), S. 110.

¹⁷⁵ Vgl. Houlette (1934), S. 591, Steiner (1896), S. 60, Thompson (1952), S. 19; andere Quellen geben 1658 als Thomas Brays Geburtsjahr an.

¹⁷⁶ Sessa (2003), S. 2383.

¹⁷⁷ Steiner (1896), S. 67.

¹⁷⁸ Shera (1949), S. 26.

die Bücher nicht nur Geistlichen, sondern so gut wie uneingeschränkt jedem zur Verfügung.¹⁷⁹

Thompson unterscheidet vier verschiedene Typen von Bibliotheken, die in Brays frühe Pläne eingeschlossen sind – „*parochial, decanal, provincial, and general libraries*.“¹⁸⁰

Von besonderer Bedeutung als Vorläufer der späteren Public Library sind die beiden letzteren. Die *provincial libraries* sieht Bray mehr als Ausleihbibliotheken, während er die etwas größeren *general libraries* mehr als *standing libraries* („to have recourse to upon occasion“¹⁸¹) sieht. „Both types were to be public libraries.“¹⁸²

Ebenfalls in den kirchlichen Kontext einzuordnen sind die Sunday School Libraries. Die Bedeutung der Sonntagsschulbewegung, Ende des 18. Jahrhunderts aus England importiert, geht über die der bloßen religiösen Indoktrinierung hinaus. Innerhalb ihrer Grenzen leistet sie einen bedeutsamen Beitrag zur Reduzierung bzw. Eliminierung des Analphabetismus – „toward the elimination of illiteracy among the children of the poor.“¹⁸³

Mit Beginn des 19. Jahrhunderts, noch bevor im Jahre 1824 die *American Sunday School Union* gegründet wird,¹⁸⁴ sind die Büchersammlungen der Sonntagsschulen die zahlenmäßig am häufigsten vertretenen „halb-öffentlichen“ Bibliotheken.¹⁸⁵ Den eingeschriebenen Schülern ist es erlaubt, Bücher auszuleihen. Insbesondere für die Kinder aus ärmeren Volksschichten übt die Lektüre von „*Bibles, hymnbooks, and other religious literature*“¹⁸⁶ einen prägenden Einfluss aus auf die Formung des Charakters („forming the intellectual as well as the moral character“¹⁸⁷), da es an Zugangsmöglichkeiten zu einer größeren Bandbreite an Lektüre mangelt.¹⁸⁸ Ab den 1840er Jahren wird zwar mehr Belletristik (ca. ein Viertel des Gesamtbestandes) angeboten, jedoch in nur begrenzter Thematik – „the stories they contained were based upon highly didactic themes and were strongly pietistic in tone.“¹⁸⁹

Mit dem Aufkommen der Public Libraries in der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts schwindet die Bedeutung der Bibliotheken der Sonntagsschulen – neben der unzureichenden

¹⁷⁹ Vgl. Rovelstad/Schweigler (1988), S. 6.

¹⁸⁰ Thompson (1952), S. 20.

¹⁸¹ Ebd., S. 21.

¹⁸² Ebd., S. 21.

¹⁸³ Shera (1949), S. 97.

¹⁸⁴ Vgl. Walter (1942), S. 734.

¹⁸⁵ Vgl. Rovelstad/Schweigler (1988), S. 17.

¹⁸⁶ Walter (1942), S. 736.

¹⁸⁷ Jewett (1851), S. 189.

¹⁸⁸ Vgl. Walter (1942), S. 733 f.

¹⁸⁹ Kaser (1980), S. 92.

Verwaltung nicht zuletzt auch wegen des nie endenden Konflikts „zwischen den Zielen der Belehrung und der Unterhaltung.“¹⁹⁰

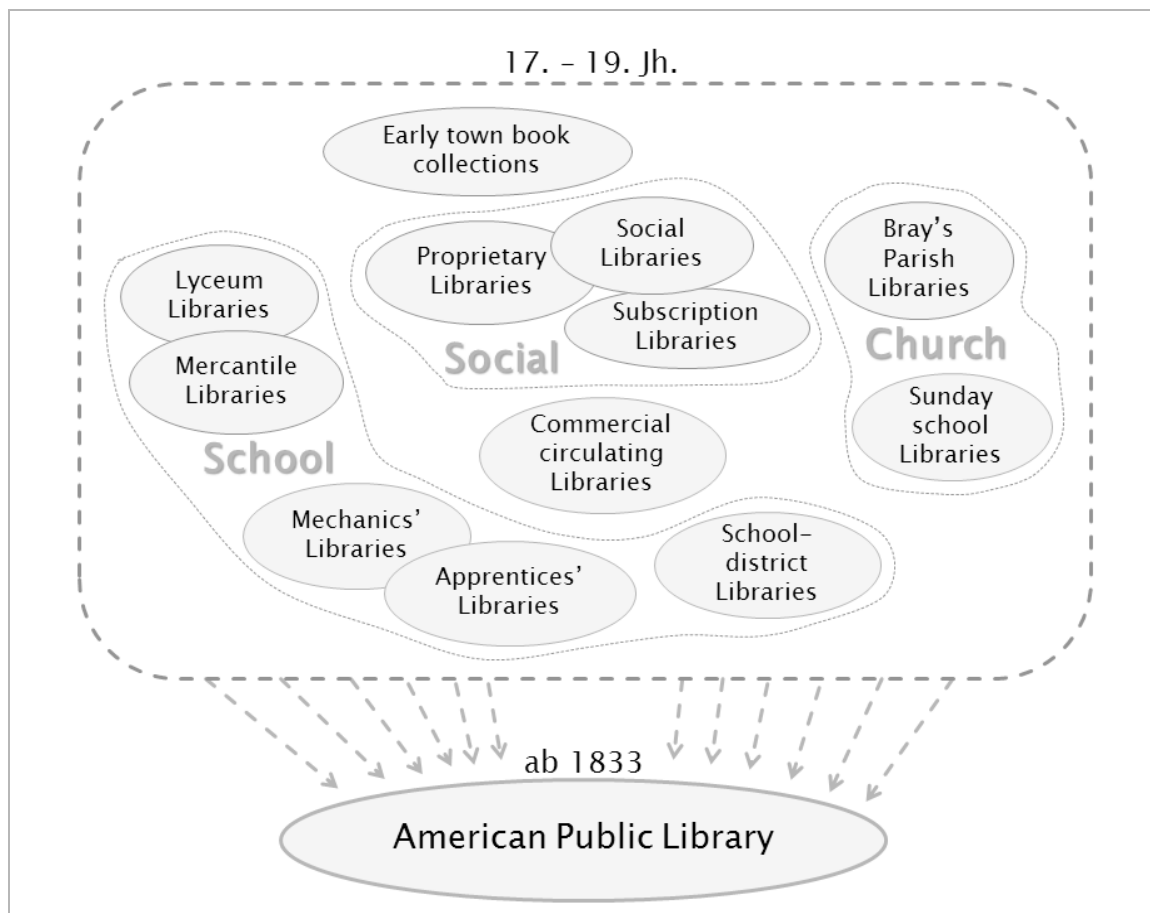


Abb. 2-1 Vorläufer der Public Library in den Vereinigten Staaten von Amerika¹⁹¹

Abbildung 2-1 fasst in schematischer und vereinfachter Form die wichtigsten Wurzeln, Vorläufer und Einflüsse, die die spätere American Public Library prägen, zusammen.¹⁹²

Mit stetig wachsender Bevölkerung und steigendem Bedarf aller Schichten nach Bildung wächst auch die Nachfrage nach unentgeltlich zugänglichen Büchern. Die verschiedenen in diesem Kapitel bisher beschriebenen parallel existierenden Bibliotheksformen sowie Büchersammlungen können im zweiten Drittel des 19. Jahrhunderts diesem Bedarf nicht mehr oder nur ungenügend nachkommen. Die erste allen frei zugängliche und mit Steuergeldern finanzierte Public Library im Sinne der im Kapitel 1.3.1 erarbeiteten Definition

¹⁹⁰ Rovelstad/Schweigler (1988), S. 17.

¹⁹¹ Eigene Darstellung, basierend auf den Ausführungen von Shera (1949), S. 26 ff. und Sessa (2003), S. 2382 ff.

¹⁹² Im Sinne dieser vereinfachten Übersicht bleiben hierbei die wiederum auch zwischen den großen Komplexen *school*, *social* und *church* vorhandenen Zusammenhänge und Verknüpfungen unberücksichtigt.

wird im Jahre 1833 in der kleinen Stadt Peterborough¹⁹³ eingerichtet.¹⁹⁴ Die Initiative („*tax-supported, town-governed library free to all residents*“¹⁹⁵ und „*access without charge*“¹⁹⁶) geht auf eine Anregung des Geistlichen Abiel Abbot zurück.

Mit der Gründung der Boston Public Library im Jahre 1852 entsteht zum ersten Mal eine Großstadtbibliothek, die die Kriterien einer modernen Public Library erfüllt:

*„[...] BPL became the first major public library to not only fulfill the first two conditions of a modern public library (public funding and open to all town residents), but satisfy a third condition as well – it allowed the free circulation of books, a very radical idea indeed for the period.“*¹⁹⁷

Die Durchsetzung dieser „radikalen Idee“ – nämlich Bücher nicht nur im Bibliotheksgebäude lesen zu dürfen sondern sie auch unentgeltlich nach Hause ausleihen zu können,¹⁹⁸ ist maßgeblich das Verdienst des Harvard-Professors George Ticknor.¹⁹⁹ Unter seiner Federführung²⁰⁰ entsteht im Gründungsjahr der *Report of the Trustees of the Public Library of the City of Boston*,²⁰¹ in dem neben den bereits erwähnten Grundsätzen unter anderem auch festgelegt wird, dass der Buchbestand eine große Bandbreite – von populären bis zu wissenschaftlichen Werken – aufweisen soll. Bei häufig nachgefragten Büchern sollten Mehrfachexemplare in einer ausreichenden Staffelung angeboten werden. *„[...] copies should be provided in such numbers, that many persons, if they desire it, can be reading the same work at the same moment [...].“*²⁰²

Das Grundanliegen, Zugang zu Büchern ohne Restriktionen zu ermöglichen, entspringt Ticknors Auffassung, dass die ärmeren Schichten am besten durch Bildung in die Gesellschaft integriert werden können.²⁰³ *„[...] public schools and libraries could improve social and political stability by promoting the education of the general population [...].“*²⁰⁴ Weiter heißt es in dem Report:

„As to the terms on which access should be had to a City Library, the Trustees can only say, that they would place no restrictions on its use, except such as the nature of individual books, or their safety may demand; regarding it as a great matter to carry as many of them as possible into

¹⁹³ New Hampshire (ab 1836 US-Bundesstaat).

¹⁹⁴ Vgl. Gabel/Gabel-Jahns (2006), S. 149.

¹⁹⁵ Eberhart (2008), S. 24.

¹⁹⁶ Sessa (2003), S. 2382.

¹⁹⁷ McCrann (2005), S. 226 f.

¹⁹⁸ Vgl. Gabel/Gabel-Jahns (2006), S. 151.

¹⁹⁹ Vgl. McCrann (2005), S. 226 ff.

²⁰⁰ In Zusammenarbeit mit dem Politiker und Geistlichen Edward Everett, vgl. Whitehill (1956), S. 27 ff.

²⁰¹ Faksimile des Reports von 1852 in Shera (1949), S. 267–290.

²⁰² Ebd., S. 283.

²⁰³ Vgl. Glynn (2005), S. 11.

²⁰⁴ Rubin (2010), S. 56.

*the home of the young; into poor families; into cheap boarding houses; in short, wherever they will be most likely to affect life and raise personal character and condition. To many classes of persons the doors of such a library may, we conceive, be at once opened wide.*²⁰⁵

Aber auch für die zum Präsenzbestand gehörenden Bücher wie „*Cyclopædias, Dictionaries, important public documents*“²⁰⁶ sowie schwer wiederbeschaffbare Werke²⁰⁷ soll der Zugang durch lange Öffnungszeiten („*open as many hours of the day as possible, and always in the evening*“²⁰⁸) gewährleistet sein.

Dieser Report („*the first comprehensive statement of the functions and objectives of the American public library*“²⁰⁹) – auch als „Charta der amerikanischen Bibliotheksbewegung“²¹⁰ bezeichnet – ist deshalb von so herausragender Bedeutung, da zum ersten Mal in solch einer Ausführlichkeit Kriterien für Bestandsaufbau, Zugänglichkeit und potenzielle Nutzerschaft einer US Public Library erarbeitet werden.

„In the end, BPL is an institution that was truly created by a myriad of circumstances and attitudes that have together birthed a phenomenon that was – and is – very much more than the sum of its parts.“²¹¹

In den Folgejahren gibt es weitere zahlreiche Gründungen von Public Libraries. Nach einer statistischen Erfassung im Jahre 1875 existieren in den Vereinigten Staaten zu jener Zeit bereits 2.958 Public Libraries.²¹² Diese Zählung fasst den Begriff „Public Library“ jedoch sehr breit; eingeschlossen in diese Summe sind auch solche Bibliotheken, die – „*associated with academic institutions, public schools, or social libraries*“²¹³ – man nach heutigem Verständnis²¹⁴ nicht als Public Libraries bezeichnen würde. In Wirklichkeit existieren im Jahre 1880 beispielweise in erst sieben der 16 größten Städte der USA „*municipally supported libraries*“.²¹⁵ Die Periode der Carnegie-Stiftungen²¹⁶ verändert die Situation dann gravierend.²¹⁷

²⁰⁵ *Report of the Trustees of the Public Library of the City of Boston* (1852) in Shera (1949), S. 286.

²⁰⁶ *Report of the Trustees of the Public Library of the City of Boston* (1852) in ebd., S. 282.

²⁰⁷ Vgl. *Report of the Trustees of the Public Library of the City of Boston* (1852) in ebd., S. 282.

²⁰⁸ *Report of the Trustees of the Public Library of the City of Boston* (1852) in ebd., S. 285.

²⁰⁹ ebd., S. 181.

²¹⁰ Gabel/Gabel-Jahns (2006), S. 151.

²¹¹ McCrann (2005), S. 228.

²¹² Einbezogen sind hier alle Public Libraries ab einem Bestand von 500 Bänden; vgl. Department of the Interior, Bureau of Education (1876), S. 792 ff.

²¹³ Rubin (2010), S. 54.

²¹⁴ Vgl. Kap. 1.3.1.

²¹⁵ ebd., S. 54.

²¹⁶ Vgl. nachfolgendes Kap. 2.2.2.

²¹⁷ Vgl. Sessa (2003), S. 2389.

Die insbesondere nach der Beendigung des Amerikanischen Bürgerkrieges wachsende Nachfrage nach leistungsfähigen Public Libraries sieht Ellis²¹⁸ in engem Zusammenhang mit der zu dieser Zeit sich rasant entwickelnden Erwachsenenbildung. Die *American Library Association* (ALA) wird 1876 in Philadelphia von engagierten Bibliothekaren mit dem Ziel gegründet, „*the establishment of free libraries*“²¹⁹ zu fördern. Die Mitglieder dieser Vereinigung („*volunteer members*“) haben entscheidenden Anteil an der Entwicklung von Leihverkehrssystemen und einheitlichen Katalogisierungsregeln. Auch kümmern sie sich um das Fundraising, das die aus den Steuergeldern stammenden und bei weitem nicht für den großen Bedarf an weiteren Bibliotheken ausreichenden Mittel aufbessern soll.²²⁰

In seiner Rede auf einem Treffen „*for promoting the free library movement*“ unterstreicht Grover Cleveland²²¹ die immense Bedeutung von Public Libraries als unentbehrliche Ergänzung zu Public Schools²²² – für ein lebenslanges Lernen:

*„They have passed the school age, and have perhaps availed themselves of free instruction; but they, as well as those still in school, should, nevertheless, have within their reach the means of further mental improvement and the opportunity of gaining that additional knowledge and information which can only be secured by access to useful and instructive books.“*²²³

Das Verdienst Melvil Deweys²²⁴ ist es, dass – basierend auf seiner 1873 entwickelten Dezimalklassifikation²²⁵ – in den Public Libraries die Bestände erstmals einheitlich sachlich aufgestellt werden können. Es vergeht noch einige Zeit, bis in immer mehr Bibliotheken erkannt wird, welche Vorteile²²⁶ – nicht zuletzt auch für die Entleihungszahlen – dieses Aufstellungssystem hat: „*[...] the practise had served to increase the library’s circulation.*“²²⁷

*„Before Dewey introduced his system, in small libraries books had generally been shelved on the basis of their data of acquisition. [...] this shelving mechanism separated books of like subject matter from each other and thus made browsing impossible. [...] Dewey’s [...] scheme made the practice of browsing in the book stacks potentially worthwhile.“*²²⁸

²¹⁸ Hier im Kontext mit der Geschichte der Freiwilligenarbeit in den Vereinigten Staaten; vgl. auch Kap. 2.1.

²¹⁹ Ellis/Noyes (1990), S. 156.

²²⁰ Vgl. ebd., S. 156.

²²¹ Vgl. Cleveland (1892), S. 188 ff. Grover Cleveland ist von 1885–1889 und 1893–1897 Präsident der USA.

²²² Zur Bildungsfunktion von Public Libraries und Public Schools vgl. auch Harris (1890), S. 27 ff.

²²³ Cleveland (1892), S. 190.

²²⁴ Von 1876 bis 1890 Sekretär der ALA und danach ihr Präsident, vgl. Wiegand (1996), S. 48 ff.

²²⁵ Vgl. Holmes (2011), S. 11.

²²⁶ Vgl. Radway (2007), S. 246.

²²⁷ Van Slyck (1995), S. 26.

²²⁸ Radway (2007), S. 246.

Die Bedeutung dieses Schrittes geht jedoch weit über praktische und ökonomische Aspekte (Erhöhung der Ausleihzahlen) hinaus. Zum ersten Mal ist eine Public Library mehr als nur eine Lokalität, zu der man lediglich geht, um sich ganz gezielt Bücher, die aus einem der Öffentlichkeit nicht zugänglichen Magazin²²⁹ herbeigeschafft werden, auszuleihen bzw. vor Ort zu lesen. Durch die Möglichkeit des Stöberns in den zunehmend sowohl klassifikatorisch geordneten als auch frei zugänglichen Beständen können eventuell vorhandene Schwellenängste abgebaut werden.²³⁰ So entwickeln sich die Public Libraries allmählich auch zu kommunalen Treffpunkten für die Bürger.²³¹ Dies birgt bereits Elemente der späteren „*modern library idea*“²³² im Zusammenhang mit Carnegies Bibliotheksbauten in sich.

Mit seiner Zukunftsvision über den Bibliothekar des 20. Jahrhunderts hebt Richard R. Bowker²³³ insbesondere den Aspekt des Berufsethos des Bibliothekars als eines Dieners der Öffentlichkeit hervor:

*„The Librarian of the twentieth century, [...] I see before me a great rotunda, where the tide of readers flows and never ebbs, and, in its centre, a tall, noted figure, [...] affably eager to answer every question that gaps in catalogue, or on shelves, or in querist’s brain may suggest, [...] with ready pen, to help books and men [...]“*²³⁴

Das folgende Kapitel beschreibt die Periode zwischen 1890 und 1920. Der Fokus liegt dabei auf der Bedeutung des philanthropischen Wirkens Andrew Carnegies für die Entwicklung der Public Libraries in den Vereinigten Staaten.

2.2.2 Carnegie Libraries 1890-1920

Der „Stahlkönig“ Andrew Carnegie²³⁵ stammt aus einer armen schottischen Weberfamilie. Im ausgehenden 19. Jahrhundert gilt er als einer der reichsten Menschen seiner Zeit. Dass er in die Geschichte eingeht, liegt nicht vorrangig in dieser Tatsache begründet. Zwar spielt es auch eine Rolle, dass er oft als Paradebeispiel für die Verwirklichung des amerikanischen Traums²³⁶ genannt wird; seinen Ruhm verdankt er jedoch seinem philanthropischen

²²⁹ Vgl. Hovey (1895), S. 119.

²³⁰ Vgl. Martin (1998), S. 25.

²³¹ Vgl. Hovey (1894), S. 376 ff. Dieser kommunale Aspekt steht schlussendlich auch in einem bedeutungsvollen Zusammenhang mit dem Thema und dem Anliegen dieser Arbeit.

²³² Van Slyck (1995), S. 25; vgl. auch Bostwick (1929a), S. 1 ff. (Näheres im Kap. 2.2.2).

²³³ Journalist, Herausgeber und Literaturwissenschaftler (1848–1933).

²³⁴ Bowker (1883), S. 250.

²³⁵ Lebens-Eckdaten vgl. Kap. 2.1.

²³⁶ Keil (2013), S. 84 f: „Charakteristisch für den Begriff *American Dream* ist seine Unschärfe. [...] Mehr als auf das Gemeinwohl insgesamt zielt der Begriff jedoch auf die – meist zukünftig noch zu verwirklichenden – Erwartungen von Einzelnen und Gruppen. Grundlage ist demnach ein schrankenloser Individualismus; jeder, so lautet das Credo, könne durch harte Arbeit und eigene Willenskraft sein Leben selbst bestimmen und sich selbst verwirklichen.“

Wirken.²³⁷ „*Andrew Carnegie occupies a crucial place in the cultural history of the United States.*“²³⁸

Bereits im Alter von 12 Jahren lernt Carnegie den harten Arbeitsalltag als Spuljunge in einer Baumwollfabrik²³⁹ in Allegheny City²⁴⁰ kennen, unmittelbar nachdem die Familie im Jahre 1848 in der Hoffnung, ihre materielle Lage verbessern zu können, nach Amerika ausgewandert war.²⁴¹ Trotz eines 12-Stunden-Arbeitstages findet er immer noch Zeit zum Lesen. Seine Wissbegierde und sein Lerneifer sind immens. So besucht er auch eine Abendschule, wo er sich Grundkenntnisse in Buchhaltung aneignet. Carnegie selbst sieht diese frühen Arbeitsjahre als seine Lehrzeit.²⁴² Nach der Baumwollfabrik folgt eine Arbeit als Heizer in einer Spulenfabrik; später darf er dort auch in der Buchhaltung aushelfen. Als „*third step in my apprenticeship*“²⁴³ bezeichnet er seine Anstellung als Depeschbote im *Telegraph Office of Pittsburg*, die der inzwischen 14-Jährige als Eintritt in eine neue Welt empfindet. Autodidaktisch erlernt er das Telegraphieren, wird Hilfstelegraphist.²⁴⁴ Die Möglichkeit des permanenten Zugangs zu Büchern verdankt Carnegie einem Unternehmer – dem Eisenhersteller James Anderson – der seine private Bibliothek für junge Menschen öffnet.²⁴⁵

„*Colonel James Anderson – I bless his name as I write – announced that he would open his library of four hundred volumes to boys, so that any young man could take out, each Saturday afternoon, a book which could be exchanged for another on the succeeding Saturday.*“²⁴⁶

Vier Jahre später stellt ihn Thomas A. Scott – zu der Zeit Generalinspektor von *Pennsylvania Railroad* – als seinen Sekretär ein. 13 Jahre später tritt Carnegie dessen Nachfolge an.²⁴⁷ Parallel zu seiner Erwerbstätigkeit hat er – sobald er in der Lage war, etwas von seinem Einkommen zu sparen – stets erfolgreich Geld in Aktien angelegt. Letztere bilden den Grundstock für seinen weiteren schnellen Aufstieg in der Stahlbranche. Geschickt investiert er in mehrere Unternehmen gleichzeitig.²⁴⁸

²³⁷ Vgl. Stevenson (2010), S. 238 ff.

²³⁸ Van Slyck (1995), S. 1.

²³⁹ Vgl. Carnegie (1901), S. ix.

²⁴⁰ US-Bundesstaat Pennsylvania; Allegheny gehört heute zu Pittsburgh.

²⁴¹ Vgl. Carnegie (1920), S. 25.

²⁴² Vgl. Carnegie (1901), S. vii ff.

²⁴³ Ebd., S. xiii.

²⁴⁴ Vgl. Bobinski (1969), S. 9.

²⁴⁵ Vgl. Office of Public Art (2015).

²⁴⁶ Carnegie (1920), S. 45.

²⁴⁷ Vgl. Carnegie (1901), S. xiii ff.

²⁴⁸ Vgl. Carnegie (1920), S. 79 ff.

Bereits frühzeitig macht sich Andrew Carnegie Gedanken über eine sinnvolle Verwendung seines Vermögens und über eine gerechte Verteilung von Reichtum generell:

„The problem of our age is the proper administration of wealth, so that the ties of brotherhood may still bind together the rich and poor in harmonious relationship.“²⁴⁹

Er gelangt schließlich zu der Auffassung, dass von den drei verschiedenen Formen der Verfügung über nicht selbst benötigtes Vermögen – nämlich nach dem Tode erstens den Familien zu hinterlassen, zweitens öffentlichen Zwecken zugutekommen zu lassen oder drittens bereits zu Lebzeiten sich um Weitergabe und Verwaltung von Besitz zu kümmern – für ihn selbst nur die letztere Form in Frage komme.²⁵⁰ Dies begründet er damit, dass nur hier der Gebende unmittelbaren Einfluss auf die Verwendung seines Reichtums ausüben kann. Nur hier könne er vorübergehend ungleicher Verteilung (*„temporary unequal distribution of wealth“*) entgegenwirken und damit zur Versöhnung (*„the reconciliation of the rich and the poor“*) beitragen. Carnegie grenzt sich hier bewusst von den Vorstellungen der Kommunisten (*„the total overthrow of our civilization“*) ab.²⁵¹ Er glaubt an eine Aussöhnung der Reichen und Armen ohne Umsturz der bestehenden Kultur, an die Bewahrung des Individualismus aller Menschen und an den Idealismus der Wohlhabenden, freiwillig unterstützenswerte Projekte zu finanzieren:

„Under its sway we shall have an ideal state, in which the surplus wealth of the few will become, in the best sense, the property of the many, because administered for the common good; and this wealth, passing through the hands of the few, can be made a much more potent force for the elevation of our race than if distributed in small sums to the people themselves.“²⁵²

Es ist Carnegies tiefster Wunsch, diesen Idealismus durch sein eigenes Beispiel vorzuleben. So zieht er sich 1889 aus dem operativen Geschäft weitgehend zurück, um sich mehr der Verwirklichung seiner philanthropischen Vorhaben widmen zu können.²⁵³ Bereits zu diesem Zeitpunkt hat er klare Vorstellungen über die Verwendung des von ihm nicht selbst benötigten Teils seines Vermögens. Als oberstes Prinzip sieht er zunächst einmal, dass es nicht um die Gabe von Almosen gehen soll (*„Neither the individual nor the race is improved by alms-giving.“²⁵⁴*), sondern um Hilfe zur Selbsthilfe (*„those who, being*

²⁴⁹ Carnegie (1889b), S. 653 (Zu diesem Essay siehe auch Kap. 2.1).

²⁵⁰ Vgl. ebd., S. 657 ff.

²⁵¹ Ebd., S. 660.

²⁵² Ebd., S. 660.

²⁵³ Vgl. Van Slyck (1995), S. 10. Zwölf Jahre später – 1901, *„Carnegie retired and devoted the rest of his life to philanthropy and [...] international peace.“* Bobinski (1969), S. 10.

²⁵⁴ Carnegie (1889b), S. 663.

most anxious and able to help themselves, deserve and will be benefited by help from others“²⁵⁵).

*„In bestowing charity, the main consideration should be to help those who will help themselves; to provide part of the means by which those who desire to improve may do so; to give those who desire to rise the aids by which they may rise; to assist, but rarely or never to do all.“*²⁵⁶

In seinem Essay *„The best fields for philanthropy*“²⁵⁷ stellt Carnegie seine persönliche Prioritätenliste förderungswürdiger Projekte – *„the best uses to which a millionaire can devote the surplus of which he should regard himself*“²⁵⁸ – vor. Auf dieser Liste finden sich insgesamt sieben verschiedene Typen von Einrichtungen, die er zu unterstützen oder zu begründen plant. Öffentliche Bibliotheken setzt er bereits an die zweite Stelle – gleich nach Universitäten und gefolgt von Krankenhäusern, Parks, Veranstaltungssälen, Schwimmbädern und Kirchen.²⁵⁹

Der hohe Stellenwert, den Carnegie der Institution Public Library beimisst, liegt nicht zuletzt in seiner eigenen Biografie begründet. Er hat niemals vergessen, welche bedeutende Rolle der positive Umstand, während seiner Kindheit und Jugend freien Zugang zu Büchern gehabt zu haben, für den Verlauf seines weiteren Leben spielt.

*„It was from my own early experience that I decided there was no use to which money could be applied so productive of good to boys and girls who have good within them and ability and ambition to develop it, as the founding of a public library in a community which is willing to support it as a municipal institution. I am sure that the future of those libraries I have been privileged to found will prove the correctness of this opinion. For if one boy in each library district, by having access to one of these libraries, is half as much benefited as I was by having access to Colonel Anderson’s four hundred well-worn volumes, I shall consider they have not been established in vain.“*²⁶⁰

Um es zu ermöglichen, einer großen Zahl von Städten zu Public Libraries zu verhelfen, aber gleichzeitig sicherzustellen, dass deren Existenz auch von Dauer ist, konzentriert sich Carnegie auf die Stiftung von Bibliotheksgebäuden, knüpft jedoch bestimmte Bedingungen daran: Von Seiten der Gemeinde muss im Gegenzug zugesichert werden, fortwirkend sowohl für die Inneneinrichtung und den Buchbestand als auch für das Personal aufzukommen.

²⁵⁵ Carnegie (1889a), S. 686.

²⁵⁶ Carnegie (1889b), S. 663.

²⁵⁷ Carnegie (1889a).

²⁵⁸ Ebd., S. 687.

²⁵⁹ Vgl. ebd., S. 668 ff.

²⁶⁰ Carnegie (1920), S. 47.

Diese klare Festlegung Carnegies zeigt, dass Philanthropie und Geschäftssinn sich für die Durchsetzung einer nützlichen Idee durchaus gut vereinbaren lassen:

„Perhaps Carnegie’s Library philanthropy was also influenced by his business background. He once told an audience that, far from being a philanthropist, he was making the best bargains of his life. For instance, when he gave a city money for library buildings, he succeeded in obtaining a pledge that the city would furnish sites and maintain the library forever. The city’s investment was greater than his.“²⁶¹

Für den Bau von insgesamt 1.679 Public Libraries²⁶² in 1.412 Städten der USA²⁶³ bringt Andrew Carnegie bis 1917 mehr als 41 Millionen US-Dollar auf.²⁶⁴ Dies stellt nicht nur einen, sondern den wichtigsten Meilenstein in der qualitativen und quantitativen Entwicklung des öffentlichen Bibliothekswesens in den Vereinigten Staaten dar:

„Carnegie’s [...] establishment of thousands of public libraries is the most important event in the history of American librarianship.“²⁶⁵

Der qualitative Aspekt dieser Entwicklung liegt nicht zuletzt in der architektonischen Spezifik von Carnegie-Bibliotheken begründet.²⁶⁶ Ein direkter Vergleich der Baupläne von „Carnegie and non-Carnegie Libraries“ zeigt, dass in Carnegie-finanzierten Bibliotheksgebäuden anteilig wesentlich mehr öffentlich zugänglicher Raum zur Verfügung steht – „children’s rooms, reference rooms, and lecture halls“ – und weit weniger für das Personal und für geschlossene Magazine als in herkömmlichen Public Libraries.²⁶⁷

Dieser Wandel liegt ganz im Sinne der *modern library idea*²⁶⁸ von Arthur Bostwick²⁶⁹, die dank Carnegie einen gewaltigen Entwicklungsschub erfährt: „In the process, he redirected the course of American library design and redefined the nature of library use.“²⁷⁰

Das bis dahin traditionelle Verständnis von einer Bibliothek als eine Art „storehouse of treasures“²⁷¹, die ihre Bücher vor unzuverlässigen oder nicht ausreichend vertrauenswürdigen Lesern schützen muss, verliert nun immer mehr an Bedeutung. Stattdessen wandelt sich das bibliothekarische Berufsverständnis zunehmend in die

²⁶¹ Bobinski (1969), S. 12.

²⁶² Etwa 1.000 weitere Öffentliche Bibliotheken sind es weltweit, vgl. Lorenzen (1999), S. 75.

²⁶³ Darunter auch zahlreiche Kleinstädte in ländlichen Regionen, vgl. Bobinski (1969), S. 188.

²⁶⁴ Vgl. Van Slyck (1995), S. 22.

²⁶⁵ Lorenzen (1999), S. 77.

²⁶⁶ Vgl. Bobinski (1969), S. 192.

²⁶⁷ Vgl. Van Slyck (1995), S. 33 f.

²⁶⁸ Vgl. Bostwick (1929a), S. 1 ff.

²⁶⁹ Arthur Bostwick (1860–1942), US-amerikanischer Bibliothekswissenschaftler.

²⁷⁰ Vgl. Van Slyck (1995), S. 1.

²⁷¹ Dana (1897), S. 244.

Richtung, die Public Library als einen Ort zu sehen, der Leser und Bücher zusammenbringt, anstatt sie voneinander getrennt zu halten.

„[...] the focus on fostering book circulation had increased substantially. [...] At the heart [...] of those buildings was the circulation desk, the central node from which the librarian could monitor the stacks and the reading room, supervise both library workers and patrons, and assist the public [...]. Carnegie library plans were highly standardized, in fact, and they tended to be quite different from earlier library layouts, which had featured lots of nooks and crannies, private trustees' meeting rooms, and closed stacks.“²⁷²

Um diesem neuen Verständnis auch im baulichen Sinne gerecht zu werden, ergeben sich unmittelbare und gravierende Auswirkungen auf die bereits oben erwähnte Architektur einer Carnegie-Library. Im Sinne der „*modern library idea*“ ist eine moderne Public Library des frühen 20. Jahrhunderts charakterisiert durch „*public support, open shelves, work with children, cooperation with schools, branch libraries, traveling libraries, and library advertising.*“²⁷³

Noch Jahrzehnte nach dem Bau der letzten Carnegie-Library verwenden Architekten und Bibliothekare die Terminologie „*Carnegie rectangle*“²⁷⁴. Wie oben beschrieben, liegen die Unterschiede zur Public Library alten Typs von der baulichen Seite her in der gravierend veränderten Innenraumaufteilung, die eine Grundvoraussetzung dafür darstellt, der wachsenden „*social role of the public library*“ gerecht werden zu können.²⁷⁵

„The reformed library, a single room dominated by a centrally placed circulation desk and lined with book shelves, was the physical embodiment of the contractual arrangement between the philanthropist and the beneficiaries of his gifts, an agreement that specified and limited the recipients' obligations.“²⁷⁶

Hier schließt sich der Kreis zum Thema und zum Anliegen dieser Arbeit. Die Entwicklung der Public Library zu einer Einrichtung mit stetig zunehmender sozialer Rolle und wachsender kommunaler Bedeutung schafft die Basis für eine immer breitere Palette an möglichen Tätigkeitsfeldern für ihre Volunteers.

²⁷² Radway (2007), S. 247.

²⁷³ Van Slyck (1995), S. 25.

²⁷⁴ Längliche rechteckige Form mit Haupteingang an der längeren Seite, vgl. Griffis (2013), S. 26 und Wheeler/Githen (1941), S. 215 ff.

²⁷⁵ Vgl. Coleman (2008), S. 457 ff.

²⁷⁶ Van Slyck (1995), S. 42.

2.2.3 Nach Carnegie bis zur Gegenwart

Der durch die umfangreichen Stiftungen Andrew Carnegies erfolgte Entwicklungsschub im öffentlichen Bibliothekswesen der USA ist immens. Die im Jahre 1911 von Carnegie gegründete *Carnegie Corporation*²⁷⁷ existiert nach dessen Tod weiter und ist bis heute aktiv.²⁷⁸ Es werden durch diese gemeinnützige Stiftung nach 1919 zwar keine Anträge auf Finanzierung von Bibliotheksneubauten mehr bewilligt, jedoch werden Bezuschussungen für Projekte gewährt, die im engeren oder weiteren Sinne etwas mit Serviceverbesserungen in den Bibliotheken zu tun haben²⁷⁹ – darunter Verbesserungen im Sinne von Bostwicks *modern library idea*,²⁸⁰ zum Beispiel „Berufslektüre für [...] Arbeiter“²⁸¹, *story hour* für Kinder,²⁸² „rooms for [...] exhibitions and concerts, [...] meeting places, [...] educational [groups]“²⁸³.

Martin beschreibt eine typische US Public Library der 1920er Jahre wie folgt:

*„A visit to the library was not a trip to a dull enclave with solemn rows of books. There were the children listening open-mouthed to a story or poring through the pictures in a book, there were the mothers [...] conferring with a librarian on what to read next. There were business people [...] going through material on sales and investments [...]. Visitors realized that they had come upon some kind of intellectual crossroads, a stimulating marketplace of information, ideas, and expression.“*²⁸⁴

Das stete quantitative und qualitative Wachstum der Public Libraries in den Vereinigten Staaten²⁸⁵ während der ersten drei Jahrzehnte des 20. Jahrhunderts verlangsamte sich etwas in den 1930er Jahren infolge der Weltwirtschaftskrise.²⁸⁶ Doch gerade in dieser Zeit sinkender öffentlicher und privater finanzieller Zuwendungen steigen die Benutzungszahlen überdurchschnittlich an. Dies lässt sich ökonomisch erklären – sowohl durch die hohe Arbeitslosenquote als auch durch die sinkenden Löhne derer, die noch einen Arbeitsplatz haben.²⁸⁷ So steigt die Nachfrage nach unentgeltlich zugänglicher Literatur.

²⁷⁷ Vgl. Anderson (1963), S. 3.

²⁷⁸ Vgl. Carnegie Corporation of NY (2015).

²⁷⁹ Bis 1961 werden von der *Carnegie Corporation* insgesamt 33,5 Mio. US-Dollar für Serviceverbesserungen in Bibliotheken zur Verfügung gestellt, vgl. Bobinski (1969), S. 196 f.

²⁸⁰ Vgl. Kap. 2.2.2.

²⁸¹ Escher (1923), S. 3.

²⁸² Vgl. ebd., S. 4.

²⁸³ Bostwick (1929b), S. 20.

²⁸⁴ Martin (1998), S. 48. Zu Martin vgl. auch Kap. 1.3.1.

²⁸⁵ Im Jahre 1923 kann bereits weit mehr als die Hälfte der US-Bevölkerung mit Dienstleistungen von Public Libraries versorgt werden; darunter zu ca. 60% von Carnegie Libraries, vgl. Bobinski (1969), S. 192.

²⁸⁶ Vgl. Sessa (2003), S. 2389.

²⁸⁷ Vgl. hierzu die Studie von Herdman (1943), S. 310 ff.

Überdies wächst gerade in Krisenzeiten der Wunsch nach Weiterbildung, da Bildungsniveau und gesellschaftlicher Aufstieg in einem engen Zusammenhang gesehen werden.²⁸⁸ Bereits zuvor – im Jahre 1926 – hatte die *ALA Commission on the Library and Adult Education*²⁸⁹ Aufgaben einer Public Library im Kontext mit ihrer Bildungsfunktion benannt:

„[...] the library owes consulting and advisory service, supplemented by suitable books, to those who wish to pursue their studies alone [...]. Persons desiring class work in any particular subject, stimulus from discussion groups or lecture courses, cultural development [...] or elsewhere, should naturally turn to the public library for information, descriptive circulars, or trustworthy advice.“²⁹⁰

Es folgen weitere Richtlinien und Empfehlungen für eine noch umfassendere Versorgung der Bevölkerung mit bibliothekarischen Dienstleistungen,²⁹¹ so die *Post-War Standards for Public Libraries*, die von der ALA – vorausblickend auf die Zeit nach der Beendigung des Zweiten Weltkrieges – bereits im Jahre 1943 entwickelt werden,²⁹² gefolgt vom *National plan for public library service* von 1948.²⁹³ Vier Jahre zuvor wird die *Public Library Association (PLA)* als eine Unterorganisation der ALA gegründet mit der Mission „to advance public library interests and to cooperate in the promotion of library service in general.“²⁹⁴

1956 unterzeichnet Präsident Eisenhower den *Library Service Act (LSA)*, der auch als „the father of modern library legislation“²⁹⁵ bezeichnet wird.

„[...] the Library Service Act [...] provided federal funds for public libraries, thus raising the importance of reading, knowledge, and libraries from the local to the national agenda.“²⁹⁶

Ausgelöst durch den „Sputnik-Schock“ – der Reaktion in der westlichen Welt auf den ersten künstlichen Erdsatelliten im Jahre 1957 durch die Sowjetunion – wird durch den Kongress der Vereinigten Staaten die umfassende Förderung des US-amerikanischen Bildungssystems beschlossen,²⁹⁷ weil man sich nun „far behind in math and science“²⁹⁸ wähnt. Durch die

²⁸⁸ Dieser Zusammenhang wird als wichtige Komponente des „amerikanischen Traums“ begriffen, vgl. Kap. 2.2.2.

²⁸⁹ Vgl. Coleman (2008), S. 188.

²⁹⁰ Knowles (1962), S. 112.

²⁹¹ Insbesondere in ländlich geprägten Regionen gibt es Nachholbedarf, vgl. Joeckel/Winslow (1948), S. 19.

²⁹² Vgl. Marco (2011), S. 11 f.

²⁹³ Vgl. Joeckel/Winslow (1948), S. 19 ff.

²⁹⁴ Public Library Association (2015).

²⁹⁵ Fry (1975), S. 9.

²⁹⁶ Mathews (2006), S. 49.

²⁹⁷ Vgl. Umstätter (2003), S. 25.

²⁹⁸ Mathews (2006), S. 49.

sowjetische Herausforderung verspürt „America [...] a pressing need for the pursuit of knowledge and discovery.“²⁹⁹

So wird im Jahre 1960 unter Präsident Kennedy der *Library Service Act* um weitere fünf Jahre verlängert. Die damit verbundenen staatlichen Mittel fließen unter anderem in 5 Millionen Bücher und 200 Fahrbibliotheken, um jene ländlichen Regionen, die bis dahin nur mangelhaft mit bibliothekarischen Dienstleistungen versorgt sind, besser erreichen zu können.³⁰⁰

Durch die Bürgerrechtbewegung der 1960er Jahre wird ein entscheidender Wendepunkt in Bezug auf die Gewährleistung der Literaturversorgung auch für ethnische Minderheiten erreicht. In dem 1964 verabschiedeten *Library Service and Construction Act* (LSCA) wird ein Hauptaugenmerk gerichtet auf „*developing library services and collections for ethnic, disadvantaged, and underserved groups.*“³⁰¹

Bobinski konstatiert im Jahre 1969, dass es bis dahin vier Hauptstimuli für das Wachstum und die Weiterentwicklung der Öffentlichen Bibliothek in den USA gegeben habe:

„*The public library enabling laws, beginning in the 1850's, were the first stimulus. Carnegie's gifts to public libraries were the second. A third major stimulus could well be attributed to the library activities of the Carnegie Corporation. We are now experiencing the fourth - that of the stimulus of federal support.*“³⁰²

In der Tatsache, dass es neben der Finanzierung des Etats der Public Libraries durch kommunale Steuereinnahmen³⁰³ außerdem diese föderale Unterstützung gibt, sieht Martin ein entscheidendes Kriterium für die äußerst erfolgreiche Entwicklung der Öffentlichen Bibliotheken während der 1960er und 1970er Jahre. Die Zahl der US Public Libraries wächst; sie erreicht 10.000; hinzu kommen nahezu 6.000 Zweigbibliotheken. Sie werden professionell geführt, geplant und evaluiert. Ihre grundlegenden Strukturen werden in Systemen und Netzwerken koordiniert.³⁰⁴

Seit den 1980er Jahren werden weitere Anstrengungen unternommen, Einwanderern – insbesondere jenen mit geringen Englischkenntnissen – mit vielfältigen Dienstleistungen zu helfen, sich in die amerikanische Gesellschaft zu integrieren.³⁰⁵ So bieten die Public Libraries nicht nur vermehrt Material in anderen Sprachen – insbesondere Spanisch – an, sondern auch

²⁹⁹ Ebd., S. 49.

³⁰⁰ Vgl. Fry (1975), S. 13.

³⁰¹ Rubin (2010), S. 66.

³⁰² Bobinski (1969), S. 201.

³⁰³ Siehe. Kap. 1.3.1 und 2.2.1.

³⁰⁴ Vgl. Martin (1998), S. 138 ff.

³⁰⁵ Vgl. Medina (2013), S. 36.

Englischkurse.³⁰⁶ Eine weitere Herausforderung, die ebenfalls seit den 80er Jahren des vergangenen Jahrhunderts auf die Öffentlichen Bibliotheken zukommt, ist der zunehmende Einzug des Computers in alle Lebensbereiche. Dies bedeutet, dass in den Public Libraries immer mehr auch Medien in elektronischer Form für die Ausleihe bereitstehen, dass Computerarbeitsplätze für Benutzer geschaffen und PC-Schulungen angeboten werden. Dazu der spätere US-Präsident Barack Obama:

„It’s not enough just to recognize the words on the page anymore. The kind of literacy necessary for the 21st century requires detailed understanding and complex comprehension.“³⁰⁷

Die in diesem Kapitel erwähnten Angebote von Public Libraries, die mehr und mehr über die bloße Versorgung der Bevölkerung mit Lesestoff hinausgehen, lassen auf zahlreiche mögliche Betätigungsfelder für Volunteers schließen. Sowohl in der Originalliteratur aus der betrachteten Zeitspanne ab 1919 als auch in historischen Abhandlungen lassen sich nur wenige konkrete Hinweise auf das Thema Freiwilligenengagement in Public Libraries finden, und auch dann eher am Rande. Beispiele hierfür sind Tutorentätigkeiten im Kontext mit *adult literacy*³⁰⁸ (am häufigsten genannt), Betreuung von Einwandererfamilien,³⁰⁹ *Lending service* für auf Einzelgehöften³¹⁰ oder in Indianerreservaten³¹¹ lebende Menschen, Mitarbeit in Lesezirkeln³¹² oder am Newsletter einer Public Library³¹³ sowie Beaufsichtigung von Bibliotheks-Leseplätzen unter freiem Himmel.³¹⁴

Erst ab dem letzten Viertel des 20. Jahrhunderts wird diesem Thema mehr Aufmerksamkeit beigemessen. Eine Auswertung diesbezüglicher Quellen findet in den Kapiteln 4 bis 6 statt – jeweils im Kontext zu den diskutierten Teilaspekten. Zuvor geht es im Kapitel 3 um Volunteering generell, somit nicht mit Fokus auf Public Libraries.

³⁰⁶ Vgl. Rovelstad/Schweigler (1988), S. 83.

³⁰⁷ Obama (2005), S. 51. Rede auf der ALA-Jahreskonferenz 2005 in Chicago. Obama ist zu dem Zeitpunkt Senator im US-Bundesstaates Illinois.

³⁰⁸ Lese- und Schreibkurse für Erwachsene, vgl. Hiatt/Drennan (1967), Coleman (2008), S. 109 sowie Mathews (2006), S. 51.

³⁰⁹ Vgl. Battles (2003), S. 197.

³¹⁰ Vgl. Nicol/Johnson (2008), S. 154.

³¹¹ Vgl. Freeman/Hovde (2003), S. 160.

³¹² Vgl. Watson (2003), S. 73 ff.

³¹³ Vgl. Bleyer (1922), S. 375.

³¹⁴ Vgl. Greenberg (2003), S. 186.

3 VOLUNTEERING

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit Volunteering³¹⁵ im institutsübergreifenden Kontext. Den Schwerpunkt bilden hierbei die Gegebenheiten in den USA. Es wird die Vielfalt des Engagements von Freiwilligen unter Einbeziehung von statistischen Erhebungen erörtert (Kapitel 3.1), über Motivationsfragen (Kapitel 3.2) sowie Interaktion zwischen Volunteering und gesundheitlichem Befinden (Kapitel 3.3) diskutiert und es werden Grundzüge der Organisation von Freiwilligenarbeit dargelegt (Kapitel 3.4).

3.1 Bandbreite von Volunteering in den USA

Es gibt kaum einen Bereich des gesellschaftlichen Lebens in den USA, in dem sich nicht Volunteers permanent oder projektgebunden einbringen. Sie tragen einen erheblichen Teil zur Stabilisierung des sozialen Gefüges bei.

„Volunteers have been used in hospital settings to care for patients and families, in community-based health screenings, in health-promotion projects, in religious organizations, and in research projects [...].“³¹⁶

„Delivering meals to shut-ins, raising money for the PTA, coaching Little League – in myriad ways, volunteers weave important pieces of the social fabric.“³¹⁷

Im Jahre 2013 sind es laut dem vom US-Arbeitsministerium jährlich publizierten Bericht *„Volunteering in the United States“* über 62,6 Millionen US-Amerikaner, die Freiwilligenarbeit durch oder für eine Organisation leisten – das entspricht 25,4 Prozent der erwachsenen Bevölkerung.³¹⁸ Die im Auftrag des *Independent Sector*³¹⁹ durchgeführte Erhebung zum Thema *„Giving and Volunteering in the United States“* kommt auf einen weit höheren Wert. Laut dieser Erhebung leisten 44,6 Prozent der erwachsenen Bevölkerung Freiwilligenarbeit.³²⁰ Diese Diskrepanz lässt sich dadurch erklären, dass letztere Erhebung im Unterschied zu der des Arbeitsministeriums auch das *informal volunteering* mit einbezieht – *„unpaid work done for people outside the household and not within the context of a formal service organization. [...] activities such as*

³¹⁵ Begriffsbestimmung vgl. Kap. 1.3.2.

³¹⁶ Bowen et al. (2000), S. 1829.

³¹⁷ Brown (1999), S. 17.

³¹⁸ Unter Einbezug von Jugendlichen ab einem Alter von 16 Jahren, vgl. Bureau of Labor Statistics (2014).

³¹⁹ Zusammenschluss von US-amerikanischen Non-Profit-Organisationen, vgl. Independent Sector (2015).

³²⁰ Vgl. Toppe et al. (2002), S. 36. Diese seit 1987 alle zwei Jahre publizierte Analyse wird in der Form nur bis 2001 durchgeführt. Somit liegt kein direktes Vergleichsmaterial zu der aktuellsten Erhebung des *Bureau of Labor Statistics* vor.

helping a neighbor [...].“³²¹ Betrachtet man lediglich das *formal volunteering* (das heißt die einer Organisation oder einem Organisationstyp zuzuordnende Freiwilligenarbeit), kommt man auf einen nahezu identischen Wert.³²²

Weiterhin kommt die oben erwähnte aktuellste Erhebung des US-Arbeitsministeriums auf folgende Ergebnisse:³²³

- Unter den 62,6 Millionen Volunteers, die über oder für eine Organisation arbeiten, sind 36,2 Millionen Frauen (57,8%) und 26,4 Millionen Männer (42,2% aller Volunteers).
- Ein erheblicher Teil der Volunteers – 38,8% – gehört der mittleren Altersgruppe (35–54) an. 33,1% der Volunteers sind 55 Jahre und älter. Der Anteil der Jugendlichen und jungen Erwachsenen (16–34) beträgt 28,1%.
- Der überwiegende Teil unter den Volunteers ab einem Alter von 25 ist gut ausgebildet. 48,5% unter ihnen besitzen einen oder mehrere akademische Abschlüsse und weitere 28,7% entweder einen *associate degree*³²⁴ oder haben zumindest ein College besucht. Einen High-School-Abschluss ohne weiteren College-Besuch haben 18,7% und ganz ohne Abschluss sind 4,1%.
- 64,5% aller Volunteers stehen in einem Arbeitsverhältnis (darunter weit über drei Viertel in Vollzeit). 4,4% sind als arbeitslos gemeldet. Nicht zum Erwerbspersonenpotenzial³²⁵ gehören 31,1% der Volunteers.
- Weit über die Hälfte der Volunteers – 60,2% – ist verheiratet und lebt auch mit dem Partner zusammen; der Rest lebt allein – getrennt, geschieden, verwitwet oder als Single. 34,8% der Volunteers haben Kinder unter 18 Jahren in ihrem Haushalt.
- Die Summe der jährlich geleisteten Stunden an Freiwilligenarbeit weist eine große Spannweite auf. In der an Volunteers zahlenmäßig kleinsten Gruppe (über 500 jährlich geleistete Stunden) haben die Senioren den größten Anteil; in den Gruppen 15–49, 50–99 und 100–499 Stunden gibt es keine nennenswerten alters- oder geschlechtsabhängigen Gefälle.

³²¹ ebd., S. 40. Vgl. auch Definition im Kap. 1.3.2.

³²² Konkret sind dies bei der Erhebung durch den *Independent Sector* 27,5%, vgl. ebd., S. 37, und bei der des *Bureau of Labor Statistics* aus einem analogen Zeitraum 27,6%, vgl. Birnkraut (2003), S. 3. Dass hier eine annähernde Identität bei den Volunteer-Raten existiert trotz der Tatsache, dass in letzterer Erhebung Erwachsene ab einem Alter von 16 Jahren und in der anderen ab einem Alter von 21 Jahren statistisch einbezogen werden, bedeutet, dass die Volunteer-Rate in der Altersgruppe 16–21 offenbar dem statistischen Durchschnittswert entspricht.

³²³ Die Auflistung beschränkt sich auf die für diese Arbeit relevanten Gesichtspunkte. Die Prozentangaben wurden ermittelt auf der Grundlage des Zahlenmaterials in: Bureau of Labor Statistics (2014), Tabellen 1 und 2.

³²⁴ Bezeichnung für den Abschluss an einem US-amerikanischen Community oder Junior College nach einem zweijährigen Studium, vgl. Institute of International Education (2014).

³²⁵ Terminologie *Not in the Labor force*, vgl. Bureau of Labor Statistics (2014), S. 1 ff. (in erster Linie in Ausbildung oder pensioniert).

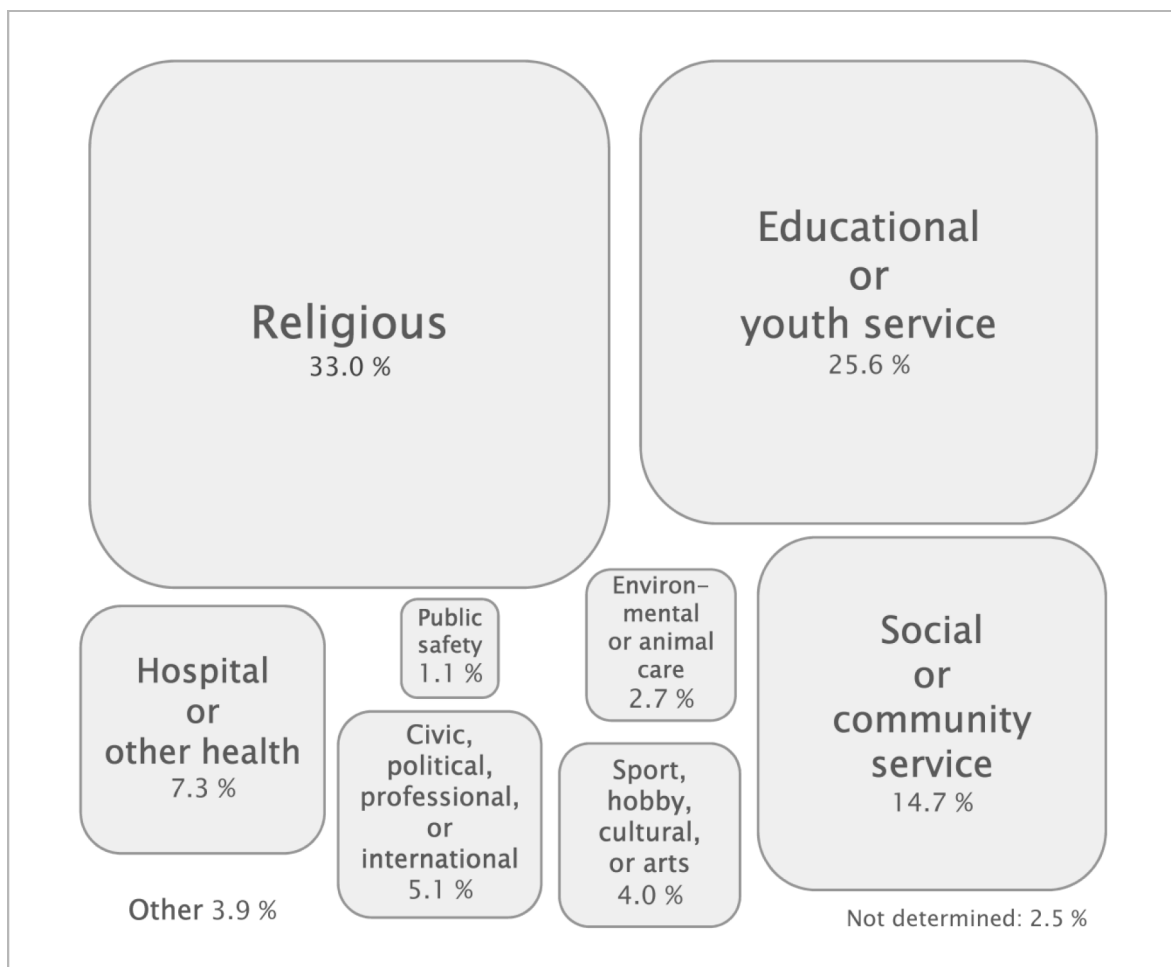


Abb. 3-1 Prozentuale Verteilung der Volunteers in den USA nach „*main organization*“³²⁶

Abbildung 3-1 veranschaulicht die prozentuale Verteilung auf Bereiche der Gesellschaft, für die ein Volunteer während des erfassten Zeitraumes die meisten Stunden gearbeitet hat. Eine tiefere Untergliederung erfolgt nicht; so sind dieser Erhebung keine gesonderten Zahlen für Volunteering in einzelnen Institutionen – zum Beispiel Public Libraries – zu entnehmen. In der auf der Abbildung vorhandenen Einteilung fließt das in Public Libraries geleistete Volunteering – zusammen mit dem weiteren kommunaler Einrichtungen – hauptsächlich in die Bereiche *educational or youth service*³²⁷ und *social or community service*³²⁸ mit ein, aber zu geringen Teilen auch in den Bereich *sport, hobby, cultural, or arts*.³²⁹

³²⁶ „*Main organization is defined as the organization for which the volunteer worked the most hours during the year.*“ ebd., Tabelle 4. Das für Abb. 3-1 (eigene Darstellung) verwendete Datenmaterial sowie Terminologie und Kategorisierung entstammen dieser Tabelle (die Summe aller in dieser Quelle angegebenen Prozentwerte ergibt nicht 100 sondern 99,9; dies ist auf Rundungen zurückzuführen).

³²⁷ Vgl. u.a. Kap. 4.1.3.1 und 6.1. sowie 6.3.1 bis 6.3.3.

³²⁸ Vgl. u.a. Kap. 4.1.3.1 und 5.3.

³²⁹ Vgl. u.a. Kap. 6.3.3 und 6.3.5.

3.2 Volunteer Motivation

Im Kapitel 1.3.2 wurde bereits diskutiert, dass der Nutzen, den ein Volunteer aus seiner Tätigkeit zieht, einen ganz entscheidenden Einfluss auf die Motivation zur Freiwilligenarbeit haben kann. Motivation – zunächst einmal im übergreifenden Sinne – definiert Rheinberg als die „aktivierende Ausrichtung des momentanen Lebensvollzugs auf einen positiv bewerteten Zielzustand.“³³⁰ Die Faktoren, die einen Einfluss darauf haben, auf welche Art und Weise ein Ziel angestrebt wird, werden zunächst in personenbezogene und situationsbezogene Faktoren aufgegliedert.

Heckhausen hat ein Überblicksmodell der Motivation im Handlungsverlauf³³¹ entwickelt (siehe Abbildung 3-2). An diesem Modell scheint der Verlauf motivierten Handelns auch auf Volunteers bezogen nachvollziehbar und folgerichtig. Lediglich der letzten Punkt „Materielle Vorteile“ sollte – im Sinne der Volunteer-Definition aus Kapitel 1.3.2 – aufgrund des hohen Stellenwerts von altruistischen Beweggründen um die Terminologie „Ideelle Vorteile“ ergänzt werden.

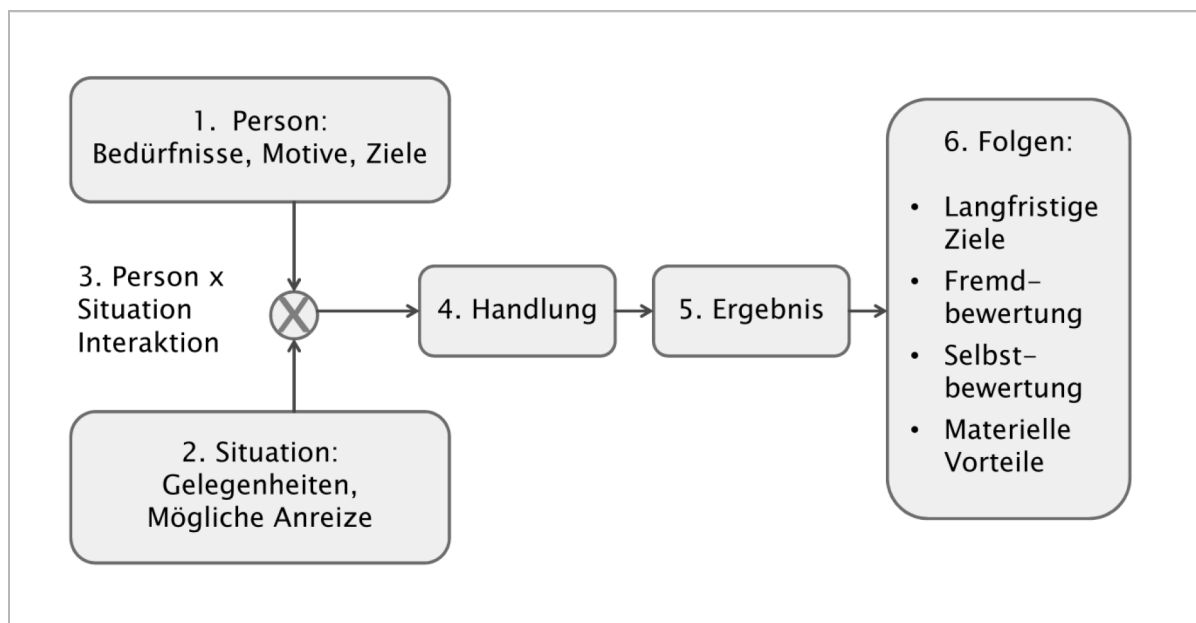


Abb. 3-2 Überblicksmodell zu Determinanten und Verlauf motivierten Handelns nach Heckhausen³³²

Shure, der – im Zusammenhang mit einer Diskussion über den Zusammenhang von altruistischer Motivation und Volunteering – Altruismus definiert als „*the principle or practice*

³³⁰ Rheinberg (2008), S. 15.

³³¹ Vgl. Heckhausen/Heckhausen (2010), S. 3.

³³² Vgl. ebd., S.3.

of unselfish concern for, or the devotion to the welfare of others“³³³, hinterfragt und diskutiert im Anschluss daran, ob Altruismus in Reinform überhaupt existiert. Er eruiert, dass Altruismus „just one potential motivator for volunteering“³³⁴ ist. Miller – sich kritisch mit der Volunteer-Definition von Smith³³⁵ auseinandersetzend – stellt fest:

„Are all volunteers always motivated exclusively by altruism, and never such things as the desire for business or romantic contacts? Of course not. Are many volunteers frequently motivated by mixed incentives with a substantial altruistic component? Of course.“³³⁶

Grundsätzlich unterscheidet man zwischen intrinsischer und extrinsischer Motivation. Intrinsische Motivation bezeichnet das Bestreben, etwas um seiner selbst willen zu tun (weil es einfach Freude macht, Interessen befriedigt oder eine Herausforderung darstellt). Bei der extrinsischen Motivation steht dagegen der Wunsch im Vordergrund, bestimmte Leistungen zu erbringen, weil man sich davon einen Vorteil (Belohnung) verspricht oder Nachteile (Bestrafung) vermeiden möchte.³³⁷ Kurz: Intrinsische Motivation „bedeutet soviel wie ‚innerlich dazu angestoßen‘ werden etwas zu tun. [...] Extrinsische Motivation dagegen meint zielgerichtetes Verhalten aufgrund äußerer Reize [...]“³³⁸ Eine einfache Gegenüberstellung von intrinsischer und extrinsischer Motivation reicht nicht aus; es gibt Interaktionen zwischen beiden. Beispielsweise ist eine Beeinträchtigung der intrinsischen Motivation durch extrinsische Belohnungen denkbar.³³⁹

So hängt es auch von der ganz individuellen Lebenssituation eines Volunteers ab, welche Wichtungen oder Prioritäten verschiedenen möglichen Beweggründen jeweils beigemessen werden.³⁴⁰ Mit dem *octagon model of volunteer motivation* nach Yeung (Abbildung 3-3) wird ein Weg beschrieben, die jeweils individuelle Motivations-Situation mit einer „*personal motivational map*“³⁴¹ auf der Grundlage eines achteckigen Netzdiagramms zu visualisieren. Vier Kontrastpaare – Nehmen und Geben, Kontinuität und Neuheit, Distanz und Nähe sowie Gedanke und Handlung – sind jeweils als Gegenpole dargestellt.

Bezogen auf die Anwendung dieses Modells im Zusammenhang mit einer Studie³⁴² ergibt sich, dass die Dimension *Getting-Giving* am häufigsten mit den von den Volunteers

³³³ Shure (1991), S. 37.

³³⁴ Ebd., S. 40.

³³⁵ Vgl. Kap. 1.3.2.

³³⁶ Miller (1982), S. 51.

³³⁷ Vgl. Myers (2008), S. 363.

³³⁸ Kulbe (2009), S. 65.

³³⁹ Vgl. Rheinberg (2010), S. 387.

³⁴⁰ Musick/Wilson (2008), S. 87 f.

³⁴¹ Yeung (2004), S. 40.

³⁴² Basierend auf den Daten von 18 interviewten Volunteers, vgl. ebd.

benannten Motivationselementen im Zusammenhang steht, zum Beispiel: „I help 'cause I've been helped too“³⁴³. Am zweithäufigsten kommt *Distance-Proximity* vor, wie etwa: „I didn't start out searching for this [...]. I just [...] came here and stayed 'cause this is a nice group“³⁴⁴. Die beiden restlichen Dimensionen sind etwa gleich stark vertreten; ein Beispiel für *Continuity-Newness* ist: „This is Like expanding the meaning of your Life“³⁴⁵, und für *Thought-Action*: „Maybe God can use me to help some other people“³⁴⁶.

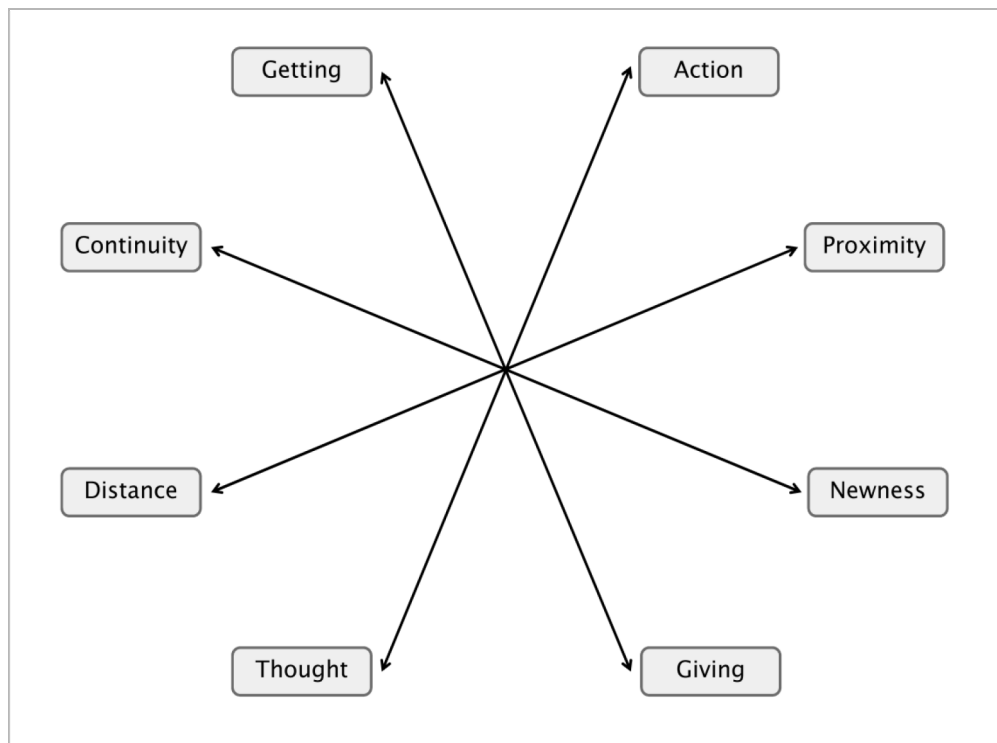


Abb. 3-3 *The octagon model of volunteer motivation (personal motivational map) nach Yeung*³⁴⁷

So lässt sich mit diesem Modell die oben erwähnte intrinsische bzw. extrinsische Motivation von Volunteers in einer Interaktion „within the inward-outward dimension of a person“³⁴⁸ beschreiben.

Diese Interaktion ist auch in der folgenden Zusammenstellung der Vielfalt an möglichen Motivationen von Volunteers zu erkennen:

³⁴³ Ebd., S. 34.

³⁴⁴ Ebd., S. 36.

³⁴⁵ Ebd., S. 35.

³⁴⁶ Ebd., S. 37.

³⁴⁷ Vgl. ebd., S. 32.

³⁴⁸ Pessi (2010), S. 186.

Why people volunteer

- *As an alternative to giving money*
- *As therapy*
- *Because they were asked*
- *For escape*
- *For freedom of schedule*
- *For recognition*
- *To be an advocate*
- *To be challenged*
- *To do something different than their daily job*
- *To do their civic duty*
- *To earn academic credit*
- *To feel good*
- *To feel needed*
- *To get out of the house*
- *To get to know a new community*
- *To keep busy*
- *To keep skills alive*
- *To learn something new*
- *To repay a debt*³⁴⁹

Es wird selten vorkommen, dass ein einzelner Volunteer nur einen der aufgelisteten Gründe nennen würde; für das Gros unter ihnen gibt es eher „*a cluster of motives*“³⁵⁰.

In der Erhebung des *Independent Sector*³⁵¹ hat sich aus der Befragung der Volunteers zum Motivations-Aspekt folgende Prioritätenrangfolge ergeben:

„Feels compassion toward people in need [...]
An opportunity to give back to the community [...]
Those who have more should help those with less [...]
Important activity to people one respects [...]
Someone close is involved or benefits [...]
*To meet new people“.*³⁵²

Während die Motivation für den Entschluss, einen Volunteer-Job zu starten, eine sehr große Rolle spielt, entscheiden später hauptsächlich Arbeitsbedingungen und -beziehungen, ob er auch weitergeführt wird.³⁵³ Es liegt nicht ausschließlich, aber maßgeblich in der Hand des

³⁴⁹ Vgl. Ellis (2002), S. 23. Auswahl (hier alphabetisch aufgelistet) aus einer Gesamtliste, die Bestandteil eines How-To-Do-Manuals für Volunteer-Koordinatoren ist.

³⁵⁰ Ebd., S. 22.

³⁵¹ Vgl. Kap. 3.1.

³⁵² Toppe et al. (2002), S. 69.

³⁵³ Vgl. Scheel (2012), S. 85.

Volunteer-Koordinators, ob es gelingt, den Freiwilligen harmonisch in das Gesamtgefüge zu integrieren.³⁵⁴

In Publikationen, die sich mit Volunteering speziell in Public Libraries befassen, findet der Motivationsaspekt zwar auch Beachtung – jedoch nicht in dem Sinne, dass hinterfragt wird, ob es unter den Beweggründen auch solche gibt, die signifikant sind für Bibliotheken. Eine Diskussion dieser Quellen wird in den Kapiteln 4 bis 6 – eingebettet in den jeweiligen Kontext – erfolgen.³⁵⁵

3.3 Volunteering und Gesundheit

Zahlreiche Untersuchungen befassen sich mit der Frage, auf welche Art und Weise und in welcher Stärke sich Volunteering sowohl auf die psychische Verfassung als auch auf den Gesundheitszustand insgesamt auswirkt.

„Their potential to contribute in community-related efforts may save the U.S. billions in labor costs, and may also help reduce healthcare-related expenditures if volunteering proves to be a protective factor. [...] Analysis showed that volunteer work often combined low-impact physical activity and mental satisfaction from serving others, resulting in overall health benefit.“³⁵⁶

Die Mehrzahl der aus der Literatur bekannten Untersuchungen über den Zusammenhang zwischen Volunteering und Gesundheit legt den Fokus auf ältere Menschen. Beispielsweise haben Lum und Lightfoot in einer Studie mit über 70-Jährigen, die mindestens 100 Stunden pro Jahr einer Freiwilligentätigkeit nachgehen, nachgewiesen, dass der körperliche und seelische Gesamtzustand weit besser beschaffen ist als bei den Senioren, die dies nicht tun:

„The social networks and increased access to resources resulting from volunteering may be the protective factor that results in better self-reported health, lower depression levels, slower declines in functioning, and lower mortality rates over nonvolunteers, despite no difference in the diagnosis of medical conditions.“³⁵⁷

Bowen, Anderson und Urban haben als Ergebnis einer Umfrage unter 1.104 Frauen im Alter zwischen 50 und 80, die sie in drei Gruppen eingeteilt hatten – 1. *never volunteers*,

³⁵⁴ Vgl. Smith (2012), S. 81 ff. Weitere Ausführungen zur Rolle des Volunteer-Koordinators in Bezug auf das Miteinander von Angestellten und Volunteers in den Kapiteln 3.4 (allgemein) sowie 5.2.2 und 5.3 (Public Libraries).

³⁵⁵ In der überwiegenden Zahl handelt es sich dabei um Erfahrungsberichte oder Anleitungsmaterial. Vgl. hierzu Kap. 4.1.2 und 4.1.3 (Sicht der Volunteers), Kap. 5.2 (Sicht der Volunteer-Koordinatoren) sowie Kap. 6 (im Zusammenhang mit verschiedenen Tätigkeitsfeldern der Volunteers).

³⁵⁶ Ayr (2011), S. 1.

³⁵⁷ Lum/Lightfoot (2005), S. 52.

2. *past volunteers* und 3. *current volunteers*³⁵⁸ – ebenfalls einen eindeutigen Zusammenhang zwischen gesundheitlichem Befinden und Volunteer-Status festgestellt. „*Current volunteers reported better health than did either nonvolunteers or past volunteers.*“³⁵⁹

Bemerkenswert ist hierbei, dass es in Hinsicht auf den Gesundheitszustand offensichtlich keinen signifikanten Unterschied macht, ob man sich in der Vergangenheit ein oder mehrere Male als Volunteer betätigt hat oder aber noch nie Freiwilligenarbeit geleistet hat. Es scheint also eher für die permanenten als für die temporären Volunteers ein gesundheitlicher Vorteil zu existieren.

Li und Kenneth haben speziell den Zusammenhang zwischen Volunteering und Depressionen im Alter mittels einer Längsschnittstudie erforscht.³⁶⁰ Sie stellen fest, dass zwar das *formal volunteering*³⁶¹ einen äußerst positiven Effekt auf die mentale Gesundheit hat; dies verhält sich jedoch nicht so beim *informal helping*.³⁶² „*Formal voluntary activity is good for mental health, but no such benefit accrues from informal helping.*“³⁶³

Sie interpretieren dieses Phänomen dahingehend, dass das *formal volunteering* in der Regel mehr in der Öffentlichkeit stattfindet, verbunden mit dementsprechend breiterer Anerkennung, die beflügelnd wirken kann. Im Gegensatz dazu findet das *informal helping* oft mehr im Verborgenen statt und erfordert nicht selten ein hohes Maß an Aufopferung:

„*Formal volunteering is typically a more public activity – more apt to garner recognition – and, therefore, more likely to manifest public legitimacy. Although informal helping roles may link to greater obligations and volunteer fatigue, its altruistic nature may have helped to neutralize its effect on depression.*“³⁶⁴

Zu einer ähnlichen Aussage kommen Thoits und Hewitt. Im Ergebnis einer Studie mit zwei Befragungsrunden im Abstand von drei Jahren, bei der fast 3.000³⁶⁵ überwiegend ältere Volunteers interviewt werden, wird unter anderem festgestellt, dass nicht das Volunteering an sich zwangsläufig schon zu besserer mentaler Gesundheit verhilft, sondern entscheidend ist der Charakter des Freiwilligenjobs:

³⁵⁸ Vgl. Bowen et al. (2000), S. 1836.

³⁵⁹ Ebd., S. 1835.

³⁶⁰ Vgl. Li/Ferraro (2005).

³⁶¹ Das einer Organisation oder einem Organisationstyp zuzuordnende Volunteering, vgl. Kap. 3.1.

³⁶² Analog dem im Kap. 3.1 besprochenen *informal volunteering*, d.h. z.B. Nachbarschaftshilfe, Betreuung älterer Menschen, Babysitten usw., soweit es nicht über eine *formal service organization* läuft.

³⁶³ ebd., S. 81.

³⁶⁴ Ebd., S. 79.

³⁶⁵ Erste Befragungsrunde: 3.617 Volunteers, zweite Runde noch 2.867 Volunteers; neben mehreren anderen Gründen auch weil inzwischen verstorben, vgl. Thoits/Hewitt (2001), S. 119.

„[...] perhaps doing volunteer work is less important for well-being than the particular conditions of the work that is done (for example, the work provides opportunities for self-direction and autonomy, the work is non-routine and challenging, and so forth).“³⁶⁶

Die dritte Lebensphase verdient jedoch hinsichtlich der Auswahl einer Freiwilligentätigkeit nicht nur Beachtung im qualitativen sondern auch im quantitativen Sinne, denn schließlich erreichen immer mehr Menschen aus der Generation der geburtenstarken Jahrgänge das Rentenalter, die gleichzeitig auch mit einer höheren Lebenserwartung rechnen können:

„Both increasing longevity and the aging of the baby-boom cohort suggest that the retirement passage is in considerable flux, as growing numbers of workers can expect to spend a considerable proportion of their life course retired from their primary career jobs. Moreover, retirees in the twenty-first century tend to be healthier, better educated, and more active compared to those in the middle of the twentieth century.“³⁶⁷

Dieser Trend wird anhalten. Gleichzeitig aber kommt auch ein erheblicher Teil der Volunteers aus der mittleren und jungen Generation³⁶⁸ – sei es zwischen zwei Jobs oder aber parallel zur beruflichen Tätigkeit bzw. Ausbildung. So wird gewiss das Interesse wachsen, sich mehr als bisher mit der Erforschung des Zusammenhangs zwischen gesundheitlichem Befinden und Freiwilligenarbeit auch dieser jüngeren Altersgruppen zu befassen.

In den Publikationen, die sich speziell mit Volunteering in Public Libraries auseinandersetzen, wird das Phänomen des Zusammenhangs zwischen Volunteering und Gesundheit nicht explizit diskutiert.

3.4 Management von Volunteering

Seitdem es Volunteers gibt, besteht auch die Notwendigkeit, diese anzuleiten und zu führen. *„Volunteer administration as a professional field“³⁶⁹* entwickelt sich in den USA jedoch erst ab etwa der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts. Wie bereits in 1.3.3 ausgeführt, sind – je nach Größe der Organisation oder des Projektes – unterschiedliche Titulierungen für die Position des Leiters und Koordinators von Freiwilligenarbeit üblich. Seit den 1970er Jahren ist der Beruf des Volunteer Managers auch im *O*NET Dictionary of Occupational Titles*³⁷⁰ bei den *Social and Community Service Managers* unter „related jobs“ mit

³⁶⁶ Ebd., S. 128.

³⁶⁷ Moen (2001), S. 13288.

³⁶⁸ Vgl. das im Kap. 3.1 aufgeführte statistische Material.

³⁶⁹ Ellis (1990), S. 341.

³⁷⁰ Farr/Shatkin (2007).

den folgenden drei offiziellen Bezeichnungen aufgeführt (in der Reihenfolge vom niedrigsten zum höchsten Verantwortungslevel):

1. *Supervisor, Volunteer Services,*
2. *Coordinator, Volunteer Services,*
3. *Director, Volunteer Services.*³⁷¹

Ein Bachelor-Abschluss wird vorausgesetzt; ein spezielles Fach wird an der Stelle nicht genannt.³⁷² Denn – wie bereits im Kapitel 3.1 ausgeführt – so unterschiedlich die Praxisfelder von Volunteer-Koordinatoren³⁷³ sein können, so uneinheitlich verhält es sich dementsprechend auch mit ihren beruflichen und akademischen Hintergründen. So sind regelmäßiger Erfahrungsaustausch und Schulungsangebote umso wichtiger. Den Volunteer-Koordinatoren in den USA stehen zahlreiche lokale, bundesstaatliche und nationale Organisationen und Vereinigungen zur Verfügung, über die eine gute Vernetzung stattfindet:

*„In recognition of their common purpose and needs, Leaders of volunteers have formed a variety of professional associations. Such groups are either generic to the profession or specific to a type of setting [...]. Generic associations bring together directors of volunteers from a wide range of institutions, agencies, and programs.“*³⁷⁴

DOVIA ist der allgemeine Name für *Directors of Volunteers in Agencies* und steht übergreifend für über 360 lokale Vereinigungen, die es in den USA für Volunteer-Koordinatoren gibt.³⁷⁵ So findet der Austausch von Erfahrungen und Ideen nicht nur auf lokaler, sondern auch auf bundesstaatlicher und nationaler Ebene statt.³⁷⁶

Eine häufig von Volunteer-Koordinatoren genutzte Plattform ist die bereits im Kapitel 1.3.2 erwähnte Webseite des US-amerikanischen „*training, consulting and publishing*“ Unternehmens *Energize, Inc.*,³⁷⁷ das sich auf Volunteering spezialisiert hat. Eine andere unter den Volunteer-Koordinatoren weit verbreitete Quelle für Information und Austausch ist der monatlich erscheinende Newsletter „*VolunteerToday News – the electronic gazette for volunteerism*“³⁷⁸.

³⁷¹ Vgl. ebd., S. 93.

³⁷² Vgl. ebd., S. 93.

³⁷³ In dieser Arbeit wird in allen Kontexten die Terminologie Volunteer-Koordinator verwendet (vgl. die Festlegung im Kap. 1.3.3). Dies soll nicht die Beschreibung eines bestimmten Levels der Verantwortung implizieren.

³⁷⁴ Ellis/Noyes (1990), S. 345.

³⁷⁵ Driggers/Dumas (2011), S. 299.

³⁷⁶ Vgl. Energize, Inc. (2014b).

³⁷⁷ Energize, Inc. (2014a).

³⁷⁸ MBA Publishing (2014).

Neben den zahlreichen Kurs- und Fortbildungsangeboten für Volunteer-Koordinatoren³⁷⁹ gibt es mittlerweile auch das Studienfach *volunteer management and administration*. Es wird zumeist als postgraduales Fernstudium angeboten, beispielsweise an der *North Carolina State University*. Der Ausbildungsgang³⁸⁰ ist hinsichtlich seiner inhaltlichen Ziele folgendermaßen konzipiert:

„Required courses are designed to strengthen the student’s understanding and application of management systems to support recruitment, screening, supervision, training, and evaluation of volunteers and volunteer programs.“³⁸¹

Rekrutierung, Überprüfung, Training, Betreuung und Bewertung der Volunteers – hier sind bereits die wichtigsten Eckpunkte³⁸² hinsichtlich des Aufgabenspektrums eines Volunteer-Koordinators in aller Kürze benannt.

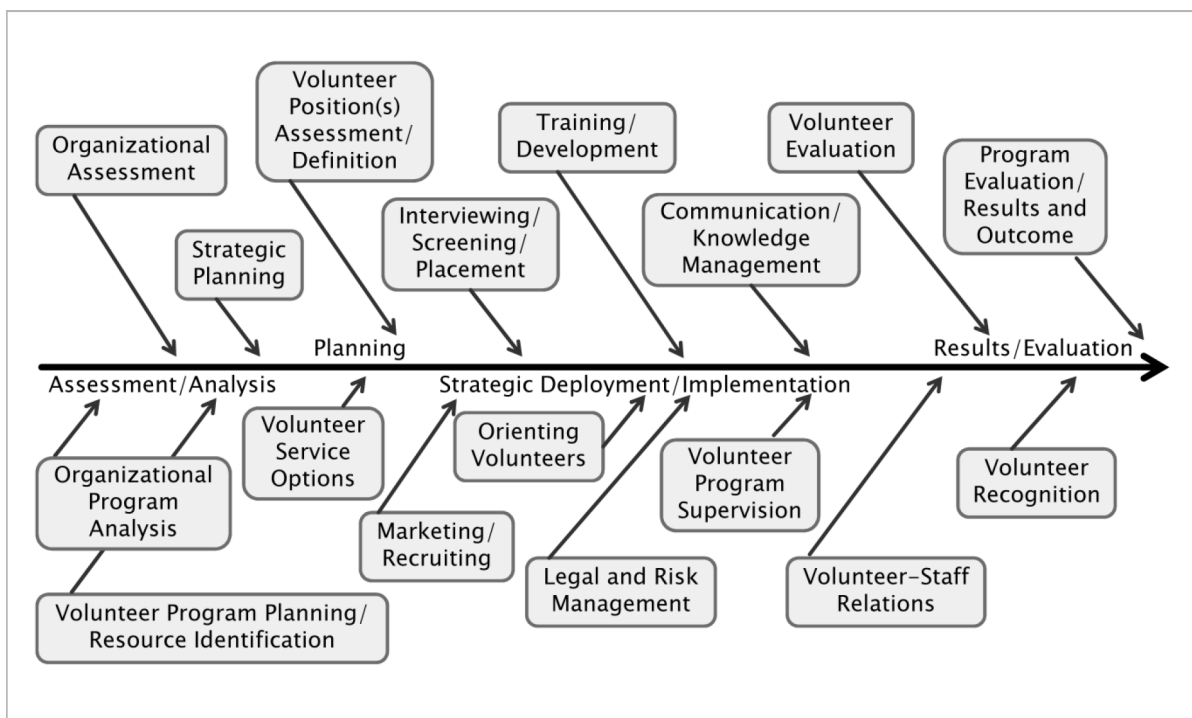


Abb. 3-4 Ablaufdarstellung *volunteer resource management process* nach Connors³⁸³

In detaillierterer Form, in Gestalt eines Ishikawa-Fischgrät-Diagramms,³⁸⁴ ist der gesamte

³⁷⁹ Als Beispiel sei genannt das *Online Volunteer Engagement Certificate* der University of North Texas, vgl. University of North Texas (2015).

³⁸⁰ Das Zertifikat wird als „*alternative to a full master’s degree*“ bezeichnet, vgl. NC State University (2015).

³⁸¹ Ebd.

³⁸² In etwa vergleichbar mit den vier „r“ für *recruitment, retention, recognition* und *reLease*, siehe Park (1984), S. 1 ff. bzw. Streng (1997), S. 72 f. Der Aspekt „*reLease*“ wird im Kap. 5.2 nochmals aufgegriffen.

³⁸³ Vgl. Connors (2012), S. xxii.

³⁸⁴ Vgl. Beckford (2002), S. 99 ff.

volunteer resource management process nach Connors³⁸⁵ in Abbildung 3-4 wiedergegeben.

Diese Darstellung zeigt die vier grundlegenden Phasen „*assessment/analysis, planning, strategic deployment/implementation, and results/evaluation*“ in ihrer Chronologie, und welche Sequenzen jeweils in diese Phasen einfließen.³⁸⁶ Die Sequenzen seien hier zunächst nur einmal vorgestellt; im Kapitel 5.2 werden sie dann am konkreten Beispiel der Institution Public Library wieder aufgegriffen und im Detail diskutiert.

Die hier präferierte lineare Ablaufdarstellung stellt dahingehend eine Vereinfachung dar, dass die in der Praxis vorkommenden Interaktionen im Sinne von inhaltlichen Rückkoppelungen und Überlappungen einzelner Sequenzen nicht abgebildet sind. Hierauf Bezug nehmend wird – mit der Fokussierung auf die konkreten Gegebenheiten in der Institution Public Library – ebenfalls eine detailliertere Diskussion im Kapitel 5.2 erfolgen.

³⁸⁵ Vgl. Connors (2012), S. xxi f.

³⁸⁶ Vgl. ebd., S. xxii.

4 VOLUNTEERS IN PUBLIC LIBRARIES

„Libraries are places in which volunteers like to work, and libraries can benefit tremendously from the work of volunteers.“³⁸⁷ Die Rollen und die Verantwortlichkeiten der Volunteers an US Public Libraries sind so mannigfaltig wie die Public Libraries selbst.³⁸⁸ „As society continues to experience an information revolution, it is important to reevaluate the role of volunteers in libraries.“³⁸⁹

Seit den 1970er Jahren wird in diversen – größtenteils von der *American Library Association* (ALA)³⁹⁰ publizierten – Materialien auf die bedeutende Rolle von Volunteers für das öffentliche Bibliothekswesen der Vereinigten Staaten hingewiesen – insbesondere in Hinsicht auf Erweiterung und Verbesserung der Serviceangebote.

„Volunteers enhance, rather than replace, library staffing. They allow the library to make the best use of its fiscal resources and help connect it to other community groups and organizations.“³⁹¹

Die überwiegende Zahl der Publikationen, die die Tätigkeit von Volunteers in US Public Libraries thematisieren, befasst sich eher mit ganz praktischen Dingen. So haben diese Werke überwiegend beschreibenden oder anleitenden, aber weniger analysierenden Charakter. Sie fallen in der überwiegenden Zahl unter die beiden Gattungen Praxisbericht und How-To-Do-Manual.³⁹² Auf der Grundlage dieser Quellen werden im Folgenden soziale Gesichtspunkte (Kapitel 4.1) und politische Zusammenhänge (Kapitel 4.2) erörtert.

4.1 Sozialer Kontext

Dem vom US-Arbeitsministerium jährlich publizierten Bericht „*Volunteering in the United States*“³⁹³ sind detaillierte demografische Daten wie Geschlecht, Altersgruppe, soziale Situation und beruflicher Hintergrund der Volunteers zu entnehmen. Es gibt keine derart detaillierte Statistik speziell nur für Bibliotheken.³⁹⁴ Zwar erfolgt in besagtem Bericht auch noch eine Aufschlüsselung nach „*main organization*“,³⁹⁵ aber wie bereits im Kapitel 3.1 festgestellt, fließt das in Public Libraries geleistete Volunteering von der quantitativen

³⁸⁷ Karp (1993), S. 1.

³⁸⁸ Vgl. Nicol/Johnson (2008), S. 154.

³⁸⁹ Ebd., S. 154.

³⁹⁰ Erstmals mit den „*Guidelines for Using Volunteers in Libraries*“, vgl. American Library Association (1971), näher diskutiert in den Kapiteln 4.2.4 und 5.1.

³⁹¹ Pearlmutter/Nelson (2012), S. 14.

³⁹² Vgl. die Einteilung nach Umlauf (2013), S. 26 f.

³⁹³ Vgl. Kapitel 3.1.

³⁹⁴ I.d.R. fließen die geleisteten Volunteer-Arbeitsstunden lediglich in die Bibliotheksstatistik des betreffenden US-Bundesstaates ein, vgl. z.B. Idaho Library Association (2010).

³⁹⁵ Vgl. die Terminologie in: Bureau of Labor Statistics (2014), Tabelle 4.

Erfassung her in mehrere Bereiche. Diese sind hauptsächlich *educational or youth service* sowie *social or community service* und zu geringen Teilen auch *sport, hobby, cultural, or arts*.³⁹⁶ Da zu diesen drei großen gesellschaftlichen Bereichen zahlreiche andere – von ihrem Charakter her teilweise ziemlich unterschiedliche Einrichtungen und Institutionen – gehören, wäre eine nähere Analyse dieser demografischen Daten nicht sonderlich aussagekräftig hinsichtlich der Gegebenheiten speziell in Public Libraries.

Im Folgenden wird skizziert, inwieweit sich demografische und soziale Aspekte im Zusammenhang mit dem Wirken von Volunteers in US Public Libraries in Publikationen widerspiegeln.

4.1.1 Sozialer und beruflicher Hintergrund

Es wird immer wieder postuliert, dass im Allgemeinen die Neigung zu Freiwilligenarbeit mit Bildungsgrad und Wohlstand wächst. In Auswertung der Untersuchung des *Independent Sector*³⁹⁷ stellt Brown fest:

*„Generally speaking, propensities to volunteer increase with social status. Higher proportions volunteering are found among college graduates, among married persons, persons living in higher-income households, persons who are employed, and people who own their own homes.“*³⁹⁸

Es erhebt sich die Frage, ob dies ausnahmslos auch für die Freiwilligenarbeit in Public Libraries zutrifft oder ob hier wegen der großen Bandbreite an Tätigkeitsfeldern für Volunteers³⁹⁹ sowie der Tatsache, dass eine Public Library wie wahrscheinlich keine andere kulturelle Einrichtung von Menschen aller Bildungs- und Einkommensschichten der Bevölkerung frequentiert wird,⁴⁰⁰ dies nicht nur für die Besucher sondern auch für die soziale Struktur der Freiwilligen gilt.

Eine der Begründungen für den oben zitierten Zusammenhang ist die Tatsache, dass man davon ausgeht, dass besseres Einkommen und höherer Bildungsgrad auch gleichzeitig bedeuten, sozial besser und dichter vernetzt zu sein:

*„One explanation for the link between social position and volunteering is that position brings with it networks of acquaintances, and networks bring a greater likelihood of being asked to volunteer.“*⁴⁰¹

³⁹⁶ Terminologie analog ebd., Tabelle 4.

³⁹⁷ Vgl. Kap. 3.1.

³⁹⁸ Brown (2001), S. 220.

³⁹⁹ Vgl. Kap. 6.

⁴⁰⁰ Vgl. Kap. 2.2.3.

⁴⁰¹ ebd., S. 220.

Auch für letzteren Aspekt stellt sich die Frage, ob dies im gleichen Maße für Public Libraries zutrifft. Denn ein „Networking“ durch die Bibliothek sollte in diesem Fall aus den bereits oben genannten Gründen nicht in so ausgeprägtem Maße an die soziale Position gebunden sein wie in anderen kulturellen Institutionen, bei denen der Besuch mit finanziellen Aufwendungen verknüpft ist wie dies beispielsweise bei Theatern, Konzerthäusern oder Museen der Fall ist.⁴⁰²

Nur vereinzelt finden sich Studien, die soziale und demografische Aspekte im Kontext mit Volunteers in Public Libraries thematisieren. Dann stehen aber weniger der soziale und berufliche Hintergrund, eher jedoch Geschlecht und Alter im Mittelpunkt des Interesses. Die beiden letzteren Aspekte werden in den Folgekapiteln diskutiert.

4.1.2 Geschlechtsspezifik

Laut dem vom US-Arbeitsministerium jährlich publizierten Bericht *„Volunteering in the United States“* ist das prozentuale Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Volunteers in den zehn Jahren zwischen 2003 (42,0% Männer zu 58% Frauen) und 2013 (42,2% Männer zu 57,8% Frauen) nahezu konstant geblieben.⁴⁰³ Neben der leichten Erhöhung des Anteils der Männer ist auch bei dem Durchschnittswert der eingebrachten Stunden Freiwilligenarbeit pro Jahr erstmals sogar ein geringer Vorsprung der Männer (52 Stunden) vor den Frauen (50 Stunden) zu verzeichnen.

Ob in US-amerikanischen Public Libraries der Anteil der Männer unter den Volunteers auch diesem Durchschnittswert entspricht oder stark abweicht – hierfür liegt kein konkretes Zahlenmaterial vor.

„Das Bibliothekswesen ist seit dem 20. Jahrhundert eine Frauendomäne. Das mit zahlreichen Klischees und Stereotypen verbundene Berufsfeld wird vorwiegend mit Frauen assoziiert [...]“⁴⁰⁴

Aus der Tatsache, dass der Frauenanteil bei angestellten Bibliotheksmitarbeitern sehr hoch ist, lässt sich nicht zwangsläufig schlussfolgern, dass für männliche Volunteers das Interesse an der Betätigung in einer Public Library geringer sei als das in anderen Einrichtungen und Institutionen. Selbst die Klischeevorstellung, dass Männer mehr an technischen Dingen interessiert seien als Frauen, führt hier nicht weiter, denn spätestens seit Einzug der elektronischen Datenverarbeitung in jede Public Library ist die Palette an möglichen Tätigkeitsfeldern für Volunteers um einige Facetten reicher geworden.

⁴⁰² Vgl. Birnkraut (2003).

⁴⁰³ Vgl. Bureau of Labor Statistics (2014), Tabelle 2; siehe auch Kap. 3.1.

⁴⁰⁴ Ingold (2013), S. 34.

Im Ergebnis einer Befragung von männlichen und weiblichen Jugendlichen zur Thematik Public Library, nach der die Jungen dazu tendierten, diesen Ort mehr „*female friendly*“ als „*male friendly*“⁴⁰⁵ zu sehen, wird vorgeschlagen, ihnen spezifische Volunteer-Jobs anzubieten, die ihren Interessen und Neigungen entsprechen:

*„Encouraging male teens to volunteer in visible library roles, such as programming assistance and homework help, can work to counteract this perception, as can recruiting male program presenters and library club coordinators.“*⁴⁰⁶

Waters und Bortree haben in einer Studie die Motivation von männlichen und weiblichen Volunteers an Public Libraries vergleichend untersucht:

*„Specifically, the study examines to what extent female and male volunteers feel included in various aspects of libraries and whether evaluating their relationship can help volunteer coordinators understand who is likely to continue volunteering.“*⁴⁰⁷

Die Studie basiert auf einer Befragung an insgesamt 53 Public Libraries in drei verschiedenen Bibliothekssystemen in unterschiedlichen US-Bundesstaaten („*different cultural and socio-economic communities*“⁴⁰⁸), an der sich knapp 500 erwachsene Volunteers im Alter von 18 bis 90 Jahren beteiligt hatten; ein gutes Drittel unter ihnen sind Männer. Obwohl auch hier im Vorfeld diskutiert wird, dass „*libraries are often viewed as feminine spaces*“,⁴⁰⁹ hat die Studie letztendlich ergeben, dass die Bibliothek als Ort für Freiwilligenarbeit für beide Geschlechter interessant ist, wenn auch die Vorstellungen und Erwartungen in Bezug auf die Art der Tätigkeit und die Einbindung des gewünschten Freiwilligenjobs in den Bibliotheksbetrieb ziemlich unterschiedlich sind in folgendem Sinne:

*„[...] social group inclusion and overall participation in organizational events were the strongest predictors of female volunteers' future intentions to volunteer whereas event participation, being included in the organization's information network, and participating in decision making were the strongest predictors for male volunteers.“*⁴¹⁰

Für die Frauen stehen soziale Interaktionen in der Gruppe und auf Veranstaltungen in der Bibliothek an erster Stelle;⁴¹¹ für die Männer ist es der Wunsch, über innerbetriebliche Abläufe informiert zu sein und in Entscheidungsfindungen mit einbezogen zu werden. Diese

⁴⁰⁵ Agosto et al. (2007), S. 399.

⁴⁰⁶ Ebd., S. 399 f.

⁴⁰⁷ Waters/Bortree (2012), S. 93.

⁴⁰⁸ Ebd., S. 96.

⁴⁰⁹ Ebd., S. 101.

⁴¹⁰ Ebd., S. 92.

⁴¹¹ Dieser soziale Aspekt kommt auch bei einer Umfrage unter weiblichen Bibliotheksbenutzern im Zusammenhang mit ihren Gründen, eine Public Library zu besuchen, zum Tragen, vgl. Fidishun (2007), S. 334.

Erkenntnis deckt sich auch mit folgender aus der Analyse diverser Untersuchungen⁴¹² gewonnenen Feststellung: „[...] *women generally view volunteering as a way to help others, men more frequently define it as a substitute for the worker role.*“⁴¹³

4.1.3 Altersspezifik

Der bereits diskutierte Bericht „*Volunteering in the United States*“ des US-Arbeitsministeriums⁴¹⁴ entkräftet mit seinem Zahlenmaterial zur Altersstruktur das Vorurteil, dass Volunteering eine Senioren-Domäne sei. Nach diesem Bericht sind nur ein knappes Drittel der Volunteers in den USA 55 Jahre und älter.⁴¹⁵ Genauso wie „*Public Libraries accompany the citizen from childhood to the grave*“,⁴¹⁶ kommen die US-Amerikaner auch ein Leben lang auf unterschiedlichste Art und Weise mit Volunteering in Berührung:

*„Volunteers make up practically every ‚season‘ of the human life cycle, from childhood, to the teen years, through early and middle adulthood, and well into the senior years. Depending on what life cycle stage volunteer currently are experiencing, they will have unique personal needs and developmental characteristics that must be recognized and respected in order to provide the most positive experience possible for both the individual volunteers and the sponsoring organization.“*⁴¹⁷

*„Research tells us that young people, particularly those who volunteer with members of their family, become lifelong volunteers [...].“*⁴¹⁸

Im Folgenden werden die drei Altersgruppen – *teens, middle adulthood und seniors*⁴¹⁹ – in ihrer Spezifik hinsichtlich Volunteering in Public Libraries näher vorgestellt.

4.1.3.1 Teen Volunteering

In einer Umfrage unter Jugendlichen an zwei US Public Libraries⁴²⁰ werden auf die offene Frage „*Why did you come to the library today?*“⁴²¹ insgesamt 31 spezifische Gründe⁴²² genannt; darunter rangiert der Grund „*to do volunteer work*“⁴²³ zwar erst an neunter

⁴¹² Im Senioren-Kontext und institutsübergreifend, vgl. Hooyman/Kiyak (2008), S. 513 f.

⁴¹³ Ebd., S. 514.

⁴¹⁴ Vgl. Kap. 3.1 und 4.1.2.

⁴¹⁵ Bureau of Labor Statistics (2014).

⁴¹⁶ Flexner im Vorwort zu Seymour/Layne (1979), S. xiii f.

⁴¹⁷ Edwards et al. (2012), S. 33 f.

⁴¹⁸ Rehnborg/Moore (2012), S. 112, vgl. auch Musick/Wilson (2008), S. 225 ff. Untersuchungen zu diesem Phänomen mit ausschließlichem Fokus auf Volunteers in Public Libraries sind nicht bekannt.

⁴¹⁹ Terminologie vgl. Edwards et al. (2012), S. 33.

⁴²⁰ Insgesamt beteiligten sich 97 Jugendliche (Alter 14–17) an der schriftlichen Befragung, vgl. Agosto (2007).

⁴²¹ Ebd., S. 58.

⁴²² Nach Kodierung der frei formulierten Antworten, vgl. ebd., S. 58.

⁴²³ Agosto et al. (2007), S. 58.

Stelle. Jedoch gibt es noch weitere, direkt oder indirekt mit Freiwilligenarbeit im Zusammenhang stehende Gründe, die noch häufiger oder gleich häufig genannt werden, beispielsweise „*to participate in library club meetings*“, „*to attend library programs/events*“ oder „*to socialize with friends*“.⁴²⁴

Teen volunteering oder auch *young adult volunteering* sind übliche Begriffe in den USA.⁴²⁵ Auf Bibliotheken bezogen, versteht man darunter die ganze Bandbreite der Möglichkeiten, für junge Menschen die Liebe zur Literatur, zum Lesen sowie auch das Interesse an modernen audiovisuellen Medien mit dem Gedanken zu verbinden, sich für andere Menschen nützlich zu machen. Die *Young Adult Library Services Association* (YALSA) – eine von 11 Unterorganisationen der ALA – stellt den Public Libraries dabei sowohl nützliches Anleitungsmaterial⁴²⁶ als auch ein Forum zum Austausch von Erfahrungen zur Verfügung.⁴²⁷ Über die YALSA erhalten die Public Libraries Impulse und Unterstützung zur Durchführung der unter Einbeziehung Jugendlicher jeweils einmal jährlich stattfindenden Programme *Teen Tech Week* (Frühjahr),⁴²⁸ *Summer Reading* (Sommer)⁴²⁹ und *Teen Read Week* (Herbst).⁴³⁰

Das Mindestalter für *teen volunteers* liegt in den meisten Public Libraries entweder bei 12 oder 13 Jahren.⁴³¹ Überwiegend kommt der Kontakt über die örtlichen Schulen zustande. In immer mehr US-amerikanischen High Schools gehört das Ableisten eines gewissen Quantum an Freiwilligenarbeit in kommunalen Einrichtungen (*community service*)⁴³² mittlerweile zum festen Bestandteil des Lehrplans.⁴³³ Die Zusammenarbeit mit den High Schools vor Ort ist eng, wenn es um die Organisation der oben erwähnten *teen volunteer programs* geht. Dies trifft ebenso zu, wenn eine *Teen Advisory Group*⁴³⁴ (TAG) oder ein *Teen Advisory Board*⁴³⁵ (TAB) ins Leben gerufen wird⁴³⁶ – eine Gruppe von Schülern trifft

⁴²⁴ Ebd., S. 58.

⁴²⁵ Vgl. Young Adult Library Services Association (2009). Die Teen Volunteers werden auch als Volunteers bezeichnet (Kunstwort aus *volunteer* und *teen*, vgl. Fiore (2005), S. 54 und Macchion (2011), S. 18.

⁴²⁶ Beispielsweise durch die Zeitschrift *Young Adult Library Services*.

⁴²⁷ Vgl. Young Adult Library Services Association (2015).

⁴²⁸ Vgl. Young Adult Library Services Association (2008).

⁴²⁹ Näher erläutert im Kap. 6.1.2.

⁴³⁰ Vgl. Young Adult Library Services Association (2014a).

⁴³¹ Vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 44, Fiore (2005), S. 49 und Murton (2003), S. 112. Eine stichprobenartige Durchsicht von Public-Library-Webseiten hat ergeben, dass das Mindestalter für *Teen Volunteers* in US Public Libraries auch bei 14 oder 15 Jahren liegen kann. In einem Ratgeber für Volunteer-Koordinatoren wird empfohlen: „*Check your library’s policy regarding minimum ages for volunteers.*“ Hall (2002), S. 3.

⁴³² Näheres zum *community service* und zur Zusammenarbeit mit Schulen im Kap. 5.3.

⁴³³ Vgl. Johnson-Coffey (1997), S. 60.

⁴³⁴ Vgl. Asis (2006), S. 26.

⁴³⁵ Vgl. Fiore (2005), S. 217.

⁴³⁶ Asis (2006), S. 26: „[...] *but regardless of the name, the objectives are similar. Other names include: youth advisory committee (YAC), teen library council (TLC) [...], young adult board (YAB) [...], and youth*

sich regelmäßig in der Public Library, um Listen von Buchempfehlungen für Jugendliche zu erarbeiten.⁴³⁷

„The purpose [...] is to engage and empower teens in the process of making their libraries better and more interesting places for them. [...] this is commonly achieved by having teens advice and assist in young adult collection development and program planning.“⁴³⁸

Der Aufwand, diese freiwillig arbeitenden Jugendlichen anzuleiten und zu betreuen, wird in diversen Anleitungsmaterialien für Bibliotheksmitarbeiter als weitaus höher eingeschätzt als er für ältere Volunteers ist:

„Teen volunteer programs require even more energy, time, and effort than adult volunteer programs.“⁴³⁹

Gleichwohl werden in der überwiegenden Zahl der US-amerikanischen Public Libraries Volunteer-Programme mit Schülern durchgeführt.⁴⁴⁰ Die Jugendlichen erwerben hierbei nicht nur generelle Fähigkeiten und Fertigkeiten, die für eine spätere berufliche Tätigkeit von Nutzen sein können. Sie erleben auch, wie erfüllend es sein kann, etwas für das Gemeinwohl zu tun. Junge Volunteers sammeln Erfahrungen im Umgang mit Menschen und bei der Betreuung von Kunden. Sie erhalten ein sichereres Gefühl für angemessenen Umgangston und passendes Outfit. Sie lernen, wie wichtig Zuverlässigkeit ist.⁴⁴¹

„Young volunteers benefit even more by gaining this valuable résumé-creating experience, while we exploit their digital-native skills to modernize the library. Others find this their place to connect, contribute, and collaborate; serve society; or support a nonprofit.“⁴⁴²

Die Bibliothek selbst profitiert somit auch davon. Zum einen dadurch, dass ein Multiplikationseffekt eintritt, indem nicht nur die jugendlichen Volunteers sondern auch deren Freunde und Familienmitglieder ihre Public Library noch mehr wertzuschätzen lernen.⁴⁴³ Zum anderen bringen die Teenager auch Kenntnisse mit, die ältere Benutzer oder Bibliotheksmitarbeiter oft nicht in dem Maße haben – insbesondere Computerkenntnisse: *„When a teen helps an adult who is not computer-savvy [...], it leaves the library user with a positive impression of teenagers in general.“⁴⁴⁴*

advisory group (YAG).“ Es gibt auch Public Libraries mit eigenen *Junior Friends groups*, vgl. Kendrick-Samuel (2012), S. 15 ff.

⁴³⁷ Vgl. Brown/Kennedy (2007), S. 13 f.

⁴³⁸ Asis (2006), S. 25.

⁴³⁹ Gillespie (2004), S. 4.

⁴⁴⁰ Vgl. Bertin (2004), S. 57 ff; siehe auch Kap. 6.1.

⁴⁴¹ Vgl. Gillespie (2004), S. 5 f.

⁴⁴² Jacobson (2010), S. 41.

⁴⁴³ Vgl. Glaesemann et al. (2008), S. [1].

⁴⁴⁴ Gillespie (2004), S. 6.

Einen sehr nützlichen Beitrag können die jungen Freiwilligen durchaus auch in Fragen des Bestandsaufbaus für die Kinder- und Jugendabteilungen der Public Library leisten:

„It is okay to pick the brains of the teens hanging around your library. It is even better if they are volunteers and available for this task on a regular basis. Believe me, they will absolutely love giving input into the movies, music, and books that should be purchased for the teen collections. This teen input is essential for collection development.“⁴⁴⁵

Aus einer Fallstudie zur Freiwilligenarbeit von Jugendlichen an einer US Public Library⁴⁴⁶ geht unter anderem hervor, dass Bibliotheken ein idealer Ort dafür sind: „[...] *young people can play meaningful roles as volunteers.*“⁴⁴⁷ Besonders hervorgehoben werden hier die starke und seit Jahren erfolgreiche Einbindung von Teen Volunteers in Leseprogramme für Kinder. In dieser Studie wird weiterhin aufgezeigt, dass Bibliotheken Einrichtungen sind, die problemlos für jeden zugänglich sind und eine relativ hohe Sicherheit am Arbeitsplatz bieten. Neben der Teilnahme an den oben erwähnten *teen volunteer programs* reicht die Bandbreite an möglichen Betätigungsfeldern von ganz alltäglichen Hilfsarbeiten wie dem Einstellen von Büchern („*that enable paid staff to conduct higher-level duties*“⁴⁴⁸) bis hin zu anspruchsvolleren Aufgaben, bei denen – wie bereits erwähnt – die zumeist guten Computerkenntnisse der Teenager genutzt werden können, um älteren Bibliotheksbenutzern bei Recherchen zu helfen.⁴⁴⁹ Die breite Palette von möglichen Tätigkeitsfeldern für Teen Volunteers spiegelt sich auch in zahlreichen Praxisberichten aus Public Libraries wider. Dieser Facettenreichtum wird im Kapitel 6 erörtert.⁴⁵⁰

4.1.3.2 Mittlere Altersgruppen

Nach dem Bericht des US-Arbeitsministeriums „*Volunteering in the United States*“⁴⁵¹ sind im Jahre 2013 knapp 60 Prozent aller Volunteers in einem Alter zwischen 20 und 55.⁴⁵² Dies bezieht sich auf alle im Kapitel 3.1 diskutierten Bereiche – gesondertes Zahlenmaterial für Public Libraries liegt nicht vor. Da diese Lebensspanne sowohl Berufsausbildung, Berufsleben, Fortbildung, eventuelle Phasen zwischen zwei Jobs sowie Familienpflichten umfasst, liegt die Vermutung nahe, dass die Möglichkeiten und Beweggründe für

⁴⁴⁵ Ebd., S. 7.

⁴⁴⁶ Vgl. Bernier (2009).

⁴⁴⁷ Ebd., S. 138.

⁴⁴⁸ Ebd., S. 138.

⁴⁴⁹ Vgl. Braun (2001), S. 28 und Hindman (2000), S. 31.

⁴⁵⁰ Die Diskussion der Tätigkeitsfelder im Kap. 6 schließt zwar alle Altersgruppen ein. Es wird an den betreffenden Stellen jedoch auf die Altersspezifik hingewiesen.

⁴⁵¹ Siehe auch Kap. 3.1 und 4.1.2.

⁴⁵² Die Prozentangabe wurde ermittelt auf der Grundlage des Zahlenmaterials in: Bureau of Labor Statistics (2014), Tabelle 1.

Volunteering in Public Libraries bei den mittleren Altersgruppen entsprechend unterschiedlicher Natur sein können. Dies sei hier an einigen Beispielen gezeigt.

Oesterle et al. haben über neun Jahre lang die Entwicklung junger Menschen über einen Altersabschnitt von 18 („*Late adolescence*“) bis 27 Jahren („*early adulthood*“) im Rahmen einer Studie begleitet.⁴⁵³ Ein direkter Bezug zu Freiwilligenarbeit in Bibliotheken existiert nicht; die Untersuchung trägt gleichwohl zum besseren Verständnis des Facettenreichtums von Freiwilligenengagement in den unterschiedlichen Lebensphasen innerhalb der mittleren Altersgruppen bei.

*„[...] young people are the middle-aged and elderly adults of the future. As they age, they offer us the potential to build an understanding of volunteerism that truly spans the entire life course.“*⁴⁵⁴

Wenn Studenten bibliotheks- und informationswissenschaftlicher Fächer als Teil ihres Studiums⁴⁵⁵ ein unbezahltes Praktikum an einer US-amerikanischen Bibliothek absolvieren, gilt dies gemeinhin ebenfalls als eine Form von Volunteering.⁴⁵⁶ Ein Bibliothekspraktikum sollte darüber hinaus auch für Studenten einiger anderer Studienrichtungen erwägenswert sein:

*„Don't Limit [...] to students in library and information science or English. Include majors like journalism, marketing, communications, business, finance, education, and computer science. These majors and many others lend themselves to work in libraries, because they encompass all types of interests.“*⁴⁵⁷

Insofern das Praktikum obligatorischer Bestandteil des Studiums ist, entfällt bei studentischen Praktikanten zumeist der bei den anderen Volunteers geforderte *background check*.⁴⁵⁸ Somit ist für die Public Library der bürokratische Aufwand geringer.⁴⁵⁹

Das noch Mitte des 20. Jahrhunderts vorherrschende typische Volunteer-Bild der „*middle class housewives who volunteered during the day*“ ist mittlerweile eher die Ausnahme als die Regel.⁴⁶⁰

*„The traditional volunteer is gone. [...] Wives who were bored just staying home gave library tours. But today, only 10% of the population is traditional.“*⁴⁶¹

⁴⁵³ Vgl. Oesterle et al. (2004).

⁴⁵⁴ Ebd., S. 1145.

⁴⁵⁵ Vgl. Sweeney (2002), S. 44 ff.

⁴⁵⁶ Vgl. Smith (2010), S. 41, Higgins (2013), S. 31 und Murton (2003), S. 112.

⁴⁵⁷ McCune/Nelson (1995), S. 162.

⁴⁵⁸ Auf das Thema *background check* wird im Kap. 5.2.1.2 näher eingegangen.

⁴⁵⁹ Vgl. Roy et al. (2010), S. 95 ff.

⁴⁶⁰ Vgl. Nicol/Johnson (2008), S. 155.

⁴⁶¹ McCune (1993), S. 822.

Das hat jedoch nicht zur Folge, dass den Public Libraries weniger Volunteers mittleren Alters als in der Vergangenheit zur Verfügung stehen. Nur rekrutieren sich diese nun weit mehr aus der berufstätigen Bevölkerung. „*Yet as characteristics of the library volunteers change, the total numbers of volunteers continue to climb.*“⁴⁶² Selbst Vollzeitbeschäftigte, die der Bibliothek vor Ort helfen möchten, finden einen Weg, sich neben ihrem Beruf auch als Volunteer einzubringen,⁴⁶³ beispielsweise während der Mittagspause:

„*I became a volunteer because it was near my [...] office. [...] I started doing support service on my lunch hour and the volunteer office was wonderful.*“⁴⁶⁴

Ist die räumliche Nähe zwischen Arbeitsstelle und Public Library nicht gegeben, gibt es – insbesondere in größeren Einrichtungen – feste Angebote für Volunteers auch an den Wochenenden, so wie etwa an der New York Public Library:

„*I had been thinking about volunteering, but with my full-time job I worried that I wouldn't find an opportunity where I could be part of a volunteer team on my time terms. The volunteer office at NYPL dispelled my fears. I was encouraged to participate on weekends, which could fit around my full-time work schedule.*“⁴⁶⁵

Nach der Familiengründung werden viele Eltern – oftmals bereits ab dem Vorschulalter ihrer Kinder – aktive Mitglieder der *Parent Teacher Association* (PTA).⁴⁶⁶ Neben vielfältigen anderen Betätigungsfeldern können sie sich als Volunteers in der Schulbibliothek einbringen.⁴⁶⁷ Auch unabhängig von der Mitgliedschaft in Organisationen bieten die Public Libraries vielfältige Betätigungsmöglichkeiten für Familien. „*The library is a good place for families to volunteer.*“⁴⁶⁸ Es gibt Freiwilligenprojekte, die ganz speziell die Zielgruppe Familie ansprechen – so beispielsweise *home delivery programs*⁴⁶⁹ (Heimausleihen), spezielle Formen der *story time*⁴⁷⁰ oder das *adopt-a-shelf program*⁴⁷¹. *Family volunteering*⁴⁷² hat eine lange Tradition in Public Libraries; geändert hat sich lediglich, was man unter „Familie“ versteht:

⁴⁶² Nicol/Johnson (2008), S. 155.

⁴⁶³ Das im Gegensatz zu diesem individuellen Engagement als *corporate volunteering* bezeichnete Engagement von Unternehmen durch zeitweise Freistellung von Mitarbeitern, um die Public Library vor Ort zu unterstützen – vgl. Johnson-Coffey (1997), S. 62 – wird in dieser Arbeit nicht thematisiert.

⁴⁶⁴ Jacobs (2005), S. 5.

⁴⁶⁵ Richards (2011), S. 5.

⁴⁶⁶ Vgl. Cooper/Pace (2004), S. 55 f. und National Parent Teacher Association (National PTA) (2015).

⁴⁶⁷ Vgl. z.B. Troisi (1998), S. 10 ff. und Armstrong (2006), S. 12, Barack (2005), S. 17 und Bush (2008), S. 14 f. Auf Schulbibliotheken wird in dieser Arbeit nur am Rande eingegangen.

⁴⁶⁸ Driggers/Dumas (2002), S. 43.

⁴⁶⁹ Vgl. Johnson-Coffey (1997), S. 62 (näher erläutert im Kap. 6.6).

⁴⁷⁰ Vgl. z.B. Devore (2007), S. 19 f., Reid (2009), S. 44 f. und Reta (2006), S. 52 ff.

⁴⁷¹ Vgl. Johnson-Coffey (1997), S. 62 (näher erläutert im Kap 6.5.1).

⁴⁷² Ein in den USA üblicher Begriff für Freiwilligenengagement von Familien, vgl. Friedman (2003).

„Libraries now need to plan on serving all kinds of families: blended families, one-parent families, grandparents rearing grandchildren, foster families, childless families and older husbands and wives who are alone after seeing their own families leave home. In addition to these changes in family, life has become more and more busy. These factors have influenced the concept of ‚family volunteering‘ in volunteerism.“⁴⁷³

Generationsübergreifend Zeit miteinander zu verbringen und dies gleichzeitig mit für die Gemeinschaft nützlichen Tätigkeiten in der Public Library vor Ort zu verbinden, entspricht dem Wunsch zahlreicher Familien. *„Many are turning to volunteering as a family unit to accomplish these goals.“⁴⁷⁴*

Unter den Volunteers in Bibliotheken gibt es auch ausgebildete Bibliothekare, die man durchaus nicht nur unter den Pensionären⁴⁷⁵ sondern auch unter denen, die noch aktiv im Berufsleben stehen, findet. Diese Volunteers bringen sich – neben ihrer bezahlten bibliothekarischen Tätigkeit – beispielsweise als Verfasser von bibliothekarischen Buchbesprechungen⁴⁷⁶ oder als Freiwillige in einer nicht mit ihrem Arbeitsplatz identischen Bibliothek, einer so genannten *underground library*, ein:

„What are underground libraries? They are right down the street [...] – small libraries in churches, temples, hospices, museums, and nonprofit [...] organizations. These libraries usually consist of a band of dedicated volunteers, several hundred volumes, a plastic box for check out cards, and bookcases made by the local handyman. Getting involved in an organization and starting a small library is less difficult than you may think, and the rewards are enormous. Volunteering at these libraries can provide personal satisfaction, professional connections and experience [...].“⁴⁷⁷

Hier verbindet sich der Wunsch nach Erweiterung des beruflichen Horizonts mit dem Nützlichen. Denn gerade solche kleinen Bibliotheken wie sie beispielsweise in Kirchen, Krankenhäusern, Heimatmuseen oder für Non-Profit-Organisationen existieren, müssen oftmals ohne hauptamtliches bibliothekarisches Fachpersonal auskommen. Andererseits würde das regelmäßige Einbringen von fachlichen Erfahrungen für wenige Wochenstunden zumeist ausreichen, um der Einrichtung die nötige Professionalität zu geben. Alles Weitere können dann die anderen, eventuell aus artfremdem professionellem Background kommenden Volunteers, erfolgreich erledigen.

„My full-time position is electronic services librarian at the [...] Public Library [...]. About a year ago, I began volunteering with the 500-volume

⁴⁷³ Johnson-Coffey (1997), S. 61.

⁴⁷⁴ Ebd., S. 61.

⁴⁷⁵ Vgl. Kap. 4.1.3.3.

⁴⁷⁶ Vgl. Hörning (2007), S. 113.

⁴⁷⁷ Budt-Caulk (2006), S. 38.

*library at Christ community Church, and I've found that giving my time and resources allows me to combine my passion for librarianship with my beliefs.*⁴⁷⁸

Ein weiterer nicht zu unterschätzender Effekt ist die fruchtbare und nützliche Rückkopplung auf die eigene hauptamtliche Arbeit in der Public Library:

*„Setting up a small library and getting down to the basics makes you think about the whole structure of your current library and why you do the things you do. [...] Recently I wrote up a policy manual for our church library [...] that included statements on challenged books, loan periods, and lost items; the process made me think about our policies at the public library and whether they might be improved.*⁴⁷⁹

Ein anderer Weg – die Betätigung als Volunteer und Bibliothekar nicht im parallelen sondern konsekutiven Sinne – wird ebenfalls beschrieben:

*„In her early thirties, with two small children, she had volunteered at her local public library. She earned her MLS degree and went to work at the [...] Library [...]. [She] became the director and retired in the 90s. ‚For 25 years‘, she says ‚I was paid to do what I most wanted to do‘.*⁴⁸⁰

Insofern erscheint es als folgerichtig, nach dem Ende des Berufslebens erneut als Volunteer in eine Bibliothek zurückzukehren.⁴⁸¹

4.1.3.3 Senioren

Das Alter beim Eintritt in den Ruhestand (*„to withdraw from one's occupation, business, or office; stop working“*⁴⁸²) differiert in den USA relativ stark.

*„Numerous role shifts occur between the ages of 55 and 74 as individuals typically relinquish paid work and some family roles and make choices about how to use their expanding discretionary time.*⁴⁸³

Diese zusätzliche frei verfügbare Zeit sinnvoll mit Aktivitäten zu füllen – dies entspricht dem Wunsch vieler Ruheständler. *„I first coped with this abrupt lack of structure in my day by going to the opposite extreme - overscheduling. [...] My advice: Take it slowly; do something new.*⁴⁸⁴ Es hängt von der persönlichen pekuniären Situation

⁴⁷⁸ Ebd., S. 38.

⁴⁷⁹ Ebd., S. 39.

⁴⁸⁰ Ratcliffe (2008), S. 5.

⁴⁸¹ Vgl. ebd., S. 5.

⁴⁸² Berube (1993), S. 1165.

⁴⁸³ Mutchler et al. (2003), S. 1267.

⁴⁸⁴ Brown (2006), S. 33.

ab, ob es sich dabei um unbezahlte oder bezahlte Tätigkeiten handelt oder um eine Mischung aus beiden Formen.⁴⁸⁵

„I now work about four to eight hours a week checking books in and out at the circulation counter. This keeps me current on what is going on in the library field while giving me some extra cash.“⁴⁸⁶

Dem Aspekt, sich weiterhin auch außerhalb des Familienkreises sozial eingebunden zu fühlen, wird eine große Bedeutung beigemessen.⁴⁸⁷ Die von Senioren genannten Beweggründe, freiwillig in einer Public Library zu arbeiten, sind überwiegend intrinsischer Natur – sehr oft wird geäußert, dass man seiner Stadt und seiner Bibliothek gern etwas zurückgeben möchte:

„I wanted to make a contribution to the city where I live. The [public library] was there as I completed my degree, and it seemed natural to give something back. I also wanted the stimulation of people around me who are well read. It is wonderful to expand one’s horizons.“⁴⁸⁸

„You have to understand that people have a wide variety of motivations for volunteering their time. Some want to give back to the libraries that have given so much to them; some long to be around books and computers; still others are looking for something satisfying to do after retiring.“⁴⁸⁹

In einer Fallstudie – durchgeführt an drei US-amerikanischen Public Libraries – wurden überwiegend ältere Volunteers nach ihrer Motivation zur Freiwilligenarbeit befragt.⁴⁹⁰ In der Altersgruppe über 55 Jahre haben ideelle Werte absolute Priorität: *„[...] older volunteers tended to be motivated heavily by their values and far less so by career concerns.“⁴⁹¹* Das deckt sich mit den Ergebnissen der Untersuchungen von Okun, Barr und Herzog⁴⁹² sowie Clary et al.⁴⁹³.

Ein gewisser Anteil unter den älteren Volunteers in Public Libraries rekrutiert sich aus den Bibliothekaren im Ruhestand. Ihre Zahl ist im Steigen begriffen – dies hat nicht unwesentlich auch demografische Ursachen. Sowohl die Tatsache, dass die geburtenstarken Jahrgänge

⁴⁸⁵ Vgl. Hill (2004), S. 14 f.

⁴⁸⁶ Ebd., S. 15. Hill hat parallel zu diesem Minijob als Volunteer in dem zur ALA gehörenden *Library Support Staff Interest Round Table* (LSSIRT) mitgearbeitet.

⁴⁸⁷ Im Zusammenhang mit älteren Volunteers in Public Libraries vgl. Coakley (2006), S. 6, Davis (2010), S. 5, Handel (2011), S. 5 und Koltun (2007), S. 3.

⁴⁸⁸ Reitz (2006), S. 6.

⁴⁸⁹ Manley (2006), S. 64.

⁴⁹⁰ Unter den auf einem Fragebogen aufgelisteten insgesamt 30 Motivationsgründen, die jeweils priorisiert werden sollen, wurde keiner mit spezifischem Bibliotheksbezug vorgegeben. Vgl. Whitt (2006), S. 26 f.

⁴⁹¹ Ebd., S. [i].

⁴⁹² Vgl. Okun et al. (1998), Studie mit älteren Volunteers, die über die Freiwilligenorganisation RSVP (vgl. Kap. 4.2.5) organisiert sind.

⁴⁹³ Vgl. Clary et al. (1998), Studie mit Senioren, die in einem Krankenhaus Freiwilligenarbeit verrichten.

immer mehr das Rentenalter erreichen als auch steigende Lebenserwartung sind zwei starke Gründe, warum dem Ruhestand von bibliothekarischem Fachpersonal auch von Seiten der *American Library Association* immer mehr Beachtung geschenkt wird. Ein ALA-Report hat ergeben, dass in den USA allein zwischen 2010 und 2014 mehr als 18.000 Bibliothekare das 65. Lebensjahr erreichen; unter ihnen hat fast die Hälfte einen Master-Abschluss in Library Science.⁴⁹⁴ Somit ist diese Tatsache nicht nur unter quantitativem sondern auch unter qualitativem Aspekt äußerst interessant. „*The retirement of Librarians is attracting increasing attention [...]*.“⁴⁹⁵

Einer großen Zahl dieser ehemaligen Mitarbeiter ist es ein Bedürfnis, sich nach ihrem aktiven Berufsleben weiterhin mit ihren fachlichen Erfahrungen einzubringen.

„*You don't have to be around me five minutes to know I am a Librarian. You never lose that [...]*.“⁴⁹⁶

Oft bringt auch erst der Ruhestand die nötige Zeit, sich mit dem zu befassen, was durch das bibliothekarische Tagesgeschäft nicht selten zu kurz kam: sich ganz der Liebe zum Buch und zum Lesen zu widmen, aber das nicht nur zum Selbstzweck. Das Bedürfnis, diese Leidenschaft an nachfolgende Generationen weiterzugeben, kann ein Motivationsgrund sein, Freiwilligenarbeit in einer Public Library zu leisten:

„*As a one-time children's Librarian, I am still a storyteller. [...] I conducted a program there called 'Storytelling', and each week I brought a different book and read from it.*“⁴⁹⁷

Bibliothekarisches Fachwissen nicht brach liegen zu lassen, wird als ein weiterer Motivationsgrund beschrieben. Es kann beispielsweise in Projekte der Fachverbände oder in das Schreiben von Buch-Rezensionen eingebracht werden:

„*I review books for MultiCultural Review, attend book discussion groups, and I remain active in both national and local library associations.*“⁴⁹⁸

Viele der älteren Volunteers sind Mitglieder in Freiwilligenorganisationen wie dem *Retired and Senior Volunteer Program* (RSVP) oder der *American Association of Retired Persons* (AARP).⁴⁹⁹

⁴⁹⁴ Vgl. Lynch (2002), S. 55 f.

⁴⁹⁵ Pierce (2005a), S. 85.

⁴⁹⁶ Zitiert in ebd., S. 85.

⁴⁹⁷ Zitiert in: Pierce (2005b), S. 58.

⁴⁹⁸ McGhee (2006), S. 37.

⁴⁹⁹ Siehe auch Kap. 4.2.5.

4.1.4 Verhältnis zu den angestellten Bibliotheksmitarbeitern

Der für die Bibliothek arbeitende Freiwillige kann erwarten, dass er und der von ihm geleistete Beitrag für die Bibliothek von den gegen Bezahlung arbeitenden angestellten Mitarbeitern mit Respekt behandelt werden. Driggers und Dumas haben das zusammengefasst in der

„Bill of Rights for Library Volunteers:

- *The right to adequate training for the job.*
- *The right to be shown respect and courtesy by supervisors and staff.*
- *The right to be informed of any information relevant to the job.*
- *The right to a job description so that the work can be performed to the supervisor's expectations.*
- *The right to air grievances through library volunteer channels.*
- *The right to a job that makes a difference, a job that is meaningful and significant to the library and its customers.*
- *The right to have some control and input over the assigned work.*
- *The right to be recognized for contributing personal time and talent to the success of the job or project.*⁵⁰⁰

Das Miteinander von Bibliothekaren und Volunteers stellt sich in der Realität nicht in jedem Fall völlig konfliktfrei dar.⁵⁰¹ Oftmals müssen sowohl die Bibliothekare als auch die Volunteers erst lernen, sich in ihren Rollen gegenseitig zu verstehen und zu akzeptieren.⁵⁰²

„[...] volunteers should be given meaningful duties and [...] they should not be exploited or treated like second-class citizens. This means that the work they do should be considered of value by the library staff.“⁵⁰³

Im Zusammenhang mit einer Fallstudie⁵⁰⁴ wird konstatiert:

„Librarians normally play a professional service-giving role with citizens who encounter the library bureaucracy. When the citizen moves out of the familiar role of library patron into the role of library volunteer, both the citizen and the paid library worker must learn new roles which are appropriate to the new situation.“⁵⁰⁵

Laut besagter Studie existiert das größte Konfliktpotenzial in der Interaktion zwischen dem für Fundraising fest angestellten Personal in der Hauptbibliothek und den *fundraising volunteers*⁵⁰⁶, die die Freundeskreise in den Zweigbibliotheken unterstützen:

⁵⁰⁰ Driggers/Dumas (2002), S. 18.

⁵⁰¹ Ähnliche Beobachtungen gibt es auch in anderen Einrichtungen bzw. Organisationen. Beispielsweise wird im Ergebnis der Untersuchung in einer Tierschutzorganisation festgestellt, dass Mitarbeiter, die über negative Erfahrungen mit Volunteers berichten, gleichzeitig auch zu denen gehören, die sich mehr gestresst und überarbeitet fühlen und eine höhere Kündigungsbereitschaft zeigen, vgl. Rogelberg et al. (2010), S. 423.

⁵⁰² Vgl. McCune (2000), S. 40.

⁵⁰³ Karp (1993), S. 2.

⁵⁰⁴ Durchgeführt in der Public Library einer Millionenstadt in den USA.

⁵⁰⁵ Walter (1987), S. 28.

⁵⁰⁶ Vgl. Kap. 4.2.1.

„The situation surrounding the fund-raising volunteers is considerably more complex. Issues of power and control have eroded the climate of confidence and trust.“⁵⁰⁷

Dieses Phänomen ist relativ spezifisch für besonders große Bibliothekssysteme, in denen die Zweigbibliotheken jeweils ihre eigenen Freundeskreise haben. Walter sieht dies vorrangig als ein Problem bürokratischer Natur:

„Bureaucracies, with their rigid hierarchies and routinized decision-making practices, are shrines to doing things right. That’s what managers are rewarded for in bureaucracies. Volunteers involved in coproduction activities with bureaucrats are problematical because they don’t fit; they make it hard for the bureaucrat to ‚do things right‘.“⁵⁰⁸

In einem Praxisbericht wird in Hinsicht auf das Verhältnis zu den Volunteers und ihrem Einsatz in der betreffenden Bibliothek zwischen drei verschiedenen Typen von Bibliothekaren unterschieden:⁵⁰⁹

1. Bibliothekare, die Freiwillige ausschließlich als Konkurrenz sehen – bezeichnet als *„anti-volunteer Librarians“*: Unter diesen Bibliothekaren herrscht die Auffassung, dass die in einer Bibliothek zu erledigenden Arbeiten generell zu anspruchsvoll sind, um sie in die Hände von Freiwilligen zu geben. Dabei macht es für sie keinen Unterschied, ob es um bibliothekarische oder sonstige Arbeiten geht. Zum Beispiel meinen sie, dass die Einarbeitung der Freiwilligen zu aufwendig sei, und dass sowohl ihre Fehlzeiten als auch ihre Entleihungszahlen zu hoch seien. Auch würde nach außen hin der falsche Eindruck erweckt, die Bibliothek hätte niemals personelle oder finanzielle Engpässe, denn man könne ja alles mit Freiwilligen kompensieren:

„Anti-volunteer Librarians also charge that the [...] library managers [...] are inadvertently sending the wrong message to elected officials: namely, that libraries don’t really need paid staff. Besides, [...] volunteers are expensive to train and often have high absenteeism and turnover rates.“⁵¹⁰

2. Bibliothekare, die den Freiwilligen jede Tätigkeit zutrauen – *„pro-volunteer Librarians“*: Sie sind der Meinung, dass Bibliotheken grundsätzlich unterbesetzt und Bibliothekare permanent überarbeitet sind. So ist ihnen jeder Freiwillige recht und sie hätten auch kein Problem damit, wenn dieser bibliothekarische Kernaufgaben übernehmen würde:

„Pro-volunteer Librarians also advance the notion that many volunteers bring transferrable skills from other occupations. For instance, if a

⁵⁰⁷ ebd., S. 29.

⁵⁰⁸ Ebd., S. 31.

⁵⁰⁹ Vgl. Manley (2006), S. 64.

⁵¹⁰ Ebd., S. 64.

*person is a retired computer engineer, why shouldn't he or she be allowed to do sophisticated online searches at the reference desk?*⁵¹¹

3. Bibliothekare mit differenzierterer Sichtweise – „*middle-of-the-roaders*“: Diese Bibliothekare argumentieren, dass der sinnvolle Einsatz von Freiwilligen durch klare Definition und Abgrenzung der Tätigkeitsfelder von denen des bezahlten bibliothekarischen Fachpersonals⁵¹² keine Gefahr sondern ganz im Gegenteil eine wirklich nützliche Hilfe und Bereicherung für die Bibliothek und ihre Benutzer bedeutet:

*„The middle-of-the-roaders feel that a limited and well-defined use of volunteers in the library is appropriate and can be quite effective in supplementing the work of paid staff. These librarians advocate using volunteers for tasks that don't require a great deal of training or education. This kind of help really doesn't supplant the work of the regular staff members [...].“*⁵¹³

Der Erfolg von Volunteer-Programmen in Public Libraries ist neben vielen anderen Faktoren, die direkt etwas mit der Arbeit des Volunteer-Koordinators zu tun haben,⁵¹⁴ auch in erheblichem Maße davon abhängig, wie die Einbindung der Volunteers auf politischer Ebene funktioniert. Dieser Aspekt wird im folgenden Kapitel diskutiert.

4.2 Politischer Kontext

Die Einbindung von Freiwilligen in US Public Libraries kann nicht losgelöst betrachtet werden von den vielfältigen Strukturen und Organisationen, mit denen eine solche Einrichtung vernetzt ist. So gibt es Freundeskreise, Boards, Stiftungen, Freiwilligenorganisationen, Berufsverbände und Gewerkschaften.

4.2.1 Freundeskreise

Die Aktivitäten der *Friends of the Library* und der individuell arbeitenden Volunteers sind in vielen Einrichtungen sehr eng miteinander verwoben. Diese gemeinnützigen Freundeskreise – *Friends groups* – sehen ihre Mission darin, die Public Library in ihrer Gemeinde durch vielfältige Aktivitäten und Projekte zu unterstützen – durch Fundraising sowie Lobbyarbeit wie zum Beispiel öffentliche Kampagnen oder Networking mit anderen kommunalen Einrichtungen.

⁵¹¹ Ebd., S. 64.

⁵¹² Vgl. Hörning (2008), S. 276.

⁵¹³ Manley (2006), S. 64.

⁵¹⁴ Vgl. Kap. 5.

„A Friends group can be an incredible asset to a public library. Its members are often our best supporters, providing us with additional funding for programs, volunteering for numerous hours and tasks, and acting as outspoken advocates for all libraries.“⁵¹⁵

Der bis Anfang 2009 existierende landesweite Verband *Friends of Libraries U.S.A.* (FOLUSA) hatte es sich zur Aufgabe gemacht hat, Freundeskreise in Bibliotheken bei ihren vielfältigen Aktivitäten zu motivieren und zu unterstützen.⁵¹⁶ Nach dem Zusammenschluss mit der ALA-Division *Association for Library Trustees and Advocates* (ALTA) zur neuen *Association of Library Trustees, Advocates, Friends and Foundations* (ALTAFF) wurden die Voraussetzungen für eine bessere Bündelung der Kräfte von Freundeskreisen, Stiftungen und Trustees⁵¹⁷ geschaffen:

„No one has a stronger voice for libraries than those who use them, raise money for them, and govern them. By uniting these voices, library supporters everywhere will become a real force to be reckoned with at the local, state, and national levels.“⁵¹⁸

Die Mitglieder dieser Gruppen, die an vielen US-amerikanischen Public Libraries bereits seit mehr als 100 Jahren existieren, arbeiten ebenso wie die Volunteers unentgeltlich und freiwillig. Im Unterschied zu letzteren zahlen sie Mitgliedsbeiträge und führen regelmäßige Zusammenkünfte durch.

„Library Friends groups have been in existence in many communities for more than 100 years. These venerable organizations have provided valuable service to their libraries, usually utilizing the skills of volunteers from the community with a strong interest in books and libraries. The typical activities of a library Friends group can include book sales, author programs, advocacy, fundraising events, and volunteer activities within library buildings.“⁵¹⁹

Neben diesen aktiven Freundeskreis-Mitgliedern, die sich sowohl mit ihrer Zeit als auch mit ihren Mitgliedsbeiträgen einbringen, gibt es die zahlenden Mitglieder, die ausschließlich pekuniär involviert sind, da sie nicht die Zeit oder Neigung für eine aktive Rolle im Freundeskreis haben.⁵²⁰

Die oben erwähnten Berührungspunkte zwischen den Aktivitäten der individuell arbeitenden Volunteers und den organisierten Mitgliedern von Freundeskreisen können von

⁵¹⁵ Hill (2006), S. 20.

⁵¹⁶ Vgl. Murton (2005), S. 199.

⁵¹⁷ Vgl. Kap. 4.2.2 und 4.2.3.

⁵¹⁸ American Library Association (2011).

⁵¹⁹ Pearson (2010), S. 6.

⁵²⁰ Vgl. Murton (2005), S. 199.

gelegentlicher Zusammenarbeit bei Fundraising-Aktivitäten⁵²¹ bis hin zur Personalunion von individuellem Volunteer und Mitglied des Freundeskreises reichen. Letzteres ist umso wahrscheinlicher, je kleiner die Einrichtung ist.⁵²² Trotzdem sind auch dort die Aufgaben klar voneinander getrennt:

„What is the difference between Friends of the Library and Volunteers? Friends support the Library by raising and contributing money for programs, equipment, services, and materials. People become Friends by paying a membership fee and/or contributing money to support the Friends. Active Friends attend monthly meetings and help to raise funds [...]. Volunteers help the Library by performing various tasks. [...] Not surprisingly, many of our volunteers are Friends (or is it the other way around).“⁵²³

So kommt es vor, dass potenzielle Mitglieder von Freundeskreisen ihren Weg dorthin über eine Tätigkeit als individueller Volunteer in der betreffenden Einrichtung finden.⁵²⁴ Hingegen wird empfohlen, die Tätigkeiten im Freundeskreis und im Library Board nicht miteinander zu vermischen, da es unter Umständen zu Interessenkonflikten kommen kann.⁵²⁵

4.2.2 Library Boards

„A Library board of trustees is responsible for the library’s fiscal and physical well-being. The board will then write a set of bylaws (or board policy) that detail the makeup of the board, duties and responsibilities involved, and when and how it meets.“⁵²⁶

Obwohl in den USA kein einheitlicher Standard in Hinsicht auf Steuerung, Führung und Kontrolle von Public Libraries existiert, ist die Mehrzahl der Öffentlichen Bibliotheken organisiert *„as part of a municipal government.“⁵²⁷* Fast jede US Public Library wird von einem unabhängigen Board of Trustees (Kuratorium) verwaltet und beaufsichtigt.

„In almost all cases, though, the library is governed by an independent board of trustees, usually appointed but sometimes elected (as in the case of public library districts), with clearly defined statutory responsibilities.“⁵²⁸

⁵²¹ Am häufigsten im Zusammenhang mit den in den meisten Public Libraries temporär stattfindenden Verkäufen ausgesonderter Medien und/oder Bücherspenden, vgl. Kap. 6.7.1.

⁵²² Vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 33.

⁵²³ Mangold (2014). Die Yardley-Makefield Library, Bucks County im US-Bundesstaat Pennsylvania ist ein typisches Beispiel für eine kleine Public Library in ländlichem Gebiet.

⁵²⁴ Vgl. Friends of Libraries U.S.A. ([2007a]), S. [1].

⁵²⁵ Vgl. Association of Library Trustees ([2011]), S. [2]; nähere Erläuterungen zu den Library Boards im Folgekapitel.

⁵²⁶ Fox (1999), S. 117.

⁵²⁷ Pearlmutter/Nelson (2011), S. 45.

⁵²⁸ Ebd., S. 45.

So unterscheidet man zwischen einem *governing board* („*elected by the general population or [...] appointed by the city or town’s elected council*“⁵²⁹) und einem *advisory board* („*exists where the library is a city department [...] and the library director reports directly to the city manager or mayor*“⁵³⁰). Kontakte zwischen den Lokalpolitikern und der Public Library finden in der Regel unter Einbeziehung des *Board of Trustees* statt. „*Politicians prefer your board’s view on library needs over yours.*“⁵³¹

Wenngleich die spezifischen Verantwortlichkeiten eines *board of trustees* von Bundesstaat zu Bundesstaat variieren können, ist es im Allgemeinen zuständig für drei grundsätzliche Bereiche innerhalb der Betriebsabläufe einer Public Library.

„[...] *a board of trustees is generally accountable for three general areas of the library’s operations:*

- *appointing a librarian and supervising the administration of the library*
- *adopting an annual budget and providing financial oversight*
- *determining and adopting written policies to govern the operation and programs of the library.*“⁵³²

Den Library Boards kommt somit eine wichtige und unabdingbare Steuerungs- und Kontrollfunktion zu.

4.2.3 Stiftungen

Im Unterschied zu den Freundeskreisen, die es in vielen Kommunen seit mehr als 100 Jahren gibt,⁵³³ haben sich die meisten der heute existierenden, auf Fundraising höheren Levels fokussierte Bibliotheksstiftungen erst innerhalb der letzten 20 Jahre gegründet.⁵³⁴ Nachdem vom Library Board die Entscheidung, eine Stiftung zu etablieren, getroffen wurde, wird üblicherweise der Freundeskreis in den Prozess mit involviert.⁵³⁵

„*Activities of Library Foundations tend to be higher level fundraising activities, including annual fund solicitations from individuals for special programs and projects, planned giving activities, corporate foundation grant writing and sponsorships, capital campaign fundraising for new and renovated buildings, and major gift solicitation from individuals.*“⁵³⁶

⁵²⁹ Association of Library Trustees ([2011]), S. [1].

⁵³⁰ Ebd., S. [1].

⁵³¹ Manley (2012), S. 64.

⁵³² Pearlmutter/Nelson (2012), S. 5.

⁵³³ Vgl. Kap. 4.2.1.

⁵³⁴ Vgl. Pearson (2010), S. 6.

⁵³⁵ Vgl. Rutledge (2010), S. 6.

⁵³⁶ Pearson (2010), S. 6.

Folglich ist es in den Public Libraries, in denen es sowohl Freundeskreise als auch Stiftungen gibt, überwiegend so, dass sich beide ideal ergänzen:

„In many communities, these two different and distinct support organizations operate side by side in support of the same library. Many times, the interaction between the two groups is very positive and their work is complementary.“⁵³⁷

Für zahlreiche Projekte beider Organisationen werden punktuell zusätzliche Volunteers benötigt. Dies erfordert ein hohes Maß an Koordination zwischen den Freundeskreisen und den in die Stiftungen involvierten Akteuren.⁵³⁸

4.2.4 Gewerkschaften und Berufsverbände

Die 1970er Jahre sind kennzeichnend für die Entwicklung der Gewerkschaftsbewegung in den Bibliotheken der USA.⁵³⁹

„Unions are a powerful way to accomplish fair pay and comparable worth. But in some states it's very difficult to organize a union, and in other states a better process may involve negotiations between library staff and management, or between library management and local government or the trustees - wherever the power is.“⁵⁴⁰

Dieses Erstarren der Gewerkschaften – von Bundesstaat zu Bundesstaat unterschiedlich in Ausprägung und Ausmaß – hat auch unmittelbaren Einfluss auf die Akzeptanz von Volunteers.

„In the early union movements the main issues of conflict were salary, fringe benefits, grievance procedures, and working conditions. The unions later targeted volunteers, claiming that they usurp paid library positions and serve as replacement workers during strikes.“⁵⁴¹

Die Befürchtung, dass Volunteers Positionen von regulären Angestellten einnehmen könnten, führt teilweise temporär zu einem völligen Verbot von Freiwilligenarbeit.⁵⁴²

Die ALA – der größte Berufsverband der US-amerikanischen Bibliothekare – reagiert bereits 1971 mit der Herausgabe von Richtlinien und Empfehlungen⁵⁴³ auf mögliche Konflikte zwischen Angestellten und Volunteers. Diese *guidelines for using volunteers in*

⁵³⁷ Ebd., S. 6.

⁵³⁸ Vgl. Rutledge (2010), S. 6.

⁵³⁹ Vgl. Nicol/Johnson (2008), S. 155.

⁵⁴⁰ Eberhart (2004), S. 81.

⁵⁴¹ Nicol/Johnson (2008), S. 155.

⁵⁴² Vgl. ebd., S. 155.

⁵⁴³ Vgl. ebd., S. 155.

*Libraries*⁵⁴⁴ „strongly discourage the use of volunteers to supplant or displace paid staff.“⁵⁴⁵ Zwei unter den 17 dort aufgelisteten Prinzipien für eine erfolgreiche Arbeit mit Volunteers haben einen direkten Bezug zum Problemkomplex Konfliktvorbeugung⁵⁴⁶:

„1. Basic to the success of a volunteer program are prior planning and approval on the part of the staff and the governing body of the library. [...] 6. Volunteers should not supplant or displace established staff position spaces.“⁵⁴⁷

Ungeachtet dieser von der ALA errichteten potenziellen Barriere⁵⁴⁸ ist eine Dekade später eher ein Anwachsen bei der Etablierung von Volunteer-Programmen zu verzeichnen. „Volunteer programs were firmly established as a part of the American public library scene by 1980.“⁵⁴⁹ Denn selbst Bibliotheken mit starken Gewerkschaften können durchaus auch erfolgreiche Volunteer-Programme haben. Explizite Absprachen mit den Gewerkschaftsvertretern bereits während der Entwicklungsphase eines Volunteer-Programms – insbesondere klare Differenzierungen bei den Tätigkeitsbeschreibungen von bezahltem Fachpersonal und Volunteers – sind dabei unabdingbar, um potenzielle Konflikte zu vermeiden:

„Libraries that have unions should discuss the volunteer program with leaders before initiating or expanding it. Careful definition of jobs and duties for paid staff and volunteers can eliminate many potential disagreements.“⁵⁵⁰

Seit dem Erscheinen der oben erwähnten ersten Richtlinien und Empfehlungen durch die ALA wird die Organisation von Volunteer-Programmen an Public Libraries begleitet und unterstützt durch Veröffentlichungen der Berufsverbände. Diese zumeist in Form von Praxisberichten und How-to-do-Manuals⁵⁵¹ erscheinenden Publikationen werden sowohl von der *American Library Association (ALA)*⁵⁵² und der *Public Library Association (PLA)*⁵⁵³ als auch von Bibliotheksverbänden einzelner US-Bundesstaaten⁵⁵⁴ herausgebracht.

⁵⁴⁴ American Library Association (1971).

⁵⁴⁵ Karp (1993), S. 2.

⁵⁴⁶ Vgl. Carvalho III (1984), S. 36.

⁵⁴⁷ American Library Association (1971), S. 407. Weitere Prinzipien werden im Zusammenhang mit dem Volunteer Management in Public Libraries (Kap. 5) thematisiert.

⁵⁴⁸ Vgl. Nicol/Johnson (2008), S. 155.

⁵⁴⁹ Detweiler (1982), S. 80.

⁵⁵⁰ McCune/Nelson (1995), S. 154.

⁵⁵¹ Vgl. die Einteilung nach Umlauf (2013), S. 26 f.; siehe auch Kap. 5 und 6.

⁵⁵² Das umfassendste Werk zu dieser Thematik: Driggers/Dumas (2011), diskutiert vorwiegend im Kap. 5. Außerdem widmet sich die von der ALA herausgegebene Zeitschrift „American Libraries“ regelmäßig der Volunteer-Thematik.

⁵⁵³ In der von der PLA herausgegebenen Zeitschrift „Public Libraries“ befassen sich zahlreiche Beiträge in unterschiedlichen Kontexten mit Volunteer-Programmen in Public Libraries.

⁵⁵⁴ Z.B. die *Colorado Association of Libraries* – vgl. Colorado Association of Libraries (2013); Publikationen aus der Reihe „Volunteer Line“ der Zeitschrift „Colorado Libraries“ werden hauptsächlich im Kapitel 5 diskutiert.

4.2.5 Freiwilligenorganisationen

Nach Van Til und Williamson⁵⁵⁵ versteht man unter *voluntary organizations* Gruppen von Menschen, innerhalb derer individuelle Mitglieder sich aus freien Stücken mit anderen für die Verfolgung gemeinsamer Ziele zusammenschließen. Die Mitgliedschaft in solchen Organisationen ist an bestimmte gemeinsam beschlossene Normen gebunden und im öffentlichen Interesse. Freiwilligenorganisationen bringen sich ein in eine große Bandbreite an Aktivitäten im Zusammenhang mit Bildung, Gesundheitswesen, Religion, Künsten, Sport und vielfältigen karitativen Projekten. Diese Aktivitäten können in folgenden Hauptformen auftreten:

*„service philanthropy (helping others);
social solidarity (helping self and others in the same situation);
changing (altering the basis of society);
mobilizing (rallying other people or resources to support a cause);
creating (bringing something new into play);
and intermediary (coordinating or organizing activity as research and development, provision of administrative service, or representation).“*⁵⁵⁶

Die Kooperation von Public Libraries mit Freiwilligenorganisationen bzw. Freiwilligennetzwerken auf kommunaler, bundesstaatlicher, nationaler oder weltweiter Ebene bringt Vorteile für beide Seiten. Beispielsweise können durch die Zusammenarbeit mit Mitgliedern der *Parent Teacher Association* (PTA)⁵⁵⁷ gemeinsame Freiwilligenprojekte zwischen Schulen und der Public Library entwickelt werden – etwa Programme für Kinder (*childrens literacy*).⁵⁵⁸

Wie bereits im Kapitel 4.1.3.3 erwähnt, sind viele der älteren Volunteers, die in Public Libraries Freiwilligenarbeit leisten, gleichzeitig in der *American Association of Retired Persons* (AARP)⁵⁵⁹ organisiert. Die AARP hat mehr als 37 Millionen Mitglieder⁵⁶⁰ und ist in den Vereinigten Staaten damit die stärkste Interessenvertretung für Menschen ab 50. Unter anderem bietet sie unterschiedliche Freiwilligenprogramme an, darunter das Programm *AARP Experience Corps*⁵⁶¹ (Leseförderung für sozial benachteiligte Kinder), oft in Zusammenarbeit mit Public Libraries.⁵⁶²

⁵⁵⁵ Diese Begriffsbestimmung bezieht sich auf den angloamerikanischen Bereich, vgl. van Til/Williamson (2001), S. 16306.

⁵⁵⁶ Ebd., S. 16306.

⁵⁵⁷ Vgl. Auger et al. (2004), S. 41 sowie Kap. 4.1.3.2.

⁵⁵⁸ Vgl. Kap. 6.1.

⁵⁵⁹ Vgl. American Association of Retired Persons (AARP) (2014).

⁵⁶⁰ Stand: Anfang 2014, vgl. Rand (2014), S. [53].

⁵⁶¹ Vgl. ebd., S. 30 f.

⁵⁶² Zum Beispiel in Phoenix (Arizona), vgl. City of Phoenix, Library Department (2013).

Das *Retired and Senior Volunteer Program* (RSVP)⁵⁶³ (eines von mehreren *Senior Corps*⁵⁶⁴ Programmen) ist eines der größten Volunteer-Netzwerke in den USA und offen für Freiwillige ab 55. Es hat tausende von lokalen Unterorganisationen und bietet eine große Bandbreite an Möglichkeiten, sich direkt vor Ort als Volunteer einzubringen.⁵⁶⁵ Da es sich zumeist um kommunale Aktivitäten handelt, sind die Public Libraries sehr oft involviert.⁵⁶⁶ Sie können so direkt RSVP-Mitglieder anwerben, die auf der Suche nach Volunteer-Jobs sind, beispielsweise für Buchverkäufe oder Heimausleihe.⁵⁶⁷

Ein Volunteer-Netzwerk, das alle Generationen anspricht, ist das weltumspannende Netzwerk *Action Without Border*.⁵⁶⁸ Auf deren Webseite können Institutionen – so auch Public Libraries – ihre vakanten Volunteer-Jobs direkt einstellen. Auch die Freiwilligenorganisation *VolunteerMatch*⁵⁶⁹ bietet derartige Möglichkeiten:

„The California State Library [...] and VolunteerMatch [...] have aligned in an effort ,to strengthen civic engagement at public libraries‘ by launching a joint online resource [...] to help citizens volunteer at local libraries and [...] other organizations [...]. Libraries statewide will be able to post volunteer opportunities in the VolunteerMatch network and send interested patrons to the site to sign up. The project includes instructions on how to create important volunteer positions attractive to people [...].“⁵⁷⁰

Die Zusammenarbeit von Public Libraries mit Freiwilligenorganisationen bzw. Freiwilligennetzwerken wird im folgenden Kapitel im Management-Kontext unter verschiedenen Aspekten⁵⁷¹ nochmals thematisiert.

⁵⁶³ Vgl. Corporation for National and Community Service (2014a), siehe auch Kap. 4.2.5 und 4.1.3.3.

⁵⁶⁴ Vgl. Corporation for National and Community Service (2014b).

⁵⁶⁵ Vgl. Corporation for National and Community Service (2014a).

⁵⁶⁶ Vgl. Lear (2013), S. 15 und 87.

⁵⁶⁷ Vgl. Family Service (2012).

⁵⁶⁸ Bekannt unter *Idealist*, vgl. Action Without Borders (2014).

⁵⁶⁹ Vgl. VolunteerMatch (2014).

⁵⁷⁰ Oder et al. (2009), S. 12.

⁵⁷¹ In Bezug auf die Rekrutierung von Volunteers (Kap. 5.2.1) sowie unter kommunalen Aspekten (Kap. 5.3).

5 VOLUNTEER-MANAGEMENT IN PUBLIC LIBRARIES

Dieses Kapitel gibt einen Abriss darüber, wie das Management von Freiwilligenarbeit in US-amerikanischen Public Libraries in Publikationen⁵⁷² beschrieben wird. Die Materialien der ALA⁵⁷³ spielen dabei eine wichtige Rolle. Sie bieten nützliches Rüstzeug für den Volunteer-Koordinator.

Zunächst wird im Kapitel 5.1 die Rolle von Volunteer-Koordinatoren in Public Libraries überblicksartig erläutert. Das Kapitel 5.2 beschäftigt sich mit der Entwicklung und Durchführung von Volunteer-Programmen. Um die Public Library als einen Teil der Kommune bzw. Gemeinschaft und die Rolle der Volunteer-Koordinatoren in dieser sozialen Interaktion geht es im Kapitel 5.3.

5.1 Volunteer-Koordinatoren

„*There should be a staff coordinator of volunteers.*“⁵⁷⁴ Diese Empfehlung, einen Angestellten der Bibliothek mit der Koordination der Freiwilligenarbeit zu betrauen, wird bereits 1971 in einem Punkt der *guidelines for using volunteers in libraries*⁵⁷⁵ festgeschrieben.

„*A library volunteer chair who plans and prepares the schedule of library workers is extremely valuable in recruiting, training, and supervising the schedule.*“⁵⁷⁶

Die Bedeutung des Vorhandenseins von Koordinatoren für Volunteer-Programme wurde im Kapitel 3.4 bereits institutionsübergreifend diskutiert. So wird auch für Public Libraries festgestellt, dass die Effektivität eines solchen Programms durch das Wirken von Volunteer-Koordinatoren gesteigert wird:

„*Proper screening, training, and communication are essential for a thriving volunteer workforce [...]. With dozens of volunteers with different levels of training to juggle at any given time, the misperception that managing them is more work than it's worth is constantly validated throughout your stressful workday. A volunteer coordinator is the answer.*“⁵⁷⁷

⁵⁷² Wie im vorangegangenen Kapitel handelt es sich auch hier überwiegend um die beiden Gattungen Praxisbericht und How-To-Do-Manual; vgl. die Einteilung nach Umlauf (2013), S. 26 f.

⁵⁷³ Neben Artikeln in der von der ALA publizierten Zeitschrift *American Libraries* gehören dazu z.B. das knapp gefasste Manual von Karp (1993) sowie das umfassende, bereits in zweiter Auflage erschienene Material von Driggers/Dumas (2011). Des Weiteren wird auch das von der Library Association Großbritanniens herausgegebene Handbuch von Cookman et al. (2000) von amerikanischen Bibliothekaren verwendet.

⁵⁷⁴ American Library Association (1971), S. 408.

⁵⁷⁵ Vgl. Kap. 4.2.4.

⁵⁷⁶ McGown (2007), S. 10.

⁵⁷⁷ Jacobson (2010), S. 40. Der Autor ist Volunteer-Koordinator einer mittelgroßen US Public Library.

Auch im Ergebnis einer Fallstudie an einer US Public Library wird festgestellt, dass die Qualität des Volunteer-Managements direkte Auswirkungen auf die Effektivität eines Volunteer-Programms hat. „[...] *there is a positive correlation between good volunteer management practices and the effectiveness of the volunteer program.*“⁵⁷⁸

In den größeren US Public Libraries sorgen hauptamtliche Volunteer-Koordinatoren für Rekrutierung, Bewerbungsgespräche, Auswahl, schriftliche Vereinbarungen und Schulung der Freiwilligen. Sie erstellen die wöchentlichen Einsatzpläne, sind Ansprechpartner bei Problemen, treffen Absprachen mit den Bibliotheks-Freundeskreisen und dem *Library board of trustees*, kümmern sich um die Zusammenarbeit mit kommunalen Einrichtungen und bundesstaatlichen Volunteer-Organisationen sowie um Versicherungsangelegenheiten. Sie verfassen den Jahresbericht (*Annual Volunteer Report*), organisieren Auszeichnungs-Veranstaltungen und sorgen für ein gutes Miteinander von Angestellten und Volunteers.⁵⁷⁹

In kleineren Einrichtungen,⁵⁸⁰ in denen es personell nicht möglich ist, einen eigenen Volunteer-Koordinator einzustellen, gehört das Management der Freiwilligen zumeist zum Aufgabenspektrum eines oder mehrerer Bibliotheksmitarbeiter.⁵⁸¹

Driggers und Dumas unterstreichen die Notwendigkeit des Vorhandenseins einer Arbeitsplatzbeschreibung für einen Volunteer-Koordinator – unabhängig davon, ob diese Position in Vollzeit oder neben weiteren andersgearteten Aufgaben ausgeübt wird:

*„[...] it is important to make sure you have a written job description [...]. This is especially important for those whose duties are split between, for example, reference services and volunteer services. Because many volunteer positions are part-time [...], there is often less clarity about what are or are not reasonable job expectations and criteria of program success.“*⁵⁸²

In einer Beispiel-Stellenbeschreibung empfehlen die Autoren folgende Voraussetzungen, die der künftige Volunteer-Koordinator einer Bibliothek mitbringen sollte:

„Extensive knowledge of volunteer administration principles and practices necessary to manage a volunteer service program, especially in a library environment. Knowledge of volunteer recruitment and program marketing techniques. Ability to establish and maintain effective working relationships with diverse staff, managers, volunteers, and representatives of outside agencies. Skilled in oral and written communication and

⁵⁷⁸ Vgl. Burkhart (2003), S. 2.

⁵⁷⁹ Vgl. Hörning (2008), S. 276.

⁵⁸⁰ Mit kleinen Public Libraries sind in diesem Kontext Bibliotheken in ländlichen Gegenden oder Kleinstädten gemeint und nicht kleinere Zweigbibliotheken großstädtischer Bibliothekssysteme; in letzteren sind zumeist hauptamtliche Volunteer-Koordinatoren für das gesamte Netz zuständig, vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 20 ff.

⁵⁸¹ Vgl. Pearlmutter/Nelson (2012), S. 52 f.

⁵⁸² Driggers/Dumas (2011), S. 17.

demonstrated ability in making public presentations. Ability to exercise sound, independent judgment to find practical solutions in a variety of personnel and program situations. Able to work a flexible schedule.“⁵⁸³

Neben der aufgeführten Bandbreite an Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnissen wird nicht ausdrücklich auch ein abgeschlossenes Studium im Fach *volunteer management and administration*⁵⁸⁴ verlangt, jedoch ein Studienabschluss an sich („*Minimum AA degree with preferred bachelor's degree [...]*“⁵⁸⁵) sehr wohl. Geschuldet der Tatsache, dass der in einer Bibliothek eingesetzte Volunteer-Koordinator gute Kenntnisse über die Betriebsabläufe in einer Public Library haben muss, liegt die Vermutung nahe, dass für diese Position ein Studienabschluss auf bibliothekswissenschaftlichem Gebiet in der Praxis wahrscheinlich ist.⁵⁸⁶

5.2 Entwicklung und Management von Volunteer-Programmen

„The exchange that occurs when a library employs volunteers is more intangible, but it is there. Libraries ‚pay‘ for the services of volunteers by supervising, training, and recognizing them.“⁵⁸⁷

Für die Entwicklung und Aufrechterhaltung von erfolgreichen Volunteer-Programmen in Bibliotheken schlägt Karp folgenden chronologischen Ablauf in sechs Schritten vor:

Development and maintenance of a successful library volunteer program

- Step 1: planning (develop ideas - generate commitment - document the project - plan the budget - know the law).*
- Step 2: recruiting (job descriptions - advertising - interviewing).*
- Step 3: making the decision to hire.*
- Step 4: orientation and training.*
- Step 5: evaluation.*
- Step 6: recognition.*⁵⁸⁸

Dem ersten Schritt – der Planungsphase – schließen sich die Rekrutierung (Schritt zwei) und die Einstellung (Schritt drei) der Volunteers an. Nach der Orientierungs- und Trainingsphase (Schritt vier) ist der Volunteer voll in den Prozess integriert. Es folgt die Evaluierung (Schritt fünf) und am Schluss (Schritt sechs) dankt die Bibliothek auf die eine oder andere Weise dem

⁵⁸³ Ebd., S. 21.

⁵⁸⁴ Erläutert im Kap. 3.4.

⁵⁸⁵ ebd., S. 22. Unter *AA degree* wird hier ein *Associate of Arts degree* verstanden (Erläuterungen zu *associate degree* vgl. Kap. 3.1).

⁵⁸⁶ Vgl. Gillespie (2004), S. 61 ff. Bei dieser nichtrepräsentativen Befragung von Volunteer-Koordinatoren in Public Libraries wurden mehrheitlich Studienabschlüsse in Library Science angegeben, aber auch in Anglistik oder auf pädagogischem Gebiet – oftmals parallel zu Library Science.

⁵⁸⁷ Karp (1993), S. 2.

⁵⁸⁸ Vgl. ebd., S. 2 ff.

Volunteer für seinen Einsatz. Dieser Ablauf entspricht – in stark vereinfachter Form – in etwa des im Kapitel 3.4 dargestellten „volunteer resource management process“ nach Connors. Es handelt sich auch hier wiederum um eine chronologisch-lineare Abfolge; das heißt, die in der Praxis vorkommenden Interaktionen im Sinne von inhaltlichen Rückkoppelungen und Überlappungen einzelner Schritte bleiben unberücksichtigt.

Hingegen bildet der Volunteerprogramm-Zyklus in Bibliotheken nach Driggers und Dumas (Abbildung 5-1) weitere Wechselbeziehungen ab: Die Rekrutierung von neuen Volunteers ist dann erfolgreich, wenn zunächst die Bedürfnisse der Bibliothek eingeschätzt werden und auf der Grundlage dieser Bedürfnisse Tätigkeitsbeschreibungen für Volunteers erstellt werden.

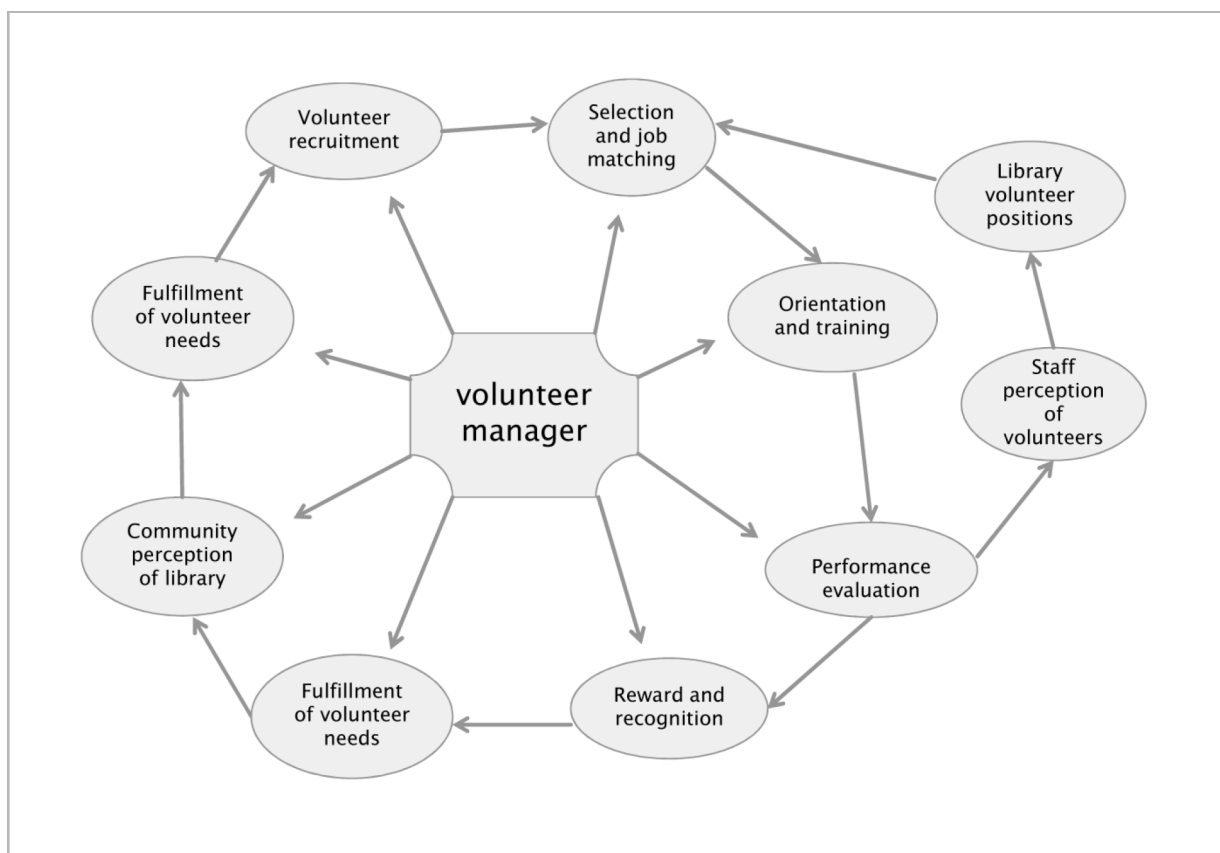


Abb. 5-1 Der Volunteerprogramm-Zyklus in Bibliotheken nach Driggers und Dumas⁵⁸⁹

Der optimale Einsatz eines neuen Volunteers ist nur dann gegeben, wenn der Volunteer-Koordinator es gut versteht, Fähigkeiten und Neigungen von potenziellen Volunteers mit den Bedürfnissen der Bibliothek in Einklang zu bringen. Nach der Auswahl finden Einführung und Training statt; der Volunteer fühlt sich in wachsendem Maße integriert in das Team. Wiederum hängt der Umfang an Volunteer-Positionen von der Wahrnehmung und der

⁵⁸⁹ Vgl. Driggers/Dumas (2011), S. xviii.

Akzeptanz durch das festangestellte Bibliothekspersonal ab.⁵⁹⁰ Je stärker letzteres beeindruckt ist von der durch die Volunteers geleisteten Arbeit, desto mehr bringen sich die Mitarbeiter in die Betreuung der Volunteers oder die Zusammenarbeit mit ihnen ein. Das hat dann wiederum Auswirkungen auf Auswahl, Einführung und Training weiterer Volunteers. Überdies geben Lob, Anerkennung und Dank von Seiten der Bibliothek den Volunteers ein Gefühl der Erfüllung, das sie dann mit anderen teilen; dadurch werden Mitbürger motiviert, ihre Bibliothek vor Ort stärker wahrzunehmen und sich möglicherweise auch für eine Freiwilligentätigkeit zu interessieren. An dieser Stelle schließt sich der Kreis.⁵⁹¹

In den folgenden Kapiteln werden die wichtigsten der – im Zusammenhang mit der Arbeit der Volunteer-Koordinatoren stehenden – soeben beschriebenen Programmphasen näher erläutert: Rekrutierung der Volunteers (Kapitel 5.2.1), Einführung und Training (Kapitel 5.2.2), Evaluierung (Kapitel 5.2.3) und Anerkennung (Kapitel 5.2.4).

5.2.1 Rekrutierung

Der Prozess der Rekrutierung von Volunteers in Bibliotheken besteht aus einer Reihe von Schritten, die Driggers und Dumas in folgender Relation zueinander sehen:

„Recruitment is a focused set of steps designed to find people in the community who can fit the requirements of various volunteer positions. Recruitment is not marketing in a direct sense, although announcing and describing a volunteer position implicitly markets your program and the library. Recruitment is not selection or placement. [...] Often the terms selection and placement are combined, but they are separate processes. [...] Keep in mind that this is a three-step process that requires you to think simultaneously about all three steps as you go through recruitment.“⁵⁹²

Im Folgenden werden diese drei Schritte näher beschrieben: *marketing* (Kapitel 5.2.1.1), *selection* (Kapitel 5.2.1.2); *placement* steht dann am Ende des Rekrutierungs-Prozesses.

5.2.1.1 Tätigkeitsbeschreibung und Werbung

Tätigkeitsbeschreibungen⁵⁹³ für Volunteer-Positionen in Public Libraries sind unverzichtbar – schon allein aus dem Grund, weil die klare Trennung zwischen Verantwortlichkeiten des angestellten Personals und denen der Volunteers⁵⁹⁴ schriftlich fixiert sein muss. Weiterhin

⁵⁹⁰ Vgl. hierzu auch Kap. 4.1.4.

⁵⁹¹ Vgl. ebd., S. xvii f.

⁵⁹² Ebd., S. 119.

⁵⁹³ Vgl. Beispiele von Tätigkeitbeschreibungen unter den betreffenden im Kap. 6 beschriebenen Tätigkeitsfeldern.

⁵⁹⁴ Vgl. hierzu Kap. 4.1.4.

liegt es sowohl im Interesse der Bibliothek als auch des potenziellen Volunteers, einen möglichst passenden Kandidaten zu finden.

„Volunteers want to be successful. A key to helping volunteers succeed is ensuring that they know at the outset what is expected of them. At the same time, you need stated standards in order to select and match the best volunteers for the available positions. That is why a position description is important for every volunteer job in the library.“⁵⁹⁵

Werbung von Volunteers – diesem Aspekt wird in den Anleitungsmaterialien für Volunteer-Koordinatoren große Bedeutung beigemessen.

„Marketing means promoting your volunteer service program to the community [...]. It is letting people know what you are doing and what is available to them if they decide to volunteer their time.“⁵⁹⁶

Es werden verschiedene Möglichkeiten bzw. Plattformen beschrieben, über die man eine breite Öffentlichkeit erreichen kann, wenn man über vakante Volunteer-Positionen oder die Planung neuer Volunteer-Programme informieren möchte:⁵⁹⁷

- Webseite der Public Library
- Soziale Netzwerke
- Flyer, Broschüren
- Lokale Medien
- Mundpropaganda

Die Webseite der Public Library ist für viele potenzielle Volunteers inzwischen der erste Anlaufpunkt, um Informationen sowohl über vakante Volunteer-Positionen zu erhalten als auch über laufende oder geplante Volunteer-Programme.

„Have written job descriptions available or post them [...] on the library website, allowing self-selection among potential volunteers. Community residents can review job descriptions and requirements to make their own decision about whether specific jobs and tasks fit their skills or interests.“⁵⁹⁸

Für mehr und mehr Public Libraries ist es mittlerweile üblich, parallel zu ihrem Webauftritt auch in sozialen Netzwerken vertreten zu sein.⁵⁹⁹

Ein noch größeres Publikum wird erreicht, wenn parallel dazu Informationen zu den Volunteer-Programmen auch noch in herkömmlicher gedruckter Form (Flyer, Broschüren,

⁵⁹⁵ ebd., S. 19.

⁵⁹⁶ Ebd., S. 110.

⁵⁹⁷ Vgl. z.B. Gillespie (2004), S. 18, Pearlmutter/Nelson (2012), S. 114 ff., Driggers/Dumas (2011), S. 11 ff. und McCune (2000), S. 41.

⁵⁹⁸ Driggers/Dumas (2011), S. 19.

⁵⁹⁹ Beispielsweise Facebook, Twitter, YouTube oder Google+, vgl. Dankowski (2013), S. 39 ff.

Lesezeichen)⁶⁰⁰ in der Public Library sowie anderen kommunalen Einrichtungen ausgelegt werden. Eine Präsenz in den lokalen Medien (Presse, Rundfunk, Fernsehen) hat nach wie vor ebenfalls eine werbewirksame Bedeutung.⁶⁰¹ „*Notices in newspapers; public service announcements on radio [and] television [...] are good for your visibility as well as for recruitment.*“⁶⁰²

Viele Public Libraries bringen regelmäßig Veranstaltungskalender heraus, die dann auch in den oben erwähnten Plattformen in elektronischer oder gedruckter Form zu finden sind.

„*Information about the program is included in the library’s calendar of events; the calendar is widely distributed throughout the community.*“⁶⁰³

Der Einfluss von Mundpropaganda – *Word-of-mouth marketing* (WOMM)⁶⁰⁴ – wird in Erfahrungsberichten aus Public Libraries immer wieder als ein sehr wirkungsvolles oder gar das wirkungsvollste Marketing- und Kommunikationsinstrument beschrieben.⁶⁰⁵

„*Once your program is somewhat established, word of mouth from former volunteers to prospective ones can be one of the best tools for recruitment.*“⁶⁰⁶

„*The most powerful marketing and communication strategy is word-of-mouth marketing (WOMM). But it’s a big step to go from having just a few people talking about your library to having your message go viral, when everyone is talking about it.*“⁶⁰⁷

Eine wirklich breite Masse mit WOMM zu erreichen – so die Erfahrungen – geschieht nicht im Selbstlauf sondern muss organisiert werden. „*You can put WOMM to work by developing a plan, building a team, empowering staff; Friends, trustees, volunteers, and users to tell their friends – and bring their friends.*“⁶⁰⁸

Für potenzielle Volunteers, die sich auf die eine oder andere Art angesprochen fühlen, bieten die meisten Public Libraries Bewerbungsformulare in gedruckter oder elektronischer Form an.⁶⁰⁹ Es wird in der Regel nach Interessen und eventuellen Mitgliedschaften in Organisationen, nach sonstigen Freizeitaktivitäten, dem beruflichen bzw. schulischen Hintergrund, den bevorzugten Zeiten und Orten⁶¹⁰ für die Freiwilligenarbeit sowie nach den

⁶⁰⁰ Vgl. z.B. Driggers/Dumas (2011), S. 117 u. 142, McCune (2000), S. 41 sowie Fiore (2005), S. 114 u. 121.

⁶⁰¹ Vgl. McCune/Nelson (1995), S. 24 f., Driggers/Dumas (2011), S. 117 und Keller (2008), S. 49 ff.

⁶⁰² McCune (2000), S. 41.

⁶⁰³ Fiore (2005), S. 53.

⁶⁰⁴ Vgl. Barber/Wallace (2010), S. 7 f.

⁶⁰⁵ Vgl. z.B. McCune/Nelson (1995), S. 23.

⁶⁰⁶ Fiore (2005), S. 53.

⁶⁰⁷ Barber (2014), S. 33.

⁶⁰⁸ Ebd., S. 35.

⁶⁰⁹ Vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 147 ff.

⁶¹⁰ Dies trifft nur zu, wenn zwischen mehreren Zweigbibliotheken gewählt werden kann.

Kontakt Daten und der Sozialversicherungsnummer gefragt.⁶¹¹ Bei minderjährigen Volunteers ist zusätzlich noch die Einverständniserklärung der Eltern notwendig.⁶¹²

Erhält eine Public Library Bewerbungsunterlagen von weit mehr potenziellen Volunteers als offene Positionen verfügbar sind, wird dem Volunteer-Koordinator das Verfassen einer Zwischenantwort angeraten. Dies ist von enormer Wichtigkeit für den Fortbestand des zumeist sehr guten Rufes, den eine Public Library in der Bevölkerung der USA genießt:

„If, for example, there are twenty Mr. K. Allens who complete a community volunteer application form and who never get contacted in follow-up conversation with the manager, they will collectively tell nearly four hundred people about their negative experiences when trying to volunteer with their local library. These negative conversations only feed the feelings of those who for any reasons feel that the library is not meeting community needs.“⁶¹³

So hängt es von der Quantität an Bewerbungen und offenen Volunteer-Positionen in der Bibliothek ab, ob der Volunteer-Koordinator nach dem Eintreffen der Bewerbungsunterlagen vor der Einladung zu Bewerbungsgesprächen bereits eine Vorauswahl trifft.

„Effective screening improves program quality by matching volunteers with the best assignment. It helps to eliminate unsuitable applicants without a trial period through which the volunteer and the staff struggle.“⁶¹⁴

5.2.1.2 Interview, Zuverlässigkeitsüberprüfung, Auswahl

Der Hauptzweck eines Bewerbungsgesprächs mit einem potenziellen Volunteer besteht darin, sowohl seine Kenntnisse, Fähigkeiten zu überprüfen als auch als seinen Hintergrund sowie seine Qualifikationen und Interessen mit den Erfordernissen für die zu besetzende Position abzugleichen.⁶¹⁵

„The volunteer coordinator or librarian needs to ask volunteers about their interests, abilities and time commitments. The volunteer’s library duties can be matched to his or her personal profiles: the job assignment may consider the volunteer’s preference for one steady job versus a variety of tasks.“⁶¹⁶

Des Weiteren sollte dieses Gespräch auch genutzt werden, sich nach den Vorstellungen, Anregungen und Ideen zu erkundigen, die der angehende Volunteer in Bezug auf seine

⁶¹¹ Vgl.z.B. ebd., S. 150 ff., Gillespie (2004), S. 19 f. und Driggers/Dumas (2002), S. 61 ff.

⁶¹² Vgl. Gillespie (2004), S. 19.

⁶¹³ Dumas (2001), S. 47.

⁶¹⁴ McCune/Nelson (1995), S. 49.

⁶¹⁵ Vgl. Brudney (2012), S. 76.

⁶¹⁶ Farmer (1998), S. 8.

künftige Position hat. Denn davon kann die Institution selbst auch profitieren.⁶¹⁷ In diesem Kontext etwas über die Motivation zur Freiwilligenarbeit zu erfahren, ermöglicht es dem Koordinator darüber hinaus, eventuelle Schlussfolgerungen für die Entwicklung zukünftiger Volunteer-Programme zu ziehen.⁶¹⁸

„Understanding why individuals are interested in volunteering enables volunteer co-ordinators to organize their recruitment efforts around themes that are focused on fulfilling the specific needs of their target group.“⁶¹⁹

Das Ende des Bewerbungsgesprächs sollte in eine der folgenden drei Richtungen gehen – so Driggers und Dumas in ihrem Manual:

1. Dem Volunteer wird vorgeschlagen, seine Tätigkeit alsbald aufzunehmen, da die vorhandenen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Interessen gut zur vakanten Position passen sowie die terminlichen Voraussetzungen gegeben sind.
2. Dem Volunteer wird verdeutlicht, dass eine Position, die seinen Vorstellungen entspricht, an der Bibliothek leider nicht existiert. Es wird vorgeschlagen, aus einer Liste von weiteren kommunalen Einrichtungen, die Freiwillige suchen, eine für ihn passendere Tätigkeit auszuwählen.
3. Die vorhandenen Fähigkeiten, Interessen und der Hintergrund passen gut zur Bibliothek; jedoch ist die dazu passende Position gerade nicht vakant. Es wird vorgeschlagen, den Volunteer in eine Liste aufzunehmen, sodass er kontaktiert werden kann, wenn es wieder eine freie Stelle gibt.⁶²⁰

Für einige Volunteer-Jobs ist vor deren Antritt eine Zuverlässigkeitsüberprüfung bzw. ein polizeiliches Führungszeugnis erforderlich.⁶²¹ *„Rules regarding background checks, police checks, and reference checks are very important.“⁶²²* Dies betrifft – auf den Bibliotheksbereich bezogen – insbesondere sensible Tätigkeitsfelder wie beispielsweise die Arbeit mit Kindern.

„Some volunteer jobs at libraries require background investigations. Most often, they involve vulnerable customers (e.g., children), at-risk individuals (homebound customers), or sensitive or confidential customers or library information. [...] Background and personal reference checks protect you and the library as well as the volunteer and library customers from potential problems.“⁶²³

⁶¹⁷ Vgl. Brudney (2012), S. 76.

⁶¹⁸ Vgl. Allison et al. (2002), S. 243.

⁶¹⁹ Ebd., S. 243.

⁶²⁰ Vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 170.

⁶²¹ Diese Überprüfung kann – abhängig von den vor Ort herrschenden Bestimmungen – auch generell für alle potentiellen Bibliotheks-Volunteers Vorschrift sein, vgl. z.B. Roy et al. (2010), S. 195 f.

⁶²² Graff (2012), S. 192.

⁶²³ Driggers/Dumas (2011), S. 179.

Dieser *background check* ist zwar nur eine Formalität, kann aber zum Problem werden in Situationen, in denen von Seiten der Public Library relativ rasch auf einen nicht planbaren Bedarf an Volunteers reagiert werden muss. Das Abwarten des Ergebnisses der Überprüfung könnte dann zum Hindernis für das Gelingen des entsprechenden Projektes werden:

*„One significant obstacle to recruiting and retaining volunteers is the criminal background check required by the city [...]. The results of the check do not come in immediately - it can take up to a few weeks for a volunteer to be cleared to work. In terms of retention, the background check requirement itself can be off-putting, and if an individual does consent to a check, potential volunteers may lose interest during the waiting period.“*⁶²⁴

Sind alle Formalitäten erledigt, kann mit der Einführung und dem Training begonnen werden.

*„After the librarian or volunteer coordinator identifies policies, clear expectations and performance standards, the volunteer training can begin.“*⁶²⁵

5.2.2 Einführung und Training

Es ist ein längerer Prozess, bis der neu eingestellte Volunteer mit seinen Arbeitsaufgaben und den Abläufen in der Public Library vertraut ist – insbesondere wenn er zuvor noch nie im bibliothekarischen Bereich gearbeitet hat. Hier kommt der Rolle des Volunteer-Koordinators eine große Bedeutung zu, der diesen Prozess des Eingewöhnens begleitet. Dazu gehört auch, den Neuling unter den Volunteers in eine oft schon seit längerem festgefügte Gemeinschaft von Volunteers zu integrieren.

*„The transformation of a new recruit into a committed long-term volunteer takes many stages and requires a complex strategy on the part of volunteer coordinators.“*⁶²⁶

Bevor das eigentliche Training beginnt, wird ein neuer Volunteer zunächst einmal mit der Einrichtung vertraut gemacht. Fangen mehrere Volunteers gleichzeitig an – beispielsweise im Zusammenhang mit einem Projekt – lohnt sich der Aufwand, eine Einführungsveranstaltung zu organisieren:

„It is recommended that all new volunteers attend this session. [...] At this first official meeting, library staff has the opportunity to inform perspective volunteers of their responsibilities and to remind them of the benefits they will accrue by working in the library. The typical agenda for a volunteer orientation includes a discussion of the type of work that is

⁶²⁴ Roy et al. (2010), S. 195.

⁶²⁵ Farmer (1998), S. 8.

⁶²⁶ Handy/Cnaan (2007), S. 53.

*available, equipment used [...], work rules and guidelines, and a tour of the Library.*⁶²⁷

In größeren Public Libraries werden üblicherweise bei dieser Gelegenheit Merkblätter mit den wichtigsten sowohl generellen Richtlinien⁶²⁸ als auch den jobspezifischen Besonderheiten⁶²⁹ an die Volunteers verteilt. Nachdem die Volunteers durch die einzelnen Abteilungen der Bibliothek geführt wurden, werden sie jeweils den Kollegen vorgestellt, mit denen sie künftig am engsten zusammenarbeiten werden. Bei Mentor und Trainer muss es sich hierbei nicht zwangsläufig um ein und dieselbe Person handeln.⁶³⁰

Der Nutzen, den die Public Library aus dem späteren Einsatz der Volunteers ziehen kann, hängt ganz wesentlich von der Qualität des Trainings ab:

„Effective training is the main factor in making good use of volunteers. When volunteers learn to do a task well and contribute to the Library through their service, they become positive ambassadors to the community. Time spent in explaining how to work in the Library becomes a valuable investment. Training is usually an ongoing activity paralleling the needs and interests of volunteers as they grow in their roles in the Library.“⁶³¹

Des Weiteren wird in den Anleitungsmaterialien empfohlen, bereits während der Trainings- und Kennenlernphase den Volunteers Namens-Schilder zur Verfügung zu stellen – nicht nur deshalb, um Irritationen von Seiten der Angestellten vorzubeugen, sondern auch, um bei den neuen Volunteers ein Zugehörigkeitsgefühl zu erzeugen:

„Provide name tags for each of your volunteers. Staff who do not work directly with the [...] program can readily recognize [volunteers] who are in ‚staff only‘ areas of the Library when they are wearing a name tag. The name tag also gives the [volunteer] a sense of belonging.“⁶³²

5.2.3 Evaluierung

Das Hauptziel einer Evaluierung im Zusammenhang mit Volunteer-Programmen sollte es sein, zu ermitteln, inwieweit die Bedürfnisse und Erwartungen des Volunteers sich mit den Vorstellungen der Einrichtung treffen. Aus diesen Erkenntnissen abgeleitet, können Tätigkeiten von Volunteers fortgesetzt, modifiziert oder falls notwendig gar neu definiert werden.⁶³³

⁶²⁷ Fiore (2005), S. 54.

⁶²⁸ Vgl. ebd., S. 54.

⁶²⁹ Vgl. Reed (1994), S. 52 f.

⁶³⁰ Vgl. ebd., S. 51.

⁶³¹ Farmer (1998), S. 8.

⁶³² Fiore (2005), S. 59.

⁶³³ Vgl. Brudney (2012), S. 78.

„Performance evaluations can be a valuable tool to the volunteer manager. Not only can evaluations serve as an opportunity to offer feedback to volunteers about their work, but they can also provide feedback to the supervisor about the volunteer program.“⁶³⁴

Jegliche Evaluierung ist besser als gar keine – so McCune und Nelson in ihrem Anleitungsmaterial für Volunteer-Koordinatoren in Bibliotheken.⁶³⁵ Bewertungen und Einschätzungen sollten aus unterschiedlichen Perspektiven abgegeben werden:

„[...] different ways to evaluate:

- Volunteers of the volunteer program in general.*
- Volunteers of their particular assignment.*
- Volunteers of themselves.*
- Volunteers of staff.*
- Staff of the volunteer program in general.*
- Staff of particular volunteer components.*
- Staff of volunteers.*
- Staff supervisors of themselves.*
- Management of cost-effectiveness and additional benefits.*
- Customers of service utilizing volunteers.“⁶³⁶*

Die von Driggers und Dumas zusammengestellte Checkliste zur Evaluierung von Volunteer-Programmen in Bibliotheken⁶³⁷ illustriert, dass für Feedbacks aus verschiedenen Blickwinkeln auch unterschiedliche Kriterien formuliert werden müssen.

„[...] evaluation means different things for the administration, library customers, the community, the library staff, the volunteers, and [...] the volunteer service manager.“⁶³⁸

Mögliche Konsequenzen aus der Evaluierung der Arbeit eines Einzelvolunteers – etwa in Form einer Zwischenbilanz nach sechs Monaten – können beispielsweise sein, dass der Volunteer weiteres Training benötigt, dass er ein anderes Aufgabengebiet innerhalb der Bibliothek zugeteilt bekommt oder dass er gar entlassen wird.⁶³⁹

„Regardless of the decision made during the evaluation process, evaluations should be kept by library supervisors so that they can later be used [...] as reminders to recognize a volunteer’s special achievements, or [...] to document a volunteer’s dismissal.“⁶⁴⁰

⁶³⁴ Gillespie (2004), S. 45.

⁶³⁵ Vgl. McCune/Nelson (1995), S. 81.

⁶³⁶ Ebd., S. 81.

⁶³⁷ Vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 61 ff.

⁶³⁸ Ebd., S. 59.

⁶³⁹ Vgl. Karp (1993), S. 7.

⁶⁴⁰ Ebd., S. 7.

5.2.4 Volunteer Recognition

Es gibt – abhängig von der konkreten Situation – vielfältige Formen und Möglichkeiten, den Volunteers Dank zu sagen und Anerkennung für ihre geleistete Arbeit zu zollen. Dies übt einen nicht zu unterschätzenden Einfluss auf die Motivation der Volunteers aus.⁶⁴¹

„Recognition is a highly variable activity that, optimally, should be tailored to the wants and needs of individual volunteers.“⁶⁴²

Es liegt im Ermessen und Einfühlungsvermögen des Volunteer-Koordinators und an den vor Ort vorhandenen objektiven Möglichkeiten, welche Formen des Dankes, der Anerkennung für das Geleistete individuell gewählt oder angepasst werden.

„Recognition should follow naturally from performance appraisal. Agency officials might recognize and show their appreciation to volunteers through a great variety of activities: awards or social events (luncheons, banquets, ceremonies), media attention (newsletters, newspapers), certificates [...], and [...] personal expressions of gratitude from clients and employees. A heartfelt ‚thank you‘ can be all the acknowledgment that many volunteers want or need. Others require more formal recognition. The MVR should make letters of recommendation available to all volunteers who request them.“⁶⁴³

Gerade weil – wie hier ersichtlich – Dank und Anerkennung in recht unterschiedlichen Formen auftreten können, wird es als erforderlich angesehen, einheitliche Regeln – *volunteer recognition policies*⁶⁴⁴ – zu formulieren, um potenziellen Konflikten und Spannungen vorzubeugen:

„Whatever your recognition policies, they need to be written clearly so that you can articulate them to volunteers, administrators, and potential donors. If recognition is not given consistently to everyone in your program, you may create tension and conflict even with the best intentions. If one volunteer receives a verbal thank-you and another is ignored, or one receives a small gift and another a certificate appreciation, you may find increased dissatisfaction as an unintended consequence.“⁶⁴⁵

Die in der Literatur⁶⁴⁶ beschriebenen unterschiedlichen Formen des Dankes und der Anerkennung – speziell bezogen auf die Gegebenheiten in USA-Bibliotheken – werden im Folgenden kurz skizziert: 1. Verbale Danksagung, 2. Zertifikate, Empfehlungsschreiben, 3. Dankesveranstaltungen, 4. Auszeichnungen, Preise, 5. Aufmerksamkeiten und Privilegien.

⁶⁴¹ Vgl. Hobbs (2012), S. 207.

⁶⁴² Brudney (2012), S. 78.

⁶⁴³ Ebd., S. 78. Mit MVR ist hier *manager of volunteer resources* gemeint.

⁶⁴⁴ Vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 233 ff.

⁶⁴⁵ Ebd., S. 233.

⁶⁴⁶ Im Wesentlichen Praxisberichte und How-To-Do-Manuals, vgl. Einleitungen Kap. 4, 5 und 6.

1. Verbale Danksagung

Die Bedeutung des einfachen „Dankeschön“ für die Motivation der Volunteers kann nicht hoch genug eingeschätzt werden. Dieser Aspekt findet sich in Erfahrungsberichten und Manuals für Volunteer-Koordinatoren in Public Libraries.

„Enjoy the volunteers who come your way – each has something to contribute. Let them know their work is valued and say the magic words, ‚Thank you‘.“⁶⁴⁷

„The most important way to keep volunteers is to thank them.“⁶⁴⁸

„No-cost ways to recognize volunteers

- *Say thank you*
- *Tell them they did a great job [...]*
- *Ask them their opinions*
- *Give them more responsibility*
- *Greet them when they come into the library [...]*
- *Smile when you see them [...]*
- *Brag about them in their presence [...]*
- *Say something positive about their personal appearance [...].“⁶⁴⁹*

Diese Art der Wertschätzung sollte – so wird den Volunteer-Koordinatoren geraten – eine Selbstverständlichkeit sein, und das unabhängig davon, ob eine Public Library pekuniär dazu in der Lage ist, aufwendigere Formen des Dankes gegenüber ihren Volunteers zu praktizieren:

„[...] an organized volunteer appreciation party is an economical way to institutionally reiterate what you have said countless times all year: Thank you!“⁶⁵⁰

2. Zertifikate, Empfehlungsschreiben

Für Menschen, die zwischen zwei Jobs stehen und die Zeit der Arbeitslosigkeit mit Freiwilligenarbeit überbrücken, können Zertifikate oder Empfehlungsschreiben über die berufliche Zukunft mitentscheiden. Welche Bedeutung ein solches Schreiben haben kann, zeigt das Beispiel eines ehemaligen Public-Library-Volunteers: *„[He] was hired by a local nonprofit due to the fact that he had been working here – a great ‚résumé enhancer‘, as he put in.“⁶⁵¹*

Für die Public Libraries bedeutet das Ausstellen von Bescheinigungen oder Urkunden nur einen geringen materiellen und zeitlichen Aufwand. Hingegen ist es insbesondere für junge

⁶⁴⁷ Smallwood (1999), S. 26.

⁶⁴⁸ McGown (2007), S. 13.

⁶⁴⁹ Gillespie (2004), S. 40.

⁶⁵⁰ Jacobson (2010), S. 41.

⁶⁵¹ Ebd., S. 41.

Volunteers (Teenager und junge Erwachsene)⁶⁵² von unschätzbarem Wert, wenn sie – neben den Arbeitserfahrungen, die sie während ihrer Freiwilligentätigkeit an einer Public Library sammeln können – am Ende ein Zertifikat oder ein Empfehlungsschreiben erhalten. Diesen Schriftstücken ist dann auch die Summe der geleisteten Stunden zu entnehmen.⁶⁵³

„Often [...] teens find that they enjoy volunteering and continue doing it longer than the minimum time required. This commitment leads to another positive outcome from volunteering – college applications and scholarships.“⁶⁵⁴

Für Volunteers, die gleichzeitig berufstätig sind, ist das Verfassen eines Briefes an den Arbeitgeber eine weitere Möglichkeit, Dank und Anerkennung von Seiten der Bibliothek auszudrücken.

„Another approach is to thank your volunteers by writing a letter to their employers, with the volunteers’ permission. This shows their community spirit and highlights your program with local business.“⁶⁵⁵

3. Dankesveranstaltungen

In größeren Bibliotheken ist es üblich, einmal jährlich eine Festveranstaltung – *volunteer recognition celebration*⁶⁵⁶ – für die Freiwilligen auszurichten. Dies stärkt das Zusammengehörigkeitsgefühl und gibt die Gelegenheit, Dank zu sagen mit Reden, Auszeichnungen, Geschenken, einem Quiz⁶⁵⁷ oder einer Tombola.

„The day was a festive one for volunteers, who enjoyed food, drink, awards, and prizes [...]. Most of all, we enjoyed being with one another – to share stories, applaud our colleagues’ accomplishments, and recall once again why we love NYPL and treasure our roles in helping it work.“⁶⁵⁸

„Volunteer parties are fun. Everyone has a story!“⁶⁵⁹

Das Für und Wider aufwendiger Dankesveranstaltungen zu überdenken, wird den Volunteer-Koordinatoren insbesondere – jedoch nicht nur – in Zeiten knapper Budgets geraten:

„Will your library support the use of taxpayer funds for recognition events [...]? Some libraries do not see this as a problem. Others view it as a potentially negative community relations issue, especially in tight budget times. It is important to discuss this with the library administration before any event is planned [...]. A large formal volunteer recognition affair [...] can be costly. [...] The real balancing act is between your

⁶⁵² Vgl. Kap. 4.1.3.1 und 4.1.3.2.

⁶⁵³ Vgl. Honnold (2006), S. 18.

⁶⁵⁴ Gillespie (2004), S. 6.

⁶⁵⁵ Driggers/Dumas (2011), S. 117.

⁶⁵⁶ So wird diese Veranstaltung an der New York Public Library bezeichnet, vgl. Muller (2006), S. 6.

⁶⁵⁷ Vgl. Anderson (1998), S. 15.

⁶⁵⁸ Hickey (2008), S. 1.

⁶⁵⁹ Perkins (2007), S. 1.

*recognition policies and the amount of funds, gift and food donations, and space available.*⁶⁶⁰

Dem Hauptsinn solcher Veranstaltungen – das Zugehörigkeitsgefühl und damit verbunden die Motivation⁶⁶¹ der Volunteers zu stärken und ein Podium für Erfahrungsaustausch zu bieten – kann man durchaus auch mit weniger aufwendigen Mitteln gerecht werden, beispielsweise durch eine regelmäßig stattfindende Teestunde für Volunteers.⁶⁶²

*„Let volunteers who do not normally work together meet each other. They can share helpful tips, and a group meeting allows them to realize they are an important part of a team.“*⁶⁶³

4. Auszeichnungen, Preise

Im Zusammenhang mit den oben erwähnten *volunteer recognition policies* wird den Volunteer-Koordinatoren angeraten, dass in jeder Bibliothek bzw. in jedem Bibliothekssystem die Vergabe von Auszeichnungen oder Preisen an Volunteers – zum Beispiel „Volunteer des Jahres“ – auf der Basis von einheitlichen Kriterien erfolgen sollte. Es könnte sonst zu unnötigen Spannungen kommen.

*„Do you want to select a single ‚volunteer of the year‘ for the entire system, for each library, or for a category of volunteers [...]? These important issues, if not thought through, can lead to unnecessary tensions.“*⁶⁶⁴

5. Aufmerksamkeiten und Privilegien

Als Zeichen der Wertschätzung gegenüber den Freiwilligen wird den Volunteer-Koordinatoren empfohlen – wann immer es einen Anlass gibt – kleine Aufmerksamkeiten wie Genesungs- oder Glückwünsche den Volunteers zukommen zu lassen.

*„Send a volunteer a get well card when he or she is ill. How about a note of congratulations when one graduates from grammar or high school? Remind yourself that these people are working for free, and that sometimes a small act of kindness beyond a simple ‚thank you‘ is appreciated.“*⁶⁶⁵

Den Volunteers das erste Auswahlrecht für ausgesonderte Medien zu geben, bevor sie der Öffentlichkeit angeboten werden, ist unkompliziert und kostenneutral zu verwirklichen. *„Give them a special privilege. [...] Let them have first pick at discarded posters, books, etc.“*⁶⁶⁶

⁶⁶⁰ Driggers/Dumas (2011), S. 236.

⁶⁶¹ Zur Motivation vgl. Kap. 4.1.

⁶⁶² Vgl. Sherman (1998), S. 37.

⁶⁶³ Hall (2002), S. 4.

⁶⁶⁴ Driggers/Dumas (2011), S. 235.

⁶⁶⁵ Hall (2002), S. 4.

⁶⁶⁶ Gillespie (2004), S. 40. Zu ausgesonderten Medien siehe auch *book sale* (Kap. 4.2.1 und 6.7.1).

Weitere Privilegien können Freikarten für eine lokale Theatervorstellung⁶⁶⁷ oder die Einladung „*For volunteers only*“⁶⁶⁸ zu einer Kulturveranstaltung innerhalb der Bibliothek sein, deren Eintritt zwar kostenlos ist, aber begrenzte Platzkapazität hat. Indem man hier den Volunteers den Vortritt lässt, drückt man damit ebenfalls die große Wertschätzung durch die Bibliothek aus.

Größere Public Libraries, die einen eigenen Bibliotheks-Shop haben,⁶⁶⁹ geben ihren Volunteers und Mitgliedern der Freundeskreise üblicherweise bei Einkäufen großzügige Rabatte.⁶⁷⁰

Bedeutsam ist für Volunteers die Frage – insbesondere wenn es sich um Public Libraries in zentraler Lage größerer Städte handelt – ob während der Ausübung ihrer Freiwilligentätigkeit keine oder zumindest reduzierte Parkkosten anfallen.⁶⁷¹ Gegebenenfalls besteht auch die Möglichkeit für den Volunteer, derartige Kosten steuerlich abzusetzen.⁶⁷²

Zu Fragen von Haftpflicht- und Unfallversicherungen für die Volunteers im Zusammenhang mit der Ausübung ihrer Freiwilligentätigkeit in Public Libraries – *risk management* – werden in den Manuals für die Volunteer-Koordinatoren zumeist lediglich Empfehlungen gegeben.⁶⁷³ Dies deutet darauf hin, dass – je nach den konkreten Gegebenheiten – in dieser Frage vorwiegend individuelle Lösungen geschaffen werden.

In zahlreichen US Public Libraries haben junge Menschen die Möglichkeit, ihre noch ausstehenden Versäumnisgebühren in der Bibliothek abzarbeiten, zum Beispiel damit, kleinen Kindern vorzulesen⁶⁷⁴ oder Medien zu reinigen:

*„Since some teens come from families with limited financial resources, try offering them the chance to work off fines by volunteering, cleaning books, or reading aloud to small children. A ‚read off‘ agreement in which children and teens read books at a rate of \$2 per hour was a major part of the [...] campaign.“*⁶⁷⁵

Dieses „Privileg“ nur auf Teenager zu begrenzen, erscheint aus mindestens zwei Gründen sinnvoll. Erstens haben Jugendliche im Vergleich zu Erwachsenen in der Regel weniger Geld zur Verfügung, und zweitens hält ein Fehlbetrag auf ihrem Bibliothekskonto sie nun nicht mehr davon ab, die Bibliothek weiterhin aufzusuchen. Ganz im Gegenteil – sie fühlen sich

⁶⁶⁷ Vgl. McCune/Nelson (1995), S. 131.

⁶⁶⁸ Martucci (2006), S. 7.

⁶⁶⁹ Vgl. Kap. 6.7.2.

⁶⁷⁰ Vgl. McCann (2005), S. 6 und Linke/Breitenbach (2000), S. 79.

⁶⁷¹ Vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 247 und McCune (2000), S. 40.

⁶⁷² Vgl. McCune/Nelson (1995), S. 169.

⁶⁷³ Vgl. Driggers (2000), S. 45 f., Ellis (2002), S. 26, McCune/Nelson (1995), S. 15 u. Driggers/Dumas (2011), S. 38.

⁶⁷⁴ Z.B. während der *Teen Read Week* alljährlich im Herbst, vgl. Young Adult Library Services Association (2014a), Kuenn (2008), S. 21 sowie Kap. 4.1.3.1.

⁶⁷⁵ Heeger (2007), S. 30.

durch Einbindung in den Bibliotheksbetrieb und dessen Projekte anerkannt und gebraucht. Somit hat dies auch noch einen pädagogischen Aspekt, dessen Bedeutung nicht unterschätzt werden sollte.⁶⁷⁶ Weitere Formen des temporären Erlasses von Versäumnisgebühren in Public Libraries sind bekannt unter den Bezeichnungen *fine forgiveness food drive*, *fine forgiveness program* oder *food for fines campaign*.⁶⁷⁷

Die hier dargestellten unterschiedlichen Formen des Dankes und der Wertschätzung gegenüber den Volunteers in Public Libraries haben eine große Bedeutung sowohl in Hinsicht auf deren Motivation als auch auf den Ruf der Bibliothek vor Ort.

*„Awards, gifts, and perks are an important part of any recognition program. Some form of recognition [...] is essential to good management practice. Showing appreciation for the work done encourages volunteers to continue to provide their time and services to the library, to share their experiences, and to show their awards and gifts to their family and friends.“*⁶⁷⁸

5.3 Kommunale Aspekte

Über den hohen kommunalen bzw. gemeinschaftlichen Stellenwert einer Public Library wurde in den vorangegangenen Kapiteln bereits unter verschiedenen Gesichtspunkten diskutiert.⁶⁷⁹ Die folgenden Ausführungen thematisieren die Rolle des Volunteer-Koordinators bei der Interaktion mit den Bürgern und Einrichtungen innerhalb des Versorgungsbereiches der Public Library. *„Librarians can serve an important role in volunteerism by connecting their communities with potential opportunities.“*⁶⁸⁰

Unter Slogans wie *Libraries build communities*,⁶⁸¹ *Libraries bridge communities*,⁶⁸² *Libraries transform communities*⁶⁸³ oder *Libraries connect communities*⁶⁸⁴ werden Programme ins Leben gerufen, die überdies auch regelmäßig auf ALA-Konferenzen diskutiert werden.⁶⁸⁵ Die Volunteers tragen mit ihrer Arbeit unter anderem dazu bei, die kommunale Bedeutung der Public Library zu definieren.

⁶⁷⁶ Ausführlicher zum Teen Volunteering vgl. 4.1.3.1.

⁶⁷⁷ Vgl. Lawrence Public Library District (2013), Bellingham Public Library (2011) und Heeger (2007), S. 30. Diese drei zuletzt genannten Programme sind jedoch mehr der Spenden-Thematik als dem Volunteering-Kontext zuzuordnen und werden deshalb hier nicht weiter diskutiert.

⁶⁷⁸ Driggers/Dumas (2011), S. 247.

⁶⁷⁹ Vgl. 2.2 (Historie), 4.2 (Freiwilligenorganisationen und Freundeskreise) sowie 4.1 (Soziale Aspekte).

⁶⁸⁰ Hillson (2003), S. 30.

⁶⁸¹ Vgl. Kenney (2006), S. 17.

⁶⁸² Vgl. Young (2012), S. 30.

⁶⁸³ Vgl. Burger (2006), S. 3, Kraus (2007), S. 16 und Baer (2007), S. 4.

⁶⁸⁴ Vgl. Barber/Wallace (2008), S. 52 ff.

⁶⁸⁵ Vgl. z.B. Burger (2006), S. 3.

*„The jobs that volunteers perform enhance the image of the library, help to define the library’s role within a community, and facilitate maintenance of standards and improvement of services. A vital, dynamic, and visible library translates into community support.“*⁶⁸⁶

Der Community-Begriff schließt hier einerseits die Zusammenarbeit der Public Library sowohl mit anderen kommunalen Einrichtungen (beispielsweise Altenheime, Community Center, Krankenhäuser, Museen⁶⁸⁷ oder Schulen⁶⁸⁸) als auch mit Familien⁶⁸⁹ ein. Weiterhin charakterisiert er die Gruppe von Menschen (aus unterschiedlichen sozialen Hintergründen), die der Treffpunkt Public Library miteinander verbindet⁶⁹⁰ – „*shared values*“ im Sinne der Begriffsbestimmung von Townsend und Hansen:

*„Communities are social groups defined by some claimed commonality of their members, such as national origin, race, ethnicity, religion, gender, or shared values.“*⁶⁹¹

Eng im Zusammenhang mit Freiwilligenarbeit in Public Libraries steht der Terminus *community service*. Dieser Begriff wird in den USA in verschiedenartigen Kontexten verwendet. Seit den 1970er Jahren benutzen die Gerichte ihn in Bezug auf das Ableisten eines gewissen Quantums gemeinnütziger Arbeit anstelle der Zahlung einer Geldstrafe oder Verbüßung einer Haftstrafe im Zusammenhang mit kleineren Delikten.⁶⁹²

*„Community service, also referred to as ‚court placements‘ or ‚compensatory time‘, is any volunteer work that is voluntary only insofar as the individual may select the agency in which he is placed. [...] Community service is usually ordered as restitution (in lieu of or in addition to incarceration, fines, and probation) for those who have broken a law.“*⁶⁹³

Obwohl hier der Freiwilligenaspekt zumeist nur auf die freie Auswahl der kommunalen Einrichtung beschränkt ist, werden diese unbezahlten temporären Arbeitskräfte ebenfalls den Volunteers zugeordnet und – im Bibliotheks-Kontext – als *library court-directed volunteers*,⁶⁹⁴ *library court-ordered volunteers*⁶⁹⁵ oder *court-ordered workers*⁶⁹⁶ bezeichnet.

⁶⁸⁶ Karp (1993), S. 2.

⁶⁸⁷ Beispiele im Zusammenhang mit diesen Einrichtungen siehe Kap. 6.1, 6.3 und 6.6.

⁶⁸⁸ Zur Zusammenarbeit mit Schulen vgl. Kap. 4.1.3.1 (Teen Volunteering) und in diesem Kapitel weiter unten (Aspekt *community service*).

⁶⁸⁹ Zum *family volunteering* vgl. Kap. 4.1.3.2, 6.5.1 und 6.6.

⁶⁹⁰ Vgl. Barber/Wallace (2008), S. 52 ff.

⁶⁹¹ Townsend/Hansen (2001), S. 2355.

⁶⁹² Vgl. Ellis (2002), S. 37.

⁶⁹³ McCune/Nelson (1995), S. 103.

⁶⁹⁴ Vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 128.

⁶⁹⁵ Vgl. Driggers/Dumas (2002), S. 56.

⁶⁹⁶ Vgl. Auger (2003), S. 44 f.

Später erhält der Begriff *community service* im Zusammenhang mit der Einbindung des *service Learning*⁶⁹⁷ in die schulische Ausbildung eine weitere Bedeutung:

*„In the 1980’s the phrase ‚community service‘ was appropriated by the academic community to refer to school-based, usually curriculum-oriented, service projects by students. [...] A growing number of [...] high schools [...] [has] begun to mandate a certain number of hours of ‚community service‘ as a requirement for graduation.“*⁶⁹⁸

Service Learning kann vielfältige Formen haben; zum Beispiel kann es eine Ergänzung zum Sozialkunde-Unterricht darstellen, oder aber eine gewisse Anzahl von Stunden an geleisteter Freiwilligenarbeit – verteilt über mehrere Schuljahre – gehört generell zu den Voraussetzungen für die Erlangung des High-School-Diploms. All diesen Formen ist gemein, dass sie einen direkten Bezug zur schulischen Ausbildung haben.⁶⁹⁹ *„The key common denominator for all of these is a practical learning experience which holds a direct relation to a student’s education.“*⁷⁰⁰

Obwohl „angeordnete Freiwilligenarbeit“ – abgesehen von der freien Auswahl der Institution – quasi ein Widerspruch in sich ist, wird auch bei dieser Form des Ableistens von *community service* (ähnlich wie bei den *court-ordered volunteers*) der Terminus *Volunteering* verwendet.⁷⁰¹

In einem Anleitungsmaterial für Volunteer-Koordinatoren in Public Libraries wird auf die Bedeutung eines guten Kontaktes zum lokalen Schulsystem in Hinsicht auf potenzielle Volunteers hingewiesen:

*„One of the best sources for energetic, enthusiastic, and bright volunteers is the local school system. [...] Their key motivator is obtaining experience to fulfill whatever academic or personal requirements they may have.“*⁷⁰²

Untersuchungen haben gezeigt, dass wenn man bereits als sehr junger Mensch dazu angehalten wird, *community service* zu leisten, dies die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass man sich dann auch später als Erwachsener freiwillig engagiert.

„Of particular policy interest is the impact of community service requirements. Research shows that people who volunteer as youths are more likely than others to volunteer as adults. Some of this correlation is due

⁶⁹⁷ Der Begriff *service Learning* wird auch im deutschen Sprachraum verwendet und steht für „Lernen durch Engagement“, vgl. Frank et al. (2009), S. 151 ff.

⁶⁹⁸ Ellis (2002), S. 38.

⁶⁹⁹ Vgl. Johnson-Coffey (1997), S. 60 f.

⁷⁰⁰ Ebd., S. 61.

⁷⁰¹ Zum Teen Volunteering vgl. Kap. 4.1.3.1.

⁷⁰² McCune/Nelson (1995), S. 161.

*to self-selection, of course, as people with a tendency to volunteer simply begin to do so at an early age.*⁷⁰³

Bei einer Umfrage unter Volunteers im Teenager-Alter⁷⁰⁴ wurden unter achtzehn verschiedenen Möglichkeiten, die eigenen Volunteer-Erfahrungen zu beschreiben, die folgenden drei Statements als am bedeutsamsten eingestuft:

*„[...] ,I learned to respect others‘, ,I gained satisfaction from helping others‘, and ,I learned to be helpful and kind‘. These were rated as ,very important benefits‘ by almost half the sample [...].“*⁷⁰⁵

In selbiger Erhebung führt die überwiegende Mehrzahl der befragten Jugendlichen aus, dass ihre Schule die allererste Institution war, die sie an Freiwilligenarbeit herangeführt hat:

*„Schools are an important institution in getting young people to volunteer. In the survey [...] 78 percent of youthful volunteers found at least one of their volunteer assignments through their school.“*⁷⁰⁶

Aus einer Fallstudie zur Freiwilligenarbeit von Jugendlichen an einer US Public Library geht hervor, dass ein erfolgreiches Volunteer-Programm mit Schülern sich sehr positiv auswirkt auf das bessere Verständnis zwischen den Generationen.⁷⁰⁷ Darüber hinaus hilft es, den Jugendlichen den hohen Wert einer Public Library für die Kommune vor Augen zu führen. *„Offering young people high-profile and quality volunteer opportunities helps demonstrate the public value of the library to the community.“*⁷⁰⁸

Wie bereits im Kapitel 4.1.3.1 ausgeführt, wird zwar der Aufwand, den die Volunteer-Koordinatoren bei der Anleitung und Betreuung jugendlicher Volunteers haben, als relativ hoch eingeschätzt; der ideelle Nutzen für die Kommune ist dafür jedoch enorm:

*„But irrespective of the amount of time consumed working with volunteers, when libraries offer a more systematic volunteer model (program structures, definitions, documents, relationships, evaluations), they can become a community’s powerhouse of YA volunteer experience.“*⁷⁰⁹

Allerdings gibt es gegenüber den weiter oben beschriebenen *court-ordered workers* bisweilen Vorbehalte und Berührungsängste. Je nach Delikt liegt es im Ermessen der Public Library, ob der Einsatz in einer Bibliothek zum Ableisten von *community service* in Frage

⁷⁰³ Brown (2001), S. 220 f.

⁷⁰⁴ Hier: Teen Volunteering generell, nicht nur im Public-Library-Kontext: vgl. Gallup Organization (1996).

⁷⁰⁵ Brown (2001), S. 221, in Auswertung der o.g., vom *Independent Sector* in Auftrag gegebenen Umfrage.

⁷⁰⁶ Ebd., S. 221.

⁷⁰⁷ Vgl. Bernier (2009), S. 138.

⁷⁰⁸ Ebd., S. 138.

⁷⁰⁹ Ebd., S. 138.

kommt.⁷¹⁰ Der Volunteer-Koordinator hat das Recht, bereits im Vorfeld zu erfahren, um welche Art von Vergehen es sich jeweils handelt.⁷¹¹

„Screen all potential workers to make sure their ‚offense‘ is within boundaries. [...] Most participants [...] are people like you and I, who happened to go too fast in a school zone, rolled through a stop sign, or lack proof of car insurance. Because we have low-security environment and serve the public, we do not place theft or violent offenders.“⁷¹²

Die Bewerbungsformalitäten laufen – anders als bei den regulären Volunteers – nicht über die Public Library sondern zunächst über das Gericht. Kommt es zu einer Vereinbarung, wird der Volunteer-Koordinator gebeten, über die geleisteten Stunden Buch zu führen.⁷¹³

Die Tatsache, dass ein gewisser Prozentsatz der *court-ordered volunteers* auch nach dem Ableisten des geforderten Quantum an Arbeitsstunden der Einrichtung als reguläre Volunteers erhalten bleiben,⁷¹⁴ unterstreicht einmal mehr den positiven Einfluss, den die Public Library innerhalb der Kommune auszuüben in der Lage ist und sollte letztendlich dazu beitragen können, Vorbehalte auf Seiten der Bibliotheksmitarbeiter abzubauen.

„The judicious use of volunteers allows us to serve the community more efficiently. Incorporating them into our functions creates a seamless connection between us and the community, when their friends [...] walk through the door and are [...] surprised to see a thriving library, despite hard times.“⁷¹⁵

Gelingt es einer Public Library, Bewohner ihres Einzugsgebietes für eine Freiwilligentätigkeit in ihrer Einrichtung zu gewinnen, so kann sie – ungeachtet der individuellen Motivation – auf ein reiches Reservoir an Talenten, speziellem Wissen oder spezifischen Fähigkeiten zurückgreifen.

„Sometimes our volunteers possess skills that we just don’t have! [...] someone in the community can help you with that. This is probably the most sophisticated way in which to engage your volunteers. [...] you not only are greatly supplementing your staffing capacity for programming, you are also providing a very rewarding volunteer experience for members of your community.“⁷¹⁶

⁷¹⁰ Vgl. Auger (2003), S. 44.

⁷¹¹ Vgl. Gillespie (2004), S. 55.

⁷¹² Auger (2003), S. 44.

⁷¹³ Vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 44.

⁷¹⁴ Vgl. Ellis (2002), S. 38.

⁷¹⁵ Jacobson (2010), S. 41.

⁷¹⁶ Lear (2013), S. 14.

6 TÄTIGKEITSFELDER FÜR VOLUNTEERS

In der Literatur zu diesem Thema – auch hier handelt es sich in der überwiegenden Zahl um die beiden Gattungen Praxisbericht und How-To-Do-Manual⁷¹⁷ – werden zahlreiche mögliche Tätigkeitsfelder für Volunteers in US Public Libraries beschrieben, die sowohl dem Bibliotheksbetrieb an sich nutzen als auch die Palette der Zusatzangebote für die Benutzer bereichern. „*Many lists have been compiled delineating the numerous additional services and programs that volunteers provide to libraries.*“⁷¹⁸ Hinsichtlich des Spektrums an denkbaren Tätigkeitsfeldern für Volunteers wird deutlich zwischen größeren oder kleineren Public Libraries unterschieden:

*„In larger libraries, the work of volunteers allows services to expand into many new areas of community interest. In smaller libraries, the work of volunteers allows basic services to be provided without interruptions.“*⁷¹⁹

In dem bereits in den Kapiteln 4 und 5 erwähnten Anleitungsmaterial für kleinere Bibliotheken werden – in loser Reihenfolge – folgende „*types of jobs that volunteers perform in libraries*“⁷²⁰ aufgelistet:

*„Some of these jobs are:
book preparation (sorting, shelving, mending and filing);
fixing library equipment;
recording books for the blind and visually impaired;
working to make facilities more inviting;
teaching English as a Second Language (ESL) courses;
helping to run summer reading programs;
providing outreach services such as reading to nursing home residents;
providing information and referral services;
writing grants;
raising money for the library through fundraising activities;
storytelling and booktalking;
taking care of overdue notifications for library materials;
providing adult literacy training;
developing and implementing children’s programs;
designing and implementing formal public relations campaigns;
working in a library’s preservation program;
performing genealogy research;
developing oral history projects;
working in the circulation department;*

⁷¹⁷ Vgl. die Einteilung nach Umlauf (2013), S. 26 f.; siehe auch Kap. 4 und 5.

⁷¹⁸ Hyland (2006), S. 46.

⁷¹⁹ Karp (1993), S. 1.

⁷²⁰ Ebd., S. 1.

providing library orientation tours;
developing special collections of materials;
tutoring;
*staffing the reference desk [...].*⁷²¹

In den folgenden Kapiteln werden – auf der Grundlage dieser Aufstellung, jedoch in anders geordneter Form – diese Tätigkeitsfelder vorgestellt und erläutert. Es werden Ergänzungen, beispielsweise im Zusammenhang mit dem Einzug elektronischer Medien vorgenommen, die zum Zeitpunkt des Entstehens der obigen Auflistung nur marginal eine Rolle spielten. Das Kapitel 6.1 befasst sich mit dem weiten Feld der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen. Es folgt die Erörterung verschiedener Möglichkeiten von Auskunftstätigkeiten im Kapitel 6.2. Um die Mitwirkung von Volunteers bei Schulungen, Führungen, Ausstellungen und sonstigen Veranstaltungen in der Public Library geht es im Kapitel 6.3 und um Geschichtsprojekte im Kapitel 6.4. Die große Bandbreite an möglichen Hilfsarbeiten, die mehr technischer Natur sind, wird im Kapitel 6.5 vorgestellt. Im Kapitel 6.6 wird die Einbindung der Volunteers in Serviceleistungen der Public Library, die außerhalb des Bibliotheksgebäudes stattfinden, erörtert. Das Kapitel 6.7 befasst sich mit Volunteering im Zusammenhang mit Fundraising.

6.1 Arbeit mit Kindern und Jugendlichen

In Ergänzung zum Lese- und Schreibunterricht in den Vorschuleinrichtungen und Schulen nehmen die Angebote der Kinder- und Jugendabteilungen in US Public Libraries einen wichtigen Platz ein. Bei der Verwirklichung einer großen Bandbreite an Programmen spielt oftmals das Wirken von jugendlichen und erwachsenen Volunteers eine große Rolle.

In einem Beispiel der Beschreibung eines Volunteer-Jobs in der Kinderabteilung einer Public Library werden nicht nur bibliothekstypische Voraussetzungen aufgelistet, wie die Befähigung, Bücher klassifikatorisch zu ordnen oder mit Hilfe des Computers zu recherchieren, sondern auch pädagogische Fähigkeiten, terminliche Flexibilität und Liebe zum Detail:

„Qualifications, special skills required, and restrictions: Ability to work with preschool children, flexibility in schedule, attention to detail. Ability to sort materials in alphabetical and/or Dewey Decimal order. Ability to access, input, and retrieve information from a computer. Ability to bend to floor level and reach a height of 75 inches. Ability to push movable carts loaded to a maximum of 75 pounds. Ability to read 10-point type. Ability to tolerate dust, mold, etc., accumulated on books. Ability to lift up to 40 pounds. Knowledge of library policies and procedures.“⁷²²

⁷²¹ Ebd., S. 1.

⁷²² Driggers/Dumas (2011), S. 101.

Im Folgenden werden einige typische Angebote von Kinder- und Jugendabteilungen in US Public Libraries näher vorgestellt, in die besonders häufig Volunteers involviert sind.

6.1.1 Story Time

Eine der ältesten Traditionen in US Public Libraries⁷²³ stellt die für jüngere Kinder („*babies, toddlers, and preeschoolers*“⁷²⁴) regelmäßig stattfindende *story time* oder *story hour* dar. Lesend, malend, bastelnd, erzählend oder auch verknüpft mit Puppenspiel,⁷²⁵ wird den Kindern der Einstieg zum Medium Buch vermittelt.

„Sharing language through books, songs, fingerplays, flannelboards, puppets, and other materials, combined with research-backed tidbits of information adults can use to help children develop a strong foundation for later reading success [...].“⁷²⁶

Die für die innerhalb der Zielgruppe Allerjüngsten durchgeführten – oft als *baby storytime*⁷²⁷ bezeichneten – Veranstaltungen finden nicht nur in der Public Library selbst statt. Vielerorts ist es üblich, dass die Bibliothek mitunter auch in die Kindereinrichtung kommt. Volunteers, die sich für diese Art von Tätigkeit interessieren, müssen zuvor gut geschult werden. Das geschieht zum Beispiel im Rahmen des *Create a Reader Early* (CARE) Programms:

„[...] ‚Create a Reader Early‘ (CARE) program [...] has been training volunteers to present storytimes at child-care centers [...]. Volunteers now share storytimes [...] at more than 20 child-care centers each month. We start with infants and toddlers, since studies by the National Research Council and others have shown that children need to be introduced to books from birth if they are to start kindergarten prepared to learn to read.“⁷²⁸

In den Schulungen wird den Volunteers unter anderem vermittelt, dass für die erfolgreiche Durchführung einer solchen Leseveranstaltung für jüngere Kinder eine hohe Flexibilität unabdingbar ist – die Fähigkeit, sich in die aktuelle Stimmung der Kinder hineinversetzen zu können und unmittelbar darauf zu reagieren:

„The key to any good storytime is flexibility, and baby storytime is no different. Volunteers are taught a suggested structure for their

⁷²³ Die Ursprünge gehen in das 19. Jahrhundert zurück, vgl. Seymour/Layne (1979), S. 23 ff. und Escher (1923), S. 4.

⁷²⁴ Ghoting/Martin-Díaz (2013), S. xi.

⁷²⁵ Vgl. Gallo (2010), S. 19 und McCune/Nelson (1995), S. 54.

⁷²⁶ Ghoting/Martin-Díaz (2013), S. xi.

⁷²⁷ Vgl. Arnold/Colburn (2004), S. 39.

⁷²⁸ Ebd., S. 39.

*storytimes, but we encourage them to adapt their plans to the needs of the children on that particular day.*⁷²⁹

In ihrem Anleitungsmaterial für Volunteer-Koordinatoren beschreiben Driggers und Dumas an einem Muster den Arbeitsplatz eines *branch library storyteller* Volunteers. Dort heißt es unter anderem:

*„Ability to work with preschool children, good voice for reading to children. Flexible personality and creative traits desirable. Must be dependable. Ability to read 10-point type. Ability to tolerate dust, mold, etc., accumulated on books. Ability to lift up 40 pounds.*⁷³⁰

In einer anderen, ähnlich lautenden *„Job Description for Storytime Volunteers“*⁷³¹ wird dem noch hinzugefügt:

*„Understanding of child development. [...] Ability to communicate with parents. [...] Developing a broader knowledge of children’s literature.*⁷³²

Durch die Story-Time-Angebote der Public Libraries können Kinder und deren Eltern auch aus bildungsferneren Schichten erreicht werden.⁷³³ Um diese Angebote kontinuierlich und in großer Breite aufrechterhalten zu können, ist vielerorts der Einsatz von Volunteers unverzichtbar.

6.1.2 Summer Reading

Die Ursprünge des *Summer Reading program* gehen zurück bis in das späte 19. Jahrhundert, als sich zunehmend diverse Angebote für Kinder in Public Libraries etablieren.⁷³⁴ *„Three programs were developed that were widely imitated and are now recognized as the beginnings of summer reading programs.*⁷³⁵

Mittlerweile ist *Summer Reading* fester Programmbestandteil in den Kinderabteilungen von zirka 95 Prozent der US Public Libraries und findet dort während der Sommerferien statt⁷³⁶ – somit während einer Zeit *„when schools close their doors, the opportunity to read is often closed with them, especially for those children without access to books.*⁷³⁷

⁷²⁹ Ebd., S. 39.

⁷³⁰ Driggers/Dumas (2011), S. 101.

⁷³¹ Sherman (1998), S. 38.

⁷³² Ebd., S. 38.

⁷³³ Vgl. z.B. Ghoting/Martin-Díaz (2013), S. xii und Reilly (2004), S. 33.

⁷³⁴ McDowell/McDowell (2007), S. 141 f.

⁷³⁵ Bertin (2004), S. 8.

⁷³⁶ Vgl. ebd., S. 9.

⁷³⁷ New York State Library (2014).

Untersuchungen haben gezeigt, dass die Mehrheit der Grundschüler, die während der Sommerferien an derartigen Leseprogrammen teilnehmen, ihr Leseniveau nicht nur beibehalten sondern sogar steigern konnte. Bei der Mehrheit der Nicht-Teilnehmer hingegen war ein sinkendes Leseniveau zu verzeichnen.⁷³⁸

Diese Leseveranstaltungen (thematisch kombiniert unter anderem mit Bastelworkshops,⁷³⁹ Lesetheater,⁷⁴⁰ Musik,⁷⁴¹ Puppentheater,⁷⁴² Kino⁷⁴³ oder „*kitchen chemistry*“⁷⁴⁴) werden in Zusammenarbeit mit Schulen, Sponsoren⁷⁴⁵ und der *Young Adult Library Services Association* (YALSA) alljährlich in die Wege geleitet und durchgeführt.⁷⁴⁶

„Summer reading programs attract children by the thousands to public libraries. Programs offer story times, crafts, musicians, puppet shows - everything a child (or parent) could ask for. As a result, libraries have been occupying, entertaining, and educating children each summer for decades.“⁷⁴⁷

Der Arbeitsplatz eines *Summer Reading* Volunteers wird an einem Beispiel wie folgt beschrieben:

„Job responsibilities: Understands the way the Summer Reading Program works and explains it simply to children. Aids children in moving across the ‚game‘ board and in understanding other special features regarding the game. [...] Length of commitment: 2 months in summer. [...] Qualifications, special skills required, and restrictions: Ability to work with preschool children; flexibility in schedule and attention to detail. Ability to sort materials in alphabetical and/or Dewey Decimal order. [...] Ability to lift up 40 pounds. Knowledge of library policies and procedures.“⁷⁴⁸

Stark involviert in die Vorbereitung und Durchführung von *Summer Reading* sind Teen Volunteers.⁷⁴⁹ *„The library wanted to attract YAs who were too young to work, were home during most of the summer, and were bored with just hanging out with their friends.“⁷⁵⁰* Die Jugendlichen werden in einem Trainingsprogramm gründlich auf ihre Aufgaben vorbereitet:

⁷³⁸ Vgl. Seymour/Layne (1979), S. 20.

⁷³⁹ Vgl. Fiore (2005), S. 162 ff.

⁷⁴⁰ Vgl. Dean/Tattershall (2008), S. 57 und Poe (2010), S. 28 ff.

⁷⁴¹ Vgl. Fiore (2005), S. 165.

⁷⁴² Vgl. z.B. ebd., Dean/Tattershall (2008), S. 56 und Auger et al. (2004), S. 40.

⁷⁴³ Vgl. Fiore (2005), S. 166 f.

⁷⁴⁴ Ebd., S. 172.

⁷⁴⁵ Zumeist organisiert durch die Freundeskreise, vgl. Hill (2006), S. 25.

⁷⁴⁶ Young Adult Library Services Association (2014b).

⁷⁴⁷ Dean/Tattershall (2008), S. 56.

⁷⁴⁸ Driggers/Dumas (2011), S. 102.

⁷⁴⁹ Vgl. Gallo (2010), S. 18 und Macchion (2011), S. 18; vgl. hierzu auch Kap. 4.1.3.1.

⁷⁵⁰ Fiore (2005), S. 51.

„Teens that we recruit for our summer program all readily accept this goal and incorporate it into their behavior as library volunteers. We provide customer service training, particularly role-playing, to prepare teens for the variety of situations they may encounter.“⁷⁵¹

Meist werden diesen Programmen je nach Themenschwerpunkten unterschiedliche Namen gegeben wie beispielsweise *„Paws to Read“*, *„BookPacking: Adventures in Reading“⁷⁵²* oder *„From Page to Stage“⁷⁵³*.

Teen Volunteers äußern sich zu ihren Erfahrungen mit *Summer Reading*:

„I had so much fun this summer [...]! I think everybody learned a lot.“; and „I thought it would just be a nice little summer activity at the library, but it turned into this whole experience.“⁷⁵⁴

Einer der Koordinatoren des oben erwähnten Page-to-Stage-Programms bemerkt zur Rolle der Teen Volunteers:

„The Page to Stage program was such an incredible experience because the teens were so incredible. I think the adults were all amazed at the high quality of work that went into the script as well as into the stage production itself [...].“⁷⁵⁵

Es ist üblich, dass nach Abschluss des Programmes am Ende der Sommerferien eine Dankesveranstaltung für alle Teen Volunteers⁷⁵⁶ stattfindet. *„After the summer, our volunteers have a farewell party at a local bowling alley and finally get a chance to meet one another.“⁷⁵⁷*

Erfahrungsgemäß haben die *Summer-Reading*-Programme auf die teilnehmenden Kinder einen nachhaltigen Effekt nicht nur auf ihre Lesefähigkeit sondern auch dahingehend, dass einige von ihnen sich Jahre später als Teen Volunteers in der Public Library bewerben.

„Directly or indirectly, each volunteer has helped someone younger find a book – not just any old book – but one that a youngster wants to talk about, one that will be remembered when the time comes for that reader to say, ‚I’d like to sign up to be a volunteer too‘.“⁷⁵⁸

⁷⁵¹ Beispiel *Pikes Peak Library District’s Summer Reading Program*: Carlson (2003), S. 53.

⁷⁵² Ebd., S. 53.

⁷⁵³ Beispiel *Lexington (Kentucky) Public Library*: Dean/Tattershall (2008), S. 56.

⁷⁵⁴ Ebd., S. 58.

⁷⁵⁵ Ebd., S. 58.

⁷⁵⁶ Da in „Schichten“ gearbeitet wird, ist dies die einzige Möglichkeit für einen Erfahrungsaustausch aller Beteiligten.

⁷⁵⁷ Massen (2003), S. 49.

⁷⁵⁸ Ebd., S. 49.

6.1.3 Hausaufgabenbetreuung

In vielen Orten der USA sind für Schüler nachmittags nach Schulschluss Public Libraries beliebte Anlaufpunkte. Hausaufgabenbetreuung wird als Serviceerweiterung angesehen und unterstützt die Arbeit der Schulen vor Ort.⁷⁵⁹

„[...] communities can support families and play a role in the lives of school-age children by providing programs and safe places for them to be after school.“⁷⁶⁰

Für einige Schüler ist dies der einzige Platz, an dem sie unter Anleitung ihre Hausaufgaben erledigen können – sei es weil beide Elternteile voll berufstätig sind oder Englischkenntnisse begrenzt sind.⁷⁶¹ Des Weiteren sehen sie es als großen Vorteil an, dass eventuell benötigte Nachschlagewerke in der Bibliothek gleich griffbereit sind. In einer Umfrage unter Kindern an zwei unterschiedlichen US Public Libraries⁷⁶² wird auf die Frage, ob sie gern in die Public Library kommen, immer wieder der Hausaufgaben-Aspekt genannt.

„[...] they answered that they liked going to the library because it is a quiet time when their friends can get together to complete their homework. [...] it is much easier to study at the library than at home because there is no one to bother them, and here they have all the books they need in case they require them in completing their homework.“⁷⁶³

Freiwillige Hausaufgabenbetreuer⁷⁶⁴ (*homework tutors* oder *homework helpers*) müssen gewisse Voraussetzungen mitbringen:

„Homework helpers must enjoy working with kids and be committed to education. They should also be comfortable with computers and have a working knowledge of math and other school topics. You may also require that they be able to speak and write in two or more languages, depending on your community.“⁷⁶⁵

Trainingsprogramme oder anderweitige Hilfe werden von diversen Freiwilligenorganisationen angeboten – darunter *Literacy Volunteers of America (LVA)*⁷⁶⁶, *America Reads (AR)*⁷⁶⁷ und das *Retired and Senior Volunteer Program (RSVP)*.⁷⁶⁸

⁷⁵⁹ Vgl. Cofer et al. (2007), S. 17.

⁷⁶⁰ Ebd., S. 17.

⁷⁶¹ Vgl. Mediavilla (2003), S. 56 und Burger (2008), S. 45.

⁷⁶² Santa Fe Springs Library u. Beverly Hills Public Library im US-Bundesstaat Kalifornien, vgl. Di Loreto/Tse (1999).

⁷⁶³ Ebd., S. 34.

⁷⁶⁴ Z.B. für das Programm *Study Zones*, vgl. Taylor (2004), S. 22.

⁷⁶⁵ Mediavilla (2003), S. 58.

⁷⁶⁶ Vgl. z.B. The New Jersey Tomato Press (2015).

⁷⁶⁷ Vgl. z.B. The University of Utah (2014).

⁷⁶⁸ Vgl. Mediavilla (2003), S. 58 f. und Lear (2013), S. 15. (Zu RSVP vgl. auch Kap. 4.1.3.3 und 4.2.5.)

Insbesondere für junge Volunteers, die entweder selbst noch Schüler sind und anderen Schülern helfen wollen⁷⁶⁹ oder aber für College-Studenten, die ein pädagogisches Fach studieren, ist der Einsatz als Hausaufgabenbetreuer äußerst sinnvoll.

„[...] Local colleges and high schools may require students to provide community service as part of their curriculum. Future Teachers of America and high school math clubs are especially good places for recruiting potential homework helpers.“⁷⁷⁰

Freiwillige Helfer, die sich nicht mit inhaltlichen Fragen der Hausaufgabenbetreuung befassen möchten, können sich nützlich machen bei der Vor- und Nachbereitung der Hausaufgaben-Nachmittage. Beispielsweise werden den Schülern in einigen Public Libraries kleine Snacks gereicht („*after-school snacks*“⁷⁷¹), wenn sie nach der Schule die Bibliothek besuchen: „*Volunteer Mary [...] drops off a basket of food; the Library provides snacks for kids who come in after school.*“⁷⁷²

6.1.4 Weitere Projekte mit Kindern und Jugendlichen

Neben den weiter oben erörterten in US Public Libraries üblichen *Story-Time*- und *Summer-Reading*-Programmen werden in der Literatur eine ganze Reihe weiterer teilweise regionaler Projekte mit Kindern und Jugendlichen im Zusammenhang mit Freiwilligenarbeit in Public Libraries beschrieben. Einige davon werden im Folgenden skizziert.

Das Programm *Every Child Ready to Read* (ECRR) wurde von der *Public Library Association* (PLA) gemeinsam mit der *Association for Library Service to Children* (ALSC) auf wissenschaftlicher Basis entwickelt mit dem Ziel, Kinder im Vorschulalter auf das Lesen vorzubereiten.⁷⁷³ Die Bibliothekare werden dabei meist von Volunteers unterstützt.

„Looking for a fulfilling [...] volunteer experience? [...] Consider joining your local librarians in hosting Every Child Ready to Read events for preschoolers! You will have the joy of talking, reading, singing, playing and writing with [...] preschoolers all the while preparing them to read!“⁷⁷⁴

Je nach räumlichen und logistischen Voraussetzungen finden derartige Programme entweder im Gebäude der Public Library oder direkt in den Vorschuleinrichtungen statt, wie beispielsweise das *Book Start Early Literacy Program*.⁷⁷⁵

⁷⁶⁹ Vgl. Di Loreto/Tse (1999), S. 34 und Macchion (2011), S. 18.

⁷⁷⁰ Mediavilla (2003), S. 59.

⁷⁷¹ Berry III (2013), S. 21.

⁷⁷² Ebd., S. 21.

⁷⁷³ Vgl. McCune (2010), S. 42 ff.

⁷⁷⁴ Vollrath et al. (2014).

⁷⁷⁵ Durchgeführt an den *Douglas County Libraries*, vgl. Douglas County Libraries (2014).

„Volunteers get two-hours of specialized training [...] and are placed with local childcare centers [...]. The Book Start Early Literacy Program is an inter-generational project that brings quality literature to children [...]. Volunteers need no experience, must provide their own transportation, must love reading, have a clear reading voice, and a desire to read to children. The commitment is two hours per week for a minimum of three months.“⁷⁷⁶

Lesetheater sind eine weitere Möglichkeit, jüngere Kinder für das Medium Buch und das Lesen zu interessieren. Grundschulkindern treten vor Vorschulkindern auf und lesen mit verteilten Rollen aus Kinderbüchern vor.⁷⁷⁷ Hier findet Freiwilligenarbeit von Kindern gemeinsam mit der von Erwachsenen statt.

„[...] all these benefits did not occur without a lot of hard work by the readers who volunteered for the project and the adults who want to help children develop a love for literature. The adults in this scenario care deeply about nurturing and empowering children. Helping children create a Readers Theatre in the library is one way to accomplish these goals.“⁷⁷⁸

Für Kinder mit Leseblockaden werden in etlichen Public Libraries Leseprogramme angeboten, die mit Therapiehunden durchgeführt werden – *Read to the dog program*⁷⁷⁹ oder *Therapy dog reading program*⁷⁸⁰. Das Konzept ist einfach: Lesescheue Schüler lesen Tieren – zumeist Hunden – laut vor. Die Angst zu versagen tritt in den Hintergrund; stattdessen wird das Selbstvertrauen in die eigenen Lesefähigkeiten gestärkt.⁷⁸¹ Obwohl über die Wirksamkeit dieses Programms diskutiert wird⁷⁸² und es – zumindest während der Planungsphase – nicht selten mit Skepsis oder gar Ablehnung betrachtet wird,⁷⁸³ hat es zunehmend Verbreitung erfahren. Bei den in diese Programme involvierten Volunteers handelt es sich zumeist um die Hundehalter selbst.⁷⁸⁴

„[...] Librarians may contact to request a handler and dog in their geographic area. Dogs registered with TDI have been tested and certified to be safe in a therapeutic or [...] library setting.“⁷⁸⁵

Das Leseprogramm *Grandparents and Books* (GAB) wurde Anfang der 1990er Jahre an der Los Angeles Public Library entwickelt.⁷⁸⁶ „[...] ‚Grandparents and Books‘ trains senior

⁷⁷⁶ Ebd.

⁷⁷⁷ Vgl. Poe (2010), S. 28.

⁷⁷⁸ Ebd., S. 29.

⁷⁷⁹ Vgl. Otter (2014), S. 10.

⁷⁸⁰ Vgl. Inklebarger (2014), S. 30 ff.

⁷⁸¹ Ebd., S. 30.

⁷⁸² Vgl. Krashen (2009), S. 12.

⁷⁸³ Vgl. Inklebarger (2014), S. 30 f.

⁷⁸⁴ Vgl. Francis (2009), S. 51 und Inklebarger (2014), S. 31 ff.

⁷⁸⁵ Francis (2009), S. 51. TDI (*Therapy Dogs International*) ist eine Freiwilligenorganisation, die Hundehalter für vielfältige Einsätze trainiert und qualifiziert.

⁷⁸⁶ GAB ist insbesondere im US-Bundesstaat Kalifornien verbreitet, vgl. Shatsky (1991) u. Anderson (1994), S. 400.

*volunteers to read aloud to preschoolers [...].*⁷⁸⁷ Dieses Training ist obligatorisch für alle neuen GAB-Volunteers und wird als Auffrischung auch denen empfohlen, die schon länger in diesem Programm arbeiten. Es schließt unter anderem Buchauswahl, Lese- und Gestaltungsübungen sowie eine Führung durch die Kinderabteilung der betreffenden Public Library ein.⁷⁸⁸ Dieses Programm spricht insbesondere diejenigen unter den Senioren an, die gern mit jüngeren Kindern arbeiten, aber mangels Gelegenheit dies nicht in der eigenen Familie tun können. Die Leseveranstaltungen finden in unterschiedlichen Sprachen statt.⁷⁸⁹

6.2 Auskunftsdienste

Besonders in größeren Bibliotheken gibt es eine Auskunftstheke (*welcome desk*⁷⁹⁰) im Eingangsbereich zur ersten Orientierung für die Besucher und Benutzer. Dort kann man die Volunteers finden, die dem oft als *welcoming committee*⁷⁹¹ bezeichneten Team von Freiwilligen angehören. Sie sind eine erste Anlaufstelle für Fragen allgemeiner Natur. Die Auskünfte, die man dort erhalten kann, betreffen das Gebäude, seine Historie und die Einrichtung, Veranstaltungen sowie Öffnungszeiten. Besonders die Kontaktfreudigen unter den Volunteers gewinnen dieser Art von Aufgabe viel Positives ab:

*„I [...] serve on the Welcoming Committee. In addition to the good feeling that comes with making a contribution to an outstanding cultural institution, I have met many warm, wonderful people and thoroughly enjoy the camaraderie.“*⁷⁹²

*„[...] I assist [...] as a member of the Welcoming Committee. I interact with people from all over the world while serving at the information desk [...].“*⁷⁹³

*„I have really enjoyed working at the information desk [...], assisting in various [...] events as a member of the Welcoming Committee, and especially getting to know great people, both staff and fellow volunteers.“*⁷⁹⁴

Ob es sinnvoll ist, Volunteers hingegen an „regulären“ Auskunftsplätzen einzusetzen, hängt von den konkreten Gegebenheiten in der Bibliothek und dem Hintergrund des Volunteers ab. In jedem Fall jedoch erfordert der Einsatz von Volunteers an Auskunftsplätzen ein erhebliches Maß an vorherigem Training.

⁷⁸⁷ Di Loreto/Tse (1999), S. 35.

⁷⁸⁸ Vgl. Lehn (1999), S. 133.

⁷⁸⁹ Vgl. Mates (2003), S. 130.

⁷⁹⁰ Vgl. Auger et al. (2004), S. 41.

⁷⁹¹ Auch eingesetzt bei *special events*, vgl. z.B. Coakley (2007), S. 2; siehe auch Kap. 6.3.5.

⁷⁹² Camporeale (2008), S. 3.

⁷⁹³ Handel (2011), S. 5.

⁷⁹⁴ Davis (2010), S. 5.

„Although the use of volunteers to provide reference service is a managerial decision that may or may not come under the purview of the individual entrusted with training, the training of volunteers requires flexibility and individuation.“⁷⁹⁵

Die Entscheidung, ob ein potenzieller Volunteer, der sich für eine Arbeit am Auskunftsort in der Public Library interessiert, sich tatsächlich für diese Arbeit eignet, sollte – weit mehr als bei anderen Freiwilligentätigkeiten in weniger sensiblen Bereichen – individuell gründlich geprüft werden.

„Volunteers can range from unemployed librarians to staff members in other departments to well-meaning community members with little or no skills or background in libraries. Consequently, this makes it extremely difficult to lump them into a single category. The kind of responsibilities they have in the department will determine the kind of training they need.“⁷⁹⁶

Ein mögliches Kriterium für den Einsatz von Volunteers an Auskunftsorten kann die Tatsache sein, dass es unter den Angestellten eventuell nicht genügend mehrsprachig qualifizierte Mitarbeiter gibt. Da gerade für Einwanderer die Public Library oftmals der erste Anlaufpunkt für Informationen ist,⁷⁹⁷ sind Volunteers für das Erteilen von Basisauskünften eine große Unterstützung und Hilfe.

„When possible, libraries should also provide bilingual or bicultural reference staff or solicit the aid of volunteer groups for translation purposes or peer support.“⁷⁹⁸

Wachsende Bedeutung gewinnen für Freiwillige verschiedene Formen virtueller Auskunftstätigkeit.

„A new trend in volunteering is virtual online volunteering, where volunteer tasks are arranged to be done in whole or in part using the Internet.“⁷⁹⁹

Diese Entwicklung ist entstanden aus einer der großen Herausforderungen im digitalen Zeitalter, aus der mittlerweile stereotypen Frage, wozu man denn überhaupt noch Bibliotheken benötige, da doch nun alles im Internet sei.⁸⁰⁰ Hier reicht es jedoch nicht aus, einfach nur folgendermaßen zu polemisieren: „[...] the ‚free‘ Web is impossible to search in its entirety. ALL search engines are able to cover only a fraction of the number of sites on the Web, and thus all searches are inherently incomplete.“⁸⁰¹

⁷⁹⁵ Bopp/Smith (2011), S. 273.

⁷⁹⁶ Ebd., S. 273.

⁷⁹⁷ Vgl. Burger (2008), S. 48, vgl. auch Kap. 6.3.1 und 6.3.3.

⁷⁹⁸ Bopp/Smith (2011), S. 345.

⁷⁹⁹ Handy/Cnaan (2007), S. 54.

⁸⁰⁰ Vgl. Janes (2006), S. 46.

⁸⁰¹ Ebd., S. 46.

Denn dem entscheidenden Vorteil des Internets im Vergleich zu den Public Libraries, nämlich Tag und Nacht für Anfragen verfügbar zu sein, kann nur von den Bibliotheken selbst etwas entgegengebracht werden. Zwar ist es während der Öffnungszeiten in allen US Public Libraries selbstverständlich, dass man für telefonische und virtuelle Anfragen jeglicher Art⁸⁰² zur Verfügung steht; während der Schließzeiten ist das hingegen noch nicht normal.

Im US-Bundesstaat Ohio existiert seit 2004 das von der State Library of Ohio begründete Programm *KnowItNow24x7* (KIN24x7).⁸⁰³ Es bietet allen 11 Millionen Einwohnern Ohios einen virtuellen Auskunftsservice rund um die Uhr, basierend auf der bundesstaatsweiten Zusammenarbeit von Public Libraries bzw. ihrer Bibliothekssysteme. Personell diesen Service ausschließlich mit angestellten Bibliothekaren während ihrer regulären Arbeitszeit abzudecken wäre freilich undenkbar. Durch die Aufteilung der zur Absicherung der zusätzlich benötigten Abend- und Nachtstunden auf alle teilnehmenden Public Libraries bleibt der Stundenbedarf jedoch trotz allem überschaubar. Freiwilligenrekrutierung heißt in diesem Fall nicht, dass man diese Abend- und Nachtstunden mit unbezahlten Kräften abdecken könnte. „Freiwillig“ heißt, man appelliert auch an Bibliothekare, sich freiwillig für solch eine Schicht-Tätigkeit bereit zu erklären. Darüber hinaus gibt es jedoch noch einen Bedarf an „echten“, das heißt unbezahlten Volunteers.

Wegen des hohen inhaltlichen Anspruchs an die Arbeit solch eines Volunteers für virtuelle Auskünfte ist der Schulungsaufwand relativ hoch; auch hier werden alle Aktivitäten gebündelt. Auf einer eigens hierfür eingerichteten KIN24x7-Webseite⁸⁰⁴ werden zum Beispiel Schulungsunterlagen eingestellt, Erfahrungen ausgetauscht, an der Weiterentwicklung notwendiger Software gearbeitet oder Termine abgestimmt. Es hat sich herausgestellt, dass der überwiegende Anteil der für diese Art von Freiwilligenarbeit benötigten Stunden zum einen aus den Bibliothekaren selbst rekrutiert werden kann;⁸⁰⁵ zum anderen finden sich auch zahlreiche Bereitwillige aus dem Kreis derer, die an einem unbezahlten Praktikum im Rahmen ihres Studiums der Bibliotheks- und Informationswissenschaft interessiert sind.⁸⁰⁶

⁸⁰² Vgl. Hörning (2004), S. 3 f. Die Verfasserin hat während ihres USA-Praktikums an der Nashville Public Library festgestellt, dass sowohl bei telefonischen als auch bei Chat-Auskünften eine Antwort wie: „Dafür sind wir nicht zuständig“ unvorstellbar ist. Für einen USA-Bürger ist es selbstverständlich, dass die Public Library ein Anlaufpunkt für Anfragen jeglicher Art ist.

⁸⁰³ Carroll et al. (2007), S. 46 ff.

⁸⁰⁴ Vgl. State Library of Ohio (2014).

⁸⁰⁵ Vgl. Carroll et al. (2007), S. 48 f.

⁸⁰⁶ Vgl. State Library of Ohio (2014).

6.3 Schulungen, Führungen und weitere Veranstaltungen

In diesem Kapitel geht es um Volunteers, die in erheblichem Maß zur Erweiterung des Veranstaltungsangebotes der Public Library beitragen. Gemeint sind hier solche Angebote, die nur indirekt etwas mit traditionellen bibliothekarischen Aufgaben zu tun haben wie etwa Schulungsangebote, Führungen durch das Bibliotheksgebäude oder Ausstellungsräume sowie die Absicherung von Veranstaltungen.

Es handelt sich hier zumeist um besonders gut qualifizierte Volunteers, deren Kenntnisse und Fähigkeiten in der Regel nicht auf bibliothekarischem Gebiet liegen. Eine Konflikt- bzw. Konkurrenzsituation mit dem bezahlten Fachpersonal ist hier also eher unwahrscheinlich. Das Gegenteil ist der Fall, denn die Bibliothekare gewinnen mehr Zeit für ihre ureigenen Aufgaben:

„Skilled volunteers make significant contributions that free up librarians, for projects requiring professional expertise. Most importantly, customers receive a higher level of service.“⁸⁰⁷

6.3.1 Sprachkurse

„Reading is the catalyst for Learning.“⁸⁰⁸ Die Public Libraries in den USA sehen sich in der Pflicht, sowohl Analphabeten als auch Einwanderern zu helfen, die englische Sprache in Wort und Schrift zu erlernen. Dies hat eine lange Tradition.⁸⁰⁹

„Since the 1860s, public libraries have been providing adult literacy programs to immigrants by teaching English and citizenship classes.“⁸¹⁰

Nachdem die *American Library Association* (ALA) in den 1980er Jahren den Leitfaden *„Adult Literacy in Libraries“⁸¹¹* publiziert hatte, entwickelten sich diese Erwachsenenurse in Qualität und Quantität.⁸¹² Mittlerweile gibt es zahlreiche solcher Programme,⁸¹³ die jeweils auf Größe, Mittel und Möglichkeiten der einzelnen Bibliotheken zugeschnitten sind. Freiwillige Tutoren,⁸¹⁴ die zuvor in einem Kurs⁸¹⁵ geschult wurden,

⁸⁰⁷ Linke/Breitenbach (2000), S. 81.

⁸⁰⁸ Agee (2005), S. 249.

⁸⁰⁹ Vgl. Battles (2003), S. 197, Gregorian (2007), S. 47 und Jones (2003), S. 102 ff. sowie Kap. 2.2.3.

⁸¹⁰ Medina (2013), S. 36.

⁸¹¹ Vgl. ebd., S. 36.

⁸¹² *Literacy*: „ability to read“, vgl. Keenan/Johnston (2000), S. 156.

⁸¹³ Darunter das Programm *English as a second Language* (ESL) für Einwanderer, vgl. z.B. Wilson (2013), S. 966 ff., sowie diverse *adult literacy programs*, die als Hauptzielgruppe den einheimischen Erwachsenen sehen, der entweder Analphabet ist oder aber massive Lese- und Schreibprobleme hat, vgl. z.B. Wasik (1998), S. 266 ff. und Maatta (2003), S. 5 f.

⁸¹⁴ Erwachsene, die mitten im Berufsleben stehen und eine zusätzliche Herausforderung suchen, vgl. z.B. Christian (2004), S. 33 ff., oder Senioren, darunter ehemalige Lehrer, vgl. z.B. Prevedel (2013), S. 48.

⁸¹⁵ Angeboten u.a. von der Organisation *Literacy Volunteers of America* (LVA), vgl. Hilyard (2004), S. 19.

geben Einzel- oder Gruppenunterricht – individuell angepasst an die Bedürfnisse der erwachsenen Schüler.⁸¹⁶ Bevor die künftigen Tutoren jedoch an solch einem Kurs teilnehmen dürfen, werden sie nach ihrer Bewerbung zunächst in einem Eignungsgespräch nach ihren Fähigkeiten sowie ihren persönlichen Vorstellungen von einem Tutoren-Job befragt.⁸¹⁷

„Tutors must be competent in any of the academic areas such as mathematics, Spanish, history, and science. [...] Volunteer tutor training is essential. [...] Lesson planning, educational resources, and teaching techniques are discussed during the training sessions.“⁸¹⁸

Darüber hinaus müssen die künftigen Tutoren vorbereitet werden auf alle Arten von Herausforderungen, mit denen man bei diesen erwachsenen Schülern rechnen muss:

„Volunteer tutors are presented with all types of challenges with adult learners because most of these adults do not possess study skills or read for pleasure. Some students are completely illiterate or are undereducated.“⁸¹⁹

Einer freiwilligen Tutorin – von Beruf Buchhändlerin und Autorin – wurde erst richtig bewusst, nachdem sie begonnen hatte, nebenbei Analphabeten zu unterrichten, welches enormes kreatives Potenzial im Akt des Lesens steckt. So empfindet sie ihre Tutorentätigkeit auch als eine große Bereicherung für sich selbst.⁸²⁰

„The tutoring experience challenged me to think about reading in new ways and deepened my own reading as much as it did for my student.“⁸²¹

Eine andere Tutorin – sie leitet einen Englisch-Konversationskurs für Einwanderer – gibt zu, dass sie ihren Volunteer-Job mit völlig anderen Erwartungen angetreten hat. Sie ist positiv überrascht, dass nicht nur ihre Schüler lernen sondern auch sie selbst sich viel aneignet:

„In the beginning [...] I still thought of myself as a teacher and the participants [...] would be the students. I could not have been more wrong! These ‚students‘ have taught me! They are hardworking, intelligent, friendly, generous, focused men and women of all ages. They have come to the United States for a variety of reasons. [...] They have come from [...] many different countries [...].“⁸²²

Die Herangehensweise bei diesen Lese-, Schreib- und Konversationskursen für Einheimische im Vergleich zu den Schulungen für Einwanderer ist dahingehend unterschiedlich, dass letztere aus ihrer Muttersprache Lese- und Schreibfähigkeiten in der Regel bereits

⁸¹⁶ Vgl. Cooper (2004), S. 162.

⁸¹⁷ Vgl. Medina (2013), S. 37.

⁸¹⁸ Ebd., S. 36.

⁸¹⁹ Ebd., S. 36.

⁸²⁰ Vgl. Christian (2004), S. 33.

⁸²¹ Ebd., S. 34.

⁸²² Vgl. Highsmith (2006), S. 48.

mitbringen. Der Volunteer muss in der Lage sein, sich sehr flexibel immer wieder neu auf sein Gegenüber einzustellen.

„The tools must be as varied as the needs of the individual students. The program participants are very dedicated to learning and are often university graduates and professionals in their native countries. They can study from books and ‚teach‘ themselves grammar and punctuation, but how to use that in day-to-day conversation often eludes them.“⁸²³

Der Erwerb von Lese- und Schreibfähigkeiten stellt wiederum eine Voraussetzung im Hinblick auf die Entwicklung von Informationskompetenz dar.

„A lack of conventional literacy skills, especially reading comprehension, precludes access to information through the use of computers [...]. If individuals cannot or do not use conventional literacy skills, their abilities to identify information needs [...] are limited.“⁸²⁴

6.3.2 Computerkurse

Besonders für diejenigen unter den Bibliotheksbenutzern, die in ihrem Berufsalltag oder Privatleben bisher nicht allzu viele Möglichkeiten hatten, sich mit modernen Computeranwendungen näher zu beschäftigen und dies aber wünschen, ist die Überwindung von eventuell vorhandenen Schwellenängsten von ausschlaggebender Bedeutung. Die Public Library ist hierfür ein beliebter Anlaufpunkt. Dies gilt insbesondere für Senioren.

„Public libraries are ideally positioned to provide a computer training environment that fosters both formal and informal education. As a result of their historical promotion of information access for all, public libraries are a socially trusted source of information as well as a forum for the exchange of ideas.“⁸²⁵

Xie und Jaeger nennen fünf Gründe, warum gerade für ältere Erwachsene die Public Library der ideale Ort ist, den Umgang mit dem Computer zu erlernen und das Erlernete zu festigen.

1. *„[...] the explicit mission of public libraries is to meet the information and learning needs of patrons.“⁸²⁶*
2. *„[...] public libraries have the necessary infrastructure in place, as virtually every public library in the United States has computers and Internet access available for patrons to use.“⁸²⁷*
3. *„[...] public libraries are located in a large number of communities, with locations often accessible by public transportation.“⁸²⁸*

⁸²³ Hilyard (2004), S. 18 f.

⁸²⁴ Maatta (2003), S. 9.

⁸²⁵ Xie/Jaeger (2008), S. 55.

⁸²⁶ Ebd., S. 52.

⁸²⁷ Ebd., S. 52 f.

⁸²⁸ Ebd., S. 53.

4. „[...] public libraries are one of the few publicly available spaces where older adults with disabilities can reach accessible technologies.“⁸²⁹
5. „[...] public libraries have a long tradition of meeting information needs of older adults.“⁸³⁰

All diesen Ansprüchen allein durch das angestellte Personal gerecht zu werden, wäre in vielen US Public Libraries ohne die Hilfe von Volunteers nicht in ausreichendem Maße möglich.

„Staff at [...] libraries say it is not unusual for them to call on library users (especially teens), friends, and spouses for help.“⁸³¹

„A group of volunteers who are good at instruction can be a wonderful resource for your library and patrons.“⁸³²

In welchen Formen diese Hilfe durch Volunteers auch immer erfolgt – Frontalunterricht, Gruppenunterricht oder einfach nur die Anwesenheit einer beratenden Person für eventuelle Fragen im normalen Bibliotheksbetrieb – all dies ist ohne eine Vorbereitungsphase nicht zu bewältigen. Wie bereits im Kapitel 4.1.3.1 erwähnt, ist der Anteil von Teen Volunteers unter den Lehrenden nicht gering. Das liegt darin begründet, dass diese Art von Tätigkeit angesichts der zumeist relativ guten Computerkenntnisse von Schülern als interessante Herausforderung im Zusammenhang mit dem Ableisten der *„high school community service requirements“*⁸³³ gesehen wird.

„How that you know with whom teens are going to work and what role they will play as library trainers, you are ready to get down to what teens are going to learn about the Internet, technology, and training. Remember, even though many teens are regular users of technology, it doesn't mean they know much more than the buttons to push in order to get a response.“⁸³⁴

Die Jugendlichen benötigen demzufolge eine „Schulung vor der Schulung“. Denn selbst dann, wenn ihre Computerkenntnisse hervorragend sind, müssen didaktische Grundfertigkeiten erarbeitet werden. Hierfür gibt es zum Beispiel die *teen train-the-trainer sessions*.⁸³⁵

Eine weitere große Gruppe unter den freiwilligen Computerkurs-Lehrern sind Männer mittleren Alters, die voll im Berufsleben stehen.⁸³⁶

„Who are these dedicated volunteers? [...] these are not all retirees and philanthropists. Fifty-seven percent of [volunteer] docents work full- or

⁸²⁹ Ebd., S. 53.

⁸³⁰ Ebd., S. 53.

⁸³¹ Barber/Wallace (2008), S. 53.

⁸³² Lear (2013), S. 14.

⁸³³ Gordon/West (2008), S. 42.

⁸³⁴ Braun (2001), S. 26.

⁸³⁵ Vgl. ebd., S. 26 ff.

⁸³⁶ Vgl. Linke/Breitenbach (2000), S. 78.

half-time in a professional field. Docents are highly educated, with 90% holding college degrees and over 20% holding advanced degrees [...].“⁸³⁷

Wie bereits ausgeführt, sind besonders ältere Bibliotheksbenutzer eine dankbare Klientel für Computerschulungen.⁸³⁸ Sie wissen es zu schätzen, dass die Public Library in ihrer Nachbarschaft sowohl die nötige IT-Infrastruktur für solche Kurse bietet als auch ideale Bedingungen, um das Erlernte später üben und vertiefen zu können:

„To do so, one possible strategy is to provide long-term computer training and support for older adults at facilities they frequently visit or communities in which they live. [...] library administrators could encourage and facilitate older adults to organize their own computer interest groups or computer clubs – which may last for years – so that these older adults could learn from one another during a prolonged period of time.“⁸³⁹

Somit scheint dies ein effektiver Weg in mehrfacher Hinsicht zu sein: Die frisch gewonnenen Erkenntnisse aus einem gerade absolvierten Computerkurs können durch gemeinsames Lernen gefestigt werden und gleichzeitig ergibt sich ein weiteres Tätigkeitsfeld für ältere Volunteers⁸⁴⁰ – vornehmlich für jene in der Senioren-Lerngruppe, die am weitesten fortgeschritten sind. *„In fact, while taking a computer class at one public library, older adults voluntarily started helping each other learn about computers.“⁸⁴¹*

6.3.3 Bibliotheksführungen, Ausstellungen

Insbesondere in größeren Public Libraries werden in regelmäßigen Abständen Führungen durch das Bibliotheksgebäude angeboten. In vielen Einrichtungen werden diese durch Volunteers bewerkstelligt. Ein vorheriges Training ist Voraussetzung.⁸⁴² Für diese Aufgabe eignen sich vor allem jene Volunteers, die außer Englisch auch noch eine weitere Sprache – zumeist Spanisch – beherrschen. *„[...] bilingual volunteers [...] conduct library orientation tours and translate the library’s written communications.“⁸⁴³* Gerade für Einwanderer ist die Public Library oftmals der erste Anlaufpunkt für Informationen.

„Local schools and ethnic media are possible places for recruitment. Such efforts [...] revitalize the library’s place in the community.“⁸⁴⁴

⁸³⁷ Ebd., S. 78.

⁸³⁸ Mittlerweile werden auch schon Schulungen für Smartphone-Anwendungen von Volunteers in Public Libraries angeboten, vgl. Lear (2013), S. 14.

⁸³⁹ Xie/Jaeger (2008), S. 54.

⁸⁴⁰ Vgl. Kap. 4.1.3.3.

⁸⁴¹ ebd., S. 54.

⁸⁴² Vgl. Linke/Breitenbach (2000), 78 f.

⁸⁴³ Lancaster/Rogers (2003), S. 57.

⁸⁴⁴ Ebd., S. 57.

Sehr große US Public Libraries, in denen es einen oder mehrere Räume für Kunstgalerien und wechselnde Ausstellungen gibt, benötigen sowohl für die Planung und Gestaltung⁸⁴⁵ als auch für die Führungen Volunteers – *exhibition tour guides* – mit Spezialwissen, zum Beispiel einem kunstgeschichtlichen Hintergrund.⁸⁴⁶ Dieser Volunteer-Job verlangt ganz besonders hohes Engagement und zeitlichen Einsatz, da man bereit sein muss, sich immer wieder in eine neue Materie einzuarbeiten.

Wie hoch der Aufwand im Extremfall sein kann, zeigt ein Beispiel aus der New York Public Library im Zusammenhang mit einer Ausstellung zu Japanischer Buchkunst:

„Seven volunteer translators responded to a Web site request for this unusual project. Two of the translators are regular Library volunteers [...]. The translators have attended a training session and a curator’s ‚walk-through‘ to prepare for this first-of-its-kind event. [...] the translators will greatly enhance their exhibition experience.“⁸⁴⁷

6.3.4 Buchklubs

In vielen US Public Libraries finden regelmäßig Buchlesungen und -diskussionen statt – ins Leben gerufen durch oder unter Einbeziehung von Volunteers, oft in Form von organisierten Buchklubs.⁸⁴⁸

„Have you ever read a wonderful, stimulating, or completely incomprehensible book and yearned to be able to discuss it with other readers? Well, the Volunteers’ Book Club is the place for you! Each month [...] a group of readers [...] meet to discuss interesting books.“⁸⁴⁹

Buchdiskussionen in der Public Library – insbesondere der Meinungs-austausch über Bücher zu aktuell bewegenden Themen – können sich zu einem Forum von kommunaler Bedeutung⁸⁵⁰ entwickeln.

„Older adults engage with other members of their community, people of all ages, through book clubs and community forums on topics of critical importance to our time – the environment, human rights, immigration, and democracy. The library becomes the place [...] where democracy happens, where people of all ages engage in civil discourse, explore new ideas, and create the ‚salons‘ of the 21st century.“⁸⁵¹

⁸⁴⁵ Vgl. Taylor (2004), S. 21 und Auger et al. (2004), S. 41 f.

⁸⁴⁶ Vgl. McCann (2006), S. 3. Unger (2009), S. 8.

⁸⁴⁷ Siegal (2006), S. 6.

⁸⁴⁸ Vgl. z.B. Berry III (2005a), S. 34, Burger (2008), S. 48 und Hamiel (2005).

⁸⁴⁹ Tell (2007), S. 2.

⁸⁵⁰ Zu kommunalen Aspekten vgl. Kap. 5.3.

⁸⁵¹ Burger (2008), S. 48.

6.3.5 Special Events

Die meisten US Public Libraries haben ein reiches Veranstaltungsangebot aufzuweisen. Neben den bereits weiter oben besprochenen turnusmäßig stattfindenden Veranstaltungsreihen können dies beispielsweise Schriftstellerlesungen,⁸⁵² Vernissagen,⁸⁵³ Theatervorstellungen⁸⁵⁴ oder Tage der Offenen Tür⁸⁵⁵ sein. Üblicherweise wird hierfür als Sammelbegriff die Bezeichnung *special event*⁸⁵⁶ verwendet.

Die Organisation solcher Veranstaltungen ist arbeitsintensiv. Zur ihrer personellen Absicherung ist die Hilfe durch Volunteers oft unabdingbar – sowohl in der Vorbereitung als auch Durchführung.⁸⁵⁷ „*From helping at the box office to handing out audios, to setting up the room, volunteers are involved.*“⁸⁵⁸

„*Volunteers can [...] be a great help in ensuring that a program runs smoothly. They can help you set up the room. For large events, particularly those held off-site, they can assist patrons in finding the correct room and welcome them to their seats.*“⁸⁵⁹

Für größere Public Libraries ist es typisch, für diese Art von Ereignissen eine Gruppe von mehreren Volunteers zu haben, die sich die Arbeit aufteilen und auch bereits sind, sich gegebenenfalls gegenseitig zu vertreten. Besonders für die Kontaktfreudigen unter den Volunteers sind derartige Aufgaben interessant.⁸⁶⁰

„*Volunteers greet attendees, collect tickets, usher, hand out brochures and programs, distribute hearing aids, etc. There are about 25-30 events during the year, generally afternoon or early evening. If extra events are scheduled in between mailings, volunteers may be recruited by telephone.*“⁸⁶¹

Volunteers können ebenfalls hilfreich sein, wenn es im Zusammenhang mit Veranstaltungen um das Überwinden von Sprachbarrieren geht.

„*They can also help overcome language barriers. If you know that a significant percentage of your community speaks Spanish, for example, a Spanish-speaking volunteer could quietly circulate and explain verbal content of the program to your Spanish-speaking patrons.*“⁸⁶²

⁸⁵² Vgl. z.B. Schmitt (2007), S. 4. und Friends of Libraries U.S.A. ([2007b]), S. [1] f.

⁸⁵³ Vgl. z.B. Unger (2009), S. 8.

⁸⁵⁴ Vgl. z.B. Berry III (2005b), S. 41.

⁸⁵⁵ Vgl. z.B. Schmitt (2007), S. 4.

⁸⁵⁶ Vgl. z.B. MacMurray (2007), S. 13, McCune/Nelson (1995), S. 131 und Auger et al. (2004), S. 41.

⁸⁵⁷ Vgl. Schmitt (2007), S. 4.

⁸⁵⁸ Ebd., S. 4.

⁸⁵⁹ Lear (2013), S. 14.

⁸⁶⁰ Vgl. z.B. Camporeale (2008) S. 3 und Handel (2011), S. 5.

⁸⁶¹ Coakley (2007), S. 2.

⁸⁶² Lear (2013), S. 14, vgl. auch Lancaster/Rogers (2003), S. 57.

6.4 Geschichtsprojekte

Die Beschäftigung mit schriftlich (Kapitel 6.4.1) oder mündlich (Kapitel 6.4.2) überlieferten Geschichtsdokumenten ist ein äußerst beliebtes Tätigkeitsfeld für historisch interessierte Volunteers.

6.4.1 Lokal- und Regionalgeschichte, Genealogie

Ein insbesondere von älteren Freiwilligen geschätztes und begehrtes Arbeitsgebiet ist die Heimatgeschichte. Zu den Beständen einer Public Library gehören üblicherweise auch Dokumente zur Lokal- und Regionalgeschichte; ebenso haben die heimatgeschichtlichen Vereine und Organisationen ihren Sitz nicht selten in einer Bibliothek.⁸⁶³ Public Libraries spielen eine bedeutende Rolle, wenn es um die Aufarbeitung von historischen Ereignissen und Bewahrung von heimatgeschichtlich relevanten Dokumenten geht. Ein Beispiel aus dem Bundesstaat Ohio:

„As our city continues to grow and change, it is great to be able to keep track of the rich and wonderful history that our church community offers. From generation to generation we not only pass our faith along, but also tell stories through Perrysburg people who serve, work, and live in our various congregations. This commitment by the Way Library will help keep our history alive, accessible, and secure.“⁸⁶⁴

Kirchenbucheinträge stellen eine reiche Quelle zur Vervollständigung heimatgeschichtlicher Bestände in Public Libraries dar. Es macht Sinn, diese Einträge zu kopieren und mit den lokalhistorischen Bibliotheksbeständen zusammenzuführen und zugänglich zu machen. Durch einen Aufruf in der Zeitung und in Zusammenarbeit mit den Kirchen dieser Kleinstadt fanden sich viele Bibliotheksbenutzer spontan dazu bereit, an diesem heimatgeschichtlichen Projekt freiwillig mitzuarbeiten. *„Patrons began coming into the Local history room to examine the records soon after the newspaper announcement.“⁸⁶⁵*

Aber auch mit anderen Organisationen bietet sich für die Public Library eine Zusammenarbeit an, wenn es um Geschichtsprojekte geht – so mit der Veteranenorganisation der US Armee *American Legion*. Unter den Mitgliedern Volunteers für solche Projekte⁸⁶⁶ zu gewinnen, ist deshalb oft von Erfolg gekrönt, weil diese sich hoch motiviert fühlen und zumeist auch über

⁸⁶³ Vgl. American Association for State and Local History (2002), S. 13 ff.

⁸⁶⁴ Baranowski (2007), S. 17.

⁸⁶⁵ Ebd., S. 14.

⁸⁶⁶ Vgl. auch *Veterans History Project*, Kap. 6.4.2.

genügend Zeitpotenzial verfügen, an der Sichtung und Aufarbeitung von historischen Dokumenten mitzuarbeiten:

„American Legion posts are an often-overlooked potential source of local history materials. Established in 1919, the American Legion currently has sixteen thousand local chapters, or posts. It has been a presence in cities and towns since the early 1920s, when posts began to sprout up throughout the country. There is a good chance that at least one post can be found within your public library’s jurisdiction.“⁸⁶⁷

Die Katalogisierung⁸⁶⁸ von umfangreicheren lokalgeschichtlich interessanten Dokumenten – beispielsweise alten Stadtplänen⁸⁶⁹ oder einer historischen Speisekartensammlung⁸⁷⁰ – ist ein zeitaufwendiger Prozess und wäre ohne die Hilfe von Volunteers zweifelsohne nur sehr sukzessive zu bewältigen:

„Volunteers and computer technology have joined force to make this collection more accessible to the public. Since the early 90’s volunteers have carefully entered all pertinent information relative to each menu into a computer: a description of the menu, the person responsible for the event, when and where it was held [...]. To date, over 26,000 menus have been catalogued.“⁸⁷¹

Eng verwoben mit dem Praxisfeld Heimatgeschichte ist die Ahnen- und Familienforschung.

„Assisting patrons with their genealogy research is a principal activity of a public library’s local history service. Genealogy can be gleaned from any number of resources that are traditionally found in local history departments.“⁸⁷²

Zu den für die genealogische Arbeit notwendigen und in Public Libraries üblicherweise vorhandenen Quellen zählen unter anderem genealogische Datenbanken, alte Ausgaben von Lokalzeitungen, Telefon- und Adressbücher sowie Sterbe- und Friedhofsregister.⁸⁷³ Für Volunteers, die sich auf diesem Feld betätigen möchten und nicht schon eigene Erfahrungen mitbringen, werden vielerorts Einführungskurse und Workshops angeboten.⁸⁷⁴ *„We learned the key resources available for tracing family roots. The library possesses [...] collections of tools for research in this field.“⁸⁷⁵*

⁸⁶⁷ Baranowski (2006), S. 42.

⁸⁶⁸ Sowie Digitalisierung, vgl. Kap. 6.5.3.

⁸⁶⁹ Vgl. McCann (2006), S. 3.

⁸⁷⁰ Vgl. Capek/Butterly (2005), S. 4.

⁸⁷¹ Capek/Butterly (2005), S. 4.

⁸⁷² Baranowski (2007), S. 12.

⁸⁷³ Vgl. ebd., S. 12.

⁸⁷⁴ Vgl. Matthew (2006), S. 4.

⁸⁷⁵ Perkins (2006), S. 2.

6.4.2 Oral History

Oral History ist eine Methode der Geschichtswissenschaft, die auf Befragungen von Zeitzeugen basiert. Sie schließt sowohl die Aufzeichnung als auch die daran anschließende Bearbeitung der jeweiligen mündlichen Quelle mit ein.⁸⁷⁶

Für die Arbeit an Geschichtsprojekten in Public Libraries definiert Baum *oral history* folgendermaßen:

„Oral History is the tape recording of a knowledgeable person, by questions and answers, about what he/she did or observed of an event or events or way of life of historical interest. The purpose is to preserve that account for users, both present but especially future users, and make it available for use.“⁸⁷⁷

Oral History ist jedoch weit mehr als nur Instrument oder Methode zur Bewahrung von Geschichte. Ergänzend zu den in allen Public Libraries zu findenden Sach- und Fachbüchern, die aus dem Blickwinkel von Historikern verfasst wurden, zeigen die Oral-History-Dokumente die Sichtweisen der Zeitzeugen:

„[...] the individual negotiates his or her role within the historical record. [...] As a result, oral history offers a way for ordinary individuals to evaluate their lives in relation to the historical metanarrative.“⁸⁷⁸

Oral-History-Projekte sind eine hervorragende und beliebte Möglichkeit für historisch interessierte Volunteers, sich zu betätigen – sowohl als Interviewer der Zeitzeugen⁸⁷⁹ als auch später im Zusammenhang mit der Transkription der Tondokumente.⁸⁸⁰ Diese Transkripte wiederum können dann für die Nutzung verfügbar gemacht werden. Wegen der größeren Vielfalt an Aufgaben (Arbeit mit Menschen und Arbeit mit Dokumenten) verlangt die Beschäftigung mit Oral-History-Projekten im Vergleich zu anderen Geschichtsprojekten vermutlich eine intensivere Einarbeitung der Volunteers.

Ein bedeutendes Projekt ist das durch die *Library of Congress* unter dem Motto *„Do you have a story to tell?“* ins Leben gerufene *„Veterans History Project“*,⁸⁸¹ an dem viele US Public Libraries mitgearbeitet haben. Ohne den Einsatz von Volunteers wären viele Bibliotheken um viele dieser persönlichen und bewegenden Dokumente ärmer. Bibliotheksangestellte allein könnten diese mit einem hohen Zeitaufwand verbundenen

⁸⁷⁶ Seit den 1960er Jahren wird der Begriff „Oral History“ auch im deutschen Sprachraum so verwendet, vgl. Kaminsky (2010), S. 451.

⁸⁷⁷ Baum (2007), S. 15.

⁸⁷⁸ Ryan (2009), S. 26.

⁸⁷⁹ Vgl. Hörning (2004), S. 11. Die Verfasserin hatte während ihres USA-Praktikums die Gelegenheit, bei einem derartigen Interview zu hospitieren.

⁸⁸⁰ Vgl. Auger et al. (2004), S. 41.

⁸⁸¹ Library of Congress ([2004]).

Aufgaben nicht bewältigen. Diese Arbeiten beschränken sich auch nicht nur auf das Durchführen der Gespräche und das Übertragen der Tonaufzeichnungen in Schriftform. Erinnerungsstützen wie zum Beispiel Briefe, Tagebücher oder Fotos werden nicht selten mit eingearbeitet. Diese am Ende erhaltenen wertvollen Zeitdokumente bereichern den lokal- und regionalgeschichtlichen Bestand einer Public Library und machen ihn noch lebendiger und interessanter für den Nutzer.

Ein Oral-History-Projekt kann aus den unterschiedlichsten Anlässen heraus entstehen. Beispielsweise geht es bei „*The North Carolina Libraries Centennial Oral History Project*“⁸⁸² um eine Aufarbeitung in eigener Sache. Aus Anlass des hundertjährigen Bestehens der und in Zusammenarbeit mit der *North Carolina Library Association* (NCLA) wird die Geschichte der eigenen Public Libraries aufgearbeitet. Da solch ein Oral-History-Projekt extrem arbeits- und zeitintensiv ist, betätigen sich die Bibliothekare neben ihrer direkten beruflichen Einbindung in das Projekt gleichzeitig auch als Volunteers für ihren Bibliotheksverband.⁸⁸³ Auch im Zusammenhang mit jüngeren Ereignissen wie dem Hurrikan Katrina im US-Bundesstaat Louisiana im Jahre 2006⁸⁸⁴ können Oral-History-Projekte einen gewissen Beitrag zur Aufarbeitung leisten.⁸⁸⁵

Da die überwiegende Zahl der sowohl großen als auch kleinen Public Libraries in den USA traditionell genügend Platz für den lokal- und regionalgeschichtlichen Bestand⁸⁸⁶ vorhält, bietet sich dieser auch an als guter Aufbewahrungsort für die Ton- und Schriftdokumente, die als Ergebnis von Oral-History-Projekten entstanden sind. „*Tapes and transcripts can circulate through the public library system as interesting and entertaining information.*“⁸⁸⁷ Hier werden bedeutende ideelle Werte auch für nachfolgende Generationen geschaffen. Volunteers haben einen entscheidenden Anteil daran.

6.5 Technische Arbeiten

Es gibt eine ganze Palette an Arbeiten in einer Public Library, die nebenbei erledigt werden müssen (entweder täglich oder projektgebunden), jedoch wegen der oftmals zu knapp bemessenen Zeit der angestellten Bibliotheksmitarbeiter im Allgemeinen zu kurz kommen.

⁸⁸² Cherry (2004), S. 130.

⁸⁸³ Vgl. ebd., S. 130.

⁸⁸⁴ Der Hurrikan Katrina hat im Zusammenhang mit den zahlreichen in Mitleidenschaft gezogenen Public Libraries in dem betroffenen Gebiet auch noch eine weitere Bedeutung im Zusammenhang mit Volunteering dahingehend, dass es eine Welle der Hilfsbereitschaft aus der Bevölkerung und von Kollegen aus anderen Bibliotheken gab. Vgl. hierzu z.B. Dawson/McCook (2006), S. 293 f., Dempsey (2005), S. 6 ff. und Cospers-LeBoeuf (2006), S. 61 f.

⁸⁸⁵ Vgl. Hirsch/Dixon (2008), S. 187.

⁸⁸⁶ Vgl. Kapitel 6.4.1.

⁸⁸⁷ Baum (2007), S. 23.

Hierzu gehören beispielsweise das Wiederauffinden verstellter Medien, das Digitalisieren heimatgeschichtlicher Bestände oder das Reparieren von Medien.⁸⁸⁸ Im Folgenden werden einige für Volunteers in US Public Libraries typische technische Arbeiten vorgestellt.

6.5.1 Rücksortierungs- und Ordnungsarbeiten

Das Rücksortieren von Medien in das entsprechende Regal – *shelving* – sowie die dafür notwendigen Vorarbeiten (zum Beispiel „*Empty book drop*“, „*Sort book carts*“, „*Shelve shifting*“)⁸⁸⁹ gehören zu den täglich anfallenden Routineaufgaben in einer Public Library. Sie werden relativ oft im Zusammenhang mit Volunteers genannt.⁸⁹⁰ Der Aufwand für Training und Einarbeitung ist relativ gering – dies kann auch aus der folgenden Muster-Tätigkeitsbeschreibung für einen *shelver volunteer* geschlossen werden:

*„Job responsibilities: Sort, shelve, or file library materials [...]. Qualifications, special skills [...]: Ability to bend to floor level and reach a height of 75 inches. [...] Ability to read 10-point type. Ability to tolerate dust, mold, etc., accumulated on books [...]. Ability to lift up 40 pounds. Skill in operation of office machines and equipment. Knowledge of library automation system.“*⁸⁹¹

Im Unterschied zum *shelving* versteht man unter *shelf-reading* eine Bestandsdurchsicht am Regal, zum Beispiel in Hinsicht auf verstellte, reparaturbedürftige oder falsch beschriftete Medien. Vom Bibliothekspersonal selbst können diese Durchsichten oftmals aus Zeitgründen nicht bis in kleinste Detail geleistet werden.⁸⁹²

*„Surprisingly, shelf-reading is very satisfying to a large contingent of volunteers.“*⁸⁹³ Vermutlich wird diese Art von Tätigkeit insbesondere von den Volunteers bevorzugt, die zum einen gern für sich allein arbeiten und zum anderen nicht an ganz feste Zeiten gebunden sein möchten. In einer Muster-Tätigkeitsbeschreibung für einen *shelf-reading volunteer* wird zudem die Fähigkeit, präzise zu arbeiten, als bedeutsam erachtet:

*„Job responsibilities: To ‚read‘ shelves by placing books in Dewey Decimal order, alphabetically by the author’s name or as per collection specifies. Volunteer will be assigned sections of a center to read and straighten. Accuracy needed for this job.“*⁸⁹⁴

⁸⁸⁸ Vgl. Auger et al. (2004), S. 40 f.

⁸⁸⁹ Ebd., S. 40.

⁸⁹⁰ Vgl. z.B. Berry III (2005b), S. 38, Auger et al. (2004), S. 40 und Berry III (2005b), S. 39.

⁸⁹¹ Driggers/Dumas (2011), S. 103.

⁸⁹² Vgl. River Forest Public Library (2010).

⁸⁹³ Jacobson (2010), S. 41.

⁸⁹⁴ Driggers/Dumas (2002), S. 116.

Das im Zusammenhang mit dieser Tätigkeit stehende *Adopt-a-Shelf program*⁸⁹⁵ ist insbesondere bei Familien beliebt. Eine Familie⁸⁹⁶ „adoptiert“ ein Regal in der Public Library und fühlt sich für die Ordnung in diesem Bereich des Bestandes in Eigenregie – jedoch in einem vorgegebenen zeitlichen Rhythmus – verantwortlich.

*„On a weekly basis, accurately shelf read an assigned area of the library making corrections as necessary leaving the books in the correct order and the shelving looking neat and tidy [...]“*⁸⁹⁷

6.5.2 Reinigungs-, Reparatur- und Werterhaltungsarbeiten

In einem Anleitungsmaterial für kleine Bibliotheken wird dargelegt, dass das Einschlagen von Büchern sich als Tätigkeit für Volunteers gut eignet, da der Einarbeitungsaufwand überschaubar ist. *„Attaching jackets [...] to books is [...] a great job to assign to volunteers.“*⁸⁹⁸ Analog verhält es sich mit weiteren, ähnlich gelagerten Aufgabengebieten, die man den Reinigungs-, Reparatur- und Werterhaltungsarbeiten zuordnen kann. Im Ergebnis einer Umfrage unter Volunteer-Koordinatoren aus 19 US Public Libraries in größeren, mittleren und kleineren Städten sowie ländlichen Gebieten⁸⁹⁹ zur Beschreibung von Volunteer-Positionen werden dazu unter anderem genannt:

- Laminieren von Taschenbüchern,
- Austausch verschmutzter Buchhüllen gegen neue,
- Ausrüstung von Medien mit Sicherheitsstreifen,⁹⁰⁰
- Reinigen von Buchumschlägen und Hüllen audiovisueller Medien,
- Wiederherstellung der Funktionstüchtigkeit von stark genutzten CDs und DVDs,
- Regal- und Möbelpflege,
- Reparatur von Regalen oder Regalteilen,
- Reparatur von Büchern.⁹⁰¹

In der Tätigkeitsbeschreibung für die Volunteer-Position eines Buchreparateurs bzw. Buchrestaurators wird hervorgehoben, dass es im Zusammenhang mit dieser Arbeit nicht darum geht, professionelle Buchbinder zu ersetzen: *„Mend those books which need not be sent to the professional binder and maintain an inventory of mending*

⁸⁹⁵ Vgl. z.B. Auger et al. (2004), S. 40 und River Forest Public Library (2010).

⁸⁹⁶ Zum *family volunteering* siehe auch Kap. 4.1.3.2.

⁸⁹⁷ Driggers/Dumas (2002), S. 114.

⁸⁹⁸ Smallwood (1999), S. 25.

⁸⁹⁹ In den US-Bundesstaaten Colorado, Nebraska, North Dakota, Utah und Wyoming, vgl. Auger et al. (2004), S. 39.

⁹⁰⁰ In neueren Publikationen geht es dann zunehmend eher um die Bestückung der Medien mit Radio-frequency identification (RFID) Tags, vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 33.

⁹⁰¹ Vgl. Auger et al. (2004), S. 40 f.

*supplies.*⁹⁰² Unter anderem heißt es weiter: „*Ability to tolerate dust, mold, glues, and compounds associated with the task. [...] Special interest in book restoration.*“⁹⁰³ Da die Einarbeitung für diese Tätigkeit im Unterschied zu den meisten der anderen oben aufgelisteten Hilfsarbeiten etwas aufwendiger ist, wird der Volunteer gebeten, sich für zunächst sechs Monate zu verpflichten.⁹⁰⁴

6.5.3 Schreib- und Digitalisierungsarbeiten

Die Tätigkeit eines *Administrative Assistant Volunteer*⁹⁰⁵ wird an einem Beispiel wie folgt beschrieben:

*„Job responsibilities: Works with book orders. Alphabetizes and word processes special lists. Types and replaces labels and color coding tape as needed. [...] Photocopies, types, files, and does other clerical tasks as needed. [...] Qualifications, special skills [...]: Ability to sort and organize materials in alphabetical and/or Dewey Decimal order; word processing knowledge. [...] Skill in operation of office machines and equipment. Knowledge of library automation.“*⁹⁰⁶

Ältere Volunteers, die während ihres Berufslebens ein erhebliches Maß an Verantwortung trugen, berichten zuweilen, dass sie, wenn sie in den Ruhestand gehen, als Ausgleich Freiwilligenarbeit ohne jegliche Verantwortung wünschen. Dazu gehören unter anderem auch einfache Büroarbeiten.

*„I had retired from a very interesting job [...]. At the library, I just wanted to stuff envelopes and take on no responsibilities [...]. Now, keeping busy at the library is a big part of my life.“*⁹⁰⁷

Das Scannen von Dokumenten⁹⁰⁸ kann zum einen interessant für jene Volunteers sein, die ganz bewusst Routinearbeiten bevorzugen, zum anderen ebenso für jene, die einen starken inhaltlichen Bezug zu den Dokumenten haben, die sie digitalisieren.⁹⁰⁹ In einem Praxisbericht wird betont, wie wichtig es für das Gelingen von Digitalisierungsprojekten ist, dass – anders als in der Realität oft der Fall – die dafür notwendigen Gerätschaften unkompliziert handhabbar sind:

⁹⁰² Driggers/Dumas (2002), S. 121.

⁹⁰³ Ebd., S. 121.

⁹⁰⁴ Vgl. ebd., S. 121.

⁹⁰⁵ Vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 102. In der Voraufgabe wird eine ansonsten nahezu identische Tätigkeitsbeschreibung schlicht als *cLerk* bezeichnet, vgl. Driggers/Dumas (2002), S. 120.

⁹⁰⁶ Driggers/Dumas (2011), S. 102.

⁹⁰⁷ Bader (2010), S. 5.

⁹⁰⁸ Das Scannen von Dokumenten stellt ein relativ oft genanntes Tätigkeitsfeld für Freiwillige in Public Libraries dar, vgl. Auger et al. (2004), S. 41.

⁹⁰⁹ Beispiel *Local history*, vgl. Kap. 6.4.1.

„Libraries need simpler tools to manage digital content – simple enough to not require training and simple enough to allow volunteers and part-time staff to participate in digital projects.“⁹¹⁰

Ähnlich wie mit dem Scannen verhält es sich mit Schreibaufgaben – zum einen zählen dazu Verrichtungen wie die in der weiter oben genannten Tätigkeitsbeschreibung aufgelisteten. Zum anderen kann es auch hier – je nach Interesse, Neigungen und Fähigkeiten des Volunteers – bis hin zum kreativen Schreiben gehen („*monthly library newsletter [...] newspaper column*“⁹¹¹ oder die Web-Präsentation in eigener Sache⁹¹²).

„You might be lucky [...] to have a volunteer who is skilled in writing press releases or who has a talent for graphic design. Volunteers are often very connected within the community, and the buzz that they can generate by [...] talking up the program among their friends cannot be overestimated.“⁹¹³

6.5.4 Weitere Hilfsarbeiten

Die Absicherung von Öffnungszeiten am späteren Abend muss nicht zwangsläufig mit bibliothekarischer Auskunftstätigkeit verbunden sein. Bereits mit der Gewährleistung der notwendigsten technischen Abläufe durch den Einsatz von Volunteers kann eine erhebliche Serviceverbesserung erreicht werden. „*All of our evening hours, 7–9 p.m. every day, are completely staffed by volunteers [...]*.“⁹¹⁴

Führt eine Public Library eine Benutzerumfrage durch, gibt es – insbesondere während der Auswertungsphase – ein zusätzliches Arbeitspensum zu bewältigen. Hier bietet sich ein Einsatz von Volunteers an.

„[...] staff, board, and volunteers work to find out what their community needs. [The library] surveys patrons every two years, about 20 questions, about the collection and services.“⁹¹⁵

Im Ergebnis einer Umfrage zum Thema *public library gardens* wird unter anderem festgestellt, dass die Pflege der zum Bibliotheksgelände gehörenden gärtnerisch gestalteten Außenanlagen sehr oft auf Freiwilligenarbeit basiert:

„Most of the gardens in this survey use volunteer library staff labor in their gardens. Others use community volunteers, or a combination of staff and community members.“⁹¹⁶

⁹¹⁰ Majors (2008), S. 53.

⁹¹¹ Auger et al. (2004), S. 41.

⁹¹² Vgl. Driggers/Dumas (2011), S. 115.

⁹¹³ Lear (2013), S. 14.

⁹¹⁴ Berry III (2005b), S. 39; vgl. auch McCune (2000), S. 41.

⁹¹⁵ Berry III (2005b), S. 41.

⁹¹⁶ Jordan (2013), S. 103.

Einen Bibliotheks-Vorgarten zu gestalten, eignet sich auch gut für ein gemeinsames Projekt von Public Library und Schule:

„Six volunteers helped children plant flowers outside the library. Volunteers helped the children dig holes and cover up the plants with dirt. [...] Materials needed for this program were watering cans, digging tools [...], and a place around your library to plant them.“⁹¹⁷

6.6 Outreach Services

Alle in den vorangegangenen Kapiteln 6.1 bis 6.5 vorgestellten möglichen Tätigkeitsfelder für Volunteers in Public Libraries stehen mehr oder minder in einem kommunalen Zusammenhang, finden aber überwiegend im bzw. am Bibliotheksgebäude selbst statt. Auch darüber hinaus können sich Public Library Volunteers im Sinne eines erweiterten Service einbringen.

Der Begriff *outreach service* im Zusammenhang mit Bibliotheken wird von Keenan und Johnston definiert als *„service aimed at a potential user group that cannot visit a library or information service in person.“⁹¹⁸* Die Betreuung dieser Menschen, die aus diversen Gründen selbst nicht in der Lage sind, das Bibliotheksgebäude persönlich aufzusuchen, bietet ein weites Tätigkeitsfeld für Volunteers.⁹¹⁹ *„Community outreach and volunteers seem like a natural fit for public libraries [...].“⁹²⁰*

„[...] residents who are unable to use a library due to illness, disability, or visual impairment [...] can apply for At Home Service. Some customers choose to receive their library materials by mail, while others prefer volunteer delivery.“⁹²¹

Dieser ganz persönliche Besuch einzelner Bibliotheksbenutzer in Wohnhäusern oder Heimen geht über eine bloße „Belieferung“ mit den gewünschten Medien hinaus. Die menschliche Seite ist bedeutsam. Es gibt persönliche Gespräche, Trost und Zuspruch. Ein derartiger Kontakt zur Außenwelt ist für alte, behinderte oder kranke Menschen besonders wichtig. Die dafür notwendige Zeit können sich angestellte Bibliotheksmitarbeiter zumeist nicht nehmen. Deshalb arbeitet ein *home delivery program*⁹²² oft mit Volunteers. *„One of the most popular volunteer programs throughout the nation is service to the homebound.“⁹²³*

⁹¹⁷ Gallo (2010), S. 18.

⁹¹⁸ Keenan/Johnston (2000), S. 186.

⁹¹⁹ Vgl. Auger et al. (2004), S. 41.

⁹²⁰ Taylor (2004), S. 21.

⁹²¹ Zettervall (2011), S. 51.

⁹²² Vgl. Johnson-Coffey (1997), S. 62.

⁹²³ McCune/Nelson (1995), S. 160.

„It uses volunteers to deliver materials to patrons who are physically unable to visit the library. This is an ideal position for a family unit. Togetherness is combined with a worthwhile service. Families are spending time together, learning the important value of helping others and are providing crucial assistance to patrons.“⁹²⁴

Im Sinne der oben angebrachten Begriffsbestimmung gehört die Versorgung der Bewohner abgelegener oder dünn besiedelter Gebiete mit Bibliotheksdienstleistungen ebenso zum *outreach service*. Diese erfolgt zumeist mit Hilfe mobiler Bibliotheken⁹²⁵ – *bookmobiles*, *traveling libraries*, *book trucks*⁹²⁶, *book wagons*⁹²⁷ oder *book bikes*⁹²⁸. Unabhängig von der konkreten Form des Medientransportes – zur Absicherung des Service und mit diesem im Zusammenhang stehenden diversen Programmen sind oft Volunteers involviert.⁹²⁹

„The Book Wagon project has become a highly visible forum for community volunteers [...].“⁹³⁰

„[...] Book Bike program owes its ability to venture out into the community [...] to a core group of volunteer riders from the local [...] Bicycle Coalition.“⁹³¹

In größeren Städten der USA bieten Public Libraries für Blinde und Sehschwache den Service einer *talking library* an. Ausschließlich durch Volunteers bewerkstelligt, sitzen diese in Kabinen an Mikrofonen und lesen ganze Bücher sowie die Tageszeitung vor. Die eigens dafür entwickelten Empfangsgeräte werden auf Antrag unentgeltlich an die Blinden und Sehschwachen abgegeben.⁹³²

„Volunteers read newspapers live on the air. They also record books and magazines at our studios [...]. Our recording hours are flexible, so volunteers can set up a reading schedule that fits well into their busy lives.“⁹³³

Das bereits im Zusammenhang mit Auskunftstätigkeit diskutierte *virtual volunteering*⁹³⁴ gewinnt auch im Kontext *outreach services* wachsende Bedeutung. „Among the

⁹²⁴ Johnson-Coffey (1997), S. 62. Zum *family volunteering* siehe. auch Kap. 4.1.3.2.

⁹²⁵ Fahrbibliotheken gibt es in den USA seit Ende des 19. Jahrhunderts, vgl. Bostwick (1929a), S. 17, Watson (2003), S. 73 ff. und Pawley (2007), S. 265 ff.

⁹²⁶ Vgl. Bashaw (2010), S. 32 ff.

⁹²⁷ Die für den Transport bestimmten Medien befinden sich auf einem nicht motorisierten Anhänger, vgl. Poulter (2007), S. 49. Diese wurden anfänglich von Pferdefuhrwerken gezogen, vgl. Escher (1923), S. 40 ff.

⁹²⁸ Vgl. Francis (2014), S. 18 f.

⁹²⁹ Vgl. Fiore (2005), S. 172 ff.

⁹³⁰ Poulter (2007), S. 51.

⁹³¹ Francis (2014), S. 19.

⁹³² Beispiel Nashville Public Library, vgl. Nashville Public Library (2012a).

⁹³³ Nashville Public Library (2012b).

⁹³⁴ Vgl. Kap. 6.2.

activities a virtual volunteer can undertake are advocacy, ‚visiting‘ with the homebound [...], and virtual librarian duties [...].“⁹³⁵

6.7 Fundraising

Es soll in diesem Kapitel nicht um Fundraising für US Public Libraries im allumfassenden Sinne gehen. Es werden vielmehr die Aspekte von Fundraising erörtert, die direkt etwas mit dem Wirken von Volunteers zu tun haben. Zwar sind für Fundraising-Fragen in der Regel die Freundeskreise und das Library Board⁹³⁶ zuständig. Jedoch gibt es vielfältige Möglichkeiten, Volunteers mit einzubinden – zumal größere Fundraising-Veranstaltungen oder Dauer-einrichtungen schon rein personell nicht ohne zusätzliche Hilfe zu bewerkstelligen sind. Im Folgenden werden Fundraising-Aktivitäten von US Public Libraries an einigen besonders öffentlichkeitswirksamen Beispielen dargestellt.⁹³⁷ *„Fundraisers bring in money and people, but most importantly they connect a library with its community.“⁹³⁸*

Um den Verkauf ausgesonderter bzw. gespendeter Medien und weitere Verkaufsaktionen geht es im Kapitel 6.7.1. Bibliotheks-Cafés und -Shops werden im Kapitel 6.7.2 vorgestellt.

6.7.1 Buchverkauf und weitere Verkaufsaktionen

Der Verkauf von ausgesonderten Medien und des nicht für den Bibliotheksbestand benötigten Teils von Bücherspenden findet in den meisten Public Libraries temporär statt. Je nach Größe, räumlicher Kapazität und Buchaufkommen gibt es einen jährlichen Buchverkauf bzw. mehrere Verkaufsaktionen, verteilt über das ganze Jahr;⁹³⁹ oder aber ein Regal bzw. separater Raum in der Bibliothek sind reserviert für permanente Buchverkäufe.⁹⁴⁰

„A library can get rid of books that aren’t useful to the collection:

- *Have a book sale corner or bookcase in the library as a steady source of income.*
- *Have a book sale once or twice a year, depending on storage space and how many strong arms and backs you can call on. [...]*
- *Give them to whoever can use them.“⁹⁴¹*

⁹³⁵ Conhaim (2003), S. 29.

⁹³⁶ Vgl. hierzu die Kapitel zu den Freundeskreisen sowie zu den *Library boards* 4.2.1 und 4.2.2.

⁹³⁷ „Ein wichtiger Zweck von Fundraising-Events ist, Geld einzunehmen, doch das zentrale Ziel liegt darin, die jeweilige Organisation und ihre Anliegen in sichtbarer [...] Form darzustellen.“ Haibach (2012), S. 321.

⁹³⁸ Balas (2003), S. 32.

⁹³⁹ Vgl. z.B. Blumenstein (2007), S. 15, Balas (2003), S. 32 und Fox (1999), S. 146.

⁹⁴⁰ Vgl. z.B. Berry III (2005a), S. 33 f., McCune/Nelson (1995), S. 166 und Kelley/deRoche (2007), S. 10 f.

⁹⁴¹ Fox (1999), S. 148.

Die Organisation – dazu gehört auch die Werbung im Vorfeld – liegt zumeist in den Händen der Freundeskreise, jedoch wird für die Vorbereitung und Durchführung der eigentlichen Verkaufsaktionen fast immer noch zusätzliche Hilfe durch Volunteers benötigt.⁹⁴²

In einer Muster-Tätigkeitsbeschreibung für *book bazaar volunteers*⁹⁴³ ist beispielsweise von einer temporären Belastung von vier bis fünf Tagen für das Auf- und Abbauen der Bücher sowie die Durchführung des eigentlichen Verkaufs die Rede. Weiter wird ausgeführt:

*„Person with enough strength to lift boxes of books for the setup period. For straightening, one needs to be able to stand on a cement floor and lift books and straighten the tables. A basic knowledge of fiction vs. mystery vs. romance books is helpful for sorting. [...] Ability to push movable carts loaded to a maximum of 250 pounds. Ability to read a minimum print size equal to elite type. Ability to tolerate dust, mold, etc., accumulated on books. Ability to lift up to 40 pounds.“*⁹⁴⁴

Neben den Buchverkäufen sind in US Public Libraries – als weitere Möglichkeit des Fundraisings – auch andere temporäre Verkaufsaktionen bzw. Veranstaltungen üblich. Relativ häufig werden Kuchenbasare⁹⁴⁵ genannt, aber auch Tombolas⁹⁴⁶ und Flohmärkte⁹⁴⁷.

*„[...] Library’s volunteers established a fundraising campaign, the Love Your Library Fund, with the goal to [...] build a new library extension. To raise money, they held fashion shows, golf tournaments, raffles, benefit dinners and luncheons, and flea markets; they sold helicopter ride drawings, baked goods, books, and golf shirts.“*⁹⁴⁸

6.7.2 Bibliotheks-Café und Bibliotheks-Shop

Eine weitere von den Volunteer Managern als gut eingeschätzte Möglichkeit, Fundraising mit dem Einsatz von Volunteers zu verbinden, ist ein Tätigkeitsfeld, das sich erst seit einigen Jahren immer größerer Beliebtheit erfreut – das Bibliotheks-Café.⁹⁴⁹ Anfängliche Bedenken von Kritikern, beispielsweise die Angst vor Lärmbelästigung oder vor der Beschmutzung der im Café zum Lesen verwendeten bibliothekseigenen Medien, konnten bald zerstreut werden:

„In the 1990s, there was great debate in the library community about opening a café in the library. Now many of the initial hesitations have died down. As other libraries have tested the waters, the profession

⁹⁴² Vgl. Blumenstein (2007), S. 15.

⁹⁴³ Vgl. Driggers/Dumas (2002), S. 118.

⁹⁴⁴ Ebd., S. 118.

⁹⁴⁵ Vgl. z.B. Balas (2003), S. 32 und Bartlett (2003), S. 78.

⁹⁴⁶ Vgl. z.B. Auger et al. (2004), S. 41 und Bartlett (2003), S. 78.

⁹⁴⁷ Vgl. z.B. Gerding (2003), S. 16 und Bartlett (2003), S. 78.

⁹⁴⁸ Gerding (2003), S. 16.

⁹⁴⁹ Vgl. z.B. Gerding (2006), S. 40 ff. und Berry III (2005a), S. 33.

Learned that some of its first fears – bug infestations, soiled books, or too much noise – were unfounded. We accepted the argument that patrons take books home and eat dinner while reading them, so why not let them do so in the library?“⁹⁵⁰

Die Finanzierungsmodelle für die Einrichtung dieser Cafés sind unterschiedlich;⁹⁵¹ in der überwiegenden Zahl sind die Bibliotheks-Freundeskreise hierbei maßgeblich beteiligt. Der spätere Betrieb des Cafés wird dann entweder ausschließlich durch Volunteers gewährleistet⁹⁵² oder durch die Zusammenarbeit der *Friends of the Library* sowohl mit fest angestelltem Personal als auch mit Volunteers, so wie dies zum Beispiel im *Café Pages* der *Chandler Public Library*⁹⁵³ funktioniert:

„The Friends group purchased all equipment and inventory. Paid staff work at Pages about ninety hours a week, employed by the Friends; around twenty-five to thirty volunteers also contribute time.“⁹⁵⁴

Die vielfältigen praktischen Erfahrungen mit diesen Cafés haben gezeigt, dass der Sinn und Zweck, sie zu betreiben, nicht hauptsächlich darin liegt „Geld damit zu machen“, sondern die Angebote der Bibliothek als einem Community-Treffpunkt weiter zu bereichern. So kann diese zusätzliche Räumlichkeit beispielsweise für Veranstaltungen aller Art genutzt werden oder einfach nur als ein Platz gesehen werden, wo Menschen sich treffen und miteinander ins Gespräch kommen – Benutzer, Bibliotheksmitarbeiter und Volunteers.⁹⁵⁵

Sehr große Public Libraries betreiben einen eigenen Souvenirverkauf.⁹⁵⁶ In solch einem Bibliotheks-Shop zu arbeiten, bietet insbesondere für kontaktfreudige Volunteers ein interessantes Betätigungsfeld. Ein „*gift shop volunteer*“⁹⁵⁷ kommt mit Besuchern der Bibliothek in Berührung und ins Gespräch.

⁹⁵⁰ Gerding (2006), S. 40.

⁹⁵¹ So können dies z.B. Spenden oder einmalige Zuschüsse sein, vgl. ebd., S. 43.

⁹⁵² Vgl. Primary Research Group (2007).

⁹⁵³ US-Bundesstaat Arizona.

⁹⁵⁴ Primary Research Group (2007), S. 44.

⁹⁵⁵ Vgl. Diers/Simpson, S. 10 und Primary Research Group (2007), S. 40.

⁹⁵⁶ Vgl. z.B. McCann (2005), S. 6 und McCann (2012), S. 2.

⁹⁵⁷ Martin (2006), S. 6.

7 QUALITATIVE UNTERSUCHUNG

Anknüpfend an die im Kapitel 1.4 dargelegte theoretische Begründung für die Wahl von Forschungsansatz, Forschungsdesign, Methode und Vorgehensweise zur Untersuchung des sozialen Phänomens Volunteering in der sozialen Institution Public Library, erfolgt nunmehr die Beschreibung des konkreten Ablaufs der empirischen Untersuchung.

Im Kapitel 7.1 wird die Untersuchungsmethode Leitfadeninterview von den ersten Vorüberlegungen über die Entwicklung der Fragestellungen, dem Testen während der explorativen Phase bis hin zur Begründung der Auswahl der Einrichtungen erläutert.

Die eigentliche Durchführung der Interviews wird im Kapitel 7.2 beschrieben. Das Kapitel 7.3 beschäftigt sich mit der Vorgehensweise bei der Aufbereitung des Interview-Materials von der Transkription bis zur Inhaltsanalyse.

Es schließen sich die Kapitel 7.4 und 7.5 mit jeweils detaillierten Auswertungen der Interviews mit den Volunteers und den Volunteer-Koordinatoren an. Im Kapitel 7.6 werden einige Zusammenhänge dargestellt, die sich aus der Gesamtheit aller Interviews ergeben. Eine zusammenfassende Diskussion der Ergebnisse der Untersuchung findet im Kapitel 7.7 statt.

7.1 Untersuchungsmethode Leitfadeninterview

In diesem Kapitel wird die Untersuchungsmethode Leitfadeninterview von der ersten Konzeption (7.1.1) über die Entwicklung der Fragestellungen (7.1.2), dem Testen während der explorativen Phase (7.1.3) bis hin zur Begründung der Auswahl der für die empirische Untersuchung vorgesehenen Public Libraries (7.1.4) erläutert.

7.1.1 Konzeption und Ablauf von Leitfadeninterviews

Im Kapitel 1.4 wurde bereits dargelegt, warum leitfadengestützte problemzentrierte Interviews sich als Mittel der Datenerhebung für die Untersuchung des sozialen Phänomens Volunteering in der sozialen Institution Public Library besonders gut eignen.

Diese von Witzel⁹⁵⁸ konzipierte „Form des qualitativen Interviews, das auf einen bestimmten, vorab definierten Problembereich fokussiert ist“⁹⁵⁹, erlaubt es, anders als beim narrativen Interview,⁹⁶⁰ den Interviewer auch während der Erzählphase eine aktive Rolle spielen zu lassen:

⁹⁵⁸ Vgl. Witzel (1982); zum problemzentrierten Interview siehe auch die Ausführungen im Kap. 1.4.

⁹⁵⁹ Bartholomeyczik/Käppeli (2008), S. 86.

⁹⁶⁰ Vgl. Kap. 1.4.

„Er darf und soll Fragen auch in der Erzählphase vorbringen, aber möglichst ohne die Erzähllogik zu beeinträchtigen. Welche Fragen des Leitfadens in welcher Formulierung der Interviewer wann stellt, soll der Situation angepasst sein.“⁹⁶¹

Denn nicht jeder Interviewte besitzt die „narrative Kompetenz“⁹⁶², sich beim freien Erzählen auf die den Forscher interessierenden Probleme zu beschränken. Trotz der „vom Interviewer angeregten Erzählsequenzen und vielfältigen Kommunikationsstrategien, die den Befragten selbst zu interpretationsfähigen Präzisierungen veranlassen“⁹⁶³, bedarf es oft noch weiterer Schritte. So sollten, wenn bestimmte für die Vergleichbarkeit der Interviews wichtige Themengebiete von den Interviewten bisher ausgeklammert wurden, an passender Stelle Ad-hoc-Fragen⁹⁶⁴ eingeflochten werden. Somit werden je nach Interviewsituation die Gesprächstechniken flexibel eingesetzt:

„Den Erfordernissen des Aufbaus einer befragtenzentrierten Kommunikationssituation folgend kann der Interviewer je nach der unterschiedlich ausgeprägten Reflexivität und Eloquenz der Befragten stärker auf Narrationen oder unterstützend auf Nachfragen im Dialogverfahren setzen.“⁹⁶⁵

Die Befragungsmethoden sollen also am Gegenstand orientiert auf flexible Art und Weise entwickelt und angepasst werden, um der Fokussierung auf den Forschungsgegenstand gerecht werden zu können.

Witzel umreißt neben der Gegenstandsorientierung und der Problemzentrierung noch eine weitere Grundposition des problemzentrierten Interviews: die Prozessorientierung.⁹⁶⁶ Diese bezieht sich auf den gesamten Forschungsablauf (also auch unmittelbar auf den Interviewprozess) und wird dadurch gewährleistet, dass der Forscher permanent offen ist für die Integration neuer Erkenntnisse. Die Gestaltung des Interviews wird durch die Prozessorientierung (in Forschungsprozess und Gegenstandsverständnis⁹⁶⁷) geprägt, indem der Interviewer dafür sorgt, „dass der Befragte in einen Prozess der Sinnentfaltung eintreten kann.“⁹⁶⁸

Schmidt-Grunert fasst diese drei Prinzipien des problemzentrierten Interviews wie folgt zusammen:

⁹⁶¹ Diekmann (2012), S. 542 f.

⁹⁶² Ebd., S. 542 f.

⁹⁶³ Witzel (1985), S. 250.

⁹⁶⁴ Vgl. Witzel (2000), S. [6].

⁹⁶⁵ Ebd., S. [3].

⁹⁶⁶ Vgl. Witzel (1985), S. 233 ff.

⁹⁶⁷ Vgl. Flick (2009), S. 210.

⁹⁶⁸ Wieser (2008), S. 92.

„Problemzentrierung:	<i>Thematische Eingrenzung</i>
Gegenstandsorientierung:	<i>Offenheit für die Besonderheit des Forschungsfeldes</i>
Prozessorientierung:	<i>Erhebung der Daten und Rückbezüge bei der Auswertung: zusätzliche Datengewinnung etc.“⁹⁶⁹</i>

Da diese drei Prinzipien eng miteinander verzahnt sind, ist eine permanente, den gesamten Forschungsprozess begleitende Analyse möglich, die „zu einer Verwissenschaftlichung der Empirie“⁹⁷⁰ beiträgt. Wie bereits im Kapitel 1.4 ausgeführt, lehnt sich das problemzentrierte Interview somit weitgehend an das theoriebildende Verfahren der *grounded theory*⁹⁷¹ an. Durch den stetigen Wechsel zwischen Induktion und Deduktion während dieses Prozesses bieten problemzentrierte Interviews somit „den Vorteil, dass sie sich auf eine Vielzahl unterschiedlicher Realitätsbereiche anwenden lassen und zudem nicht allein der Theoriebildung, sondern auch ihrer Prüfung und Erweiterung dienen können.“⁹⁷² Konkret bezogen auf den Realitätsbereich Volunteering in US Public Libraries wird diese Anwendung nunmehr in den beiden Folgekapiteln 7.1.2 und 7.1.3 erörtert.

7.1.2 Entwicklung der Fragestellungen

Das Ziel einer Leitfadenkonstruktion sollte nach Ullrich in der eindeutigen Klärung folgender Fragen bestehen:

1. Warum wird die Frage gestellt?
2. Was wird erfragt bzw. wonach wird gefragt?
3. Kontrolle des Fragentyps und der Formulierungen, d.h. warum ist die Frage gerade so und nicht anders formuliert?
4. Positionierung innerhalb des Leitfadens, d.h. warum steht die Frage an einer bestimmten Stelle?⁹⁷³

Diese für die logische Ordnung der Fragen notwendige Positionierung innerhalb des Leitfadens bedeutet jedoch nicht, dass in der späteren Interview-Situation diese Reihenfolge unbedingt starr eingehalten werden muss. Im Sinne der im Kapitel 7.1.1 erläuterten Flexibilität während der konkreten Interview-Situation gilt das Prinzip der „Gesprächs- oder Erzähl-Analogie. Das heißt, ein Interview soll einem ‚natürlichen Gespräch‘ und dem Erzählfluss einer Person möglichst nahekommen.“⁹⁷⁴

⁹⁶⁹ Schmidt-Grunert (1999), S. 42.

⁹⁷⁰ Ebd., S. 42.

⁹⁷¹ Erläutert im Kap. 1.4.

⁹⁷² Mikos/Wegener (2005), S. 259.

⁹⁷³ Vgl. Ullrich (1999), S. 436 f.

⁹⁷⁴ Schirmer/Blinkert (2009), S. 186.

„Ausgehend von den theoretischen Vorüberlegungen, anderen Untersuchungen und eventuell eigenen Felderkundungen gilt es, ein sensibilisierendes Konzept zu entwickeln. Dieses dient dann als Grundlage für die Entwicklung des Leitfadens. Es geht hier um die möglichst umfassende Berücksichtigung des zu behandelnden Realitätsausschnittes und die Berücksichtigung wesentlicher Aspekte. Beides orientiert sich an der Problemstellung der Untersuchung.“⁹⁷⁵

Analog zu den eingangs formulierten Forschungsfragen⁹⁷⁶ und im Abgleich mit dem geplanten methodischen Vorgehen werden die für die geplanten Interviews mit den Volunteers und Volunteer-Koordinatoren relevanten Fragestellungen zunächst einmal gesammelt. Im Anschluss daran werden diese dann für die Entwicklung und Konstruktion der beiden Interview-Leitfäden in mehrere thematisch übergeordnete Fragenkomplexe unterteilt. In Bezug auf den Leitfaden für die Interviews mit den Volunteers⁹⁷⁷ ergeben sich unter Berücksichtigung aller bisher erläuterten Kriterien schließlich folgende drei Hauptkomplexe:

1. Bibliotheksspezifische Aspekte (LFF⁹⁷⁸ 1–11),
2. Biografische Aspekte (LFF 12–14 und 16–18),
3. Motivationsaspekte (LFF 15 und 19).

Die Fragen des Leitfadens für die Interviews mit den Volunteer-Koordinatoren⁹⁷⁹ lassen sich in folgende Hauptkomplexe einteilen:

1. Allgemeines zu Public Library und Volunteering (LFF 1–4),
2. Rekrutierung, Training (LFF 5–6),
3. Volunteers aus Sicht der Koordinatoren und sonstigen Angestellten (LFF 7, 9–12),
4. Kommunale Aspekte und Zusammenarbeit mit Organisationen (LFF 8, 13, 16–18),
5. Biografische Aspekte (LFF 14,15),
6. Budgetkürzungen und Volunteering (LFF 19).

Beide Interviewleitfäden enthalten überwiegend offene Fragen, auf die die Befragten frei antworten können. Bei der Erarbeitung der beiden Interviewleitfäden wurde darauf geachtet, dass die Einleitungsfrage – auch als Eisbrecherfrage⁹⁸⁰ bezeichnet – eine unspektakuläre und leicht zu beantwortende Frage ist, „die für die eigentliche Untersuchung relativ unwichtig ist und die meistens nicht einmal ausgewertet wird. Eine Frage also, die die Situation entspannen und den Befragten ins Reden bringen soll.“⁹⁸¹

⁹⁷⁵ Mayer (2009), S. 43. Zu den Felderkundungen vgl. Kap. 7.1.3.

⁹⁷⁶ Vgl. Kapitel 1.2.

⁹⁷⁷ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1.

⁹⁷⁸ Leitfadenfrage.

⁹⁷⁹ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1.

⁹⁸⁰ Vgl. Mayer (2009), S. 95.

⁹⁸¹ Brosius et al. (2009), S. 109.

7.1.3 Explorative Phase

Die explorative Phase „sollte sich auf einige zentrale Aufgaben beschränken“.⁹⁸² Im Vorfeld eines Forschungsprojektes dient die explorative Phase neben der Eingrenzung und Präzisierung von Forschungsfragen vor allem auch der detaillierteren Planung des Forschungsdesigns und der Vorgehensweise.⁹⁸³

Die im vorhergehenden Kapitel erläuterte Entwicklung der Fragestellungen hat als Ergebnis die Entwürfe zweier Interview–Leitfäden hervorgebracht. Bevor die eigentliche Untersuchung des sozialen Phänomens Volunteering in der sozialen Institution Public Library in die Endphase der Planung geht, ist es sinnvoll, ja sogar erforderlich, diese Leitfaden–Fragen in der Praxis zu testen, das heißt Probeinterviews mit Menschen zu führen, „die den späteren Interviewpartnern vergleichbar sind.“⁹⁸⁴ Dies gibt nicht nur die Möglichkeit, Korrekturen am Leitfaden vorzunehmen,⁹⁸⁵ wenn sich als Resultat aus diesen Test–Interviews bestimmte Interviewfragen oder deren Formulierung oder aber deren Reihenfolge als nicht günstig erweisen.⁹⁸⁶ Ein weiterer Nutzen kann darin gesehen werden, sich auf diese Art und Weise mit dem Feld noch besser vertraut zu machen. Dies steht auch in Übereinstimmung mit der bereits im Kapitel 1.4 erläuterten Kombination von Feldbeobachtung und Interviewdurchführung.

Da „der Prozess der qualitativen Feldforschungsarbeit bei der Fragestellung und bei der Planung der Studie“⁹⁸⁷ beginnt, ist es sehr nutzbringend, auch alle bereits in der Anfangsphase verfassten Aufzeichnungen zu analysieren. Im Zusammenhang mit dem Thema dieser Arbeit betrifft dies die in einer US Public Library angefertigten Praktikumsnotizen sowie den Praktikumsbericht.⁹⁸⁸ Bereits zu diesem Zeitpunkt werden Gespräche mit Volunteers⁹⁸⁹ und Koordinatoren durchgeführt – mehr spontan und im Zusammenhang mit den eigenen Praktikumsaufgaben. Dies entspricht der im Kapitel 1.4 erläuterten Standardmethode der Feldforschung – der teilnehmenden Beobachtung.⁹⁹⁰ Denn gerade für ein Praktikum ist diese Form der Beobachtung charakteristisch, „bei der der Beobachter an den Aktivitäten der beobachtenden Gruppe teilnimmt, wobei das Ausmaß der Teilnahme von bloßer sichtbarer

⁹⁸² Kaufmann/Böhmler (1999), S. 57.

⁹⁸³ Vgl. Bartholomeyczik/Käppeli (2008), S. 26 f.

⁹⁸⁴ Gläser (2010), S. 149 f.

⁹⁸⁵ Vgl. Mayer (2009), S. 45 f.

⁹⁸⁶ Vgl. Gläser (2010), S. 149 f.

⁹⁸⁷ Lueger (2000), S. 11.

⁹⁸⁸ Das Praktikum fand von August–Oktober 2004 in der Nashville Public Library (US–Bundesstaat Tennessee) statt, vgl. Hörning (2004), S. 2.

⁹⁸⁹ Vgl. ebd., S. 11 u. 13.

⁹⁹⁰ Vgl. Przyborski/Wohlrab–Sahr (2009), S. 60.

Anwesenheit bis zur Identifikation und Übernahme von Rollen der untersuchten Gruppe variieren kann.“⁹⁹¹

Auf einer während dieser Praktikumsphase zusätzlich durchgeführten Studienreise, die unter anderem das Ziel hat, Material für die Masterarbeit⁹⁹² zu sammeln, werden weitere Public Libraries besucht. ⁹⁹³ Dieser Anfangsphase folgt eine zweite – nunmehr länger andauernde – Phase⁹⁹⁴ mit offenen Interviews und weiteren Feldbeobachtungen. Am Ende dieser zweiten Phase stehen schließlich die Entwicklung und Überprüfung der beiden Leitfäden durch Probeinterviews, welche nun auf der Basis fundierter Feldkenntnisse durchgeführt werden können.

„Die Durchführung qualitativer Interviews ist mitunter sehr anspruchsvoll. Deshalb ist es gewinnbringend, Interviews und Interviewsituationen auszuprobieren [...]. Zu diesem Zweck führt man [...] Interviews mit Personen durch, die nicht Teil der Auswahl sind, die aber vielleicht den relevanten Eigenschaften der Interviewpersonen [...] möglichst nah kommen.“⁹⁹⁵

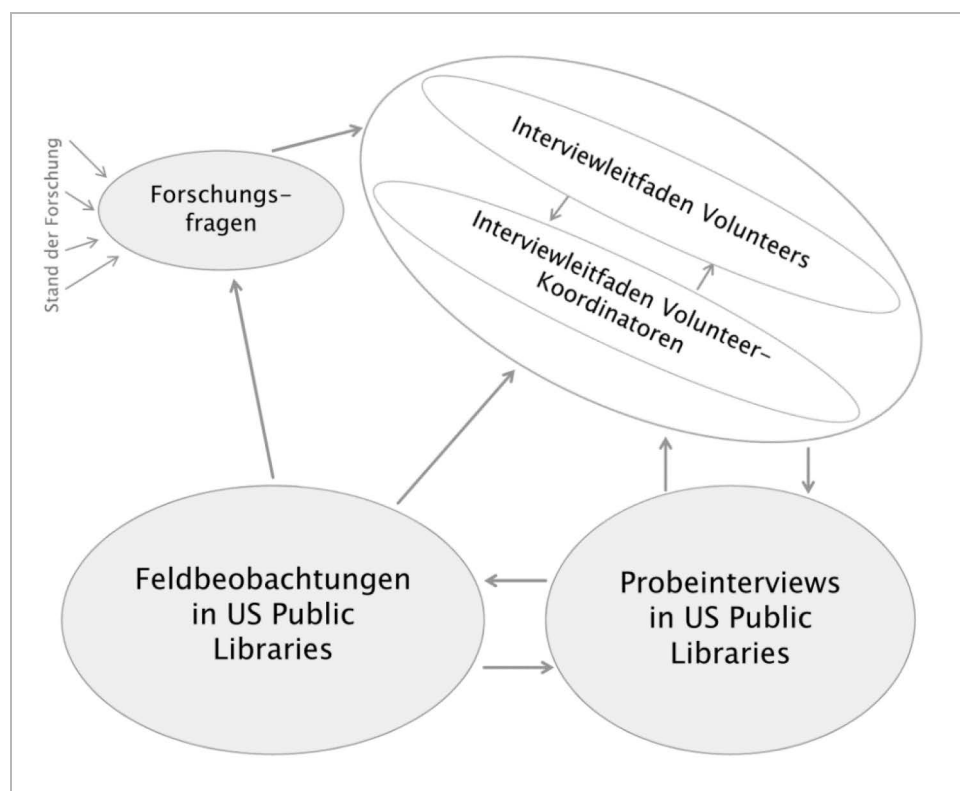


Abb. 7-1 Induktiv-deduktives Wechselspiel während der explorativen Phase

⁹⁹¹ Lamnek (1995), S. 262.

⁹⁹² Vgl. Hörning (2006).

⁹⁹³ Exkursionen zu 4 Public Libraries in den US-Bundesstaaten Illinois und Wisconsin, vgl. Hörning (2004), S. 7 ff.

⁹⁹⁴ Zu diesem Zweck wurden in den Jahren 2006 und 2007 nochmals die Praktikumsbibliothek sowie weitere Public Libraries in den US-Bundesstaaten Illinois, Louisiana und New York besucht.

⁹⁹⁵ Schirmer/Blinkert (2009), S. 187.

Dies bedeutet jedoch nicht, dass mit dem Abschluss der zweiten Phase und dem Start der dritten, nämlich der Vorbereitungsphase für die eigentliche Untersuchung,⁹⁹⁶ jegliche Leitfadenfragen bezüglich Inhalt und Reihenfolge bereits endgültig feststehen. Dieser im Sinne der *grounded theory* als Wechselspiel von Induktion und Deduktion organisierte Erkenntnisgewinn⁹⁹⁷ zieht sich durch alle Phasen des Forschungsprozesses. Abbildung 7-1 soll jenes Wechselspiel – bezogen auf die in diesem Kapitel erörterte explorative Phase – in vereinfachter Form schematisch darstellen.

7.1.4 Auswahlkriterien und Kontaktaufnahme

Die während der explorativen Phase gewonnenen Erkenntnisse hinsichtlich der Vielfalt an Public Libraries und an Formen von Volunteering stellen wesentliche Anhaltspunkte für das Sampling (die Auswahl) der Interview-Bibliotheken dar.

„Der Begriff des Samplings beschreibt in der empirischen Sozialforschung die Auswahl einer Untergruppe von Fällen, d.h. von Personen, Gruppen, Interaktionen oder Ereignissen, die an bestimmten Orten und zu bestimmten Zeiten untersucht werden sollen und die für eine bestimmte Population, Grundgesamtheit oder einen bestimmten [...] Sachverhalt stehen.“⁹⁹⁸

Sowohl in Hinsicht auf die Auswahl an sich als auch die Stichprobengröße ist die Herangehensweise in der qualitativen Forschung (inhaltlich–konkrete Ebene) eine andere als in der quantitativen (abstrakt–formale Ebene).⁹⁹⁹

„Da in qualitativen Projekten Wissen durch die intensive kommunikative Auseinandersetzung mit dem Gegenstand entsteht, spielt auch die Stichprobengröße eine ganz andere Rolle als im quantitativen Paradigma, in dem bekanntlich jeder zusätzliche Fall den statistischen Schätzfehler reduziert. Viele untersuchte Fälle sind für qualitative Untersuchungen dagegen nur dann wichtig, wenn lediglich dadurch die Vielfalt der Perspektiven auf den Untersuchungsgegenstand adäquat erfasst wird.“¹⁰⁰⁰

Für die qualitative Untersuchung des sozialen Phänomens Volunteering in der sozialen Institution Public Library bedeutet dies konkret, dass eine optimale Auswahl der Interview-Bibliotheken einen entscheidenden Einfluss darauf hat, wie gut die Vielfalt der Perspektiven auf den Untersuchungsgegenstand abgebildet werden kann. Hierbei spielen insbesondere geografische und demografische Kriterien sowie die Einbeziehung der verschiedenen Typen

⁹⁹⁶ Beschrieben im folgenden Kapitel 7.1.4.

⁹⁹⁷ Vgl. Witzel (2000), S. [1] f.

⁹⁹⁸ Przyborski/Wohlrab-Sahr (2009), S. 174.

⁹⁹⁹ Vgl. Flick (2009), S. 170.

¹⁰⁰⁰ Rinsdorf (2013), S. 73.

von Public Libraries eine maßgebliche Rolle.¹⁰⁰¹ Des Weiteren gehört zur Vielfalt der Perspektiven auf den Untersuchungsgegenstand auch die Berücksichtigung unterschiedlicher Blickwinkel – die der Volunteers und die der Volunteer-Koordinatoren.¹⁰⁰²

„Whenever we think about volunteering, we do so mostly from only one perspective, that of the volunteer. There are at least two others to consider: the perspective of the recipient of the voluntary act and the perspective of the society in which the voluntary action takes place. To limit ourselves only to the perspective of the volunteer will limit research into voluntary action.“¹⁰⁰³

Den geplanten sich aus der Reiselogistik ergebenden Eckpunkten gehorchend, werden nunmehr Public Libraries gezielt dahingehend kontaktiert, dass sowohl die verschiedenen Typen von Public Libraries¹⁰⁰⁴ berücksichtigt werden als auch die demografische und geografische¹⁰⁰⁵ Vielfalt möglichst gut abgebildet wird. So wird darauf geachtet, dass alle neun der in der *Public Library Data Service* (PLDS)¹⁰⁰⁶ aufgelisteten *population groups*¹⁰⁰⁷ in der Auswahl der Interview-Bibliotheken vertreten sind.¹⁰⁰⁸

Zur Kontaktaufnahme mit den ausgewählten Public Libraries wird an jeden der Volunteer-Koordinatoren bzw. Bibliotheksdirektoren¹⁰⁰⁹ eine persönliche E-Mail geschrieben. Es wird über das Forschungsprojekt informiert und um Mitarbeit bei den geplanten Interviews gebeten.¹⁰¹⁰ Im Verlaufe der Konversation werden konkrete Interview-Termine vereinbart. Fast alle angeschriebenen Bibliotheken haben bereits auf die erste E-Mail reagiert; bei nur wenigen wird noch ein zweites oder drittes Mal nachgefragt. Die Bereitschaft, mitzuwirken, ist dann nahezu durchweg vorhanden.

Bereits während dieser Vorbereitungsphase kristallisiert sich heraus, dass es nicht ausreicht, sich mit der Interview-Planung lediglich auf die Volunteers und die Volunteer-Koordinatoren

¹⁰⁰¹ Die in dieser Arbeit betrachteten 5 verschiedenen Typen von US Public Libraries werden im Kap. 7.3 näher erläutert; vgl. hierzu auch Tabellen I bis V im Anhang 2.

¹⁰⁰² Wie bereits im Kap. 7.1.2 ausgeführt, gibt es für diese zwei Blickwinkel auch zwei unterschiedliche Interview-Leitfäden.

¹⁰⁰³ Shure (1991), S. 36.

¹⁰⁰⁴ Vgl. hierzu Kap. 7.3 sowie Tabellen I bis V im Anhang 2.

¹⁰⁰⁵ Es werden Public Libraries kontaktiert in insgesamt 11 geografisch breit gestreuten US-Bundesstaaten (einzeln benannt im Kap. 7.2) mit sehr unterschiedlicher Bevölkerungsdichte.

¹⁰⁰⁶ Einmal jährlich publizierte statistische Erhebung zu US Public Libraries, vgl. z.B. Public Library Association (2006). Diese Publikation erscheint in dieser Art seit 1988, vgl. Varvel, Jr. (2010), S. 34.

¹⁰⁰⁷ Einwohnerzahlen der Gemeinden oder Metropolregionen, die zum Servicegebiet der betreffenden Public Library gehören – *Legal Service Area Population*, vgl. Public Library Association (2006), S. 1.

¹⁰⁰⁸ Die jeweilige *population group* ist den Tabellen I bis V (Anhang 2) zu entnehmen (vgl. auch Kap. 7.2).

¹⁰⁰⁹ Es hängt von der Größe der Einrichtung ab, ob es hauptamtliche Volunteer-Koordinatoren gibt oder diese Funktion dem Bibliotheksdirektor obliegt. Die Kontaktdaten werden i.d.R. den Bibliotheks-Webseiten entnommen.

¹⁰¹⁰ Es existiert kein Standard-Text für diese Erstkontakt-E-Mails. Sie unterscheiden sich stark, da auf die spezifischen Gegebenheiten in der betreffenden Public Library individuell eingegangen wird.

zu beschränken. Begründet durch die Tatsache, dass es Einrichtungen gibt, in denen Volunteering zu großen Teilen oder gar ausschließlich durch die *Friends of the Library*¹⁰¹¹ bewerkstelligt wird, werden für die betreffenden Public Libraries auch Interview-Termine für Mitglieder der Freundeskreise vereinbart.

7.2 Durchführung der Interviews

In den Jahren 2009 und 2010¹⁰¹² werden in 11 US-Bundesstaaten¹⁰¹³ 31 verschiedenen Public Libraries¹⁰¹⁴ besucht. Die Gesamtzahl der in diesen Einrichtungen interviewten Volunteers, Volunteer-Koordinatoren und Mitglieder der Bibliotheks-Freundeskreise *Friends of the Library* beläuft sich auf 102.¹⁰¹⁵ Alle Interviews werden mit einem Diktiergerät aufgezeichnet. Die durchschnittliche Zeitdauer der Interviews beträgt 34 Minuten bei den Einzelgesprächen und 53 Minuten bei den Gruppengesprächen.

Mit jedem der Interviewpartner werden vor dem Beginn des eigentlichen Interviews Vorgespräche durchgeführt. Hier wird unter anderem geklärt, ob der Interviewpartner mit einer Tonaufzeichnung einverstanden ist und es wird ihm zugesichert, dass in der späteren verschriftlichten Form des Interviews sowohl persönliche Daten als auch die konkreten institutionellen, lokalen und geografischen Fakten bzw. Konstellationen nicht mehr erkennbar sein werden.¹⁰¹⁶ Während des eigentlichen Interviewverlaufs werden zusätzlich zu den Tonaufnahmen Beobachtungen zum Gegenüber und den sonstigen Gegebenheiten handschriftlich festgehalten sowie Antworten und Statements in Stichpunktform notiert.

Nach Beendigung des Interviews werden – wie von Witzel im Zusammenhang mit der Durchführung eines problemzentrierten Interviews empfohlen – Postskripte angefertigt:

*„Als Ergänzung zur Tonträgeraufzeichnung werden unmittelbar nach dem Gespräch Postskripte [...] erstellt. Sie enthalten eine Skizze zu den Gesprächsinhalten, Anmerkungen zu den o.g. situativen und nonverbalen Aspekten sowie zu Schwerpunktsetzungen des Interviewpartners. Außerdem werden spontane thematische Auffälligkeiten und Interpretationsideen notiert, die Anregungen für die Auswertung geben können.“*¹⁰¹⁷

¹⁰¹¹ Vgl. Kap. 4.2.1.

¹⁰¹² 2009: Monate Februar und März, vgl. Hörning (2010) sowie 2010: Monat Juni.

¹⁰¹³ Arizona, Colorado, Illinois, Iowa, Kalifornien, Kansas, Missouri, New Mexico, New York, Tennessee und Texas.

¹⁰¹⁴ In diese Summe von 31 Interview-Bibliotheken fließen die zu einem Bibliothekssystem gehörenden Interview-Bibliotheken jeweils separat ein.

¹⁰¹⁵ Sämtliche Interviews werden ausschließlich von der Verfasserin selbst geplant, organisiert und durchgeführt.

¹⁰¹⁶ Vgl. Przyborski/Wohrab-Sahr (2009), S. 76.

¹⁰¹⁷ Witzel (2000), S. [4].

In den Tabellen I bis V (Anhang 2) sind alle Interviewpartner in anonymisierter Form aufgelistet. Die Übersicht enthält demografische Grunddaten wie Geschlecht, Altersgruppe, Angaben zur Größenordnung sowohl in Bezug auf die Bevölkerungsdichte des betreffenden US-Bundesstates¹⁰¹⁸ als auch die Einwohnerzahl der jeweiligen Stadt/Gemeinde.¹⁰¹⁹

Die Entscheidung für die Einteilung in die vier Altersgruppen *Teen*, *Adult 1*, *Adult 2* und *Senior* basiert auf folgenden Überlegungen:

- Teen*: ab 13 (entspricht in etwa dem durchschnittlichem Mindestalter für Teen Volunteers in US Public Libraries.)¹⁰²⁰
- Adult 1*: 20–39 (Studium und/oder Berufseinstieg sowie Familiengründung.)¹⁰²¹
- Adult 2*: 40–59 (Mitten im Leben, Kinder sind herangewachsen, Berufsleben hat sich eingespielt.)¹⁰²²
- Senior*: ab 60 (wird als Durchschnittsalter für den Einstieg in den Ruhestand angesetzt.)¹⁰²³

Die Interviews finden in fünf verschiedenen Typen von Public Libraries statt, deren Terminologie in diesem Kontext wie folgt zu verstehen ist:

- Main Libraries*¹⁰²⁴ Hauptbibliotheken städtischer Netze
- Branch Libraries*¹⁰²⁵ Zweigbibliotheken städtischer Netze
- County Libraries*¹⁰²⁶ Hauptbibliotheken in Landkreisen (Kreisbibliotheken)
- Single Libraries*¹⁰²⁷ Einzelbibliotheken ohne Netz
- Special Libraries*¹⁰²⁸ Spezial- und Forschungsbibliotheken (Public-Library-Kontext)

¹⁰¹⁸ In den Tabellen (Anhang 2) bezeichnet als *Residents per square mile*.

¹⁰¹⁹ Analog der PLDS-Terminologie (*Public Library Data Service*, vgl. Kap 7.1.4) werden die neun *population groups* in den Tabellen (Anhang 2) mit I – IX bezeichnet: *City/township, residents*: I < 5.000, II 5.000 – 9.999, III 10.000 – 24.999, IV 25.000 – 49.999, V 50.000 – 99.999, VI 100.000 – 249.999, VII 250.000 – 499.999, VIII 500.000 – 99.999, IX >1.000.000.

¹⁰²⁰ Vgl. hierzu auch Kap. 4.1.3.1.

¹⁰²¹ Vgl. auch Kap. 4.1.3.2.

¹⁰²² Vgl. auch Kap. 4.1.3.2. und 4.1.3.3.

¹⁰²³ Das Eintrittsalter in den Ruhestand differiert in den USA relativ stark (vgl. hierzu Kap. 4.1.3.3).

¹⁰²⁴ In den USA ist hierfür in etwa ebenso häufig der Begriff *central library* üblich (dies hat eine stichprobenartige Auszählung der verwendeten Begriffe auf Webseiten von US Public Libraries ergeben); in dieser Arbeit wird einheitlich der Terminus *main library* verwendet.

¹⁰²⁵ „A library other than the main one in the system.“ Prytherch/Harrod (1995), S. 86. „Even though branch libraries seem to carry little organizational clout, an overwhelming majority of public library usage nationwide is attributable to branch libraries.“ Disher (2003), S. 375.

¹⁰²⁶ „A library provided to supply the reading needs of people dwelling in a county. [...] it may be administered as an independent agency or in co-operation with another library agency.“ Prytherch/Harrod (1995), S. 176. Bedeutungsgleich auch als *county public library* bezeichnet; in dieser Arbeit wird einheitlich der Terminus *county library* verwendet.

¹⁰²⁷ Für Einzelbibliotheken ohne Netz wird in dieser Arbeit der Begriff *single library* benutzt, da er ein für diesen Typ von Public Libraries in den USA relativ häufig verwendeter Terminus ist, z.B. Stephens (1995), S. 181.

¹⁰²⁸ Unter dem Begriff *special libraries* sind hier jene Public Libraries zusammengefasst, die sich auf bestimmte Sammelschwerpunkte (z.B. Lokalgeschichte) spezialisiert haben und der Öffentlichkeit für Forschungszwecke zur

Die fünf besagten Tabellen, die nach diesen fünf Public–Library–Typen und nicht nach der Chronologie der Interviews geordnet sind,¹⁰²⁹ enthalten weiterhin Angaben dazu, ob das Interview mit einem Volunteer, Volunteer–Kordinator oder einem Mitglied des Freundes–kreises geführt wurde und ob es sich um ein Einzel– oder Gruppeninterview handelt.¹⁰³⁰

7.3 Interview-Transkripte und ihre qualitative Auswertung

In diesem Kapitel wird die Vorgehensweise bei der Transkription (7.3.1) sowie bei der Aufbereitung des Transkriptmaterials für dessen Analyse (7.3.2) erläutert.

7.3.1 Transkription

Alle vorliegenden Tondokumente bilden die empirischen Ausgangsdaten, die reproduzierbar und damit überprüfbar sind. Die Entscheidung, ihre Überführung in eine schriftliche Form – also den Vorgang der Transkribierens – trotz des sehr hohen Zeitaufwandes für diese Tätigkeit¹⁰³¹ weder einer Transkriptionssoftware noch einer anderen Person zu überlassen, begründet sich auf Überlegungen, die sich aus Erfahrungen von Forschern ableiten lassen:

„[...] das Transkribieren bedeutet [...] eine intensive Auseinandersetzung mit dem Material. [...] Das intensive wiederholende Hören eines Interviews oder Alltagsgesprächs sensibilisiert für das Gesprochene, die Art und Weise des Sprechens und für das Gespräch als eine soziale Situation im Allgemeinen. Während des Hörens und des Schreibens können erste Assoziationen, Hypothesen, Irritationen, Fragen, bemerkenswerte Beobachtungen oder erste Auswertungsideen [...] festgehalten werden.“¹⁰³²

„Es ist geradezu erstaunlich, in welchem Maße bei der Transkription durch Außenstehende, die den Kontext des Interviews nicht kennen, Wörter und Satzteile nicht oder falsch verstanden werden.“¹⁰³³

Die Tatsache, dass sämtliche Interviews von der Verfasserin selbst durchgeführt wurden, kommt dem gesamten Auswertungsprozess sehr zugute, da Interviewpartner, Lokalitäten und Spezifika der jeweiligen Einrichtung in persönlicher Erinnerung sind.¹⁰³⁴

Verfügung stehen. Sie werden im Public–Library–Kontext auch als *special collections libraries* oder *research libraries* bezeichnet und sind i.d.R. Teil eines Bibliotheksnetzes; vgl. Steininger (1970), S. 16 ff., Rubin (2010), S. 211 f. und Prytherch/Harrod (1995), S. 602.

¹⁰²⁹ Im Sinne einer noch besseren Anonymisierung.

¹⁰³⁰ Vgl. 4. bis 8. Spalten der Tabellen I bis V im Anhang 2.

¹⁰³¹ Pro Interview–Minute muss man etwa 20 bis 60 Transkriptionsminuten rechnen, vgl. Przyborski/Wohlrab–Sahr (2009), S. 163. Diese Größenordnung hat sich im Zusammenhang mit der vorliegenden Arbeit in etwa bestätigt.

¹⁰³² Langer (2010), S. 517.

¹⁰³³ Gläser (2010), S. 194.

¹⁰³⁴ Würden Transkriptionen von nicht an der Untersuchung Beteiligten vorgenommen werden, wäre eine nachträgliche Kontrolle der Transkripte zeitaufwendig, aber unverzichtbar; vgl. Werner (2013), S. 136.

Um eine gewisse Sicherheit im Umgang mit dem Tonmaterial sowie den schriftlichen Aufzeichnungen zu bekommen, werden am Anfang zunächst alle Interviews, das heißt unabhängig von ihrer Länge, vollständig transkribiert. Dies steht auch im Einklang mit dem Analysestil der Grounded Theory:¹⁰³⁵

„Die Vorgehensweise gemäß dem Analysestil der Grounded Theory ist normalerweise wie folgt: Die allerersten Interviews oder Feldnotizen sollten vollständig transkribiert und analysiert werden, bevor man das nächste Interview oder die nächste Feldbeobachtung durchführt.“¹⁰³⁶

Zum Zeitpunkt des Antritts der zweiten Interview-Reise liegen bereits einige vollständig transkribierte Interviews aus der ersten Interview-Reise vor.¹⁰³⁷

„Zu einem späteren Zeitpunkt, wenn die Theorie sich entwickelt, mag es sein, dass Sie die Tonbänder nur abhören und ausschließlich die Sätze, Abschnitte oder Textstellen transkribieren möchten, die mit der entstehenden Theorie in Zusammenhang stehen. (Am Anfang der Studie ist man sich nicht sicher, was dazugehört und was nicht. Deshalb ist es besser, alles zu transkribieren, da sonst wichtige Daten verloren gehen könnten.)“¹⁰³⁸

Am Ende liegen für annähernd zwei Drittel aller durchgeführten Einzel- und Gruppeninterviews vollständige Transkripte vor;¹⁰³⁹ die restlichen Transkripte enthalten die Verschriftlichung aller für den Forschungskontext relevanten Interview-Passagen.¹⁰⁴⁰

Alle Daten und Merkmale, die in irgendeiner Weise Rückschlüsse auf konkrete Personen erlauben, liegen bei allen Transkripten in anonymisierter Form vor. Wie bereits im Kapitel 1.4 dargelegt, lässt sich bei einer qualitativen Untersuchung die Anonymisierung nicht einfach technisch lösen wie bei einer quantitativen Untersuchung, denn die Interviewpartner haben es ja nicht von vorn herein darauf abgesehen, von Gegebenheiten raum-zeitlicher Natur zu abstrahieren.¹⁰⁴¹ Dies bedeutet, dass in den fertigen Transkripten nicht nur die Namen der Interviewpartner sondern auch die konkreten institutionellen, lokalen und geografischen Fakten bzw. Konstellationen nicht erkennbar sein dürfen.

¹⁰³⁵ Zur Grounded Theory vgl. die Erläuterungen in den Kapiteln 1.4 sowie 7.1.1 und 7.1.3.

¹⁰³⁶ Strauss/Corbin (1996), S. 14.

¹⁰³⁷ Zum zeitlichen Ablauf der beiden Interview-Reisen vgl. Kap. 7.2.

¹⁰³⁸ ebd., S. 14.

¹⁰³⁹ Auslassungen gibt es in diesen Transkripten lediglich bei im sehr weiten Sinne nicht zum Thema dieser Arbeit gehörenden Interview-Passagen, denn um der Materialfülle Herr zu werden, sollte bei der Datenauswertung auf Überflüssiges und Abschweifendes verzichtet werden; vgl. Mayring (2002), S. 97 ff.

¹⁰⁴⁰ Hierzu zählen auch jene Interviews (< 5%), bei denen es während der Aufnahme technische Probleme gegeben hat; die Tondokumente liegen somit nur fragmentarisch vor (in den Tabellen I, II und IV im Anhang 2 ersichtlich an „text.doc“ in der letzten Spalte; hierunter fällt auch ein Interview, das zwar kurzfristig abgesagt wurde, aber wichtige Fragen telefonisch geklärt werden konnten). Die Verfasserin hat sich dazu entschlossen, auf die Auswertung der Inhalte auch dieser Interviews – unter Zuhilfenahme von bereits vor Ort angefertigten Interview-Mitschriften und Postskripten – nicht zu verzichten. Sie fließen in den Auswertungsprozess als indirekte Rede ein.

¹⁰⁴¹ Vgl. Przyborski/Wohlrab-Sahr (2009), S. 162.

7.3.2 Analyse, Kernaussagen, Kodierung

Für die Bewältigung großer Materialmengen an Interview-Transkripten ist es ratsam, für deren qualitative Inhaltsanalyse mehrere Materialdurchgänge vorzunehmen. Denn das Ziel soll es sein, eine bestimmte Struktur aus dem Material herauszufiltern, es also zu kategorisieren.¹⁰⁴² Für einen einzelnen Materialdurchgang sind nach Mayring folgende zwei Arbeitsschritte empfehlenswert:

„Zunächst werden die Textstellen im Material bezeichnet, in denen die Kategorie angesprochen wird. Diese ‚Fundstellen‘ können durch Notierung der Kategoriennummern [...] im Text bezeichnet werden. In einem zweiten Schritt wird [...] das gekennzeichnete Material dann herausgefiltert, zusammengefasst und aufgearbeitet.“¹⁰⁴³

Zur Durchführung der umfangreichen Analysen in dieser Arbeit hat es sich als nützlich erwiesen, anstelle von Notierungen im Textmaterial hierfür die zuvor zur Erfassung der durchgeführten Interviews angelegte Citavi-Datenbank¹⁰⁴⁴ als inhaltsanalytisches Hilfsmittel zu verwenden. In dieser Datenbank liegen zu dem Zeitpunkt bereits alle relevanten demografischen Interview-Daten¹⁰⁴⁵ zu den insgesamt 102 befragten Volunteers, Volunteer-Koordinatoren und Mitgliedern von Freundeskreisen in indexierter Form vor.

Die vorliegenden Transkripte¹⁰⁴⁶ werden in die Citavi-Datenbank integriert.¹⁰⁴⁷ Der Aufbau des Kategoriensystems in dieser Datenbank entspricht dabei zunächst der Struktur der zwei Interview-Leitfäden – das heißt, es wird anfangs jeder der insgesamt 38 Leitfadenfragen (also jeweils 19 aus einem der beiden Leitfäden) eine Kategorie zugeordnet.¹⁰⁴⁸ Aufbauend auf diesem Kategoriensystem kann eine Matrix erstellt werden, die die Grundlage der qualitativen Auswertung bildet.

Der Vorgang des Einarbeitens der Interview-Transkripte in die Citavi-Datenbank bildet zugleich die erste Stufe der Analyse, indem aus den Transkript-Texten verschiedene Segmente gebildet werden, die jeweils einer der 38 Kategorien zuordenbar sind. In einem weiteren Schritt werden für alle Textpassagen, die sich nirgendwo einordnen lassen, zwei neue Kategorien für übergreifende Aspekte gebildet, das bedeutet für jeden der beiden

¹⁰⁴² Vgl. Mayring (2002), S. 118 ff.

¹⁰⁴³ Ebd., S. 120.

¹⁰⁴⁴ Swiss Academic Software GmbH (2015).

¹⁰⁴⁵ Analog „Demographics of the Interviewees“, vgl. Anhang 2, Tabellen I–V.

¹⁰⁴⁶ Vgl. die Anmerkungen im Kap. 7.3.1 zum Umfang der Transkripte.

¹⁰⁴⁷ Ein Teil der umfangreichen in einer Citavi-Datenbank zur Verfügung stehenden Funktionen hat sich als gut geeignetes Hilfsmittel zur inhaltsanalytischen Auswertung der Interview-Transkripte erwiesen. Hinweise in der Literatur auf eine solche oder ähnliche Nutzung von Citavi können zu dem Zeitpunkt nicht gefunden werden.

¹⁰⁴⁸ Vgl. V1–V19 und C1–C19 im Anhang 3.

Interviewleitfäden eine zusätzliche 20. Kategorie.¹⁰⁴⁹ Ziel ist es, dass am Ende schließlich „das [...] Kategoriensystem so genau definiert wird, dass eine eindeutige Zuordnung von Textmaterial zu den Kategorien immer möglich ist.“¹⁰⁵⁰

Die Textsegmente wiederum werden in Citavi nun zu Kernaussagen verdichtet.¹⁰⁵¹ Diese kategorisierten Kernaussagen sind somit innerhalb dieser Datenbank recherchierbar. Die Arbeit mit ihnen führt zu einem so weit fortgeschrittenen Kenntnisstand, dass nun der richtige Zeitpunkt erreicht ist, um an die Bearbeitung der restlichen Interviews zu gehen, die nun – wie bereits im Kapitel 7.3.1 begründet – nicht mehr vollständig transkribiert werden müssen.

Am Ende dieses Prozesses befinden sich in der Citavi-Datenbank insgesamt 1.461 kategorisierte Kernaussagen. Die den Kategorien jeweils zugeordneten Kernaussagen stehen somit für die vergleichende Analyse zur Verfügung.¹⁰⁵² Auf der Grundlage dieser Analyse werden Kodebücher¹⁰⁵³ entwickelt, die zunächst provisorisch sind und noch modifiziert werden müssen. Nach der ersten Kodierungsrunde, in der überwiegend offen kodiert wird („erstes, theoretisch noch nicht eingeschränktes Kodieren“¹⁰⁵⁴), werden in einem weiteren Schritt alle unter „Sonstiges“ aufgelisteten Kodierungen einer weiteren Prüfung unterzogen. In allen Fällen, bei denen sich neue, bisher noch nicht berücksichtigte Aspekte häufen, können neue Codes gebildet und in die Kodebücher eingearbeitet werden (das heißt überwiegend axiales Kodieren; es dient der genaueren Ausarbeitung. „Das Kodieren dreht sich hier ‚um die Achse‘ einer Kategorie.“¹⁰⁵⁵)

Abbildung 7-2 zeigt eine schematische Darstellung der wichtigsten in dieser Arbeit vollzogenen Schritte zur mehrstufigen Kategorienbildung und Kodierung auf der Grundlage von Interview-Kernaussagen. Am Schluss dieses Prozesses stehen die fertiggestellten Kodebücher. Die Kode-Endungen XA, YA usw. stehen äquivalent für beliebige Codes; die

¹⁰⁴⁹ Vgl. V20 und C20 im Anhang 3.

¹⁰⁵⁰ Mayring (2002), S. 118.

¹⁰⁵¹ Im Sinne der Verdichtung des Materials können diese Kernaussagen sowohl in wörtlicher als auch in nicht wörtlicher Rede oder in einer Mischform aus beiden aufgeführt sein. So wird bei der Formulierung der Kernaussagen auch auf zusätzliche Angaben von in die Transkripte eingepflegten außersprachlichen, parasprachlichen und prosodischen Merkmalen (z.B. Mimik, Gestik, Betonungen, Denkpausen oder Gemütsäußerungen wie Lachen oder Traurigkeit) verzichtet. In bibliotheks- und informationswissenschaftlichen Forschungskontexten sind Transkripte, die all die oben erwähnten Merkmale enthalten, ohnehin eher die Ausnahme; vgl. Werner (2013), S. 135.

¹⁰⁵² Alle 1.461 Kernaussagen sind im Anhang 4 aufgelistet. Sowohl Textauslassungen als auch Abkürzungen bzw. Phrasen, die auf Anonymisierungen zurückzuführen sind, stehen jeweils in eckigen Klammern.

¹⁰⁵³ Ebenso wie die Kategorien werden auch sämtliche Kodierungen in die Citavi-Datenbank eingetragen und sind somit genauso wie z.B. die demografischen Daten der Interviewpartner recherchierbar.

¹⁰⁵⁴ Przyborski/Wohlrab-Sahr (2009), S. 205.

¹⁰⁵⁵ Ebd., S. 205.

Endungen -F¹⁰⁵⁶ für Sonstiges oder Weiteres.¹⁰⁵⁷ Die Abbildung bezieht sich auf die Volunteer-Interviews. Für die Interviews mit den Koordinatoren würde sich ein ähnliches Bild ergeben; es müsste lediglich das „V“ durch ein „C“ ausgetauscht werden.¹⁰⁵⁸

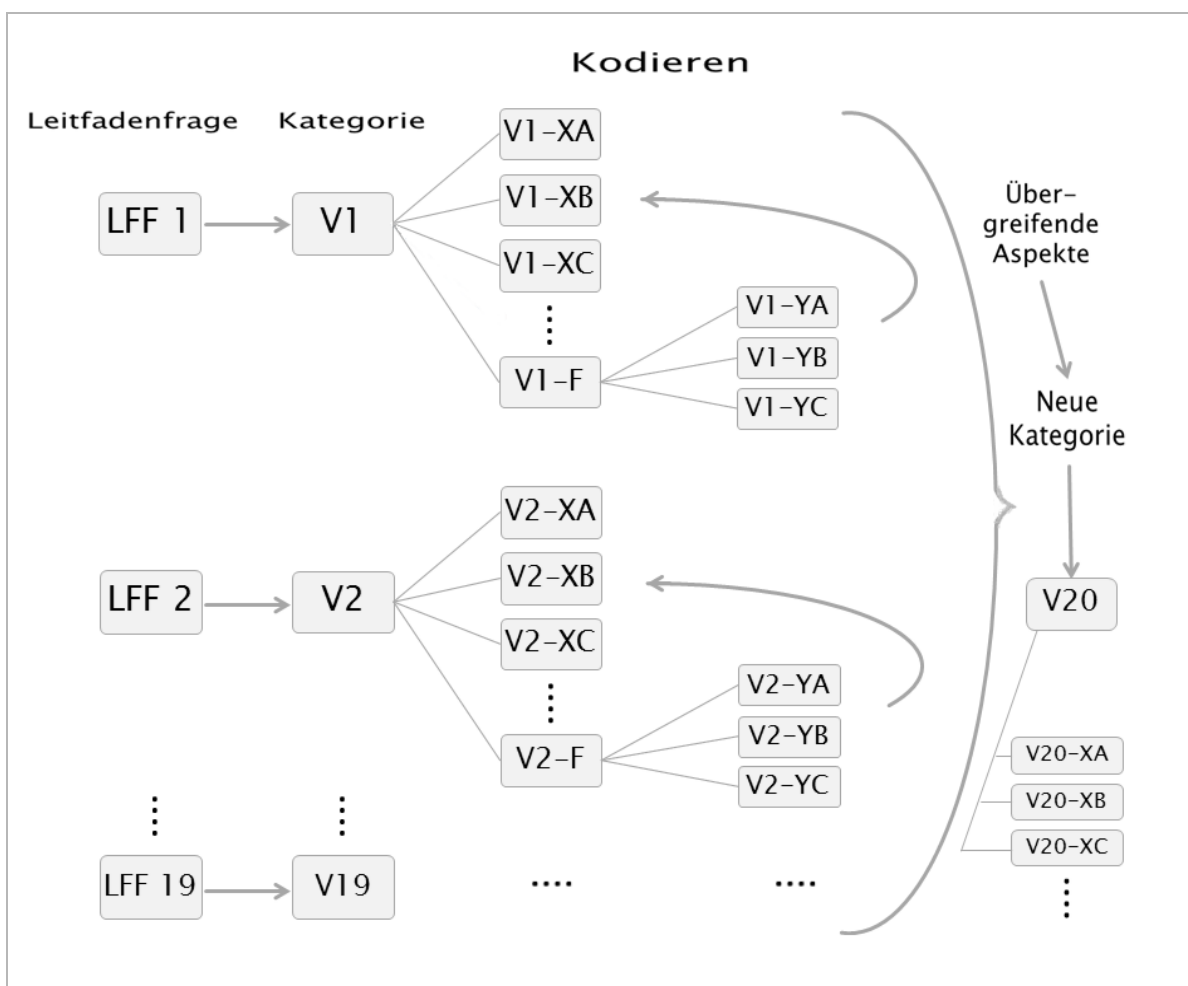


Abb. 7-2 Entwicklung der Codebücher (am Beispiel Volunteer-Interviews)¹⁰⁵⁹

Ist die Entwicklung der Codebücher soweit abgeschlossen, kann die Zuordnung entsprechender Codes zu den Kernaussagen in einer weiteren Runde modifiziert und vervollständigt werden. Auf dieser Grundlage erfolgt schließlich die inhaltsanalytische

¹⁰⁵⁶ F \triangleq „further“.

¹⁰⁵⁷ Zur Kode-Terminologie vgl. Anhang 3.

¹⁰⁵⁸ „Mischformen“ von „C“ und „V“ existieren i.d.R. lediglich bei der Auswertung der Interviews mit den Mitgliedern der Bibliotheks-Freundeskreise, die bei der Analyse eine gewisse Sonderstellung einnehmen, da sie in einigen Einrichtungen Volunteers und/oder Koordinatoren in Personalunion sind. Wie bereits diskutiert (vgl. Kap. 7.1.4), haben die Interviews mit Mitgliedern der Freundeskreise lediglich ergänzenden Charakter. Kernaussagen fließen immer dort mit ein, wenn es direkte Berührungspunkte mit der jeweils diskutierten Frage bzw. Kategorie gibt. Obwohl bei den Interviews mit Mitgliedern der Freundeskreise aus den oben erwähnten Gründen teilweise Fragen aus beiden Interview-Leitfäden gestellt wurden, gibt es bei Auswertung keine Probleme, da Kodierungen aus beiden Leitfäden verwendet werden konnten.

¹⁰⁵⁹ Vgl. Anhang 3, Tabellen V1-V20.

Auswertung der Interviews. Sie wird in den Kapiteln 7.4 (Interviews mit den Volunteers), 7.5 (Interviews mit den Koordinatoren) und 7.6 (übergreifende Betrachtung) diskutiert.

Als Grundlage für die Strukturierung dieser Diskussion dienen die Fragestellungen aus den beiden Interviewleitfäden. Bereits vor der eigentlichen inhaltlichen Auswertung der Kernaussagen lassen sich sowohl die Zuordnung verschiedener Fragestellungen zu übergeordneten Themenkomplexen als auch Querverbindungen zwischen verschiedenen Leitfadenfragen herstellen. Abbildung 7-3 soll dies in einer Grobstruktur verdeutlichen.



Abb. 7-3 Themenkomplexe aus den Interviews mit den Volunteers (oben) und den Koordinatoren (unten)

7.4 Interviews mit den Volunteers

Bei den Interviews mit den Volunteers¹⁰⁶⁰ nimmt die Diskussion um die Bibliotheksspezifik im Zusammenhang mit ihrer Freiwilligentätigkeit einen breiten Raum ein.¹⁰⁶¹ Sie wird im Kapitel 7.4.1 erörtert. Im weiteren Verlauf geht es um biografische Aspekte wie die familiären und beruflichen Hintergründe des Freiwilligen (Kapitel 7.4.2), wodurch wiederum Rückschlüsse sowohl auf die Bibliotheksspezifik als auch auf die Motivation (Kapitel 7.4.3) gezogen werden können.

7.4.1 Bibliotheksspezifischer Fragenkomplex

Die erste Hälfte der Fragen im Leitfaden für die Interviews mit den Volunteers¹⁰⁶² befasst sich im engeren oder weiteren Sinne mit Aspekten, die direkt etwas mit der Bibliothek zu tun haben. So werden die Gesprächspartner gebeten, sich zu bisherigen Volunteer-Erfahrungen in anderen Einrichtungen und Institutionen,¹⁰⁶³ zu Tätigkeitsfeldern in der Public Library,¹⁰⁶⁴ Bewerbungsformalitäten und Einführungsphase,¹⁰⁶⁵ zu Arbeitszeiten¹⁰⁶⁶ sowie zu ihren Beziehungen zum fest angestellten Bibliothekspersonal¹⁰⁶⁷ zu äußern.

7.4.1.1 Vergleich mit anderen Einrichtungen und Institutionen

Die große Mehrheit der interviewten Volunteers aller Altersgruppen gibt an, bereits über Erfahrungen als Freiwillige in anderen Einrichtungen und Institutionen¹⁰⁶⁸ zu verfügen. Die Bandbreite ist sehr groß; sie reicht von karitativen, kulturellen, kommunalen und kirchlichen Einrichtungen bis hin zu den unterschiedlichsten Organisationen und Vereinigungen. Die Übersicht in Abbildung 7-4 verdeutlicht diese Vielfalt. Die Schriftgröße steht dabei in Relation zur Häufigkeit der Nennung in den Interviews. Der Vorteil dieser als Schlagwortwolken (*word clouds* oder *tag clouds*)¹⁰⁶⁹ bezeichneten Grafiken ist es, große Mengen von in Texten diskutierten Daten in eine überblicksartige visuelle Form zu bringen.¹⁰⁷⁰

¹⁰⁶⁰ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1.

¹⁰⁶¹ Vgl. Kap. 7.1.2.

¹⁰⁶² Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 1–11.

¹⁰⁶³ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 1–3.

¹⁰⁶⁴ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 4.

¹⁰⁶⁵ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 5–8.

¹⁰⁶⁶ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 9–10.

¹⁰⁶⁷ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 11.

¹⁰⁶⁸ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 2.

¹⁰⁶⁹ Sowohl diese als auch die weiteren Abbildungen von Schlagwortwolken im Kapitel 7 wurden mit dem auf Java basierenden Anwendungsprogramm Wordle TM erstellt, vgl. Feinberg (2011).

¹⁰⁷⁰ Vgl. DePaolo/Wilkinson (2014), S. 38.

„A word cloud provides a graphical representation of knowledge that allows a viewer to form a quick, intuitive sense of a text. This tool is an easy way to share high-level data without information overload for the user.“¹⁰⁷¹

So liegt es nahe, Schlagwortwolken auch als Hilfsmittel während des Prozesses der Analyse qualitativer Textdaten zu verwenden: „[...] the researcher would already have an idea of which terms or ideas are most common [...]. This approach would also be helpful when analyzing text data from [...] any qualitative research [...]“¹⁰⁷²



Abb. 7-4 Volunteer-Erfahrungen in anderen Einrichtungen nach Nennungshäufigkeit

¹⁰⁷¹ Ebd., S. 44.

¹⁰⁷² Ebd., S. 42.

Besonders häufig wird – ausnahmslos von weiblichen Interviewpartnern – von Vorerfahrungen berichtet, die etwas mit Kindern und Schule zu tun haben. So halfen diese Frauen in der Schulbibliothek, kümmerten sich um die Betreuung von Grundschulern oder brachten sich als Mitglieder von Eltern-Lehrer-Verbänden ein:

„I worked with the school, with the PTA, the Parent Teacher Association. And I volunteered in my children’s classroom; it’s called the ‚room mothers‘.“¹⁰⁷³

„I had one volunteer job, long time ago, working with little kids after school. They would come to this facility, and I would read with them, and take a walk and things like that.“¹⁰⁷⁴

„[...] I volunteered at school to tutor small children, like in 1st or 2nd grade who had difficulties learning to read.“¹⁰⁷⁵

Über Erfahrungen als freiwillige Helfer in Krankenhäusern, Pflege- und Altenheimen wird ebenfalls ausschließlich von weiblichen Volunteers berichtet.

Hingegen geben viele Befragte beiderlei Geschlechts an, sich während ihrer Kindheit in Pfadfinder-Organisationen aktiv betätigt zu haben. Dieses Engagement setzten einige dann später für ihre heranwachsenden Kinder fort:

„When I grew up we had Boy Scouts.“¹⁰⁷⁶

„When my kids were young, I worked with them in a Scouts organization.“¹⁰⁷⁷

Erste Berührungspunkte mit Büchern und der Bibliothek durch die Arbeit in einer Pfadfinder-Organisation werden dabei auch aufgezeigt:

„I volunteered at the Girl Scouts when I was in about 4th grade and I [...] had to do with books and the library.“¹⁰⁷⁸

„It goes all the way back to when I was about 12 years old. Yeah, an appreciation for books! So I started there, I managed books [...] for the Boy and Girl Scouts.“¹⁰⁷⁹

Vorerfahrungen mit Freiwilligenarbeit in zoologischen und anderen öffentlichen Gärten oder Parks sowie auf Rummelplätzen werden ausschließlich von männlichen Volunteers genannt. So ist es nachvollziehbar, dass speziell aus diesem Kreis bei der Frage nach den

¹⁰⁷³ Int. 041–34, Anhang 4 Teil II.

¹⁰⁷⁴ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

¹⁰⁷⁵ Int. 031–26, Anhang 4 Teil II.

¹⁰⁷⁶ Int. 067–48, Anhang 4 Teil III.

¹⁰⁷⁷ Int. 091–66, Anhang 4 Teil V.

¹⁰⁷⁸ Int. 061–46, Anhang 4 Teil III.

¹⁰⁷⁹ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

Unterschieden zur Arbeit in einer Public Library¹⁰⁸⁰ auch die Arbeitsbedingungen in klimatisierten Räumen zur Sprache kommen:

„And sometimes it’s nice to work inside too. Just the fact it’s raining or very hot.“¹⁰⁸¹

„And it’s better to be – to work in an AC united building [...].“¹⁰⁸²

„[...] a library is more organized and more structured [and] you don’t have to work outside.“¹⁰⁸³

Bei den wenigen der befragten Volunteers, für die die Public Library die allererste Erfahrung mit Freiwilligenarbeit ist, besteht jedoch schon eine anderweitige längere Bindung zur Bibliothek – sei es durch die Liebe zum Buch und zum Lesen und/oder eine berufliche Beziehung:

„Well, [...] I did have a connection to a library [...]. When I was a student, I worked part time in [...] Library.“¹⁰⁸⁴

„But I worked for the public library for almost 27 years, and I supervised volunteers most of that time [...].“¹⁰⁸⁵

„Well, you know, I have a choice from a long list, to where I want to volunteer. And I chose the library because I’m a reader! So that was cueing me to volunteer in a library.“¹⁰⁸⁶

Letzteres hört man auch von der überwiegenden Zahl der Befragten, die bereits mit Volunteer-Vorerfahrungen in die Bibliothek kommen. Ihre Entscheidung für die Public Library hat etwas mit ihrer Liebe zu Büchern und zum Lesen zu tun.

„I love to read, so I like more to volunteer in a library!“¹⁰⁸⁷

„Here I’m doing something that I love. I’m around books all the time. [...] This is more like a hobby, something that I love.“¹⁰⁸⁸

„Well, the library is different because you’re working with books. [...] I like books. [...] The books are more interesting; [...] you can educate yourself, [...] over and over. So this is a learning experience.“¹⁰⁸⁹

„And I love books. [...] How rewarding it is to hold a book in your hand, to open it up and [...] suddenly you’re exposed to an adventure that never [...]

¹⁰⁸⁰ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 3.

¹⁰⁸¹ Int. 055–43, Anhang 4 Teil III.

¹⁰⁸² Int. 049–38, Anhang 4 Teil III.

¹⁰⁸³ Int. 019–17, Anhang 4 Teil I.

¹⁰⁸⁴ Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

¹⁰⁸⁵ Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹⁰⁸⁶ Int. 028–24, Anhang 4 Teil II.

¹⁰⁸⁷ Int. 038–31, Anhang 4 Teil III.

¹⁰⁸⁸ Int. 041–34, Anhang 4 Teil II.

¹⁰⁸⁹ Int. 056–44, Anhang 4 Teil III.

*could you imagine. But a book provides it to you. And just to be with people - to offer that love to books!*¹⁰⁹⁰

Ähnlich wie diese Erwachsenen äußern sich auch Teenager, die sich für Freiwilligenarbeit in der Public Library entschieden haben:

„There are definitely more books here. I like books!“¹⁰⁹¹

„I would say - my love of reading [...]! So the library is my favorite place to volunteer.“¹⁰⁹²

„I think books and the people that you can meet.“¹⁰⁹³

Bücher und Menschen – beides wird oftmals gleichzeitig genannt. Man mag die Menschen, die man in einer Public Library treffen kann. Damit sind sowohl die Mitarbeiter als auch die Bibliotheksbesucher gemeint.

„You see more different kinds of people. You know, in the school you just have your grade school or whatever. But here you get everybody - you get young people, old people. And so - all kinds of different types of people in here!“¹⁰⁹⁴

„I like the libraries in general. The feel of a library. The kind of people that work in a library.“¹⁰⁹⁵

„The library keeps volunteers very nicely. I volunteer for several other organizations. And in some of them they are bothered to know your name, or what you are doing or why you are doing. So it's nice to be appreciated!“¹⁰⁹⁶

„Compared to my prior experiences it's less regimented, it's more open, there is more contact and the staff here and the board highly recognize the volunteer efforts. They appreciate it. [...] They make me feel good and welcome.“¹⁰⁹⁷

„People come in and ask you questions, [...] and it's just nice to meet people!“¹⁰⁹⁸

Somit kommt noch ein weiterer Aspekt hinzu: Nicht nur die Vielfalt an Menschen sondern auch die Vielfalt an Fragen von recht unterschiedlicher Tiefe und Breite, mit denen man in einer Public Library konfrontiert werden kann, macht eine Tätigkeit für viele Volunteers dort so interessant. Die Art der Vorerfahrungen in Freiwilligenarbeit kann dabei recht unterschiedlich sein, wie die folgenden Beispiele zeigen:

¹⁰⁹⁰ Int. 064–47, Anhang 4 Teil III.

¹⁰⁹¹ Int. 049–38, Anhang 4 Teil III.

¹⁰⁹² Int. 050–38, Anhang 4 Teil III.

¹⁰⁹³ Int. 048–38, Anhang 4 Teil III.

¹⁰⁹⁴ Int. 051–39, Anhang 4 Teil III.

¹⁰⁹⁵ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

¹⁰⁹⁶ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

¹⁰⁹⁷ Int. 060–46, Anhang 4 Teil III.

¹⁰⁹⁸ Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

„This is a public library and not a park or museum. I get more [...] ,return customers‘ – the same people use this library. Whereas the other ones usually the visitors – they visit it once in their lifetime or once a year at the most. Here I get the same people over and over again [...], and they come back with different questions. [...] So you feel like you are accomplishing them.“¹⁰⁹⁹

„In the academic [library] there is more material available, and there is more research to do for the university students. And [...] here – it’s just like everything! You have to help out with – whatever question comes away, so more questions here are dealing with a wider subject area.“¹¹⁰⁰

Andere Interviewpartner wiederum sind der Meinung, dass vor allem Klarheit in den Strukturen, Aufgabenstellungen und Arbeitsaufgaben als ein Vorzug von Freiwilligenarbeit in Public Libraries zu nennen ist. Auffällig ist, dass diese Statements ganz besonders aus Einrichtungen mit einem starken Volunteer-Management kommen:

„I like being in the library, in these structures.“¹¹⁰¹

„Here at the library [the coordinator] made sure that we had something to do. So when we got here, we had specific duties. At the [...] museum I wasn’t as busy [...]. I was busier here – lots of busier!“¹¹⁰²

„The consistency! They just have me do the same thing all the time here. So I know what to do when I come in. On the other places [...] it varies from day to day.“¹¹⁰³

Von einem nicht unerheblichen Teil der interviewten Volunteers wird hervorgehoben, dass sie die Freiwilligenarbeit in einer Public Library – verglichen mit der in anderen Einrichtungen – als wesentlich angenehmer empfinden:

„[Volunteering in the library] is rewarding, it’s fun, it’s a challenge, and we enjoy it, it’s wonderful!“¹¹⁰⁴

„People come to the library willingly! [...] It really is an opportunity to volunteer. It’s not a chore. I’m sure there are other types of volunteering that are very hard.“¹¹⁰⁵

„I think I have more to offer to the library personally. That makes a difference to the other organizations or projects.“¹¹⁰⁶

Es sind sehr unterschiedliche Institutionen, die in diesem Zusammenhang mit den Public Libraries verglichen werden. Der Aspekt, dass die Public Library eine Einrichtung ist, die –

¹⁰⁹⁹ Int. 055–43, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁰⁰ Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹¹⁰¹ Int. 062–47, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁰² Int. 014–12, Anhang 4 Teil I.

¹¹⁰³ Int. 076–54, Anhang 4 Teil IV.

¹¹⁰⁴ Int. 065–47, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁰⁵ Int. 086–63, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁰⁶ Int. 061–46, Anhang 4 Teil III.

beispielsweise im Gegensatz zu Krankenhäusern – die Menschen aus freien Stücken besuchen, wird als sehr wichtig erachtet.

„When I volunteered at the [...] hospital, it has been a very sad thing. [...] So this here is a more positive experience.“¹¹⁰⁷

„This here is definitely a more positive experience. The [historical] museum is very depressive.“¹¹⁰⁸

„It doesn't require me to [...] devote a lot of time. I'm just here for one day every week for 5 hours and then I leave it and go home! The other organizations I belong to, require more time!“¹¹⁰⁹

„I think probably here it's a lot more self-motivated. We are more in charge here. When you are working in a school system, you simply do what they tell you to do. [...] Here [...] you are much more involved [...].“¹¹¹⁰

„Volunteering here is more relaxed and friendly. Whereas previously at the television station it was very serious and very technical. And volunteering in hospital once again very serious – a lot of overseeing. Whereas here it's just fun and relaxed and more family.“¹¹¹¹

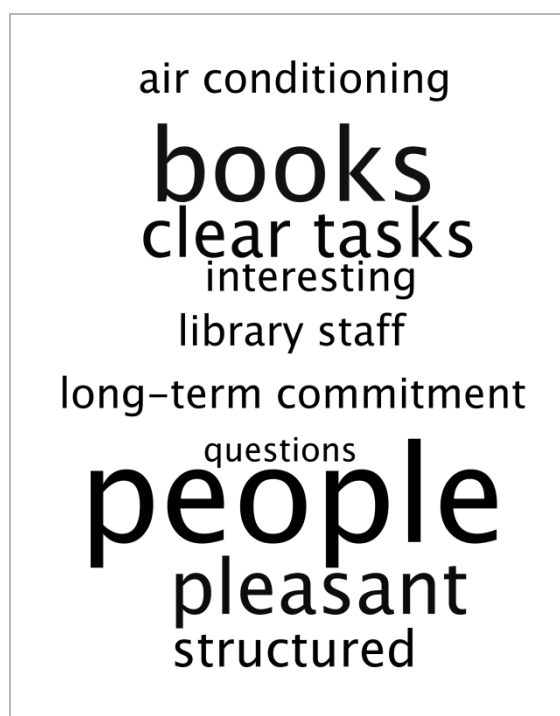


Abb. 7-5 Public Library: Unterschiede zu anderen Einrichtungen nach Nennungshäufigkeit

¹¹⁰⁷ Int. 096–69, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁰⁸ Int. 097–69, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁰⁹ Int. 054–42, Anhang 4 Teil III.

¹¹¹⁰ Int. 041–34, Anhang 4 Teil II.

¹¹¹¹ Int. 059–46, Anhang 4 Teil III.

So erklärt es sich, dass ein sehr großer Teil der Befragten der Public Library als Volunteers jahrelang die Treue hält.¹¹¹²

„This Long-term commitment, this is - for me - a Labor of Love!“¹¹¹³

In Abbildung 7-5 sind die am häufigsten genannten Begriffe und Phrasen während der Diskussion um die Frage nach dem Unterschied von Freiwilligenarbeit in einer Public Library zu der in anderen Einrichtungen zusammenfassend dargestellt.

Die Liebe zum Buch und zum Lesen verbinden zu können mit angenehmer Arbeitsatmosphäre, klaren Strukturen und interessanten Aufgaben sowie immer wieder Menschen zu treffen, die neue Fragen stellen – dies bewegt viele Volunteers in Public Libraries dazu, sich dort sehr lange oder dauerhaft zu engagieren.

7.4.1.2 Tätigkeitsfelder

Auf die Frage nach ihren Tätigkeitsfeldern¹¹¹⁴ in der Public Library benennen die meisten der interviewten Volunteers diese nicht nur schlechthin, sondern begründen auch, warum sie gerade diese Tätigkeiten bevorzugen und andere hingegen nicht mögen.

Teen Volunteers betonen nicht selten, dass es ihnen wichtig ist, Abwechslung bei ihrer Freiwilligenarbeit zu haben:

„I like doing like a variety of stuff instead of doing just one thing. [...] I like shelving books and stuff. I don't know - if they asked me to do something I'd probably do.“¹¹¹⁵

So äußert sich eine High-School-Schülerin. Sie könne sich nicht vorstellen, dass es ein Tätigkeitsfeld in der Public Library gibt, das sie nicht mag. Ein Junge – ebenfalls Schüler – meint zu dieser Frage:

„A variety of stuff. [...] Teenagers are very like bouncy, they are underfed kind of people, and I couldn't sit there and do one thing. [...] I really don't like to do anything that has to do with babysitting and kids [...]. Anything other I like. I'd sit there and play with the kids but if the parents, like - ‚hey watch my kids‘, and they walk away - well, no! I have to, but I don't like to! [...] If we are having a [teen committee] meeting, then [...] I'm trying cooking. Or stuff like that. Then - I'm wanting to be a chef! So that helps!“¹¹¹⁶

¹¹¹² Vgl. hierzu die Antworten auf die Frage nach der Dauer der Freiwilligenaktivität (Anhang 3, V1-Kodierungen).

¹¹¹³ Int. 094-68, Anhang 4 Teil V.

¹¹¹⁴ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 4.

¹¹¹⁵ Int. 048-38, Anhang 4 Teil III.

¹¹¹⁶ Int. 049-38, Anhang 4 Teil III.

Dieser Teen Volunteer bringt zum Ausdruck, dass die Bibliothek ihm eine große Bandbreite an Tätigkeitsfeldern bietet. Er denkt, dass die Abwechslung sehr wichtig für junge Menschen ist. Am liebsten arbeitet er im Jugendklub der Bibliothek, wo er sich für die kulinarischen Dinge zuständig fühlt. Er möchte später einmal Koch werden. Er weist jedoch auch darauf hin, dass er nicht ohne Weiteres alles tun würde, obwohl er die Vielfalt liebt. So würde er es nicht mögen, mit kleinen Kindern zu arbeiten.

Eine andere Schülerin meint, dass sie zwar nicht gern bei der Rücksortierung von Büchern hilft, aber alle Tätigkeiten mag, die mit der Betreuung von kleinen Kindern zu tun haben.

„I’m helping with the summer programs that they have. I help them; [...] I set it up. [...] I would help them with the different jobs that they had [...]. Just like helping them, helping little kids.“¹¹¹⁷

Auch diese Bemerkung deutet auf den Berufswunsch hin. Sie äußert an anderer Stelle, dass sie später einmal Kindergärtnerin werden möchte.

Ein weiteres Mädchen, das sich ebenfalls sehr gern mit jüngeren Kindern beschäftigt, hat hingegen kein Problem mit der Arbeit an den Bücherregalen. Unter anderem hilft sie bei der Sortierung von vorbestellten Büchern. Sie möchte später einmal Bibliothekarin werden:

„I take the books out then for the holds, and the boys shelve them. Right now, we move them around, so it’s the holiday book sale here.“¹¹¹⁸

Ein weiterer Aspekt wird von einem anderen interviewten Schüler angesprochen:

„I like it all but my favorite would be probably when my brother and I are at the snack station in the [teen committee]! [...] Sometimes the Summer Reading does get a bit stressful. [...] Well, I still have to decide what I want to do with my life. I have kind of cut it down to three different things: physiology, psychology and quantum physics [...]. And the fact that working as a [teen committee] member means I don’t get late fees ’cause I can come already twice with books I’ve checked out. [...] I’m a reader, so that is definitely very good.“¹¹¹⁹

Dieser Teen Volunteer kennt keine Tätigkeit in der Bibliothek, die er ausdrücklich nicht mag. Er tut alles gern. Er sieht jedoch seine Freiwilligenarbeit in der Public Library an sich – neben mehreren anderen Gründen – auch pragmatisch: Da er noch nicht genau weiß, welchen Beruf er später einmal ergreifen möchte, ist er noch auf der Suche. Durch die vielseitigen Interessen ist sein Lesekonsum sehr hoch. Den Fakt, dass er als Freiwilliger der Bibliothek Sonderrechte in Bezug auf die Leihfristen der Bücher genießt, begrüßt er sehr.

¹¹¹⁷ Int. 080–58, Anhang 4 Teil IV.

¹¹¹⁸ Int. 025–21, Anhang 4 Teil II.

¹¹¹⁹ Int. 050–38, Anhang 4 Teil III.

Einer Schülerin, die später einmal Apothekerin werden möchte, gefällt es, dass es eine so große Bandbreite an verschiedenen Tätigkeiten in ihrer Public Library gibt. Sie liebt ebenfalls die Abwechslung. Vor allem die Arbeit mit Menschen mag sie. Sie sieht das auch als Vorbereitung auf ihren künftigen Beruf:

„I’m not really sure. [Probably] just kind of all of it. I think it would get pretty boring – I like a wide variety of stuff. [...] I [...] like a couple of like shelving books and putting the movies back and something like that. So I really like doing that – that’s all I really know. [...] I will be a pharmacist – so I’ll have [...] to be able to work with people, and volunteering at the library helps to do that!“¹¹²⁰

An diesen Statements von Schülern ist deutlich eine Verbindung zwischen den Tätigkeitsfeldern in der Public Library und ihren beruflichen Vorstellungen zu erkennen.

Wie sieht dies nun mit jungen Erwachsenen aus, die bereits die High School verlassen haben, aber noch nicht in das Berufsleben eingestiegen sind, da sie noch studieren oder auf Jobsuche sind?

Eine junge Frau, die gerade ihr Studium beendet hat, mag es sehr, am Auskunftspult in der Eingangshalle einer größeren Bibliothek der erste Anlaufpunkt für Menschen zu sein, die das Gebäude betreten. Auch sie sieht eine Beziehung zu dem, was sie studiert hat:

„Helping people! One-on-one. [...] They come with a problem, [...] Letting them know that they can talk about it, and somehow coming to some kind of conclusion for the next step. [...] Sometimes we can’t help everybody. But you know, it’s good to try! [...] The subject area was brought. I was just putting in it in one area, it was just [...] basic reference, and my subject area that I studied in school was basically psychology and student affairs. So I do incorporate those two fields into library science, into my job. Maybe that was helping me to work with people.“¹¹²¹

Für Studierende oder jobsuchende Absolventen der Bibliothekswissenschaft hingegen, die Freiwilligenarbeit an einer Public Library verrichten, stehen die rein bibliothekarischen Tätigkeiten an oberster Stelle:

„Primarily cataloging, I like cataloging.“¹¹²²

„Working in the special collection, [...] I have been working on a database for glass plates [...]. Yes, I actually do what I wanted to do [...]. I have a master’s in library science.“¹¹²³

¹¹²⁰ Int. 047–38, Anhang 4 Teil III.

¹¹²¹ Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹¹²² Int. 096–69, Anhang 4 Teil V.

¹¹²³ Int. 102–72, Anhang 4 Teil V.

Hier sind die Übergänge zwischen Freiwilligenarbeit und unbezahltem Praktikum fließend.¹¹²⁴

Von den älteren der befragten Volunteers werden vielfältige Querverbindungen benannt, die sie zwischen ihrer Arbeit als Volunteers und ihren Berufen sehen. Diese werden im Kapitel 7.4.2.1 diskutiert.

Es gibt aber auch noch weitere Begründungen für die Wahl des Tätigkeitsfeldes in der Public Library, die nicht direkt etwas mit dem Beruf oder Berufswunsch zu tun haben sondern mehr mit der Freizeitbeschäftigung Lesen.

So äußert sich das Mitglied eines Bibliotheks-Freundeskreises, dass etliche der Volunteers, die bei großen Buchverkäufen zusätzlich mithelfen, sich genau diese Tätigkeit deshalb ausgesucht haben, weil sie dann, noch bevor das eigentliche Publikum kommt, die erste freie Buchauswahl haben:

„[...] we have some booklovers who come and get the first choice. [...] So you can purchase it before the general public is coming.“¹¹²⁵

Bei diesen Verkäufen von ausgesonderten oder gespendeten Medien liegt zwar in der überwiegenden Zahl der befragten Public Libraries die Organisation in den Händen der Mitglieder der Freundeskreise; ohne die zusätzliche Hilfe durch Nicht-Mitglieder wäre diese Arbeit jedoch schwer zu bewältigen:

„We have volunteers that help us with the book sales. But they are not Friends [of the library]. They just enjoy doing it but they don't want to be necessarily part of the organization.“¹¹²⁶

„They come and they help with the book sale. That's one of our biggest projects! [...] It's an annual affair.“¹¹²⁷

„I started volunteering by the [...] big book sale. [...] In any area that I could help [...] I would do. [...] There is always help needed for moving the boxes for the book sale.“¹¹²⁸

„My volunteer work is an annual thing. I do [...] the book sale.“¹¹²⁹

„Some of them choose to be active members with volunteer activities. There is a small group that participates in the book sales. There are sort groups in the sorting area.“¹¹³⁰

¹¹²⁴ Vgl. hierzu auch Kap. 4.1.3.2.

¹¹²⁵ Int. 074–53, Anhang 4 Teil IV.

¹¹²⁶ Int. 046–37, Anhang 4 Teil III.

¹¹²⁷ Int. 056–44, Anhang 4 Teil III.

¹¹²⁸ Int. 067–48, Anhang 4 Teil III.

¹¹²⁹ Int. 068–48, Anhang 4 Teil III.

¹¹³⁰ Int. 003–03, Anhang 4 Teil I.

Diejenigen unter den interviewten Volunteers, die gleichzeitig auch Mitglied im Freundeskreis der Public Library sind, äußern sich zumeist auch dazu, wofür das durch die Buchverkäufe eingenommene Geld im Sinne der Bibliothek verwendet wird:

„I'm also a member of the Friends of the Library! We have a group and we meet pretty often when we have projects. [From] the money that we [raise] we purchase different things and help the library. We help with the story hours and the parties and all kind of things that come up they need extra help for!“¹¹³¹

Wie aus Abbildung 7-6¹¹³² hervorgeht, werden in den Interviews – etwa ebenso häufig wie die Arbeiten im Zusammenhang mit den Buchverkäufen – Tätigkeiten an den Regalen genannt. An erster Stelle steht hier das Rücksortieren von Medien (*shelving*)¹¹³³. Weiterhin von Bedeutung sind in diesem Zusammenhang die Arbeit mit vorbestellten Medien sowie Ordnungsarbeiten an den Regalen (*shelf-reading*).

„In public libraries especially it's so hard to keep the books in order. You know, you have the public in here, you have children among. So it's a lot, a lot of work!“¹¹³⁴

Zwei Seniorinnen äußern, dass ihr bevorzugtes Tätigkeitsfeld das Heraussortieren von Vorbestellungen sei. Sie vermuten, dass sie es deshalb so interessant und faszinierend finden, weil sie auf diese Art und Weise erfahren können, welche Literatur momentan am beliebtesten ist.

„I like pulling out the holds. I help in the back room, putting stuff on carts that go out and I [...] pull out the magazines that come in [...]. But I love doing holds – don't ask me why! [...] Maybe I like checking what everybody is reading!“¹¹³⁵

„I look for books that other people are requesting. And that's been my job since I've been here. But I find that very interesting because I find new offers that people read and so I find new books.“¹¹³⁶

Aus ähnlichen Beweggründen heraus hat sich eine andere Seniorin ganz bewusst das Rücksortieren von Büchern ausgewählt, obwohl ihr schon im Vorfeld klar war, dass dies keine körperlich leichte Arbeit für einen älteren Menschen ist:

„Just having the chance to have a look at all the different books that come in and having the option if you want to check them out. I mean it's not like going to a bookstore where we have to buy or purchase the book. But in

¹¹³¹ Int. 056–44, Anhang 4 Teil III.

¹¹³² Am Ende dieses Kapitels 7.4.1.2.

¹¹³³ In diesem Kapitel weiter oben bereits im Zusammenhang mit Teen Volunteering erwähnt.

¹¹³⁴ Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹¹³⁵ Int. 033–26, Anhang 4 Teil II.

¹¹³⁶ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

*a library [...], it's just open to anything you want to look at, and check out.*¹¹³⁷

Die letzten vier Äußerungen deuten darauf hin, dass das Hobby Lesen auch hier (ähnlich wie weiter oben im Zusammenhang mit Buchverkäufen) eine große Rolle bei der Auswahl des Tätigkeitsfeldes spielt.¹¹³⁸

Das Gefühl eines Erfolgserlebnisses, das sich einstellt, wenn man Bücher wiederfindet, die die Bibliothek schon länger vermisst hat, kann ebenso der Auswahlgrund für ein Tätigkeitsfeld sein. So hat sich eine ältere Dame für Ordnungsarbeiten an den Regalen – *shelf-reading*¹¹³⁹ – entschieden:

„I look for the books that they are missing. I look for books that are claimed to return. [...] I look for books that are lost. Treating shelves and read shelves. You are saying to yourself why on earth does this woman do that? Because it's a – boring job! Except that it is fascinating to me when I find a book that they were missing.“¹¹⁴⁰

Eine andere Seniorin fügt diesem Punkt noch hinzu, dass sie diese Art von Ordnungsarbeiten so liebt, weil sie zwar freiwillig arbeiten möchte, aber nicht mehr so viel Stress in ihrem Leben wünscht:

„Well, it's a funny thing to say but I've gotten to a point where I don't want to have much stress in my life. When I come here I'm doing the shelf-reading [...]. It's very unstressful. I like that; [...] I don't have to think much! [...] It's actually strange but I feel satisfied with. [...] And it's amazing how many books I find that are missing. They are back behind the books! [...] I feel very good when I find them.“¹¹⁴¹

Eine junge Frau hat eine Zeit lang Bücher rücksortiert, dann aber festgestellt, dass ihr dabei der direkte Kontakt zu den Menschen fehlt. Da ihr dies aber sehr wichtig ist, ist sie erfreut, nun bei Abendveranstaltungen der Bibliothek helfen zu dürfen:

„There were different evenings [...]. Some of them would be children's events, puppet shows and things like that. [...] I know there was the time when I was gonna go actually shelve books and stuff. I don't know, I have to be on the front side – I have to be in contact with people! So you know, I enjoyed what I was doing.“¹¹⁴²

Solche und ähnliche Äußerungen hört man oft von Volunteers, die besonders kontaktfreudig sind. Sie helfen gern mit bei der Vorbereitung und Durchführung von Sonderveranstaltungen

¹¹³⁷ Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹¹³⁸ Im Kapitel 7.4.2.2 wird das Thema Freizeitaktivitäten der Volunteers noch näher besprochen.

¹¹³⁹ Vgl. Kap. 6.5.1.

¹¹⁴⁰ Int. 053–41, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁴¹ Int. 032–26, Anhang 4 Teil II.

¹¹⁴² Int. 028–24, Anhang 4 Teil II.

- *special events*¹¹⁴³ - wie zum Beispiel Schriftstellerlesungen, Theateraufführungen oder Konzerte.

*„I meet the public more, in this job, hosting the special events. [...] The hosting job is more like representing the library and making people feel welcome when they come in to the event. [...] It's nice to get out and do things with other people.“*¹¹⁴⁴

Dass ihre Wahl auf den Informationsplatz in Empfangszonen von größeren Bibliotheken gefallen ist, begründen zwei Frauen mittleren Alters damit, dass sie es als sehr erfüllend empfinden, die Dankbarkeit der Besucher zu spüren, wenn man ihnen helfen konnte:

*„Some people are really happy when they come back and say - thank you so much! It's obviously a rewarding thing and it's nice to see people so happy and inspired to be here.“*¹¹⁴⁵

*„I love [...] the front desk. [...] Someone has some questions about the library. And I will later take him all the way through and then again I tell some of my most favorite stories about the places to be!“*¹¹⁴⁶

In letzterem Statement werden bereits klare Vorstellungen über Freiwilligenarbeit in der Zeit nach dem aktiven Berufsleben zum Ausdruck gebracht.

Eine pensionierte Bibliothekarin liebt es, mit Benutzern über ihre eigenen Buchempfehlungen zu sprechen:

*„I can talk to people about books that I read. In a public library you get a lot of different kinds of questions. At the reference desk! Answer the questions well.“*¹¹⁴⁷

Ein Rentner-Ehepaar hat in Eigeninitiative einen Buchdiskussions-Klub gegründet, der sich einmal monatlich in der Bibliothek trifft:

*„We both [my husband and I] love to read. [...] We started [a book club] which is not a book review club but a book discussion group here at the library. [...] We started with 6 people and we have now 20 people!“*¹¹⁴⁸

Um Menschen zu helfen, die ihre eigene Lebensgeschichte aufschreiben wollen, hat eine pensionierte Englisch-Professorin einen Schreib-Kurs für Hobby-Schriftsteller ins Leben gerufen:

„People are writing their story and just open that to the community. [...] I was an English teacher. [They] learn how to write their own history, their

¹¹⁴³ Vgl. Kap. 6.3.5.

¹¹⁴⁴ Int. 087-64, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁴⁵ Int. 086-63, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁴⁶ Int. 014-12, Anhang 4 Teil I.

¹¹⁴⁷ Int. 054-42, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁴⁸ Int. 064-47, Anhang 4 Teil III.

*own family history, and just different ways people [...] are saying: I have a story to tell. [...] It requires a certain amount of time and commitment writing it. [...] They learn how to make it more interesting.*¹¹⁴⁹

Für andere Erwachsene hingegen ist es oberste Priorität, überhaupt erst einmal Lesen und Schreiben zu lernen. Freiwillige Tutoren in Public Libraries, die in *adult literacy programs* eingebunden sind, helfen diesen Analphabeten:

*„I think the adults are really committed to learning to read and write. [...] So anything that I do for them is better than what they came in here with! I love it! I've never been happier during any other job!*¹¹⁵⁰

Computerkurse, abgehalten von zumeist männlichen Volunteers,¹¹⁵¹ erfreuen sich insbesondere bei älteren Menschen immer größerer Beliebtheit. Ein Mann berichtet, dass er mehr zufällig Computerlehrer wurde; es hatte alles damit begonnen, dass er in der Bibliothek älteren Benutzern beim Recherchieren half. Dies tut er nach wie vor nebenbei:

*„I help when people are working on their computers. And if I'm here I'm helping answer questions. If there is trouble with printing, or doing research I can help them out. [...] I was helping the older folks more than anybody else.*¹¹⁵²

Ein weiteres Tätigkeitsfeld, das insbesondere von männlichen Volunteers genannt wird, ist die Beschäftigung mit Lokal- und Regionalgeschichte sowie Genealogie:

*„I work in all aspects of the library, as far as I'm doing genealogical research. [...] I do background and historical research. So I work in the stacks, in the books, helping people [...] to find out information.*¹¹⁵³

*„I have done work on indexing newspaper articles and obituaries in newspapers and putting those [in our database]. Future generation will be more adapted to computerized research.*¹¹⁵⁴

*„Working [with] photographs; [...] I have been working on a database for glass plates.*¹¹⁵⁵

*„Well, I belong to the genealogical society [...]. I was retired and I had plenty of time.*¹¹⁵⁶

„All these books and records are very interesting but most people have not enough time to sit down and read every book to see if a name is in it. And so they look for an index. I'm indexing all the things that haven't an

¹¹⁴⁹ Int. 063–47, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁵⁰ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

¹¹⁵¹ Zur Geschlechtsspezifität bei der Wahl des Tätigkeitsfeldes vgl. Abb. 7-7 am Ende dieses Kap. 7.4.1.2.

¹¹⁵² Int. 055–43, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁵³ Int. 094–68, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁵⁴ Int. 098–63, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁵⁵ Int. 102–71, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁵⁶ Int. 099–69, Anhang 4 Teil V.

*index in. [...] I have been doing that for the 14 years I've been here. And I'm still doing it.*¹¹⁵⁷

*„I enjoy doing work on death certificates.“*¹¹⁵⁸

*„Helping people who just getting started with genealogy, family history.“*¹¹⁵⁹

*„I have been done a lot of work on my own family history [...]. Then I got more time to do things and to help people.“*¹¹⁶⁰

Es kommt hier zum Ausdruck, dass die Beschäftigung mit Lokal- und Regionalgeschichte sowie Familienforschung ein großes persönliches Interesse seitens der Volunteers für diese spezielle Materie voraussetzt.

Aus dem Bedürfnis heraus, sich einfach nur nützlich zu machen, finden sich auch immer wieder Freiwillige für *„things that need to be done that they can't do.“*¹¹⁶¹ – Dinge, die einfach erledigt werden müssen und für die die Angestellten nicht genug Zeit haben. Darunter fallen auch Reinigungs- und Reparaturarbeiten. Ein junger Hobbyelektroniker hilft seiner Public Library, defekte audiovisuelle Medien wieder funktionstüchtig zu machen:

*„I'm coming in and do everything that has to do with electronic systems, like [...] DVD. I [...] clean the DVDs. Oh yeah, they get scraped.“*¹¹⁶²

Eine Seniorin hingegen sieht für sich selbst solche Art von Reparaturarbeiten nur als Übergangslösung. Sie hat gerade erst als Volunteer in der Public Library angefangen und wünscht sich für später ganz andere Aufgaben:

*„You know, I just started here. I'm repairing tape cases in the back room, and I remove the broken books from the shelves. I would like to interact with people, with children. Maybe later.“*¹¹⁶³

Solch eine gewisse Art von Pragmatismus ist bei vielen der interviewten Volunteers festzustellen. Dieses Phänomen wird im Zusammenhang mit Motivationsfragen im Kapitel 7.4.3 noch näher diskutiert.

Die große Bandbreite an unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern, die in den Interviews mit den Volunteers zur Sprache kommen, ist in Abbildung 7-6 zusammengestellt. Die Schriftgröße steht dabei in Relation zur Häufigkeit der Nennung. So zählen der Buchverkauf, das Rücksortieren von Medien, Veranstaltungsbetreuung sowie die Beschäftigung mit Heimatgeschichte und Familienforschung bei den befragten Volunteers zu den begehrtesten Tätigkeiten.

¹¹⁵⁷ Int. 092–66, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁵⁸ Int. 099–69, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁵⁹ Int. 091–66, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁶⁰ Int. 095–69, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁶¹ Int. 057–44, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁶² Int. 051–39, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁶³ Int. 031–26, Anhang 4 Teil II.

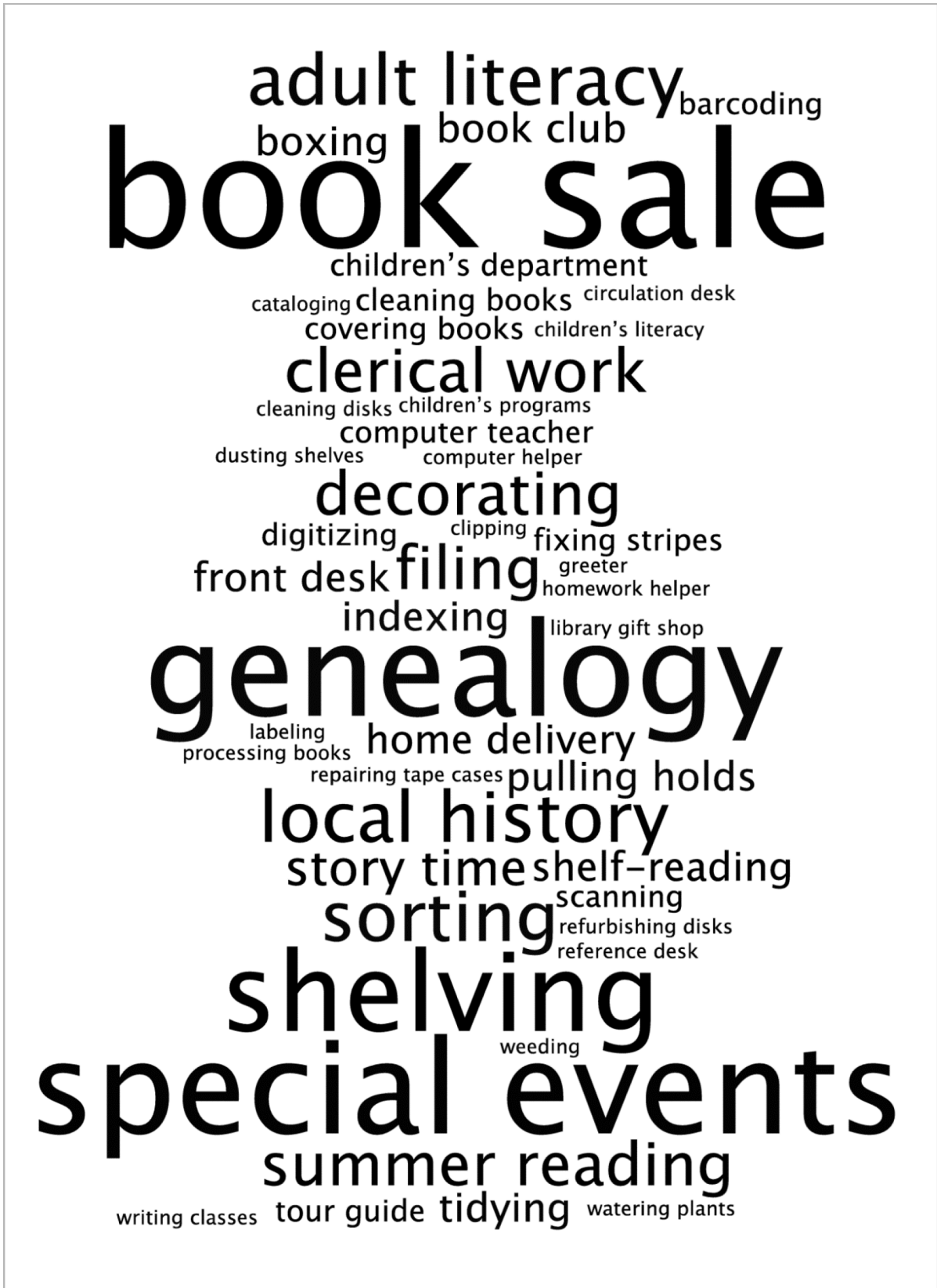


Abb. 7-6 Tätigkeitsfelder der Volunteers nach Nennungshäufigkeit in den Interviews mit den Volunteers

Deutlich ist zu erkennen, dass die Tätigkeiten, die zu den bibliothekarischen Kernaufgaben des ausgebildeten Fachpersonals gehören (wie *cataloging*, *reference desk*, *circulation desk*), dort nur in zu vernachlässigenden Größenordnungen erscheinen. Zudem werden diese

Es lässt sich feststellen, dass

- männliche Volunteers sich überdurchschnittlich oft für Geschichtsprojekte, für technische Fragen (wie etwa Computeranwendungen, Elektronik, das Abhalten von Computerkursen) sowie Hilfe bei körperlich schweren Arbeiten interessieren,
- weibliche Volunteers mehr Interesse an Tätigkeiten zeigen, die sowohl unmittelbar etwas mit dem Medium Buch als auch dem Kontakt zu Menschen zu tun haben,

die Bandbreite der bevorzugten Betätigungsfelder bei weiblichen Volunteers insgesamt größer ist als bei männlichen Volunteers.

7.4.1.3 Bewerbung und Einführungsphase

Die interviewten Volunteers werden nunmehr darum gebeten, sich zu der Frage zu äußern, über welche Informationsquellen sie von den Möglichkeiten für Freiwilligenarbeit in der Public Library erfahren haben.¹¹⁶⁵

Ein großer Teil gibt an, auch schon vorher Benutzer der Public Library gewesen zu sein, so wie diese Seniorinnen:

„Well, as soon as this library opened, I started using this one. [...] Yes! We’ve always been a patron. [...] I came in and I asked if they needed volunteers, and they said yeah, always!“¹¹⁶⁶

„I used to come check out books here. [...] I was taking care of my father. And then after he passed away, then I just came away to see. [...] I came in and asked.“¹¹⁶⁷

„I have been a patron here for already a long time. I heard about volunteering at the library [...]. So I just came in.“¹¹⁶⁸

„I saw this advertisement that they needed tutors for [adult literacy]. And then I came in and was trained and now I’m doing it!“¹¹⁶⁹

Eine junge Frau, ebenfalls schon länger Bibliotheksbenutzerin:

„What I did was that when I found the webpage with the volunteer information, I downloaded the application form.“¹¹⁷⁰

Eine Schülerin, die seit etwa einem Jahr in der Bibliothek hilft, äußert sich ähnlich:

„When I was a little kid, I would sign up, like my parents would sign me up for it, [I was watching] volunteers. [...] It was just like a lot of fun and then I thought [...] I will just try it. And so I came here and I got an application, filled it out and then [...] they asked for references. And they

¹¹⁶⁵ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 5.

¹¹⁶⁶ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

¹¹⁶⁷ Int. 083–60, Anhang 4 Teil IV.

¹¹⁶⁸ Int. 032–26, Anhang 4 Teil II.

¹¹⁶⁹ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

¹¹⁷⁰ Int. 027–23, Anhang 4 Teil II.

would call in and then if they like they would call me back. And I got the volunteer job.“¹¹⁷¹

Eine ältere Dame, die schon über 30 Jahre regelmäßig ihre Public Library besucht, in der auch ihre Freundin arbeitet, kommt von sich aus auf die Idee, sich zu erkundigen:

„I saw that there were people volunteering here and so then I said to my friend, do you have a job that I could do for you down at the public library?“¹¹⁷²

Dies zeigt eine weitere relativ häufig von den Volunteers genannte Informationsquelle, nämlich Freunde, Nachbarschaft, Mitglieder der Library Boards, Bibliotheks-Freundeskreise oder andere Vereinigungen:

„I called [the library]. My friend put me in an idea of volunteering in a library because she did.“¹¹⁷³

„As an American I just knew you can volunteer for instance. [...] Well, I had thought I would either volunteer here or in the [...] museum. And then I looked in to it and it turned out a friend of mine knew [the volunteer coordinator].“¹¹⁷⁴

„A friend of my mother is on the library board. When she saw me she said, [...] why don't you come and volunteer in the library? So I did.“¹¹⁷⁵

„No, I always worked, and then after I retired from working I said I would like to do something just to keep me busy. And I like books and so I met some nice women who were with the Friends [group] and they asked me to come and I helped them out. And the next thing - I volunteered for them.“¹¹⁷⁶

„My neighbor is a librarian, [...] so she got me to come up here.“¹¹⁷⁷

„When I joined the local genealogy society, the day I joined they handed me a piece of paper: ‚Volunteers needed‘.“¹¹⁷⁸

„I actually got to come in here through Women's Breakfast Club. And in one of our tours [...] I was intrigued. [...] I definitely knew that I wanted to be here in some capacity.“¹¹⁷⁹

Manche Volunteers kommen auch über interessante Umwege zu ihrer Freiwilligentätigkeit, so ein Mann im mittleren Alter, der Computerkurse an der Public Library gibt. Ursprünglich hatte er zu denen gehört, die selbst eine Schulung benötigten. Schließlich entwickelte er sich vom Schüler zum Lehrer:

¹¹⁷¹ Int. 080-58, Anhang 4 Teil IV.

¹¹⁷² Int. 053-41, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁷³ Int. 085-62, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁷⁴ Int. 086-63, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁷⁵ Int. 033-26, Anhang 4 Teil II.

¹¹⁷⁶ Int. 040-33, Anhang 4 Teil II.

¹¹⁷⁷ Int. 056-44, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁷⁸ Int. 091-66, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁷⁹ Int. 014-12, Anhang 4 Teil I.

„When I started I didn't know that much about the computers, I was not really trained. And so I started coming to their classes. They offered training classes, and I started picking it up quickly and helping people out. [...] And later [...] when people left the volunteer program, they asked me if I wanted to do and I said yes sure, I will try! And I just kept going and the more I learned, [the more] I was able to help people out.“¹¹⁸⁰

Für einen anderen Computerkurs-Leiter führte der Weg über spontane Computer-Hilfe in der Public Library, da im Unterschied zum oben genannten Beispiel sowohl Computer-Vorkenntnisse als auch pädagogische Fähigkeiten bereits ausreichend vorhanden waren:

„Well, I knew that most libraries always take volunteers. And I approached the librarians here about helping with computers because it seemed like the girls at the desk were always answering questions about computers! So at first I just offered [...] they could do their other job and I can answer questions. And then it seemed that I was helping the older folks more than anybody else. So I offered [...] classes on [...] how to use a computer. [...] The older folks just don't get the technological advances of a computer!“¹¹⁸¹

Ziemlich oft wird auch die Webseite der Public Library als Informationsquelle genannt:

„When I moved [here], I went online, and the first thing that I looked up was job opportunities in [this] area. And one of the things that came up was volunteering opportunities! So that's what I found out online.“¹¹⁸²

„From the website [...], and I knew that that department needed helpers. Like my daughter wanted to apply as a volunteer. And so I knew that they had opportunities for volunteers.“¹¹⁸³

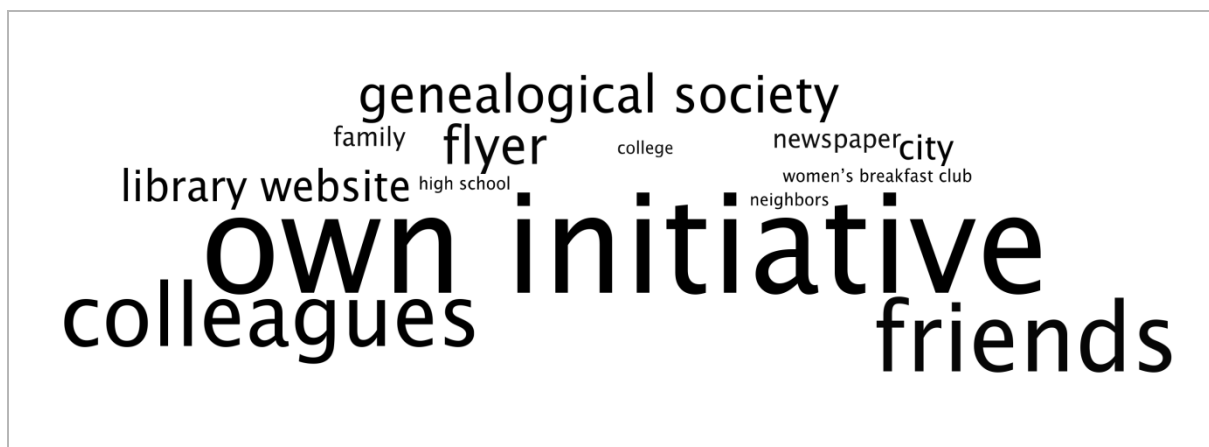


Abb. 7-8 Informationsquellen bzw. Wege zum Volunteering in der Public Library (Nennungshäufigkeit)

¹¹⁸⁰ Int. 019–17, Anhang 4 Teil I.

¹¹⁸¹ Int. 055–43, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁸² Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹¹⁸³ Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

Unabhängig von der konkreten Informationsquelle – in der überwiegenden Zahl der hier zitierten Volunteers kommt das Vorhandensein von einem gewissen Grad an Eigeninitiative klar zum Ausdruck. Die Grafik (Abbildung 7-8) veranschaulicht die von den Volunteers am häufigsten genannten Informationsquellen bzw. Wege zu ihrem Freiwilligenjob in der Public Library.

Auf die Frage nach dem Ablauf der Bewerbungsprozedur¹¹⁸⁴ gibt die überwiegende Zahl der interviewten Volunteers an, als ersten Schritt ein Formular ausgefüllt zu haben:

„Yes, I did have to fill out an application. [They] just gave me the paper and I filled it out and gave back and [...] good.“¹¹⁸⁵

„I had to mail in an application. I had to mail in a list of my previous jobs and [...] social security number [...] so that they could check and see if there were any issues with my record. If I had any criminal records or anything.“¹¹⁸⁶

„I just called and came in and talked [...] and filled out something.“¹¹⁸⁷

„[...] I downloaded the application form. And then I just filled it out and emailed it to [the coordinator].“¹¹⁸⁸

„Of course they want to know your interests. And then they want to know your background. [...] But – well, just a basic application. And [...] I had references to be listed on it!“¹¹⁸⁹

„I filled out an application, then [...] I got a form [...] to come in, and [they] allowed me to join as a volunteer.“¹¹⁹⁰

„And they gave me the paperwork to fill out. And then I had the background check, which we do yearly.“¹¹⁹¹

„Yes, there was a short form and I had [...] an interview.“¹¹⁹²

Solch eine Prozedur gilt in vielen Einrichtungen gleichermaßen für ehemalige Mitarbeiter, die auch als Rentner weiter mit ihrer Bibliothek verbunden bleiben möchten:

„Yes, you have to do an application, and give a photocopy of your driver’s license so that they can do a background check. [...] Even I had to do this. Even I who worked for this system! But it’s a procedure [...] and they do it once a year.“¹¹⁹³

¹¹⁸⁴ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 6.

¹¹⁸⁵ Int. 049–38, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁸⁶ Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

¹¹⁸⁷ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

¹¹⁸⁸ Int. 027–23, Anhang 4 Teil II.

¹¹⁸⁹ Int. 014–12, Anhang 4 Teil I.

¹¹⁹⁰ Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹¹⁹¹ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

¹¹⁹² Int. 102–71, Anhang 4 Teil V.

¹¹⁹³ Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

In anderen Einrichtungen wiederum wird dies etwas weniger strikt gehandhabt, besonders wenn der Volunteer ein ehemaliger Mitarbeiter ist:

„You know, I think because of the situation [...] – I’ve been an employee for so long – I did not fill out anything.“¹¹⁹⁴

„I think I did all that when I was [a staff member]. I got to know everybody, I talked with everybody. So I just asked the director and the assistant director. It was not a problem for me.“¹¹⁹⁵

Einige – insbesondere kleinere Einrichtungen – verlangen am Anfang generell keine Formalitäten:

„No, I just came and started.“¹¹⁹⁶

„You show up. I walked in the door and [the director] said we’d love to have you and I said oh thank you!“¹¹⁹⁷

Es gibt auch Fälle, in denen ein Freiwilliger kurzfristig eingesprungen ist, da er dringend für ein Projekt gebraucht wurde. Um es offiziell zu machen, wurde die Bewerbungsprozedur dann relativ schnell nachgeholt:

„I filled in [a form] for a couple of times and then they said: To make it officially [...], we need you to go through the process. We need a background check for the application. That was all okay and so I got my badge! [...] Yes, they asked me a little background stuff.“¹¹⁹⁸

Ein regelrechtes und umfassendes Bewerbungsgespräch oder Interview hat nach Angabe der befragten Volunteers nur bei wenigen stattgefunden:

„I had to make an application. [The volunteer coordinator] talked to me and another volunteer. Talked and interviewed me. Asked me what I did, what my experiences had been, what I’m interested in.“¹¹⁹⁹

„And we talked about the library and [...] I talked about what the meaning of the library was to me. And she [the volunteer coordinator] described to me the activities that they have for volunteers to engage in. And it sounded wonderful to me. And then – so followed up with my application. I guess that she could see what my qualifications are. [...] The interview was also extremely important to me, [...] so engaging to me. I found received, I found recognized, I found valued and I found understood. So these all were extremely important elements to then how much I was willing to give to the institution. So that was a crucial interface!“¹²⁰⁰

¹¹⁹⁴ Int. 026–22, Anhang 4 Teil II.

¹¹⁹⁵ Int. 051–39, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁹⁶ Int. 056–44, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁹⁷ Int. 059–46, Anhang 4 Teil III.

¹¹⁹⁸ Int. 019–17, Anhang 4 Teil I.

¹¹⁹⁹ Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

¹²⁰⁰ Int. 086–63, Anhang 4 Teil V.

In diesem leidenschaftlichen Statement kommt zum Ausdruck, welche enorme Bedeutung solch ein Gespräch haben kann, insbesondere wenn der künftige Volunteer sich eventuell gerade in einem Lebenstief befinden mag und sich durch eine Freiwilligenaktivität wertgeschätzt, verstanden und aufgefangen fühlt.

In den meisten Fällen – so geben die Befragten an – sei dieser Teil der Bewerbungsprozedur eher knapp ausgefallen:

„No, there was no job interview. Just the application.“¹²⁰¹

„No, they don't really do job interviews. Maybe at the day I started. It's been a long time [...]. And of course I said yes yes yes, I'll take it! [...] I think they let the volunteers decide what they are fit for.“¹²⁰²

„We fill out an application. [...] We have no background check. [...] Because mainly there are older women.“¹²⁰³

Wenn das Thema Führungszeugnis¹²⁰⁴ während der Interviews zur Sprache kommt, bringen die meisten unter den Volunteers dieser Maßnahme Verständnis entgegen; einige äußern aber auch, dass sie überrascht waren, dass solch eine Überprüfung von ihnen verlangt wurde:

„I was surprised with the background check.“¹²⁰⁵

„And I was so surprised when I came here that they have background checks.“¹²⁰⁶

Sie finden aber nicht in allen der befragten Public Libraries statt. Einige Volunteers stellen auch fest, dass in der Vergangenheit solche Überprüfungen nicht durchgeführt wurden, diese jetzt aber stattfinden aufgrund von Vorkommnissen, die es gegeben hat:

„About a year and a half ago they started with requiring [...] a background check [...]. Every year [...], it's a simple form you fill out. [It's] not a problem.“¹²⁰⁷

„When I first applied we didn't have background checks. It started last year and the year before.“¹²⁰⁸

„It came out later when they had trouble with people. [...] It's actually more for libraries where you work with children.“¹²⁰⁹

¹²⁰¹ Int. 032–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁰² Int. 033–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁰³ Int. 040–33, Anhang 4 Teil II.

¹²⁰⁴ Vgl. Kapitel 5.2.1.2.

¹²⁰⁵ Int. 032–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁰⁶ Int. 031–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁰⁷ Int. 094–68, Anhang 4 Teil V.

¹²⁰⁸ Int. 033–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁰⁹ Int. 092–66, Anhang 4 Teil V.

In den meisten der befragten Einrichtungen wird diesen Maßnahmen insbesondere dann viel Verständnis entgegengebracht, wenn Volunteers in Projekte mit Kindern involviert sind.¹²¹⁰

Für Teenager, die sich in der Public Library als Volunteers bewerben, gibt es noch eine weitere Bedingung, nämlich die Einwilligungserklärung ihrer Eltern – „*statement of agreement*“¹²¹¹. Zusätzlich verlangen einige Einrichtungen besonders bei jüngeren Bewerbern, dass in der Regel zwei Personen für sie bürgen.¹²¹² Von Bibliotheksseite werden dann telefonische Interviews mit den Bürgen durchgeführt:

*„I got an application, filled it out and then [...] they asked for referencers. And they would call in and then if they like they would call me back. And I got the volunteer job.“*¹²¹³

Sind die Bewerber noch zu jung, kommen sie bis zur Erreichung des Mindestalters¹²¹⁴ auf eine Warteliste:

*„I was just on the waiting list and it just means that ever since it was made, they had planned that I would join them when I reached the age.“*¹²¹⁵

Werden Volunteers über die Stadtverwaltung an die Public Library vermittelt, verlaufen die Bewerbungsformalitäten etwas anders. In den meisten Fällen handelt es sich hier um das Ableisten von Stunden gemeinnütziger Arbeit – *community service*.¹²¹⁶ Der Volunteer hat zuvor die Wahl zwischen verschiedenen Einrichtungen.¹²¹⁷ Die Formalitäten sind dann größtenteils schon erledigt und müssen nicht mehr über die Bibliothek abgewickelt werden:

*„I filled out [a form] and from the list I contacted those numbers and they gave me [the coordinator's] number. So I called him and emailed him and so he told me who is available, you know, to volunteer and everything. So that's it came about.“*¹²¹⁸

Eine weitere Organisation, die von den interviewten Volunteers im Zusammenhang mit der Abwicklung von Formalitäten – zum Beispiel der statistischen Erfassung von geleisteten Stunden – genannt wird, ist das Freiwilligenprogramm RSVP¹²¹⁹:

*„I report my hours every three months to RSVP.“*¹²²⁰

¹²¹⁰ Im Kapitel 7.5.2.1 wird die Führungszeugnis-Problematik nochmals aus Koordinatorensicht diskutiert.

¹²¹¹ Int. 025–21, Anhang 4 Teil II.

¹²¹² Int. 102–71, Anhang 4 Teil V.

¹²¹³ Int. 080–58, Anhang 4 Teil IV.

¹²¹⁴ Vgl. Kapitel 4.1.3.1 zum Teen Volunteering.

¹²¹⁵ Int. 050–38, Anhang 4 Teil III.

¹²¹⁶ Zum Community Service vgl. Kapitel 5.3.

¹²¹⁷ Vgl. Int. 076–54 und 77–55, Anhang 4 Teil IV.

¹²¹⁸ Int. 028–24, Anhang 4 Teil II.

¹²¹⁹ *Retired and Senior Volunteer Program*, vgl. Kapitel 3.4, 4.1.3.3, 4.2.5 und 5.2.

¹²²⁰ Int. 053–41, Anhang 4 Teil III.

Abbildung 7-9 zeigt die von den Volunteers im Zusammenhang mit der Bewerbungsprozedur am meisten erwähnten Begriffe und Phrasen nach Häufigkeit der Nennung.

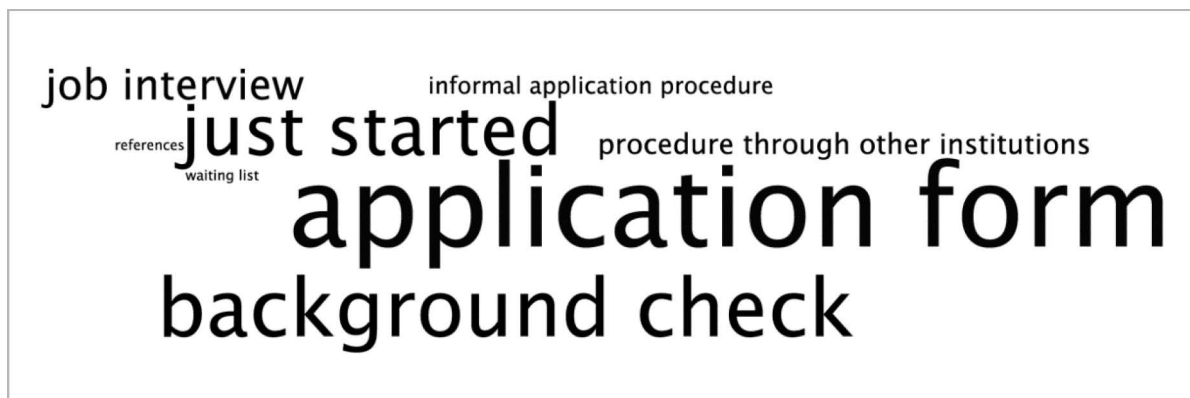


Abb. 7-9 Bewerbungsschritte und –details nach Nennungshäufigkeit durch die Volunteers

Bei der Diskussion über die Einführungsphase¹²²¹ lassen sich deutliche Unterschiede zwischen den Abläufen in größeren und kleineren Public Libraries erkennen. In größeren Einrichtungen hört man von den interviewten Volunteers, dass ihnen neben Material zum Selbststudium auch Trainingskurse, Einführungsveranstaltungen oder Besichtigungstouren angeboten wurden, die sie gemeinsam mit anderen neu hinzugekommenen Volunteers besuchten:

„It was very well organized. As soon as we reported we knew where we would set to go. I do remember that evening, giving you a couple of choices [...]. So - there was so much orientation before we actually physically started our job here as volunteers! That it took the fear away.“¹²²²

„We had a training program [...] and talked about how do you teach kids to read. And then I was assigned some students to tutor with.“¹²²³

„There was an orientation period about the library. I took home materials that [...] the reference librarian gave me to read: documents [...] and just all kinds of forms and things that were going on in the library.“¹²²⁴

„They gave me a little bit of a tour [...]. So basically my first two times was a two-day tour for what I will be doing.“¹²²⁵

„Well, they gave me a couple of classes on training [...] and I learned. [...] It's an ongoing learning. I learned a couple of new things.“¹²²⁶

¹²²¹ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 7.

¹²²² Int. 014–12, Anhang 4 Teil I.

¹²²³ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

¹²²⁴ Int. 054–42, Anhang 4 Teil III.

¹²²⁵ Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

¹²²⁶ Int. 019–17, Anhang 4 Teil I.

„I went through the prescribe process which involves taking three tours through the library. [...] And then [...] I had to shadow the information desk staff, [...] maybe three or four times.“¹²²⁷

„[...] they offered tutor training, which was for about four days for three hours each day. They told us how to do it. How to talk to the students. Because it's different talking and teaching an adult rather than a child.“¹²²⁸

In kleineren Einrichtungen hingegen gibt die überwiegende Zahl der interviewten Volunteers an, dass die Einführungsphase sehr informell gewesen sei. Dies trifft teilweise ebenso für Zweigbibliotheken größerer Bibliotheksnetze zu, in denen für bestimmte Tätigkeitsfelder die Organisation und Koordination eigenverantwortlich vor Ort liegt.

„Oh it was very informal, very easy explanation! I mean everything. They showed me everything - just one-two-three, and what to do. Very easy!“¹²²⁹

„They showed me how to do it.“¹²³⁰

„I just came in to [the director] and said I would like to start this program at the library and is it all right with you. And she said yes.“¹²³¹

„You immediately meet extremely friendly staff and if you have a question, they get out of their chair and take care of you.“¹²³²

„Well, I came in here and they said okay sit down here at the computer and look up at all these books! [...] And I knew a number of librarians here. And they all accepted me very nicely.“¹²³³

„When I came she asked what I have might be interested. I said in anything and everything, and I even wash windows.“¹²³⁴

„I just grew from one thing to another whatever you wanted to learn. Whatever you are willing to do.“¹²³⁵

Eine gewisse Sonderstellung in Bezug auf ihre Aussagen zur Einführungsphase nehmen all jene unter den interviewten Volunteers ein, die bereits berufliche Bibliotheks-Erfahrungen einbringen können. Hierbei spielt es nur eine untergeordnete Rolle, ob es sich dabei um Bibliothekare mit einem Master-Abschluss in Library Science oder um *para-Librarians*¹²³⁶

¹²²⁷ Int. 086-63, Anhang 4 Teil V.

¹²²⁸ Int. 023-19, Anhang 4 Teil II.

¹²²⁹ Int. 028-24, Anhang 4 Teil II.

¹²³⁰ Int. 066-48, Anhang 4 Teil III.

¹²³¹ Int. 064-47, Anhang 4 Teil III.

¹²³² Int. 059-46, Anhang 4 Teil III.

¹²³³ Int. 053-41, Anhang 4 Teil III.

¹²³⁴ Int. 031-26, Anhang 4 Teil II.

¹²³⁵ Int. 056-44, Anhang 4 Teil III.

¹²³⁶ Paraprofessionelle Bibliotheksangestellte sind Mitarbeiter, die mit bibliothekarischen Aufgaben betraut sind, aber über keinen MLS-Abschluss verfügen; siehe Rodgers (1997), S. 2.

handelt. Zwei ehemalige Mitarbeiterinnen in Rente, die von sich sagen, keinerlei Training als Volunteer benötigt zu haben in der Einrichtung, in der sie schon immer tätig waren:

„Well, you know, I have worked for the library for about 30 years. [...] I do not have a library degree. [...] Mostly it seems like I end up doing what nobody else wants to do.“¹²³⁷

„Well, since I worked here, I knew about it! And I worked here for 13 years before I started volunteering.“¹²³⁸

Auch bei einem Wechsel der Einrichtung – so eine andere Kollegin – ist kein gesondertes Training notwendig; hier gehe es lediglich um die Klärung einrichtungsspezifischer Fragen:

„They already knew about my library background, so they didn’t have to train me. They just had to tell me about specific procedures in this library. [...] I asked a lot of questions.“¹²³⁹

Die im Zusammenhang mit der Diskussion um die Einführungsphase von den interviewten Volunteers verwendeten Begriffe und Phrasen sind in Abbildung 7-10 zusammengefasst.¹²⁴⁰

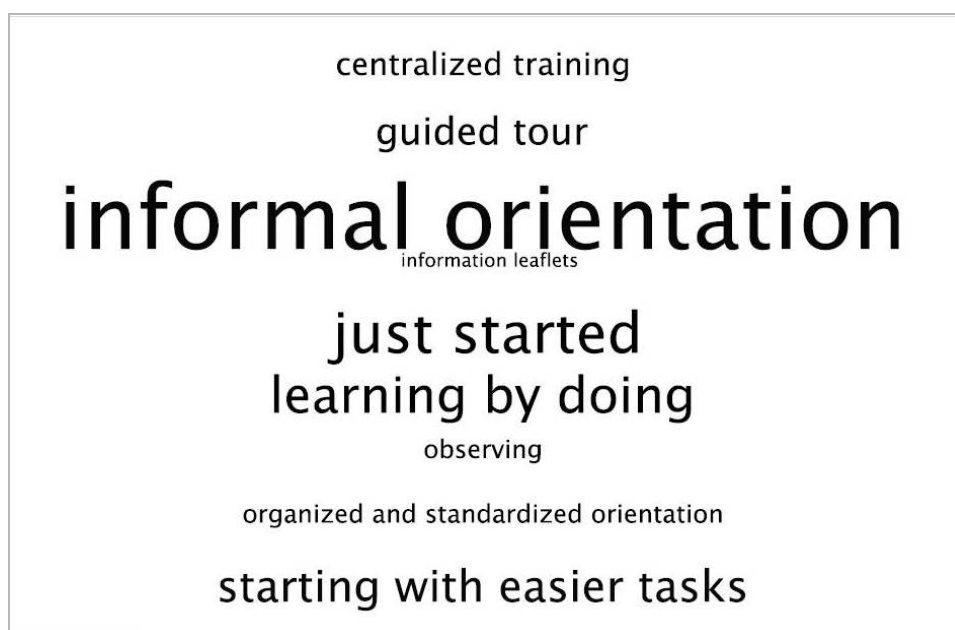


Abb. 7-10 Einführungsphase nach Nennungshäufigkeit durch die Volunteers

¹²³⁷ Int. 026–22, Anhang 4 Teil II.

¹²³⁸ Int. 057–44, Anhang 4 Teil III.

¹²³⁹ Int. 033–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁴⁰ Die Relation zwischen Einarbeitungsphase und Bibliothekstyp wird im Kapitel 7.6 nochmals diskutiert.

7.4.1.4 Arbeitspläne und durchschnittliche wöchentliche Arbeitszeit

Auf die Frage nach der Dauer der Einarbeitungsphase¹²⁴¹ gibt eine große Zahl der interviewten Volunteers an, hierfür weniger als oder höchstens einen Tag benötigt zu haben. Dies betrifft besonders solche Tätigkeitsfelder wie das Sortieren/Rücksortieren oder Reparieren von Medien, Assistenz bei Veranstaltungen, Hilfsarbeiten im Geschäftsgang oder bei der Vorbereitung von Verkaufsaktionen.

„Oh it was a couple of hours!“¹²⁴²

„Just the first visit. It was so easy! [...] It's called like ‚doctor shelf‘ [...] in the fiction and in the large print.“¹²⁴³

„It took about ten minutes to show me what to do.“¹²⁴⁴

„I just started.“¹²⁴⁵

„I think I was appropriate. [...] I was just kind of watcher. And then I told her that I can do it [...], and that was okay. So she showed me how to doing this [...]. I've picked it up.“¹²⁴⁶

„Pretty quickly.“¹²⁴⁷

„Not too very long! Probably within a day, a kind of understood what needed to be done.“¹²⁴⁸

„It only took one day.“¹²⁴⁹

„It took me the first day. Yes, only the first day, yeah.“¹²⁵⁰

„Just one day.“¹²⁵¹

„I sat down on the first day, started looking things off on the computer! [...] Because I had used [...] the library's patron computers! And so I was somewhat familiar with that.“¹²⁵²

Jugendliche Volunteers gehen in ihrer Einschätzung noch einen Schritt weiter, indem sie der Meinung sind, dass es so gut wie immer relativ einfach sei, in einer Public Library zu arbeiten:

¹²⁴¹ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 8.

¹²⁴² Int. 028–24, Anhang 4 Teil II.

¹²⁴³ Int. 032–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁴⁴ Int. 031–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁴⁵ Int. 092–66, Anhang 4 Teil V.

¹²⁴⁶ Int. 051–39, Anhang 4 Teil III.

¹²⁴⁷ Int. 077–55, Anhang 4 Teil IV.

¹²⁴⁸ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

¹²⁴⁹ Int. 080–58, Anhang 4 Teil IV.

¹²⁵⁰ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

¹²⁵¹ Int. 062–47, Anhang 4 Teil III.

¹²⁵² Int. 053–41, Anhang 4 Teil III.

„I can pretty much cover most of anything what the library needs me to do, and it'll take me maybe a few hours to learn how to do something here. The library stuff is pretty easy!“¹²⁵³

Des Weiteren kann ein Zusammenhang hergestellt werden zwischen der Größe der Einrichtung und der Dauer der Einarbeitungszeit. In einer kleineren Einrichtung mit mehr familiärer Atmosphäre und übersichtlichen Aufgabengebieten wird nicht von einer Einarbeitungsphase oder Lernkurve im eigentlichen Sinne gesprochen:

„The reason that you do not need the learning curve is because the library director, the warm people on staff, it's just like walking into your own living room! [...] Yes, there is no learning curve because there is so much help.“¹²⁵⁴

In größeren Einrichtungen hingegen, insbesondere im Zusammenhang mit anspruchsvolleren Aufgaben wie Tutoren- und Auskunftstätigkeiten, kann die Einarbeitungszeit nach Angaben der interviewten Volunteers durchaus einige Wochen bis zu mehreren Monaten betragen:

„It really took me a couple of weeks to get comfortable with what I would do.“¹²⁵⁵

„I think about two months.“¹²⁵⁶

„Probably about a month to be accurate and not make a bunch of dumb mistakes.“¹²⁵⁷

Ein direkter Zusammenhang zwischen Dauer der Einarbeitungszeit und Art und Anspruch der Freiwilligentätigkeit ist in den Aussagen der interviewten Volunteers sehr klar erkennbar.

Befragt nach der durchschnittlichen wöchentlichen Arbeitszeit in der Public Library,¹²⁵⁸ bewegt sich diese bei der überwiegenden Zahl der Volunteers in einem Wochenstunden-Bereich zwischen zwei und fünf Stunden. Für die meisten von ihnen ist es selbstverständlich, nach vorheriger Abstimmung dann für feste Wochentage zur Verfügung zu stehen.

„I come in about two days a week, and entirely 2 to 2 ½ hours at a time, [...] at the most 5 hours a week. [...] I have another job, so I try to come in on the days that are free for me.“¹²⁵⁹

„My goal is always 2 hours on Tuesday and 2 hours on Saturday.“¹²⁶⁰

„[...] 2 hours on Tuesday and 2 hours on Thursday.“¹²⁶¹

¹²⁵³ Int. 049–38, Anhang 4 Teil III.

¹²⁵⁴ Int. 059–46, Anhang 4 Teil III.

¹²⁵⁵ Int. 027–23, Anhang 4 Teil II.

¹²⁵⁶ Int. 102–71, Anhang 4 Teil V.

¹²⁵⁷ Int. 033–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁵⁸ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 9 Teil 1.

¹²⁵⁹ Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

¹²⁶⁰ Int. 097–69, Anhang 4 Teil V.

¹²⁶¹ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

„I work at my own place 2 hours a week. [...] Every Tuesday afternoon from 2 to 4.“¹²⁶²

„For 2 hours every week.“¹²⁶³

„[...] 2 hours. [...] I usually come on Friday and Wednesday.“¹²⁶⁴

„About 4 hours a week. [...] Usually on Thursday and Saturday.“¹²⁶⁵

„I come in two days, and it's about 4 hours.“¹²⁶⁶

„I come Tuesday and Thursday morning from 10 to 12.“¹²⁶⁷

„When I do volunteer, it's like a couple of hours, [...] Like 4 hours.“¹²⁶⁸

„[...] 3 hours a week. I come on Wednesday.“¹²⁶⁹

Zu den Anwesenheitszeiten in der Bibliothek kommen bei einigen Volunteers noch Stunden hinzu, die sie zu Hause für die Bibliothek arbeiten, um sich beispielweise für ein Geschichtsprojekt,¹²⁷⁰ eine Buchdiskussionsveranstaltung,¹²⁷¹ Ausstellungsführungen¹²⁷² oder eine Lehrtätigkeit¹²⁷³ vorzubereiten.

Es gibt nicht wenige Volunteers in der Public Library, die dort mehrere Tätigkeiten parallel ausführen. Sie müssen manchmal über Monate im Voraus planen, um Terminüberschneidungen zu vermeiden. Die wöchentliche Arbeitszeit ist dadurch nicht konstant.

„Some weeks it's a lot. Some weeks it isn't. Because I have a fixed time at the information desk. Which is every other Thursday. And that's for 3 hours. And then, you do things like the tours which always take an hour. And I think that there is slightly more than one a week. And when there is an exhibition we have definitely two.“¹²⁷⁴

Wöchentliche Arbeitszeiten von mehr als 10 oder gar bis zu 20 Wochenstunden sind bei den Volunteers eher die Ausnahme. Es fällt auf, dass sie speziell von Volunteers genannt werden, bei denen altruistische Beweggründe stark im Vordergrund stehen¹²⁷⁵ oder bei denen ihre Freiwilligentätigkeit gleichzeitig ihr wichtigstes Hobby ist. Letzteres hört man ganz

¹²⁶² Int. 031–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁶³ Int. 027–23, Anhang 4 Teil II.

¹²⁶⁴ Int. 066–48, Anhang 4 Teil III.

¹²⁶⁵ Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹²⁶⁶ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

¹²⁶⁷ Int. 033–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁶⁸ Int. 048–38, Anhang 4 Teil III.

¹²⁶⁹ Int. 056–44, Anhang 4 Teil III.

¹²⁷⁰ Int. 099–69, Anhang 4 Teil V.

¹²⁷¹ Int. 064–47, Anhang 4 Teil III.

¹²⁷² Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

¹²⁷³ Int. 063–47, Anhang 4 Teil III.

¹²⁷⁴ Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

¹²⁷⁵ Vgl. z.B. Int. 053–41, Anhang 4 Teil III.

besonders von den Volunteers, die sich mit Lokalgeschichte oder Genealogie¹²⁷⁶ befassen. Andere wiederum fühlen sich zu Hause nicht ausgelastet¹²⁷⁷ oder aber möchten einer häuslichen Situation temporär entfliehen.¹²⁷⁸ Im Kapitel 7.4.3 wird auf diese und weitere Motivationsfragen detaillierter eingegangen.

Für durchweg alle der befragten Volunteers, die zu festen Zeiten in die Public Library kommen, ist es eine Selbstverständlichkeit, zuverlässig zu sein. Dies schließt ein, dass sie bei einer Verhinderung¹²⁷⁹ ihren Koordinator rechtzeitig darüber informieren:

„If I cannot make it the day I usually come in, then I will contact [...] the manager so that they know. It's just a respect for them!“¹²⁸⁰

„I let them know ahead of time if I have vacation.“¹²⁸¹

„If I had gotten sick, I'd just called [the coordinator] in a very very appropriate manner, ahead of time!“¹²⁸²

„When I can't come in like I had vacation, I let them know in advance. So that they could see if someone else can come in and do the job.“¹²⁸³

„I have the email address and the cell phone numbers for both of the supervisors and let them know when I won't be able to attend.“¹²⁸⁴

„I would call [the coordinator]. She would schedule well in advance. So it was a chance to restructure.“¹²⁸⁵

„If I can't come I call and let them know.“¹²⁸⁶

„I just tell I'm gonna be absent and they say - fine! [...] They know [...] I'll come back!“¹²⁸⁷

„If I'm going to be away, I just call [the coordinator] and tell them that I'm going to be away. So that somebody else can make my hours.“¹²⁸⁸

Hier herrscht große Einmütigkeit. Kein einziges Mal wird geäußert, dass man, weil man unentgeltlich arbeite, Absprachen nicht so ernst nehmen müsse.

Abbildung 7-11 zeigt eine Zusammenstellung von markanten Äußerungen, die von den interviewten Volunteers zum Umgang mit Terminproblemen oder Absagen gemacht werden.

¹²⁷⁶ Vgl. z.B. Int. 092–66, Anhang 4 Teil V.

¹²⁷⁷ Vgl. z.B. Int. 019–17, Anhang 4 Teil I.

¹²⁷⁸ Vgl. z.B. Int. 026–22, Anhang 4 Teil II.

¹²⁷⁹ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 9 Teil 2.

¹²⁸⁰ Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹²⁸¹ Int. 033–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁸² Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹²⁸³ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

¹²⁸⁴ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

¹²⁸⁵ Int. 014–12, Anhang 4 Teil I.

¹²⁸⁶ Int. 031–26, Anhang 4 Teil II.

¹²⁸⁷ Int. 053–41, Anhang 4 Teil III.

¹²⁸⁸ Int. 054–42, Anhang 4 Teil III.

Arrange expected absence previously:

- „If I cannot make it the day I usually come in, then I will contact [...] the manager [...]. It's just a respect for them!“
- „I just tell I'm gonna be absent and they say – fine! [...] They know [...] I'll come back!“
- „If I'm going to be away, I just call [...]. So that somebody else can make my hours.“
- „When I can't come in [...] I let them know in advance. So that they could see if someone else can [...] do the job.“
- „I'd just called [the Coordinator] in a very very appropriate manner, ahead of time!“

Abb. 7-11 Umgang der befragten Volunteers mit Terminproblemen oder Absagen

Die Frage, ob man mit der gegenwärtigen wöchentlichen Arbeitszeit zufrieden sei,¹²⁸⁹ wird von mehr als der Hälfte der interviewten Volunteers bejaht. Viele von ihnen haben das Bedürfnis, dies zu kommentieren und näher zu begründen, warum sie nicht in der Lage sind, sich mit noch mehr Wochenstunden einzubringen:

„At this time probably not more because I'm pretty heavily involved in a volunteer program at the [...] Art Gallery. [...] A mentoring program. I've started a children's library there. Yeah, because I worked in a library I started a library. So that has been interesting. I spent quite a few hours on that.“¹²⁹⁰

„I would like to do whatever I need to do but I have a fulltime job [...]. I think I spend enough time.“¹²⁹¹

„I'm comfortable. I do more at my computer.“¹²⁹²

„Not any more than that what I'm doing.“¹²⁹³

„I think that for me it's just right. I think I'm just fine.“¹²⁹⁴

„At this point I'm really happy with what I'm doing and I really don't foresee. I might add. Over the years I found out that the Saturday

¹²⁸⁹ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 10.

¹²⁹⁰ Int. 026–22, Anhang 4 Teil II.

¹²⁹¹ Int. 046–37, Anhang 4 Teil III.

¹²⁹² Int. 056–44, Anhang 4 Teil III.

¹²⁹³ Int. 098–69, Anhang 4 Teil V.

¹²⁹⁴ Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

*afternoon here was a blessing. Because I get away from some of the things that would bother me otherwise.*¹²⁹⁵

*„I’m happy with the hours!“*¹²⁹⁶

*„Sometimes it’s hard to get here to park and so. [...] Parking is a nightmare [because of] reconstruction!“*¹²⁹⁷

*„With my schedule right now I’m actually not able to take more hours.“*¹²⁹⁸

*„It’s okay right now. When I’m involved in something I tend to put more hours into it. Right now it’s [enough].“*¹²⁹⁹

*„A kind of like the way it is at the moment.“*¹³⁰⁰

*„Yeah, I’m pretty good!“*¹³⁰¹

In letzterem Statement klingt bereits an, dass man sich in der Public Library auch gern noch mit mehr Stunden Freiwilligenarbeit einbringen würde. Die Gruppe unter den befragten Volunteers, die dies sehr direkt formuliert, ist fast ebenso groß wie die, die mit der gegenwärtigen Stundensituation zufrieden ist.

*„I would volunteer for more [hours]. I have a lot of other things to do! But if they needed me and I always say to them please call me. I would always come in on a different day.“*¹³⁰²

*„Yes I’d volunteered for more if [the director] needs me.“*¹³⁰³

*„It would not bother me if I had to. You know, to volunteer. I mean - because I like - I love coming, I’m in the library almost every day. I come to get on the computer and do this or do that.“*¹³⁰⁴

*„If they need me - sure!“*¹³⁰⁵

*„I’m always happy to volunteer for more hours. [...] I think if [the director] ever really needed me she knows this. I will be there to help.“*¹³⁰⁶

*„Well, I had asked for more, and at one point I couldn’t keep up. Partially - and I’m sorry I hate to admit this but it’s true - the one thing that I got involved that I liked enormously; it was physically too much for me! [...] Some of the younger had to do it.“*¹³⁰⁷

¹²⁹⁵ Int. 090–65, Anhang 4 Teil V.

¹²⁹⁶ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

¹²⁹⁷ Int. 088–65, Anhang 4 Teil V.

¹²⁹⁸ Int. 027–23, Anhang 4 Teil II.

¹²⁹⁹ Int. 089–65, Anhang 4 Teil V.

¹³⁰⁰ Int. 094–68, Anhang 4 Teil V.

¹³⁰¹ Int. 102–71, Anhang 4 Teil V.

¹³⁰² Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹³⁰³ Int. 067–48, Anhang 4 Teil III.

¹³⁰⁴ Int. 051–39, Anhang 4 Teil III.

¹³⁰⁵ Int. 059–46, Anhang 4 Teil III.

¹³⁰⁶ Int. 064–47, Anhang 4 Teil III.

¹³⁰⁷ Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

„I don't mind. I'm in a situation in my life that I can give back and do this. I'm able to do this and help out.“¹³⁰⁸

„Yeah - any time I'm needed.“¹³⁰⁹

„I would probably like [to volunteer for more hours], just like depending on [...] how busy my [...] schedule is.“¹³¹⁰

„At that time I wished I could have done more. But then, because I got the job as a part-time position, I really couldn't.“¹³¹¹

„A little more if it's something different.“¹³¹²

„If I had the time, probably more! Outside my own department, I'd jumped at the chance, for special events.“¹³¹³

„I'd been willing to volunteer for more! [...] I know they have quite a few volunteers here now. This is a library that has a lot of help! Certainly if they needed something in a pinch, I would be here!“¹³¹⁴

„I would love to be able to be available much more than I am.“¹³¹⁵

Nahezu niemand unter den befragten Volunteers gibt an, sich lieber mit weniger Wochenstunden einzubringen zu wollen. Ist dies aber der Fall, wird begründet, welche äußeren Umstände dazu führten:

„Well, right now for less [hours]. Because I'm a manager in my full time job and so there is my schedule and plus I work nights!“¹³¹⁶

Somit fühlt sich die überwiegende Mehrheit unter den befragten Volunteers mit ihrer Public Library so sehr verbunden, dass sie entweder mit ihrer Stundenzahl zufrieden sind oder aber – sollten die Umstände es erlauben – diese sogar erhöhen würden.

7.4.1.5 Beziehung zum angestellten Bibliothekspersonal

Auf die Frage an die Volunteers, wie sie ihre Beziehung zu den angestellten Mitarbeitern einschätzen,¹³¹⁷ gibt es ausschließlich positive Äußerungen; Unterschiede existieren lediglich in Hinsicht auf die Intensität der Kontakte mit dem Bibliothekspersonal:

„Oh it's fine! [...] Yes we really get along with them - no problem.“¹³¹⁸

¹³⁰⁸ Int. 019–17, Anhang 4 Teil I.

¹³⁰⁹ Int. 068–48, Anhang 4 Teil III.

¹³¹⁰ Int. 080–58, Anhang 4 Teil IV.

¹³¹¹ Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹³¹² Int. 095–69, Anhang 4 Teil V.

¹³¹³ Int. 014–12, Anhang 4 Teil I.

¹³¹⁴ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

¹³¹⁵ Int. 060–46, Anhang 4 Teil III.

¹³¹⁶ Int. 028–24, Anhang 4 Teil II.

¹³¹⁷ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 11.

¹³¹⁸ Int. 056–44, Anhang 4 Teil III.

„I work with most of them. [...] I get along with [...] all of them.“¹³¹⁹

„We get along very well.“¹³²⁰

„It’s very informal!“¹³²¹

„They seem to like us and we certainly like them.“¹³²²

„I can say they are very good friends.“¹³²³

„The people in the library - [...] they’re wonderful!“¹³²⁴

„They are extremely knowledgeable and very friendly.“¹³²⁵

„Oh they are wonderful to work with!“¹³²⁶

Viele der befragten Volunteers betonen in diesem Zusammenhang, wie hilfsbereit und offen die Mitarbeiter für jede Art von Fragen sind:

„The staff members are really helpful and nice.“¹³²⁷

„Everybody is very nice [...] and very helpful.“¹³²⁸

„I would say [...] they are helpful, they are friendly, they are knowledgeable.“¹³²⁹

„Oh, they’re great! They are very friendly; [...] they are very helpful and very busy!“¹³³⁰

„Oh we get along great! [They] are very nice. They are very helpful.“¹³³¹

„They are very nice people. Always willing to help.“¹³³²

„Everybody whom I met with: are you getting everything, are you understanding, is there anything I can help you with? So I didn’t feel I couldn’t make it. More like okay, if I have questions I know I can ask anybody without feeling embarrassed.“¹³³³

„I feel like I work here. I love these people. [...] They are friends to me, [...] and they are really helpful. [...] They say thank you, thank you for volunteering!“¹³³⁴

¹³¹⁹ Int. 057–44, Anhang 4 Teil III.

¹³²⁰ Int. 091–66, Anhang 4 Teil V.

¹³²¹ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

¹³²² Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

¹³²³ Int. 064–47, Anhang 4 Teil III.

¹³²⁴ Int. 065–47, Anhang 4 Teil III.

¹³²⁵ Int. 090–65, Anhang 4 Teil V.

¹³²⁶ Int. 089–65, Anhang 4 Teil V.

¹³²⁷ Int. 048–38, Anhang 4 Teil III.

¹³²⁸ Int. 005–04, Anhang 4 Teil I.

¹³²⁹ Int. 088–65, Anhang 4 Teil V.

¹³³⁰ Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

¹³³¹ Int. 040–33, Anhang 4 Teil II.

¹³³² Int. 077–55, Anhang 4 Teil IV.

¹³³³ Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹³³⁴ Int. 033–26, Anhang 4 Teil II.

Demnach sind die Mitarbeiter also nicht nur freundlich und hilfsbereit, sondern wissen offensichtlich auch sehr zu würdigen, was sie an den Volunteers haben. Diese Einschätzung wird von vielen der befragten Volunteers geteilt:

„I [...] feel so appreciated. When I came in, it looks like Santa Claus is coming in. Oh you're here, how are you or something - you know.“¹³³⁵

„Yes, they are very helpful to me. When I get here, [...] they make coffee [for my class] and things like that.“¹³³⁶

„They are so kind and appreciate us!“¹³³⁷

„I think it's a very close relationship! We all like each other - a great deal! We all very appreciate the supplementary things I bring to the library!“¹³³⁸

„I think the staff is great! [...] I feel more relaxed! Everyone is very friendly [...] and I feel like contributing!“¹³³⁹

Kein einziges Mal wird geäußert, man hätte das Gefühl, so behandelt zu werden, als würde man als Volunteer im Team als nicht so vollwertig wie ein Bibliotheksmitarbeiter angesehen.

„[...] gradually I'm beginning to learn people's names and trying to greet them by first name. And they seem to be doing the same with me. I've heard that people's favorite sound is their name! So it's always nice to call them by name!“¹³⁴⁰

Das geht teilweise hin bis zu leidenschaftlichen Statements:

„I love it! I love it! Love it, yes!“¹³⁴¹

„Oh great! They're great.“¹³⁴²

Immer wieder hört man auch, man fühle sich in der Public Library wie in einer großen Familie:

„It's just a great big family!“¹³⁴³

„I think that this library - everybody in this library - is kind of like a big family. [The youth librarian] is like my second mother. And we girls are kind of like sisters. [...] And then the boys. They are all like brothers.“¹³⁴⁴

¹³³⁵ Int. 031–26, Anhang 4 Teil II.

¹³³⁶ Int. 063–47, Anhang 4 Teil III.

¹³³⁷ Int. 068–48, Anhang 4 Teil III.

¹³³⁸ Int. 094–68, Anhang 4 Teil V.

¹³³⁹ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

¹³⁴⁰ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

¹³⁴¹ Int. 014–12, Anhang 4 Teil I.

¹³⁴² Int. 058–45, Anhang 4 Teil III.

¹³⁴³ Int. 053–41, Anhang 4 Teil III.

¹³⁴⁴ Int. 025–21, Anhang 4 Teil II.

Auch von ehemaligen Mitarbeitern, die nun als Rentner freiwillig in ihrer Public Library arbeiten, vernimmt man ähnliche Äußerungen:

„Yes, they are more like a family because I worked with them eight hours a day. They are all nice people. [...] That’s why I volunteer because still like to come in and see my ,work family‘!“¹³⁴⁵

„I like keeping in touch with the staff, knowing about their lives, what’s going on besides.“¹³⁴⁶

„[...] the warm people on staff, it’s just like walking into your own living room!“¹³⁴⁷

Abhängig vom Tätigkeitsfeld existiert bei den Volunteers, die sich als Genealogen oder Alphabetisierungs-Tutoren betätigen, eine eher geringere Interaktion mit den Bibliotheks-Mitarbeitern. Dass jedoch überhaupt kein direkter Kontakt besteht, ist die absolute Ausnahme:

„I get my library books here! But there is no relationship. Well, I see them and I come and go and say hello and bye but there’s no interaction.“¹³⁴⁸



Abb. 7-12 Beziehung zum angestellten Bibliothekspersonal (Nennungshäufigkeit)

¹³⁴⁵ Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹³⁴⁶ Int. 026–22, Anhang 4 Teil II.

¹³⁴⁷ Int. 059–46, Anhang 4 Teil III.

¹³⁴⁸ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

Abbildung 7-12 zeigt – nach Häufigkeit der Nennung – die von den interviewten Volunteers artikulierten Phrasen im Zusammenhang mit der Frage nach ihrer Beziehung zum angestellten Bibliothekspersonal.

7.4.2 Biografische Aspekte

In diesem Kapitel werden die Ausführungen der Volunteers zu ihrem beruflichen (7.4.2.1) und familiären (7.4.2.2) Hintergrund diskutiert, wodurch wiederum auch Rückschlüsse auf die Bibliotheksspezifität¹³⁴⁹ und die Motivation¹³⁵⁰ gezogen werden können.

7.4.2.1 Ausbildung und Berufserfahrung

Die Volunteers werden gebeten, über ihre Ausbildung¹³⁵¹ und ihre Berufserfahrungen¹³⁵² zu berichten. Weiterhin werden sie gefragt, ob sie denken, dass diese beruflichen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Erfahrungen einen Einfluss auf die Wahl ihres Tätigkeitsfeldes in der Public Library gehabt haben könnten oder aber ob sie von dem Wunsch geleitet wurden, in der Bibliothek etwas völlig anderes zu tun als in ihrem Beruf.¹³⁵³

Die überwiegende Zahl der Erwachsenen unter den interviewten Volunteers gibt an, nach der Beendigung der High School ein College- oder Universitätsstudium absolviert zu haben. Viele von ihnen haben mehrere Fächer studiert:

„I’ve studied journalism and English.“¹³⁵⁴

„I have degrees in math and science.“¹³⁵⁵

„I did specialize in economics and history.“¹³⁵⁶

„I have a degree in education – physical education – and then I’ve got certification in special education.“¹³⁵⁷

„My undergraduate degree: I have a major in English and a teaching certificate.“¹³⁵⁸

„I have two degrees, [...] one of them in public administration [...]. My undergraduate degree is a bachelor in science.“¹³⁵⁹

¹³⁴⁹ Vgl. Kap. 7.4.1.

¹³⁵⁰ Vgl. Kap. 7.4.3.

¹³⁵¹ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 16.

¹³⁵² Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 12.

¹³⁵³ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 13.

¹³⁵⁴ Int. 027–23, Anhang 4 Teil II.

¹³⁵⁵ Int. 014–12, Anhang 4 Teil I.

¹³⁵⁶ Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

¹³⁵⁷ Int. 062–47, Anhang 4 Teil III.

¹³⁵⁸ Int. 088–65, Anhang 4 Teil V.

¹³⁵⁹ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

„I have two majors from my undergraduate, the first one was history and the second one was education. And then two minors – special education and anthropology.“¹³⁶⁰

Bei den akademischen Graden werden Bachelor- oder Master-Abschlüsse genannt; einige unter den befragten Volunteers haben auch promoviert.

„Psychology [...]. That’s my undergrad. And then I have a master’s in student affairs.“¹³⁶¹

„I have bachelor’s degrees in science and business.“¹³⁶²

„My master’s is in elementary education.“¹³⁶³

„I have a bachelor’s degree [in] history and then I did extensive graduate work in anthropology and religious studies. [...] And also, I have a master’s [in] early childhood.“¹³⁶⁴

„I have a bachelor, a master and a PhD in English.“¹³⁶⁵

Ein kleiner Teil der Befragten gibt an, einen *associate degree*¹³⁶⁶ erworben zu haben.

„I had two years in college. That’s it.“¹³⁶⁷

„I have two years of college. [...] Arts was my major in college.“¹³⁶⁸

Die Bandbreite der Fächer ist groß. Geisteswissenschaften und Pädagogik überwiegen. Die Abbildung 7-13 verdeutlicht dies. Die Tatsache, dass das Fach Library Science relativ oft genannt wird, lässt sich unter anderem auch dadurch erklären, dass viele es als zweites oder drittes Studienfach benennen, um es dann später entweder überhaupt nicht als Beruf oder aber in Kombination mit einer anderen Tätigkeit ausgeübt zu haben oder noch ausüben.

„I took a distance course and became a master of library science. [...] I have also a master’s in anthropology and education.“¹³⁶⁹

„I have a master’s in library science.“¹³⁷⁰

„I have a master’s degree in library science. In was a school librarian for eight years. [...] It’s a lot of teaching and collaborating with the teachers.“¹³⁷¹

¹³⁶⁰ Int. 090–65, Anhang 4 Teil V.

¹³⁶¹ Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹³⁶² Int. 003–03, Anhang 4 Teil I.

¹³⁶³ Int. 053–41, Anhang 4 Teil III.

¹³⁶⁴ Int. 094–68, Anhang 4 Teil V.

¹³⁶⁵ Int. 063–47, Anhang 4 Teil III.

¹³⁶⁶ Bezeichnung für den Abschluss an einem US-amerikanischen Community oder Junior College nach einem zweijährigem Studium, siehe auch Kap. 3.1.

¹³⁶⁷ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

¹³⁶⁸ Int. 064–47, Anhang 4 Teil III.

¹³⁶⁹ Int. 089–65, Anhang 4 Teil V.

¹³⁷⁰ Int. 102–71, Anhang 4 Teil V.

¹³⁷¹ Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

„My library degree is nowhere near what an MLS degree is. [I have] a library certification by taking certain courses. [...] And my master is actually in elementary ed.“¹³⁷²

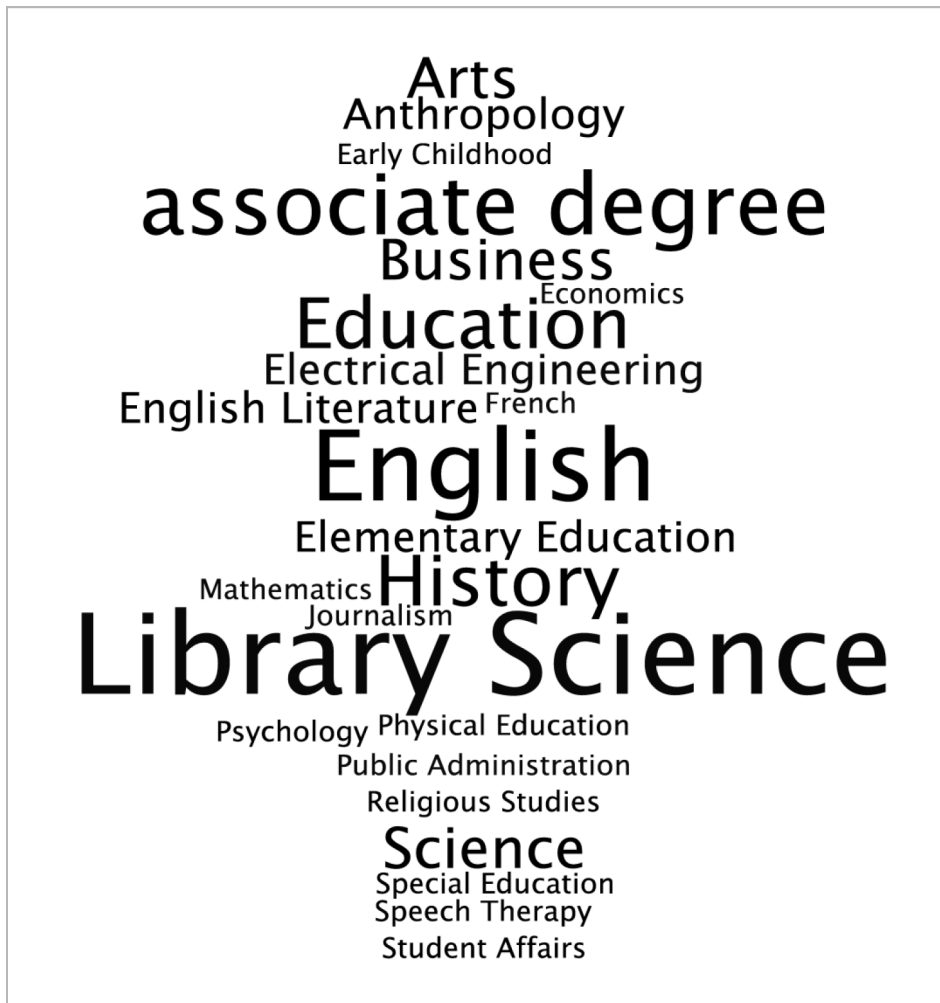


Abb. 7-13 Akademische Abschlüsse der interviewten Volunteers nach Nennungshäufigkeit

Nur ein geringer Teil der Befragten gibt an, nach Beendigung des High-School-Besuches keinerlei Abschlüsse erworben zu haben.

„We learned at home a lot of skills [...]. I worked in banking, I worked in public facilities, and then I worked in a [...] company in marketing. So I learned most of all those skills - I learned them on the job.“¹³⁷³

„I worked in a [...] factory before, for 14, 15 years.“¹³⁷⁴

„I had a little college but I stayed at home most of the time.“¹³⁷⁵

¹³⁷² Int. 090-65, Anhang 4 Teil V.

¹³⁷³ Int. 061-46, Anhang 4 Teil III.

¹³⁷⁴ Int. 057-44, Anhang 4 Teil III.

¹³⁷⁵ Int. 074-53, Anhang 4 Teil IV.

„My husband decided to go to graduate school. And I had to work [...]. But then the children came and [...] I never did finish my degree. [...] I'd probably go to the library science. I just like the whole idea about libraries.“¹³⁷⁶

Bei dieser Seniorin erfüllt sich ein Traum, zumindest nach ihrem Berufsleben sich als Volunteer dem Gebiet zu widmen, auf dem sie in jüngeren Jahren gern einen akademischen Abschluss erworben hätte.



Abb. 7-14 Berufe und ausgeübte Tätigkeiten der interviewten Volunteers nach Nennungshäufigkeit

¹³⁷⁶ Int. 031–26, Anhang 4 Teil II.

Die Bandbreite der Berufe, die die Volunteers im Zusammenhang mit der Frage, ob es eine Verbindung zwischen ihren Vorlieben in der Public Library und ihren beruflichen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Erfahrungen gibt,¹³⁷⁷ ist groß. Am häufigsten wird der Lehrerberuf genannt.¹³⁷⁸ Dieser und alle weiteren in den Interviews erwähnten Berufe sind in Abbildung 7-14 nach Häufigkeit der Nennung dargestellt.

Welche Zusammenhänge existieren zwischen den Berufen der Volunteers und ihrer Freiwilligentätigkeit in der Bibliothek? Geht es hier um Kontinuität, um neue Herausforderungen oder um eine Kombination aus beidem?¹³⁷⁹

Die überwiegende Zahl der befragten Volunteers bringt zum Ausdruck, dass sie eine Freiwilligentätigkeit bewusst danach auswählt, den Wunsch nach neuen Herausforderungen mit dem Einbringen von beruflichen Fähigkeiten und Lebenserfahrung miteinander kombinieren zu können.

„It’s difficult to find a volunteer job that fits you! You know, you kind have to try different things and see how it works. And I was always kind of look out for skills – for volunteer jobs that would use my skills. So once I’d found some that seem to be a nice fit.“¹³⁸⁰

Volunteers, die in ihrem Berufsleben kaufmännische oder Büro-Tätigkeiten ausübten oder noch ausüben, sehen eine Verbindung zu der Freiwilligentätigkeit ihrer Wahl:

„I was a secretary for 30 years at one place. [...] I had to deal with people and I have a good knowledge of people’s psychology. And [...] I have that life experience that’s maybe perfect for this job.“¹³⁸¹

„The job I had was arranging conferences and meetings. [...] And the work was constant with people interaction and organizing things and so on. I hope I can reconnect. [...] Working with people or [...] read to the children.“¹³⁸²

„When I was in construction I was trained to sell. What I learned in my profession: to sell and to read people. And one of the things I do, I read people and then I change my presentation. If you ever done sales you do that. [...] I’m able to go back and use what I’ve learned in life and my professional experiences and translated it to here and it seems to work. [...] I did learn in the real world [...] how to do customer service [...] and how to do management.“¹³⁸³

¹³⁷⁷ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 12.

¹³⁷⁸ Vgl. z.B. Int. 36–29, Anhang 4 Teil II, Int. 053–41 und 063–47, Anhang 4 Teil III.

¹³⁷⁹ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 13.

¹³⁸⁰ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

¹³⁸¹ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

¹³⁸² Int. 031–26, Anhang 4 Teil II.

¹³⁸³ Int. 019–17, Anhang 4 Teil I.

„I worked at the court. [...] Yes, here: very similar type work!“¹³⁸⁴

Der Schatzmeister eines Bibliotheks-Freundeskreises ist von Beruf Buchhalter.¹³⁸⁵

Eine ehemalige Detektivin sieht eine Verbindung zu ihrer Freiwilligentätigkeit dahingehend, dass sie für ihren Beruf unter anderem Organisationstalent brauchte. Bei der Vorbereitung und Durchführung von Buchverkäufen (*„stocking mysteries and helping the customers“¹³⁸⁶*) kann sie dieses Talent mit ihrer Liebe zum Lesen verbinden:

„Before I retired I was an investigator [...]. So I love investigating, I love reading [...]. And one of the things that we have done, even in our profession, was organizing.“¹³⁸⁷

Ein anderer Volunteer, der sich in der Public Library um Pflege und Reparatur audiovisueller Medien kümmert, hat in seinem Beruf ebenfalls mit Unterhaltungselektronik zu tun:

„I love doing electronics [...]. I know how to replace [...], I know how to rewire. So I mean if they have a problem with their electronic equipment I figure it out. [...] I used to do with stereo systems. I used to put them in, all the time. [...] I used to work [...] selling cars. And so I always will have to start the equipment.“¹³⁸⁸

Zahlreiche ältere Volunteers sind ehemalige Lehrer oder Schulbibliothekare:

„I personally love working with people. I was a school teacher [mathematics], and I love being with people and talking to them. I think that’s what I enjoy about this. [...] a teacher likes to be in charge, [...] likes to organize things.“¹³⁸⁹

„Yes! I was an early childhood, a preschool teacher. [...] And so [...] I get a lot of that.“¹³⁹⁰

„I always taught in high school and then in college. [...] I taught English [...] and reading and writing at the college. [...] And here mostly with adults. And that’s nice because you know when they come they want you.“¹³⁹¹

„I was a school librarian [in an elementary school]. So I think that - I cannot say exactly what skills overlap.“¹³⁹²

„Well, I was in charge of the library in the elementary school.“¹³⁹³

¹³⁸⁴ Int. 092–66, Anhang 4 Teil V.

¹³⁸⁵ Vgl. Int. 046–37, Anhang 4 Teil III.

¹³⁸⁶ Int. 042–34, Anhang 4 Teil II.

¹³⁸⁷ Int. 042–34, Anhang 4 Teil II.

¹³⁸⁸ Int. 051–39, Anhang 4 Teil III.

¹³⁸⁹ Int. 041–34, Anhang 4 Teil II.

¹³⁹⁰ Int. 062–47, Anhang 4 Teil III.

¹³⁹¹ Int. 063–47, Anhang 4 Teil III.

¹³⁹² Int. 005–04, Anhang 4 Teil I.

¹³⁹³ Int. 066–48, Anhang 4 Teil III.

„I have been a children’s Librarian in a school. I had elementary-aged kids. I wanted work with that kind of collection. [...] I’m pretty happy right now where I am!“¹³⁹⁴

„The old wish came back! That was it exactly! [...] Yes, a public library is feeling much like the school library that I had!“¹³⁹⁵

Im Unterschied zu den meisten der letztgenannten Volunteers möchte eine andere ehemalige Schulbibliothekarin und Grundschullehrerin zwar auch weiter ihre bibliothekarischen Kenntnisse nutzbringend anwenden, aber ansonsten nicht mehr so viel mit Menschen zu tun haben:

„My nerves are shut! It feels like it’s very noisy in youth services, and I want to get out of there! [...] I no longer want to work with public! [...] I was 30 some years in education, in teaching. [...] I did work with children! But I’d rather not now!“¹³⁹⁶

Eine Bibliothekarin im Ruhestand, die früher in einer technischen Fachbibliothek gearbeitet hat, sucht eine neue Herausforderung in einer Public Library:

„Oh yeah! I was a professional librarian. [...] I guess I really like library work.“¹³⁹⁷

Unter den befragten Volunteers gibt es auch ehemalige Bibliothekarinnen, die ihr Berufsleben in Public Libraries verbracht haben und bestrebt sind, neue Herausforderungen zu suchen, aber dennoch auch im Ruhestand sich als Volunteers in ihrem vertrauten Typ von Bibliothek einzubringen:

„Well, you know, I have worked for the library for about 30 years. [...] Staying in touch with staff. But also [...] keeping up what’s happening in the library system.“¹³⁹⁸

„I’m a librarian. So when I retired I wanted to be involved in the [public] library because it’s what I have done in my life.“¹³⁹⁹

„I retired as a reference librarian, 12 years ago. [...] I think it’s important to give back something to the community. [...] I can talk to people about books that I read. In a public library you get a lot of different kinds of questions.“¹⁴⁰⁰

„I worked here for 13 years before I started volunteering. [As a retired librarian] I enjoy being in the library! [...] I enjoy reading.“¹⁴⁰¹

¹³⁹⁴ Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

¹³⁹⁵ Int. 014–12, Anhang 4 Teil I.

¹³⁹⁶ Int. 053–41, Anhang 4 Teil III.

¹³⁹⁷ Int. 033–26, Anhang 4 Teil II.

¹³⁹⁸ Int. 026–22, Anhang 4 Teil II.

¹³⁹⁹ Int. 068–48, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁰⁰ Int. 054–42, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁰¹ Int. 057–44, Anhang 4 Teil III.

„[...] I learned most of all those skills - I learned them on the job. And then [...] I worked at the [...] public library. [...] So it was a natural progression. [...] I think it was very helpful for me because I had all this [...] background.“¹⁴⁰²

Andere Volunteers wiederum wünschen sich ganz neue Herausforderungen für ihre Freiwilligenarbeit und möchten dabei eher keine direkte oder indirekte Verbindung zu ihren beruflichen Vorerfahrungen sehen. Dies begründen sie auch. Eine Seniorin, die ihr Leben lang als Physiotherapeutin gearbeitet und eigentlich schon immer Bibliothekarin werden wollte, erfüllt sich diesen alten Traum nach ihrer Pensionierung:

„Actually and originally I was thinking to become a Librarian! Going to school and of course the big thing is that you have to have a master's degree. Which scared me! I had gotten one in a professional at that time, so I moved away from this field. So I've always had a love for the library!“¹⁴⁰³

Eine pensionierte Krankenschwester sucht ebenfalls eine völlig neue Herausforderung und begründet dies damit, dass nach ihren nahezu 55 Arbeitsjahren im medizinischen Bereich sie sich nach einer ruhigeren Betätigung sehnt:

„I am a nurse, retired from school nursing for 28 years. So I wanted to do something completely different! [...] Well, I have been [working in the medical field] for nearly 55 years - so that's fine! [...] I'm gonna be 79 pretty soon. So, I think I've made my goal, [...] and do some crafts and do things like that, you know. [...] You have some pain every day, I get older.“¹⁴⁰⁴

Eine andere ehemalige Krankenschwester, die viele Jahre im Schichtdienst gearbeitet hat, sieht das ähnlich:

„[...] I've gotten to a point where I don't want to have much stress in my life. When I come here I'm doing the shelf-reading [...]. It's very unstressful. I like that; [...] I don't have to think much! [...] It's actually strange but I feel satisfied with.“¹⁴⁰⁵

Eine ehemalige Büroangestellte, die viele Jahre immer nur mit einem eng begrenzten Kreis von Menschen zu tun hatte, freut sich nun, dass in einer Public Library ständig andere Menschen ein- und ausgehen:

„It's not the same work. Where I worked before it was very - you know, you did not see anybody different and here they walk in and out!“¹⁴⁰⁶

¹⁴⁰² Int. 061-46, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁰³ Int. 030-25, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁰⁴ Int. 056-44, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁰⁵ Int. 032-26, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁰⁶ Int. 083-60, Anhang 4 Teil IV.

Eine andere Seniorin, die in ihrem Arbeitsleben mit Finanzmanagement zu tun hatte, drückt dies noch rigorosier aus. Sie ist der Meinung, dass man als Volunteer generell niemals das tun sollte, was man beruflich getan hat:

„Volunteer – that’s a good idea! [But] don’t do anything you used to be doing paid for!“¹⁴⁰⁷

Ähnlich äußert sich ein ehemaliger Projektmanager, der sich als Volunteer nun mit Genealogie befasst:

„I was a project manager. [...] Everything what I’m doing now is different from what I did. I spent enough years with doing that!“¹⁴⁰⁸

Die von den befragten Volunteers zum Ausdruck gebrachten Zusammenhänge zwischen Beruf und Freiwilligentätigkeit – Kontinuität, neue Herausforderungen oder eine Kombination aus beidem – wird in Abbildung 7-15 (nach Nennungshäufigkeit) dargestellt.

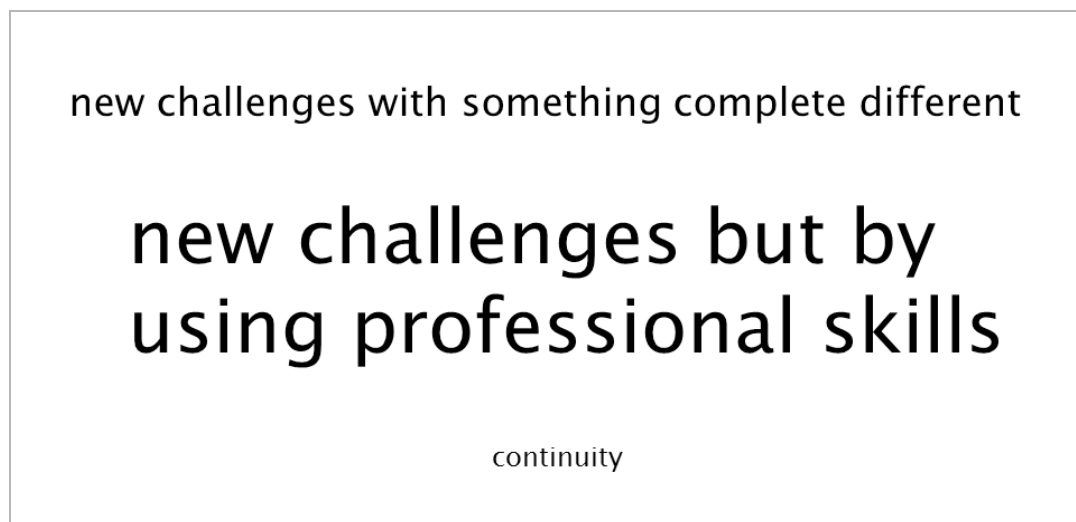


Abb. 7-15 Zusammenhang zwischen Beruf und Volunteer-Job nach Nennungshäufigkeit

Für alle Jugendlichen unter den befragten Volunteers, die entweder noch Schüler oder Studenten sind oder sich gerade in einer Bewerbungsphase befinden, geht es umgekehrt zunächst erst einmal darum, Erfahrungen zu sammeln – das heißt, die Freiwilligentätigkeit auch gleichzeitig wie eine Art Praktikum zu sehen. Eine Schülerin berichtet, dass sie später einmal Kindergärtnerin werden möchte und deshalb gern bei Kinderprojekten in ihrer Public Library mitarbeitet:

„I love little kids and they are just like fun to be around to help them and like watch their imaginations grow and their curiosity. It’s just a lot

¹⁴⁰⁷ Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

¹⁴⁰⁸ Int. 091–66, Anhang 4 Teil V.

*of fun to see them, like, learn new things with the projects that they do.*¹⁴⁰⁹

Zwei Library-Science-Absolventinnen sehen ihre Freiwilligenarbeit an der Public Library als gute Möglichkeit zum Sammeln von Erfahrungen:

*„I have the education but not the experience.*¹⁴¹⁰

*„I like it. But also [...] I need this experience for my job and application and things like that.*¹⁴¹¹

Eine andere Absolventin, die jedoch nicht Library Science studiert hat, kam über den Umweg ihres Volunteer-Jobs in der Public Library zu der Erkenntnis, dass sie genau dort ihr künftiges berufliches Tätigkeitsfeld sieht:

*„[...] my subject area that I studied in school was basically psychology and student affairs. So I do incorporate those two fields into library science, into my job.*¹⁴¹²

7.4.2.2 Schlüsselerlebnisse, Familie und Freizeit

Die Frage nach Erfahrungen oder Ereignissen aus dem bisherigen Leben, die dazu beigetragen haben könnten, das Bedürfnis nach Freiwilligenarbeit zu wecken,¹⁴¹³ wird von den meisten der interviewten Volunteers sehr ausführlich beantwortet. Es wird – jeweils nach persönlicher Priorität – über Schlüsselerlebnisse berichtet, die einen Anstoß zum Volunteering generell gaben und/oder die speziell mit Bibliotheken und Büchern zu tun hatten:

*„I was born here [...], so I have always gone to libraries since I was very young. And I would help if they needed help or in my school. [...] I have always loved book, for ever and ever.*¹⁴¹⁴

*„One of my strongest memories and most emotional memories [...]: I [went] on the bus to the library. And I remember [a librarian] was showing me books about Indians [...] and I could always look at the pictures. I was fascinated by the pictures. [...] And that was when I was four! [...] And this good experience was probably the reason why I was so available for volunteering [in the library].*¹⁴¹⁵

„I grew up across the street [...] from the library. My mother worked eleven hours a day, six days a week. And I was on my own from the time I was about

¹⁴⁰⁹ Int. 080–58, Anhang 4 Teil IV.

¹⁴¹⁰ Int. 096–69, Anhang 4 Teil V.

¹⁴¹¹ Int. 102–71, Anhang 4 Teil V.

¹⁴¹² Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹⁴¹³ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 14.

¹⁴¹⁴ Int. 042–34, Anhang 4 Teil II.

¹⁴¹⁵ Int. 059–46, Anhang 4 Teil III.

eight. And that library has ‚saved my life‘. [...] I really lived in that library. Because I always loved to read. So this is just a continuation.“¹⁴¹⁶

„My family did not volunteer. But [where] I grew up, we had a beautiful public library. [...] I have such happy memories as a child of the libraries.“¹⁴¹⁷

„Well, I really like books. But I didn’t have books as I was growing up. But I had a library card! So I had access to the library, and an appreciation for what books can provide. They can be escape as well as get information! And I like to share that with other people! I don’t know if people read as much as they should. So it’s nice to encourage kids to read.“¹⁴¹⁸

„I just love libraries! My mother took me to the public library as a child. [...] And so my mother really motivated me to love books and to love libraries. I think that’s probably why I volunteer in a public library.“¹⁴¹⁹

Charakteristische Statements zu dieser Thematik sind in Abbildung 7-16 zusammengefasst.

Early childhood, books and libraries

- „[Where] I grew up, we had a beautiful public library. [...] I have such happy memories as a child of the libraries.“
- „I grew up across the street [...] from the library. [...] I really lived in that library. Because I always loved to read. So this is just a continuation.“
- „I didn’t have books as I was growing up. But I had a library card! So I had access to the library, and an appreciation for what books can provide. [...] So it’s nice to encourage kids to read.“
- „I just love libraries! My mother took me to the public library as a child. [...] I think that’s probably why I volunteer in a public library.“
- „I have always gone to libraries since I was very young. [...] I have always loved book, for ever and ever.“

Abb. 7-16 Schlüsselerlebnisse der interviewten Volunteers: Kindheit, Bücher und Bibliotheken

Ganz besonders oft wird hier die Vorbildwirkung durch das Elternhaus genannt und welchen Einfluss dies hatte auf die persönliche Entscheidung zur Freiwilligenarbeit. Bei einem großen

¹⁴¹⁶ Int. 068–48, Anhang 4 Teil III.

¹⁴¹⁷ Int. 064–47, Anhang 4 Teil III.

¹⁴¹⁸ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

¹⁴¹⁹ Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

Teil der befragten Volunteers wird dabei an erster Stelle die Mutter (in Kurzform zusammengefasst in Abbildung 7-17) genannt:

„As I grew up [my mother] [...] has spent a lot of hours of volunteering for [different] associations, to help people out. This was something - I saw her do, I didn't go with her. And I liked the fact that she did. As I grew older I figured out that this was one of her ways to help fellow individuals out.“¹⁴²⁰

„My mother did a lot of volunteer stuff. [...] When I was a teenager I began to understand [the importance].“¹⁴²¹

„My mom was volunteering in schools, as a lot of other moms. I mean it's just kind of a normal thing. [...] There is always a lot of community involvement with my schools. [...] There was always a huge amount of parental support to school activities.“¹⁴²²

„Yes, my mother volunteered. It's just a part of your pay back. Of what you have received.“¹⁴²³

„My mother was always contributed to the community, a lot! And I'm sure that it has [influenced] me.“¹⁴²⁴

My mother ...

- ... „volunteered. It's just a part of your pay back. Of what you have received.“
- ... „was very active in her neighborhood with helping families in need [...]. So that was instilling me to give back.“
- ... „has spent a lot of hours of volunteering for associations, to help people out. [...] I liked the fact that she did.“
- ... „was always contributed to the community, a lot! And I'm sure that it has [influenced] me.“
- ... „was volunteering in schools, as a lot of other moms. I mean it's just kind of a normal thing.“
- ... „did a lot of volunteer stuff. [...] When I was a teenager I began to understand [the importance].“

Abb. 7-17 Erinnerungen der interviewten Volunteers an das Vorbild der Mutter (Volunteering-Kontext)

¹⁴²⁰ Int. 090-65, Anhang 4 Teil V.

¹⁴²¹ Int. 077-55, Anhang 4 Teil IV.

¹⁴²² Int. 086-63, Anhang 4 Teil V.

¹⁴²³ Int. 058-45, Anhang 4 Teil III.

¹⁴²⁴ Int. 026-22, Anhang 4 Teil II.

„My mother was very active in her neighborhood with helping families in need with clothes or food or whatever. So that was instilling me to give back!“¹⁴²⁵

„My mom does volunteer work [...], in the church. She is always volunteering this and that. My sister is [...] a secretary in the school. She is always volunteering in the school board and stuff.“¹⁴²⁶

Auch andere Familienmitglieder oder Verwandte (komprimiert zusammengestellt in Abbildung 7-18) können prägend gewirkt haben:

„My family has always volunteered. I like to help people.“¹⁴²⁷

„Both of my parents were volunteering in Sunday school.“¹⁴²⁸

„My sister is volunteering [...] at the library and she said that it is fun. So I decided to volunteer too.“¹⁴²⁹

„[My parents], they helped out, they helped out at church or helped the neighbors out, that way. Because - what I liked about it - it made me feel good.“¹⁴³⁰

„My parents were volunteering too.“¹⁴³¹

„Yes, both of my parents were volunteering, like in Sunday school.“¹⁴³²

„My parents didn't always have time because we were seven of us. But they encouraged us to help [...] and to volunteer. [...] We are people who like to be needed and like to help.“¹⁴³³

„My father's sisters [...] were very very much involved in church. So they did a lot of volunteer work for the church. Wonderful women. And they all lived more than 90 years!“¹⁴³⁴

„My sister is [...] a secretary in the school. She is always volunteering in the school board and stuff.“¹⁴³⁵

„My friends, including my brother and myself, were always involved in community activities.“¹⁴³⁶

Wie im letzten Zitat bereits anklingt, können auch Nicht-Familienmitglieder eine prägende Vorbildwirkung gehabt haben:

¹⁴²⁵ Int. 014–12, Anhang 4 Teil I.

¹⁴²⁶ Int. 051–39, Anhang 4 Teil III.

¹⁴²⁷ Int. 099–69, Anhang 4 Teil V.

¹⁴²⁸ Int. 063–47, Anhang 4 Teil III.

¹⁴²⁹ Int. 048–38, Anhang 4 Teil III.

¹⁴³⁰ Int. 019–17, Anhang 4 Teil I.

¹⁴³¹ Int. 097–69, Anhang 4 Teil V.

¹⁴³² Int. 062–47, Anhang 4 Teil III.

¹⁴³³ Int. 042–34, Anhang 4 Teil II.

¹⁴³⁴ Int. 036–29, Anhang 4 Teil II.

¹⁴³⁵ Int. 051–39, Anhang 4 Teil III.

¹⁴³⁶ Int. 027–23, Anhang 4 Teil II.

„When I was a child we had a lot of neighborly help.“¹⁴³⁷

„I remember some people, they were just volunteering at the church.“¹⁴³⁸

Volunteering family members

- „Yes, both of my parents were volunteering, like in Sunday school.“
- „My father worked with the Boy Scout. He worked with a community group [...] and they worked with high school students.“
- „[My parents], they helped out at church or helped the neighbors out, that way.“
- „My grandmother, she used to babysit these little kids.“
- „My sister is [...] a secretary in the school. She is always volunteering in the school board and stuff.“
- „My father’s sisters [...] were very very much involved in church. So they did a lot of volunteer work [...]. Wonderful women.“
- „My parents were volunteering too.“
- „My friends, including my brother and myself, were always involved in community activities.“

Abb. 7-18 Erinnerungen der interviewten Volunteers an Familienmitglieder (Volunteering-Kontext)

Ein alleinerziehender Vater berichtet, dass er – selbst ohne Vater aufgewachsen – seinen früheren Baseballtrainer als Volunteer-Vorbild sieht, da dieser in seiner Freizeit ohne Bezahlung arbeitete und somit dazu beitrug, Kindern aus ärmeren Familien diese sportliche Betätigung zu ermöglichen.¹⁴³⁹ „I want to give back“¹⁴⁴⁰ – dies wird von den interviewten Volunteers oft geäußert. Ähnlich drückt dies auch ein junger Mann aus, der während seiner Mittagspause in die Public Library kommt, um Analphabeten Englisch-Einzelunterricht zu erteilen. Während seiner Studienzeit im Ausland hatten ihm, als er anfangs die Landessprache noch nicht kannte, Menschen in ihrer Freizeit Sprachunterricht gegeben.¹⁴⁴¹

Solche Schlüsselerlebnisse kann es durchaus auch in späteren Lebensphasen geben – so äußern sich einige der befragten Volunteers. Ein ehemaliger Berufssoldat und eine ehemalige Lehrerin, die nach einer Erziehungspause ihren Beruf gewechselt hat, bemerken zu diesem Thema:

¹⁴³⁷ Int. 066–48, Anhang 4 Teil III.

¹⁴³⁸ Int. 083–60, Anhang 4 Teil IV.

¹⁴³⁹ Vgl. Int. 077–55, Anhang 4 Teil IV.

¹⁴⁴⁰ Z.B. Int. 040–33, Anhang 4 Teil II und Int. 055–43, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁴¹ Vgl. Int. 012–10, Anhang 4 Teil I.

„I was working [...] in a school setting. I was a teacher [...] and I really appreciated the parents who volunteered at school. So I think it was my [...] working in school and school libraries and seeing how valuable volunteers are [...]. I think that is probably why I want to volunteer! I know how needed volunteers are [...]. So that is probably the connection there!“¹⁴⁴²

„It all began when I was in the military. I would be deployed to a foreign country, and I would get letters from people in the US I never knew, never met! [...] And they would just make me feel like I want to give back! So I decided something to do!“¹⁴⁴³

Als besonders intensiv und prägend stellen diejenigen unter den befragten Volunteers ihre Schlüsselerlebnisse dar, die sie selbst als eine Kombination aus sowohl Public Library- als auch Volunteering-Erfahrungen sehen:

„My father worked with the Boy Scouts. He worked with a community group [...] and they worked with high school students to make sure that they would teach them the right things. My mother worked with the church and with the school. She was also a member of the Parent Teacher Association. And every week we went out to the library.“¹⁴⁴⁴

„I volunteered at the Girl Scouts when I was in about 4th grade and I [...] had to do with books and the library. I went to the library [...] two times a week and I worked for two or three hours after school. [...] I do remember that I learned [...] how to put the books back on the shelf. [...] My mother volunteered for [...] the church and school and Girl Scouts.“¹⁴⁴⁵

„I was so fortunate that [I have learned from] both my mother and my grandmother [...] to read and to go to the library. [...] They both were reading and they volunteered [...] in different facilities. [...] My grandmother, she volunteered in the library, in a hospital [...]. My mother volunteered in the library.“¹⁴⁴⁶

Nur sehr wenige unter den befragten Volunteers geben an, sich an keine direkten Vorbilder hinsichtlich Freiwilligenarbeit zu erinnern; ihre Schlüsselerlebnisse sind eher anderer Natur:

„My mother didn't drive a car, and had five children. So she never really volunteered for anything. [...] You read about the need for volunteers in the newspaper all the time. And I was anxious to help in some way! I'm not dead yet!“¹⁴⁴⁷

„We did not volunteer, we worked! [...] We were farmer people! And we worked from morning till night [...]. I believe that's one reason why I have the

¹⁴⁴² Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

¹⁴⁴³ Int. 055–43, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁴⁴ Int. 041–34, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁴⁵ Int. 061–46, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁴⁶ Int. 060–46, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁴⁷ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

*energy that I have. [...] My family's mother said: if you don't work you don't eat! I like to eat! So I will work! For anybody, at any time.*¹⁴⁴⁸

*„One of the reasons why I was so careful with being active when I retire: [...] I had the feeling that my father was very brightly, and turned his brain out after he was retired. And it bothered me a lot.*¹⁴⁴⁹

Es gibt aber auch eine Reihe besonders unter den älteren Volunteers, denen ein solches Schlüsselerlebnis nicht bewusst ist, die aber mit Beginn ihres Ruhestandes den „Auslöser“ einfach in sich selbst spürten:

*„It just came from myself, yeah! [...] with all this time I had to do something! [...] I think it's good for your mind to get out and do things and interact with people.*¹⁴⁵⁰

Einige jüngere Volunteers erinnern sich bei dieser Frage an ihre ersten Erfahrungen als Schüler, als sie dazu angehalten wurden, als Teen Volunteers Community Service in einer Public Library zu leisten und wie dies ihre spätere Entscheidung, wieder freiwillig in einer Bibliothek zu arbeiten, positiv beeinflusst hat:

*„Before I went to college, I had volunteered at my local library [...]. So I was able to [...] do the card stamping and the checking in. [...] So I was able to see how a library works. [...] That got me interested in [...] this library.*¹⁴⁵¹

Hinsichtlich der familiären Hintergründe der befragten Volunteers¹⁴⁵² ist eine große Vielfalt zu erkennen – so vielfältig wie auch die Motivation zur Freiwilligenarbeit mit den vorhandenen familiären Gegebenheiten verflochten sein kann. Oder aber – ganz im Gegenteil – die Motivation sich aus dem Alleinsein heraus entwickelt. Hier eine Auswahl von Statements, die diese große Bandbreite widerspiegeln:

*„I live alone and I need to get out. And [...] I love to read.*¹⁴⁵³

*„I live by myself with my two cats. And the first year I wasn't work I just lay around the television. And I was very depressed. [...] So I've been retired now for almost three years. [...] So the second year I've said I've got to find something to do and then I started looking around. And then I saw a notice in the library at my street.*¹⁴⁵⁴

*„I live by myself. [...] Everybody who loves books is never lonely!*¹⁴⁵⁵

¹⁴⁴⁸ Int. 053–41, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁴⁹ Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

¹⁴⁵⁰ Int. 054–42, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁵¹ Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹⁴⁵² Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 17.

¹⁴⁵³ Int. 066–48, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁵⁴ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁵⁵ Int. 068–48, Anhang 4 Teil III.

„I’m a single. [...] Lots of my colleagues have a family. So my way of thinking was that if you don’t have husband or children, you don’t have a natural community. You got work on with that.“¹⁴⁵⁶

„Being in a new city and not knowing many people. [...] I was able to meet the other staff and through them I became friends with them and got to meet other friends.“¹⁴⁵⁷

„My husband is among the volunteers here in the library. He teaches computer classes. [...] Usually we come here on the same weekday.“¹⁴⁵⁸

„We have no grandchildren. [...] I have more time than the average grandmother! [...] My husband [...] also volunteers! He is 82.“¹⁴⁵⁹

„My husband still works and he works very long hours, six or seven days a week.“¹⁴⁶⁰

„It’s always laundry and cooking. It’s got to be done. [...] I can get out of the house pretty easily. Not many constraints.“¹⁴⁶¹

„I just got married. [...] he is like ‚Where are you going, what are you doing?‘. That’s time I’ve been away from him!“¹⁴⁶²

„I don’t have much more time to spend. [...] Because I work almost three to four hours every night at home. [...] But I like what I do!“¹⁴⁶³

„My husband is also retired and [...] he reads the paper and I keep thinking [...]: go, do something!“¹⁴⁶⁴

„My husband does wonder why I’m still going to the library. [...] It’s like – you are retiree – why are you doing this? [But] he loves the books that I bring home!“¹⁴⁶⁵

„My husband [...] – most of the time he is like sitting here, with the TV. [...] I would say that men in their 80s really like volunteering. I mean they are very very much older than my husband. So maybe my husband will still do it when he is older.“¹⁴⁶⁶

„[Both my husband and I], we have access to all of these volunteer opportunities. [...] It’s great for the town and it’s great for us. We probably gain as much from volunteerism as we give!“¹⁴⁶⁷

¹⁴⁵⁶ Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

¹⁴⁵⁷ Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹⁴⁵⁸ Int. 054–42, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁵⁹ Int. 053–41, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁶⁰ Int. 060–46, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁶¹ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

¹⁴⁶² Int. 028–24, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁶³ Int. 092–66, Anhang 4 Teil V.

¹⁴⁶⁴ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁶⁵ Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁶⁶ Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁶⁷ Int. 064–47, Anhang 4 Teil III.

Befragt nach ihren Freizeitaktivitäten und Hobbys¹⁴⁶⁸ steht bei der überwiegenden Zahl der befragten Volunteers mit Abstand das Lesen an vorderer Stelle (siehe Abbildung 7-19). Die Grafik zeigt aber nicht nur diesen Sachverhalt. Es wird gleichzeitig auch deutlich, dass Freiwillige in Bibliotheken offensichtlich sehr vielseitig interessierte Menschen sind. Bei der Aufzählung ihrer Hobbys wird oft in gleichem Atemzug mit dem Lesen eine große Bandbreite an anderen Aktivitäten genannt. Dies betrifft Volunteers beiderlei Geschlechts und aller Altersgruppen.¹⁴⁶⁹

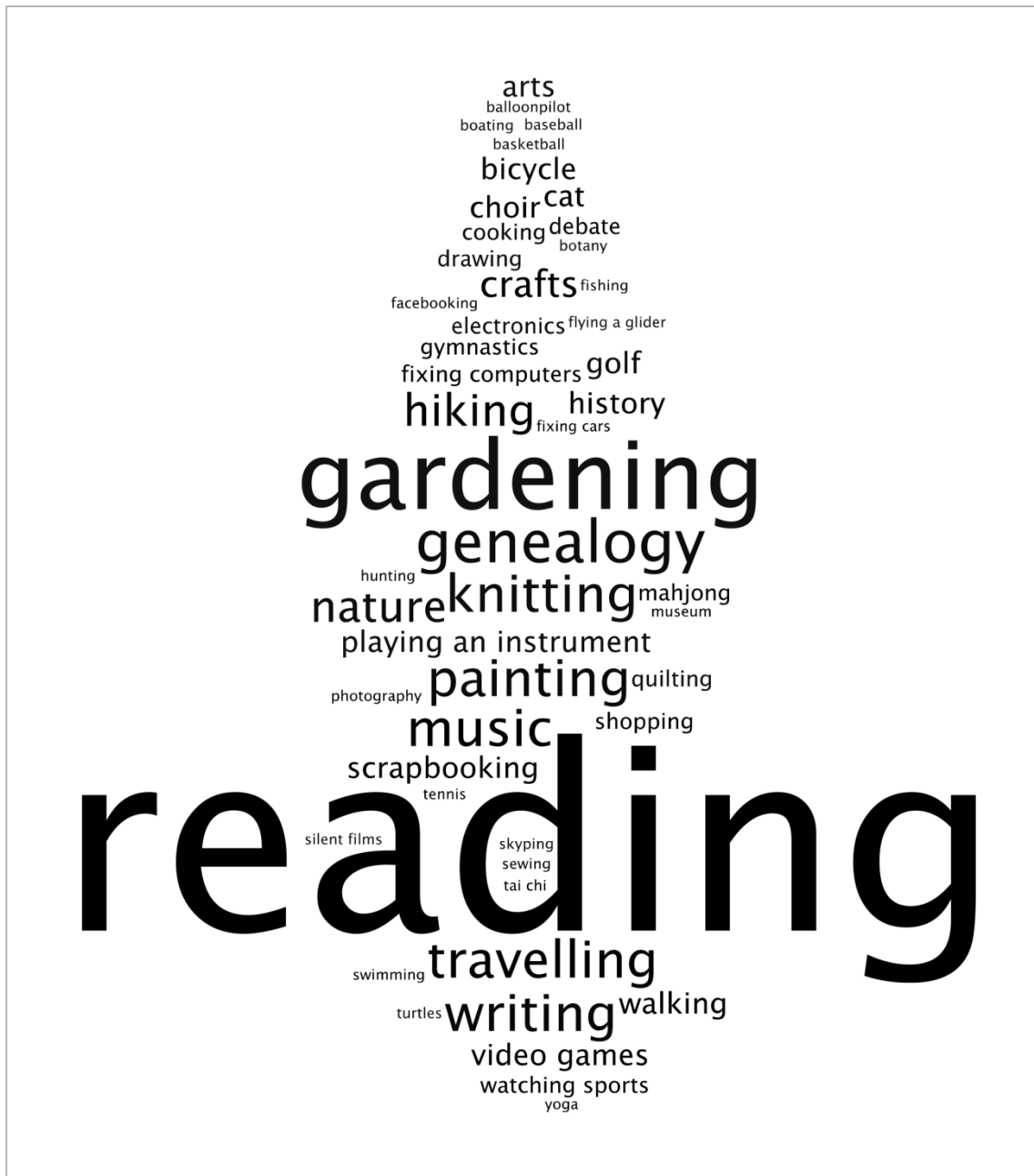


Abb. 7-19 Hobbys der interviewten Volunteers nach Nennungshäufigkeit

¹⁴⁶⁸ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 18.

¹⁴⁶⁹ Vgl. hierzu die Abbildungen 7-20 und 7-21 am Ende dieses Kapitels.

Den Ausgleich zu den in Innenräumen stattfindenden Aktivitäten in der Bibliothek finden viele der Volunteers durch Hobbys, die sich teilweise oder vorwiegend im Freien abspielen:

„[...] anything outdoors! [...] we go biking, we go hiking, we go outdoors. Because we are inside all the time! [...] And I like watching sports.“¹⁴⁷⁰

„Flower gardening [...] and I have 45 trees. [...] I don't watch much television. And so I spend those hours with reading [...]. I read extensively history, and I love the old [...] fiction [...]. And I like silent films.“¹⁴⁷¹

„I love working around my house in the yard. And I have a dog [...] and I like to [...] paint. My mom and I have been making [...] beads. It's interesting [...]. It's just fun.“¹⁴⁷²

„I have an herb garden. [...] I'm facebooking and skypeing and [...] I sing in an a-capella chamber group.“¹⁴⁷³

„Gardening and reading and boating.“¹⁴⁷⁴

„Well, I love the garden, grow flowers and weed. [And I] love to read.“¹⁴⁷⁵

„I love my cats. Yes, and I love gardening. I have a terrace. I love to go to the beach. And I belong to a gym that has a pool. I go swimming three times a week.“¹⁴⁷⁶

„Book reading! I like to read. Sewing and probably gardening.“¹⁴⁷⁷

„I read a lot [...]. I just walk. I do craft [...]. A little bit of yard work in the summer.“¹⁴⁷⁸

„Painting and I also enjoy gardening. I hate cooking. Well, cooking is so regular. [...]. When it has gone you have to do it again. I like something that's much more permanent.“¹⁴⁷⁹

„We have a dog, and we I have turtles. [...] I like to read and [...] I'm doing scrapbooking.“¹⁴⁸⁰

„I have a house, I have two dogs, I have two cats and I have a yard. I get up at 5 in the morning just to keep everything. But I do like my yard, my dogs. I walk with them every day.“¹⁴⁸¹

„Well, I'm a kind of a history buff. [...] And I fly a glider.“¹⁴⁸²

¹⁴⁷⁰ Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹⁴⁷¹ Int. 094–68, Anhang 4 Teil V.

¹⁴⁷² Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁷³ Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

¹⁴⁷⁴ Int. 060–46, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁷⁵ Int. 066–48, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁷⁶ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁷⁷ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

¹⁴⁷⁸ Int. 083–60, Anhang 4 Teil IV.

¹⁴⁷⁹ Int. 058–45, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁸⁰ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁸¹ Int. 040–33, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁸² Int. 098–69, Anhang 4 Teil V.

Neben dem Lesen scheint es den engsten Bezug zwischen dem Tätigkeitsfeld in der Bibliothek und Hobby bei der Gruppe unter den Volunteers zu geben, die sich mit Lokalgeschichte, insbesondere aber der Genealogie befassen:

*„The genealogy itself is my favorite hobby. [...] I do like traveling and [...] I love reading.“*¹⁴⁸³

*„Genealogy, and then needlepoint.“*¹⁴⁸⁴

*„I read a lot and I like to work with the computer. Like [...] genealogy and then I like to write my story.“*¹⁴⁸⁵

Letzteres hört man von mehreren Genealogie-Volunteers. So sagt ein außerdem auch Golf spielender Hobby-Genealoge, dass er in der Bibliothek anderen Menschen bei ihren Familienforschungen hilft, in seiner freien Zeit zu Hause sich aber dann mit der eigenen Familiengeschichte befasst.¹⁴⁸⁶

Bei der Frage, ob weitere andere Interessen oder Hobbys bisher schon von Nutzen sein konnten für Aktivitäten in der Public Library, berichtet zum Beispiel ein Mädchen, dass ihre Talente als Hobbyfotografin sehr gefragt und gern gesehen sind, wenn es um das Dokumentieren von Bibliotheksveranstaltungen geht.

*„My most favorite hobby [...]: I love photography. [...] I will help them with the photography if they need me like last year. I helped to take some pictures [at Summer Reading].“*¹⁴⁸⁷

Wie bereits weiter oben angesprochen, lassen sich sowohl hinsichtlich des Alters als auch des Geschlechts (siehe Abbildungen 7-20 und 7-21) Unterschiede bzw. Abstufungen in Bezug auf die Freizeitbeschäftigungen der interviewten Public-Library-Volunteers feststellen:

- Die Vielfalt der Hobbys nimmt mit wachsendem Alter zu.
- Die Bedeutung des Lesens als Hobby nimmt mit wachsendem Alter zu.
- Unabhängig von der Altersgruppe wird das Lesen mit Abstand am häufigsten als Freizeitbeschäftigung genannt.
- Es können geschlechtstypische Unterschiede bei den Hobbys festgestellt werden, hinsichtlich der Vielfalt an sich jedoch nicht.
- Das Lesen wird sowohl von den männlichen als auch den weiblichen Volunteers mit Abstand am häufigsten als Freizeitbeschäftigung genannt.

¹⁴⁸³ Int. 088-65, Anhang 4 Teil V.

¹⁴⁸⁴ Int. 090-65, Anhang 4 Teil V.

¹⁴⁸⁵ Int. 063-47, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁸⁶ Vgl. Int. 091-66, Anhang 4 Teil V.

¹⁴⁸⁷ Int. 080-58, Anhang 4 Teil IV.



Abb. 7-21 Hobbys der interviewten Volunteers nach Geschlecht (Nennungshäufigkeit)

7.4.3 Motivation

In den vorangegangenen Kapiteln 7.4.1 und 7.4.2 wurde von den Befragten bereits ein Bezug zu Motivationsfragen hergestellt – insbesondere im Zusammenhang mit den Diskussionen um die Spezifik einer Public Library und um Schlüsselerlebnisse der Volunteers. Im Folgenden soll es ganz speziell um die Frage nach dem Haupt-Motivationsgrund gehen.¹⁴⁸⁸

Für die meisten der interviewten Volunteers sind der stärkste Ansporn offensichtlich die Tätigkeitsfelder an sich, die sie sich bewusst ausgewählt haben. Dies wird teilweise recht leidenschaftlich zum Ausdruck gebracht:

„It’s a way to get a hangout in the places that I most enjoy. But I also like to share my excitement! [...] And I love [...] the front desk. [...] Someone has some questions about the library. And I will later take him all the way through and then again I tell some of my most favorite stories about the

¹⁴⁸⁸ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 15.

*places to be! [...] I think that as you are mature, you realize where your priorities are and what really doesn't matter. It's crazy but I look forward to the time when I can retire and volunteer in all the places that still intrigue me. I don't want to get out of the library when I'm retired. I always want to volunteer when I'm retired!*¹⁴⁸⁹

*„[...] I'm doing something that I love. I'm around books all the time.“*¹⁴⁹⁰

*„I [...] have access to all of these volunteer opportunities. [...] We probably gain as much from volunteerism as we give! [...] I'm doing exactly what I want to do.“*¹⁴⁹¹

*„I'm thrilled about when there is a book sale and I see a little eight-year-old girl with a big book bag or [...] there is someone who finds a treasure. [...] There is always a picture in my mind – that is the reward and that is the motivation.“*¹⁴⁹²

*„With me, it's this special subject. [...] To me it's the genealogy specifically.“*¹⁴⁹³

In engem Zusammenhang mit der Freude am Tätigkeitsfeld steht bei vielen der befragten Volunteers die Tatsache an sich, dass der Job in einer Public Library stattfindet. Dies sei schon Motivation genug – unabhängig vom Tätigkeitsfeld – Bücher und die Menschen, die man dort trifft:

*„I like the libraries in general. The feel of a library. The kind of people that work in a library.“*¹⁴⁹⁴

*„We have a mission, we have a goal, and our goal is to promote literacy. We are helping the library in that sense that we want people to read. We want show them to value books. [...] I think that's what I enjoy about this.“*¹⁴⁹⁵

*„Because [the library] is the greatest thing in this town.“*¹⁴⁹⁶

*„Because I love the library. [...] And it makes me feel important to be a part of that!“*¹⁴⁹⁷

*„It's relaxing, I think about all the different books.“*¹⁴⁹⁸

*„I enjoy my experiences with doing volunteer work in the library and stuff, yeah! [...] I have very good impressions, enjoyed my time, [...] working with [...] the people at the library, I enjoyed it.“*¹⁴⁹⁹

¹⁴⁸⁹ Int. 014–12, Anhang 4 Teil I.

¹⁴⁹⁰ Int. 041–34, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁹¹ Int. 064–47, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁹² Int. 003–03, Anhang 4 Teil I.

¹⁴⁹³ Int. 088–65, Anhang 4 Teil V.

¹⁴⁹⁴ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁹⁵ Int. 041–34, Anhang 4 Teil II.

¹⁴⁹⁶ Int. 059–46, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁹⁷ Int. 060–46, Anhang 4 Teil III.

¹⁴⁹⁸ Int. 076–54, Anhang 4 Teil IV.

¹⁴⁹⁹ Int. 028–24, Anhang 4 Teil II.

„When I went to the university I was in my late 30s. It seemed like in reading for the studies at the university I’ve just got so burnt out with reading that for years afterwards I couldn’t sit and read. And then [...] I suddenly was able to read again. It was such a wonderful thing – I just wanted to read read read. [...] And I think that’s why I actually got the idea that a library would be a good place to volunteer.“¹⁵⁰⁰

Ein weiterer sehr oft genannter Motivationsgrund ist das Hochgefühl, das man spüre, wenn man helfen kann – und dies an einem Ort, den man liebt.

„I guess libraries are [...] my second love! [...] So there was something that I always wanted to do [...] and [...] I’ve always enjoyed helping people!“¹⁵⁰¹

„I have a love for the library. It’s so wonderful here. And I feel good when I can help.“¹⁵⁰²

„It makes me feeling good.“¹⁵⁰³

„You always feel like you are doing something worthwhile and beneficial.“¹⁵⁰⁴

„Just to help people. And basically to get what they want!“¹⁵⁰⁵

„It is a very selfish reason. Because I need to feel that [...] somehow I’m contributing to the society in some way. And I think it’s more in the nature of women to nurture and to help.“¹⁵⁰⁶

„The library was more appealing to me than other places for volunteering. [...] I prefer something where I can help others [...] and [I] love books.“¹⁵⁰⁷

„I enjoy helping people out and I enjoy learning stuff. Yeah, it’s great! [...] It helps [not to become] selfish! [...] To help people [...] – it makes me feel good.“¹⁵⁰⁸

„Well, I think it’s both fun and useful. You know, it’s good to feel like doing something useful.“¹⁵⁰⁹

Letzteres äußert ein Mann, der Computerunterricht in der Bibliothek anbietet. Eine Frau, die Kurse für Analphabeten gibt, findet ebensolche Erfüllung darin, helfen zu können. Sie sagt, sie habe sich nie glücklicher gefühlt in ihrem Leben.¹⁵¹⁰

Oft wird auch bekundet, dass die Erfahrung, sich als Teil des ganzen Bibliotheksbetriebes zu fühlen und integriert zu sein, als sehr erfüllend empfunden wird.

¹⁵⁰⁰ Int. 032–26, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁰¹ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁰² Int. 067–48, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁰³ Int. 062–47, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁰⁴ Int. 068–48, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁰⁵ Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁰⁶ Int. 031–26, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁰⁷ Int. 073–53, Anhang 4 Teil IV.

¹⁵⁰⁸ Int. 019–17, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁰⁹ Int. 005–04, Anhang 4 Teil I.

¹⁵¹⁰ Vgl. Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

„Right now I think it’s my social group. I’m retired, and here is the place where I’m always welcome and I have friends, and it’s enjoyable and I feel satisfied.“¹⁵¹¹

„I think when you volunteer it makes you feeling as a part of the community. It gives you a real connection to the people.“¹⁵¹²

„I grew up in a town where everybody knew each other. [...] I just want to be involved.“¹⁵¹³

„You don’t have to worry about the other person. [...] Everybody likes each other. [...] Most of [us] have been here for many many years.“¹⁵¹⁴

Ganz eng damit im Zusammenhang steht das bei vielen vorhandene Bedürfnis, der Gemeinschaft etwas zurückzugeben:

„I worked for a number of years and I’m happy about the jobs that I have done and glad they have been paid for them. And I just happy to have the ability and the time to give back!“¹⁵¹⁵

„Just to give back. Return things. [...] I just feel that I can’t do enough. The people here are great.“¹⁵¹⁶

„My mother was very active in her neighborhood with helping families in need with clothes or food or whatever. So that was instilling me to give back!“¹⁵¹⁷

„I want to give back a little bit to the city and to the country - more or less.“¹⁵¹⁸

„I [...] feel that [...] somehow I’m contributing to the society in some way.“¹⁵¹⁹

„The motivation for me to volunteer for this library is that it is a community service that that is free for everybody [...]. [Volunteering in the library] is rewarding, it’s fun, it’s a challenge, and we enjoy it, it’s wonderful!“¹⁵²⁰

„I believe in giving back! [...] It helps [not to become] selfish!“¹⁵²¹

„Oh yes! Yes! At least I had a good life! And you want to say well - okay - now it’s ‚payback time‘!“¹⁵²²

¹⁵¹¹ Int. 041–34, Anhang 4 Teil II.

¹⁵¹² Int. 064–47, Anhang 4 Teil III.

¹⁵¹³ Int. 027–23, Anhang 4 Teil II.

¹⁵¹⁴ Int. 042–34, Anhang 4 Teil II.

¹⁵¹⁵ Int. 054–42, Anhang 4 Teil III.

¹⁵¹⁶ Int. 058–45, Anhang 4 Teil III.

¹⁵¹⁷ Int. 014–12, Anhang 4 Teil I.

¹⁵¹⁸ Int. 040–33, Anhang 4 Teil II.

¹⁵¹⁹ Int. 031–26, Anhang 4 Teil II.

¹⁵²⁰ Int. 065–47, Anhang 4 Teil III.

¹⁵²¹ Int. 019–17, Anhang 4 Teil I.

¹⁵²² Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

Die Bibliothek wird auch ganz einfach als ein komfortabler Ort gesehen, an dem man entspannte Arbeitsbedingungen vorfindet – ähnlich wie dies bereits auch anklang, als die Volunteers nach Unterschieden zwischen der Public Library und anderen Institutionen befragt wurden.¹⁵²³

„I find this is a very comfortable place to work! Very nice place to work!“¹⁵²⁴

„I’m sure there are other types of volunteering that are very hard.“¹⁵²⁵

Eine Frau im mittleren Alter mit bereits erwachsenen Kindern äußert, dass sie neben ihrem Beruf nun einen neuen interessanten Gegenpart braucht, weil im Beruf und in der Hausarbeit nicht genug Herausforderungen für sie stecken:

„I like to stay busy. The day goes faster if you stay busy. My profession is financial management, so I spend a lot of time in front of the computer [...]. It’s a very solitary sort of activity [...]. But it’s nice to get out and do things with other people [...]. It’s not as difficult as when I had young children! I’ve got more free time now, and have more command of my time than I had in the past.“¹⁵²⁶

Andere Volunteers, die nicht mehr aktiv im Berufsleben stehen wie die soeben zitierte Frau, bringen zum Ausdruck, wie bedeutsam und motivierend es für sie ist, feste Termine im Verlauf einer Woche zu haben:

„That is one of the reasons why I like volunteering. Because I have at least some little schedule during the week! Get a rest and go to work!“¹⁵²⁷

„It’s motivating for me to get up in the morning, and get ready to go! Yeah! And to me it’s something that is important!“¹⁵²⁸

„It is not good just to sit around in a chair. [...] I keep very busy so I have no time to get old.“¹⁵²⁹

„To keep busy [...]. So mainly it’s for fulfillment of me. It’s a selfish thing – it makes me feel better about me!“¹⁵³⁰

Eine weitere Gruppe unter den befragten Volunteers betont, dass für sie der Fakt bedeutsam ist, zur Ausübung der Freiwilligentätigkeit das Haus verlassen zu müssen und auf diese Weise Kontakte zu anderen Menschen pflegen zu können:

¹⁵²³ Vgl. Kap. 7.4.1.1 (Bezug zu Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 3).

¹⁵²⁴ Int. 053–41, Anhang 4 Teil III.

¹⁵²⁵ Int. 086–63, Anhang 4 Teil V.

¹⁵²⁶ Int. 087–64, Anhang 4 Teil V.

¹⁵²⁷ Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹⁵²⁸ Int. 030–25, Anhang 4 Teil II.

¹⁵²⁹ Int. 091–66, Anhang 4 Teil V.

¹⁵³⁰ Int. 031–26, Anhang 4 Teil II.

„It gets me out of the house! [...] I need contacts. This is good, it's like work. I feel very badly when I can't come here.“¹⁵³¹

„To get out of the house! You know, I think you need to get out! You cannot stay in the house all the time! [...] I just enjoy it! [...] And you feel like you are doing something, instead of just sitting in a chair.“¹⁵³²

„I live alone and I need to get out.“¹⁵³³

„I think it's good for your mind to get out and do things and interact with people.“¹⁵³⁴

„I'm retired, and so [...] that gets me out of the house a couple of times a week. So that's a strong motivation.“¹⁵³⁵

„Two main reasons: first for the college applications and second to not be home. Because being home is pretty boring.“¹⁵³⁶

Für ganz junge Menschen, wie die hier zuletzt zitierte Schülerin, spielen also auch noch – neben vielen der weiter oben genannten überwiegend intrinsischen Motivationen – mehr extrinsische Beweggründe eine Rolle:

„Well, I do have a lot of fun because I volunteer, but main reason would be because I really want to get to the college, and colleges look at what extra things you were doing, like what things you are doing outside of school. And that's really important to me!“¹⁵³⁷

„Looks marvelous on college applications that I worked and volunteered so many hours! [...] It's a way getting volunteer hours for resumes. It's just right down on the resume for college and stuff. Like ,volunteering 100 and so hours‘.“¹⁵³⁸

„The resume is important but I would say my main reason: It's just because I know that work needs to be done and they need help!“¹⁵³⁹

„Because I like it. But also [...] I need this experience for my job and application and things like that.“¹⁵⁴⁰

Für jüngere Volunteers liegen die Hauptbeweggründe somit in ihrer Zukunftsplanung. Dies kann zum einen bedeuten, dass man die Public Library als Platz sieht, der ihnen hilft, Erfahrungen für ihren Wunschberuf zu sammeln. Zum anderen helfen die von vielen Bibliotheken ausgestellten Zertifikate über Umfang und Art der geleisteten Freiwilligenarbeit,

¹⁵³¹ Int. 033–26, Anhang 4 Teil II.

¹⁵³² Int. 056–44, Anhang 4 Teil III.

¹⁵³³ Int. 066–48, Anhang 4 Teil III.

¹⁵³⁴ Int. 054–42, Anhang 4 Teil III.

¹⁵³⁵ Int. 098–69, Anhang 4 Teil V.

¹⁵³⁶ Int. 048–38, Anhang 4 Teil III.

¹⁵³⁷ Int. 047–38, Anhang 4 Teil III.

¹⁵³⁸ Int. 049–38, Anhang 4 Teil III.

¹⁵³⁹ Int. 050–38, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁴⁰ Int. 102–71, Anhang 4 Teil V.

sich erfolgreich für das College, eine Berufsausbildung oder einen Praktikumsplatz bewerben zu können.

Es ist die Ausnahme, dass ein Volunteer im Zusammenhang mit seiner Motivation äußert, über den „Umweg Volunteering“ einen bezahlten Job an der Public Library anzustreben:

„My motivation is to get a job! My motivation is to need these people in the library, to get my face up and let them see my background and skills. And if I ever apply for a position in a public library, I could put on my resume, I have volunteered here.“¹⁵⁴¹

Für Volunteers, die zum Ableisten von Stunden im Rahmen von *community service*¹⁵⁴² in die Bibliothek kommen, überwiegen ebenfalls extrinsische Beweggründe. Jedoch kommt es auch vor, dass der temporäre Volunteer einen solchen Gefallen an der Arbeit findet, dass er nach Abschluss der Maßnahme – nun freiwillig im wahrsten Wortsinn – der Public Library als „echter Volunteer“ erhalten bleibt. Somit hat sich diese zunächst extrinsische Motivation in eine intrinsische umgewandelt:

„The reason why I did volunteer is because I got a ticket! And I didn't want to pay the ticket because I didn't feel I was in the wrong! So they gave me a choice to volunteer! So I took the choice to volunteer. But there was nothing that I didn't like about volunteering. [...] You know, this has taught me a lot! I enjoy my experiences with doing volunteer work in the library and stuff, yeah! [...] I have very good impressions, enjoyed my time, [...] working with [...] the people at the library, I enjoyed it. Just like I said I would do it again! [They] should not hesitate to email me or to call me. I enjoyed it! I would do it again.“¹⁵⁴³

Einige der Senioren unter den befragten Volunteers, die während ihres aktiven Berufslebens in selbiger Public Library gearbeitet hatten, äußern als Motivationsgrund für ihre Freiwilligenarbeit, weiter in dem seit Jahrzehnten vertrauten Milieu agieren zu wollen.¹⁵⁴⁴

„I have worked for the library for about 30 years. And that is – can't get rid of me [...]. Just wanted to stay in some capacity! Stay involved with the staff in the libraries.“¹⁵⁴⁵

„I like the library where I retired from. And I live right down the street. And there are people, they work for me and I work for them. It's – to keep me connected to the library system – besides just being a customer! [...]

¹⁵⁴¹ Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁴² Vgl. Kapitel 5.3.

¹⁵⁴³ Int. 028–24, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁴⁴ Vgl. Int. 026–22, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁴⁵ Int. 026–22, Anhang 4 Teil II.

*It's a totally different moral when you are retired! So, that is one of the reasons why I like volunteering.*¹⁵⁴⁶

Dass man Freiwilligenarbeit in einer Bibliothek durchaus auch als eine Art Fitnessstraining für den Körper und das Gehirn ansehen kann, meinen diese Seniorinnen, die dies als einen ihrer Hauptbeweggründe sehen und sich deshalb ganz bewusst für Sortierarbeiten an den Bücherregalen oder für das Ordnen eingehender Bücherspenden entschieden haben.

*„If you keep your brain busy, and your body exercise, you can avoid Alzheimer! [...] So actually I volunteer for me as much as I volunteer for the library! I know it sounds I am very altruistic and giving my all to the library! Yes, I am giving a lot to the library. But I'm also giving myself a lot while I'm volunteering here! [...] Yes, I need the exercise [...]! Very nice place to work.*¹⁵⁴⁷

*„Well, one reason is [...] I have to have something to keep my mind going.*¹⁵⁴⁸

Es gibt auch Volunteers, die in diesem Zusammenhang eine mehr pragmatische Sichtweise haben:

*„I just feel like I'm doing something that needs to be done! And it's a worthwhile institution. So it's worth trying to do things for.*¹⁵⁴⁹

*„They don't have enough staff for the things that we do! Things that need to be done that they can't do.*¹⁵⁵⁰

*„This city government is always cutting staff out of libraries! Then I said oh - I go to the library [...] and keep it.*¹⁵⁵¹

*„It's just because I know that work needs to be done and they need help!*¹⁵⁵²

*„You know, it's good to feel like doing something useful.*¹⁵⁵³

Einige Volunteers sehen die Verknüpfung von Helfen und Lernen als motivierend an:

*„I think for me that the way I get around that [...] I get to learn about things and I get help anybody else to think about things [...] - it's just a continuing education!*¹⁵⁵⁴

„These are two of my big issues in my life: I enjoy helping people out and I enjoy learning stuff. Yeah, it's great! [...] This always enriches the classes by getting other people to tell their stories what they do in a

¹⁵⁴⁶ Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁴⁷ Int. 053–41, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁴⁸ Int. 083–60, Anhang 4 Teil IV.

¹⁵⁴⁹ Int. 046–37, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁵⁰ Int. 057–44, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁵¹ Int. 097–69, Anhang 4 Teil V.

¹⁵⁵² Int. 050–38, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁵³ Int. 005–04, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁵⁴ Int. 065–47, Anhang 4 Teil III.

*certain way [...]. I [...] see the excitement in their eyes and their voices and I get excited too.*¹⁵⁵⁵

In Abbildung 7-22 sind die am häufigsten während der Motivations-Diskussion genannten Begriffe und Phrasen zusammengestellt.

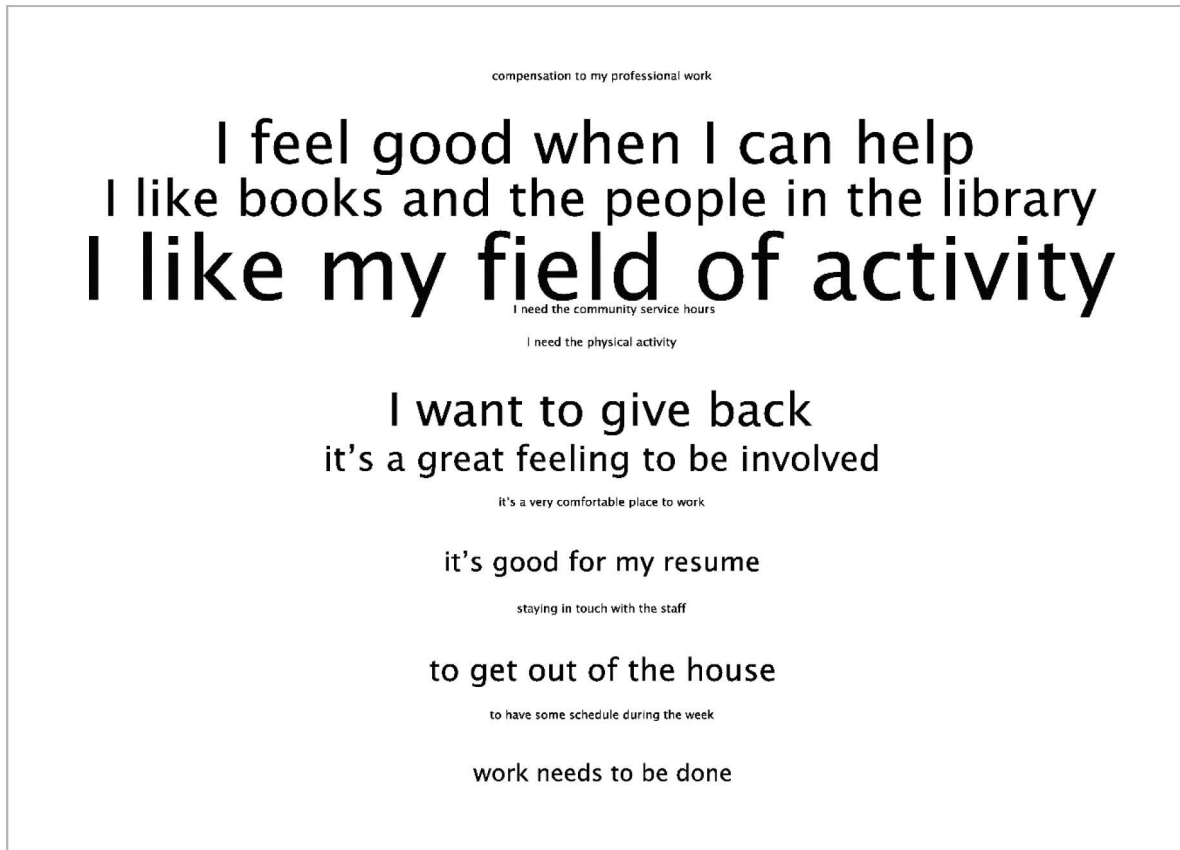


Abb. 7-22 Hauptmotivationsgründe der interviewten Volunteers nach Nennungshäufigkeit

Während Unterschiede bei der Motivation in Relation zum Geschlecht der interviewten Volunteers (siehe Abbildung 7-24) nur marginal erkennbar sind, zeichnen sich beim Vergleich der Altersgruppen (siehe Abbildung 7-23) deutlichere Abstufungen ab.

Hinsichtlich der Motivation zum Volunteering in Public Libraries lassen sich die folgenden Gemeinsamkeiten und Unterschiede bzw. Abstufungen in Relation zum Alter bzw. Geschlecht der interviewten Volunteers feststellen:

- Bei weiblichen Volunteers ist die soziale Komponente (Wunsch nach Kontakten und Interaktion) stärker ausgeprägt.
- Die Identifikation mit dem individuellen Tätigkeitsfeld in der Public Library ist bei Volunteers beiderlei Geschlechts ähnlich stark ausgeprägt.

¹⁵⁵⁵ Int. 019–17, Anhang 4 Teil I.

- Mit zunehmendem Alter wächst der intrinsische Anteil an der Motivation.
- Mit zunehmendem Alter reduziert sich der extrinsische Anteil an der Motivation rapid, bis er in der ältesten Gruppe nicht mehr erkennbar ist.
- Die Identifikation mit der Institution Public Library im Zusammenhang mit der Motivation ist in jeder Altersgruppe erkennbar.

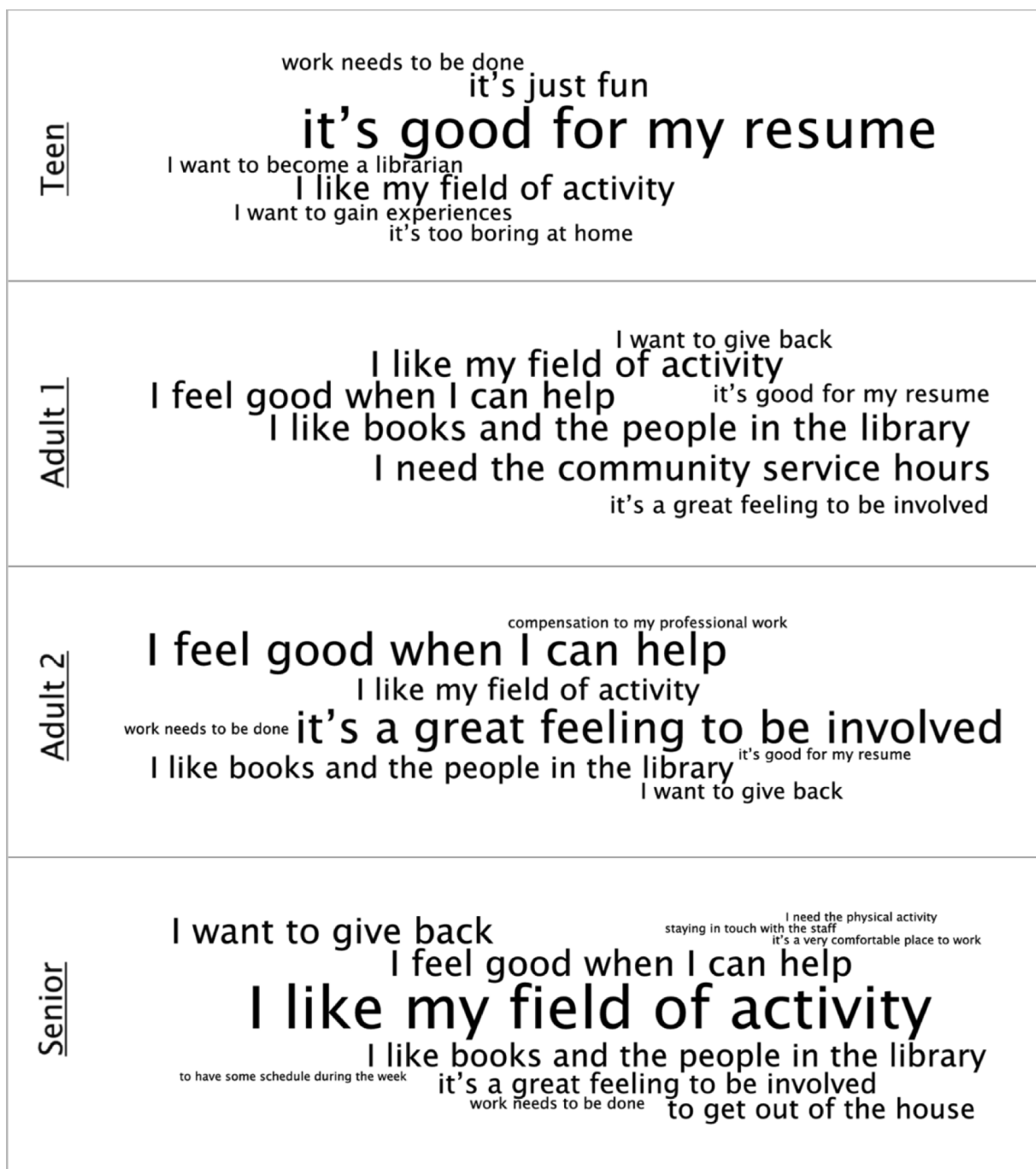


Abb. 7-23 Motivation nach Altersgruppe der interviewten Volunteers (Nennungshäufigkeit)



Abb. 7-24 Motivation nach Geschlecht der interviewten Volunteers (Nennungshäufigkeit)

Die Frage, ob man sich vorstellen könne, dass Freiwilligenarbeit einen Einfluss auf die mentale Gesundheit habe,¹⁵⁵⁶ wird von fast allen Interviewpartnern entschieden bejaht: „Oh yes! Unquestionable!“¹⁵⁵⁷

Die von der überwiegenden Zahl der Befragten in diesem Kontext abgegebenen Kommentare erbringen weitere Statements, die – ähnlich den während der Diskussion zu Motivationsfragen geäußerten Gedanken – viel über den jeweiligen Volunteer selbst aussagen. So sprechen etliche der Interviewten deutlich und mitunter geradezu leidenschaftlich über ihre positiven Emotionen im Zusammenhang mit ihrer Rolle als Public-Library-Volunteer:

„Absolutely! [...] It gives you a good feeling inside.“¹⁵⁵⁸

„Oh absolutely! Yeah! [...] Not just mental – your heart too! Right!“¹⁵⁵⁹

„Yes I think so, yes! [...] I definitely feel happier!“¹⁵⁶⁰

„Oh yeah, oh yeah! Oh yeah – I leave here every day, laughing about something that somebody has said or somebody has done. [...] It’s just a great big family! [...] I am really glad that I have this much energy and

¹⁵⁵⁶ Vgl. Interview Guideline Volunteers, Anhang 1, LFF 19.

¹⁵⁵⁷ Int. 085–62, Anhang 4 Teil V.

¹⁵⁵⁸ Int. 033–26, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁵⁹ Int. 086–63, Anhang 4 Teil V.

¹⁵⁶⁰ Int. 027–23, Anhang 4 Teil II.

*that I can use it in a creative and useful and helpful to others way! [...] I am glad I'm this healthy in this age.*¹⁵⁶¹

*„Ah yes! [...] It makes me feel good.*¹⁵⁶²

*„I hope so! I feel better. I go completely crazy.*¹⁵⁶³

*„Yes! I know it helps me emotionally.*¹⁵⁶⁴

Eng verknüpft mit der mentalen wird die physische Gesundheit gesehen:

*„I think they are approving more and more how it contributes not just to your mental health but even your physical health, your whole life! And it's something that - volunteers already knew - they know it enhances your life. But it has been approved scientifically. Get out and see people! You don't have to talk to them. Just be there with other people. May I live to be a hundred and four!*¹⁵⁶⁵

*„[...] but on physical health too. Shelving all these books [...].*¹⁵⁶⁶

*„I have a lot of energy! And I need to get out of my house in the morning. [...] I come to the library and get exercise! [...] One is active and one is sitting.*¹⁵⁶⁷

*„Yes! [...] An older man said to me: when our life is structured, we live longer!*¹⁵⁶⁸

Volunteering wird auch als Mittel zur Alzheimer-Prävention¹⁵⁶⁹ und zur Vorbeugung von Depressionen gesehen. Ähnlich wie bereits weiter oben im Zusammenhang mit der Motivation spielt dieser Aspekt auch bei der Diskussion im Zusammenhang mit mentaler Gesundheit eine Rolle:

*„Yes, [...] getting out and socializing. Evidentially it's quite a wider part of things [...] like Alzheimer's and dementia. You know, interacting outside.*¹⁵⁷⁰

*„Absolutely yes! Yeah, because [...] when I left [my job] because of health problems, [...] I was looking around, [...] and then I was starting [...] going to the library [...] and then I got to volunteer [...]. This is great, this is all working out!*¹⁵⁷¹

„I think when people retire from a job that has kept them very busy, [...] there is a certain amount of worry that you won't have anything to do. That

¹⁵⁶¹ Int. 053-41, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁶² Int. 062-47, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁶³ Int. 005-04, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁶⁴ Int. 061-46, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁶⁵ Int. 031-26, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁶⁶ Int. 073-53, Anhang 4 Teil IV.

¹⁵⁶⁷ Int. 053-41, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁶⁸ Int. 067-48, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁶⁹ Vgl. Int. 053-41, Anhang 4 Teil III und Int. 083-60, Anhang 4 Teil IV.

¹⁵⁷⁰ Int. 031-26, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁷¹ Int. 019-17, Anhang 4 Teil I.

you sort of lose your identity so to speak. And I know that my volunteering here has kept from happen at all. [...] I think a lot of men some time get into a [...] depression when they retire. Their work was so much about who they are.“¹⁵⁷²

„Absolutely! [...] Getting out into the community was a good way to meet people and also not to become depressed I guess.“¹⁵⁷³

„Oh for sure! Because there are days I just don't want to do anything. Then I go out and do this! And then I feel different about it.“¹⁵⁷⁴

Zwei Seniorinnen sehen Volunteering als positive Erfahrung außerhalb der eigenen vier Wände in einem engen Zusammenhang mit ihrer mentalen Gesundheit:

„Oh yes! Yes [...], if I had to stay home every day with my husband I'd not being get mental health! Yes! Plus - you know, after my parents had been ill for so long, [...] very difficult - for several years! And [...] so - getting out and volunteer, definitely made it.“¹⁵⁷⁵

„My husband [...] says, you should get paid when you do something. But I just enjoy it - it's mental health for me!“¹⁵⁷⁶

Eine Frau, der es, nachdem sie ihre Kinder großgezogen hatte, bisher nicht gelungen war, in ihren alten Beruf als Lehrerin und Schulbibliothekarin zurückzukehren, betont aus diesem Grund den Aspekt der mentalen Gesundheit, weil sie als Volunteer in der Bibliothek großen Halt und Ausgleich findet:

„Oh absolutely! Definitely! I like coming here! It's [...] different from my life! I work in a grocery store, so I need to come here; [...] I need to be connected back with real profession, with my childhood. I feel that when I work in a children's department, reading some books - I miss it! So yes, definitely! It's very good for me to be here!“¹⁵⁷⁷

Eine andere Frau, die angegeben hatte, am Beginn ihres Rentnerdaseins unter einer Depression gelitten zu haben, sagt, dass diese Depression nun seit Aufnahme ihrer Freiwilligentätigkeit in der Bibliothek *„has gone. Was eliminated essentially.“¹⁵⁷⁸*

Eine junge Frau, die eine Zeit lang keinen Job hat, füllt diese Lücke mit Freiwilligenarbeit in ihrer Public Library. Sie kommentiert den Einfluss von Volunteering auf ihre eigene mentale Gesundheit folgendermaßen:

¹⁵⁷² Int. 041–34, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁷³ Int. 017–15, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁷⁴ Int. 097–69, Anhang 4 Teil V.

¹⁵⁷⁵ Int. 026–22, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁷⁶ Int. 029–25, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁷⁷ Int. 013–11, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁷⁸ Int. 023–19, Anhang 4 Teil II.

„Absolutely! I would definitely say so because you are learning something new. You get to feel like you are helping people. [It's] keeping you motivated to learn more, to help more. And also to be outside instead of sit in the house and do nothing. So I would definitely say that there is a great benefit!“¹⁵⁷⁹

Die Gedanken, die die interviewten Volunteers im Zusammenhang mit der Frage nach dem Einfluss von Freiwilligenarbeit auf ihre mentale Gesundheit äußern, sind in Abbildung 7-25 in Form von charakteristischen Statements (nach Nennungshäufigkeit) zusammengefasst.

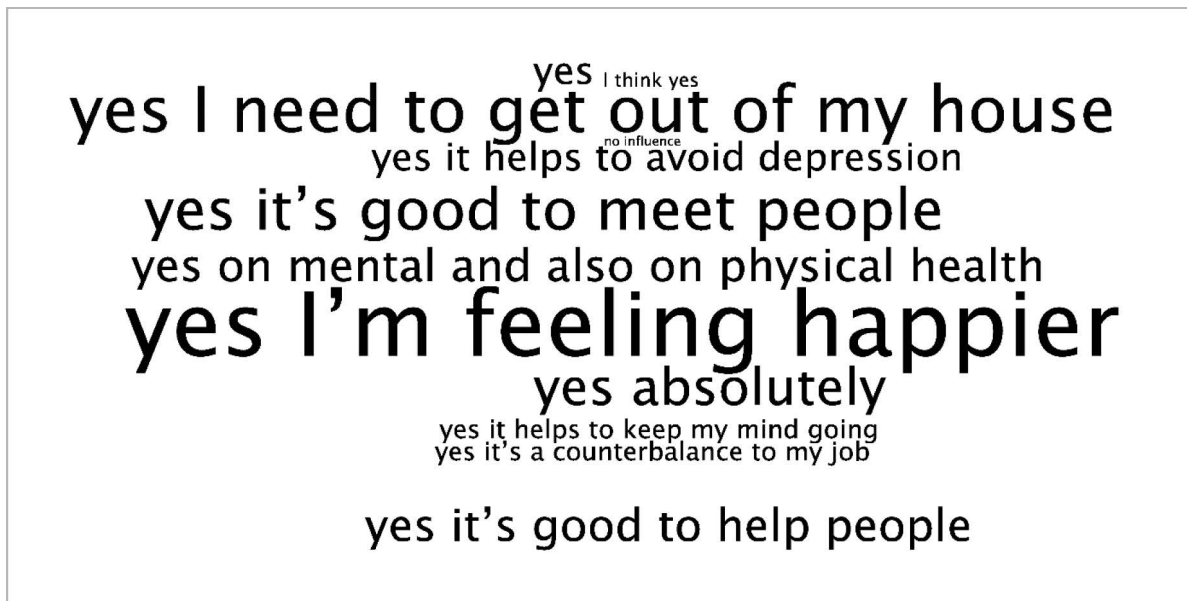


Abb. 7-25 Einfluss von Volunteering auf mentale Gesundheit nach Meinung der interviewten Volunteers

7.5 Interviews mit den Volunteer-Koordinatoren

Bei der Auswertung der Interviews mit den Volunteer-Koordinatoren geht es zunächst um kommunale Aspekte (Kapitel 7.5.1). Es folgen detaillierte Fragen zur Rekrutierung und Zusammenarbeit mit den Volunteers (Kapitel 7.5.2). Im Anschluss wird das Networking mit Organisationen, Verbänden und Vereinen (Kapitel 7.5.3) diskutiert. Das Kapitel 7.5.4 befasst sich mit der Frage, wie die Koordinatoren ihre Volunteers einschätzen. Um den eigenen beruflichen Hintergrund geht es im Kapitel 7.5.5 und das Schlusskapitel zur Auswertung der Interviews mit den Koordinatoren (Kapitel 7.5.6) greift das Thema der Einstellung gegenüber Volunteering in Zeiten finanzieller Engpässe auf.

¹⁵⁷⁹ Int. 017-15, Anhang 4 Teil I.

7.5.1 Bibliothek und Kommune

„We also really believe that the library is [...] a cultural center for the community [...].“¹⁵⁸⁰ Die Frage, ob die Tatsache, dass in der Bibliothek Freiwillige arbeiten, von kommunaler Bedeutung sei,¹⁵⁸¹ wird nicht nur eindeutig bejaht sondern auch umfassend kommentiert. Durchweg alle befragten Volunteer-Koordinatoren schätzen die Rolle der Volunteers für die Public Library in Hinsicht auf die Beziehungen zur Stadt oder Gemeinde als sehr bedeutungsvoll und äußerst positiv ein. Da die Bibliothek ein Teil der Kommune ist und die Volunteers aus dieser Kommune kommen, kann diese Wechselwirkung nicht anders als vorteilhaft für beide Seiten sein – so die Koordinatoren:

„I think it’s very good. Our volunteers see the programming that we are having, they know what’s going on, they share with their friends, they come in and participate in our programming.“¹⁵⁸²

„The people come into the [...] public library [...], maybe to check out a book. [...] Some people will come in and say, what is this? And they explain the program. And most of the people who come in to ask about it, are interested and will volunteer to help.“¹⁵⁸³

„It’s a community member who is coming in!“¹⁵⁸⁴

„Oh that’s great! We have a volunteer appreciation party every year for them. [...] We got high school kids; they have to do a certain amount of community service hours. [...] It’s just a way of connecting with the community. [...] I’ve had people get jobs [...] from volunteering in the library, great resume!“¹⁵⁸⁵

„[They] are residents of the city. So they know a lot of people. For example word of mouth. [...] They have a good relationship.“¹⁵⁸⁶

„I think a lot has to do with networking. I may have a friend who may just want to come and help me and will help me with a task at the library.“¹⁵⁸⁷

„I think it’s a positive relationship.“¹⁵⁸⁸

„I’m sure – I mean I know that everybody does appreciate what the volunteers do for the community. I’m not sure if they know how much they do.“¹⁵⁸⁹

„I think it’s great! [...] The only thing I would want to change is – I’d like to see our volunteers maybe a little bit more vocal about what they

¹⁵⁸⁰ Int. 022–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁸¹ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 8.

¹⁵⁸² Int. 034–27, Anhang 4 Teil II.

¹⁵⁸³ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁸⁴ Int. 002–02, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁸⁵ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁸⁶ Int. 084–61, Anhang 4 Teil IV.

¹⁵⁸⁷ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁸⁸ Int. 044–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁸⁹ Int. 009–07, Anhang 4 Teil I.

do. [...] I would like to see our volunteers not hide our light under a bushel. I would like to see them go out and talk more about what they do.“¹⁵⁹⁰

Volunteers sind Fürsprecher, also Anwälte – *advocates* – für die Public Library; diese ganz konkrete Terminologie wird von den interviewten Koordinatoren sehr häufig benutzt, wenn über die kommunale Bedeutung des Vorhandenseins von Freiwilligen in der Bibliothek diskutiert wird:

„The more people are volunteering – they would then become advocates for the library! We at first have to get the people indoors to volunteer and help out. Because the people who come here into the library, they don't really understand what is ‚behind the scenes‘ [...]. And I think if you get some people who understand it's not just ‚librarians are sitting around, reading books‘. There is more than that. To have advocacy for the community, so that when they hear some saying well, there is a waste of space or waste of time or whatever, they would say no – that had to be done!“¹⁵⁹¹

„Actually I think anyone who works in a library – volunteers or staff members – can be an advocate for the library. [...] What you really see is that – when I'm out in the community there is always opportunity to talk about the library and I think it's important to encourage our staff to talk about the library [...]. It's a technique that is old and becoming new again – that's word-of-mouth marketing [...] and seeing it as a way to effectively advocate for the library.“¹⁵⁹²

„The manager has to be able to enable them to feel as a part of the library. Not an employee but an advocate. And in fact, [...] the husband and wife who volunteer at the library, they are also advocates.“¹⁵⁹³

„I think we rely a lot on our volunteers. I think it's very good [...] for the library. Most of these volunteers become very good advocates for the library.“¹⁵⁹⁴

„Several of our volunteers are literally advocates for the library.“¹⁵⁹⁵

„I think it's good. There is someone else to talk about the library. [...] I just think it's a good way – it's another way to get us out into the community.“¹⁵⁹⁶

„It's very very important, [...] especially in times of crises, [...] in a financial situation where we are now. Because our volunteers will be very vocal! They will let the [people] know, they will let the media know. They

¹⁵⁹⁰ Int. 101–70, Anhang 4 Teil V.

¹⁵⁹¹ Int. 072–52, Anhang 4 Teil IV.

¹⁵⁹² Int. 022–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁹³ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁹⁴ Int. 043–35, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁹⁵ Int. 100–70, Anhang 4 Teil V.

¹⁵⁹⁶ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

*will take them to their library. So they will be very helpful to [...] Let the council members know, whatever the problem is!*¹⁵⁹⁷

*„It’s important [...]. I think it helps in promoting the library. Because the volunteers are spokespeople. Spokespersons for the library. They do their work here and then they go out and talk about it.“*¹⁵⁹⁸

*„In a time like this when the economic crisis is going on, they can [...] say, this is the library! [...] It helps to cultivate the library’s role in the community.“*¹⁵⁹⁹

In Abbildung 7-26 sind die von den interviewten Koordinatoren verwendeten Begriffe und Phrasen während der Diskussion um die kommunale Bedeutung des Vorhandenseins von Volunteers in der Public Library nach Häufigkeit der Nennung zusammengefasst.

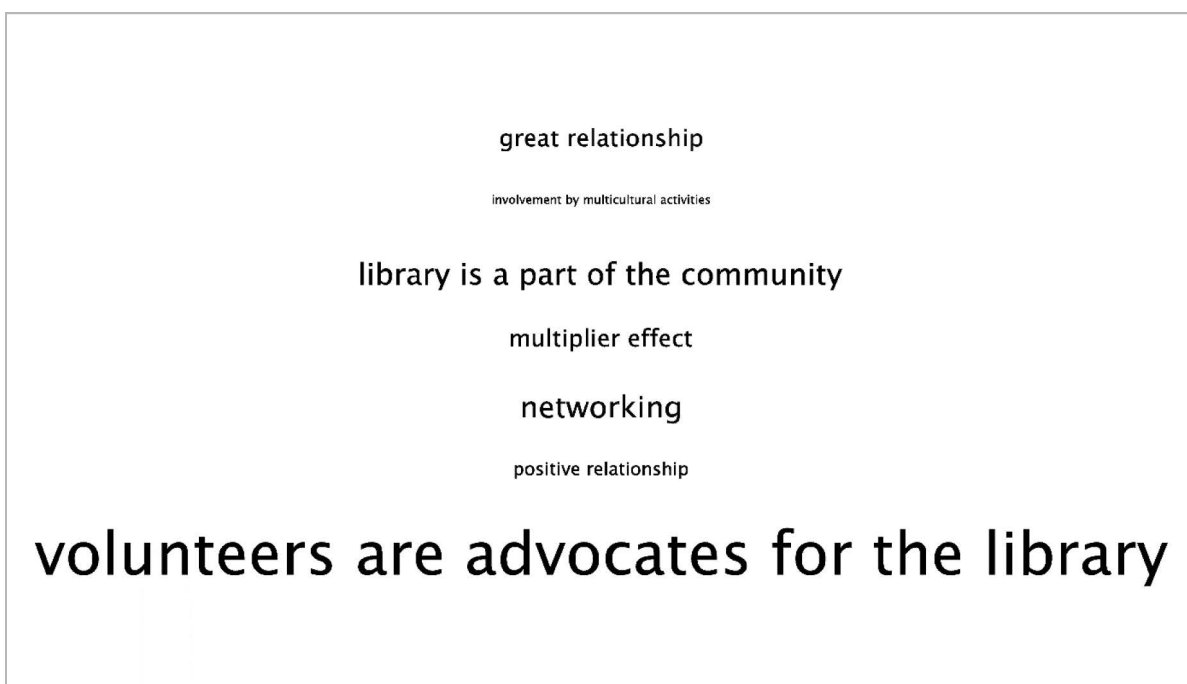


Abb. 7-26 Bedeutung der Volunteers für die Kommune (Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren)

Bei der Frage, inwieweit die Volunteers für die Zeit ihres Aufenthaltes in der Public Library versichert sind¹⁶⁰⁰ (angenommen, es hat einen Arbeitsunfall gegeben), herrscht entweder eine gewisse Unsicherheit oder aber es wird Unverständnis zum Ausdruck gebracht, wieso dies ein Problem sein könnte. Denn schließlich gäbe es doch ohnehin eine generelle

¹⁵⁹⁷ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁵⁹⁸ Int. 069–49, Anhang 4 Teil III.

¹⁵⁹⁹ Int. 082–59, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶⁰⁰ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 13. Das Motiv für diese Fragestellung entstand aus der Situation in Deutschland heraus, wo die Entscheidung, Freiwillige arbeiten zu lassen oder nicht, oftmals mit der Versicherungsfrage steht oder fällt. Vgl. hierzu Umlauf (2003), S. 47 und Verband der Bibliotheken des Landes Nordrhein–Westfalen e.V. (2007), S. 18, 25, 28 u. 29.

Versicherung für jeden, der das Gebäude betritt – so äußert sich ein Großteil der Koordinatoren:

„They are in a public building, in a government building, so it would be – whether they are public or volunteers – they are covered!“¹⁶⁰¹

„The city has some insurance.“¹⁶⁰²

„It’s covered under the regular, [...] under the city’s liability. So there is no special insurance.“¹⁶⁰³

Einige wenige Koordinatoren bemerken zur Versicherungsproblematik, dass es bereits im Bewerbungsformular dafür eine vorgedruckte Haftungserklärung gibt:

„No, we don’t have any kind of insurance for any of our volunteers [...]. Our forms have a liability statement in them.“¹⁶⁰⁴

Wie bereits erwähnt, herrscht bei dieser Frage nicht selten eine gewisse Unsicherheit oder man zieht eine eher pragmatische Sichtweise vor.

„No, we don’t require them to be insured. [...] We are pragmatic.“¹⁶⁰⁵

„They are not provided with health insurance but being in city property – I’m not really sure.“¹⁶⁰⁶

„I don’t know.“¹⁶⁰⁷

„I think they do it on their own risk. [...] But I can look at that. Because [...] that’s always a concern!“¹⁶⁰⁸

„I don’t know the answer to it! We have a volunteer grant which – I think – includes a waiver. So I’m almost positive they don’t.“¹⁶⁰⁹

Nur wenige der interviewten Volunteer-Koordinatoren sind sich sicher, dass es für Arbeitsunfälle von Volunteers eine extra Absicherung gibt, oder dass zumindest die Stadt finanziell etwas beisteuern würde – sollte es sich als notwendig erweisen:

„When they are injured on the job, it’s covered, for all the volunteers.“¹⁶¹⁰

„Generally no. But we have the option if there are long-time-volunteers, we have the option, the city has an insurance [...] and purchase for them. That would cover an accident here in the Library.“¹⁶¹¹

¹⁶⁰¹ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁰² Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁰³ Int. 072–52, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶⁰⁴ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁰⁵ Int. 021–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁰⁶ Int. 100–70, Anhang 4 Teil V.

¹⁶⁰⁷ Int. 084–61, Anhang 4 Teil V.

¹⁶⁰⁸ Int. 004–04/05, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁰⁹ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁶¹⁰ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁶¹¹ Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

„The city is up on their insurance! An additional insurance, I mean if people do [...] fall in the branches, if they are hurt, while they're doing their volunteer duties, in addition to their regular insurance coverage, the city will add something if it's needed.“¹⁶¹²

Handelt es sich um Volunteers, die über das *Retired and Senior Volunteer Program* (RSVP)¹⁶¹³ an die Bibliothek vermittelt wurden, erfolgt die Absicherung über diese Organisation – so die Aussage der Koordinatoren:

„RSVP [...]: They recruit volunteers among senior citizens. Not just for libraries but in a lot of different agencies [...]. And they support and they provide. [...] And I think they provide insurance.“¹⁶¹⁴

„[RSVP] – they do provide some coverage for the volunteers.“¹⁶¹⁵

„And that's the nice part – we join [the RSVP] because [of] the insurance. In case anything happens by coming or going, we are insured with them.“¹⁶¹⁶

Die im Zusammenhang mit der Diskussion um die Versicherung der Volunteers von den interviewten Koordinatoren verwendeten Phrasen sind in Abbildung 7-27 nach Häufigkeit der Nennung zusammengefasst.

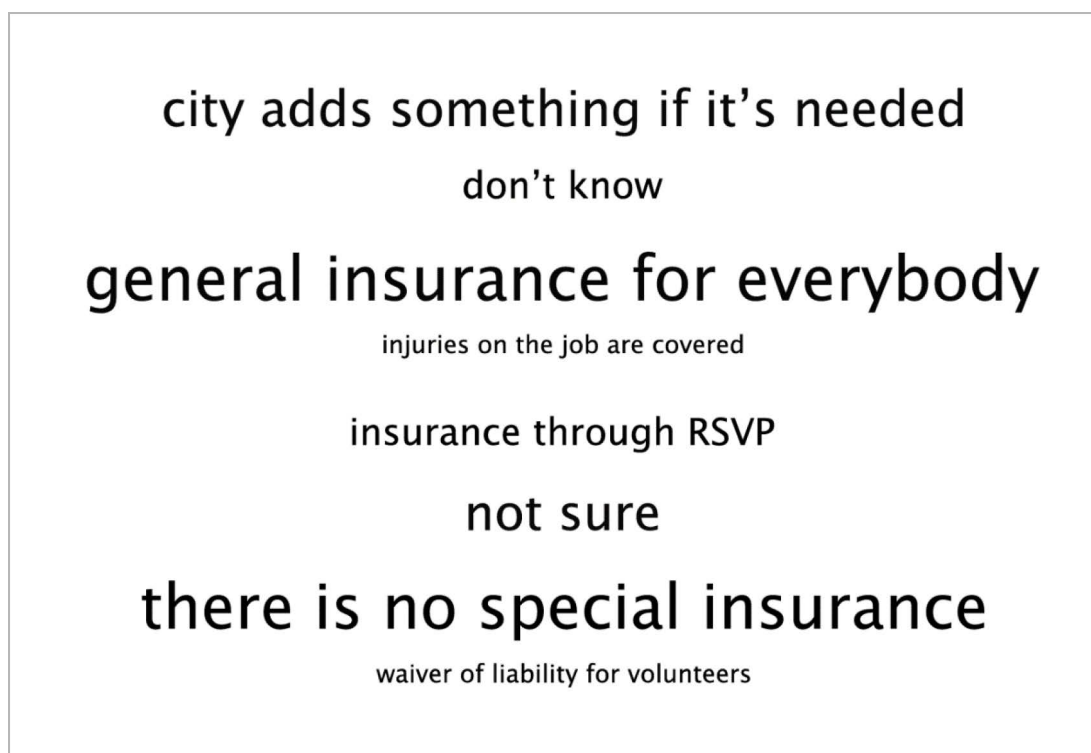


Abb. 7-27 Versicherung für Volunteers nach Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren

¹⁶¹² Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁶¹³ Vgl. Kapitel 3.4, 4.1.3.3, 4.2.5 und 5.2.

¹⁶¹⁴ Int. 021–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁶¹⁵ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁶¹⁶ Int. 040–33, Anhang 4 Teil II.

7.5.2 Rekrutierung und Zusammenarbeit mit den Volunteers

In den folgenden Kapiteln werden die bereits aus Sicht der Volunteers diskutierten bibliothekspraktischen Fragen¹⁶¹⁷ nun vom Standpunkt der befragten Volunteer-Koordinatoren erörtert. Im Kapitel 7.5.2.1 geht es um Rekrutierung, Training und mögliche Tätigkeitsfelder der Volunteers. Im Kapitel 7.5.2.2 werden Vorteile, Nachteile und Probleme bei der Zusammenarbeit mit Volunteers aufgelistet, die sich aus der Praxissicht der interviewten Koordinatoren ergeben können. Um Erfahrungen mit verschiedenen Formen der Anerkennung und Würdigung der Arbeit der Freiwilligen geht es im Kapitel 7.5.2.3.

7.5.2.1 Rekrutierung, Training, Tätigkeitsfelder

Die Frage nach der Rekrutierung und Auswahl der Volunteers¹⁶¹⁸ wird von den meisten der interviewten Koordinatoren relativ ausführlich kommentiert.

Besonders größere Einrichtungen nutzen eine breite Palette von Werbemöglichkeiten, um gezielt auf die vielfältigen Angebote für Volunteers aufmerksam zu machen:

„We are going to senior centers, craft clubs, we advertise in the newspaper, through the Internet and we have bookmarks, flyers, and radio advertisement.“¹⁶¹⁹

„We have a PR department [...], and they are responsible for making contacts to get something in [...] the newspaper about us. [We] have appeared on the radio [and] television station.“¹⁶²⁰

„There is a monthly calendar of events with the director’s [announcements] to the community [...]. And so we put in like a little advertising from those who are looking for volunteers.“¹⁶²¹

„The way we [...] advertise it at the schools [...], we let them know that we need volunteers and that we put it in the newspaper and on our website.“¹⁶²²

„A lot of times, it can still be the old fashioned way of putting a flyer in a branch library. I still tell the staff that this is still a good way to advertise. Because a lot of times people go to one branch, and it’s the branch closest to home or closest to work, and they always go to that same one. And they look on the notice board! People do still look on the notice board! [...] of course young people, they always have Internet. So today you have to have staff that is able [...] to work with things like Facebook.“¹⁶²³

¹⁶¹⁷ Vgl. Kapitel 7.4.1.

¹⁶¹⁸ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 5.

¹⁶¹⁹ Int. 011–09, Anhang 4 Teil I.

¹⁶²⁰ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁶²¹ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁶²² Int. 079–57, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶²³ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

Werbung sowie konkrete Informationen für potenzielle Volunteers auf den Webseiten der jeweiligen Public Library und die Präsenz in sozialen Netzwerken hat nach Einschätzung der interviewten Koordinatoren in den letzten Jahren sehr an Bedeutung zugenommen, da mittlerweile Menschen aller Altersgruppen das Internet nutzen.

„We are getting the majority of our volunteers from people who are looking at our website.“¹⁶²⁴

„We also have a couple of websites we use to promote. We use our own website to promote. And then the process is generally so to contact me.“¹⁶²⁵

Um spezielle Programme vorzustellen, gehen Volunteer-Koordinatoren auch direkt auf die Menschen zu, geben zum Beispiel Präsentationen

„at local civic organizations, neighborhood associations, community boards, local hospitals, and do some work there, sending out flyers to other agencies in the area.“¹⁶²⁶

„I think it can be very beneficial. We go out to community facilities [...]. I talk about volunteer opportunities.“¹⁶²⁷

Wenn es um die Rekrutierung von Volunteers geht, halten einige der befragten Koordinatoren die Zusammenarbeit mit Organisationen für besonders wichtig:

„If there is [...] a library opportunity available, I go out and I recruit [...]. We have relationships with organizations.“¹⁶²⁸

Von allen Organisationen wird auch wie weiter oben im Zusammenhang mit Versicherungen das *Retired and Senior Volunteer Program* (RSVP) am meisten erwähnt:

„RSVP [...]: they recruit volunteers among senior citizens.“¹⁶²⁹

„Actually that’s another way [to get] volunteers [...]. RSVP will find some, will recruit someone who is interested in libraries and they’ll send them over to us.“¹⁶³⁰

Für spezielle Tätigkeitsfelder wie Lokalgeschichte oder Genealogie ist ein guter Kontakt zur örtlichen genealogischen Gesellschaft von Nutzen:

„If I need more volunteers I just tell the [...] genealogical society that I need more help.“¹⁶³¹

¹⁶²⁴ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁶²⁵ Int. 002–02, Anhang 4 Teil I.

¹⁶²⁶ Int. 024–20, Anhang 4 Teil II.

¹⁶²⁷ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁶²⁸ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁶²⁹ Int. 021–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁶³⁰ Int. 022–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁶³¹ Int. 093–67, Anhang 4 Teil V.

Gute Mundpropaganda wird als bedeutsam insbesondere dort angesehen, wenn es sich um kleinere Einrichtungen und/oder kleinere Ortschaften handelt.¹⁶³²

„A lot of our volunteers that come have volunteered in the past [...], so they pass it on by word of mouth.“¹⁶³³

„We recruit mostly by word of mouth. Every time I go out in the field and talk to a group I mention that if they are really interested in this and they have some spare time, then please [come].“¹⁶³⁴

„The best method I found out is ‚work with mouth‘. If I get volunteers, I engage them to go out and tell their friends how great opportunities are.“¹⁶³⁵

„Word of mouth: you have friends, you have children, you have nephews, nieces – that’s how we recruit volunteers.“¹⁶³⁶

So sind es dann auch hauptsächlich die Public Libraries in kleineren Ortschaften, in denen die interviewten Koordinatoren die Rekrutierungsfrage sehr unkompliziert sehen, da aus ihrer Erfahrung die meisten der potenziellen Volunteers einfach von sich aus die Bibliothek aufsuchen und sich nach den Möglichkeiten erkundigen.

„A lot of times people just come in and ask to volunteer.“¹⁶³⁷

„It seems like the volunteers have come to me. [...] When I tried to go out and ask [...], no one was really interested. And I just kind of stepped back and said – okay if we have a need, maybe someone will show an interest. And it happened! [...] It’s hard to explain – it’s just – people were very forthcoming to me. And being in a small town, you know about people or you know someone.“¹⁶³⁸

„They come in and they say they’d like to join to help. We get their name and their phone number.“¹⁶³⁹

„In the 21 years I have been here we only have recruited once. Usually they just come in and say: I have time and I’m ready to give an extra amount of hours per week. Can I volunteer?“¹⁶⁴⁰

„We don’t recruit. They see what we are doing here and they want to do something beneficial in their life. So they come to us and [...] I show them around [...] and I ask them what they would like to do.“¹⁶⁴¹

¹⁶³² Vgl. hierzu auch die Auswertung nach Bibliothekstyp im Kap. 7.6.

¹⁶³³ Int. 079–57, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶³⁴ Int. 101–70, Anhang 4 Teil V.

¹⁶³⁵ Int. 002–02, Anhang 4 Teil I.

¹⁶³⁶ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁶³⁷ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁶³⁸ Int. 069–49, Anhang 4 Teil III.

¹⁶³⁹ Int. 073–53, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶⁴⁰ Int. 007–06, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁴¹ Int. 081–59, Anhang 4 Teil IV.

„We don't necessarily recruit, we [...] have every day people who come in and they want to work at the library.“¹⁶⁴²

„If someone comes and wants to volunteer I show them the list of jobs and explain that and ask them which jobs they would be most interested in.“¹⁶⁴³

„Many of the high school students [...], they have to learn how to do volunteering. And so they come to the library and ask to be volunteers.“¹⁶⁴⁴

„We have agreements with school districts [...]. Their [...] students come to our facilities and do volunteer service.“¹⁶⁴⁵

„We usually get the really bright kids, the ones that are going beyond school to college. They are very knowledgeable about the library and they start volunteering, and then we are hiring them.“¹⁶⁴⁶

Während Schüler, die sich wie in den beiden letzten Beispielen um das Ableisten von Stunden gemeinnütziger Arbeit – *community service*¹⁶⁴⁷ – in der Regel mehr selbstständig kümmern, erwähnen die interviewten Koordinatoren im Zusammenhang mit Rekrutierungsfragen noch andere Community-Service-Volunteers. Gemeint sind jene Volunteers, die beispielsweise wegen geringer Vergehen im Straßenverkehr (*court-ordered work*¹⁶⁴⁸) oder um die Berechtigung zum Erhalt von Lebensmittelgutscheinen im Rahmen des *Food Stamp Program*¹⁶⁴⁹ zu erwerben, eine bestimmte Anzahl von Stunden gemeinnütziger Arbeit ableisten. In diesem Fall kümmert sich nicht die Bibliothek um Rekrutierung und Bewerbungsformalitäten sondern die Gemeinde.

„And then we do get people who have to do community service. Because that's through the courts. You have to find out exactly what their crime is [...]. People that are doing community service – I don't think they really care what they do.“¹⁶⁵⁰

„There was a court-ruled punishment for like getting a speeding ticket or something like that. So you need to do this number amount of community service hours. They come here and we provide them a document.“¹⁶⁵¹

„They would just rather volunteer here than outside. They want to volunteer inside, especially during the cold time of the year!“¹⁶⁵²

¹⁶⁴² Int. 044–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁶⁴³ Int. 093–67, Anhang 4 Teil V.

¹⁶⁴⁴ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁴⁵ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁴⁶ Int. 044–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁶⁴⁷ Vgl. Kap. 4.1.3.1.

¹⁶⁴⁸ Vgl. Kap. 5.3.

¹⁶⁴⁹ Das *Food Stamp Program* ist der Vorläufer des *Supplemental Nutrition Assistance Program* (SNAP), vgl. *Project Bread – The Walk for Hunger* (2014).

¹⁶⁵⁰ Int. 044–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁶⁵¹ Int. 082–59, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶⁵² Int. 045–36, Anhang 4 Teil III.

Die meisten der interviewten Koordinatoren sind der Meinung, dass man auf diese kurzfristig in der Bibliothek in Erscheinung tretenden Volunteers immer vorbereitet sein sollte mit kleineren Aufgaben:

„I think almost every [public library] will have someone who comes in and maybe they have to do service because the court has sent them to do 100 hours of community service.“¹⁶⁵³



Abb. 7-28 Werbung und Gewinnung von Volunteers nach Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren

Vereinzelt kommt es jedoch wiederum auch vor, dass aus Gründen der Sicherheit in der Bibliothek einige dieser Kurzzeit-Volunteers von vorn herein abgelehnt werden müssen:

„We have not accepted some individuals because of the information that was contained in the criminal background report.“¹⁶⁵⁴

Abbildung 7-28 fasst die von den interviewten Volunteer-Koordinatoren während der Diskussion um Werbung und Gewinnung von Volunteers genannten Begriffe und Phrasen in Kurzform nach Häufigkeit der Nennung zusammen.

¹⁶⁵³ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁵⁴ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

Die Bewerbungsformalitäten für die Volunteers laufen recht unterschiedlich ab. Die überwiegende Zahl der interviewten Koordinatoren gibt an, dass es in ihrer Public Library Bewerbungsformular-Vordrucke für Volunteers gibt. Je größer die Einrichtung ist, desto standardisierter läuft die Prozedur ab. Das bedeutet, dass über das ausgefüllte Formular hinaus auch Führungszeugnisse und in einigen Fällen gar Bürgschaften verlangt werden.

„Well, it works like a regular employment application [...]. And then we'll check the backgrounds, we'll check the references. That's done by the administration [...]. They fill in a form.“¹⁶⁵⁵

„The process is generally so to contact me. I'll send them an application. They fill that out. That gives me an idea [...] who they are, how I can contact them and when they are available, what their interests are. There is a background check that is included in that. We do criminal background checks on all our volunteers.“¹⁶⁵⁶

„How they get to be volunteers: they have to fill out an application and have to list off the references and when they can come and the different jobs that they will be willing to do.“¹⁶⁵⁷

„The major's office here keeps track of all the people who volunteer for any city department. We fill out a form for the major's office, and they do a background check with the department of justice.“¹⁶⁵⁸

„[All volunteers] have to go through an application process, including a criminal background screening.“¹⁶⁵⁹

„People request to be a volunteer. So they fill out the application, and there is a process. [...] The application will be sent to [...] human resources. And there is a procedure. Everybody who volunteers needs to get to the police station to be fingerprinted.“¹⁶⁶⁰

„They have to fill out an application form, and then the city also requires that you do a background check.“¹⁶⁶¹

„We have to have to run a background check, it costs us money and so. [...] Even when they have applied, we put them through several weeks emailing back and forward and talk to them about it to really make sure if they are really interested in volunteering before we actually process the background check. [...] We also have different skills [on the form] that they can check when they fill out their application. These skills will become important when we [look at our] assignment list if it is matching.“¹⁶⁶²

¹⁶⁵⁵ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁵⁶ Int. 002–02, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁵⁷ Int. 079–57, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶⁵⁸ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁵⁹ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁶⁰ Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶⁶¹ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁶⁶² Int. 015–13, Anhang 4 Teil I.

Nur wenige der befragten Koordinatoren konstatieren, dass es üblich sei, nach eingegangener schriftlicher Bewerbung auch reguläre Vorstellungsgespräche mit den künftigen Volunteers durchzuführen. Nur in größeren Einrichtungen scheint dies üblich zu sein:

„Based on that application, we interview, and we decide if we want to hire.“¹⁶⁶³

„There is an application and interview that everyone must go through.“¹⁶⁶⁴

„And then usually what we do is, we interview them and then we show them the different areas of the library.“¹⁶⁶⁵

„What we do - we don't just accept anybody [...]. And so what we do is - even if court appointed - we have to do a little interview with them.“¹⁶⁶⁶

„There is no formal probation. When we interview them we find out what they are interested in doing.“¹⁶⁶⁷

Es kommt nicht selten vor, dass es Wartelisten gibt, da der Zustrom an potenziellen Volunteers so groß ist, dass man nicht alle Freiwilligen sinnvoll beschäftigen könnte:

„We have more volunteers wanting to work than we have things for them to do.“¹⁶⁶⁸

In einigen Einrichtungen ist es üblich, künftigen Volunteers zunächst einmal eine Orientierungsveranstaltung anzubieten, damit sie sich ein Bild davon machen können, ob eine mögliche Freiwilligenarbeit in der Public Library überhaupt ihren Vorstellungen entspricht:

„We invite them to an orientation. Where they learn about what we'll be doing. And after they've learned about what we'll be doing, I will give them a tour. I show them everything [...] about this place.“¹⁶⁶⁹

Ein Koordinator, in dessen Public Library sich besonders viele Freiwillige für das Rücksortieren von Medien interessieren, spricht von einem so genannten *shelving test*, den alle potenziellen Volunteers zu absolvieren haben, bevor entschieden wird, ob sie sich für dieses Tätigkeitsfeld als geeignet erweisen.

„We are giving them a shelving test [...]. And we ask them if they want shelving books or repairing books or doing clipping files. And mostly people want to help shelve [...]. And some people kind of cringe when we ask them to take a test. But then they would realize - okay, I have to take a test if they want it! So they will see how good I am with putting things in

¹⁶⁶³ Int. 052-40, Anhang 4 Teil III.

¹⁶⁶⁴ Int. 018-16, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁶⁵ Int. 078-56, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶⁶⁶ Int. 081-59, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶⁶⁷ Int. 021-18, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁶⁸ Int. 034-27, Anhang 4 Teil II.

¹⁶⁶⁹ Int. 001-01, Anhang 4 Teil I.

*order! And usually it helps when they take the test and we could tell where they need help.*¹⁶⁷⁰

In Abbildung 7-29 finden sich die von den interviewten Volunteer-Koordinatoren im Zusammenhang mit Bewerbungsformalitäten genannten Begriffe und Phrasen.



Abb. 7-29 Bewerbungs- und Auswahlphase nach Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren

Nach den Aussagen der interviewten Koordinatoren sind die Art, Dauer und Intensität des Trainings während der Einarbeitungsphase¹⁶⁷¹ stark abhängig vom künftigen Tätigkeitsfeld und den persönlichen Erfahrungen des Volunteers. Es gebe zwar keine Probezeit in dem Sinne, jedoch eine gewisse Einarbeitungszeit, deren Dauer sich – abhängig von der Position – zwischen einem Tag und mehreren Wochen bewegen kann:

*„Depending of what job they are doing it can be from one day to several weeks.”*¹⁶⁷²

*„What we do is that each of the librarians gives an orientation for the volunteer and then – depending on what tasks they are going to do – they receive training.”*¹⁶⁷³

*„[The training effort] depends upon the position of course – most of the time.”*¹⁶⁷⁴

*„If they have no experience, we train them what we need to have them do.”*¹⁶⁷⁵

„It really depends on the job. [...] I show them how to straighten [the books]. Once when they have done that for a while [...] I teach them to read

¹⁶⁷⁰ Int. 007–06, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁷¹ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 6.

¹⁶⁷² Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁶⁷³ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁷⁴ Int. 002–02, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁷⁵ Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

*shelves. There is Dewey Decimal or fiction [...]. So they check and [...] correct.*¹⁶⁷⁶

So wird für diese zuletzt genannten Ordnungsarbeiten (*shelf-reading*) und für eine ganze Reihe anderer Volunteer-Jobs der Trainingsaufwand als überschaubar eingeschätzt, sodass die Einarbeitung mit geringerem personellem Aufwand zu bewerkstelligen ist. Dies betrifft auch solche Arbeiten wie das Rücksortieren von Medien:

*„Basically they shadow. [...] Like, for instance, they want to shelve books, then [...] we'll show them the process. [...] It's just like a shadowing process.*¹⁶⁷⁷

*„The volunteer leader will give the volunteer to another staff person, and they will work with that staff person. So the training is on the job. It's on-the-job training.*¹⁶⁷⁸

*„I sit down with them for at least five minutes and show them this is how it's done and this is how it's not done. And let me know if you have any questions.*¹⁶⁷⁹

*„Usually I walk with them around and show them the library myself. [I ask] if they have any problems, just please let me know right away. You know, that kind of things.*¹⁶⁸⁰

*„We give them a sort of a short training course like [...] the order of the books [...], Dewey Decimal Classification.*¹⁶⁸¹

*„We give them an overview of the library - where the different materials are. Because people see some putting books away on the shelves. They assume they work here. And so they at least need to have a basic understanding of what's where [...]. So they definitely get an overview of the different areas and the different services we offer [...]. We don't have time for an extensive volunteering training.*¹⁶⁸²

Hier wird ein wichtiger Aspekt angesprochen: Sobald der Volunteer im öffentlichen Bereich des Bibliotheksgebäudes arbeitet, muss damit gerechnet werden, dass er von Besuchern der Public Library angesprochen wird. Somit sollte unbedingt – trotz knapp bemessener Zeit – dem Freiwilligen zumindest ein Grundverständnis für die Aufstellungssystematik vermittelt werden. Einige der interviewten Koordinatoren geben auch an, zusätzlich Informationsmaterial für die Volunteers ausgearbeitet zu haben, das besonders während der Einarbeitungsphase hilfreich sein kann:

¹⁶⁷⁶ Int. 034–27, Anhang 4 Teil II.

¹⁶⁷⁷ Int. 082–59, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶⁷⁸ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁷⁹ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁸⁰ Int. 071–51, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶⁸¹ Int. 084–61, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶⁸² Int. 072–52, Anhang 4 Teil IV.

„They sit with them, show them how to do, and staff works with them, and usually for the first time they get a handle.“¹⁶⁸³

Besonders hohen Trainingsaufwand erfordert es nach Aussagen der interviewten Koordinatoren, wenn der Volunteer beispielsweise als Tutor in einem Alphabetisierungsprogramm für Erwachsene arbeiten oder Kindern ausgewählte Literatur nahebringen möchte. Hierfür werden dann nicht selten – besonders in größeren Einrichtungen mit einem Bibliotheksnetz – zentrale Trainingskurse angeboten.¹⁶⁸⁴ Sie finden meist an ein oder zwei Wochenenden jeweils im Block statt, sodass sie auch von Berufstätigen wahrgenommen werden können.

In Abbildung 7-30 sind in Kurzform die während der Diskussion um Einarbeitung und Training genannten Begriffe und Phrasen nach Häufigkeit der Nennung aufgeführt.

Des Weiteren lässt sich feststellen, dass es einen Zusammenhang gibt zwischen Art, Dauer und Intensität der Einarbeitung einerseits und dem Public-Library-Typ andererseits.¹⁶⁸⁵

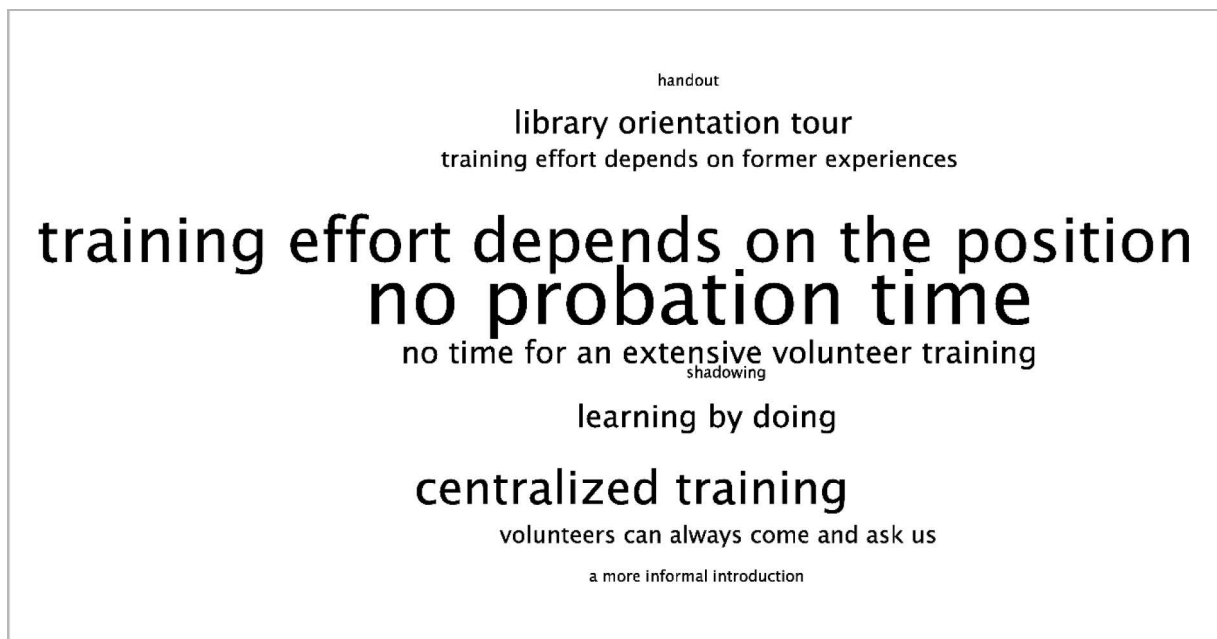


Abb. 7-30 Einarbeitung der Volunteers nach Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren

Die Antwort auf die Frage nach den in ihrer Public Library jeweils üblichen Tätigkeitsfeldern für Volunteers¹⁶⁸⁶ geht bei etlichen der interviewten Koordinatoren über eine bloße Aufzählung hinaus. So bekräftigen sie in diesem Zusammenhang auch, dass sie es als eine ihrer Aufgaben als Koordinatoren ansehen, bei der Wahl der jeweiligen Tätigkeitsfelder die

¹⁶⁸³ Int. 006–05, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁸⁴ Vgl. Int. 010–08 und 011–09, Anhang 4 Teil I, Int. 024–20, 035–28 und 037–30, Anhang 4 Teil II.

¹⁶⁸⁵ Zur interviewübergreifenden Analyse hinsichtlich Bibliothekstyp, vgl. Kap. 7.6.

¹⁶⁸⁶ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 4.

individuellen Interessen der Volunteers mit den Bedürfnissen der Public Library in Einklang zu bringen:

„If a particular volunteer has a strain from computing, I will not send him to the computer lab! [...] I never put them in a situation where they would do [...] something that they don't like. [...] I let them working on different projects [...], for instance, we have a very busy librarian who works with the audio books. [...] There are a lot of matching pieces, a lot of items that need to be put to the disk cleaner. [...] But then [...] we have somebody else who does a lot of weeding. So I have a volunteer who is signed to her one particular day to help to box the books. And [...] if there are not books to box, I'll have her cut scrap paper [...].“¹⁶⁸⁷

„She is actually bilingual. Whenever she is here she acts as translator - Spanish and English. She acts as a translator whenever people come in.“¹⁶⁸⁸

„Volunteers that don't have that kind of [historical] background, they generally will be placed in more clerical volunteer positions. Typing up things, making labels.“¹⁶⁸⁹

„My group is older, [...] 70 and up and so it's very hard for them to do like shelving. But in our bookstore it's simpler. When they make a mistake, not a big deal, somebody goes behind them and fix it.“¹⁶⁹⁰

„There are several positions that require that you have a certain education.“¹⁶⁹¹

„I think the library is very flexible and it just depends on the individual how long they want to volunteer. [...] the children's librarians [...] are always looking for programs and we are not always able to staff programs. So they have volunteers who do like music or crafts or something.“¹⁶⁹²

„What I found is that the volunteers - what they are interested in, whether their hobbies or what their profession was - they want to still continue to give that through the library! [...] It's just such a wide variety of people with different talents.“¹⁶⁹³

„[...] she puts the books in all the areas in the library. But that's what she wanted to do and she has been doing that for about nine years now.“¹⁶⁹⁴

Das Rücksortieren von Medien und Hilfe bei Buchverkäufen – diese beiden Arbeitsfelder werden in quasi allen Interview-Bibliotheken genannt.

¹⁶⁸⁷ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁸⁸ Int. 081–59, Anhang 4 Teil II.

¹⁶⁸⁹ Int. 100–70, Anhang 4 Teil V.

¹⁶⁹⁰ Int. 040–33, Anhang 4 Teil II.

¹⁶⁹¹ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁹² Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁹³ Int. 069–49, Anhang 4 Teil III.

¹⁶⁹⁴ Int. 081–59, Anhang 4 Teil II.

„I think in any library the most volunteers will be in the circulation department, to shelve and put books on hold [...].“¹⁶⁹⁵

„Of course the most important job is the shelving and shelf-checking of the books.“¹⁶⁹⁶

„Shelving library materials, getting stuff back on the shelf [...].“¹⁶⁹⁷

„Usually [...] they are shelving books.“¹⁶⁹⁸

„Primarily shelving I would say.“¹⁶⁹⁹

Im Zusammenhang mit dem Verkauf ausgesonderter und gespendeter Medien stellen die befragten Koordinatoren in ihren Ausführungen zumeist auch einen Bezug zu den Freundeskreisen ihrer Public Library her, da in deren Händen die Organisation von Verkaufsaktionen liegt. Es wird sowohl die große Bedeutung hinsichtlich Fundraising thematisiert als auch die Rolle der individuellen Volunteers gewürdigt, die den Mitgliedern der Freundeskreise bei der Vorbereitung und Durchführung ihrer Verkaufsaktionen helfen.

„The Friends of the Library receive the proceeds from the book sale. But Library volunteers stack the shelves.“¹⁷⁰⁰

„When the library has a book sale, then [...] there will be a lot of more volunteers recorded. There usually are Friends [...] on the book sales.“¹⁷⁰¹

„[...] volunteers [...] work in the sorting room, boxing books for sale [...].“¹⁷⁰²

„Book sales are our primary fundings. [...] Right now we have book sales for two times a year. [...] We also have a pie sale [...]. It's extra. [...] It's really popular [...]. The Friends have control of that money.“¹⁷⁰³

„The Friends of the Library are great. They raise a lot of money.“¹⁷⁰⁴

„A group of people who live in the area and are actually advocates for the library system! Primarily they raise money.“¹⁷⁰⁵

„[...] the Friends have a very important role in terms of raising money for the library.“¹⁷⁰⁶

„Several of our volunteers are [...] in the Friends group which raises money for us.“¹⁷⁰⁷

¹⁶⁹⁵ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁹⁶ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁹⁷ Int. 072–52, Anhang 4 Teil IV.

¹⁶⁹⁸ Int. 007–06, Anhang 4 Teil I.

¹⁶⁹⁹ Int. 021–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁰⁰ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁷⁰¹ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁰² Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁰³ Int. 046–37, Anhang 4 Teil III.

¹⁷⁰⁴ Int. 009–07, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁰⁵ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁰⁶ Int. 022–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁰⁷ Int. 100–70, Anhang 4 Teil V.

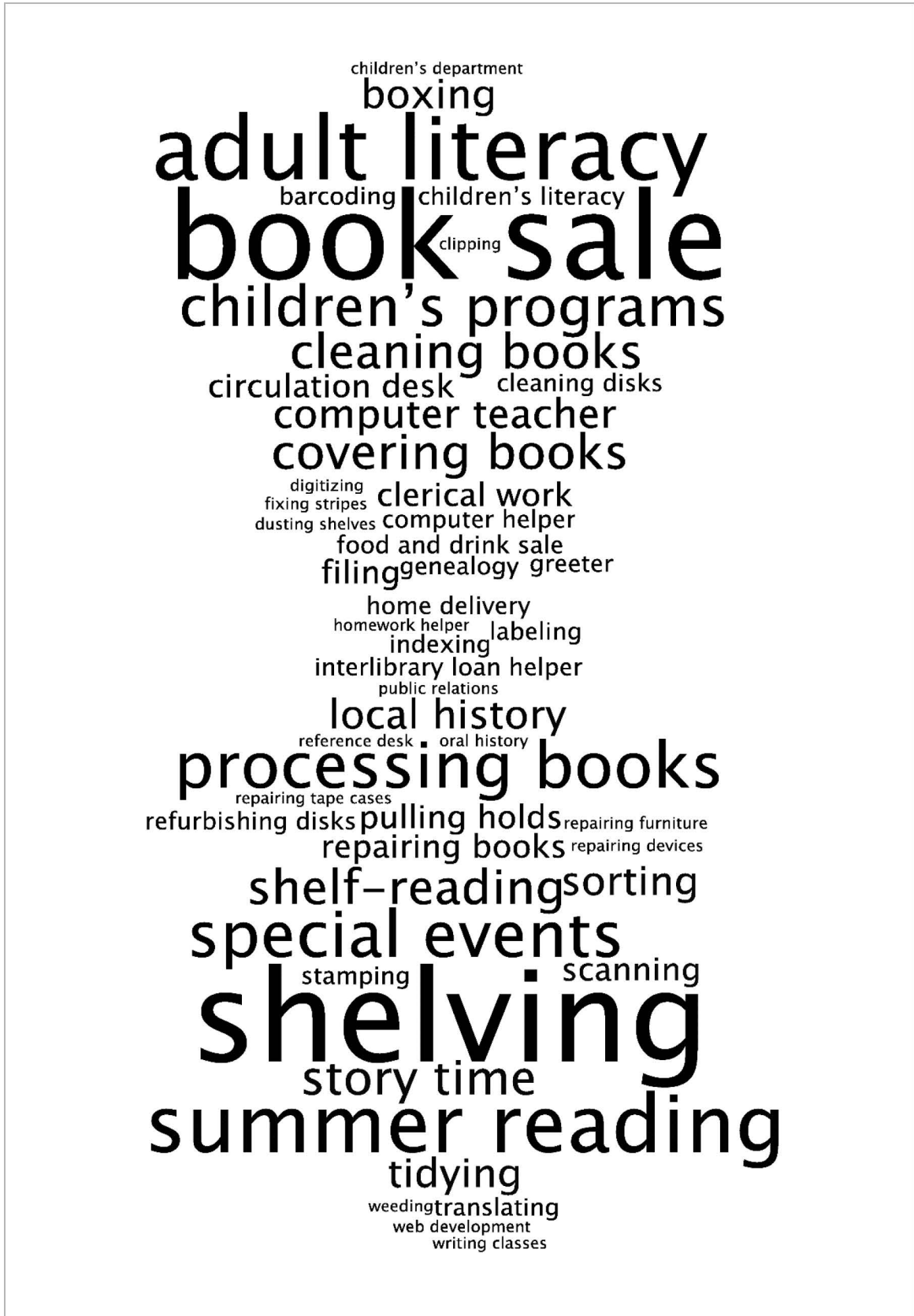


Abb. 7-31 Tätigkeitsfelder der Volunteers nach Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren

Nach Meinung der interviewten Koordinatoren wirkt sich die Festlegung, dass man als Helfer bei Buchverkäufen üblicherweise noch vor Beginn der eigentlichen Verkaufsaktion Bücher aus dem Angebot erstehen darf,¹⁷⁰⁸ hochmotivierend auf die Volunteers aus.¹⁷⁰⁹ Hier kann ein direkter Zusammenhang hergestellt werden zur offenkundig bedeutsamsten Freizeitbeschäftigung der Public-Library-Volunteers: dem Lesen.¹⁷¹⁰

In Abbildung 7-31 sind alle von den interviewten Koordinatoren erwähnten Tätigkeitsfelder zusammengestellt.

7.5.2.2 Vorteile, Nachteile, Probleme

Befragt nach eventuell vorhandenen Problemen, die es zwischen den bezahlten Angestellten der Public Library und den Volunteers gibt oder gegeben hat,¹⁷¹¹ konstatieren etliche der interviewten Koordinatoren, es habe nie oder nur kleine nicht weiter nennenswerte Probleme gegeben – nur solche, die es ebenso auch zwischen zwei Angestellten geben könnte:

„Nothing any more than I think you would normally see between any two staff members. [...] We are fully grateful that we have [the volunteers].“¹⁷¹²

„No [problems]! They get to be good friends.“¹⁷¹³

„No, it's really very very helpful!“¹⁷¹⁴

„They always do let us know ahead of time if they go out of town or whatever.“¹⁷¹⁵

„No, very seldomly! I remember that a volunteer may forget that you have to put the [...] non-fiction after the novels. [...] The employee might have kept him realize and fix it.“¹⁷¹⁶

„Generally those managers who do supervise volunteers, [...] they never had problems, really! Generally the volunteers that feel like it's not the right place for him or her, that's kind of ‚self-selecting go away‘ [...]. And that's okay.“¹⁷¹⁷

Der letzte Punkt wird nicht von allen so gesehen. Dieser Prozess der „Selbstselektion“ von Volunteers, die mit dem ihnen zugeteilten oder gar von ihnen selbst ausgewählten

¹⁷⁰⁸ Vgl. Kap. 7.4.1.2.

¹⁷⁰⁹ Vgl. Int. 040–33, Anhang 4 Teil II, Int. 004–04/05, Anhang 4 Teil I und Int. 074–53, Anhang 4 Teil IV. Vgl. hierzu auch die Ausführungen im Kap 7.4.1.2 und 7.4.2.2.

¹⁷¹⁰ Vgl. die Ausführungen zum Hobby Lesen im Kap. 7.4.2.2.

¹⁷¹¹ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 7.

¹⁷¹² Int. 101–70, Anhang 4 Teil V.

¹⁷¹³ Int. 069–49, Anhang 4 Teil III.

¹⁷¹⁴ Int. 034–27, Anhang 4 Teil II.

¹⁷¹⁵ Int. 009–07, Anhang 4 Teil I.

¹⁷¹⁶ Int. 007–06, Anhang 4 Teil I.

¹⁷¹⁷ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

Tätigkeitsfeld unzufrieden sind, findet offensichtlich nicht überall so automatisch statt wie in obigem Zitat beschrieben.

„I'm the person who has to coordinate volunteers to make sure that they are helping us instead of taking up our time. [...] I have had some volunteers who wanted to do more librarian work than they ought to. So I would reassign them actually, to post farther away from the desk!“¹⁷¹⁸

„There were probably one or two volunteers [...]. People may think that they want to do something and then they come and see what the requirements and responsibilities are and then we try to reschedule them to something else that fits them and is available.“¹⁷¹⁹

„Sometimes we are not having volunteer opportunities for volunteer tasks that suit the person at the moment. We had many volunteers who wanted to help us during moving into [another building], and we often had to give them busy work so that they feel helpful. Because their real projects were in a box because we moved. But we wanted to make them feel like being useful.“¹⁷²⁰

Respektlosigkeit, Schwatzhaftigkeit oder gar Klatschsucht von Seiten der Volunteers sind ein weiteres Problem, das in diesem Zusammenhang von den befragten Koordinatoren angesprochen wird:

„There have been some conflicts in the past, [...] some different ones [...]. There were cases where a volunteer has worked at someone else's desk and moved some things around and that has caused some conflicts. And we had a case where librarians were talking in the back room about their personal lives and a volunteer was there and then - something they said got out! The issue was confidential [...]. And when you get volunteers who kind of think of ‚ownership‘ of the library, like any time they are here, they come not to volunteer, they just come to the back services area and chat. Which can cause a problem [...]. People want to work and not chat.“¹⁷²¹

„I have a volunteer [...], he is cleaning book jackets and doing something like that. But he is very talkative.“¹⁷²²

„Sometimes there are problems! [...] Sometimes it's space, and sometimes it's - volunteers don't always respect the library [...]. We had a volunteer who brought her dog [...]. It's against city rules.“¹⁷²³

„[One of our volunteers] came in at 9 o'clock and she was here till 5 o'clock. She was like - like she thought she was staff. [...] It can be very time-consuming for the staff person to lead you into the job! To go work

¹⁷¹⁸ Int. 001-01, Anhang 4 Teil I.

¹⁷¹⁹ Int. 018-16, Anhang 4 Teil I.

¹⁷²⁰ Int. 100-70, Anhang 4 Teil V.

¹⁷²¹ Int. 072-52, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷²² Int. 021-18, Anhang 4 Teil I.

¹⁷²³ Int. 006-07, Anhang 4 Teil I.

*with the volunteers! Especially the volunteer who just wants to visit! Just talk! And I say to the staff that they say to the volunteer: well, now I got to get back to work, and you need to get to your volunteer assignment, so we'll talk later and end the conversation!*¹⁷²⁴

Die folgenden von den Koordinatoren aufgeworfenen Probleme beziehen sich speziell auf Teen Volunteers:

*„I can't say we've not had some situations. Especially with the juveniles [...] who were rude and disrespectful.“*¹⁷²⁵

*„[We] had quite a few volunteers and some of them were quite rowdy and rude and did not listen to me! And we had complained about that because [...] they used inappropriate language around the kids or sometimes they just didn't do any work. They just sit around. And so I had quite a few problems with them in my first year. And I had to handle with, I had to tell one of them to leave because she has been very rude! I had a three-strike-rule: I give them a warning, give them another warning and if they did something a third time, they were out! So I had used that a couple of times. But last year was much better! Because I knew my group better and I kept them smaller. I think a problem was - we just had too many volunteers! And so they would get bored, they wouldn't have anything to do. So of course they find out other entertainment, which usually wasn't good.“*¹⁷²⁶

Man hat also aus den beschriebenen Vorfällen gelernt und die Gruppe jugendlicher Freiwilliger für das *Summer Reading program* im darauffolgenden Jahr kleiner gehalten.

Andere Koordinatoren wiederum empfinden es als ärgerlich, wenn einige ihrer Volunteers unzuverlässig sind; schätzen aber gleichzeitig ein, dass die Bibliothek nur sehr begrenzte Möglichkeiten hat, dies auszuschließen:

*„I had one volunteer, she came for like three months and she just disappeared. And she never told us why. [...] That's fine, it didn't work out.“*¹⁷²⁷

„We got 19 students who were waiting for a [computer] class, and then the [volunteer] teacher didn't show up. Then that would be very awkward. So the best would be to have two volunteers! [...] The volunteer program is not free anymore. It coast money! So now you do have to do a little more interview and to be a little bit more careful who you sign up. We ask volunteers to make a commitment to sign and say yes. I will give so many hours! We want 60 hours a year! 50 or 60 hours a year. I have some people calling me: oh my husband has been transferred and now I'm not gonna be able to finish my

¹⁷²⁴ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁷²⁵ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁷²⁶ Int. 079–57, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷²⁷ Int. 021–18, Anhang 4 Teil I.

*hours! And I say don't worry - that's okay! They should have to say that at the beginning.*¹⁷²⁸

Hier wird ein wesentlicher Aspekt angesprochen. Ein Volunteer-Programm ist nicht umsonst zu haben, es kostet Geld. Umso mehr ist es notwendig, dass noch bevor die weiteren Bewerbungsformalitäten in Gang gesetzt werden, sehr klare Absprachen mit den Freiwilligen zu treffen. So kann die Wahrscheinlichkeit, dass sie sich später als unzuverlässig herausstellen, minimiert werden. Es sollte also bereits im Vorfeld bei der Auswahl der Volunteers mit Sorgfalt vorgegangen werden:

*„I think you have to be careful with your volunteers that you get. Because it could cause problems. But at this particular time - the volunteers I'm working with, it's just a great relationship [...]. The volunteers that we have, they are really respectful with the staff.“*¹⁷²⁹

Ganz ausschließen kann man jedoch nie, dass es trotz sorgfältiger Auswahl später zu Konflikten kommen kann. Am häufigsten werden Probleme - in Hinsicht auf die Zuverlässigkeit der Volunteers und Respekt gegenüber der Public Library - im Zusammenhang mit *community service*¹⁷³⁰ genannt. Die Meinungen über und die Erfahrungen mit diesen Volunteers gehen hier sehr stark auseinander:

*„And then we do get people who have to do community service. Because that's through the courts. You have to find out exactly what their crime is [...]. People that are doing community service - I don't think they really care what they do.“*¹⁷³¹

*„We've had some community service workers, court appointed. And there were some of them kind of rude. And they didn't last very long.“*¹⁷³²

*„With the community service volunteers - a disadvantage would be that [...] we schedule them, [and sometimes they] don't show up. [...] They are forced to do it but sometimes they don't want to do it. But they have to do it!“*¹⁷³³

*„We had one [...], he came here, doing community service, smoking pipe and then we saw him in the basement smoking. So we asked him to leave [...]. His probation officer [...] was really disappointed.“*¹⁷³⁴

„They come to me, I get lots and lots of calls and they say I need so and so many hours and I say I can give you a few hours. We set up a time and then they never show up. [...] So that isn't always been the best experience [...]. We always need [people] for reading shelves [...], or even dusting.

¹⁷²⁸ Int. 016-14, Anhang 4 Teil I.

¹⁷²⁹ Int. 069-49, Anhang 4 Teil III.

¹⁷³⁰ Zum Community Service vgl. Kapitel 5.3.

¹⁷³¹ Int. 044-36, Anhang 4 Teil III.

¹⁷³² Int. 081-59, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷³³ Int. 084-61, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷³⁴ Int. 044-36, Anhang 4 Teil III.

There was one volunteer [...] that needed some [hours] and she was a good volunteer [...]. It's just on individual basis.“¹⁷³⁵

„We tend not to take people who have to do 20 hours of volunteer work for court-ordered. Because that's not enough time. We put in so much training. And they're gone. [...] When we tried it once or twice, they never even did their 20 or 30 hours.“¹⁷³⁶

Das letzte Beispiel zeigt, dass nicht von vorn herein Vorurteile existieren und die Erfahrungen durchaus auch sehr positiv sein können. Ein entscheidender Faktor für den Erfolg liegt in der klugen Auswahl der Tätigkeitsfelder für diese Kurzzeit-Volunteers. So meinen viele Koordinatoren, dass man sie nicht in Programme mit längerer Einarbeitungszeit und festeren Terminen einbinden sollte. So können sie – richtig eingesetzt – trotzdem eine wertvolle Hilfe für die Bibliothek darstellen:

„We do have some of them. But we try to keep them out of the main volunteer programs and have them boxing books for the book sale. Because they wouldn't work for such a long time.“¹⁷³⁷

Aussagen in Bezug auf Kurzzeit-Volunteers gibt es nicht nur im Zusammenhang mit Community Service. Einer der befragten Koordinatoren meint, es gebe zwei Typen von Volunteers: Kurzzeit- und Langzeitvolunteers. Beide sind nützlich für die Bibliothek; man müsse nur flexibel genug sein und sie richtig einsetzen:

„There are sort of two types of volunteers: there are short-term volunteers and there are long-term volunteers. And we get a lot of short-term volunteers that'll do projects for us for one day or two days. [...] That's fine. So we are flexible. We take what we can get!“¹⁷³⁸

„Some of them just want to do a short-term project [...]. They just come in for a day [...]. We are happy [about that] – it's still a connection with the library. And we've made a new friend for the library or respecter or supporter for the library.“¹⁷³⁹

Es ist bemerkenswert, dass einige Koordinatoren auch Toleranz-Probleme in umgekehrter Richtung beobachten; das heißt sie meinen, es fehle an Respekt von Seiten der Angestellten gegenüber den Volunteers:

„Some managers are more open to training and bringing volunteers into their operation than others. And it could be that some of [...] the [staff] people could be concerned that their jobs would be compromised in some way. Or it

¹⁷³⁵ Int. 069–49, Anhang 4 Teil III.

¹⁷³⁶ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁷³⁷ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁷³⁸ Int. 021–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁷³⁹ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

could be that some people just don't necessarily see the value of volunteers.“¹⁷⁴⁰

„Even though they are volunteers, they are sort of a little bit like employees, a little bit volunteers. You know, they are serving us in a function, and so you need to [...] develop them and treat them with respect, treat them the same way if he would be an employee in a lot of ways.“¹⁷⁴¹

„There have been [problems], more with adult volunteers, [not with] teens. [...] Some staff people - I'm not sure if they feel frightened by volunteers. But they are not tolerant of the volunteers. [...] It may just be a personality conflict but we've had some problems.“¹⁷⁴²

Hier kommt klar zum Ausdruck, dass es auch viel am Können und am Feingefühl der Volunteer-Koordinatoren liegt, ob es zwischen Mitarbeitern und Freiwilligen zu Spannungen kommt oder nicht. Dies ist ein weiteres Beispiel dafür, wie notwendig es ist, in Public Libraries Angestellte zu haben, die zuständig sind für alle Fragen, die das Miteinander von angestelltem Personal und Freiwilligen betreffen.



Abb. 7-32 Die am häufigsten genannten Probleme mit Volunteers

¹⁷⁴⁰ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁴¹ Int. 015–13, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁴² Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

Abbildung 7-32 verdeutlicht in Stichwortform die in den Interviews am häufigsten genannten Begriffe und Zusammenhänge zu der Frage nach Problemen mit Volunteers.

Es liegt nahe, bei dieser Vielfalt an angesprochenen Problemen, die die Koordinatoren bei der Zusammenarbeit mit ihren Volunteers während des Interviews äußern, sie nunmehr darum zu bitten, die Vor- und Nachteile dieses Miteinander abzuwägen.¹⁷⁴³

Darunter – wie bereits weiter oben in diesem Kapitel sowie bei der Diskussion im Zusammenhang mit Training und Einarbeitungszeit im Kapitel 7.5.2.1 dargestellt – wird von vielen Koordinatoren angemerkt, dass jegliche Volunteer-Positionen, die mit einem hohen Trainingsaufwand verbunden sind, sich für die Public Library nicht lohnen, wenn man nicht von einer längerfristigen Bindung des Freiwilligen an die Bibliothek ausgehen kann. Dies von vorn herein garantieren zu können ist nicht immer möglich. Die Gründe können ganz unterschiedlicher Natur sein:

„I had one computer teacher, and he volunteered until he got a job, and then he quit. He had signed up for a year commitment [...]. After two months he stopped.“¹⁷⁴⁴

Über solche und ähnliche Erfahrungen wird von einer ganzen Reihe von Koordinatoren berichtet: Zunächst werden die Volunteers mit einem erheblichen Zeitaufwand eingearbeitet, obwohl man nicht immer weiß, wie lange sie bleiben möchten oder können:

„There is a disadvantage. We rely on them and whenever they move or they no longer come in, we have to go back – I mean it’s not like an employee.“¹⁷⁴⁵

„I’m very fortunate with the volunteers I have right now. All of them do show a very strong commitment to service. [It’s more easy], with the whole economic downturn, to find some people who want to volunteer because they may have lost their job, and they can’t find a job right away. So they want to stay busy and make contacts. So they are coming here to volunteer. But in two weeks they may find a new job, and their job might conflict with their commitment here! Finding someone who can commit eagerly, and not have to worry about employment issues, family issues, medical issues – those kinds of things – is our biggest concern!“¹⁷⁴⁶

„If you train them like you work half a day training them to do something and they don’t come back! You know, it’s like [...] wasted!“¹⁷⁴⁷

Es kommt nicht selten vor – so äußern mehrere Koordinatoren – dass ein oftmals zeitaufwendiges Training in keinem Verhältnis zur Verweilzeit der Volunteers steht. Es ist nie

¹⁷⁴³ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 12.

¹⁷⁴⁴ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁷⁴⁵ Int. 081–59, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷⁴⁶ Int. 024–20, Anhang 4 Teil II.

¹⁷⁴⁷ Int. 045–36, Anhang 4 Teil III.

ganz auszuschließen, dass nach einem – je nach künftigem Tätigkeitsfeld – mehr oder weniger aufwendigen Training die Volunteers kürzer als geplant oder erwartet der Public Library zur Verfügung stehen. Er verlässt sie und der nächste Volunteer kommt:

„So we have to retrain them to fill the space.“¹⁷⁴⁸

Der Fakt eines aufwendigen Trainings wird generell im Zusammenhang mit den Nachteilen thematisiert, das heißt selbst dann, wenn man die Dauer des Volunteer-Einsatzes einmal völlig außen vor lässt. Das liegt sicherlich darin begründet, dass die den Angestellten zur Verfügung stehende Arbeitszeit für die Einarbeitung der Volunteers grundsätzlich sehr knapp bemessen ist. Auch muss gesehen werden, dass das Training ja hier nur ein Teil der Arbeit ist, die geleistet werden muss. Das Management von Freiwilligen ist eine permanente Aufgabe, die nicht nur am Anfang eines Volunteers-Einsatzes, sondern dauerhaft eine gewisse Zeit beansprucht:

„Well, they have to be managed!“¹⁷⁴⁹

„You need to have at least one dedicated individual [...]. You need to have somebody who is keen and who is going to spend the extra number of hours per week, working directly with the volunteers, as well as organizing the schedules and being responsive to them [...]. We need to have it too because if they're not getting the work done that they expect to, then we have re-assign them to something else. So reassign somebody to do that work. So [...] you need to be able to commit [...] a certain amount of hours per week.“¹⁷⁵⁰

Ein weiterer, nur von wenigen der interviewten Koordinatoren eingeräumter Nachteil stellt die Tatsache dar, dass es wohl härter ist, Menschen die nicht bezahlt werden, zu kritisieren als dies bei Angestellten der Fall wäre.¹⁷⁵¹ Man kann bei der Kontrolle nicht die gleichen Maßstäbe ansetzen:

„Any time you work with the volunteer program, your disadvantage is that you don't have the control over a volunteer that you have over a paid employee. You can't say to a volunteer: you need to be here next Tuesday all day long. You have to ask somebody: would you mind being here for several hours and probably you have to get 2 people, 2 volunteers [...]. Because our volunteer can call us and say: hey I cannot come in today! Whereas a staff person probably wouldn't want to do that.“¹⁷⁵²

„Disadvantages: Sometimes they will just quit, with no notice. I mean, they are not hired, so they don't have to give notice.“¹⁷⁵³

¹⁷⁴⁸ Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷⁴⁹ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁵⁰ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁵¹ Vgl. Int. 006–05, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁵² Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁵³ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

Disadvantages of having volunteers

- „If you train them [...] to do something and they don't come back! [...] It's like [...] wasted!“
- „You don't have the control over a volunteer that you have over a paid employee.“
- „Finding someone who can commit eagerly, and not have to worry about employment issues, family issues, medical issues [...], is our biggest concern!“
- „We rely on them and whenever they [...] no longer come in, we have to go back. [...] It's not like an employee.“
- „You need to have somebody who is keen and who is going to spend the extra number of hours per week, working directly with the volunteers [and] organizing the schedules.“
- „Well they have to be managed!“

Abb. 7-33 Volunteers in Public Libraries: Nachteile aus Sicht der Koordinatoren

Die Nachteile, die die interviewten Koordinatoren in der Zusammenarbeit mit Volunteers sehen, sind in Form von charakteristischen Statements in Abbildung 7-33 zusammengefasst. Vom überwiegenden Teil der Befragten werden all die verschiedenen oben diskutierten Nachteile zwar angesprochen; gleichzeitig wird aber betont, dass in der Regel die Vorteile überwiegen, wenn man Volunteers in der Public Library hat:

„No [further] disadvantages! It is really nice!“¹⁷⁵⁴

Befragt nach den Vorteilen, wird an allererster Stelle genannt, dass die Volunteers ganz einfach eine großartige Hilfe für die Bibliothek sind, dass man dankbar ist sie zu haben¹⁷⁵⁵ und dass man sie überwiegend als äußerst angenehme Menschen empfindet.

„The volunteers I'm working with, it's just a great relationship [...]. The volunteers that we have, they are really respectful with the staff.“¹⁷⁵⁶

„A big advantage of using a volunteer is, when you are short in staff, [...] and you have to shelve and not enough staff. Volunteers – they are a great help in putting stuff back [...]. As for disadvantages – I really can't think of any disadvantages! Means, they are just a great help!“¹⁷⁵⁷

¹⁷⁵⁴ Int. 044–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁷⁵⁵ Vgl. Int. 101–70, Anhang 4 Teil V.

¹⁷⁵⁶ Int. 069–49, Anhang 4 Teil III.

¹⁷⁵⁷ Int. 007–06, Anhang 4 Teil I.

„I think it’s a win-win for everyone. I don’t see there is a disadvantage at all. [...] Any time you can get additional support – that’s great. They help you. It’s a positive for the person who is between jobs and it’s a positive receiving their services.“¹⁷⁵⁸

„It’s really very very helpful!“¹⁷⁵⁹

„A big advantage is that volunteers can do jobs that we do not have the staff to do. Like searching for missing books – shelf-reading.“¹⁷⁶⁰

Als nützlich für die Public Library wird auch eingeschätzt, dass Volunteers über ein Potenzial an Lebens- und Berufserfahrungen verfügen, das sie mit einbringen können:

„My thought is that volunteers enrich the experiences and have a potential of not only helping you with tasks that [...] must be done. But they can bring a whole new level of experience [...] enrichment to the library.“¹⁷⁶¹

Advantages of having volunteers

„I think it’s a win-win for everyone!“

„ Any time you can get additional support – that’s great!“

„Volunteers [...] are a great help in putting stuff back.“

„We do depend on our volunteers.“

**„Volunteers can do jobs that we do not have the staff to do.
Like searching for missing books [or] shelf-reading.“**

**„Volunteers [...] can bring a whole new level of experience
[...] enrichment to the library.“**

**„It’s positive for the person who is between jobs and it’s
positive receiving their services.“**

**„The volunteers I’m working with, it’s just a great
relationship!“**

Abb. 7-34 Volunteers in Public Libraries: Vorteile aus Sicht der Koordinatoren

Die Frage des gegenseitigen Respekts wird auch in diesem Zusammenhang wieder thematisiert:

„Even though they are volunteers, they are sort of a little bit like employees, a little bit volunteers. You know, they are serving us in a

¹⁷⁵⁸ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁵⁹ Int. 034–27, Anhang 4 Teil II.

¹⁷⁶⁰ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁷⁶¹ Int. 002–02, Anhang 4 Teil I.

*function, and so you need to [...] develop them and treat them with respect, treat them the same way if he would be an employee in a lot of ways.*¹⁷⁶²

Abbildung 7-34 gibt einen knappen Überblick über die Meinungsäußerungen der interviewten Koordinatoren zu den Vorteilen, die sie in einer Zusammenarbeit mit Volunteers sehen.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass – nach Meinung der Koordinatoren – trotz der durchaus vorhandenen Probleme und Nachteile, die eine Zusammenarbeit mit Volunteers bringen kann, die Vorteile für die Public Library und die Kommune insgesamt bei weitem überwiegen.

7.5.2.3 Volunteer Recognition

Bei den Gesprächen mit den Koordinatoren klingt immer wieder an, für wie wichtig sie es erachten, die Arbeit der Volunteers für die Public Library zu würdigen und anzuerkennen.¹⁷⁶³

Welche Formen dafür geeignet sind – hierbei gehen die Meinungen teilweise auseinander.

„What we do is, we have lunches, we have Christmas parties, birthdays. We make sure that we remember the birthdays. For Christmas I make sure that [...] I order like T-shirts for the staff and I make sure that the volunteers get one as well.“¹⁷⁶⁴

„We have a party at the end and the Friends always provide refreshments. [...] We had a volunteer luncheon, just to honor our volunteers.“¹⁷⁶⁵

„We have a volunteer appreciation party every year for them. And that's not only for volunteers with their families, it's the Board of Trustees, it's the Friends Board. They all are volunteers, but they are, you know, less direct volunteers.“¹⁷⁶⁶

„What we used to do until last year when we hadn't enough money to do [...] dinner parties, [...] we had them at three or four different sites.“¹⁷⁶⁷

„For the volunteers of the city, they have usually a dinner once a year.“¹⁷⁶⁸

„What I did last year, [...] I did a tea for them all. That was fun.“¹⁷⁶⁹

„They get really nice T-shirts, [...] and they also get [...] a lunch.“¹⁷⁷⁰

Kleine Geburtstagsgeschenke, *volunteer tea*, die jährliche Weihnachtsfeier oder eine andere turnusmäßig stattfindende Veranstaltung sowie gebührenfreies Parken für die

¹⁷⁶² Int. 015–13, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁶³ Dieser Punkt lässt sich keiner speziellen Leitfadensfrage zuordnen. Er wird während der Interviews in unterschiedlichen Kontexten thematisiert.

¹⁷⁶⁴ Int. 081–59, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷⁶⁵ Int. 069–49, Anhang 4 Teil III.

¹⁷⁶⁶ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁶⁷ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁶⁸ Int. 040–33, Anhang 4 Teil II.

¹⁷⁶⁹ Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷⁷⁰ Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

Volunteers¹⁷⁷¹ – diese Möglichkeiten, sich zu bedanken, werden relativ häufig genannt. Aber schon das freie Parken ist nicht überall so einfach zu ermöglichen.

„[It would be great] if we had free parking but we don't. There is a [central] recognition [...] every year. And our staff, we will do one here, just for our [...] branch.“¹⁷⁷²

„At the central library we have a parking lot a couple of blocks away, and we will let them use that one. We don't own the parking lots, it's directly downstairs, but if they come for work, we validate for parking [...].“¹⁷⁷³

Andere Koordinatoren hingegen halten es für Verschwendung, jährlich stattfindende finanziell aufwendige Festveranstaltungen durchzuführen. Diese Mittel könnten an anderer Stelle sinnvoller eingesetzt werden. Sie sind der Meinung, dass die alltägliche moralische Anerkennung viel wichtiger ist:

„If you [...] are open and responsive to the volunteer, that is the reward! [...] If you place a volunteer in a capacity that they feel comfortable and they fit the time is being spent, that's all the reward we need! [...] It's a day-for-day recognition and not these holidays!“¹⁷⁷⁴

„I tell them so that they get a real feeling for [...] working for non-profit, so that they get a sense that we can't pay them. [...] And I also tell them ‚thank you!‘ a lot! I thank them a lot! I also a little bit deeper than it would be by just saying ‚thank you‘. Even by saying ‚thank you so much‘.“¹⁷⁷⁵

Zertifikate über die geleisteten Stunden werden insbesondere im Zusammenhang mit jüngeren Volunteers als geeignetes Mittel der Anerkennung und des Dankes favorisiert.

„They get a certificate, and [the young adult librarian] writes a letter of recommendation when they go to college.“¹⁷⁷⁶

„If it's the Summer Reading program our teen volunteers get a certificate.“¹⁷⁷⁷

„They get a certificate every year! For how many hours they volunteered.“¹⁷⁷⁸

„In the end we give her a little certificate, saying that she has completed her [community service] hours.“¹⁷⁷⁹

¹⁷⁷¹ Vgl. Int. 006–05, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁷² Int. 093–67, Anhang 4 Teil V.

¹⁷⁷³ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁷⁴ Int. 002–02, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁷⁵ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁷⁶ Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷⁷⁷ Int. 034–27, Anhang 4 Teil II.

¹⁷⁷⁸ Int. 045–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁷⁷⁹ Int. 081–59, Anhang 4 Teil IV.

Abbildung 7-35 zeigt eine Zusammenstellung von Kernaussagen zu den Formen des Dankes und der Anerkennung der Arbeit der Volunteers, die die interviewten Koordinatoren in ihrer Public Library praktizieren.



Abb. 7-35 Formen der Anerkennung der Arbeit der Volunteers nach Meinung der Koordinatoren

7.5.3 Networking mit Organisationen, Verbänden und Vereinen

Befragt nach der Zusammenarbeit mit Volunteer-Organisationen,¹⁷⁸⁰ fallen die Antworten der Koordinatoren ziemlich uneinheitlich aus. Es gibt einige Einrichtungen, die eine solche Zusammenarbeit aus verschiedenen Gründen ablehnen oder einfach noch nicht praktiziert haben; für die Mehrheit der Interview-Bibliotheken ist eine solche Zusammenarbeit jedoch selbstverständlich und sehr fruchtbar.

Die im Zusammenhang mit dieser Frage am meisten von den interviewten Koordinatoren genannte Organisation ist das bereits (in unterschiedlichen Kontexten) erwähnte institutionenübergreifende Programm *Retired and Senior Volunteer Program* (RSVP).

¹⁷⁸⁰ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 16 und 17.

„[RSVP] promotes volunteerism among senior citizens [...]. They recruit volunteers among senior citizens. Not just for libraries but in a lot of different agencies [...]. And they support and they provide.“¹⁷⁸¹

„I’m actually on the RSVP Board. They needed people and [...] it doesn’t need me very often. So I can do it. They meet every other month.“¹⁷⁸²

„Two of our volunteers are in RSVP.“¹⁷⁸³

Weitere – jedoch nicht mehrfach von den Koordinatoren genannte – Organisationen, mit denen die Interview-Bibliotheken zusammenarbeiten, sind *American Association of Retired Persons (AARP)*, *Boy Scouts*, *Directors of Volunteers in Agencies (DOVIA)*, *Kiwanis*, *Lions Club*, *Senior Corps* und *Volunteer Administrators’ Network (VAN)*.¹⁷⁸⁴

Die Vorteile, die die meisten der mit Volunteer-Organisationen zusammenarbeitenden Koordinatoren in dieser Kooperation sehen, ist alles, was man unter dem Begriff Networking im allgemeinen Sinne zusammenfassen kann:

„Volunteer Administrators’ Network. [...] It’s got to be – as much networking as possible. This whole thing has to do with networking!“¹⁷⁸⁵

„It’s an organization where volunteer coordinators come together and talk. And we have speakers that come in, we have cooperation that comes in and it gives you guidelines how to work with their corporate volunteer programs.“¹⁷⁸⁶

„They helped us in the past. So I help.“¹⁷⁸⁷

„The Kiwanis group [...], they are interested in community events.“¹⁷⁸⁸

Über solche Organisationen besonders engagierte Volunteers für die Public Library gewinnen zu können – dies sehen einige Koordinatoren als großen Gewinn an:

„They want to send their members to us. They are more likely to show up. And if one of the members cannot, they are more likely to fill that with someone else! Whereas an individual who gets sick or whatever – if they are not available, I’ve got no one! Unless I go out and find one.“¹⁷⁸⁹

„It’s a good place to find good volunteers. They tend to have people who are really interested in volunteering.“¹⁷⁹⁰

¹⁷⁸¹ Int. 021–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁸² Int. 072–52, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷⁸³ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁷⁸⁴ Vgl. Int. 002–02, 010–08 und 016–14, Anh. 4 Teil I sowie Int. 071–51, 081–59 und 082–59, Anh. 4 Teil IV. Zu diesen Organisationen vgl. auch Kap. 2.1 und 4.2.5.

¹⁷⁸⁵ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁸⁶ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I (Die Rede ist von einer lokalen Vereinigung für Volunteer-Koordinatoren).

¹⁷⁸⁷ RSVP: Int. 072–52, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷⁸⁸ Int. 071–51, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷⁸⁹ Int. 002–02, Anhang 4 Teil I (Die Rede ist von RSVP und Senior Corps).

¹⁷⁹⁰ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III (bezogen auf RSVP).

In diesem Zusammenhang wird verdeutlicht, dass die Kooperation mit Freiwilligenorganisationen durchaus auch zusätzliche Spenden für die Public Library einbringen kann:

„The Lions Club is working on getting some magnified readers that people who need large print books [...]. They want to purchase some of those for us now [...]. They have also donated several new items – DVDs and things like that. Things that we didn’t have in our collection before.“¹⁷⁹¹

Eine ganze Reihe von Koordinatoren gibt jedoch an, keine Zusammenarbeit mit Freiwilligenorganisationen zu praktizieren:

„Right now we are not affiliated with any volunteer organizations.“¹⁷⁹²

„Do I? No!“¹⁷⁹³

„No we don’t [...]. I couldn’t see a need for that, to look for help.“¹⁷⁹⁴

„I don’t.“¹⁷⁹⁵

Zeitmangel wird genannt als ein Grund, warum nicht mit Freiwilligenorganisationen kooperiert wird:

„When we join another association, then they want us to be involved with them, you know! So it takes away from the things.“¹⁷⁹⁶

„It would be just one more thing for us to do.“¹⁷⁹⁷

Einige Koordinatoren räumen ein, dass sie zwar jetzt noch nicht mit derartigen Organisationen zusammenarbeiten, es aber durchaus in Zukunft möglich sein könnte:

„No we haven’t but that would be a great idea!“¹⁷⁹⁸

„I would say when the program grows a little bit.“¹⁷⁹⁹

„No, not at this time.“¹⁸⁰⁰

Während also in der überwiegenden Zahl der Interview-Bibliotheken eine Zusammenarbeit mit Volunteer-Organisationen praktiziert wird, spielt die Zusammenarbeit mit der *American Library Association (ALA)*¹⁸⁰¹ in Hinsicht auf Volunteering nach Angaben der befragten Koordinatoren eher keine¹⁸⁰² oder nur eine untergeordnete¹⁸⁰³ Rolle.

¹⁷⁹¹ Int. 071–51, Anhang 4 Teil IV.

¹⁷⁹² Int. 024–20, Anhang 4 Teil II.

¹⁷⁹³ Int. 007–06, Anhang 4 Teil I.

¹⁷⁹⁴ Int. 069–49, Anhang 4 Teil III.

¹⁷⁹⁵ Int. 034–27, Anhang 4 Teil II.

¹⁷⁹⁶ Int. 044–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁷⁹⁷ Int. 045–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁷⁹⁸ Int. 101–70, Anhang 4 Teil V.

¹⁷⁹⁹ Int. 045–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁸⁰⁰ Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁰¹ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 18.

¹⁸⁰² Vgl. Int. 007–06, Anh. 4 Teil I, Int. 024–20, Anh. 4 Teil II, Int. 052–40, Anh. 4 Teil III, Int. 071–51, Anh. 4 Teil IV.

¹⁸⁰³ Vgl. Int. 018–16, Anh. 4 Teil I., Int. 020–18, Anh. 4 Teil I und Int. 079–57, Anh. 4 Teil IV.

„I’m sure that their resources are available. I don’t use them though.“¹⁸⁰⁴

„We don’t! [...] A lot of the things you do with volunteers are intuitive!“¹⁸⁰⁵

„The American Library Association, when they have their meetings yearly - the yearly conferences - they generally have a section on literacy!“¹⁸⁰⁶

„Not really. What I personally did, I would email or telephone volunteer coordinators in other libraries. But I don’t know - it’ll be interesting for me to know [if] the ALA, [...] if there are actually several forums ,working with volunteers‘?“¹⁸⁰⁷

„Sometimes I have read some of their materials. But no particular direct support.“¹⁸⁰⁸

„From [...] State Library, yes! And I also use advisory support from YALSA.“¹⁸⁰⁹

„There is some available [...]. When we were about starting the Friends - I believe I got some information from PLA. But it’s not a use on a regular basis.“¹⁸¹⁰

„Not really, not! No, because I haven’t ask.“¹⁸¹¹

„Yes, [...] when the first couple of volunteers came to volunteer here at the library I was not sure how to handle them here in the public library [...]. And [our state] library association was one of the first places where I went. The ALA has a wonderful section where you can go and find the titles of books and so they have purchased the books for me.“¹⁸¹²

„Well, they help us in grants.“¹⁸¹³

„They may offer some. [...] If I were in charge I would ask.“¹⁸¹⁴

„We do not [...], as far as I know. Because we are so different from most other libraries who use volunteers as shelvers and things like that.“¹⁸¹⁵

7.5.4 Volunteers aus Sicht der Volunteer-Koordinatoren

In diesem Kapitel geht es nicht darum, die Diskussion um die Vorteile, Nachteile und Probleme, die es in der Public Library bei der Zusammenarbeit mit Volunteers gibt oder

¹⁸⁰⁴ Int. 002–02, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁰⁵ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁰⁶ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁰⁷ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁰⁸ Int. 034–27, Anhang 4 Teil II.

¹⁸⁰⁹ Int. 044–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁸¹⁰ Int. 069–49, Anhang 4 Teil III.

¹⁸¹¹ Int. 072–52, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸¹² Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸¹³ Int. 084–61, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸¹⁴ Int. 093–67, Anhang 4 Teil V.

¹⁸¹⁵ Int. 100–70, Anhang 4 Teil V.

geben kann,¹⁸¹⁶ wieder aufzugreifen. Nunmehr wird beschrieben, wie die Koordinatoren über ihre Volunteers denken, wie sie sie einschätzen hinsichtlich Sozialstatus, Geschlecht und Alter und inwieweit sie Zusammenhänge zwischen Geschlecht, Alter und Motivation zur Freiwilligenarbeit in der Public Library sehen.

Befragt danach, welche Hauptunterschiede aus ihrer Sicht zwischen Volunteers im Teenager-Alter und erwachsenen Volunteers existieren,¹⁸¹⁷ werden von den interviewten Koordinatoren verschiedene Aspekte angesprochen. Es werden Volunteer-Programme benannt, die sich nach Meinung der Koordinatoren ganz besonders gut für Teen Volunteers eignen (an vorderster Stelle Summer Reading¹⁸¹⁸ sowie Projekte, bei denen Computerkenntnisse gefragt sind). Des Weiteren werden Motivationsfragen thematisiert.

„We are lucky, we don't spend much of our time with the Summer Reading program because we have lots and lots of kids who want to do this.“¹⁸¹⁹

„Mainly the teens help with the Summer Reading program. Signing people up, giving them their prizes and that kind of things.“¹⁸²⁰

„For us, the teens help [...] with the Summer Reading program.“¹⁸²¹

„Usually the teens are more interested in volunteering to help with the programs - programs they are interested in.“¹⁸²²

„Younger volunteers are happy to work on the computers with people.“¹⁸²³

„They don't want to sit in the backroom [...]. They want to volunteer to help with programs like computer games or something like that.“¹⁸²⁴

In letzterem Statement klingt die Vermutung an, dass die Mehrheit der Teen Volunteers offensichtlich nicht so gern hinter den Kulissen arbeitet sondern ihre Anerkennung und Bestätigung in mehr öffentlichkeitswirksamen Programmen sucht – insbesondere Projekte, bei denen die Teenager mit jüngeren Kindern zusammenarbeiten. Hier sind die Teenager die Älteren – gewissermaßen die Respektpersonen. Auch scheint aus Sicht der Koordinatoren das Gruppenerlebnis an sich von großer Bedeutung für die Teenager zu sein:

„Once when we first started recruiting the first teen service volunteering, I put out a survey [...] to see if any of them would be interested in doing it. And I got a good response! And we started with that core group, and

¹⁸¹⁶ Vgl. Kap. 7.5.2.2.

¹⁸¹⁷ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 10.

¹⁸¹⁸ Vgl. Int. 022–18, Anhang 4 Teil I. Zum Summer Reading vgl. auch Kap. 6.1.2.

¹⁸¹⁹ Int. 034–25, Anhang 4 Teil II.

¹⁸²⁰ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁸²¹ Int. 078–58, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸²² Int. 021–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁸²³ Int. 093–67, Anhang 4 Teil V.

¹⁸²⁴ Int. 021–18, Anhang 4 Teil I.

*it's just kept going. When they get 19 years old, they don't want to leave the group because, you know, they have been having much fun.*¹⁸²⁵

In der überwiegenden Zahl kommt der Kontakt mit potentiellen Teen Volunteers über die örtlichen Schulen – die Einwilligung der Eltern vorausgesetzt¹⁸²⁶ – zustande.

*„The teens usually have to do a certain amount of volunteering, in order to satisfy school requirements.“*¹⁸²⁷

*„We have agreements with school districts [...]. Their [...] students come to our facilities and do volunteer service.“*¹⁸²⁸

*„We help teens to get experiences. [...] The high school [...] also requires them to provide a certain number of community service hours to qualify them for graduation.“*¹⁸²⁹

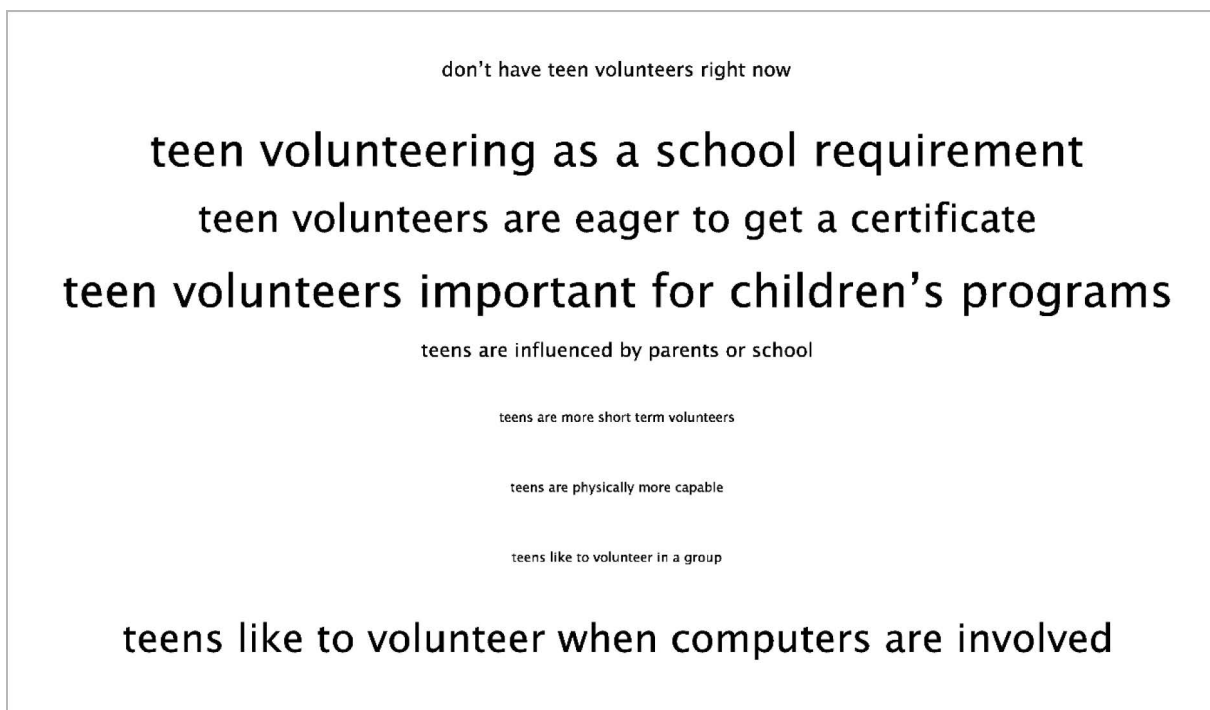


Abb. 7-36 Spezifik von Teen Volunteering nach Nennungshäufigkeit durch die Koordinatoren

Das Zertifikat, das die Teenager üblicherweise am Ende ihres Freiwilligeneinsatzes in der Public Library erhalten,¹⁸³⁰ spielt nach Einschätzung der interviewten Koordinatoren eine sehr motivierende Rolle für die Jugendlichen.¹⁸³¹

¹⁸²⁵ Int. 045–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁸²⁶ „[...] between the age of 12 and 17 we require parental permission.“ (Int. 018–16, Anhang 4 Teil I).

¹⁸²⁷ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁸²⁸ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁸²⁹ Int. 082–59, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸³⁰ Vgl. hierzu auch die Ausführungen im Kap. 7.5.2.3 im Zusammenhang mit *volunteer recognition*.

¹⁸³¹ Vgl. z.B. Int. 034–27, Anhang 4 Teil II, Int. 045–36, Anhang 4 Teil III, Int. 078–56 und 081–59, Anhang 4 Teil IV.

„I think they are very eager to get a certificate.“¹⁸³²

Seltener gehe die Initiative von den Eltern der Jugendlichen aus, und wenn dies der Fall ist, verbinden sich damit – nach Meinung der Befragten – nicht so positive Erinnerungen.¹⁸³³

„Sometimes the parents want them to do it. And so they drag their child into the library and virtually demand that you find a position.“¹⁸³⁴

In Abbildung 7-36 sind die während der Diskussion um die Frage nach der Spezifik von Teen Volunteering formulierten Phrasen in Kurzform nach Häufigkeit der Nennung aufgeführt. Sowohl hinsichtlich des Alters und der sozialen Herkunft als auch des Bildungsgrades und des beruflichen Hintergrunds der Public-Library-Volunteers¹⁸³⁵ konstatieren durchweg alle interviewten Koordinatoren eine sehr große Vielfalt, in der sich die gesamte Breite der Gesellschaft widerspiegelt – vom Obdachlosen bis zum Professor.¹⁸³⁶

„We had such a vastness. We actually have a volunteer who is counting among the homeless. And we have volunteers who don't necessarily need to use the library because they have the money to buy any book they want! But they think the library is important! So [...] I think it's very broad.“¹⁸³⁷

„It's very different – very different.“¹⁸³⁸

„Primarily college graduates [...]. We've got people with [...] doctor's [degrees], and we have medical doctors as well! A lot of retired teachers like to do it. And ah, we got lawyers.“¹⁸³⁹

„Some have college, some have no college. Some have worked in industry, some have worked at home, some have worked in stores and that sort of things.“¹⁸⁴⁰

„Probably 30 to 35, that's about the average age.“¹⁸⁴¹

„In comparison, when I first started [...] a lot more volunteers are young people!“¹⁸⁴²

„I would say the average age is [...] in the 40s.“¹⁸⁴³

„Most of our volunteers are older people. I would say most of our volunteers are older than 55 [...] – the long-term volunteers.“¹⁸⁴⁴

¹⁸³² Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁸³³ Vgl. hierzu auch Int. 070–50, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸³⁴ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁸³⁵ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 9 Teil 2.

¹⁸³⁶ Vgl. Int. 009–07, Anhang 4 Teil I.

¹⁸³⁷ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁸³⁸ Int. 007–06, Anhang 4 Teil I.

¹⁸³⁹ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁴⁰ Int. 074–53, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁴¹ Int. 071–51, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁴² Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁴³ Int. 044–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁸⁴⁴ Int. 021–18, Anhang 4 Teil I.

„The Long-term volunteers are over 55. But when we have special events at the Library or special programs [...] we are able to get a large amount of volunteers. They are may be high school students or college students.“¹⁸⁴⁵

„Most of them are middle aged, and a couple of older folks then.“¹⁸⁴⁶

„[...] 35 to 55 [...]. So in other words, the children are grown and they have a little more time. Or they are coming more close to retiring and they are looking for what they might be doing in their time.“¹⁸⁴⁷

„We have a lot of teen volunteers.“¹⁸⁴⁸

„[...] 50 to 60 right now.“¹⁸⁴⁹

„To say an average age I think [...] the average age would be maybe early 30s. [...] Yeah, it's kind of a younger group [...].I have some teachers, [...] I have everybody, I have high school students.“¹⁸⁵⁰

„[One volunteer] is 90 years old. She has been volunteering for this library for 40 years.“¹⁸⁵¹

„Our oldest volunteer is 94. He has been volunteering here for at least 15 years.“¹⁸⁵²

„Many of them are retired teachers.“¹⁸⁵³

„We have some retired scientists [...], they do a lot for us, [...] very highly motivated!“¹⁸⁵⁴

„We've got retirees who are professional, we've got folks that haven't completed their schooling yet, we've got folks who will never complete their schooling.“¹⁸⁵⁵

Volunteers, die aus ärmeren Verhältnissen kommen und/oder eine geringere Bildung haben, sind in der Public Library gleichermaßen willkommen („[They] don't have much money but lots of love.“¹⁸⁵⁶). Sie bereichern die Bibliothek durch ihre kulturelle und sprachliche Vielfalt. Viele Veranstaltungen sind mit ihrer Hilfe erst realisierbar („brings cultures together“¹⁸⁵⁷).

¹⁸⁴⁵ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁴⁶ Int. 007–06, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁴⁷ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁴⁸ Int. 015–13, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁴⁹ Int. 069–49, Anhang 4 Teil III.

¹⁸⁵⁰ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁵¹ Int. 008–07, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁵² Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁸⁵³ Int. 043–35, Anhang 4 Teil III.

¹⁸⁵⁴ Int. 093–67, Anhang 4 Teil V.

¹⁸⁵⁵ Int. 002–02, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁵⁶ Int. 011–09, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁵⁷ Ebd.

In den meisten Interview-Bibliotheken gebe es zwar mehr weibliche als männliche Volunteers,¹⁸⁵⁸ aber es sei durchaus auch nicht ungewöhnlich, dass beide Geschlechter in etwa gleich stark vertreten sind. Der Anteil an Männern, die an einer Freiwilligentätigkeit in der Public Library interessiert sind, steige seit einigen Jahren – so die Beobachtung der befragten Koordinatoren.

„In comparison to when I first started with the program, a lot more volunteers are now men!“¹⁸⁵⁹

„If you look at the percentages of female to male patrons, it’s actually much higher for male volunteers I think than it is for male patrons! [...] So I think it’s an improvement. I’d like to get to the point where it is like 50/50 or 51/49 [...]. I have a computer lab volunteer right now [...]. He works between 6 and 10 hours a week.“¹⁸⁶⁰

„I would say right now [...] we have an even mix of both male and female.“¹⁸⁶¹

„Our computer instructors are more male. [...] ESL more female.“¹⁸⁶²

„I would say as a general rule, we have more females but we do have a lot of males.“¹⁸⁶³

„Right now we have half and half.“¹⁸⁶⁴

„More female. [...] This is one thing we would like to have a little bit more diverse.“¹⁸⁶⁵

„Pretty even split.“¹⁸⁶⁶

Auf die Frage, ob es ihrer Meinung nach alters- und/oder geschlechtsabhängige Motivationsunterschiede bei den Volunteers gibt,¹⁸⁶⁷ gehen die Koordinatoren hinsichtlich der Relation zum Alter zumeist direkt ein. In Bezug auf das Geschlecht jedoch werden größtenteils andere Unterschiede thematisiert oder aber es wird direkt gesagt, dass beim Vergleich der männlichen mit den weiblichen Volunteers Motivationsunterschiede nur marginal oder gar nicht gesehen werden.¹⁸⁶⁸ In den folgenden Interview-Ausschnitten äußern sich die Koordinatoren zu ihren Beobachtungen hinsichtlich der Beweggründe der Volunteers in Relation zum Alter:

¹⁸⁵⁸ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 9 Teil 1.

¹⁸⁵⁹ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁶⁰ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁶¹ Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁶² Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁶³ Int. 093–67, Anhang 4 Teil V.

¹⁸⁶⁴ Int. 071–51, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁶⁵ Int. 005–04, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁶⁶ Int. 100–70, Anhang 4 Teil V.

¹⁸⁶⁷ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 11.

¹⁸⁶⁸ Es wird zumeist lediglich auf die unterschiedlichen Vorlieben der Volunteers in puncto Tätigkeitsfelder eingegangen, vgl. z.B. Int. 008–07 und Int. 009–07, Anhang 4 Teil I.

„The younger volunteers want to gain experiences and the older volunteers want to give back. [...] For the young people it's more like a practicum.“¹⁸⁶⁹

„Well, teens, they have to do it, and with the older people, they want to do it.“¹⁸⁷⁰

„Young people don't always feel the same sense of commitment and responsibility.“¹⁸⁷¹

„One [...] reason is because they want some experiences, maybe they are young and they think the library is good - I would like to work in a library! [...] Or their place of business requires them to volunteer.“¹⁸⁷²

„With the adults, it tends to be a bit more self-motivated.“¹⁸⁷³

„Middle aged people say I know how tough it must be! [...] Some of the stories I've heard had been people who come in and said: ‚I didn't have realized until I was an adult that my grandparents or my father couldn't read. And never knew that, and when I found it out I thought I want to help somebody else!‘ I mean we ask them why they are volunteering, we ask them!“¹⁸⁷⁴

„Whereas someone who is elderly, I feel like they can take their life experience and professional experience and apply that to the library and setting they will help others [...]. The elderly volunteer would be there on dilation whereas a teen would either be influenced by parents or school, everything.“¹⁸⁷⁵

„[Elderly people] love where they live, and they want to give back!“¹⁸⁷⁶

„And then the older people say, I have some skills - it's more about that - I have some skills, I'm a retired teacher or this or that, and I want to help someone 'cause I don't want to sit in my house, doing nothing. That's about the older people.“¹⁸⁷⁷

„Some want to do something completely different, don't want anything that's gonna be too demanding or too challenging. Even though they may be retired or have open time.“¹⁸⁷⁸

„[The older volunteers] want to share their experiences.“¹⁸⁷⁹

„Older people, sometimes they want to volunteer because they are lonely. They want to be around people.“¹⁸⁸⁰

¹⁸⁶⁹ Int. 100-70, Anhang 4 Teil V.

¹⁸⁷⁰ Int. 081-59, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁷¹ Int. 010-08, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁷² Int. 016-14, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁷³ Int. 052-40, Anhang 4 Teil III.

¹⁸⁷⁴ Int. 010-08, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁷⁵ Int. 002-02, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁷⁶ Int. 001-01, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁷⁷ Int. 010-08, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁷⁸ Int. 018-16, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁷⁹ Int. 101-70, Anhang 4 teil V.

¹⁸⁸⁰ Int. 021-18, Anhang 4 Teil I.

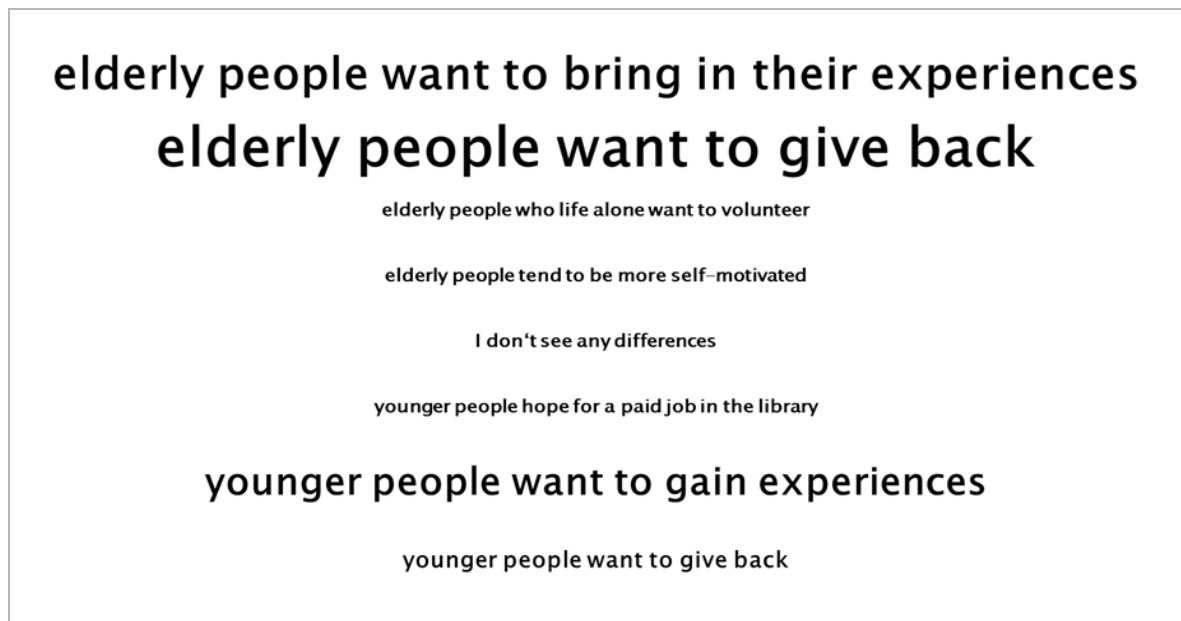


Abb. 7-37 Altersabhängige Motivationsunterschiede (Volunteers aus Koordinatoren-Sicht)

„Many reasons for volunteering! One is because they want some company. [Or] they just like being around books! Fine! That’s a good reason for volunteering in the library!“¹⁸⁸¹

In Abbildung 7-37 sind die während der Diskussion um altersabhängige Motivationsunterschiede erwähnten Phrasen in Kurzform nach Häufigkeit der Nennung aufgeführt.

7.5.5 Ausbildung, Beruf und Berufung

Befragt nach ihrer beruflichen Ausbildung bzw. ihrem Studium sowie ihren bisherigen Tätigkeiten,¹⁸⁸² geben relativ viele Volunteer-Koordinatoren an, einen Studienabschluss im Fach Library Science oder ein Fortbildungszertifikat auf diesem Gebiet erworben zu haben. Die Bibliothekswissenschaft ist bei den meisten nicht das einzige Fach; insgesamt wird eine große Bandbreite an unterschiedlichen Fächerkombinationen genannt. Darunter gibt es zum Beispiel einen Bachelor-Abschluss in *history* und *government* mit einem anschließenden Master-Abschluss in Library Science¹⁸⁸³ oder folgende Kombinationen:

„Before I came here I did my graduate assistantship in a nursing library [...]. And then I worked [...] as a paralibrarian in a small community college [...]. I also have an associate degree in liberal arts.“¹⁸⁸⁴

¹⁸⁸¹ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁸² Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 14.

¹⁸⁸³ Int. 078–58, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁸⁴ Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

„I have a bachelor's degree in English, and then I got a master's in library science.“¹⁸⁸⁵

„An undergraduate [...] in film studies and [...] a master's degree in library and information science.“¹⁸⁸⁶

„I have bachelor's degree in interdisciplinary health education and then a master's degree in library science.“¹⁸⁸⁷

„I have a bachelor's degree in elementary education, and then I don't have my library science. I have one through a [...] librarian management program [...] for library directors that don't have a degree.“¹⁸⁸⁸

Diejenigen unter den befragten Koordinatoren, die zwar keinen Berufsabschluss auf bibliothekarischem Gebiet haben, aber schon länger in einer Bibliothek arbeiten, fühlen sich trotzdem als Bibliothekare.

„Yes I'm a librarian. But I didn't have to go to school to become a librarian. Since this is a smaller library. They don't require that we have degrees and so I went to college for two years and have my associate's and then they hired me. So that's it!“¹⁸⁸⁹

Für die Position des Direktors (und Volunteer-Managers) in einer sehr kleinen Public Library hat sich sogar ein ehemaliger langjähriger Volunteer beworben, der die Stelle auch bekam. Auch dort war ein Berufsabschluss auf bibliothekarischem Gebiet nicht ausdrücklich gefordert:

„Oh actually I used to bring my [children] for story hour here, and I volunteered! I started volunteering; I would do things for the story hour. Just came in and helped with [...] organizing things.“¹⁸⁹⁰

Es gibt unter den interviewten Koordinatoren nicht wenige Quereinsteiger, die aus anderen beruflichen und/oder akademischen Hintergründen kommen. Unterschiedliche Motive und Umstände führten dazu, in einer Public Library Fuß zu fassen:

„My master's is in public administration. And years of experiences!“¹⁸⁹¹

„I have a bachelor's degree in business. I always enjoyed working in libraries [...]. When I went to high school, I worked in a library for two years. And it was [...] just fun. It was not only an easy [job] but it was just really rewarding and exciting to put books on a shelf. [Later] I worked in retail [...]. In a store, department store.“¹⁸⁹²

¹⁸⁸⁵ Int. 072–52, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁸⁶ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁸⁷ Int. 084–61, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁸⁸ Int. 069–49, Anhang 4 Teil III.

¹⁸⁸⁹ Int. 079–57, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁹⁰ Int. 081–59, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁹¹ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁹² Int. 007–06, Anhang 4 Teil I.

„I’ve done hotel management, project management for a web developing company [...]. I have a history major [...]. [...] I volunteered briefly when I first started in college, doing adult literacy for immigrants.“¹⁸⁹³

„My background is actually journalism. I worked for a newspaper for about 35 years. And actually I came in through the back door because of [my knowledge] about photographs.“¹⁸⁹⁴

„I completed some college with studying commercial arts. After I dropped out, [...] I was drifting from job to job.“¹⁸⁹⁵

„I’ve got my associate degree (two-year degree). I have a lot of social work and education hours. And I worked [...] very heavily in mental health and social work field. I helped in a crisis hotline for a long time. I worked in counseling offices [...]. They have independent living apartments for elderly people. And just making sure that they keep up with their apartments, house work and things like that.“¹⁸⁹⁶

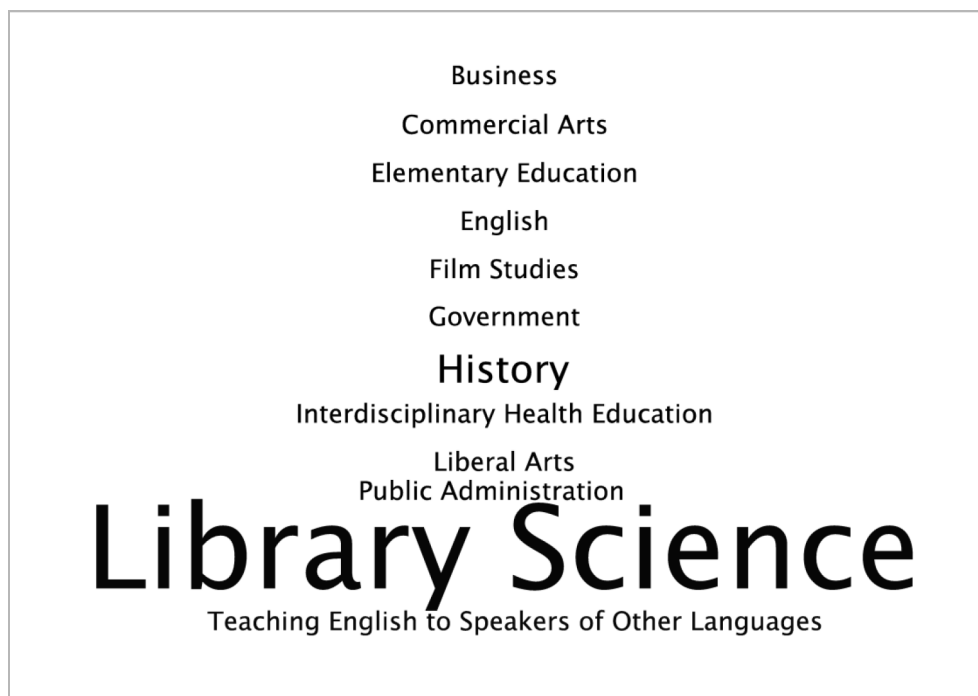


Abb. 7-38 Akademische Abschlüsse der interviewten Koordinatoren nach Nennungshäufigkeit

Nicht wenige unter den Volunteer-Koordinatoren sind ehemalige Lehrer.¹⁸⁹⁷

„[I have a] master’s degree in teaching English to speakers of other languages. [...] Before I came for working here, I managed an ESL, an ESOL

¹⁸⁹³ Int. 015–13, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁹⁴ Int. 101–70, Anhang 4 Teil V.

¹⁸⁹⁵ Int. 082–59, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁹⁶ Int. 071–51, Anhang 4 Teil IV.

¹⁸⁹⁷ Vgl. z.B. Int. 035–28 und Int. 037–30, Anhang 4 Teil II.

program for a nonprofit [...]. Before that, I taught ESL for migrant farmworkers.“¹⁸⁹⁸

„I started my professional life as a teacher, [...] and then I became a writer for comedy [...]. Then I came to the library and they wanted me because I was a teacher. They wanted a teaching background [...].“¹⁸⁹⁹

In Abbildung 7-38 sind die akademischen Abschlüsse der befragten Volunteer-Koordinatoren nach Häufigkeit der Nennung dargestellt. Abbildung 7-39 zeigt ihre Tätigkeiten, die sie ausübten, bevor sie Volunteer-Koordinator an einer Public Library wurden.

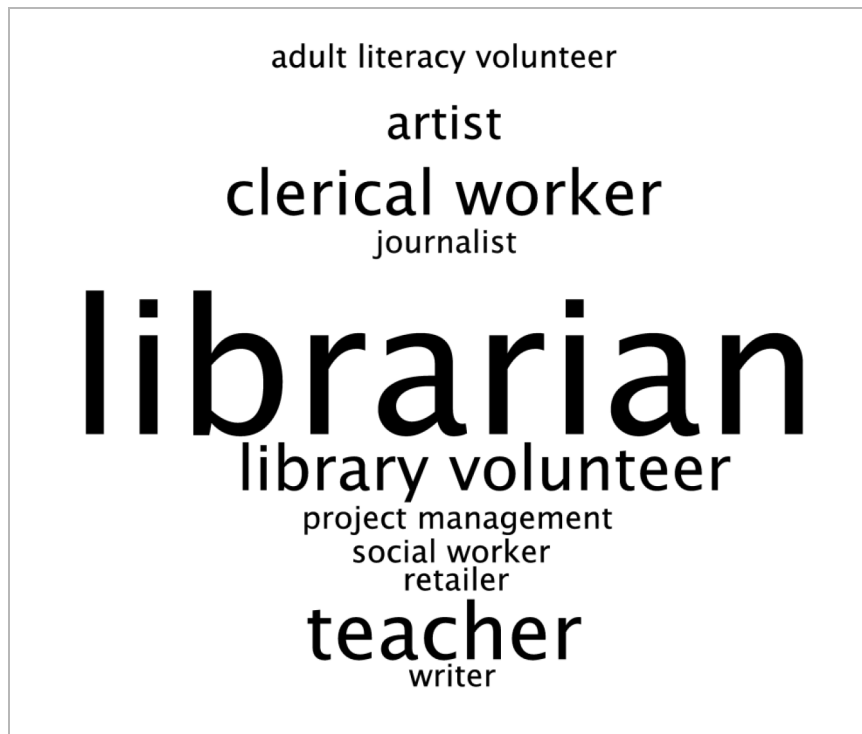


Abb. 7-39 Ausgeübte berufliche Tätigkeiten der interviewten Koordinatoren nach Nennungshäufigkeit

Welche Beweggründe führten dazu, Volunteer-Koordinator in einer Public Library zu werden?¹⁹⁰⁰ Von der überwiegenden Mehrheit der Befragten wird an erster Stelle das Motiv genannt, dass man, da man gern mit Menschen zu tun hat, sich in dieser Hinsicht bei derartiger Arbeit gut verwirklichen kann.

„I was asked if I wanted to do it! And you know, I said I love working with people. I’ve had experiences with managing people before I came here [...], way back! And my favorite part of it was talking to people!“¹⁹⁰¹

¹⁸⁹⁸ Int. 024–20, Anhang 4 Teil I.

¹⁸⁹⁹ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁰⁰ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang 1, LFF 15.

¹⁹⁰¹ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

„I think it’s a fortunate opportunity to do something that I love. Which is to interface and interact with different people.“¹⁹⁰²

„For me – it was a very natural choice; [...] I was used to working with volunteers [...] and I do enjoy that.“¹⁹⁰³

“The job that I applied for included the volunteer coordinator. [...] I like working with the volunteers. They’re all different.“¹⁹⁰⁴

„The opportunity to be a volunteer coordinator for the entire system and engage the needs of those staff and branches and then go out on the community and find those who could focus needs and something that is necessary!“¹⁹⁰⁵

„This here is my favorite job. They give me more ability to do, more power!“¹⁹⁰⁶

„I have always networked. [...] I love working for the library. I’m a librarian.“¹⁹⁰⁷

I became a volunteer coordinator because ...

... „I was asked if I wanted to do it! [...] I love working with people. I’ve had experiences with managing people [...].“

... „I think it’s a fortunate opportunity to do something that I love. Which is to interface and interact with different people.“

... „I like working with the volunteers. They’re all different.“

... „it was a very natural choice, [...] I was used to working with volunteers [...] and I do enjoy that.“

... „I was the only candidate – recommended!“

... „This here is my favorite job. They give me more ability to do, more power!“

... „I have always networked. [...] I love working for the library.“

Abb. 7-40 Gründe für die Entscheidung, Volunteer-Koordinator in einer Public Library zu werden

¹⁹⁰² Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁰³ Int. 034–27, Anhang 4 Teil II.

¹⁹⁰⁴ Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁹⁰⁵ Int. 002–02, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁰⁶ Int. 015–13, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁰⁷ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

Einige Koordinatoren sehen das mehr pragmatisch – sie seien einfach in diese Position hineingewachsen.

„The person who had the position before me used to train [me]. And so I just took it when I took this position [...]. Helping out and [...] train and recruit, sign people up to volunteer.“¹⁹⁰⁸

„I have been volunteering for almost three years for the [...] Library. And that’s why I got to know the staff. And I was the only candidate – recommended!“¹⁹⁰⁹

„I just got the [...] job because we are only a few staff members here.“¹⁹¹⁰

In Abbildung 7-40 sind einige prägnante Äußerungen zu den Gründen, sich für die Arbeit als Volunteer-Koordinator in der Public Library entschieden zu haben, zusammengestellt.

Im Zusammenhang mit dieser Diskussion scheint es vielen der Befragten passend und auch ein Bedürfnis zu sein, sich zum Selbstverständnis, zum Sinn und der Notwendigkeit ihrer Tätigkeit als Volunteer-Koordinator zu äußern.

„We’ve had volunteers. We didn’t have very many. And [...] some of them were directionless. And that’s why I came in.“¹⁹¹¹

„I [...] make the connection between the staff member and the volunteer, and make sure that everything is understood and agreeable.“¹⁹¹²

„We also have to understand that some people love to work with volunteers, but not everybody has that skill! [...] The manager has to be able to enable them to feel as a part of the library. Not an employee but an advocate.“¹⁹¹³

„Well, [...] the job requires you to have problem solving skills. [For instance] a situation is coming up or it’s stressful or whatever, I try to find a way or a solution so that everybody stays calm.“¹⁹¹⁴

„I recruit and I keep up with paperwork, make sure that the volunteers are following the procedures. I keep up with the hours [...]. I am in contact with the system, with the person who takes care of background checks. But I don’t necessarily train each job. I’m just the one who oversees.“¹⁹¹⁵

„Every person has a different idea how to work with a volunteer. And I think the people volunteer because they have time, and they would like to have companionship and they feel that they have something to offer. But I can see that some librarians may not see the same way as I do. It might be that perhaps the conversation with their employee might be taking away the

¹⁹⁰⁸ Int. 007–06, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁰⁹ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁹¹⁰ Int. 093–67, Anhang 4 Teil V.

¹⁹¹¹ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁹¹² Int. 002–02, Anhang 4 Teil I.

¹⁹¹³ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁹¹⁴ Int. 035–28, Anhang 4 Teil II.

¹⁹¹⁵ Int. 034–27, Anhang 4 Teil II.

*time to be accomplishing. [...] The manager [...] needs to make sure that during the training or during the orientation, that they understand that yes - you can be in conversation but you cannot stop working. [...] The work needs to get done!*¹⁹¹⁶

Need for a volunteer coordinator

- „We’ve had volunteers. We didn’t have very many. And [...] some of them were directionless. And that’s why I came in.“
- „I [...] make the connection between the staff member and the volunteer, and make sure that everything is understood and agreeable.“
- „Well [...] the job requires you to have problem solving skills.“
- „[...] some people love to work with volunteers but not everybody has that skill! [...] The manager has to be able to enable them to feel as a part of the library.“
- „I recruit and I keep up with paperwork, make sure that the volunteers are following the procedures. I keep up with the hours [...]. I am in contact with the system [...].“

Abb. 7-41 Notwendigkeit der Existenz eines Volunteer-Koordinators (Koordinatoren-Sicht)

Die Kerngedanken, die zu dem von Seiten der Koordinatoren angesprochenen Punkt der Notwendigkeit des Vorhandenseins von Volunteer-Koordinatoren in Public Libraries geäußert werden, sind in Form von charakteristischen Statements in Abbildung 7-41 zusammengestellt.

7.5.6 Budgetkürzungen und Volunteering

Zu der Frage, inwieweit sich der Umgang mit Freiwilligenarbeit in Public Libraries verändern könnte in Zeiten von drastischen Budgetkürzungen,¹⁹¹⁷ äußern sich fast alle der befragten Volunteer-Koordinatoren sehr ausführlich und streckenweise recht leidenschaftlich. Ureigene Aufgaben, die bibliothekarisch-fachlicher Kenntnisse bedürfen, zur Disposition zu stellen

¹⁹¹⁶ Int. 020-18, Anhang 4 Teil I.

¹⁹¹⁷ Vgl. Interview Guideline Volunteer Coordinators, Anhang1, LFF 19.

und von Volunteers erledigen zu lassen, würde bedeuten, das Wissen und Können der Mitarbeiter und den bibliothekarischen Beruf selbst im Wert herabzusetzen:

„Cutting Librarians in a bad economy is like [...] cutting doctors in a hospital!“¹⁹¹⁸

„The volunteers do just supplemental work.“¹⁹¹⁹

„The volunteers, it’s just a wonderful thing that they are in the library, but they are not librarians! No way that they can do equal work. It’s not equal work, it’s sub-work! It’s the work that doesn’t get done without those volunteers!“¹⁹²⁰

„You [...] got to have staff! And volunteers are supplementing!“¹⁹²¹

„[Volunteers] don’t have the expertise to order, to advice, to make a library more than just a room with books in it. A library is much more than just a book warehouse!“¹⁹²²

So spricht sich die überwiegende Zahl der Koordinatoren dafür aus, in Zeiten finanzieller Engpässe zunächst solche Maßnahmen wie die Reduzierung der Öffnungszeiten der Public Library zu ergreifen:

„We would probably have to reduce hours. Because I don’t think we can ask volunteers to do [our work]!“¹⁹²³

„I would reduce hours, or do something like that! Because the MLIS-education is so important, and it’s giving you not just a deep understanding [...], it is giving you a brought understanding of everything! [...] Volunteers [...] are not librarians!“¹⁹²⁴

„We have cut hours! [...] That was one thing we did. No, we don’t let our volunteers do professional jobs.“¹⁹²⁵

„Yes, we have cut hours. But we have more volunteers. We still have more volunteers helping us do things. But you can’t – no library can be run totally on volunteers! It just can’t be done. It cannot be done! [...] We are letting volunteers do much more now than they used to do. [...] You could not possibly run a library [...] with just volunteers!“¹⁹²⁶

„We have already reduced our hours [...]. You also have to think about safety issues.“¹⁹²⁷

¹⁹¹⁸ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁹¹⁹ Int. 069–49, Anhang 4 Teil III.

¹⁹²⁰ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁹²¹ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁹²² Int. 052–40, Anhang 4 Teil III.

¹⁹²³ Int. 045–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁹²⁴ Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁹²⁵ Int. 010–08, Anhang 4 Teil I.

¹⁹²⁶ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁹²⁷ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

„We may have to reduce hours. Because we wouldn't [...] be able to rely on our volunteers. Because it's more so when it's convenient for them, not necessarily then it is convenient for us too.“¹⁹²⁸

„We actually faced this and we were going to reduce library hours. [...] I personally don't like the idea of running - of using volunteers to replace staff! They are good experts. In the United States a lot of school librarians, they think they can run a library with volunteers. And you really can't!“¹⁹²⁹

„If we had a budget cut [...], we probably would have less [opening] hours.“¹⁹³⁰

„We are kind of dealing with that. [...] We would also affect the hours we would be able to open. [...] either the Saturday or evening hours. Not both! We have to determine. It would be one of those then we would lose. Everyone would hate that.“¹⁹³¹

„There is [...] a city-based restriction. For example: if I quit my job, I could not come back as a volunteer and do the same thing. Although [...] citywide the library has cut hours. [...] We didn't reduce our own hours, just the hours we are open. [...] And they reduced staff not by firing someone but by not hiring people to replace. So when the staff number went down they had to reduce [opening] hours.“¹⁹³²

Viele der Befragten räumen ein, als weitere Maßnahme in Zeiten von Budgetkürzungen ihre Volunteers vorübergehend zwar mehr tun zu lassen als üblich, jedoch sei dies konsequent beschränkt auf bestimmte Tätigkeiten.

„And the volunteers, they can shelve books, they can read the shelf, they can help with the coffee machine, help with the computer questions [...] or put on the labels.“¹⁹³³

„I would never give just about anything, except for maybe a greeter. They can stand at the door and greet people. You know, I think that some libraries do have volunteers who do that. [...] I mean, I do have volunteer staff who sits in the computer lab. But believe me, they're not responsible.“¹⁹³⁴

„And at this point we have no library materials budget [...]. If our budget would have been cut [...], the first thing we would have to work out would be to cut staff [...]. We would [...] probably have to see for volunteers to help with book processing.“¹⁹³⁵

¹⁹²⁸ Int. 044-36, Anhang 4 Teil III.

¹⁹²⁹ Int. 052-40, Anhang 4 Teil III.

¹⁹³⁰ Int. 069-49, Anhang 4 Teil III.

¹⁹³¹ Int. 072-52, Anhang 4 Teil IV.

¹⁹³² Int. 100-70, Anhang 4 Teil V.

¹⁹³³ Int. 084-61, Anhang 4 Teil IV.

¹⁹³⁴ Int. 001-01, Anhang 4 Teil I.

¹⁹³⁵ Int. 072-52, Anhang 4 Teil IV.

„I have just to ask the manager, but think there are parts of the Library Loan work that only professional librarians can do [...]. It's highly detailed work!“¹⁹³⁶

„What is the idea, that's when you have a volunteer, doing something that a staff person is not doing. Which is happen with the computer classes! No staff was actually teaching Microsoft Office classes! It was only been taught by volunteers! That the ideal situation, that's ideal!“¹⁹³⁷

„For me - it depends on the level of experiences of the person.“¹⁹³⁸

Einige der interviewten Koordinatoren machen in diesem Zusammenhang auch deutlich, dass ohnehin - unabhängig von allen weiteren Argumenten - sowohl im Sinne der ALA-Guidelines¹⁹³⁹ als auch von Seiten der Gewerkschaften ein Missbrauch von Volunteering nicht in Frage komme.

„In some cities the union has the right to tell you can't get volunteers. Because it's taking away from someone's job! [...] And I say we do not use them to replace! [...] We use volunteers to expand our services!“¹⁹⁴⁰

„No, we don't let our volunteers do professional jobs. I think there would be a problem with the unions if we did that! So we don't do that!“¹⁹⁴¹

I don't think the cataloging. [...] The volunteers do just supplemental work.“¹⁹⁴²

„I think there is some union-involved; there would be a line drawn as far as professional staff.“¹⁹⁴³

„I think there are standards that have been set by ALA [...] that preclude volunteers from doing certain things. So you have to be mindful of that.“¹⁹⁴⁴

Nur sehr wenige der interviewten Koordinatoren denken über die Möglichkeit nach, in Notsituationen Fachkräfte im Ruhestand um zusätzliche Hilfe zu bitten.

„[...] there is [...] always someone in the community who is capable. There are retired librarians who could possibly serve any capacities or someone else.“¹⁹⁴⁵

„I suppose that would depend on the knowledge of our volunteers. You know, if they are able to do the reference or that.“¹⁹⁴⁶

¹⁹³⁶ Int. 008-07, Anhang 4 Teil I.

¹⁹³⁷ Int. 016-14, Anhang 4 Teil I.

¹⁹³⁸ Int. 078-56, Anhang 4 Teil IV.

¹⁹³⁹ *Guidelines for using volunteers in Libraries*, vgl. hierzu Kap. 4.2.4 und 5.1.

¹⁹⁴⁰ Int. 004-04/05, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁴¹ Int. 010-08, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁴² Int. 069-49, Anhang 4 Teil III.

¹⁹⁴³ Int. 034-27, Anhang 4 Teil II.

¹⁹⁴⁴ Int. 018-16, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁴⁵ Int. 002-02, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁴⁶ Int. 043-35, Anhang 4 Teil III.

„I'm thinking about a history professor [or] I have a couple of retired librarians in town.“¹⁹⁴⁷

„I would consider letting them do the work of the professional paid staff if they are willing to do it. But I would have to make sure that it's somebody who is reliable. [...] You know what? It seems like the people who want to volunteer and want to be in here, they have such an expended repertoire of fields that they can do that they can help us doing anything!“¹⁹⁴⁸

Bevor man derartige Optionen in Erwägung zieht – so einige der Befragten – sollte man doch zunächst einmal über weitere Möglichkeiten wie beispielsweise zusätzliches Fundraising oder mehr Selbstbedienungs-Lösungen für die Bibliotheksbenutzer nachdenken:

„[Raising money], that's something we are working on right now. We are trying to get grants.“¹⁹⁴⁹

„[...] the staff is continuously looking for ways and uses the resources that they have. [...] We are moving more and more into self-service options. We have self-check [stations] and that kind of things.“¹⁹⁵⁰

„We have talked about getting self-check stations. [...] Volunteers don't work behind the desk!“¹⁹⁵¹

Es werden nunmehr eine ganze Reihe von Tätigkeiten aufgezählt, die man – selbst in härtesten Zeiten – Volunteers nicht ausüben lassen würde. Hierzu gehören Katalogisierungsarbeiten¹⁹⁵² sowie die Arbeit an der Verbuchungstheke.¹⁹⁵³

„Working at the circulation desk! Because of confidentiality [...]. I have no problem with volunteers helping patrons find books or doing readers' advisory. But the person working at the circulation desk has access to very personal information, not just what someone has checked out.“¹⁹⁵⁴

„Working at the check-out desk! They told me long time ago that we cannot use volunteers at the public desk because if we do use volunteers, then our HR department tells us that who could run the desk with volunteers, who don't need any more people! They will probably endanger our positions! Maybe they would not do that, but this is the fear we have if we did use volunteers there.“¹⁹⁵⁵

¹⁹⁴⁷ Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

¹⁹⁴⁸ Int. 081–59, Anhang 4 Teil IV.

¹⁹⁴⁹ Int. 071–51, Anhang 4 Teil IV.

¹⁹⁵⁰ Int. 022–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁵¹ Int. 045–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁹⁵² Vgl. z.B. Int. 001–01, 006–05 und 016–14, Anhang 4 Teil I, Int. 044–36 und 069–49, Anhang 4 Teil III, Int. 073–53 und 084–61, Anhang 4 Teil IV.

¹⁹⁵³ Vgl. z.B. Int. 084–61, Anhang 4 Teil IV.

¹⁹⁵⁴ Int. 072–52, Anhang 4 Teil IV.

¹⁹⁵⁵ Int. 007–06, Anhang 4 Teil I.

„It doesn't have anything to do with seeing our patron's records, you know, security is still very important for us! The right of privacy is very important in any library!“¹⁹⁵⁶

„The only difference will be that they won't have access to patron information. Even our volunteers cannot work in areas where there is access to patron information - our circulation and registration for [...] the library card.“¹⁹⁵⁷

„We would have a policy, in our case the clerks in checking books in and out because of the [...] issues of looking at patron's records. I think that would be one we would definitely not do. Lot of it is the privacy issues. [...] I don't think we would ever use them at reference [desk]. Because it requires training. And I would be very surprised if the system would choose that.“¹⁹⁵⁸

„I would never let volunteers be responsible for handling confidential information in the patron records, their date of birth, their address or anything like that.“¹⁹⁵⁹

„Volunteers don't work behind the desk!“¹⁹⁶⁰

„Because of the privacy loss! There is so much information there that somebody could take. There is so much identity in our area! That is just not a good policy to trust this person [...].“¹⁹⁶¹

„I would never just drop them down at the reference desk. [...] I would never just say okay you're a librarian and go! [...] I would never give reference. [...] Just like if we have a reference question that is out of our expertise, you got a local history person or something like that [...].“¹⁹⁶²

Volunteers haben keine solch verbindlichen Arbeitszeitregelungen wie fest angestellte Mitarbeiter und kommen in der Regel nur für wenige Stunden pro Woche. Allein schon deshalb verbiete sich der Gedanke, Volunteers an allen Plätzen in der Bibliothek einsetzen zu können. Sollte man dies tatsächlich versuchen, entstünde der Eindruck, die Public Library käme ohne bezahltes Personal aus.

„And so I don't think that our library director would ever recommend putting a volunteer in a position of a librarian. Especially because a volunteer is not working 40 hours a week. And we are open at least 40 hours a week. A volunteer is [here for] 2 or 3 hours a week. And they may not come the following week [...], so you cannot rely on them.“¹⁹⁶³

¹⁹⁵⁶ Int. 016–14, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁵⁷ Int. 018–16, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁵⁸ Int. 034–27, Anhang 4 Teil II.

¹⁹⁵⁹ Int. 021–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁶⁰ Int. 045–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁹⁶¹ Int. 044–36, Anhang 4 Teil III.

¹⁹⁶² Int. 001–01, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁶³ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

„The government would say you are doing so well here with your volunteers. So I don't need to fund you a Librarian. Bring the volunteers in.“¹⁹⁶⁴

„They might be able to help with some but they could not do everything because it would just be a nightmare.“¹⁹⁶⁵

„It's very hard [...] to leave untrained persons in charge of a Library because it's always responsibility that the [patrons] gets the best service.“¹⁹⁶⁶

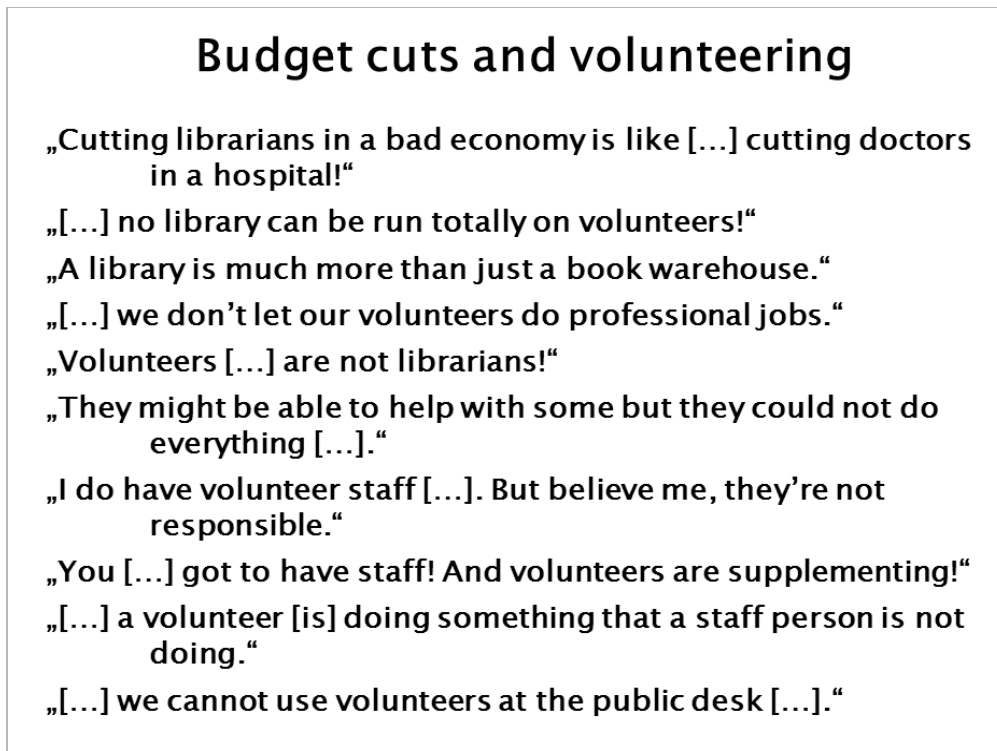


Abb. 7-42 Statements von Koordinatoren zum Problemkomplex Freiwilligenarbeit und Budgetkürzungen

In Krisenzeiten bräuchte eine Bibliothek eigentlich sogar eher mehr Personal als weniger, da eine Public Library mehr Besucher und Benutzer hat als in konjunkturellen Zeiten.

„Because a lot of studies show when economy goes bad, the use of Libraries goes up.“¹⁹⁶⁷

Ever since we've had economic problems we get more holds!“¹⁹⁶⁸

In Abbildung 7-42 sind einige prägnante Äußerungen zum Diskussionspunkt Budgetkürzungen und Volunteering zusammengestellt.

¹⁹⁶⁴ Int. 020–18, Anhang 4 Teil I.

¹⁹⁶⁵ Int. 093–67, Anhang 4 Teil V.

¹⁹⁶⁶ Int. 078–56, Anhang 4 Teil IV.

¹⁹⁶⁷ Int. 024–20, Anhang 4 Teil II.

¹⁹⁶⁸ Int. 033–26, Anhang 4 Teil II.

7.6 Interviewübergreifende Betrachtung

Während in den Kapiteln 7.4 und 7.5 eine Auswertung der Interview-Daten getrennt nach den Interviews mit den Volunteers und mit den Volunteer-Koordinatoren stattfand, sollen nunmehr einige Zusammenhänge dargestellt werden, die sich aus der Gesamtheit aller Interviews ergeben. Die Sichtweisen der Volunteers und die der Volunteer-Koordinatoren zu thematisch in etwa vergleichbaren Aspekten fließen darin entweder zusammen oder werden gegenübergestellt.¹⁹⁶⁹ Der Fokus liegt hierbei auf Tätigkeitsfeldern für Volunteers, Aufgabenspektren der Koordinatoren sowie dem Miteinander von Angestellten und Volunteers.

1. Tätigkeitsfelder

Die Diskussion über die an der jeweiligen Public Library praktizierten bzw. möglichen Betätigungsfelder für Volunteers hat in sämtlichen Interviews eine wichtige zentrale Rolle gespielt. Nunmehr erfolgt eine Zusammenstellung aller erwähnten Tätigkeitsfelder¹⁹⁷⁰ nach Public-Library-Typ.

In Auswertung der Abbildung 7-43, in der die in den Interview-Bibliotheken insgesamt benannten Tätigkeitsfelder für Volunteers in Relation zum Bibliothekstyp nach Nennungshäufigkeit dargestellt sind, lässt sich unter anderem folgendes feststellen:

- Die größte Bandbreite an Tätigkeitsfeldern für Volunteers in US Public Libraries existiert in Hauptbibliotheken.
- In Zweigbibliotheken¹⁹⁷¹ ist im Vergleich zu den anderen Bibliothekstypen der Anteil an Englisch-Programmen für Erwachsene relativ hoch. Da es sich hier i.d.R. um Bibliotheken in Distrikten großer Städte handelt, liegt die Vermutung nahe, dass sich der höhere Bedarf aus einem regional höheren Anteil an Einwanderern ergibt.
- Programme für Kinder,¹⁹⁷² in die Volunteers involviert sind, spielen in allen Public Libraries¹⁹⁷³ eine bedeutende Rolle.
- In ländlichen Gegenden (Bibliotheken ohne Netz sowie Kreisbibliotheken) haben für die Volunteers literarische und sonstige kulturelle Veranstaltungen für Kinder und Erwachsene sowie Buchverkäufe und weitere Verkaufsaktionen einen hohen Stellenwert.
- Technische Hilfs- und Routinetätigkeiten wie Sortier-, Schreib-, Reparatur- oder Reinigungsarbeiten, in die Volunteers involviert sind, werden in allen Interview-Bibliotheken thematisiert.

¹⁹⁶⁹ Auf der Grundlage vergleichbarer V- und C-Kodierungen (siehe Anhang 3).

¹⁹⁷⁰ Hierfür werden die V4- und C4-Kodierungen (siehe Anhang 3) zusammengeführt.

¹⁹⁷¹ D.h. hier handelt es sich i.d.R. um Bibliotheken in Distrikten größerer bis sehr großer Städte.

¹⁹⁷² Z.B. *story time* oder *Summer Reading*.

¹⁹⁷³ Spezialbibliotheken ausgenommen.

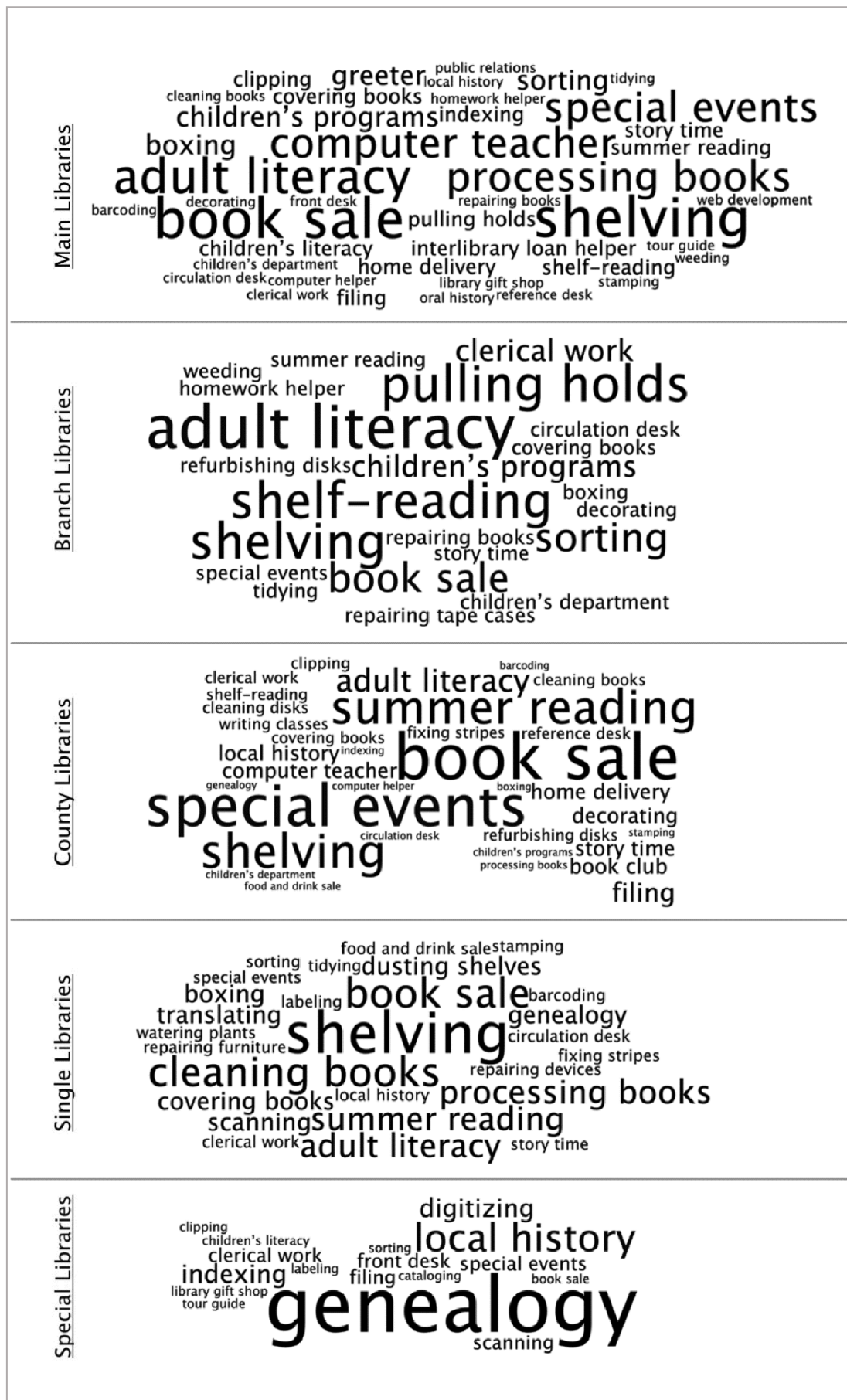


Abb. 7-43 Bibliothekstyp und Tätigkeitsfelder nach Nennungshäufigkeit insgesamt

- Sowohl das Rücksortieren von Medien als auch Hilfe beim Verkauf ausgesonderter und gespendeter Medien sind ausgesprochen typische, sehr häufig genannte Tätigkeitsfelder für Volunteers in Public Libraries.¹⁹⁷⁴
- Typisch für Spezialbibliotheken sind solche Tätigkeiten wie Ahnenforschung und Beschäftigung mit der Lokalgeschichte sowie technische Arbeiten wie das Digitalisieren oder Indexieren von Dokumenten.
- Tätigkeiten für Volunteers, die eigentlich nur dem bibliothekarischen Fachpersonal vorbehalten sein sollten, spielen in allen fünf Bibliothekstypen entweder keine oder lediglich eine sehr untergeordnete Rolle.

2. Informationsquellen für potenzielle Public–Library–Volunteers

Die Möglichkeiten der Werbung von Public–Library–Volunteers und die damit im Zusammenhang stehenden gedruckten, elektronischen sowie persönlichen Informationsquellen werden sowohl in den Interviews mit den Volunteers als auch in denen mit den Koordinatoren diskutiert. In Abbildung 7-44 sind diese Möglichkeiten in Relation zum Public–Library–Typ nach Nennungshäufigkeit dargestellt.

In Auswertung dieser Abbildung kann unter anderem folgendes festgestellt werden:

- Die Informationsquelle Internet ist von erheblicher Bedeutung, insbesondere bei Public Libraries mit Netz (i.d.R. in größeren bis sehr großen Städten), und dort wiederum für die Hauptbibliothek noch stärker als für eine Zweigbibliothek.
- Informationen über Möglichkeiten für Public–Library–Volunteers durch Mundpropaganda haben einen sehr hohen Stellenwert; einzige Ausnahme sind Hauptbibliotheken.
- Insbesondere für Haupt– aber auch für Zweigbibliotheken erfolgen Information und Werbung auch über Flyer, Rundfunk, Fernsehen und Presse sowie über andere kommunale Einrichtungen.
- Eigeninitiative zu ergreifen und sich vor Ort nach Möglichkeiten für Volunteers zu erkundigen – dies findet in allen Typen von Public Libraries statt; am meisten wird dieser Weg in Kreisbibliotheken genannt.
- Die Vermittlung von Volunteers über Organisationen spielt insbesondere bei Spezialbibliotheken¹⁹⁷⁵ eine große Rolle.

¹⁹⁷⁴ Ausnahme: Spezialbibliotheken, in denen vorrangig Präsenzbestände stehen.

¹⁹⁷⁵ Hier sind es insbesondere die lokalen genealogischen Gesellschaften.



Abb. 7-44 Informationsquellen für potenzielle Public-Library-Volunteers (Relation zum Bibliothekstyp)

3. Einarbeitung/Training

Die verschiedenen Möglichkeiten, Public-Library-Volunteers einzuarbeiten und sie anzuleiten, sind in Abbildung 7-45 nach Nennungshäufigkeit in Relation zum Bibliothekstyp dargestellt.



Abb. 7-45 Einarbeitung und Training nach Nennungshäufigkeit (Relation zum Bibliothekstyp)

Es kann folgendes konstatiert werden:

- Zentral organisierte Einführungs- und Trainingskurse für Volunteers werden insbesondere in Public Libraries mit Netz (i.d.R. in größeren bis sehr großen Städten) angeboten.
- In Public Libraries ländlicher Gebiete gehen Einarbeitung und Training für Volunteers eher informell vonstatten.
- Bisweilen gibt es gedruckte Handouts für die Volunteers, insbesondere in Public Libraries mit Netz sowie in Kreisbibliotheken.
- Das Lernen durch unmittelbares Anwenden („*Learning by doing*“¹⁹⁷⁶) findet in allen Bibliothekstypen statt und bezieht sich zumeist auf Tätigkeitsfelder, die keiner größeren Einarbeitung¹⁹⁷⁷ bedürfen.¹⁹⁷⁸

¹⁹⁷⁶ Vgl. Anhang 3, V7- und C6-Kodierungen.

¹⁹⁷⁷ Z.B. technische Hilfs- und Routinetätigkeiten wie Sortier-, Schreib-, Reparatur- oder Reinigungsarbeiten.

¹⁹⁷⁸ „*Depends on the position*“ (vgl. Abb. 7-30 im Kap. 7.5.2.1).

4. Miteinander von Angestellten und Volunteers

Im Unterschied zu den Volunteers, die sich ausnahmslos positiv, ja sogar euphorisch über die Public Library und ihre Mitarbeiter äußern,¹⁹⁷⁹ sehen die Koordinatoren die Zusammenarbeit mit ihren Volunteers nicht immer so unproblematisch. Gleichwohl wird stets betont, wie dankbar man sei, dass Volunteers in der Einrichtung arbeiten.¹⁹⁸⁰ Diese teils ähnliche und teils recht unterschiedliche Wahrnehmung von Volunteers und Koordinatoren wird in Abbildung 7-46 in Form von sinngemäß wiedergegebenen Äußerungen veranschaulicht.

Volunteers über die Mitarbeiter	Mitarbeiter über die Volunteers
<ul style="list-style-type: none">• Sie sind sehr kompetent und immer hilfsbereit.• Es ist wunderbar, mit ihnen zusammenzuarbeiten.• Sie sind sehr freundlich.• Wir Volunteers mögen sie und sie scheinen uns auch zu mögen.• Ich fühle mich wie in einer großen Familie.• Sie sind gute Freunde für mich.• Ich fühle mich von ihnen sehr willkommen und geschätzt.• Sie sind einfach großartig.• Es macht Spaß, mit ihnen zusammenzuarbeiten.• Ich fühle mich von ihnen respektiert und meine Arbeit wird gewürdigt.• Ich werde immer freudig begrüßt.• Sie sind sehr geduldig mit mir.• Sie sind wunderbare Menschen.• Es gab niemals Probleme.• Ich liebe es, mit ihnen zusammenzuarbeiten.• Wir kommen sehr gut miteinander aus.	<ul style="list-style-type: none">• Wir sind sehr dankbar, dass wir die Volunteers haben.• Es ist eine Win-Win-Situation.• Volunteers sind uns eine große Hilfe und Unterstützung.• Bestimmte Projekte sind ohne Volunteers überhaupt nicht realisierbar.• Wir profitieren von ihrem reichen Erfahrungsschatz.• Es gibt nur selten Probleme mit nicht sorgfältig erledigter Arbeit.• Volunteers anzuleiten, kostet sehr viel Geduld und Arbeitszeit.• Manchmal haben sie uns gleich verlassen, nachdem wir sie mühevoll eingearbeitet haben.• Sie sind zuweilen schwatzhaft und lenken uns von der Arbeit ab.• Gelegentlich sind sie unpünktlich.• Es kommt ab und an vor, dass sich ein Volunteer respektlos benimmt.• Manchmal sind sie unzufrieden mit ihrer Tätigkeit und möchten eine andere Arbeit ausprobieren.

Abb. 7-46 Verhältnis zwischen Mitarbeitern und Volunteers (beide Sichtweisen)¹⁹⁸¹

7.7 Zusammenfassung der Ergebnisse der Untersuchung

In den vorangegangenen Kapiteln 7.4 bis 7.6 wurden die Resultate der qualitativen Untersuchung in Bezug auf die jeweils behandelten Fragen und Teilaspekte bereits breit diskutiert. Nunmehr werden die gewonnenen Erkenntnisse nochmals in komprimierter Form dargestellt.

¹⁹⁷⁹ Vgl. Kap. 7.4.1.5.

¹⁹⁸⁰ Vgl. Kap. 7.5.2.2 und 7.5.4.

¹⁹⁸¹ Sinngemäße Äußerungen, basierend auf den in den Kapiteln 7.4.1.5, 7.5.2.2 und 7.5.4 aufgeführten und kommentierten Zitaten der interviewten Volunteers und Koordinatoren.

Vergleich mit Volunteer-Erfahrungen in anderen Einrichtungen

Die überwiegende Zahl der interviewten Public-Library-Volunteers verfügt bereits über Erfahrungen als Freiwillige an anderen Einrichtungen und Institutionen. Die Entscheidung für die Public Library wird bewusst gefällt. Dies wird mit persönlichen Interessen, Kenntnissen, Fähigkeiten, Neigungen und/oder Schlüsselerlebnissen begründet. Das Charakteristische der Institution Public Library im Vergleich zu anderen Einrichtungen wird zumeist klar beschrieben. Am meisten wird geschätzt, dass man als Volunteer in einer Public Library die Liebe zum Buch und zum Lesen verbinden kann mit angenehmer Arbeitsatmosphäre, klaren Strukturen und interessanten Aufgaben. Einen weiteren oft genannten Grund, sich länger oder dauerhaft zu engagieren, wird in der Tatsache gesehen, dass man in einer Public Library besonders häufig interessante Menschen trifft – Menschen, die immer wieder neue Fragen stellen. Positive Assoziationen sowohl in Bezug auf Freiwilligenarbeit als auch auf die Institution Public Library gehen häufig bis in die frühe Kindheit zurück.

Hintergrund und Motivation der Volunteers

Public-Library-Volunteers sind offensichtlich vielseitig interessierte Menschen. Ungeachtet der sehr breiten Palette an sehr unterschiedlichen Hobbys wird das Lesen von den befragten Volunteers beiderlei Geschlechts und aller Altersgruppen mit Abstand als die beliebteste und bedeutendste Freizeitbeschäftigung genannt.

Ein Großteil der Motivation zur Freiwilligenarbeit in einer Public Library hat direkt etwas mit der Liebe zum Buch und zum Lesen zu tun, aber auch mit der Tatsache, dass die Public Library eine kommunale Einrichtung ist. Mit zunehmendem Alter wächst der Wunsch, der Gemeinschaft etwas zurückgeben zu wollen. Man möchte gemachte Erfahrungen nutzbringend einsetzen. Für jüngere Volunteers hingegen sind das Sammeln von Erfahrungen und die Hoffnung auf ein Zertifikat von vorrangiger Bedeutung. Die Äußerungen der Volunteers aller Altersgruppen zu Motivationsfragen decken sich mit den Beobachtungen der Koordinatoren.

Davon, dass Freiwilligenarbeit einen positiven Einfluss auf die mentale Gesundheit hat, sind fast alle interviewten Volunteers fest überzeugt. Sie untermauern diese Auffassung mit der Beschreibung von individuellen Erlebnissen und Erfahrungen, die wiederum in direktem oder indirektem Zusammenhang mit der Motivation stehen.

Sowohl hinsichtlich des Alters als auch der sozialen Herkunft der Public-Library-Volunteers wird eine sehr große Vielfalt festgestellt, in der sich die gesamte Breite der Gesellschaft widerspiegelt. Der Anteil an männlichen Volunteers hat im Laufe der Jahre permanent zugenommen – so die Beobachtungen der interviewten Koordinatoren. Die Bandbreite an

Fächern, die die Volunteers studiert oder in denen sie sich fortgebildet haben, ist ebenso wie die an Berufen, die sie ausüben oder ausgeübt haben, sehr groß.

Sehr oft wird von den befragten Volunteers geäußert, dass man die Freiwilligenarbeit zwar als Gegenstück zum Beruf sehe, man aber gleichzeitig auch seine Erfahrungen und Fertigkeiten mit einbringen möchte. Seltener wird geäußert, man wolle exakt das Gleiche tun, was man ein ganzes Arbeitsleben lang gewöhnt war – dies bleibt zumeist beschränkt auf Bibliothekare im Ruhestand. Noch seltener wird geäußert, man wolle komplett etwas ganz anderes tun. Dies bleibt beschränkt auf die sehr wenigen unter den interviewten Volunteers, die entweder unzufrieden mit ihrem Beruf sind oder waren, oder aber sich einfach ausgebrannt fühlen.

Informationsquellen bzw. Wege zum Volunteering in der Public Library

Ein großer Teil der befragten Volunteers hat den Weg zur Freiwilligentätigkeit in der Public Library eher auf eigene Initiative und weniger über offizielle Informationsquellen gefunden. Letztere werden sowohl von den interviewten Koordinatoren im Zusammenhang mit der Werbung von Volunteers umso öfter genannt, je größer die Bibliothek bzw. das Bibliothekssystem ist. Je kleiner die Einrichtung, desto größere Bedeutung hat die Mundpropaganda. Dies gilt nicht nur für Bibliotheken in ländlichen Gegenden sondern auch für Zweigbibliotheken in Städten.

Rolle der Volunteer-Koordinatoren

Je größer die Interview-Bibliothek bzw. das Bibliothekssystem, desto höher ist die Zahl der Mitarbeiter, die sich haupt- oder nebenamtlich als Volunteer-Koordinatoren betätigen. In kleineren Einrichtungen fällt dieses Aufgabengebiet zumeist dem Leiter der Bibliothek zu.

Von Haus aus sind die meisten der befragten Koordinatoren Bibliothekare und haben auch – zumeist neben anderen Fächern – Library Science studiert. Es gibt jedoch auch eine ganze Reihe unter ihnen mit pädagogischem Hintergrund, aber nur wenige kommen aus Verwaltung, Handel oder Industrie. Fast überhaupt nicht wird ein Studienabschluss in *public administration* angegeben, und einen Abschluss in *volunteer management and administration* hat keiner der interviewten Koordinatoren vorzuweisen. Ein viel größerer Stellenwert als einem speziellen Studienabschluss wird der Tatsache beigemessen, dass man gern mit Menschen zusammenarbeitet und Management-Erfahrungen mitbringt.

Ein Volunteer-Koordinator ist das Verbindungsglied zwischen den Bibliotheksangestellten und den Volunteers; er muss eine hohe Problemlösungskompetenz besitzen und in der Lage sein, die Bewerbungs- und Einstellungsformalitäten zu bewältigen, die Einarbeitung und Betreuung der Volunteers zu gewährleisten, Terminpläne zu erstellen, deren Einhaltung zu

kontrollieren sowie Berichte über Volunteer-Programme zu schreiben und neue Programme zu entwerfen – so die befragten Koordinatoren über ihre Aufgaben und Fähigkeiten.

Bewerbungsprozedur, Orientierung und Training

In größeren Public Libraries sind standardisierte Bewerbungsformulare für Volunteers Usus. Auch wird zunehmend ein Führungszeugnis verlangt; dieser Maßnahme wird von Seiten der Volunteers überwiegend Verständnis entgegengebracht. In kleineren Einrichtungen erfolgt die Einstellung von Volunteers mehr informell; ebenso verhält es sich mit der Einarbeitungsphase und dem Training. Je größer die Public Library, desto mehr Programmangebote existieren für Orientierung und regelmäßiges Training der Volunteers. Generell gilt, dass der Aufwand der Einarbeitung davon abhängt, wie anspruchsvoll das Tätigkeitsfeld ist.

Tätigkeitsfelder

In dem sowohl von den Volunteers als auch den Koordinatoren aufgelisteten sehr breiten Spektrum an möglichen Tätigkeitsfeldern spielen Arbeiten, für deren Ausführung ganz spezielles bibliothekarisch-fachliches Wissen und Können notwendig ist, keine oder nur eine sehr untergeordnete Rolle. Selbst im Zusammenhang mit der Frage, wie man sich im Falle von Budgetkürzungen verhalten würde, werden von den interviewten Koordinatoren eher andere Lösungsmöglichkeiten wie beispielsweise die Reduzierung von Öffnungszeiten in Erwägung gezogen, anstatt Volunteers für professionelle Tätigkeiten einzusetzen. Als völlig tabu für Volunteers sehen fast alle Koordinatoren sowohl Katalogisierungs- und Verbuchungstätigkeiten als auch das Erteilen von bibliothekarischen Auskünften.

Hinsichtlich der Wahl des Tätigkeitsfeldes existieren bei den Volunteers zumeist bereits im Vorfeld relativ klare Vorstellungen. Die Palette an Betätigungsfeldern ist bei weiblichen Volunteers etwas breiter und schließt einen großen Anteil an Tätigkeiten ein, die sowohl unmittelbar etwas mit dem Medium Buch als auch dem Kontakt zu Menschen zu tun haben. Männliche Volunteers interessieren sich mehr für technische Dinge wie zum Beispiel Computeranwendungen sowie auch für Geschichtsprojekte.

Volunteers als Teil des Bibliotheksbetriebes

Mit der Anzahl der Stunden, die sie für die Public Library arbeiten, ist die überwiegende Zahl der befragten Volunteers zufrieden. Einige der Freiwilligen geben an, dass sie bedauern, sich nicht noch mehr einbringen zu können; anderweitige Pflichten würden sie daran hindern. Von dem konkreten Tätigkeitsfeld hängt es ab, ob die Freiwilligenarbeit nach einem festen Zeitplan stattfindet. Sollte man verhindert sein, ist es allen der befragten Volunteers eine Selbstverständlichkeit, dies rechtzeitig mitzuteilen. Man möchte die Bibliotheksmitarbeiter, über die die Volunteers voller Respekt und Achtung reden, nicht enttäuschen, da man ein

sehr gutes Verhältnis zueinander habe. Dieses Verhältnis zwischen Angestellten und Volunteers sehen die interviewten Koordinatoren hingegen etwas kritischer. Nach ihrer Wahrnehmung verläuft die Zusammenarbeit nicht immer ganz problemlos. So haben sie sich bisweilen mit Unzuverlässigkeit und Respektlosigkeit auf Seiten der Volunteers und Intoleranz auf Seiten der Mitarbeiter auseinandersetzen. Des Weiteren sind sich alle Koordinatoren darüber einig, dass der Zeitaufwand für die Einarbeitung von Volunteers sich nur dann lohne, wenn die Freiwilligen der Public Library für längere Zeit erhalten bleiben.

Insgesamt wird aber betont, dass trotz der durchaus vorhandenen Probleme und Nachteile, die durch eine Zusammenarbeit mit Volunteers gegebenenfalls entstehen können, die Vorteile für die Public Library und die Kommune insgesamt bei weitem überwiegen.

Public-Library-Volunteers und Kommune

Die Tatsache, dass in der Public Library Volunteers arbeiten, wird von allen interviewten Koordinatoren als äußerst bedeutsam für die Kommune, zu der die Freiwilligen ja selbst gehören, angesehen. Volunteers werden als Anwälte oder Fürsprecher für die Public Library angesehen. Auch wird die Zusammenarbeit mit lokalen Organisationen und Vereinigungen sowie überregionalen Volunteer-Organisationen als fruchtbar angesehen. Hingegen spielt bei den befragten Koordinatoren die Zusammenarbeit mit der *American Library Association* (ALA) hinsichtlich Volunteering eher keine oder nur eine untergeordnete Rolle.

Dank und Anerkennung für die geleistete Arbeit

Dass es von außerordentlicher Wichtigkeit ist, den Volunteers regelmäßig Dank zu sagen und ihre Arbeit für die Public Library zu würdigen – darüber sind sich alle der interviewten Koordinatoren einig. Lediglich über die Formen, diese Erkenntlichkeit zu zeigen, gibt es unterschiedliche Auffassungen. Relativ häufig genannt werden kleine Geburtstagsgeschenke und Souvenirs, gebührenfreies Parken, Zertifikate über geleistete Freiwilligenarbeit, Privilegien beim Verkauf ausgesonderter bzw. gespendeter Medien oder jährlich stattfindende Dankesveranstaltungen. Bei letzteren gehen die Meinungen dahingehend auseinander, dass einige der Befragten solche Veranstaltungen für Verschwendung halten und die alltägliche moralische Anerkennung und Aufmerksamkeit als wesentlich bedeutsamer erachten.

8 FAZIT

Im Mittelpunkt dieser Arbeit steht das soziale Phänomen Volunteering in der sozialen Institution Public Library – bezogen auf die Gegebenheiten in den USA. Die Behandlung des Themas erfolgt auf der Basis von Quellen sowie den Ergebnissen der eigenen qualitativen Untersuchung.

Zunächst werden die historischen Hintergründe von Volunteering und Philanthropie in den Vereinigten Staaten sowie die Entwicklungsgeschichte der US Public Libraries beschrieben und diskutiert. Zwischen beiden Phänomenen werden Zusammenhänge aufgezeigt. Hier stößt man unweigerlich auf die herausragende Rolle von Andrew Carnegie – dem Philanthropen, der der Institution Public Library einen solch hohen Stellenwert beimisst, dass sie auf seiner Prioritätenliste förderungswürdiger Einrichtungen ganz weit oben steht. Durch sein Wirken erfahren die Public Libraries in den USA ab dem Anfang des 20. Jahrhunderts einen immensen Entwicklungsschub, der die Voraussetzungen mit dafür schafft, dass sich die Public Library zu einer Institution von kommunaler Bedeutung heranbilden kann, die sowohl soziale und kulturelle Aufgaben als auch Bildungsfunktionen wahrnimmt. Dies wiederum schafft die Basis für eine immer breitere Palette an möglichen Tätigkeitsfeldern für ihre Volunteers. Das historisch gewachsene Selbstverständnis der US–Amerikaner, uneigennützig für ihre Mitmenschen da zu sein, kombiniert mit der Existenz von Public Libraries, die mehr sind als nur ein mit Büchern gefülltes Haus, bildet ideale Voraussetzungen für die Betätigung von vielseitig interessierten Volunteers.

Zum Thema Volunteering in den USA im übergreifenden Sinne lassen sich zahlreiche Praxisberichte und Anleitungsmaterialien sowie auch sozialwissenschaftliche Studien finden. Mit konkretem Fokus auf die Institution Public Library existieren letztere indes höchst selten, und überdies auch nur in thematisch und/oder geografisch äußerst eingegrenzter Form. Auf der Grundlage der Erkenntnisse aus den Quellen und der persönlich gesammelten Praxiserfahrungen in Öffentlichen Bibliotheken der Vereinigten Staaten wird ein qualitativ–sozialwissenschaftlicher Forschungsansatz ausgewählt, mit dem das Phänomen Volunteering in US Public Libraries unter soziologischen, mentalen und administrativen Gesichtspunkten möglichst umfassend untersucht werden soll. Die in dieser Arbeit praktizierte Kombination aus Feldbeobachtung und problemzentriertem Leitfadeninterview hat sich als gut handhabbar erwiesen und zu einer großen Fülle von auswertbaren qualitativen Daten geführt. Bei der Prüfung verschiedener Datenauswertungsverfahren haben sich Elemente der gegenstandsbezogenen Theoriebildung (*grounded theory*) als besonders gut geeignet herausgestellt, da durch die Überschneidung von Datenerhebung und Datenauswertung schon während der Datensammlung theoretische Konzepte entwickelt und verfeinert werden können.

Die Gesamtzahl der Interviewpartner (n=102), verteilt zu etwa gleichen Teilen auf Hauptbibliotheken, Zweigbibliotheken, Kreisbibliotheken, Bibliotheken ohne Netz und Spezialbibliotheken in insgesamt 11 US-Bundesstaaten, wird als angemessen eingeschätzt, um ein möglichst gutes Abbild der Situation in den USA in punkto Volunteering in Public Libraries erhalten zu können und somit der großen Vielfalt an demografischen und sozial-ökonomischen Gegebenheiten zu entsprechen.

Die in der Literatur beschriebene breite Palette an möglichen Betätigungsfeldern für Public-Library-Volunteers kann in der Untersuchung bestätigt werden, ebenso wie die Tatsache, dass in diesem umfangreichen Spektrum jene Tätigkeiten, für deren Ausführung ganz spezielles bibliothekarisch-fachliches Wissen und Können notwendig ist, nur eine verschwindend geringe Rolle spielen. Das in den ALA-Richtlinien von 1971 zum Einsatz von Volunteers in Bibliotheken festgeschriebene Prinzip, dass Volunteer-Positionen nicht dazu dienen dürfen, Arbeitsplätze von fest angestelltem Fachpersonal zu ersetzen, gilt noch immer als Grundsatz. In der Untersuchung hat sich gezeigt, dass selbst in Zeiten finanzieller Engpässe zunächst nach anderen Lösungen wie beispielsweise der vorübergehenden Reduzierung von Bibliotheks-Öffnungszeiten gesucht wird, bevor man Volunteers um zusätzliche Hilfe bittet. Nicht zur Disposition stehen dabei jedoch in so gut wie allen Interview-Bibliotheken solche Tätigkeiten wie Katalogisierungs- und Verbuchungsarbeiten im Zusammenhang mit der Ausleihe sowie das Erteilen von bibliothekarischen Auskünften. So werden Volunteers nicht als Konkurrenten gesehen sondern in der Regel als willkommene Hilfe zur Gewährleistung der in dieser Arbeit beschriebenen zusätzlichen Angebote der Public Library, zum Beispiel im Zusammenhang mit der Bedeutung der Bibliothek als Lernort oder Veranstaltungszentrum.

Das von den Volunteers durchweg als äußerst positiv eingeschätzte Verhältnis zwischen Angestellten und Volunteers wird von den interviewten Koordinatoren etwas kritischer gesehen; es werden Fälle von Unzuverlässigkeit und Respektlosigkeit auf Seiten der Volunteers und Intoleranz auf Seiten der Mitarbeiter geschildert. Hier kommt dem Volunteer-Koordinator als Bindeglied zwischen Angestellten und Volunteers eine ganz wichtige Rolle zu.

Die in dieser Arbeit diskutierten, speziell für Volunteer-Koordinatoren in Bibliotheken publizierten Anleitungsmaterialien werden nur in wenigen der Interviewbibliotheken verwendet; teilweise ist dort nicht einmal bekannt, dass es diese zumeist von der ALA herausgegebenen Manuals gibt. Gleichwohl sind die in den Interviews geschilderten Arbeitsabläufe im Zusammenhang mit dem Volunteer-Management mit den in den Manuals beschriebenen vergleichbar. Der Erfahrungsaustausch von Volunteer-Koordinatoren erfolgt mehr auf bundesstaatlicher als auf nationaler Ebene.

Der berufliche Hintergrund der befragten Koordinatoren ist ähnlich dem der übrigen Bibliotheksmitarbeiter; zusätzliche Studienabschlüsse in den Fächern *public administration* oder *volunteer management and administration* sind eher unüblich. Hingegen wird immer wieder deutlich gemacht, von welcher Wichtigkeit bereits vorhandene Management-Erfahrungen sind. Die Intensität der Zusammenarbeit mit lokalen Volunteer-Organisationen ist unterschiedlich stark ausgeprägt. Demgegenüber ist die Kooperation mit anderen kommunalen Einrichtungen zumeist intensiv. Durchweg alle interviewten Koordinatoren sehen ihre Volunteers als Fürsprecher für die Public Library sowie als ein bedeutsames und unverzichtbares Bindeglied zur Kommune.

Die im Zusammenhang mit dieser Arbeit analysierten Quellen zum Volunteering in den USA im Allgemeinen entkräften das Vorurteil, Volunteering sei vorrangig eine Hausfrauen- und Senioren-Domäne. Dass Freiwilligenarbeit in erheblichen Größenordnungen von Menschen beiderlei Geschlechts und aller Altersgruppen verrichtet wird und – ähnlich wie auch der Beruf – als selbstverständlicher Teil der Biografie gesehen wird, kann durch die eigene Untersuchung auch für die Gegebenheiten in Public Libraries vollumfänglich bestätigt werden. So steht es außer Frage, dass für viele Menschen Freiwilligenarbeit zum Lebenskonzept, zur eigenen Identität und zum eigenen Selbstverständnis gehört. Die Motivation jedoch kann in verschiedenen Lebensphasen und -situationen durchaus unterschiedlich aussehen. Während für jüngere Volunteers das Sammeln von Erfahrungen und nicht selten auch die Aussicht auf ein Zertifikat im Vordergrund stehen, geht es den Freiwilligen im mittleren Alter oftmals entweder um ein Gegenstück bzw. eine bereichernde Ergänzung zu ihrer beruflichen Tätigkeit oder um die zeitliche Überbrückung zwischen zwei Jobs. Mit zunehmendem Alter wächst der Wunsch, der Gemeinschaft etwas zurückgeben zu wollen. All dies trifft für Volunteers beiderlei Geschlechts zu. Lediglich die soziale Komponente, d.h. der Wunsch nach Kontakten und Interaktion, ist bei weiblichen Volunteers etwas stärker ausgeprägt. Die Statements der interviewten Volunteers aller Altersgruppen und beiderlei Geschlechts zu diesen Motivationsfragen decken sich mit den Beobachtungen der befragten Koordinatoren.

Eine entscheidende Motivationskomponente ergibt sich aus der Spezifik der Institution Public Library. Die bewusste Entscheidung für die Public Library als der Ort für ihre Freiwilligenarbeit wird von den befragten Volunteers beiderlei Geschlechts und aller Altersgruppen mit persönlichen Interessen, Kenntnissen, Fähigkeiten oder Neigungen begründet; positive Assoziationen gehen häufig bis in die frühe Kindheit zurück. Das Charakteristische der Institution Public Library im Vergleich zu anderen Einrichtungen wird zumeist klar herausgearbeitet. Die Volunteers, die ebenso wie auch die Bibliotheksbesucher aus sehr unterschiedlichen sozialen und beruflichen Hintergründen kommen, wissen es

ausdrücklich zu schätzen, dass man als Volunteer in einer Public Library die Liebe zum Buch und zum Lesen (der mit Abstand am häufigsten genannten Freizeitbeschäftigung der Public-Library-Volunteers) verbinden kann mit angenehmer Arbeitsatmosphäre, klaren Strukturen, interessanten Aufgaben und der Anwesenheit von wissbegierigen Menschen. Diese Spezifik der Institution Public Library liefert eine mögliche Erklärung dafür, warum die überwiegende Zahl der interviewten Volunteers mit solcher Leidenschaft über ihre Freiwilligenarbeit in der Bibliothek spricht.

Die vorliegende Untersuchung hat sich im Wesentlichen mit dem direkt vor Ort in der Bibliothek stattfindenden Wirken von Volunteers befasst. Mit zunehmender Bedeutung der Arbeit mit digitalen Medien erhebt sich die Frage, inwieweit das Spektrum an möglichen Tätigkeiten um solche erweitert wird, zu deren Ausübung nicht mehr zwingend die physische Anwesenheit in der Institution Public Library notwendig ist. Dadurch könnten sich wiederum Prioritäten verschieben – sowohl hinsichtlich der direkt mit der Lokalität Public Library im Zusammenhang stehenden Motivationsaspekte von Volunteers als auch in Bezug auf das Management von Freiwilligenarbeit in und für Public Libraries. Hier bieten sich mögliche Ansatzpunkte für weitere Forschungen.

LITERATURVERZEICHNIS

- Action Without Borders. 2014. *Idealist*. <http://www.idealist.org/> am 22.04.2015.
- Agee, Jim. 2005. Literacy, aliteracy, and lifelong learning. *New library world* 106 (5/6): 244–252.
- Agosto, Denise E. 2007. Why do teens use libraries? Results of a public library use survey. *Public libraries* 46 (3): 55–62.
- Agosto, Denise E., Kimberly L. Paone und Gretchen S. Ipock. 2007. The female-friendly public library. Gender differences in adolescents' uses and perceptions of U.S. public libraries. *Library trends* 56 (2): 387–401.
- Allison, Lora D., Morris A. Okun und Kathy S. Dutridge. 2002. Assessing volunteer motives. A comparison of an open-ended probe and Likert rating scales. *Journal of community & applied social psychology* 12 (4): 243–255.
- American Association for State and Local History (Hrsg.). 2002. *Directory of historical organizations in the United States and Canada*. Walnut Creek, CA: AltaMira Press.
- American Association of Retired Persons (AARP). 2014. *Volunteer. Share your experience in your community*. AARP volunteer programs. <http://www.aarp.org/giving-back/> am 22.04.2015.
- American Library Association. 1971. Guidelines for using volunteers in libraries. *American libraries* 2 (4): 407–408.
- American Library Association. 2011. *ALTAFF. About ALTAFF*. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/altaff/about/index.cfm> am 22.04.2015.
- Anderson, Barbara L. 1994. The library as community center. *Library trends* 42 (3): 395–403.
- Anderson, Cynthia S. 1998. Salute your library volunteers. *Library talk* 11 (5): 15.
- Anderson, Florence. 1963. *Carnegie Corporation. Library program, 1911-1961*. New York, NY: Carnegie Corporation of New York.
- Andreoni, James. 2001. Philanthropy, Economics of. In: *International encyclopedia of the social & behavioral sciences*, hrsg. Neil J. Smelser und Paul B. Baltes, 11369–11376. Amsterdam: Elsevier.
- Armstrong, Kathy. 2006. Why I volunteer. *Illinois libraries* 86 (3): 12.
- Arnold, Renea und Nell Colburn. 2004. Into the mouths of babes. A preliteracy program encourages kids to explore books with all of their senses. *School library journal* 50 (4): 39.
- Asis, Susan. 2006. Types of youth participation programs in Public libraries. An annotated webliography. *Young adult library services* 4 (4): 26–30.
- Association of Library Trustees, Advocates Friends, and Foundations [2011]. The role of Trustees. Philadelphia, PA. *Fact sheet #11 for Friends and Foundations*.
- Atteslander, Peter und Jürgen Cromm. 2006. *Methoden der empirischen Sozialforschung*. Berlin: Schmidt.
- Auger, Willo. 2003. Court-ordered workers. Managing the masses. Tips to organize and simplify the process. *Colorado libraries* 29 (1): 44–45.
- Auger, Willo, Barbara Crandall, Eileen Dumas, Preston F. Driggers, Bonnie Pintaric und Ann Tomas. 2004. Using library volunteers. Results of a descriptive survey. *Colorado libraries* 30 (3): 39–42.
- Ayyr, Vidya. 2011. *Volunteering. Demographic characteristics, motives and potential benefits from service*. Masterarbeit. Houston, TX.: The University of Texas School of Public Health.
- Bader, Mildred. 2010. What made you decide to become a volunteer? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 25 (2): 5.
- Baer, Linda. 2007. Libraries transform community. *News update. A Friends of the Libraries U.S.A. publication* 30 (2): 4.
- Balas, Janet L. 2003. Fundraising. It's not just about the money. *Computers in libraries* 23 (2): 32–35.
- Barack, Lauren. 2005. Des Moines parents sub for librarians. Parent volunteers are learning there's more to a librarian's job than meets the eye. *School library journal* 51 (5): 17.
- Baranowski, Richard. 2006. American Legion posts. A source of local history for public libraries. *Public libraries* 45 (4): 42–46.
- Baranowski, Richard. 2007. Community church records. A local history asset for public libraries. *Public libraries* 46 (5): 12–17.

- Barber, Peggy. 2014. Contagious marketing. *American libraries* 45 (1/2): 32–35.
- Barber, Peggy und Linda Wallace. 2008. Libraries connect communities. Site visits to 63 public libraries reveal the power of technology on staff and users. *American libraries* 39 (9): 52–55.
- Barber, Peggy und Linda Wallace. 2010. *Building a buzz. Libraries and word-of-mouth marketing*. Chicago, IL: American Library Association.
- Barnard, Henry. 1841. New district schoolhouse, Windsor. *Connecticut common school journal* 3 (9): 105–120.
- Barnard, Henry. 1850. *School architecture; or contributions to the improvement of school-houses in the United States*. New York, NY: Barnes.
- Bartholomeyczik, Sabine und Silvia Käppeli. 2008. *Lexikon der Pflegeforschung. Begriffe aus Forschung und Theorie*. München [u.a.]: Elsevier, Urban & Fischer [u.a.].
- Bartlett, Margaret. 2003. The Habitat House that libraries built. *American libraries* 34 (4): 77–78.
- Bashaw, Diane. 2010. On the road again. *Children & libraries* 8 (1): 32–35.
- Battles, Matthew. 2003. *Library. An unquiet history*. New York, NY: Norton.
- Baum, Willa. 2007. The other uses of oral history. *Oral history review* 34 (1): 13–24.
- Beckford, John. 2002. *Quality*. London, New York: Routledge.
- Bellingham Public Library. 2011. *Regular meeting of the Board of Library Trustees*. <http://www.cob.org/web/brdmin.nsf/0a8fb2d75417b421882569f90062c4ae/f10b00e9d6acfd7f882578b8007e5d7a!OpenDocument> am 22.04.2015.
- Benton, Josiah H. 1908. *The story of the Old Boston Town House. 1658-1711*. Boston, MA: Priv. print. [The Merrymount press].
- Bernier, Anthony. 2009. Young adult volunteering in public libraries. Managerial implications. *Library leadership & management* 23 (3): 133–139.
- Berry III, John N. 2005a. Five steps to excellence. *Library journal* 130 (11): 32–35.
- Berry III, John N. 2005b. The library Haines built. Best Small Library in America 2005. *Library journal* 130 (2): 38–41.
- Berry III, John N. 2013. Little library with a big heart. West Virginia's Southern Area Public Library proves small libraries can have a major impact. *Library journal* 138 (2): 20–23.
- Bertin, Stephanie. 2004. *A history of youth summer reading programs in public libraries*. Masterarbeit. Chapel Hill, NC: University of North Carolina at Chapel Hill.
- Berube, Margery S. (Hrsg.). 1993. *The American heritage college dictionary*.
- Birnkrant, Gesa. 2003. *Ehrenamt in kulturellen Institutionen im Vergleich zwischen den USA und Deutschland*. Dissertation. Hamburg: Pädagogische Hochschule Ludwigsburg.
- Bleyer, Williard G. 1922. Library new writing course. *Bulletin of the American Library Association* 16 (4): 375–378.
- Blumenstein, Lynn. 2007. On LJ's new blog, a book sale story. *Library journal* 132 (10): 15.
- Bobinski, George S. 1969. *Carnegie libraries. Their history and impact on American public library development*. Chicago, IL: American Library Association.
- Bohnsack, Ralf. 1999. *Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in Methodologie und Praxis qualitativer Forschung*. Opladen: Leske + Budrich.
- Bohnsack, Ralf. 2010. Gruppendiskussion. In: *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*, hrsg. Uwe Flick, Ernst von Kardorff und Ines Steinke, 369–384. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch-Verl.
- Bopp, Richard E. und Linda C. Smith. 2011. *Reference and information services. An introduction*. Santa Barbara, CA: ABC-CLIO.
- Boston Public Library. 2015. *BPL History and Description*. <http://www.bpl.org/general/history.htm> am 22.04.2015.
- Bostwick, Arthur E. 1929a. *The American public library*. New York, NY: Appleton.
- Bostwick, Arthur E. 1929b. *The public library in the United States*. Chicago, IL: American Library Association.
- Bowen, Deborah J., M. R. Andersen und Nicole Urban. 2000. Volunteerism in a community-based sample of women aged 50 to 80 years. *Journal of applied social psychology* 30 (9): 1829–1842.
- Bowker, Richard R. 1883. The work of the nineteenth-century librarian for the librarian of the twentieth. *Library journal* (8): 247–250.

- Braun, Linda. 2001. Letting teens take the lead. *Library journal* 126 (1): 26–29.
- Bremer, Francis J. 1997. The heritage of John Winthrop. Religion along the Stour Valley, 1548-1630. *The New England quarterly* 70 (4): 515–547.
- Bremner, Robert H. 1960. *American Philanthropy*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Brosius, Hans-Bernd, Friederike Koschel und Alexander Haas. 2009. *Methoden der empirischen Kommunikationsforschung. Eine Einführung*. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss.
- Brown, Eleanor. 1999. The scope of volunteer activity and public service. *Law and contemporary problems* 62 (4): 17–42.
- Brown, Eleanor. 2001. Patterns and purposes of philanthropic giving. In: *Philanthropy and the nonprofit sector in a changing America*, hrsg. Charles T. Clotfelter und Thomas Ehrlich, 212–230. Bloomington [u.a.]: Indiana University Press.
- Brown, Louise R. 2006. Retired and inspired. Take it slow. *American libraries* 37 (10): 33.
- Brown, Margaret und Ann Kennedy. 2007. Partnerschaften mit öffentlichen Bibliotheken. Videokonferenz mit anschließender Diskussion. In: *Vereinigte Staaten von Amerika*, hrsg. Rolf Busch und Hans-Christoph Hobohm, 12–20. Bad Honnef: Bock + Herchen.
- Brudney, Jeffrey L. 2012. Preparing the organization for volunteers. In: *The volunteer management handbook. Leadership strategies for success*, hrsg. Tracy D. Connors, 55–80. Hoboken, NJ: Wiley.
- Brüsemeister, Thomas. 2000. *Qualitative Forschung. Ein Überblick*. Wiesbaden: Westdeutscher Verl.
- Budt-Caulk, Michelle L. 2006. Volunteer librarians. Your time is worth as much as money; Donating your skills to a needy library can provide satisfaction, experience, and connections. *American libraries* 37 (1): 38–42.
- Bureau of Labor Statistics. 2014. *Volunteering in the United States - 2013*. <http://www.bls.gov/news.release/pdf/volun.pdf>. am 22.04.2015.
- Burger, Leslie. 2006. Libraries transform communities. *American libraries* 37 (7): 3.
- Burger, Leslie. 2008. All seasons & all reasons. *American libraries* 39 (3): 44–48.
- Burkhart, Amy S. 2003. *An investigation of the impacts of volunteer management practices at Friends of Berks County Public Libraries and Hawk Mountain Sanctuary*. Dissertation. Kutztown, PA: Kutztown University of Pennsylvania.
- Burlingame, Dwight (Hrsg.). 2004. *Philanthropy in America. A comprehensive historical encyclopedia*. Santa Barbara, CA: ABC-CLIO.
- Bush, Gail. 2008. It's a beautiful world in your school library. *Our children* 34 (3): 14–15.
- Camporeale, Madeline. 2008. What made you decide to become a NYPL volunteer? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 23 (4): 3.
- Capek, Rita und Ruth Butterly. 2005. Menu please. *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 20 (3): 4.
- Carlson, Virginia. 2003. Summer teen volunteers at Pikes Peak Library District. *Colorado libraries* 29 (3): 53–54.
- Carnegie, Andrew. 1889a. The best fields for philanthropy. *The North American review* 149 (397): 682–698.
- Carnegie, Andrew. 1889b. Wealth. *The North American review* 148 (391): 653–664.
- Carnegie, Andrew. 1901. *The Gospel of Wealth and other timely essays*. New York, NY: Century.
- Carnegie, Andrew. 1906. The Gospel of Wealth. *The North American review* 183 (599): 526–537.
- Carnegie, Andrew. 1920. *Autobiography of Andrew Carnegie*. London: Constable.
- Carnegie Corporation of NY. 2015. *Carnegie Corporation of New York*. <http://carnegie.org/> am 22.04.2015.
- Carroll, Archie. 1998. The four faces of corporate citizenship. *Business and society review* 100/101 (Fall): 1–7.
- Carroll, Holly, Brian Leszcz, Kristen Pool und Tracy Strobel. 2007. Know it now. Ohio's virtual reference service. *Public libraries* 46 (1): 45–53.
- Carvalho III, Joseph. 1984. To complement or compete? The role of volunteers in public libraries. *Public library quarterly* 5 (1): 35–39.
- Cherry, Thomas K. B. 2004. The North Carolina libraries centennial oral history project. *North Carolina libraries* 62 (3): 130–139.

- Christian, Peggy. 2004. Read this! It will change your life. The making of a creative reader. *Public libraries* 43 (1): 33–40.
- City of Phoenix, Library Department. 2013. *Phoenix residents responding to literacy crisis*. <http://readonphoenix.phoenixpubliclibrary.org/experience-corps> am 22.04.2015.
- Clary, E. G., Robert D. Ridge, Arthur A. Stukas, Mark Snyder, Copeland John, Julie Haugen und Peter Miene. 1998. Understanding and assessing the motivations of volunteers. A functional approach. *Journal of personality & social psychology* 74 (6): 1516–1530.
- Cleveland, Grover. 1892. To a meeting for promoting the free library movement. New York. March 6, 1890. In: *The writings and speeches of Grover Cleveland*, hrsg. George F. Parker, 188–193. New York, NY: Cassell Publishing Company.
- Coakley, Olivia. 2006. What made you decide to become a NYPL volunteer? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 22 (1): 6.
- Coakley, Trudi. 2007. The welcoming committee. What does it do? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 22 (3): 2.
- Cofer, Sarah, Janet I. Dwyer, Suzanne Harold, Ann Pechacek, Karen K. Peterson und Sara Ryan. 2007. Homework help is a click away. *Young adult library services* 5 (2): 17–20.
- Coleman, Brenda W. 2008. *Keeping the faith: The public library's commitment to adult education, 1950–2006*. Dissertation. The University of Southern Mississippi, ProQuest-ID 304465662.
- Colorado Association of Libraries. 2013. *CAL. Colorado Association of Libraries*. The common bond, voice, and power for the library community. <http://www.cal-webs.org/> am 22.04.2015.
- Conhaim, Wallys W. 2003. Virtual Volunteering. *Information today* 20 (3): 27.
- Connors, Tracy D. (Hrsg.). 2012. *The volunteer management handbook. Leadership strategies for success*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Cookman, Noeleen, David Haynes und David Streatfield. 2000. *The use of volunteers in public libraries. A report to the Library Association*. London: DHA & IMA.
- Cooper, Debra. 2004. Beyond four walls. Adult literacy services in Queensland public libraries. *APLIS* 17 (3): 156–163.
- Cooper, Linda Z. und Judy Pace. 2004. Early literacy in a collaborative community service project. *Knowledge Quest* 33 (2): 54–57.
- Corporation for National and Community Service. 2014a. *Retired and Senior Volunteer Program RSVP*. <http://www.nationalservice.gov/programs/senior-corps/rsvp> am 22.04.2015.
- Corporation for National and Community Service. 2014b. *Senior Corps*. <http://www.nationalservice.gov/programs/senior-corps> am 06.09.2014.
- Cosper-LeBoeuf, Mary. 2006. Ill winds. Hurricanes and public libraries along the Gulf Coast. *Public libraries* 45 (3): 58–63.
- Dana, John C. 1897. The public and its public library. *Appletons' popular science monthly* 51 (6): 242–253.
- Dankowski, Terra. 2013. How libraries are using social media. *American libraries* 44 (5): 38–41.
- Darity, William A. (Hrsg.). 2008. *International encyclopedia of the social sciences. Bd. 6: Oaxaca, Ronald - Quotas, trade*. Detroit Mich. [u.a.]: Macmillan.
- Davis, Marydene. 2010. What made you decide to become a NYPL volunteer? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 25 (2): 5.
- Dawson, Alma und Kathleen de la Peña McCook. 2006. Rebuilding community in Louisiana after the hurricanes of 2005. *Reference & user services quarterly* 45 (4): 292–296.
- Dean, Kelli und Doug Tattershall. 2008. Bringing books to life for teens by having teens give life to books. *Public libraries* 47 (1): 56–58.
- Dempsey, Beth. 2005. Responding to disaster. *Library journal* 130 (20): 6–8.
- DePaolo, Concetta und Kelly Wilkinson. 2014. Get your head into the clouds. Using word clouds for analyzing qualitative assessment data. *Linking research & practice to improve learning* 58 (3): 38–44.
- Department of the Interior, Bureau of Education. 1876. *Public libraries in the United States of America. Their history, condition, and management. Special report*. Washington, DC: Government Printing Office.
- Detweiler, Mary J. 1982. Volunteers in Public libraries: The costs and benefits. *Public libraries* 21 (3): 80–82.

- Devore, Diana. 2007. Ongoing children's programming at the Ruth Camp Campbell Memorial Branch Library. *Virginia libraries* 53 (2): 19–20.
- Di Loreto, Christina und Lucy Tse. 1999. Seeing is believing. Disparity of books in two Los Angeles area public libraries. *Public library quarterly* 17 (3): 31–36.
- Diekmann, Andreas. 2012. *Empirische Sozialforschung. Grundlagen, Methoden, Anwendungen*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch-Verl.
- Diers, Bailey und Shannon Simpson. 2009. *Proposal for implementing a library café*: U.N.I. Reed Public Library.
- Dippel, Horst. 2005. *Geschichte der USA*. München: Beck.
- Disher, Wayne T. 2003. Branch librarian in public libraries. In: *Encyclopedia of library and information science. 1, Abs - Dec*, hrsg. Miriam A. Drake, 375–379. New York, NY: Marcel Dekker.
- Douglas County Libraries. 2014. *Volunteers needed! Share the love of reading with a child!* <http://douglascountylibraries.org/Services/BookStart> am 22.04.2015.
- Driggers, Preston F. 2000. Risk management for volunteer programs. *Colorado libraries* 26 (1): 45–46.
- Driggers, Preston F. und Eileen Dumas. 2002. *Managing library volunteers. A practical toolkit*. Chicago, IL: American Library Association.
- Driggers, Preston F. und Eileen Dumas. 2011. *Managing library volunteers*. Chicago, IL: American Library Association.
- Dumas, Eileen. 2001. Who is Mrs. K. Allen? Colorado Libraries Volunteer Manager's Council. *Colorado libraries* 27 (4): 47.
- Eberhart, George M. 2004. Should we ever work for free? Library directors Phil Baugher and Maurice Freedman discuss the dilemma between vocation and volunteering. *American libraries* 35 (4): 81–84.
- Eberhart, George M. 2008. 175 years and counting. *American libraries* 39 (4): 24.
- Edwards, Harriett C., R. D. Safrit und Kimberly Allen. 2012. Volunteer demographics. In: *The volunteer management handbook. Leadership strategies for success*, hrsg. Tracy D. Connors, 31–53. Hoboken, NJ: Wiley.
- Ellis, Susan J. 2002. *The volunteer recruitment (and membership development) book*. Philadelphia, PA: Energize, Inc.
- Ellis, Susan J. 2003. *Donors and volunteers - more alike than different*. <http://www.energizeinc.com/art/voldonors.html> am 22.04.2015.
- Ellis, Susan J. 2006a. *The middle management barrier in volunteer management*. <http://www.energizeinc.com/hot/2006/oct06.html> am 22.04.2015.
- Ellis, Susan J. 2006b. *What's in a name or a title?* <http://www.energizeinc.com/hot/2006/sept06.html> am 22.04.2015.
- Ellis, Susan J. 2007. *Volunteerism and voluntarism: What's the difference?* <http://www.energizeinc.com/art/1vol.html> am 16.09.2013.
- Ellis, Susan J. und Katherine H. Noyes. 1990. *By the people. A history of Americans as volunteers*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publ.
- Energize, Inc. 2014a. *About energize and our volunteer management website*. <http://www.energizeinc.com/ener/ener.html> am 22.04.2015.
- Energize, Inc. 2014b. *What's a DOVIA?* <http://www.energizeinc.com/prof/dovia/what.html> am 23.02.2014.
- Escher, Hermann. 1923. *Aus dem amerikanischen Bibliothekswesen. Beobachtungen und Studien*. Tübingen: Mohr.
- Family Service. 2012. *Retired and Senior Volunteer Program*. Enriching lives across the generations. <http://www.famservcc.org/retired-and-senior-volunteer-program/> am 22.04.2015.
- Farmer, Lesley S. J. 1998. Know-how to help kids know now. *Library talk* 11 (5): 8–10.
- Farr, Michael und Laurence Shatkin. 2007. *O*NET Dictionary of occupational titles. Based on information obtained from the U.S. Department of Labor, the U.S. Census Bureau, and other reliable sources*. Indianapolis, IN: JIST Publishing.
- Feinberg, Jonathan. 2011. *Wordle TM*. <http://www.wordle.net/> am 22.04.2015.

- Fidishun, Dolores. 2007. Women and the public library. Using technology, using the library. *Library trends* 56 (2): 328–343.
- Fiore, Carole D. 2005. *Fiore's summer library reading program handbook*. New York, NY: Neal-Schuman.
- Flick, Uwe. 2009. *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch-Verl.
- Flick, Uwe, Ernst von Kardorff und Ines Steinke (Hrsg.). 2010. *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch-Verl.
- Ford, Barbara J. 1998. Share your expertise and energy. Volunteer! *American libraries* 29 (4): 43.
- Fox, Linda S. 1999. *The volunteer library. A handbook*. Jefferson, NC: McFarland.
- Francis, Alison. 2009. Thursdays with MacGyver. *Children & libraries* 7 (2): 50–52.
- Francis, Chris. 2014. Custom library book bikes roll out across US. *American libraries* 45 (6): 18–19.
- Frank, Susanne, Anne Seifert, Anne Sliwka und Sandra Zentner. 2009. Service Learning - Lernen durch Engagement. In: *Praxisbuch Demokratiepädagogik. Sechs Bausteine für die Unterrichtsgestaltung und den Schulalltag*, hrsg. Wolfgang Edelstein, 151–192. Weinheim, Basel: Beltz.
- Franklin, B. 1859. *Benjamin Franklin's Autobiography*. Leipzig: Gerhard.
- Freeman, Robert S. und David M. Hovde (Hrsg.). 2003. *Libraries to the people. Histories of outreach*. Jefferson, NC: McFarland & Co.
- Friederici, Georg. 1924. *Das puritanische Neu-England. Ein Beitrag zur Entwicklungsgeschichte der nordamerikanischen Union*. Halle (Saale): Niemeyer.
- Friedman, J.L. 2003. *The busy family's guide to volunteering: Do good, have fun, make a difference as a family!* Beltsville, MD: Gryphon House.
- Friends of Libraries U.S.A. [2007a]. How to organize a Friends Group. Philadelphia, PA. *FOLUSA fact sheet #1*.
- Friends of Libraries U.S.A. [2007b]. Planning a book and author event. Philadelphia, PA. *FOLUSA fact sheet #9*.
- Fry, James W. 1975. LSA and LSCA, 1956–1973. A legislative history. *Library trends* 24 (1): 7–26.
- Gabel, Gernot U. und Gisela Gabel-Jahns. 2006. *Anglo-amerikanische Bibliotheken. Beiträge zur Bibliotheksgeschichte; Festgabe zum 65. Geburtstag überreicht von Gisela Gabel-Jahns*. Hürth: Ed. Gemini.
- Gallo, Erminia M. 2010. A year in volunteering at the library. *Young adult library services* 8 (2): 17–19.
- Gallup Organization. 1996. Gallup Poll. *1996 Teen giving and volunteering*.
- Gensicke, Thomas, Sabine Geiss und Sibylle Picot. 2006. *Freiwilliges Engagement in Deutschland 1999–2004. Ergebnisse der repräsentativen Trenderhebung zu Ehrenamt, Freiwilligenarbeit und bürgerschaftlichem Engagement*. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss.
- Gerding, Stephanie R. 2003. Small library, big fundraising. Community support is way above par. *Computers in libraries* 23 (2): 14–18.
- Gerding, Stephanie R. 2006. Fund-raising perks of library cafés. *Public libraries* 45 (6): 40–45.
- Ghoting, Saroj N. und Pamela Martin-Díaz. 2013. *Storytimes for everyone! Developing young children's language and literacy*. Chicago, IL: American Library Association.
- Gillespie, Kellie M. 2004. *Teen volunteer services in libraries*. Lanham, MD: VOYA Books.
- Glaesemann, Jodene, Rebecca Aracena und Julie Humphrey. 2008. *Utilizing youth volunteers after school @ your library*. 12th National PLA Conference. Minneapolis, MN.
- Glaser, Barney G. und Anselm Strauss. 2005. *Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung*. Bern: Verl. Hans Huber.
- Gläser, Jochen. 2010. *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen*. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss.
- Glynn, Thomas P. 2005. *Books in the public sphere. New York Libraries and the culture-building enterprise, 1754–1904*. Dissertation. Auburn, AL: Auburn University.
- Gordon, Rachel S. und Jessamyn West. 2008. Drawing the line on tech support. *Computers in libraries* 28 (2): 42–43.

- Graff, Linda L. 2012. Policy development for volunteer involvement. In: *The volunteer management handbook. Leadership strategies for success*, hrsg. Tracy D. Connors, 149–201. Hoboken, NJ: Wiley.
- Green, James. 2007. Subscription libraries and commercial circulating libraries in colonial Philadelphia and New York. In: *Institutions of reading. The social life of libraries in the United States*, hrsg. Thomas E. Augst und Kenneth E. Carpenter, 53–71. Amherst, MA: Univ. of Massachusetts Press.
- Greenberg, Gerald S. 2003. "On the roof of the library nearest you". America's open-air libraries, 1905-1944. In: *Libraries to the people. Histories of outreach*, hrsg. Robert S. Freeman und David M. Hovde, 181–191. Jefferson, NC: McFarland & Co.
- Gregorian, Vartan. 2007. A sense of elsewhere. The president of Carnegie Corporation of New York pays tribute to the power of libraries as launching pads for the imagination. *American libraries* 38 (10): 46–48.
- Greguletz, Alexander und Steffen Wawra. 1991. *Informations- und Bibliothekspolitik in den USA*. Berlin: Dt. Bibliotheksinst.
- Griffis, Matthew R. 2013. *Space, power and the public library as organization space. A multicasel examination of the public library*. Dissertation. London, Ontario, Canada: The University of Western Ontario.
- Haibach, Marita. 2012. *Handbuch Fundraising. Spenden, Sponsoring, Stiftungen in der Praxis*. Frankfurt am Main: Campus.
- Hall, Matthew L. 2002. Tips on being a successful volunteer coordinator. *The unabashed librarian* 125: 3–4.
- Hamiel, Michelle. 2005. *Why have teen volunteers?*
http://www.craiglibrary.org/ldnd_template/youth-services/library-tip-sheets/volunters.html
am 22.04.2015.
- Handel, Jackie. 2011. What made you decide to become a NYPL volunteer? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 27 (1): 5.
- Handy, Femida und Ram A. Cnaan. 2007. The role of social anxiety in volunteering. *Nonprofit management & leadership* 18 (1): 41–58.
- Harris, William T. 1890. The function of the library and the school in education. *Library journal* 15 (12): 27–33.
- Hartenian, Linda S. 2007. Nonprofit agency dependence on direct service and indirect support volunteers. An empirical investigation. *Nonprofit management & leadership* 17 (3): 319–334.
- Heckhausen, Jutta und Heinz Heckhausen. 2010. Motivation und Handeln. Einführung und Überblick. In: *Motivation und Handeln*, hrsg. Heinz Heckhausen und Jutta Heckhausen, 1–9. Berlin [u.a.]: Springer.
- Heeger, Paula B. 2007. Better late than never. *School library journal* 53 (2): 30.
- Herdman, Margaret M. 1943. The public library in depression. *The library quarterly* 13 (4): 310–334.
- Hiatt, Peter und Henry P. Drennan (Hrsg.). 1967. *Public library service for the functionally illiterate. A survey of practice*. Committee on Services to the Functionally Illiterate. Chicago, IL: American Library Association.
- Hickey, Adrienne. 2008. Oh, what a party! Volunteer Recognition Day 2008. *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 23 (4): 1.
- Higgins, Nikolas. 2013. Family literacy on the inside. *Public libraries* 52 (1): 30–32.
- Highsmith, Pam. 2006. Talk time. A library volunteer's perspective. *Texas library journal* 82 (1): 48.
- Hill, Jim. 2004. Is there life after retirement? *Library mosaics* 15 (1): 14–15.
- Hill, Nancy Milone. 2006. The care and keeping of Friends groups. *Public libraries* 45 (4): 20–26.
- Hillson, Barbara. 2003. Webwatch. *Library journal* 128 (4): 30–31.
- Hilyard, Nann B. 2004. Perspectives on literacy. *Public libraries* 43 (1): 18–23.
- Hindman, Tom. 2000. Taming teen trainers. *School library journal* 46 (7): 31.
- Hirsch, Anna und Claire Dixon. 2008. Katrina narratives. What creative writers can teach us about oral history. *Oral history review* 35 (2): 187–195.
- Hobbs, Stephen. 2012. The latest approach to volunteer recruitment. Competency-competence pathways and volunteer resource management system. In: *The volunteer management*

- handbook. Leadership strategies for success*, hrsg. Tracy D. Connors, 205-226. Hoboken, NJ: Wiley.
- Holmes, Nigel. 2011. The tree of knowledge. *American history* 46 (1): 11.
- Honer, Anne. 2011. Interview. In: *Hauptbegriffe qualitativer Sozialforschung*, hrsg. Ralf Bohnsack, Winfried Marotzki und Michael Meuser, 94–99. Opladen [u.a.]: Budrich.
- Honnold, RoseMary. 2006. Get teens active @ your library! *Young adult library services* 4 (4): 18-19.
- Hooyman, Nancy R. und H. A. Kiyak. 2008. *Social gerontology. A multidisciplinary perspective*. Boston, MA: Pearson/Allyn & Bacon.
- Hörning, Beate. 2004. *Praktikum an der Nashville Public Library*. [unveröffentl. Praktikumsbericht im LIS-Studiengang]. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft.
- Hörning, Beate. 2006. *Bestandsaufbau und Erwerbung in Öffentlichen Bibliotheken Deutschlands und der USA*. Berlin: Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft 175).
- Hörning, Beate. 2007. Vorkoster für den Bestandsaufbau. Historie und Stellenwert bibliothekarischer Buchbesprechungen in Deutschland und den USA. *BuB. Forum Bibliothek und Information*. 59 (2): 111–114.
- Hörning, Beate. 2008. Public Libraries durch Volunteers gestärkt. *BuB. Forum Bibliothek und Information* 60 (4): 276.
- Hörning, Beate. 2010. Auf der Spur der Freiwilligen. Mit dem Zug durch die Vereinigten Staaten: Eine Reise zu den Volunteers der Public Libraries. *BuB. Forum Bibliothek und Information* 62 (3): 246-248.
- Houlette, William D. 1934. Parish libraries and the work of the reverend Thomas Bray. *The library quarterly* 4 (1): 588–609.
- Hovey, E. C. 1894. Recent improvements in public libraries. *The North American review* 158 (448): 376–378.
- Hovey, E. C. 1895. The ideal free public library building. *The North American review* 160 (458): 118–120.
- Hyland, Penelope. 2006. The value of volunteers. *Colorado libraries* 32 (2): 45–46.
- Idaho Library Association. 2010. *Idaho Snapshot Day: Statistics at a glance*. <http://idaholibraries.org/idaho-snapshot-day-statistics-glance/> am 22.04.2015.
- Independent Sector. 2015. <https://www.independentsector.org/> am 22.04.2015.
- Ingold, Marianne. 2013. Mehr Gender in die Bibliotheken – aber richtig! *Arbido* 27 (2): 33-38.
- Inklebarger, Timothy. 2014. Dog therapy 101. Expert advice to keep your program out of the doghouse. *American libraries* 45 (11/12): 30–33.
- Institute of International Education. 2014. *EducationUSA. Study Abroad, Student Visa, University Fairs, College Applications and Study in the U.S.* <https://www.educationusa.info/> am 22.04.2015.
- Jacobs, Ellen. 2005. What made you decide to become a NYPL volunteer? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 20 (3): 5.
- Jacobson, Alan. 2010. Those who can, do. Those who can do more, volunteer. *American libraries* 41 (5): 39–41.
- Janes, Joseph. 2006. Internet librarian. Libraries in a time of plenty. *American libraries* 37 (10): 46.
- Jewett, Charles C. 1851. *Notices of public libraries in U.S.A.* Washington, D.C.: Printed for the House of Representatives.
- Joeckel, Carleton B. 1935. *The government of the American public library*. Dissertation. Chicago, IL: The University of Chicago Press.
- Joeckel, Carleton B. und Amy Winslow. 1948. *A national plan for public library service. Prepared for the committee on postwar planning of the American Library Association*. Chicago, Ill.: American Library Association.
- Johnson-Coffey, Georgean C. 1997. Trends in volunteerism. *The bottom line: Managing library finances* 10 (2): 60–64.
- Jones, Plummer A. [2003]. The ALA committee on work with the foreign born and the movement to americanize the immigrants. In: *Libraries to the people. Histories of outreach*, hrsg. Robert S. Freeman und David M. Hovde, 96–110. Jefferson, NC: McFarland & Co.

- Jordan, Mary W. 2013. Public library gardens. Playing a role in ecologically sustainable communities. In: *Public libraries and resilient cities*, hrsg. Michael Dudley, 101–110. Chicago, Ill.: American Library Association.
- Kaminsky, Uwe. 2010. Oral History. In: *Handbuch Medien im Geschichtsunterricht*, hrsg. Hans-Jürgen Pandel und Ursula A. J. Becher, 451–467. Schwalbach/Ts.: Wochenschau-Verl.
- Karp, Rashelle S. 1993. *Volunteers in libraries*. Chicago, Ill.: American Library Association. Library Administration and Management Association.
- Kaser, David. 1980. *A book for a sixpence. The circulating library in America*. Pittsburgh, Pen.: Beta Phi Mu.
- Kaufmann, Jean-Claude und Daniela Böhmeler. 1999. *Das verstehende Interview. Theorie und Praxis*. Konstanz: UVK Univ.-Verl. Konstanz.
- Keenan, Stella und Colin Johnston. 2000. *Concise dictionary of library and information science*. London, New Providence, NJ: Bowker-Saur.
- Keil, Hartmut. 2013. American Dream. In: *USA-Lexikon. Schlüsselbegriffe zu Politik, Wirtschaft, Gesellschaft, Kultur, Geschichte und zu den deutsch-amerikanischen Beziehungen*, hrsg. Christof Mauch, Rüdiger B. Wersich und Angelika Möller, 84–85. Berlin: Schmidt.
- Keller, James A. 2008. Branding and marketing your library. *Public libraries* 47 (5): 45–51.
- Kelley, Judy und Carol deRoche. 2007. The nicest little bookstore on the planet. Earns \$200,000 a year in Newport Beach (CA) Library. *News update. A Friends of the Libraries U.S.A. publication* 30 (2): 10–11.
- Kendrick-Samuel, Syntychia (2012): Junior Friends groups. Taking teen services to the next level. In: *Young adult library services* 10 (2), S. 15–18.
- Kenney, Brian. 2006. ALA lends a helping hand. *School library journal* 52 (8): 17–19.
- Kipps, Harriet C., Barbara Bush, John Glenn und Eugene M. Lang. 1991. Volunteerism. *The directory of organizations, training, programs and publications*. New Providence, NJ: R.R. Bowker.
- Kirp, David L. 1983. *Just schools. The idea of racial equality in American education*. Berkeley: University of California Press.
- Knowles, Malcolm S. 1962. *The adult education movement in the United States*. New York, NY: Holt [u.a.].
- Koltun, Rhoda. 2007. What made you decide to become a NYPL volunteer? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 22 (3): 3.
- Krashen, Stephen. 2009. Reading to the dogs. *American libraries* 40 (8/9): 12.
- Kraus, Daniel. 2007. Sending a unified message. *American libraries* 38 (1): 16.
- Kuenn, Stephanie. 2008. Ten years and counting for teens and reading. *American libraries* 39 (7): 21.
- Kulbe, Annette. 2009. *Grundwissen Psychologie, Soziologie und Pädagogik. Lehrbuch für Pflegeberufe*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Lamnek, Siegfried. 1995. *Qualitative Sozialforschung. Methodologie*. Weinheim: Beltz.
- Lancaster, Gail und Michael Rogers. 2003. Need Advisory Committee. *Library journal* 128 (14): 57.
- Langer, Antje. 2010. Transkribieren - Grundlagen und Regeln. In: *Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*, hrsg. Barbara Friebertshäuser, 515–526. Weinheim: Juventa-Verl.
- Lawrence Public Library District. 2013. *Lawrence Public Library to host Fine Forgiveness Food Drive*. <http://www.lawpubliclibrary.org/news-events/lib-news/lawrence-public-library-to-host-fine-forgiveness-food-drive> am 09.04.2014.
- Lear, Brett W. 2013. *Adult programs in the library*. Chicago, Ill.: American Library Association.
- Legewie, Heiner. 2003. *Qualitative Forschung und der Ansatz der Grounded Theory. Methodische Grundlagen qualitativer Forschung*. 11. Vorlesung. Berlin.
- Lehn, Carla C. 1999. *Volunteer involvement in California Libraries: "Best practices"*. Sacramento, CA: California State Library.
- Lewin, Kurt. 1946. Action research and minority problems. *Journal of social issues* 2 (4): 34–46.
- Li, Yunqing und Kenneth F. Ferraro. 2005. Volunteering and depression in later life. Social benefit or selection processes? *Journal of health and social behavior* 46 (1): 68–84.
- Library of Congress (Hrsg.). [2004]. *Veterans History Project*. Washington DC: American Folklife Center.

- Linke, Lynn und Anya K. Breitenbach. 2000. The librarian's understudy. *American libraries* 31 (6): 78–80.
- Lorenzen, Michael. 1999. Deconstructing the Carnegie Libraries. The sociological reasons behind Carnegie's millions to public libraries. *Illinois libraries* 81 (2): 75–78.
- Lüders, Christian. 2011. Teilnehmende Beobachtung. In: *Hauptbegriffe qualitativer Sozialforschung*, hrsg. Ralf Bohnsack, Winfried Marotzki und Michael Meuser, 151–153. Opladen [u.a.]: Budrich.
- Lueger, Manfred. 2000. *Grundlagen qualitativer Feldforschung. Methodologie, Organisation, Materialanalyse*. Wien: WUV-Verl.
- Lum, Terry Y. und Elizabeth Lightfoot. 2005. The effects of volunteering on the physical and mental health of older people. *Research on aging* 27 (1): 31–55.
- Lynch, Mary J. 2002. Reaching 65. Lots of librarians will be there soon. *American libraries* 33 (3): 55–56.
- Maatta, Stephanie L. 2003. *Adult literacy programs in community information resource centers in Florida: Comparative case studies*. Dissertation. Tallahassee, FL: The Florida State University.
- Macchion, Felicity. 2011. Youth: An exchange of ideas for public libraries. *APLIS* 24 (1): 17–22.
- MacMurray, Karen. 2007. Book and Reading Festivals in Florida. *Florida libraries* 50 (1): 10–13.
- Majors, Rice. 2008. Beautiful software bringing local collections into the light with new harvesting and discovery options. *Computers in libraries* 28 (9): 18–19.
- Mangold, Lois. 2014. Friends of Yardley-Makefield Library. Library Friends & volunteers. http://www.ymfriends.org/about_us.html am 22.04.2015.
- Manley, Will. 2006. Is love's labor a loss for libraries? *American libraries* 37 (2): 64.
- Manley, Will. 2012. Trust in your trustees. *American libraries* 43 (11/12): 64.
- Marco, Guy A. 2011. *The American public library handbook*. Santa Barbara, CA: ABC-CLIO.
- Martin, Daisy. 2006. What made you decide to become a NYPL Volunteer? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 22 (1): 6.
- Martin, Lowell A. 1937. The American Public Library as a social institution. *The library quarterly* 7 (4): 546–563.
- Martin, Lowell A. 1998. *Enrichment. A history of the public library in the United States in the twentieth century*. Lanham, Md.: Scarecrow Press.
- Martucci, Marilyn. 2006. For volunteers only. *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 22 (1): 7.
- Massen, Linda. 2003. A hot ticket. Middle schoolers can't resist our summer-reading program. *School library journal* 49 (5): 49.
- Mates, Barbara T. 2003. *5-star programming and services for your 55+ library customers*. Chicago, Ill.: American Library Association.
- Mathews, Virginia H. 2006. Public library rebirth. *American libraries* 37 (11): 48–53.
- Matthew, Carmen. 2006. Genealogy workshop at Schomburg. *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 21 (3): 4.
- Mayer, Horst O. 2009. *Interview und schriftliche Befragung. Entwicklung, Durchführung und Auswertung*. München: Oldenbourg.
- Mayring, Philipp. 2002. *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken*. Weinheim: Beltz.
- MBA Publishing. 2014. *VolunteerToday.com. The electronic gazette for volunteerism*. <http://volunteertoday.com/> am 22.04.2015.
- McCann, Joan. 2005. What's new at the shop? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 20 (3): 6.
- McCann, Joan. 2006. Know your volunteers. *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 22 (1): 3.
- McCann, Joan. 2012. Have you visited our library shop? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 27 (2): 2.
- McCann, Grace-Ellen. 2005. Contemporary forces that supported the founding of the Boston Public Library. *Public libraries* 44 (4): 223–228.
- McCune, Bonnie F. 1993. The new volunteerism: Making it pay off for your library. *American libraries* 24 (9): 822.

- McCune, Bonnie F. 2000. Marketing to find volunteers. *Colorado libraries* 26 (3): 40–41.
- McCune, Bonnie F. 2010. Early literacy. A sustainable statewide approach. *American libraries* 41 (9): 42–44.
- McCune, Bonnie F. und Charleszine T. Nelson. 1995. *Recruiting and managing volunteers in libraries. A how-to-do-it manual*. New York, NY [u.a.]: Neal-Schuman.
- McDowell, Kathleen. 2007. *The cultural origins of youth services librarianship, 1876-1900*. Dissertation. Urbana, IL: University of Illinois.
- McGhee, Ida D. 2006. Retired and inspired. Hardest decision ever. *American libraries* 37 (10): 37.
- McGown, Sue W. 2007. Valuable volunteers. How to find, use, and keep them. *Library media connection* 26 (2): 10–13.
- Mediavilla, Cindy. 2003. Homework helpers. *School library journal* 49 (3): 56–59.
- Medina, Yolanda. 2013. Plaza Comunitaria. Literacy programming @ the library. *Public libraries* 52 (1): 36–37.
- Mikos, Lothar und Claudia Wegener. 2005. *Qualitative Medienforschung. Ein Handbuch*. Stuttgart: UTB GmbH.
- Miller, Harlan B. 1982. Altruism, volunteers and sociology. In: *Volunteerism in the eighties. Fundamental issues in voluntary action*, hrsg. John D. Harman, 45–53. Washington, D.C.: University Press of America.
- Moen, Phyllis. 2001. Retirement and health. In: *International encyclopedia of the social & behavioral sciences*, hrsg. Neil J. Smelser und Paul B. Baltes, 13286–13289. Amsterdam: Elsevier.
- Muller, Maura. 2006. Hold the date for Volunteer Recognition Day. *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 21 (3): 6.
- Münch, Richard. 1993. *Die Kultur der Moderne. Band 1. Ihre Grundlagen und ihre Entwicklung in England und Amerika*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Taschenbuch-Verl.
- Murton, Holly. 2003. Freiwilligenarbeit als praktizierte Demokratie. Amerikanische Bibliotheken zwischen Inspiration und Frustration. In: *Ehrensache?! Zivilgesellschaftliches Engagement in öffentlichen Bibliotheken*, hrsg. Petra Hauke und Rolf Busch, 111–116. Bad Honnef: Bock + Herchen.
- Murton, Holly. 2005. Eine sehr lebendige Eigentümlichkeit. FOLUSA - Friends of the Libraries USA. In: *"With a little help from my Friends". Freundeskreise und Fördervereine. Ein Handbuch*, hrsg. Petra Hauke und Rolf Busch, 199–204. Bad Honnef: Bock + Herchen.
- Musick, Marc A. und John Wilson. 2008. *Volunteers. A social profile*. Bloomington: Indiana University Press.
- Mutchler, Jan E., Jeffrey A. Burr und Francis G. Caro. 2003. From paid worker to volunteer. Leaving the paid workforce and volunteering in later life. *Social forces* 81 (4): 1267–1293.
- Myers, David G. 2008. *Psychologie*. Springer: Heidelberg.
- Nashville Public Library. 2012a. *For people with disabilities - Nashville Public Library*. http://www.library.nashville.org/dis/dis_talking.asp am 22.04.2015.
- Nashville Public Library. 2012b. *Volunteer with the Nashville Talking Library*. http://www.library.nashville.org/dis/dis_talking_volunteer.asp am 22.04.2015.
- National Parent Teacher Association (National PTA). 2015. *National PTA History*. <http://www.pta.org/about/content.cfm?ItemNumber=3465> am 22.04.2015.
- NC State University. 2015. *Graduate certificate in Volunteer Management and Administration. Distance education*. <http://distance.ncsu.edu/programs/graduate-certificate-in-volunteer-management-and-administration> am 22.04.2015.
- New York State Library. 2014. *Importance of summer reading. Summer Reading at New York Libraries*. <http://www.nysl.nysed.gov/libdev/summer/research.htm> am 22.04.2015.
- Nicol, Erica A. und Corey M. Johnson. 2008. Volunteers in Libraries. Program structure, evaluation, and theoretical analysis. *Reference & user services quarterly* 48 (2): 154–163.
- Obama, Barack. 2005. Bound to the world. *American libraries* 36 (7): 48–52.
- Oder, Norman, Lynn Blumenstein, Josh Hadro und Michael Rogers. 2009. California State Library encourages PL volunteers. *Library journal* 134 (10): 12.
- Oesterle, Sabrina, Monica K. Johnson und Jeylan T. Mortimer. 2004. Volunteerism during the transition to adulthood. A life course perspective. *Social forces* 82 (3): 1123–1149.

- Office of Public Art. 2015. *Pittsburgh art places. Colonel James Anderson monument*. http://pittsburghartplaces.org/accounts/view/Colonel_James_Anderson_Monument_1904 am 22.04.2015.
- Okun, Morris A., Alicia Barr und A. R. Herzog. 1998. Motivation to volunteer by older adults: A test of competing measurement models. *Psychology and aging* 13 (4): 608–621.
- Olmstead, Clifton E. 1962. *History of religion in the United States*. Englewood Cliffs NJ: Prentice-Hall.
- Otter, Pawly. 2014. Otterly irresistible: iREAD® on the river. *The Illinois Library Association reporter* 32 (3): 10–12.
- Park, Jane M. 1984. The fourth R. A case for releasing volunteers. *The journal of volunteer administration* 2 (3): 1–8.
- Pawley, Christine. 2007. Blood and thunder on the bookmobile. American public libraries and the construction of "the Reader," 1950-1995. In: *Institutions of reading. The social life of libraries in the United States*, hrsg. Thomas E. Augst und Kenneth E. Carpenter, 264–282. Amherst, Mass.: Univ. of Massachusetts Press.
- Pearlmutter, Jane und Paul Nelson. 2011. When SMALL is all. *American libraries* 42 (1/2): 44-47.
- Pearlmutter, Jane und Paul Nelson. 2012. *Small public library management*. Chicago, Ill.: American Library Association.
- Pearson, Peter. 2010. Friends and foundations, part two. Is a merged Friends and Foundation right for your library? *The voice for America's libraries* (2): 6–7.
- Perkins, Anne. 2006. Family history - a lure for learning. *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 21 (3): 2.
- Perkins, Anne. 2007. Volunteer holiday toast launches the New Year. *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 22 (2): 1+7.
- Pessi, Anne B. 2010. Being individually together is systems intelligent. Lessons from volunteerism research. In: *Essays on systems intelligence*, hrsg. Raimo P. Hämmäläinen, 181–204. Aalto: Aalto Univ., School of Science and Technology.
- Pierce, Jennifer B. 2005a. Retired, but still circulating. *American libraries* 36 (6): 85.
- Pierce, Jennifer B. 2005b. Retired, but still circulating - part II. *American libraries* 36 (11): 58.
- Poe, Elizabeth A. 2010. From children's literature to readers theatre. *American libraries* 41 (5): 28-31.
- Poulter, Kathryn. 2007. The book wagon. *Public libraries* 46 (6): 49–51.
- Prevedel, Amy. 2013. Second start at Oakland Public Library. *Public libraries* 52 (1): 47–48.
- Primary Research Group. 2007. Survey of library cafés. New York, NY: Primary Research Group.
- Project Bread - The Walk for Hunger. 2014. *Supplemental Nutrition Assistance Program (SNAP)*. <http://www.gettingsnap.org/whatisnap.html> am 22.04.2015.
- Prytherch, Raymond J. und Leonard M. Harrod. 1995. *Harrod's librarians' glossary. 9,000 terms used in information management, library science, publishing, the book trades and archive management*. Aldershot [u.a.]: Gower.
- Przyborski, Aglaja und Monika Wohlrab-Sahar. 2009. *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch*. München: Oldenbourg.
- Public Library Association. 2006. *Statistical report 2006. Public library data service, special section: Children's services survey*. Chicago, Ill.
- Public Library Association. 2015. *The History of the Public Library Association*. <http://www.ala.org/pla/about/history> am 22.04.2015.
- Putnam, Robert D. 2000. *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York, NY [u.a.]: Simon & Schuster.
- Radway, Janice. 2007. The library as place, collection, or service. Promoting book circulation in Durham, North Carolina, and at the Book-of-the-Month Club, 1925-1945. In: *Institutions of reading. The social life of libraries in the United States*, hrsg. Thomas E. Augst und Kenneth E. Carpenter, 231–263. Amherst, Mass.: Univ. of Massachusetts Press.
- Rand, Addison B. (Hrsg.). 2014. *AARP annual report 2013*. Washington DC: American Association of Retired Persons (AARP).
- Ratcliffe, Mary. 2008. LPA volunteers thank Sara, welcome Maren. *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 24 (1): 5.

- Raven, James. 2007. Social libraries and library societies in eighteenth-century North America. In: *Institutions of reading. The social life of libraries in the United States*, hrsg. Thomas E. Augst und Kenneth E. Carpenter, 24–52. Amherst, Mass.: Univ. of Massachusetts Press.
- Reed, Sally G. 1994. *Library volunteers – worth the effort! A Program manager's guide*. Jefferson, N.C.: McFarland.
- Rehnborg, Sarah J. und Meg Moore. 2012. Maximizing volunteer engagement. In: *The volunteer management handbook. Leadership strategies for success*, hrsg. Tracy D. Connors, 105–124. Hoboken, NJ: Wiley.
- Reid, Rob. 2009. Family storytime. *American libraries* 40 (5): 44–45.
- Reilly, Kristie. 2004. Building bridges. *Phi Kappa Phi forum* 84 (2): 32–33.
- Reitz, Trudy. 2006. What made you decide to become a NYPL volunteer? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 21 (3): 6.
- Reta, Cathay O. 2006. Families are ready for prime time. An innovative project combines storytime programs and issue-oriented discussions to instill a love of reading. *American libraries* 37 (6): 52–55.
- Rheinberg, Falko. 2008. *Motivation*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Rheinberg, Falko. 2010. Intrinsische Motivation und Flow-Erleben. In: *Motivation und Handeln*, hrsg. Heinz Heckhausen und Jutta Heckhausen, 365–387. Berlin [u.a.]: Springer.
- Richards, Rachel. 2011. What made you decide to become a NYPL volunteer? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 26 (2): 5.
- Rinsdorf, Lars. 2013. Qualitative Methoden. In: *Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft*, hrsg. Simone Fühles-Ubach, 64–79. Berlin: deGruyter Saur.
- River Forest Public Library. 2010. *Adopt-a-shelf*. http://www.rflib.org/wp-content/uploads/2010/11/Adopt_A_Shelf_Brochure.JB_.11.30.10.pdf am 22.04.2015.
- Rodgers, Terry. 1997. *The library paraprofessional. Notes from the underground*. Jefferson, N.C.: McFarland & Co.
- Rogelberg, Steven G., Joseph A. Allen, James M. Conway, Adrian Goh, Lamarra Currie und Betsy McFarland. 2010. Employee experiences with volunteers. *Nonprofit management & leadership* 20 (4): 423–444.
- Rovelstad, Mathilde V. und Peter Schweigler. 1988. *Die Bibliotheken in den Vereinigten Staaten von Amerika und in Kanada*. Wiesbaden: Reichert.
- Roy, Lorraine, Trina Bolting und Brzozowski. 2010. Computer classes for job seekers. LIS students team with public librarians to extend public services. *Public library quarterly* 29 (3): 193–209.
- Rubin, Richard. 2010. *Foundations of library and information science*. New York, NY [u.a.]: Neal-Schuman.
- Russer, Annette J. 2013. *The city upon a hill vs. the inner light. Geschichte, Religion und Kultur von Puritanern und Quäkern und deren Einfluss auf die US-amerikanische Gesellschaft*. Hamburg: Diplomica.
- Rutledge, Jane. 2010. Friends and foundations, part one. Separate organizations, similar goals. *The voice for America's libraries* (1): 6–7.
- Ryan, Kathleen M. 2009. "I didn't do anything important". A pragmatist analysis of the oral history interview. *Oral history review* 36 (1): 25–44.
- Safrit, R. D. und Ryan Schmiesing. 2012. Volunteer models and management. In: *The volunteer management handbook. Leadership strategies for success*, hrsg. Tracy D. Connors, 3–30. Hoboken, NJ: Wiley.
- Scheel, Tabea E. 2012. *Psychological contracts in temporary and volunteer employment. Human resource management and value-oriented contents*. Dissertation. Leipzig: Universität Leipzig.
- Schirmer, Dominique und Baldo Blinkert. 2009. *Empirische Methoden der Sozialforschung. Grundlagen und Techniken*. Paderborn: Fink.
- Schmidt-Grunert, Marianne. 1999. Das qualitative Interview als Forschungsinstrument. In: *Sozialarbeitsforschung konkret. Problemzentrierte Interviews als qualitative Erhebungsmethode*, hrsg. Marianne Schmidt-Grunert, 35–68. Freiburg im Breisgau: Lambertus.
- Schmitt, Joy. 2007. LIVE from the NYPL. Opening our doors. *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 22 (2): 4.

- Sessa, Frank B. 2003. Public Libraries, History. In: *Encyclopedia of library and information science*. 4, Pub - Zoo, hrsg. Miriam A. Drake, 2379–2392. New York, NY: Dekker.
- Seymour, Whitney N. und Elizabeth N. Layne. 1979. *For the people. Fighting for public libraries*. Garden City, N.Y: Doubleday.
- Shatsky, Shirley. 1991. *Readers speak out on reading aloud*. http://articles.latimes.com/1991-10-06/news/vw-174_1_grandparents-and-books-read-los-angeles-public-library am 22.04.2015.
- Shera, Jesse. 1949. *Foundations of the public library. The origins of the public library movement in New England 1629-1855*. Chicago, Ill.: University of Chicago Press.
- Sherman, Gale W. 1998. How one library solved the overcrowded storytime problem. *School library journal* 44 (11): 36–38.
- Shin, Sunney und Brian H. Kleiner. 2003. How to manage unpaid volunteers in organisations. *Management research news* 26 (2/3/4): 63–71.
- Shure, Richard S. 1991. Volunteering: Continuing expansion of the definition and a practical application. *The journal of volunteer administration*: 36–41.
- Siegal, Blanche. 2006. Japanese translators – a library first. *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 22 (1): 3.
- Smallwood, Carol. 1999. Training student and adult assistants, interns, and volunteers. Tips for new librarians servicing small libraries. *Book report* 17 (4): 24–26.
- Smith, David H. 1982. Altruism, volunteers, and volunteerism. In: *Volunteerism in the eighties. Fundamental issues in voluntary action*, hrsg. John D. Harman, 23–44. Washington, D.C: University Press of America.
- Smith, Judith A. M. 2012. Shaping an organizational culture of employee and volunteer commitment. In: *The volunteer management handbook. Leadership strategies for success*, hrsg. Tracy D. Connors, 81–101. Hoboken, NJ: Wiley.
- Smith, Sara D. 2010. Reaching out to undergraduates: Recruitment via internship. *American libraries* 41 (9): 38–41.
- Snyder, Mark. 2001. Volunteerism, Psychology of. In: *International encyclopedia of the social & behavioral sciences*, hrsg. Neil J. Smelser und Paul B. Baltes, 16308–16311. Amsterdam: Elsevier.
- State Library of Ohio. 2014. *KnowItNow24x7*. <http://www.knowitnow.org/about.htm> am 22.04.2015.
- Steiner, Bernard C. 1896. Rev. Thomas Bray and his American Libraries. *American historical review* 2 (1): 59–75.
- Steininger, Franz. 1970. *Amerikanische Bibliotheken. Große Aufgaben, neue Mittel, aufwendige Experimente*. Eindrücke einer Studienreise September bis Dezember 1969. Wien.
- Stephens, Annabel. 1995. *Assessing public library planning process*. Norwood, NJ: Ablex Publ.
- Stevenson, Siobhan. 2010. The political economy of Andrew Carnegie's library philanthropy, with a reflection on its relevance to the philanthropic work of Bill Gates. *Library & information history* 26 (4): 237–257.
- Strauss, Anselm und Juliet Corbin. 1996. *Grounded theory. Grundlagen qualitativer Sozialforschung*. Weinheim: Beltz.
- Streng, Olaf. 1997. *Das Ehrenamt im Vergleich zwischen der Bundesrepublik Deutschland und den Vereinigten Staaten von Amerika. Unterschiede und Gemeinsamkeiten*. Stuttgart: Ibidem-Verl.
- Sweeney, Irene. 2002. Learning by doing. Engaged service and the MLS. *American libraries* 33 (2): 44–46.
- Swiss Academic Software GmbH. 2015. Citavi – *Literaturverwaltung und Wissensorganisation*. <http://www.citavi.com/> am 22.04.2015.
- Taylor, Bonnie. 2004. Volunteers in outreach and elsewhere. *Alki* 20 (3): 21–23.
- Tell, Bernice. 2007. Love to read? Join us. *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 22 (3): 2.
- The New Jersey Tomato Press. 2015. *Literacy Volunteers of America (LVA) seeks volunteers*. <http://thejerseytomatopress.com/stories/Literacy-Volunteers-of-America-LVA-seeks-volunteers,15725> am 22.04.2015.
- The University of Utah. 2014. *America Reads - The Lowell Bennion Community Service Center*. <http://bennioncenter.org/students/america-reads/> am 22.04.2015.

- Thoits, Peggy A. und Lyndi N. Hewitt. 2001. Volunteer work and well-being. *Journal of health and social behavior* 42 (2): 115–131.
- Thompson, C. S. 1952. *Evolution of the American public library 1653 - 1876*. Washington, D.C.: The Scarecrow Press.
- Tocqueville, Alexis de. 1969. *Democracy in America*. Garden City, NY: Anchor Books ed.
- Toppe, Christopher M., Arthur D. Kirsch und Jocabel Michel. 2002. *Giving and volunteering in the United States, 2001. Findings from a national survey*. Washington, D.C.
- Townsend, N. W. und K. V. Hansen. 2001. Community, expression of. In: *International encyclopedia of the social & behavioral sciences*, hrsg. Neil J. Smelser und Paul B. Baltes, 2355–2359. Amsterdam: Elsevier.
- Troisi, Andrea. 1998. 105 things parent volunteers can do - other than raising funds. *Library talk* 11 (5): 10–12.
- Ullrich, Carsten G. 1999. Deutungsmusteranalyse und diskursives Interview. *Zeitschrift für Soziologie* 28 (6): 429–447.
- Umlauf, Konrad. 2003. Bibliotheken, Freiwillige und die Erneuerung der Zivilgesellschaft. In: *Ehrensache?! Zivilgesellschaftliches Engagement in öffentlichen Bibliotheken*, hrsg. Petra Hauke und Rolf Busch, 37–48. Bad Honnef: Bock + Herchen.
- Umlauf, Konrad. 2008. Neue Strategie gesucht. *BuB. Forum Bibliothek und Information* 60 (2): 99.
- Umlauf, Konrad. 2013. Literaturbericht - Wie geht man vor, um einen guten Literaturbericht zu schreiben? In: *Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft*, hrsg. Simone Fühles-Ubach, 25–40. Berlin: deGruyter Saur.
- Umstätter, Walther. 2003. Die Digitale Bibliothek – Basis einer modernen Bildung. In: *Nach PISA: Teamarbeit Schule & Bibliothek*, hrsg. Rolf Busch, 24–33. Bad Honnef: Bock + Herchen.
- Unger, Betty. 2009. What made you decide to become a NYPL volunteer? *Volunteer newsletter of The New York Public Library* 24 (2): 8.
- University of North Texas. 2015. *Online Volunteer Engagement Certificate. Partnerships for strong communities*. https://ecv.unt.edu/continuing_education am 22.04.2015.
- Van Slyck, Abigail A. 1995. *Free to all. Carnegie libraries & American culture 1890-1920*. Chicago, Ill.: University of Chicago Press.
- Van Til, J. und A. P. Williamson. 2001. Voluntary organizations. In: *International encyclopedia of the social & behavioral sciences*, hrsg. Neil J. Smelser und Paul B. Baltes, 16306–16308. Amsterdam: Elsevier.
- Varvel, Virgil E., Jr. 2010. Characteristics and trends in the Public Library Data Service 2010 Statistical Report. *Public libraries* 49 (6): 34–42.
- Verband der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen e.V. 2007. *Freiwilligenarbeit in Bibliotheken*. Münster.
- Vollrath, Jean, Ian Fletcher, Ross Holt, George Taylor und Amy Matthews. 2014. *Every Child Ready to Read*. <http://randolphlibrary.libguides.com/content.php?pid=483591&sid=4021374> am 22.04.2015.
- VolunteerMatch. 2014. *VolunteerMatch. We bring good people good causes together*. <http://www.volunteermatch.org/> am 22.04.2015.
- Walter, Frank K. 1942. A poor but respectable relation - the Sunday school library. *The library quarterly* 12 (3): 731–739.
- Walter, Virginia. 1987. Volunteers and bureaucrats. Clarifying roles and creating meaning. *Nonprofit and voluntary sector quarterly* 16 (1): 22–32.
- Wasik, Barbara A. 1998. Volunteer tutoring programs in reading. A review. *Reading research quarterly* 33 (3): 266–291.
- Waters, Richard D. und Denise S. Bortree. 2012. Improving volunteer retention efforts in public library systems: how communication and inclusion impact female and male volunteers differently. *International journal of nonprofit and voluntary sector marketing* 17 (2): 92–107.
- Watson, Paula D. 2003. Valleys without sunset. Women's clubs and traveling libraries. In: *Libraries to the people. Histories of outreach*, hrsg. Robert S. Freeman und David M. Hovde, 73–95. Jefferson, NC: McFarland & Co.
- Werner, Petra. 2013. Qualitative Befragungen. In: *Handbuch Methoden der Bibliotheks- und Informationswissenschaft*, hrsg. Simone Fühles-Ubach, 128–151. Berlin: deGruyter Saur.

- Wheeler, Joseph L. und Alfred M. Githen. 1941. *The American Public Library building. Its planning and design with special reference to its administration and service*. Chicago, Ill.: American Library Association.
- Whitehill, Walter M. 1956. *Boston Public Library. A centennial history*. Cambridge, Mass: Harvard University Press.
- Whitt, William N. 2006. *Age-related differences in public library volunteers' motivations for volunteering*. Masterarbeit. Chapel Hill, NC: University of North Carolina at Chapel Hill.
- Wiegand, Wayne A. 1996. *Irrepressible reformer. A biography of Melvil Dewey*. Chicago, Ill.: American Library Association.
- Wieser, Dorothee. 2008. *Literaturunterricht aus Sicht der Lehrenden. Eine qualitative Interviewstudie*. Wiesbaden: VS Verl. für Sozialwiss.
- Wilson, Catherine E. 2013. Collaboration of nonprofit organizations with local government for immigrant language acquisition. *Nonprofit and voluntary sector quarterly* 42 (5): 963–984.
- Wilson, John. 2000. Volunteering. *Annual review of sociology* 26: 215–240.
- Winthrop, John, Richard S. Dunn und Laetitia Yeandle. 1996. *The journal of John Winthrop, 1630-1649*. Cambridge, Mass: Belknap Press of Harvard University Press.
- Witzel, Andreas. 1982. *Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen*. Dissertation. Frankfurt am Main, Bremen: Campus-Verl.
- Witzel, Andreas. 1985. Das problemzentrierte Interview. In: *Qualitative Forschung in der Psychologie. Grundfragen, Verfahrensweisen, Anwendungsfelder*, hrsg. Gerd Jüttemann, 227–255. Weinheim: Beltz.
- Witzel, Andreas. 2000. Das problemzentrierte Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung* 1 (1): Art. 22. <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/viewArticle/1132/2519#gcit> am 22.04.2015.
- Xie, Bo und Paul T. Jaeger. 2008. Computer training programs for older adults at the public library. *Public libraries* 47 (5): 52–59.
- Yeung, Anne B. 2004. The octagon model of volunteer motivation. Results of a phenomenological analysis. *Voluntas: International journal of voluntary and nonprofit organizations* 15 (1): 21–46.
- Young, Rashad. 2012. More than just books. The role of public libraries in building community and promoting civic engagement. *National civic review* 101 (4): 30–32.
- Young Adult Library Services Association. 2008. *Get Teen Tech Week connected*. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/yalsa/teentechweek/ttw11/25ways.pdf> am 22.04.2015.
- Young Adult Library Services Association. 2009. *Teen volunteers at the library*. <http://yalsa.ala.org/blog/2009/05/26/teen-volunteers-at-the-library/> am 22.04.2015.
- Young Adult Library Services Association. 2014a. *Teen Read Week*. <http://teenreadweek.ning.com/> am 22.04.2015.
- Young Adult Library Services Association. 2014b. *Summer Reading & learning*. <http://summerreading.ning.com/> am 22.04.2015.
- Young Adult Library Services Association. 2015. *YALSAblog. The official blog of the Young Adult Library Services Association*. <http://yalsa.ala.org/blog/> am 22.04.2015.
- Zettervall, Sara. 2011. When there is no frigate but a book. *American libraries* 42 (1/2): 48–51.

ANHANG 1 Interview Guidelines

Interview Guideline Volunteers

- 1) For how many years have you already been volunteering for the public library?
- 2) Did you already gain volunteer experiences in other facilities or institutions before you came to the public library?
- 3) If yes – what do you think is the difference between your voluntary work in a public library and in those other facilities or institutions?
- 4) Which subject areas of volunteering in the library are your most favorite ones?
- 5) Before you came to this library for working as a volunteer – from where did you get the information about the opportunities here?
- 6) Please describe your application procedure!
- 7) How did the volunteer manager/coordinator/director and/or the staff lead you into your new subject area?
- 8) How many days/weeks/months did you need to get familiar with your volunteer work?
- 9) How many hours per week is your average working time in the library? Is there a regular schedule for every week and how do you arrange expected absences previously?
- 10) Would you like to volunteer for more or less hours than now?
- 11) Please describe your relationship to the library staff!
- 12) Is there a connection between the subject area you are working for, and your professional skills and experiences?
- 13) If not – do you think that the reason why you've chosen another subject area, is the wish to have new challenges?
- 14) Do you remember events or experiences in your life that did help you making the decision to become a volunteer (e.g. volunteering parents or friends as an example)?
- 15) I guess there are several reasons why you are volunteering. Can you tell me the main reasons or a trigger why you do feel motivated to volunteer?
- 16) What is your educational background?
- 17) What is your status in life (e.g. do you live with a family or as a single)?
- 18) Apart from volunteering – what are your most favorite hobbies?
- 19) Do you feel that there could be an influence of volunteering on your own mental health?

Interview Guideline Volunteer Coordinators

- 1) How many people are volunteering in your public library?
- 2) How many permanent employees are working for the public library?
- 3) For how many years does your library have volunteers and/or Friends of the Library?
- 4) In which subject fields are those volunteers working?
- 5) How do you recruit volunteers and what are the steps for choosing the right ones for the subject fields which you need to be occupied?
- 6) What are you doing for training the volunteers during their first time in your library, and is there a probation time?
- 7) Are there any problems between staff and volunteers and if yes, which ones?
- 8) What do you think about the influence of volunteers on the relationship of your library with the community?
- 9) Are there more female or more male volunteers? What is the average age? What are the social backgrounds?
- 10) Please tell me something about the specifics of teen volunteering in comparison to the voluntary work of elderly people!
- 11) Do you think there are age- and gender-related differences in volunteers' motivation for volunteering in the public library?
- 12) What do you think are the main advantages and disadvantages for your library to work with volunteers?
- 13) Are your volunteers insured? If yes, which kind of insurances?
- 14) What are your own educational and professional backgrounds?
- 15) For how long do you already work in this library, and what were the main reasons for the decision to become a volunteer manager/coordinator?
- 16) Are you working together with volunteer associations and organizations?
- 17) If yes, which ones, and what are the advantages from networking with these organizations?
- 18) Do you get advisory support from the ALA, PLA and/or the library association of your state?
- 19) What would you do in case of extreme budget cuts? Would you e.g. either reduce the opening hours or let volunteers do work in subject fields of the professional paid staff?

ANHANG 2 Demographics of the Interviewees

I. Interviews in Main Libraries

Interviewee-Interview	State pop. density group*	Population group (PLDS)**	Volunteer	Volunteer coordinator	Friend of the Library	one-on-one	Group	female	male	Teen (13-19)	Adult 1 (20-39)	Adult 2 (40-59)	Senior (60-)	Record
001-01	IV	V		x		x			x		x			data.6271834
002-02	II	VII		x		x			x		x			ICR058-59.HP
003-03	II	VII			x	x		x				x		ICR060-61.HP
004-04	I	V		x			x	x				x		ICR075.HP
004-05	I	V		x			x	x				x		ICR076.HP
005-04	I	V			x		x	x					x	ICR075.HP
006-05	I	V		x			x	x				x		ICR076.HP
007-06	I	V		x		x			x			x		ICR077.HP
008-07	I	V		x			x	x				x		ICR078.HP
009-07	I	V		x			x	x				x		ICR078.HP
010-08	IV	IX		x		x		x				x		ICR099.HP
011-09	IV	IX		x		x		x				x		text.doc-1
012-10	IV	IX	x			x			x		x			text.doc-2
013-11	III	VIII	x			x		x				x		data.6141750
014-12	III	VIII	x			x		x				x		data.6141824
015-13	III	VIII		x		x			x		x			data.6141903
016-14	III	VIII		x		x		x					x	data.6142001
017-15	II	IX	x			x					x			data.6161714
018-16	II	IX		x		x		x				x		data.61619+21
019-17	II	IX	x			x			x			x		data.6162016
020-18	II	VIII		x			x	x				x		data.6182219
021-18	II	VIII		x			x		x		x			data.6182219
022-18	II	VIII		x			x	x				x		data.6182219

* Residents per square mile: **I** < 50, **II** 50-99, **III** 100-199, **IV** 200-299, **V** >300

** City/township, residents: **I** < 5,000, **II** 5,000 - 9,999, **III** 10,000 - 24,999, **IV** 25,000 - 49,999, **V** 50,000 - 99,999, **VI** 100,000 - 249,999, **VII** 250,000 - 499,999, **VIII** 500,000 - 999,999, **IX** >1,000,000

II. Interviews in Branch Libraries

Interviewee-Interview	State pop. density per sq mi	Population group (PLDS)	Volunteer	Volunteer coordinator	Friend of the Library	one-on-one	Group	female	male	Teen (13-19)	Adult 1 (20-39)	Adult 2 (40-59)	Senior (60-)	Record
023-19	V	IX	x			x		x					x	ICR023.HP
024-20	V	IX		x		x			x		x			ICR024-25.HP
025-21	V	IX	x			x		x		x				ICR026.HP
026-22	II	VII	x			x		x					x	ICR054.HP
027-23	II	VII	x			x		x			x			ICR056.HP
028-24	II	VII	x			x		x			x			ICR057.HP
029-25	I	VIII	x				x	x					x	ICR079.HP
030-25	I	VIII	x				x	x					x	ICR079.HP
031-26	I	VIII	x				x	x					x	ICR080.HP
032-26	I	VIII	x				x	x					x	ICR080.HP
033-26	I	VIII	x				x	x					x	ICR080.HP
034-27	I	VIII		x		x		x				x		ICR081.HP
035-28	IV	IX		x		x		x				x		ICR100-104.HP
036-29	IV	IX	x			x		x				x		ICR110-113.HP
037-30	IV	IX		x		x		x					x	ICR105-108.HP
038-31	IV	IX	x			x		x				x		text.doc-3
039-32	IV	V	x			x			x		x			text.doc-4
040-33	II	VIII			x	x		x					x	data.6181738
041-34	II	VIII			x		x	x					x	data.6182022
042-34	II	VIII			x		x	x					x	data.6182022

III. Interviews in County Libraries

Interviewee-Interview	State pop. density per sq mi	Population group (PLDS)	Volunteer	Volunteer coordinator	Friend of the Library	one-on-one	Group	female	male	Teen (13-19)	Adult 1 (20-39)	Adult 2 (40-59)	Senior (60-)	Record
043-35	IV	I		x		x		x				x		ICR027-32.HP
044-36	I	IV		x			x	x				x		ICR062.HP
045-36	I	IV		x			x	x				x		ICR062.HP
046-37	I	IV			x	x			x			x		ICR063-65.HP
047-38	I	IV	x				x	x		x				ICR066.HP
048-38	I	IV	x				x	x		x				ICR066.HP
049-38	I	IV	x				x		x	x				ICR066.HP
050-38	I	IV	x				x		x	x				ICR066.HP
051-39	I	IV	x			x			x		x			ICR067.HP
052-40	II	VI		x		x		x				x		ICR095.HP
053-41	II	VI	x			x		x					x	ICR096.HP
054-42	II	VI	x			x		x					x	ICR097.HP
055-43	II	III	x			x			x			x		data.62216+17
056-44	II	III	x				x	x					x	data.6221644
057-44	II	III	x				x	x					x	data.6221644
058-45	II	III	x			x		x					x	data.6221740
059-46	II	III	x				x	x					x	data.6221819
060-46	II	III	x				x	x					x	data.6221819
061-46	II	III	x				x	x					x	data.6221819
062-47	II	III	x				x	x				x		data.6222034
063-47	II	III	x				x	x				x		data.6222034
064-47	II	III	x				x	x					x	data.6222034
065-47	II	III	x				x		x				x	data.6222034
066-48	II	III	x				x	x					x	data.6222219
067-48	II	III	x				x		x			x		data.6222219
068-48	II	III	x				x	x					x	data.6222219
069-49	II	III		x		x		x				x		data.6230052

IV. Interview in Single Libraries

Interviewee/Interview	State pop. density per sq mi	Population group (PLDS)	Volunteer	Volunteer coordinator	Friend of the Library	one-on-one	Group	female	male	Teen (13-19)	Adult 1 (20-39)	Adult 2 (40-59)	Senior (60-)	Record
070-50	IV	I	x			x		x		x				text.doc-5
071-51	IV	II		x		x		x				x		ICR044-47.HP
072-52	II	III		x		x		x				x		ICR048-51.HP
073-53	II	III			x		x	x					x	ICR052-53.HP
074-53	II	III			x		x	x					x	ICR052-53.HP
075-53	II	III			x		x	x					x	ICR052-53.HP
076-54	I	II	x			x			x		x			ICR068.HP
077-55	I	II	x			x			x		x			ICR069.HP
078-56	I	II		x		x		x				x		ICR070+71+74.HP
079-57	I	II		x		x		x			x			ICR072.HP
080-58	I	II	x			x		x		x				ICR073.HP
081-59	I	III		x			x	x			x			ICR092.HP
082-59	I	III		x			x		x		x			ICR092.HP
083-60	I	III	x			x		x					x	ICR093.HP
084-61	II	IV		x		x		x				x		data.624+625

V. Interviews in Special Libraries

Interviewee-Interview	State pop. density per sq mi	Population group (PLDS)	Volunteer	Volunteer coordinator	Friend of the Library	one-on-one	Group	female	male	Teen (13-19)	Adult 1 (20-39)	Adult 2 (40-59)	Senior (60-)	Record
085-62	V	IX	x			x		x					x	ICR020.HP
086-63	V	IX	x			x		x				x		ICR021-22.HP
087-64	II	VII	x			x		x				x		ICR055.HP
088-65	I	VIII	x				x	x					x	ICR082-85.HP
089-65	I	VIII	x				x	x					x	ICR082-85.HP
090-65	I	VIII	x				x	x					x	ICR082-85.HP
091-66	I	VIII	x				x		x				x	ICR086-87.HP
092-66	I	VIII	x				x		x				x	ICR086-87.HP
093-67	I	VIII		x		x		x				x		ICR088.HP
094-68	I	VIII	x			x			x				x	ICR089-90.HP
095-69	I	VIII	x				x		x				x	ICR091.HP
096-69	I	VIII	x				x	x			x			ICR091.HP
097-69	I	VIII	x				x	x					x	ICR091.HP
098-69	I	VIII	x				x		x				x	ICR091.HP
099-69	I	VIII	x				x	x					x	ICR091.HP
100-70	II	IX		x			x	x			x			data.6161810
101-70	II	IX		x			x		x			x		data.6161810
102-71	II	IX	x			x		x			x			data.6161840

ANHANG 3 Encodings

For how long already public library volunteer (V1)	
Shorter than 6 months	V1-0
6 months to 1 year	V1-1
More than 1 to 2 years	V1-2
More than 2 to 5 years	V1-5
More than 5 to 10 years	V1-10
More than 10 to 15 years	V1-15
More than 15 to 20 years	V1-20
More than 20 to 30 years	V1-30
More than 30 to 40 years	V1-40

Volunteer experiences in other facilities (V2)	
Academic and technical libraries	V2-AC
Adult literacy	V2-AL
Animal protection	V2-AP
Arts education	V2-AE
Assistance League	V2-AS
Boy or Girl Scouts	V2-B
Children's literacy	V2-CL
Church	V2-CH
Community center	V2-CC
Corps of America	V2-CA
Email mentor	V2-E
Fairground	V2-F
Hospital	V2-H
Junior Chamber of Commerce	V2-J
Meal delivery	V2-D
Museum	V2-M
National park, public garden	V2-NA
Neighborly help	V2-NE
Nursing home, retirement home	V2-NR
Parent-Teacher-Association	V2-PT
Presidential elections, political campaigns	V2-PE
Retired Teacher Association	V2-R
School library	V2-SL
Schoolchild care	V2-SC
Sign language interpreter	V2-SI
Street worker	V2-SW
Television station	V2-TS
The Salvation Army	V2-TA
Theater	V2-TH
Zoo	V2-Z
No experiences	V2-0

Differences to other facilities (V3)	
Air conditioning	V3-A
Books	V3-B
Clear tasks	V3-C
Interesting	V3-I
Library staff	V3-LS
Long-term commitment	V3-LT
People	V3-P
Pleasant	V3-LE
Questions	V3-Q
Structured	V3-S
Further comments	V3-F

Fields of volunteer activity(V4)	
Adult literacy	V4-A
Barcoding, fixing stripes, labeling, stamping	V4-BA
Book club	V4-BC
Book sale	V4-BS
Boxing	V4-BO
Cataloging	V4-CA
Children's literacy	V4-CL
Circulation desk	V4-CI
Cleaning, dusting or repairing books	V4-CB
Cleaning and repairing disks, tape cases	V4-CD
Cleaning or repairing devices and furniture	V4-CR
Clerical work	V4-CW
Clipping, filing, indexing	V4-CF
Computer classes, computer help	V4-CC
Covering books	V4-CO
Decorating	V4-DE
Digitizing, scanning	V4-DS
Food and drink sale	V4-PS
Genealogy	V4-GE
Greeter, welcome desk	V4-GR
Home delivery service	V4-HD
Homework helper	V4-HH
Information desk	V4-ID
Interlibrary loan helper	V4-IL
Library gift shop	V4-LG
Local history	V4-LH
Oral history	V4-OH
Processing books	V4-PB
Public relations	V4-PR
Pulling holds	V4-PH
Reference desk	V4-R
Shelf-reading	V4-SR
Shelving	V4-SV
Special events	V4-SE
Story time, Children's programs	V4-ST
Summer Reading	V4-SU
Tidying, sorting	V4-TI
Tour guide	V4-TG
Translating	V4-TR
Watering plants	V4-WA
Web development	V4-WD
Weeding	V4-WE
Working with children and young adults	V4-WC
Writing classes	V4-WR
Further comments	V4-F

Information about public library volunteer opportunities (V5)	
Advertisement (flyer, pinboard)	V5-AF
City (community service)	V5-C
Colleagues or former colleagues	V5-FO
Family members	V5-FA
Friends	V5-FR
High school, college	V5-H
Library website	V5-L
Neighbors	V5-NB
Newspaper	V5-NP
Own initiative	V5-O
Organizations, associations, societies	V5-R
Further comments	V5-FC

Application procedure (V6)	
Application form	V6-A
Background check	V6-C
Job interview	V6-J
Informal application procedure	V6-N
No application procedure, just started	V6-Ø
Procedure through other institutions or organizations	V6-I
Further comments	V6-F

Orientation and training (V7)	
Centralized training	V7-C
Guided tour(s) through the library	V7-G
Information materials for reading at home	V7-M
Learning by doing	V7-L
More informal orientation	V7-I
More organized and standardized orientation	V7-O
No orientation training - just started	V7-Ø
Shadowing	V7-S
Starting with easier tasks; developing extensively	V7-T
Further comments	V7-F

Time to get familiar (V8)	
Less than 1 day	V8-Ø
1 day	V8-1
A couple of days	V8-2
1-3 weeks	V8-3
1 month	V8-4
A couple of months	V8-5
Further comments	V8-F

Average working time; schedule (V9)	
1 hour per week	V9-1
2-4 hours per week	V9-4
5-9 hours per week	V9-9
10-14 hours per week	V9-14
15-20 hours per week	V9-20
Fixed time	V9-FI
Flexible time	V9-FL

Would like to volunteer for more or less hours (V10)	
Fine with the current situation	V10-C
Less hours	V10-L
More hours	V10-M
Further comments	V10-F

Relationship to the library staff (V11)	
Get along with them	V11-GE
Good relationship	V11-GO
Great relationship	V11-GR
Informal	V11-I
No direct interaction	V11-N
Further comments	V11-F

Professional skills and experiences (V12)	
Artist	V12-AR
Author, writer	V12-AW
Bookkeeper	V12-B
Car dealer	V12-CD
Clerical worker	V12-CW
Court clerk	V12-CC
Editor	V12-ED
Electrical engineer	V12-EE
Factory worker	V12-FW
Federal tax official	V12-FT
Housewife	V12-H
Interpreter	V12-IN
Investigator	V12-IG
Investment business	V12-IB
Kindergarten teacher	V12-K
Librarian	V12-L
Marketing	V12-MA
Middle management	V12-MM
Movie theater	V12-MT
Nurse, nursing assistant	V12-N
Professor	V12-P
Retail	V12-R
Sales representative	V12-SR
School librarian	V12-SL
School teacher	V12-ST
Servicemember	V12-SM
Secretary	V12-SE
Security service	V12-SC
Social worker	V12-SO
Speech therapist	V12-SP
Technical drawer	V12-TD
Translator	V12-TR
Career aspirations (younger volunteers)	V12-CA

Continuity or new challenges (V13)	
Continuity	V13-C
New challenges, with something complete different	V13-ND
New challenges, but by using professional skills and life experiences	V13-NS
Using volunteer experiences for profession	V13-VP

Crucial life experiences (V14)	
No events or experiences	V14-0
Early childhood experiences with books and libraries	V14-C
Volunteering mother or grandmother	V14-VM
Volunteering parents	V14-VP
Volunteering brothers, sisters, uncles, aunts	V14-VB
Other volunteering people but no family members	V14-OV
No volunteers in my background	V14-NV
Further comments	V14-F

Main reason or trigger (V15)	
I like books and I like the people in the library.	V15-B
I like the field of my volunteer activity.	V15-A
I need the community service hours.	V15-CS
I need the exercise.	V15-E
I want to get a paid job in the library one day.	V15-P
I want to give back.	V15-G
It's a great feeling to be involved and to help.	V15-H
It's a very comfortable place to work.	V15-W
It's good for my college or job application.	V15-CA
Staying in touch with the staff.	V15-T
To get out of the house.	V15-0
To have some little schedule during the week.	V15-S
Compensation to my professional work.	V15-CP
Work needs to be done.	V15-N
Further comments	V15-F

Educational background, degrees (V16)	
Anthropology	V16-AN
Arts	V16-AR
Associate degree	V16-D
Business	V16-B
Economics	V16-EC
Early Childhood	V16-EA
Education	V16-ED
Electrical Engineering	V16-ET
Elementary Education	V16-EE
English	V16-EN
English Literature	V16-EL
French	V16-F
History	V16-H
Journalism	V16-J
Library Science	V16-LS
Mathematics	V16-M
Physical Education	V16-PE
Public Administration	V16-PA
Psychology	V16-PS
Religious Studies	V16-R
Science	V16-SC
Special Education	V16-SE
Speech Therapy	V16-SP
Student Affairs	V16-ST
No degree after high school	V16-0

Family status (V17)	
Living in a relationship	V17-R
Married with no children	V17-N
Married with younger children	V17-Y
Married with grown-up children	V17-C
Married with grown-up children and with grandchildren	V17-G
Single	V17-S
Single parent with children	V17-W
Further comments	V17-F

Most favorite hobbies (V18)	
Arts and crafts	V18-A
Balloon pilot	V18-BP
Baseball, Basketball	V18-BA
Bicycle (riding)	V18-BI
Boating	V18-BT
Botany	V18-BO
Bridge	V18-BR
Cars (fixing)	V18-CF
Cat	V18-CA
Choir	V18-CH
Computers (fixing)	V18-FC
Cooking	V18-CO
Debate	V18-DE
Dog	V18-DO
Electronics	V18-E
Facebooking	V18-FA
Fishing	V18-FI
Flying a glider	V18-FG
Gardening	V18-GA
Genealogy	V18-GE
Golf	V18-GO
Gymnastics	V18-GY
Hiking	V18-HK
History	V18-HT
Hunting	V18-HU
Knitting	V18-K
Nature	V18-N
Mahjong	V18-MA
Museum	V18-MU
Music (listening)	V18-ML
Music (playing)	V18-MP
Nature	V18-N
Painting, drawing	V18-PA
Photography	V18-PH
Quilting	V18-Q
Reading	V18-R
Scrapbooking	V18-SC
Sewing	V18-SE
Shopping	V18-SH
Silent films (watching)	V18-SI
Skyping	V18-SK
Sports (watching)	V18-SP
Swimming	V18-SW
Tai Chi, Yoga	V18-Y
Tennis (playing)	V18-TE
Traveling	V18-TR
Turtles	V18-TU
Video games	V18-CG
Walking	V18-WA
Writing	V18-WR
No further hobby	V18-Ø
Further comments	V18-FU

Influence on mental health (V19)	
No influence	V19-0
I think yes.	V19-YT
Yes (no further comments)	V19-Y0
Yes, absolutely!	V19-YY
Yes, on mental and also on physical health.	V19-YP
Yes, I'm feeling happier.	V19-YH
Yes, it helps to keep my mind going.	V19-YA
Yes, it helps to avoid depression.	V19-YD
Yes, it's a counterbalance to my job.	V19-YJ
Yes, it's good to meet people.	V19-YM
Yes, it's good to help people.	V19-YE
Yes, I need to get out of my house.	V19-YB
Yes (further comments)	V19-YF

Overlapping aspects, comments and statements (V20)	
Family volunteering	V20-FV
Fundraising	V20-FR
Library board	V20-LB
Public libraries	V20-P
Volunteering	V20-V
Volunteering in public libraries	V20-VP
Retirement and volunteering	V20-RV
Teenager and volunteering	V20-T
Volunteering and Friends of the Library	V20-FL
Further comments	V20-FC

Number of volunteers (C1)	
No volunteers but a Friends group	C1-F
1 volunteer	C1-1
2-4 volunteers	C1-2
5-9 volunteers	C1-3
10-19 volunteers	C1-4
20-29 volunteers	C1-5
30-49 volunteers	C1-6
50-99 volunteers	C1-7
100-199 volunteers	C1-8
200-499 volunteers	C1-9
500-999 volunteers	C1-10
More than 1000 volunteers	C1-11
Permanent volunteers	C1-P
Short-term volunteers	C1-S

Number of permanent employees (C2)	
1 employee	C2-1
2-4 employees	C2-2
5-9 employees	C2-3
10-19 employees	C2-4
20-29 employees	C2-5
30-49 employees	C2-6
50-99 employees	C2-7
100-199 employees	C2-8
200-499 employees	C2-9
500-999 employees	C2-10
More than 1000 employees	C2-11

For how long public library volunteers (C3)	
Already from the beginning	C3-B
Don't know exactly	C3-0
For only a few years	C3-Y
From the time since the library has a Friends group	C3-F
Further comments	C3-C

Volunteer opportunities (C4)	
Adult literacy	C4-A
Barcoding, fixing stripes, labeling, stamping	C4-BA
Book club	C4-BC
Book sale	C4-BS
Boxing	C4-B0
Cataloging	C4-CA
Children's literacy	C4-CL
Circulation desk	C4-CI
Cleaning, dusting or repairing books	C4-CB
Cleaning and repairing disks, tape cases	C4-CD
Cleaning or repairing devices and furniture	C4-CR
Clerical work	C4-CW
Clipping, filing, indexing	C4-CF
Computer classes	C4-CC
Covering books	C4-C0
Decorating	C4-DE
Digitizing, scanning	C4-DS
Food and drink sale	C4-PS
Genealogy	C4-GE
Greeter, welcome desk	C4-GR
Home delivery service	C4-HD
Homework helper	C4-HH
Information desk	C4-ID
Interlibrary loan helper	C4-IL
Library gift shop	C4-LG
Local history	C4-LH
Oral history	C4-OH
Processing books	C4-PB
Public relations	C4-PR
Pulling holds	C4-PH
Reference desk	C4-R
Shelf-reading	C4-SR
Shelving	C4-SV
Special events	C4-SE
Story time, children's programs	C4-ST
Summer Reading	C4-SU
Tidying, sorting	C4-TI
Tour guide	C4-TG
Translating	C4-TR
Watering plants	C4-WA
Web development	C4-WD
Weeding	C4-WE
Working with children and young adults	C4-WC
Writing classes	C4-WR
Further comments	C4-F

Recruitment (C5)	
Application form	C5-A
Background check	C5-B
Flyers, newsletters, bookmarks	C5-FL
Invitation to an orientation	C5-I
Job interview	C5-J
Like a regular employment application (HR department)	C5-H
Newspaper, radio, TV	C5-N
Volunteers just come in and ask.	C5-0A
Volunteers are on a waiting list.	C5-0W
Presentations in community facilities about volunteer opportunities	C5-PC
Recruitment through community service	C5-C
Shelving test	C5-S
We take whomever we can get	C5-T
Library website	C5-VA
Recruitment through organizations, associations, societies	C5-VR
Word of mouth	C5-W
Further comments	C5-FC

Training and probation time (C6)	
Centralized training	C6-C
Handout	C6-H
Learning by doing or shadowing	C6-L
Let the Volunteers know that they can always come with their questions and problems.	C6-Q
library orientation tour	C6-O
More informal introduction	C6-I
No probation time	C6-N
Short overview, no time for extensive volunteer training	C6-S
Training effort depends on the volunteer position and on former experiences.	C6-E
Further comments	C6-F

Problems between staff and volunteers (C7)	
Dissatisfaction with the field of activity	C7-D
Exceed one's authority	C7-E
Gossip	C7-G
Less respect	C7-L
Schedule problems	C7-S
Staff not tolerant of the volunteer	C7-N
Talkativeness	C7-T
Unpunctuality	C7-UP
Unreliability	C7-UR
Very small problems	C7-V
No problems	C7-0
Further comments	C7-F

Volunteers and relationship with the community (C8)	
Great relationship	C8-G
Involvement by multicultural activities	C8-I
Library is a part of the community	C8-L
Multiplier effect	C8-M
Networking	C8-N
Positive relationship	C8-P
Volunteers are advocates for the library.	C8-A
Further comments	C8-F

Gender, age, and background of the library volunteers (C9)	
Average age: 30s	C9-A3
Average age: 40s	C9-A4
Average age: 50s	C9-A5
Average age: 60s	C9-A6
Average age: 70s	C9-A7
Background: engineer	C9-BE
Background: high school student	C9-BS
Background: historian	C9-BH
Background: housewife	C9-BU
Background: lawyer	C9-BL
Background: primarily graduated, also doctor's degree	C9-BG
Background: professor	C9-BP
Background: retired librarian	C9-RL
Background: scientist	C9-BN
Background: social worker	C9-B0
Background: teacher	C9-BT
Background: wide variety of backgrounds	C9-BV
Background: worker	C9-BW
Female-male: fifty-fifty	C9-FM
More female than male volunteers	C9-FV
More male volunteers than in the past	C9-M
Further comments	C9-FC

Specifics of teen volunteering (C10)	
Don't have teen volunteers right now.	C10-0
Teen volunteers are important for children's programs	C10-R
Teen volunteers are eager to get a certificate.	C10-E
Teens are physically more capable.	C10-P
Teens like to volunteer in a group.	C10-G
Teens like to volunteer when computers are involved.	C10-C
Teens are influenced by parents or school.	C10-I
Teen volunteering as a school requirement.	C10-S
Teens are more short-term volunteers.	C10-T
Further comments	C10-F

Volunteers' motivation: age-/gender-related differences (C11)	
I don't see any differences.	C11-0
Elderly people want to give back.	C11-EG
Elderly people who are alone want to volunteer.	C11-EA
Elderly people want to bring in their skills and life experiences.	C11-ES
Men do more handy work.	C11-MH
Men read more nonfiction, magazines and newspaper.	C11-MN
Men tend more to community service.	C11-MC
Women like to tidy.	C11-WT
Women love reading, love books and love the library.	C11-WR
Women read more fiction.	C11-WF
Younger people hope for a paid job in the library.	C11-H
Younger people want to gain experiences.	C11-TG
Younger people want to give back.	C11-Y
Further comments	C11-F

Advantages and disadvantages of having volunteers (C12)	
Advantage: Volunteers are just a great help.	C12-AH
Advantage: Volunteers are nice people.	C12-AN
Advantage: Volunteers bring enrichment of experiences.	C12-AE
Disadvantage: It's harder to criticize someone's work when this person works for free.	C12-DC
Disadvantage: It's time consuming to train volunteers.	C12-DT
Disadvantage: The staff works hard to train the volunteers and sometimes they don't stay for long.	C12-DS
Volunteers have to be managed.	C12-M
Further comments	C12-F

Insurances (C13)	
Don't know.	C13-D
Injuries on the job are covered.	C13-I
Insurance through RSVP.	C13-R
Not sure.	C13-S
Not sure if volunteers are included in the general insurance through the city.	C13-N
The city would add something to the volunteer's general insurance if it's needed.	C13-C
There is no special insurance.	C13-0
There is a general insurance for everybody.	C13-G
Waiver of liability for volunteers	C13-W
Further comments	C13-F

Coordinator's educational and professional background	
Adult literacy volunteer	C14-AL
Artist	C14-AR
Clerical worker	C14-C
Degree in Business	C14-BB
Degree in Commercial Arts	C14-AC
Degree in Elementary Education	C14-EE
Degree in English	C14-BE
Degree in Film Studies	C14-UF
Degree in Government	C14-BG
Degree in History	C14-BH
Degree in Interdisciplinary Health Education	C14-BI
Degree in Liberal Arts	C14-UL
Degree in Library Science	C14-ML
Degree in Public Administration	C14-MP
Degree in Teaching English to Speakers of Other Languages	C14-MT
Journalist	C14-J
Librarian	C14-L
Library volunteer	C14-V
Project management	C14-P
Retailer	C14-R
Social worker	C14-S
Teacher	C14-T
Writer	C14-W
Further comments	C14-F

Decision to become a volunteer coordinator (C15)	
Like managing interaction between library and community	C15-C
Like to work with people	C15-P
Just grew into this position	C15-G
Was asked to work in this position	C15-A
Further comments	C15-F

Collaboration with volunteer organizations (C16)	
AARP	C16-A
Boy or Girl Scouts	C16-B
DOVIA	C16-D
Friends of the Library are collaborating.	C16-C
Kiwanis	C16-K
Lions Club	C16-L
RSVP	C16-R
Senior Corps	C16-S
Collaboration is too time-consuming.	C16-T
VAN	C16-V
No collaboration with volunteer organizations	C16-0
Not yet, maybe later	C16-Y
Further comments	C16-F

Advantages of collaboration with organizations (C17)	
Community involvement	C17-C
Donations and funding	C17-D
Networking	C17-N
Possibility of getting good volunteers	C17-R

Support from the ALA, PLA or other library associations	
No	C18-0
Not yet	C18-A
Not so much	C18-M
Yes, in parts	C18-P
Further comments	C18-F

Budget cuts and volunteering (C19)	
Don't let volunteers do professional jobs; could cause problems with the union	C19-U
There is nothing taboo for volunteers	C19-T
Try to raise more money	C19-Y
Would let volunteers do more than before	C19-M
Would let volunteers help: Book processing	C19-HB
Would let volunteers help: Greeter	C19-HG
Would let volunteers help: Reference	C19-HR
Would never give to volunteers: Cataloging	C19-NC
Would never give to volunteers: Circulation desk	C19-ND
Would never give to volunteers: Ordering	C19-NO
Would never give to volunteers: Purchasing	C19-NP
Would never give to volunteers: Reference	C19-NR
Would rather reduce opening hours	C19-CH
Would try to find more retired librarians	C19-R
Would try to get self-check stations	C19-S
Further comments	C19-F

Overlapping aspects, comments and statements (C20)	
Annual volunteer recognition	C20-A
Community service	C20-CO
Board of Trustees	C20-B
Daily volunteer recognition	C20-D
Family volunteering	C20-Y
Friends of the Library	C20-F
Fundraising	C20-U
Need for a volunteer coordinator	C20-N
Library volunteering in comparison to other facilities	C20-V
Further comments	C20-S

ANHANG 4 Core Statements of the Interviewees

I Interviews in Main Libraries

Volunteer coordinator (<i>male, adult 1</i>), PLDS V, Int. 001-01	Codes
<p>“We [...] have between 40 and 45 [...]. I manage directly [...] 80 to 90 percent of the volunteers.”</p>	C1-6
<p>“We probably have 100 [permanent employees] in the whole system.”</p>	C2-8
<p>“We’ve had volunteers. We didn’t have very many. And [...] some of them were directionless. And that’s why I came in.”</p>	C3-B C20-N
<p>“If a particular volunteer has a strain from computing, I will not send him to the computer lab! [...] I never put them in a situation where they would do [...] something that they don’t like. [...] I let them working on different projects [...], for instance, we have a very busy librarian who works with the audio books. [...] There are a lot of matching pieces, a lot of items that need to be put to the disk cleaner. And she also does the home delivery. [...] And she has also her own home delivery volunteers that she manages [...]. So that’s another field. [...] But then [...] we have somebody else who does a lot of weeding. So I have a volunteer who is signed to her one particular day to help to box the books. And [...] if there are not books to box, I’ll have her cut scrap paper [...]. We have one big book sale every year.”</p>	C4-CD C4-CC C4-HD C4-B0 C4-WE C4-BS
<p>“Well, it works like a regular employment application [...]. And then we’ll check the backgrounds, we’ll check the references. That’s done by the administration [...]. They fill in a form. We invite them to an orientation. Where they learn about what we’ll be doing. And after they’ve learned about what we’ll be doing, I will give them a tour. I show them everything [...] about this place. [...] I say, you know, this building has the most amount of public art [...]. To feel as a part of the community!”</p>	C5-A C5-B C5-H C5-I
<p>“I used to train them one on the time. I had a discussion with the HR person. I said, you know, what we can do is summing more people at once [...]. But one time I had 14, 16 people! And that was great. It’s a little bit much. [...] But having them all, saying the words only once instead if saying the same again and again every time. [...] I sit down with them for at least five minutes and show them this is how it’s done and this is how it’s not done. And let me know if you have any questions.” Probation time: “It’s more obsolete. If they stay enjoy shelf-reading or disk cleaning, [...] I say let me know if you’re working too little or if you’re working too much or if you like to work something different. Or if they have an idea how I could make this better, different tasks you think you could do.”</p>	C6-N C6-O C6-Q C6-S C4-SR
<p>“I’m the person who has to coordinate volunteers to make sure that they are helping us instead of taking up our time. [...] I have had some volunteers who wanted to do more librarian work than they ought to. So I would reassign them actually, to post farther away from the desk! [...] We’ve had a couple of people who were maybe not so suitable working in the public library and rather than having to dismiss them, they actually left.”</p>	C7-D C7-E C7-F
<p>“Oh that’s great! We have a volunteer appreciation party every year for them. And that’s not only for volunteers with their families, it’s the Board of Trustees, it’s the Friends Board. They all are volunteers, but they are, you know, less direct volunteers. It’s more a position of prestige [...]. We got high school kids; they have to do a certain amount of community service hours. They come over and work for the book sale. It’s just a way of connecting with the community. [...] I’ve had people get</p>	C8-F C8-G C8-L C4-BS C20-A C20-B

jobs [...] from volunteering in the library, great resume!”	
“I would say there are more female! [...] Yeah, I would say it’s maybe like 65/35 [...]. If you look at the percentages of female to male patrons, it’s actually much higher for male volunteers I think than it is for male patrons! [...] So I think it’s an improvement. I’d like to get to the point where it is like 50/50 or 51/49 [...]. I have a computer lab volunteer right now [...]. He works between 6 and 10 hours a week. And he is great with computers! Yeah, [...] he wants to help with his level, with his expertise until he’ll find a job! I would say the average age - I have teenagers, I have 3 or 4 teenagers at any given time. [...] To say an average age I think [...] the average age would be maybe early 30s. [...] Yeah, it’s kind of a younger group [...].I have some teachers, [...] I have everybody, I have high school students.”	C9-FV C9-FC C9-A3 C9-BW C9-BS C9-BT
Teen volunteers: “I think they are very eager to get a certificate.”	C10-E
Elderly people: “They love where they live, and they want to give back!”	C11-EG
“You need to have at least one dedicated individual [...]. You need to have somebody who is keen and who is going to spend the extra number of hours per week, working directly with the volunteers, as well as organizing the schedules and being responsive to them by phone and email [...]. We need to have it too because if they’re not getting the work done that they expect to, then we have reassigned them to something else. So reassign somebody to do that work. So [...] you need to be able to commit [...] a certain amount of hours per week.”	C12-M C12-DT
Insurance: “I don’t know the answer to it! We have a volunteer grant which - I think - includes a waiver. So I’m almost positive they don’t.”	C13-S
“An undergraduate [...] in film studies and [...] a master’s degree in library and information science.”	C14-ML C14-UF
“I was asked if I wanted to do it! And you know, I said I love working with people. I’ve had experiences with managing people before I came here [...], way back! And my favorite part of it was talking to people!”	C15-P
“No! We have such a keen in community, we have such enthusiastic [...] giving community!”	C16-0 C16-F
“We don’t! [...] A lot of the things you do with volunteers are intuitive!”	C18-0 C18-F
“I would reduce hours, or do something like that! Because the MLIS-education is so important, and it’s giving you not just a deep understanding [...], it is giving you a brought understanding of everything! [...] Cutting librarians in a bad economy is like [...] cutting doctors in a hospital or something like that! [...] I think it’s so true! [...] And it’s taking our profession less seriously! [...] And believe me, I have some of my friends, I urge them to go into librarianship because they’re brilliant, they’re intellectually generous as well as curious and they’re wonderful people! And they’re ready to share. But they need that education before they go in, to understand what we do, why we do it and how to do it. I would never just drop them down at the reference desk. Even though some of my friends are ten times smarter than I am. I would never just say okay you’re a librarian and go! [...] I would never give reference. I would never give just about anything, except for maybe a greeter. They can stand at the door and greet people. You know, I think that some libraries do have volunteers who do that. [...] I mean, I do have volunteer staff who sits in the computer lab. But believe me, they’re not responsible. They come to us when they see anything that bothers them or when they have a question about something [...]. Just like if we have a reference question that is out of our expertise, you got a local history person or something like that [...]. The volunteers, it’s just a wonderful thing that they are in the library, but they are not librarians! No way that they can do equal work. It’s not equal work, it’s sub-work! It’s the work that doesn’t get done without those volunteers!”	C19-CH C19-F C19-HG C19-NC C19-NR

<p>“I tell them so that they get a real feeling for [...] working for non-profit, so that they get a sense that we can’t pay them. [...] And I also tell them ‘thank you!’ a lot! I thank them a lot! I also tell them that make the thanks a little bit deeper than it would be by just saying ‘thank you’. Even by saying ‘thank you so much’.” Community service: “We do have some of them. But we try to keep them out of the main volunteer programs and have them boxing books for the book sale. Because they wouldn’t work for such a long time, and the goal of the program isn’t [...] really so much rehabilitation. That would be nice. But it’s more getting people new skills, helping the library, helping them. Do you know what I mean? And we do have volunteers, we have had volunteers [...] who work in the sorting room, boxing books for sale, coming and volunteering [...] for different things. [...] We do have a Friends Board. Which is different! We have also a Board of Trustees. There are volunteers [...] but they have their own management structure.”</p>	<p>C20-D C20-CO C20-F C20-B</p>
---	---

Volunteer coordinator (male, adult 1), PLDS VII, Int. 002-02	Codes
<p>“I would say about 100 by names. There is a difference between the number of active volunteers who work – who are engaged, and that’s the number that I wish to increase. So 150 people come through to volunteer at some point in time [...]. We get about [...] between 5 and 10 [applications] a week [...]. We have been more choosing now.”</p>	<p>C1-8 C1-F</p>
<p>Permanent employees: “There are probably [...] I would say 500.”</p>	<p>C2-9</p>
<p>“This [coordinator’s] position was started a year ago [...]. Prior to that it was a very informal process. We didn’t have a coordinator. So it was done branch to branch. And prior to that they had a volunteer coordinator for maybe a year or two. The feedback of that was – it was completely ineffective. So, I hope that I’ve taken my experience in a branch in the needs.”</p>	<p>C3-B C3-C</p>
<p>“We do outreach, so tutoring, reaching out the community to mentor kids, we have hundreds of events a year that surround author programs and things of that nature. So we have greeters there to check people in and answer basic questions. We have people who help to shelve books, process books and materials. We’ve put them in public affairs department; we have taken on interns, to do graphic arts for us, writers, copywriters, to write copy. We’ve had web development people. [...] The ESL is important in a couple of our branches.”</p>	<p>C4-HH C4-SE C4-GR C4-SV C4-PB C4-WD C4-PR C4-A</p>
<p>“The best method I found out is ‘work with mouth’. If I get volunteers, I engage them to go out and tell their friends how great opportunities are. We also have a couple of websites we use to promote. We use our own website to promote. And then the process is generally so to contact me. I’ll send them an application. They fill that out. That gives me an idea [...] who they are, how I can contact them and when they are available, what their interests are. There is a background check that is included in that. We do criminal background checks on all our volunteers.”</p>	<p>C5-W C5-VA C5-A C5-B</p>
<p>“There is not a formal probation time. We see as if – if a volunteer isn’t useful, then we try to place him someplace else. [The training effort] depends upon the position of course – most of the time. [...] On a few occasions I will actually make trips out to the branches and make the connection between the staff member and the volunteer, and make sure that everything is understood and agreeable.”</p>	<p>C6-N C6-E C20-N</p>
<p>Problems: Only occasionally. Like schedule problems or problems with the wished field of activity.</p>	<p>C7-S C7-D</p>
<p>“It’s a community member who is coming in!”</p>	<p>C8-L</p>
<p>More female volunteers. Average age: in the 30s. Wide variety of social backgrounds: “We’ve got retirees who are professional, we’ve got folks</p>	<p>C9-FV C9-A3</p>

that haven't completed their schooling yet, we've got folks who will never complete their schooling."	C9-BW
"Generally speaking, teens are physically more capable."	C10-P
"Whereas someone who is elderly, I feel like they can take their life experience and professional experience and apply that to the library and setting they will help others [...]. The elderly volunteer would be there on dilation whereas a teen would either be influenced by parents or school, everything.[...] We find more women in libraries than men [...]. Women [...] read more than men. They read nonfiction; they read magazines and [...] newspaper! Things that they feel more practical, whereas women [...] are more emotional learners. They can take concepts and pull those out from fiction and apply them in real world experiences."	C10-I C11-ES C11-WR C11-WF C11-MN C11-MH
"My thought is that volunteers enrich the experiences and have a potential of not only helping you with tasks that [...] must be done. But they can bring a whole new level of experience [...] enrichment to the library."	C12-AE
"Undergraduate in liberal arts."	C14-UL
"The opportunity to be a volunteer coordinator for the entire system and engage the needs of those staff and branches and then go out on the community and find those who could focus needs and something that is necessary!"	C15-C
RSVP and Senior Corps.	C16-R C16-S
"They want to send their members to us. They are more likely to show up. And if one of the members cannot, they are more likely to fill that with someone else! Whereas an individual who gets sick or whatever - if they are not available, I've got no one! Unless I go out and find one."	C17-R
"I'm sure that their resources are available. I don't use them though."	C18-A
"I would absolutely bring in volunteers! [...] I don't think there is anything that is taboo or anything that you couldn't provide a volunteer with. Because there is [...] always someone in the community who is capable. There are retired librarians who could possibly serve any capacities or someone else. [...] By [...] signing that contract [...] there is no difference! It's just a title difference. The volunteers and the staff member - one gets paid and one gets not."	C19-T C19-F C19-R
"That's nice about the library in comparison to other organizations, that I can face [...] somebody who has absolutely no skills but is sociable and has capacities. So, there are so many departments."	C20-V
"If you [...] are open and responsive to the volunteer - that is the reward! [...] If you place a volunteer in a capacity that they feel comfortable and they fit the time is being spent, that's all the reward we need! [...] It's a day-for-day recognition and not these holidays!"	C20-D

Friend of the Library (<i>female, adult 2</i>), PLDS VII, Int. 003-03	Codes
"We do not have Friends groups at the different branches [...]. When somebody becomes a Friend of the Library, it's a friend for the whole system [...]. Some of them choose to be active members with volunteer activities. There is a small group that participates in the book sales. There are sort groups in the sorting area." There is a board that coordinates all fundraising activities. And we try to find ways to coordinate the Friends' activities with the activities of the other volunteers who are not members.	V20-FL V4-BS V4-TI

So the main purpose of the Friends is to help raising money but there are also volunteer activities, not only the book sales. For instance, during the summer time the Friends are organizing special events outside, like showing movies. That has become a very fun activity, not just for the friends but other volunteers as well.	V4-SE
Book sales on the city market are an opportunity to reach people who otherwise don't go to the library. So this is a great opportunity for community involvement!	C4-BS C8-F
"I do have a full time job." And my average working per week for the Friends group depends on "if we have meeting or an event." I would say something between 5 and 10 hours, "easily!"	V9-9
"I think we depend on the library [...] a lot, at a lot of our events. And so I think we get help from them, [...] and they recognize [our help]. They want us to succeed, they want us to have good book sales or whatever event [...]. So it's very positive."	V11-GO C20-F
I think that a lot of my professional skills are useful for my activities with the Friends like meetings or communicating with people. "I have bachelor's degrees in science and business."	V13-NS V16-SC V16-B
It goes already back to my childhood: I love to read, and I love to be in libraries. "So it's just continual enjoyment."	V14-C V15-B
"I'm thrilled about when there is a book sale and I see a little eight-year-old girl with a big book bag or [...] there is someone who finds a treasure. [...] There is always a picture in my mind - that is the reward and that is the motivation!"	V15-H V15-F
"There is not a lot: reading, singing in a choir, listening to music."	V18-R V18-CH V18-ML
"Yes it is, absolutely! [...] You know, I think another part of that is [...] which each book sale or other activity that we do you find other people [...] - even if they are stranger for you - you find out you have commons, you have common interests." There is automatically always a relationship because you both have decided to volunteer. "You know, you can be in a whole different library branch with different people showing up. But it's the same feeling that you have!"	V19-F
"I think in general, volunteerism - it's not about being on a power trip. Volunteers get their reward every day from whatever it is what they are doing."	V20-V

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS V, Int. 004-04/05	Codes
There is no background check in our library but: "We are very careful with volunteers on places where they handle with money other than the bookstore! [...] But also with the children: We do not have any volunteers along with children. We have one program which why I asked that volunteers need to be checked [...]. Adults could volunteer, and have a child read them, to develop their reading skills. And I felt that's - who knows what that volunteer is saying to that child! [...] You know, that's in my mind. [...] And that program has ended with adults and we have been using teens, and we give them an extensive training, and every month they have a review. But no one is checking to see if the teens running with this either. [...] We don't really care - we are just trying to protect these children! [...] We do have people, like even in the children's room, with craft projects [...] or playing games, and the volunteers sit there with many children. But there is always a staff person there."	C4-BS C4-ST C6-F C20-S C4-CL
"That's probably one of the reasons why so many people join the Friends	C11-F

of the Library. Because we have a policy [...]. You have to be a member of the Friends to come in [to the book sale] early in the morning and then in afternoon everyone else.”	C20-F
“I think they do it on their own risk. [...] But I can look at that. Because that is - that’s always a concern!”	C13-S C13-F
“In some cities the union has the right to tell you can’t get volunteers. Because it’s taking away from someone’s job! [...] And I say we do not use them to replace! [...] We use volunteers to expand our services! If we only have one children’s librarian an hour, [...] and you want to do crafts and they want to help kids on the computer. You have to have someone to do that!”	C19-U C19-F
The husband of one of our volunteers - he also volunteers for the library.	C20-Y

Friend of the Library (<i>female, senior</i>), PLDS V, Int. 005-04	Codes
I have been a member of the Friends for about 5 years.	V1-5
“It varies I think. We have about five or six book sales a year in three different locations. [...] And also we have some book sales that are better ones. We have one coming up on Saturday which is ‘Good Books’ - means more expensive books.” We have an in-house bookstore, run by the Friends as well as by volunteers. They have 3-hour shifts.	V4-BS V4-F
“Well, a lot of them are retired but sometimes - you know, it’s one day a week. So if they work they can work around that.”	V9-4
“More female. [...] This is one thing we would like to have a little bit more diverse.”	C9-FV
Mostly no other facilities. “I was on the library board. [...] I’ve had some experience with Arts education, [...] way back.”	V2-AE
“I feel very passionately about [libraries], we need to keep them. There are probably opportunities for everyone in society.”	V3-F
“Everybody is very nice [...] and very helpful.”	V11-G0
“I was a school librarian [in an elementary school]. So I think that - I cannot say exactly what skills overlap.”	V12-SL V13-NS
“Well, I think it’s both fun and useful. You know, it’s good to feel like doing something useful.”	V15-A V15-N V15-H
“I do knitting, I’m taking some painting classes, I like to hike with my dog and I like to go to garage sales [or] jumble sales.”	V18-K V18-PA V18-HK V18-D0 V18-SH
“I hope so! I feel better. I go completely crazy.”	V19-YH V19-YF

Volunteer coordinator (<i>female, adult 2</i>), PLDS V, Int. 006-05	Codes
Physical processing like book jackets, barcoding, stamping, sorting. Furthermore: repairing books. "What we [also] do here with volunteers down in tech services is the book sale. They are in our area. So they use part of the space in the basement [...]. My staff is dealing with them and helping them. [...] Those volunteers, they aren't directly working for tech services, but they are working for the book sale in our area."	C4-PB C4-BS C4-CB C4-BA C4-CO C4-TI
"They sit with them, show them how to do, and staff works with them, and usually for the first time they get a handle." There is no probation time.	C6-L C6-H C6-N
"Sometimes there are problems!" Sometimes they are tardy or don't come. "Sometimes it's space, and sometimes it's - volunteers don't always respect the library [...]. We had a volunteer who brought her dog [...]. It's against city rules."	C7-L C7-UP C7-UR
More female, and different social and professional backgrounds.	C9-FV C9-BV
It's hard to criticize someone's work when I know this person works for free.	C12-DC
Insurance: I don't know.	C13-D
Budget cuts means also less money for books and less work for the technical service. Would never let volunteers cataloging, but pre-cataloging, yes!	C19-NC C19-HB C19-F
Volunteer recognition: free parking, volunteer tea, Christmas party.	C20-D C20-A

Volunteer coordinator (<i>male, adult 2</i>), PLDS V, Int. 007-06	Codes
We have 12 volunteers.	C1-4
About 25 employees, among them 7 part time.	C2-5
"I've been here for 21 years, and the library has been using volunteers before I started here!"	C3-L
Shelving books, repairing books, clipping and filing articles for local history archive: "Usually [...] they are shelving books. There was one volunteer; I might think she is still here. She was helping clip on useful articles for a vertical file. Local news and things like that."	C4-SV C4-CF
"In the 21 years I have been here we only have recruited once. Usually they just come in and say: I have time and I'm ready to give an extra amount of hours per week. Can I volunteer? And we haven't signed up and fill in an application. We are giving them a shelving test [...]. And we ask them if they want shelving books or repairing books or doing clipping files. And mostly people want to help shelve [...]. I don't normally schedule people, the volunteers. I know that normally most libraries do, but I don't do here because people here, they are giving their time, and they probably have other commitments elsewhere. There are some volunteers who are coming here on a regular basis but there is no schedule." Before they start, they have to fill in an application form. "And some people kind of cringe when we ask them to take a test. But then they would realize - okay, I have to take a test if they want it! So they will see how good I am with putting things in order! And usually it helps when they take the test and we could tell where they need help."	C5-0A C5-A C5-S
"Some people are volunteering and set and clip newspaper articles [...]. We train them. But normally people just want to go to put books back on the	C6-E

shelves.”	
“No, very seldomly! I remember that a volunteer may forget that you have to put the [...] non-fiction after the novels. [...] The employee might have kept him realize and fix it.”	C7-V
“More female [...]. Most of them are middle aged, and a couple of older folks then.” Social background: “It’s very different - very different.”	C9-FV C9-BW
“A big advantage of using a volunteer is, when you are short in staff, when people are [...] sick or people are retired or whatever the case is, and you have to shelve and not enough staff. Volunteers - they are a great help in putting stuff back [...]. As for disadvantages - I really can’t think of any disadvantages! Means, they are just a great help!”	C12-AH
“I have a bachelor’s degree in business. I always enjoyed working in libraries [...]. When I went to high school, I worked in a library for two years. And it was [...] just fun. It was not only an easy [job] but it was just really rewarding and exciting to put books on a shelf. [Later] I worked in retail [...]. In a store, department store.”	C14-BB V14-V C14-R
“The person who had the position before me used to train [me]. And so I just took it when I took this position [...]. Helping out and [...] train and recruit, sign people up to volunteer. My official title is ‘library supervisor’. I supervise the circulation desk, issuing out library cards, checking books in and out. I also train the graduates and the part-time employees. How to shelve, how to open the building, how to close the building, every of these procedures.”	C15-G
“Do I? No!”	C16-0
“No!”	C18-0
“Working at the check-out desk! They told me long time ago that we cannot use volunteers at the public desk because if we do use volunteers, then our HR department tells us that who could run the desk with volunteers, who don’t need any more people! They will probably endanger our positions! Maybe they would not do that, but this is the fear we have if we did use volunteers there.”	C19-ND C19-F

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS V, Int. 008-07	Codes
We have 4 interlibrary loan volunteers, 2 women and 2 men.	C1-2 C9-FM
“The three main things that they do are packing for shipping and unpacking, [...] and then the second thing is [...] that [the volunteer] helps with pulling books [...]. I make a list of the books that we are going to send to interlibrary and she goes to the shelf and pulls them from it.” They are also recycling the wrapping paper, the boxes and the other material. “And then there is one more thing that they do, sometimes they are putting the bands on (banding).”	C4-IL C4-B0 C4-PH C4-TI
“[One of our volunteers] is 90 years old. She has been volunteering for this library for 40 years.”	C9-FC
“I don’t see any [gender-related] differences” in volunteers’ motivation.	C11-0
“We do depend on our volunteers. [...] In fact, years ago, when we first started having interlibrary loan, there was one librarian who worked for 20 hours and the rest were all volunteers. So over the years they’ve added at least some hours [...] but we still depend on volunteers.”	C12-AH
“Our volunteers have been here all the time. So we don’t need to retrain them.”	C6-L C6-F

"I'm an artist."	C14-AR
"I have just to ask the manager, but I think there are parts of the library loan work that only professional librarians can do [...]. It's highly detailed work! [Some people] think you wouldn't need any volunteers, but that's not the reality!"	C19-M C19-F

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS V, Int. 009-07	Codes
Interlibrary loan volunteers: "Usually for about 2 to 3 [hours]. All together I figured out that our volunteers do that for 8 hours a week."	C4-IL
We never had any problems between staff and volunteers. "They always do let us know ahead of time if they go out of town or whatever."	C7-0 C12-F
"Well, our volunteers don't really do with the patrons one-on-one because they are just always down here. But I'm sure - I mean I know that everybody does appreciate what the volunteers do for the community. I'm not sure if they know how much they do."	C8-F
The 90-year-old lady, she was a teacher and social worker. The second volunteer, she was married to a politician. The third volunteer, he was an engineer. And there is still one more volunteer who comes during the summer, during his vacation. He is a professor. They are retired, except the professor.	C9-FM C9-BT C9-B0 C9-BU C9-BE C9-BP C9-A6
"They all just like to be useful."	C11-0 C11-F
"The Friends of the Library are great. They raise a lot of money."	C20-F

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS IX, Int. 010-08	Codes
We have 2 ½ times more volunteers than employees.	C1-11 C2-10
This program began 25 years ago.	C3-L
Adult literacy, story time, home delivery service, book sale, special programs.	C4-A C4-ST C4-HD C4-BS C4-SE
"We have a PR department [...], and they are responsible for making contacts to get something in [...] the newspaper about us. [We] have appeared on the radio [and] television station [...]. We are getting the majority of our volunteers from people who are looking at our website. [...] The major's office here keeps track of all the people who volunteer for any city department. We fill out a form for the major's office, and they do a background check with the department of justice."	C5-N C5-VA C5-A C5-B
Centralized training for the adult literacy program. No probation time.	C6-C C6-N
"The people come into the [...] public library on their lunch hour, maybe to check out a book or a video or whatever. And then - we've got posters [...] for this or for that. So they see that or the people who walk by here, [...] some people will come in and say, what is this? And they explain the program. And most of the people who come in to ask about it, are interested and will volunteer to help. [Friends group] - a group of	C8-L C8-A C20-F

people who live in the area and are actually advocates for the library system! Primarily they raise money.”	
More female. Age between 40 and 70. Social backgrounds: “Primarily college graduates [...]. We’ve got people with [...] doctor’s [degrees], and we have medical doctors as well! A lot of retired teachers like to do it. And ah, we got lawyers.” Volunteers who have a full time job at the same time, “they come in their lunch hour [...] or they will come over after work.”	C9-FV C9-A5 C9-BG C9-BL C9-BT
“The younger people [...] want to feel as a part of their community. Ah, what we say - ‘part of the solution’, and not ‘part of the problem’. And they say, see - I have a wonderful job; I got a college education because I could read. And now I want to help someone else! That’s the younger people. Middle aged people say I know how tough it must be! [...] Some of the stories I’ve heard had been people who come in and said: ‘I didn’t have realized until I was an adult that my grandparents or my father couldn’t read. And never knew that, and when I found it out I thought I want to help somebody else!’ I mean we ask them why they are volunteering, we ask them! [...] And then the older people say, I have some skills - it’s more about that - I have some skills, I’m a retired teacher or this or that, and I want to help someone ‘cause I don’t want to sit in my house, doing nothing. That’s about the older people.” Student volunteers: “Young people don’t always feel the same sense of commitment and responsibility.”	C11-TG C11-EG C11-ES C11-Y
“Well, they have to be managed!”	C12-M
“The city is up on their insurance! An additional insurance, I mean if people do [...] fall in the branches, if they are hurt, while they’re doing their volunteer duties, in addition to their regular insurance coverage, the city will add something if it’s needed.”	C13-C
“I started my professional life as a teacher, I taught 1st grade students, you know, six-year-old. And then I stopped and had my children and then I became a writer for comedy for television for a dozen years. So I did that for a dozen years and then I came to the library and they wanted me because I was a teacher. They wanted a teaching background [...]. I started in a neighborhood library, as a messenger clerk. It was the lowest job, to put books back in the shelf. And after about a year and a half we started the literacy program in our branch, and they asked me to do it. So I have been doing a literacy program for 20 years and now I’m in the position of supervising [...].”	C14-T C14-W C14-C
DOVIA	C16-D
A lot of advantages: “Absolutely, absolutely!” Connection, networking, helping each other, e.g. newsletters.	C17-N
“The American Library Association, when they have their meetings yearly - the yearly conferences - they generally have a section on literacy!”	C18-P
“Which we are facing now [...]. We have cut hours! [...] That was one thing we did. No, we don’t let our volunteers do professional jobs. I think there would be a problem with the unions if we did that! So we don’t do that! [...] We let one person go, that was 20 hours, and we cut 2 people from 20 hours to 15 hours a week, since they only work at one branch. [...] And we are hoping we haven’t any more cuts!”	C19-CH C19-U
Court-ordered work: “I think almost every branch will have someone who comes in and maybe they have to do service because the court has sent them to do 100 hours of community service.” Volunteer recognition: “Well, we have, at the central library we have a parking lot a couple of blocks away, and we will let them use that one. We don’t own the parking lots, it’s directly downstairs, but if they come for work, we validate for parking. The branches all have free parking!” Annual recognition day: “We do! What we used to do until last year when we hadn’t enough money to do it, dinner parties, and we had them at three or four different sites.”	C20-CO C20-D C20-A

Volunteer coordinator (<i>female</i>, adult 2), PLDS IX, Int. 011-09	Codes
Studies have shown that the biggest factor in becoming an adult with good reading skills is being read to as a young child. This is the purpose of this program!	C4-CL C4-ST C4-F
"We are going to senior centers, craft clubs, we advertise in the newspaper, through the Internet and we have bookmarks, flyers, and radio advertisement."	C5-FL C5-PC C5-VA C5-N
Application form, job interview, fingerprinting and background check, and there is a "six-month commitment": 2 hours a week on a specific day.	C5-A C5-J C5-B C5-FC
There is a centralized training: two three-hour sessions and a third shorter session. The volunteers learn how to read to the kids and how to include puppets and other reading props.	C6-C C6-F
We have more female volunteers. Most of them are in their late 60s. Our oldest volunteer is 94 years old. The volunteers come from all kinds of backgrounds. But most of them have a higher education and are wealthier. The other volunteers from poorer areas "don't have much money but lots of love". This program is not only multicultural but also multigenerational and multilingual; it "brings cultures together".	C9-FV C9-A6 C9-BV C9-FC
They are insured through the city. Recently we had an accident (fall down stairs) but the volunteer's insurance has paid for that.	C13-C C13-F
I have applied for this coordinator job because it's actually the job of my dream! Main trigger: I have very positive memories of the time when my grandmother was reading to me.	C15-F
Yes, several. They offer workshops and I think it's good for networking.	C16-F C17-N
We have already reduced our opening hours.	C19-CH
There is an annual recognition celebration, combined with a workshop for the volunteers of this program.	C20-A

Volunteer (<i>male</i>, adult 1), PLDS IX, Int. 012-10	Codes
For 1 ½ years.	V1-2
Street worker	V2-SW
I like more the one on one interaction that I have now as a tutor. So I can get to know more about their lives. I feel highly motivated to help them! In the end I feel a great sense of achievement!	V3-P V3-F
Adult literacy	V4-A
It was my particular wish to volunteer as an adult literacy tutor!	V5-0
Application form	V6-A
Centralized training, eight hours on a Saturday. Because of my background (English and English literature) I did not learn so much new. But so I was able to help the other tutors. They could learn from my experiences.	V7-C V7-F
My very first student gave up too soon. With the second one it was much	V8-4

better.	
For 2 times every week (Wednesday and Friday) I give a one and a half hour one-on-one lesson. In case I cannot come I just arrange another appointment with my student.	V9-4 V9-FI
More time is not possible, since I still have my job.	V10-C
No problems, very objective tone.	V11-GE
Yes there is a strong connection to my skills and experiences. I see my volunteering as enrichment. My profession: I'm a writer.	V12-AW
When I was young I've studied abroad for two years. I appreciated it very much that there were people who helped me (in their free time) to understand, to write and to read a language. I want to give back!	V14-OV V14-F
It's a great feeling to be able to help!	V15-H
Bachelor's and master's degree in English and English literature.	V16-EN V16-EL
Living in a relationship.	V17-R
Tennis and other sports. Physical exercise - I'm moving my body whenever I can. I'm walking a lot. I don't have a car.	V18-TE V18-WA
Yes, absolutely!	V19-YY

Volunteer (female, adult 2), PLDS VIII, Int. 013-11	Codes
"Just a half of a year - 6 months!"	V1-0
"I haven't been done a lot of volunteering. As I [...] worked full time! So I didn't have a lot of time. But - if I did volunteer, it was more for my church, [...] 15 years."	V2-CH
"To get here into the public library, you have to have a background check. They check you for a long time. [...] And so - I mean with my church - I haven't had a background check."	V3-F
"I am doing the children's department [...]. I really wanted to be close to the collection and with books and with kids."	V4-WC
"From the website [...], and I knew that that department needed helpers. Like my daughter wanted to apply as a volunteer. And so I knew that they had opportunities for volunteers."	V5-L V5-FA
"I had to mail in an application. I had to mail in a list of my previous jobs and [...] social security number [...] so that they could check and see if there were any issues with my record. If I had any criminal records or anything. [...] After [...] the background check, they didn't interview me. They just asked me when I could start."	V6-A V6-C
"I went right to the department I was assigned to and they brought me over here [...] to get my volunteer badge and check in for parking. And they gave me a little bit of a tour [...]. So basically my first two times was a two-day tour for what I will be doing."	V7-G V7-0
"It didn't take me much time [...]. Had I not been familiar with the library, with the procedures, it would have taken at least a week to understand like [...] shelve and organize and so on."	V8-3
"I come in about two days a week, and entirely 2 to 2 ½ hours at a time, [...] at the most 5 hours a week. [...] I have another job, so I try to come	V9-9 V9-FL

in on the days that are free for me.”	
“I think that for me it’s just right. I think I’m just fine.”	V10-C
“Oh, they’re great! They are very friendly; [...] they are very helpful and very busy! So I know they need a lot more volunteers than they have, [...] I really think that they need more.”	V11-GR
Yes, there is a connection! “I have a master’s degree in library science. In was a school librarian for eight years and I wanted to get out of the school library [...] which is mostly teaching. It’s a lot of teaching and collaborating with the teachers. And I really wanted to be close to the collection and with books and with kids. So I quit my job and I immediately applied for work with the public library. But it’s difficult to get hired here!” (Right now I’m working in grocery store.) When “I have been a children’s librarian in a school. I had elementary-aged kids. I wanted work with that kind of collection. [...] I would like to have experiences somewhere else. Trying nonfiction, [...] the teens, the reference or something [...]. I’m pretty happy right now where I am!”	V12-L V13-NS V12-R
“I was working [...] in a school setting. I was a teacher [...] and I really appreciated the parents who volunteered at school. So I think it was my [...] working in school and school libraries and seeing how valuable volunteers are [...]. I think that is probably why I want to volunteer! I know how needed volunteers are [...]. So that is probably the connection there!”	V14-OV
“My motivation is to get a job! My motivation is to need these people in the library, to get my face up and let them see my background and skills. And if I ever apply for a position in a public library, I could put on my resume, I have volunteered here. [...] I just love libraries! My mother took me to the public library as a child. [...] And so my mother really motivated me to love books and to love libraries. I think that’s probably why I volunteer in a public library.”	V15-CA V15-P V15-B V14-C
“As I said - I have a master’s degree in library science, but have never worked in a public library before - just in a school library.”	V16-LS
“I have an herb garden. [...] My children are in college age, so I’m just keeping up with their lives - you know. [...] I’m facebooking and skypeing and everything, trying to keep up with them. I sing in an a-capella chamber group.”	V18-GA V18-FA V18-SK V18-CH
“Oh absolutely! Definitely! I like coming here! It’s [...] different from my life! I work in a grocery store, so I need to come here; [...] I need to be connected back with real profession, with my childhood. I feel that when I work in a children’s department, reading some books - I miss it! So yes, definitely! It’s very good for me to be here!”	V19-YJ

Volunteer (<i>female, adult 2</i>), PLDS VIII, Int. 014-12	Codes
“My first volunteer activity was just before the [new] library opened.”	V1-10
“Parallel to my volunteering here I volunteered at the [...] museum.”	V2-M
“Here at the library [the coordinator] respected our own hours that we would donating. She made sure that we had something to do. So when we got here, we had specific duties. At the [...] museum I wasn’t as busy [...]. I was busier here - lots of busier!”	V3-C V3-S
“I love to show [the visitors] the different aspects of the building, and what is taking place here!” I’m also involved in special events.	V4-TG V4-SE
“Just staying in while the library was built. And I actually got to come in here through Women’s Breakfast Club. And in one of our tours - a hard head tour - the actual physical structure was coming out. So I was	V5-O V5-FC

intrigued. [...] I definitely knew that I wanted to be here in some capacity.”	
“It has been almost 9 years. Of course they want to know your interests. And then they want to know your background. And I was in bank marketing at that time. So I had a strong sales background. [...] But - well, just a basic application. And probably I had references to be listed on it!”	V6-A V6-J V6-C
“It was very well organized. As soon as we reported we knew where we would set to go. I do remember that evening, giving you a couple of choices, and I jumped at the chance to be near the special collections area. So - there was so much orientation before we actually physically started our job here as volunteers! That it took the fear away.”	V7-0
“I would say that [...] it was a case-by-case basis. [...] I became more as an own-poll-kind of volunteer.”	V7-T
“Once I got started, it was just as needed. But then there would be a time when I would be here for hours. So it differed with each month. Like the decoration of the [special event]. It was a long shift, moving from one center to another.” Regular Schedule? “In my case - no! Because of studies and working.” Arrange expected absences: “I would call [the coordinator]. She would schedule well in advance. So it was a chance to restructure.”	V9-FL V4-DE
“If I had the time, probably more! Outside my own department, I’d jumped at the chance, for special events.”	V10-M
“I love it! I love it! Love it, yes!”	V11-GR
“Yes, it’s different when I started here. But way back, when I was in elementary school, I wanted to be a librarian. [...] In 4th grade, and the librarian in that school, [...] I became a reader’s advisor. She would give me books and then I would interview them and tell them what I like and why I like it. Then I was also in charge of shelf-reading, in the tutorial [...]. So after that it was always in the back in my mind. I did work for eight years at Medical Library. I have degrees in math and science. [...] I worked in circulation and then I went to interlibrary loan for several years. [...] I came back to history and medicine, to set up that collection. [...] It’s my joy working in different areas in the library! No matter what kind.”	V12-L
After so many professional years in an academic library: “The old wish came back! That was it exactly! [...] Yes, a public library is feeling much like the school library that I had!”	V13-NS
“My mother was very active in her neighborhood with helping families in need with clothes or food or whatever. So that was instilling me to give back! But as for me [...] I volunteered at [...] the [...] Art Center [...] and [...] I also did volunteer at the [...] museum. I think it’s a free way to get in and see things that I like! This is my joy!”	V14-VM V14-F V15-G
“It’s a way to get a hangout in the places that I most enjoy. But I also like to share my excitement! [...] Like: ‘Oh let me show you! Let me share this with you!’ And I love [...] the front desk. [...] Someone has some questions about the library. And I will later take him all the way through and then again I tell some of my most favorite stories about the places to be! [...] I think that as you are mature, you realize where your priorities are and what really doesn’t matter. It’s crazy but I look forward to the time when I can retire and volunteer in all the places that still intrigue me. I don’t want to get out of the library when I’m retired. I always want to volunteer when I’m retired!”	V15-A V4-GR
“I have degrees in math and science.”	V16-M V16-SC
“Knitting (it’s mathematics, and [...] it’s engineering)! Of course reading! Probably I read three books a week! And then [...] I love walking,	V18-K V18-R

and I love hiking!”	V18-WA V18-HK
“Absolutely yes! Yes, and for me till then with such a deadline- and sales-oriented background, to be able to come and volunteer in some place – that was just beautiful and exciting and people-oriented! Yes I know it was my mental health!”	V19-YM V19-YJ

Volunteer coordinator (<i>male, adult 1</i>), PLDS VIII, 015-13	Codes
Most of our volunteers are shelving or doing different kinds of clerical work.	C4-SV C4-CW
“What our challenge is, we have to have to run a background check, it costs us money and so. [...] Even when they have applied, we put them through several weeks emailing back and forward and talk to them about it to really make sure if they are really interested in volunteering before we actually process the background check.” For people who have no Internet access “we also have a paper form that matches exactly with the new online form. [...] We also have different skills [on the form] that they can check when they fill out their application. These skills will become important when we [look at our] assignment list if it is matching.”	C5-A C5-B C5-VA C5-FC
“Even though they are volunteers, they are sort of a little bit like employees, a little bit volunteers. You know, they are serving us in a function, and so you need to [...] develop them and treat them with respect, treat them the same way if he would be an employee in a lot of ways.”	C7-F C12-F
“We have a lot of teen volunteers.”	C9-FC
Among others, I have work experiences in retail and “I’ve done hotel management, project management for a web developing company [...]. I have a history major [...]. [...] I volunteered briefly when I first started in college, doing adult literacy for immigrants. This is my only volunteer experience.”	C14-P C14-BH C14-AL C14-F
“This here is my favorite job. They give me more ability to do, more power!”	C15-F

Volunteer coordinator (<i>female, senior</i>), PLDS VIII, Int. 016-14	Codes
“Approximately between 300 and 350. When the library has a book sale, then that month there will be a lot of more volunteers recorded. There usually are Friends of the Library on the book sales. So we don’t call them individually, we call them as a Friends group for that library.”	C1-9 C20-F
“We have about 300 staff members in the whole system.”	C2-9
“Yes! People have always volunteered for libraries [...]. But until I started the program, they – the staff – didn’t know where the volunteers were, or what they would doing, or how many. There was no record being kept! So that was when I started, in the beginning program. We actually didn’t know who was volunteering, in which branch, and how many hours they will giving. That was a wonderful experience to be able to build on that and make that become a very valuable program. And it eventually became a library program. So that now when I’m retiring, we can hire a volunteer coordinator! There was no such title as volunteer coordinator. [...] I can feel that I did do something valuable. I helped to create this program for the library. And it hasn’t existed at this time. I’m pretty proud of it!”	C3-B C3-C
“I think in any library the most volunteers will be in the circulation	C4-SV

<p>department, to shelve and put books on hold, doing things like the housekeeping things for any library. And then it comes down to the more specialized things like the databases, doing the computer databases, and doing things in the [local history] room or in a specialized department with the collections, doing some specialized things with the collections.” They put clippings into records and there was also an oral history project; volunteers have interviewed veterans. “When we were able to open in the evenings, from 5:30 to 7:30, we had Microsoft Office computer classes, with Excel, Word and PowerPoint. And that was run completely by volunteers!”</p>	<p>C4-PH C4-LH C4-CF C4-CC C4-OH</p>
<p>“A lot of times, it can still be the old fashioned way of putting a flyer in a branch library. I still tell the staff that this is still a good way to advertise. Because a lot of times people go to one branch, and it’s the branch closest to home or closest to work, and they always go to that same one. And they look on the notice board! People do still look on the notice board! Ahm, but of course young people, they always have Internet. So today you have to have staff that is able and want to work with things like Facebook.” It depends on the requests of our departments which applicants we choose. “And a volunteer is only gonna given a certain number of hours. So you probably want several volunteers to help with one project. And then ah - usually if you advertise that project, it’s the person who sees that there is something there. But they know they can - oh yeah, I know I can do that! I can handle that. So if we write the job description, all the volunteer assignments (not a job descriptions - that is for paid staff!). The volunteer assignment that we write, [...] we put it out in the Internet or put it on a flyer. Then some of them will read it and say yes I believe I could be trained to do that! So then you could make a happy match. Sometimes maybe the volunteer will coming in and will be assigned and then come back and says - I just don’t think that’s gonna work for me - I need to do something else! [...] They all have to do background checks now.”</p>	<p>C5-FL C5-VA C5-A C5-B</p>
<p>Probation time: “No we don’t! [...] I have never wanted to do that because I think most volunteers do something because they love it! If they don’t love it [...] there might be something else they love to do.” Training: “It will be the assignment that the volunteer leaded into the department. Or the volunteer leader will give the volunteer to another staff person, and they will work with that staff person. So the training is on the job. It’s on-the-job training.”</p>	<p>C6-N C6-F C6-L</p>
<p>“We got 19 students who were waiting for a [computer] class, and then the [volunteer] teacher didn’t show up. Then that would be very awkward. So the best would be to have two volunteers! [...] The volunteer program is not free anymore. It coast money! So now you do have to do a little more interview and to be a little bit more careful who you sign up. We ask volunteers to make a commitment to sign and say yes. I will give so many hours! We want 60 hours a year! 50 or 60 hours a year. I have some people calling me: oh my husband has been transferred and now I’m not gonna be able to finish my hours! And I say don’t worry - that’s okay! They should have to say that at the beginning. To try make the people think: do I want to do that or not? Before they spend money. [Or]: she came in at 9 o’clock and she was here till 5 o’clock. She was like - like she thought she was staff. [...] It can be very time-consuming for the staff person to lead you into the job! To go work with the volunteers! Especially the volunteer who just wants to visit! Just talk! And I say to the staff that they say to the volunteer: well, now I got to get back to work, and you need to get to your volunteer assignment, so we’ll talk later and end the conversation!”</p>	<p>C7-UR C7-E C7-T C7-F</p>
<p>“It’s very very important, [...] especially in times of crises, [...] in a financial situation where we are now. Because our volunteers will be very vocal! They will let the [people] know, they will let the media know. They will take them to their library. So they will be very helpful to [...] let the council members know, whatever the problem is!”</p>	<p>C8-M</p>
<p>“Probably more female, [...] 35 to 55 [...]. So in other words, the children are grown and they have a little more time. Or they are coming more close</p>	<p>C9-FV C9-A4</p>

to retiring and they are looking for what they might be doing in their time.” Social backgrounds: “We had such a vastness. We actually have a volunteer who is counting among the homeless. And we have volunteers who don’t necessarily need to use the library because they have the money to buy any book they want! But they think the library is important! So it’s very broad. I think it’s very broad.”	C9-BV C9-FC
“The teens usually have to do a certain amount of volunteering, in order to satisfy school requirements.”	C10-S
“Many reasons for volunteering! One is because they want some company. Another reason is because they want some experiences, maybe they are young and they think the library is good – I would like to work in a library! [...] Or their place of business requires them to volunteer. [Or] they just like being around books! Fine! That’s a good reason for volunteering in the library! [...] In comparison to when I first started with the program, a lot more volunteers are now men! And a lot more volunteers are young people! In the beginning it was mostly older, females. [...] Almost unfortunate – but the economy is the way that it is – because there are a lot of position-less people who are unable to find work. So rather than just sitting around, they are volunteering and give some areas so that they can at least say to their prospective employment that they are doing something and not just sitting around and waiting! [...] I’m very impressed with the number of young people now who are wanting to give back! And it’s men and women! Young men and young women. [...] I think the mentality has changed the way that people aren’t so concerned with the amount of money. Not everything has to be attached to money! Some things are attached to a passion! And the money doesn’t matter. It is because your passion is about something. And that’s why I say there is a difference between a volunteer department and a human resources department! Young people – I think today – are more giving. [...] Women are always giving. [...] Most men have to be working and earning! But I think that has changed a lot! And they are wanting to do something that they care about! And they give a few hours every week to that. Not worried about if being paid for it.”	C11-Y C11-TG C9-M C11-F
“Any time you work with the volunteer program, your disadvantage is that you don’t have the control over a volunteer that you have over a paid employee. You can’t say to a volunteer: you need to be here next Tuesday all day long. You have to ask somebody: would you mind being here for several hours and probably you have to get 2 people, 2 volunteers [...]. Because our volunteer can call us and say: hey I cannot come in today! Whereas a staff person probably wouldn’t want to do that.”	C12-DC
“They are in a public building, in a government building, so it would be – whether they are public or volunteers – they are covered!”	C13-G
“I left school with age 17 and I went to work [...] as a secretary. Then I went to a secretarial college [...] I can even write shorthand but don’t use that anymore. And I learned typewriting. [...] And then I went to the music industry, [...] to an agency for music management. [...] So I was managing everything with the contracts for the artists. [Later] I went to an orthopedic doctor’s office as a bookkeeper, and customer/patient liaison. [...] And I went to the library when they started to look for a volunteer coordinator. [...] So I was interviewed by the library director. [...] I started with 20 hours a week, and then I went to 30 hours a week. [...] I know it could be even a 40 hour job.”	C14-C
“I have been volunteering for almost three years for the Talking Library. And that’s why I got to know the staff. And I was the only candidate – recommended!”	C15-G C15-A
“Volunteer Administrators’ Network.”	C16-V
“It’s got to be – as much networking as possible. This whole thing has to do with networking!”	C17-N
“Not really. What I personally did, I would email or telephone volunteer	C18-A

<p>coordinators in other libraries. But I don't know - it'll be interesting for me to know [if] the ALA, [...] if there are actually several forums 'working with volunteers'?"</p>	
<p>"Yes, we have cut hours. But we have more volunteers. We still have more volunteers helping us do things. But you can't - no library can be run totally on volunteers! It just can't be done. It cannot be done! [...] We are letting volunteers do much more now than they used to do. But - as I say - it takes two or three volunteers to replace a staff person. So yes, we are relying on volunteers to do more providing. It doesn't have anything to do with seeing our patron's records, you know, security is still very important for us! The right of privacy is very important in any library! There are a few things that we would not let a volunteer do - circulation desk, ordering, purchasing, cataloging. But we are letting them do a lot more than they used to! [...] What is the idea, that's when you have a volunteer, doing something that a staff person is not doing. Which is happen with the computer classes! No staff was actually teaching Microsoft Office classes! It was only been taught by volunteers! That the ideal situation, that's ideal! [...] You could not possibly run a library [...] with just volunteers! You [...] got to have staff! And volunteers are supplementing! And the idea would be to have plenty of staff. To [...] have volunteers because we just want to be have our door open to the public and allow the public to come in and help us. That would be the idea. At the moment, we need the volunteers because we actually need the help because we don't have enough staff! So there are two different summaries: to be a wealthy library system with plenty of staff, don't really need volunteers. But we like volunteers and we want them to come and spend some time with us! That's one thing. But then to be a big system, and have the staff hours cut and library hours cut, and to get to absolutely relying on volunteers to help you, that makes it harder!"</p>	<p>C19-CH C19-M C19-ND C19-NO C19-NP C19-NC C19-F</p>

Volunteer (female, adult 1), PLDS IX, Int. 017-15	Codes
<p>"Well, I started 2 years ago and, with the volunteer [position] for maybe 2 or 3 months. [...] And after that I got a job, part-time and later then my current position - full time. So [the coordinator] was really really helpful just to getting me into! Just the volunteering aspect helped me to meet people and feel what it's like."</p>	<p>V1-0</p>
<p>"I worked at [a] university in their library system. So I was already in a library atmosphere but in a different aspect. So not public but more academic. [...] And then after that [...] I worked in a Montessori school. [...] So one thing that the teacher told me to work on was try to get these books in order and then we could just do like to be in a library. [...] It was good for the kids to see that. They could go home and arrange their books in their way and call it their library [...]. It was really nice!"</p>	<p>V2-AC V2-SL</p>
<p>"The type of library - that was the major difference. Because in the academic, there is more material available, and there is more research to do for the university students. And [...] here - it's just like everything! You have to help out with - whatever question comes away, so more questions here are dealing with a wider subject area."</p>	<p>V3-Q</p>
<p>"Helping people! One-on-one. [...] They come with a problem, [...] letting them know that they can talk about it, and somehow coming to some kind of conclusion for the next step. [...] Sometimes we can't help everybody. But you know, it's good to try!"</p>	<p>V4-ID</p>
<p>"When I moved [here], I went online, and the first thing that I looked up was job opportunities in [this] area. And one of the things that came up was volunteering opportunities! So that's what I found out online."</p>	<p>V5-L</p>
<p>"I filled out an application, then [...] I got a form [...] to come in, and [they] allowed me to join as a volunteer. And then the first project and the only project I really worked with when I started [...] was the Central's reopening. So I was able to come and work some shifts during</p>	<p>V6-A V6-F</p>

the reopening at Central and get to see [...] whatever I like to do.”	
“Basically she introduced me into what the library has, and then encouraged me to look for a job and never said don’t look for a job, you know, she never said anything like that – she was very encouraging! [...] She always comes by with a smile!”	V7-T V7-F
“Not too long, maybe a week or two.”	V8-2
“It was not so many hours. I worked at the reopening and then maybe a few more after that before I became a part-time.” There was no regular schedule. “If I had gotten sick, I’d just called [the coordinator] in a very very appropriate manner, ahead of time!”	V9-14 V9-FL
“At that time I wished I could have done more. But then, because I got the job as a part-time position, I really couldn’t.”	V10-M
“It was very nurturing, like everybody whom I met with: are you getting everything, are you understanding, is there anything I can help you with? So I didn’t feel I couldn’t make it. More like okay, if I have questions I know I can ask anybody without feeling embarrassed.”	V11-GO
“The subject area was brought. I was just putting in it in one area, it was just [...] basic reference, and my subject area that I studied in school was basically psychology and student affairs. So I do incorporate those two fields into library science, into my job. Maybe that was helping me to work with people.”	V12-CA
“Before I went to college I had volunteered at in my local library [...]. So I was able to [...] do the card stamping and the checking in. And this was as a student volunteer. So I was able to see how a library works. [...] That got me interested in [...] this library. [...] And especially with all the programming that the library has shown me, like the storytelling and providing a system to those that came in. And putting that in another program that is related to the age group. So – like wearing many hats.”	V13-VP V14-F
“Just to help people. And basically to get what they want!”	V15-H
“Psychology [...]. That’s my undergrad. And then I have a master’s in student affairs.”	V16-PS V16-ST
“Being in a new city and not knowing many people. [...] I was able to meet the other staff and through them I became friends with them and got to meet other friends. [...] To help other people and also to meet people. When I moved [here] I was engaged [now I’m married]. I was just in my in-law’s house all day, doing nothing. I love my in-laws but I had to keep my mind occupied on my job search. So, getting out into the community was a good way to meet people and also not to become depressed I guess.”	V17-N V19-YD
“My favorite hobbies, ah anything outdoors! Like I love – whenever the weather is really nice – my husband and I we go biking, we go hiking, we go outdoors. Because we are inside all the time! [...] And I like watching sports.”	V18-BI V18-HK V18-SP
“Absolutely! I would definitely say so because you are learning something new. You get to feel like you are helping people. [It’s] keeping you motivated to learn more, to help more. And also to be outside instead of sit in the house and do nothing. So I would definitely say that there is a great benefit!”	V19-YB V19-YE

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS IX, Int. 018-16	Codes
It’s fluctuating every month. Right now, we have about 200 volunteers and 500 employees in our system.	C1-9 C2-10
“The volunteer jobs vary from location to location. Of course the most	C4-SV

important job is the shelving and shelf-checking of the books. But there are also locations that offer ESL-classes [...], that offer computer classes to the public [...]. In the summer time we have position where volunteers assist with crafts for our Summer Reading program and things of that nature.“	C4-SR C4-A C4-CC C4-SU
“We are actively recruiting. No matter where you are – if there is an opportunity to mention – a library opportunity available – I go out and I recruit [...]. We have relationships with organizations.” We have flyers and on our library website there are volunteer assignment descriptions available. All volunteers “have to go through an application process, including a criminal background screening [...]. We have agreements with school districts [...]. Their [...] students come to our facilities and do volunteer service. [...] There is an application and interview that everyone must go through. For [...] anyone that is between the age of 12 and 17 we require parental permission.”	C5-VR C5-A C10-S C5-J C5-FC
“There are some positions that require a definitive age, so [...] at the welcome desk we require that they are 18 years of age. For computer instructors we require 18 years of age.”	C4-GR C4-CC
Community service: persons with minor traffic violation with no criminal background. “We have not accepted some individuals because of the information that was contained in the criminal background report.” We also get volunteers through the Food Stamp Program.	C20-CO C5-B
“There is not a probation time per se.” It depends on the volunteer if there is a longer training time or a shorter one.	C6-N C6-E
“I can’t say we’ve not had some situations. Especially with the juveniles [...] who were rude and disrespectful [...]. With adult [...], very rarely [...] There were probably one or two volunteers [...]. People may think that they want to do something and then they come and see what the requirements and responsibilities are and then we try to reschedule them to something else that fits them and is available.”	C7-L C7-D
“I think it can be very beneficial. We go out to community facilities [...]. I talk about volunteer opportunities.”	C5-PC C8-N
Our volunteers are representing our public library. “The only difference will be that they won’t have access to patron information. Even our volunteers cannot work in areas where there is access to patron information – our circulation and registration for [...] the library card.”	C8-F C19-ND
“There are several positions that require that you have a certain education. They may not be able to catalog but do something in preparation for that” like processing books, covering books and things like that.	C4-PB C4-CO
“Our computer instructors are more male. [...] ESL more female”. Greeters are mostly retirees. The average age “because of the economic situation: middle age.” There is wide variety of social and educational backgrounds. “Some want to do something completely different, don’t want anything that’s gonna be too demanding or too challenging. Even though they may be retired or have open time.”	C9-FV C9-FC C9-A4 C9-BV C11-F
“I think it’s very important to introduce youth. [...] There is so many youth that uses the library.”	C10-F
“There could possibly be. There are some youths for example that are required for various purposes to do volunteer service [...]. Sometimes the parents want them to do it. And so they drag their child into the library and virtually demand that you find a position.”	C10-I
“I think it’s a win-win for everyone. I don’t see there is a disadvantage at all. [...] Any time you can get additional support – that’s great. They help you. It’s a positive for the person who is between jobs and it’s a positive receiving their services.”	C12-AH C12-F

“No, we don’t have any kind of insurance for any of our volunteers [...]. Our forms have a liability statement in them.”	C13-0
“My master’s is in public administration. And years of experiences!”	C14-MP
“I think it’s a fortunate opportunity to do something that I love. Which is to interface and interact with different people.”	C15-P
I am a member of a local association for volunteer administrators. “It’s an organization where volunteer coordinators come together and talk. And we have speakers that come in, we have cooperation that comes in and it gives you guidelines how to work with their corporate volunteer programs.”	C16-F C17-N
“Volunteer administration is a very challenging carrier. Because you are working with so many types of individuals [...]. And still doing your job in a pleasant manner [...]. You have to be able to tell people that you are unable to assist them. And still make them feeling valued.”	C20-S
“The library does.”	C18-F
“We have already reduced our hours [...]. I think there are standards that have been set by ALA [...] that preclude volunteers from doing certain things. So you have to be mindful of that. [...] You also have to think about safety issues.”	C19-CH C19-F

Volunteer (male, adult 2), PLDS IX, Int. 019-17	Codes
“For 3 years.”	V1-5
“I did it on my own. It was not a facility. I helped older citizens out [...] in the neighborhood.”	V2-NE
“Obviously the one what I did previously was by myself and individually [...]. This is - a library is more organized and more structured [and] you don’t have to work outside.”	V3-S V3-A
“I like teaching the [...] programs [...] Word, PowerPoint, Excel, Access and that kind of stuff. And the reason for that is, [...] I get to create a project [...] with the students. [...] What I always teach is the ‘kiss-principle’ [...]: ‘keep it short and simple’.”	V4-CC
“When I started I didn’t know that much about the computers, I was not really trained. And so I started coming to their classes. They offered training classes, and I started picking it up quickly and helping people out. [...] And later they asked me [...] when people left the volunteer program, they asked me if I wanted to do and I said yes sure, I will try! And I just kept going and the more I learned, [the more] I was able to help people out.”	V5-FC
“I filled in [a form] for a couple of times and then they said: to make it officially [...], we need you to go through the process. We need a background check for the application. That was all okay and so I got my badge! [...] yes, they asked me a little background stuff.”	V6-A V6-C V6-J
“Well, they gave me a couple of classes on training, and mostly I did it on my own and I learned. [...] It’s an ongoing learning. I learned a couple of new things.”	V7-L
“About 16 hours. [...] I always come to my class earlier and prepare my class and do and learn some stuff.” There is a regular schedule every week.	V9-20 V9-FI
If they asked, I would help out more. “I don’t mind. I’m in a situation in my life that I can give back and do this. I’m able to do this and help	V10-M V10-F

out.”	
“Oh pretty good! I’ve been in ‘Corps of America’ also. Some of them were good and some of them bad. That’s general what I found out in life. Some are more reticent [...] and some want to help you more.”	V11-GO V2-CA
“When I was in construction I was trained to sell. What I learned in my profession: to sell and to read people. And one of the things I do, I read people and then I change my presentation. If you ever done sales you do that. [...] Qualities and techniques that I learned in my other [profession] in industry, I use them to help train. [...] I’m able to go back and use what I’ve learned in life and my professional experiences and translated it to here and it seems to work. [...] What I enjoyed about it, I liked how to do an account, how to do sales, how to do marketing and all this stuff. I did learn in the real world [...] how to do customer service [...] and how to do management.”	V12-SR V13-NS
“[My parents], they helped out, they helped out at church or helped the neighbors out, that way. Because – what I liked about it – it made me feel good. The way I get volunteering and helping out is, instead of being waiting or being distressful to somebody, or you criticize them; if you criticize them, the one person feels bad, the other person is [...] feeling good. When you help, two people feel good, the person who is giving and the person who is receiving. When I was a child, I have noticed that. Because when you help, two people feel good. If I criticize [...] you, then you feel bad and the satisfaction that I feel is a ‘fault’s satisfaction’. [...] That’s not good, that’s not a real feeling, that’s a ‘fault’s feeling’ to me. Whereas if you genuinely help, then two people feel good!”	V14-VP V14-F
“These are two of my big issues in my life: I enjoy helping people out and I enjoy learning stuff. Yeah, it’s great! [...] This always enriches the classes by getting other people to tell their stories what they do in a certain way. [...] I believe in giving back! I [...] see the excitement in their eyes and their voices and I get excited too. It helps [not to become] selfish! [...] To help people [...] – it makes me feel good.”	V15-A V15-H V15-G V15-F
College, biology. “But I never used it in the real world. [...] I had a job in a construction company and a sales company.”	V16-D
“I live by myself sometimes and with my family. Right now I’m staying with my parents. [...] They are octogenarians. [...] They are still active. [...] I get some inspirations from them. [...] They stay healthy by just moving around and doing things.”	V17-S V17-F
“I like to watch sport.”	V18-SP
“Absolutely yes! Yeah, because [...] when I left [my job] because of health problems, [...] I was looking around, [...] and then I was starting doing this, going to the library and learning this stuff and then I got to volunteer and they asked me. This is great, this is all working out!”	V19-YD V19-YM V19-F

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS VIII, Int. 020-18	Codes
“We have [...] more employees than volunteers.” But we have more members in our Friends groups.	C1-F C20-F
“They do a little bit of everything. They assist us with shelving, they assist us with children’s story time, [...] with teaching computer classes, [...] they help us with the computer lab.”	C4-SV C4-ST C4-CC
“There is a monthly calendar of events with the director’s [announcements] to the community [...] so that the public knows what events are being held that month at the library. And so we put in like a little advertising from those who are looking for volunteers. Many of the high school students [...], they have to learn how to do volunteering. And so	C5-FL C5-PC C10-S

they come to the library and ask to be volunteers.”	
“We also have to understand that some people love to work with volunteers, but not everybody has that skill! So there are more libraries that have been volunteers for many years, maybe longer than the [...] manager stays in there. [...] The manager has to be able to enable them to feel as a part of the library. Not an employee but an advocate. And in fact, [...] the husband and wife who volunteer at the library, they are also advocates by funding [...] monetary items that the library needs.”	C8-A C20-N C20-U
“Word of mouth: you have friends, you have children, you have nephews, nieces - that’s how we recruit volunteers.”	C5-W
The RSVP - “they do provide some coverage for the volunteers.”	C13-R
“People request to be a volunteer. So they fill out the application, and there is a process. [...] The application will be sent to [...] human resources. And there is a procedure. Everybody who volunteers needs to get to the police station to be fingerprinted.”	C5-H C5-A C5-B
“When the application returns and everything is all right, then we call them and ask them when it’s most convenient for them to come. And we schedule the time that is convenient for the librarian and convenient for the volunteer. [...] What we do is that each of the librarians gives an orientation for the volunteer and then - depending on what tasks they are going to do - they receive training.”	C6-O C6-E C6-F
“Some managers are more open to training and bringing volunteers into their operation than others. And it could be that some of [...] the [staff] people could be concerned that their jobs would be compromised in some way. Or it could be that some people just don’t necessarily see the value of volunteers [...]. But generally those managers who do supervise volunteers, [...] they never had problems, really! Generally the volunteers that feel like it’s not the right place for him or her, that’s kind of ‘self-selecting go away’ [...]. And that’s okay. [...] It is a time consuming process [...] to get them in place. [...] Some of them just want to do a short-term project [...]. They just come in for a day [...]. We are happy [about that] - it’s still a connection with the library. And we’ve made a new friend for the library or respecter or supporter for the library.”	C7-N C7-V C7-D C7-F C12-AH C2-N
“I think the library is very flexible and it just depends on the individual how long they want to volunteer. And I think a lot has to do with networking. I may have a friend who may just want to come and help me and will help me with a task at the library. Because I know that we have several - the children’s librarians who are always looking for programs and we are not always able to staff programs. So they have volunteers who do like music or crafts or something.”	C8-N C8-F C4-ST
We have more female than male volunteers.	C9-FV
“The long-term volunteers are over 55. But when we have special events at the library or special programs [...] we are able to get a large amount of volunteers. They are may be high school students or college students. Because we need help for that special event.”	C9-A5 C9-FC C10-T
“Every person has a different idea how to work with a volunteer. And I think the people volunteer because they have time, and they would like to have companionship and they feel that they have something to offer. But I can see that some librarians may not see the same way as I do. It might be that perhaps the conversation with their employee might be taking away the time to be accomplishing. [...] The manager [...] needs to make sure that during the training or during the orientation, that they understand that yes - you can be in conversation but you cannot stop working. [...] The work needs to get done!”	C7-N C7-F C12-F C20-N
“The city has some insurance.”	C13-G
“I have always networked.” I was asked to work as the volunteer	C14-L

coordinator. "I love working for the library. I'm a librarian."	C15-A
RSVP.	C16-R
Yes, mainly with "our Friends, like how to be advocates, yes." I'm more active in the library association of my state than in the ALA.	C18-F
"A public library cannot be compared with the police department or the fire department. And so I don't think that our library director would ever recommend putting a volunteer in a position of a librarian. Especially because a volunteer is not working 40 hours a week. And we are open at least 40 hours a week. A volunteer is [here for] 2 or 3 hours a week. And they may not come the following week [...], so you cannot rely on them. [...] The government would say you are doing so well here with your volunteers. So I don't need to fund you a librarian. Bring the volunteers in."	C20-V C19-F

Volunteer coordinator (male, adult 1), PLDS VIII, Int. 021-18	Codes
"[...] lending books, processing, labeling books. Primarily shelving I would say. [...] They typically don't work directly with the public; they do other jobs that they can do to help us out. Sometimes preparing crafts for the children's programs. They can help with that. But typically they don't work with the public."	C4-CI C4-PB C4-SV C4-ST C4-F
"There are sort of two types of volunteers: there are short-term volunteers and there are long-term volunteers. And we get a lot of short-term volunteers that'll do projects for us for one day or two days. [...] That's fine. So we are flexible. We take what we can get!"	C5-T C5-FC C12-AH
"[...] organization that promotes volunteerism among senior citizens, called RSVP [...]. They recruit volunteers among senior citizens. Not just for libraries but in a lot of different agencies [...]. And they support and they provide. [...] And I think they provide insurance."	C5-VR C16-R C13-R
There is a background check for all volunteers.	C5-B
The volunteers have no probation time. "It's more informal than that. There is no formal probation. When we interview them we find out what they are interested in doing."	C5-J C6-N
"Most of our volunteers are older people. I would say most of our volunteers are older than 55 [...] - the long-term volunteers."	C9-A6
"Usually the teens are more interested in volunteering to help with the programs - programs they are interested in. They don't want to sit in the backroom [...]. They want to volunteer to help with programs like computer games or something like that."	C10-R C10-C
"Older people, sometimes they want to volunteer because they are lonely. They want to be around people."	C11-EA
"I had one volunteer, she came for like three months and she just disappeared. And she never told us why. [...] That's fine, it didn't work out. [...] I have a volunteer [...], he is cleaning book jackets and doing something like that. But he is very talkative."	C7-UR C7-F C4-CB C7-T
"No, we don't require them to be insured. [...] We are pragmatic."	C13-0 C13-F
"Before I came to this library I worked in other library systems [...] and in colleges."	C14-L

“The volunteers are really only accountable to themselves. [...] I would never let volunteers be responsible for handling confidential information in the patron records, their date of birth, their address or anything like that.”	C19-ND
--	--------

Volunteer coordinator (<i>female</i>, adult 2), PLDS VIII, Int. 022-18	Codes
“Our volunteers tend to do supplementary work in our library – providing library service. And then the Friends have a very important role in terms of raising money for the library. And also serving as advocates. They are wonderful advocates [...], which is really important.”	C20-F C20-U
“We also really believe that the library is – that all our public libraries – should serve as a cultural center for the community as well.”	C20-V
“We have a lot of volunteers that help us when we have special events like ‘Book Sale Day’. [...] We also have some volunteer tutors [who teach] Spanish language.”	C4-SE C4-BS C4-A
“One of our best resources are the people! They have an amazing attitude. [...] the staff is continuously looking for ways and uses the resources that they have. [...] We are moving more and more into self-service options. We have self-check [stations] and that kind of things.”	C9-FC C19-F C19-S
“Volunteers just enhance what we offer. They don’t take the place of a librarian, they don’t take the places of library staff. But they enhance what we do – in many ways.”	C20-S
“Actually that’s another way [to get] volunteers [...]. RSVP will find some, will recruit someone who is interested in libraries and they’ll send them over to us.”	C5-VR
“One of the things they do is the indexing of the newspaper. [...] Also in technical services [...] they encourage volunteers to help them like mending or processing the books or things like that. They just want a few hours where they can just come and maybe talk to the other library employees and do something for the library.”	C4-CF C4-CB C4-PB
“Actually I think anyone who works in a library – volunteers or staff members – can be an advocate for the library. [...] What you really see is that – when I’m out in the community there is always opportunity to talk about the library and I think it’s important to encourage our staff to talk about the library [...]. It’s a technique that is old and becoming new again – that’s word-of-mouth marketing [...] and seeing it as a way to effectively advocate for the library.”	C8-N C8-M C8-A
“We also have teen volunteers [...]. It encourages teens to come hang out at the library.” They are also involved in the Summer Reading program.	C10-F C10-R C4-SU

II Interviews in Branch Libraries

Volunteer (<i>female, senior</i>), PLDS IX, Int. 023-19	Codes
"For about 16 months."	V1-2
"I've never done any volunteer work with adults. I had one volunteer job, long time ago, working with little kids after school. They would come to this facility, and I would read with them, and take a walk and things like that. But I was working, for 30 something years. And when I got stopped working and retired, I wanted to find something to do."	V2-CL V2-SC
"Well, I've never done any volunteer work with adults. [...] I like the libraries in general. The feel of a library. The kind of people that work in a library."	V3-LS V3-F V14-0 V15-B
"I saw this advertisement that they needed tutors for [adult literacy]. And then I came in and was trained and now I'm doing it!"	V4-A V5-AF
"I just called and came in and talked [...] and filled out something."	V6-A
"But then they offered tutor training, which was for about four days for three hours each day. They told us how to do it. How to talk to the students. Because it's different talking and teaching an adult rather than a child."	V7-C V7-F
Yes, I got familiar very quickly. "Well, the training is very good, and it goes over a lot of things. And it teaches you how to interact with people plus all kind of things you should be training them."	V8-2
"[...] 2 hours on Tuesday and 2 hours on Thursday."	V9-4 V9-FI
"I'm happy with the hours!"	V10-C
"I get my library books here! But there is no relationship. Well, I see them and I come and go and say hello and bye but there's no interaction."	V11-N V11-F
"I was a secretary for 30 years at one place."	V12-SE
"I had to deal with people and I have a good knowledge of people's psychology. And [...] I have that life experience that's maybe perfect for this job."	V13-NS
"I think the adults are really committed to learning to read and write. [...] So anything that I do for them is better than what they came in here with! I love it! I've never been happier during any other job!"	V15-H
"I had two years in college. That's it. [...] I had different kinds of, basically secretary jobs."	V16-D
"I live by myself with my two cats. And the first year I wasn't work I just lay around the television. And I was very depressed. [...] So I've been retired now for almost three years. [...] So the second year I've said I've got to find something to do and then I started looking around. And then I saw a notice in the library at my street."	V17-S V17-F
"I love my cats. Yes, and I love gardening. I have a terrace. I love to go to the beach. And I belong to a gym that has a pool. I go swimming three times a week."	V18-CA V18-GA V18-SW
"Yes! [Depression] has gone. Was eliminated essentially."	V19-YD

Volunteer Coordinator (male, adult 1), PLDS IX, Int. 024-20	Codes
We have 24 volunteers.	C1-5
"We have about 15 employees in the library."	C2-4
This program: "for about 15 years."	C3-Y
Adult literacy	C4-A
Volunteer application form on the website. Volunteer coordinator gives presentations "at local civic organizations, neighborhood associations, community boards, local hospitals, and do some work there, sending out flyers to other agencies in the area."	C5-A C5-VA C5-FL C5-PC
Centralized training	C6-C
"I'm very fortunate with the volunteers I have right now. All of them do show a very strong commitment to service. [It's more easy], with the whole economic downturn, to find some people who want to volunteer because they may have lost their job, and they can't find a job right away. So they want to stay busy and make contacts. So they are coming here to volunteer. But in two weeks they may find a new job, and their job might conflict with their commitment here! Finding someone who can commit eagerly, and not have to worry about employment issues, family issues, medical issues - those kinds of things - is our biggest concern!"	C12-DS
"Master's degree in teaching English to speakers of other languages. [...] Before I came for working here, I managed an ESL, an ESOL program for a nonprofit [...]. Before that, I taught ESL for migrant farmworkers."	C14-MT C14-T
"Right now we are not affiliated with any volunteer organizations."	C16-0
"We don't have much dealing with [...] library associations."	C18-M
"It's always a concern, when they talk about budget cuts, that adult education is always one of the first areas, in the area of education to see cuts. [...] an advantage to other adult education is, being in a library. Because a lot of studies show when economy goes bad, the use of libraries goes up."	C19-F

Volunteer (female, teen), PLDS IX, Int. 025-21	Codes
For about 5 months.	V1-0
I like to work with kids and "I take the books out then for the holds, and the boys shelve them. Right now, we move them around, so it's the holiday book sale here."	V4-WC V4-PH V4-TI V4-B0 V15-A
In my school they gave us information about teen volunteer opportunities in the public library.	V5-H
I filled out an application form and my parents signed a statement of agreement. There was no extra job interview.	V6-A V6-F
Every Thursday, for about 6 hours.	V9-9 V9-FI
I would like to volunteer for more hours per week. But I need to be doing my homework.	V10-M V10-F
"I think that this library - everybody in this library - is kind of like a big family. [The youth librarian] is like my second mother. And we	V11-GR V11-F

girls are kind of like sisters. [...] And then the boys. They are all like brothers.”	
In the future I would like to be a librarian. It’s a big wish. Right now, I have a job. “I’m working after I volunteer here; I go to a friend and work in a movie theater.”	V15-F V12-CA V12-MT
“Usually I’m music working.” And I like books and like reading.	V18-MP V18-R
I feel good when I’m volunteering.	V19-YH

Volunteer (female, senior), PLDS VII, Int. 026-22	Codes
“For about 4 years.”	V1-5
“Well, when I our boys were young I did all the PTA work [...]. Cub Scout leader, junior tennis league coordinator - everything that you can do with your children.”	V2-PT V2-B
“I would say that was for children. [...] well, you know, I have worked for the library for about 30 years. And that is - can’t get rid of me [...]. Just wanted to stay in some capacity! Stay involved with the staff in the libraries.”	V3-LS V3-F
“I just kind of like doing the ground work, the clerical work [...]. I worked a lot on lists - books on the shelves weeding, book that were missing. I also change [...] display windows for several times a year. [...] I mostly like the ‘behind the scenes’ clerical type work.”	V4-CW V4-WE V4-SR V4-DE
“You know, I think because of the situation [...] - I’ve been an employee for so long - I did not fill out anything.”	V5-F0 V6-0
As a former staff member I did not need to be trained.	V7-0
“I would say at least probably 12 or 15 hours [...], I come on Mondays and Wednesdays.” If I cannot come I let them know. There is no replacement for me.	V9-14 V9-FI
“At this time probably not more because I’m pretty heavily involved in a volunteer program at the [...] Art Gallery. [My son] has started a support foundation for inner city [...], for children who are at risk. A mentoring program. I’ve started a children’s library there. Yeah, because I worked in a library I started a library. So that has been interesting. Ah, so I spent quite a few hours on that.”	V10-C V10-F V20-FV
“I like keeping in touch with the staff, knowing about their lives, what’s going on besides.”	V11-GR V11-F
“Well, you know, I have worked for the library for about 30 years. [...] I do not have a library degree. [...] Mostly it seems like I end up doing what nobody else wants to do.”	V12-L
“My mother was always contributed to the community, a lot! And I’m sure that it has [influenced] me.”	V14-VM
“Staying in touch with staff. But also [...] keeping up what’s happening in the library system.”	V13-C V15-T
A bachelor of science degree in English and history.	V16-EN V16-H
I’m married, have two sons and two grandchildren. Right now, my husband (also retired) stays at home a lot.	V17-G

Reading of course. And some handwork, like knitting.	V18-R V18-A V18-K
“Oh yes! Yes, if I had to stay home every day with my husband I’d not being get mental health!”	V19-YB

Volunteer (<i>female, adult 1</i>), PLDS VII, Int. 027-23	Codes
“I think it’s about 6 months.”	V1-1
“Yes, I volunteered before.” Through the college I volunteered for several nonprofit organizations as an email mentor.	V2-E
“One of the biggest differences is: this is the first time that I have the chance to interact with the same people on a regular basis and it’s more on a personal level too. I really like the library.”	V3-C V3-P V3-S
“I’m acting as a homework helper, so I’m helping students with their homework.”	V4-HH
I have already been a patron of the public library before. “What I did was that when I found the webpage with the volunteer information, I downloaded the application form. And then I just filled it out and emailed it to [the coordinator].” I had a brief job interview.	V5-L V6-A V6-J
“The manager of the branch walked with me through the library and gave me a little bit of backgrounds about the branch and about the community in the area.”	V7-G
“It really took me a couple of weeks to get comfortable with what I would do.”	V8-4
“For 2 hours every week.” I have a regular schedule. If I cannot come I just email.	V9-4 V9-FI
“With my schedule right now I’m actually not able to take more hours.”	V10-C
“When I came we usually talk for a few minutes, and I have my table. They are very friendly.”	V11-GO
My job every day is, I’m a technical writer.	V12-AW
Volunteering makes my life richer.	V13-NS
“My friends, including my brother and myself, were always involved in community activities.”	V14-VB V14-OV
I want to interact with people. “I grew up in a town where everybody knew each other. [...] I just want to be involved.”	V15-H
“I’ve studied journalism and English.”	V16-J V16-EN
I live in a relationship.	V17-R
“I love to read and to write.”	V18-R V18-WR
“Yes I think so, yes! [...] I definitely feel happier!”	V19-YH

Volunteer (female, adult 1), PLDS VII, Int. 028-24	Codes
"You know, it has been just a couple of months actually."	V1-0
"No, this was actually the first time. This was the first time I did any kind of volunteer work."	V2-0
"Well, you know, I have a choice from a long list, to where I want to volunteer. And I chose the library because I'm a reader! So that was cueing me to volunteer in a library. And that's why I chose the library to volunteer at the library. So as [the coordinator] is so flexible. You know, I knew I could pick when I wanted to do, and everything like that."	V3-B V3-F
"There were different evenings [...]. Some of them would be children's events, puppet shows and things like that. [...] Well, actually I liked when I was doing checking in and checking out. I know there was the time when I was gonna go actually shelve books and stuff. [...] I don't know, I have to be on the front side - I have to be in contact with people! So you know, I enjoyed what I was doing."	V4-SE V4-CI V4-SV
"They give it to you - the courthouse. Yeah, they give you a list of the facilities where you can volunteer."	V5-C
"I filled out [a form] and from the list I contacted those numbers and they gave me [the coordinator's] number. So I called him and emailed him and so he told me who is available, you know, to volunteer and everything. So that's it came about." There was a simple interview - how I am available, and what I want to do.	V6-I V6-J
"Oh it was very informal, very easy explanation! I mean everything. They showed me everything - just one-two-three, and what to do. Very easy!"	V7-I
"Oh it was a couple of hours!"	V8-0
"It was couple of hours. Some 4 or 5 hours. It wasn't that much." Depending on the special event schedule.	V9-9 V9-FL
"Well, right now for less [hours]. Because I'm a manager in my full time job and so there is my schedule and plus I work nights!"	V10-L
"They are all nice. I could get along with anybody!"	V11-GE
Clerical work for the city government, so there is no connection with my field of volunteer activity.	V12-CW V13-ND
"If I could help people, I would! [...] But there is no volunteer in my background."	V14-0
"The reason why I did volunteer is because I got a ticket! And I didn't want to pay the ticket because I didn't feel I was in the wrong! So they gave me a choice to volunteer! So I took the choice to volunteer. But there was nothing that I didn't like about volunteering. [...] You know, this has taught me a lot! I enjoy my experiences with doing volunteer work in the library and stuff, yeah! [...] I have very good impressions, enjoyed my time, [...] working with [...] the people at the library, I enjoyed it. Just like I said I would do it again! [They] should not hesitate to email me or to call me. I enjoyed it! I would do it again!"	V15-CS V15-B V15-F
"I have a degree in English."	V16-EN
"Well, you know, I just got married in August but I don't have any kids. So it's just me and my husband. That's the reason why I work a lot! You know, because I don't have any responsibility for children or whatever now. But I have large family. I have [...] brothers and sisters. You know, so [...] I do have a big family!" My husband doesn't like my volunteering. "Because he is like 'Where are you going, what are you doing?'. That's time I've been away from him!"	V17-N V17-F

"I'm a reader [...] and I write a lot of poetry. [And] I like to shop!"	V18-R V18-WR V18-SH
"I think it could be."	V19-YT

Volunteer (female, senior), PLDS VIII, Int. 029-25	Codes
"About a year and a half."	V1-2
No volunteer experiences. "But I worked for the public library for almost 27 years, and I supervised volunteers most of that time [...]. I was a paraprofessional, [...] I was a supervisor at the circulation desk, and I supervised volunteers and paid employees that [...] shelve our books and do our clericals."	V2-0
"Well - the hours! You don't have these long days of work! I mean when you work in a library, a lot of people think that you read. But you don't read! When you work in a library, you make your work in the books flow and [...] assisting the customers. When you are retired and you can volunteer, you can come in for two hours and then you can go out into the library and can be a customer for a change! I looked forward to that, and when I retired and could be a customer for a change, because I've always been an employee!"	V3-F V3-LE
"Just having the chance to have a look at all the different books that come in and having the option if you want to check them out. I mean it's not like going to a bookstore where we have to buy or purchase the book. But in a library [...], it's just open to anything you want to look at, and check out. [...] Being a shelver, is probably one of the hardest jobs in the library system! 'Cause you are pushing the carts and putting the books in order and [...] logging the books and trying to shelve them. And in public libraries especially it's so hard to keep the books in order. You know, you have the public in here, you have children among. So it's a lot, a lot of work!"	V4-SV V4-SR V4-TI
I am a former staff member. So I already knew about the volunteer opportunities.	V5-F0
"Yes, you have to do an application, and give a photocopy of your driver's license so that they can do a background check. [...] Even I had to do this. Even I who worked for this system! But it's a procedure [...] and they do it once a year."	V6-A V6-C
"It wasn't as much training. I was someone who just comes in and who likes to volunteer. [The volunteer manager] would show you around and tell you what is expected. We have this job here for you to do."	V7-0 V7-F
"About 4 hours a week. [...] Usually on Thursday and Saturday. [...] If I cannot make it the day I usually come in, then I will contact [...] the manager so that they know. It's just a respect for them!"	V9-4 V9-FI
"I would volunteer for more [hours]. I have a lot of other things to do! But if they needed me and I always say to them please call me. I would always come in on a different day."	V10-M
"Yes, they are more like a family because I worked with them eight hours a day. They are all nice people. When you work full time you are always with the employees like when you with your family. Which is now kind of the opposite. You know, I can have more time for my family now. That's why I volunteer because still like to come in and see my 'work family'!"	V11-GR V11-F
My computer skills from the job before were useful for my second professional start in the public library. I was a library employee until I retired and became a library volunteer.	V12-SE

My job in the public library and my volunteering in the public library have more to do with people than the office job before.	V13-NS
“Where I grew up [...] I’ve never been in a public library in my hometown. Our schools had libraries, and I used the libraries in the schools. And then I worked for the FBI [...] and then for the city council. And it was just a temporary fulltime job. And that was when I got my foot in the door for city’s position. Then I was interviewed for the library system.”	V14-Ø V14-F
“I like the library where I retired from. And I live right down the street. And there are people, they work for me and I work for them. It’s - to keep me connected to the library system - besides just being a customer! So now I can do both! My husband does wonder why I’m still going to the library. [...] It’s like - you are retiree - why are you doing this? [But] he loves the books that I bring home! [...] It’s a totally different moral when you are retired! So, that is one of the reasons why I like volunteering. Because I have at least some little schedule during the week! Get a rest and go to work!”	V15-T V15-S V15-F
“I live with my husband. I’ve lost my father. My mother lives on the other side of town, so a lot time during the week I’m helping my mother.”	V17-C V17-F
“I love working around my house in the yard. And I have a dog [...] and I like to [...] paint. My mom and I have been making [...] beads. It’s interesting [...]. It’s just fun.”	V18-GA V18-D0 V18-PA V18-A
“Well yes, it just keeps me going! I think you should not just retire and then do nothing! Keep busy! And that’s the problem. My husband [...] - most of the time he is like sitting here, with the TV [...]. I mean, he is still pretty young. And I say you are too young, you need to work, talk to people. I don’t think he would even get the part volunteering. He says you should get paid when you do something. But I just enjoy it - it’s mental health for me!”	V19-YB
“I would say that men in their 80s really like volunteering. I mean they are very very much older than my husband. So maybe my husband will still do it when he is older.”	V20-RV V20-FV
“Well, I just think that library systems, they need paid employees, to be here [...], to open the doors and to help the customers and patrons. The volunteers, they come in and they do things that help the employees. Because it’s their business to help the customers! The volunteers don’t have to do that. We can just do this little side things and keep them organized [...]. But they have their own job duties that the volunteers don’t do.”	V20-VP

Volunteer (<i>female, senior</i>), PLDS VIII, Int. 030-25	Codes
“I’m trying to think - I retired 2 years ago and in summer I started with volunteering.”	V1-2
“I was working for the public school system, [...] was a speech-language methodologist. So I was always in school library, finding books and materials to use with our students. [...] When I was a teenager I worked in a high school library which I liked. [Later] I volunteered with the Red Cross, at the hospital and I worked in medical records.”	V2-SL V2-H
“When I went to the school library [...] I was pulling materials too, to use with students. But of course there is a lot more material and it took me a little while to find where everything was! But now I’m doing well. And I’m actually able to find those where it is supposed to be.”	V3-B V3-F
“I look for books that other people are requesting. And that’s been my job since I’ve been here. But I find that very interesting because I find	V4-PH

new offers that people read and so I find new books. [...] I think I would just do anything they ask me to do because there is always someone to help you. [Except] if there is something on the bottom shelf I had to find over and over again, I'd say [...] I'm not good in kneeling down!"	
"Well, as soon as this library opened, I started using this one. [...] Yes! We've always been a patron. [...] I came in and I asked if they needed volunteers, and they said yeah, always!"	V5-0
"And they gave me the paperwork to fill out. And then I had the background check, which we do yearly."	V6-A V6-C
"The very first day of course [...] they took me around and showed me where the different sections of the library were so that I knew how to use the sheet. [...] and [...] if I had difficulties with the books, they'd show me something. I took me a while to find everything. [...] I worked with someone else, and we went around finding the different things in the library. And [...] the [...] librarians [...] let me go through the entire process."	V7-G V7-S
"It took me the first day. Yes, only the first day, yeah."	V8-1
"I come in two days, and it's about 5 hours. [...] When I can't come in like I had vacation, I let them know in advance. So that they could see if someone else can come in and do the job." Regular schedule: "Monday and Wednesday".	V9-4 V9-FI
"I'd been willing to volunteer for more! [...] I know they have quite a few volunteers here now. This is a library that has a lot of help! Certainly if they needed something in a pinch, I would be here!"	V10-M V10-F
"I think the staff is great! Working in a school, it gets with more people under stress, and here I feel that there is not so much stress. I feel more relaxed! Everyone is very friendly [...] and I feel like contributing!"	V11-GR
"Actually and originally I was thinking to become a librarian! Going to school and of course the big thing is that you have to have a master's degree. Which scared me! I had gotten one in a professional at that time, so I moved away from this field. So I've always had a love for the library!" I have a master's degree "in speech-language methodology".	V12-SP V13-ND
"My mother didn't drive a car, and had five children. So she never really volunteered for anything. [...] You read about the need for volunteers in the newspaper all the time. And I was anxious to help in some way! I'm not dead yet!"	V14-NV V14-F
"I guess libraries are [...] my second love! [...] So there was something that I always wanted to do when I am once retired, and I live pretty close too! [...] I've always enjoyed helping people! [And] it's motivating for me to get up in the morning, and get ready to go! Yeah! And to me it's something that is important!"	V15-H V15-S
I have a master's degree "in speech-language methodology".	V16-SP
"We have a dog, and we I have turtles. [...] I like to read and [...] I'm doing scrapbooking."	V18-D0 V18-TU V18-R V18-SC
"Yeah! [...] and I think women like to be in more social situations. My husband is also retired and [...] he reads the paper and I keep thinking [...]: go, do something!"	V19-YM V19-YB

Volunteer (female, senior), PLDS VIII, Int. 031-26	Codes
"I just moved here [...]. But I was a library volunteer for 14 years where I lived [...]. I enjoyed it so much. As soon as I came here I spoke with them here."	V1-15
"Yes, when I retired I volunteered at our local hospital. And I volunteered at school to tutor small children, like in 1st or 2nd grade who had difficulties learning to read."	V2-H V2-CL
"In the hospital there is more one-on-one interaction. When patients came to our desk who had surgeries, we had face-to-face interactions!" And then we tried to help their families mentally while they were waiting during the surgeries.	V3-C V3-F
"You know, I just started here. I'm repairing tape cases in the back room, and I remove the broken books from the shelves. I would like to interact with people, with children. Maybe later."	V4-CD V4-TI V4-F
"When I first retired about 10 years ago, the company where I worked had some speakers come in, to talk with us about successful retirement. And one of the things: volunteer, volunteer, volunteer! And besides making a contribution to the community, it enhances your life so much! And to think about the kind of things you like to do, [...] I've always loved to read but never had time because I was working. And so I thought combining my love of books and being able to be here. And so I started almost immediately when I retired."	V5-0 V5-FC
I filled out an application form "and I was so surprised when I came here that they have background checks."	V6-A V6-C
"When I came she asked what I have might be interested. I said in anything and everything, and I even wash windows. [...] And it took about ten minutes to show me what to do."	V7-I V7-0 V8-0
"I work at my own place 2 hours a week. [...] Every Tuesday afternoon from 2 to 4. [...] If I can't come I call and let them know."	V9-4 V9-FI
"I would like to stay with this because I volunteer and do other things. On Mondays I play bridge, Tuesday I'm here, Wednesday morning I have bible study and in the afternoon I do Tai Chi, and Wednesday night I have choir practice in church and on Thursdays I have bridge and so. And I've kept Friday, no more volunteering!"	V10-GE V10-F
"I've been here just a couple of months. But [...] you feel so appreciated. When I came in, it looks like Santa Claus is coming in. Oh you're here, how are or something, you know."	V11-GR
"The job I had was arranging conferences and meetings. [...] And the work was constant with people interaction and organizing things and so one. I hope I can reconnect. [...] Working with people or what I did in my former library sometimes was read to the children." I would like to do story hours again.	V12-SE V4-ST V13-NS
"No, I don't remember. [...] I grew up on a farm and we were quite poor. And I don't remember growing up having books. Or reading a book for the pleasure of it. Just going to school and having to read certain things and I didn't like reading. And then when I got to college [it has changed]. It just grew and grew."	V14-0 V14-F
"It is a very selfish reason. Because I need to feel that (my children are gone, my husband has gone), that somehow I'm contributing to the society in some way. And I think it's more in the nature of women to nurture and to help and [...] to keep busy [...]. So mainly it's for fulfillment of me. It's a selfish thing - it makes me feel better about me!"	V15-H V15-G V15-0 V17-S

<p>“I went to the university [...] and my major was speech. I wanted to teach speech. But [...] my husband decided to go to graduate school. And I had to work [...]. But then the children came and [...] I never did finish my degree. [...] I’d probably go to the library science. I just like the whole idea about libraries.”</p>	<p>V16-0</p>
<p>Tai Chi, yoga, bridge and choir.</p>	<p>V18-Y V18-BR V18-CH</p>
<p>“Just in maybe the last five or ten years there have been a lot of books coming out [...] and they talk about relationships, you know, getting out and socializing. Evidentially it’s quite a wider part of things [...] like Alzheimer’s and dementia. You know, interacting outside. So I think they are approving more and more how it contributes not just to your mental health but even your physical health, your whole life! And it’s something that – volunteers already knew – they know it enhances your life. But it has been approved scientifically. Get out and see people! You don’t have to talk to them. Just be there with other people. May I live to be a hundred and four!”</p>	<p>V19-YA V19-YP V19-YM</p>
<p>“People are living a little longer and having more free time I think. [...] I don’t recall [...] that it was such a big thing to volunteer when you are retired. Maybe I just wasn’t aware of that. There are very few people I worked with who retired who don’t volunteer somewhere.”</p>	<p>V20-RV</p>

<p>Volunteer (female, senior), PLDS VIII, Int. 032-26</p>	<p>Codes</p>
<p>“For the library 2 years.”</p>	<p>V1-2</p>
<p>I volunteered for 10 years for an animal protection organization. I am also volunteering at a school where one of my daughters is working.</p>	<p>V2-AP V2-SC V20-FV</p>
<p>“Well, it’s a lot wider and a lot (all those dogs!) mostly physical activity [...]. That’s one of the reasons why I stopped going there.”</p>	<p>V3-F</p>
<p>“Well, it’s a funny thing to say but I’ve gotten to a point where I don’t want to have much stress in my life. When I come here I’m doing the shelf-reading [...]. It’s very unstressful. I like that; [...] I don’t have to think much! [...] It’s actually strange but I feel satisfied with. [...] And it’s amazing how many books I find that are missing. They are back behind the books! [...] I feel very good when I find them.”</p>	<p>V4-SV V4-SR V4-F</p>
<p>“Oh I have no idea! It has been so many years. I have been a patron here for already a long time. I heard about volunteering at the library [...]. So I just came in.”</p>	<p>V5-0</p>
<p>“No, there was no job interview. Just the application and I was surprised with the background check.”</p>	<p>V6-A V6-C</p>
<p>“The position I was doing didn’t require very much, so it didn’t take very long to train me. [They said] you will develop your own method of doing it.”</p>	<p>V7-I V7-F</p>
<p>“Just the first visit. It was so easy! [...] It’s called like ‘doctor shelf’ [...] in the fiction and in the large print.”</p>	<p>V8-0</p>
<p>“[...] 1 hour and 15 minutes. I can come whatever day I want.”</p>	<p>V9-1 V9-FL</p>
<p>“Well, I like this. I can come and go when I want. I’m very free with this.”</p>	<p>V10-C</p>
<p>“It’s very good.”</p>	<p>V11-GO</p>

"I was a nurse."	V12-N
"No, it just came from me. I like to be busy."	V14-0
"Not directly. [...] When I went to the university I was in my late 30s. It seemed like in reading for the studies at the university I've just got so burnt out with reading that for years afterwards I couldn't sit and read. And then, about four to five years ago, I suddenly was able to read again. It was such a wonderful thing - I just wanted to read read read. [...] And I think that's why I actually got the idea that a library would be a good place to volunteer."	V14-F V15-B V15-F V18-R
I have four children.	V17-G
All about computers, just a lot of technical and electronic stuff.	V18-FC V18-E
"Oh yes. It is a question about got to get out and - I know there are two parts of my life; I have to have the very quiet meditative counterpart and then I got to be out and doing. [...] I need both of them, I need the balance in my life [...]. My mind works better, sharper."	V19-YM
"I think women are more giving than men. They are more used to having to do for others. It's part of their nature to do!"	V20-RV

Volunteer (female, senior), PLDS VIII, Int. 033-26	Codes
"[...] 6 or 7, I don't quite remember."	V1-10
"This is the first volunteering."	V2-0
"I like pulling out the holds. I help in the back room, putting stuff on carts that go out and I [...] pull out the magazines that come in [...]. But I love doing holds - don't ask me why! [...] Maybe I like checking what everybody is reading! [...] Ever since we've had economic problems we get more holds!"	V4-PH V4-TI V4-F V20-P
"A friend of my mother is on the library board. When she saw me she said, [...] why don't you come and volunteer in the library? So I did."	V5-FR V5-FC
"No, they don't really do job interviews. Maybe at the day I started. It's been a long time, I can't remember. But a kind of suggestion thing for me to do. And of course I said yes yes yes, I'll take it! [...] I think they let the volunteers decide what they are fit for. When I first applied we didn't have background checks. It started last year and the year before."	V6-A V6-F
I think they just gave me some material to read. "They already knew about my library background, so they didn't have to train me. They just had to tell me about specific procedures in this library. [...] I asked a lot of questions."	V7-M V7-0
"Probably about a month to be accurate and not make a bunch of dumb mistakes."	V8-4
"I come Tuesday and Thursday morning from 10 to 12. And I let them know ahead of time if I have vacation."	V9-4 V9-FI
"This is fine."	V10-C
"I feel like I work here. I love these people. I don't know their personal life [...] but I try to keep an ear open. They are friends to me, [...] and they are really helpful. [...] They say thank you, thank you for volunteering!"	V11-G0 V11-F

"Oh yeah! I was a professional librarian. [...] I guess I really like library work." I never worked in a public library before but in technical library.	V12-L V13-NS
"No, I don't remember anybody around me volunteering."	V14-NV
"It gets me out of the house! [...] I need contacts. This is good, it's like work. I feel very badly when I can't come here."	V15-0
Library science.	V16-LS
Reading, scrapbooking and knitting.	V18-R V18-SC V18-K
"Absolutely! [...] It gives you a good feeling inside. [...] Yeah, absolutely. It's wonderful to help."	V19-YY V19-YH V19-YE
"I think women need something in their lives. [...] I need something to put into the world."	V20-RV

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS VIII, Int. 034-27	Codes
Depending on the season (in summer we have more because of the Summer Reading program) it varies from about 15 to 20.	C1-4 C4-SU
We have 12 employees.	C2-4
"From the very beginning."	C3-B
"The idea is, [shelf-reading] doesn't make work for me. [The volunteer] comes in whenever she wants to. She doesn't call and say I can't come in - she doesn't. It's not work for me. Sometimes our volunteers are very necessary. They can make work for me. I have to make sure the work is prepared or has a routine and this is one of those opportunities where they can participate. But it's not - it doesn't cost me extra time."	C4-SR C4-F
No, I don't need to recruit volunteers. "We have more volunteers wanting to work than we have things for them to do."	C5-0A C5-0W
"It really depends on the job. [...] I show them how to straighten [...]. Once when they have done that for a while [...] I teach them to read shelves. There is Dewey Decimal or fiction. [...] So they check and [...] correct. [...] During the day patrons can pull books back, put them in a wrong place, and then they look for books that are miss-shelved and they [...] put them on a cart. [...] There are other volunteers who [...] repair materials and they go through a training with whichever staff member. [...] I recruit and I keep up with paperwork, make sure that the volunteers are following the procedures. I keep up with the hours [...]. I am in contact with the system, with the person who takes care of background checks. But I don't necessarily train each job. I'm just the one who oversees. We have [...] volunteers that cover book jackets; we have volunteers that pull holds. [...] The teenagers [...] sign children up for [reading] programs."	C6-E C4-CB C4-CD C5-B C4-CO C4-PH C4-ST C20-N
"No, it's really very very helpful!"	C7-0 C12-AH
"We are lucky, we don't spend much of our time with the Summer Reading program because we have lots and lots of kids who want to do this. [...] If it's the Summer Reading program our teen volunteers get a certificate."	C10-R C10-E
"In our branch more female. [...] The majority of the volunteers are retired. [...] There is a few [in middle age], not that many."	C9-FV C9-A5

“Yes I think the – our women volunteers tend to like a quiet pleasant atmosphere. I think they are looking for friendships [...]. And they feel very strongly about libraries and reading and they want to support that.”	C11-WR C11-F
“I have a master’s in library science. [...] For me – it was a very natural choice; [...] I was used to working with volunteers [...] and I do enjoy that.”	C14-ML C15-P
“I think it’s very good. Our volunteers see the programming that we are having, they know what’s going on, they share with their friends, they come in and participate in our programming.”	C8-G C8-F
“I don’t.”	C16-0
“Sometimes I have read some of their materials. But no particular direct support.”	C18-M C18-F
“I think there is some union-involved; there would be a line drawn as far as professional staff. I think if budget cuts continue or came to the point we would probably use volunteers [...]. Hoping that we could rely on them. [...] We would have a policy, in our case the clerks in checking books in and out because of the [...] issues of looking at patron’s records. I think that would be one we would definitely not do. Lot of it is the privacy issues. [...] I don’t think we would ever use them at reference [desk]. Because it requires training. And I would be very surprised if the system would choose that.”	C19-M C19-U C19-ND

Volunteer coordinator (<i>female, adult 2</i>), PLDS IX, Int. 035-28	Codes
This branch has volunteers already from the beginning.	C3-B
I’m an adult literacy coordinator for several branches.	C4-A
Recruitment of our volunteer tutors: flyers, our library website or word of mouth.	C5-FL C5-VA C5-W
Once a month during a weekend there is a centralized eight-hour training for our volunteer tutors.	C6-C
There are no problems between staff and the tutors.	C7-0
There are more male volunteers and more retired volunteers. But there are also volunteers who have a regular job at the same time. They are able to give lessons twice a week, some of them during their lunch breaks.	C9-FV
I’m an artist and I have teaching skills.	C14-AR C14-T
“Well, [...] the job requires you to have problem solving skills. [For instance] a situation is coming up or it’s stressful or whatever, I try to find a way or a solution so that everybody stays calm.”	C20-N
“Some of them left the school earlier for family reasons or for other circumstances. But a lot of them put on a cap and gown, walked down the aisle, received a diploma and cannot read.” I’m moved by their life stories. I feel highly motivated to coordinate the tutors so that we can help these people.	C15-P C15-F

Volunteer (<i>female, adult 2</i>), PLDS IX, Int. 036-29	Codes
For 5 months.	V1-0
“I was volunteering in college. [...] I took a sign language course. I volunteered at the [...] school for the deaf. [...] So I started volunteering there. And I was doing volunteer work at the theater.”	V2-SI V2-TH
“The need of course is different. [...] And of course when I was doing this school for the deaf, it was with children. And that is very much different than tutoring adults who have life experiences!”	V3-P V3-F
Tutoring adults in literacy.	V4-A
Colleagues.	V5-F0
Because of my experiences as an adult literacy coordinator I just started.	V7-0 V8-0
I volunteer for 3 hours every week.	V9-4
Artist, teacher.	V12-ST V12-AR
“My father’s sisters [...] were very very much involved in church. So they did a lot of volunteer work for the church. Wonderful women. And they all lived more than 90 years!”	V14-VB
I’m glad about this challenge. And I’m glad I can help. I don’t want to let the adult students wait. So I just help.	V15-A V15
Single.	V17-S
“I love to read. I like to write music. Slowly, but I do write. [...] I play piano and flute. [...] And I love to ride my bike. Museums, I love museums.”	V18-R V18-MP V18-BI V18-MU V18-WR

Volunteer coordinator (<i>female, adult 2</i>), PLDS IX, Int. 037-30	Codes
This branch has volunteers already from the beginning.	C3-B
I’m coordinating the work of volunteer adult literacy tutors. I’m responsible for several branches.	C4-A C4-F
Advertisement: flyers, our library website or word of mouth.	C5-FL C5-VA C5-W
Once a month there is a centralized eight-hour training for our volunteer tutors. It’s always during a weekend because many of our tutors have a job.	C6-C C6-F
There are no problems between staff and the tutors.	C7-0
Very good influence - a lot of networking.	C8-N
There are more male and more retired volunteer tutors. But there are also middle aged volunteers who still have a job.	C9-FV C9-A5
In my former professional life I was a teacher in an elementary school.	C14-T

Actually I started here when I was standing in for a friend of mine. But then I like this job so much because for the first time in my life I had to do with teaching adults and not with teaching young children.	C15-A C15-P C15-F
--	-------------------------

Volunteer (<i>female, adult 2</i>), PLDS IX, Int. 038-31	Codes
I have been volunteering for 1 year.	V1-1
I already gained volunteer experiences in school. I helped the teacher.	V2-SC
I love to read, so I like more to volunteer in a library!	V3-B
I'm reading to children. It is so important for kids to learn English! But I always ask if they want me to read to them in English or Spanish. I think it's good to know both languages. The kids always choose the language as well as the books.	V4-ST
I have been a patron in this branch library for more than 20 years. I heard about this volunteer opportunity. I was eager to do it because I love books, I love reading and I love children! So I asked.	V5-AF
I filled out an application form.	V6-A
The two-day training (centralized) was very useful for me.	V7-C
I volunteer for 2 hours every week, always on Friday.	V9-4 V9-FI
I'm fine with the hours.	V10-C
I get along with the library staff.	V11-GE
I'm a housewife. Before that, I worked with people as a social worker.	V12-H V12-SO
I had no special events or experiences in my life; the decision came from inside me.	V14-0
To work with people!	V15-B V15-A
I'm married with four children.	V17-Y
I love to read. I love to walk and I love weekend trips with my family.	V18-R V18-WA V18-TR
Yes, absolutely! Every week I look forward to Friday when I can volunteer in the library.	V19-YH

Volunteer, (<i>male, adult 1</i>), PLDS V, Int. 039-32	Codes
I've just started here in the library.	V1-0
This is my first time as a volunteer.	V2-0
My first volunteer activity is sorting and shelving books. When I'm more familiar with this library, I think I can still do something more.	V4-SV
Right now, I'm doing an internship at a broadcasting school. Since I'm interested in moderating literature programs (like Oprah Winfrey), my teacher recommended me to volunteer in a public library. So I came here.	V5-H V5-FC

I just filled out an application form. There was no extra job interview.	V6-A
They just showed me how to sort and shelve the books-	V7-T
I come for 4 hours every week.	V9-4
I'm fine with the 4 hours.	V10-C
Up to now, I get along with them.	V11-GE
I worked in sales (telemarketing).	V12-R
I love to read and I love to go fishing.	V18-R V18-FI

Friend of the Library (<i>female, senior</i>), PLDS VIII, Int. 040-33	Codes
"For 10 years."	V1-10
"No, I always worked, and then after I retired from working I said I would like to do something just to keep me busy. And I like books and so I met some nice women who were with the Friends and they asked me to come and I helped them out. And the next thing - I volunteered for them."	V2-0 V5-FR
"Well, with the libraries you really don't need much experience. You can take almost anybody who would work, who is friendly and willing to do things."	V3-C V3-F
"My group is older, [...] 70 and up and so it's very hard for them to do like shelving. But in our bookstore it's simpler. When they make a mistake, not a big deal, somebody goes behind them and fix it." The oldest is 92. We are book lovers and the members have the first choice.	C9-A7 C4-BS V15-F
I do the clerical work in the Friends group.	V4-CW
"We fill out an application. [...] We have no background check. [...] Because mainly there are older women."	V6-A
We count the hours per month. So the average working time per month is about 20 hours. We have a regular schedule. "We put it on the calendar and everybody signs up."	V9-9 V9-FI
Sometimes it's a little bit too much. Because I also have to do all the paperwork for the group.	V10-L
"Oh we get along great! [They] are very nice. They are very helpful. When we have a sale they always help us."	V11-GR
There is no connection to my professional skills and experiences. The main reason I came here - I love to read! And it's nice to meet interesting people.	V13-ND V18-R
"I want to give back a little bit to the city and to the country - more or less."	V15-G
"After finishing high school I had a couple of classes like bookkeeping. [Later] I worked in a bank."	V12-B
I'm a single. So it's nice to get out and see people and it's nice to see new book that people are donating for us.	V17-S V15-B
"[The Friends] usually have Thanksgiving together. And then they have for the volunteers of the city, they have usually a dinner once a year."	C20-A
We are also involved in the activities of the RSVP. "And that's the nice	C13-R

part - we join them because [of] the insurance. In case anything happens by coming or going, we are insured with them.”	C16-R
“I have a house, I have two dogs, I have two cats and I have a yard. I get up at five in the morning just to keep everything. But I do like my yard, my dogs. I walk with them every day. I have a grandson; I take him to the movies, to classical music. [...] I’m always busy.”	V18-DO V18-CA V18-GA
“Oh absolutely! It gives you a lot of satisfaction.” Among others, I like the positive response of the other Friends group members.	V19-YM V19-YF

Friend of the Library (<i>female, senior</i>), PLDS VIII, Int. 041-34	Codes
I have been working with this Friends group for 33 years. “When I first moved here I had young children and we didn’t have a library on this side of town. And at that time there was a group of women that were forming this group. [...] I love to read, and so I came to my volunteer activity. And I’ve just stayed with them all these years.”	V1-40 V5-FR
“I worked with the school, with the PTA, the Parent Teacher Association. And I volunteered in my children’s classroom; it’s called the ‘room mothers’.”	V2-SC V2-PT
“I think probably here it’s a lot more self-motivated. We are more in charge here. When you are working in a school system, you simply do what they tell you to do. And it’s a short amount of time [...]. Here you are actually running a business; you are much more involved [...]. Here I’m doing something that I love. I’m around books all the time. [...] This is more like a hobby, something that I love.”	V3-LT V3-F V4-BS V15-A V18-R
“We have a mission, we have a goal, and our goal is to promote literacy. We are helping the library in that sense that we want people to read. We want show them to value books. [...] So we price our children's books very low. [...] Because we want parents not to feel like they have to say that they charge so that they can only have one. [...] And that’s part of it: Let’s give these books into the hands of people! [...] I personally love working with people. I was a school teacher [mathematics], and I love being with people and talking to them. I think that’s what I enjoy about this. [...] a teacher likes to be in charge, [...] likes to organize things.”	V15-B V15-F V12-ST V13-NS
“I probably work 10 hours a week. [...] This is almost like a little part time job.” So I would not like to work for more hours than now.	V9-14 V10-C
“My father worked with the Boy Scouts. He worked with a community group [...] and they worked with high school students to make sure that they would teach them the right things. My mother worked with the church and with the school. She was also a member of the Parent Teacher Association. And every week we went out to the library.”	V14-VP V14-C
“Right now I think it’s my social group. I’m retired, and here is the place where I’m always welcome and I have friends, and it’s enjoyable and I feel satisfied.”	V15-H
Mahjong and exercise (both in a group), painting class, traveling.	V18-MA V18-GY V18-PA V18-TR
“I think when people retire from a job that has kept them very busy, [...] there is a certain amount of worry that you won’t have anything to do. That you sort of lose your identity so to speak. And I know that my volunteering here has kept from happen at all. [...] I think a lot of men some time get into a [...] depression when they retire. Their work was so much about who they are.”	V19-YD

Friend of the Library (<i>female, senior</i>), PLDS VIII, Int. 042-34	Codes
I've been here for 18 years. "I started as a cashier, [...] and then I was on the board."	V1-20
"I was born here [...], so I have always gone to libraries since I was very young. And I would help if they needed help or in my school. [...] I have always loved book, for ever and ever."	V14-C
"[I mostly like] stocking mysteries and helping the customers. Because you can specialize in certain areas so that you can answer questions very quickly. [...] We love when people say oh you are so helpful, thank you! Because our mission is different than a real business. You know, we are very very open to people, we are very helpful to people. If you are going to a business, sometimes the will help you and sometime they won't. But here, people get helped all the time."	V4-BS
"Before I retired I was an investigator [...]. So I love investigating, I love reading [...]. And one of the things that we have done, even in our profession, was organizing."	V12-IG V13-NS
"My parents didn't always have time because we were seven of us. But they encouraged us to help [...] and to volunteer. [...] We are people who like to be needed and like to help."	V14-VP V14-F
"You don't have to worry about the other person. [...] Everybody likes each other. [...] Most of our group have been here for many many years."	V15-H
Mahjong and exercise, both in a group.	V18-MA V18-GY

III Interviews in County Libraries

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS I, Int. 043-35	Codes
Volunteers from time to time, but not with a permanent schedule. "Not a large number. I would say 12."	C1-4
Right now, 7 permanent employees are working for this library.	C2-3
"From the beginning, yes. [This library] was created by volunteers!"	C3-B
"Our volunteers work for and help with children's programming. We do children's programming for Summer Reading. And book sells, [...] literacy, everything around books. And when we have open house, special events - that type of things. That's where they do work for us."	C4-ST C4-SU C4-SE C4-BS C4-A
Volunteer recruitment through RSVP	C5-VR
No problems between staff and volunteers	C7-0
"I think we rely a lot on our volunteers. I think it's very good [...] for the library. Most of these volunteers become very good advocates for the library."	C8-A
More female volunteers, average age 70-75. "Many of them are retired teachers."	C9-A7
"I do not have teen volunteers right now."	C10-0
"I suppose that would depend on the knowledge of our volunteers. You know, if they are able to do the reference or that."	C19-HR C19-F

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS IV, Int. 044-36	Codes
"It's off and on as you know, with volunteers." Right now we have 7 adults and 14 teen volunteers.	C1-5
"We have 12 full time employees and then we have 6 [...] part time."	C2-4
"We just started doing volunteering [...], at the most maybe 4 years [...]. Everything used to go to the Friends of the Library. But then it wasn't actually benefiting. What we needed to do for was more so what the Friends needed them to do."	C3-F
"We have them cleaning books, especially the children's books. We have them shelving the DVDs which are never ending [...]! We also have - one of them that comes in and - we have a machine in the back that reservices and recleans the DVDs when they get real scratched and he knows how to do this. [...] So he comes in and he refurbishes our DVDs for us in the back. Because they get food on, and they get scratched." Genealogy society, located in the public library: "Yes right, and most of them are volunteers [...]. We provide them the meeting room to hold their meetings."	C4-CB C4-CD C4-SV C4-GE
"We don't necessarily recruit, we [...] have every day people who come in and they want to work at the library [...]. We usually get the really bright kids, the ones that are going beyond school to college. They are very knowledgeable about the library and they start volunteering, and then we are hiring them. [...] And then we do get people who have to do community service. Because that's through the courts. You have to find out exactly what their crime is [...]. People that are doing community service - I don't think they really care what they do." Application form:	C5-0A C5-C C5-A

Yes, but “not the community service ones.”	
“It takes a lot of time [to train the volunteers], especially the ones who have to shelve! [...] Community service people disappoints this! Because [...] they don’t come back the next time!”	C6-F C20-C0
“We had one [...], he came here, doing community service, smoking pipe and then we saw him in the basement smoking. So we asked him to leave [...]. His probation officer [...] was really disappointed.”	C7-L
“I think it’s a positive relationship.”	C8-P
“We have more female than male. I would say the average age is [...] in the 40s.”	C9-FV C9-A4
“Refurbishing and repolishing of the DVDs - more men feel comfortable with that. Women don’t. They like to make order, they like to shelve.”	C11-MH C11-WT
The staff needs a lot of time show the volunteers everything. “[...] no [further] disadvantages! It is really nice!”	C12-DT C12-AN
A general insurance.	C13-G
I’m a librarian. “I’ve been here 19 years.”	C14-L
“The Friends of the Library work in a national organization. But we don’t. [...] Because when we join another association, then they want us to be involved with them, you know! So it takes away from the things.”	C16-C C16-T
“From [...] State Library, yes! And I also use advisory support from YALSA.”	C18-P
“We may have to reduce hours. Because we wouldn’t [...] be able to rely on our volunteers. Because it’s more so when it’s convenient for them, not necessarily then it is convenient for us too.” Never ever give to volunteers: ordering, purchasing, cataloging, checking in and checking out. “Because of the privacy loss! There is so much information there that somebody could take. There is so much identity in our area! That is just not a good policy to trust this person [...]. The people [...] answer all their questions. And supposed to be a reference librarian! People, they want to know a book and somebody has that book. Who has that book? Oh we can tell you who has! It’s like - no! You can’t do that!”	C19-CH C19-NO C19-NP C19-NC C19-ND C19-F
“A lot of mums to step in volunteering for [the] program [...]. But I [also] do have a lot of fathers, grandfathers and great-grandfathers.”	C20-Y

Volunteer coordinator (<i>female, adult 2</i>), PLDS IV, Int. 045-36	Codes
“Within the teenagers we have 14 [...] that do volunteer work on a regular basis. And then we have a couple that just come in once in a while and help out. We have a meeting every month with them. To discuss what we need to help for the next month.”	C1-4 C1-F C20-Y
“Teen Volunteering started 5 years ago [...]. We haven’t had that before.”	C3-Y C10-F
“The teen volunteers do a lot more [than] shelve and put away DVDs. What they do is fundraising for programming and for Summer Reading. In Summer Reading they run our Summer Reading desk. They help set up and clean up before and after special programs. They [help] to raise money [...]. Movies in the afternoon: they sell popcorn and run the movie machine for the kids to watch.”	C4-SV C4-SU C4-SE C20-U
People that are doing community service: “They would just rather volunteer here than outside. They want to volunteer inside, especially during the cold time of the year! [...] Our teens [...] do fill out an	C5-C

application.”	
There was a hold on a DVD and a teen volunteer did shelve it wrongly. “That’s what I have a problem with. And if I approach them and say something to them, then they get angry with me.”	C7-UR
Teen Volunteers: female-male about fifty-fifty.	C9-FM
“Once when we first started recruiting the first teen service volunteering, I put out a survey [...] to see if any of them would be interested in doing it. And I got a good response! And we started with that core group, and it’s just kept going. When they get 19 years old, they don’t want to leave the group because, you know, they have been having much fun. Either helping or being a part of the group. I say sorry but here is your farewell party! You know, and then we recruit more of the younger kids. When we first started we had about 20 teenagers. But it was too many to handle at one time. We had to take back to a limit of 13. But then I had to take up at 15! And that’s [a good number] of teenagers to handle at one time.”	C10-G
“Advantage! But if you train them like you work half a day training them to do something and they don’t come back! You know, it’s like [...] wasted!”	C12-DS
Profession: Librarian. I have been working in this public library for seven years.	C14-L
“I would say when the program grows a little bit, there is a teen national volunteer [association]. It would be just one more thing for us to do.”	C16-T C16-Y
“We would probably have to reduce hours. Because I don’t think we can ask volunteers to do that. [Never give] the ordering! We have talked about getting self-check stations. [...] Volunteers don’t work behind the desk!”	C19-CH C19-NO C19-S C19-ND
The teens: “They get a certificate every year! For how many hours they volunteered.” Volunteer recognition party: “Just the teens! We have a certificate that we give [...] to some of the adults when they have done things for the library. We haven’t worked with. It has always been the Friends working with the volunteers. So we just stated on that.”	C20-A C10-E C20-F C20-S

Friend of the Library (male, adult 2), PLDS IV, Int. 046-37	Codes
I have been a member of the Friends group for already 20 years.	V1-20
Volunteering in the library is my first volunteer experience. I’m the treasure of our Friends group.	V2-0 V20-FL
“Book sales are our primary fundings. [...] Right now we have book sales for two times a year. [...] We also have a pie sale [...]. It’s extra. [...] It’s really popular - four times a year. [...] The Friends have control of that money.”	C4-BS C4-PS C20-U
The average age of our Friends members “is at least 65”.	C9-A6
“We have volunteers that help us with the book sales. But they are not Friends [of the library]. They just enjoy doing it but they don’t want to be necessarily part of the organization. They are maybe afraid that they would be asked to be a secretary or something like that.”	V4-BS V4-F
My average working time per week for the Friends is about 2 hours.	V9-4
“I would like to do whatever I need to do but I have a fulltime job [...]. I think I spend enough time.”	V10-C

Library staff: "I consider they are my friends."	V11-GO
"I'm a bookkeeper."	V12-B V13-NS
"No!"	V14-0
"I just feel like I'm doing something that needs to be done! And it's a worthwhile institution. So it's worth trying to do things for."	V15-N
"I have a four year college degree."	V16-D
I'm married with grown-up children.	V17-C
"I just like to read and listen to music."	V18-R V18-ML
"Yes!"	V19-Y0

Volunteer (<i>female, teen</i>), PLDS IV, Int. 047-38	Codes
I started a year after the volunteer program began.	V1-2
"When I was in Girl Scouts, I helped at the retirement home."	V2-B V2-NR
"It's a lot more interesting here and my friends are here."	V3-I V3-F
"I'm not really sure. [Probably] just kind of all of it. I think it would get pretty boring - I like a wide variety of stuff. [...] I [...] like a couple of like shelving books and putting the movies back and something like that. So I really like doing that - that's all I really know."	V4-SV V4-SE
From a friend whose mother works in the library.	V5-FR
"Well, actually I didn't have an application really. Like I showed up to the [teen committee] meetings and [the librarian] saw how much fun I was having and she asked me if I would like to join."	V6-0
"Well, they are really nice staff and they like showed me what I supposed to do and I learned pretty quickly."	V7-L
"Just a couple of days."	V8-2
"It really various - since I'm really busy with school activities. It's probably around like 1 or 2. [...] When I volunteer, it's just that whenever it's compatible with my schedule, I just show up."	V9-4 V9-FL
"More!"	V10-M
"[They are] really nice and they are always really helpful when I'm looking for a book. And sometimes I'm looking for a book that our library doesn't have and they find a way to get it for me!"	V11-GO
"Right now I'm working on [a song project]. I really like playing guitar here in the house. But other than that, [...] I like hang out with my friends [...]. And like give volunteer hours - and 'cause I'm really wanting to go to college, and I know that'll look really good on my college application. [...] I will be a pharmacist - so I'll have [...] to be able to work with people, and volunteering at the library helps to do that!"	V12-CA
"My family doesn't really volunteer that much because my [...] parents work in full time jobs. And it would be hard for them to volunteer. But I like	V14-NV V14-F

the other reason why I'm doing volunteer work because my friend has shown me like that it actually is fun - so like, just hang out with my friends and seeing that they enjoy being a volunteer, like help me enjoy being a volunteer."	
"Well, I do have a lot of fun because I volunteer, but main reason would be because I really want to get to the college, and colleges look at what extra things you were doing, like what things you are doing outside of school. And that's really important to me!"	V15-CA V15-A
"Perhaps to be in debate. [...] At the high school I'm part of the debate team. [...] It's an after school activity but we have a class in school dedicated to that. [...] I'm a really competitive person and because I am a person who likes to show people what they're doing wrong and in a debate we can do that in a constructive way. [...] I [also] like playing guitar."	V18-DE V18-MP

Volunteer (female, teen), PLDS IV, Int. 048-38	Codes
For more than 1 year.	V1-2
"Not really. I started volunteering here."	V2-0
"I think books and the people that you can meet."	V3-B V3-P
"I like doing like a variety of stuff instead of doing just one thing. [...] I like shelving books and stuff. I don't know - if they asked me to do something I'd probably did."	V4-SV V4-SE
From a friend whose mother works in the library.	V5-FR
"No application! I was coming to the [teen committee] meetings, and she asked me being a [teen committee] member." There was no job interview.	V6-0
"They're really nice."	V7-F
"It took a couple of days."	V8-8
"When I do volunteer, it's like a couple of hours, [...] like 4 hours. [...] doing a special project right now. [...] It's [...] a song project."	V9-4
"More!"	V10-M
"The staff members are really helpful and nice."	V11-G0
"I work on that (song project) here. I like it, and the hours I give also look good on my college application! I really want to go to college to get a good job, and it helps. [...] I'll be a nurse."	V12-CA
"Well, they never volunteer. They just keep the house and work in their jobs. And my sister is volunteering with [teen committee] at the library and she said that it is fun. So I decided to volunteer too."	V14-NV V14-VB
"Two main reasons: first for the college applications and second to not be home. Because being home is pretty boring."	V15-CA V15-0
"Reading and listening music."	V18-R V18-ML

Volunteer (male, teen), PLDS IV, Int. 049-38	Codes
For more than 1 year.	V1-2
"No, I don't think so."	V2-0
"There are definitely more books here. I like books! And it's better to be - to work in an AC united building than"	V3-B V3-A
"A variety of stuff. [...] Teenagers are very like bouncy, they are underfed kind of people, and I couldn't sit there and do one thing. [...] I really don't like to do anything that has to do with babysitting and kids [...]. Anything other I like. I'd sit there and play with the kids but if the parents, like - 'hey watch my kids', and they walk away - well, no! I have to, but I don't like to!"	V4-F
From my mother who works in the library.	V5-FA
"Yes, I did have to fill out an application. [They] just gave me the paper and I filled it out and gave back and [...] good."	V6-A
"I can pretty much cover most of anything what the library needs me to do, and it'll take me maybe a few hours to learn how to do something here. The library stuff is pretty easy! [...] I've always been a bit of a book worm - so, and I didn't want to pull out a book, realize it and like it and then make the librarians put it back - so I learned how to shelve book by myself."	V8-0 V8-F V4-SV V18-R
"Between maybe 5 to 10 hours a week. It's not a whole lot, its just - I'm more the kind of person, where if somebody backs out and then I will be there, to take the place or kind of thing or if [they need] help doing something big like a puppet show or something, then I will be there for that."	V9-9 V9-FL
"I think I'm good."	V10-C
"If we are having a [teen committee] meeting, then [...] I'm trying cooking. Or stuff like that. Then - I'm wanting to be a chef! So that helps!"	V12-CA
"My mom works here. She [...] told me one day that I should come in and volunteer for the library for a little bit. And I did and it was fun! So [...] I have done it ever since."	V14
"Looks marvelous on college applications that I worked and volunteered so many hours!" Like Summer Reading: "It's a way getting volunteer hours for resumes. It's just right down on the resume for college and stuff. Like 'volunteering 100 and so hours'."	V15-CA V4-SU
"Cooking!"	V18-C0

Volunteer (male, teen), PLDS IV, Int. 050-38	Codes
I started a year after the volunteer program began.	V1-2
"Yeah, I volunteered at the zoo."	V2-Z
"I would say - my love of reading [...]! So the library is my favorite place to volunteer."	V3-B V18-R
"I like it all but my favorite would be probably when my brother and I are at the snack station in the [teen committee]! [...] Sometime the Summer Reading does get a bit stressful."	V4-F V4-SE V4-SU
From a friend whose mother works in the library.	V5-FR

“I was just on the waiting list and it just means that ever since it was made, they had planned that I would join them when I reached the age.”	V6-F
“During the school year I think that usually the only time I actually work is the [teen committee]. So it’s like [...] 2 hours a week. [...] And [...] during the summer I think – and I did this in my head – about 9 hours a week!”	V9-9
“I don’t work that much but I am a bit too easy-going to work that much.”	V10-C
“Well, I still have to decide what I want to do with my life. I have kind of cut it down to three different things: physiology, psychology and quantum physics [...]. And the fact that working as a [teen committee] member means I don’t get late fees ’cause I can come already twice with books I’ve checked out. [...] I’m a reader, so that is definitely very good.”	V12-CA
“I guess just the fact that my sister used to be a part of the [teen committee], definitely influenced me!”	V14-VB
“The resume is important but I would say my main reason: It’s just because I know that work needs to be done and they need help!”	V15-CA V15-N
“That would explore my geek side. [...] A geek is someone who accesses something different from whatever else.”	V18-FU

Volunteer (male, adult 1), PLDS IV, Int. 051-39	Codes
“I’ve been [...] here for about a year.”	V1-2
“When I was in school I used to [...] be a [school] library aid or so. In junior high school.”	V2-SL
“Here there are more people. You see more different kinds of people. You know, in the school you just have your grade school or whatever. But here you get everybody – you get young people, old people. And so – all kinds of different types of people in here!”	V3-P V3-F
“I’m coming in and do everything that has to do with electronic systems, like [...] DVD. I [...] clean the DVDs. Oh yeah, they get scraped.”	V4-CD
Information about volunteer opportunities: “That was when I was working as the security here.”	V5-F0
No application procedure because: “I think I did all that when I was security. So [...] I got to know everybody, I talked with everybody. So I just asked the director and the assistant director. It was not a problem for me.”	V6-0
“Well, I’m just a kind of talent! [...] I mean because [...] I liked doing it, and so I [...] told them I would like and coming help you! Okay so please come and volunteer.”	V7-0
“I think I was appropriate. [...] I was just kind of watcher. And then I told her that I can do it [...], and that was okay. So she showed me how to doing this [...]. I’ve picked it up.”	V8-0
About 2 hours per week. “I try to come in at least once a week. [...] I come in for an hour or an hour and a half, when I do come in.” No regular schedule because the job (cleaning disks) has not so much to do with contact to public.	V9-4 V9-FL
“It would not bother me if I had to. You know, to volunteer. I mean – because I like – I love coming, I’m in the library almost every day. I come to get on the computer and do this or do that.”	V10-M

“I really like the ladies! And they like me - so we get along very good! [...] No, I’ve never had no problems with anybody! I’m very easy-going, so that helps!”	V11-GO
“I love doing electronics [...]. I know how to replace [...], I know how to rewire. So I mean if they have a problem with their electronic equipment I figure it out. [...] I used to do with stereo systems. I used to put them in, all the time. [...] I used to work [...] selling cars. And so I always will have to start the equipment.”	V12-CD V13-NS V18-E
“My mom does volunteer work [...], in the church. She is always volunteering this and that. My sister is [...] a secretary in the school. She is always volunteering in the school board and stuff.”	V14-VM V14-VB
Graduated in college. “But I [...] would like to go and had to cut hair. [...] Like working in a barber shop.”	V16-D
“I have a wife and [...] six kids.”	V17-Y
“I love drawing, I love music, working on cars, and Wii.”	V18-PA V18-ML V18-CF V18-WI

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS VII, Int. 052-40	Codes
“Right now, about 10. In June, it was about double because we used teen volunteers for the Summer Reading program. Just for three months in the summer.”	C1-4 C4-SU
“We have about 40 full-time equivalents [...] in the whole county.”	C2-6
“We’ve had volunteers since I’ve been here and I know we had volunteers before. But I’m not sure exactly when it started.”	C3-0
“We have volunteers in technical processing, in reference, youth services, taking care of the book sale and circulation. The Friends of the Library receive the proceeds from the book sale. But library volunteers stack the shelves. And then once or twice a year we have a very large book sale.”	C4-PB C4-R C4-WC C4-BS C4-CI
“A lot of times people just come in and ask to volunteer. Sometimes we put it in Friends’ newsletter. We have a form for them for what their interest is, what their experience is. And then based on that application, we interview, and we decide if we want to hire.” The county requires a basic background check.	C5-0A C5-FL C5-VR C5-A C5-J C5-B
“They have a training process. But if it doesn’t work out for one reason or another we will ask them to leave. [...] The head of the department they want to work for are in charge of training them. And depending of what job they are doing it can be from one day to several weeks. [...] Probably the easiest one is the book sale. The hardest one the reference desk. After the reference desk probably circulation. There are lots of steps to learn.”	C6-E C6-N C6-F
“There have been [problems], more with adult volunteers, [not with] teens. [...] Some staff people - I’m not sure if they feel frightened by volunteers. But they are not tolerant of the volunteers. [...] It may just be a personality conflict but we’ve had some problems.”	C7-N C7-F
“I think it’s good. There is someone else to talk about the library. And some of them belong to the Friends group. I just think it’s a good way - it’s another way to get us out into the community.”	C8-A C8-F C20-F

<p>“More female. Our oldest volunteer is 94. He has been volunteering here for at least 15 years. He works in the book sale. [...] The youngest is 15. [...] Probably the average age would be late fifties.” Different backgrounds: housewives, retired librarians, teachers, and one of our two male computer class teachers is a geologist.</p>	<p>C9-FV C9-A5 C9-RL C9-BT C9-BN C4-CC</p>
<p>Our teen volunteers don’t get a certificate, “they get a party.” The older volunteers: “I know some of them - it’s to get their foot in the door looking for a job. [...] I know some - they want something to do because they like libraries.”</p>	<p>C20-A C11-H C11-WR</p>
<p>“I had one computer teacher, and he volunteered until he got a job, and then he quit. He had signed up for a year commitment [...]. After two months he stopped. [...] We tend not to take people who have to do 20 hours of volunteer work for court-ordered. Because that’s not enough time. We put in so much training. And they’re gone. [...] When we tried it once or twice, they never even did their 20 or 30 hours.”</p>	<p>C12-DS C20-CO C7-UR</p>
<p>“Mainly the teens help with the Summer Reading program. Signing people up, giving them their prizes and that kind of things. We have one teen volunteer who works here around. And they have projects for her. Shelf-reading, helping at the desk, a little bit of paperwork. With the adults, it tends to be a bit more self-motivated.”</p>	<p>C10-R C4-CW C11-EG C11-F</p>
<p>“A big advantage is that volunteers can do jobs that we do not have the staff to do. Like searching for missing books - shelf-reading [...]. Disadvantages - sometimes they will just quit, with no notice. I mean, they are not hired, so they don’t have to give notice.”</p>	<p>C12-AH C4-SR C12-F</p>
<p>“When they are injured on the job, it’s covered, for all the volunteers.”</p>	<p>C13-I</p>
<p>“I have a master’s of library science.” I have been working as a children’s and reference librarian for many year in another public library before I came here. “Here I am a reference librarian, volunteer coordinator, special services librarian and I interact to the business collection.”</p>	<p>C14-ML C14-L</p>
<p>“The job that I applied for included the volunteer coordinator. [...] I like working with the volunteers. They’re all different.”</p>	<p>C15-P C15-F</p>
<p>“Two of our volunteers are in RSVP [...].”</p>	<p>C16-R</p>
<p>“It’s a good place to find good volunteers. They tend to have people who are really interested in volunteering.”</p>	<p>C17-R</p>
<p>“Not really. Not here.”</p>	<p>C18-0 C18-F</p>
<p>“We actually faced this and we were going to reduce library hours. But then the county gave us enough money so that we don’t have to do that. But yes, we would reduce the hours. [...] Never say never! But I personally don’t like the idea of running - of using volunteers to replace staff! They are good experts. In the United States a lot of school librarians, they think they can run a library with volunteers. And you really can’t! They don’t have the expertise to order, to advice, to make a library more than just a room with books in it. A library is much more than just a book warehouse! [Cataloging] - very rarely we might give a shift or a project to a retired librarian.”</p>	<p>C19-CH C19-NP C19-NO C19-F</p>

Volunteer (female, senior), PLDS VII, Int. 053-41	Codes
“For 5 years next week!”	V1-10
Volunteer-experiences in school libraries.	V2-SL

Difference to volunteering in a school library: "The difference is that I do fairly specific jobs here. There I did all jobs that a librarian does. I would check books out and check books in and put books away and so far. I also would work with the children, whenever the librarian was busy. I helped the children find books and so far. [...] Also the catalog here is different from the catalog in the school district of course!"	V3-C V3-F
"I look for the books that they are missing. I look for books that are claimed to return. [...] I look for books that are lost. Treating shelves and read shelves. You are saying to yourself why on earth does this woman do that? Because it's a - boring job! Except that it is fascinating to me when I find a book that they were missing. [...] What I don't do - which is circulation. And then I really don't work with the children. Because I have been done that!"	V3-SR V4-SV V4-F
I have been a patron of the public library for already 30 years: "I saw that there were people volunteering here and so then I said to my friend, do you have a job that I could do for you down at the public library?"	V3-O V5-FR F5-FC
I filled out an application form, had no job interview, report to RSVP. I "report my hours every three months to RSVP."	V6-A V6-I
"Well, I came in here and they said okay sit down here at the computer and look up at all these books! [...] And I knew a number of librarians here. And they all accepted me very nicely. They have been very kind, very good!"	V7-L V7-F
"I sat down on the first day, started looking things off on the computer! [...] Because I had used [...] the library's patron computers! And so I was somewhat familiar with that. [...] This computer program is quite different, of course, than the school library one!"	V8-1 V8-F
For 17 ½ every week, a quite regular schedule every week: "I need the exercise!" Arrange expected absences previously: "I just tell I'm gonna be absent and they say - fine! [...] They know [...] I'll come back!"	V9-20 V9-FI
"I seem to get along fine with them! [...] I worked with the head of tech services, and with the head of circulation and the youth services people. In fact they all kind of want me - I could feel that they want me to help them!"	V10-GO
I like each job in the library except working with children because I have done it already during my professional life as a teacher in an elementary school.	V12-ST
"My nerves are shut! It feels like it's very noisy in youth services, and I want to get out of there! [...] I no longer want to work with public! [...] I was 30 some years in education, in teaching. [...] I did work with children! But I'd rather not now!"	V13-NS
"We did not volunteer, we worked! [...] We were farmer people! And we worked from morning till night [...]. I believe that's one reason why I have the energy that I have. [...] My family's mother said: if you don't work you don't eat! I like to eat! So I will work! For anybody, at any time! Thank you - please. [...] My husband is there but he also volunteers! He is 82."	V14-NV V14-F V20-FV
"If you keep your brain busy, and your body exercise, you can avoid Alzheimer! [...] So actually I volunteer for me as much as I volunteer for the library! I know it sounds I am very altruistic and giving my all to the library! Yes, I am giving a lot to the library. But I'm also giving myself a lot while I'm volunteering here! [...] Yes, I need the exercise and I find this is a very comfortable place to work! Very nice place to work!"	V15-E V15-W V19-YA
"My master's is in elementary education."	V16-EE

I'm married, and the two children live far away from home. We see each other every two years. "We have no grandchildren. [...] I have more time than the average grandmother!"	V17-C
"I have a lot of energy! And I need to get out of my house in the morning. [...] I go home at noon and knit in the afternoon, and I knit in the evening. But I can't knit all day!" And doing exercise for your body? "No, I don't want to exercise for my body. That's why I come to the library and get exercise! [...] One is active and one is sitting."	V18-K V19-YB V19-YP
"Oh yeah, oh yeah! Oh yeah - I leave here every day, laughing about something that somebody has said or somebody has done. [...] It's just a great big family! [...] I am really glad that I have this much energy and that I can use it in a creative and useful and helpful to others way! [...] I am glad I'm this healthy in this age."	V19-YY V19-YH V19-YE V11-GR
"I'm not here to replace the librarian, I'm not here to do her work, I'm here to help!"	V20 VP

Volunteer (female, senior), PLDS VII, Int. 054-42	Codes
"For 12 years."	V1-15
No other volunteer experiences before. "No, I retired as a reference librarian, 12 years ago." There were "only a few months" between finishing the professional life and starting the volunteer job. Apart from volunteering in the library I'm volunteering in "a national organization, called 'The Assistance League'."	V2-AS
"It doesn't require me to [...] be on time. To devote a lot of time. I'm just here for one day every week for 5 hours and then I leave it and go home! The other organizations I belong to, require more time!"	V3-C V3-LE V3-F
"I can talk to people about books that I read. In a public library you get a lot of different kinds of questions. At the reference desk! Answer the questions well."	V4-R
As a former professional librarian, I just came.	V5-0 V5-F0
I filled out a form, no background check. "Well, 12 years ago it wasn't quite as detailed."	V6-A
"There was an orientation period about the library. I took home materials that the person who was the reference librarian gave me to read: documents [...] and just all kinds of forms and things that were going on in the library."	V7-M
"I looked of those a week or two weeks, and then I just started!"	V8-3
"I'm just here for one day every week for 5 hours [...]. If I'm going to be away, I just call [the coordinator] and tell them that I'm going to be away. So that somebody else can make my hours."	V9-9 V9-FI
"I'm happy with hours I have right now."	V10-C
As a librarian I worked at the reference desk most of the time, and as a retired librarian I am volunteering at the reference desk.	V12-L
I decided to do the same during my retirement as I did before because I love so much to be a librarian.	V13-C
"It just came from me, yeah!"	V14-NV
"I [...] retired, and with all this time I had to do something! [...] I think	V15-0

it's good for your mind to get out and do things and interact with people. I think it's important to give back something to the community. I worked for a number of years and I'm happy about the jobs that I have done and glad they have been paid for them. And I just happy to have the ability and the time to give back!"	V15-G
I have a degree in library science.	V16-LS
"My husband is among the volunteers here in the library. He teaches computer classes. [...] Usually we come here on the same weekday."	V17-N V20-FV
Reading, knitting, and together with my husband: hiking, spending time with our searching and rescue dog.	V18-R V18-K V18-HK V18-DO
"Ah yes! I think it's good!"	V19-YT

Volunteer (male, adult 2), PLDS III, Int. 055-43	Codes
"In this public library for about 3 years."	V1-5
"I've been volunteering most of my life, but most recently after I retired from military. Volunteering [in] National Parks. [...] They all have libraries too and I have volunteered a lot in their technical libraries and digitizing their slides and historical data. A lot of parks and any refugees have historical significance. Outside all the time: leading groups, answering questions, but also going and taking photos or slides and then recording them into the computer."	V2-NA V2-AC
"This is a public library and not a park or museum. I get more [...] 'return customers' - the same people use this library. Whereas the other ones usually the visitors - they visit it once in their lifetime or once a year at the most. Here I get the same people over and over again. [...] The other volunteering I did was more varied. [...] But here I get to see the same people, and they come back with different questions. [...] So you feel like you are accomplishing them. And sometimes it's nice to work inside too. Just the fact it's raining or very hot."	V3-P V3-Q V3-A
"I help when people are working on their computers. And if I'm here I'm helping answer questions. If there is trouble with printing, or doing research I can help them out. But normally it's just teaching computer classes."	V4-CC
"Well, I knew that most libraries always take volunteers. And I approached the librarians here about helping with computers because it seemed like the girls at the desk were always answering questions about computers! So at first I just offered [...] they could do their other job and I can answer questions. And then it seemed that I was helping the older folks more than anybody else. So I offered to do classes on - just basic: how to use a computer. [...] The older folks just don't get the technological advances of a computer!"	V5-0 V5-FC
"It didn't take much time at all. I basically just found out which reference books I need for my students. Or what computers they had - the computer hardware and whatever else."	V8-3
"It various, [...] from just 5 hours [a week] till I was coming here every day for, say, an hour or 2. [...] Just answer questions, that means no teaching a class. [...] One week I would give a class and follow up the next week with a class. And a class is usually one about 3 or 4 hours. Depending on the clients. [...] We used to do it on Monday mornings, when the library has actually closed. [...] Once [...] I just had to say we cancel that class and we rescheduled. And it worked out well because - again, such a small class - you just call that we do it the next Monday."	V9-9 V9-FI

“Very good! They support [...] the few requirements I have [...]. The computers are always upon running, and she also provides a notepad for the people to take notes, and pencils.”	V11-GO
I worked in the military.	V12-SM
“It sure helps the community – that’s what I look at, just helping the community.” New challenges: “Oh yeah!” It’s different from the things I have done. “Plus every class that comes has a new question!”	V13-NS
“It all began when I was in the military. I would be deployed to a foreign country, and I would get letters from people in the US I never knew, never met! [...] And they would just make me feel like I want to give back! So I decided something to do!”	V14-ov
“I did get a teacher certificate – an educator’s degree from the military. And – long in the military, I took care of 50, 60 computers for each one of the units. [...] I’ve got three degrees – educationalized, and two of those are military ones, and one before Military.”	V16-ED
“Pretty much anything outdoors! We like bird watching, hiking – just being outside! I got some tree books here to identify several trees.”	V18-N V18-HK V18-B0
“Of course! It’s always good for you! [...] It makes you feel good!”	V19-YH

Volunteer (female, senior), PLDS III, Int. 056-44	Codes
“For 18 years!”	V1-20
“Well, yes and no I guess. Because I also do with helping at the nursing home with [...] volunteering, things like that.”	V2-NR
“Well, the library is different because you’re working with books. [...] I like books. [...] The books are more interesting; [...] you can educate yourself, [...] over and over. So this is a learning experience.”	V3-B V3-I
“Putting in the computer [...] and reading on the microfilm. That’s what I’m doing right now. And I enjoy that! Anything different and it’s interesting. I like reading microfilms back in the 20s. Which is difficult to read the newspaper but it’s quite interesting to read the history, from County.”	V4-CF V4-LH
“My neighbor is a librarian, [...] so she got me to come up here.”	V5-NB
I did not have to fill out a paper and there was no job interview. “No, I just came and started.”	V6-0
“Well, [the coordinator] showed me how covering the books, how to put the jackets on the books. That’s what I did for a long time. [...] Then I just grew from one thing to another whatever you wanted to learn. Whatever you are willing to do.”	V7-T V4-CO
“[...] 3 hours a week. I come on Wednesday. I got taking off the December for the first time because I had reasons.”	V9-4 V9-FI
“I’m comfortable. I do more at my computer.”	V10-C
“Oh it’s fine! [...] Yes we really get along with them – no problem.”	V11-GE V11-GO
“I am a nurse, retired from school nursing for 28 years. So I wanted to do something completely different! [...] Well, I have been [working in the medical field] for nearly 55 years – so that’s fine! [...] I’m gonna be 79 pretty soon. So, I think I’ve made my goal, [...] and do some crafts and do	V12-N V13-ND

things like that, you know. [...] You have some pain every day, I get older.”	
“No, there’s no parent who was [volunteering]. We were - mother was always working - we have a German background.”	V14-NV
“To get out of the house! You know, I think you need to get out! You cannot stay in the house all the time! [...] It’s private, quiet, [...] family. I just enjoy it! [...] And you feel like you are doing something, instead of just sitting in a chair.”	V15-0
I became a nurse.	V16-0
“Quilting!”	V18-Q
“Yes! It’s accomplishing something. Yeah, you need to get out and do something.”	V19-YB
“I’m also a member of the Friends of the Library! We have a group and we meet pretty often when we have projects. [From] the money that we [raise] we purchase different things and help the library. We help with the story hours and the parties and all kind of things that come up they need extra help for! [...] We have a membership [...] of about 20. But that does not mean active ones. You know, they come and they help with the book sale. That’s one of our biggest projects! [...] It’s an annual affair.” And we have budgeted the Summer Reading party last year.	V20-FL V4-ST V4-BS V4-SU

Volunteer (female, senior), PLDS III, Int. 057-44	Codes
“[...] 8 years. I worked 13 years and then I started volunteering.”	V1-10
Other volunteer experiences. “I haven’t.”	V2-0
“Working at the computer and things like that.”	V4-CW V4-CF
“Well, since I worked here, I knew about it! And I worked here for 13 years before I started volunteering.”	V5-F0
I did not have to fill out a paper and there was no job interview, I just came.	V6-0
As a retired librarian in the same library I knew already everything.	V7-0
Average working time in the library is 3 hours a week, always on Tuesday. Arrange expected absences: “I just tell them.”	V9-4 V9-FI
“I’m just fine with it. Once a year in April when we have a book sale. That’s when we work a full week. We don’t just work 3 hours. We go to the library and work at the book sale. So for a full week we are working, 8 hours a day.”	V10-C V10-F
“I work with most of them. [...] I get along with [...] all of them.”	V11-GE
[As a retired librarian] “I enjoy being in the library! [...] I enjoy reading.”	V12-L V13-C
Crucial events or experiences: “No, nothing.”	V14-0
“Since I retired, that what I do - this is the only thing I do! I don’t do anything else. They don’t have enough staff for the things that we do! Things that need to be done that they can’t do.”	V15-N
“I worked in a [...] factory before, for 14, 15 years.”	V16-0 V12-FW

I have a family and want to meet other people too, not just only the family members.	V17-F
"Mine is reading."	V18-R
"I'm not sure what you mean here." If the voluntary work helps you mentally to feel better: "Yes!"	V19-Y0

Volunteer (<i>female, senior</i>), PLDS III, Int. 058-45	Codes
"[...] 24 years. I started by serving on the board and was secretary for the board for a number of years. [...] When we started the Friends of the Library I volunteered for that. I'm no longer on the board. I'm a Friend of the Library."	V1-30 V20-FL
No other volunteer experiences before. Except I do volunteer church work.	V2-CH
"I guess it's probably because I love to read. [...] I also like to contribute something to the community. And this is a community effort."	V3-B
Book sale. "That's all I do. And the meetings." We get tons of book donations. Mostly the husbands of the Friends and the volunteers are helping to carry the boxes.	V4-BS V20-FV
"I was invited to be a member of the board."	V5-FC
No, it was more informal.	V7-I
"Not much now. When I was secretary of the board I spent probably 2 hours a week. But Friends of the Library - it's just whenever we are needed. [...] The meetings are not on a regular basis. When we have a sale we have two meetings."	V9-1 V9-FL
I'm happy with the hours.	V10-C
"Oh great! They're great."	V11-GR
"I don't believe so. [...] I'm an artist. [...] There is a certain amount of sensitivity [...]. Beyond I cannot see any connection at all."	V12-AR V13-ND
"Yes, my mother volunteered. It's just a part of your pay back. Of what you have received."	V14-VM V14-F
"Just to give back. Return things. [...] I just feel that I can't do enough. The people here are great."	V15-G
"I majored Arts in college and then I did graduate work in related stuff. [...]. I'm still painting."	V16-AR
"Painting and I also enjoy gardening. I hate cooking. Well, cooking is so regular. [...]. When it has gone you have to do it again. I like something that's much more permanent."	V18-PA V18-GA
"No. I don't think so. I told you I do it to return to the community. And beyond that I don't see anything." My arts - that's mental health for me!	V19-0

Volunteer (<i>female, senior</i>), PLDS III, Int. 059-46	Codes
For 5 years.	V1-5
"Volunteering here is more relaxed and friendly. Whereas previously at the television station it was very serious and very technical. And volunteering in hospital once again very serious - a lot of overseeing."	V2-TS V2-H V3-P

Whereas here it's just fun and relaxed and more family."	V3-LE V3-F
Book sales, decorating for Christmas, open house, and touring homes. I'm also involved in the Summer Reading (it's not in the library building but in school). I'm a member of the Friends group.	V4-BS V4-DE V4-SE V4-HD V4-SU V20-FL
"I don't remember, probably right here."	V5-0 V5-F
"You show up. I walked in the door and [the director] said we'd love to have you and I said oh thank you!"	V6-0
"For the first time when you come in the door, [...] you immediately meet extremely friendly staff and if you have a question, they get out of their chair and take care of you."	V7-I V7-F
"The reason that you do not need the learning curve is because the library director, the warm people on staff, it's just like walking into your own living room! [...] Yes, there is no learning curve because there is so much help."	V8-0 V11-GR
Hard to say. It depends on the events. "And you are totally free. Just like 'I'm sorry I can't today'."	V9-FL
"If they need me - sure!"	V10-M V10-F
"The director treats us as adults who will be responsible. [...] We love them! [...] You could be thrown a sudden change. With our director and our volunteering, you can count on what's going to happen. And if there is a sudden change [...] it's okay."	V11-GR V3-LT
"I'm an artist."	V12-AR
"One of my strongest memories and most emotional memories" I have of my first library visit when I was four years old. I went "on the bus to the library. And I remember [a librarian] was showing me books about Indians [...] and I could always look at the pictures. I was fascinated by the pictures. [...] And that was when I was four! [...] And this good experience was probably the reason why I was so available for volunteering [in the library]."	V14-C
"Because [the library] is the greatest thing in this town. It's the only thing in this town!"	V15-B V15-W V15-F
Arts.	V16-AR
"Painting, arts."	V18-PA V18-A
"Volunteering drags me out of my 'cave'."	V19-YB V19-YF
Carrying the boxes for our book sale, our prisoners: "They come with the supervisor. They love to get out for a few hours. But they are very supervised. And they don't talk, they just work."	V20-FC

Volunteer (female, senior), PLDS III, Int. 060-46	Codes
For 4 years.	V1-5
When my children were students I volunteered in their school, for instance as a room mother, and for several organizations. "Compared to my prior experiences it's less regimented, it's more open, there is more contact and the staff here and the board highly recognize the volunteer efforts. They appreciate it. [...] I've gotten older and I find just more enjoyment here. [...] They make me feel good and welcome."	V2-SC V3-LS V3-LE V3-F
Book sales, decorating for Christmas, open house, story time, touring homes, and helping at the book club. I'm a member of the Friends group.	V4-BS V4-DE V4-SE V4-HD V4-BC V4-ST V20-FL
"In the newspaper."	V5-NP
I just started.	V6-0
"It's kind of a hard question." Because every week is different.	V9-FL
"I would love to be able to be available much more than I am."	V10-F
They always let you feel "that you are valuable - part of our community! [...] We are very fortunate to have the staff that we have in the library. [...] And we respect them."	V11-GR
I had to do with marketing of real estate. "I'm no longer in the working world. My use of the library is [...] personal and recreational. It's just a beautiful job! [...] My professional commitment was so time consuming."	V12-MA V13-C
"I was so fortunate that" I have learned from "both my mother and my grandmother" why it is so important to "read and to go to the library. [...] They both were reading and they volunteered [...] in different facilities. [...] My grandmother, she volunteered in the library, in a hospital [...]. My mother volunteered in the library."	V14-C V14-VM
"Because I love the library. Because I love the community. And it makes me feel important to be a part of that!"	V15-B V15-G V15-F
"I have a degree in business administration."	V16-B
I'm married with children and grandchildren. "My husband still works and he works very long hours, six or seven days a week."	V17-G
"Gardening and reading and boating."	V18-GA V18-R V18-BT
"Oh definitely! It's very positive. [...] It makes me get back into the world. It makes me wake up."	V19-YB V19-YF

Volunteer (female, senior), PLDS III, Int. 061-46	Codes
For 4 years.	V1-5
Book sales, decorating for Christmas, open house, and touring homes. I'm a board member.	V4-BS V4-DE V4-SE V4-HD

When I moved here the library director asked me if I could help. She knew that I'm a retired librarian. I knew a lot about a library's infrastructure. So I'm on the board and I volunteer.	V5-F0 V20-LB
I just started, and I didn't need time to get familiar.	V6-0 V7-I V8-0
"We want the best for our library! The staff feels that way, the board feels that way, the volunteers feel that way."	V11-GR
Hard to say. Every week is different.	V9-FL
"In my case, I have a lot of freedom. Since I do a lot of things at home. And then when I've done I let [the director] know that I've done it."	V10-F
I'm a librarian. "I think it was very helpful for me because I had all this [...] background."	V12-L V13-C
"I volunteered at the Girl Scouts when I was in about 4th grade and I [...] had to do with books and the library. I went to the library [...] two times a week and I worked for two or three hours after school. [...] I do remember that I learned [...] how to put the books back on the shelf. [...] My mother volunteered for [...] the church and school and Girl Scouts."	V2-B V14-C V14-F
"I think I have more to offer to the library personally. That makes a difference to the other organizations or projects."	V15-B
"We learned at home a lot of skills [...]. I worked in banking, I worked in public facilities, and then I worked in a [...] company in marketing. So I learned most of all those skills - I learned them on the job. And then [...] I worked at the [...] public library. [...] So it was a natural progression."	V16-0
Sometimes my family is complaining about my volunteering, especially when there is a book sale and I'm away hours and hours.	V17-C V17-F
Gardening.	V18-L
"Yes! I know it helps me emotionally."	V19-YH
Carrying the boxes for our book sale: "Oh the prisoners are doing that. [...] They are nonviolent. [...] We are privileged to have the prisoners for [carrying about 200 boxes]." And we also collaborate with the fire department and the grocery store.	V20-FC

Volunteer (female, adult 2), PLDS III, Int. 062-47	Codes
"[...] 3 years."	V1-5
Girl Scouts.	V2-B
"I don't know, [...] I like being in the library, in these structures."	V3-S
I think for me, the ESL class is really rewarding.	V4-A
I read in the newspaper about the volunteer opportunities in the library.	V5-NP
Very informal application procedure.	V6-N
The staff showed me everything in the library before I started. It was very informal.	V7-I
"Just one day."	V8-1

"About 2 hours."	V9-4 V9-FI
I would like to volunteer for more hours than now.	V10-M
"They know me." When I get in they always give me a warm welcome.	V11-GO
"Yes! I was an early childhood, a preschool teacher. And then I have children, I have grandchildren that are young. And so [...] I get a lot of that." So in the past I was teaching children and now I'm teaching adults.	V12-K V13-NS V17-G
"Yes, both of my parents were volunteering, like in Sunday school."	V14-VP
"It makes me feeling good."	V15-H
"I have a degree in education - physical education - and then I've got certification in special education."	V16-PE V16-SE
"I've just started with scrapbooking, [...] I've been making scrapbooks for my grandchildren."	V18-SC
"Ah yes! Like I said, it makes me feel good."	V19-YH

Volunteer (<i>female, adult 2</i>), PLDS III, Int. 063-47	Codes
"For 6 years."	V1-10
"Girl Scouts and in our church - Sunday school class and that kind of things. [...] And in college I was an ESL teacher."	V2-B V2-CH V2-AL
In the past I did a lot with children. "And here you can deal with children but I deal mostly with adults. And even during my professional life I was dealing with adults. I think that to deal with people who want to learn English [...]. That is a really good feeling for me and I think we do good for the people who are here. So I guess the main difference would be the age group that I was dealing with. [...] It's just very rewarding to me. I hope that I'm helping them."	V3-P V3-F
We have an ESL class with mostly about 15 students. "And then the other volunteer thing that we have is [a writing class]. People are writing their story and just open that to the community. [...] When they come to the class people donate to the library. We made about a hundred and fifty dollars. Whatever you want to donate. Because I was an English teacher. [They] learn how to write their own history, their own family history, and just different ways people [...] are saying: I have a story to tell. [...] It requires a certain amount of time and commitment writing it. [...] They learn how to make it more interesting."	V4-A V4-WR V12-ST
"I was an English teacher. [...] The library and books were just always important."	V5-0 V5-FC
Very informal application procedure. But our director is very careful with the selection of the volunteers already before they start.	V6-N V6-F
The staff showed me everything in the library before I started. It was very informal.	V7-I
One day. It's just a bit different to the other volunteers who need more training (for instance for shelving) than we do for our classes and the book club.	V8-0 V8-F
"About 2 to 2 ½ hours a week." Plus I prepare the ESL class at home.	V9-4 V9-FI

“Well, we settled a [writing class] again. We usually do that for like two hours.” Means I will volunteer more because I have both classes. Yes, “I would like to keep the [writing class].”	V10-M
“Yes, they are very helpful to me. When I get here, [...] they make coffee [for my class] and things like that.”	V11-GO V11-F
“I always taught in high school and then in college. [...] I taught English [...] and reading and writing at the college. [...] And here mostly with adults. And that’s nice because, you know, when they come they want you.”	V12-ST V12-P V13-NS
“Both of my parents were volunteering in Sunday school.”	V14-VP
“Well, with the continuation of what I have been doing in my professional life, I still know all this stuff I need to share.” It makes me happy to be able to help someone.	V15-H
“I have a bachelor, a master and a PhD in English.”	V16-EN
“I read a lot and I like to work with the computer. Like [...] genealogy and then I like to write my story.”	V18-R V18-GE V18-WR
“You feel like you are helping someone but you are really helping yourself.”	V19-YE V19-YF

Volunteer (female, senior), PLDS III, Int. 064-47	Codes
For 4 years.	V1-10
I have been volunteering for several museums for already many years. I taught English in Elementary School for Spanish speaking children. I helped in a recreation center for older adults. I helped people who didn’t have any place to go. I also helped people with early Alzheimer.	V2-M V2-CL V2-NR
“I love this library because I feel that it is such an important part of this community. And when you see how many love the library because [...] we are providing a service that no one else fulfills. And I love books. [...] How rewarding it is to hold a book in your hand, to open it up and [...] suddenly you’re exposed to an adventure that never [...] could you imagine. But a book provides it to you. And just to be with people to offer that love to books. You walk in a library and it has a different feeling than when you walk in a museum. And it’s not that it smells or feels smart. But it’s just different. Sort of like going into a church.”	V3-B V3-P V3-F
I heard about volunteer opportunities when I became a library patron. “I saw how willing people were and then I began hearing for people. Well, I can do this, and I’m able to do this at the library and do that. And on that point - I started reading, we both [my husband and I] love to read. [...] We started [a book club] which is not a book review club but a book discussion group here at the library.” I offer a lunch for four dollars and that goes directly to the library. “We started with 6 people and we have now 20 people! [...] In the [...] three years that we [...] have raised almost 1000 dollars a year for the library. Just from these people meeting once a month.” The fact that we offer lunch is very important because so the working people are able to join our book discussion during their lunch time.	V4-BC V20-FR V4-A
As library patrons, we got the information directly from the library, through word of mouth.	V5-0 V5-FC
Very informal application procedure.	V6-N
“I just came in to [the director] and said I would like to start this program at the library and is it all right with you. And she said yes.”	V7-I V7-F

"Mine is about 6 hours a month" here in the library. But I'm preparing my books for the book club at home as well as the lunch for the book club.	V9-4 V9-FI
"I'm always happy to volunteer for more hours. [...] I think if [the director] ever really needed me she knows this. I will be there to help."	V10-M V10-F
"I can say they are very good friends."	V11-GR
"I was very lucky, [...] married and had children. I was able to stay at home as a mother until our children were grown. Once when they were in school during the day - that was the time I did most of my volunteer work. [Later] I had a retail business but not at that time. If you have a fulltime job you have not a lot of time to volunteer. And when you speak about volunteerism in a small town like this, young women don't volunteer because they are working."	V12-H V12-R V20-V
"My family did not volunteer. But [where] I grew up, we had a beautiful public library. [...] I have such happy memories as a child of the libraries."	V14-NV V14-C
Both my husband and I: "We have access to all of these volunteer opportunities. [...] It's great for the town and it's great for us. We probably gain as much from volunteerism as we give! [...] I'm doing exactly what I want to do. [...] I think when you volunteer it makes you feeling as a part of the community. It gives you a real connection to the people."	V15-A V15-H V15-G V15-F V20-FV
"I have two years of college. [...] Arts was my major in college."	V16-D V16-AR
Married with children and grandchildren.	V17-G
"I like to cook, and I like being with people and I like to talk! [...] I love to read [...] and I'm very interested in history [...] I love arts and I still paint a little."	V18-CO V18-DE V18-HT V18-A V18-PA V18-R
"I can't say enough about volunteerism. It makes you feel how much just a little bit of time can help so many people. [...] I love volunteering!"	V19-YE V19-YF

Volunteer (male, adult 2), PLDS III, Int. 065-47	Codes
I started 4 years ago.	V1-5
"Not really."	V2-0
"The motivation for me to volunteer for this library is that it is a community service that that is free for everybody [...]. [Volunteering in the library] is rewarding, it's fun, it's a challenge, and we enjoy it, it's wonderful!"	V3-I V3-LE V3-F V15-G
The book club that I offer together with my wife. I also like to raise money for the library and to organize the donations from the people who are coming to the book club.	V4-BC V20-FV V20-FR
As library patrons, we got the information directly from the library, through word of mouth.	V5-0 V5-FC
Very informal application procedure.	V6-N
I just came in because my wife had already introduced our planned program.	V7-I V7-F
I still want to add that we need time to get the food that we offer for	V9-4

the book club (lunch). Including preparing and bringing the lunch here it may be 10 hours a month.	V9-FI
"I'm happy with what I'm doing." But if [the director] needs me for something she knows that I would be ready to help.	V10-C V10-F
"The people in the library - [...] they're wonderful!"	V11-GR
I like to do different things now than I did during my professional life.	V13-ND
My mother was a huge volunteer, very active.	V14-VM
"I think for me that the way I get around that [...] I get to learn about things and I get help anybody else to think about things [...] - it's just a continuing education!"	V15-A V15-F
"I have a college degree, a four-year degree, and [...] I have a degree in business."	V16-B
"I enjoy reading [...] and I like to travel."	V18-R V18-TR
"Yes!"	V19-Y0

Volunteer (<i>female, senior</i>), PLDS III, Int. 066-48	Codes
For 16 years.	V1-20
"Yes, [...] meal on wheels! [...] We take meals to people who cannot go out. And then I also [volunteer] for the read program in the schools." And I belong to the RTA (Retired Teacher Association).	V2-D V2-R V2-CL
"Well, you have people of all ages in the library. Whereas for the meals, there are people in my age. And people who are ill."	V3-P V3-F
"When I started I did a little bit of everything. [...] What I do is I look into the daily newspaper. And they have a form for obituaries. [...] Sometimes somebody is looking for information for genealogy or something. [...] And I file them." In the past I also did shelve books. "I also made all those stripes in the books so that when you walk out of the door" the book must be checked out before.	V4-CF V4-LH V4-SV V4-BA
I have been a patron. They had asked for help. There was a flyer.	V5-AF
Just started.	V6-0
"They showed me how to do it."	V7-I
"[...] 2 hours. [...] I usually come on Friday and Wednesday."	V9-4 V9-FI
I am fine with my hours because I still do a lot of other volunteering.	V10-C
"Well, I was in charge of the library in the elementary school." And I worked as a teacher in elementary school.	V12-SL V12-ST V13-NS
"When I was a child we had a lot of neighborly help."	V14-OV V14-VP

"I live alone and I need to get out. And [...] I love to read."	V15-0 V17-S
"Well, I love the garden, grow flowers and weed. [And I] love to read."	V18-GA V18-R

Volunteer (male, adult 2), PLDS III, Int. 067-48	Codes
"Several years. I'm not sure how many."	V1-5
"Yes, I was in JCC for [...] several of years. Recently I also volunteered for the [...] museum."	V2-J V2-M
The library is very important for the community. "It's free, and it's a wonderful wonderful thing. It steers children and youth in the right direction."	V3-F
"I started volunteering by the [...] big book sale. [...] In any area that I could help [...] I would do. [...] There is always help needed for moving the boxes for the book sale."	V4-BS V4-B0
"I believe that [...] I asked them."	V5-0
Just started.	V6-0 V7-0
"Maybe an hour a week."	V9-1 V9-FL
"Yes I'd volunteered for more if [the director] needs me."	V10-M
"No, not really. [...] I work for myself; I do landscaping and other jobs."	V13-ND
"When I grew up we had Boy Scouts."	V2-B V14-0V
"I have a love for the library. It's so wonderful here. And I feel good when I can help."	V15-A V15-H
"I'm a single."	V17-S
Listening to music and I love to read. And I'm hunting.	V18-ML V18-R V18-HU
"Yes! [...] An older man said to me: when our life is structured, we live longer!"	V19-YP

Volunteer (female, senior), PLDS III, Int. 068-48	Codes
"About 15 years I guess. Since I've been retired."	V1-15
I have been volunteering in hospitals. Starting at about the same time. "When I retired I wanted to do something for the community [...] because I never worked in the city I worked in surrounded small town. I didn't have a husband or children here. When I retired I needed to get into the community." I also volunteer in the museum.	V2-H V2-M
"There are all different. Each is unique. And I think each is important."	V3-F
"My volunteer work is an annual thing. I do the [open house] day. [...] And the book sale. And then during the year just meet the Friends of the Library." I'm a member. I also volunteer for the story hour.	V4-SE V4-BS V20-FL

Just started.	V6-0
"I come whenever they need me." I have not a regular schedule, except the story hour.	V9-4 V9-FL
"Yeah - any time I'm needed."	V10-M
"They are so kind and appreciate us!"	V11-G0
"I'm a librarian. So when I retired I wanted to be involved in the [public] library because it's what I have done in my life." This is what I was trying to do. I grew up in a library. I am a librarian because I wanted to do."	V12-L V13-C V5-F0
"I grew up across the street [...] from the library. My mother worked eleven hours a day, six days a week. And I was on my own from the time I was about eight. And that library has 'saved my life'. [...] I really lived in that library. Because I always loved to read. So this is just a continuation."	V14-C V18-R
"As far as joining a group of women who just sit around and talk with one another with no purpose - no no! I only belong to groups where I can do some good. You always feel like you are doing something worthwhile and beneficial."	V15-H
"I live by myself. [...] Everybody who loves books is never lonely!"	V17-S
Traveling and reading.	V18-TR V18-R
"Retired people I think are healthier at an older age therefore they are volunteering more."	V19-YP V19-YF

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS III, Int. 069-49	Codes
"There is probably a total of 25 people."	C1-5
"We have 4 full time and 1 part time."	C2-3
We have volunteers already from the beginning.	C3-B
Adult literacy, computer class, writing class, story hour, Summer Reading program, special events, book sell, shelving, covering books, barcoding, fixing stripes, stamping. "What I found is that the volunteers - what they are interested in, whether their hobbies or what their profession was - they want to still continue to give that through the library! [...] It's just such a wide variety of people with different talents."	C4-A C4-CC C4-WR C4-ST C4-SU C4-BS C4-SV C4-CO C4-BA C11-ES
Summer Reading program: "We have a party at the end and the Friends always provide refreshments." When we have special events like anniversaries "the Friends of the Library help with that and different volunteers help with all of that."	C20-A C20-F C4-SE
"That has been so interesting. When I first came here [...] we really just had two, maybe three regular volunteers and then a few with the book sale. It seems like the volunteers have come to me. [...] When I tried to go out and ask [...], no one was really interested. And I just kind of stepped back and said - okay if we have a need, maybe someone will show an interest. And it happened! [...] It's hard to explain - it's just - people were very forthcoming to me. And being in a small town, you know about people or you know someone."	C5-0A C5-T C5-FC

<p>"I thought about that. That [...] we should maybe have a little bit more formal introduction. But [...] it worked out so far [...]. We haven't had the need yet."</p>	<p>C6-I C6-F</p>
<p>"No! They get to be good friends [...]." Whereas my experience with community service volunteers "hasn't always been good. They come to me, I get lots and lots of calls and they say I need so and so many hours and I say I can give you a few hours. We set up a time and then they never show up. [...] So that isn't always been the best experience [...]. We always need [people] for reading shelves [...], or even dusting." Food Stamp Program: "There was one volunteer [...] that needed some [hours] and she was a good volunteer [...]. It's just on individual basis."</p>	<p>C7-0 C20-C0 C7-UR C7-F C4-SR C4-CB</p>
<p>"It's important [...]. I think it helps in promoting the library. Because the volunteers are spokespeople. Spokespersons for the library. They do their work here and then they go out and talk about it."</p>	<p>C8-A</p>
<p>We have more female volunteers. The average age is "50 to 60 right now." There is a wide variety of backgrounds.</p>	<p>C9-FV C9-A5 C9-BV</p>
<p>We have only a few teen volunteers. "I would like for that to grow." There are high school students with good grades who are involved in programs. "And then they have to do some service hours. But they don't need very many hours." Some of our teen volunteers have worked on a database to put in obituary information.</p>	<p>C10-S C10-C C4-LH</p>
<p>"To be honest, I think the majority of the males - it's because of their wives [...]. I think about the book sale where they are helping."</p>	<p>C11-MH C11-F</p>
<p>"I think you have to be careful with your volunteers that you get. Because it could cause problems. But at this particular time - the volunteers I'm working with, it's just a great relationship [...]. The volunteers that we have, they are really respectful with the staff."</p>	<p>C12-AN C12-AH C12-F</p>
<p>There is no special insurance.</p>	<p>C13-0</p>
<p>"I have a bachelor's degree in elementary education, and then I don't have my library science. I have one through a [...] librarian management program [...] for library directors that don't have a degree."</p>	<p>C14-EE C14-L</p>
<p>"No we don't [...]. I couldn't see a need for that, to look for help."</p>	<p>C16-0 C16-F</p>
<p>"There is some available [...]. When we were about starting the Friends - I believe I got some information from PLA. But it's not a use on a regular basis."</p>	<p>C18-P</p>
<p>"If we had a budget cut [...], we probably would have less [opening] hours. [...] I don't think the cataloging. [...] The volunteers do just supplemental work."</p>	<p>C19-CH C19-NC C19-F</p>
<p>"We had a volunteer luncheon, just to honor our volunteers."</p>	<p>C20-A</p>

IV Interviews in Single Libraries

Volunteer (<i>female, teen</i>), PLDS I, Int. 070-50	Codes
I volunteered at the public library for about three or four times, and then I did not come there anymore.	V1-0
I looked up on the Internet how many Accelerated Reader (AR) points a children's book is worth. Then I put a label on the book.	V4-CW V4-BA
My mother was the one who had suggested to volunteer at the public library. She is a teacher. So I did it for a few times but then I found out that I don't like it. I'm sorry but I don't want to give an interview about this.	V15-F

Volunteer coordinator (<i>female, adult 2</i>), PLDS II, Int. 071-51	Codes
"Officially we have 2 volunteers. [...] we have trouble find volunteers that will stay and do things for us [...]. We have several on the Board of Trustees who will volunteer, like they transcribe some handwritten marriage records from the county."	C1-2 C20-B C4-LH
"[...] 6 employees total. [...] I'm the only full time."	C2-3
"Usually I walk with them around and show them the library myself. [I ask] if they have any problems, just please let me know right away. You know, that kind of things. [...] I ask each one what their interest are, what they want to work on."	C6-0 C6-Q
The teen volunteers work with our scanner, we were worried about before but that works out! "We've had some issues with that in the past, [...] our one volunteer who is disabled. [...] But usually he has stuff from his home [...]. So we really haven't had any issues."	C7-V
Community involvement by multicultural activities: e.g. translation work and ESL.	C8-I C4-TR C4-A
"Right now we have half and half [Female/male]. [...] Probably 30 to 35, that's about the average age." Professions: teachers, factory workers, students.	C9-FM C9-A3 C9-BT C9-BW
"The teenagers [...] are great with computers and I'll have them scan things for us for archiving. But they get bored with that really quickly. The teenagers don't want to volunteer unless computers are involved. [...] All of the teenage boys I've had, they have volunteered, they have only wanted to do with computers.[...] We have a lot of teenagers and kids who want to volunteer, [...] want to work for a few hours, and I say okay." The high school here does not have an "overall volunteer program".	C10-C C4-DS C10-F
"The males [...] who are out of high school, typically do more the handy work, you know, repairing electrical or painting or fixing locks. And the females generally will do more shelving books and computer work - that kind of things."	C11-MH C11-WT C4-CR C4-SV
General insurance through the city; not sure if volunteers are included.	C13-N
"I've got my associate degree (two-year degree). I have a lot of social work and education hours. And I worked [...] very heavily in mental health and social work field. I helped in a crisis hotline for a long time. I worked in counseling offices [...]. They have independent living apartments for elderly people. And just making sure that they keep up with their	C14-S

apartments, house work and things like that.”	
“We do the Lions Club, and Kiwanis, [...] we have board members in both of those groups. [...] once a year we have a city wide garage sell and we will make sure that we will included in that and will have book sell.”	C16-L C16-K
“The Lions Club is working on getting some magnified readers that people who need large print books [...]. They want to purchase some of those for us now [...]. They have also donated several new items DVDs and things like that. Things that we didn’t have in our collection before [...]. The Kiwanis group [...], they are interested in community events.”	C17-D C17-C
“With the ALA, no.” Not in connection with volunteering. “Recently there was an issue at the school library with a book that some parents and pastors wanted not to have in the library.”	C18-0 C18-F
“I don’t think we could cut our hours. [...] I would probably have volunteers do our work. I would hate to cut staff though. [Raising money], that's something we are working on right now. We are trying to get grants.”	C19-M C19-Y

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS III, Int. 072-52	Codes
“Right now just one, [...] and she is also actually a library board member [...]. We had a couple that worked through the local RSVP Program, [...] and in the past we have local M. missionaries who would sometimes volunteer here at the library for hours [...]. We are getting requests [from] people [...] who need community service for one reason or another. And who are willing volunteering. [...] I need to do as many hours in this period of time. But that is actually pretty well so far.”	C1-1 C1-S C1-F
“[Employees] 3 full time, 4 part time.”	C2-3
We have volunteers already from the beginning.	C3-B
“Shelving library materials, getting stuff back on the shelf, making things in order. For which you basically just need to be able to count the numbers 1 through 9 and alphabetize. [...] moving shelves around, taking stuff up and down to the basement, things like that. [The Friends of the Library] do volunteer at the book sales.”	C4-SV C4-TI C4-B0 C4-BS
“I think that’s part of our problem right now actually. We haven’t been actively recruiting volunteers. And part of that is [...] the construction process. I’ve been here three years in October, and when I moved here they were right in the middle of building a library. So that took a year and then we have just been in this building a year. It [...] has not been a priority recruiting volunteers. [...] We’ve had some people ask to volunteer and wrote an application, but then I never see them again.” Furthermore: RSVP Program and community service.	C5-0A C5-VR C5-C C5-T
“We give them an overview of the library - where the different materials are. Because people see some putting books away on the shelves. They assume they work here. And so they at least need to have a basic understanding of what’s where [...]. So they definitely get an overview of the different areas and the different services we offer [...]. We don’t have time for an extensive volunteering training.”	C6-S
“There have been some conflicts in the past, [...] some different ones [...]. There were cases where a volunteer has worked at someone else’s desk and moved some things around and that has caused some conflicts. And we had a case where librarians were talking in the back room about their personal lives and a volunteer was there and then - something they said got out! The issue was confidential [...]. And when you get volunteers who kind of think of ‘ownership’ of the library, like any time they are here, they come not to volunteer, they just come to the back services area and chat.	C7-G C7-L C7-T

Which can cause a problem [...]. People want to work and not chat.”	
“The more people are volunteering – they would then become advocates for the library! We at first have to get the people indoors to volunteer and help out. Because the people who come here into the library, they don’t really understand what is ‘behind the scenes’ [...]. And I think if you get some people who understand it’s not just ‘librarians are sitting around, reading books’. There is more than that. To have advocacy for the community, so that when they hear some saying well, there is a waste of space or waste of time or whatever, they would say no – that had to be done!”	C8-A C8-F
“More female volunteers, more male community service. [...] middle-aged and older, [...] tech background.”	C9-A5 C9-BW
No teen volunteering right now, but ALA’s Teen Tech Week and there is a plan for a Teen Advisory Board (TAB).	C10-0 C10-R
“We get a lot of women who want to volunteer because they enjoy reading, they enjoy books, they enjoy the library. The men who volunteer, they tend more to community service.”	C11-WR C11-MC
Insurance: “It’s covered under the regular, [...] under the city’s liability. So there is no special insurance.”	C13-0 C13-G
“I have a bachelor’s degree in English, and then I got a master’s in library science.”	C14-BE C14-ML
“I’m actually on the RSVP Board. They needed people and [...] it doesn’t need me very often. So I can do it. They meet every other month.”	C16-R
“They helped us in the past. So I help.”	C17-N
“Not really, not! No, because I haven’t ask.”	C18-A
“We are kind of dealing with that. It hasn’t gotten that yet. And at this point we have no library materials budget [...]. If our budget would have been cut [...], the first thing we would have to work out would be to cut staff [...]. We would – oh, I hate to say that – we would probably have to see for volunteers to help with book processing. But the thing is, because we are a small library, that personal also helps out at the circulation desk. We would also affect the hours we would be able to open. So, it’s kind of both actually. In this worst case [...] would be either the Saturday or evening hours. Not both! We have to determine. It would be one of those then we would lose. Everyone would hate that [...]. If you cut morning hours when everybody knows this, they’d notice the budget cuts. And you don’t have that advocacy. And if the first staffing reason – so it’s kind of partially staffing and partially publicity. [...] Working at the circulation desk! Because of confidentiality [...]. I have no problem with volunteers helping patrons find books or doing readers’ advisory. But the person working at the circulation desk has access to very personal information, not just what someone has checked out.”	C19-HB C19-CH C19-ND

Friend of the Library (<i>female, senior</i>), PLDS III, Int. 073-53	Codes
“We meet like tree or four times every year. [...] And then we have the book selling in April, and we have another one like in midsummer, one in the fall and one either before Christmas or after Christmas. Depending what weather we are facing.”	V20-FL
The money from the book selling “has always been for other expenses [than the book budget] but now – several years there has been no book budget!” So then we stepped in and gave money for the books. We also spent money on a new laser printer for the staff.	C20-U
Recruiting new members: “They come in and they say they’d like to join to	C5-0A

help. We get their name and their phone number.”	C5-T
We have more female members in the Friends group. Most of them are in retirement age, I would say in their seventies.	C9-FV C9-A7
Volunteering has not only a good influence on mental health “but on physical health too. Shelving all these books” for book selling.	V19-YP
There are no problems between staff and the Friends. It’s a very good relationship! Before and after “the new library building was opened, some of the Friends were helping out with barcoding and the security stripes. [...] Because they didn’t have enough staff to do it and still take care of the customers that came in to check books out.”	V11-G0 V4-BA V4-PB
The average working time varies: “If somebody just needs to break away and stuff like that - come when you can. If you’ve got some time we love to have you. If you don’t we sure understand.”	V10-F
“I worked in [draft] design for 21 years.”	V12-TD
“The library was more appealing to me than other places for volunteering. I’m not into these social church things. I prefer something where I can help others [...] and [I] love books.”	V3-B V3-P V15-H
My hobbies are genealogy and reading.	V18-GE V18-R
I would never give to a Friends member: cataloging books.	C19-NC

Friend of the Library (<i>female, senior</i>), PLDS III, Int. 074-53	Codes
“One year ago the genealogical society donated money to pay for one of the Internet genealogy programs.”	C20-U V4-GE
We are happy “about everybody and we have some booklovers who come and get the first choice. [...] So you can purchase it before the general public is coming.”	V4-BS V4-F
My husband is helping when there is a book transport from a donator to the library. He is also helping with the boxes when we are preparing a book selling. There is always a lot of work to do. We have a book storage space outside the library building where we store the books for selling. They are already sorted there.	V20-FV V4-B0 V4-TI
Friends members: there is a wide variety of social and professional backgrounds. “Some have college, some have no college. Some have worked in industry, some have worked at home, some have worked in stores and that sort of things. [...] I was a housewife.	C9-BV V12-H
“I had a little college but I stayed at home most of the time.”	V16-0
My hobbies are genealogy and making quilts.	V18-GE V18-Q

Friend of the Library (<i>female, senior</i>), PLDS III, Int. 075-53	Codes
“When we established we were asking for five dollars [membership fee]. And some of them said they would like to work but didn’t have the money. So we said if you work or donate”, just one of both.	V20-FL
No money for books right now. “They have to stretch it by getting donations from patrons.”	C20-U

Book selling: "When you are a Friend you get the first choice!"	V4-BS V4-F V15-F
Among others - I'm here because I love the genealogy.	V15-A V4-GE

Volunteer (male, adult 1), PLDS II, Int. 076-54	Codes
"For 3 or 4 years."	V1-5
"In the fairgrounds - it's basically outside work."	V2-F
"The consistency! They just have me do the same thing all the time here. So I know what to do when I come in. On the other places [...] it varies from day to day." I like that more here than the other volunteering before.	V3-C V3-LT
Scanning books, dusting the shelf, cleaning the books, watering the plants. I don't really think there is anything I would not do here. "I just work. I do what I have to do."	V4-DS V4-CR V4-CB V4-WA
"Department of Social Services. They sent me here."	V5-C
There was no application form. They have just sent me here.	V6-I
"They explain things and [...] they showed me what to do."	V7-I
"It's pretty easy" what I do here.	V8-F
Within two weeks for 25 hours to get my points (for food stamps). "It takes me about five days to get everything done." I can decide when I come. "As long as it is within the two weeks." To get all my points.	V9-14 V9-FL
Among others - "I was a nursing assistant. And I have done security and other stuff."	V12-N V12-SC
"It's relaxing, I think about all the different books." I like to see the familiar faces of the staff here. But "it's hard to say" if I would even come without the food staff issue.	V15-B V15-CS
I live with a woman and her daughter.	V17-W
"I do read a lot!" I prefer non-fiction. I like listening to music. I play on the computer a lot. I also can fix computers. I'd like to help the librarians if they have computer problems. But they have their own people who are fixing the computers. "I write poetry and I draw."	V18-R V18-ML V18-CG V18-FC V18-WR V18-PA
"Sometimes it helps."	V19-YF

Volunteer (male, adult 1), PLDS II, Int. 077-55	Codes
For 4 months.	V1-0
"Yeah, I used to do volunteer work for The Salvation Army, [...] a worldwide [...] organization."	V2-TA
I like more the job in the library. "I love to read! [...] I have a library card. [...]I check out materials for the kids and myself."	V3-B V3-F

Shelving, cleaning, return the books to the shelf.	V4-SV V4-CB
They just sent me here. I had the choice between State Fairground and the library. But I've chosen the library and did not regret it.	V5-C V6-I V6-F
They showed me the call numbers (DDC) - they are very nice!	V7-I V7-F
"Pretty quickly."	V8-1
Required from the social service program - 88 hours per month.	V9-20 V9-FL
If I had a job again, I would continue to volunteer here in the library.	V10-F
"They are very nice people. Always willing to help."	V11-GO
"I was working in a warehouse - shipping and receiving."	V12-R
It's more fun to give people information than to sell them something!	V13-ND
"My Mother did a lot of volunteer stuff." Like she was volunteering for the church. She taught me to give back. "When I was a teenager I began to understand" the importance. But not as a kid.	V14-VM V14-F
"Because when I was a kid my father was [...] away." And I loved to be in baseball team, and there was coach who was volunteering for us kids. I want to give back!	V15-G V15-F V14-OV
I'm a single father; I have custody for two very young kids.	V17-W
Playing baseball and basketball, reading, biking with my kids, computer stuff.	V18-BA V18-R V18-BI V18-CG
Yes, I feel happier and more complete.	V19-YH

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS II, Int. 078-56	Codes
We have 4 volunteers right now, 3 of them through the Food Stamp Program. But during the summer time we have more because of the Summer Reading program. And next week we will have students from the junior college here in town. "They have to do volunteer work, [...] and they will come for the orientation program."	C1-2 C20-CO C4-SU C5-I
"[...] 4 of us work 40 hours a week, and then we have 2 employees that work 30 hours."	C2-3
We have volunteers, "they do things in the back office, more covering books, processing books. [...] Most of the volunteers that come here do more of the cleaning and arranging and scanning and things like that. Because we do so many other things. The staff doesn't have time."	C4-CO C4-PB C4-BA C4-CB C4-DS C4-TI
For the Food Stamp Program: through community service. For the other volunteers: They just came and asked, "and mostly they go into technical services. And if they have no experience, we train them what we need to have them do. We have not had anyone from outside the community [...]. I know about one lady who was thinking about volunteering and then never came back after that initial contact. She wanted to work more with the public. We've never had a program where we train them to do like	C5-C C5-0A C6-E C6-F

circulation or things of that nature. It's hard to tell you but we don't really recruit."	
"They have to fill out an application form, and then the city also requires that you do a background check. And then usually what we do is, we interview them and then we show them the different areas of the library."	C5-A C5-B C5-J
"I'm really excited when we have people who want to volunteer. I know that - because our Friends group is so very active - that that's where a lot of volunteering comes from the library. Many of those women work and so that - for us - we haven't had a whole lot of need for volunteers. But I can see that in the foreseeable future we need to be active and begin to recruit."	C20-F C8-M C8-F
"I would say right now [...] we have an even mix of both male and female." A mixture of either very young or very old volunteers (no middle aged). Social background: "I think it can vary. [...] It's pretty evenly mixed."	C9-FM C9-A4 C9-BV
"For us, the teens help [the young adult librarian] with the Summer Reading program. [...] They get a certificate, and [the young adult librarian] writes a letter of recommendation when they go to college. They get really nice T-shirts, [...] and they also get [...] a lunch."	C10-R C10-E C20-D
"One of the women [...], what she told me is that she had time and she loves the library [...]. She was an active volunteer and just wanted the come. Just because she is enjoying the atmosphere so much. I had another [...] volunteer [...]; her motivation was just the same. They just had time and didn't want to sit at home and watching TV."	C11-WR C11-F
One of the disadvantages is that we train volunteers and then they leave us one day, and we have to train the next volunteers. It's very time-consuming for the staff. "So we have to retrain them to fill the space."	C12-DT C12-DS
"Generally no. But we have the option if there are long-time-volunteers, we have the option, the city has an insurance [...] and purchase for them. That would cover an accident here in the library."	C13-C
A master's degree in library science and a bachelor's degree in history and government. "Before I came here I did my graduate assistantship in a nursing library [...]. And then I worked for nine and a half years as a paraprofessional in a small community college [...]. And so my passion has always been [...] academic libraries. [...] I also have an associate degree in liberal arts." I'm also volunteering as an online reference librarian.	C14-ML C14-BH C14-BG C14-UL C14-L C14-V C14-F
"No, not at this time."	C16-Y
"Yes, [...] when the first couple of volunteers came to volunteer here at the library I was not sure how to handle them here in the public library [...]. And [our state] library association was one of the first places where I went. The ALA has a wonderful section where you can go and find the titles of books and so they have purchased the books for me."	C18-P C18-F
The major part of my budget goes to staffing. I would hate to cut people. Cutting staff is one of the hardest things. But I can't cut my book budget anymore. I would not cut opening hours. I would let volunteers do work. "For me - it depends on the level of experiences of the person" which kind of work they could do. I'm thinking about a history professor or "I have a couple of retired librarians in town. [...] It's very hard [...] to leave untrained persons in charge of a library because it's always responsibility that the [patrons] gets the best service."	C19-M C19-R C19-F
"What I did last year, was for the Friends of the Library and my board [...]; I did a tea for them all. That was fun."	C20-A C20-F
"When I'm retired I would love to just go someplace and just volunteer. Because I think that would be [...] fun to go to someplace [...] with my	C20-S

knowledge. I would hate to [...] not share anymore. I'm always in vision helping out somewhere."	
--	--

Volunteer coordinator (female, adult 1) PLDS II, Int. 079-57	Codes
Summer Reading program: "When I first started working here a few years ago, they had as many as the wanted to do it. And I could have 12 to 15. And it was too many! Because when they were together, they get in trouble! And so then the next year I had a few less and last year I limited it at 5. And it's perfect!"	C1-3
Summer Reading: "At least 10 or 12 years that they've had the Summer Reading program. I think they have been using teen volunteers for quite a while. So I don't know exactly the years."	C3-0 C3-L
Teen volunteers help to prepare the Summer Reading. "They come in a few days before, to help me set up. Because we set up our market place area! We have prices and so they help me set all that up, and then I just let them know what do their duties are. [...] Before the program starts they help me to set up tables and chairs and [...] they help me to put up all the crafts supplies."	C4-SU
Advertising for Summer Reading: newspaper, radio, flyers, and direct information in the library. Recruitment of teen volunteers: "The way we also advertise it at the schools [...], we let them know that we need volunteers and that we put it in the newspaper and on our website. And a lot of our volunteers that come have volunteered in the past [...], so they pass it on by word of mouth. [...] And then how they get to be volunteers, they have to fill out an application and have to list off the references and when they can come and the different jobs that they will be willing to do."	C5-N C5-FL C5-PC C5-VA C5-W C5-A
"Yes! [...] My first year that I have been hired, I started working as a children's and a youth librarian in May. And our program started in June. And so I was turned right into the program, and so they had already the volunteers. They already had the program planned, and I was going to run it. And they had quite a few volunteers and some of them were quite rowdy and rude and did not listen to me! And we had complained about that because [...] they used inappropriate language around the kids or sometimes they just didn't do any work. They just sit around. And so I had quite a few problems with them in my first year. And I had to handle with, I had to tell one of them to leave because she has been very rude! I had a three-strike-rule: I give them a warning, give them another warning and if they did something a third time, they were out! So I had used that a couple of times. But last year was much better! Because I knew my group better and I kept them smaller. I think a problem was - we just had too many volunteers! And so they would get bored, they wouldn't have anything to do. So of course they find out other entertainment, which usually wasn't good."	C7-L C7-UR C7-F
Mostly more female teen volunteers.	C9-FV
"Yes I'm a librarian. But I didn't have to go to school to become a librarian. Since this is a smaller library. They don't require that we have degrees and so I went to college for two years and have my associate's and then they hired me. So that's it!"	C14-L
YALSA	C18-P

Volunteer (female, teen), PLDS II, Int. 080-58	Codes
"Last year was my first year of Volunteering. It was pretty fun!"	V1-2

“At my School I have, like, helped them around [...]. The teachers, they would ask me to do something like I would go help little kids or something. And go help kids.”	V2-SC
“It was different because I would be working for teachers and I would be helping them. And here at the library I was helping little kids and it was just really different because you would see how much [...] they would put into their project and how much fun they had just being here. I would say here in the Library [...] it’s more fun.”	V3-I V3-F
“I’m helping with the summer programs that they have. I help them; [...] I set it up. [...] I would help them with the different jobs that they had [...]. Just like helping them, helping little kids.” I would not like shelving the books.	V4-SU
“When I was a little kid, I would sign up, like my parents would sign me up for it, [I was watching] volunteers. [...] It was just like a lot of fun and then I thought [...] I will just try it. And so I came here and I got an application, filled it out and then [...] they asked for referencers. And they would call in and then if they like they would call me back. And I got the volunteer job.”	V5-O V6-A V6-F
“They just showed me around in the library and showed me where all the sections of the books are. And the computers and stuff like that.”	V7-I
“It only took one day.”	V8-1
During the Summer Reading program: “Two days per week, [...] from the morning to like the afternoon.”	V9-14 V9-FI
“I would probably like [to volunteer for more hours], just like depending on [...] how busy my summer schedule is.”	V10-M
“No, there is no problem. It was just a lot of fun.”	V11-GE
Volunteering family members: “My grandmother, she used to babysit these little kids. And it was just a lot of fun to watch them.”	V14-VP V14-F
“I love little kids and they are just like fun to be around to help them and like watch their imaginations grow and their curiosity.” I want to become a kindergarten teacher.	V12-CA V15-A V15-F
“My most favorite hobby [...]: I love photography. [...] I will help them with the photography if they need me like last year. I helped to take some pictures [at Summer Reading].”	V18-PH
“Yes!”	V19-Y0

Coordinator (<i>female, adult 1</i>), PLDS III, Int. 081-59	Codes
“[Employees] 7 full time and 3 part time.”	C2-4
“[Volunteers]: 2 people have been coming for about 9 years.”	C1-2
One of them “comes in every Wednesday and Friday, and she helps processing books. [...] She is retired. [...] She is actually bilingual. Whenever she is here she acts as translator – Spanish and English. She acts as a translator whenever people come in. [...] And [the other one], she comes in [...] on Thursdays [...] and she puts the books in all the areas in the library. But that’s what she wanted to do and she has been doing that for about nine years now. [...] We have some people that come in a read for the story time.”	C4-PB C4-SV C4-TR C4-F C4-ST
“This public library started in the nineteen-sixties and [...] we have volunteers already from the beginning.”	C3-B

<p>“We don’t recruit. They see what we are doing here and they want to do something beneficial in their life. So they come to us and [...] I show them around [...] and I ask them what they would like to do [...]. I don’t want to make someone do what they don’t like.”</p>	<p>C5-0A C5-T</p>
<p>“We have a young girl [...]; she is working here through a program. [...] She is bilingual also and she is helping with translation services. [...] In the end we give her a little certificate, saying that she has completed her [community service] hours.”</p>	<p>C5-C C10-F C10-E C20-C0</p>
<p>“We’ve had some community service workers, court appointed. And there were some of them kind of rude. And they didn’t last very long.”</p>	<p>C7-L C7-F</p>
<p>“We have a contract with the volunteers. What we do - we don’t just accept anybody who, you know, you have pedophiles; you have people that shouldn’t be around children. And so what we do is - even if court appointed - we have to do a little interview with them. We talk to them; [...] we just talk to them. [...] We don’t do a background check on the volunteers. That’s something that possibly we probably have to do in the future.”</p>	<p>C5-J C5-FC</p>
<p>“We get [middle-aged volunteers] whenever it’s court-appointed or whenever they have to do food stamps. We have had in the past several women; they came in and worked so that they could get their hours to qualify for their assistance. And they have been able to do circulation services. It seems like the people in the mid-years, they would rather be doing circulation and working with the public.” Younger volunteers like “more technology.”</p>	<p>C9-FC C11-MC C11-F C10-C</p>
<p>“Well, teens, they have to do it, and with the older people, they want to do it.”</p>	<p>C10-S C11-EG</p>
<p>“There is a disadvantage. We rely on them and whenever they move or they no longer come in, we have to go back - I mean it’s not like an employee.”</p>	<p>C12-DS C12-F</p>
<p>“For the volunteers we have a waiver.”</p>	<p>C13-W</p>
<p>“What we do is, we have lunches, we have Christmas parties, birthdays. We make sure that we remember the birthdays. For Christmas I make sure that [...] I order like T-shirts for the staff and I make sure that the volunteers get one as well.”</p>	<p>C20-A</p>
<p>“Oh actually I used to bring my [children] for story hour here, and I volunteered! I started volunteering; I would do things for the story hour. Just came in and helped with [...] organizing things.” When there was a vacant position, the former library director asked me to apply. I didn’t need a degree in library science. “Because at that time the library was such a small library. She just knew I like to do. [...] I have been here for 14 years and I’ve been director for three years.”</p>	<p>C14-V C14-L C14-F</p>
<p>“We are working with the AARP.” They support some of our volunteer programs.</p>	<p>C16-A C17-D</p>
<p>“I would consider letting them do the work of the professional paid staff if they are willing to do it. But I would have to make sure that it’s somebody who is reliable. [...] You know what? It seems like the people who want to volunteer and want to be in here, they have such an expended repertoire of fields that they [...] can help us doing anything!”</p>	<p>C19-T C19-F</p>

<p>Coordinator (male, adult 1), PLDS III, Int. 082-59</p>	<p>Codes</p>
<p>“[Our teen volunteer] is shelving books; she mainly helps [...] our children’s librarian. She provides a lot of help and assistance in the children’s area. She is also capable handling circulation services if</p>	<p>C4-SV C4-CI</p>

needed.”	
“Basically they shadow. [...] Like, for instance, they want to shelve books, then [...] we’ll show them the process. [...] It’s just like a shadowing process.”	C6-L C6-E
Court-ordered work. “There was a court-ruled punishment for like getting a speeding ticket or something like that. So you need to do this number amount of community service hours. They come here and we provide them a document.”	C5-C C5-F
“In a time like this when the economic crises is going on, they can [...] say, this is the library! [...] It helps to cultivate the library’s rule in the community.”	C8-A
“I completed some college with studying commercial arts. After I dropped out, [...] I was drifting from job to job.” I’ve been working here in the library for 4 years.	C14-AC C14-F
We have been working with the Boy Scouts.	C16-B
“We help teens to get experiences. [...] The high school [...] also requires them to provide a certain number of community service hours to qualify them for graduation.”	C20-C0 C10-S

Volunteer (<i>female, senior</i>), PLDS III, Int. 083-60	Codes
For already 11 years.	V1-15
I did not gain other volunteer experiences before.	V2-0
“I really don’t have a favorite. My job here is [...] in the back. We have all these books that come in. Either from donations – we get lots of donations. [...] The donations that come in, we check them. [...] We have to look at the catalog. When [my colleague] catalogs them, she gives them to me and I wrap them. So that they can stay nice and clean.”	V4-C0 V4-TI
“I used to come check out books here. [...] I was taking care of my father. And then after he passed away, then I just came away to see.” Because one of my friends told me there are volunteer opportunities here in the library. So “I came in and asked.”	V5-FR V5-0
There was no application procedure for my work as a volunteer but just for my paid job.	V6-0
I was kind of familiar with books because of my school time. There was a girl here. She took me all over and told me where everything was.	V7-I
“I just work here for a couple of hours. On Monday from 12 to 5. I come in but that’s not volunteering. I get paid for that. And the on Wednesday and every other Friday I volunteer. [...] I come in maybe between 10 and 10:30 and stay maybe until about 3 or 3:30.”	V9-9
“So if [the coordinator] would say can you come and help more I would do that.”	V10-M V10-F
The relationship to the staff is really good.	V11-G0
I worked for the income tax division. “And then I worked [...] as a clerk in a machine shop.”	V12-FT V12-CW
“It’s not the same work. Where I worked before it was very – you know, you did not see anybody different and here they walk in and out!”	V3-P V13-ND
“I remember some people, they were just volunteering at the church.”	V14-OV

"Well, one reason is [...] I have to have something to keep my mind going."	V15-E V19-YA
I'm a single.	V17-S
"I read a lot [...]. I just walk. I do craft [...]. A little bit of yard work in the summer."	V18-R V18-WA V18-A V18-GA

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS IV, Int. 084-61	Codes
Right now we have no volunteers. But we have a Friends group.	C1-F
We have 3 full time and 1 part time.	C2-2
"The Friends of the Library participate in many activities, like selling [...] drinks and stuff like hot dogs, pizza and popcorn [...] and [...] once a year" they have a book sell. [...] And the members have to pay a membership fee." The Friends also bake cake and sell it. They support activities like Halloween or Christmas. When there are city activities, "the Friends rent a booth [...] and then they sell" food and drinks to "raise money for the library."	C20-F C20-U C4-PS C4-BS C4-SE
"The Friends of the Library [...] are residents of the city. So they know a lot of people. For example word of mouth. [...] They have a good relationship."	C8-L C8-P C8-F
All Friends members are female, the average age about 50. There is a wide variety of backgrounds.	C9-FC
The women like libraries, like to read, like books and one of them is even writing.	C11-WR
We also have community service volunteers (for example court-ordered work). Mainly "they shelve and they clean and they dust [...]. We give them a sort of a short training course like [...] the order of the books [...], Dewey Decimal Classification." In the end they get a paper about the number of their community service hours. They come for 10, 20, 30 or more hours - "depending on their offence." Among them are many teens.	C20-CO C4-SV C4-CB C4-CR C4-TI C6-S C10-F
"With the community service volunteers - a disadvantage would be that [...] we schedule them, [and sometimes they] don't show up. [...] They are forced to do it but sometimes they don't want to do it. But they have to do it! [...] And with the Friends, I don't see any disadvantage."	C7-UR C7-F
"I don't know."	C13-D
"I have bachelor's degree in interdisciplinary health education and then a master's degree in library science." For most of my professional life I have worked in libraries.	C14-BI C14-ML C14-L
"No."	C16-0
"Well, they help us in grants."	C18-P
"I won't reduce hours. I'd probably have volunteers to help. Because [...] not everybody has a computer at home. So they use the library, use the computers." I would never give to volunteers: cataloging and everything that has to do with patron's records. "And the volunteers, they can shelve books, they can read the shelf, they can help with the coffee machine, help with the computer questions [...] or put on the labels. The manual work, not the computer work."	C19-M C19-HB C19-NC C19-ND C19-F

V Interviews in Special Libraries

Volunteer (<i>female, senior</i>), PLDS IX , Int. 085-62	Codes
"It was the year I retired [12 years ago]."	V1-15
"Well, yes and no. I did have a connection to a library. [...] When I was a student, I worked part time in [...] Library. [...] That was in the business section of the public library, and that helped me in my early work."	V2-0
"People come in and ask you questions, [...] and it's just nice to meet people!"	V3-P V3-Q
Information desk and building tour guide. "And the very first thing what I did was to wrap gifts."	V4-ID V4-TG V4-LG
"I called. [...] My friend put me in an idea of volunteering in a library because she did. And I could have gone to my local library. [...] But [...] I was interested in this building. Because it's so unique."	V5-FR
"I had to make an application. [The volunteer coordinator] talked to me and another volunteer. Talked and interviewed me. Asked me what I did, what my experiences had been, what I'm interested in."	V6-A V6-J
"We still had a learning time and developed it extensively. I mean you began doing small things. Writing letters and interesting things. And if you were interested in something else; I started with the information desk [...]. And you would work together with somebody who was experienced."	V7-T V7-S V7-L V4-CW
3 to 4 months.	V9-5
Hard to say: "Some weeks it's a lot. Some weeks it isn't. Because I have a fixed time at the information desk. Which is every other Thursday. And that's for 3 hours. And then, you do things like the tours which always take an hour. And I think that there is slightly more than one a week. And when there is an exhibition we have definitely two." To prepare an exhibition: "We have an outside reading list; we have a major stack of material to read. And we spend two sessions with tutorials, and we go through the place where the exhibition is."	V9-4 V9-FI
"Well, I had asked for more, and at one point I couldn't keep up. Partially - and I'm sorry I hate to admit this but it's true - the one thing that I got involved that I liked enormously [it was a filing job in the print department]; it was physically too much for me! [...] Some of the younger had to do it."	V10-M V10-F
"They seem to like us and we certainly like them."	V11-GO
No connection, former profession was in investment business.	V12-IB
"Volunteer - that's a good idea! [But] don't do anything you used to being paid for!"	V13-ND
"One of the reasons why I was so careful with being active when I retired: [...] I had the feeling that my father was very brightly, and turned his brain out after he was retired. And it bothered me a lot."	V14-NV
"Oh yes! Yes! At least I had a good life! And you want to say well - okay - now it's 'payback time'!"	V15-G
"I did specialize in economics and history. For the profound reason that one of the economics professors was one of the most brilliant men I ever met. So I used to say to the people that I really majored in him."	V16-EC V16-H

“I’m a single. [...] Lots of my colleagues have a family. So my way of thinking was that if you don’t have husband or children, you don’t have a natural community. You got work on with that.”	V17-S V17-F
“Knitting!”	V18-K
“Oh yes! Unquestionable!”	V19-YY

Volunteer (<i>female, adult 2</i>), PLDS IX, Int. 086-63	Codes
“It will be a year in April. [...] I just moved [here]. So it was almost immediate when I started to come here.”	V1-1
“I had volunteered for political efforts. [...] I had volunteered extensively for presidential elections, [...] at a state, local and national level. [...] Starting at the beginning of summer through November. On evenings and weekends.”	V2-PE
“People come to the library willingly! [...] It really is an opportunity to volunteer. It’s not a chore. I’m sure there are other types of volunteering that are very hard.”	V3-P V3-LE V3-F
Information desk! “Some people are really happy when they come back and say - thank you so much! It’s obviously a rewarding thing and it’s nice to see people so happy and inspired to be here.”	V4-ID
“As an American I just knew you can volunteer for instance. [...] Well, I had thought I would either volunteer here or in the [...] museum. And then I looked in to it and it turned out a friend of mine knew [the volunteer coordinator]. I was literature major - so, the humanities, of course, draw my attention.”	V5-FR
I have applied by email as well as online. So I met the volunteer coordinator: “And we talked about the library and [...] I talked about what the meaning of the library was to me. And she described to me the activities that they have for volunteers to engage in. And it sounded wonderful to me. And then - so followed up with my application. I guess that she could see what my qualifications are. [...] The interview was also extremely important to me, [...] so engaging to me. I found received, I found recognized, I found valued and I found understood. So these all were extremely important elements to then how much I was willing to give to the institution. So that was a crucial interface!”	V6-A V6-J V6-F
“I went through the prescribe process which involves taking three tours through the library. [...] And then [...] I had to shadow the information desk staff, [...] maybe three or four times. Well, I sat behind [...] the people who are actually interfacing, and you just observe.”	V7-G V7-S V8-4
Average working time per week: about 7 hours. Every week is different. If there are evening- or weekend events, it can be till 15 hours. Minimum per week: 6 hours (mostly two times a 3-hour shift at the information desk). Arrange expected absence: I just call.	V9-9 V9-FI V4-SE
“It’s not always 15 hours a week. Like this week I’m gonna be 3 hours. [...] There was a time [...] it wasn’t too much [...] because my work had dropped. [...] So it could fluctuate from 3 hours a week to 15! But it gives a lot back! I love being here!”	V10-M V10-F
Great relationship! “It allows you to engage in internal interest that you might otherwise not have an opportunity. [...] And to be a part of an institution that you otherwise wouldn’t have the chance to be a part of!”	V11-GR V11-F
There is a certain connection: “I have a degree in English literature. So to be here in the [...] library is meaningful to me in that regard. I work as a translator, interpreter and editor.”	V12-TR V12-IN V12-ED

“It’s not that much of a connection, really! But [...] the subject matter of the humanities and social sciences – it happens to contain [...] my most meaningful interests.”	V13-NS
“My mom was volunteering in schools, as a lot of other moms. I mean it’s just kind of a normal thing. [...] There is always a lot of community involvement with my schools. [...] There was always a huge amount of parental support to school activities.”	V14-VM
“Yes, it gives me something to engage with that is meaningful. Yes, absolutely yeah! As I say – it gives so much back to me!”	V15-A V15-F
English literature and French.	V16-EL V16-F
I’m a single. I want to meet people.	V17-S
“I love live music! Concerts! I used to play [...] piano and flute. And nature and travel.”	V18-ML V18-N V18-TR
“Oh absolutely! Yeah! [...] Not just mental – your heart too! Right! [...] I’m sure there are other types of volunteering that are very hard. [...] So it’s not volunteerism that’s fabulous. But obviously a library like this.”	V19-YY V19-YH

Volunteer (<i>female, adult 2</i>), PLDS VII; Int. 087-64	Codes
“It comes about 3 years.”	V1-5
“It goes all the way back to when I was about 12 years old. Yeah, an appreciation for books! So I started there, I managed books [...] for the Boy and Girl Scouts.”	V2-B
“I meet the public more, in this job, hosting the special events. When I do some of my other jobs – my other jobs are backroom jobs: organizing, sorting and preparing. [...] The hosting job is more like representing the library and making people feel welcome when they come in to the event. [...] The library keeps volunteers very nicely. I volunteer for several other organizations. And in some of them they are bothered to know your name, or what you are doing or why you are doing. So it’s nice to be appreciated!”	V3-LS V3-P V3-F
“The reading tutoring program, the special events program and [...] organizing the books and getting ready for the book sale.”	V4-CL V4-SE V4-BS
For both programs: flyers.	V5-AF
A standard application for the special event program but an additional criminal background check for the reading tutoring program.	V6-A V6-C
For the reading tutoring program: “We had a training program [...] and talked about how do you teach kids to read. And then I was assigned some students to tutor with.” For the special event program: one hour before the events starts: “how to greet people, [get] their names on the reservation list and validate their parking.”	V7-C V7-O V7-L
“Not too very long! Probably within a day, a kind of understood what needed to be done.”	V8-1
Regular schedule: “Only for the tutoring! Not for the special events! It’s on a kind of as-need basis.” Arrange expected absence: “I have the email address and the cell phone numbers for both of the supervisors and let them know when I won’t be able to attend.”	V9-FI

Would like to volunteer for more hours.	V10-M
“It’s very informal! And gradually I’m beginning to learn people’s names and trying to greet them by first name. And they seem to be doing the same with me. I’ve heard that people’s favorite sound is their name! So it’s always nice to call them by name!”	V11-I V11-F
“My background - I have two degrees, [...] one of them in public administration. So worked for several years in middle management. Working with people, and organizing and doing all those things. And since I’m no longer employed full time, it’s nice to use those skills in a various way. My undergraduate degree is a bachelor in science.”	V12-MM
“It’s difficult to find a volunteer job that fits you! You know, you kind have to try different things and see how it works. And I was always kind of look out for skills - for volunteer jobs that would use my skills. So once I’d found some that seem to be a nice fit.”	V13-NS
“Well, I really like books. But I didn’t have books as I was growing up. But I had a library card! So I had access to the library, and an appreciation for what books can provide. They can be escape as well as get information! And I like to share that with other people! I don’t know if people read as much as they should. So it’s nice to encourage kids to read.”	V14-C
“I like to stay busy. The day goes faster if you stay busy. My profession is financial management, so I spend a lot of time in front of the computer [...]. It’s a very solitary sort of activity [...] But it’s nice to get out and do things with other people [...]. It’s not as difficult as when I had young children! I’ve got more free time now, and have more command of my time than I had in the past.”	V15-A V15-CP
“I have two degrees, [...] one of them in public administration [...]. My undergraduate degree is a bachelor in science.”	V16-PA V16-SC
I have a family. My children have grown up. “It’s always laundry and cooking. It’s got to be done. [...] I can get out of the house pretty easily. Not many constraints.”	V17-C
“Book reading! I like to read. Sewing and probably gardening.”	V18-R V18-SE V18-GA
“Oh yes! Oh yes! I cannot imagine if I all did the financial management part - just sit in front of the computer and play with numbers.”	V19-YJ

Volunteer (<i>female, senior</i>), PLDS VIII, Int. 088-65	Codes
“I did some of volunteer work in a community center when my children were at an age that I could do that.”	V2-CC
Genealogy.	V4-GE
Right now I would not add hours. “Sometimes it’s hard to get here to park and so. [...] Parking is a nightmare [because of] reconstruction!”	V10-C V10-F
“I would say [...] that the library staff that is currently here, they are helpful, they are friendly, they are knowledgeable. And they have to be able to do everything. Water the plants, fix the machines, put the paper back, know all of the different programs. Because there are a number of different computer programs. So they have to be knowledgeable about them.”	V11-GO
Probably not. But sometime we have students groups here. And I - as a former teacher - can use my skills. Sometime they are like: “I need to	V12-ST V13-NS

find my great-grandfather by next Thursday.”	
I remember that there was a lot of neighborly help when I was a child.	V14-VM V14-OV
“With me, it’s this special subject. I wouldn’t like to volunteer in one of those public libraries. To me it’s the genealogy specifically.”	V15-A V15-F
“My undergraduate degree: I have a major in English and a teaching certificate.”	V16-EN
I live by myself. But I don’t primarily come here for meeting people. “My real interest is the genealogy! And yes I like meeting people.”	V17-S V17-F
“The genealogy itself is my favorite hobby. [...] I do like traveling and [...] I love reading.”	V18-GE V18-TR V18-R
“Absolutely! [...] People in our age are just kind of ‘housebound’. And I do get out, forcing myself to get out.”	V19-YB

Volunteer (<i>female, senior</i>), PLDS VIII, Int. 089-65	Codes
Genealogy.	V4-GE
“It’s okay right now. When I’m involved in something I tend to put more hours into it. Right now it’s [enough].”	V10-C
“Oh they are wonderful to work with!”	V11-GR
“I’m doing ten years later what I wanted to do.”	V13-ND
Just the genealogy.	V15-A
“I always wanted to be a librarian. But life happens. [...] Later I took a distance course and became a master of library science. [...] I have also a master’s in anthropology and education.”	V16-AN V16-ED V16-LS
My husband is interested in what I’m doing; he is interested in historical things.	V17-C V17-F
I like hiking.	V18-HK
“Yes!”	V19-Y0

Volunteer (<i>female, senior</i>), PLDS VIII, Int. 090-65	Codes
I am volunteering at the church.	V2-CH
Genealogy.	V4-GE
“At this point I’m really happy with what I’m doing and I really don’t foresee. I might add. Over the years I found out that the Saturday afternoon here was a blessing. Because I get away from some of the things that would bother me otherwise.”	V10-C V10-F
“They are extremely knowledgeable and very friendly.”	V11-G0
“There is actually a very little connection to what I did professionally. Because my professional work was special ed and working with children with disabilities, more significantly handicapped.”	V12-ST V13-NS
My mother was volunteering as an army nurse during World War II. “As I grew up she went back into nursing per se but she has spent a lot of	V14-VM

hours of volunteering for [different] associations, to help people out. This was something - I saw her do, I didn't go with her. And I liked the fact that she did. As I grew older I figured out that this was one of her ways to help fellow individuals out. Even though she was a nurse per se."	V14-F
The genealogy. "I have been asked to volunteer to do things [...] since I retired." After several tries I found out that I just want the genealogy.	V15-A
"My library degree is nowhere near what an MLS degree is. [I have] a library certification by taking certain courses. [...] I have two majors from my undergraduate, the first one was history and the second one was education. And then two minors - special education and anthropology. And my master is actually in elementary ed."	V16-H V16-LS V16-ED V16-EE
"I live alone."	V17-S
"Genealogy, and then needlepoint."	V18-GE V18-A
"Yes, definitely!"	V19-YY

Volunteer (male, senior), PLDS VIII, Int. 091-66	Codes
"For 3 ½ years."	V1-5
"No, this is my first in a library. The other volunteer things I do - I maintain a recreation system for a [public] garden. So this [here] is cleaner work! [...] When my kids were young, I worked with them in a Scouts organization."	V2-NA V3-A V3-F V2-B V14-F
"Probably helping people who just getting started with genealogy, family history." I also do research work (local history).	V4-GE V4-LH
"When I joined the local genealogy society, the day I joined they handed me a piece of paper: 'Volunteers needed'."	V5-R
Yes. I filled out an application form and then there was a job interview.	V6-A V6-C V6-J
"What I did was helping people get start with their genealogy. And nobody came in. [...] These were slow days. I could bring my own stuff and work on it. Just said: "I'm here to help."	V7-L V7-F
"Something was fairly new to me. [...] I'm always surprised when I go out and organize books on shelves how people put it back. They don't understand the system!"	V8-4 V8-F
"I usually work on Wednesday afternoon, so about 5 hours a week."	V9-9 V9-FI
"Not any more hours." But sometimes when we prepare a presentation I do more research at home.	V10-C V10-F
"We get along very well."	V11-GO
"From my job before I retired, I have good organization skills. I was a project manager. [...] Everything what I'm doing now is different from what I did. I spent enough years with doing that!"	V12-MM V13-ND
"It is not good just to sit around in a chair. [...] I keep very busy so I have no time to get old."	V14-F
"I had been working on my own genealogy. When I saw they are looking for	V15-A

volunteers I thought oh that's my opportunity to help somebody else."	
Reading, playing golf, doing my own genealogy.	V18-R V18-G0 V18-ge
"As busy as I am with my volunteer jobs, it keeps me moving all the time." This volunteer job is more for brain stimulation, the other one are good for physical activity.	V19-YF

Volunteer (male, senior), PLDS VIII, Int. 092-66	Codes
"For 14 [years]!"	V1-20
"Well, as a volunteer [in a library] no. I guess I started here first [as a patron]. Since I have been retired I spent all my time with volunteering." I also volunteer at [a public] garden and [...] park for about ten years."	V2-NA
"I help the librarians pulling the books that have not retro-cataloged yet (means barcoding etc.). [...] It keeps me very busy." And I have a lot to do with indexing books for the genealogical research work. "All these books and records are very interesting but most people have not enough time to sit down and read every book to see if a name is in it. And so they look for an index. I'm indexing all the things that haven't an index in. [...] I have been doing that for the 14 years I've been here. And I'm still doing it."	V4-TI V4-CF V4-GE
Through the genealogy society.	V5-R
When I started 14 years ago there was not such a procedure. "It came out later when they had trouble with people. [...] It's actually more for libraries where you work with children."	V6-0 V6-F
"I just started."	V8-0
I work in the main library for about 5 to 10 hours a week, and here "I come for about between 50 and 80 hours a month. I work here but I also work at home."	V9-20 V9-FI
"I don't have much more time to spend. [...] Because I work almost three to four hours every night at home." We had discussed that; my wife said I'm retired and should not work so much anymore. She is a housewife, she never had a job. She doesn't volunteer that much. "But I like what I do!"	V10-C V10-F V15-A V17-C
"It's good!"	V11-G0
"I worked at the court. [...] Yes, here: very similar type work!" But the difference: as a court clerk, I had to type very fast, there was a high pressure.	V12-CC V13-NS
"Just the genealogy."	V15-A
My hobby is volunteering! Except lunching with friends, once a month.	V18-0
Yes, mental and physical too! Because you don't just sit in a chair.	V19-YP V19-YF

Volunteer coordinator (female, adult 2), PLDS VIII, Int. 093-67	Codes
Right now we have about 15 volunteers.	C1-4
"[...] 2 librarians [...] and 1 temporary person [from an] agency to help us	C2-2

out, 20 hours a week [...] to put the books back.”	
This special library has volunteers already from the beginning, most of them through the genealogical society.	C3-B
“They are just interested in genealogy. Or in some other projects – in digitization. You know, we’ve got a place for them. [...] We have some retired scientists [...], they do a lot for us, [...] very highly motivated!”	C4-GE C4-DS C9-BN
“If I need more volunteers I just tell the [...] genealogical society that I need more help. [...] If someone comes and wants to volunteer I show them the list of jobs and explain that and ask them which jobs they would be most interested in.”	C5-VR C5-0A C5-FC
“No! We hardly have any staff.”	C7-0 C7-F
“I would say as a general rule, we have more females but we do have a lot of males.” Most of them are retired but also a few are younger people.	C9-FV C9-A6
“I would say that [...] they already have research skills. Otherwise they wouldn’t be coming in here.”	C9-BG
“Younger volunteers are happy to work on the computers with people.” Some of the older volunteers don’t like so much to work on the computers. “This is one of the differences.”	C10-C C11-F
It would be great “if we had free parking but we don’t. There is a [central] recognition [...] every year. And our staff, we will do one here, just for our [...] branch.”	C20-A C20-S
“Mine [is] library science”. I always have been working in libraries.	C14-ML C14-L
“I just got the [coordinator] job because we are only a few staff members here.”	C15-G C15-F
“They may offer some. [...] If I were in charge I would ask.”	C18-A
“They might be able to help with some but they could not do everything because it would just be a nightmare.”	C19-M C19-F

Volunteer (male, senior) PLDS VIII, Int. 094-68	Codes
“I’ve been volunteering for 3 years. But I use this library for about 8 years.”	V1-5
“Besides the political campaigns I have done no volunteering.”	V2-PE
The main difference is the short-term aspect and the long-term aspect: “The political campaigns, they are all short-term. It involves [...], knocking on doors [...] to pick up helpers for local offices. [...] Maybe I did it a half of dozens terms over a number of years. And this, this long-term commitment, this is – for me – a labor of love!”	V3-LT V3-F
“This is a genealogy library. So I work in all aspects of the library, as far as I’m doing genealogical research. [...] I do background and historical research. So I work in the stacks, in the books, helping people [...] to find out information.”	V4-GE V4-LH
“I joined the genealogical society [...] about 10 years ago. 4 years ago they asked for volunteers to learn [...] the computers that give the people different information. [...] So I volunteered to learn that training session. And then [...] I arrived the library and found out how many people use that stuff. So I was just standing around! So basically I had to create my own niche in the library. [...] So I work any ways in my	V5-0

volunteering time during the morning with two, three, four people. Doing [...] research into their families.”	
“No, I just let the genealogy society know I wanted to do this volunteering. [...] There was no application! About a year and a half ago they started with requiring [...] a background check [...]. Every year [...], it’s a simple form you fill out. [It’s] not a problem.”	V6-I V6-C
“Both the staff part and my part sort of exploring. [...] And I would do things for the library [...] like look up. If I wasn’t busy I would look up things.”	V7-L V7-F
“The only thing I had to learn was the [...] genealogical [research work at] the computer! As far as learning library skills, I had extensive work, graduate work in history, anthropology and religion. So I spent the whole life with libraries and library research.”	V8-F
“For 5 hours plus whatever, I come in. [...] I put another 3 or 4 hours per week at home.” Regular schedule: “Tuesdays at 10 to 1 and Thursdays 10 to 12:15.” Arrange expected absences: “I just let them know!”	V9-9 V9-FI
“A kind of like the way it is at the moment.”	V10-C
“I think it’s a very close relationship! We all like each other - a great deal! We all very appreciate the supplementary things I bring to the library! And [...] that’s what basically volunteers do: We supplement, we don’t take over at the library! We supplement!”	V11-GR V11-F
“Yes, absolutely! [...] I taught in public schools for 30 years. I taught all kind of things. I taught middle school, elementary school and I was loaned to university for several years. And I taught educational methods courses, [...] reading, writing and those kinds of things.”	V12-ST V12-P
“The trigger was to find my biological family, along with my research skills [and] tremendous interest in history! [...] I think my intellectual and my emotional needs came together.”	V14-F
“My motivation for doing genealogical research was: I always wanted to find my biological father! [...] I found out who he was. [...] By using my skills [...] I started using this library [...]. I decided I would like to help people [in similar situations].”	V15-H V15-A
“I have a bachelor’s degree [in] history and then I did extensive graduate work in anthropology and religious studies. [...] And also, I have a master’s [in] early childhood.”	V16-H V16-AN V16-R V16-EA
“The two little [grandchildren] come a couple of times a week.”	V17-G
“Flower gardening [...] and I have 45 trees. [...] I don’t watch much television. And so I spend those hours with reading. And I read all kinds of stuff. I read the New York Times every morning [...]. I read extensively history, and I love the old [...] fiction, written in the 20s, 30s and 40s, and adventure stories. [...] And I like silent films.”	V18-GA V18-R V18-SI
“Oh yes! [...] I like sharing people’s lives! Oh yeah, it makes me alive, being out there and doing things! [...] Yes! You feel good about yourself! [...] You’re gonna be healthier!”	V19-YM

Volunteer (male, senior), PLDS VIII, Int. 095-69	Codes
“[...] 6 months.”	V1-1
“It’s my first volunteer experience!”	V2-0

I'm scanning books and I do genealogy.	V4-DS V4-GE
Through a former colleague who is also volunteering here.	V5-F0
"I had to fill out a form for the city - yeah, for background check."	V6-C
"I work one day a week here for about 5 or 6 hours." It's always on Thursday.	V9-9 V9-FI
"A little more if it's something different."	V10-M V10-F
No, not really. Just only the fact that I'm working with computers. My profession is electrical engineer.	V12-EE
"My family members were all too busy trying to make [volunteering]. But when my mother retired she did a lot of volunteer work. But I don't think it motivated me. Probably the genealogists helped me!"	V14-VM V14-F
"I have been done a lot of work on my own family history [...]. Then I got more time to do things and to help people."	V15-H
Electrical Engineering.	V16-ET
My wife is still working. So she encouraged me to go volunteering.	V17-C
Genealogy and I'm a balloon pilot.	V18-GE V18-BP
"Yes! To make contacts is probably positive. I like helping people and I hope I can do more!"	V19-YM V19-YE

Volunteer (<i>female, adult 1</i>), PLDS VIII, Int. 096-69	Codes
I started 15 months ago.	V1-2
"It's my first [volunteer experience] in a library. I did volunteer here when I was younger, in a military hospital [...] as a Red Cross volunteer."	V2-H
"When I volunteered at the military hospital, it has been a very sad thing. [...] So this here is a more positive experience."	V3-LE V3-F
"Primarily cataloging, I like cataloging."	V4-CA
At the meetings of the genealogical society there is always a list of volunteer opportunities.	V5-R
"For the volunteer part I had to fill out a form for the background check."	V6-C
20 hours here and 20 hours at home: "I'm especially here for my internship, but for the volunteering I can choose."	V9-20
I'm a Student of library and information science.	V12-CA
"I have the education but not the experience."	V13-VP
Library science.	V16-LS
Books! I love to read!	V18-R
It's a very positive experience. I feel like everything outside is so aggressive sometimes. And then I come in here and the people are calm, they are peaceful.	V19-YH

Volunteer (<i>female, senior</i>), PLDS VIII, Int. 097-69	Codes
"This is only my 3rd month."	V1-0
I volunteer in a museum. I have been there for eight years.	V2-M
"This here is definitely a more positive experience. The [historical] museum is very depressive. And in the museum I have stated hours, it was stricter."	V3-LE V3-F
"What I like is census work! Because I'm a genealogist."	V4-GE
"I also had a city application."	V6-C
"My goal is always 2 hours on Tuesday and 2 hours on Saturday."	V9-4 V9-FI
"To make this commitment, the 4 hours [are] fine."	V10-C
"My first profession was teaching science and math and my second profession was customer service representative in a bank."	V12-ST
"My parents were volunteering too."	V14-VP
"Part of it is the genealogy but the other part is - to be honest - this city government is always cutting staff out of libraries! Then I said oh - I go to the library [...] and keep it."	V15-A V15-N V15-F
Education.	V16-ED
"I'm a single."	V17-S
Reading, genealogy and I'm a passionate letter writer!	V18-WR
"Oh for sure! Because there are days I just don't want to do anything. Then I go out and do this! And then I feel different about it. And you learn something."	V19-YD V19-YF

Volunteer (<i>male, senior</i>), PLDS VIII, Int. 098-69	Codes
"[...] 11 years."	V1-15
"I have no previous experiences."	V2-0
I'm digitizing and I do genealogy. "I have done work on indexing newspaper articles and obituaries in newspapers and putting those [in our database]. Future generation will be more adapted to computerized research."	V4-DS V4-LH V4-CF V4-GE
When I joined the genealogical society it was part the application that they ask you about your interests for volunteering in certain areas.	V5-R
When I started there was no application but now they do the background check every year.	V6-C
"It's about 10 or 12 hours a week."	V9-14 V9-FL
"Not any more than that what I'm doing."	V10-C
Electrical engineer.	V12-EE
I don't remember volunteering family members. The trigger for my	V14-NV

volunteering was my interest in genealogy.	V14-F
"I'm retired, and so [...] that gets me out of the house a couple of times a week. So that's a strong motivation."	V15-0
Electrical engineering.	V16-ET
"Well, I'm a kind of a history buff. [...] And I fly a glider."	V18-HT V18-FG
"Yes, it keeps me interested [...], getting involved in things I was not familiar with."	V19-YF

Volunteer (<i>female, senior</i>), PLDS VIII, Int. 099-69	Codes
"I think it has been about 4 years."	V1-5
"Well, I have been probably volunteering for a long time! I worked with children when my children were growing up, [...] so I did little things. As far as volunteering - this is probably the first! I worked, and then I when I retired, then I could say, I haven't anything to do."	V2-SC
"I enjoy doing work on death certificates."	V4-GE
"Well, I belong to the genealogical society [...]. I was retired and I had plenty of time."	V5-R
Just the background check.	V6-C
"It has been very flexible, I also take work home."	V9-FL
"I could probably commit to 8 or 10 hours a week."	V10-M
I worked as a secretary, in a university.	V12-SE
"My family has always volunteered. I like to help people."	V14-VP V14-F
My main motivation is - I just enjoy history and the research about the roots of the families. I like to help other people.	V15-A V15-H
"I read a lot. I like history and when I do the genealogy I try to find history in the area where my family lived [...]. I like the garden, I like the flowers."	V18-R V18-HT V18-GA
"Oh yes, yeah!"	V19-YY

Volunteer coordinator (<i>female, adult 1</i>), PLDS IX, Int. 100-70	Codes
"About 12 total."	C1-4
We have 11 employees.	C2-4
"Volunteers that don't have that kind of [historical] background, they generally will be placed in more clerical volunteer positions. Typing up things, making labels."	C4-LH C4-CW C4-BA
"Several of our volunteers are literally advocates for the library because they are in the Friends group which raises money for us."	C8-A C20-F C20-U
Female-male: "Pretty even split." Age: "The young people tend to be people who are getting a library degree or archive degree. Looking for work experience to help getting hired. Pretty much all of the others are	C9-FM C9-BL C9-A5

retired [...]. [A former music teacher] is meant to work on the jazz archive that we have.”	C9-BT C9-FC
“The younger volunteers want to gain experiences and the older volunteers want to give back. [...] For the young people it’s more like a practicum.”	C11-TG C11-EG
“We have a few people who are actually retired librarians. And from a regular library things can be handled much more roughly than a book from the sixteenth century. [...] Things like that. Different understanding! [...] Another issue: Sometimes we are not having volunteer opportunities for volunteer tasks that suit the person at the moment. We had many volunteers who wanted to help us during moving into [another building], and we often had to give them busy work so that they feel helpful. Because their real projects were in a box because we moved. But we wanted to make them feel like being useful.”	C9-RL C12-DC C12-F C7-D
“They are not provided with health insurance but being in city property – I’m not really sure.”	C13-S
“I have a master’s of library science.”	C14-ML
“We do not [...], as far as I know. Because we are so different from most other libraries who use volunteers as shelvers and things like that.”	C18-0 C18-F
“There is [...] a city-based restriction. For example: if I quit my job, I could not come back as a volunteer and do the same thing. Although [...] citywide the library has cut hours. [...] We didn’t reduce our own hours, just the hours we are open. [...] And they reduced staff not by firing someone but by not hiring people to replace. So when the staff number went down they had to reduce [opening] hours.”	C19-CH C19-F

Volunteer coordinator (male, adult 2), PLDS IX, Int. 101-70	Codes
“At least 3 of our volunteers have been here longer than I have. I’ve been here for 12 years. They were here when I got here. [...] So I guess for around 20 years.”	C3-L
“They [...] are working on photographs, [...] with photographic collections [...] and [also with] scanning photographs.” And one volunteer “is going through all the negatives from a newspaper that we have.”	C4-LH C4-CF C4-DS
“We recruit mostly by word of mouth. Every time I go out in the field and talk to a group I mention that if they are really interested in this and they have some spare time, then please [come].”	C5-W
“There is not a formal probation time. And the training that they get is pretty specific due to the particular assignment that they get.”	C6-N C6-E
“Nothing any more than I think you would normally see between any two staff members. [...] We are fully grateful that we have [the volunteers].”	C7-V C12-AH
“I think it’s great! [...] The only thing I would want to change is – I’d like to see our volunteers maybe a little bit more vocal about what they do. [...] I would like to see our volunteers not hide our light under a bushel. I would like to see them go out and talk more about what they do.”	C8-G C8-F
“Most of our volunteers are historians. [...] Mostly not professional historians but amateur historians. [...] The majority of them is retired. [...] Most of them are in their sixties or older. They have a university education. Their degree may not be in history [...] but it’s simply an interest that they have. One of our volunteers is a former engineer. [Another volunteer] – his background was public relations and journalism, and [one] – he was music teacher.”	C9-BH C9-A6 C9-BG C9-FC
“[The older volunteers] want to share their experiences. [...] We have a	C11-ES

couple - man and wife - when we give them an assignment they are likely to actually increase the assignment. I had them looking at some panoramic photos and they not only would writing a description but they would going out and tracking down the names of the buildings in the photos.”	C20-Y C11-F
Sometimes it’s hard “to make sure that volunteers understand [...] how carefully [the archived historical documents] need to be handled.”	C12-DC C12-F
“My background is actually journalism. I worked for a newspaper for about 35 years. And actually I came in through the back door because of [my knowledge] about photographs.”	C14-J C14-F
“No we haven’t but that would be a great idea!”	C16-Y C15-F

Volunteer (<i>female, adult 1</i>), PLDS IX, 102-71	Codes
For this library a little over 2 years, and for this department for about 2 years.	V1-3
Yes, for other libraries like academic libraries.	V2-AC
“Working in the special collection, [...] photographs, [...] juvenile collection, mostly 17 th [century]. [...] I have been working on a database for glass plates.”	V4-LH V4-CF V4-DS
“I’ve found it on the website.”	V5-L
“Yes, there was a short form and I had [...] an interview.” There were also a background check and two telephone interviews with referencers (guarantors).	V6-A V6-J V6-C V6-F
“I think I had a tour of the whole building.” Then I started with working on databases.	V7-G V7-T
“I think about two months.”	V8-5
“It varies a lot. I think when I first started it was 8 hours a week and after a while it’s more like 20 or 30.” I have a regular schedule.	V9-20 V9-FI
“Yeah, I’m pretty good!”	V10-C
“No, no problems.”	V11-GE
“Yes, I actually do what I wanted to do.”	V12-CA
No, I cannot remember. I just started here with volunteering because it was recommended as a good experience.	V14-0 V14-F
“Because I like it. But also [...] I need this experience for my job and application and things like that.”	V13-VP V15-A V15-CA
“I have a master’s in library science.”	V16-LS
“I’m married.”	V17-N
Gardening.	V18-GA
“I think it makes me happier actually. Having a place to go. I don’t have a job; I just have volunteer work that I can show up.”	V19-YH V19-YF

Selbstständigkeitserklärung

Hiermit erkläre ich, Beate Hörning, dass ich die vorliegende Dissertation selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht. Die Dissertation wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt oder veröffentlicht.

Magdeburg, den 27. April 2015

Beate Hörning