



# Frivillige på biblioteket - en manual



FRIVILLIG PÅ  
BIBLIOTEKET

# Indhold

Forord	3	Samarbejdsmodel - Tulipan	15
Baggrund for projektet	4	Samarbejdsmodel - Trekløver	18
Læsevejledning	5	Fælles for begge samarbejdsmodeller	22
En frivillig på Billund Bibliotek	6	De frivilliges arbejdsopgaver	24
Kodeks for samarbejde og samarbejdsaftale	7	Frivillig - en persona	26
Kodeks for samarbejdet	8	Plan for kompetenceløft	28
Samarbejdsaftale med frivillige	10	En frivillig på Ikast-Brande Bibliotek	30
Frivillig - en persona	12	Afsluttende bemærkninger	31
Præsentation af samarbejdsmodeller	14	Yderligere oplysninger	31

## Frivillige på biblioteket – en manual

Udarbejdet af projektgruppen: Dan Heinsen, Inger Donslund, Anette Skjønnemand, Lone Ugelvig, Inger Enevoldsen, Annette Rosendal Nielsen og Ilse Christensen Ikast-Brande Bibliotek og Billund Bibliotekerne i samarbejde med Lisbeth Galtung, Herning Bibliotekerne og Henrik Jochumsen og Michael Kristiansen, IVA.

Evaluering og manual er støttet med midler fra Udviklingspuljen under Kulturstyrelsen, Center for Bibliotek, Medier og Digitalisering 2012.

Fotos: Projektgruppen. Grafik og tryk: Buchs.dk - 2013.



# Forord



Denne manual er tænkt som inspiration og praktisk vejledning i, hvordan biblioteker og kulturelle institutioner kan samarbejde med frivillige.

Grundlaget for manualen kommer fra de dataindsamlinger, observationer, analyser og dialoger som frivillige og biblioteksansatte i samarbejde har bidraget til. Projektarbejdet har været kendetegnet ved, at fagprofessionelle og frivillige grundlæggende har villet det samme: Nemlig via en større inddragelse af civilsamfundet at afsøge og systematisere, hvad der skal til for at skabe de bedste betingelser for det lokale bibliotek. Ikke mindst i de mindre bysamfund.

Samarbejdet med de frivillige giver os mulighed for at tilbyde en biblioteksservice, der passer netop til lokalområdet. Vi udvikler nye tilbud sammen med de frivillige, som også fungerer som vores ambassadører lokalt. På den måde får vi adgang til et stort netværk, som vi ellers ville have meget svært ved at opbygge. Offentlige institutioner, indenfor stort set alle områder, har i disse år stor fokus på inddragelse af frivillige. Det er derfor vort håb, at manualen også kan give inspiration til folk udenfor biblioteks- og kulturområdet, der har planer om eller måske allerede har et samarbejde med frivillige.

## **Ole Bisbjerg**

Chef for Bibliotek og Borgerservice  
Billund Kommune

## **Martin Lundsgaard-Leth**

Biblioteksleder  
Ikast-Brande Bibliotek

# Baggrund for projektet

”Aktivt medborgerskab: Udvikling og evaluering af samarbejdsmodeller med frivillige”

For de fleste kommuner er det nødvendigt at lave besparelser inden for en lang række områder, hvilket ofte fører til serviceforringelser for den enkelte borger, derfor er det relevant at undersøge, hvordan frivillige kan være med til at bremse denne udvikling og samtidigt være med til at gøre de små lokalsamfund attraktive.

Bibliotekerne i Billund og Ikast-Brande kommuner har erfaringer fra forskellige typer samarbejde med aktive frivillige borgere, som ønsker at bakke op om deres lokalsamfund. I dette projekt har vi med støtte fra Kulturstyrelsen undersøgt, hvordan bibliotekerne kan bruge frivillige som ekstra ressourcer i professionelle tilbud, og hvordan samarbejdet mellem biblioteker og frivillige kan være med til at understøtte og vitalisere de små lokalsamfund, og forhåbentlig øge brugen af bibliotekerne. Projektets formål har været at kortlægge og systematisere nuværende praksis og sammenligne og udvikle holdbare modeller for samarbejdet mellem fagpersoner og frivillige. Projektet har kørt i 2012/2013. I denne manual beskriver vi de væsentligste erfaringer fra projektet og præsenterer forskellige modeller for samarbejdet.



# Læsevejledning



Formålet med manualen er at dele de erfaringer, som Ikast-Brande Bibliotek og Billund Bibliotekerne har fået gennem projektet. Det er derfor projektgruppens anbefalinger, som danner grundlaget for denne manual. Vi ønsker at tilbyde et "gør det selv frivillig"-kit, som interesserede biblioteker kan bruge i deres eget arbejde med frivillige.

I manualen vil du blandt andet finde to forskellige samarbejdsmodeller, der viser, hvordan arbejdet med de frivillige kan organiseres, et kodeks for samarbejde og en plan for kompetenceløft m.m. Vores hensigt er, at du kan plukke den information, som du har brug for.

Manualen indeholder også to fortællinger fra frivillige, om hverdagen på to forskellige biblioteker i hhv. Ikast-Brande og Billund Kommune. Derudover er der også to frivillig-personaer. Personaer er fiktive personer, der er sammenstykket af informationer fra

en spørgeskemaundersøgelse med deltagelse af 65 frivillige og efterfølgende fokusgruppe-interview med 4 frivillige. Citaterne i personaerne er hentet direkte fra fokusgruppeinterviewene. Der er i alt udarbejdet fire frivillig-personaer, men her i manualen har vi valgt kun at medtage to. De to sidste personaer finder du på vores blog. Disse personaer kan bruges til at udarbejde handleplaner om rekruttering, anerkendelse og fastholdelse af frivillige m.m.

Målgruppen for manualen er bibliotekspersonale og frivillige, der arbejder på biblioteker og sekundært politikere, der arbejder med, hvordan vi kan optimere samarbejdet mellem det offentlige og den frivillige sektor.

Vi har gjort os mange erfaringer, så kig ind på vores blog: [projekt-aktivt-medborgerskab.dk](http://projekt-aktivt-medborgerskab.dk) og bliv inspireret! Her finder du også en samlet rapport, div. bilag samt evaluering af projektet.

God læselyst! Projektgruppen: *Dan, Inger, Lone, Inger, Annette og Ilse*

## Frivillige på biblioteket - en fortælling fra en **Frivillig på Billund Bibliotekerne**



*"Når jeg kommer ind på biblioteket, og jeg som det første møder vores bogskulptur i granit med vores slogan: "Mød dig selv og hele verden på biblioteket", så bliver jeg glad for, at 26 frivillige trådte beredvillige til, da biblioteket var lukningstruet.*

*To gange om ugen samler vi efter en reserveringsliste, som vi modtager på mail fra Magion Biblioteket, bøger og andet materiale sammen. Herefter kommer en frivillig chauffør og bringer de indsamlede bøger til Grindsted og har vores låneres reserveringer og nye bøger og materialer med retur. Chaufføren sætter straks reserveringerne i nummerorden på en hylde til afhentning af lånerne. To gange om ugen kommer andre frivillige og sætter afleveringer på plads, hænger arrangements plakater op, tager de gamle ned, laver udstilling af bøger om aktuelle emner osv.*

*Vi er så mange frivillige, at vi kan lave et vagtskema med 2-3 personer sammen på en vagt hver 14. dag i to timer. Det binder os ikke mere, end der kan gives fri til ferie og andet inden for hver gruppe. Vi hjælper de lånerne, der kommer på biblioteket, mens vi er der, hvis de ønsker det. Der er dog ingen tvivl om, at mange lånerne savner en faguddannet bibliotekar. Til gengæld har vi nu et bibliotek, som er åbent fra kl. 8-22 alle dage hele året rundt."*





## Kodeks for **samarbejde** og **samarbejdsaftale**

Vores erfaring er, at det er vigtigt at tydeliggøre, hvilke forventninger både frivillige og ansatte har til det frivillige arbejde på biblioteket. Derfor anbefaler vi, at nye frivillige introduceres for både kodeks for samarbejde og samarbejdsaftale under den første samtale.

Vores kodeks og samarbejdsaftale tydeliggør både de rettigheder og forpligtigelser, der ligger i at udføre frivilligt arbejde, og stiller skarpt på de gensidige forventninger, der er mellem biblioteket og den frivillige. Derudover ligger der en ekstra forpligtigelse for begge parter, fordi de skal skrive under på samarbejdsaftalen.

Da kodeks for samarbejde og samarbejdsaftalen danner grundlaget for det fremadrettede samarbejde, er det vigtigt, at det bliver drøftet i og godkendt af både frivilligruppe og personalegruppe.

# Kodeks for samarbejdet med frivillige på xxx Bibliotek

## Indledning

Et samarbejde med frivillige på bibliotekerne er et område i udvikling. Aktive borgere ønsker at udføre et meningsfyldt stykke frivilligt arbejde på det lokale bibliotek med det formål at give liv til biblioteket og samtidig styrke lokalsamfundet.

## Formål

Denne kodeks har til formål at afklare forventninger og afgrænsninger i samarbejdet mellem biblioteksansatte og frivillige.

## Definition af frivilligt arbejde

xx Bibliotek tilslutter sig den definition af frivilligt arbejde som Social- og Integrationsministeriets Frivilligråd benytter og som er udarbejdet af John Hopkins: Når en person udfører et arbejde uden fysisk, økonomisk eller retslig tvang. Arbejdet skal som udgangspunkt være ulønnet, dog kan gives symbolsk honorering. Arbejdet skal udføres til gavn for andre end en selv og ens nærmeste familie.

## Hvad kan XX Bibliotek tilbyde den frivillige

Den frivillige vil blive mødt med respekt og anerkendelse af de faglige medarbejdere.

Den frivillige får mulighed for at bruge sine faglige og sociale færdigheder og kompetencer i samarbejde med bibliotekets ansatte.

Den frivillige har mulighed for at foreslå aktiviteter.

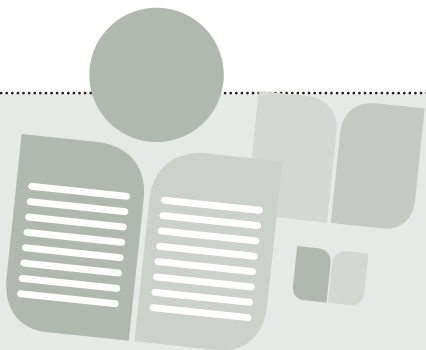
## Hvad kan frivillige tilbyde xx Bibliotek

Den frivillige bidrager med viden og engagement til løsninger og udvikling af aktiviteter. Den frivillige bidrager med ny inspiration og giver nye ideer til biblioteket. De frivillige er gode ambassadører for biblioteket og via deres netværk kan de udbrede kendskabet til biblioteket.

## Samarbejdet

De gensidige forventninger skal være i fokus, og der skal være klare rammer for samarbejdet.





### **Rekruttering, kompetencer og fastholdelse**

Den frivillige skal matche behovene for kompetencer i forhold til de aktuelle opgaver. Det skal tilstræbes, at der bliver så stor en bredde som muligt i forhold til køn, alder og baggrund.

Det er vigtigt, at den frivillige føler ansvar for opgaverne. Dette har positiv betydning for fastholdelsen, og derfor skal de frivillige inddrages så tidligt som muligt i beslutningsprocessen omkring nye opgaver.

### **Forventninger til den frivillige**

Samarbejdsaftalen angiver en række forventninger, som den frivillige gøres bekendt med.

### **Forventninger til medarbejderne**

De biblioteksansatte skal i samarbejdet med de frivillige være motiverende og være med til at understøtte de frivilliges engagement.

De ansatte skal møde de frivillige med åbenhed overfor de ideer, de frivillige bidrager med.

En anerkendende kommunikation, både skriftlig og mundtlig er vigtig for samarbejdet. Den frivillige skal holdes velinformeret omkring bibliotekets tilbud, aktiviteter og nye tiltag.

### **Jura**

Under arbejdet er den frivillige dækket af kommunens forsikring vedr. arbejdsulykker.el./

Under arbejdet er den frivillige ikke dækket af kommunens forsikring vedr. arbejdsulykker.

Den frivillige skal selv undersøge egne forsikringsforhold.

Den frivillige har selv ansvaret for at undersøge konsekvenserne omkring det frivillige arbejde, evt. ved kontakt til egen A-kasse, fagforening, jobcenter m.m.

# Samarbejdsaftale med frivillige ved XX Bibliotek

**Ved indgåelse af denne aftale forpligter begge parter sig på at samarbejde i overensstemmelse med "Kodeks for samarbejdet med frivillige på XX Bibliotek".**

## **Som frivillig ved XX Bibliotek er jeg indforstået med:**

- At gøre mig bekendt med "Kodeks for samarbejdet med frivillige på XX Bibliotek"
- At udføre de aftalte opgaver
- At holde mig orienteret om vigtige forhold omkring opgaverne og biblioteket
- At bidrage til at skabe et positivt og inspirerende miljø, med respekt for borgerne, bibliotekets personale og de øvrige frivillige
- At melde afbud til min kontaktperson, når jeg ikke kan komme
- At give besked til min kontaktperson, hvis jeg ønsker en pause fra arbejdet, eller ønsker helt at stoppe som frivillig ved biblioteket
- At være opmærksom på, at oplysninger vedrørende biblioteksbrugere er fortrolige
- At acceptere, at jeg kan blive bedt om at stoppe som frivillig, hvis jeg ikke opfylder ovenstående forventninger
- At have modtaget nøgle nr. xx til biblioteket. Nøglen er personlig og må kun benyttes i forbindelse med aftalt frivilligt arbejde på biblioteket.

**Til underskrift for begge parter**





## Frivillige på biblioteket - en persona

Ove er 62 år og tidligere folkeskolelærer, nu efterløkker. Interesserer sig for it, computere, fotografering og lidt lystfiskeri. Har ikke tidligere været flittig biblioteksbruger.



Ove blev frivillig fordi en nabo fortalte at biblioteket manglede frivillige til at undervise indenfor it. Ove holder meget af sine undervisningstimer og han sætter stor pris på at være blevet en del af et netværk, så nu er han også begyndt at have "vagttimer", her er han især ivrig med at hjælpe brugerne ved automaterne og at søge på nettet. Hans kendskab til litteraturen er ikke så stor, men han oplever at hans færdigheder til internettet og søgning via nettet, er en kompetence som brugerne gerne vil indvies i.

Ove synes det er dejligt at bruge sin faglige it-viden og deltager gerne i de aktiviteter der foregår på biblioteket. Både undervisning og pasning af vagter. Ove er blevet hjulpet i gang med arbejdet på biblioteket, af en anden frivillig og det har været ok. Han har dog selv opsøgt en af bibliotekarerne for at blive bedre til at søge i bibliotek.dk og for at få mere at vide om e-reolen og netlydbog. Disse ting fortæller han nu om til brugerne.

Ove har en bekymring omkring sin status som efterløkker, nu hvor han er frivillig på biblioteket. Han har fået det råd, at kontakte sin fagforening og a-kasse for at få klarhed over problematikken, men det har han ikke lige fået gjort.



Ove er tilfreds med informationerne og kommunikationen, men kunne måske godt tænke sig et fastlagt mønster med et eller to årlige arrangementer med fagligt indhold for de frivillige, så man som frivillig bliver opdateret m.h.t. biblioteksverdenen.

Ove har gjort sig nogle tanker om det at være frivillig på et bibliotek og samarbejdet med de ansatte:



*”Vi er vant til det frivillige arbejde, men det er nyt, at vi skal ind og løfte samfundsopgaver som f.eks. biblioteksopgaver. Vi taler jo om, hvordan man får skabt et fælles ansvarsniveau, som man som borger er ansvarlig for og medskabende af. Det er en vanskelig proces. Det er vigtigt, at man får en platform og nogle afgrænsninger for, hvad der hører til det ene eller det andet. Det gode i denne her proces er, at folk skal tage ansvar for sig selv.... Jeg ser det som noget positivt, der er i gang, og det gør ingenting, at man skal lære at tage ansvar for selv at finde ud af, hvad der foregår og ikke bare skælde ud på kommunen.”*

Den bedste påskønnelse er når brugerne man hjælper bliver glade og tilfredse og hvis man så også som frivillig kunne ønske sig noget nyt til det lokale bibliotek, ville det være en rigtig god påskønnelse til de frivillige mener Ove

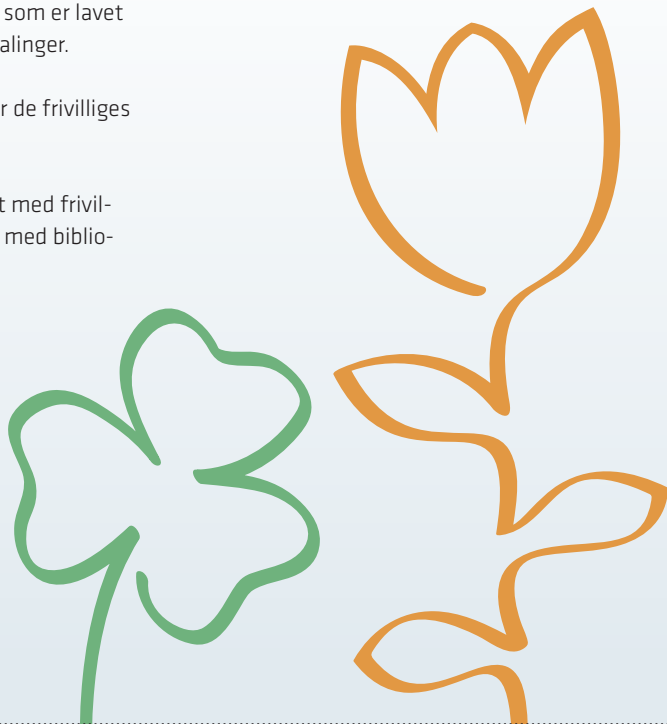
# Præsentation af **samarbejdsmodeller**



Her præsenterer vi to samarbejdsmodeller, som er lavet ud fra projektgruppens erfaringer og anbefalinger.

Derefter viser vi også en oversigt, som viser de frivilliges opgaver på de seks lokalbiblioteker.

Den første samarbejdsmodel er organiseret med frivillige som koordinatore, mens den anden er med biblioteksansatte som primære koordinatore. Forskelligheden afspejler sig i oversigten over de frivilliges opgaver, men der er også visse arbejdsopgaver, der går igen ved hvert bibliotek.



# Samarbejdsmodel Tulipan



## HISTORIEN

Denne model er med fordel anvendt ved lukningstruede filialer i mindre bysamfund, hvor der er/kan etableres en stærk frivilliggruppe med stort engagement. Filialerne var velbesøgte og med pænt stabilt udlånstal.

**Fordele:** De to faglige koordinatore er hinandens sparringspartnere og afløser, det giver en tæt, ensartet og stabil kontakt mellem biblioteket og frivilliggruppen. De frivillige får stor grad af ejerskab til biblioteket. Modellen fungerer fint hvor der er 2 filialer og frivilligrupper.

**Ulemper:** Der kan være en risiko for informationstab undervejs fra de faglige koordinatore og til frivilligrupperne. Den frivillige koordinator kan let blive en flaskehals. Risiko for at frivilliggruppen bliver ”for stærk og lukket om sig selv” og laver bibliotek for sig selv. Ved flere end 3 filialer vil denne model let blive ”sårbar” med kun 2 faglig ansatte tilknyttet de frivillige.

**Vigtigt:** Ved denne model er det vigtigt at frivilliggruppen er parat til at påtage sig en høj grad af ansvar og arbejdsopgaver, da der er tale om ”åbne biblioteker” uden faglig betjening. Her kræves en frivillig, der er klar til at påtage sig koordinator-rollen.



## Organisering

### To Bibliotekarer er i fællesskab faglige

**koordinatore**r for de frivillige ved selvbetjente biblioteker

- Den ene har hovedansvaret for de praktiske arbejdsopgaver
- Den anden har hovedansvaret for kommunikationen i form af udsendelse af nyhedsbreve.

I fællesskab formidles den direkte kontakt til frivilligrupperne, planlægger og afholder arrangementer for de frivillige med fagligt indhold, deltager i frivilligruppernes møder efter behov og vejleder de frivillige i opgaveløsning, samt formidler information om de frivilliges arbejde til resten af organisationen.

**En frivillig koordinator** for de frivillige ved hvert lokalbibliotek/arbejdsområde fungerer som tovholder/kontaktperson der formidler den interne kommunikation i frivilligruppen, udarbejder bemandingsplan. Har ansvaret for introduktion af nye frivillige. Indkalder til jævnlige møder i frivilligruppen og sørger for referat og anden relevant information til de faglige koordinatore.

## Procedure når en frivillig tilknyttes biblioteket

### • Samtale

- Introduktion af nye frivillige sker ved en samtale med den frivillige koordinator.
- Der udleveres en oversigt over de øvrige frivillige, vagtplan, kodeks for samarbejdet med frivillige, samarbejdsaftale og velkomstbrev med praktiske oplysninger.
- Der informeres om indhentning af Børneattest, hvis den frivillige gennem arbejdet kommer i berøring med børn.

### • Mentor/sidemandsoplæring

- Den enkelte frivillige bliver tilknyttet en gruppe af frivillige, der sørger for at oplære den nye frivillige i de opgaver gruppen skal løse og hjælper med den grundlæggende viden.
- Den frivillige introduceres til gruppen af den frivillige koordinator.





## Frivilligpleje

---

### • Invitationer

De faglige koordinators udsender invitationer til sociale arrangementer med fagligt indhold to gange årligt.

### • Påskønnelse

Anerkendelse i nyhedsbreve og ved personlig samtale med frivillige. Frivillige har også mulighed for at komme med ønsker til deres bibliotek. Ledelsen tager stilling til hvorvidt det kan bevilges.

### • Fastholdelse

Opgaverne skal tilpasses den enkelte frivillige.

## Strategi for kommunikation med frivillige

---

### • Møder

De frivillige koordinators ved hvert bibliotek indkalder til møder efter behov, men min. 2- 3 gange årligt. En faglig koordinator inviteres efter behov.

### • Nyhedsbreve

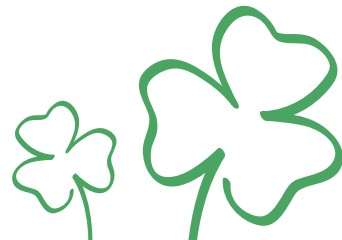
Den faglige koordinator udsender nyhedsbreve direkte til alle frivillige ved lokalbibliotekerne ca. seks gange årligt. Disse nyhedsbreve indeholder nyt fra lokalbibliotekerne samt nye tiltag i bibliotekerne i x kommune siden sidst.

### • Fællesarrangement

To gange årligt tilrettelægges et fælles arrangement for alle frivillige ved bibliotekerne i x kommune. De faglige koordinators planlægger indholdet i samarbejde med biblioteksledelsen. Det kan være oplæring i supplerende viden og et let traktement.



# Samarbejdsmodel Trekløver



## HISTORIE 1

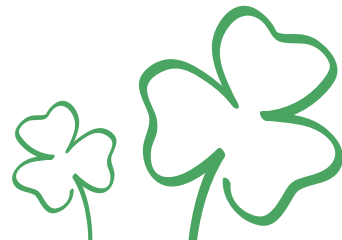
Denne model er med fordel anvendt ved en enmandsbetjent filial, der skulle skæres i åbningstid og hvor en stærk frivilliggruppe ønskede at opretholde en ekstra åbningsdag om ugen ud over den faglig betjente åbningstid.

**Fordele:** Der er en høj grad af kommunikation mellem faglig kontaktperson og frivillige, de frivillige er flittige brugere af biblioteket og sætter fokus på de ansattes faglighed og de er vigtige sparrings- og samarbejds-partnere når nye initiativer sættes i værk. Samarbejdet frivillige og faglige imellem giver stor synergieffekt. Flere ting bliver muligt, når der er flere hænder til at løfte.

**Ulemper:** Som ved alle stærke frivillige fællesskaber, kan der være risiko for at frivilliggruppen lukker sig om sig selv, og ikke er åben overfor nye frivillige.



## HISTORIE 2



Denne model er med fordel anvendt ved flere filialer der overgik til "åbne biblioteker" uden faglig betjening og hvor frivillige ønskede at "give en hånd med", så der stadig var tidspunkter med mulighed for personlig betjening ved selvbetjeningsautomaterne. Filialerne havde haft vigende besøgstal og udlånstal i en årrække og frivilligrupperne ønskede ikke at påtage sig et større ansvar, men gerne nye opgaver eks. i form af arrangementer

**Fordele:** De biblioteksansatte kontaktpersoner har ansvar for koordinering for hver sin frivilligruppe samtidig med at de er hinandens sparringspartnere. Den administrative koordinator påtager sig den overordnede koordinering og information, således sikres en ensartethed. Modellen fungerer fint hvor der er 3 eller flere filialer og frivilligrupper.

**Ulemper:** Der kan være en risiko for at den administrative koordinator har for lidt kontakt og dermed føling med hvad der sker i frivilligrupperne. Der er også en risiko for at frivilligrupperne ikke selv får håndteret skemalægning og andre praktiske ting og engagementet og gnisten måske derved forsvinder.

**Vigtigt:** Denne model kræver tydelig kommunikation mellem kontaktperson og frivilligruppe.



## Organisering

---

**1 biblioteksansat administrativ koordinator fra biblioteket**, sørger for nyhedsbreve, invitationer til arrangementer, planlægning af temadage samt ensartet påskønnelse. Sørger for at samarbejdet med frivillige kommer på dagsordenen ved både personalemøder og ledermøder.

**1 biblioteksansat kontaktperson for hvert lokalbibliotek, hvor der er tilknyttet frivillige**, står for den direkte kontakt, afholder møder lokalt efter behov og besøger lokalbiblioteket ugentlig. Skemalægning i fællesskab med frivilligruppen.

## Procedure når en frivillig tilknyttes biblioteket

---

### • Samtale

Introduktion af nye frivillige sker ved en samtale med den ansatte kontaktperson og der vurderes hvorvidt den enkelte frivillige passer til opgaven. Den frivillige opfordres til at fremkomme med nye ideer til tiltag og opgaveløsning. Der informeres om indhentning af Børneattest, hvis den frivillige gennem arbejdet kommer i berøring med børn.

Der udleveres: Kodeks for samarbejdet med frivillige, Samarbejdsaftale og arbejdsopgaver, en liste med arbejdsopgaver tilrettet det enkelte bibliotek og den enkelte funktion.

### • Mentor/sidemandoplæring

Den frivillige tilbydes at deltage på en vagt med faglige medarbejdere, på et af de betjente biblioteker. Den frivillige tilbydes at være føl hos en "erfaren frivillig".

### • Mailgruppe

Den ansatte kontaktperson sørger for at nye frivillige tilføjes en mailgruppe over frivillige.

## Frivilligpleje

---

### • Invitationer

Administrativ koordinator udsender til alle frivillige, invitationer til biblioteksarrangementer ca. 14 dage før et arrangement.



- **Påskønnelse og gaver**

Frivillige har mulighed for at ønske noget til biblioteket gennem den lokale kontaktperson. Den administrative koordinator står for administrationen af en ensartet påskønnelses-/ gavepraksis.

- **Fastholdelse**

Det personlige møde er vigtigt. Opgaver, som kan varetages af frivillige, og som forbedrer bibliotekets service opprioriteres. De frivilliges egne ideer til nye tiltag og opgaveløsning prioriteres.



## **Strategi for kommunikation med frivillige**

---

- **Møder**

De ansatte kontaktpersoner står for den direkte kontakt samt afholder møder lokalt efter behov. De frivillige opfordres til at være aktiv med nye ideer.

- **Mailgrupper**

Administrativ koordinator opretter mailgrupper for de enkelte frivilligrupper samt en samlet for alle frivillige til brug ved udsendelse af nyhedsbreve, invitationer m.v.

- **Nyhedsbreve**

Administrativ koordinator udarbejder fælles nyhedsbreve med generelle fakta og nyt fra biblioteket. Disse suppleres med lokalt nyt af de lokale kontaktpersoner, både ansat og frivillig.

- **Hjemmeside**

Administrativ koordinator sørger for publicering på bibliotekets hjemmeside, med oversigt over frivilligopgaver, også for at tiltrække nye frivillige.

# Fælles for begge samarbejdsmodeller:

## Forventninger og krav

### Til medarbejderne

Venlighed og opmærksomhed overfor de frivillige både i det personlige møde og ved telefonisk kontakt. Imødekommenhed overfor de frivilliges ideer til nye tiltag og opgaveløsninger. Kontaktpersonerne skal prioritere den direkte kontakt. Huske at de frivillige bliver informeret ved systemnedbrud eller anden uregelmæssighed der påvirker arbejdsgangen.



### Til ledelsen:

Samarbejdet mellem frivillige og medarbejdere skal være i fokus både i hverdagen og på personale- og ledermøder. De frivilliges indsats skal imødekommes med respekt og anerkendelse. Ledelsen har ansvaret for at indarbejde de frivillige i bibliotekets personalepolitik ligesom de frivillige skal gives mulighed for at ytre sig om deres "arbejdssituation" via en tilbagevendende APV-vurdering, - en "frivillig-opgave-vurdering".

### Til de frivillige:

De frivillige respekterer bibliotekets vision og værdigrundlag samt de ansattes faglige kompetencer og er bevidst om hvornår en forespørgsel videregives til en faglig ansat. De frivillige føler ansvar for opgaverne og lever op til samarbejdsaftalens punkter.



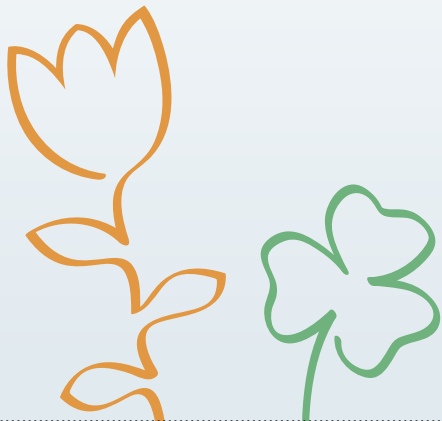
### **Afsked med en frivillig:**

#### **Hvis en frivillig ønsker at "fratræde"**

Efter mere end 2 år som frivillig gives en afskedsbuket/gave.

#### **Hvis en frivillig ikke "passer ind"**

Den frivillige koordinator eller den ansatte kontaktperson, tager en samtale med den frivillige. Ved samtalen drøftes de opgaver, som den frivillige ikke så godt magter eller hvori problemet måtte bestå. Det drøftes, om der er andre opgaver, den frivillige bedre kunne klare. Hvis problemet vurderes at kunne bedres, aftales at man taler sammen efter f.eks. to måneder.



Hvis det vurderes, at problemet ikke kan løses, må man tage afsked med den frivillige. Bibliotekschefen eller eventuelt en frivillig koordinator tager den endelige samtale. Med beskeden skal der være en begrundelse.



# De frivilliges arbejdsopgaver

Oversigten viser de frivilliges forskellige arbejdsopgaver fordelt på de seks biblioteker.

De frivilliges opgaver	Trekløvermodellen				Tulipanmodellen	
	Nr. Snede	Ejstrupholm	Bording	Engesvang	Vorbasse	Sdr. Omme
<b>Generelt:</b>						
Åbne og lukke biblioteket	x					
Vejlede brugere i brug af selvbetjeningscomputer	x	x	x	x	x	x
Hjælpe med at finde materialer i biblioteket	x	x	x	x	x	x
Hjælpe med at finde materialer på bibliotekets hjemmeside	x	x	x	x	x	x
Hjælpe med at finde materialer på <a href="http://www.bibliotek.dk">www.bibliotek.dk</a>	x	x	x	x	x	x
Formidle telefonisk forbindelse til en biblioteksmedarbejder	x	x	x	x	x	x
Indkalde og afholde møder for frivillige.					x	x
<b>Materialer:</b>						
Modtage afleveret materiale	x	x	x	x	x	x
Sætte materialer på plads		x	x		x	x
Kørsel med materialer					x	x
Udprinte reservationsliste					x	x
Finde materiale på reservationsliste og lægge dem i kassen					x	x



Sætte reservationer i nummerorden på hylder									X	X	X
Skifte tidsskrifter ud										X	
<b>Bøder og gebyr:</b>											
Hjælpe med at betale gebyrer på hjemmesiden	X				X			X	X	X	X
Udstillinger og arrangementer:											
Deltage ved arrangementer	X								X	X	X
Selv forestå arrangementer	X								X	X	X
Udarbejde og sende PR til pressen i samarbejde med bibliotekspersonale	X								X	X	X
Arrangere og stå for datastuer, evt. i samarbejde med andre	X								X		
Arrangere og stå for lektiecaféer	X										
Lave udstilling									X	X	X
Hænge opslag op på biblioteket										X	X
Hænge opslag op ude i byen	X						X	X			X
<b>Diverse praktiske opgaver:</b>											
Rette bøøger op på hylderne	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Rydde op	X								X	X	X
Rengøre hylder									X	X	X
Tjekke forhold for gamle opslag									X	X	X
Udarbejde vagtplan i samarbejde med bibliotekspersonale	X								X		
De frivillige er ansvarlig for udarbejdelse af vagtplan					X	X	X	X	X	X	X
Praktisk hjælp ved omflytning og andre specielle opgaver	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Give besked om tekniske / praktiske mangler	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## Frivillige på biblioteket – en persona



Marie er 73 år og pensioneret sygeplejerske. Maries interesser er sund kost, motion og sund levevis. Marie har altid dyrket gymnastik og spillet badminton og går stadig til gymnastik og svømning.

Marie har hele sit liv været flittig biblioteksbruger, både til faglige emner om sundhed og mad og især til fritidslæsning, romaner, biografier og rejselitteratur.

Marie blev enke for et år siden og hendes gode veninde fik hende med ind i frivilligruppen på biblioteket. Marie er frivillig på biblioteket hver uge og nyder at give brugerne gode tips til romaner og biografier og brugerne er glade for Maries store kendskab til litteraturen som hun gerne fortæller længe og inspirerende om. Marie bryder sig ikke om at sætte materialer på plads, men vil meget gerne være med til at lave arrangementer. Når Marie har en vagt på biblioteket, er hun ofte i telefonisk kontakt med en fagligt ansat, da der er mange ting som Marie er usikker omkring. Hun synes altid hun får en venlig og imødekommende hjælp fra de faglige. Det er hun meget glad for, men mener også at det er forventeligt.

*" Vi har bibliotekarerne med os, men jeg kan godt som frivillig være lidt skræmt over at se , hvordan det ville se ud, hvis ikke vi havde vores faglige bibliotekspersonale, der hele tiden kommer med de nødvendige input, hvilket vi frivillige ikke er klædt på til, og det er vigtigt at holde fast i."*



Den oplæring hun fik da hun startede som frivillig var fra en bibliotekar og samtidig fik hun udleveret en skriftlig opgavebeskrivelse. Marie synes ikke dette er helt tilstrækkeligt. Dels kan hun ikke huske alle de ting hun fik fortalt første gang og dels forstår hun ikke helt det som står i opgavebeskrivelsen. Marie ville gerne have lidt mere oplæring og hyppigere informationer og mails fra sin kontaktperson blandt de faglige.



*"Jeg kunne godt tænke mig, at vi kunne melde os til undervisning i de digitale tilbud med hensyn til lån af bøger etc. Vi kunne godt bruge en genopfriskning....jeg ville være tryk ved, at vi tog en opfølgning to gange årligt."*

Samværet og kommunikationen i frivilligruppen fungerer fint synes Marie. At kunne gøre brugerne glade for de ideer til læsning som hun giver dem, er afgørende for Maries engagement i frivilligruppen.



*"For mig er anerkendelse det, at se en bruger, der har set lyset = at her ligger der nogle muligheder, som man ikke har set før"*

# Plan for kompetenceløft



Når frivillige og biblioteksansatte mødes i et samarbejde på biblioteket er det nødvendigt, for at opnå et godt resultat, at begge parter får udviklet deres kompetencer. De frivillige har brug for mere viden, så de kan give en kvalificeret og serviceminded vejledning, mens de ansatte har brug for mere viden, om hvordan man leder frivillige. Frivillig koordinering er en faglig disciplin der kræver uddannelse og sans for koordinering og ledelse. Det er vigtigt at have fokus på dette nødvendige kompetenceløft.

Når biblioteksmedarbejdere får udviklet disse kompetencer er det samtidig et løft til hele organisationen, der derved bliver bedre kvalificeret til at indgå i andre partnerskaber omkring forskellige aktiviteter og initiativer.

Udgangspunktet for vores plan for kompetenceløft for ansatte og frivillige er vores egne erfaringer.

Derudover har vi hentet inspiration fra bøgerne:

"Ledelse af frivillige – en håndbog" af Rie Frilund Skårhøj og Dorthe Kappelgaard, Ankerhus 2011 samt "Frivillig-koordinering – hvorfor og hvordan" af Fredrik C. Boll, Nana G. Alsted og Jakob M. Hald, Ankerhus 2012.

## Ansatte med frivilligkontakt

Skal tilbydes kompetenceløft, så de får en grundlæggende viden om, hvordan de kan:

- Skabe overblik og definere rammer
- Være opmærksomme på de frivilliges trivsel
- Motivere og anerkende de frivillige og deres indsats
- Fremme udvikling af nye initiativer og uddelegere ansvar til de frivillige
- Formidle viden, om hvad der sker løbende, både blandt medarbejderne og de frivillige samt medvirke til at der opstår fællesskab mellem ansatte og frivillige
- Skifte mellem positioner, så de kan være leder i opstartsfasen, derefter mentor og sparringspartner.
- Håndtere ledelse opad og nedad
- Håndtere konflikter
- Være mødeleder

Den enkelte medarbejder vurderer sammen med nærmeste leder, hvilke kurser han/hun har ønsker og

behov for, afhængig af graden af frivilligkontakt. Der kan også være tale om sparring med andre ansatte på biblioteket eller kommunen.

### **Frivillige**

Skal tilbydes kompetenceløft, så de får en grundlæggende viden om:

- Hvordan de optræder serviceminded som bibliotekets ambassadører
- Bibliotekets indretning, materialer og opstillinger
- Bibliotekets hjemmeside og bibliotekets arrangementer
- Hvordan de betjener bibliotekets selvbetjeningsudlåns- og afleveringssystem
- Hvordan de søger i bibliotekets egen søgebase incl. reservere materiale, betale gebyrer
- Hvornår det er relevant at kontakte de fagligt ansatte.

Afhængig af den frivilliges funktion, kan der være behov for en supplerende viden.

#### **Frivillige i Åbne biblioteker:**

- Hvordan de vejleder i oprettelser af låner via NemID

- Bibliotek.dk og diverse online bibliotekstjenester, eks. Netlydbog, e-Reolen, Filmstriben, Litteratursiden, Lektier Online, eKurser.nu, m.m.

#### **Frivillige med ansvar for frivilligkoordinering:**

- Hvordan man koordinerer, motiverer, anerkender og leder frivillige, et kompetenceløft der ligner det der tilbydes ansatte med frivilligkontakt.

#### **Frivillige Lektiehjælpere:**

- Bibliotek.dk, Lektier Online og Palles gavebod
- Højt-læsningsbøger til den yngre målgruppe.

#### **Arrangementsfrivillige:**

- Udarbejdelse af plakater
- Udarbejdelse af pressemeddelelser og annoncer

#### **Datastuefrivillige:**

- Billedbehandling, smartphones, tablets, e-bogslæsere, m.m.
- Diverse online bibliotekstjenester eks. Netlydbog, e-Reolen, Filmstriben, Litteratursiden, Lektier Online, eKurser.nu, m.m.
- NemID og borger.dk

## Frivillige på biblioteket - en fortælling fra en **Frivillig på Ikast-Brande Bibliotek**



*"På grund af besparelser skulle biblioteket sløjfe en dag, så der kun var åbent to gange om ugen.*

*Den lokale biblioteksforening og frivillige tilbød Ikast-Brande bibliotek at holde åbent en tredje dag. I dag holder frivillige biblioteket åbent om torsdagen. Her gør vi biblioteket klar til brug, starter pc'erne op, hjælper folk med at orientere sig, med at søge materialer og med kontakt til bibliotekarerne i Brande og Ikast. Vi kommer også med ideer til aktiviteter og sætter dem i værk: højtlesning, lektiecafe, "Bogcafe", og mange arrangementer.*

*Vi finder det især afgørende, at vi frivillige har respekt for bibliotekarernes faglighed og kompetence, og at de respekterer vort lokalkendskab og engagement – det sker her, og vi trives."*

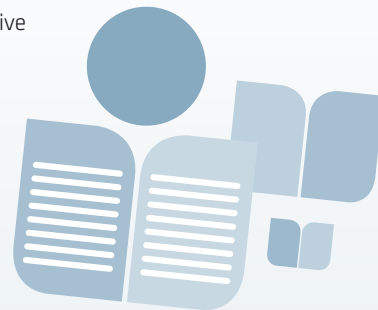


# Afsluttende bemærkninger

Denne manual indeholder de erfaringer, vi har udvalgt som de væsentligste. Vi har gjort os flere erfaringer, så hvis du er nysgerrig efter at vide mere, så kan du downloade den endelige rapport inklusive bilag og evaluering på bloggen projekt-aktivt-medborgerskab.dk.

På bloggen finder du også interessentanalyse, litteraturliste, kodeks for samarbejde, samarbejdsaftale og meget mere.

Vi har i projektets forløb fået god og kvalificeret sparring, både ved projektets start, undervejs og ved projektets afslutning hos Henrik Jochumsen og Michael Kristiansen IVA - stor tak til dem.



## Yderligere oplysninger fås hos:

**Projektleder Ilse Christensen**, bibliotekar, [ilchr@ikast-brande.dk](mailto:ilchr@ikast-brande.dk) - Ikast-Brande Bibliotek

**Projektdeltager Annette Rosendal Nielsen**, bibliotekar, [annie@ikast-brande.dk](mailto:annie@ikast-brande.dk) - Ikast-Brande Bibliotek

**Projektdeltager Lone Ugelvig**, bibliotekar, [lu@billund.dk](mailto:lu@billund.dk) - Billund Bibliotekerne

**Projektdeltager Inger Enevoldsen**, bibliotekar, [ine@billund.dk](mailto:ine@billund.dk) - Billund Bibliotekerne

**Projektdeltager Dan Heinsen**, frivillig, [dan.heinsen@turbopost.dk](mailto:dan.heinsen@turbopost.dk) - Nørre Snede Bibliotek

**Projektdeltager Inger Donslund**, frivillig, [id@vorbasse.dk](mailto:id@vorbasse.dk) - Vorbasse Bibliotek

**Styregruppedlem Martin Lundsgaard-Leth**, biblioteksleder, [malun@ikast-brande.dk](mailto:malun@ikast-brande.dk). Ikast-Brande Bibliotek

**Styregruppedlem Ole Bisbjerg**, chef for Bibliotek og Borgerservice, [obi@billund.dk](mailto:obi@billund.dk), Billund Bibliotekerne



# Frivillige på biblioteket – en manual



**FRIVILLIG PÅ  
BIBLIOTEKET**