

Volontiranje - dodatan i značajan socijalni, obrazovni, ekonomski i promotivni potencijal knjižnice

Grozdana Ribičić

Gradska knjižnica Marka Marulića Split

gribicic@gkmm.hr

Sažetak

U svijetu digitalne premoći, narodne knjižnice, do jučer mjesta neprikosnovenog carstva informacija, prolaze kroz teška iskušenja. Ali upravo u tim iskušenjima dolazi do izražaja ključna vrijednost knjižnica, koje smo do sada možda bili manje svjesni – a to je da su bile i ostale mjesta susreta, učenja i poticanja različitih vrsta pismenosti. Knjižnice potiču na živi kontakt, komunikaciju i aktivitet, a to su sve načini na koje se, još uvijek, čovjek i cjelokupno društvo najbolje razvijaju. Volonteri, većinom mladi ljudi, aktiviraju se, uzimaju kontrolu u svoje ruke, stječu određena znanja, vještine i samopouzdanje, koje se za mnoge od njih pokazalo i ključnim u traženju zaposlenja. Ekonomsko vrednovanje realiziranih volonterskih sati pojedinih zemalja, prema izvješćima Ujedinjenih naroda o volontiranju, pokazuje da čine znatan udio u njihovu BDP-u. Knjižnica razbija predrasude o volonterstvu i o neplaćenim radnim mjestima, jer volonteri knjižnici za djecu i mlade daju dodanu vrijednost, ali to podrazumijeva i dodatni angažman, edukaciju, praćenje i evaluaciju aktivnosti. Rad s volonterima poticajan je i inspirativan, ali podrazumijeva i socijalne vještine knjižničara i rad na njima.

Ključne riječi

volonteri, volonterstvo, narodna knjižnica, Gradska knjižnica Marka Marulića Split, Odjel za djecu i mlade

Uvod

Prema hrvatskim⁷² i međunarodnim knjižničarskim smjernicama i strategijama,⁷³ narodne knjižnice su danas otvorena i značajna kulturna, obrazovna i informacijska središta svoje zajednice, mjesta susreta, razmjena ideja i cjeloživotnog učenja, mjesta poticanja različitih vrsta pismenosti.

Pojam pismenosti danas nije više vezan samo uz sposobnost čitanja i pisanja, nego obuhvaća šira područja života i znači „sposobnost pronalaženja, razumijevanja i korištenja informacija u svrhu boljeg osobnog napredovanja u obrazovanju, zdravlju, radu, kulturnom i društvenom životu.“ (UNESCO, 2011.)

Istraživanje PISA⁷⁴ (Programme for International Student Assessment), provedeno 2012. godine među učenicima u 65 zemalja svijeta, pokazalo je da su hrvatski pet-

72 Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu, Hrvatski zavod za knjižničarstvo, Strategija razvoja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj do 2015.: nacrt prijedloga. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2014/01/Strategija-razvoja-narodnih-knji%C5%BEnica.pdf> (7. listopada 2016.) Hrvatsko knjižnično vijeće, Nacrt Strategije hrvatskog knjižničarstva 2016.-2020. URL: <https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=1850> (7. listopada 2016.)

73 IFLA Strategic Plan 2016-2021. URL: <http://www.ifla.org/strategic-plan> (7. listopada 2016.)

74 PISA 2012. Results. URL: <http://www.oecd.org/pisa/keyfindings/pisa-2012-results.htm> PISA Hrvatska. URL: <http://pisa.hr/> (7. listopada 2016.)

naestogodišnjaci i dalje ispodprosječni u **čitalačkoj, matematičkoj i prirodoslovnoj pismenosti** u odnosu na zemlje članice Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD). Prema PISA-inim istraživanjima iz 2009. godine, 60 posto hrvatskih petnaestogodišnjaka ne voli ići u knjižnice, a više od četvrtine ih smatra da je čitanje gubitak vremena.

Narodne knjižnice važan su čimbenik u poticanju različitih oblika pismenosti, a koje se u svojoj biti zasnivaju na usvajanju dobre vještine čitanja. Sva istraživanja pokazuju da se knjige u klasičnoj, tiskanoj formi sve manje čitaju. Statistički podaci koje narodne knjižnice imaju tome svjedoče – sve je manje i djece i njihovih roditelja upisanih u knjižnice. Motiviranost za klasičnu knjigu, čitanje i knjižnice je u opadanju. Nije se tome čuditi jer brojni drugi primamljiviji mediji okupiraju pažnju i pritom ostavljaju malo vremena za druge sadržaje. Naravno, djeca i mladi i danas čitaju i pišu, ali na sasvim drukčiji način. Taj je način u najvećoj mjeri slobodan, te bez kontrole i uvida u ono što i kako čitaju. Narodne knjižnice, koje su pozvane da mlade naraštaje odgajaju za knjigu i čitanje, moraju biti svjesne toga. S obzirom na novo vrijeme i njegov tehnološki imperativ, potrebno je mijenjati metodologiju rada u poticanju čitanja i korištenja knjižnice i njezinih usluga. Danas je jedna od glavnih zadaća djecu i sve one koji rade s djecom privući i fizički u prostor knjižnice, pa i onaj virtualni. Jedan od načina je i programom volontiranja u knjižnici

Volonteri i društvo

„Volontiranjem građani pomažu drugim ljudima i zajednici u kojoj žive, a u isto vrijeme razvijaju vlastitu osobnost i vještine. Sve to dovodi do poboljšanja kvalitete života, aktivnog uključivanja osoba u društvena zbivanja te razvoja humanijeg i ravnopravnijeg društva.“⁷⁵ Volontiranje osnažuje pojedince, izgrađuje osjećaj solidarnosti, potiče na sudjelovanje, štiti ranjive skupine od ekonomske, društvene i političke marginalizacije i ima potencijal kohezivnog elementa u društvu.

Volonterstvo je općeprihvaćena aktivnost u svijetu, posebno u zemljama razvijene demokracije. Volonterski program Ujedinjenih naroda (UNV) je organizacija koja kroz volonterstvo širom svijeta pridonosi miru i razvoju. I u Republici Hrvatskoj volonterstvo je prepoznato kao aktivnost od interesa za državu. Godine 2007. donesen je

75 M. Horvat, *Zakonsko uređenje volonterstva u Republici Hrvatskoj*. (Zagreb: Ministarstva obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, 2008.) URL: <http://smart.hr/dokumenti/Zakonsko%20uredjenje%20volonterstva.pdf> (7. listopada 2016.)

Zakon o volonterstvu⁷⁶ radi boljeg organiziranja volontiranja i njegove kontrole, kao i za zaštitu volontera i korisnika volontiranja.⁷⁷

Postoje mnoge predrasude vezane uz volontere i volontiranje, pa tako i za razloge volontiranja. Volonter može biti svatko i mnogobrojni su razlozi za volontiranje: *da bi ispunili vrijeme, da bi se odužili, da bi netko koga vole od toga imao koristi, da bi bili primjer djeci, da bi upoznali ljude, da bi se zabavili, da bi imali cilj u životu, da bi usavršili određene vještine, da bi koristili vještine koje drugdje ne mogu koristiti, jer su ih zamolili, da bi preživjeli tragediju, da bi bili nosioci društvenih promjena, da bi ispravili pogreške, da bi pokazali da im je stalo, da bi uštedjeli novac, da bi bili izvan kuće, da bi postali dio grupe, da bi bili korisni, da bi bili uočljivi, da bi bili sretni, da bi izrazili svoja uvjerenja, zbog tradicije, da bi bili u formi, zbog hobija, da bi izbjegli usamljenost, zbog interesa, da bi stekli nova iskustva, zbog mogućeg plaćenog zaposlenja, da bi se osjećali uspješnima, zato što svi prijatelji volontiraju, zbog određenog osobnog problema, da ne bi služili vojsku, da bi bili humani, da bi iskazali svoju nesebičnost*⁷⁸... i svi su ti razlozi opravdani.

Prema članku 3. Zakona o volonterstvu, volontiranjem se smatra dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit osobe ili za opću dobrobit. Ono bitno je da se za volontiranje ne traži protuusluga ili imovinska korist.

Postoji nekoliko temeljnih načela volontiranja, a među njima je i načelo sudjelovanja u društvenim procesima, gdje *volontiranje predstavlja jedan od načina organiziranog uključivanja građana u društvene procese, čime svaki građanin ostvaruje mogućnost doprinosa pri rješavanju problema u zajednici i utjecaja na pozitivne promjene u društvu. **Volonterski angažman građana može jedino nadopunjavati, ali nikako i zamijeniti djelatnosti i funkcije za koje postoji odgovornost drugih dionika u rješavanju problema ili zadovoljavanju potreba u zajednici***⁷⁹. Tu su i načela dobrovoljnosti i slobode izbora, načelo zabrane diskriminacije, načelo solidarnosti, promocije i zaštite ljudskih prava, načelo razvoja osobnih potencijala, načelo interkulturalnog učenja i razmjene, načelo zaštite okoliša i brige za održivi razvoj.

Volontiranje znači i postavljanje i pridržavanje etičkih standarda na razini svih aktera – organizatora volontiranja, volontera i korisnika volontiranja.

⁷⁶ *Zakon o volonterstvu*, NN 58/07, 22/13. URL: <http://www.zakon.hr/z/258/Zakon-o-volonterstvu> (7. listopada 2016.)

⁷⁷ U nekim slučajevima, kao i kod svih zakona, nužan je, ali i djeluje birokratski, što može utjecati na smanjivanje spontanosti i kreativnosti kod volontiranja, njegovih glavnih značajki.

⁷⁸ Volonterski centar Split. URL: www.vcst.info (7. listopada 2016.)

⁷⁹ *Etički kodeks volontera*, NN 58/07. URL: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/339404.html> (7. listopada 2016.)

Volonteri i knjižnica

Uključivanjem volontera u rad knjižnice i realizaciju njezinih programa, knjižnica postaje:

- mjesto susreta i uzajamne podrške, mjesto stvaranja novih kontakata i razmjena ideja
- mjesto za osobni rast i razvoj, mjesto za stjecanje novih znanja i vještina
- mjesto aktivnog uključivanja u društvo, mjesto proaktivnog djelovanja
- mjesto promoviranja volonterstva, mjesto za dobrobit pojedinca i društva

Razlozi za volontiranje u knjižnici mnogobrojni su, pa tako i oblici u kojima se pojavljuju. Na Odjelu za djecu i mlade Središnje knjižnice GKMM-a u Splitu riječ je o volonterima koji svoje znanje, vrijeme i dobru volju stavljaju na raspolaganje našim korisnicima, bilo da im čitaju, pričaju, uče ih stranim jezicima, uče ih svirati, ili ih pak uče izrađivanju mornarskih čvorova ili pletenju i šivanju⁸⁰. Volonteri mogu biti voditelji jednokratnih ili višekratnih radionica i programa. Projekt volonterskih radionica u knjižnici otvoren je za sve građane koji ih žele i znaju voditi, kao i za korisnike koji su zainteresirani za njih. Takvim radionicama u knjižnici se stvara dinamična, kreativna i poticajna atmosfera. Volonteri u našoj knjižnici podižu kvalitetu života našim korisnicima, knjižnici, sebi i društvu u cjelini. Odnos je višesmjern, pa je time i učinak kompleksniji. Naša statistika pokazuje pozitivnu uzročno-posljedičnu vezu između volonterskih radionica i broja korisnika, posjeta i posudbe građe, unutar i izvan knjižnice.

Volonteri na našem odjelu su studenti, profesori, akademski slikari, umirovljenici, liječnici, učenici, mladi, roditelji, bake i djedovi, knjižničari, glumci, odgajatelji, učitelji, kulturni radnici, novinari, pjevači...⁸¹ Mnogi od njih naši su korisnici, a brojni volonteri postanu naši novi, redoviti članovi. Volonteri mogu biti i djeca⁸² Na taj ih način odgajamo za volontiranje, ali i na demokratski i aktivan način sudjelovanja u sredini u kojoj žive. Samopouzdanje koje steknu vodeći, uz našu asistenciju, volontersku aktivnost od neprocjenjive je važnosti za njihov osobni razvoj.

80 Od otvaranja Središnje knjižnice GKMM-a Split, na Odjelu za djecu i mlade organizira se bogat program raznovrsnih besplatnih radionica tijekom školske godine, kao i tijekom školskih praznika, zimskih i ljetnih. Volonteri u našoj knjižnici su voditelji malih škola stranih jezika (engleskog, njemačkog, francuskog, talijanskog, španjolskog, ruskog...); škole šaha, škole origamija, pomažu u pripremama za maturu, voditelji su likovne radionice, lutkarske, čitaonice, čitateljskih klubova, bajkaonice, radionice pletenja i šivanja, izrade mornarskih čvorova, eko-radionice, male škole filozofije, male škole plesa, računalne radionice, tombole...

Vidi: Gradska knjižnica Marka Marulića Split. URL: [https://issuu.com/gkmm/\(7.listopada 2016.\)](https://issuu.com/gkmm/(7.listopada 2016.))

81 Volonteri GKMM. URL: <https://www.facebook.com/media/set/?set=a.454929527899083.103019.132845073440865&type=1> (7. listopada 2016.)

82 Djeca mlađa od 15 godina moraju imati pismenu suglasnost roditelja.

Učinci volontiranja u knjižnici mogu se mjeriti zadovoljstvom korisnika, organizatora volontiranja – knjižnice i samog volontera, mogu se mjeriti brojem sati, usluga, korisnika, kao i vrijednošću rada i utjecaja. Statistika broja djece u Središnjoj knjižnici, u kojoj se više radi s volonterima, pokazuje i bolje učinke u radu – veći broj korisnika i posjeta, veći obrtaj knjižnog i neknjižnog fonda, i na koncu veću prepoznatljivost u gradu. Slikovito je, primjerice, da na volontersku radionicu Male škole engleskog jezika za predškolce znaju doći cijele obitelji: dok je dijete na radionici, roditelji su s drugim djetetom u Kutku za bebe ili u Igroteci, i obično barem jedan od roditelja čita drugom djetetu neku slikovnicu, dijete samo prelistava knjigu, roditelj čita literaturu za roditelje... zajedno pogledaju izložbu... družu se s drugim roditeljima...

Program volontiranja u knjižnici zahtijeva dodatnu edukaciju i obveze knjižničarima – koordinatorima volontiranja (edukacija za menadžment volontera), dobro poznavanje zakonske regulative za volontiranje, rad na socijalnoj i emocionalnoj inteligenciji u radu s volonterima, rad na senzibiliziranju i razbijanju predrasuda o volontiranju u svojoj i široj zajednici. Stoga knjižnica, kao organizator volontiranja, mora educirati svoje koordinate volontera da znaju planirati, opisati volontersko radno mjesto, da znaju na koji način pozivati i uključivati volontere, te kako s njima obaviti prijamni razgovor i izabrati ih. Koordinator i organizator volontiranja u knjižnici mora se informirati, educirati, znati dati potporu, usmjeriti i voditi, znati pratiti rad i uspješnost volontera, i na kraju znati kako nagraditi i motivirati volontere. Zadaci knjižničara kao koordinatora volontiranja su potpisati volonterski ugovor, organizirati logističku potporu, voditi superviziju, koordinirati dnevne i tjedne aktivnosti, organizirati edukacije za volontere, voditi dokumentaciju, organizirati priznanje volonterskim angažmanima i na kraju napraviti evaluaciju postignutog.

Volonterima je važno da im je volontiranje organizirano, da ih se prati i obavještava, da se osjete dijelom ustanove, da ih se uvažava kao osobe, te da se poštuje njihov doprinos. Kao i u svemu, postoje i rizici volontiranja u knjižnici, koji se mogu vidjeti ako korisnik ne dobije dobru uslugu, ako volonter protrati vrijeme i bude nezadovoljan, ako ustanova ima više štete nego koristi, ako se stekne loš dojam u knjižnici ili izvan nje. Bitno je da su svi svjesni toga da su volonteri i zaposlenici partneri u zajedničkom projektu. Svaki od njih obavlja djelatnosti koje su jednako važne i koje se međusobno nadopunjuju. Iako i jedni i drugi mogu biti vođeni istim motivima, postoji jedna jasna razlika: zaposlenici dobivaju unaprijed utvrđenu financijsku naknadu za svoj profesionalni angažman, a volonteri je ne dobivaju. To ponekad dovodi do nejasnoća oko međusobnih prava i odgovornosti, koje i jedni i drugi imaju. Mnogi ljudi imaju unaprijed stvorene stavove i sudove o volonterima koji mogu biti prepreka stvaranju partnerskih odnosa između volontera i zaposlenika, kao i timskom radu. Stoga se knjižničari moraju dodatno educirati i raditi na boljim socijalnim i emocionalnim vještinama.

Kod organiziranja volonterskih aktivnosti i programa na Odjelu za djecu i mlade GKMM Split veliku podršku i potporu dobili smo od Volonterskog centra Split Udruge „Mi“. Uz njihovu pomoć i partnerstvo, nekoliko knjižničnih koordinatora volontera prošlo je edukaciju za menadžment volontera. S Centrom smo u stalnom kontaktu i surađujemo na brojnim zajedničkim akcijama i projektima.

Zaključak:

Program volonterstva u knjižnici ima snažan socijalni potencijal jer potiče aktivitet volontera i polaznika njihovih radionica (djece i mladih), kao i roditelja polaznika i drugih članova obitelji. Program potiče na stvaranje novih društvenih veza, na stvaranje humane atmosfere za sve sudionike u procesu volontiranja, i na kraju potiče na stvaranje dobrih osjećaja i samopouzdanja. Volonteri osjećaju zadovoljstvo ako se rezultati vide i imaju osjećaj da čine pravu stvar, nešto dobro. Nije rijedak slučaj da su se naši volonteri upravo zahvaljujući svojem angažmanu u knjižnici uspjeli zaposliti, stvorivši kvalitetne društvene kontakte ili osiguravši našu podršku i potporu zbog iskustva i vještina koje su pokazali u svojem angažmanu.

Kroz volonterske aktivnosti i programe potiče se razvoj različitih vrsta pismenosti kod polaznika i volontera, kao i stjecanje novih znanja, vještina i iskustva u radu, što u konačnici podiže razinu obrazovanosti u sredini u kojoj djeluju.

Statistika pokazuje da aktivirajući volontere aktiviramo i knjižnicu i njezine usluge - povećava se posudba knjižnične građe i usluga. Volonteri stječu vještine i znanja koja pridonose njima, ali i društvu u cjelini. Volonterski rad rezultira novom vrijednošću koja se može ekonomski valorizirati, kao što se volonterstvo u godišnjim izvještajima i prikazuje u broju radnih sati provedenih u volonterskom radu. Ekonomsko vrednovanje realiziranih volonterskih sati pojedinih zemalja, prema izvješćima o volontiranju Ujedinjenih naroda, pokazuje da čine znatan udio u njihovu BDP-u (0,5 - 3% u EU-u⁸³).

Dobar i kvalitetan rad s volonterima može znatno pridonijeti promicanju vrijednosti knjižnica i njezine uloge u svojoj zajednici. Godine 2012. GKMM Split dobila je godišnju nagradu za razvoj i promociju volonterstva „Vinka Luković“ za Splitsko-dalmatinsku županiju i kao takva je percipirana u zajednici – kao humana i poticajna sredina za svakog pojedinca.

Iz svega navedenog može se zaključiti da su volonteri dobrodošli i potrebni knjižnici.

83 Volonterski centar Split, Volontiranje u EU. URL: <http://www.vcst.info/o-volonterskom-raduo-volonterstvu/269-volontiranje-u-eu> (7.listopada 2016.)

Literatura

- *Etički kodeks volontera* NN 58/07. URL: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/339404.html> (7. listopada 2016.)
- Horvat, M. *Zakonsko uređenje volonterstva u Republici Hrvatskoj*. Zagreb: Ministarstva obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, 2008. URL: <http://smart.hr/dokumenti/Zakonsko%20uredjenje%20volonterstva.pdf> (7. listopada 2016.)
- IFLA Strategic Plan 2016-2021. URL: <http://www.ifla.org/strategic-plan> (7. listopada 2016.)
- Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu. Hrvatski zavod za knjižničarstvo. *Strategija razvoja narodnih knjižnica u Republici Hrvatskoj do 2015.: nacrt prijedloga*. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2014/01/Strategija-razvoja-narodnih-knji%C5%BEnica.pdf> (7. listopada 2016.)
- Hrvatsko knjižnično vijeće. *Nacrt Strategije hrvatskog knjižničarstva 2016.-2020*. URL: <https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=1850> (7. listopada 2016.)
- *PISA 2012. Results*. URL: <http://www.oecd.org/pisa/keyfindings/pisa-2012-results.htm> PISA Hrvatska. URL: <http://pisa.hr/> (7. listopada 2016.)
- *Zakon o volonterstvu* NN 58/07, 22/13. URL: <http://www.zakon.hr/z/258/Zakon-o-volonterstvu> (7. listopada 2016.)
- Volonterski centar Split. *Volontiranje u EU*. URL: <http://www.vcst.info/o-volonterskom-radu/o-volonterstvu/269-volontiranje-u-eu> (7. listopada 2016.)