

VOLONTERI U KNJIŽNICI – OKOLNOSTI I MOGUĆNOSTI

VOLUNTEERS IN LIBRARIES – OPPORTUNITIES AND POSSIBILITIES

Sanja Bunić
Knjižnice grada Zagreba
sanja.bunic@kgz.hr

UDK / UDC 026/027-057.54
Stručni rad / Professional paper
Primljeno / Received: 4. 10. 2010.

Sažetak

Vrijednosti povezane s volonterstvom nalaze se u samim postavkama demokratskog društva. Volontiranje u narodnim knjižnicama omogućuje pojedincima da aktivno sudjeluju u rješavanju problema zavičajne zajednice jer knjižnice su ustanove koje svojim raznovrsnim zadaćama doprinose poboljšanju kvalitete života u zajednici. Vezano uz trenutno društveno stanje obilježeno ekonomskom krizom i nemogućnošću otvaranja novih radnih mjesta te oslanjajući se na dugogodišnja iskustva knjižnica u razvijenim zemljama, može se pretpostaviti da će volonteri u knjižnicama u Hrvatskoj biti sve učestalija praksa. Pravni okvir za volontiranje u Republici Hrvatskoj postavljen je donošenjem Zakona o volonterstvu koji je na snagu stupio u lipnju 2007. godine. Uspješno uvođenje volontera u neku organizaciju pretpostavlja poznavanje zakonske regulative i poučenost o nekoliko osnovnih faza volonterskog upravljanja. Potrebnu pouku i pomoć u tom postupku, neprofitnim organizacijama pružaju volonterski centri. U tekstu će biti riječi o značaju volontiranja općenito, a navode se i primjeri volontiranja u knjižnicama u drugim zemljama. Posebna pozornost posvećena je pravnoj regulativi u Republici Hrvatskoj i osnovama volonterskog upravljanja, a njihova primjena je navedena na konkretnom primjeru uvođenja volontera u pojedine dijelove rada Knjižnica grada Zagreba i suradnje te ustanove s Volonterskim centrom Zagreb.

Ključne riječi: volontiranje – knjižnice; Zakon o volonterstvu (2007); volontersko upravljanje

Summary

The values related to volunteering can be found in the foundation of every democratic society. Volunteering in public libraries enables individuals to actively participate in solving the problems of the local community because libraries are institutions which contribute to the enhancement of the quality of life in a community due to their diverse tasks and functions. Taking into consideration the current social situation which is characterized

by economic crisis and without possibility of opening new job positions, as well as bearing in mind the long-term experience of the libraries in developed countries, it can be presumed that volunteering in Croatian libraries will be an ever growing practice. The legal frame for volunteering in the Republic of Croatia was set up by the enactment of the Law on Volunteering which was put into effect in June 2007. Successful introduction of volunteers into an organization presumes familiarity with legal regulations and knowledge about some basic stages of volunteer management. Necessary education and help during this process is given to non-profit organizations by volunteer centers. The text deals with the significance of the volunteering in general and also provides some examples of volunteering in libraries in other countries. Special attention is given to legal regulations in the Republic of Croatia as well as to the basics of volunteer management, including specific examples of the introduction of the volunteers into certain segments of work in the Zagreb City Libraries and of the cooperation of this institution with the Volunteer Center Zagreb.

Keywords: volunteering – libraries; Law on Volunteering (2007); volunteer management

Uvod

Odlukom Vijeća Europske unije od 27. studenog 2009. godine, 2011. godina proglašena je Europskom godinom volonterskih aktivnosti i aktivnog građanstva, što je jasan pokazatelj da Parlament podržava volonterske aktivnosti, a ujedno i priznanje da europski volonteri doprinose gospodarskoj i socijalnoj koheziji. Istraživanja Eurobarometra iz 2006. godine pokazala su da 3 od 10 Europljana tvrdi da aktivno volontira, a gotovo 80 posto ispitanika smatra da su volonterske aktivnosti važan dio demokratskog života u Europi. Na konkretnoj razini, volonterstvo je u svojoj raznolikosti neophodno u širokom krugu političkih područja Europske unije: društveno uključivanje, program cjeloživotnog učenja, politika spram mladih, međugeneracijski dijalog, aktivno starenje, integracija migranata, međukulturalni dijalog, civilna zaštita, humanitarna pomoć, održivi razvoj i zaštita okoliša, ljudska prava, rastuće zapošljavanje, premošćivanje “digitalnog jaza”...¹ Istraživanje Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva iz 2005. pokazalo je da u Hrvatskoj volontira 5 posto građana.² Po brojkama zaostajemo za Europom, pa je svaki oblik promocije volonterstva dobrodošao u približavanju nastojanjima Europske unije.

Kad pogledamo popis područja volontiranja koje navodi Europski volonter-ski centar i ako ih usporedimo s domaćim i međunarodnim stručnim dokumentima iz knjižničarstva, očigledno je da su to područja u kojima svoj doprinos daju i knjižnice. Dakle, knjižnice su mjesta u kojima pojedinci, voljni aktivno sudjelovati u rješavanju konkretnih društvenih problema i željni novih vidova samoostvarenja, mogu naći nebrojene načine kako ih ostvariti. Knjižnicama se s druge strane, kroz zalaganje volontera, pruža prigoda da prošire i poboljšaju svoje uslu-

¹ Više o tome pogledati u Zašto je volonterstvo važno! [citirano: 2010-9-21]. Dostupno na: http://www.cev.be/56-why_volunteering_matters!_149-HR.html

² Popis istraživanja o volonterstvu [citirano: 2010-10-3]. Dostupno na: <http://www.hmvc.net/index.php/istrazivanja-volonterstvo.html>

ge, a to je ujedno i prigoda za neposrednu interakciju knjižnice i zajednice. “Participiranjem zajednice u lokalnim knjižnicama osigurava se postojanje kontinuiranog protoka različitih ideja, vještina, talenata i energije, što će omogućiti knjižnici da nastavi biti dinamična institucija, mjesto gdje pojedinci i porodice odlučuju provesti svoje vrijeme i pružiti svoju pomoć.”³

Od Tasmanije, preko Amerike do Engleske...

Pri pretraživanju izvora na internetu, u potrazi za iskustvima volontiranja u knjižnicama u svijetu, pronađeni su brojni primjeri knjižnica koje na svojim mrežnim stranicama imaju obrasce za moguće volontere i popis poslova u kojima mogu sudjelovati volonteri. Zanimljiv je primjer Državne knjižnice Tasmanije (State Library of Tasmania), koja je dio Zajednice mreže znanja (Community Knowledge Network).⁴ Ova mreža povezuje preko 120 lokacija diljem države, a uključuje knjižnice, središta za online pristup, središta za obrazovanje odraslih, središta za učenje i informiranje, Ured za arhive i baštinu (Tasmanian Archives and Heritage Office – TAHO), te online portale. Postoje četiri vrste volontiranja u mreži:

1. Volontiranje u knjižnicama i središtima za online pristup
Osiguravanje pomoći “jedan na jedan” korisnicima s različitim razinom računalne pismenosti.
2. Volontiranje u svojstvu knjižničnog dostavljača
Dostava i vraćanje knjižnične građe korisnicima koji su vezani uz kuću.
3. Volonter – poučavatelj pismenosti odraslih osoba i obitelji
Osigurava pomoć pri učenju pojedincima i skupinama koristeći se strategijama koje određuje i nadgleda koordinator pismenosti odraslih.
4. Volontiranje u Uredu za arhive i baštinu (TAHO) te referentnim i online servisima
Vodič kroz Allportovu knjižnicu i Muzej likovnih umjetnosti (Allport Library and Museum of Fine Arts) u Državnoj knjižnici Tasmanije, transkripciju rukopisa, pomoć pri korištenju izvora za obiteljsku povijest te pri izradi mikrofilmova i mikrofiševa.

Da bi se netko prijavio kao volonter u jedan od ovih programa, treba ispuniti tri obrasca: obrazac za prijavu, obrazac kojim kandidat potvrđuje prihvaćanje prava i obveza te obrazac kojim se provjeravaju kandidatove karakterne osobine.

Sličan opseg volonterskih poslova nudi se i na mrežnim stranicama Narodne knjižnice Brooklyn (Brooklyn Public Library)⁵ i Narodne knjižnice u Los

³ Driggers, Preston; Eileen Dumas. *Managing library volunteers : a practical toolkit*. Chicago and London : American library association, 2002. Str. 1.

⁴ Volunteering with the Community Knowledge Network (CKN) [citirano: 2010-9-23]. Dostupno na : <http://www.statelibrary.tas.gov.au/aboutus/organisation/bequestsdonations/volunteers>

⁵ Volunteer [citirano: 2010-9-23]. Dostupno na: <http://www.brooklynpubliclibrary.org/support/volunteer/>

Angelesu (Los Angeles Public Library).⁶ Iz popisa mogućnosti koje se nude volonterima u prvoj knjižnici, izvornošću se izdvaja program učenja računalnih vještina Danas mladi, sutra učitelji, namijenjen mladima od 14 do 18 godina u trajanju od dva tjedna, nakon čega se polaznici tečaja uključuju u pomoć korisnicima knjižnice. U drugoj spomenutoj knjižnici, volonteri, između ostaloga, sudjeluju i vode kulturne i obrazovne programe kao što su dječji festivali, čitanje poezije, rasprave s autorima knjiga i razna predavanja.

Poticajno je kada se volonteri uključuju u rad knjižnica zbog poboljšanja i proširenja usluga, međutim, problem nastaje kada se zbog nedostatka sredstava kvalificirani i iskusni zaposlenici zamjenjuju volonterima. O tome svjedoči slučaj u Southhamptonu u Engleskoj, gdje se gradsko vijeće odlučilo dati otkaz šestorici knjižničara i zamijeniti ih volonterima. To je dovelo do štrajka knjižničara okupljenih oko sindikata i do političkih prepucavanja između torijevaca i demokrata.⁷

U Republici Hrvatskoj je 2007. godine donesen Zakon o volonterstvu da bi se, između ostalog, spriječili ovakvi slučajevi jer "Volontiranjem se, u smislu ovoga Zakona, ne smatra: ...obavljanje poslova koji, s obzirom na narav i vrstu rada te ovlasti poslodavca, imaju obilježja poslova za koje se osniva radni odnos sukladno Zakonu o radu."⁸

Pravni okvir za volontiranje

Gore navedeni Zakon predstavlja prvi normativni akt koji volonterstvu u Hrvatskoj prilazi na cjelovit način. Zakonodavac je volontiranje definirao kao "dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, a obavljaju ih osobe na način predviđen ovim Zakonom, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje."⁹

Naglasak je u ovom tekstu stavljen na zakonske obaveze javnih ustanova kao organizatora volontiranja.¹⁰

Ugovor o volontiranju

Ugovor o volontiranju je osnovni akt kojim volonter i organizator volontiranja ugovaraju međusobna prava i obveze, kao i ostale bitne vidove svog odnosa. Zaključivanje ugovora u pisanom obliku obvezno je u slučajevima kada se radi o

⁶ Volunteer opportunities at Los Angeles Public Library [citirano: 2010-9-23]. Dostupno na: <http://www.lapl.org/about/volunteer.html>

⁷ Library staff strike in protest over volunteers [citirano: 2010-9-23]. Dostupno na: <http://www.i-volunteer.org.uk/newshound/strike-in-protest-over-volunteers/>

⁸ Zakon o volonterstvu, NN 58/2007. [citirano: 2010-9-23]. Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298299.html>

⁹ Isto.

¹⁰ Više o tome pogledati u: Volonterski menadžment po mjeri : smjernice za rad s volonterima u javnim ustanovama / [pripremile Ivana Jeđud, Ivana Kordić]. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2009. Str. 34-41.

dugotrajnom volontiranju, kada su organizatori volontiranja vjerske zajednice, javne ustanove, turističke zajednice, državna tijela i tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, kada volonteri rade s djecom, osobama s invaliditetom, osobama s teškoćama u razvoju, starim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama koje su potpuno ili djelomice lišene poslovne sposobnosti... Kako bi pisani ugovor bio valjan, organizator volontiranja mora pripaziti da u njega unese sve bitne odredbe propisane Zakonom.

Potvrda o volontiranju

Izdavanje potvrde o volontiranju predstavlja zakonsku obvezu za svakog organizatora volontiranja. Potvrda mora sadržavati osobne podatke o volonterki ili volonteru, podatke o vremenu volontiranja i obrazovanju te ostale bitne podatke koji su navedeni u članku 34. Zakona. Ustalilo se da se podaci o volontiranju unose u volontersku knjižicu, koju Zakon priznaje kao valjani oblik potvrde o volontiranju.

Etički kodeks volontera

Etički kodeks volontera usvojio je Nacionalni odbor za razvoj volonterstva u svibnju 2008. godine. Kodeks propisuje pravila ponašanja volontera, organizatora volontiranja i njihovih korisnika, sukladno načelima volontiranja iz Zakona.

Nagrađivanje volontera

Zakonom je predviđena i mogućnost novčanog nagrađivanja, radi motiviranja volontera, organizatora volontiranja te promicanje vrijednosti volonterstva, i to kroz godišnju dodjelu Državne nagrade za volontiranje opisane u članku 24. Zakona o volonterstvu.

Pravilnik o sadržaju izvješća o obavljenim uslugama i aktivnostima organizatora volontiranja (NN 55/2008)

Pravilnik uređuje sadržaj i način izvještavanja o volonterskim aktivnostima provedenim tijekom jedne kalendarske godine. Sadržava podatke koji će dati bolju sliku o strukturi i broju volontera na razini čitave Hrvatske, podatke o broju volonterskih sati prikupljenih pri provođenju volonterskih aktivnosti i vrstu usluga koje su bile pružane tijekom izvještajnog razdoblja. Ovakvi izvještaji trebali bi poslužiti za utvrđivanje ekonomske vrijednosti volontiranja.

Nadležna tijela

Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti osigurava provedbu Zakona o volonterstvu i drugih propisa koji proistječu iz njega, prati stanje u području volonterstva, na temelju godišnjih izvješća organizatora volontiranja, prikupljanje podataka o stanju volonterstva te predlaže poduzimanje odgovarajućih mjera u Republici Hrvatskoj. Navedeno ministarstvo, kao tijelo za koordinaciju i tehničku podršku, pomaže Nacionalnom odboru za razvoj volonterstva. Odbor je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske koje provodi mjere i aktivnosti s ciljem promicanja i daljnjeg razvoja volonterstva.

Ciklus volonterskog upravljanja

Dobro poznavanje zakonske regulative vezane uz volontiranje kao i kvalitetno uspostavljen sustav za upravljanje volonterima unutar ustanove, preduvjeti su za ostvarivanje dobrog volonterskog programa. Podršku, savjetodavnu pomoć i potrebno poučavanje organizatorima volontiranja pružaju volonterska središta. Da bismo što jasnije opisali postupak uključivanja volontera u ustanovu, navest ćemo primjer suradnje Knjižnica grada Zagreba (u daljnjem tekstu KGZ) s Volonterskim centrom Zagreb (u daljnjem tekstu VCZ) u projektu 65 plus, u programu "Internet za treću životnu dob u Gradskoj knjižnici".

Suradnja KGZ-a i VCZ-a temelji se na Ugovoru o suradnji koji je potpisan 15. studenog 2009. godine, a predmet Ugovora je suradnja na pokretanju volonterskog programa u KGZ-u. Jedna od obveza VCZ-a je osiguravanje poučavanja o volonterskom upravljanju djelatnicima KGZ-a koji će raditi s volonterima, dok je obveza KGZ-a odrediti koordinatora za rad s volonterima i osigurati mu vrijeme za poučavanje.

Autorica ovog rada, koordinatorica projekta 65 plus, imenovana je koordinatoricom volontera, te je u razdoblju od rujna do studenog 2009. godine sudjelovala na radionicama iz područja volonterskog upravljanja u trajanju od 6 dana. Već u prosincu 2009. na mrežnim stranicama VCZ-a oglašena je potreba Gradske knjižnice za uključivanjem volontera u provedbu nove usluge pod nazivom "Internet za treću životnu dob u Gradskoj knjižnici".

Postupak uključivanja volontera u rad knjižnice, pri kojem je koordinatorica primjenjivala stečena znanja, tekao je u 8 koraka:

1. Planiranje uključivanja volontera

Potreba za uključivanjem volontera u pokretanju već spomenute usluge pokazala se nužnom nakon što se sve više korisnika prijavljivalo na radionice informacijske pismenosti za treću životnu dob u Gradskoj knjižnici. Neki od njih čekali su i nekoliko mjeseci da bi ponovno dobili termin jer je načelo rada individualno i najčešće sustavom "jedan na jedan". Da bi polaznici radionice dobili prigodu da osvježe stečena znanja, i budući da mnogo polaznika nema računala u svojim domovima, pokazalo se nužnim uvesti novu uslugu u kojoj bi polaznici mogli samostalno pretraživati internet, a ako im uredba pomoć ili naiđu na neki problem, mogu se obratiti dežurnom informatoru. Informatori koji su sudjelovali u provedbi radionica nisu mogli, zbog ostalih obveza, sudjelovati u provedbi te nove usluge, a kako je zbog recesije bilo nerealno očekivati zapošljavanje novih djelatnika, pokretanje volonterskog programa bilo je najbolje rješenje.

2. Izrada opisa posla volontera

Nakon što je definirana potreba, pristupilo se izradi opisa posla volontera. Opis posla sadržava naziv volonterskog položaja, mjesto rada, cilj i svrhu volontiranja, odgovornosti i dužnosti volontera te potrebne kvalifikacije, točan broj sati

volontiranja tjedno, korist za volontera, vrednovanje koje će biti provedeno te ime i kontakt koordinatora volontera. Točan opis posla volontera nalazi se i u aneksu Ugovora koji je naknadno potpisan sa svakim volonterom.

3. Pronalaženje volontera

Kao što je već spomenuto, potreba za volonterima bila je oglašena na mrežnim stranicama VCZ-a.¹¹ (11) Na oglas kojim su se tražila četiri volontera, javilo ih se desetak. Prema riječima djelatnika VCZ-a, ustanove u kulturi su visoko na ljestvici organizacija u kojima se volonteri žele uključiti.

4. Izbor i uključivanje

Na pouci za koordinatora volontera, mnogo se govorilo o načinima procjene pogodnosti volontera za određen volonterski položaj. Izbor je rađen prema motiviranosti za rad sa starijim osobama, mogućnosti stalnoga rada, a ukazano je i na moguće otežavajuće okolnosti pri specifičnostima ovakve vrste individualne pouke. Nakon što su među kandidatima odabrane tri volonterke i jedan volonter, prišlo se postupcima za upoznavanje ustanove s dolaskom volontera i volontera sa specifičnostima knjižnice u koju dolaze raditi.

5. Orijehtacija i trening

U individualnoj pouci volonterima su prenesena iskustva, znanja i vještine stečena tijekom provođenja radionica informacijske pismenosti za treću životnu dob. Koordinatorica volontera bila je prisutna na prve dvije do tri radionice i pomagala je pri radu volontera s korisnicima, ukazujući na detalje na koje treba obratiti pažnju, kao i na ono što je dobro odrađeno te na ono na čemu bi se još trebalo poraditi.

6. Supervizija i praćenje

Ovaj korak se nikako ne bi smjelo propustiti, jer bi se u protivnom volonter mogao osjetiti prepušten sam sebi. Kroz superviziju se volonteru pruža prigoda da postavi pitanja, ukaže na poteškoće, pruži poticaj za poboljšanje rada, dobije povratnu informaciju o tome kako radi. Tijekom rada na programu, često su rađene individualne, a jednom i skupna supervizija.

7. Nagrađivanje volontera

“Odavanje priznanja za rad jedan je od načina kako “plaćamo” volontera za njegov trud”.¹² Osim priznanja i pohvale za njihov rad, KGZ su ponudile volonterima i jednogodišnje besplatno članstvo, što su oni rado prihvatili.

¹¹ Volonterski centar Zagreb. Dostupno na: <http://www.vcz.hr/>

¹² Forčić, Gordana; Bojana Ćulum; Lejla Šehić Relić. Kako ih pronaći? Kako ih zadržati? : smjernice za rad s volonterima. Rijeka : Udruga za razvoj civilnog društva Smart, 2007. Str. 65.

8. Vrednovanje volontera i organizacije

Vrednovanje rada volontera obavljeno je vrednovateljskim listićima koji su se u razdoblju od jednog tjedna dijelili korisnicima usluge. Stručnost, ljubaznost i strpljivost volontera bile su ocijenjene najvišim ocjenama. Pred kraj volontiranja, i volonteri su dobili obrazac za vrednovanje volonterskog programa u kojem su sudjelovali. Ocjene su također bile visoke, što se naknadno potvrdilo i u njihovom vrednovanju programa VCZ-a, gdje je program ocijenjen ocjenom 4,67.

Postignuti rezultati

Volonterski program *Internet za treću životnu dob u Gradskoj knjižnici* odvijao se u razdoblju od 8. veljače 2010. do 18. lipnja 2010. godine, ponedjeljkom i petkom od 9 do 13 sati. Korisnici KGZ-a, stariji od 50 godina, mogli su sat vremena besplatno, uz pomoć dežurnog volontera, pretraživati internet i pregledavati svoju elektroničku poštu. Tijekom navedenog razdoblja, bilo je 330 posjeta korisnika, neki su bili jednom, a neki su bili gotovo svaki put. Došli su i polaznici kojima je to bio prvi susret s računalom, a uspješno su svladali vještinu samostalnog pretraživanja interneta. Četiri volontera je ostvarilo ukupno 170 volonterskih sati. Više novih korisnika upisalo se u knjižnicu zato da bi se koristilo ovom uslugom. O zadovoljstvu korisnika svjedoči i izjava jedne korisnice napisana u vrednovateljskom listiću: “Dobila sam mnoga znanja, oslobodila se straha pri korištenju interneta. Zadovoljna sam radom instruktora, ljubaznošću, pristupom i želim da i drugi uspiju dobiti termin za sebe”.

Jedna od volonterki iz navedenog programa, koja je zbog nezaposlenosti bila u mogućnosti volontirati i kao *Pomoćnica pri provedbi Radionice informacijske pismenosti za treću životnu dob u Gradskoj knjižnici*, u tom je programu ostvarila 64 volonterska sata, a nastavila je volontirati i u jesenskoj sezoni radionice. Njen rad je uvelike pomogao knjižničarima-informatorima koji su sudjelovali u provedbi radionice da se u znatnije mogu posvetiti ostalim obvezama u informacijskoj službi.

Jedna volonterka, koja se samostalno javila bez posredovanja VCZ-a, tražeći zaposlenje u KGZ-u, izrazila je želju da volontira dok se ne zaposli, tako da je volontirala 5 sati kao *Pomoćnica pri provedbi anketnog istraživanja Knjiga prilagođena starijim korisnicima*, a nakon toga i 135 sati kao *Pomoćnica pri provedbi revizije u Knjižnici Savica*.

Iz navedenog je vidljivo da je sudjelovanje volontera pomoglo pri uvođenju nove usluge, da se upotpuni postojeća, ubrza provedba, poveća zadovoljstvo korisnika te privuku novi korisnici. Volonteri su također ostvarili ispunjenje nekih svojih motiva zbog kojih su odlučili volontirati, iskustvom volontiranja povećali su osjećaj samoostvarenja, te dobili nešto zauzvrat, nemjerljivo ekonomskom dobiti, ali mjerljivo konkretnim osjećajem zadovoljstva korisnika, djelatnika knjižnice, pa i cijele zajednice. To najbolje ilustriraju riječi koje je navela jedna volonterka: “Dan mi je nakon volontiranja ljepši jer upoznajem zanimljive ljude i osjećam se korisnom. Nadam se da ću u starijoj dobi biti poput njih – još uvijek

mentalno mlada, s vjerom u sebe i sa stavom da u životu uvijek treba iskušati nešto novo kako bi donio nove mogućnosti”.

Ostali oblici suradnje s Volonterskim centrom Zagreb

Osim uključivanja oko uvođenja volonterskog programa u KGZ, s VCZ-om su ostvarena i neka druga događanja i akcije:

- postavljanje info točke VCZ-a u Gradsku knjižnicu;
- gostovanje predstavnika VCZ-a na Informativnim srijedama (sastanci knjižničara-informatora zagrebačkih narodnih knjižnica) na kojima su promovirali svoj rad i projekte (u dva navrata);
- uz Svjetski dan knjige, u prostoru Gradske knjižnice organizirana je prodaja *bookmarkera* koje su izrađivali beskućnici, kao i prodaja njihovog časopisa *Ulične svjetiljke*, a sve u sklopu volonterskog programa koji VCZ provodi s beskućnicima. Tom prigodom se jedan beskućnik učlanio u knjižnicu, a nakon toga se i koristio uslugom Internet za treću životnu dob u Gradskoj knjižnici;
- koordinatorica volontera KGZ je organizirala i vodila kreativnu radionicu za beskućnike i volontere u sklopu istog programa u Knjižnici Tina Ujevića, a nakon toga se također jedan od beskućnika učlanio u KGZ, redovito posuđuje knjige i korisnik je radionice informacijske pismenosti za treću životnu dob.

U tijeku su planovi za nove kreativne radionice i za nove individualne radove s beskućnicima kao korisnicima knjižnica.

Zaključak

Kako je u uvodu istaknuto, knjižnice, kao ustanove koje svojim brojnim zadaćama i funkcijama doprinose poboljšanju kvalitete života u zajednici, idealna su mjesta za rad volontera koji žele povećati svoja znanja i vještine, samoaktualizirati se dajući doprinos zajednici. Da bi uključivanje volontera u rad knjižnica teklo na zadovoljstvo korisnika, knjižnica i volontera, knjižnice trebaju poučiti širu i stručnu javnost o pravnom okviru volontiranja, kao i o ciklusu volonterskog upravljanja. Poučeni djelatnici preduvjet su kvalitetnih volonterskih programa u knjižnicama. To je i najbolji način promoviranja volonterstva koje osim socijalnoj koheziji, daje bitan doprinos i ekonomskom boljitku društva. Stjecanjem novih znanja i vještina volonteri povećavaju svoje kompetencije za nova zaposlenja, ublažavaju se posljedice nezaposlenosti te otvaraju prostori za nove zamisli i suradnju među različitim društvenim akterima.

Primjer uvođenja volonterskih programa u rad pojedinih dijelova rada KGZ-a, te suradnja s VCZ-om govori tome u prilog. U nešto manje od godinu dana postignuti su vidljivi rezultati, nove knjižnice se žele koristiti uslugama volontera, sve više volontera se samoinicijativno prijavljuje za volontiranje. Nameće se potreba da se i u područnim knjižnicama KGZ-a pouče djelatnici za koordinatore

volontera, a na mrežne stranice postave informacije o aktualnim volonterskim programima, kao i obrazac za zainteresirane volontere, kao što to rade i knjižnice u svijetu. Suradnja s VCZ-om otvorila je nove mogućnosti rada sa socijalno osjetljivim skupinama stanovništva, a potaklo se i razmišljanje o novim vidovima suradnje. Uključivanjem volontera u svoj rad, knjižnice u Hrvatskoj pokazuju se kao dinamične ustanove koje prate europske i svjetske trendove i spremno odgovaraju na novonastale potrebe zajednice.

LITERATURA

Cox, Charlotte. The New Library Outpost. // *Library Journal*, October 2005, 42-54.

Driggers, Preston; Eileen Dumas. *Managing library volunteers : a practical toolkit*. Chicago and London : American Library Association, 2002.

Etički kodeks volonterstva [citirano: 2010-10-3]. Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/339404.html>

Forčić, Gordan; Bojana Čulum; Lejla Šehić Relić. *Kako ih pronaći? Kako ih zadržati? : smjernice za rad s volonterima*. Rijeka : Udruga za razvoj civilnog društva Smart, 2007.

Jurić, Danijela. *Volonterski menadžment*. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2007.

Linke, Lynn; Anya K. Breitenbach. The Librarian's Understudy. // *American Libraries*, 31(2000), 78-81.

Priručnik za rad s volonterima / urednica Diana Topčić. 2. izd. Split : Udruga Mi ; Volonterski centar, 2006.

Volonterski menadžment po mjeri : smjernice za rad s volonterima u javnim ustanovama / [pripremile Ivana Jeđud, Ivana Kordić]. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2009.

Zakon o volonterstvu. // *Narodne novine*, 58(2007) [citirano: 2010-9-23]. Dostupno na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298299.html>