

# Utjecaj krize izazvane koronavirusom na inkluzivne volontere - volontere treće životne dobi u Knjižnicama grada Zagreba

---

Rogić Bocchetti, Marijana

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:937578>

Rights / Prava: [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2021-11-27**



Repository / Repozitorij:

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FILOZOFSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI  
IZVANREDNI STUDIJ BIBLIOTEKARSTVA  
Ak. god. 2020./2021.

Marijana Rogić Bocchetti

**Utjecaj krize izazvane koronavirusom na inkluzivne  
volontere – volontere treće životne dobi u Knjižnicama  
grada Zagreba**

Diplomski rad

Mentor: dr.sc. Mihaela Banek Zorica

Zagreb, 2021.

## **Izjava o akademskoj čestitosti**

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenoj i citiranoj literaturi. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

---

(potpis)

*Zahvaljujem svim volonterima KGZ-a koji svojim predanim radom oplemenjuju programe i radionice već dugi niz godina. Posebno jedno veliko HVALA volonterima: gospodinu F. B., gospodinu A. J., gospođi A. N., gospodinu M. S., gospodinu F.Š. i gospođi V. T., inkluzivnim volonterima, bez čije suradnje ovaj rad ne bi bio moguć. I na kraju, zahvaljujem dragoj kolegici Sanji Bunić koja me svojim predanim i dugogodišnjim radom inspirira u profesionalnom rastu i napretku.*

## Sadržaj

1.Uvod.....	2
2.Volonterski rad.....	4
2.1.Volontiranje u svijetu.....	10
2.2.Volontiranje u Hrvatskoj.....	13
3.Utjecaj pandemije bolesti COVID-19 na rad volontera u KGZ-u .....	16
3.1.Volontiranje u knjižnicama .....	17
3.2.Volontiranje u Knjižnicama grada Zagreba .....	18
3.3.Socijalna inkluzija u KGZ-u .....	22
4.Cilj i istraživačka pitanja.....	29
5.Methodologija .....	30
5.1.Sudionici istraživanja.....	30
5.2.Postupak provedbe istraživanja.....	30
5.3.Methoda prikupljanja podataka.....	31
6.Analiza i interpretacija rezultata istraživanja.....	33
7.Zaključak.....	43
8.Literatura .....	45
9.Prilozi .....	49
9.1.Prilog 1 – Upitnik.....	49
10.Sažetak .....	50
11.Summary .....	51

## 1. Uvod

Godina 2020. zauvijek će se pamtiti kao godina kada je cijeli svijet pogodila pandemija bolesti COVID-19. Pandemiju je uzrokovao do sada nepoznati koronavirus, a diljem Europe, u cilju suzbijanja širenja bolesti, došlo je do provedbe određenih mjera koje su podrazumijevale zatvaranja te prestanke s radom svih društvenih aktivnosti. Kako u Europi, tako su i u Hrvatskoj, od 19. ožujka 2020., stupile na snagu rigorozne mjere prema kojima su gotovo sve institucije prestale s radom. Kriza koju je pojava pandemije posljedično izazvala, imala je direktan i indirektan udarac na sve segmente našega života, kako na privatnoj tako i na društvenoj razini. Krizom su pogođene sve državne institucije pa tako i Knjižnice grada Zagreba, koje su, od 19. ožujka do 27. travnja 2020., zatvorile vrata svojim korisnicima te ukinule svoje dugogodišnje programe i projekte. Nakon što su 27. travnja 2020. godine knjižnice u mreži ponovo otvorile vrata za svoje korisnike, projekti i programi, koji su se do 19. ožujka redovito u knjižnicama provodili, još uvijek nisu u potpunosti krenuli s radom i provedbom. U većini takvih programa sudjelovao je i velik broj volontera, od kojih je bilo i onih koji prema svojim karakteristikama pripadaju inkluzivnoj skupini.

Ovaj rad posvećen je volonterstvu s naglaskom na inkluzivno volontiranje i inkluzivne volontere, posebice volontere treće životne dobi. U radu će se, kroz povijesni pregled u svijetu i u Hrvatskoj, opisati i definirati volonterski rad, počevši od samih početaka i temelja do konačnih suvremenih definicija i zakona o volonterskom radu. Dolaskom i proglašenjem pandemije bolesti COVID-19 došlo je do znatnih promjena rada u svim knjižnicama pa tako i u Knjižnicama grada Zagreba. Promijene u poslovanju utjecale su i na programe u KGZ-u u kojima već dugi niz godina sudjeluju i volonteri. U radu je opisan odnos KGZ-a prema volonterima i volonterskom radu, predstavljeni su počeci uvođenja i uspostave volonterskog rada, s fokusom na socijalnu inkluziju i inkluzivne volontere - posebice volontere treće životne dobi.

S obzirom na pandemiju COVID-19 koja je utjecala na zatvaranje ustanove, izazvala potpune ili djelomične prekide provedbe programa, uvjetovala prilagodbu i način poslovanja knjižnica, te je ujedno stavila u dodatni rizik svu populaciju, pa tako i inkluzivne volontere (koji su zbog pripadnosti trećoj životnoj dobi ranjivi po zdravlju), dovedeno je u pitanje njihovo sudjelovanje u programima kroz volonterske usluge. Stoga ovaj rad ima za cilj dobiti BOLJI uvid u učinak koronavirusa na inkluzivne volontere iz perspektive njih samih, budući da su zbog situacije u nemogućnosti provoditi volontiranje ili u njemu sudjelovati.

## 2. Volonterski rad

Riječ volontiranje (dobrovoljni/dragovoljni rad) dolazi od riječi voluntas, atis f. što znači volja, želja, naklonost, namjera, nakana, pripravnost, revnost, gorljivost; voluntate, s voljom, drage volje.<sup>1</sup>

Postoji niz različitih definicija o volonterskom radu, a prema definiciji Europske povelje o volonterstvu iz 1998. godine, ona glasi ovako: „Volonterski rad se definira kao djelatnost u interesu ljudi, djelatnost koja nije motivirana financijskim interesom, djelatnost koja se odvija na lokalnoj i/ili nacionalnoj razini, djelatnost koja je dragovoljna, djelatnost koja je miroljubiva, djelatnost koja je utemeljena na osobnoj motivaciji i slobodi izbora, djelatnost koja je potiče aktivnu građansku ulogu na dobrobit zajednice, djelatnost koja potiče razvoj ljudskih potencijala, djelatnost koja poboljšava kvalitetu življenja na načelima solidarnosti, ... koja je osnova razvoja partnerskih odnosa između sudionika sustava blagostanja, te poticaj samoorganiziranju ljudi pri rješavanju problema.“<sup>2</sup>

Na Svjetskom kongresu povodom međunarodne godine volontera 2001. godine koji se održao u Amsterdamu 15. siječnja 2001. godine, donesena je sljedeća Opća deklaracija o volonterstvu: „Volonterstvo je jedan od kamena temeljca civilnoga društva jer oživljava najplemenitija stremljenja čovječanstva: zauzimanje za mir, slobodu, mogućnost izbora, sigurnost i pravednost za sve. U doba globalizacije i stalnih promjena, svijet postaje sve manji i složeniji, a događanja u njemu u sve su većoj međuovisnosti. Bilo da je riječ o djelovanju pojedinaca ili skupina, volonterstvo:

- Omogućuje podupiranje i ostvarivanje ljudskih vrijednosti, zajedništva, skrbi i pomoći;
- Pojedincu kao članu zajednice koji cijelog života uči i razvija se pruža mogućnost ostvarivanja prava i odgovornosti, te realizaciju svojih potencijala;
- Omogućuje premošćivanje razlika koje nas dijele suživotom u zdravim i zadovoljavajućim zajednicama, kako bismo oblikovali zajedničku sudbinu.“<sup>3</sup>

Ova Deklaracija podupire pravo svih žena, muškaraca i djece da se slobodno udružuju u volonterskom radu, bez obzira na svoju kulturnu i etičku pripadnost, vjeroispovijest, spol, zdravstveno stanje i društveni ili ekonomski položaj.

---

<sup>1</sup> Latinsko-hrvatski rječnik za škole / priredio Mirko Divković. Zagreb : Naprijed, 1997.

<sup>2</sup> Russo, A. ...et al. Volontiranje : ključ uspjeha u svijetu rada. Split : Udruga Split zdravi grad, 2007. str. 14

<sup>3</sup> Jurić, D. Volonterski menadžment. Zagreb : Volonterski centar, 2007. str. 7

Jedna od najznačajnijih značajka volontiranja jest izgradnja samog volontera kroz volonterski rad. Volonterstvo pruža priliku razvijanja poštovanja i samopoštovanja pojedinaca, te njegovu samoaktualizaciju – realizaciju svih ljudskih potencijala – „ budi sve što možeš biti, postani potpun, ispunjen ti“.

Volonterstvo nam kroz samoaktualizaciju pojedinaca omogućava razvoj pojedinca i društva. Naime, dokazano je da samoaktualizirane osobe odlikuje kvaliteta potpunog prihvaćanja sebe i drugih takvih kakvi jesu, zatim smisao ljudskosti i poštovanja za druge, demokratičnost, otvorenost prema etničkim i individualnim razlikama, te prihvaćanje i njegovanje istih. Samoaktualizirane osobe radije uživaju u dubljim iskrenim osobnim vezama s nekolicinom ljudi oko sebe, nego u površnim odnosima s mnogima; oni ne smatraju da cilj opravdava sredstvo, već samim sudjelovanjem u određenoj aktivnosti postižu zadane ciljeve, unaprjeđujući sebe i okolinu.<sup>4</sup>

Činjenica da se kroz volonterski rad održava i razvija samopoštovanje vrlo je bitna kod svih skupina volontera, međutim kada je riječ o inkluzivnim skupinama, takva činjenica ima znatno veću težinu budući da su takve skupine vrlo često marginalizirane u društvu.

Volonterski se rad, za razliku od regularnog rada, poprilično razlikuje. Kada govorimo o odgovornosti i nagradama one se bitno razlikuju u odnosu na nagrade i odgovornost kod regularnog rada. Naime, volontiranje nije uvjetovano vanjskim faktorima „ kao što su primanje plaće, stjecanje prestiža ili društvenog statusa ili primanje nagrada za rad, nego unutarnjim motivima i razlozima. Odgovornost se pri volontiranju prihvaća na drugačiji način od onog u plaćenim poslovima jer volonter/ka radi posao koji izabere u skladu sa svojim afinitetima te se na volontiranje odlučuje svojevóljno, bez prisile, bez autoriteta i to ne čini iz potrebe za osiguravanjem vlastite egzistencije.“<sup>5</sup>

## **Motivacija za volontiranje**

Ako krenemo u potragu za odgovorima na pitanja : „Što ljude motivira na volontiranje?“, „Zbog čega se volontira?“ svakako treba krenuti od analize ljudskih potreba . Ljudske potrebe su raznolike i različite, a među njima svakako postoje i one od kojih proizlazi želja za volontiranjem. Naime, volontiranje će zadovoljite jednu od skupina konkretnih ljudskih potreba koje je psiholog **Abraham H. Maslow** hijerarhijski posložio i time postavio jednu od najutjecajnijih teorija motivacije u psihologiji. Piramida potreba prema psihologu Abrahamu Maslowu sastoji se od pet osnovnih razina.

---

<sup>4</sup> Jurić, D. Volonterski menadžment. Zagreb : Volonterski centar, 2007. str. 9

<sup>5</sup> Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar, 2006. str. 9



- Fiziološke potrebe
- Potreba za sigurnošću
- Potreba za ljubavlju i pripadanjem
- Potreba za poštovanjem
- Potreba za samoostvarenjem - potreba na vrhu piramide<sup>6</sup>

Psiholozi **Gil Clary i Mark Snyder** su, na temelju funkcionalne teorije i rezultata svojih istraživanja identificirali 6 osobnih i društvenih funkcija koje se ostvaruju kroz volontiranje, odnosno motiva i razloga zbog kojih ljudi volontiraju

- Vrijednosti – volontiranje nekim ljudima omogućuje da djeluju u skladu s osobnim uvjerenjem o važnosti pomaganja drugima i brige za dobrobit drugih
- Razumijevanje – volontiranje ima funkciju propitivanja, otvara mogućnost učenja i razvijanja vještina, zadovoljava čovjekovu želju da razumije ljude kojima pomaže, organizaciju za koju volontira ili samoga sebe
- Poštovanje – volontiranje može pomoći osobi da podigne svoje samopoštovanje, da se bolje osjeća sama sa sobom i da se psihološki razvija
- Karijera – nekima volontiranje omogućuje stjecanje iskustva vezanog uz karijeru, učenje novih vještina koje im mogu pomoći u pronalaženju zaposlenja ili razvoju karijere, te povećava poslove mogućnosti
- Društvo – volontiranjem ljudi jačaju društvene veze, susreću nove ljudi ili pak volontiraju zbog društvenog pritiska i prilagodbe
- Zaštita – volontiranje služi kao sredstvo za smanjivanje osjećaja krivnje ili pruža bijeg od osobnih problema i osamljenosti<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Prgić Znika J. ... et al. Menadžment volontera : priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa. Zagreb : Volonterski centar, 2015. str. 16

<sup>7</sup> Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar, 2006. str. 22,23

**Judy Esmond i Patrick Dunlop** u svom su istraživačkom projektu razvili proširenu skalu motiva za volontiranje<sup>8</sup>. Motivima i razlozima koje su identificirali psiholozi Gil Clary i Mark Snyder dodali su još četiri nova motiva

- Prepoznavanje – djelovanje i rad zato što drugi prepoznaju doprinos
- Društvena interakcija – zbog same atmosfere volontiranja, zbog druženja
- Reciprocitet – volonteri dok volontiraju uživaju u tome i smatraju da u činu volontiranja postoji ravnopravna razmjena.
- Reaktivnost – netko volontira jer će mu to pomoći da razriješi vlastite probleme

Ako pogledamo teoriju Abrahama H. Maslowa, funkcionalni pristup volontiranju Gila Clarya i Marka Snydera i na kraju rezultate istraživačkog projekta Judy Esmond i Patricka Dunlopa dolazimo do zaključka da volontiranje pokriva široku i šaroliku lepezu razloga i motiva, ali isto tako omogućava da „obavljajući jednu razmjerno jednostavnu aktivnost odgovorimo na širok dijapazon svojih različitih potreba.“<sup>9</sup> Svaki volonter ima svoj, vlastiti individualni razlog za volontiranje, kod nekih se preklapa i više razloga istovremeno. Mogli bismo reći da čak i ako volontiranje možda proizlazi iz isključivo vlastitih interesa, njegov će krajnji rezultat opet dovesti do zajedničkog altruističkog cilja, pa iz tog su razloga izvori ili razlozi kao takvi u sjeni rezultata volonterskih aktivnosti i s time automatski puno manje bitni. Dakle, krajnji zaključak je da je svaka motivacija koja potiče pojedinca na volontiranje prihvatljiva.

### **Tri razine volontiranja – iz društvene perspektive**

Volontiranje se najčešće odvija u okviru projekata organizacija civilnog društva, a tri su razine na kojima se očituju rezultati i posljedice volonterskog rada:

1. razina: osobni razvoj – volontiranje omogućava učenje novih vještina, otkrivanje i razvijanje vlastitih već postojećih potencijala, razvoj samokontrole, učenje svojevoljnog prihvaćanja odgovornosti, učenje toleranciji u timskom radu, otkrivanje unutarnje

---

<sup>8</sup> Esmond J; Dunlop P . Developing the Volunteer Motivation Inventory to Assess the Underlying Motivational Drives of Volunteers in Western Australia dostupno na mreži: <https://bit.ly/36acWg0> (27.11.2020.)

<sup>9</sup> Prgić Znika J. ... et al. Menadžment volontera : priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa. Zagreb : Volonterski centar, 2015. str. 17

motivacije, stjecanje zadovoljstva samim radom, a ne nagradom, postizanje osjećaja korisnosti i potrebnosti, razvijanje vlastitih vrijednosti, stjecanje iskustava učenja te radnog iskustva. Iskustvo volontiranja ostavlja snažan dojam na osobe koje volontiraju i mijenja ih u smjeru prihvaćanja sebe i drugih

2. razina: rješavanje konkretnih problema – na drugoj razini rezultati se volontiranja očituju u rješavanju konkretnih društvenih problema kroz lokalne ili globalne volonterske akcije. To može biti pružanje pomoći u područjima pogođenim katastrofama, izgradnja ratom uništenih područja, obnova i uređenje javnih prostora, rad na očuvanju prirodne, kulturne i povijesne baštine, pomoć u organizaciji kulturnih događaja i manifestacija, akcije čišćenja i rad na zaštiti okoliša, društveni rad sa marginaliziranim skupinama, rad s djecom i osobama s posebnim potrebama, rad na promicanju ljudskih prava, pružanje pomoći starijim i nemoćnim osobama, siromašnima, invalidima, pružanje pomoći u školama, vrtićima, bolnicama te drugim zdravstvenim i socijalnim ustanovama. Krajnji je cilj i svrha volonterske akcije doprinijeti općoj dobrobiti zajednice u kojoj se ta aktivnost odvija i napraviti vidljive i konkretne pozitivne pomake.
  
3. razina: društveni razvoj – zbog samog koncepta volontiranja, kao djelatnost koju ljudi obavljaju svojevrijedno i bez prisile, na široj društvenoj razini ono doprinosi razvoju samoinicijativnosti ljudi, utječe na razvijanje pozitivnog udruživanja (potpomognuto idealističkim stavom – sve se može kad se hoće) te na taj način doprinosi općoj (uvjetno rečeno) demokratizaciji društva i osnažuje civilno društvo. Volonterske aktivnosti i djelatnosti unutar civilnog društva vrlo često nude nova rješenja za razvoj zajednice i mogu pridonijeti smanjenju nezaposlenosti s jedne strane, a s druge strane njeguju građanski aktivizam i odgovornost.<sup>10</sup>

Navedeni motivi i posljedice u kojima se očituju često su isprepleteni i upravo njihova isprepletenost rezultira najvećom vrijednošću volontiranja: izgrađujući sebe ▶ pomažemo drugima i doprinosimo

---

<sup>10</sup> Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar, 2006. str. 9 i 10

rješavanju konkretnih problema u zajednici čime ▶ doprinosimo i razvoju društva u cjelini koje nam, pak ▶ olakšava povezivanje sa sobom i osobni rast.<sup>11</sup>

Volontiranje odgovara na ljudske potrebe različitih razina jer nudi smislen, osobno i društveno koristan način ponašanja koji nas pokreće prema ostvarivanju ciljeva kojima stremimo.<sup>12</sup>

Zaključak o isprepletenosti motiva i posljedica koje imaju kružni oblik, posebice su važni kod inkluzivnih skupina kod kojih je samopouzdanje nerijetko poljuljano, a s time je otežan i teže omogućen osobni rast, zadovoljstvo samima sobom te osjećaj potpune ravnopravnosti sa drugima u društvu.

## Vrste volontiranja

Područje volontiranja i volonterskog svijeta vrlo je šaroliko, raznoliko i dinamično i za njega bismo mogli reći da je u kontinuiranom razvoju i mijenjanju. Prema literaturi i praksi postaje različite podijele s obzirom na različite kriterije i kontekste kao što su: trajanje volontiranja, okruženje u kojem se volontira, ljudi koji volontiraju. Nabrojene vrste volontiranja uglavnom su u skladu s aktualnom domaćom praksom i definirane Zakonom o volonterstvu. Postoje i mlađe, novije vrste volontiranja kao što je volontiranje poslovnog sektora ili pak online volontiranje koje se ove, pandemijom pogođene godine, zasigurno znatno povećalo.

- **Trajanje volontiranja** – vrijeme je jedna od temeljnih značajki odnosa organizacije i volontera. Prema toj podjeli volontiranje može biti **kratkotrajno** (jednokratno volontiranje ili povremeno u vremenskom ograničenju) ili **dugoročno** (redovito i kontinuirano u razdoblju od najmanje tri mjeseca bez prekida)
- **Okruženje i kontekst u kojem se volontira** – može biti **lokalno volontiranje** - rad u vlastitoj zajednici, izravno s korisnicima. Spada u najčešći oblik volonterskog rada u kojem se ostvaruje neposredan kontakt sa zajednicom i dobiva se neposredan uvid u dugoročne dobrobiti koje donosi volonterski rad. **Međunarodno volontiranje** - odnosi se na volontiranje izvan zemlje ili na situaciju kada hrvatske neprofitne organizacije ugošćuju inozemne volontere. **On line volontiranje** – odvija se u virtualnom svijetu poput društvenih mreža i

---

<sup>11</sup> Prgić Znika J. ... et al. Menadžment volontera : priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa. Zagreb : Volonterski centar, 2015. str. 18

<sup>12</sup> Prgić Znika J. ... et al. Menadžment volontera : priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa. Zagreb : Volonterski centar, 2015. str. 18

online aplikacija. **Volontiranje u kriznim situacijama** – volontiranje koje se obavlja u situacijama koje nalažu hitnost i u izvanrednim društvenim situacijama

- **Ljudi koji volontiraju** – osim tradicionalnog volontiranja postoje i specifične vrste volontiranja, a neke od njih prepoznaje i naš Zakon o volonterstvu. Primjerice Zakonom su uređeni volontiranje maloljetnika, odgoj za volontiranje i inkluzivno volontiranje. Dakle kada govorimo o ovoj vrsti volontiranja važno je napomenuti da osim punoljetnih osoba, volontiranjem se mogu baviti i **djeca i maloljetnici**, a vezano uz takvu vrstu volontiranja u Hrvatskoj je sve popularnije školsko volontiranje. „Kada **pripadnici „ranjivih“ skupina**, koje se uobičajeno smatra primateljima socijalnih usluga i korisnicima volonterskih aktivnosti, postaju njihovi pružatelji – volonteri koji pomažu drugima – događa se **inkluzivno volontiranje**.“<sup>13</sup> Volonterski angažman zaposlenika neke tvrtke koji se odvija za vrijeme radnog vremena i /ili u organizaciji tvrtke je **volontiranje poslovnog sektora**.<sup>14</sup> U rastućem je trendu i međunarodno korporativno volontiranje.

## 2.1. Volontiranje u svijetu

Mogli bismo reći da volontiranje postoji od kada postoji i čovjek te da ono proizlazi od ljudske potrebe da pomogne drugom čovjeku. Kada govorimo o zapadnoj civilizaciji, pojavu dobrovoljnog rada koji proizlazi iz namjere da se pomogne drugima, odnosno „bližnjemu svomu“, mogli bismo usko povezati sa sveprisutnom kršćanskom tradicijom gdje upravo takva vrsta pomoći smatrana jednom od najvećih i najvažnijih vrijednosti. U prošlosti i kroz povijest možemo pronaći mnogobrojna svjedočenja misionarskih crkvenih redova, ali isto tako i neckvena udruženja za dobrotvoran rad i pomoć drugima – bratovštine, dobrotvorna društva, zaklade...Kada govorimo konkretno o volonterskom radu, mogli bismo istaknuti da je „kasniji razvoj volonterskog rada usko povezan s razvojem civilnog društva i građanskih inicijativa, a svi ti sektori svoj su procvat doživjeli u posljednjim desetljećima 20. stoljeća, no u svojim se principima oslanjaju na načelo supsidijarnosti,

---

<sup>13</sup> Prgić Znika J. ... et al. Menadžment volontera : priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa. Zagreb : Volonterski centar, 2015. str. 23

<sup>14</sup> Spraul, K. Social Movements Producing Social Capital: The Case of Corporate Volunteering, Fifth Organization Studies Workshop „Social Movements, Civil Societies and Corporation“ 26.-28. svibnja 2010., Margaux, Francuska / Prgić Znika J. ... et al. Menadžment volontera : priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa. Zagreb : Volonterski centar, 2015. str. 26

načelo koje je promovirala upravo Katolička crkva u enciklici *Quadragesimo anno* 1931., a koje je danas u suvremenim državama postalo norma.“<sup>15</sup>

Početak institucionalizacije volonterskog rada mogli bismo smjestiti u 1920. godinu kada su pacifisti Pierre Ceresole i Hubert Parris organizirali prvu međunarodnu grupu volontera kako bi obnovili selo Esne u Francuskoj. Selo je bilo razrušeno u Prvom svjetskom ratu Piere Ceresole smatrao je da se zajedničkim radom ljudi iz zaraćenih zemalja može raditi na uspostavljanju mira i dobrih odnosa. Tako su nastale tri glavne volonterske organizacije u svijetu koje postoje i danas: Service Civil International, Youth Action for Peace i International Reconciliation Union. U prvoj polovici 20. stoljeća volontiranje je vezano za mirovni rad, a principi funkcioniranja bili su – otvorenost za oba spola, izbjegavanje vojne discipline, važnost vlastitog izbora. Do 1945. godine organiziraju se međunarodni volonterski kampovi u Švicarskoj, Lihtenštajnu, Engleskoj, Švedskoj, Španjolskoj, Norveškoj, Nizozemskoj i Italiji. Nakon Drugoga svjetskog rata ponovo se obnavljaju porušena područja, a kasnije se volonteri uključuju u socijalni rad (bolnice, domovi za stare i nemoćne, djecu...). 1948. Unesco je osnovao Coordinating Committee for International Voluntary Service koji je od tada krovna organizacija, a veliku je ulogu odigrao u uspostavljanju volonterskih organizacija u istočnoj Europi te na drugim kontinentima. Do 1960. volonterske organizacije raširit će se izvan Europe – Pakistan, Libanon, Indija, Alžir, Jordan, Tunis, a kasnije po cijeloj Africi i Dalekom istoku. Nakon Drugog svjetskog rata sve je više prisutno pojedinaca koji umjesto služenja vojske biraju „civilnu službu“ odnosno volonterski rad. Interes je postao toliko velik da u nekim zemljama socijalne službe sve više ovise o volonterima. U nekim zemljama nakon što vojni rok prestaje biti obavezan, vlade tih zemalja počinju podupirati volonterski rad posebnim programima i financiranjem. Tako volonterski rad postaje od velike ekonomske vrijednosti, a vlade tih zemalja počinju financirati programe volontiranja. Zahvaljujući tome, u zapadnoj Europi postoje mnoge socijalne institucije.

O važnosti volonterskog rada svjesne su i svjetske organizacije kao primjerice Ujedinjeni Narodi koji se vrlo često oslanja na volontere i volonterke. U definiranju Milenijskih razvojnih ciljeva – 8 mjerljivih ciljeva za borbu protiv siromaštva, gladi, bolesti, nepismenosti, uništavanja okoliša i diskriminacije žena, koje su 2000. godine na Milenijskom sastanku UN-a definirali svjetski lideri, volonteri i volonterke su ključni faktor u njihovu ostvarenju te se na njihova rad oslanja svaki pojedini cilj. U svjetskim i europskim dokumentima priznata je velika uloga volontera te njihov doprinos društvenom razvoju. Primjerice, „**Rezolucija o volontiranju**“ Europskog parlamenta iz 1983. godine, **Rezolucija 40/212** Generalne Skupštine Ujedinjenih Naroda iz 1985. u kojoj proglašava

---

<sup>15</sup> Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar, 2006. str. 43

5.12. Međunarodnim danom volontera/ki za socijalni i ekonomski razvitak.<sup>16</sup>, **Preporuka o promicanju volonterskog servisa** usvojenu 1994. godine<sup>17</sup>, **Europska Volonterska služba** Europske komisije usvojene 1996. godine u kojoj zemlje Jugoistočne Europe (među kojima je i Hrvatska) mogu sudjelovati od 2000. godine u okviru Programa MLADI (Youth Program), **Rezolucija 52/17** iz 1997. godine kojom se 2001. godina proglašava Međunarodnom godinom volontera/ki.<sup>18</sup>, **Europska Konvencija o promociji međunarodnog dugoročnog volonterskog rada mladih** iz 2000. godine kojom se definiraju ključni akteri i procesu volontiranja, ugovor o volontiranju, osposobljavanje volontera, prava i obaveze, financijski uvjeti i potvrde/certifikati.<sup>19</sup>, **Preporuka 1496: Unapređenje statusa i uloge volontera u društvu** Vijeća Europe koje poziva članice da promiču volonterske aktivnosti i podižu svijest o njihovom društvenom doprinosu iz 2001. godine.<sup>20</sup>, **Opća deklaracija o volontiranju** Međunarodnog saveza za volonterski rad iz 2001. godine<sup>21</sup>, **Rezolucija 56/38** Ujedinjenih naroda koja sadrži preporuke o potpori volontiranju<sup>22</sup>.

2001. godine širom svijeta provode se kampanje o važnosti volontiranja, nakon toga donesene su još neke međunarodne odluke, preporuke i dokumenti čime se konstantno unapređuje razvoj volonterskih servisa i službi.

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.<sup>23</sup>

---

<sup>16</sup> Resolution 40/212. International Day of Volunteers for Economic and Social Development dostupno na mreži : <https://www.unv.org/publications/unga-resolution-40212-adoption-5-december-international-volunteer-day-economic-and> (30.11.2020.)

<sup>17</sup> Recommendation R(94)4 of the Committee of Ministers to Member States on the Promotion of Voluntary Service dostupno na mreži : [https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectId=09000016804cbd4e](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016804cbd4e) (30.11.2020.)

<sup>18</sup> Resolution 52/17, International year of Volunteers, dostupno na mreži: <https://www.unv.org/Publications/UNGA-Resolution-5217-Declaration-2001-International-Year-Volunteers> (30.11.2020.)

<sup>19</sup> European Convention on the Promotion of a Transnational Long-term Voluntary Service for Young People, dostupno na mreži <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/treaty/175> (30.11.2020.)

<sup>20</sup> Recommendation 1469 (2001): Improving the status and role of volunteers in society : a contribution by the Parliamentary Assembly to the International Year of Volunteers 2001 dostupno na mreži: <https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-EN.asp?fileid=16868&lang=en> (30.11.2020.)

<sup>21</sup> Universal Declaration on Volunteering, dostupno na mreži <https://volunteeringaustralia.org/wp-content/uploads/VA-Universal-Declaration-on-Volunteering.pdf> (30.11.2020.)

<sup>22</sup> Resolution 56/38, Recommendations on support for volunteering, dostupno na mreži <https://www.unv.org/fr/node/1960> (30.11.2020.)

<sup>23</sup> Bunić, S. Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4 (2010), 115-124. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/80583> (30.11.2020.)

## 2.2. Volontiranje u Hrvatskoj

Prema Zakonu o volonterstvu u Hrvatskoj (ZoV, Narodne novine 58/07, 22/13), donesenog 2007. i izmijenjenog 2013. godine volontiranjem se smatra *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, ako ovim Zakonom nije drukčije određeno.*<sup>24</sup> Kao i u ostatku svijeta, volontiranje se razvilo iz tradicije uzajamne pomoći, ali i iz različitih dobrotvornih i humanitarnih društva koja su postojala u okviru Katoličke Crkve, političkih stranaka (prije svega Hrvatske seljačke stranke) te kao organizacije samih građana/ki. Nakon Drugog svjetskog rata, volonterski rad u današnjem smislu nije bio poznat, ali postajale su neke organizacije koje su se oslanjale na volonterski rad. U Jugoslaviji su posebice bile poznate radne akcije koje su tada bile ključne u obnovi zemlje – obnova cesti, željezničkih pruga, industrijskih objekata, domova kulture, sportskih objekata... Osim radnih akcija ima još jedan oblik volonterskog rada, a to su dobrovoljna vatrogasna društva koja su nastala kao odgovor lokalnih zajednica na opasnost od požara. Takva vrsta udruživanja građana preteča su današnjih civilnih udruga i njihovih volonterskih akcija.

Nakon uspostave samostalne Republike Hrvatske polako se razvija i civilno društvo, dolazi do slobodnog tržišta, otvorenosti, fleksibilnosti, prilagodljivosti međunarodnim tržišnim trendovima, a sve to zahtjeva osobnu aktivnost, inovativnost, uključenost i na angažman ljudi. U takvom je uređenju odgovornost za socijalnu politiku prebačena s države na zajednicu, pojedince/ke te na civilno društvo. Hrvatska se kao i sve druge zemlje suočava sa globalizacijom i njezinim ekonomskim i socijalnim posljedicama. Država više nije ta koja raspodjeljuje rad, socijalne statuse i materijalna dobra, a tržišno gospodarstvo stavlja pojedinca u prvi plan. Dolazi do sve veće potrebe za organiziranim djelovanjem građana, a zajednički problem svih tranzicijskih zemalja jest taj da su građani naviknuti da se problemi rješavaju na višim državnim, instancama. Zbog toga sve više dolazi do potrebe za izgradnjom civilnog društva da bi se zadovoljile neke od potreba, a da bi se to postiglo potrebno je povećati sudjelovanje građana i građanki i potaknuti ih na samoinicijativnost – u čemu volontiranje pomaže.

Početak devedesetih dobrovoljni rad vezan je za humanitarnu pomoć ratom stradalim područjima, žrtvama rata, izbjeglicama i prognanicima. U to vrijeme nastaju prve mirovne organizacije i inicijative koje se baziraju na volonterskom radu. U drugoj polovici 90-tih dolazi do pojavljivanja

---

<sup>24</sup> Zakon o volontiranju. // Narodne novine, 58(2007) dostupno na mreži: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007\\_06\\_58\\_1863.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_06_58_1863.html) (26.11.2020.)



mnogobrojnih organizacija civilnog društva, a nakon 2000. još se više organiziraju i jačaju. Građani su sve više informirani o mogućnosti sudjelovanja u volonterskim programima i projektima, a sve je snažnija i međunarodna suradnja. 2006. godine u Hrvatskoj je bilo registrirano 28305 udruga, 702 saveza., 24 mreže i 104 međunarodne organizacije.<sup>25</sup>

### **Oblici volonterskog rada u Hrvatskoj**

- Volontiranje u organizacijama civilnog društva ili društvenim institucijama – najčešći je oblik volontiranja . Odnosi se na rad na različitim projektima i programima organizacija civilnog društva (rad s djecom, osobama s posebnim potrebama, invalidima, zlostavljanima, društveno marginaliziranim skupinama, rad u zaštiti okoliša, borba protiv kršenja ljudskih prava, kulturni programi, rad u očuvanju kulturne i povijesne baštine, humanitarni rad, izviđači etc.), rad u socijalnim i zdravstvenim ustanovama (domovi za djecu, bolnice, domovi umirovljenika...) ili na sudjelovanje u aktivnostima koje organiziraju udruge (akcije humanitarnog ili aktivističkog karaktera, kampanje).
- Povremeno volontiranje na društvenim i kulturnim događajima – popularno je među mlađom populacijom
- Kratkoročno volontiranje (kampovi) – međunarodnog je karaktera, uključuje suradnju stranih i lokalnih volontera.
- Dugoročno volontiranje međunarodnog karaktera – razmjena mladih volontera putem EVS (European Voluntary Service) programa Europske Komisije ili preko međunarodnih organizacija Service Civil International, Youth action for Peace i Intercultural Youth Exchange. Projekti traju 3, 6, 9 ili 12 mjeseci<sup>26</sup>

Kada govorimo o istraživanjima o volonterstvu, u Hrvatskoj postoje više različitih istraživanja koja imaju u fokusu različite vrste volontiranja, različite populacije volontera i najčešće su prostorno (regionalno) ograničena. Tako je „istraživanje civilnog društva u Hrvatskoj 2005. godine utvrdilo da je 38,4% građana angažirano na dobrovoljnoj osnovi i to većinom neformalno. Zanimljivo je da su

---

<sup>25</sup> Iz registra usluga 16.11.2005 / Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar, 2006. str. 53

<sup>26</sup> Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar, 2006. str. 53-55

najviše volontirali kako ispitanici koji su najviše obrazovani tako i oni najnižeg obrazovanja. Isto tako, utvrđeno je da su više volontirali oni s najvišim primanjima“.<sup>27</sup>

Istraživanje provedeno 2006. godine o stavovima, iskustvima i motivima za volontiranje u 4 županijama u Hrvatskoj pokazalo je da pozitivnije stavove o volontiranju imaju žene, stariji ispitanici, ispitanici iz splitske regije, obrazovniji ispitanici te članovi različitih udruga. Prema tom istraživanju mlađi ispitanici manje volontiraju od starijih, kao i oni s visokom stručnom spremom u odnosu na one s nižom. Kada je riječ o motivaciji za volontiranje, ispitanici u najvećoj mjeri spominju osobno zadovoljstvo.<sup>28</sup>

Istraživanje koje se bavilo inkluzivnim volontiranjem na području grada Zagreba pokazalo je kako je većina organizacija (udruga) imala iskustvo s inkluzivnim volonterima, ali pretežno dominira pristup uključivanja malog broja inkluzivnih volontera. Najzastupljenije je uključivanje dugotrajno nezaposlenih osoba starije životne dobi.<sup>29</sup>

U nekim velikim gradovima kao što su Split, Rijeka, Zagreb i Osijek postoje Volonterski centri. Svrha takvih organizacija je promocija volonterstva te okupljanje osoba koje su zainteresirane za volontiranje i organizacija kojima su volonteri potrebni. Povezivanje osoba koje su voljne volontirati i organizacija u kojima bi bilo moguće realizirati tu želju osnovna je zadaća volonterskih centara. Osim volonterskih centara, ili u sredinama gdje ih nema, postoje udruge koje aktivno traže volontere.

---

<sup>27</sup> Bežovan, G.; Zrinščak, S. Postaje li civilno društvo u Hrvatskoj čimbenikom društvenih promjena? // Revija za socijalnu politiku 14, 1(2007): 1-27. / Prgić Znika J. ... et al. Menadžment volontera : priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa. Zagreb : Volonterski centar, 2015. str. 27

<sup>28</sup> Ledić, J. Zašto (ne) volontiramo – stavovi javnosti o volonterstvu. Zagreb: Academy for Educational Development, 2007

<sup>29</sup> Popović, S. Inkluzivno volonterstvo: studija nevladinih organizacija u Zagrebu. Završni specijalistički rad. Zagreb: Fakultet političkih znanosti, 2013.

### 3. Utjecaj pandemije bolesti COVID-19 na rad volontera u KGZ-u

Krajem 2019. svijet je pogodila jedna od najvećih pandemija u povijesti, pandemija bolesti COVID-19. Čitava 2020. godina obilježena je proglašenjem pandemije COVID-19 uslijed globalnog širenja novog soja koronavirusa SARS-CoV-2. Riječ je o novom virusu visoke opće osjetljivosti stanovništva koji se prenosi bliskim kontaktom kapljičnim putem te za kojeg još nije otkriveno cjepivo ni specifičan lijek. Bolest se je prvi put pojavila krajem prosinca 2019. godine u kineskom gradu Wuhanu otkud se brzo proširila svijetom. Početkom 2020. pandemija se znatno počela širiti širom Europe u čijim državama stupaju na snagu drastične mjere za suzbijanje širenja pandemije. Mjere u većini europskih država dovele su do takozvanog „lockdowna“ odnosno apsolutnog zatvaranja aktivnosti u gotovo svim sferama društvenog života. Prvi slučaj zaraze bolešću COVID-19 u Hrvatskoj zabilježen je 25. veljače 2020. Kako bi se suzbilo brzo širenje bolesti, Stožer civilne zaštite Republike Hrvatske donio je 19. ožujka 2020. **Odluku o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovinama, uslužnim djelatnostima i održavanja sportskih i kulturnih događanja na 30 dana.**<sup>30</sup> Stupanjem na snagu ove odluke dolazi do zabrane svih javnih događaja i okupljanja više od 5 osoba na jednom mjestu, obustavljen je rad trgovinama (izuzev prehrambenih, dječjih, farmaceutskih), svih kulturnih djelatnosti (muzeji, kazališta, kina, knjižnice, čitaonice), održavanja izložbi, revija i sajмова, ugostiteljskih objekata svih kategorija, uslužnih djelatnosti u kojima se ostvaruje bliski kontakt s klijentima, svih sportskih natjecanja i organiziranih treninga te se obustavio rada teretanama, sportskim i rekreacijskim centara, održavanja dječjih i drugih radionica te organiziranih plesnih škola, rada autoškola i kola stranih jezika te vjerskih okupljanja.

**Knjižnice grada Zagreba (KGZ)** – mreža je knjižnica na području grada Zagreba i jedna od najvećih kulturnih ustanova u Hrvatskoj. Jezgru mreže čine Gradska knjižnica i Knjižnica Božidara Adžije – po svojim zbirkama i zadaćama narodne i znanstvene knjižnice. Uz dvije navedene knjižnice mrežu čine 12 područnih knjižnica s mrežom od 27 ogranaka na ukupno 42 lokacije i bibliobusnu službu s 2 bibliobusa i 78 stajališta. KGZ ima 158 000 članova i 244 000 korisnika. Sve knjižnice u mreži imaju ujednačeno poslovanje, ali svaka od njih ima svoje različite specifične programe, oformljene prema potrebama zajednice. Programi su posvećeni djeci, mladima, osobama treće životne dobi, ali i svim korisnicima koji žele proširiti svoja znanja i domenu aktivnosti. Programi kao što su aktivnosti za umirovljenike pod zajedničkim nazivom Projekt 65 plus, STEM programi za

---

<sup>30</sup> Odluka o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događanja. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020\\_03\\_32\\_713.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_03_32_713.html) (01.12.2020.)

djecu i mlade, usluga E-građanin, književne, znanstvene i putopisne tribine, čitateljski klubovi, učenje stranog jezika, čitaonice i likovne radionice za najmlađe, izložbe, kviz za maturante, zelene akcije i koncerti samo su neke od aktivnosti koje su zatvaranjem knjižnica bile obustavljene. Knjižnice grada Zagreba sukladno mjerama bile su zatvorene od 19. ožujka do 27. travnja 2020. kada se otvaraju, ali bez mogućnosti ulaska u slobodni pristup i čitaonice koji je omogućen tek 11. svibnja 2020. Novonastalu tešku i sumornu situaciju dodatno je zakomplicirao potres jačine 5,5 stupnjeva po Richteru koji je zadesio Zagreb u nedjelju 22. ožujka 2020. Potres je nanio znatnu štetu knjižnicama unutar mreže. Danas, 9 i pol mjeseci kasnije od zatvaranja KGZ-a u ožujku, knjižnice su otvorene, a rad je prilagođen epidemiološkim mjerama. Međutim, provođenje (većine) programa uživo još je i dalje obustavljeno do daljnjega, a s time i rad i suradnja s volonterima, koji već godinama surađuju sa knjižnicama i svojim radom doprinose bogatstvu široke palete usluga i programa, koje korisnici, posjećujući knjižnice, mogu pohađati i u njima aktivno sudjelovati. Prestankom provedbe programa i prestankom volontiranja dolazi do gubitka na društvenom i osobnom planu, kako korisnicima tako i samim volonterima. Tu ću tvrdnju potkrijepiti odgovorima na pitanja iz predloška na koje je odgovorilo šestoro volontera KGZ-a.

### 3.1. Volontiranje u knjižnicama

Budući da je volonterski rad u literaturi opisan i definiran kao jedna od ključnih odrednica civilnog društva, odnosno građanska vrlina koja doprinosi razvoju zajednice, izgrađuje osjećaj solidarnosti, doprinosi izgradnji socijalnog i ljudskog potencijala te inicira promjene u društvu, a prema **IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice** istaknuto je da su knjižnice nositeljice promjena koje doprinose stvaranju i održavanju dobro obaviještenog i demokratskog društva te omogućavaju ljudima obogaćivanje i razvijanje osobnog života, ali i života zajednice<sup>31</sup>, možemo jasno i logično zaključiti da su knjižnica i volonterski rad vrlo povezani. Kada govorimo o izboru mjesta obavljanja volonterskog rada, knjižnica je vrlo čest izbor u kojem volonteri vide mogućnost doprinosa zajednici i kojem mogu razvijati osobne potencijale.

Kad pogledamo popis područja volontiranja koje navodi Europski volonterski 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

---

<sup>31</sup> IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. 2. hrvatsko izd. [prema 2. izmijenjenom izd. izvornika]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

samoostvarenja, mogu naći nebrojene načine kako ih ostvariti. Knjižnicama se s druge strane, kroz zalaganje volontera, pruža prigoda da prošire i poboljšaju svoje usluge, a to je ujedno i prigoda za neposrednu interakciju knjižnice i zajednice.<sup>32</sup>

Ako pretražujemo izvore na internetu postoje mnogobrojne knjižnice na svijetu koje na svojim stranicama nude mogućnost volontiranja i to u raznoraznim programima. Kako danas tako i prijašnjih godina među kojima možemo navesti primjer „Državne knjižnice Tasmanije (State Library of Tasmania), koja je dio Zajednice mreže znanja (Community Knowledge Network). 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.<sup>33</sup>

Postoji niz takvih sličnih primjera i još mnogo drugih, primjerice Knjižnica u Trevisu (La Biblioteca di Treviso),<sup>34</sup> Narodna knjižnice u Los Angelesu (Los Angeles Public Library)<sup>35</sup>, Narodna knjižnica u San Franciscu (San Francisco Public Library)<sup>36</sup>...

Kao i mnoge svjetske knjižnice, tako i Knjižnice grada Zagreba pružaju mogućnost uključenja u volonterski rad u programima i aktivnostima koje knjižnice nude. Sve je započelo uključivanjem volontera u ustanovu, suradnjom Knjižnica grada Zagreba s Volonterskim centrom Zagreb, 15. studenoga 2009. godine kada je potpisan Ugovor o suradnji s ciljem pokretanja volonterskog programa u Knjižnicama grada Zagreba.

### **3.2. Volontiranje u Knjižnicama grada Zagreba**

Stupanjem na snagu Zakona o volonterstvu u Hrvatskoj iz 2007., kako u drugim ustanovama tako i u Knjižnicama grada Zagreba otvorena je mogućnost uspostavljanja kvalitetnog sustava upravljanja volonterima. „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

---

<sup>32</sup> Bunić, S. Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4 (2010), 115-124. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/80583> (30.11.2020.)

<sup>33</sup> Bunić, S. Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4 (2010), 115-124. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/80583> (30.11.2020.)

<sup>34</sup> Volontari. Dostupno na <https://www.comune.treviso.it/la-biblioteca-di-treviso-cerca-volontari/> (02.12.2020.)

<sup>35</sup> Volunteer. Dostupno na <https://www.lapl.org/get-involved/volunteer> (02.12.2020.)

<sup>36</sup> Volunteer. Dostupno na <https://sfpl.org/volunteer> (02.12.2020.)

volontiranja pružaju volonterska središta.<sup>37</sup> U Knjižnicama grada Zagreba (KGZ) uključivanje volontera u ustanovu započelo je suradnjom KGZ-a s Volonterskim centrom Zagreb (VCZ) u projektu 65 plus, u programu „Internet za treću životnu dob u Gradskoj knjižnici“. Suradnja KGZ-a i VCZ-a temeljila se na Ugovoru o suradnji koji je potpisan 15. studenoga 2009. godine, a predmet Ugovora bila je suradnja na pokretanju volonterskog programa u KGZ-u. Jedna od obveza VCZ-a bila je osiguravanje poučavanja o volonterskom upravljanju djelatnicima KGZ-a koji će raditi s volonterima, dok je obveza KGZ-a bila određivanje koordinatora za rad s volonterima i osiguranje vremena za poučavanje. Tadašnja koordinatorica projekta 65 plus, imenovana je koordinatoricom volontera, a nakon radionica iz područja volonterskog upravljanja, 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.

---

<sup>37</sup> Bunić, S. Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4 (2010), 115-124. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/80583> (30.11.2020.)

### ***3. Pronalaženje volontera***

Kao što je već spomenuto, potreba za volonterima bila je oglašena na mrežnim stranicama VCZ-a. 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. Orijentacija 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***

Osim priznanja i pohvale za njihov rad, KGZ su ponudile volonterima i jednogodišnje besplatno članstvo, što su oni rado prihvatili.

### ***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”.

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.<sup>38</sup>

Uvođenjem volonterskih programa u rad pojedinih dijelova rada KGZ-a otvorila se suradnja među različitim društvenim akterima. 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 koordinate 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.<sup>39</sup>

Od 2010. godine, kada se u rad Knjižnica grada Zagreba uvode volonteri u skladu sa Zakonom o volonterstvu, pa do kraja 2014. godine, može primijetiti porast broja volontera od 168%. Taj podatak ne govori samo o tome da volonteri rado ulažu svoje vrijeme, znanja i vještine za proširenje i poboljšanje pojedinih usluga knjižnica, već i o tome da su knjižnice svakog dana sve više mjesta gdje se korisnici obrazuju i informiraju, a isto tako predstavljaju mjesta razonode, druženja i stjecanja

---

<sup>38</sup> Bunić, S. Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4 (2010), 115-124. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/80583> (30.11.2020.)

<sup>39</sup> Bunić, S. Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4 (2010), 115-124. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/80583> (30.11.2020.)



pozitivnih socijalnih iskustava. Tijekom 2015. godine u KGZ-u je volontiralo 60 volontera na 27 različitih volonterskih pozicija.<sup>40</sup>

Tijekom **2019.** godine, zadnje za koju su dostupni podaci za cijelu kalendarsku godinu, u Knjižnicama grada Zagreba volontiralo je **75** volontera, 57 žena i 18 muškaraca. Od 18-30 godina ukupno je volontiralo 29 volontera, od 31-45 godina ukupno je volontiralo 30 volontera, od 46-65 godina ukupno 11 volontera, a od 66 i više 5 volontera.<sup>41</sup>

Većina volontera imala je namjeru nastaviti sa svojim volonterskim radom i u 2020. godini, međutim širenjem pandemije bolesti COVID-19 te zatvaranjem knjižnica u ožujku 2020. programi i aktivnosti uživo naglo su obustavljeni te je s time došlo do prekida volonterskih aktivnosti. U sklopu KGZ-a trenutno se odvija 23 projekta<sup>42</sup>, a mnogi od njih sadrže radionice i aktivnosti koje se baziraju na suradnji s volonterima. Sukladno situaciji, oni programi za koje je to bilo moguće, prebačeni su u virtualan oblik. Analiza događanja KGZ-a u periodu od 19. ožujka do 1. lipnja 2020. otkriva bogat i raznovrstan virtualni program namijenjen svim dobnim skupinama. Održavale su se virtualne izložbe, radionice, razgovori.<sup>43</sup>

### **3.3. Socijalna inkluzija u KGZ-u**

#### **Inkluzivno volontiranje**

Kao što je u prijašnjim poglavljima navedeno i objašnjeno, volontiranje kao društveni fenomen znatno pridonosi društvenom zdravlju zajednice i društvu u cjelini. Osim što nosi dobrobit za zajednicu, volontiranje direktno utječe na transformaciju volontera (pojedince) koja ga vodi prema osjećaju osobne realizacije, samopoštovanja, samoostvarenja, nove profesionalne inspiracije i pozitivnog ostvarenja na mnogim osobnim razinama. Volontiranje posebno može imati jak utjecaj i osnažiti pripadnike onih skupina u društvu koji su tradicionalno bili primatelji volonterskih usluga. Sada već pokazanom primjenom i praksom može se reći da upravo pripadnici tzv. marginaliziranih skupina donose jedinstven paket vrijednosti, znanja i vještina u svaki volonterski program, a time i u svaku organizaciju. Ovakav stav i ovako koncipirani i postavljeni volonterski programi razbili su

---

<sup>40</sup> Bunić S.; Krpan K. U knjižnici se uključujem!. // HKD Novosti 68, 1(2016), Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1180> (03.12.2020.)

<sup>41</sup> Bunić S.; Rogić Bocchetti M. Izvješće organizatora volontiranja o obavljenim uslugama ili aktivnostima organizatora volontiranja za godinu 2019. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2019.

<sup>42</sup> Knjižnice grada Zagreba : projekti. Dostupno na : <http://www.kgz.hr/hr/nasi-programi/projekti-16507/16507> (04.12.2020.)

<sup>43</sup> Knjižnice grada Zagreba : događanja. Dostupno na : <http://www.kgz.hr/hr/dogadjanja/10> (04.12.2020.)

stereotipe i predrasude, doprinijeli su borbi protiv diskriminacije te doveli do zaključka da oni koji su do sada gotovo uvijek bili primatelji volonterskih usluga, mogu sami, ovoga puta kao davatelji usluga, u velikoj mjeri doprinijeti cjelokupnom društvu. Dakle kada pripadnici “ranjivih” skupina, koje se obično smatra primateljima socijalnih usluga i korisnicima volonterskih aktivnosti, postaju njihovi pružatelji – volonteri koji pomažu drugima – riječ je o **inkluzivnom volontiranju. Zakon o volonterstvu iz 2013. godine** u članku 14. naglašava važnost osiguravanja jednakih uvjeta volontiranja pripadnicima socijalno isključenih skupina stanovništva s ciljem njihova uključivanja u društvo i socijalnog osnaživanja.

Ako govorimo o inkluziji onako kako se obično govori u obrazovnom okruženju i primijenimo to na volontiranje, tada je **inkluzija** sudjelovanje osobe s invaliditetom ili nekom drugom poteškoćom koja joj smanjuje mogućnosti da se uključi u redovno volontiranje. Inkluzivno volontiranje može se definirati kao volonterske mogućnosti dostupne svim ljudima bez obzira na njihovu dob, kulturu, rod, seksualnu orijentaciju, nacionalnost, vjeroispovijest, socijalni status ili invalidnost.<sup>44</sup>

U okviru Gruntvigovog dvogodišnjeg projekta (2013.-2015.) *Volontiranje kao alat za inkluziju (Volunteering as a Tool for Inclusion)* koje je provelo osam partnerskih organizacija iz sljedećih europskih zemalja: Hrvatske, Danske, Mađarske, Irske, Italije, Latvije, Rumunjske i Slovačke, partneri su imali mogućnost posjetiti sve zemlje i priliku vidjeti primjere inkluzivnog volontiranja. Imali su mogućnost i razgovarati o razinama inkluzivnosti u volontiranju svake od zemalja te podijeliti primjere pozitivne prakse iz pojedinačnih studija slučaja, projekata i programa temeljenih na načelima socijalne inkluzije. U okviru projekta došlo se do zaključka da su dva najčešća tipa inkluzivnog volontiranja:<sup>45</sup>

- Projekti i programi usmjereni specifičnim marginaliziranim skupinama (npr. beskućnici, migranti, nezaposlene osobe i osobe sa psihičkim poteškoćama).
- Volontiranje bivših korisnika (npr. slijepa osoba koja je bila korisnica organizacije usmjerene na pružanje pomoći osobama s oštećenjima vida i koja je postala volonter u toj organizaciji)

Rad s tradicionalno isključenim volonterima može u velikoj mjeri obogatiti i donijeti mnogo koristi volonterima, organizacijama kao i široj zajednici.

---

<sup>44</sup> Inkluzivno volontiranje – preporuke koordinatorima volontera za razvoj inkluzivnijih volonterskih programa. Osijek : Volonterski centar Osijek, Dostupno na [https://vcos.hr/files/pdf/inkluzivno\\_volontiranje\\_za\\_email\\_final.pdf](https://vcos.hr/files/pdf/inkluzivno_volontiranje_za_email_final.pdf) (04.12.2020.)

<sup>45</sup> Inkluzivno volontiranje – preporuke koordinatorima volontera za razvoj inkluzivnijih volonterskih programa. Osijek : Volonterski centar Osijek, Dostupno na [https://vcos.hr/files/pdf/inkluzivno\\_volontiranje\\_za\\_email\\_final.pdf](https://vcos.hr/files/pdf/inkluzivno_volontiranje_za_email_final.pdf) (04.12.2020.)

Koristi za organizacije koje uključuju volontere:

- Prilika proširiti i diversificirati izvore volontera/bazu potencijalnih volontera;
- Prilika ostalim volonterima i zaposlenicima dati mogućnost naučiti nove vještine i proširiti im perspektive;
- Prilika koordinatoru volontera da stekne nove vještine i iskustvo;
- Način kako postati otvoreniji prema volonterima iz ranjivih skupina;
- Prilika postati vodeća organizacija po pitanju inkluzivnosti;
- Osoblje i volonteri skloniji su uključiti se i ostati u organizaciji koja je inkluzivna i dobro upravlja različitošću;
- Uključivanje volontera iz socijalno isključenih skupina pomaže boljem pružanju usluga; korisnici usluga koji postanu volonteri, bolje pružaju usluge korisnicima jer bolje razumiju njihovu stvarnost<sup>46</sup>

Uključivanje skupine inkluzivnih volontera doprinosi njihovu osobnom razvoju i tako pomaže smanjivanju socijalne isključenosti, a što u konačnici omogućuje organizacijama posvećenima smanjenju socijalne isključenosti ostvariti svoju svrhu.

Koristi za volontere:

- Iskustvo komuniciranja i života izvan njihovih uobičajenih krugova;
- Pristup novim socijalnim mrežama i novim mogućnostima;
- Povećano samopouzdanje i samopoštovanje;
- Prilika za stjecanje novih vještina, znanja i iskustava;
- Prilika za borbu protiv diskriminacije i dokaz da mogu biti poštovani članovi tima;
- Postati pozitivan primjer i nadahnuće drugima;
- Smanjenje usamljenosti i isključenosti;
- Stvoreni bolji izgledi za zapošljavanje

Koristi za društvo ili zajednicu:

---

<sup>46</sup> idem

- Prilika za izgradnju mreže između pružatelja socijalnih usluga, državnih institucija i OUV-a (organizacije koje uključuju volontere) kako bi se povećanjem dostupnih aktivnosti bolje zadovoljile potrebe osoba iz ranjivih skupina.
- Dati priliku osobama iz ranjivih skupina da postanu punopravni članovi društva, što je posebno važno u situacijama kada ne mogu pronaći posao.
- Prilika dobiti dodatni par ruku za aktivnosti koje se provode na lokalnoj razini te povećati kvalitetu života u toj zajednici.<sup>47</sup>

Ciljanim specifičnim skupinama unutar inkluzivnog volonterskog programa pripadaju: osobe s tjelesnim invaliditetom, osobe sa psihičkim poteškoćama, migranti, dugotrajno nezaposlene osobe, bivši zatvorenici, beskućnici i onedavno bivši beskućnici i na kraju osobe treće životne dobi – kojima je ovaj rad i posvećen.

Kada govorimo o osobama treće životne dobi svakako treba staviti pozornost na činjenicu da je životni vijek u Europi stalno u porastu, a stopa nataliteta niska. Dakle, kao posljedica takvog fenomena jest činjenica da je sve više umirovljenika koji, s obzirom na današnji tempo života i na mentalitet čija je karakteristika da se ostaje „duhom mlađi“, uistinu ostaju puni interesa bez obzira na godine. Dakle, za društvo je vrlo važno planiranje i organizacija u kojem će ova skupina stanovništva što duže moći odvijati zdravi i aktivni život. Volontiranje je svakako jedna vrsta aktivnosti koja će osobama treće životne dobi omogućiti aktivno uključivanje i doprinos zajednici.

U Europskoj uniji starija se osoba definira kao osoba od 65 godina ili starija, ali ta se definicija razlikuje među pojedinim zemljama i često uključuje osobe starije od 55 godina ili umirovljene osobe.

Prema definiciji preuzetoj iz GLOSARIJA – POJMOVNIKA ODABRANIH STRUČNIH TERMINA IZ GERONTOLOGIJE, pojam „starost“ podrazumijeva – „Starost je normalna fiziološka pojava. Bolest i starost nisu sinonimi. Kalendarska starost određena s dobi od 65 godina nije istovjetna s biološkom starosti. Starost se dijeli na raniju (od 65 - 74 g.), srednju (od 75 - 84 g.) i duboku (stariji od 85 g.).“<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Inkluzivno volontiranje – preporuke koordinatorima volontera za razvoj inkluzivnijih volonterskih programa. Osijek : Volonterski centar Osijek, Dostupno na [https://vcos.hr/files/pdf/inkluzivno\\_volontiranje\\_za\\_email\\_final.pdf](https://vcos.hr/files/pdf/inkluzivno_volontiranje_za_email_final.pdf) (04.12.2020.)

<sup>48</sup> Starost. Glosarij – pojmovnik odabranih stručnih termina iz gerontologije. Nastavni zavod za javno zdravstvo dr. Andrija Štampar. Dostupno na: <https://www.stampar.hr/hr/gerontologija-glosarij> (15.12.2020.)

## **Inkluzija i inkluzivno volontiranje u KGZ-u**

U knjižnicama grada Zagreba, od velikog broja projekata koji su se provode, 4 su projekta kojima se potiče socijalna inkluzija:

- **Knjižnica širom otvorenih vrata** – korisnici su djeca s teškoćama u razvoju te mladi i odrasle osobe s invaliditetom
- **Projekt 65 plus** – korisnici su osobe treće životne dobi, a cilj je njihovo aktivno uključivanje u kulturna i društvena zbivanja pri čemu se starijim osobama prilazi kao ravnopravnim partnerima u ostvarivanju kulturnih, obrazovnih, kreativnih i informacijskih potreba. Projekt se provodi u 26 knjižnica u mreži kroz sedam programa - od kreativnih do edukativnih – u kojima su starije osobe istovremeno i korisnici i stvaratelji programa. Projekt obuhvaća : *Slikosat, Knjigom do vrata, Sat informacijske pismenosti za treću životnu dob, Susreti generacija, Izložba 65 plus, Učionica bez granica i Vježbaonica*
- **Knjigom do krova** – programi podrške beskućnicima. Kroz radionice informacijske pismenosti volonteri pružaju pomoć pri pisanju životopisa, molbi, traženju zaposlenja...
- **Kroz knjižnicu do mature** – korisnici su srednjoškolci smješteni u učeničkim domovima

Kao što je već definirano u prijašnjim poglavljima: kada pripadnici “ranjivih” skupina, koje se obično smatra primateljima socijalnih usluga i korisnicima volonterskih aktivnosti, postaju njihovi pružatelji – volonteri koji pomažu drugima, govorimo o **inkluzivnom volontiranju**. U provedbi projekata *Knjižnica širom otvorenih vrata* (<http://www.kgz.hr/default.aspx?id=5993>), *65 plus* (<http://www.kgz.hr/default.aspx?id=1296>) i *Knjigom do krova* sudjelovali su i sudjeluju volonteri koji dolaze iz socijalno isključenih društvenih skupina: osobe s invaliditetom, starije osobe, dugotrajno nezaposleni te beskućnici. U sklopu Gruntvigovog projekta koji je trajao dvije godine, koji je financiran sredstvima Europske komisije *Volontiranje kao alat za uključivanje (Volunteering as a Tool for Inclusion)* te koji je već ranije spomenut, dogovoreno je da se susreti predstavnika partnerskih organizacija odvijaju svaki puta u drugoj zemlji. Na poziv i uz financijsku potporu Volonterskog centra Osijek, kao primjer dobre prakse iz Hrvatske, 6.-7. ožujka 2014. godine na drugom susretu u Dublinu, tadašnja koordinatorica volontera Sanja Bunić, predstavila je navedene projekte KGZ-a kao primjere dobre prakse inkluzivnog volontiranja. KGZ od 2009. godine uključuje volontere u razne segmente svojih usluga za korisnike temeljem *Zakona o volonterstvu*, pa su iskustva iz prakse i priče

iz života pojedinih volontera o kojima je na susretima partnerskih organizacija govorila koordinatorka volontera KGZ-a bila od velike pomoći ostalim sudionicima susreta.<sup>49</sup>

Od 2010. do kraja 2015. godine u provedbi volonterskih programa u KGZ-u sudjelovalo je sveukupno 17 inkluzivnih volontera u sedam knjižnica iz mreže. To su redom od mladih dugotrajno nezaposlenih ili onih bez radnog iskustva do osoba treće životne dobi, ali isto tako i beskućnici i osobe s invaliditetom (kako oni s tjelesnim, tako i oni s mentalnim poteškoćama).

Na različitim volonterskim poslovima, uz dodatnu prethodnu edukaciju i s obzirom na njihove sposobnosti, pružena im je mogućnost da usvajaju nova znanja i vještine te razvijaju već postojeće. Sudjelovali su na radionicama informacijske pismenosti, provodili programe učenja stranih jezika i kultura, održavali susrete novinarske grupe i društvenih igara te obavljali pomoćne poslove. Kroz trud, rad i vrijeme koje su tako nesebično i od srca darovali pokazali su da nisu samo oni kojima je potrebna podrška, već su oni jednako tako osobe koje puno toga mogu i žele dati društvu.<sup>50</sup>

Tijekom 2019. godine, zadnje za koju su dostupni podaci za cijelu kalendarsku godinu, u Knjižnicama grada Zagreba volontiralo je **75** volontera, od kojih **7** volontera pripada skupini inkluzivnih volontera po kriteriju dobne skupine (volonteri treće životne dobi - iznad 60 godina) te kriteriju osoba s invaliditetom.

Zanimljiv je podatak da dvoje volontera, koji najduže volontiraju u KGZ-u, dolazi iz društvenih skupina u riziku od socijalne isključenosti. To su V.T., kolegica knjižničarka u mirovini koja 17 godina volontira na provedbi informatičkih radionica za treću životnu dob u Knjižnici Savica, i I.S., osoba s intelektualnim poteškoćama, koji preko 18 godina volontira na pomoćnim poslovima u Knjižnici Tina Ujevića.

U rujnu 2015. godine KGZ se uključio u projekt *Volontiranje – prilika za nove kompetencije* koji je provodio Volonterski centar Zagreb, a čiji je osnovni cilj pružiti podršku socijalnoj inkluziji i povećanju mogućnosti zapošljavanja osoba s invaliditetom koristeći potencijal volonterstva kao priliku za osobni i profesionalni razvoj te podići društvenu svijest o mogućnostima i potencijalima osoba s invaliditetom.

---

<sup>49</sup> Bunić, S. Projekti Knjižnica grada Zagreba - primjer dobre prakse inkluzivnog volontiranja. // HKD Novosti 62, 4(2014) Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/883> (06.12.2020.)

<sup>50</sup> Bunić S.; Krpan K. U knjižnici se uključujem!. // HKD Novosti 68, 1(2016), Preuzeto s: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1180> (03.12.2020.)

Inkluzivno volontiranje u mnogočemu doprinosi KGZ-u kao instituciji te mogućnost provedbe takve vrste volontiranja doprinosi razvoju i pozitivnoj percepciji institucije. Koliko volontiranje znači inkluzivnim volonterima pokazano je i u kratkom videu. „Godinama volontiram u knjižnici“<sup>51</sup> iz 2018. godine, gdje troje inkluzivnih volontera objašnjava zašto vole volontirati u knjižnici i što im volontiranje znači. Na pitanje što voli raditi u knjižnici, dugogodišnji inkluzivni volonter, osoba s invaliditetom odgovorio je da voli SVE u knjižnici i da u nju dolazi jer VOLI RADITI. Gospođa treće životne dobi, voditeljica Informatičke radionice za treću životnu dob o iskustvima volontiranja kaže „...ta energija koju smo zajednički dobivali, dakle moja energija da im pomognem da se nauče služiti sa tim čudima elektronike i njihova energija da žele naučiti spojila nas je zapravo u jednu famoznu zajednicu. Najviše me zapravo veseli to što ljudi osjete da bi bez toga još više bili isključeni iz normalnih redovnih životnih tokova“. Treći sudionik video uratka, pomoćnik pri provedbi usluge Informatičke radionice za treću životnu dob kaže „volontiram jer volim prenašati znanja i to me ispunjava...“.

Iz kratkog videa možemo zaključiti da volonteri pokazuju pozitivan stav prema volontiranju u knjižnici i cijene činjenicu da mogu prenijeti znanje drugima. Jedna od posebnosti i poznatijih primjera socijalne inkluzije u ustanovi KGZ-a je uključivanje beskućnika u volonterski rad, pri čemu svakako treba napomenuti da su neki od njih bili začetnici i sudionici od samih početaka pokretanja projekta „Knjigom do krova“.

S obzirom na značaj inkluzivnog volontiranja u KGZ-u te činjenicu da je pandemija bolesti COVID-19 značajno utjecala na (ne)mogućnost provedbe programa koji uključuju volontere, ovaj rad ima za svrhu istražiti na koji način sami inkluzivni volonteri doživljavaju novonastalu situaciju. U nastavku rada slijedi prikaz provedenog istraživanja.

---

<sup>51</sup> Godinama volontiram u knjižnici... Dostupno na <https://www.youtube.com/watch?v=hpXJA7HR23U> (06.12.2020.)

## **4. Cilj i istraživačka pitanja**

Cilj istraživanja je bio dobiti uvid u iskustvo inkluzivnih volontera treće životne dobe KGZ-a o utjecaju pandemije korona virusa na mogućnost njihova volontiranja.

Sukladno cilju postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kako sudionici istraživanja doživljavaju korisnost volonterskog rada?
2. Koji je utjecaj pandemije korona virusa na mogućnost njihova volontiranja?
3. Kako sudionici istraživanja vide mogućnost ponovnog uključivanja u volonterski rad?



## 5. Metodologija

### 5.1. Sudionici istraživanja

Uzorak sudionika ovog istraživanja čine inkluzivni volonteri - volonteri treće životne dobi koji su dugogodišnji volonteri KGZ-a. Radi se o namjernom uzorku sudionika tipičnih slučajeva<sup>52</sup> - inkluzivnih volontera, osoba treće životne dobi. Kada se govori o trećoj životnoj dobi, odnosno dobnoj granici kada treća životna dob počinje, postoje različita stajališta. Dobna granica određuje se od 55 do 65 plus godina. Suvremena paradigma, koja u fokus stavlja osobu i individualizirani pristup, polazi od razumijevanja da je granicu vrlo teško definirati jer se ona određuje psihofizičkim stanjem i pogledom na svijet svakog pojedinca. U istraživanje je uključeno šest inkluzivnih volontera u dobi od 63 do 76 godina, četvero muškaraca i dvije žene. Četvero sudionika su umirovljenici, jedan je dugogodišnje nezaposlen i jedna je osoba s invaliditetom. Prema obrazovnom statusu troje sudionika završilo je visoko obrazovanje, dvoje srednje obrazovanje, a jedan je prošao kroz posebno osposobljavanje za osobe s invaliditetom. Troje sudionika u KGZ-a volontira na provedbi usluga radionica informatičke pismenosti, jedna vodi radionicu pisanja poezije i radionicu pletenja i kukičanja, jedan sudionik je voditelj igre GO i jedan je na poziciji pomoćnika pri obavljanju manipulantskih poslova. Svi su dugogodišnji volonteri KGZ-a s rasponom volontiranja od 2 do 16 godina. Svaki sudionik volontira u različitoj knjižnici u sklopu mreže KGZ-a.

Sudionicima, koji su odgovarali obilježjima namjernog uzorka sudionika odabranih za ovo istraživanje, predstavljena je svrha, cilj i metode provedbe istraživanja, te se tražio pristanak za sudjelovanje i dobrovoljno uključivanje. Svi sudionici su pokazali veliki interes i sa zadovoljstvom dali svoj pristanak za sudjelovanje.

### 5.2. Postupak provedbe istraživanja

Istraživanje je osmišljeno radi izrade diplomskog rada na Dodiplomskom studiju Izvanrednog studija bibliotekarstva pri Filozofskom fakultetu u Zagrebu. Svrha istraživanja bila je dobiti uvid u iskustvo i doživljaj dugogodišnjih inkluzivnih volontera KGZ-a o prestanku volontiranja do kojeg je došlo zbog pandemije bolesti COVID-19. S obzirom na kompleksnost situacije izazvane pandemijom bolesti COVID-19 koja je dovela do potpunog ili djelomičnog zatvaranja ustanova i institucija, pa tako

---

<sup>52</sup> Milas, G. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. 2. izd. Zagreb : Naklada Slap, 2009. str. 412-423

i knjižnica, te na činjenicu da su sudionici istraživanja osobe ranjivih skupina za koje se u pandemij-skoj krizi preporučuje maksimalna izolacija i zaštita, bilo je vrlo izazovno stupiti sa sudionicima u kontakt i provesti postupak prikupljanja podataka. S obzirom na nemogućnost osobnog kontakta podaci su se prikupili elektroničkim putem. Sa svakim potencijalnim sudionikom uspostavljen je osobni kontakt putem telefona tijekom kojeg je objašnjena svrha i način sudjelovanja u istraživanju. Potencijalni sudionici razveselili su se pozivu i u razgovoru rado prisjećali svojih početaka volonterskog rada te života i aktivnosti u knjižnici. Nakon dobivenog pristanka i podataka o elektroničkoj pošti sudionicima su poslana unaprijed sastavljena istraživačka pitanja. Sudionici su informatički pismeni što je omogućilo odgovaranje na pitanja na taj način. Jedan sudionik, osoba s invaliditetom, na pitanja je odgovorio uz pomoć svoje osobne asistentice. Podaci su prikupljeni u razdoblju od 25. studenoga do 15. prosinca 2020. godine. Na pitanja inkluzivni volonteri odgovarali su različito, neki su davali duže, a neki kraće odgovore.

### **5.3. Metoda prikupljanja podataka**

Za potrebe ovog istraživanja sastavljen je predložak s pitanjima na temu dobivanja uvida u iskustvo i doživljaj inkluzivnih volontera o utjecaju pandemije bolesti COVID – 19 na mogućnost njihova volontiranja. Predložak se sastojao od sedam pitanja povezanih s njihovim volonterskim iskustvom, utjecajem krize izazvane pandemijom korona virusa na mogućnost njihovog volontiranja i perspektive nastavka volontiranja u KGZ-u.

Pitanja iz predloška bila su sljedeća:

1. Zašto ste se baš odlučili za volontiranje u knjižnici?
2. Što Vama volontiranje znači?
3. Što mislite da ste dobili volontiranjem? ( za Vas osobno, za knjižnicu, za zajednicu...)
4. Zbog epidemije korona virusa posljednjih 9 mjeseci došlo je do prekida u Vašem volontiranju. Kako na Vas utječe taj prekid?
5. Volontirate li trenutno negdje drugdje? Ako da, gdje?
6. Imate li želju i namjeru nastaviti s volontiranjem kada epidemija korona virusa prođe?
7. Imate li prijedlog kako biste u ovim uvjetima mogli volontirati u knjižnici, primjerice online volontiranje ili nekako drugačije?

#### **5.4. Postupak obrade podataka**

U analizi prikupljene građe korištena je metoda analize sadržaja.<sup>53</sup> U analizi će biti prikazane ključne teme koje su se pojavile unutar postavljenih istraživačkih pitanja, a koje će biti ilustrirane izjavama sudionika istraživanja, inkluzivnih volontera. Cilj je prikazati nalaze ovog istraživanja na sažet i fokusiran način te pružiti uvid u iskustva i doživljaj inkluzivnih volontera starije životne dobi koji su zbog pandemije bolesti COVID-19 onemogućeni s provedbom volonterskog rada u programima u sklopu KGZ-a.

---

<sup>53</sup> Milas, G. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. 2. izd. Zagreb : Naklada Slap, 2009. str. 500

## 6. Analiza i interpretacija rezultata istraživanja

Obrada podataka odnosila se na kvalitativnu analizu sadržaja pismenih odgovora sudionika na pitanja iz predloška. U nastavku slijede teme i ilustracije kojima sudionici opisuju svoje **razloge za volontiranje i doživljavaj važnosti volontiranja** u KGZ-a.

**Razloge za volontiranje** sudionici opisuju kroz sljedeće teme: **osjećaj korisnosti, osjećaj pripadnosti nekoj zajednici, pomaganje, prenošenje znanja i iskustva na mlađe naraštaje, prijedlog za uključivanje kao dio šire intervencije podrške ranjivim skupinama.**

### - Osjećaj korisnosti

„...Sada sam već dugi niz godina u knjižnici i jako sam zadovoljan, osjećam se korisno... (FB, 63 god.).

„Organiziraju razne aktivnosti koje sigurno i ne moraju. Tako sam i ja odlučio da dam svoj mali doprinos... Za mene to je jedan mali osjećaj da sam koristan... (AJ, 71 god.).

„Kad se pripremam za svaki sat, osjećam ushit i radost, što u svojim godinama još mogu biti korisna...biti živa!!!“ (AN, 69. god)

### - Osjećaj pripadnosti nekoj zajednici

„...prenosim ljubav, koja mi se obilato vraća u stečenim novim prijateljima...knjižnica je ta, koja mi je najbliža, volim puno čitati, pa sam ionako skoro svaki dan u njoj, a zašto onda ne spojiti ugodno s korisnim? (AN, 69. god.)

„...i sad sam u knjižnici kao kod kuće...“ (FB, 63 god.)

„U knjižnici sam zadovoljan i mogao bih je nazvati svojim drugim domom...“ (MS, 76. god.).

„Zato što su knjižnice bile i ostale veliki dio moga života“ (VT, 69.god.).

„Zajednica dobiva malo napretka. Ljudima se olakša život. Posebno starijoj populaciji... (AJ, 71.god).

### - Pomaganje

„Odlučio sam da u mirovini samo pomažem, a ne da radim za novce. Većina mojih i mlađih kolega koji su jurili za karijerom i novcem su završili na bajpasima. Ja sam odlučio raditi ono što me zabavlja i ne izaziva stres, pomagati drugima. Uz to i osoblje Knjižnice u D. je veoma zainteresirano da članovima knjižnice maksimalno budu na usluzi“. (AJ, 71.god)

„Kao što sam kazala, volim pomagati drugima...“ (AN, 69. god.)

- **Prenošenje znanja i iskustva na mlade naraštaje**

„Izazov učiti druge. Kao stariji samouk ( nismo generacija rođena u doba interneta za razliku od mlađih naraštaja kojima je nepojmljivo da nekom može biti problem par klikova mišem), svjestan sam problema shvaćanja, prihvaćanja i volje učenja informatičkih vještina u zrelim godinama...“ (FB, 63.god.)

„...volim prenijeti svoje znanje, neke stare vještine, npr. čipkanje, na mlade, da se ne izgubi nasljeđe...“ (AN, 69. god)

„U knjižnici održavam tečajeve iz informatike, a ta tema mi je poznata, jer sam se informatikom bavio kroz školovanje i na poslu. Ne trebam nikakve pripreme, samo odabrati ono za što polaznici imaju interesa.“ (AJ, 71. god.)

- **Prijedlog za uključivanje kao dio šire intervencije podrške ranjivim skupinama**

„Volontiranje mi je predloženo od službe čije usluge primam. Probao sam, svidjelo mi se te sam tako i ostao volontirati. Jako volim knjige i čitanje“. (FŠ, 72. god.)

**Doživljaj važnosti volontiranja** sudionici opisuju kroz teme: **podizanje samopouzdanja, socijalni kontakti, osjećaj zadovoljstva zbog pomaganja drugima, prenošenje znanja, davanje sebe za druge, ispunjavanje vremena.**

- **Podizanje samopouzdanja**

„Dobrodošla obaveza, lijek protiv depresije i osjećaja beskorisnosti i gubitka samopouzdanja kao nezaposlenog“. (FB, 63. god)

„...radost učenja i napredovanja u savladavanju raznih prepreka, od početnih PC i WIN 95, do današnjih pametnih telefona... (VT, 69.god.)

- **Socijalni kontakti**

„Dobila sam neke nove prijatelje, uz put sam i nešto naučila...“ (AN, 69.god.).

„Uz to i malo se više upoznam s ljudima iz okoline. Danas su ljudi otuđeni, svatko juri za svojim poslom i iako se susretnu više puta ni ne pozdrave se...sa svojim polaznicima obično uspostavim kontakt tako da mi se i nakon što tečaj završi dosta njih javi i ostajemo u kontaktu. Ako treba neka pomoć ili odgovor uvijek mi se mogu javiti ...Upoznao sam dosta novih ljudi iz kvarata gdje živim.

*Knjižnica postaje središte u kvartu gdje se mogu dobiti razna praktična znanja, a ne samo posuđivati knjige...“ (AJ, 71. god.)*

*„Vrijeme provedeno s polaznicima radionica me ispunjava... (AN, 69. god)*

*„Osim toga volontiranje mi omogućuje da se družim s drugim ljudima, da upoznam nove ljude i naučim nešto novo.“ (FŠ, 72. god.)*

*„...postalo je druženje s različitim ljudima, upoznavanje s drugačijim situacijama ... Mene je ispunilo zadovoljstvom svako druženje i svako pitanje na koje sam uspjela odgovoriti.“ (VT, 69.god.)*

#### **- Osjećaj zadovoljstva zbog pomaganja drugima**

*„Beskrajno zadovoljstvo kad vidiš napredak polaznika i njihova zahvalnost. Prednost individualnog rada, manje više svi imaju mlađu generaciju familije, koja zna, ali nema vremena, ali niti živaca podučavati...“ (FB, 63. god)*

*„Sretan sam kad mi polaznici počnu praktično koristiti naučeno. Na primjer da se prijave u bolnicu i dobiju termin on-line, a ne moraju putovati na Rebro pola dana. Ili da sa svojim liječnikom počnu komunicirati mailom, a ne da čekaju u čekaonici. Posebno se korist od toga vidi sada u eri koronavirusa.“ (AJ, 71. god.)*

*„Volontiranje mi znači malo veselje što ću polaznicima prenijeti nešto svog znanja i iskustva, a koje će im pomoći u svakodnevnom životu...“ (AJ, 71. god.)*

*„Volontiranje je za mene nešto dobro. Osjećam se korisno, volim dok radim, brinem o drugima ili radim nešto korisno za druge, a bez da budem plaćen za to. Ispunjava me.“ (FŠ, 72. god.)*

#### **- Prenošnje znanja**

*„Posebice mislim da je važan rad sa djecom i mladima, koje možemo svašta naučiti....posebice djece jer su oni budući korisnici knjižnica i kako se kaže „na mladima svijet ostaje“. Super mi je kada dođu mali kikaći 4-5 godina, jer s njima vodim prave filozofske rasprave...“ (MS, 76. god.)*

*„Veliki je uspjeh da korisnici počnu koristiti raspoloživu tehniku i za olakšanje svakodnevnog života, a ne samo za razgovor. Razni tečajevi dostupni su u Zagrebu, ali većina uz plaćanje. Stariji ili neće ili si ne mogu priuštiti plaćanje tečajeva. Ako i imaju sredstava dati će za obrazovanje djece ili unučadi, a teško će izdvojiti za sebe“. (AJ, 71. god)*

*„...što znači da sam pridonio pozitivnom razvoju mladih ljudi, a na taj način i moj svijet postaje bolji i ljepši...“ (MS, 76. god.)*

### - Davanje sebe za druge

„Volontiranjem dajemo, dakle dolazi do drugog odnosa. A bez ljudskosti nema zajedništva, bez ljudskosti i ljudskog kontakta, postajemo strojevi. (MS, 76. god.)

„Volontiranjem sam za sebe dobio nova znanja, upoznao nove ljude, svojim radom mogu pomoći drugima. Za knjižnicu mislim da sam im pomogao u poslovima koje sam obavljao, osim toga na mene su uvijek mogli računati da sam spreman raditi i uključiti se. Za zajednicu mislim da sam svojim primjerom pokazao da se sve može kad se hoće, možda sam potaknuo i neke druge ljude da se uključe na sličan način“. (FŠ, 72.god.)

### - Ispunjavanje vremena

„Jednostavno ispunjava moje vrijeme, daje mi životno zadovoljstvo“. (MS, 76. god.)

„U početku se činilo da je korisno utrošeno vrijeme, kasnije je postalo mnogo više od toga...“ (VT, 69. god.)

„Imam obavezu jednom tjedno održati tečaj, ali ta obaveza mi je ugodna, ne stresna. (AJ, 71. god)

Kroz gore navedene teme pokazalo se da sudionici izražavaju, opisuju i navode osobne i društvene funkcije (osjećaj korisnosti, pomaganje, prenošenje znanja, podizanje samopouzdanja, socijalizacija...) koje se ostvaruju kroz volontiranje, odnosno motive i razloge zbog kojih volontiraju. Dobiveni nalazi su u skladu s rezultatima istraživanja, objašnjenim na početku ovog rada, u kojima su psiholozi Gil Clary i Mark Snyder identificirali osobne i društvene funkcije koje se ostvaruju kroz volontiranje, a kasnije su te iste u svom istraživanju proširili psiholozi Judy Esmond i Patrick Dunlop.<sup>54</sup>

Slijedi prikaz dobivenih uvida na pitanje o **utjecaju pandemije COVID-19 na mogućnosti volontiranja sudionika istraživanja**. Sudionici opisuju utjecaj na volontiranje kroz teme: **nedostajanje volontiranja, uključivanje u online tečajeve i dosada.**

### - Nedostajanje

„Fali mi, ali što je tu je, viša sila“. (FB, 63 god.)

---

<sup>54</sup> Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar, 2006. str. 22,23, Esmond J; Dunlop P . Developing the Volunteer Motivation Inventory to Assess the Underlying Motivational Drives of Volunteers in Western Australia dostupna na mreži: <https://bit.ly/36acWg0> (27.11.2020.)

„Teško. Kao kad vam netko odsiječe granu na kojoj sjedite, pa padate, padate i nikad kraja...nadam se da će se otvoriti padobran prije zemlje, te da ću se opet naći u knjižnici s prijateljima...“ (AN, 69 god.)

„Da, trenutno ne volontiram uživo, jako mi nedostaj, a energija koju nosim u sebi, traži puteve za volontiranjem.“ (MS, 76 god.)

„Žao mi je i jedva čekam cjepivo“ (VT, 69 god.)

#### - **Uključivanje u online tečajeve**

„Od veljače do svibnja 2020. godine, u vrijeme karantene, ja sam nastavio on-line održavati tečajeve sa svojim polaznicima. Oni su završili planirani program tečaja. Čak su se tečaju priključila i dva dodatna polaznika koji su uspješno završili tečaj. Imali smo tečaj od 17 do 18 sati skoro svaki dan. Meni je to značilo prekid monotonije izolacije, a i njima također“ (AJ, 71 god.)

„Budući da je 2020. godina - godina u kojoj je pandemija uzela maha te je broj zaraženih trenutačno u Hrvatskoj velik, moram čuvati sebe. Dakle, izbjegavam kontakte uživo, ali sam se prebacio na online, dalje sam u kontaktu s nekom djecom. Mislim to proširiti dalje na rad s osobama s invaliditetom.“ (MS, 76 god.)

#### - **Dosada**

„Zbog prekida u volontiranje ponekad mi je dosadno, ali nastojim pronaći neke druge načine, slušajući radio, čitanjem knjiga i šetnjama vrijeme mi brže prolazi.“ (FŠ, 72 god.)

Kroz gore navedene teme pokazalo se da sudionici izražavaju, opisuju i navode promjene i posljedice koje je na njih imao prestanak volontiranja uzrokovana novonastalom situacijom izazvanom pandemijom COVID-19.

Vežano uz treće istraživačko pitanje koje se odnosi na mogućnost ponovnog uključivanja u volonterski rad sudionici su odgovorili na pitanje volontiraju li trenutno i koje su im **perspektive za volontiranje u knjižnici**. Dobiveni odgovori o trenutnom volontiranju su očekivani i u skladu s uvjetima epidemioloških mjera koji ograničavaju kontakte i društvena događanja. Četvero sudionika nigdje ne volontira, jedan se uključio u pomaganje poznanicima u lokalnoj zajednici, a jedan sudionik je nastavio program kroz online volontiranje.

„Nigdje ne volontiram.“ (FB, 63 god.)



„Volontiram, pomažem po selu u berbi i obrezivanju maslina. Pomažem poznanicima u rješavanju raznih problema.“ (AJ, 71 god.)

„Nigdje. Zbog zdravlja nisam ni prije išla negdje dalje, ipak je knjižnica na Savici moj drugi dom.“ (AN, 69 god.)

„Ne. Samo online.“ (MS, 76 god.)

„Ne volontiram.“ (FŠ, 72 god.)

„Ne, ne volontiram!“ (VT, 69 god.)

Što se tiče **perspektive za buduće volontiranje u KGZ-u**, svi sudionici **žele nastaviti volontirati** što je vidljivo kroz njihove navode:

„Svakako!“ (FB, 63 god.)

„Da, imam želju nastaviti volontirati.“ (AJ, 71 god.)

„Svakako. Bude li zainteresiranih, nastavit ću kao i do sada, samo znam da ćemo prve satove potrošiti na razmjenjivanje dojmova o ovom ne-dobrom vremenu...“ (AN, 69 god.)

„Da naravno! Kad sve popusti, jedva čekam da se vratim u knjižnicu. Budući da igra Go zahtjeva blizinu igrača i ne može se održati bez distance, ona je zbog toga epidemiološki riskantna. Dakle, epidemija mora u potpunosti proći da bismo mogli nastaviti sa radionicama uživo.“ (MS, 76 god.)

„Volio bih nastaviti volontirati kada epidemija koronavirusa prođe, dok god mogu hodati.“ (FŠ, 72 god.)

„Svakako ću pokušati!“ (VT, 69 god.)

Sudionici su odgovarali i na pitanje koje **mogućnost i prijedloge za volontiranje** u budućnosti imaju te se osvrnuli i na **online volontiranje**. Kroz odgovore inkluzivnih volontera pokazalo se da, između ostalog, poteškoće u online volontiranju predstavlja računalna opremljenost pojedinih volontera i potencijalnih korisnika te da su, kada je riječ o kvalitetnoj online komunikaciji, potrebne određene vještine upravljanja platformama (primjerice, Zoom, Skype, Google Hangouts, Microsoft Teams). Budući da su korisnici volonterskih usluga u većini osobe treće životne (vrlo često informatički nepismene), provedba, inače vrlo kvalitetnih programa kada je riječ o izvedbi uživo, mogla bi postati neizvediva ili bi mogla izgubiti na učinkovitosti i kvaliteti.

„Već u početku korona krize sam održavao tečajeve on-line. To je bilo dosta primitivno. Imali smo upaljena računala i WHATSUP programe na mobitelima. Tečajevi on line bi se mogli veoma uspješno organizirati tako da knjižnica nabavi program koji bi omogućio dobar on-line tečaj. Preduvjet za to je dobar internet, oprema i softver.“ (AJ, 71 god.)

„Teško, polaznik bi morao biti koliko toliko napredan, imati svoj PC sa Win 10 i onda preko Quick Assist raditi. Radili smo tako 2 puta tjedno sa nekim od polaznika, međutim za većinu je to jako teško.“ (FB, 63 god.)

„Mislim da ne bih mogla online pokazivati kako rade pojedini app na mobitelima i sl. Ima na internetu puno kvalitetnih instrukcija, tako da se ne bih mogla uspoređivati s njima. Moja je prednost kod volontiranja susret i živa riječ.“ (VT, 69 god.)

„Volontiram on line, čak radimo i međunarodne turnire. Odaziv je dosta dobar, ovisno koliko uspijete motivirati one s druge strane.“ (MS, 76 god.)

„Pa ja sam i sad u kontaktu s nekim polaznicama. Premda je praksa knjižnice da ne dobijem gmail adrese korisnika, mi smo kao pravi prijatelji razmijenili telefonske brojeve, kontaktiramo na FB, WhatsApp-u, Messenger-u...razmjenjujemo pjesme, šaljem im upute za izraditi neki uzorak u kačkanju...Sad su aktualne božićne kuglice...uvijek ima nešto zanimljivo što možemo međusobno podijeliti...nije to ništa službeno i grupno, a moglo bi biti?“ (AN, 69 god.)

„Po meni bi najbolje bilo nastaviti volontirati kada koronavirus prođe ili kada dođe cjepivo. Budući da sam starija osoba rado bih se cijepio kako bih bio siguran i nastavio bih odlaziti na volontiranje bez brige za zdravlje.“ (FŠ, 72 god.)

## 7. Zaključak

Budući da sam već dvije i pol godine koordinatorica volontera u sklopu Knjižnica grada Zagreba te sam također voditeljica Radionica informacijske pismenosti (u sklopu projekta 65 plus) u Gradskoj knjižnici, htjela sam ta dva iskustva povezati u jedno te napraviti diplomski rad koji će prikazati aktualno stanje u kojem je proglašenje pandemije bolesti COVID-19 imalo veliki utjecaj na volontere i na njihov rad te na promijene u životu i poslovanju kojima i sama direktno svjedočim. Kao što se isticalo u raznim izjavama i istraživanjima, volonterski rad, osim što je bitan za zajednicu te za one kojima je upućen, jednako je tako bitan i za one koje svoje volonterske usluge pružaju. Na primjeru 6 inkluzivnih volontera te na temelju njihovih pismenih odgovora na pitanja iz predloška u potpunosti je potkrepljena pretpostavka da je volontiranje vrlo bitna i korisna stavka u njihovim životima. Unutar sedam pitanja iz predloška sudionici su dali odgovore na tri ključna pitanja ovog istraživanja, a ona glase: Kako sudionici istraživanja doživljavaju korisnost volonterskog rada?, Koji je utjecaj pandemije koronavirusa na mogućnost njihova volontiranja? i Kako sudionici istraživanja vide mogućnost ponovnog uključivanja u volonterski rad?. U analizi prikupljene građe korištena je metoda analize sadržaja te su u njoj prikazane ključne teme koje su se pojavile unutar postavljenih istraživačkih pitanja i koje su ilustrirane izjavama sudionika istraživanja. Teme koje su se pojavile unutar istraživačkih pitanja su: **osjećaj korisnosti, osjećaj pripadnosti nekoj zajednici, pomaganje, prenošenje znanja i iskustva na mlade naraštaje, prijedlog za uključivanje kao dio šire intervencije podrške ranjivim skupinama, podizanje samopouzdanja, socijalni kontakti, osjećaj zadovoljstva zbog pomaganja drugima, prenošenje znanja, davanje sebe za druge, ispunjavanje vremena**, i one kao takve u potpunosti odgovaraju teorijskim tvrdnjama, predstavljenim u prvom dijelu ovoga rada, a to je da je volonterski rad jednako koristan za one koji koriste volonterske usluge koliko i za one koji volonterske usluge pružaju, u ovom slučaju to su inkluzivni volonteri treće životne u KGZ-u. Ovu tvrdnju sažela je i jedna od sudionica istraživanja u jednom od svojih odgovora : „*volontiranjem se i nešto dobiva, ne samo daje. To je obostrani dar...*“ (AN, 69. god.). Neki od volontera sudionika namjerno su izabrali knjižnicu kao mjesto volontiranja dok su neki svoj volonterski rad započeli u knjižnici igrom slučaja. Međutim, svih šestero volontera u svojim je odgovorima pokazalo su da im je volontiranje u knjižnici ugodno, korisno i da im je od velikog značaja i važnosti u životu. Prestankom provedbe programa u sklopu KGZ-a, koje je uzrokovalo proglašenje pandemije, došlo je i do prekida pružanja volonterskih usluga uživo za sve volontere. Neki od njih nastavili su volontiranje online, ali **svi do jednoga izjavili su da im je prestanak dolaska u knjižnicu**, uz sve ostale nedaće koje su zadesile osobe treće životne dobi, **teško pao**. Iz odgovora volontera u upitniku jasno se razabire da im volonterski rad kojeg obavljaju u KGZ-u daje osjećaj uključenosti u društvo, održava pouzdanje te daje osjećaj korisnosti za društvo - stavke

koje su, kod osoba treće dobi, vrlo često ugrožene i narušene. Na pitanje **žele li nastaviti s volontiranjem**, kada se sve vrati u normalu, **svi su odgovorili pozitivno**, štoviše većina njih - jedva čeka. Osim sadržaja pismenih odgovora volontera koje sam u ovom radu analizirala, telefonski sam razgovarala sa većinom od njih te sam iz razgovora mogla zaključiti da je čitava trenutna situacija negativno djelovala na sve volontere, na neke manje, na neke više, ali uglavnom izolacija zbog pandemije, udaljavanje od osoba i aktivnosti koje su činile dio njihova života, stvorili su vrlo nezahvalnu i kompliciranu životnu situaciju svima njima. Volontiranje i dolazak u knjižnicu bili su od velike važnosti za sve volontere, svakome od njih na neki drugačiji i specifičan način.

Ovaj rad pokazao je na konkretnom primjeru da je volontiranje vrlo važna aktivnost, kako za samo društvo, tako i za same pojedince, koji na kraju krajeva čine tu istu društvenu zajednicu. I na kraju, moj opći dojam i zaključak o čitavoj novonastaloj situaciji nalazi se u odgovoru jedne od volonterki. Na pitanje iz upitnika: „Kako je na Vas utjecao prekid volontiranja?“, odgovor je glasio: *„Teško. Kao kad vam netko odsiječe granu na kojoj sjedite, pa padate, padate i nikad kraja...nadam se da će se otvoriti padobran prije zemlje, te da ću se opet naći u knjižnici s prijateljima...“*

## 8. Literatura

1. Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar, 2006.
2. Begović, H. Volonterski centar Zagreb : 1996-2006 : prvih deset godina. Zagreb : Volonterski centar, 2007.
3. Bežovan, G.; Zrinščak, S. Postaje li civilno društvo u Hrvatskoj čimbenikom društvenih promjena? // Revija za socijalnu politiku 14, 1(2007): 1-27.
4. Bunić S.; Krpan K. U knjižnici se uključujem!. // HKD Novosti 68, 1(2016), Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/1180> (03.12.2020.)
5. Bunić, S. Projekti Knjižnica grada Zagreba - primjer dobre prakse inkluzivnog volontiranja. // HKD Novosti 62, 4(2014) Dostupno na: <https://www.hkdrustvo.hr/hkdnovosti/clanak/883> (06.12.2020.)
6. Bunić, S. Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4 (2010), 115-124. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/80583> (30.11.2020.)
7. Bunić S.; Rogić Bocchetti M. Izvješće organizatora volontiranja o obavljenim uslugama ili aktivnostima organizatora volontiranja za godinu 2019. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2019.
8. Esmond J; Dunlop P . Developing the Volunteer Motivation Inventory to Assess the Underlying Motivational Drives of Volunteers in Western Australia dostupno na mreži: <https://bit.ly/36acWg0> (27.11.2020.)
9. European Convention on the Promotion of a Transnational Long-term Voluntary Service for Young People, dostupno na mreži <https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/treaty/175> (30.11.2020.)
10. Friedman, J L. Činimo dobro zajedno : 101 jednostavan i važan projekt rada za opće dobro za obitelj, škole i lokalne zajednice. Zagreb : Naklada Kосinј, 2014.
11. Starost. Glosariј – pojmovnik odabranih stručni h termina iz gerontologije. Nastavni zavod za javno zdravstvo dr. Andrija Štampar. Dostupno na: <https://www.stampar.hr/hr/gerontologija-glosariј> (15.12.2020.)
12. Godinama volontiram u knjižnici... Dostupno na <https://www.youtube.com/watch?v=hpXJA7HR23U> (06.12.2020.)
13. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. 2. hrvatsko izd. [prema 2. izmijenjenom izd. izvornika]. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
14. Inkluzivno volontiranje – preporuke koordinatorima volontera za razvoj inkluzivnijih volonterskih programa. Osijek : Volonterski centar Osijek, Dostupno na [https://vcos.hr/files/pdf/inkluzivno\\_volontiranje\\_za\\_email\\_final.pdf](https://vcos.hr/files/pdf/inkluzivno_volontiranje_za_email_final.pdf) (04.12.2020.)

15. Jurić, D. Volonterski menadžment. Zagreb : Volonterski centar, 2007.
16. Knjižnice grada Zagreba : projekti. Dostupno na : <http://www.kgz.hr/hr/nasi-programi/projekti-16507/16507> (04.12.2020.)
17. Knjižnice grada Zagreba : događanja. Dostupno na : <http://www.kgz.hr/hr/dogadjanja/10> (04.12.2020.)
18. Latinsko-hrvatski rječnik za škole / priredio Mirko Divković. Zagreb : Naprijed, 1997.
19. Ledić, J. Biti volonter/volonterka : istraživanje uključenosti građana u civilne inicijative u zajednici kroz volonterski rad. Zagreb : Udruga za razvoj civilnoga društva SMART, 2001.
20. Ledić, J. Zašto (ne) volontiramo? : stavovi javnosti o volonterstvu. Zagreb : Academy for educational development, 2007.
21. Milas, G. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. 2. izd. Zagreb : Naklada Slap, 2009.
22. Odluka o mjerama ograničavanja društvenih okupljanja, rada u trgovini, uslužnih djelatnosti i održavanja sportskih i kulturnih događanja. Dostupno na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020\\_03\\_32\\_713.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_03_32_713.html) (01.12.2020.)
23. O volonterskom radu / uredništvo Slobodan Škopelja ... [et al.]. - Split : Udruga Mi, 2004.
24. Popović, S. Inkluzivno volonterstvo: studija nevladinih organizacija u Zagrebu. Završni specijalistički rad. Zagreb: Fakultet političkih znanosti, 2013.
25. Prgić Znika, J. Menadžment volontera : priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa. Zagreb : Volonterski centar, 2015.
26. Recommendation R(94)4 of the Committee of Ministers to Member States on the Promotion of Voluntary Service dostupno na mreži:[https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectId=09000016804cbd4e](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016804cbd4e) (30.11.2020.)
27. Recommendation 1469 (2001): Improving the status and role of volunteers in society : a contribution by the Parliamentary Assembly to the International Year of Volunteers 2001 dostupno na mreži: <https://assembly.coe.int/nw/xml/XRef/Xref-XML2HTML-EN.asp?fileid=16868&lang=en> (30.11.2020.)
28. Resolution 40/212. International Day of Volunteers for Economic and Social Development dostupno na mreži : <https://www.unv.org/publications/unga-resolution-40212-adoption-5-december-international-volunteer-day-economic-and> (30.11.2020.)

29. Resolution 52/17, International year of Volunteers, dostupno na mreži: <https://www.unv.org/Publications/UNGA-Resolution-5217-Declaration-2001-International-Year-Volunteers> (30.11.2020.)
30. Resolution 56/38, Recommendations on support for volunteering, dostupno na mreži: <https://www.unv.org/fr/node/1960> (30.11.2020.)
31. Russo A. ...et al. Volontiranje : ključ uspjeha u svijetu rada. Split : Udruga Split zdravi grad, 2007.
32. Spraul, K. Social Movements Producing Social Capital: The Case of Corporate Volunteering, Fifth Organization Studies Workshop „Social Movements , Civil Societies and Corporation“ 26.-28. svibnja 2010., Margaux, Francuska
33. Šuštar, S. Međunarodni volonterski kampovi. Zagreb : Volonterski centar, 2006.
34. The SEEYN workcamp handbook / [editorial, text, preparation of materials Lidija Burić ... et al.]. - 2nd modified ed. - Zagreb : Volunteers' centre, 2004.
35. Universal Declaration on Volunteering, dostupno na mreži <https://volunteeringaustralia.org/wp-content/uploads/VA-Universal-Declaration-on-Volunteering.pdf> (30.11.2020.)
36. Volontari. Dostupno na <https://www.comune.treviso.it/la-biblioteca-di-treviso-cerca-volontari/> (02.12.2020.)
37. Volunteer. Dostupno na <https://www.lapl.org/get-involved/volunteer> (02.12.2020.)
38. Volunteer. Dostupno na <https://sfpl.org/volunteer> (02.12.2020.)
39. Zakon o volontiranju. // Narodne novine, 58(2007) dostupno na mreži: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007\\_06\\_58\\_1863.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_06_58_1863.html) (26.11.2020.)

## 9. Prilozi

### 9.1. Prilog 1 – Upitnik

Dragi volonteri,

budući da sam već dvije i pol godine koordinatorica volontera za KGZ odlučila sam svoj diplomski rad iz knjižničarstva posvetiti temi inkluzivnog volontiranja i utjecaju pandemije bolesti COVID-19 na njega. Vaši odgovori će mi pomoći u stvaranju jasne slike o važnosti volontiranja, kako za one kojima svojim radom pomažete, tako i za vas same. Prije nego što krenete odgovarati molim vas da se kratko predstavite i navedete sve ono što mislite da je važno i zanimljivo napisati o vama u uvodnom dijelu.

Zahvaljujem od srca!

#### **Volonter/volonterka:**

(napišite par riječi o sebi):

1. Zašto ste se baš odlučili za volontiranje u knjižnici?
2. Što Vama volontiranje znači?
3. Što mislite da ste dobili volontiranjem? ( za Vas osobno, za knjižnicu, za zajednicu...)
4. Zbog epidemije koronavirusa posljednjih 9 mjeseci došlo je do prekida u Vašem volontiranju. Kako na Vas utječe taj prekid?
5. Volontirate li trenutno negdje drugdje? Ako da, gdje?
6. Imate li želju i namjeru nastaviti s volontiranjem kada epidemija koronavirusa prođe?
7. Imate li prijedlog kako biste u ovim uvjetima mogli volontirati u knjižnici, primjerice on line volontiranje...?

Srdačno

Marijana Rogić Bocchetti



## 10. Sažetak

Kada je 2020. godine došlo do proglašenja pandemije bolesti COVID-19, kako u svijetu tako i u Hrvatskoj, došlo je do velikih promjena u svim segmentima društvenog i osobnog života. Društvene aktivnosti počele su se izvoditi online ili su u potpunosti ugašene. U Knjižnicama grada Zagreba već dugi niz godina provodi se niz projekata i programa u kojima sudjeluje i velik broj volontera. Proglašenjem pandemije većina programa djelomično je ili u potpunosti ukinuta pa je zbog toga došlo i do prekida mogućnosti volontiranja, što je svakako imalo utjecaj na pojedine volontere. U ovom radu šestero dugogodišnjih inkluzivnih volontera (volonteri treće životne dobi) odgovorilo je na pitanja koja su vezana uz njihovo volontersko iskustvo te na trenutnu situaciju u kojoj je njihova volonterska aktivnost onemogućena i ukinuta. Volonteri su svojim odgovorima, ovoga puta konkretnim primjerom, potvrdili teorije i teze, predstavljene na početku rada, a to je činjenica da je kod volontiranja segment davanja jednako važan kao i segment primanja, odnosno volonteri su osobe koje istovremeno daju i proporcionalno tome primaju.

Ključne riječi: volontiranje, inkluzivno volontiranje, volontiranje u Knjižnicama grada Zagreba, volonteri treće životne dobi

## **11. Summary**

A declared COVID-19 pandemic in 2020, has changed every aspect of social and personal life in the whole world, consequently in Croatia, too.

Social interaction started taking place online, or was completely shut down. For years, Zagreb City Libraries, have been organizing and implementing a number of various projects which involve numerous volunteers.

Since the pandemic, most of the programmes have been partially or completely cancelled which resulted in suspension of volunteer activities as well. That has certainly influenced some of the volunteers.

In this thesis, six of the inclusive volunteers (third age population), who have been volunteering for many years, had answered the questions concerning their experiences and the current situation which disables them from their usual volunteering activities.

Their answers, substantiated with actual examples, confirmed theories and hypothesis presented at the beginning of this thesis. The most important fact is that volunteering means both giving and receiving, which is equally important. Volunteers not only share but also get proportionally in return.

**KEY WORDS:** volunteering, inclusive volunteering, Zagreb City Libraries volunteering, third age volunteers;