

Komparativna analiza volontiranja u narodnim knjižnicama kroz povijest

Petrač, Lana

Master's thesis / Diplomski rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **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:131:449292>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-09-14**



Sveučilište u Zagrebu
Filozofski fakultet
University of Zagreb
Faculty of Humanities
and Social Sciences

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
SMJER BIBLIOTEKARSTVO
Ak. god. 2021./2022.

Lana Petrač

**Komparativna analiza volontiranja u narodnim
knjižnicama kroz povijest**

Diplomski rad

Mentorica: red. prof. dr. sc. Ana Barbarić

Zagreb, rujan 2022.

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.

Lana Petrač

Hvala mojoj obitelji i mojoj mentorici red. prof. dr. sc. Ani Barbarić na neizmjernoj pomoći i potpori tijekom studiranja i pisanja diplomskoga rada na studiju bibliotekarstva na Odsjeku za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu. Vaša podrška bila mi je velika motivacija za ustrajan i marljiv rad pri pisanju ovoga rada i studiranju općenito.

Sadržaj

1. Uvod	4
2. Volontiranje - općenito	7
2.1. Općenite odredbe i volontiranje	7
2.2. Uključivanje volontera u knjižnice	8
2.3. Korist od volontera u narodnim knjižnicama	10
2.4. Vrste volonterskih poslova u narodnim knjižnicama u SAD-u	12
3. Glavne postavke volontiranja	13
3.1. Pristupi volontiranju	13
3.2. Uloga volontera u narodnim knjižnicama	14
3.3. Zakonska regulativa i dokumenti koji se odnose na razvoj volontiranja	16
4. Volontiranje u Republici Hrvatskoj i u svijetu	18
4.1. Volontiranje u Republici Hrvatskoj	18
4.2. Volontiranje u svijetu	22
5. O volontiranju i volonterima	23
5.1. Volonteri u knjižnicama	23
5.2. Profesionalna korist od volontera	24
5.3. Tko su volonteri/ke?	25
5.3.1. Kako gledamo na volontere/ke?	25
5.3.2. Motivacija i razlozi volontiranja	26
6. Volonteri i tehnologija	28
7. Narodne knjižnice	29
7.1. Zadaće narodne knjižnice	30
7.2. Financiranje, pravni propisi i mreže	30
7.3. Organizacija i upravljanje	31
7.4. Struktura knjižnog fonda	32
8. Volontiranje u narodnim knjižnicama	32
8.1. Uključivanje volontera u rad knjižnice	32
8.2. Volonteri u narodnim knjižnicama	35
8.3. Predloženi tekst za čitanje za volontere	36
8.4. Volonterski menadžment	36

8.5. Pozitivni učinci volontiranja.....	38
9. Individualni intervju – iskustvo volontiranja u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Rijeci.....	39
9.1. Intervju kao istraživačka metoda.....	39
9.2. Priprema za intervju.....	41
9.3. Što je individualni intervju?.....	42
9.4. Individualni intervju – sudionici istraživanja.....	44
9.5. Anketni listić – intervju.....	45
9.6. Individualni intervju – odgovori na pitanja ispitanice.....	46
10. Komparacija volontiranja u nekoliko svjetskih narodnih knjižnica kroz povijest...	49
10.1. Volonteri od Tasmanije, preko Amerike do Engleske.....	49
10.2. Povijest angažiranja volontera u narodnim knjižnicama.....	52
10.3. Istraživanja angažiranosti i neangažiranosti volontera u narodnim knjižnicama.....	54
10.3.1. Istraživanja angažiranosti volontera u narodnim knjižnicama.....	54
10.3.2. Istraživanja neangažiranosti volontera u narodnim knjižnicama.....	60
10.4. Narodne knjižnice u Francuskoj.....	61
10.5. Volonteri u narodnim knjižnicama Kanade.....	62
10.6. Volonteri narodne knjižnice u New Yorku – pogled unatrag.....	64
10.7. Iskustvo volontiranja u narodnim knjižnicama Pennsylvanije.....	67
10.7.1. Utjecaj angažiranosti volontera na zapošljavanje u narodnim knjižnicama Pennsylvanije.....	67
10.7.2. Iskustvo volontiranja u narodnim knjižnicama diljem SAD-a.....	70
10.7.2.1. Narodna knjižnica Mt. Lebanon, Pennsylvania.....	70
10.7.2.2. Narodna knjižnica i informacijski centar Memphis, Tennessee.....	71
10.7.2.3. Narodna knjižnica Plainfield, Illinois.....	72
11. Zaključak.....	74
12. Literatura.....	76
Sažetak.....	80
Životopis.....	82

1. Uvod

Naslov ovog rada glasi *Komparativna analiza volontiranja u narodnim knjižnicama kroz povijest*, a ukratko će biti riječi o usporedbi volontera u narodnim knjižnicama kroz povijest knjižnične djelatnosti. U nastavku će ukratko biti objašnjeni kratki elementi iz naslova, kako bi tekst rada, što on dalje bude logički proistjecao iz Uvoda, bio jasniji.

Bit će započeto s riječju „volontiranje“ što je prema Članku 3. (NN 22/13, 84/21) Zakona o volonterstvu „dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili zajednice, 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.“¹

Nadalje, razlikuje se dugotrajno volontiranje, kratkotrajno volontiranje, volontiranje u kriznim situacijama te volontiranje poslovnog subjekta. U nastavku će biti objašnjeni prethodno navedeni termini. Dugotrajno volontiranje volonter obavlja „redovito i kontinuirano, najmanje dva puta mjesečno u razdoblju od najmanje tri mjeseca bez prekida.“² S druge strane, „kratkotrajno volontiranje je ono koje volonter obavlja jednokratno ili povremeno u vremenski ograničenom trajanju.“³

Sljedeće, volontiranje u kriznim situacijama je vrst volontiranja koje volonter vrši u situacijama koje zahtijevaju hitnost, čak i u izvanrednim društvenim situacijama.⁴ Posljednje koje valja razlikovati jest volontiranje poslovnog subjekta „koje poslovni subjekt, koji posluje s ciljem stjecanja dobiti, provodi za dobrobit zajednice, obvezno u suradnji s organizatorima volontiranja iz članka 7. ovog Zakona, a koje njegovi zaposlenici obavljaju dobrovoljno i koje ne predstavlja njihovu radnu obvezu.“⁵

Naposljetku, o volontiranju iz brošure Hrvojke Begović, „O volontiranju i volonterima/kama“, moguće je saznati da „Volontiranje u smislu ovoga Zakona, je

¹ Zakon o volonterstvu. // Narodne Novine 58(2007), 22(2013), 84(2021)., Članak 3. (NN 22/13, 84/21) (1)

² Isto, Članak 3. (NN 22/13, 84/21) (2)

³ Isto, Članak 3. (NN 22/13, 84/21) (3)

⁴ Usp. Članak 3. (NN 22/13, 84/21) (4)

⁵ Isto, Članak 3. (NN 22/13, 84/21) (5)

dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit koje pružaju osobe starije od 15. godina života temeljem ugovora o volontiranju i to bez potraživanja novčane naknade ili druge imovinske koristi ukoliko ovim Zakonom nije drugačije navedeno.“ (Radna verzija nacrtu prijedloga Zakona o volonterstvu, Republika Hrvatska, članak 4., prosinac 2005.)⁶

Drugi element iz naslova jesu knjižnice, koje će nadalje biti pobliže definirane pomoću članka Sanje Bunić, „Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti“.⁷ U članku je moguće saznati da je pri pogledu na popis područja volontiranja koje navodi Europski volonterski centar, te pri njegovoj usporedbi s domaćim i međunarodnim stručnim dokumentima iz knjižničarstva, bjelodano da su to područja kojima doprinose svojim primjerom i knjižnice. Bunić, zaključuje: „Dakle, knjižnice su mjesta u kojima pojedinci, voljni aktivno sudjelovati u rješavanju konkretnih društvenih problema i željni novih vidova samoostvarenja, mogu naći nebrojene načine kako ih ostvariti.“⁸

Dalje saznajemo da volonteri mogu, svojim zalaganjem, pomoći knjižnicama da prošire i poboljšaju svoje usluge, što se doima kao prikladan način za „neposrednu interakciju knjižnice i zajednice.“⁹ U nastavku Bunić preuzima citat iz članka "Managing library volunteers : a practical toolkit", što vjerno ocrtava potrebu za knjižnicama u lokalnoj zajednici : „Participiranjem zajednice u lokalnim knjižnicama osigurava se postojanje kontinuiranog protoka različitih ideja, vještina, talenata i energije, što će omogućiti knjižnici da nastavi biti dinamična institucija, mjesto gdje pojedinci i porodice odlučuju provesti svoje vrijeme i pružiti svoju pomoć.“¹⁰

Nakon kratkoga uvoda, u nastavku rada tema će biti predstavljena kroz poglavlja o: „Volontiranju – općenito“, „Evoluciji volontiranja kroz povijest“, „Volontiranju u Republici Hrvatskoj“, „Volontiranju u svijetu“, poglavlju „O volontiranju i volonterima“, „Narodne knjižnice“, „Volontiranju u narodnim knjižnicama – općenito“, „Komparaciji

⁶ Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2006., nenumerirano

⁷ Bunić, S. Volonteri u knjižnici : okolnosti i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), str. 115-124.

⁸ Isto, str. 116.

⁹ Isto, str. 116-117.

¹⁰ Isto, str. 117.

volontiranja u nekoliko svjetskih narodnih knjižnica kroz povijest“, „Individualni intervju – iskustvo volontiranja u knjižnici“, nakon čega će uslijediti „Zaključak“.

2. Volontiranje – općenito

Riječ „volontiranje“, dolazi od latinskoga *vōlo, velle, vōlūi*, što znači htjeti, željeti; dok još jedan izraz koji se često koristi *vōluntas, ātis, f.* podrazumijeva volju, želju, namjeru, slobodnu volju.¹¹ Volontiranje je, prema Hrvojki Begović i njezinu priručniku „O volontiranju i volonterima/kama“, način i stil života, koji se isključivo vezuje uz čovjekov sustav vrijednosti.¹² Ljudi kroz volonterske aktivnosti doprinose poboljšanju života u zajednici, stvaraju osjećaj odgovornosti za zajednicu i počinju njegovati niz vrijednosti – „toleranciju, solidarnost, zajedništvo, interkulturalno razumijevanje, mir, ljubav, ravnopravnost rodova/spolova, vrijednosti nenasilne komunikacije, zaštite okoliša te osobnog i društvenog razvoja.“¹³

Volontiranje je dobra zamjena uvriježenoj podjeli rada i uskoj definiciji osobe specifičnoj za zapadno industrijalizirano društvo, omogućuje ljudima mogućnost rada za zajednicu te u isto vrijeme razvijaju svoje vještine te stječu nove. Stoga se često može reći da je iskustvo volontiranja ustvari „iskustvo učenja i stjecanja spoznaja.“¹⁴ Volontiranje ne samo da je pobliže povezano sa sustavom čovjekovih vrijednosti, nego su glavne značajke fokusiranost na zajedničko dobro, intrinzična (unutrašnja) motivacija te aktivno sudjelovanje i angažman u pogledu vještina, vremena, energije i znanja.

2.1. Općenite odredbe i volontiranje

U sljedećim će recima biti riječi o općenitim odredbama vezanima uz volontiranje prema „Zakonu o volonterstvu“¹⁵.

Zakon donosi osnovne pojmove vezane uz volontiranje, temeljna načela volontiranja, vrijednosti volontiranja, uvjete volontiranja, prava i dužnosti volontera te organizatora volontiranja, uvjete sklapanja ugovora o volontiranju, donošenje Etičkog kodeksa volontiranja, izdavanje potvrde o volontiranju, izdavanje potvrde o kompetencijama

¹¹ Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2006., nenumerirano

¹² Isto, nenumerirano

¹³ Isto, nenumerirano

¹⁴ Isto, nenumerirano

¹⁵ Zakon o volonterstvu. // Narodne Novine 58(2007), 22(2013), 84(2021)

stečenim kroz volontiranje, državnu nagradu za volontiranje te nadzor nad izvršenjem ovoga Zakona.

Prema „Zakonu o volonterstvu“, volontiranje se klasificira kao „aktivnost ili usluga od interesa za Republiku Hrvatsku koja dovodi do poboljšanja kvalitete života, izgradnje socijalnog kapitala, osobnog razvoja, do aktivnog uključivanja osoba u društvena zbivanja te do razvoja humanijega i ravnopravnijega demokratskog društva.“¹⁶

Volontiranje donosi mnoge benefite poput uspješnijeg društvenog razvoja, građanskog sudjelovanja, socijalne kohezije i socijalnog uključivanja.¹⁷

Volontiranjem radimo na sebi, odnosno stječu se iskustva i razvijaju sposobnosti „potrebne i korisne za aktivno sudjelovanje u društvu, osobni razvoj i osobnu dobrobit.“¹⁸ Volontiranje ima misiju prema djeci i mladima, naime djecu i mlade u odgojno-obrazovnom sustavu Republike Hrvatske te u neformalnim oblicima učenja vrijedi uvesti u svijet vrijednosti, svijet gdje je bitna uloga i značaj volontiranja, dati im pristup iskustvu volontiranja, te pomoću građanskog odgoja i obrazovanja razviti cjelokupnu pripravnost za volontiranje, društvenu solidarnost i aktivno građanstvo.¹⁹

2.2. Uključivanje volontera u knjižnice

Prema članku „Upravljanje poslovanjem knjižnica pri uključivanju volontera“ Antal Balog, volonterstvo je moguće odrediti kao „dobrovoljan, neplaćeni i društveno korisni rad kojim volonteri darivajući svoje vrijeme, sposobnosti i druge značajke, doprinose povećanju različitih oblika društvenog kapitala.“²⁰ Tako se dalje u tekstu članka pronalazi određenje volonterstva koje je nama od presudne važnosti za daljnju evaluaciju teme: „Volonterstvo je aktivnost odrađena u interesu zajednice. Ta aktivnost nije financijski motivirana, već slobodnom voljom pojedinca. Ona je naglašeno osoban i slobodan izbor.

¹⁶ Zakon o volonterstvu. // Narodne Novine 58(2007), 22(2013), 84(2021), Članak 2. (NN/13) (1)

¹⁷ Usp. Isto, Članak 2. (NN/13) (2)

¹⁸ Isto, Članak 2. (NN/13) (3)

¹⁹ Usp. Članak 2. (NN/13) (4)

²⁰ Balog, A. Upravljanje poslovanjem knjižnica pri uključivanju volontera. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 57, 4(2014), str. 116.

Volontiranje je miroljubiva i tolerantna aktivnost s razvijenim poštovanjem prema svojim i tuđim prednostima i manama, aktivnost koja pomaže razvoj ljudskih potencijala i aktivnu ulogu u društvu, te poboljšava kvalitetu života rješavajući konkretne probleme.²¹ Stoga je moguće ustvrditi da volonteri svojim zalaganjem pridonose boljoj društvenoj situaciji, istovremeno razvijaju i usavršavaju vlastite sposobnosti, pri čemu obogaćuju svoje radno iskustvo. Shodno tome, volonterstvo ima najmanje tri dimenzije: „ 1) Osobnu, u kojoj volonter razvija vlastite sposobnosti: radne, intelektualne, emocionalne, društvene, moralne; 2) Organizacijsku – organizator volontiranja je ustanova ili druga organizacija u kojoj volonter volontira, te može imati izvanorganizacijski odnosno neformalni oblik; i 3) Opće društvenu dimenziju kojom se stvara i održava društvena kohezija i društvena stabilnost temeljene na pripadnosti, solidarnosti i povjerenju.“²²

Nadalje, volonteri knjižnice koji to tek mogu postati jesu one osobe koje prema Maslowljevoj klasifikaciji ispunjavaju potrebe nižeg reda, a okrenute su zadovoljavanju svojih potreba višeg reda, koje Maslow naziva društvena pripadnost, izgradnja samopoštovanja i posebice samoaktualizacije. Ono što volontere dodatno motivira jest mogućnost lakšeg ulaska u svijet rada te dodatno učenje i stjecanje novih vještina, što svakako volonterima omogućuje izgleda za bolje zaposlenje.

Činjenice govore da se volonteri u prosjeku brže zapošljavaju od onih pojedinaca koji ne volontiraju, a volonteri „pokazuju u prosjeku veću inicijativnost u radu i općenito u samoreguliranju poslovnog ponašanja.“²³ Postoji pet elemenata koji sačinjavaju koncept volonterstva, a bit će navedeni prema Smithu: „ (1) Odsustvo nagrađivanja volonterskog rada, odnosno oblik nagrađivanja koji treba biti značajno manje od vrijednosti volonterskog radnog doprinosa organizaciji, (2) Postojanje slobodne volje volontera, (3) Korist od volontiranja trebaju imati nepoznate osobe i organizacije (a ne rođaci, bliski poznanici ili prijatelji), (4) Organiziranje volonterstva može biti formalno ili neformalno i (5) Razina predanosti volontera.“²⁴

²¹ Isto, str. 116-117.

²² Balog, A. Upravljanje poslovanjem knjižnica pri uključivanju volontera. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 57, 4(2014), str. 117.

²³ Isto, str. 117.

²⁴ Isto, str. 117-118.

Posljedično, volontiranje nije stručno osposobljavanje, ali ni obavljanje stručne prakse. Organizator volontiranja ne smije na svoje volontere gledati kao na izvor besplatne radne snage koji će usporiti zapošljavanje ili smanjiti broj zaposlenika. Preporučljivo je volonterima zadavati poslove i zadaće koji predstavljaju rad za opće dobro, dok pritom volonter ne zauzima nepopunjeno radno mjesto. Potrebno je napomenuti kako je kultura volontiranja u Hrvatskoj u uzlaznoj putanji, ali nikako nije na razini prosjeka zemalja Europske unije.

2.3. Korist od volontera u narodnim knjižnicama

Međutim, korist od volontera u narodnim knjižnicama je tradicionalna, kao što možemo zaključiti prema izvještaju "Guidelines for Using Volunteers in Libraries" prema kojemu će biti sačinjen ostatak ovoga poglavlja.²⁵ Potrebno je napomenuti, što i sam izvještaj navodi, da su socijalne službe, zdravstvo i socijalne aktivnosti dobro poznate po svojem temeljitom korištenju dobrovoljne radne snage. No, nije sve tako pozitivno – naime, volonterski programi u knjižnicama slabije su razvijeni, a time i djelomice ograničeni u veličini i opsegu.

Ono što znamo jest da su volonteri dio neplaćenog osoblja; oni ulažu svoje vrijeme i energiju kako bi doprinijeli svojom pomoći organizaciji ili ustanovi za obavljanje određene vrste programa ili određene usluge. Volonteri općenito povremeno rade, bilo tijekom razdoblja kraćeg ili duljeg trajanja. Volonteri svakoj aktivnosti i organizaciji pridonose na originalan način: novi pogled na svijet, drugačija perspektiva, dodani talenti, svjež pristup, te stimulativni koncept. Uza sve to, unose i drugačiju motivaciju u projekt na kojemu rade.

Institucije od doprinosa svojih volontera uvelike profitiraju, stoga knjižnica treba imati na umu dvije beneficije koje potječu od uključenosti volontera u rad knjižnice. Prva – potpora zajednice, socijalne aktivnosti, i odnosi s javnošću neizmjerljivo su osnaženi direktnim i osobnim uključivanjem velikog broja osoba u aktivnosti. Moguće je ustvrditi

²⁵ Usp. American Library Association. Guidelines for Using Volunteers in Libraries. // American Libraries 2, 4 (April 1971), str. 407-408. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25618274> (18.12.2021.).

da su „osobno uključeni; oni su društvena veza u pravom smislu riječi.“²⁶ Drugo, ali ne i manje važno, radno iskustvo uvelike pridonosi mogućnosti potencijalnog zapošljavanja u zanimanjima i strukama. Zanimljiva je i sama činjenica da osobe koje svoj rad započinju na volonterskim projektima, nastavljaju svoj obrazovanje i karijerno usavršavanje na istom radnom polju, odnosno profesiji.

Doima se da će se u skoroj budućnosti potreba za volonterima povećati, i to osobito u mnogim vrstama usluga. Potreba za volonterima očrtava se u ranijem odlasku u mirovinu profesionalnih i kvalificiranih radnika, povećanoj potrebi za javnom djelatnošću, ranijem sazrijevanju mladih osoba, vremenu i radu koje je uloženo u uređaje koje nam donose više razbibrige, te ograničenu financijsku potporu mnogih agencija ili institucija.

Međutim, kada knjižnice koriste pomoć volontera, na pameti treba imati određena načela. Ta načela bit će navedena iz izvještaja "Guidelines for Using Volunteers in Libraries".²⁷

- (1) Osnova uspjeha volonterskih programa jest planiranje unaprijed te dobivanje odobrenja osoblja i rukovodstvenog tijela knjižnice.
- (2) Svi principi i dobre prakse koje je moguće povezati s razumnom administracijom, a odnose se na planiranje, trening, evaluaciju i razvoj, potrebno je primijeniti na volontere.
- (3) Pri planiranju upošljavanja volontera, potrebno je prikupiti potvrdu njihovog statusa, oko stvari kao što su ozljede na radu, police osiguranja kad se koriste knjižnični uređaji, te ostale pogodnosti.
- (4) Volonteri knjižničari mogu imati troškove povezane s radom koje treba platiti ili nadoknaditi knjižnici. Knjižnična politika i procedure koje se odnose na takve troškove trebaju biti uspostavljene i poznate volonteru prije nego li započne svoje volontersko iskustvo u knjižnici.
- (5) Nužno je da postoji minimalni ili standardni knjižnični program koji biva pokrenut od strane volontera, no treba uzeti u obzir da je potreba za volonterima, samo privremena mjera u tijeku zapošljavanja osoba.
- (6) Isto tako, volonteri nemaju osnovu za zamjenu ili istiskivanje već unaprijed određenog položaja osoblja u knjižnici.
- (7) Svaki volonter za svoj rad treba biti prepoznat i cijenjen, a to treba biti i imperativ – iznad svega.
- (8) Volonterima trebaju obavljati smislen rad u kojemu do izražaja dolazi omjer vlastitih talenata, iskustvo, praksa, i interesi.
- (9) Volonteri trebaju obavljati onaj posao za koji se osjećaju najkompetentnije za obavljati, te za koji su obučeni i imaju

²⁶ Isto, str. 407.

²⁷ Usp. American Library Association. Guidelines for Using Volunteers in Libraries. // American Libraries 2, 4 (April 1971), str. 407-408. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25618274> (18.12.2021.).

orijentaciju. (10) Volonterski zadaci trebaju biti postavljeni za obavljanje u određenim vremenskim razdobljima, kako bi se omogućilo knjižnici i volonteru da pregledaju, procjene i ponovno dodijele zadatke. (11) U knjižnici treba postojati koordinator volontera, a koji je dio redovitog osoblja. (12) Volonteri, kao i redovito osoblje, trebaju se neprestano orijentirati i obavljati praksu, kako bi ostali u toku s procedurama, politikom, i ostalim. (13) Osoblju je potrebna praksa kako bi znali kako se ophoditi prema volonterima te kako bi znali dijeliti odgovornost neophodnu za uspjeh volonterskog programa. (14) Nuždan je pisani, detaljni opis poslova za volontere. (15) Realističan raspored za volontere je uvjet; što može značiti poneka preklapanja ili udvostručavanje rasporeda osoblja, kako bi se pokrile hitne situacije ili bolovanja. (16) Programi i usluge trebaju se planirati unaprijed pritom imajući na umu mogući prestanak mogućnosti volontiranja i nedostupnost volontera. (17) Prijatelji Knjižnica, udruge roditelja i nastavnika i drugih skupina s vremena na vrijeme pružaju volonterske usluge i programe. Stoga, treba znati da neka vrsta volonterske pomoći može najbolje biti pružena kroz takvu vrstu organizacija.

2.4. Vrste volonterskih poslova u narodnim knjižnicama u SAD-u

Na kraju ovoga poglavlja, valja spomenuti primjer poslova koje volonteri obavljaju u knjižnicama u SAD-u. Neki od tih poslova su sljedeći: dijeljenje knjiga s djecom u Head Startu i dnevnim skupinama; priprema slikovnih datoteka; predstavljanje filmskih programa; izrada brajice, govornih knjiga i vrpce; obavljanje isporuka zajmoprincima vezanim uz dom; pričanje priča djeci u knjižnicama i drugim mjestima; podučavanje na satovima opismenjavanja; vođenje grupa za diskusiju unutar i izvan knjižnice; popravljavanje knjižnične građe; spremanje vraćene građe; izrada promidžbenog materijala za knjižnicu; planiranje izložaka u knjižnici; priprema zbirke usmene povijesti; zbirke povijesne i arhivske građe; priprema isječaka i vertikalne datoteke; pregled i popravak audiovizualne građe; popunjavanje cirkulacijskog stola; upravljanje kolicima za knjige u bolnici ili domu za starije osobe; i rad s terenskim programima.

3. Glavne postavke volontiranja

3.1. Pristupi volontiranju

U daljnjem tekstu bit će riječi o pristupima volontiranju prema tekstu članka "Volunteers in public libraries: Issues and viewpoints" Loriene Roy.²⁸ Dakle, postoje različiti pristupi koji se upotrebljavaju pri definiranju volonterstva. David Horton Smith daje definiciju volonterstva prema pet različitih vrsta djelovanja ili motivacije: (1) Uslužno orijentirani, (2) problemski ili uzročno orijentirani, (3) konzumativno ili samoizražajno volonterstvo, (4) profesionalno/ekonomsko volontiranje iz osobnog interesa, (5) filantropičko/financirano volonterstvo.

Drugi pristup definira volonterstvo u odnosu na vrste organizacija uključenih. U studiji iz 1979. godine nastaloj od strane Akademije za razvoj obrazovanja, volonteri su bio podijeljen u četiri vrste organizacija: (1) organizacija oslobođena poreza, (2) aktivističke organizacije sa ili bez neoporezivim statusom, (3) grupe ljudske podrške, (4) trgovačka udruženja. Volontersko djelovanje može se, isto tako, definirati razvrstavanjem različitih volonterskih programa u kategorije kao što su rad u zajednici, zdravlje ili starenje.

Neki definiraju volonterstvo razlikovanjem između različitih tipova volontera. Stoga, Stenzel i Feeney identificiraju tri tipa volontera: administrativne, izravne službe i članstvo. Ellis i Noyes u "By the People: A History of Americans as Volunteers" prave razliku između volonterizma i voluntarizma. Oni daju sljedeću definiciju voluntarizma: „generički izraz za sve što se radi dobrovoljno“, dok je volonterizam „krovni izraz za sve što rade volonteri.“²⁹

Ellis i Noyes drže da je većina definicija o volonterima pojednostavljena i tvrde da je prevelik naglasak na pitanju neplaćanja. Studija iz 1980. provedena za National Library Service for the Blind and Physically Handicapped, volontera definira kao „osobu koja

²⁸ Roy, L. Volunteers in public libraries: Issues and viewpoints. // *Public Library Quarterly* 5, 4(1984), str. 29-40. Dostupno na: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616848409511229> (22.12.2021.).

²⁹ Isto, str. 30.

ulazi u službu bez očekivanja plaće.“³⁰ Određenje koje su koristili Ellis i Noyes odnosi se na koncepte društva i uvjerenja: „Volontirati znači odabrati djelovati u znak priznanja potrebe, sa stavom društvene odgovornosti i bez brige za novčanu dobit, nadilazeći ono što je nečije potrebno fizičko blagostanje.“³¹ Međutim, knjižničnog volontera možemo definirati kao „neplaćenu osobu koja pomaže u radu knjižnice.“³²

Oni koji zagovaraju volontere u knjižnicama skloni su izjaviti da „volonteri pomažu da se svijet okreće“, pritom pozivajući sve da „koriste te volontere: oni su vrijedni.“³³ K tome, mnogi još tvrde da volonteri mogu biti „odgovor na povećanje radne snage bez povećanja budžeta.“³⁴

3.2. Uloga volontera u narodnim knjižnicama

Ovo će podpoglavlje biti napravljeno pomoću članka "To Complement or Compete? The Role of Volunteers in Public Libraries" Josepha Carvalha III.³⁵

Uvijek je bilo tako da su knjižnice imale koristi od volontera u nizu različitih svojstava. Međutim, često se događa da početnoj fazi navale entuzijazma, mnoge knjižnice ne uspijevaju jasno definirati opseg volonterskog sudjelovanja. Američko knjižničarsko društvo (American Library Association) izdao je smjernice kako bi se poboljšao položaj volontera unutar knjižničarske struke. U mnogim slučajevima, ove smjernice se nisu podjednako primjenjivale i nisu bile ujednačeno tumačene.

Nestručna uporaba volontera može lako poremetiti odnos između rada i menadžmenta i u isto vrijeme biti nepravedna prema samim volonterima. Jednako tako, postoji velika opasnost za knjižničarsku struku kada se volonteri prihvate obavljanja profesionalnih poslova knjižničara. Umjesto ukidanja trenutnih volonterskih programa, želja za radom volontera treba se jasno razlikovati od profesionalnih funkcija. Tim načinom volonterski rad će se usavršavati, a ne biti konkurencijom djelatnicima knjižnice.

³⁰ Isto, str. 30.

³¹ Roy, L. Volunteers in public libraries: Issues and viewpoints. // *Public Library Quarterly* 5, 4(1984), str. 29-40. Dostupno na: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616848409511229> (22.12.2021.), str. 31.

³² Isto, str. 31.

³³ Isto, str. 31.

³⁴ Isto, str. 31.

³⁵ Carvalho, J. To Complement or Compete? The Role of Volunteers in Public Libraries. // *Public Library Quarterly* 5, 1(1984), str. 35-39. Dostupno na: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J118v05n01_05 (18.12.2021.).

3.3. Zakonska regulativa i dokumenti koji se odnose na razvoj volontiranja

Ovo će podpoglavlje biti napravljeno prema brošuri „O volontiranju i volonterima/kama“ Hrvojke Begović.³⁶

Godine 2001., Savjet za razvoj civilnog društva obilježio je Međunarodnu godinu volontera/ki osnivanjem Nacionalnog odbora za razvoj i promicanje volonterstva. Taj Odbor, između ostalih aktivnosti, radio je i na izradi Nacrta prijedloga Zakona o volontiranju. U to je vrijeme nositelj Zakona bilo Ministarstvo rada i socijalne skrbi.

Međutim, vlast se promijenila 2004. godine, a restrukturirala su se ministarstva, te nadležnost nad razvojem volonterstva preuzima novoosnovano Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti. Novoosnovano ministarstvo početkom 2005. godine nastavlja s inicijativom pravnog reguliranja statusa volontera/ki u Republici Hrvatskoj.

Promijenjen je izvorni Nacrt prijedloga Zakona, a krajem 2005. godine, u suradnji s pojedinim organizacijama civilnog društva, radilo se na dovršavanju teksta koji je poslan u saborsku proceduru krajem 2006. godine. Starim Nacrtom prijedloga Zakona pojašnjavali su se pojmovi poput volonterskog rada, volontera/ki, organizator/ica i korisnik/ca volontiranja, volontiranje maloljetnika/ca te volontiranje državljana/ki Republike Hrvatske u inozemstvu i volontiranje stranih volontera/ki u Republici Hrvatskoj.

Isto tako, određena su i druga mnoga pitanja vezana uz volontere/ke i volontiranje poput: ugovorni odnosi između volontera/ki i organizatora/ica volontiranja, nadomjestak troškova, vrsta donošenja etičkog kodeksa volontera/ki i ostalo.

Još jedan dokument koji se odnosi na razvoj volonterstva jest Nacionalni program djelovanja za mlade (NPDM), proglašen u siječnju 2003. godine.

Program ističe tri temeljna načina akcija mladih u izgradnji društva i razvoja zajednice. Ta tri temeljna načina jesu sljedeća: „(1) rad interesnih nevladinih organizacija i grupa

³⁶ Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2006.

mladih na razvoju lokalne zajednice; (2) volonterski rad mladih u socijalnim ustanovama, humanitarnim i nevladinim organizacijama; (3) medijska djelatnost mladih kroz tiskovine, radijske postaje, produkcijske kuće i Internet.“³⁷

NDPM donosi Radni plan koji se sastoji od mjera koje valja učiniti kako bi se Program ostvario. Osamdeseta mjera Radnog plana NPDM-a tiče se „uspostavljanja sustava vrednovanja volonterskog rada mladih za dobrobit zajednice te sustava vrednovanja vještina stečenih volonterskim radom kao načina olakšavanja zapošljavanja mladih.“³⁸ Spomenuti sustav sastojao bi se od „razvijanja kriterija i obrazovnih programa za ustanove i druge pravne osobe koje mogu angažirati volontere/ke , zakonsko reguliranje volonterskog rada, poticanje dodjeljivanja društvenih priznanja zaslužnim volonterima/kama i razvijanje mehanizama dokumentiranja volonterskog radnog iskustva kao preporuke poslodavcima.“³⁹

Sukladno tome, valjalo je pripremiti dopune Zakona o radu te dati podršku radu volonterskih centara na sakupljanju podataka o potrebama za angažiranje volontera/ki. Nosioци ove mjere bili su Ministarstvo rada i socijalne skrbi te Ured za Udruge Vlade Republike Hrvatske. Međutim, NDPM se nije temeljito primjenjivao jer nije postojao Operativni plan koji bi dao temelje za definiciju načina kako provesti u stvarnost mjere određene njegovim Radnim planom.

Ipak, Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti (MOBMS), koje je smjenom vlasti počelo voditi računa o provođenju NPDM-a, a premda nije postojao operativni plan, ipak se je sastavilo Izvješće o provedbi mjera NPDM-a za 2004. godinu. Taj dokument spominje sve mjere Radnog plana provedene u 2004. godini, ali nema riječi o provođenju mjere 80. koja se tiče volontiranja. Početkom 2005. godine Mreža mladih Hrvatske i ostale organizacije mladih (uz njih i Volonterski centar Zagreb) zahtijevaju od Ministarstva da donesu Operativni plan NPDM-a.

³⁷ Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2006., nenumerirano

³⁸ Isto, nenumerirano

³⁹ Isto, nenumerirano

Volonterski centar Zagreb sastavlja Preporuke na mjeru 80. NPDM-a u kojima spominje koje su sve brojne aktivnosti valja poduzeti kako bi se utemeljio sustav vrednovanja volonterskog rada mladih, tj. kako bi se sproveli svi elementi predviđeni mjerom 80.

Međutim, u Prijedlogu operativnog plana NPDM-a za vremenski period od 2006. do 2007. godine koji je MOMBS sastavilo pred kraj 2005. godine usuglašeno je da se prihvate samo dvije provedbene aktivnosti za ostvarivanje sustava vrednovanja volonterskog rada mladih: „donošenje i osiguravanje uvjeta za primjenu Zakona o volontiranju koji bi trebao sadržavati i sustav vrednovanja volonterskog rada mladih (rok provedbe 2006. godina) te potpisivanje i ratifikacija *Europske konvencije o promociji međunarodnog dugoročnog volonterskog rada mladih*, koju je Vijeće Europe donijelo 2000. godine (rok provedbe 2007. godina).“⁴⁰

Kako i sama autorica ove brošure, Hrvojka Begović, zaključuje – pomalo je nevjerojatno za očekivati da ćemo u skorije vrijeme u našoj domovini „imati sustavnu politiku poticanja volontiranja (kao prepoznatog načina stvaranja dodatne ekonomske vrijednosti i izgradnje društva), ako nam se ipak posreći, u skorij bi budućnosti mogli imati barem nekoliko zakonskih smjernica koje, smatram, imaju dovoljnu snagu da potaknu šire društveno priznavanje volonterskog rada te koje mogu biti pokretač stvaranja nove društvene klime u kojoj bi se volonterski doprinos konačno počeo smatrati jednakovrijednim.“⁴¹

4. Volontiranje u Republici Hrvatskoj i u svijetu

4.1. Volontiranje u Republici Hrvatskoj

Podpoglavlje o volontiranju u Hrvatskoj bit će napravljeno prema diplomskom radu Anite Malkoč Bišćan, poznatoga pod nazivom „Volontiranje i inkluzija u knjižnicama“.⁴²

Prvi volonter i počinju se javljati pomoću tradicionalnih običaja uzajamne pomoći. Volonterstvo u Hrvatskoj u današnjoj formi razvija se početkom 1990-ih godina,

⁴⁰ Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2006., nenumerirano

⁴¹ Isto, nenumerirano

⁴² Malkoč Bišćan, A. Volontiranje i inkluzija u knjižnicama : diplomski rad. Zagreb : FFZG, 2016.

početkom Domovinskog rata, pri čemu je u zapadnoj Europi razlog za razvitak međunarodnog volonterskog rada bio Prvi svjetski rat.

Rat u Hrvatskoj donio je mnogo izbjeglica, prognanika i raseljenih osoba koje su bile prihvaćene u izbjegličke centre, no osim hrane i smještaja nije im bila omogućena sustavna pomoć. Ljeto 1992., donosi okupljanje unutar Antiratne kampanje, a okupila se grupa volontera, studenata, mladih stručnjaka i mirovnih aktivista iz Hrvatske koji su uz podršku međunarodnih volontera različitih dobi i struka naumili poći u pojedine najveće prihvatne centre za prognanike i izbjeglice u Hrvatskoj (Savudrija, Pula i Gašinci). Svrha njihovog poduhvata bilo je da svojim ostankom u kolektivnim prihvatnim centrima pokažu solidarnost i podršku ljudima koji su se u trenutku nevolje tamo našli. Krenuli su „s programima pružanja psihosocijalne pomoći djeci i mladima, žrtvama rata i raseljavanja, no odmah je bilo jasno da je takva podrška potrebna i njihovim roditeljima, uglavnom majkama jer su očevi bili na bojištu.“⁴³ Volonterski centar donosi brojke od oko 650 000 prognanika i izbjeglica koji su tada bili na tlu Hrvatske, dok profesionalni pomagači nisu mogli udovoljiti potrebama tolike mase ljudi za psihosocijalnom skrbi.

Zbog entuzijazma i volje za pomoć drugima dolazi do nastanka programa koji je u narednim godinama pružao podršku prognanima i izbjeglicama svih profila (svi uzrasti i spolovi) kroz raznovrsne usluge – edukacije, kreativne radionice, rekreativne radionice, društvene i savjetodavne aktivnosti – sa svrhom „osnaživanja i oporavka od ratnih trauma.“⁴⁴

Na jesen 1992. nastavno na spomenuti projekt, utemeljena je samostalna udruga, izuzeta iz antiratne kampanje, koju su znakovito nazvali Suncokret prema poljima suncokreta koja su toga ljeta uokvirivala poveći i vrlo izoliran izbjeglički kamp u Gašincima, u Istočnoj Slavoniji. Centar za humanitarni rad – Suncokret u prvih je šest mjeseci napravio proširenje svojeg djelovanja na 25 prihvatnih centara, gdje su smjenskim radom radili domaći i međunarodni volonteri.

⁴³ Malkoč Bišćan, A. Volontiranje i inkluzija u knjižnicama : diplomski rad. Zagreb : FFZG, 2016., str. 10.

⁴⁴ Isto, str. 10.

U svojem djelovanju Suncokret je okupio više od 2 500 međunarodnih i oko 500 domaćih volontera. Tijekom trajanja volonterskih projekata osjećao se manjak domaćih volontera koji bi se uključivali u rad, pri čemu se „interes međunarodnih volontera za rad u Hrvatskoj povećavao.“⁴⁵

U tadašnjoj Hrvatskoj termin volontiranja bio je nedovoljno poznat. Vrlo mali broj ljudi znalo da volontiranje kao aktivnost uopće postoji i da volonteri iz cijeloga svijeta volontiraju u zemljama u kojima je to potrebno. Prilično kasno, od ljeta 1995. godine počelo se poticati volontere iz Hrvatske u uključivanje u projekte u Hrvatskoj i inozemstvu. Uskoro je osnovan i Volonterski centar Zagreb, početno kao projekt Antiratne kampanje, a kasnije kao samostalna ustanova.

S protekom vremena volonterizam se sve više razvija, stoga dolazi do stvaranja profila stručnjaka volontera, što dokazuje da postoji specifični trend volontiranja u poslovnom sektoru. Tako u diplomskome radu Malkoč Bišćan nalazimo sljedeće: „Stručnjaci najviše pomažu u poslovima kao što su promidžba i marketing u organizacijama civilnog društva, izrada poslovnih planova, edukacija i savjetovanje, donacije ili pomoć u naturi, što naravno ne isključuje i bilo kakvu drugačiju vrstu angažiranosti stručnjaka u volonterskim projektima.“⁴⁶

Ono što se ne smatra volontiranjem u smislu u kojem mi to uzimamo jest „odrađivanje neplaćenog pripravničkog staža, rad na stipendijskim projektima, civilno služenje vojnog roka, odrađivanje zatvorske kazne kroz društveno koristan rad ili pak volontiranje u profitnom sektoru.“⁴⁷

Volontiranje u pravom smislu riječi jesu one aktivnosti i djelatnost koje se vrše samo „slobodnom voljom i slobodnim izborom, kojima je krajnji cilj dobrobit zajednice, te ono što je najvažnije, aktivnost u kojoj se volonter ne iskorištava kao besplatna radna snaga za stjecanje profita. Ono što se nikako ne smije zaboraviti je činjenica da volonterski rad

⁴⁵ Malkoč Bišćan, A. Volontiranje i inkluzija u knjižnicama : diplomski rad. Zagreb : FFZG, 2016., str. 11.

⁴⁶ Isto, str. 11.

⁴⁷ Isto, str. 11.

treba doprinositi društvu, biti od koristi ljudskoj zajednici i potpomagati opću dobrobit, a ne korist pojedinca.“⁴⁸

Najbitnija oznaka volontiranja jest rad na onome što je od opće koristi. Bitno je istaknuti da volonteri svojim djelovanjem doprinose društvu i zajednici i sebi samima. Valja znati da se sve više koristi krilatica „da je volontiranje ključ ulaska u svijet rada.“⁴⁹

Volonterski rad često prate dobrotvorne i neprofitabilne organizacije, iako je u današnje vrijeme sve više zastupljen i u javnom i u privatnom sektoru. Volontiranje dok ste nezaposleni i dok tražite plaćeni posao može biti od pomoći volonteru i organizaciji u kojoj volontira, ali i široj zajednici. Stoga možemo zaključiti sljedeće: „Volontiranje omogućava pojedincu da upotrebljava i unapređuje svoja znanja i vještine na različite načine, a ako se događa u kontekstu nekog društveno korisnog djelovanja, ono omogućuje čovjeku da aktivno doprinosi svojoj društvenoj zajednici, te time unapređuje i svoje samopoštovanje.“⁵⁰

Volontiranje je i prilika za istraživanje „vlastitih interesa, kapaciteta i talenata, te stvara mogućnost primjene i razvoja postojećih, te stjecanja novih vještina u području rada koje pojedinca najviše privlači i ispunjava.“⁵¹ Današnje tržište rada očekuje prilično visok stupanj umreženosti i razmjene informacija na većini polja, stoga iscrpno iskustvo rada u raznovrsnim sektorima i kontekstima predstavlja neizmjernu prednost, i to izrazito za ljude koji traže visokokvalitetna i bolje plaćene pozicije.

U Hrvatskoj volonterstvo nije još dovoljno prisutno i ne pridaje mu se zaslužena pozornost. Nacionalnom strategijom pokušalo se stvoriti poticajno okruženje za razvitak civilnog društva koje su na nesreću ostale samo na poticajima, budući da uz napore ipak treba ljudima pružiti uvid u to da je volontiranje važan segment društva. Projekti poznati pod nazivom „Pokreni sebe, promjeni svijet“ imali su za cilj prepoznavanje i korištenje potencijala volontiranja kako bi se spriječilo nasilje među mladima. Spomenuti projekt sredstvima su potpomogli Europska unija i djelomično potpomognuli Grad Zagreb i

⁴⁸ Malkoč Bišćan, A. Volontiranje i inkluzija u knjižnicama : diplomski rad. Zagreb : FFZG, 2016., str. 11.

⁴⁹ Isto, str. 11.

⁵⁰ Isto, str. 12.

⁵¹ Isto, str. 12.

Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske, a uspio se sprovesti pomoću udruživanja Volonterskog centra Zagreb i ostalih centara u cijeloj Republici Hrvatskoj.

Projekt su podržale i osnovne i srednje škole, poput domova za odgoj djece i mladeži. Važno je znati i ovo, tvrdi Malkoč Bišćan: „Takav tip volontiranja nužan je jer volonteri radeći stječu samopouzdanje, nova znanja i vještine, ali i poznanstva. Samim time osjećaju se korisnim i stječu svoja prva profesionalna iskustva.“⁵²

Kako Malkoč Bišćan tvrdi, „U mnogobrojnoj literaturi također se navodi da volonteri svojim volontiranjem razvijaju razumijevanje za društvene probleme i suosjećanje s drugima, uče socijalne vještine i razvijaju moralne i etičke vrijednosti.“⁵³

Sve spomenuto posebice je važno za razumijevanje sveukupnog društva, isto tako i na faktore poput cjeloživotnog učenja, a najviše neformalnog obrazovanja. Generalno gledajući, volontiranje ima povećane blagotvorne posljedice poput veće građanske odgovornosti i veće angažiranosti u društvu, ali i bolju socijalnu inkluziju u društvu.

4.2. Volontiranje u svijetu

Volontiranje je toliko drevna aktivnost, da postoji od kad i čovjek. Volontiranje „je ljudska potreba da pomažu jedni drugima (pomoć bližnjem, zajedničke akcije, pomoć u nevolji...), a u zapadnoj civilizaciji pojavu dobrovoljnog rada u svrhu pomoći drugima možemo promatrati i u uskoj vezi s naukom kršćanske religije gdje je upravo "pomoć bližnjemu" jedna od glavnih vrijednosti.“⁵⁴

Begović spominje sljedeće, važno za povijest volontiranja: „Kroz povijest nalazimo mnoge svećeničke redove, misionarske akcije, redove časnih sestara, ali i neekvencna udruživanja za dobrotvoran rad i pomoć drugima – bratovštine, dobrotvorna društva, ženska društva, humanitarna društva, zaklade kao i neformalne oblike angažiranja stanovništva (seljačke zajednice ili oblike udruživanja za pomoć u izvanrednim

⁵² Malkoč Bišćan, A. Volontiranje i inkluzija u knjižnicama : diplomski rad. Zagreb : FFZG, 2016., str. 13.

⁵³ Isto, str. 13.

⁵⁴ Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2006., nenumerirano

situacijama).⁵⁵ Razvoj volonterstva u tijekom kasnije povijesti pobliže se može povezati s razvojem civilnog društva i građanskih inicijativa, dok ta sva polja svoj procvat doživljavaju u posljednjim desetljećima 20. stoljeća, no u svojoj suštini podupire ga načelo supsidijarnosti, načelo koje je podupirala Katolička Crkva u enciklici *Quadragesimo anno* 1931. godine, a što je u današnje doba u suvremenim državama postalo norma.

Načelo u enciklici *Quadragesimo anno* „nalaže da se odgovornost odlučivanja treba svesti na što nižu razinu, ono brani manje entitete od intervencije većih, daje prednost lokalnim zajednicama te uspostavlja lanac entiteta između pojedinaca i države. Ono potiče izgradnju lokalne svijesti te samoinicijativnost građana/ki i njime se razvija civilno društvo – aktivni/e građani/ke.“⁵⁶

5. O volontiranju i volonterima

5.1. Volonteri u knjižnicama

Podpoglavlje „Volonteri u knjižnicama“ bit će napravljeno prema članku "Professional Literature: Volunteers in Libraries" skupine autora.⁵⁷

Uistinu je velika blagodan da knjižnica posjeduje dovoljno sredstava da omogući rad adekvatnom redovnom plaćenom osoblju. Na nesreću, trenutačna ekonomija ima naviku smanjenja proračuna mnogih knjižnica, poviše onih manjih, a nedavno i veće knjižnice osjećaju neizdrživ "pritisak". Posljedično, oslanjanje na volontere postaje sve rasprostranjenije ne samo pri pružanju uobičajenih usluga koje svi očekuju, nego i, što je sigurno više važno, u nekim prilikama, za prekidanje stvarnog zatvaranja knjižnica.

Autori članka "Professional Literature: Volunteers in Libraries" tvrde da kroz čitanje trenutno dostupne literature o voluntarizmu, možemo shvatiti da je tema i dalje evidentno

⁵⁵ Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2006., nenumerirano

⁵⁶ Isto, nenumerirano

⁵⁷ Olin, F.; Reuter Usher, E.; Weinberg V. Professional Literature : Volunteers in Libraries. // Art Documentation Journal of the Art Libraries Society of North America 1, 6(1982), str. 209-210. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/27947042> (18.12.2021.).

kontroverzna. Navedeno je transparentno kod institucija koje su sindikalno organizirane pri odabiru osoblja ili su na svojoj koži osjetila nedavna smanjenja koje je kao proizvod dobilo stvarnu ili zamišljenu nesigurnost posla.

Za djelotvorno upravljanje knjižnicom bespogovorno je da su redovito plaćeni zaposlenici bolji od volontera. Ipak, „volonter može biti neosporan blagoslov ako je pažljivo odabran i dobro obučen.“⁵⁸ Za angažman u knjižnici preporučuje se uzeti knjižničare u mirovini, ali i diplomirane studente koji su voljni steći iskustvo. Kompetencije u specijaliziranim područjima poput povijesti umjetnosti i jezika također su vrlo poželjna kombinacija, posebice u umjetničkim knjižnicama.

Redovno plaćeno osoblje trebalo bi obavljati kontinuirane dužnosti, preciznije rečeno one administratora knjižnice i drugog osoblja za koje je potrebna profesionalna stručnost.

5.2. Profesionalna korist od volontera

Ovo podpoglavlje bit će napravljeno prema članku "Volunteer Librarians: Your Time Is Worth as Much as Money" autorice Michelle L. Budt-Caulk.⁵⁹

U knjižnici treba postojati odskočna daska gdje valja početi ispočetka razmišljati o tome kako knjižnica u kojoj radite funkcionira te kako je oduvijek djelovala, pritom prevladavajući strahovit sindrom „ali to je način na koji smo uvijek radili.“ Osnivanje male knjižnice i vraćanje na osnove navodi vas da promislite o cjelokupnoj strukturi svoje trenutne knjižnice i zbog čega radite to što radite.

Postavljaju se sljedeća pitanja: „Koje politike treba ponovno razmotriti? Što djeluje? Što ne? Olakšavate li korištenje svoje knjižnice svojim posjetiteljima?“⁶⁰ Budt-Caulk želi da znate jednu stvar kada pokrećete knjižnicu – ako pokrećete knjižnicu od nule, volontiranje će vam pomoći da testirate nove proizvode koji su dostupni na tržištu. U sljedećim recima bit će riječi o radnom iskustvu same autorice ovoga članka: „Rad u maloj, visoko usmjerenoj predmetnoj knjižnici omogućio mi je da poboljšam svoje znanje o jednom

⁵⁸ Olin, F.; Reuter Usher, E.; Weinberg V. Professional Literature : Volunteers in Libraries. // Art Documentation Journal of the Art Libraries Society of North America 1, 6(1982), str. 209-210. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/27947042> (18.12.2021.), str. 209.

⁵⁹ Budt-Caulk M. L. Volunteer Librarians : Your Time Is Worth as Much as Money. // American Libraries 37, 1(2006), str. 38-39. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25649837> (18.12.2021.).

⁶⁰ Isto, str. 39.

specifičnom području. Kao dio mojih odgovornosti u narodnoj knjižnici, radim reviziju samo glazbenih i tehnoloških knjiga. Nasuprot tome, u crkvenoj knjižnici temeljito sam obradila svaku knjigu, od pregleda nakon donacije, do katalogiziranja, do stavljanja knjige na njezino određeno mjesto. Moje novostečeno znanje o religiji i kršćanskim materijalima pomoglo mi je da dopunim svoje znanje o sličnoj zbirci Narodne knjižnice St. Charles.“⁶¹

Mjesto na kojem volontirate može biti odskočna daska za zaposlenje s punim radnim vremenom. Može se zaključiti sljedeće: „Tko bolje poznaje zbirku od knjižničara volontera?“⁶² U trenutku kada budete htjeli plaćeni posao, honorarno ili puno radno vrijeme, zasigurno se bavite temom koja vas vrlo interesira, a i organizacija je već iskazala veliko zanimanje za vas.

5.3. Tko su volonteri/ke?

5.3.1. Kako gledamo na volontere/ke?

„Volonteri su osobe koje bez dobrobiti plaćenog zaposlenja preuzimaju odgovornosti i posvećuju svoje vrijeme radom u neprofitnom programu u vjeri da tim radom pomažu kako drugima tako i sebi samima.“ (American Red Cross, 1990.)⁶³

Volonteri/ke se, nažalost, i doživljaj njih samih, jedan je od temeljnih problema s kojima se oni/e moraju suočiti u svom svakodnevnom radu. Volonteri se ne doživljaju samo kao besplatna radna snaga, već se drugi znaju vrlo često pitati kako volonteri/ke mogu zarađivati ili posjedovati materijalne stvari. No, potrebno je znati ovo: „Najbitnija stvar koju pritom zaboravljaju jest činjenica da je volontiranje i volonterski angažman zapravo dodana vrijednost, dodatno uloženi napor, trud i rad u nešto od opće koristi, u nešto što doprinosi čitavoj zajednici.“⁶⁴

⁶¹ Budt-Caulk M. L. Volunteer Librarians : Your Time Is Worth as Much as Money. // American Libraries 37, 1(2006), str. 38-39. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25649837> (18.12.2021.), str. 39.

⁶² Isto, str. 39.

⁶³ Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2006., nenumerirano

⁶⁴ Isto, nenumerirano

Volonteri/ke ne moraju vjerovati u altruizam, ni biti vizionari, a zasigurno nisu niti žrtve s kojima bi trebali biti suosjećajni. Ono što volonteri jesu jest sljedeće: „Volonteri/ke su jednostavno ljudi koji svjesno i svojevrijedno odlučuju dio svog vremena, energije, znanja i iskustva podijeliti s drugima i na taj način doprinijeti poboljšanju zajedničkog života, neovisno o njihovom prvotnom zanimanju, zaposlenju ili životnom pozivu.“⁶⁵

Ipak, „Ta je odluka, naravno, povezana s njihovim sustavom vrijednosti i predstavlja izbor stila života u kojem barem podjednaku važnost imaju briga za sebe i briga za druge. Od volontiranja oni ne mogu živjeti, no ono zasigurno njihov život oplemenjuje.“⁶⁶

5.3.2. Motivacija i razlozi volontiranja

Ne postoji samo jedno značenje odgovora na pitanje tko su volonteri/ke. Isto tako ne postoji niti mnoštvo psiholoških karakteristika koje se mogu pridati samo volonterima/kama, a ne postoje ni posebni preduvjeti koje pojedinac mora ispuniti kako bi postao volonter/ka. Ono što je jedino dovoljno je samo imati dobru volju. Stoga nalazimo sljedeće u brošuri „O volontiranju i volonterima/kama“: „Svatko, neovisno o dobi, spolu, obrazovanju, religijskoj ili nacionalnoj pripadnosti, intelektualnim sposobnostima ili nekim drugim obilježjima može postati volonter/ka.“⁶⁷

Lepeza aktivnosti što ih volonteri/ke mogu vršiti „dovoljno je širok da bi se u njemu mogao pronaći i realizirati svatko tko ima želju za tim. Ali osim puke želje i volje, ljude na volontiranje potiču različiti osjećaji i psihološke potrebe koje su vrlo često slojevite i obuhvaćaju altruistične oblike motivacije – želju da se pomogne ljudima kojima je pomoć potrebna, da budu korisni zajednici, kao i vlastite interese – želju za upoznavanjem novih ljudi, učenjem novih vještina ili ugodnim i korisnim provođenjem slobodnog vremena.“⁶⁸

Clary i Snyder, psiholozi, identificirali su 6 osobnih i društvenih funkcija koje se ispunjavaju kroz volontiranje, tj. motiva i razloga zbog kojih ljudi volontiraju, a koje su

⁶⁵ Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2006., nenumerirano

⁶⁶ Isto, nenumerirano

⁶⁷ Isto, numerirano

⁶⁸ Isto, numerirano

proveli na temelju funkcionalne teorije i rezultata svojih istraživanja. Tih 6 osobnih i društvenih funkcija su sljedeće:

- „(1) Vrijednosti – volontiranje nekim ljudima omogućuje da djeluju u skladu s osobnim uvjerenjem o važnosti pomaganja drugima i brige za dobrobit drugih.
- (2) 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.
- (3) Poštovanje – volontiranje može pomoći osobi da podigne svoje samopoštovanje, da se bolje osjeća sama sa sobom i da se psihološki razvija.
- (4) Karijera – nekima volontiranje omogućuje stjecanje iskustva vezanog uz karijeru, učenje novih vještina koje im mogu pomoći u pronalaženju zaposlenja ili razvoju karijere, te povećava poslovne mogućnosti.
- (5) Društvo – volontiranjem ljudi jačaju društvene veze, susreću nove ljude ili pak volontiraju zbog društvenog pritiska i prilagodbe.
- (6) Zaštita – volontiranje služi kao sredstvo za smanjivanje negativnih osjećaja krivnje ili pruža bijeg od osobnih problema i osamljenosti.“⁶⁹

U svom istraživačkom projektu Judy Esmond i Patrick Dunlop razradili su opširnu skalu motiva za volontiranje: „vrijednosti (djelovanje u skladu s uvjerenjima), prepoznavanje (djelovanje zbog toga što drugi prepoznaju doprinos), društvena interakcija (zbog atmosfere volontiranja, druženja), reciprocitet (volonter/ka uživa u volontiranju i smatra ga ravnopravnom razmjenom), reaktivnost (netko volontira da bi riješio svoje probleme), samopoštovanje (kroz volontiranje osoba želi ojačati samopouzdanje), društvo (osoba volontira da bi se prilagodila normativnim utjecajima ili značajnim drugima), razvoj karijere (zbog stjecanja iskustva, vještina), razumijevanje (osoba volontira kako bi bolje razumjela sebe, ali i druge), zaštita (volontiranje kao sredstvo za bijeg od vlastite negativne percepcije).“⁷⁰

Važno je znati su motivi za volontiranje u većinom individualni te da je svaka motivacija jednake vrijednosti. Premda volontiranje proistječe samo iz vlastitih interesa i, moglo bi se reći, sebičnih motiva, njegov je proizvod zajednički altruistični cilj, stoga začeci tih

⁶⁹ Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2006., nenumerirano

⁷⁰ Isto, nenumerirano

razloga nisu od tolike važnosti koliko su važni iznasci volonterskih aktivnosti. Međutim, istraživanja su pokazala kako veliki broj ljudi koji volontiraju „imaju najmanje dva, a vrlo često i više razloga zašto to rade te da su motivacije za kompleksnu i kontinuiranu aktivnost kao što je volontiranje slojevite. Cjelokupna motivacija (skup razloga za volontiranje) ne može biti kategorizirana kao isključivo altruistična ili egoistična prije svega zato što volonteri/ke sami/e ističu da volontiraju i zbog drugih, ali i zbog sebe samih.“⁷¹

6. Volonteri i tehnologija

Poglavlje naslovljeno „Volonteri i tehnologija“ bit će napisano uz pomoć članka "Volunteers and Technology: The New Reality" autorice Cheryl Ann McCarthy.⁷²

Može se reći da se da se suvremene knjižnice nalaze u novoj stvarnosti. No, što je to nova stvarnost? Prvo od svega, knjižnice visoke tehnologije zamijenit će knjižnice prošlosti koje su bile senzibilne i usmjerene na ljude. Uz smanjenje potpore na području knjižničnih proračuna, premda „potražnja za elektroničkim izvorima, mrežnim naknadama, mrežnim uslugama i ugovorima o licenciranju naglo raste, upravni odbori i ravnatelji knjižnica prisiljeni su tražiti rezove negdje drugdje.“

Rezultat svega je činjenica da sve veći broj knjižnica daje otkaze osoblju s punim radnim vremenom i daje priliku za posao perifernim radnicima na pola radnog vremena i na određeno vrijeme i vanjske tehničke službe. Dodatna stvarnost jest poziv na kojima se plaćeni radnici trebaju zamijeniti volonterima. Na primjer, veliki broj školskih knjižnica, posebice one u Massachusettsu i Kaliforniji, gdje bivaju otpušteni medijski stručnjaci za školske knjižnice, nastoje zamijeniti radna mjesta volonterima.

Jedna ravnateljica narodne knjižnice obavijestila je kako ju je gradsko vijeće zamolilo da ponudi volonterska mjesta u nedjeljnoj službi. Autorica članka smatra kako je odbivši otvaranje knjižnice u nedjelju, smatrajući to prevelikim troškom, ali i da volonteri nisu

⁷¹ Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2006., nenumerirano

⁷² McCarthy, C. A. Volunteers and Technology : The New Reality. // American Libraries 27, 6(1996), str. 67-68. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25634054> (18.12.2021.).

kadri ponuditi osnovne usluge koje može pružiti plaćeno osoblje. Vijeće je na njezin nagovor povuklo svoj izvorni zahtjev.

Imajući na umu ove prijetnje, postavlja se pitanje trebaju li knjižnice njegovati volonterske programe? No ipak, autorica članka nakon pobližeg promišljanja zaključuje sljedeće: njezin odgovor je kvalificirano „da“ – pod jednim uvjetom: sigurnost posla mora biti osigurana plaćenom osoblju. McCarthy preporučuje volonterske programe samo u slučaju ako ih trenutno zaposleno osoblje želi i u svrhu nadopunjavanja rada plaćenog osoblja, a ne u slučaju zamjene osnovnog rada u knjižnici. Istraživanja su pokazala da su volonterski programi uspješniji ako su u svojoj suštini pokretani u smjeru svojih jakih strana nego li slabosti.

7. Narodne knjižnice

Prema „IFLA-inom i UNESCO-ovom Manifestu za narodne knjižnice“, „narodna je knjižnica lokalno obavijesno središte, koje svojim korisnicima omogućuje neposredan pristup svim vrstama znanja i informacija.“⁷³ Službe narodne knjižnice nude jednak pristup svima, neovisno o dobi, rasi, spolu, vjeri, nacionalnosti, jeziku ili društvenom položaju. Za korisnike koji iz nekog razloga ne mogu služiti redovitim uslugama i građom (jezične manjine, osobe s invaliditetom, bolesnici u bolnicama ili zatvorenici) mora se osigurati posebna služba i građa.

Sve dobne skupine moraju biti kadre pronaći građu za svoje potrebe. Zbirke i službe trebale bi, usporedno uz tradicionalnu građu, uključivati i sve odgovarajuće medije i suvremene tehnologije. Od presudne su važnosti visoka kvaliteta i primjerenost lokalnim potrebama i uvjetima. Za građu je bitno da je odaje suvremena kretanja i društveni razvitak te da je proizvod pamćenja ljudskih težnji i mašte. Zbirke i službe ne bi smjele biti tretirane bilo kakvim oblikom ideološke, političke ili vjerske cenzure, ali ni komercijalnim pritiscima.

⁷³ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011., str. 105.

7.1. Zadaće narodne knjižnice

Zadaće narodne knjižnice vezane su uz obavješćivanje, opismenjavanje, obrazovanje i kulturu, a one trebaju biti temelj službi narodne knjižnice. Tih 12 ključnih zadataka su sljedeće:

- „(1) stvaranje i jačanje čitateljskih navika djece od rane dobi;
- (2) podupiranje osobnog obrazovanja za koje se odlučuje pojedinac, kao i formalnog obrazovanja na svim razinama;
- (3) stvaranje mogućnosti za osobni kreativni razvitak;
- (4) poticanje mašte i kreativnosti djece i mladih ljudi;
- (5) promicanje svijesti o kulturnom naslijeđu, uvažavanje umjetnosti, znanstvenih postignuća i inovacija;
- (6) osiguranje pristupa kulturnim izvedbama svih izvedbenih umjetnosti;
- (7) gajenje dijaloga među kulturama i zastupanje kulturnih različitosti;
- (8) podupiranje usmene predaje;
- (9) osiguranje pristupa građana svim vrstama obavijesti o svojoj zajednici;
- (10) pružanje primjerenih informacijskih usluga lokalnim poduzećima, udrugama i interesnim skupinama;
- (11) olakšavanje razvitka informacijskih vještina i računalne pismenosti;
- (12) podupiranje i sudjelovanje u programima razvijanja pismenosti namijenjenima svim dobnim skupinama i iniciranje takvih programa, kad je potrebno.“⁷⁴

7.2. Financiranje, pravni propisi i mreže

Sudeći prema „IFLA-inom i UNESCO-ovom Manifestu za narodne knjižnice“, usluge narodne knjižnice su besplatne, pri čemu odgovornost za narodnu knjižnicu trebaju imati lokalne i nacionalne vlasti. Narodna knjižnica morala bi imati temelje u posebnim pravnim propisima i biti financijski potpomognuta od nacionalne i lokalne vlasti. Tako

⁷⁴ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011., str. 106.

nalazimo u Manifestu: „Knjižnica mora biti bitnom sastavnicom svake dugoročne strategije na području kulture, osiguranja informacija, opismenjavanja i obrazovanja.“⁷⁵

Kako bi se omogućila „nacionalna knjižnična koordinacija i suradnja, u pravnim se propisima i strateškim planovima mora definirati i promicati nacionalna knjižnična mreža zasnovana na dogovorenim standardima. Mreža narodnih knjižnica mora se vezati uz nacionalne, regionalne, znanstvene i stručne knjižnice, kao i uz knjižnice škola, fakulteta i sveučilišta.“⁷⁶

7.3. Organizacija i upravljanje

Jasna politika, pomno osmišljeni ciljevi, prioriteti i službe povezani s potrebama lokalne sredine moraju biti definirani. Narodna knjižnica mora biti efikasna i mora imati stručnu razinu pri poslovanju. Treba biti omogućeno surađivanje s pripadajućim korisnicima („korisničkim skupinama i s drugim stručnjacima na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini“).⁷⁷

Službe moraju biti u mogućnosti biti fizički dostupne svim članovima društva. „To zahtijeva prikladno smještene knjižnične građe, primjerene prostore za čitanje i učenje, odgovarajuću tehnologiju i dovoljno dugo i prikladno radni vrijeme. To također podrazumijeva vanjske službe za korisnike koji ne mogu doći u knjižnicu.“⁷⁸ Knjižnične službe trebale bi biti u stanju prilagoditi raznovrsnim potrebama zajednica u seoskim i gradskim područjima. Treba znati sljedeće: „Knjižničar je djelatni posrednik između korisnika i građe. Stručno obrazovanje i trajna izobrazba knjižničara prijeko su potrebni za osiguranje primjerenih službi. Moraju se osigurati programi za korisnike koji ne mogu doći u knjižnicu i programi za izobrazbu korisnika, kako bi se korisnicima omogućilo iskorištavanje službi i građe u cijelosti.“⁷⁹

⁷⁵ IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011., str. 106.

⁷⁶ Isto, str. 106.

⁷⁷ Isto, str. 106.

⁷⁸ Isto, str. 106.

⁷⁹ Isto, str. 107.

7.4. Struktura knjižnog fonda

Podpoglavlje „Struktura knjižnog fonda“ bit će napravljeno uz pomoć „Standarda za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj“.⁸⁰ U nastavku kanim citirati što se nalazi u članku 19.:

„(1) U odnosu na ukupan broj jedinica, knjižni fond općinske/gradske narodne knjižnice u pravilu treba sadržavati 65% beletristike, 35% stručne, znanstvene i popularno-znanstvene literature, od koje najmanje 1% čini referentna građa.

(2) Knjižni fond županijske matične knjižnice u pravilu treba sadržavati 55% beletristike, 45% stručne, znanstvene i popularno znanstvene literature, od koje najmanje 1% čini referentna građa.

(3) U odnosu na dobnu skupinu korisnika, ukupan fond narodne knjižnice treba sadržavati najmanje 25% knjižne građe za djecu i mlade.

(4) U knjižnom fondu treba biti zastupljena i građa na stranim jezicima (beletristika, popularno-znanstvena djela, literatura za djecu), uključujući i građu na jezicima pripadnika nacionalnih manjina i etničkih zajednica ako ih na području općine/grada živi više od 1500 stanovnika.

(5) Građa na stranim jezicima može činiti do 10% ukupnog knjižnog fonda, osim u dvojezičnim zajednicama i knjižnicama koje imaju funkciju središnjih knjižnica nacionalnih manjina.“⁸¹

8. Volontiranje u narodnim knjižnicama

8.1. Uključivanje volontera u rad knjižnice

Podpoglavlje „Uključivanje volontera u rad knjižnice“ bit će napisano uz pomoć članka „Upravljanje poslovanjem knjižnica pri uključivanju volontera“ Antal Balog.⁸²

Uključivanje volontera u narodim i drugim knjižnicama može biti dobar početak ulaska u svijet prikupljanja sredstava (*fundraisinga*). Volonteri i njihov rad i zalaganje mogu biti

⁸⁰ Standard za narodne knjižnice // Narodne novine 103(2021).

⁸¹ Isto, čl. 19.

⁸² Balog, A. Upravljanje poslovanjem knjižnica pri uključivanju volontera. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 57, 4(2014), str. 109-134.

od presudne važnosti za društvena i organizacijska postignuća mnogih neprofitnih organizacija, tj. organizacija civilnoga društva, koji u njihovim raznovrsnim programima i projektima često drže znakovito mjesto. Vrijednost koju ima volonterstvo u radu spomenutih organizacija ne može se previdjeti, premda „još uvijek nije dovoljno poznata i prepoznata.“⁸³

Drucker poblizje opisuje u svojem djelu "Managing for the Future", „kako je volonterstvo jedinstveno američko dostignuće i najznačajniji američki doprinos (svijetu), može se smatrati prenatraglašenom. Povijesni izvori volonterstva nalaze se u krilu kršćanstva, koje je iznjedrilo kulturu dobrovoljnog i neplaćenog rada, tako što je osnivalo i njegovalo brojne crkvene redove specijalizirane za razne službe, primjerice, skrb za siromašne i bolesne, za obrazovanje i znanost, za kršćansku misiju i evangelizaciju, za propovijedanje itd. Neprofitne organizacije iz privatnog područja kreativno su primjenjivale stoljetna iskustva te unapređivale i oplemenjivale svoje djelatnosti.“⁸⁴

Određenje volonterstva može se pronaći u Europskoj povelji o volonterstvu: „Djelatnost koja je u interesu ljudi i nije motivirana financijskim interesom, koja se obavlja na lokalnoj i nacionalnoj razini, koja je dragovoljna, miroljubiva i utemeljena na osobnoj motivaciji i slobodi izbora, koja potiče aktivnu građansku ulogu na dobrobit zajednice, koja potiče razvoj ljudskih potencijala i poboljšava kvalitetu življenja na načelima solidarnosti, koja traga za predodžbama društva nesigurne budućnosti, koja je poticaj iskorištavanju poduzetničkih prigoda i koja je osnova razvoja partnerskih odnosa između aktera sustava blagostanja, i poticaj samoorganiziranju ljudi pri rješavanju problema.“⁸⁵

Valja ustvrditi da je „Ekonomska vrijednost volonterskog rada, mjerena brojem poklonjenih radnih sati, često [je] značajna.“ Može se zaključiti sljedeće – one organizacije koje involviraju volontere, solidno upravljaju osobljem. „Volonteri mogu biti izdašan izvor sposobnosti i talenata, kojima doprinose i pomažu u boljem ostvarivanju vizije i poslanja organizacija u koje se uključuju, dodatno im donoseći, osim svoga rada, znanja i vještina, osobni zanos i radni polet. Volonteri mogu značajno nadopunjavati rad

⁸³ Balog, A. Upravljanje poslovanjem knjižnica pri uključivanju volontera. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 57, 4(2014), str. 118.

⁸⁴ Isto, str. 118-119.

⁸⁵ Isto, str. 119.

plaćenog osoblja i omogućuju da se za jednak iznos proračuna nekog projekta postigne više i bolje. Koliko je volonterstvo značajno društveno područje ljudskog rada, govori činjenica da su Ujedinjeni narodi 2001. godinu proglasili Međunarodnom godinom volontera (MGV) koja je bila usmjerena na prepoznavanje, podupiranje, umrežavanje i promociju rada volontera.“⁸⁶

Volontiranje u Hrvatskoj do sada se nije razvilo do zadovoljavajuće mjere, čemu je primarni razlog odsustvo tradicije dobrovoljnog rada. Međutim, „Rezultati povremenih istraživanja o volonterstvu kod nas, navode da je najznačajniji uzrok slabog odziva građana na volontiranje opća percepcija javnosti da takav rad nije društveno dovoljno cijenjen.“⁸⁷

Opće društvene okolnosti i socijalna klima nisu blagotvornog djelovanja na razvoj volonterstva. „U aktualnim uvjetima ekonomske recesije i smanjivanja proračuna na svim razinama, preporuka je da početne poslovne aktivnosti neprofitne organizacije i organizacije civilnog društva, odnosno knjižnice, budu usmjerene prema pridobivanju mogućih volontera za rad na manjim projektima. Njih je moguće uspješno privući ponudama za njih prikladnih i smislenih poslova, koji će ih tijekom volontiranja osobno ispunjavati, te dugoročnije emocionalno pridobiti ih za poslanje i ciljeve organizacije.“⁸⁸

Na taj način moguće ih je na dulje vrijeme držati u organizaciji. Njihov doprinos ne leži isključivo u bezbrojnim satima neplaćenog i gotovo uvijek stručnog rada, već i u moralnom doprinosu poslovnoj klimi organizacije, u nadi i želji za dodatnim postignućima. Reputacija knjižnice u lokalnoj zajednici bit će bolja, naravno, ako je osoblje knjižnice svladalo uspješno privlačenje i zadržavanje osoba „koje su joj spremne darivati svoje slobodno vrijeme, znanja i sposobnosti.“⁸⁹

⁸⁶ Balog, A. Upravljanje poslovanjem knjižnica pri uključivanju volontera. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 57, 4(2014), str. 119.

⁸⁷ Isto, str. 119.

⁸⁸ Isto, str. 119.

⁸⁹ Isto, str. 120.

Uz to, valja znati da korisnici, tj. dionici vrlo često smatraju da se volonteri nevoljko uključuju u organizacije za koje odluče „da njihova organizacijska i radna etika nije na potrebnoj visini.“⁹⁰

Moguće je zaključiti, nakon svega spomenutoga, sljedeće: „Otuda možemo zaključiti da, općenito, one organizacije koje imaju brojne volontere i koji se u njima zadržavaju duže vremena, vjerojatno imaju dobru radnu atmosferu. Dugoročna prisutnost volontera u knjižnici, osobito onih na dugoročnom volontiranju može značajno doprinosti javnom ugledu knjižnice.“⁹¹

8.2. Volonteri u narodnim knjižnicama

U IFLA-inim smjernicama za narodne knjižnice spominju se volonteri.⁹² Iako o njima biva napisano tek nekoliko redaka, mislim da vrijedi spomenuti što je napisano o toj temi. „Tamo gdje knjižnica za pomoć knjižničnom osoblju koristi dobrovoljne usluge pojedinaca u zajednici, mora se sastaviti pisani dokument kojim se određuju zadaci volontera i njihov odnos prema knjižničnoj djelatnosti i osoblju. Volonteri se ne mogu uzimati kao zamjena za plaćeno osoblje.“⁹³

U nastavku ću spomenuti primjer knjižnice koja koristi volonterske programe. „Volonterski program Narodne knjižnice Greenfield u Massachusettsu (SAD) osmišljen je kako bi proširio i poboljšao pružanje usluga u zajednici. Općenito, volonteri pomažu stalnom osoblju, rade na posebnim projektima ili dostavljaju građu korisnicima vezanim za kuću. Od volontera se očekuje da se ponašaju u skladu s knjižničnim smjernicama za osoblje i odražavaju pozitivan stav u pružanju usluga korisnicima.“⁹⁴

⁹⁰ Balog, A. Upravljanje poslovanjem knjižnica pri uključivanju volontera. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 57, 4(2014), str. 120.

⁹¹ Isto, str. 120.

⁹² IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

⁹³ Isto, str. 85.

⁹⁴ Isto, str. 85.

8.3. Predloženi tekst za čitanje za volontere

Antologija kratkih članaka koja daje dobra uvid u svijet volonterstva jest "Managing Library Volunteers". Upravo iz te antologije bit će uzeti neki zanimljivi dijelovi za potrebe ovoga diplomskoga rada.⁹⁵ Iako je antologija prilično sveobuhvatna, „Gotovo ništa konkretno o zadacima koje mogu ili trebaju obavljati volonteri u knjižničnom okruženju nije uključeno u ovaj rad. Umjesto toga, usredotočen je na praktična pitanja vezana uz zapošljavanje, obuku i priznavanje knjižničnih volontera te uključuje praktične dijelove o pravilima i disciplini te vođenju evidencije o volonterskom osoblju i njihovom radu.“⁹⁶

"Managing Library Volunteers" poučan je tekst za volontere neovisno o veličini ili vrsti knjižnice. „Također je dovoljno generički u svom tretmanu da se može primijeniti u drugim spremištima informacija, uključujući zapise, arhive i slična okruženja u kojima se mogu koristiti volonteri.“⁹⁷

8.4. Volonterski menadžment

Podpoglavlje „Volonterski menadžment“ bit će napravljeno uz pomoć članka "Keeping the doors open in age of austerity? Qualitative analysis of stakeholder views on volunteers in public libraries." skupine autora.⁹⁸

U provedenom istraživanju gdje se ispitalo upravitelje knjižnica o promjenama kroz koje se prolazi pri angažiranju volontera, „od čisto dodane vrijednosti do više mješovite upotrebe, što uključuje veći angažman volontera za pružanje primarnih usluga (zamjena posla).“⁹⁹

⁹⁵ Fields, A. *Managing Library Volunteers*. 2 nd ed. By Preston Driggers and Eileen Dumas. ALA Guides for the Busy Librarian. Chicago: American Library Association, 2011. str. 313. US\$55.0 (US\$49.50 ALA members) softn cover ISBN 9780838910641 (available from *Inbooks*). // *The Guidelines for Using Volunteers in Libraries*. // *American Libraries* 2, 4(1971), str. 407-408. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25618274> (18.12.2021.).

⁹⁶ Isto, str. 169.

⁹⁷ Isto, str. 169.

⁹⁸ Casselden, B. ... et. al. Keeping the doors open in age of austerity? Qualitative analysis of stakeholder views on volunteers in public libraries. // *Journal of Librarianship and Information Science* 0, 0(2017), str. 1-15. Dostupno na: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0961000617743087> (18.12.2021.).

⁹⁹ Isto, str. 7.

Postalo je zabrinjavajuće kada je promjena u korištenju volontera pogoršala odnos između knjižnične usluge i njezinih vrijednih volontera, te je postala krhka i osjetljiva: „To je [upotreba volontera] u zadnje vrijeme postalo obojeno, nema neprijateljstva među njima, ali definitivno ima nekoliko gundanja među osobljem. (Intervju voditelja knjižnice LA2)“¹⁰⁰

Došli su do sljedećeg zaključka: „Mnogi su ispitanici utvrdili da učinkovito korištenje volontera ima potencijalno velike koristi u smislu oslanjanja na bogatstvo vještina i iskustva, uz obogaćivanje raznolikosti knjižničnih djelatnika (plaćenih i neplaćenih), ali je također postojalo snažno ulaganje da zahtijeva pažljivo upravljanje ako je htio biti uspješan.“¹⁰¹

Lajtmotiv koji se provlači koji istraživanje i priopćenja dionika istraživanja odnosila se na granicu koju nije poželjno prijeći. Skoro pa 60% korisnika knjižnice drži da postoji razvidna „razlika između plaćenog knjižničnog osoblja i volontera, pri čemu potonji imaju ulogu koja uglavnom proizlazi iz strasti ili hobija, kao što je lokalna povijest ili zanatska aktivnost.“¹⁰²

Holmes pobliže proučava izazove s kojima se suočavamo pri formalnom upravljanju te s onim na što se može gledati kao aktivnost u slobodno vrijeme i vjerojatna pobuna koja bi mogla nastati iz nastojanja da ožive „službene politike upravljanja volonterstvom.“¹⁰³ U tekstu nalazimo sljedeće: „Mnogi su volonteri raspravljali o 'ulozi spasitelja' koju su morali odigrati, u smislu održavanja knjižničnih usluga. Proturječje oko toga jesu li takvi volonterski napori, osobito kada su vodili prijašnju knjižnicu, prirodno rezultirali deprofesionalizacijom usluge, bilo je nešto što su volonteri prihvatili da je neizbježno nusprodukt njihovih 'dobrih djela': „Stvarno imam pomiješane osjećaje o ovome... Uživao sam radeći ovo [volontiranje u knjižnici] i pomaže knjižnici, ali gledam i drugu stranu i mislim, ako ode predaleko, radit će ih ljudi bez plaćenog posla. (Volonterska fokus grupa LA2)“

¹⁰⁰ Casselden, B. ... et. al. Keeping the doors open in age of austerity? Qualitative analysis of stakeholder views on volunteers in public libraries. // *Journal of Librarianship and Information Science* 0, 0(2017), str. 1-15. Dostupno na: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0961000617743087> (18.12.2021.), str. 7.

¹⁰¹ Isto, str. 7.

¹⁰² Isto, str. 7.

¹⁰³ Isto, str. 8.

8.5. Pozitivni učinci volontiranja

Podpoglavlje „Pozitivni učinci volontiranja“ bit će napravljeno uz pomoć brošure "The Positive and Negative Impact of Using Volunteers in Public Libraries."¹⁰⁴

Pomoć velikog broja volontera potrebna je „u ulogama širenja zajednice i angažmana, potpore plaćenom osoblju i promicanja knjižničnih usluga.“¹⁰⁵ Primjerice, volonteri se dobro snalaze u sljedećim ulogama: „pomoć u Ljetnom izazovu čitanja, sesije informatičke i digitalne pismenosti; čitateljske grupe; te Služba kućne knjižnice za korisnike koji zbog invaliditeta ili zdravstvenog stanja nisu u mogućnosti posjećivati Knjižnicu.

Volonteri, osim da služe zajednici, mogu imati i druge motive za volontiranje. Volontiranje „može uključivati volontiranje kao način poboljšanja samopouzdanja ili društvenosti; stjecanje iskustva prije prijave na plaćeno radno mjesto; ili kao način postupnog ponovnog uključivanja u radnu snagu. Volontiranje može imati pozitivan učinak na volontere s poteškoćama u učenju; problemi mentalnog zdravlja; oni koji se suočavaju s usamljenošću, žalovanjem, društvenom izolacijom i socijalnom tjeskobom; oni koji se bave nezaposlenošću i borbom da pronađu posao ili se vrate na posao; i one s duljim razdobljima bolesti što je utjecalo na njihovo samopouzdanje, samopoštovanje i motivaciju.“¹⁰⁶

U nastavku ću navesti jedno pitanje iz intervjua proizašlog iz razgovora s jednim knjižničarem, a odnosi se na zadovoljstvo angažmanom volontera. „Ispitivač: 'Jeste li imali pozitivne povratne informacije od volontera o volonterskom radu koji obavljaju? Knjižničar zajednice: 'Pretpostavljam da su najočitiji oni koji su otišli na sigurno zaposlenje. Jedan od volontera s autizmom osigurao je radno mjesto s punim radnim vremenom u BT-u i nije nam mogao zahvaliti što smo pružili priliku da ima ažuran životopis i preporuku. Volonterka koja je bila voditeljica socijalne službe rekla je da se razboljela nakon komplikacija nakon poroda. Nije bila zaposlena više od 12 godina i imala je značajnih problema s tjeskobom. Radila sam s njom, polako je ponovno uvodeći

¹⁰⁴ Baber, G. The Positive and Negative Impact of Using Volunteers in Public Libraries : University College London, 2018.

¹⁰⁵ Isto, str. 4.

¹⁰⁶ Isto, str. 4.

u sigurno okruženje knjižnice... Na kraju je postala volonterka i stekla samopouzdanje za pohađanje tečaja savjetovanja. Sada honorarno radi na tom polju.“¹⁰⁷

Prema tekstu članka "Keeping public libraries on the agenda" Victorie Anderson i Davida J Jonesa, može se zaključiti sljedeće: „Trebaju se njegovati zagovornici knjižnice. Ovi strastveni zagovornici nemaju brige i interese, već su predani obrani i promicanju knjižnične ideje i ideala – prava i mogućnosti svih građana na pristup podacima, prikupljanje informacija, stjecanje znanja i mudrosti. Moramo ih identificirati, držati uključenima, vrednovati njihov doprinos i usmjeravati njihove aktivnosti. Njihova će nagrada biti uspjeh knjižnica za koje se zalažu: vibrantna, živahna, ljudski orijentirana, uslugama orijentirana, napredna, strateški usmjerena javna mjesta. Ove su vrste knjižnica koje će prvaci i knjižničari pomoći zadržati na dnevnom redu.“¹⁰⁸

9. Individualni intervju – iskustvo volontiranja u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Rijeci

9.1. Intervju kao istraživačka metoda

Kao što navodi Žozefina Žentil Barić u svojem diplomskom radu naslovljenom „Primjena intervjuja kao istraživačke metode u knjižničarstvu“, koji će biti temelj mojeg istraživanja u ovome podpoglavlju, razgovor je bitan u ljudskom životu i utjelovljuje osnovu čovjekove egzistencije „jer razgovor stvara, razvija i održava čovjeka.“¹⁰⁹

Žentil Barić navodi kako „Svakodnevno vodimo razgovore s različitim motivima, interesima i ciljevima. Često je glavni cilj razgovora dobiti ili poslati neku informaciju.“¹¹⁰

¹⁰⁷ Baber, G. The Positive and Negative Impact of Using Volunteers in Public Libraries : University College London, 2018. , str. 5.

¹⁰⁸ Anderson, V.; Jones, D. J. Keeping public libraries on the agenda. // The Australian Library Journal 55, 4(2006), str. 301-315. Dostupno na: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00049670.2006.10721876> (18.12.2021.), str. 303.

¹⁰⁹ Žentil Barić, Ž. Primjena intervjuja kao istraživačke metode u knjižničarstvu : diplomski rad. Zadar : Sveučilište u Zadru, 2016., str. 18.

¹¹⁰ Isto, str. 18.

Intervjuom se mogu dobiti određene informacije, i to na način razgovora. Svrha intervjuja uvijek je „prikupljanje korisnih informacija koje će unaprijediti znanje o problemu, [...] prikupljanje opsežnih informacija kojima se nastoji prodrijeti ispod površine problema.“¹¹¹

Profesionalci poput socijalnih radnika ili knjižničara u svojem svakodnevnom radu koriste intervju, no istraživački intervju nama ovdje bitan „je izvanredna i umjetno stvorena situacija koju inicira intervjuer s ciljem prikupljanja informacija važnih za neki istraživački problem vodeći pritom računa o znanstvenim zadaćama opisivanja, predviđanja i objašnjavanja.“¹¹²

Intervju se primjenjuje u različitim područjima čovjekove djelatnosti, različitim znanostima i znanstvenim disciplinama, zanimanjima i profesijama. Breakwell ističe sljedeće: „vođenje intervjuja nalazi se u središtu djelatnosti većine stručnjaka u području obrazovanja, zdravstvene zaštite, socijalnih i javnih službi te mnogih rukovoditelja u proizvodnji i trgovini. Katkada je to i službeno priznato, pa je poučavanje tehnikama vođenja intervjuja sastavni dio obrazovanja za određeno zanimanje.“¹¹³

Sečić piše o problemu izravne komunikacije knjižničara s korisnikom, te ističe kako je: „zanimljivo i važno pitanje može li knjižničar dovoljnu osposobljenost za komuniciranje s korisnikom steći formalnim školovanjem ili se radi o vještini koja se u najvećoj mjeri stječe praktičnim iskustvom.“¹¹⁴ Nakon toga zaključuje da je istina „vjerojatno negdje u sredini, tako da treba uzeti u obzir i školovanje i stečeno iskustvo, ali i prirodene osobne sposobnosti.“¹¹⁵

Važna vrsta oblika komunikacije između knjižničara i korisnika jest informacijski intervju. Iako knjižničari koriste intervju kao istraživačku metodu kada sakupljaju podatke u svom svakodnevnom radu, bitno je za istaknuti da „različiti konteksti zahtijevaju različite tehnike vođenja intervjuja.“¹¹⁶ Kada se govori o kontekstima, pritom se podrazumijevaju različite situacije u kojima se vrše intervjui kao što su „primanja

¹¹¹ Isto, str. 18.

¹¹² Isto, str. 18.

¹¹³ Isto, str. 18.

¹¹⁴ Žentil Barić, Ž. Primjena intervjuja kao istraživačke metode u knjižničarstvu : diplomski rad. Zadar : Sveučilište u Zadru, 2016., str. 18.

¹¹⁵ Isto, str. 18.

¹¹⁶ Isto, str. 19.

novog djelatnika na posao, angažiranja volontera, evaluacije programa i usluga i tako dalje.“¹¹⁷

Isto tako, „Kako praktičari ulaze u nove kontekste i preuzimaju različite uloge koje zahtijevaju rukovodeće ili istraživačke vještine, važno je da nauče nove tehnike vođenja intervjua koje odgovaraju novom kontekstu i ulozi.“¹¹⁸ U svrhu istraživanja valja spoznati kako od nepoznatih ljudi prikupiti određene podatke s vrlo malo uplitanja vlastite osobnosti, a u procesu intervjua savjesno voditi bilješke, pratiti ono o čemu se diskutira i voditi intervju.

9.2. Priprema za intervju

Ovo podpoglavlje bit će napravljeno prema akademskom članku Daniela W. Turnera III "Qualitative Interview Design: A Practical Guide for Novice Investigators".¹¹⁹

Mnogi će se složiti da je u najvećoj mjeri najkorisniji savjet u procesu intervjua priprema intervjua. Kao što Turner tvrdi „Ovaj proces može pomoći u pokretanju ili prekidanju procesa i može ili ublažiti i pogoršati problematične okolnosti koje bi se potencijalno mogle pojaviti nakon što se istraživanje provede.“¹²⁰

McNamara smatra da je pripremna faza od presudne važnosti, a važna je „kako bi se održao nedvosmislen fokus na to kako će se intervjui postaviti kako bi se pružila maksimalna korist predloženoj istraživačkoj studiji.“¹²¹ Chenail poboljšava instrumentalnost intervjua i razrješuje moguće pristranosti.

McNamara uključuje osam načela u pripremnu fazu intervjuiranja, a koja uključuje navedene sastojke: „(1) odaberite okruženje s malo ometanja; (2) objasniti svrhu intervjua; (3) obratiti se na uvjete povjerljivosti; (3) objasniti format intervjua; (5) navedite koliko dugo intervju obično traje; (6) reci im kako da stupe u kontakt s tobom kasnije ako žele; (7) pitajte ih imaju li kakvih pitanja prije nego što oboje počnete s

¹¹⁷ Isto, str. 19.

¹¹⁸ Isto, str. 19.

¹¹⁹ Turner III, Daniel W. Qualitative interview design: a practical guide for novice investigators. // The qualitative report 15, 3(2010), str. 754-760. Dostupno na: <http://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1178&context=tqr> (18.12.2021.).

¹²⁰ Isto, str. 757.

¹²¹ Isto, str. 757.

intervjuom i (8) nemojte računati na svoje pamćenje da biste se prisjetili njihovih odgovora.“¹²²

9.3. Što je individualni intervju?

Potrebno je znati da je usmena anketa intervju, što se doima kao specijalni oblik razgovora. Odnosno, svaki intervju je razgovor, no pojedini razgovor nije intervju.

„Intervju je vrlo korisna forma u literaturi u intelektualnom životu uopće – veli Stanko Lasić. Brojni pisci, mislioci i istraživači uspjeli su baš na taj način približiti svoju misao ne samo laicima, nego i svojim kolegama. Intervju omogućuje brzo razjašnjavanje onoga što je inače skriveno u sistemu pojmova, čvrstih dedukcija, finih analiza i temeljnih definicija. On izravno vodi rezultatima, često i ne spominjući proces kojim se do rezultata došlo. On teži jasnoći i jednostavnosti i koristi se jezikom bliskim svakome ili barem jezikom u koji se lakše ulazi.“¹²³

Intervju se formalno, sadržajno i psihološki razlikuje od svakodnevnog razgovora prema ovim karakteristikama:

„(a) intervju se vodi s određenim ciljem i po određenu planu; (b) osobe koje razgovaraju nisu psihološki ravnopravne. U intervjuu se uvijek zna tko je voditelj razgovora, a tko ispitanik; (c) psihološka atmosfera intervjua razlikuje se od atmosfere „običnog“ razgovora. Intervju obilježava napetost, rezerviranost, sumnja i bojazan.“¹²⁴

Pozitivni i negativni motivi intervjua bit će izloženi u nastavku prema djelu „Temelji znanstvenoistraživačkog rada: metodologija i metodika“ Miroslava Žugaja, Ksenije Dumičić i Vesne Dušak.¹²⁵ Pozitivni motivi jesu sljedeći:

„(1) Ugled institucije koja provodi anketu djeluje često kao stimulativan faktor. Ispitanik se na neki način osjeća polaskanim što se tako važna institucija obraća upravo njemu za pomoć u tako važnom istraživanju.

¹²² Isto, str. 757.

¹²³ Žugaj, Miroslav. Znanstvena istraživanja u društvenim znanostima i nastanak znanstvenog rada. Varaždinske toplice: Tonimir, 2007., str. 122.

¹²⁴ Žugaj, Miroslav. Znanstvena istraživanja u društvenim znanostima i nastanak znanstvenog rada. Varaždinske toplice: Tonimir, 2007., str. 122.

¹²⁵ Žugaj, Miroslav; Dumičić, Ksenija; Dušak, Vesna. Temelji znanstvenoistraživačkog rada: metodologija i metodika. Varaždin: Tiva, 2006.

- (2) Znatiželja respondenta javlja se pri svakom ispitivanju. Ljudi su po svojoj prirodi izvanredno znatiželjna bića pa će zato ispitanik, bez obzira na svoje bojazni i rezerve, uvijek biti spreman da "malko zaviri" u anketni upitnik. Anketar to treba iskoristiti u pozitivnom smislu riječi.
- (3) Uljudnost, pristojnost može biti razlogom da sudjeluje u intervjuu, iako na to ne bi pristao da ga ispitivač nije lijepo zamolio.
- (4) Spremnost da izreknu svoje mišljenje prisutna je kod ljudi, pa intervju valja nagovijestiti kao traženje mišljenja o određenim problemima.
- (5) Za motiviranje ispitanika ponekad služi i direktna materijalna stimulacija. Najjednostavniji oblik takve stimulacije je nagrada nekom svotom novca. U praksi se, naročito u poštanskim anketama, češće primjenjuju razni oblici "lutrijskog nagrađivanja". Materijalna stimulacija nije nikada poželjna kao jedini oblik anketne stimulacije, nego može poslužiti samo kao dodatni oblik drugim oblicima moralne stimulacije.
- (6) Ugled vlasti u nekim slučajevima može poslužiti kao izvor motivacije za ispitanika. Spomenuti ugled može se upotrijebiti u dvostrukom smislu: kao popularnost i povjerenje, te kao strah.
- (7) Prethodno obavješćavanje ispitanika o dolasku ispitivača i o svrsi istraživanja može poticajno djelovati jer daje ozbiljnost cijelom poslu.“¹²⁶

Negativni motivi, za koje je moguće da se jave u intervjuu, jesu sljedeći:

- „(1) Ispitanik ne vidi u prvi mah svrhu i ciljeve intervjua. Čak i onda kada mu je jasna svrha ankete, on ne vjeruje da će njeni rezultati biti ikada upotrijebljeni da se nešto poboljša i promijeni.
- (2) Ispitanik se boji sudjelovati u intervjuu zbog mogućih posljedica. Anketar mora poduzeti sve da razuvjeri i oslobodi ispitanika straha, pružajući mu za to određene garancije.
- (3) Ispitanik ne zna odgovoriti na neka pitanja. On se boji da ne ispadne nezvalica.
- (4) Ispitanik može revoltiran nekim pitanjima. Ako do takva revolta dođe, predlaže se prijeći na sljedeće pitanje, pa se poslije ponovno vrati na prethodno.
- (5) Ispitanik je zasićen intervjuima. U kratko vrijeme ispitanik je nekoliko puta intervjuiran.

¹²⁶ Isto, str. 125.

(6) Respondent je ometan u nekom svom poslu. Izlaz valja tražiti u odgovoru za neko povoljnije vrijeme.“¹²⁷

9.4. Individualni intervju – sudionici istraživanja

U individualnom intervjuu u kojemu se ispitalo iskustvo volontiranja, sudjelovala je studentica kroatistike Filozofskog fakulteta u Rijeci, V. P. Naime, V. P., za vrijeme studiranja na Filozofskom fakultetu u Rijeci volontirala je i volontira duži period u Knjižnici Fakulteta. Kakvim se iskustvom volontiranja za nju pokazalo, bit će moguće pročitati u intervjuu.

¹²⁷ Žugaj, Miroslav; Dumičić, Ksenija; Dušak, Vesna. Temelji znanstvenoistraživačkog rada: metodologija i metodika. Varaždin: Tiva, 2006., str. 125-126.

9.5. Anketni listić -intervju

Filozofski fakultet u Zagrebu, Odsjek za informacijske i komunikacijske znanosti
Istraživanje: **Primjena intervjuja kao istraživačke metode za potrebe diplomskog rada na temu „Komparativna analiza volontiranja u narodnim knjižnicama kroz povijest“**

Hvala Vam što ste pristali sudjelovati u ovom istraživanju. Želim prikupiti rezultate na temelju iskustva volontiranja u Knjižnici Filozofskog fakulteta u Rijeci.

Molim Vas, odgovarajte na način da Vaši odgovori odgovaraju Vašim stvarnim mislima i osjećajima. Odgovore ću dobiti pomoću ovdje postavljenog obrasca, a prikazat ću ih u diplomskom radu.

Ustanova: _____

Projekt: _____

Ispitivač: _____

Ispitanik: _____

Mjesto: _____

Datum: _____

1. Kakvo je Vaše iskustvo volontiranja u knjižnici?
2. Napišite mi kako izgleda jedan radni dan u Vašoj Knjižnici (broj djelatnika, broj korisnika – dnevni posjet, profil korisnika, redovni programi knjižnice).
3. Koje su prednosti, a koje mane volontiranja u Vašoj Knjižnici?
4. Koje ste poslove radili u Knjižnici?
5. Opišite svaki od tih poslova.
6. Koliko sati dnevno, tjedno i mjesečno volontirate u knjižnici?
7. Tko je radio s Vama kao volonterom u knjižnici?
8. Koje je Vaše osobno mišljenje o angažiranju volontera u knjižnicama?
9. Što mislite o radu volontera na radnom mjestu namijenjenom za stručne poslove knjižničara?
10. Kakav je stav Vaše knjižnice pri angažiranju volontera?

9.6. Individualni intervju – odgovori na pitanja ispitanice

1. Kakvo je Vaše iskustvo volontiranja u knjižnici?

Iskustvo volontiranja u fakultetskoj knjižnici ostvarilo je sva očekivanja koja sam imala prilikom prijave za volontiranje. Kako mi je to ujedno i prvo volontersko iskustvo, svakako me potaklo da i dalje težim aktivnijem životu u zajednici. U nekoliko mjeseci provedenih u knjižnici, imala sam uvid u život knjižnice „iza paravana“ – otpis časopisa, upoznavanje alata za brže pretraživanje, te uvid u rad s korisnicima. Ukratko, dobila sam odgovor na pitanje što knjižničari zapravo rade kad u knjižnici nema nikoga.

2. Napišite mi kako izgleda jedan radni dan u Vašoj Knjižnici (broj djelatnika, broj korisnika – dnevni posjet, profil korisnika, redovni programi knjižnice).

Knjižnica Filozofskog fakulteta u Rijeci ima ukupno šest djelatnica od kojih su dvije studentice kroatistike. Knjižnicu obično posjeti oko trideset korisnika dnevno, a većinu pritom čine studenti Filozofskog, ali i obližnjih fakulteta kako što je to, primjerice, Učiteljski fakultet. Izuzev studenata, Knjižnicu posjećuju i profesori, asistenti, te djelatnici službe FFRI-a. Što se pak tiče programa knjižnice, u knjižnici Filozofskoga fakulteta nailazimo na razne izložbe, obilježavanja značajnih datuma, ali nailazimo i na stručno vodstvo, edukaciju korisnika, volonterske programe i slično.

3. Koje su prednosti, a koje mane volontiranja u Vašoj Knjižnici?

Jedna od prednosti volontiranja u manjoj, fakultetskoj knjižnici svakako jest manje korisnika koji svakodnevno posjećuju knjižnicu. Samim time, imala sam više vremena upoznati fond te naučiti raditi u određenim programima.

4. Koje ste poslove radili u Knjižnici?

U Knjižnici sam obavljala poslove vezane uz poslovanje Knjižnice, nabavu i obradu građe, te poslove vezane uz rad s korisnicima.

5. Opišite svaki od tih poslova.

Poslovanje Knjižnice - upoznavanje sa zakonskim propisima i normativnim aktima Knjižnice, knjižničnim uslugama i web stranicama Knjižnice.

Nabava i obrada građe - upoznavanje s osnovnim vidovima nabave građe, inventarom, katalogizacijom i klasifikacijom, tehničkom obradom građe te smještajem i zaštitom građe.

Rad s korisnicima - pomoć korisnicima pri snalaženju u prostoru Knjižnice te održavanje nesmetanog rada korisnika. Vođenje evidencije korištenih izvora u prostoru čitaonice. Pomoć djelatnicima pri ulaganju knjiga.

Upoznavanje s osnovnim modulima programa CROLIST.

6. Koliko sati dnevno, tjedno i mjesečno volontirate u knjižnici?

Kako sam odlučila volontirati i istovremeno pohađati predavanja, volontirala sam, uglavnom, u vrijeme između predavanja, u takozvanim pauzama, te za vrijeme ispitnih rokova kada sam imala više slobodnoga vremena.

7. Tko je radio s Vama kao volonterom u knjižnici?

U osnove rada u knjižnici uvele su me divne knjižničarke Filozofskoga fakulteta u Rijeci dok su mi u svakodnevnim poslovima Knjižnice pomagale studentice koje su zaposlene u Knjižnici.

8. Koje je Vaše osobno mišljenje o angažiranju volontera u knjižnicama?

Prije no što sam i sama počela volontirati, dugo sam razmišljala o ustanovi u kojoj bih željela provesti svoje slobodno vrijeme. Kao studentici kroatistike, iskustvo volontiranja u knjižnici odlično se nadovezalo na teorijski dio pokriven fakultetskim predavanjima. Smatram da su volonteri svakako jedni od važnijih članova društva te da bi sve ustanove trebale težiti mogućnosti primanja volontera, dok bi knjižnice svoja vrata svakako trebale otvoriti za studente kroatistike i srodnih područja.

9. Što mislite o radu volontera na radnom mjestu namijenjenom za stručne poslove knjižničara?

Prilikom volonterskog angažmana u Knjižnici, imala sam priliku educirati se o načinu ulagivanja i zaduživanja knjiga, o radu s korisnicima i o samome programu Knjižnice. Smatram kako knjižnica Filozofskoga fakulteta u Rijeci svojim angažmanom može volonterima približiti knjižničarski posao, a to potvrđuju i studentice kroatistike koje u njoj rade.

10. Kakav je stav Vaše knjižnice pri angažiranju volontera?

Filozofski fakultet u Rijeci, a samim time i Knjižnica, nastoji potaknuti studente na aktivan život u zajednici te se studentima omogućuje upis izbornih kolegija koji se isključivo temelje na aktivnosti studenata, odnosno volontiranju. Vrata knjižnice Filozofskog fakulteta u Rijeci uvijek su otvorena studentima.

10. Komparacija volontiranja u nekoliko svjetskih narodnih knjižnica kroz povijest

10.1. Volonteri od Tasmanije, preko Amerike do Engleske

Ovo će podpoglavlje biti napravljeno prema članku Sanje Bunić „Volonteri u knjižnici – okolnosti i mogućnosti“.¹²⁸ U članku je moguće saznati da je pretraživanjem izvora na internetu, u nadi da će pronaći iskustva volontiranja u knjižnicama u svijetu, pronašla mnoge primjere knjižnica koje na svojim internet stranicama imaju postavljene obrasce za buduće volontere/ke i listu poslova koje mogu obavljati volonteri.

Vrlo je dobar primjer Državne knjižnice Tasmanije (State Library of Tasmania), koja je dio Zajednice mreže znanja (Community Knowledge Network). Potrebno je znati sljedeće: „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. Prisutne su četiri vrste volonterskog angažmana u mreži:

„1. Volontiranje u knjižnicama i središtima za online pristup

Osiguravanje pomoći "jedan na jedan" korisnicima s različitom razinom računalne pismenosti.

2. Volontiranje u svojstvu knjižničnog dostavljača

Dostava i vraćanje knjižnične građe korisnicima koji su vezani uz kuću.

3. Volonter – poučavatelj pismenosti odraslih osoba i obitelji

Osigurava pomoć pri učenju pojedincima i skupinama koristeći se strategijama koje određuje i nadgleda koordinator pismenosti odraslih.

4. Volontiranje u Uredu za arhive i baštinu (TAHO) te referentnim i online servisima

Vodič kroz Allportovu knjižnicu i Muzej likovnih umjetnosti (Allport Library and Museum of Fine Arts) u Državnoj knjižnici Tasmanije, transkripciju rukopisa, pomoć pri korištenju izvora za obiteljsku povijest te pri izradi mikrofilmova i mikrofiševa.“¹²⁹

¹²⁸ Bunić, S. Volonteri u knjižnici : okolnosti i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), str. 115-124.

¹²⁹ Isto, str. 117.

Kako biste volonter/ka u jednome od ovih programa, morate ispuniti tri obrasca: „obrazac za prijavu, obrazac kojim kandidat potvrđuje prihvaćanje prava i obveza te obrazac kojim se provjeravaju kandidatove karakterne osobine.“¹³⁰

Volonterske poslove slične Knjižnici u Tasmaniji na svojim internet stranicama nude i Narodne knjižnice Brooklyn (Brooklyn Public Library) i Narodne knjižnice u Los Angelesu (Los Angeles Public Library). Prva spomenuta knjižnica u svojoj ponudi nudi „program učenja računalnih vještina Danas mladi, sutra učitelji, namijenjen mladima od 14 do 18 godina u trajanju od dva tjedna, nakon čega se polaznici tečaja uključuju u pomoć korisnicima knjižnice. U drugoj spomenutoj knjižnici, volonteri, između ostaloga, sudjeluju i vode kulturne i obrazovne programe kao što su dječji festivali, čitanje poezije, rasprave s autorima knjiga i razna predavanja.“¹³¹



Slika 1: Državna knjižnice Tasmanije (State Library of Tasmania)

¹³⁰ Bunić, S. Volonteri u knjižnici : okolnosti i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010), str. 115-124., str. 117.

¹³¹ Isto, str. 118.

Izvor: Wikipedia



Slika 2: Narodna knjižnica Brooklyn (Brooklyn Public Library)

Izvor: Brownstoner



Slika 3: Narodna knjižnica u Los Angelesu (Los Angeles Public Library)

Izvor: Discover Los Angeles

Vrijedno je divljenja kada vidimo da se volonteri „uključuju u rad knjižnica zbog poboljšanja i proširenja usluga, međutim, problem nastaje kada se zbog nedostatka sredstava kvalificirani i iskusni zaposlenici zamjenjuju volonterima.“¹³² Takav je slučaj posrijedi u Southhamptonu u Engleskoj, kada je gradsko vijeće donijelo odluku da će otpustiti šestoricu knjižničara te da će, umjesto toga, angažirati volontere. Taj postupak uzrokovao je štrajk knjižničara koji su se sjedinili sa sindikatom, ali i političke prepirke između torijevaca i demokrata.

Godine 2007. u Republici Hrvatskoj proglašen je Zakon o volonterstvu kako bi se spriječili slučajevi poput gore spomenutoga jer „Volontiranjem se, u smislu ovoga Zakona, ne smatra: ...obavljanje poslova koji, s obzirom na narav i vrstu rada te ovlasti poslodavca, imaju obilježja poslova za koje se osniva radni odnos sukladno Zakonu o radu.“¹³³

10.2. Povijest angažiranja volontera u narodnim knjižnicama

Podpoglavlje „Povijest angažiranja volontera u narodnim knjižnicama“ bit će napravljeno prema članku "Volunteers in Libraries : Program Structure, Evaluation and Theoretical Analysis."¹³⁴

Nastojanja volontera često se mogu opisati kao „povijesni kamen temeljac napretka knjižnice.“¹³⁵ Posežući dublje u povijest, može se uvidjeti da su prije 1930-ih volonteri davali zajmove, posebice posjednicima domaćinstava na zapadu. Sve je počelo 1930-ih, kada je stručno osoblje predsjedalo uslugama, no volonteri su bili uvelike angažirani u knjižnicama, gdje je u svakoj pojedinoj bilo dovoljno motiviranih volontera za posvećivanje mnogo vremena i truda radu u knjižnici.

¹³² Isto, str. 118.

¹³³ Isto, str. 118.

¹³⁴ Nicol, Erica A.; Johnson, Corey M. Volunteers in Libraries : Program Structure, Evaluation and Theoretical Analysis. // Reference & User Services Quarterly 48, 2(2008), str. 154-163. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/20865035> (06.12.2021.).

¹³⁵ Isto, str. 154.

Sedamdesete godine bile su prožete sindikalnim pokretima u knjižnicama. Rani sindikalni pokreti bavili su se pitanjima poput plaće, beneficija, žalbenih postupaka i radnih uvjeta. Međutim, „Sindikati su kasnije ciljali na volontere, tvrdeći da uzurpiraju plaćena radna mjesta u knjižnici i služe kao zamjena radnika tijekom štrajkova.“¹³⁶ Godine 1975., sindikati su prestali provoditi politiku angažiranja volontera na šalterima za cirkuliranje kako bi knjižnice mogle raditi vikendima.

Sindikalni ugovori uskoro su donijeli zabranu angažiranja volontera za usluge u okviru Njujorške narodne knjižnice. Američka knjižničarska udruga (ALA) donijela je niz smjernica kao reakciju na sukobe između knjižničara i volontera. Smjernice su iznašle sljedeća dva načela: „svaki volonterski program mora imati prethodno odobrenje osoblja i upravnog tijela knjižnice, te da volonteri ne bi smjeli zamijeniti ili deplasirati postojeće osoblje.“¹³⁷

„Problem je bio (i nastavlja biti) u tome što se smjernice nisu konkretno bavile bilo kakvim dužnostima ili odgovornostima u kojima bi volonteri mogli prekršiti smjernice. Unatoč ovoj potencijalnoj barijeri koju je podigao ALA, broj volontera u knjižnicama naglo je porastao tijekom 1970-ih, a 'volonterski programi su čvrsto uspostavljeni kao dio scene američkih narodnih knjižnica do 1980.“¹³⁸

Što je vrijeme dalje protjecalo, to je došlo do većih promjena u broju Amerikanaca koji se smatraju volonterima, što nije umanjilo značaj volontiranja u knjižnicama. Čak prije 25 godina volonteri su se smatrali nezaposlenim kućanicama srednje klase koje su volontirale danju, ali i obavljale svakodnevne poslove. Promjenom društva, ova je vrsta volontera nestala.

U današnje doba, tek se oko deset posto stanovništva može smatrati dijelom ovoga tradicionalnoga volonterskoga stereotipa. Statistike govore da je 2000. godine, 82 posto svih žena u SAD-u između dvadeset pet i trideset četiri godine bile sposobne za rad. No,

¹³⁶ Isto, str. 155.

¹³⁷ Isto, str. 155.

¹³⁸ Nicol, Erica A.; Johnson, Corey M. *Volunteers in Libraries : Program Structure, Evaluation and Theoretical Analysis*. // *Reference & User Services Quarterly* 48, 2(2008), str. 154-163. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/20865035> (06.12.2021.), str. 155.

značajke knjižnica se mijenjaju, a ukupan broj volontera je u uzlaznoj putanji. Zaključno, „Alexis de Tocqueville poznat je po tome što je Amerikance nazvao čudnim narodom zbog njihove goleme volje da volontiraju. Budućnost će zasigurno sadržavati sve više i više volonterskih usluga ovih "čudnih" Amerikanaca.“¹³⁹

10.3. Istraživanja angažiranosti i neangažiranosti volontera u narodnim knjižnicama

10.3.1. Istraživanje angažiranosti volontera u narodnim knjižnicama

Podpoglavlje „Istraživanja angažiranosti i neangažiranosti volontera u narodnim knjižnicama“ bit će napravljeno prema članku "The Use of Volunteers in Public Libraries" autorice Lorie Roy. Skoro dvije trećine (25 ili 73,5%) od 34 knjižnice koje sada angažiraju volontere koristilo je volonterske programe tri ili više godina. Knjižnice koje su bile uključene u volonterski program, trebale su navesti samo jedan ili više razloga zašto su se upustile u provođenje volonterskog programa.

U članku "The Use of Volunteers in Public Libraries" navedeni su rezultati razloga volontiranja u knjižnicama. Dva najučestalija razloga volontiranja su „rastezanje ograničenih sredstava i dodavanje novih usluga. Poboljšanje odnosa u zajednici i rasterećenje službenog osoblja za druge dužnosti također je navelo 23% ispitanika.“¹⁴⁰ Jedna od knjižnica u kojoj je provedeno istraživanje navela je jedan dopunski motiv za uključivanje u volonterski program: kako bi se udovoljilo ljudima koji žele volontirati.

¹³⁹ Isto, str. 155.

¹⁴⁰ Roy, L. The Use of Volunteers in Public Libraries. // Public Library Quarterly 8, 1-2(1988), str. 127-146. Dostupno na: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J118v08n01_13 (22.12.2021.), str. 135.

Tablica 1

Izvor: Roy, L. The Use of Volunteers in Public Libraries. // Public Library Quarterly 8, 1-2(1988), str. 127-146. Dostupno na: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J118v08n01_13 (22.12.2021.), str. 134.

TABLE 3.
RATIONALE FOR VOLUNTEER PROGRAMS (N=34)

REASON	REASON TO START VOLUNTEER PROGRAM?			
	YES		NO	
	NO.	(%)	NO.	(%)
A. add new library services	15	(44)	19	(56)
B. stretch limited funds	15	(44)	19	(56)
C. improve community relations	10	(29)	24	(71)
D. free professional staff	8	(24)	26	(76)
E. don't know	4	(12)	30	(88)
F. substitute for paid personnel	2	(6)	32	(94)
G. other	1	(3)	33	(97)

Jedno od pitanja odnosilo se na tehnike koje se upotrebljavaju pri regrutiranju volontera; knjižnice su bile voljne navesti „više od jedne primjenjive tehnike.“¹⁴¹ „Sedamdeset i šest posto (24) knjižnica angažirano je usmenom predajom. Polovica od 34 knjižnice angažirane putem grupe Prijatelji knjižnice: 41, 2% (14) koristilo je strukturiranu reklamnu kampanju, a samo 8,8% (3) angažiralo je članove obitelji osoblja. Devet knjižnica koristilo se drugim tehnikama, uključujući kontakte ostvarene preko klubova ili organizacija, pisanje novinskih članaka ili objavljivanje opisa poslova ili plakata u

¹⁴¹ Isto, str. 135.

knjižnici. Nekoliko je knjižnica navelo da nije riječ o aktivnom regrutiranju – neželjeni volonteri jednostavno su ponudili svoje usluge.“¹⁴²

Ukupno 411 volontera angažirano je i odgovorilo na istraživanje za Narodne knjižnice u Illinoisu. U nastavku ću navesti učestalost broj volontera koji su angažirani u već spomenute 34 knjižnice. „Stvarni raspon je između jedan i pedeset; prosječan broj korištenih volontera je 12, a 50% knjižnica koristi od jednog do pet volontera.“¹⁴³ Međutim, ne postoji velika sličnost između dviju knjižnica koje su navele da kod njih volontira više od 45 volontera.

Tablica 2

Izvor: Roy, L. The Use of Volunteers in Public Libraries. // Public Library Quarterly 8, 1-2(1988), str. 127-146. Dostupno na: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J118v08n01_13 (22.12.2021.), str. 136.

TABLE 4.
NUMBER OF VOLUNTEERS USED (N=34)

NO. OF VOLUNTEERS	LIBRARIES		CUMULATIVE FREQUENCY
	NO.	(%)	
1 - 5	17	(50)	17
6 - 10	5	(15)	22
11 - 15	3	(9)	25
16 - 20	3	(9)	28
21 - 25	2	(6)	30
26 - 30	1	(3)	31
31 - 35	0	(0)	31
36 - 40	1	(3)	32
41 - 45	0	(0)	32
46 - 50	2	(6)	34
TOTALS	34	(100)	

¹⁴² Isto, str. 135.

¹⁴³ Isto, str. 135.

Te knjižnice „Nalaze se u različitim sustavima i opslužuju populacije različite veličine (razlika od 12 000). Jedna je gradska, a druga područna knjižnica. Jedna knjižnica ima ukupno osoblje od 28,1 (FTE) i ukupne prihode od nešto više od 1-1/4 milijuna dolara, dok druga knjižnica ima ukupno osoblje od 22,1 i ukupne prihode manje od polovice onih u prvoj knjižnici. Na temelju ovih podataka ne može se predložiti objašnjenje zašto su ove dvije knjižnice angažirale toliko volontera.“¹⁴⁴

Isto tako, „Trideset od trideset i četiri knjižnice (88%) procijenilo je ukupni broj sati rada volontera tjedno. Raspon je bio od 2 do 125 sati s prosjekom od 29,4 sata tjedno po knjižnici. Svaki volonter radi u prosjeku 2,15 sati tjedno. U više od polovice knjižnica (53,4%) ukupan broj volonterskih sati tjedno je jedan do dvadeset sati.

Kada se sve prebaci u minimalnu plaću od 2,30 dolara po satu, dolazimo do vrijednosti volonterskog angažmana u dolarima „od 67,62 USD tjedno ili 3 516, 24 USD godišnje.“¹⁴⁵ Tablica 5 prikazuje „frekvencijsku distribuciju broja volonterskih sati tjedno.“¹⁴⁶ Anketirani ispitanici dobili su molbu da se izjasne jesu li volonteri bili angažirani za bilo koju od četrnaest raznovrsnih aktivnosti, a bilo je dopušteno označiti samo prijavljene aktivnosti. Međutim, postajala je mogućnost otvorenog pitanja, gdje je ispitanicima bilo omogućeno da navedu druge značajne aktivnosti koje svoje mjesto nisu pronašle na popisu.

¹⁴⁴ Isto, str. 35.

¹⁴⁵ Roy, L. The Use of Volunteers in Public Libraries. // *Public Library Quarterly* 8, 1-2(1988), str. 127-146. Dostupno na: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J118v08n01_13 (22.12.2021.), str. 136.

¹⁴⁶ Isto, str. 136.

Tablica 3

Izvor: Roy, L. The Use of Volunteers in Public Libraries. // Public Library Quarterly 8, 1-2(1988), str. 127-146. Dostupno na: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J118v08n01_13 (22.12.2021.), str. 137.

TABLE 3.
VOLUNTEER HOURS WORKED/WEEK (N=30)

NO. OF HOURS/WEEK	LIBRARIES	CUMULATIVE FREQUENCY
	NO. (X)	
1 - 10	8 (27)	8
11 - 20	8 (27)	16
21 - 30	4 (13)	20
31 - 40	2 (7)	22
41 - 50	4 (13)	26
51 - 60	1 (3)	27
61 - 70	0 (0)	27
71 - 80	1 (3)	28
81 - 90	0 (0)	28
91 - 100	1 (3)	29
101 - 110	0 (0)	29
111 - 120	0 (0)	29
121 - 130	<u>1 (3)</u>	<u>30</u>
	30 (100)	

U tablici 6, vidljivo je da su volonteri angažirani „u gotovo dvije trećine (25 ili 73,5%) od 34 knjižnice u administrativnim poslovima kao što su sortiranje, arhiviranje, tipkanje i slanje poštom. Slijede terenske usluge vezane uz kuću ili institucionalizirane u 21 ili 61,8% knjižnica. U približno polovici knjižnica (18 ili 52,9%) volonteri se koriste u prodaji ili drugim događajima prikupljanja sredstava. Održavanje posebnih datoteka kao što su pamfleti, slikovne datoteke ili katalozi fakulteta navodi 14 (41, 2%) knjižnica.“¹⁴⁷

„Trinaest (38,2%) knjižnica koristilo je volontere za odlaganje na police; volonteri su uključeni u programe za djecu i/ili odrasle u 11 ili 32,4%. Ravnopravno korištenje volontera vidi se u četiri para aktivnosti: (1) popravak knjiga i planiranje, priprema i organiziranje izložbi, reklamnih materijala i/ili uključivanje u odnose s javnošću (po 8

¹⁴⁷ Isto, str. 136-137.

knjižnica ili 23,5%); (2) pregled, čišćenje i popravak audiovizualne građe i/ili opreme i druge djelatnosti (7 knjižnica ili 20,6%); (3) referentna ili genealoška služba i usluge pričanja knjiga za slijepe i tjelesno hendikepirane (6 ili 17,6%); i (4) rad na pultu za optjecaj i regrutiranje, usmjeravanje i/ili obuka drugih volontera (1 knjižnica ili 2,9%). Ni u jednoj knjižnici ne koriste se volonteri za vođenje obilazaka.¹⁴⁸

Pod ostale aktivnosti koje volonteri obavljaju u narodnim knjižnicama Illinois, pripadaju čitanje s polica, koje četiri knjižnice (11,8%) spominju u kategoriji "ostalih" aktivnosti, a koje se ne nalaze na popisu.

Tablica 4

Izvor: Roy, L. The Use of Volunteers in Public Libraries. // Public Library Quarterly 8, 1-2(1988), str. 127-146. Dostupno na: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J118v08n01_13 (22.12.2021.), str. 138.

¹⁴⁸ Isto, str. 137.

TABLE 9.
VOLUNTEER ACTIVITIES (N=34)

ACTIVITY	VOLUNTEERS PERFORMING THIS ACTIVITY?			
	YES		NO	
	NO.	(%)	NO.	(%)
A. clerical tasks	25	(74)	9	(27)
B. outreach services	21	(62)	13	(38)
C. sales, fund raising	18	(53)	16	(47)
D. maintaining special files	14	(41)	20	(59)
E. shelving	13	(38)	21	(62)
F. children or adult programs	11	(32)	23	(68)
G. book mending	8	(24)	26	(77)
H. planning displays, publicity materials	8	(24)	26	(77)
I. cleaning, repairing AV equipment/materials	7	(21)	27	(79)
J. other	7	(21)	27	(79)
K. reference or genealogical services	6	(18)	28	(82)
L. services for blind/handicapped	6	(18)	28	(82)
M. circulation desk	1	(3)	33	(97)
N. recruit, train volunteers	1	(3)	33	(97)
O. conducting tours	0	(0)	34	(100)

„Ako se studija želi proširiti nakon faze pilot studije, tada bi se instrument ankete trebao revidirati kako bi uključio čitanje s police na popis aktivnosti. Dvije knjižnice (5,9%) dodale su da su koristile volontere za javljanje na telefone, aktivnost koja može biti podvođena pod kategoriju činovničkih poslova. Ostale aktivnosti koje pojedine knjižnice navode su: izbacivanje knjiga, pomoć u inventurnim postupcima, upis novih posjetitelja, unos računalnih podataka, posebno indeksiranje, održavanje pogona, priprema dokumenata za mikrofilmove i sortiranje darovnih knjiga.“¹⁴⁹

10.3.2. Istraživanje neangažiranosti volontera u narodnim knjižnicama

¹⁴⁹ Roy, L. The Use of Volunteers in Public Libraries. // Public Library Quarterly 8, 1-2(1988), str. 127-146. Dostupno na: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J118v08n01_13 (22.12.2021.), str. 139.

Istraživanja knjižnica koje ne angažiraju volontere pokazala su da „Sedamnaest ili 33,3% narodnih knjižnica u Illinoisu koje opslužuju populaciju od 25 000 do 50 000 ljudi trenutno ne koristi volontere. Približno polovica (9 ili 52,9%) knjižnica koristila je volontere u prošlosti, a 67% tih knjižnica izjavilo je da je posljednji put koristilo volontere prije tri ili više godina. Pet knjižnica (29,4%) nikada nije koristilo volontere, dvije su imale knjižničare koji su izjavili da ne znaju jesu li ikada koristili volontere, a jedan glavni knjižničar nije odgovorio na pitanje.“¹⁵⁰

Nadalje, „Ti su razlozi uključivali (1) nedostatak posla i ograničenu količinu vremena za nadgledanje volontera; (2) otpor osoblja prema dobrovoljnoj uporabi; i (3) prijašnjih poteškoća volontera. Četvrta knjižnica rekla je da nema posebnog razloga zašto nisu pokrenuli volonterski program. Jedan je direktor jednostavno rekao da razlog zašto nisu koristili volontere taj što on ne vjeruje u korištenje volontera; drugi smatra da su neprofesionalni i neposlovnici.“¹⁵¹

Zaključno, „Na pitanje koliko su zainteresirani za volonterski program u svojim knjižnicama, više od polovice (9 ili 55,2%) ravnatelja u knjižnicama koje trenutačno ne koriste volontere ili nisu jako zainteresirani ili uopće nisu zainteresirani za program; 4 ili 25% je jako zainteresirano, a 3 ili 18,8% donekle zainteresirano.“¹⁵²

10.4. Narodne knjižnice u Francuskoj

Poglavlje „Narodne knjižnice u Francuskoj“ bit će napravljeno prema članku "Public Libraries".¹⁵³

Godine 1968. zbilja se politička i društvena kriza koja se pokazala dobitnom za knjižnice. „Opće nezadovoljstvo društvenim ustrojstvom isticalo je arhaizme, a opći nemir izazvao je radikalnu promjenu stavova. Političari i lokalni dužnosnici postali su svjesni važnosti kulturnog djelovanja, te su se na kraju okrenuli javnom čitanju.“¹⁵⁴

¹⁵⁰ Isto, str. 139.

¹⁵¹ Isto, str. 139.

¹⁵² Isto, str. 139.

¹⁵³ Richter N.; Haley L. Public Libraries. // The Journal of Library History (1974-1987) 19, 1(1984), str. 47-72. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25541490> (18.12.2021.).

¹⁵⁴ Isto, str. 62. TB

Knjižnice su u mnogim gradovima više involvirane u društvena i kulturna događanja. „Zajednički produkcijski odbori također su postali svjesniji kulturnih prioriteta i knjiga općenito. Specijalni knjižničari nastojali su surađivati sa stručnim knjižničarima. Političke stranke zauzele su stav o problemu i objavile rasprave o knjizi i čitanju. U prvi plan dolazi javno čitanje, a vlada postaje naklonjena novim idejama.“¹⁵⁵

Premijer Raymond Barre dao je naredbu, u studenome 1979., *directeur du livre*, Pierru Vandevordu, da posloži prioritete za vladine poduhvate za provedbu politike o knjigama i čitanju. Dolaskom na vlast lijevo nastrojene vlade 1981. godine još je više pojačalo učestalost tih inicijativa. Današnje javne službe za čitanje u Francuskoj sastoje se od više institucija koje se, „bez stvarnog formiranja mreže ili koherentnog sustava, slažu oko ciljeva i metoda potrebnih za primicanje knjige i čitanja, a to zasjenjuju mogućnosti za pravu suradnju.“¹⁵⁶

Spomenute institucije pripadaju pod ove četiri kategorije:

1. Javne institucije od nacionalnog utjecaja ili interesa.
2. Lokalne javne ustanove (općinske knjižnice, središnje posudbene knjižnice).
3. Sustavi privatnih knjižnica.
4. Knjižnice koje osnivaju zajednički produkcijski odbori.“¹⁵⁷

¹⁵⁵ Richter N.; Haley L. Public Libraries. // The Journal of Library History (1974-1987) 19, 1(1984), str. 47-72. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25541490> (18.12.2021.), str. 63.

¹⁵⁶ Isto, str. 63.

¹⁵⁷ Isto, str. 63.



Slika 4: Knjižnica Sainte-Geneviève, Pariz, Francuska

Izvor: bluesyemre

10.5. Volonteri u sindikalnim narodnim knjižnicama Kanade

Podpoglavlje „Volonteri u sindikalnim narodnim knjižnicama Kanade“ bit će napisano uz pomoć članka "Volunteers in Unionized Canadian Public Libraries : A Finely Tuned Partnership".¹⁵⁸

Dok su imigranti tek bili naselili Kanadu, skupili su posljednje atome snage kako bi riješili vitalne poslove poput čišćenja zemlje; gradnje kuća, štala i crkava; „i dopiranje do onih pogođenih tragedijom ili onih koji su tek pristigli na područje.“¹⁵⁹

Ovim volonterskim aktivnostima učestalo su upravljale crkve, na primjer, pripomoć „koju su crnačke zajednice nudile Amerikancima koji su bježali u Kanadu. U dvadesetom

¹⁵⁸ Curry, A. Volunteers in Unionized Canadian Public Libraries : A Finely Tuned Partnership. // *Libraires & Culture* 31, 1(1996), str. 144-158. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25548428> (18.12.2021.).

¹⁵⁹ Isto, str. 144-145.

stoljeću religija i dalje igra ključnu ulogu u volonterstvu, ali dobronamjerna društva servisni klubovi također su od velike važnosti. Kanadske narodne knjižnice bile su glavni korisnici ranih volonterskih napora: mnoge su počele kao usluge posudbe knjiga koje su nudili volonteri Instituta za mehaniku ili dobrotvorne ženske skupine. Resursi i programi bili su vrlo ograničeni, ali su ih vlasnici domaćinstava i oni u malim selima jako cijenili.“¹⁶⁰

Potrebno je imati na umu da „Povijest i geografija Britanske Kolumbije učinile su korištenje volontera vrlo potrebnim za rani rast narodne knjižnice. Za razliku od većine američkih država i kanadskih provincija, B.C. izvorno nije bila podijeljena na grofovije za potrebe civilne uprave. To je stvaralo poteškoće u napredovanju narodnih knjižnica, a osobito u osnivanju većih službi. Slijed planinskih lanaca u pokrajini koji se nalaze usporedno s obalom Tihog oceana otežava putovanje istok/zapad i rezultira rastom brojnih malih naselja u dolini. Do 1960-ih, glavna urbana zabranjena područja (Vancouver i predgrađa te Victoria) postojala su u samo jugozapadnom kutu pokrajine.¹⁶¹

Zanimljivo je da „Izvešće Komisije iz 1933. o uvjetima i potrebama kanadskih knjižnica posebno bilježi ove zemljopisne probleme, ali zaključuje da su se knjižnice razvijale jer 'najveći dio posla obavljaju neplaćeni volonteri. U svakoj zajednici postoje ljudi dovoljno zainteresirani za knjižnicu pokreta da tome posvete značajnu količinu svog osobnog vremena i truda.“¹⁶²

Za uspjeh ranih regionalnih knjižničnih sustava Britanske Kolumbije osnovanih 1930-ih Demonstracijski projekt Fraser Valley (financiran od strane Zaklade Carnegie) i Okanagan regionalni knjižnični sustav bili su os presudne važnosti zaslužni volonteri. Uslugama u svakom pojedinom od ovih sustava upravljale su profesionalne knjižničarke, dok su volonterke, vrlo često „članice lokalnog Ženskog instituta, upravljale [su] široko raštrkanim knjižnicama.“¹⁶³

¹⁶⁰ Curry, A. *Volunteers in Unionized Canadian Public Libraries : A Finely Tuned Partnership.* // *Libraires & Culture* 31, 1(1996), str. 144-158. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25548428> (18.12.2021.), str. 145.

¹⁶¹ Isto, str. 145.

¹⁶² Isto, str. 145.

¹⁶³ Isto, str. 145.



Slika 5: Narodna knjižnica Toronto (Toronto Public Library)

Izvor: Toronto Reference Library

10.6. Volonteri narodne knjižnice u New Yorku – pogled unatrag

Podpoglavlje „Volonteri narodne knjižnice u New Yorku – pogled unatrag“ bit će napravljeno prema članku "New York Public Library Volunteers".¹⁶⁴

¹⁶⁴ Muller, M. New York Public Library Volunteers. // Bibliothek – Forschung und Praxis 45, 1(2021), str. 49-53. Dostupno na: <https://doi.org/10.1515/bfp-2020-0107> (18.12.2021.).

Ovdje će biti riječi o jednom kratkom pogledu natrag. Autorica članka, menadžerica volonterskog programa Narodne knjižnice u New Yorku, Maura Muller govori sljedeće: „Događa se čudna podudarnost dok pišem ovaj članak o volontiranju i Narodnoj knjižnici New Yorka (NYPL). Pandemija Covida-19 ostavila je New York City financijski opuštenim, politički opterećenim i s neizvjesnom budućnošću.“¹⁶⁵

Financijska situacija, u New Yorku, za vrijeme pandemije izgledala je prilično mračno, zapravo gotovo jednako kao 1975. godine, kada je New York City skoro bankrotirao, te kada je zapravo započeo volonterski program NYPL-a. U to vrijeme, Njujorčani su se javili i pitali: „Kako mogu pomoći?“, „Što trebate?“, „Što mogu učiniti?“¹⁶⁶ Rezultat svega bilo je javno istupanje volontera koji su odlučili pomoći NYPL-u.

Maura Muller prepričava svoje početke rada – naime, priključila se NYPL-u 2000. „kao koordinator volonterskih programa za istraživačke knjižnice.“¹⁶⁷ Programi su uključivali ono što se nekoć zvalo Knjižnica humanističkih i društvenih znanosti (The Humanities and Social Sciences Library), a trenutno se zove Stephen Schwarzman Build Schomburg Center for Research in Black Culture; New York Public Library for the Performing Arts, Dorothy and Lewis B Cullman Center, and the Science, Industry and Business Library.

Godine 2000., imali su 450 volontera koji su bili ispomoć u te četiri knjižnice. Muller tvrdi da je imala „sreću što je stigla u vrijeme kada su zadržali mnogo osoblja i volontera koji su preživjeli fiskalnu krizu iz 1975. koja je potaknula i ojačala volonterski program na NYPL-u i može se pratiti otprilike do 1979.“¹⁶⁸ Pod smotrom sadašnje NYPL povjerenice, Barbare Fleischman, „i uz pomoć tadašnjeg predsjednika Upravnog odbora, Richarda Salomona, formirali su grupu pristaša kako bi donijeli nova financijska sredstva NYPL-u i podigli svijest među građanima grada da je knjižnici potrebna pomoć.

¹⁶⁵ Muller, M. New York Public Library Volunteers. // *Bibliothek – Forschung und Praxis* 45, 1(2021), str. 49-53. Dostupno na: <https://doi.org/10.1515/bfp-2020-0107> (18.12.2021.), str. 49.

¹⁶⁶ Isto, str. 49.

¹⁶⁷ Isto, str. 49.

¹⁶⁸ Isto, str. 49.



Slika 6: Narodna knjižnica New York (New York Public Library)

Izvor: Architectural Digest

10.7. Iskustvo volontiranja u narodnim knjižnicama Pennsylvanije

10.7.1. Utjecaj angažiranosti volontera na zapošljavanje u narodnim knjižnicama Pennsylvanije

Podpoglavlje „Utjecaj angažiranosti volontera na zapošljavanje u Narodnim knjižnicama Pennsylvanije“ bit će napravljeno prema članku "An Empirical Analysis of the Effect of Volunteer Labor on Public Library Employment".¹⁶⁹

U većini narodnih knjižnica prisutna je kombinacija volontera i plaćenih knjižničara. Valja znati da ni u jednoj narodnoj knjižnici u Pennsylvaniji nisu angažirani samo volonteri za rad. Ipak, neke knjižnice uopće ne angažiraju volontere. U godini 2001.-2002., 10 do 67 okruga Pennsylvanije nije uopće angažiralo volontere. Volonteri, isto tako, čine mali dio ukupno zaposlenih u velikoj većini narodnih knjižnica.

„Prosječni postotak volontera zaposlenih u 64 županijske narodne knjižnice bio je 7,6% u razdoblju od 2001.-2002. Plaćeni zaposlenici sastojali su se od stručnog i neprofesionalnog osoblja. Nestručni radnici činili su 67,8% ukupno zaposlenih, a stručni radnici 14,3% ukupno zaposlenih. Ti su radnici bili zaposleni u nezavisnim i lokalnim knjižnicama i udruženim knjižničnim sustavima. Nezavisne knjižnice djelovale su kao zasebne pojedinačne jedinice, dok su udružene knjižnične sustave opsluživala jedinstvena sjedišta i knjižnične članice.“¹⁷⁰

Moguće je pretpostaviti „da će federalni knjižnični sustavi funkcionirati kao pojedinačne integrirane jedinice. Narodne knjižnice Pennsylvanije regulirane su državnim zakonima i propisima navedenim u Zakonima o knjižnicama Pennsylvanije (Ministarstvo obrazovanja Pennsylvanije, 2001.) Glavne odredbe ovih zakona i propisa temelje se na Knjižničnom kodeksu i naslovu 22 Pensilvanijskog kodeksa. Knjižničarski kodeks

¹⁶⁹ Stine, William F. An Empirical Analysis of the Effect of Volunteer Labor on Public Library Employment. // Managerial and Decision Economics 29, 6(2008), str. 525-538. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25151623> (18.12.2021.).

¹⁷⁰ Isto, str. 527.

definiira što je narodna knjižnica i kako se njome upravlja, uključujući odgovornosti upravnog odbora.“¹⁷¹

Propisi sadržani u naslovu 22, a koji se koriste za provedbu Knjižničarskog kodeksa, odnose se na „standarde za certificiranje stručnog osoblja. Stručno osoblje čine stručni knjižničari, privremeni knjižničari i knjižničarski suradnici. Za svaku od ove tri razine potrebna je državna potvrda. Jedan od glavnih zahtjeva za certifikaciju tiče se razine obrazovanja stručnjaka. Obrazovanje se može zamijeniti drugim kriterijima.“¹⁷²

Kako biste postali profesionalni knjižničar, potrebno je posjedovati diplomu prvostupnika s četverogodišnjeg akreditiranog koledža i pet godina studija knjižničarstva iz škole koju je potvrdilo Američko knjižničarsko udruženje (American Library Association). „Privremena certifikacija knjižničara zahtijeva diplomu prvostupnika i 12 sati diplomskog kredita na tečajevima knjižničarstva, dok certifikacija knjižničarskog pomoćnika zahtijeva završetak najmanje dvije akademske godine bodova na fakultetu i uspješno završenih devet kreditnih sati na tečajevima knjižničarstva.

„Propisi o certificiranju također pružaju detaljne zahtjeve za osoblje na temelju veličine populacije i broja zaposlenika. Na primjer, knjižnični sustav mora imati jednog kvalificiranog člana osoblja s punim radnim vremenom na svakih 4500 osoba ukupnom području usluga. Jedna petina osoblja moraju biti ovlašteni stručni knjižničari. (Ministarstvo obrazovanja Pennsylvanije, 2001., str. 42.-43.)

„U većim knjižnicama profesionalni knjižničari rade kao ravnatelji knjižnica i savjetnici za okružne knjižnice u županijama koje djeluju kao okružne knjižnice. Sve knjižnice koje opslužuju stanovništvo veće od 20 000 moraju imati na čelu profesionalnog knjižničara. Stručni knjižničari u većim knjižnicama obavljaju i poslove voditelja dječjih službi, knjižničara podružnica, voditelja optičara, voditelja referenci, voditelja tehničkih službi i koordinatora za tehnologiju u većim knjižnicama.“¹⁷³

¹⁷¹ Isto, str. 527.

¹⁷² Stine, William F. An Empirical Analysis of the Effect of Volunteer Labor on Public Library Employment. // Managerial and Decision Economics 29, 6(2008), str. 525-538. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25151623> (18.12.2021.), str. 527.

¹⁷³ Isto, str. 527.

Manje knjižnice mogu imati privremene knjižničare ili knjižničare pomoćnike na mjestu glavnog knjižničara. „Druga vrsta plaćenog zaposlenika je drugo plaćeno neprofesionalno osoblje. Ovi zaposlenici općenito obavljaju različite administrativne dužnosti niže razine i rutinske zadatke. Ovo sugerira da je vjerojatnije da će profesionalni i neprofesionalni zaposlenici imati komplementarni odnos. Broj stručnih zaposlenika trebao bi se povećati jer je potrebno više za upravljanje radom dodanih neprofesionalaca.“¹⁷⁴

U nekim situacijama, neprofesionalci mogu raditi poslove koje bi trebali obavljati profesionalci. „Prvo, knjižnica može dio stručnog osoblja zamijeniti nestručnim osobljem ako zapošljava veći postotak od minimalno certificiranih stručnjaka. Dakle, ako se cijena neprofesionalaca smanji, oni mogu zamijeniti profesionalne zaposlenike i dalje zadovoljavati minimalne standarde. Drugo, određene administrativne funkcije mogu se dodijeliti necertificiranim zaposlenicima u manjim knjižnicama.“¹⁷⁵

Manjak stručnog usavršavanja detaljnije je razrađen u stručnoj knjižničarskoj literaturi. Vavrek ukazuje na „sve veće poteškoće knjižničara da rade kompetentno kada im nedostaju potrebna znanja, stavovi i vještine. Luchs tvrdi da je nedostatak dostatne obuke jedan od glavnih doprinosa teškoćama malih, ruralnih knjižnica. Stoga, iako neprofesionalci nisu tehnički osposobljeni za obavljanje posla profesionalaca, postoje slučajevi gdje njihova niža cijena može rezultirati zamjenom profesionalaca neprofesionalcima.“¹⁷⁶

„Učinak volonterskog rada na plaćeni rad važan je za razmatranje pružanja javnih usluga. Narodne knjižnice kombiniraju različite vrste plaćenog i volonterskog rada i drugih inputa kako bi pružile određenu razinu uz najmanji trošak. U ovom proizvodnom procesu, administratori knjižnice moraju odlučiti hoće li volonteri zamijeniti ili nadopuniti plaćene radnike. Odluka o optimalnom ulaganju rada temelji se na implicitnom omjeru cijene između volontera i plaćenih radnika. Ako su volonteri zamjene, knjižnica će zapošljavati proporcionalno manje plaćenih radnika kako relativna cijena volontera opada. Moguće je

¹⁷⁴ Stine, William F. An Empirical Analysis of the Effect of Volunteer Labor on Public Library Employment. // *Managerial and Decision Economics* 29, 6(2008), str. 525-538. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25151623> (18.12.2021.), str. 527.

¹⁷⁵ Isto, str. 527.

¹⁷⁶ Isto, str. 527.

da će količinski odgovor plaćenih zaposlenika na promjenu relativnih cijena varirati od situacije do situacije.“¹⁷⁷

10.7.2. Iskustvo volontiranja u narodnim knjižnicama diljem SAD-a

Podpoglavlje „Iskustvo volontiranja u narodnim knjižnicama diljem SAD-a“ bit će napravljeno prema članku " Strengthening Relationships between Librarians and Volunteers".¹⁷⁸ Možda nije općepoznato, no „Više od polovice knjižnica američkog sna regrutiralo je volontere kako bi povećali opseg svojih projekata, približavajući knjižnice svojim zajednicama, a zajednice svojim knjižnicama.“¹⁷⁹

10.7.2.1. Narodna knjižnica Mt. Lebanon, Pennsylvania

U Narodnoj knjižnici Mt. Lebanon volontira gotovo 400 volontera, što može potvrditi tezu da posjeduje „snažnu bazu volontera.“¹⁸⁰ Knjižnica je svojim projektom American Dream dovela još nekoliko volontera na mjesta na kojima ih nije očekivala: tečajeve ESL-a i razgovorne grupe na engleskom. „Neki koji tek počinju govoriti engleski pokazali su se kao entuzijastični volonteri, željni pridonijeti svojim novim zajednicama. Studenti su pomogli u recikliranju, organiziranju knjiga i časopisa te drugim zadacima.“¹⁸¹ „Odrasla studentica iz Japana i kćer studenta engleskog jezika iz Sirije udružile su se kako bi održale predavanje o origamiju u knjižnici nakon što je japanska studentica primijetila djevojin interes za to.“¹⁸²

¹⁷⁷ Isto, str. 528.

¹⁷⁸ Strengthening Relationships between Librarians and Volunteers. // American Libraries, Digital Supplement (2012), str. 18-19. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/26197660> (18.12.2021.).

¹⁷⁹ Isto, str. 18.

¹⁸⁰ Isto, str. 18.

¹⁸¹ Isto, str. 18.

¹⁸² Isto, str. 18.



Slika 7: Narodna knjižnica Mt. Lebanon, Pennsylvania

Izvor: McCormick Architects + Designers

10.7.2.2. Narodna knjižnica i informacijski centar Memphis, Tennessee

Ogranak Cordova Narodne knjižnice i informacijskog centra Memphis pomaže svojoj zajednici u kojoj 7,3% populacije govori još koji drugi jezik kod kuće, osim engleskoga. „Sredstva iz American Dream starts @ your library grant omogućila su podružnici da proširi svoju ESL uslugu s novim programom pod nazivom 'Engleski za mene', osmišljenim da pomogne onima kojima engleski nije materinji jezik da postanu vještiji u engleskom kako bi dobili bolje poslove, zagovarali svoju djecu u školi, rješavali zdravstvene probleme s liječnicima i postali vještiji u korištenju knjižničnih izvora. Volonteri s prethodnim iskustvom u podučavanju ESL-a istupili su da predaju predavanja i vode radionice izgovora.“¹⁸³

¹⁸³ Strengthening Relationships between Librarians and Volunteers. // American Libraries, Digital Supplement (2012), str. 18-19. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/26197660> (18.12.2021.), str. 19.



Slika 8: Narodna knjižnica i informacijski centar Memphis, Tennessee

Izvor: Memphis Public Libraries – Home, Facebook

10.7.2.3. Narodna knjižnica Plainfield, Illinois

Narodna knjižnica Plainfield dala je obećanje da će „zaposliti učitelje opismenjavanja nakon što je agencija za opismenjavanje u susjednom okrugu pristala pružiti obuku učitelja. Kao rezultat toga, knjižnica je dobila 30 novih zagovornika knjižnice; volonteri koji prije nisu bili povezani s knjižnicom sada su postali volonterski korpus strasti o vrijednosti knjižnice. 'Oni tu strast prenose na svoje učenike engleskog', rekla je pomoćnica ravnateljice knjižnice Lisa Pappas.“¹⁸⁴

¹⁸⁴ Isto, str. 19.



Slika 9: Narodna knjižnica Plainfield, Illinois

Izvor: Plainfield Public Library

11. Zaključak

Ovaj diplomski rad za svoju je svrhu imao ispunjenje praznine, odnosno mjesta o onome što još nije rečeno o volontiranju u svjetskim narodnim knjižnicama u hrvatskoj akademskoj zajednici. Autorica diplomskoga rada poznatoga pod nazivom „Komparativna analiza volontiranja u narodnim knjižnicama kroz povijest“ htjela je obuhvatiti akademskim člancima istaknutih knjižničara i profesora bibliotekarstva ono što još (nadajmo se) nije rečeno na ovim prostorima o ovoj tematici.

Kako bismo ovaj rad zaokružili i kako bi on postigao svoju svrhu, iznijet ću nekoliko odlomaka i njihovih zanimljivosti iz dva članka, po vlastitom izboru.

Kao što sam navela, u knjižnici se obavljaju različiti poslovi. No, „Ellis i Noyes identificiraju samo dva primjera vrste posla koje volonteri obavljaju u knjižnicama: vođenje sati priča i pomoć oko mobilne usluge knjiga.“¹⁸⁵ Naravno to nisu jedini poslovi koje volonteri mogu obavljati, no možda su najčešći.

Osim pogodnog mjesta za rad volontera, knjižnice imaju svoju svrhu i namjenu. Prema članku "Determining the Need for Social Work Practice in a Public Library", „Knjižnice mogu služiti kao centri zajednice. Sullivan je govorio o fluidnoj prirodi narodnih knjižnica kroz njihovu povijest, odnosno, prema njemu se odlična narodna knjižnica mora formirati oko zajednice poput udobne stolice, te davati oblik i formu zajednici kroz podršku, koja joj je potrebna.

Postoji nekoliko društvenih promjena koje su utjecale na budućnost knjižnica, a one uključuju: (a) sve veću dostupnost interneta, (b) sve manji broj studenata koji stječu MLS diplomu i (c) konkurenciju u lancu prodaje knjiga.“¹⁸⁶

Na ovu temu moguće je zaključiti sljedeće: „Nije neuobičajeno da su posjetitelji knjižnica danas manje zainteresirani za posudbu štiva nego za pristup internetu.“¹⁸⁷

¹⁸⁵ Roy, L. Volunteers in public libraries: Issues and viewpoints. // *Public Library Quarterly* 5, 4(1984), str. 29-40. Dostupno na: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616848409511229> (22.12.2021.), str. 31.

¹⁸⁶ Kelley, A. ...et. al. Determining the Need for Social Work Practice in a Public Library. // *Journal of Community Practice* 25, 1(2017), str. 112-125. Dostupno na: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10705422.2016.1269380> (18.12.2021.), str. 113.

¹⁸⁷ Isto, str. 113.

U nadi da je ovaj rad urodio svrhom, autorica vas ostavlja s dobrim željama za daljnjim istraživanjem ove, u današnje doba, sve neiscrpnije i zanimljivije tematike. Ne zaboravite, ovo je tek početak jedne dobre knjižničarske avanture!

12. Literatura

1. American Library Association. Guidelines for Using Volunteers in Libraries. // *American Libraries* 2, 4 (April 1971), str. 407-408. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25618274> (18.12.2021.).
2. Anderson, V.; Jones, D. J. Keeping public libraries on the agenda. // *The Australian Library Journal* 55, 4(2006), str. 301-315. Dostupno na: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00049670.2006.10721876> (18.12.2021.).
3. Baber, G. *The Positive and Negative Impact of Using Volunteers in Public Libraries* : University College London, 2018.
4. Balog, A. Upravljanje poslovanjem knjižnica pri uključivanju volontera. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 57, 4(2014), str. 109-134.
5. Begović, H. *O volontiranju i volonterima/kama*. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2006.
6. Budt-Caulk M. L. Volunteer Librarians : Your Time Is Worth as Much as Money. // *American Libraries* 37, 1(2006), str. 38-39. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25649837> (18.12.2021.).
7. Bunić, S. Volonteri u knjižnici : okolnosti i mogućnosti. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 53, 3/4(2010), str. 115-124.
8. Carvalho, J. To Complement or Compete? The Role of Volunteers in Public Libraries. // *Public Library Quarterly* 5, 1(1984), str. 35-39. Dostupno na: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J118v05n01_05 (18.12.2021.).
9. Casselden, B. ... et. al. Keeping the doors open in age of austerity? Qualitative analysis of stakeholder views on volunteers in public libraries. // *Journal of Librarianship and*

Information Science 0, 0(2017), str. 1-15. Dostupno na: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0961000617743087> (18.12.2021.).

10. Curry, A. Volunteers in Unionized Canadian Public Libraries : A Finely Tuned Partnership. // *Libraires & Culture* 31, 1(1996), str. 144-158. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25548428> (18.12.2021.).

11. Fields, A. *Managing Library Volunteers*. 2 nd ed. By Preston Driggers and Eileen Dumas. ALA Guides for the Busy Librarian. Chicago: American Library Association, 2011. str. 313. US\$55.0 (US\$49.50 ALA members) softn cover ISBN 9780838910641 (available from *Inbooks*). // *The Guidelines for Using Volunteers in Libraries*. // *American Libraries* 2, 4(1971), str. 407-408. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25618274> (18.12.2021.).

12. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice / uredile Christie Koontz i Barbara Gubbin. 2. hrvatsko izd., (prema 2. izmijenjenom izd. izvornika). Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

13. Kelley, A. ...et. al. Determining the Need for Social Work Practice in a Public Library. // *Journal of Community Practice* 25, 1(2017), str. 112-125. Dostupno na: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10705422.2016.1269380> (18.12.2021.).

14. Malkoč Bišćan, A. *Volontiranje i inkluzija u knjižnicama : diplomski rad*. Zagreb : FFZG, 2016.

15. McCarthy, C. A. Volunteers and Technology : The New Reality. // *American Libraries* 27, 6(1996), str. 67-68. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25634054> (18.12.2021.).

16. Muller, M. New York Public Library Volunteers. // *Bibliothek – Forschung und Praxis* 45, 1(2021), str. 49-53. Dostupno na: <https://doi.org/10.1515/bfp-2020-0107> (18.12.2021.).

17. Nicol, Erica A.; Johnson, Corey M. Volunteers in Libraries : Program Structure, Evaluation and Theoretical Analysis. // Reference & User Services Quarterly 48, 2(2008), str. 154-163. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/20865035> (06.12.2021.).
18. Olin, F.; Reuter Usher, E.; Weinberg V. Professional Literature : Volunteers in Libraries. // Art Documentation Journal of the Art Libraries Society of North America 1, 6(1982), str. 209-210. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/27947042> (18.12.2021.).
19. Richter N.; Haley L. Public Libraries. // The Journal of Library History (1974-1987) 19, 1(1984), str. 47-72. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25541490> (18.12.2021.).
20. Roy, L. The Use of VolunTERS in Public Libraries. // Public Library Quarterly 8, 1-2(1988), str. 127-146. Dostupno na: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J118v08n01_13 (22.12.2021.).
21. Roy, L. Volunteers in public libraries: Issues and viewpoints. // Public Library Quarterly 5, 4(1984), str. 29-40. Dostupno na: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01616848409511229> (22.12.2021.).
22. Standard za narodne knjižnice // Narodne novine 103(2021).
23. Stine, William F. An Empirical Analysis of the Effect of Volunteer Labor on Public Library Employment. // Managerial and Decision Economics 29, 6(2008), str. 525-538. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/25151623> (18.12.2021.).
24. Strengthening Relationships between Librarians and Volunteers. // American Libraries, Digital Supplement (2012), str. 18-19. Dostupno na: <https://www.jstor.org/stable/26197660> (18.12.2021.).
25. Turner III, Daniel W. Qualitative interview design: a practical guide for novice investigators. // The qualitative report 15, 3(2010), str. 754-760. Dostupno na: <http://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1178&context=tqr> (18.12.2021.).

26. Zakon o volonterstvu. // Narodne Novine 58(2007), 22(2013), 84(2021).
27. Žentil Barić, Ž. Primjena intervjua kao istraživačke metode u knjižničarstvu : diplomski rad. Zadar : Sveučilište u Zadru, 2016.
28. Žugaj, Miroslav. Znanstvena istraživanja u društvenim znanostima i nastanak znanstvenog rada. Varaždinske toplice: Tonimir, 2007.
29. Žugaj, Miroslav; Dumičić, Ksenija; Dušak, Vesna. Temelji znanstvenoistraživačkog rada: metodologija i metodika. Varaždin: Tiva, 2006.

Komparativna analiza volontiranja u narodnim knjižnicama kroz povijest

Sažetak

Diplomski rad pod nazivom „Komparativna analiza volontiranja u narodnim knjižnicama kroz povijest“ govorit će o usporedbi volontera u narodnim knjižnicama kroz povijest knjižnične djelatnosti. U prvome poglavlju govorit će se o pojmu „volontiranja“ općenito – što je ono, kako se definira te tko i zašto volontira. Nadalje, drugo poglavlje reći će ponešto o „Evoluciji volontiranja kroz povijest“. „Volontiranje u Republici Hrvatskoj“ naziv je i tema trećeg poglavlja, gdje će biti prikazano kako je to volontirati u Hrvatskoj, domovini autorice ovoga diplomskoga rada. Četvrto poglavlje, donosi prikaz volontiranja u svijetu. Zatim, u petom poglavlju moguće je pročitati o „O volontiranju i volonterima“. Šesto poglavlje, poznato pod nazivom „Narodne knjižnice“ rasvijetlit će nam ponešto o knjižničarskim ustanovama u kojima volonteri našega interesa djeluju. „Volontiranje u narodnim knjižnicama – općenito“ naziv je sedmog poglavlja gdje će iz opće perspektive biti sagledano volontiranje u jednoj vrsti knjižnica od njih nekoliko postojećih. Sljedeće, osmo poglavlje donosi nam komparaciju volontiranja u nekoliko svjetskih narodnih knjižnica kroz povijest. Nadalje, deveto poglavlje donosi nam individualni intervju, gdje će studentica Filozofskog fakulteta u Rijeci i volonterka Knjižnice Filozofskog fakulteta u Rijeci iznijeti svoje dojmove prilikom volontiranja u toj instituciji. Nakon toga dolazi zaključak gdje autorica iznosi zaključne misli o temi te zaokružuje ideju ovog diplomskog rada. Nakon toga slijedi pregled literature te slike koje je autorica diplomskoga rada koristila.

Ključne riječi: volontiranje, svijet, volonteri, individualni intervju, narodne knjižnice

Summary

Comparative analysis of volunteering through history in public libraries

The diploma thesis entitled "Comparative analysis of volunteering in public libraries through history" will talk about the comparison of volunteers in public libraries through the history of library activities. The first chapter will be about the concept of "volunteering" in general – what it is, how it is defined and who and why volunteers. Furthermore, the second chapter will say something about the „Evolution of Volunteering through History“. "Volunteering in the Republic of Croatia" is the title and topic of the third chapter, where it will be shown what it is like to volunteer in Croatia, the homeland of the author of this thesis. The fourth chapter, gives an overview of volunteering in the world. Then, in the fifth chapter, it can be read about "Volunteering and Volunteers". The sixth chapter, known as "Public Libraries", will shed some light on the library institutions in which volunteers of our interest work. "Volunteering in public libraries – in general" is the title of the seventh chapter, where from a general perspective it will be observed volunteering in one type of library, several of which exist. Next, Chapter Eight brings us a comparison of volunteering in several of the world's public libraries throughout history. Furthermore, the ninth chapter brings us an individual interview, where a student of the Faculty of Philosophy and Social Studies in Rijeka will present her impressions of volunteering at that institution. After that, comes the conclusion where the author presents concluding thoughts on the topic and completes the idea of this thesis. This is followed by a review of the literature and the images used by the author of the thesis.

Key words: volunteering,, world, volunteers. individual interview, public libraries

Životopis

Rođena sam 29. 8. 1994. godine u Zagrebu, gdje sam završila Osnovnu školu Ivana Cankara, a zatim i Gimnaziju Tituša Brezovačkog (VIII. gimnazija). Studij filozofije na Fakultetu filozofije i religijskih znanosti upisujem 2013. godine, te diplomiram 2020. godine s temom „Pojam žene u djelu *Drugi spol* Simone de Beauvoir“. Godine 2020. upisujem studij bibliotekarstva na Filozofskom fakultetu u Zagrebu. U slobodno vrijeme mnogo volontiram, čitam knjige, vodim vlastiti book blog, pišem za portal Mi mladi.hr, te sam ponosna članica Novih informacijskih stručnjaka pri Zagrebačkom knjižničarskom društvu. U budućnosti se nadam zaposlenju u struci bibliotekarstva. Živim u Zagrebu s roditeljima i bratom.