

VOLUNTARIATUL – O DIMENSIUNE PRIORITARĂ PENTRU DEZVOLTAREA UNEI BIBLIOTECI PROSPERE

Tatiana COȘERIU, director adjunct, Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”

Organizarea și promovarea lecturii este o activitate permanentă și de durată a unei biblioteci. Schimbările din societate, inerent și implicit, modifică și extind rolul esențial al structurilor infodocumentare. Bibliotecile influențate de crize caută căi inovative pentru valorizarea informației.

Specialiștii cunosc bine problemele din domeniu. Pe lângă spații adecvate și condiții relevante de studiu, tot mai des se pune în discuție subiectul lecturii, al utilizatorilor și personalului. Rezultatele cercetărilor demonstrează că lectura rămîne în continuare prioritară. Bibliotecile trebuie să se gîndească la un plan de relații publice pentru a promova cu succes ofertele și serviciile lor, pentru a-și pune în valoare resursele.

Activitatea de voluntariat este din ce în ce mai intens discutată, evidențind sumarul contribuțiilor – formarea capitalului social. Prin coerența dintre diverse grupuri se rezolvă problemele și se caută soluții cu care se confruntă societatea. Biblioteca fiind o instituție socială, comunitară, voluntariatul se aplică și se dezvoltă pentru a consolida responsabilitatea civică a cetățenilor și pentru a valorifica potențialul uman.

Organizația Națiunilor Unite definește *voluntariatul* ca o activitate desfășurată din propria dorință, din voință și discreție, fără a obține un venit, pentru a aduce beneficii părții terțe și satisfacții personale. Experiența țărilor dezvoltate demonstrează că oamenii sunt motivați de a deveni voluntari pentru:

- a ajuta comunitatea;
- a face ceva util și cu efect;
- a fi activi;
- a acumula experiențe;
- a învăța;
- a face parte dintr-un grup;
- a accepta provocări;
- a fi responsabili;
- a dezvolta devotamentul și atașamentul social;
- a obține abilități de comunicare și de interacțiune;
- a fi prezenți în viața publică;
- pentru a fi fericiți.

În bibliotecile din R. Moldova nu a fost cercetat fenomenul voluntariatului. Pentru a preveni incertitudinile este nevoie ca fiecare instituție să-și determine poziția față de această activitate. În continuare vom încerca să prezentăm algoritmul voluntariatului într-o instituție publică, non-profit.

Munca voluntară presupune realizarea unei activități fără recompensă, reprezentînd un interes față de problemele societății sau față de una dintre acestea. O astfel de muncă este o renunțare la pasivitatea tradițională, o contribuție la ameliorarea calității vieții, la dezvoltarea socială echilibrată. Voluntariatul poate să se manifeste în două forme:

- *organizată* – munca este oferită cu voință prin intermediul organizațiilor, grupurilor asociative;
- *neformală* – ajutorul necompensat este acordat de prieteni, familie.

Primul pas și cel mai important este ca biblioteca să-și elaboreze politica privind activitatea de voluntariat, să-și reglementeze atitudinea față de voluntari.

Pasul doi reprezintă analiza nevoilor instituției de implicare a voluntarilor. Oamenii devin voluntari pentru o cauză. Este important ca ei să cunoască dacă nevoile instituției corespund aptitudinilor, cunoștințelor și necesităților pe care le au. Biblioteca identifică sarcinile posibile, alcătuieste fișa postului în conformitate cu profilul candidatului. *E salutar dacă se elaborează Portofoliul voluntarului care ar cuprinde: misiunea, viziunea, valorile, liniile directoare, planul și raportul de activitate, cadrul de reglementare, profilul utilizatorilor, serviciile și ofertele informaționale, organigrama sau structura instituției, scurt istoric al bibliotecii, codul de etică etc. Un element important este scrisoarea de bun venit pentru voluntari, unde se apreciază experiența și utilitatea activității bilaterale. Portofoliul oferă avantaje și beneficii specifice atât instituției, cât și voluntarilor.*

Biblioteca obține următoarele beneficii:

- *claritate*: toată lumea știe ce se întîmplă;
- *consecvență*: toată lumea este tratată în mod egal;
- *economie de timp*: documentul servește ca punct de plecare în luarea deciziilor;
- *eficiență*: fiecare persoană știe unde anume să se adreseze pentru diferite probleme.

Avantajele voluntarilor:

- *siguranță*: știu întotdeauna care este poziția lor sau știu bine ce să facă;
- *prevenirea conflictelor*: se reduce posibilitatea izbucnirii unor conflicte cu angajații sau cu utilizatorii;
- *satisfacție*: aderă la o organizație profesionistă;
- *claritate*: voluntarii își vor cunoaște mai bine drepturile și responsabilitățile;
- *consecvență*: voluntarii vor fi tratați cu consecvență;
- *respect*: voluntarii se vor simți respectați și necesari pentru bibliotecă;
- *productivitate*: voluntarii desfășoară activitatea ferm;
- *evitarea conflictului*: ocolirea acuzelor de discriminare și a conflictelor de interes;
- *angajament*: voluntarii vor fi mai productivi și mai activi atunci când sunt apreciați.

Voluntarul nu trebuie recrutat pentru a îndeplini munca bibliotecarului, ci pentru a da valoare activității de informare și documentare. La elaborarea listei de priorități, de sarcini pentru implicarea voluntarilor neapărat să se examineze cu atenție dacă sarcinile alocate nu se substituie muncii angajaților. Un ajutor considerabil este chestionarul de analiză a nevoilor de voluntari la nivel de bibliotecă, unde participă toți bibliotecarii.



Ariile de implicare sunt diverse și se extind în funcție de prioritățile bibliotecii:

- *activități extramuros*;
- *servicii la distanță*;
- *extinderea orelor de funcționare a bibliotecilor pentru utilizatori*;
- *servicii digitale*;
- *activități de relații publice*;
- *administrarea și actualizarea forumurilor pe interese*;
- *educarea tehnologică a utilizatorilor*;
- *organizarea lecturii în perioada estivală etc.*

Actorii principali în promovarea lecturii pot fi cei care citec mai mult. Datele statistice argumentează că *copiii și tinerii* sunt utilizatorii-țintă. Îndeosebi ei sunt categoria care, prin acțiunile lor, prin munca lor, pot să accelereze pulsul lecturii, să susțină serviciile publice comunitare. La rândul lor, *cei de vîrstă a treia*, prin înțelepciune și profesionalism, pot sprijini inițiativele bibliotecii. *Șomerii* aflați în căutarea unui loc de muncă pot obține experiență, abilități noi și recomandări pentru viitoarele angajări. *Persoanele cu dizabilități* sunt o sursă de talente care au nevoie de contact interuman și de o modalitate de a-și umple timpul liber. Posibili voluntari pot fi și *familii întregi*. Vîrsta și categoriile de voluntari depind de obiectivele și proiectele instituției.

Dimensiunile serviciului voluntar se caracterizează prin:

- *durată*: scurtă (activitatea în zilele de odihnă și de sărbătoare, activități ocazionale); medie (durează pînă la șase luni); lungă (durează de la șase luni și mai mult);
- *tipul de plasament*: individual sau în grup;
- *tipul de voluntar*: specializat (profesionist), nespecializat;
- *vîrstă*: cu cît diversitatea voluntarilor este mai mare ca vîrstă, cu atît avantajele sunt mai numeroase.

În funcție de dimensiunile serviciului voluntar și de nevoile bibliotecii se elaborează fișa postului. Modelul nu este atît de complicat, dar trebuie să cuprindă următoarele:

- titlul poziției;
- scopul poziției;
- programul de lucru și durata: zilnic, săptămînal, lunar, estival etc.;
- locul desfășurării activității: cît timp va munci pe teren sau extramuros, cît timp va munci la sediul bibliotecii;
- relații de subordonare și de coordonare, supervizorul;
- responsabilități principale;

- responsabilități adiționale;
- abilități necesare.

Voluntarii recrutați și selectați sunt orientați și instruiți de supervisor, de coordonatorul de voluntari. În calitate de supervisor poate fi șeful serviciului în care se va desfășura activitatea de voluntariat. Este necesar de a reglementa întâlnirile de supervizare pentru menținerea comunicării cu voluntarul și pentru controlarea faptului că el își desfășoară corect munca. Modalitățile sunt diferite:

- poșta electronică;
- telefonul fix, telefonul mobil;
- jurnalul de evidență a activităților desfășurate;
- articolele în presa locală și profesională despre activitatea depusă.

Pe parcursul desfășurării muncii, voluntarul este evaluat în corespundere cu fișa postului. Supervisorul, coordonatorul discută cu el pentru a îmbunătăți relațiile și pentru a evita erorile.

Pasul trei cuprinde aspectul de recompensare, beneficiile pe care le pot obține voluntarii. Pentru majoritatea oamenilor aprecierea este o necesitate pentru motivări și stimulări ulterioare. Recompensele morale de bază pot fi:

- mulțumiri pentru fiecare activitate;
- implicarea voluntarilor în procesul de planificare, de luare a deciziilor;
- aprecierea opiniilor și ideilor;
- demonstrarea interesului față de viața privată;
- oferirea responsabilităților importante;
- celebrarea aniversărilor voluntarilor sau a altor evenimente;
- menționarea activităților voluntarilor în rapoarte, în publicații de specialitate;
- plasarea fotografiei voluntarului pe pagina web;
- acordarea unor mențiuni, diplome;
- asigurarea unui mediu binevoitor și plăcut de activitate;
- oferirea scrisorilor de recomandare etc.

Contribuțiile activității de voluntariat sunt bilaterale. Instituția care va aplica energic activitatea dată va beneficia de preferințe la procurarea de servicii sociale și va obține statutul de utilitate publică (art. 20, pct. 2 și 3 din Proiectul de lege cu privire la voluntariat). În R. Moldova valoarea activității de voluntariat este estimată din punct de vedere economic la Produsul Intern Brut. Conform cercetărilor, contribuția muncii de voluntariat este la noi de 10-15 ori mai mică în comparație cu țările din Europa Centrală și de Est, ceea ce constituie 0,07 % din Produsul Intern Brut.

Pentru a promova conceptul de voluntariat și a consolida parteneriatul dintre societatea civilă și instituțiile publice, anual se organizează *Săptămîna Națională a Voluntariatului „Hai în gașca voluntarilor”*. Astfel, la ediția din 2008 au fost implicați peste 30 de deputați, miniștri, viceministri, consilieri, primari și alte persoane publice, oferind comunității exemple de responsabilitate socială. Timpul acordat voluntar de persoanele publice a fost aproximativ de 230 ore, timpul oferit de voluntarii din ONG-uri – de 1150 ore. Valoarea muncii depuse a constituit minimum 20 700 lei. *Festivalul voluntarilor* este un alt eveniment, care se organizează pentru a recunoaște public meritele voluntarilor din Republica Moldova. În acest an, festivalul s-a aflat la cea de-a VI-a ediție și a fost organizat de către Serviciul pentru Pace și alte ONG-uri din Coaliția pentru promovarea legii și activităților de voluntariat, în parteneriat cu Ministerul Educației și Tineretului al Republicii Moldova, Asociația „Prietenii Copiilor” și Corpul Păcii SUA în Moldova.

Managementul voluntariatului, ca și altă activitate a instituției, necesită un efort. Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” participă la dezvoltarea societății civile implementînd rigorile activității de voluntariat. Rezultatele sunt deocamdată modeste, dar cu inițiativă, inovativitate și cu durabilitate.

Referințe:

1. <http://www.youth.md>.
2. Centrul Național de Voluntariat Pro Vobis – <http://www.voluntar.ro>.
3. <http://www.credo.md>.
4. *Ghidul liderului de tineret* / Consiliul Național al Tineretului. – Chișinău: Pontos, 2003. –128 p.
5. <http://www.cntm.md>.