

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
Ak. god. 2015./2016.

Volontiranje i inkluzija u knjižnicama

Diplomski rad

Mentorica: doc. dr. sc. Ivana Hebrang Grgić

Studentica: Anita Malkoč Bišćan

Zagreb, 2016.

Sadržaj:

| | |
|---|----|
| 1. Uvod..... | 3 |
| 2. Volontiranje..... | 4 |
| 3. Volontiranje u Republici Hrvatskoj | 10 |
| 4. Zakonska regulativa u Republici Hrvatskoj..... | 13 |
| 5. Sposobnost za volontiranje..... | 18 |
| 6. Volontiranje u knjižnici..... | 20 |
| 6.1 Službe i usluge narodne knjižnice | 21 |
| 6.2 Suradnja s volonterima u knjižnicama..... | 22 |
| 7. Prikaz projekta Knjižnica širom otvorenih vrata..... | 23 |
| 7.1 Knjižnica Tina Ujevića u projektu KGZ-a..... | 25 |
| 7.2 Inkluzija u knjižnici..... | 28 |
| 7.2.1 Važnost i uloga volontera s intelektualnim teškoćama..... | 31 |
| 7.2.2. Uloga Udruge za promicanje inkluzije | 32 |
| 7.3 Istraživanje inkluzivnog volontiranja u knjižnicama..... | 36 |
| 7.3.1. Metode, uzorak i cilj istraživanja..... | 36 |
| 7.3.2. Rezultati ankete..... | 37 |
| 7.3.3. Zaključak istraživanja..... | 37 |
| 8. Zaključak..... | 40 |
| 9. Literatura..... | 41 |
| 10. Prilozi..... | 46 |
| 10.1 Anketa..... | 46 |
| 10.2 Slike i grafikoni..... | 47 |

1. Uvod

... činjenica je to da svako dijete i odrastao čovjek u ovoj državi, svaki građanin - ima pravo na najbolje zdravlje, najbolji zrak, najbolju hranu, posao i najveći stupanj sreće.

U ljudskoj prirodi je potreba za pomaganjem i pomoći bližnjima izražena, te je stoga volontiranje jedno od logičkih ideja koje su razvile.

Ideje volontiranja su načela dobrovoljnosti, neplaćenosti i solidarnosti, što pretpostavlja da volonteri mogu biti svi oni koji žele pomoći iz osjećaja suosjećanja s nekim drugim i bez dobivanja naknade za svoj rad. Volontiranje bi, prema navedenom, trebalo biti inkluzivno i omogućeno svima onima koji žele volontirati zbog svog osobnog entuzijazma. Međutim, postavlja se pitanje je li u praksi uistinu tako. Pripadnike socijalno isključenih skupina obično se vidi kao korisnike volontiranja i primatelje volonterskih usluga, a ne u ulozi volontera. Kad se naglašavaju dobrobiti volontiranja, obično se naglašavaju koristi od volontiranja za organizaciju i korisnike. Rijetko se razmišlja o tome koliko volontiranje može imati ublažavajući učinak na štetne posljedice socijalne isključenosti samih volontera i koliko može biti važan vid ne samo pomoći drugima, već i samopomoći. Organizacije se često pitaju što imaju od inkluzivnog pristupa i priklanjaju se regrutaciji volontera s minimalnim zahtjevima supervizije i minimalnim troškovima. Na taj način pristup volontiranju pripadnicima određenih socijalno isključenih skupina ostaje nedostupan, neovisno o tome žele li oni sami volontirati. Ako volontiranje predstavlja zauzimanje za mir, slobodu, mogućnost izbora, sigurnost i pravičnost za sve ljude, ni jednoj osobi ne bi smjelo biti uskraćeno pravo na volontiranje, neovisno o njenom porijeklu, dobi, etničkoj pripadnosti, seksualnoj orijentaciji, socijalnom statusu ili nekom drugom obilježju. Onemogućivanje ostvarivanja tog prava kosi se s definicijom samog volontiranja, i što je još opasnije, dodatno produbljuje status isključenosti.

Tema ovog rada je inkluzivno volonterstvo u knjižnicama, a osnovni cilj rada je prikazati širu sliku inkluzivnog volonterstva.

Ciljevi rada dijele se na teorijski i analitički dio.

1. Teorijski ciljevi: a) Prikazati najčešće definicije osnovnih pojmova; b) Objasniti zakonodavni okvir volontiranja u Republici Hrvatskoj; c) Prikazati vezu volontiranja i socijalne inkluzije analizom prepreka inkluzivnom volontiranju i dobiti od inkluzivnog volontiranja.
2. Analitički ciljevi: Istražiti, analizirati osnovne dobiti od inkluzivnog volontiranja za volontere.

2. Volontiranje

Volontiranje potječe od riječi voluntas, atis,f. (2.volo) što znači volja, želja, naklonost, namjera, nakana, pripravnost, revnost, gorljivost; voluntate, s voljom, drage volje.¹ Također se može prevesti kao namjera ili slobodna volja.

Volontiranje je prije svega način življenja pojedinca, usko vezano uz čovjekov sustav vrijednosti. Sudjelujući u aktivnostima volontera koje doprinose poboljšanju života u zajednici, ljudi stvaraju osjećaj odgovornosti za zajednicu i osvještavaju cijeli niz vrijednosti. Te vrijednosti koje se jačaju u čovjeku su: tolerancija, solidarnost, zajedništvo, interkulturalno razumijevanje, nacionalna ravnopravnost i ravnopravnost spolova, mir, ljubav, vrijednosti nenasilne komunikacije, zaštite okoliša, te na kraju društvenog i osobnog razvoja. Ono nudi alternativu definiciji osobe u zapadnom industrijaliziranom društvu, gdje je podjela rada striktna. Pruža ljudima mogućnost rada u zajednici gdje svatko svoje vještine razvija i usvaja nove od ostalih ljudi. Upravo radi toga možemo reći da je iskustvo volontiranja zapravo iskustvo učenja i stjecanja spoznaja. Uz to što je usko povezano sa sustavom čovjekovih vrijednosti, njegove su glavne karakteristike usredotočenost na zajedničko dobro, unutrašnja motivacija, te aktivno sudjelovanje i doprinos u obliku vještina, vremena, energije i znanja.

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

Zbog svega gore navedenog postoji više opće prihvatljivih definicija volontiranja: „Volontiranje je neprofitabilna i neplaćena aktivnost kojom pojedinci/ke doprinose dobrobiti zajednice ili cijelog društva, a koja se javlja u raznim oblicima, te uključuje lokalne i općenarodne volonterske pothvate.“²

„Volonterski rad je neplaćeni, slobodno izabrani rad koji se obavlja u okviru organiziranih okolnosti, u korist drugih i/ili društva, a osobe koje izvršavaju te zadatke ne ovise o njima za vlastito uzdržavanje.“³

„Volonterski rad je svaka aktivnost koja uključuje ulaganje vremena, besplatno, rad čiji je cilj dobrobit nekoga, bilo pojedinca ili grupe, koji nije blizak rođak ili kao doprinos životnoj sredini.“⁴

U Zakonu o volonterstvu Republike Hrvatske volontiranje je definirano kao „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.“⁵

Volontiranje u pravom smislu riječi kroz rad pojedinca za dobrobit zajednice potiče suradnju, stvara povezanost i smanjuje nametnute nam predrasude. Mnoge usluge koje volonteri daju besplatno i dobrovoljno predstavljaju dopunu usluga koje nudi sama Država. Prema Općoj deklaraciji o volonterstvu Međunarodnog saveza volontera iz 2001. godine volonterstvo je jedan od kamena temeljaca civilnoga društva, jer oživljava najplemenitija stremljenja čovječanstva zauzimanja za mir, slobodu, mogućnost izbora, sigurnost i pravičnost za sve ljude.

Prema gore navedenim definicijama moguće je zaključiti da volontiranje ima tri razine i u tome je njegova specifičnost. Samo volontiranje nije uvjetovano vanjskim faktorima kao što su primanje plaće, stjecanje utjecaja u društvu ili primanja nagrade za rad, već unutarnjim motivima. Odgovornost se u volontiranju prihvaća drugačije od onog u plaćenim poslovima jer volonter/ka radi posao koji sam izabere u skladu sa svojim afinitetima, te se na volontiranje odlučuje samostalno, bez prisile i autoriteta i to se ne čini iz potrebe za

² Brošura o volonterizmu. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2001.

³ O volonterском radu. Split : Mi, 2004.

⁴ Nacionalni volonterски centar Velike Britanije. Dostupno na <http://www.volunteering.org.uk/missions.php?id=593> (26. 9. 2015.).

⁵ Zakon o volonterstvu. // Narodne Novine 58(2007), 22(20013), 125(2015).

osiguranjem vlastite egzistencije. Volontiranje se najčešće odvija u okviru projekata organizacija civilnog društva. To su sustavi koji podupiru timski rad, ali i omogućuju individualni razvoj. Temeljem činjenice da se volontiranje temelji na slobodi izbora, te da mu je osnovna pretpostavka slobodna volja, ono je kao prvo vrlo osobna stvar.

U volontiranju postoje tri razine na kojima se očituju rezultati i posljedice volonterskog rada. Razine volonterskog rada su osobni razvoj, rješavanje konkretnih problema i društveni razvoj.⁶

Rezultati volontiranja na prvoj razini su to što volontiranje omogućava učenje novih vještina, otkrivaju se i razvijaju vlastiti postojeći potencijali, razvija se samokontrola, uči se toleranciji, stjecanje zadovoljstva samim radom, postizanje osjećaja korisnosti i potrebnosti, razvijanje vlastitih vrijednosti, stjecanje radnog iskustva, stjecanje iskustva učenja. Iskustvo volontiranja ostavlja snažan dojam na osobe koje volontiraju i mijenja ih u smjeru prihvaćanja sebe i drugih.

Na drugoj razini rezultati volontiranja su pružanje pomoći u područjima pogođenim prirodnim katastrofama, izgradnja ratom zahvaćenim područjima, obnova i uređenje javnih prostora, rad na očuvanju prirodne, kulturne i povijesne baštine, pomoć u organizaciji kulturnih događanja, akcije čišćenja okoliša, društveni rad sa marginaliziranim skupinama, rad s djecom i osobama s posebnim potrebama, rad na promicanju ljudskih prava, pružanje pomoći starijima i nemoćnima, pružanje pomoći siromašnima i invalidima, pružanje pomoći u školama, vrtićima i bolnicama. Krajnji cilj i svrha svake volonterske akcije je doprinijeti općoj dobrobiti zajednice u kojoj se ta aktivnost odvija i napraviti vidljive i pozitivne pomake.

Rezultati volontiranja na trećoj razini su osnaživanje civilnog društva, pronalaženje novih rješenja za razvoj zajednice, doprinos razvoju samoinicijativnosti kod ljudi, razvijanje pozitivnog udruživanja, doprinosi i općoj demokratizaciji društva, pronalaze se nova rješenja za razvoj zajednice, njeguju se građanski aktivizam i odgovornost, ali se i pridonosi smanjenju nezaposlenosti.

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

Osim gore navedenih razina bitno je napomenuti da postoje i druge podjele kao što su vrste i kategorije volonterskog rada. Odnosno da se volonterski rad može podijeliti u nekoliko podskupina obzirom na vrstu posla i ciljano polje rada, kao i uzrast odnosno dob volontera, područje djelovanja, vrijeme trajanja i način na koji je organiziran.⁷

Najšira je podjela ona na polje rada i vrstu posla.

Ciljana područja volonterskog rada obuhvaćaju one aktivnosti koje doprinose općoj dobrobiti i koje su korisne za zajednicu u cjelini. To su :

- a) briga za druge ljude, a najviše za starije, nemoćne, djecu, invalide, zlostavljane, osobe s posebnim potrebama, siromašne, društveno marginalne.
- b) humanitarni rad koji se najviše očituje u pružanju pomoći područjima pogođenim prirodnim katastrofama ili ratom, obnovi i uređenju javnih prostora...
- c) socijalni rad koji se očituje pružanjem pomoći u bolnicama, borba protiv kršenja ljudskih prava....
- d) rad u zaštiti okoliša koji se očituje u sudjelovanju u akcijama čišćenja i uređenja okoliša, podizanju ekološke svijesti...
- e) kulturni rad kroz pružanje pomoći u organizaciji kulturnih događanja, projekata, očuvanje povijesne baštine...⁸

Aktivnosti koje se mogu obavljati u gore navedenim poljima rada su mnogobrojne. Volonteri mogu obavljati poslove u administraciji, pružajući pomoć pri organizaciji, radom na terenu, direktnom radu sa korisnicima, sve do samostalnog vođenja projekta i programa.

Ono bitno za napomenuti je da za volontiranje u većini slučajeva nije potrebna određena naobrazba, a ako volonteri nisu dovoljno educirani za pojedine poslove, tada se obavljaju pripreme u vidu edukacija volontera prije početka

⁷ Brošura o volonterizmu = Volunteer Management Handbook / ur. Mikac ; Jurić. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2002.

⁸Brošura o volonterizmu = Volunteer Management Handbook / ur. Mikac; Jurić. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2002.

rada, a tijekom rada imaju stručnu osobu koja vodi projekt, ali također nadgleda rad volontera, usmjerava ih i pruža podršku. No s druge strane volonteri biraju one poslove i aktivnosti za koje su dovoljno educirani kako bi ih mogli samostalno obavljati.

Druga podjela volonterskih aktivnosti odnosi se na dob volontera. Svatko može biti volonter neovisno o dobi. Ono što je bitno je prilagođavanje programa dobi volontera. Nerijetko se u volontiranje uključuju i cijele obitelji pa postoje obiteljski volonterski kampovi.

Obrati li se pažnja na zemljopisnu rasprostranjenost aktivnosti svako djelovanje volontera može biti :

- a) lokalno
- b) nacionalno
- c) međunarodno

Lokalno se volontiranje odvija u kvartu, gradu u kojem volonter živi i na toj su razini rezultati najvidljiviji, jer osoba koja volontira poznaje područje rada i okolinu u kojoj radi i najmotiviranija je u tom okruženju. Svaki pozitivni pomak direktno utječe i na život samog volontera. Na nacionalnoj razini volonteri iz cijele zemlje rade zajedno na rješavanju određenog problema koji je zajednički ili je jako sličan. To može biti provođenje zajedničkih kampova ili razmjena informacija o određenoj temi. Volontiranje na međunarodnoj razini realizira se kroz međunarodne dugoročne i kratkoročne razmjene volontera. Jednaka važnost na toj razini su i razmjene informacija i iskustava, te znanja. Kao i razvijanje interkulturalnog razumijevanja i prihvaćanja različitosti među volonterima.

S obzirom na trajanje same aktivnosti volontiranje može biti:

- a) kratkoročno
- b) dugoročno

Dugoročni volonteri su organizirani i angažirani u nekom projektu duži vremenski period. Također mogu biti angažirani samo na tjednoj ili mjesečnoj

bazi u nekoj instituciji. Kratkoročni volonteri se angažiraju za vrijeme trajanja nekog događanja ili na 1-2 tjedna.

Ovisno o tome kako je volontiranje organizirano razlikuje se:

- a) formalno volontiranje
- b) neformalno volontiranje

Formalno je volontiranje organizirano u okviru organizacija civilnog društva ili institucija. Ono ima određenu strukturu, ciljeve, vrijeme trajanja, vrste aktivnosti, ali i očekivane rezultate. Neformalno je volontiranje svaka vrsta dobrovoljne pomoći drugoj osobi koja se ne odvija unutar institucije ili organizacije, nego je povremena i spontana kao što je pomaganje prijateljima ili rođacima.

Prema Akcijskom planu Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja osoba s invaliditetom u društvu: poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006.-2015. iz ključnih akcijskih smjernica bitno je navesti i smjernicu broj 15: Podizanje razine svijesti. Ova je smjernica bitna jer podizanjem svijesti se povećava i dobrovoljna pomoć.

Osobe s invaliditetom suočavaju se s mnogim zaprekama kako bi sudjelovale i bile prihvaćene kao ravnopravni članovi društva. Većina osoba s invaliditetom i sugovornika u Udruzi za promicanje inkluzije smatraju da je najveća prepreka njihovoj potpunoj integraciji stav društva prema njima, jer se i dalje suočavaju s neprihvatljivim stavovima, utemeljenim na strahovima i predrasudama, te niskim procjenama što zapravo takvi ljudi mogu raditi.

Posljednjih su godina države članice Europske unije napredovale po pitanju antidiskriminacijskog zakonodavstva te su poticale inicijative socijalne politike. Te inicijative pridonose integraciji osoba s invaliditetom u lokalnim zajednicama, ali one same po sebi nisu dovoljne.

3. Volontiranje u Hrvatskoj

Prvi volonteri u Hrvatskoj počeli su s radom iz tradicionalnih običaja uzajamne pomoći. Volonterstvo se u Hrvatskoj u današnjem obliku razvilo početkom 1990-tih godina, početkom Domovinskog rata, dok je u zapadnoj Europi povod za razvoj međunarodnog volonterskog rada dao Prvi svjetski rat.

Rat je u Hrvatskoj donio velik broj izbjeglica, prognanika i raseljenih osoba koje su bile smještene u izbjegličke centre, ali im osim hrane i smještaja nije bila pružena sustavna pomoć. U ljeti 1992. godine, unutar Antiratne kampanje okupila se grupa volontera, studenata, mladih stručnjaka i mirovnih aktivista iz Hrvatske koji su se uz pomoć međunarodnih volontera različitih dobi i struka uputili u nekoliko najvećih prihvatnih centara za prognanike i izbjeglice u Hrvatskoj i to u Savudriji, Puli i Gašincima. Cilj je njihove akcije bio da svojim boravkom u kolektivnim prihvatnim centrima iskažu solidarnost i pruže podršku ljudima koji su se u nevolji tamo zatekli. Započeli 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. U Hrvatskoj je prema podacima volonterskog centra bilo oko 650 000 prognanika i izbjeglica, a profesionalni pomagači nisu mogli zadovoljiti potrebama tolikog broja ljudi za psihosocijalnom pomoći.

Iz entuzijazma i želje za pomoći bližnjima je nastao program koji je tijekom sljedećih nekoliko godina pružao podršku prognanima i izbjeglicama svih uzrasta i spola kroz široku paletu usluga – edukacije, kreativne radionice, rekreativne radionice, društvene i savjetodavne aktivnosti – s ciljem osnaživanja i oporavka od ratnih trauma.

U jesen 1992. godine kao nastavak navedenog projekta osnovana je samostalna udruga, izdvojena iz antiratne kampanje, simbolično nazvana Suncokret po poljima suncokreta koja su toga ljeta okruživala najveći i najizoliraniji izbjeglički kamp u Gašincima, u Istočnoj Slavoniji. Suncokret – Centar za humanitarni rad u prvih je šest mjeseci proširio svoje djelovanje na 25 prihvatnih centara u kojima su na smjene radili i domaći, ali i međunarodni

volonteri. Kroz svoj rad Suncokret je doveo više od 2 500 međunarodnih i oko 500 domaćih volontera. Kroz cijelo vrijeme volonterskih projekata ipak se osjetio nedostatak domaćih volontera koji bi se uključivali u rad, dok se istovremeno interes međunarodnih volontera za rad u Hrvatskoj povećavao.

U to je vrijeme u Hrvatskoj volontiranje kao pojam bilo nepoznato. Malo je ljudi uopće znalo da postoji i u svijetu i da se volonteri cijeloga svijeta uključuju i odlaze volontirati u zemlje gdje je to potrebno. Tek od ljeta 1995. godine počele su se promicati ideje kako bi volonteri iz Hrvatske bili uključeni u projekte u Hrvatskoj i u inozemstvu. Ubrzo je osnovan i volonterski centar Zagreb, isprva samo kao projekt Antiratne kampanje, a kasnije je počeo samostalno djelovati.

Tijekom vremena volonterizam se sve više razvio, pa tako postoje stručnjaci volonteri što pokazuje određeni trend volontiranja u poslovnom sektoru. 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.

Sve druge vrste volontiranja kao što su 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 ne smatraju se volontiranjem u ovom smislu te riječi.

Volontiranjem se smatraju one aktivnosti i djelatnost koje se obavljaju isključivo 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 treba doprinosti društvu, biti od koristi ljudskoj zajednici i potpomagati opću dobrobit, a ne korist pojedinca.

Rad na onome što je od opće koristi glavna je i najbitnija karakteristika volontiranja.

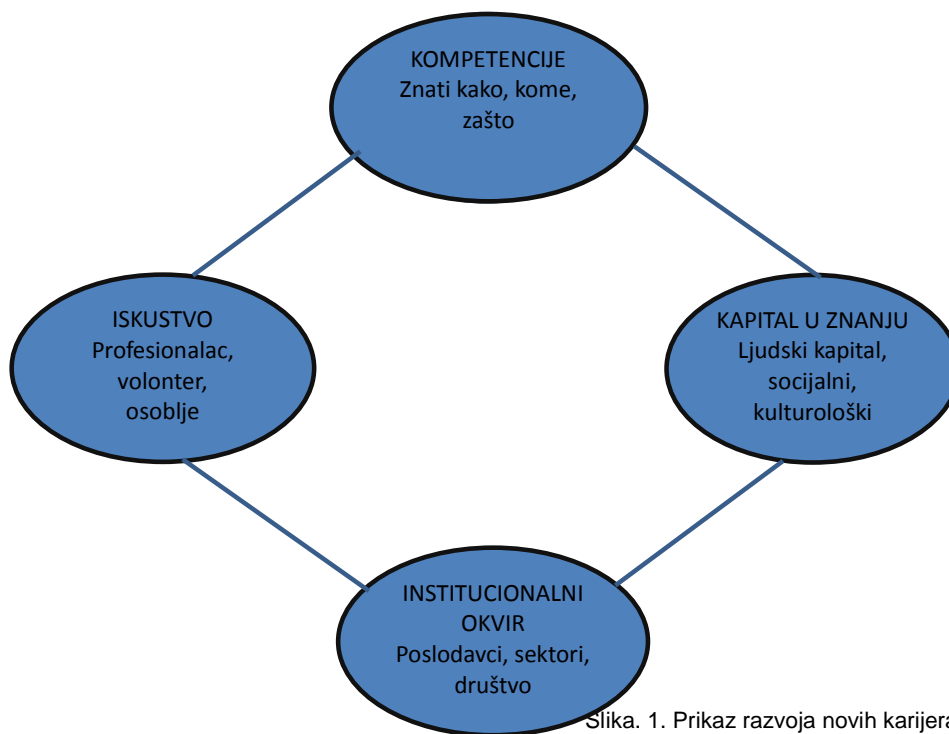
No volonteri doprinoseći društvu i zajednici donose i sebi samima. Sve više se naime koristi izreka da je volontiranje ključ ulaska u svijet rada.

Volonterski rad se često događa u kontekstu karitativnih i neprofitabilnih

organizacija, premda je danas sve zastupljeniji i u javnom i privatnom sektoru. Volontiranje za vrijeme nezaposlenosti i traženja plaćenog posla može pomoći i volonteru i organizaciji za koju se volontira i široj zajednici. 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.

Volontiranje nadalje pruža i priliku istraživanja vlastitih interesa, kapaciteta i talenta, te stvara mogućnost primjene i razvoja postojećih, te stjecanja novih vještina u području rada koje pojedinca najviše privlači i ispunjava.

Tržište rada danas zahtjeva visok stupanj umreženosti i razmjene informacija na svim razinama, pa bogato iskustvo rada u različitim sektorima i kontekstima znači iznimnu prednost, posebice za ljude koji traže kvalitetna i bolje plaćena mjesta. U sljedećoj slici koja je prikaz razvoja novih karijera može se navedeno i shematski vidjeti (Slika 1).



Slika. 1. Prikaz razvoja novih karijera⁹

⁹Russo, A. Volontiranje ključ uspjeha za svijet rada. Split : Udruga Split zdravi grad, 2007.

U Republici Hrvatskoj volonterstvo još nije odgovarajuće zastupljeno i ne posvećuje mu se potrebna pažnja.

Pokušaji da se kroz Nacionalnu strategiju stvara poticajno okruženje za razvoj civilnog društva nažalost ostaju samo na poticajima jer uz napore potrebno je usaditi ljudima u svijest da je volontiranje bitan segment društva. Napori koji su pokrenuti u tom cilju su projekti pod nazivom Pokreni sebe, promjeni svijet, kojemu je cilj bolje prepoznavanje i korištenje potencijala volontiranja u prevenciji nasilja među mladima. Navedeni projekt financiran je od strane Europske unije i sufinanciran od strane Grada Zagreb i Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske, a provodi se u suradnji s Volonterskim centrom Zagreb i ostalim centrima diljem Republike Hrvatske.

Projektu su se priključile i osnovne i srednje škole, kao i domovi za odgoj djece i mladež. 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.

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.

Sve gore navedeno od posebnog je značaja u kontekstu promjene razumijevanja cijelog društva, kao i na cjeloživotno učenje, a posebice na neformalno obrazovanje.

Za društvo u cjelini volontiranje ima velike pozitivne posljedice kao što su veća građanska odgovornost i aktivacija u društvu, te bolju socijalizacijsku inkluziju u društvu.

4. Zakonska regulativa

Donošenjem zakonske regulative, odnosno Zakona o volontiranju, Republika Hrvatska šalje jasnu sliku i poruku da je volontiranje ne samo dozvoljeno već i društveno prepoznatljivo kao aktivnost od interesa za Republiku Hrvatsku koja pridonosi općoj dobrobiti, te da će Republika Hrvatska poticati volontiranje.

Međutim, da bi se i u praksi stvarno razvilo volonterstvo, nužno je donijeti

provedbene propise kojima će odredbe Zakona o volonterstvu stvarno zaživjeti, te druge mjere i programe kojima će se pružati stalna podrška razvoju volonterstva.

Hrvatski je Sabor donio odluku o Proglašenju Zakona o volonterstvu na sjednici 18. svibnja 2007. godine, a na sedmoj sjednici 8. veljače 2013. godine stupio je na snagu Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu.

Izmjene se odnose na dugotrajno i kratkotrajno volontiranje, te volontiranje u kriznim situacijama, zatim definiciju volontera (redefinira se pojam volontera na način da poslovna sposobnost više nije uvjet za volontiranje) i definiciju organizatora volontiranja. Također se odnose i na izmjene čl.13 jer se propisuju odredbe koje obvezuju organizatora volontiranja.

Za temu ovog rada bitno je i da se mijenja to da za osobe potpuno ili djelomično lišene poslovne sposobnosti Ugovor o volontiranju sklapa skrbnik (zakonski zastupnik) u pisanom obliku uz uvažavanje mišljenja volontera štićenika) kao i sva prava i obveze volontera i organizatora volontiranja.

Prema izmjenama moguće je jasno definirati prava i obveze volontera. U prava volontera spadaju: pisana potvrda o volontiranju, sklapanje ugovora u pisanom obliku, upoznavanje s kodeksom i etičkim normama, prikladna edukacija, stručna pomoć, upoznavanje s uvjetima volontiranja, naknada ugovorenih troškova nastalih u vezi s volontiranjem, primjerene i sigurnosne uvjete rada, na zaštitnu opremu, upoznavanje s opasnostima vezanim uz posao koji se obavlja, dnevni odmor u ugovorenom trajanju, zaštita privatnosti i osobnih podataka, sudjelovanje u odlučivanju o pitanjima u vezi s volontiranjem, kod volontiranja u inozemstvu na naknadu troškova od strane organizatora i transparentan postupak dobivanja vize, na detaljan opis poslova koji obavlja, pravo na stjecanje novih znanja, pravo na priznavanje vještina, kompetencija i iskustva i na potvrdu o kompetencijama stečenim kroz volontiranje.

U obaveze volontiranja ubraja se sljedeće: volontirati u skladu sa stručnim propisima i etičkim pravilima, čuvati poslovnu i profesionalnu tajnu i povjerljive podatke, odbiti volontiranje koje je suprotno propisima, poštivati integritet, misiju, ciljeve i vrijednosti organizatora volontiranja, surađivati s drugim volonterima i zaposlenicima, prilikom početka, tijekom i prekida volontiranja paziti

da svojim radom i postupcima ne prouzroči štetu organizatoru ili korisniku volontiranja.

Tako ako pratimo navedeni Zakon, volontiranjem se u Hrvatskoj smatra dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za obostrani interes, a da se pri tome ne isplaćuje nikakva materijalna dobit.

Točno definira i tko je zapravo volonter, što je posebno važno znati u knjižnicama. Tako se primjerice volonterom smatra osoba koja je starija od 15 godina koja mora ugovor sklopiti uz pisano odobrenje, odnosno suglasnost roditelja ili zakonskog zastupnika. Također je bitno naglasiti da organizator volontiranja mora biti odgojno obrazovna ustanova, ustanova socijalne skrbi ili druga pravna osoba koja organizira volontiranje u odgojne i obrazovne svrhe uz suglasnost nadležnih tijela.

Ovakvom regulativom potiče se upravo odgojno obrazovne institucije da aktivnije i učestalije promiču i uvode volontere u svoje institucije.

Volonterstvo postoji od samog početka organiziranog društva. Osnovne definicije volonterstva su:

- dobrovoljnost
- obavljanje aktivnosti
- pružanje usluga za opće dobro.

U zemljama u kojima je tradicija volontiranja visoka kao što je Njemačka ili Ujedinjeno Kraljevstvo volonteri su zakonom zaštićeni. Njemačka je zakon kojim se promovira dobrovoljni društveni rad donijela još 1964. godine.

Tijekom posljednjih je godina trend u državama Europe pravno reguliranje volonterstva, pa su se sljedeće države odlučile regulirati pitanje volontiranja kroz nacionalna zakonodavstva i međunarodne sporazume i akte: Španjolska 1996. godine, Portugal 1998. godine, Francuska 2001. godine, Italija 1991. godine i 2001. godine Poljska, Češka, Mađarska, Slovenija, Latvija, Litva i dr.

Prema definicijama pojma volontiranja u zemljama EU različito se propisuje pravni položaj volontera.

Preporukom Vijeća Europe No.R (94) 4 preporučuje se državama da definiraju volontiranje na nacionalnoj razini, naglašavajući njegove obrazovne aspekte i značaj za društvo.¹⁰

Preporukom Vijeća Europe 1496 (2001) „Poboljšanje položaja i uloge volontera u društvu“ prepoznaje se uloga i vrijednost volontera, traži se prepoznavanje i ukidanje svih prepreka koje mogu spriječiti osobu u volonterskim aktivnostima, te usvajanje i promicanje političkih i zakonodavnih rješenja koje će poticati volontiranje.¹¹

Europska konvencija o promicanju transnacionalne i dugotrajne volonterske službe mladih (ETS br.175) kojom se dodatno promiče transnacionalno volontiranje mladih od 18. do 25. godine života.

Ujedinjeni Narodi (u daljnjem tekst UN) proglašavaju 2001. godinu godinom volontera i 5. prosinac Međunarodnim danom volontera.

Rezolucija Opće skupštine UN-a 56/38 (2002) preporučuje državama stvaranje „poticajnih fiskalnih, zakonskih i drugih okvira, uključujući one koje se odnose na organizacije koje se bave volontiranjem“ kroz uvođenje poticajnog zakonodavstva, poreznih olakšica i subvencija, te olakšavanje stvaranja partnerskih odnosa oko volontiranja u civilnom društvu.¹²

U Republici Hrvatskoj volontiranje se javljalo u različitim oblicima, od tradicionalnih do organiziranog djelovanja zajednice u kriznim razdobljima. Organizirana pomoć provodila se kroz djelovanje humanitarnih i dobrotvornih udruženja koja su se organizirala u sklopu vjerskih zajednica, političkih stranaka ili od strane samih građana na temelju postojećih potreba u društvu. Samostalnošću Republike Hrvatske razvija se volontiranje vezano uz organizacije i inicijative civilnog društva. Održane su i dvije nacionalne konferencije o volonterstvu u Cavtatu 2004. godine i Trogiru 2005. godine.

¹⁰ Akcijski plan Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom : poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006.-2015. Zagreb : Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom ; Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, 2006.

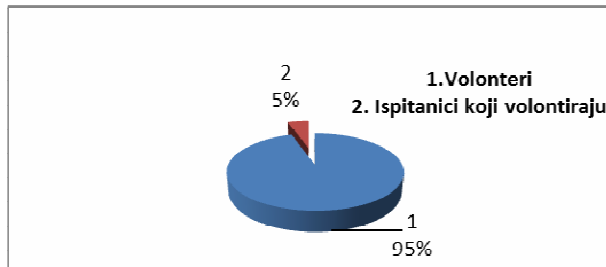
¹¹ Akcijski plan Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom : poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006.-2015. Zagreb : Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom ; Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, 2006.

¹² Akcijski plan Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom : poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006.-2015. Zagreb : Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom ; Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, 2006.

Najveći doprinos u Hrvatskoj daju volonterski centri u Zagrebu, Splitu, Rijeci i Osijeku.

U posljednjih šesnaest godina provedena su četiri istraživačka projekta vezana uz volontiranje. Istraživanja su vođena iz Agencije za istraživanje tržišta GfK-Hrvatska. Rezultati pokazuju da su stavovi prema volontiranju načelno pozitivni, ali ispitanici rijetko volontiraju.

Udio ispitanika koji volontira je prema istraživanjima od 5% do 10%. što je vidljivo u grafičkom prikazu broj 1.



Grafikon 1. Prikaz odnosa volontera u odnosu na ispitanike unutar posljednjih 16 godina prema istraživanju Agencije za istraživanje tržišta GfK-Hrvatska.

Prema podjeli na društvene skupine koje volontiraju najčešći su mladi, žene i obrazovanije osobe koji su nešto zadovoljniji svojim životnim standardom.

Zbog svega gore navedenog može se zaključiti da se volontiranje samo deklarativno i u nedovoljnoj mjeri prepoznaje kao aktivnost od općeg dobra, te su građani rijetko uključeni u organizirane oblike volontiranja.

Udruge koje se osnivaju u Republici Hrvatskoj su brojne, ali nije moguće provjeriti koliko je Udruga zapravo aktivno i koliko njih zapošljava volontere, tako da točan broj volontera nije poznat.

5. Sposobnost za volontiranje

„Sposobnost za volontiranje odgovara na pitanje što neku osobu čini više ili manje sposobnom za volontiranje.“¹³

Prema tome se identificiraju tri osnovna čimbenika: volju, vještinu i znanje, te dostupnost.

„Volja za volontiranjem pod utjecajem je socijalnih normi, stavova i vrijednosti pojedinca, psiholoških motiva i percepcije volontiranja kao nagrađujućeg i izvodivog. Na volju snažno utječu individualni motivi: altruistični, egoistični i socijalni.“¹⁴

Drugim riječima, netko volontira kako bi pomogao drugim osobama, netko kako bi se osjećao dobro, a netko kako bi upoznao nove ljude ili smanjio socijalni pritisak. Sposobnost za volontiranjem ovisi i o vještinama i znanju koje volonter nudi. Također je važna i dostupnost jer je sve užurbaniji život, te između poslova, obitelji i slobodnog vremena mora se odvojiti vrijeme za volontiranje.

Većina ljudi ne volontira jer nije naišlo na podatke o mogućnostima za volonterski rad, ili pak ono što se ponudi tako je definirano da nesvjesno već u startu diskriminira određene ljude prema dobi ili spolu tako da se u startu smanjuje broj osoba koji će se prijaviti na volontiranje. Naročito je potrebno napomenuti da se pripadnicima socijalno isključenih skupina treba pristupiti na prikladan način u koliko se želi raditi u inkluziji. Dakle, potrebno je približiti se njihovim potrebama i uključiti ih u rad organizacije.

U razvijanju inkluzivnog pristupa potrebna su istraživanja koja ispituju iskustva inkluzivnih organizacija i njihovog osoblja posebice koordinatora volontera, ali i iskustva samih inkluzivnih volontera. Posljednjih nekoliko godina upravo zahvaljujući takvom pristupu u zapadnim se zemljama počelo s inkluzivnim volontiranjem koje ima dobrobit ne samo za volontere već i za organizacije, ali i za čitavu zajednicu i društvo.

Dobrobiti za volontere koji volontiraju u inkluziji su:

- kraj osobne izolacije i samopouzdanje,

¹³ Meijs L.; Steenbergen, M. Volunteering and participation on the agenda : survey on volunteering policies and partnerships in the European Union. Utrecht : CIVIQ, 2004.

¹⁴ Haski-Leventhal. Addressing social disadvantage through volunteering. Sydney : Centre for Social Impact, 2009.

- smanjenje osamljenosti,
- osnaživanje kroz povećanje samopoštovanja i samopouzdanja
- razvijanje niza vještina
- unapređenje zapošljivosti
- osjećaj aktivnog sudjelovanja u društvu.

Starije osobe/umirovljenici naglašavaju osjećaj uživanja, ali i poboljšanja psihofizičkog zdravlja. Adolescenti naglašavaju veću socijalnu odgovornost. Osobe s invaliditetom naglašavaju uživanje, nove vještine, poboljšanje socijalne interakcije. Kod osoba s intelektualnim poteškoćama pronađeno je povećanje osjećaja ponosa. Beskućnici koji su volontirali ističu da se bolje osjećaju u vlastitoj koži, pomaže im kod novih kontakata i stjecanju samopouzdanja.

Nakon naglašavanja dobrobiti za volontere bitno je napomenuti da i organizacija u kojoj se zapošljavaju volonteri ima dobiti jer pripadnici isključenih skupina predstavljaju važnu vezu organizacije i zajednice, legitimiraju organizaciju i signaliziraju njenu vrijednost, pa se lakše mogu regrutirati daljnji resursi.

Dobrobit organizaciji je veća lojalnost i dostupnost od drugih volontera, popravljane morala osoblja, bolji izgled prema korisnicima.

Prema koordinatorima volontera dobrobit je za organizaciju:

- sposobnost dugotrajnog obavljanja repetitivnih poslova koje drugi volonteri obično smatraju dosadnima i neglamuroznima
- veća sklonost interakcije i empatije s korisnicima
- posjedovanje jedinstvenih vještina koje organizaciji omogućuju da proširi svoje usluge (Brailleovo pismo i govor ruku...)

Također je zanimljivo da korisnici organizacija više vjeruju volonterima nego plaćenom osoblju.¹⁵

Inkluzivnim pristupom pojačavaju se kapaciteti zajednice, povećava se raznolikost, razvija se kultura integracije i poštivanje razlika, povećava se građanska participacija i broj aktivnih građana. Povećava se i osjećaj pripadnosti zajednici, socijalna kohezija, kvaliteta života, dok se smanjuje isključenost, predrasude i diskriminacija, te otuđuje destruktivno djelovanje.

¹⁵Haski-Leventhal. Addressing social disadvantage through volunteering. Sydney : Centre for Social Impact, 2009.

6. Volontiranje u knjižnici

Narodna knjižnica je mjesno obavijesno središte, koje svojim korisnicima omogućuje neposredan pristup znanju i svim vrstama obavijesti. Aktivnosti narodnih knjižnica su druženje, motivacija, učenje, otkrivanje novih svjetova, ali i otvaranje prema van i zbližavanje s novom korisničkom populacijom.

Službe narodne knjižnice se zasnivaju na jednakosti pristupa svima, bez obzira na dob, rasu, spol, vjeru, nacionalnost, jezik ili društveni položaj. Posebne se službe i građa moraju osigurati za one korisnike koji se iz bilo kojeg razloga ne mogu služiti redovitim uslugama i građom, na primjer za pripadnike jezičnih manjina, osobe s tjelesnim oštećenjima, bolesnike u bolnicama ili zatvorenike. Tako moraju i sagledavati potrebe obitelji i djece s teškoćama u razvoju, kako bi došli do općeprihvaćenog cilja – osiguravanja afirmacije razvojnih mogućnosti i ljudskih prava djece s teškoćama u razvoju, uz poštovanje načela da primarna odgovornost u zaštiti dobrobiti djeteta pripada roditeljima, dok državi pripada odgovornost da ih u tome podrži, dopuni i, tek kada je uistinu neophodno, zamijeni.

Većina se suvremenih država (među kojima je i Hrvatska) jasno opredijelila za razvoj inkluzivnog društva, pa su se posljednjih godina uvjeti života djece s teškoćama u razvoju znatno poboljšali.¹⁶

Ipak, države u tom procesu neravnomjerno napreduju, što rezultira činjenicom da još uvijek neopravdano velik broj djece provodi više godina u institucionalnoj skrbi, čime se bitno ograničava njihova mogućnost sudjelovanja u građanskim, društvenim i kulturnim aktivnostima zajednice. Da bi poboljšala uvjete života te djece, Vlada RH kontinuirano radi na unaprjeđivanju političkih i zakonskih pretpostavki njihove socijalne inkluzije. U pogledu afirmacije prava djece s teškoćama u razvoju posebno je važno naglasiti da je Hrvatski sabor ratificirao Konvenciju UN-a o pravima osoba s invaliditetom, te je donesen Plan deinstitucionalizacije i transformacije domova socijalne skrbi i drugih pravnih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi.

¹⁶The state of the world's children 2013 : children with disabilities : a summary. Unicef, 2013. Dostupno na: http://www.unicef.org/sowc2013/files/SOWC2013_Exec_Summary_ENG_Lo_Res_24_Apr_2013.pdf (2. 6. 2016.).

Odluka Vlade RH da poduzme tako odvažne korake velikim je dijelom odraz snage pokreta osoba s invaliditetom, njihove osviještenosti i osnaženosti za aktivnu borbu za prava i obveze na ravnopravnoj osnovi s drugim građanima.

Uz Vladu koja se uključila kroz zakonske akte i Planove, knjižnica u praksi pokušava takvu djecu i kasnije ljude integrirati u sustav.

Knjižnice grada Zagreba (KGZ) u suradnji sa mnogim udrugama počele su djelovati kroz projekt „Širom otvorenih vrata“. U sklopu niza projekata koji se odvijaju u knjižnicama moraju se spomenuti i volonteri koji pomažu da se projekt provodi i da u njemu sudjeluju mnogobrojni učesnici.

6.1 Službe i usluge narodne knjižnice

Narodne knjižnice teže da svoje usluge pod istim uvjetima približe svima. Usluge koje narodne knjižnice pružaju su: cjeloživotno učenje i obrazovanje kroz raznorazne programe unutar knjižnice, obrazovanje za informacijsku pismenost, obrazovanje za informatičku pismenost kroz raznorazne tečajeve, te predavanja i radionice. Kako bi se približili korisnicima i potencijalnim korisnicima između ostalog se osnivaju čitateljski klubovi i manifestacije povezane s razvijanjem kulture čitanja.

Kod usluga je potrebno i posebno pristupati specifičnim pitanjima pojedinih skupina korisnika kao na primjer kod osoba s posebnim potrebama.

„Osnovno je načelo narodne knjižnice da njene službe i usluge moraju biti dostupne svima,"¹⁷ a ne usmjerene samo na jednu grupu unutar zajednice, isključujući ostale. Rad treba biti tako organiziran da su njene službe i usluge jednako dostupne manjinskim grupama koje, iz bilo kojeg razloga, ne mogu koristiti uobičajene službe, na primjer, jezične manjine, ljude s posebnim tjelesnim i osjetilnim potrebama ili pak one koji žive u udaljenim zajednicama i nemaju pristup knjižničnim zgradama kaže se u IFLA-inim i UNESCO-ovim

¹⁷Unescov Manifest za narodne knjižnice, 1994. Dostupno na:
http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOV_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (2. 6. 2016.).

smjernicama za razvoj službi i usluga u narodnim knjižnicama¹⁸
U posljednjem je desetljeću doneseno više dokumenata u kojima se govori o izjednačavanju prava za osobe s invaliditetom. Tako su se i knjižnice i knjižnične udruge počele zalagati za prava osoba s invaliditetom, kako bi pružili jednake mogućnosti u korištenju knjižnica svim građanima, te su doneseni sljedeći dokumenti: Unescov Manifest o narodnim knjižnicama (1994.), IFLA-ina izjava Knjižnice i intelektualna sloboda (1999.), Izjava o slobodnom pristupu informacijama Hrvatskog knjižničarskog društva (2000.) i Etički kodeks Hrvatskog knjižničarskog društva (2002.).

Kako bi se izjednačila prava i osobe s invaliditetom uključile u zajednicu, kroz niz projekata započeto je i volontiranje osoba s invaliditetom u knjižnicama. Samo volontiranje pomaže u stvaranju stabilnog, odgovornijeg i povezanog društva.

U današnje se vrijeme volonterstvo smatra kao alat jačanja zajednice, jer se događaju tolike promjene u društvu koje se jako teško prate, tako da je volonterstvo zapravo donijelo poboljšanje položaja i uključivanje pojedinaca u život zajednice kroz stjecanje novih iskustava i vještina.

Sama uloga volonterstva kao jednog od oblika građanskog aktivizma prepoznata je u razvijenijim društvima zapadne demokracije, a posebno upravo u sustavu odgoja i obrazovanja, odnosno u kulturi.

6.2 Suradnja s volonterima u knjižnicama

Volonteri igraju veliku ulogu u realizaciji programa koje nude knjižnice, jer je s njima sklopljena uspješna, sada već višegodišnja suradnja. Oni doprinose razvoju i poboljšanju knjižničnih usluga, kao i njihovom širenju.

U Knjižnicama grada Zagreba volonteri nisu samo mlade osobe, studenti već u knjižnicama volontiraju i umirovljenici, nezaposleni, osobe s posebnim

potrebama, te beskućnici, a njihovim se uključivanjem želi osvijestiti javnost o važnosti socijalne inkluzije.

¹⁸ Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. / ur. C. Koontz; B. Gubbin. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

Pozitivna iskustva koja Knjižnice grada Zagreba imaju u radu s volonterima predstavljena su 2015. godine u Dublinu na Grundtvigovom projektu Volontiranja kao alat za uključivanje. U 2014. godini u 14 knjižnica volontirao je 51 volonter na 23 volonterske pozicije.¹⁹

7. Prikaz projekta *Knjižnica širom otvorenih vrata*

Polazeći od navedenih načela, smjernica i strategija, Knjižnice grada Zagreba već više godina pripremaju, a od 2007. godine objedinjuju programe namijenjene djeci s teškoćama u razvoju, te mladim i odraslim osobama s invaliditetom u zajednički projekt pod nazivom *Knjižnica širom otvorenih vrata*. Zalaganjem za temeljno ljudsko pravo na slobodan pristup informacijama i slobodu izražavanja za sve, bez obzira na dob, spol, nacionalnost, socijalni status ili posebne potrebe, ostvarujemo temeljnu zadaću narodne knjižnice kao jedne od najdemokračnijih ustanova i jednog od posljednjih nekomercijalnih mjesta za susrete u lokalnoj zajednici. Financiranje samog projekta osigurava se kroz redovnu djelatnost knjižnica, ali i kroz prijavu projekta na javne natječaje ustanova i zaklada. O navedenom projektu javnost je obaviještena putem web stranica Knjižnica grada Zagreba. Projekt je dobio drugu nagradu Zaklade ERSTE na Natječaju za projekte za društvenu inkluziju za područje Srednje i Jugoistočne Europe.

U posljednjem je desetljeću doneseno više dokumenata u kojima se govori o izjednačavanju prava za osobe s invaliditetom:

- Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe²⁰
- Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom²¹
- Knjižnice za slijepe u informacijsko doba²²

U radu na samom projektu kako bi se temeljem gore navedenih dokumenata izjednačila prava za osobe s posebnim potrebama započele su suradnje sa

¹⁹ Izvješće o radu. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba. 2014.

²⁰ Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / ur. J. M. Day. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.

²¹ Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom / ur. G. Skat Nielsen; B. Irvall. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.

²² Knjižnice za slijepe u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga / ur. R. Kavanagh i B. C. Sköld. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.

mnogim udrugama, što je rezultiralo javnim prezentacijama djelatnosti i aktivnosti Udruga.

Knjižnični programi obuhvaćeni projektom *Knjižnica širom otvorenih vrata* koji se u praksi provode u knjižnicama :

- igraonice, pričaonice
- čitateljski klubovi
- kreativne radionice
- upoznamo glazbene instrumente
- izrada taktilnih slikovnica
- kolektivni posjeti knjižnici
- volonterski rad osobe s intelektualnim teškoćama

Knjižnica grada Zagreba (KGZ), knjižnica je širom otvorenih vrata, kao što glasi samo ime projekta. Projekt se provodi u svim knjižnicama KGZ-a pa je tako broj knjižnica, susreta i sudionika rastao od 2007. do 2012. godine kako je vidljivo iz tablice (Tablica 1).

Tablica 1. Uključenost knjižnica i sudionika u projekt Knjižnica širom otvorenih vrata

| godina | uključeno knjižnica | br. susreta | br. sudionika |
|--------|---------------------|-------------|---------------|
| 2007. | 8 | 116 | 1170 |
| 2011. | 16 | 412 | 6939 |
| 2012. | 20 | 473 | 7933 |

U 2014. godini Knjižnice grada Zagreba ostvarile su suradnju s ukupno 36 centara, udruga i ustanova za djecu, mlade i odrasle s posebnim potrebama. Projekt se provodi u 18 knjižnica mreže, a u 2014. godini 44 voditelja i 6 volontera okupili su na programima 7 481 polaznika, i izrađene su dvije taktilne slikovnice.²³

S već dobro poznatim programima (igraonica-pričaonica-maštaonica-kreativne radionice, glazbene edukacijske susrete, izrade taktilnih slikovnica) projekt je obogaćen i novim programima: čitateljskim klubovima za djecu sa smetnjama u

²³ Izvješće o radu. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba. 2014.

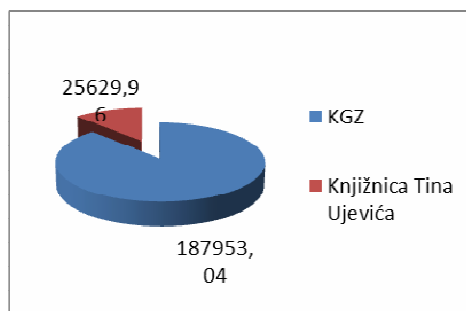
razvoju Ja sam tvoj pas-čuvaj mi glas (biblioterapijsko čitanje) i Priče uz psiće (za poboljšanje komunikacijskih vještina). Također su uvedeni susreti stručnjaka (knjižničara, defektologa i studenata) kako bi unaprijedili rad s osobama s posebnim potrebama.

Očekuje se da će projekt dugoročno:

- djeci s teškoćama u razvoju, mladima i odraslim osobama s invaliditetom približiti knjižnicu kao mjesto za zadovoljavanje njihovih potreba za obrazovanjem, informiranjem, kulturom i raznodom
- pridonijeti poboljšanju kvalitete njihova života
- senzibilizirati javnost na postojanje i potrebe slijepih, slabovidnih, invalidnih, te osoba s problemima u govornoj komunikaciji, čitanju i pisanju
- jačati toleranciju i uvažavanje različitosti
- integrirati osobe s posebnim potrebama u programe u kojima zajedno s drugim korisnicima stvaraju svijet uzajamnog pomaganja i osvješćivanja²⁴

7.1 Knjižnica Tina Ujevića u projektu KGZ-a

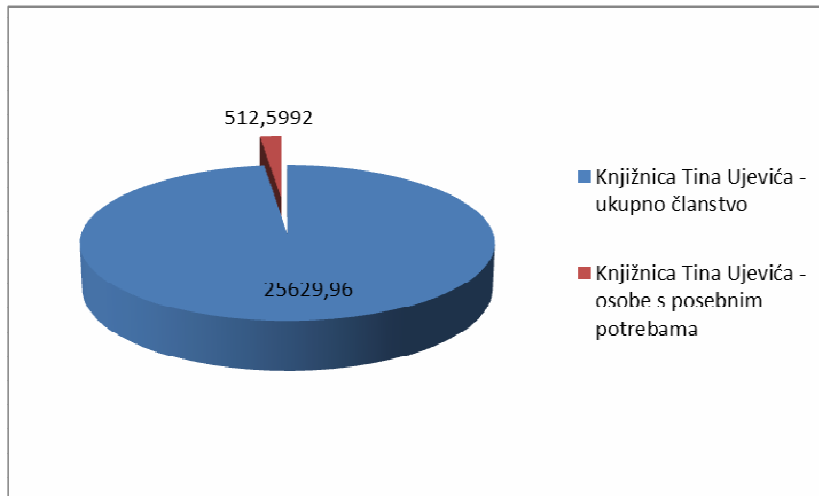
U Knjižnicama grada Zagreba volontira jedna osoba s intelektualnim teškoćama u knjižnici Tina Ujevića. Broj članova u Knjižnicama grada Zagreba iznosi 213 583 članova, od toga broja 12% članova je u knjižnici Tina Ujevića što iznosi 26 360 članova. Omjer članova prikazan je u grafikonu broj 2.



Grafikon 2. Brojčani prikaz članova Knjižnice grada Zagreba

²⁴ Izvješće o radu. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba. 2014.

Knjižnica Tina Ujevića ima 2% osoba sa posebnim potrebama. Zbog te se činjenice među prvima uključila u rad na projektu Knjižnice širom otvorenih vrata.



Grafikon 3. Brojčani prikaz članova knjižnice Tina Ujevića

Suradnja na projektu započela je tako da se kroz prezentacije udruga željelo upoznati javnost sa načinom rada udruga i senzibilizaciji javnosti.

Tribine koje su se održavale u knjižnici Tina Ujevića bile su zastupljene od strane predstavnika udruga i samih članova pa su se tako između ostaloga održavale brojne aktivnosti. Jedna od njih je predstavljanje Bontona knjižice s 18 pravila kako komunicirati s osobama s posebnim potrebama od strane predsjednice HSUTI-a mr. med. sc. Mirjane Dobranović. Tribina je bila izuzetno poučna jer su se na tribini nalazili i učitelji, te djeca obližnjih škola.

U knjižnici se može posuditi i Bontončić... za djecu i mladež ili kako svima biti prijatelj, koja govori kako u vrtiću, školi ili ulici reagirati ako naiđete na „drugačije“ ljude. Ostvarila se i suradnja s DEBRA-om, udrugom, koja je društvo oboljelih od bulozne epidermolize. Osnovano je s ciljem međusobnog povezivanja i organiziranja pomoći i podrške oboljelima od rijetkih bolesti i njihovim obiteljima. Organizacija svoj rad zasniva na humanosti, socijalnoj osjetljivosti, entuzijazmu, ravnopravnosti, suradnji i inovacijama. Članovima Udruge omogućeno je javno prezentiranje njihove djelatnosti i aktivnosti na

polju književnosti, glazbe, likovne znanosti. S članovima Debre česte su likovne izložbe što skupne, što pojedinačne u svim tehnikama. Likovne izložbe su u prostoru predviđenom za izložbe knjižnice.

Uz suradnju s udrugama važno je spomenuti i Udrugu za promicanje inkluzije (UPI). To je nevladina udruga koja svoje aktivnosti usmjerava k stvaranju sustava službi podrške u zajednici kao alternativnom izvan institucionalnom obliku skrbi za osobe s intelektualnim teškoćama. Njihov cilj je omogućiti osobama s intelektualnim teškoćama izlazak iz socijalne izolacije i uključenje u društvo. Udruga je osnovana 1997. godine u Zagrebu, uz financijsku podršku Instituta otvoreno društvo i stručnu podršku programa Menatal Health Initiative. Cilj udruge UPI je pružanje podrške osobama s intelektualnim teškoćama u skladu s njihovim potrebama, a ne potrebama sustava. Želja im je stvoriti inkluzivno društvo u kojem će osobe s intelektualnim poteškoćama imati jednake mogućnosti, u kojem će se cijeniti njihov doprinos društvu i u kojem će se poštovati njihova ljudska prava. Misija udruge je promicati razvoj društva u kojem osobe s intelektualnim poteškoćama imaju jednake mogućnosti, njihov se doprinos cijeni, a njihova se ljudska prava poštuju.

Vizija je društvo koje cijeni različitost i koje u svakom svom članu otkriva jedinstvene vrijednosti.

Posebnost udruge je i specijalno udomiteljstvo koje je oblik skrbi u zajednici za djecu i odrasle osobe s intelektualnim poteškoćama. Ono predstavlja alternativu institucionalnom smještaju. Knjižnica surađuje sa timom stručnjaka Udruge već više od 15. godina. Zapošljavanje članova Udruge nailazi na velike prepreke zbog nedostatka pravne podrške, visokog stupnja nezaposlenosti u Republici Hrvatskoj, te ograničenih financijskih sredstava. No ipak je 70-tak korisnika uspjelo pronaći posao koji je zapravo oblik radnih aktivnosti u redovnoj radnoj sredini - volonterski rad.

Ovim pilot projektom u koji je uključena knjižnica Tina Ujevića pokušava se pokazati da osobe s intelektualnim teškoćama žele i mogu raditi u redovnoj radnoj sredini ako im se pruži prilika i podrška sredine u kojoj su zaposleni.

Realizaciju ideje provodi Udruga za promicanje inkluzije s knjižnicom Tina Ujevića već 14 godina kroz volonterski Ugovor svoga člana XY koji svakodnevno na 4 sata od 9,00 do 13,00 sati obavlja pomoćne (manipulativne)

poslove u knjižnici.

7.2 Inkluzija u knjižnici

Inkluzija je riječ latinskog porijekla (lat. *Inclusio*) i znači stanje uključenosti u nečem drugom, uključenje, sadržavanje, obuhvaćanje.²⁵

Ta suvremena filozofija koja naglašava da je različitost u snazi, sposobnostima i potrebama prirodna i poželjna i da samo tako možemo učiniti život osobama s posebnim potrebama bogatijim, smislenijim i dostojnim životnog postojanja.

Obzirom da ljudi imaju predrasude i uskogrudni su, ovim projektom pomoglo se konkretnoj osobi da se osjeća kao ravnopravni član zajednice.

Uključivanjem u rad volontera knjižnica je željela pridonijeti razvoju tolerancije i pozitivnih stavova javnosti prema osobama koje su „drugačije“.

Točka 8. aneksa Ugovora o volontiranju u kojoj ugovorne strane KGZ, Knjižnica Tina Ujevića i Udruga za promicanje inkluzije – odnosno njen štićenik XY utvrđuju prava i dužnosti volontera da kroz angažman volonter ima priliku steći uvid u poslove knjižnice, s jedne strane, s druge strane kao osoba s dodatnim potrebama, uključivanje u život lokalne zajednice s ciljem ravnopravnijeg sudjelovanja i vlastitog potvrđivanja, u svrhu obogaćivanja i dostojansvenijeg vlastitog života.

Društvo se do sada pasivno bavilo pomaganjem osobama s invaliditetom. Cilj ove suradnje je aktivno pomagati i uz prava koja imaju osobe s invaliditetom da im se obveze daju kako bi takve osobe imale egzistencionalnu neovisnost i kako bi im se izjednačile mogućnosti.

Teško je predvidjeti kako će pojedine osobe s posebnim potrebama reagirati i kako će napredovati, jer oštećenja osoba s posebnim potrebama neće nestati, ali napredak koji je vidljiv kod volontera XY, a samo zahvaljujući radu, odnosno volontiranju u knjižnici, je velik.

Prije samog razgovora s volonterom knjižnice Tina Ujevića XY pokušalo se kroz

²⁵ Anić, V.; Goldstein, I. Rječnik stranih riječi. Zagreb : Novi Liber, 1999.

rad u knjižnici doći do nekih saznanja o njemu. Naime, svaki je dan uredno pomagao knjižničarima donoseći knjige koje treba uložiti. Svojim zalaganjem i trudom koji ulaže u posao koji mu se da da odradi kako bi doprinjeo dobrobiti knjižnice je velik.

Kroz rad se pokušalo istražiti koliko XY čita i koliko mu je poznata tematika na odjelu na kojem radi. Također zanimljivo je istražiti i koliko mu je vrijeme na koje se posuđuju knjige poznato, te da li ih vraća u roku?

Razgovorom s osobom koja je zadužena za praćenje rada volontera XY u knjižnici došlo se do saznanja da je XY prilikom prvih posudbi kasnio s povratom knjiga, pa su se događale zakasnine, a kasnije nakon nekog vremena je počeo produživati knjige ako nije uspio pročitati knjigu.

Član je KGZ-a od 2006. godine. Razgovorom se došlo do saznanja da volonter XY u početku nije čitao knjige, no kako je vrijeme odmicalo počeo je posuđivati sve više knjiga. Zbog praćenja volontera XY od početka projekta pa do danas djelatnica odjela na čijem odjelu XY volontira često s volonterom XY komentira knjige iz čega je vidljivo da je volonter i pročitao knjige. U prosjeku je volonter posudio oko 30 knjiga godišnje, tijekom godina posuđivao je sve više knjiga. Najprije je posuđivao knjige namijenjene tinejđerima, da bi sada počeo sve više posuđivati stručnu literaturu, iz područja primijenjene znanosti, medicine, tehnike i tehnologije što se povezuje s brigom o svom zdravlju i zdravlju prijatelja s kojima dijeli stan. Osim knjiga koje čita i redovno svaki dan pročita po dvoje dnevne novine. Tako da često u pauzama komentira nešto iz njih.

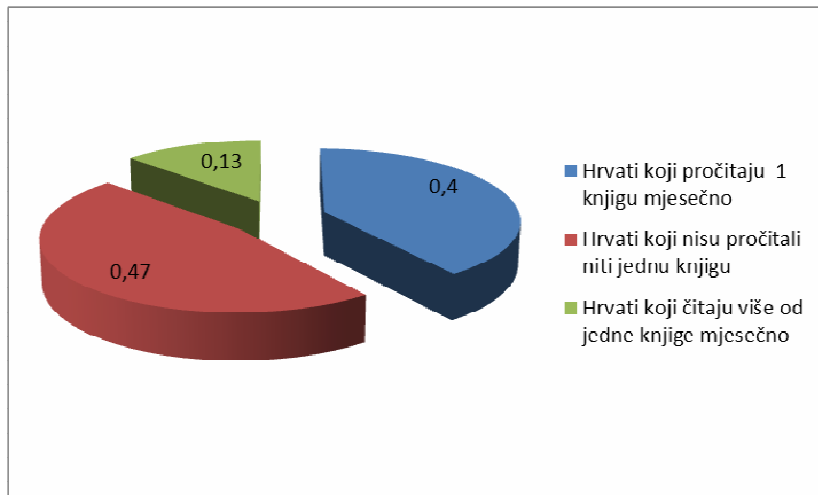
Usporedbom s velikim svjetskim istraživanjem koje je provedeno u ožujku 2013. godine, a provela ga je Agencija za istraživanje tržišta GfK pokazalo se da Hrvati u prosjeku čitaju 3 knjige na godinu. Ista Agencija provela je istraživanje i 2015. godine, a podaci se odnose na 2014. godinu.²⁶ To istraživanje pokazalo je da polovica građana Hrvatske čita u prosjeku 4 knjige godišnje. Dakle, volonter XY je iznad prosjeka, što se tiče posuđenih i pročitanih knjiga. Knjige koje posuđuje volonter XY komentira s knjižničarima i često opisuje dijelove koji su mu se sviđjeli i one koji ga se nisu dojmili ili su ga plašili pa ih je morao preskočiti. Tim razgovorima doznaje se da volonter XY stvarno čita sve te

²⁶GfK istraživanje, 23.04.2015. Dostupno na: <http://www.energypress.net/gfk-istrazivanje-prosjecni-gradanin-hrvatske-procita-cetiri-knjige-godisnje/> (2. 6.2016.).

posuđene knjige.

Ono što se može iz svega zaključiti je to da je do povećanja interesa za čitanje kod volontera XY došlo iz razloga što je volonter u knjižnici i što je vremenom počeo kopirati zajednicu u kojoj radi.

Agencija za istraživanje tržišta (GfK) navela je u već navedenom istraživanju i to da u prosjeku 40% Hrvata pročita jednu knjigu mjesečno, a čak 47% ispitanika kaže da nije pročitao niti jednu knjigu. Slični su rezultati bili i prijašnjih godina koje je GfK objavljivao svaku godinu, te je stoga potrebno baviti se poticanjem čitanja. U daljnjem tekstu vidljiv je i grafikon broj 4. u kojem je prikazan broj Hrvata koji čitaju.²⁷



Grafikon 4. Broj knjiga koje pročita prosječni Hrvat

Detaljni rezultati istraživanja provedenih od Agencije za istraživanje tržišta GfK Hrvatska mogu se vidjeti na službenim stranicama noći knjige.

Zbog sve manjeg čitanja, u Republici Hrvatskoj pokrenuta je i nacionalna kampanja *Pokrenimo čitanje*, u kojoj veliku aktivnost pokazuju same knjižnice i na taj način bilježe rast članova i posudbe knjiga.

Stoga su rezultati koje volonter XY pokazuje kroz svoj rad u knjižnici značajni, jer samim njegovim volontiranjem u knjižnici i uživanjem u pisanoj riječi

²⁷ Kraus, T. Hrvati čitaju pet puta manje od europskog prosjeka. 23. 4.2014. Dostupno na: [http://nocknjige.hr/wp-content/uploads/2014/04/GFK_\(2. 6. 2016.\)](http://nocknjige.hr/wp-content/uploads/2014/04/GFK_(2. 6. 2016.)).

neposredno se utječe na stupanj pismenosti, a time i na kvalitetu njegova rada.

Prema istraživanjima GfK-a koja se provode dokazano je da su osobe koje čitaju, ili oni kojima se čita, zainteresiraniji za svoju okolinu, brže uče, bolje se snalaze u komunikaciji s drugim ljudima, spremniji su za ulazak u svijet u kojim moraju pronaći svoje mjesto pod suncem. ²⁸

7.2.1. Važnost i uloga volontera s intelektualnim teškoćama

Uz već gore opisanu zakonsku regulativu kao i projekte koji se provode u zajednici velika je važnost komunikacije. Komunikacija nije samo proces u kojem jedna osoba prenosi drugoj osobi informaciju.

Komunikacija je proces odašiljanja, prenošenja i primanja poruka, signala i informacija.²⁹ Komunikacija se može odvijati i verbalno i neverbalno zato je bitno da sugovornici paze i slušaju onoga tko prenosi neku informaciju. Važno je i aktivno slušati sugovornika jer o tome nam ovisi koliko će napredovati naš rad. Iz tog razloga je važno da profesionalni pomagač, odnosno mentor volonteru s intelektualnim teškoćama bude dobar u komunikaciji, kako bi volonter što prije počeo samostalno obavljati svoje radne zadaće.

Volonter XY kojeg pratimo kroz rad ušao je u program inkluzije, odnosno postao je volonter uz podršku, koja zapravo predstavlja rad koji obavlja osoba s intelektualnim teškoćama u redovnoj radnoj sredini uz kontinuirano praćenje i podršku. Podršku pružaju asistenti koji su volonteru XY pružali podršku prva tri tjedna 2006. godine kada je započeo s radom u knjižnici Tina Ujevića, a kasnije pa sve do danas podršku mu pružaju osobe iz radne sredine.

Rad je važan svakome pa tako i osobama s intelektualnim teškoćama jer pruža mogućnosti učenja i razvoja, financijske neovisnosti, ostvarivanja pozitivno vrednovanih društvenih uloga, mogućnosti izbora i donošenja odluka u svom životu i ostvarivanja prava.

Osnovne značajke volontiranja u inkluziji su velike jer takva osoba ima

²⁸Urbanc, K. Izazovi socijalnog rada s pojedincem. Zagreb : Alinea, 2006.

²⁹Petz, B. Psihologijski rječnik. Zagreb : Prosvjeta, 1992.

interakciju s osobama bez teškoća. Nadalje, prima novčanu naknadu i koristi druge povlastice kao što su bolovanje, godišnji odmor, dodatna edukacija i osposobljavanje, dakle mogućnost ulaska u program cjeloživotnog učenja.

Osobe s intelektualnim teškoćama imaju fleksibilnu podršku, zavisno žele li ju i trebaju li ju, te same odlučuju žele li i pod kojim uvjetima raditi.

Korisnici usluga zapošljavanja uz podršku prema zakonu su one osobe koje su lišene poslovne sposobnosti pa se sklapaju ugovori o radnim aktivnostima. Takav jedan ugovor sklopljen je i između Udruge za promicanje inkluzije (UPI) i KGZ-a kako bi volonter XY mogao raditi u knjižnici.

7.2.2. Uloga Udruge za promicanje inkluzije

Razgovorom s mentorom volontera XY došlo se do saznanja kako je razvoj programa zapošljavanja uz podršku u Republici Hrvatskoj započela 2000. godine upravo Udruga za promicanje inkluzije.

Program se provodi u suradnji s Ministarstvom nadležnim za socijalnu skrb, ostalim javnim ustanovama, državnim i privatnim tvrtkama, stručnjacima i znanstvenicima s Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta koji su ujedno i vanjski suradnici Udruge. Ali naravno uz podršku relevantnih međunarodnih organizacija.

Udruga se financira dijelom iz Ministarstva, a dijelom iz projekata i donacija. Krajnji cilj razvoja programa je potaknuti promjene zakonske regulative za njihovu cjelovitu primjenu i formalno uvođenje u sustav socijalne skrbi putem agencija za zapošljavanje uz podršku.

Razloga za zapošljavanje uz podršku je puno. Između ostalog osobe s intelektualnim poteškoćama spremne su i sposobne raditi, odnosno obavljati određene zadatke u redovnoj radnoj sredini.

Većini je takvih osoba potrebna dugotrajna ili stalna podrška da bi se uspješno osposobile za rad i zaposlile.

Mnogim osobama s poteškoćama koje su sposobne samostalno ispuniti zahtjeve određenog radnog mjesta potrebni su drugi oblici podrške indirektno povezani s poslom kao što je dolazak i odlazak na posao ili raspolaganje s novcem.

Volonter XY ne treba takav oblik podrške i samostalno dolazi na posao.

Osobe s intelektualnim poteškoćama najbolje uče u prirodnim situacijama pa im je najlakše naučiti obavljati posao na konkretnom radnom mjestu u redovnim uvjetima. Do sada je u programu zapošljavanja uz podršku Udruge za promicanje inkluzije uključeno oko 70 osoba, od kojih su većina korisnici i programa stanovanja uz podršku, te programa prevencije institucionalizacije.

Udruga za promicanje inkluzije koristi nekoliko modela zapošljavanja uz podršku koji su razvijeni i u svijetu: model individualnog zapošljavanja (u zajednici se pronalaze odgovarajući poslovi za pojedine osobe), skupni model ili enklave (skupina osoba s teškoćama radi zajedno uz stalnu podršku radnog terapeuta), model mobilnih skupina (uključuje 3-8 osoba i jednog ili dva radna asistenta). Skupina nudi razne usluge u svojoj zajednici.

Uz veliki angažman koji Udruga ima dosadašnji poslovi koje udruga ima su rad u skladištima, poslovi čišćenja i održavanja, pomoćni poslovi u trgovini, pomoćni poslovi u automehaničarskoj radnji, rad u cateringu, raznošenje reklamnih letaka, održavanje vrtova i rasadnika, rad u tvornici olovaka-TOZ, sezonski poslovi u poljoprivredi, pomoćni poslovi u dječjem vrtiću i nama najzanimljiviji pomoćni poslovi u gradskoj knjižnici koji su razvrstavanje i poravnavanje knjiga na polici.

Svaki od volontera ima svog asistenta kojemu je uloga da pruža individualno prilagođenu podršku osobi s intelektualnim teškoćama u osposobljavanju za radne aktivnosti u redovnoj radnoj sredini, poticanju i podržavanju socijalne integracije osobe u radnoj okolini, te praćenju i podršci u cilju ostvarivanja radne efikasnosti, kvalitete radnog življenja i na taj način dugotrajnog zadržavanja radnog mjesta.

Podrška asistenta se nastoji s vremenom smanjiti. Kod nekih se volontera postupno smanjuje i naposljetku potpuno ukine, te postaje povremena ili podrška prema potrebi, kao kod volontera XY, dok kod nekih ostaje trajna i opsežna. S vremenom se nadopunjava ili u potpunosti zamjenjuje prirodnom i mentorskom podrškom od strane redovnih radnika poslodavca.

Dosadašnji rezultati razvoja programa zapošljavanja uz podršku odnosno volontiranja i kod nas i u svijetu su dobri, odnosno pokazuju dobre rezultate.

Ti su rezultati sljedeći:

1. Ostvarivanje prihoda samih osoba s intelektualnim teškoćama

Osobe koje su zaposlene uz podršku dobivaju primjerenu naknadu za svoj rad koju im daje Udruga uz potporu nadležnog Ministarstva kako bi se osjećali korisnima i primali nagradu za svoj obavljeni rad.

2. Socijalna integracija i interakcija

Razvija se socijalna inkluzija i odnosi između radnika uz podršku i njihovih kolega bez teškoća.

3. Zadovoljstvo kvalitetom radnog življenja

Radnici su u velikoj mjeri zadovoljni i radnim aktivnostima i socijalnim odnosima na radnom mjestu, te koristima od zapošljavanja u svakodnevnom životu.

4. Gledišta poslodavaca i kolega na radnom mjestu

Poslodavci i redovni radnici mijenjaju negativne stavove i pokazuju zadovoljstvo modelom zapošljavanja, ulogom radnih asistenata i radom radnika uz podršku.

5. Ekonomska isplativost

Troškovi zapošljavanja uz podršku su značajni, ali su s vremenom isplativi. Oni umanjuju potraživanje povlastica iz sustava socijalne skrbi. Još uvijek su jeftiniji od skupih i neproduktivnih dnevnih programa i „zaštitnih“ radionica.

6. Obitelji osoba s teškoćama su zadovoljnije.

7. Osobe su bolje prihvaćene u zajednici i ostvaruju bolju kvalitetu življenja i u drugim područjima.

Iako su navedene dobre strane programa nažalost u području zapošljavanja u Republici Hrvatskoj nailazi se na teškoće i barijere u razvoju zapošljavanja.

Visoka je stopa nezaposlenosti u društvu uslijed koje je vrlo zahtjevno pronalaženje radnih mjesta za osobe s intelektualnim teškoćama. To povlači dalje nedostatak poticajnih mjera za zapošljavanje osoba s teškoćama kako kroz zakonske obveze za poslodavce tako i kao porezne olakšice.

Teško je i zbog toga što još uvijek nema zakonske mogućnosti djelomičnog zapošljavanja osoba s većim teškoćama bez da izgube beneficije iz sustava socijalne skrbi, iako im zarada ne bi mogla pokriti životne troškove. Kao niti

zakonske osnove za osnivanje sustavne službe (agencije) zapošljavanja uz podršku.

S obzirom na nemogućnost sklapanja ugovora o radu i isplaćivanja plaće radnicima koji su lišeni poslovne sposobnosti, s poslodavcima se sklapaju sljedeći ugovori:

- ugovor o suradnji službe podrške i poslodavca
- ugovor o radnoj aktivnosti kojim se definiraju prava i obveze radnika i poslodavca.

Formalni ugovori o radu sklopljeni su samo za pojedine osobe koje nisu lišene poslovne sposobnosti.

Volonter XY je jedan od prvih primjera uključivanja u zapošljavanje osoba s intelektualnim poteškoćama. Ali je također i korisnik usluga organiziranog stanovanja udruge. To je program u kojem odrasle osobe s intelektualnim teškoćama žive u zajednici, uz potrebnu podršku i praćenje njihovog samostalnog života. U programu je 3-5 osoba koje žive u jednom stanu, kod XY volontera radi se o stanu u kojem živi sa još 4 osobe. Volonter XY dobro poznaje grad u kojem živi i dobro se samostalno snalazi u javnom prijevozu. Potrebna mu je minimalna pomoć i kontrola mentora.

Samostalno stvara krug prijatelja među kolegama i gradi odnos s njima što je ujedno i jedan od ciljeva Udruge. U programu je od 2000.godine. Pri zapošljavanju u knjižnici Tina Ujevića najprije je radio tri dana u tjednu po četiri sata, uz svog mentora koji mu je pokazivao i objašnjavao što zapravo treba raditi. No sada mentor dolazi vrlo rijetko na posao i kontaktira s voditeljicom knjižnice jer volonter XY sve samostalno obavlja, uz nadzor djelatnika i voditeljice knjižnice Tina Ujevića.

Volonter XY je pozitivan primjer sa velikim rezultatima programa zapošljavanja uz podršku.

7.3 Istraživanje inkluzivnog volontiranja u knjižnicama

7.3.1. Metode, uzorak i cilj istraživanja

Iako je ranije navedeno da u Republici Hrvatskoj ima 70-tak osoba s posebnim potrebama koje volontiraju, odnosno nalaze se kao volonteri u inkluziji, za ovaj rad je bitna inkluzija u knjižnicama na pomoćnim knjižničarskim poslovima. Pa je tako u Republici Hrvatskoj svega dvoje volontera u inkluziji koji obavljaju pomoćne poslove u knjižnici. Ti pomoćni poslovi su:

- razvrstavanje knjiga po UDK
- slaganje knjiga prema odjelima
- lijepljenje datumnika u knjigama.

U istraživačkom dijelu rada pokušalo se doći i do podataka koliko je zaposlenih volontera u knjižnicama u Europi. Osobe za izbor uzorka pronađene su kroz podatke koje je dala Udruga UPI i podatke koji su bili dostupni u Knjižnicama grada Zagreba. No iako su poslani upiti i ankete na adrese knjižnica i udruga vezanih za inkluziju i to u gradove Pariz, Berlin, Prag, Zagreb i Šibenik nisu stigli svi odgovori.

Iz vraćenih anketa došlo se do saznanja da u Francuskoj nažalost niti jedan volonter s intelektualnim poteškoćama ne radi u knjižnici, ali niti u kulturi na pomoćnim poslovima vezanim za knjižnične poslove. U Berlinu radi na pomoćnim poslovima dvoje volontera s intelektualnim teškoćama.

Temeljem njihovog iskustva i ankete koju su ispunili kao i iskustva u knjižnicama grada Zagreba – Tin Ujević i Gradske knjižnice u Šibeniku može se napraviti analiza i značaj takvog oblika rada za osobe s intelektualnim teškoćama. Iako se radi o malom uzorku od 4 ispitanika.

Predmet ispitivanja bilo je inkluzivno volonterstvo u knjižnicama u Berlinu, Zagrebu i Šibeniku.

Osnovni ciljevi istraživanja bili su:

- ☞ ustanoviti, opisati i analizirati dobrobiti od inkluzivnog volontiranja
- ☞ ustanoviti, opisati i analizirati prepreke inkluzivnog volontiranja.

Anketni upitnik obuhvatio je pitanja o inkluzivnom volonterstvu koja su

podijeljena u tri ključna područja: sklonost uključivanju, dobrobit od inkluzije za volontera i prepreka kod inkluzije ako ih ima. Upitnikom se nisu ispunjavali opći podaci o ispitaniku, a kontakt podaci o osobi koja je zadužena za praćenje rada volontera i koja je popunjavala upitnik poznati su samo autoru ankete.

Svih devet pitanja su radi lakšeg snalaženja na zaokruživanje, a nakon svakog pitanja u koliko je bilo potrebno bilo je moguće i nadopisati odgovor. Za ispunjavanje ankete bilo je potrebno 10-15 minuta. Anketni upitnik nalazi se na kraju rada u poglavlju 10. Prilozi.

Cilj ove ankete kao i samog rada je ispitati stanje inkluzivnog volonterstva u knjižnicama.

Osnovna teškoća istraživanja bila je pronalazak osoba za izbor uzorka jer je malo osoba koje u inkluziji volontiraju na knjižničnim poslovima. U Berlinu su dva ispitanika koja rade na knjižničarskim poslovima, dok u Zagrebu i Šibeniku rade dva ispitanika. Anketa je provedena u vremenskom periodu od 10.rujna–10.studenog 2015.godine. Anketiranje je obavljeno putem elektroničkog obrasca koji je poslan u sadržaju elektroničke pošte čime je omogućeno jednostavnije odgovaranje, jer je za pristupanje obrascu bilo dovoljno samo kliknuti na poslani link. Anketa koju su ispunili zaposlenici u knjižnicama u Berlinu, Zagrebu i Šibeniku sadrži 9 pitanja na koja su svi identično odgovorili.

Uz metodu anketiranja, primijenjena je i metoda intervjua. Tom metodom su prikupljeni podaci putem neposrednog usmenog razgovora s volonterom XY koji volontira u Knjižnicama grada Zagreba.

7.3.2. Rezultati ankete

Svi ispitanici su odgovorili da su prihvaćeni u knjižnici, te da su zadovoljni suradnjom sa zaposlenicima knjižnice. Iz čega je vidljivo da su se uspjeli uključiti u zajednicu.

Na pitanje sudjeluju li u aktivnostima ustanove, te pomažu li im kolege s radnog mjesta odgovor je uvijek bio pozitivan. Na pitanje jesu li stekli nova znanja svi odgovaraju pozitivno, kao i da se osjećaju samostalno i ugodno na radnom mjestu, te da žele nastaviti raditi u ustanovi u kojoj rade. Na posljednje pitanje odgovaraju tako da zaokružuju sve ponuđene odgovore, osjećaju se korisno,

više se druže i korisno provode vrijeme, ali i više čitaju nego prije dolaska u inkluziju.

Ovi rezultati potvrđuju predviđanja i opravdavaju programe zapošljavanja uz podršku osoba s intelektualnim poteškoćama.

Prilikom istraživanja na temu inkluzija osoba s intelektualnim poteškoćama uz anketu koju je ispunio obavljen je razgovor s volonterom XY koji radi u knjižnici Tina Ujevića.

Dobiveni su rezultati koji su iznad prosjeka, jer je osoba s intelektualnim poteškoćama koja je započela svoj rad s mentorom sada u potpunosti samostalna, sama dolazi na posao i odlazi bez asistencije. Svoje zadaće ispunjava i brine se o tome je li posao dobro odrađen. U sredini u kojoj radi vidi da je bitna komunikacija i da zaposlenici daju informacije o knjigama, stoga mu je ta činjenica bila ključna u odluci da počne više čitati kako bi mogao i komentirati sadržaje knjiga.

7.3.3. Zaključak istraživanja

Ovim istraživačkim radom došlo se do zaključka da unatoč zdravstvenim smetnjama osobe s intelektualnim poteškoćama mogu biti vrlo uspješni na drugim poljima, svladavši neke vještine kojima mogu poučiti i druge.

Projektom Knjižnica širom otvorenih vrata se želi djeci i osobama s poteškoćama u razvoju, mladima i odraslim osobama s invaliditetom približiti knjižnicu kao mjesto za zadovoljavanje njihovih potreba za obrazovanjem, informiranjem, kulturom razonodom, uključiti ih u programe u kojima zajedno s drugima stvaraju mikro-makro svijet uzajamnog pomaganja i osvješćivanja, pružiti im mogućnost upoznavanja sa kulturnom baštinom, njima primjerenom kako bi se razvijao njihov osjećaj za lijepo, utjecaj na emocije, razvoj i zanimanje za pisanu riječ, te im pripomoći u ovladavanju vještinom pisanja i čitanja.

Na dosadašnju društvenu ulogu i položaj narodnih knjižnica utječe niz tehnoloških i društvenih promjena. Zbog široke dostupnosti informacija i čitateljskih materijala na mreži, prema nekim pesimističnim razmišljanjima,

narodnim knjižnicama u fizičkome pogledu prijeti nestanak. Stoga se suvremeno knjižničarstvo okreće suštinskoj ideji knjižnice kao mjesta susreta, knjižnici kao „trećem prostoru“.

Od knjižnica se očekuje da budu mjesta učenja i razmjene, udoban, ugodan i kreativan javni prostor u kojem se uspostavljaju odnosi među ljudima, stječe iskustvo, potiču rasprave i razmjena ideja, stvaraju veze i izgrađuje društvena zajednica. Time knjižnice postaju mjesta društvenoga života i pridonose kvaliteti življenja, a korisnici ih osjećaju kao svoj prostor.

Treći prostor označava knjižnicu kao društveni kapital koji postaje slika zajednice i promiče društvenu koheziju. Sa stajališta knjižničara, treći prostor zahtijeva nove strategije rada i uključuje rad s vrlo raznolikom populacijom u iznimno dinamičnome kontekstu.

Svrha je projekta upozoriti na promjenu tradicionalne uloge i društvenoga položaja narodnih knjižnica, kao i njihovu preobrazbu u suvremeni prostor i mjesto društvenoga života zajednice koji pridonosi kvaliteti življenja i promiče društvenu koheziju.

Primjereno mogućnostima koje imaju osobe sa intelektualnim poteškoćama cilj nam je pružiti im mogućnost sudjelovanja u radionicama, prisustvovanju tribinama i književnim susretima odnosno aktivnostima u kojima mogu sudjelovati, ali i da mogu raditi u knjižnici, te tako jačati samopoštovanje i svijest o sebi kao punopravnim članovima društva.

8. Zaključak

Osobe sa invaliditetom nipošto ne bi trebali smatrati „in-validi“ jer svojim radom volonter XY je pokazao da može ravnopravno sudjelovati u svakodnevnom životu i radu, a onda i doprinosti kako sebi tako i svojoj obitelji, te Društvu u cjelini³⁰.

Ono što osobe s invaliditetom zapravo čini „invalidima“ jest sporost i nespremnost sustava, dakle nas „zdravih“, da na primjeren način odgovori i zadovolji njihove potrebe, odnosno da osigura poštivanje i ostvarenje njihovih prava. Osobe s invaliditetom trebale bi biti građani društva s jednakim mogućnostima, a nikako građani drugog reda.

Misija knjižnica i misija ovog projekta je promicanje volonterizma i uključivanja osoba s intelektualnim teškoćama u rad. Dok su osobe s intelektualnim poteškoćama djeca, s njima se radi u raznim projektima i uključuje u zajednicu kroz radionice, ali nažalost još uvijek je u društvu zastupljeno da i odrasle osobe jednako tretiramo, dakle kao djecu, što se mora promijeniti a udruga UPI to pokušava promijeniti kroz inkluziju.

Novi izazov društva je upravo inovativan pristup kod starijih osoba s invaliditetom. Prilikom definiranja djelovanja na osnovu akcijskih smjernica navedenih u akcijskom planu potrebno je uzeti u obzir sve probleme i čimbenike koji utječu na sudjelovanje starijih osoba s invaliditetom u dnevnom životu i aktivnostima, jer svaka je osoba individua za sebe.

Najbitnije od svega je da svaki čovjek koji se samostalno razvija nije dijete, te da bi se svi morali tako i ponašati prema osobama s intelektualnim poteškoćama. Uvijek bi trebalo imati na umu da inkluzija u pravom smislu te riječi ne podrazumijeva samo fizičku (osoba je prisutna u nekoj sredini), niti programsku integraciju (osoba sudjeluje u aktivnostima redovne sredine). Njezina je suština stvarna socijalna interakcija, socijalni odnosi, te ostvarivanje vrednovanih uloga u zajednici.³¹

³⁰ Okvir za kvalitativnu i kvantitativnu analizu podataka o starenju osoba s invaliditetom. Strasbourg : Vijeće Europe, 1998.

³¹Zapošljavanje uz podršku osoba s intelektualnim teškoćama. UPI : Zagreb, 2014.

9. Literatura:

Akcijski plan Vijeća Europe za promicanje prava i potpunog sudjelovanja u društvu osoba s invaliditetom : poboljšanje kvalitete života osoba s invaliditetom u Europi 2006.-2015. Zagreb : Povjerenstvo Vlade Republike Hrvatske za osobe s invaliditetom ; Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti, 2006.

Anić, V.; Goldstein, I. Rječnik stranih riječi. Zagreb : Novi Liber, 1999.

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

Brošura o volonterizmu = Volunteer Management Handbook / ur. Mikac ; Jurić. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2002.

Brošura o volonterizmu. Zagreb : Volonterski centar Zagreb, 2001.

GFK istraživanje, 23.04.2015. Dostupno na: <http://www.energypress.net/gfk-istrazivanje-prosjecni-gradanin-hrvatske-procita-cetiri-knjige-godisnje/> (2. 6.2016.).

Haski-Leventhal. Addressing social disadvantage through volunteering. Sydney : Centre for Social Impact, 2009.

Izješće o radu. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba. 2014.

Knjižnice za slijepe u informacijsko doba : smjernice za razvoj službi i usluga / ur. R. Kavanagh i B. C. Sköld. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2006.

Kraus, T. Hrvati čitaju pet puta manje od europskog prosjeka. 23. 4.2014. Dostupno na: [http://nocknjige.hr/wp-content/uploads/2014/04/GFK_\(2.6.2016.\)](http://nocknjige.hr/wp-content/uploads/2014/04/GFK_(2.6.2016.)).

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

Meijs L.; Steenbergen, M. Volunteering and participation on the agenda : survey on volunteering policies and partnerships in the European Union. Utrecht : CIVIQ, 2004.

Nacionalni volonterski centar Velike Britanije. Dostupno na <http://www.volunteering.org.uk/missions.php?id=593> (26. 9. 2015.).

Narodna knjižnica : IFLA-ine i UNESCO-ove smjernice za razvoj službi i usluga. / ur. C. Koontz; B. Gubbin. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.

O volonterskom radu. Split : Mi, 2004.

Okvir za kvalitativnu i kvantitativnu analizu podataka o starenju osoba s invaliditetom. Strasbourg : Vijeće Europe, 1998.

Petz, B. Psihologijski rječnik. Zagreb : Prosvjeta, 1992.

Russo, A. Volontiranje ključ uspjeha za svijet rada. Split : Udruga Split zdravi grad, 2007.

Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / ur. J. M. Day. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.

Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom / ur. G. Skat Nielsen; B. Irvall. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.

The state of the world's children 2013 : children with disabilities : a summary. Unicef, 2013. Dostupno na:
http://www.unicef.org/sowc2013/files/SOWC2013_Exec_Summary_ENG_Lo_Res_24_Apr_2013.pdf (2. 6. 2016.).

Unescov Manifest za narodne knjižnice, 1994. Dostupno na:
http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/UNESCOv_manifest_za_narodne_knjiznice.htm (2. 6. 2016.).

Urbanc, K. Izazovi socijalnog rada s pojedincem. Zagreb : Alinea, 2006.

Zakon o volonterstvu. // Narodne Novine 58(2007), 22(20013), 125(2015).

Zapošljavanje uz podršku osoba s intelektualnim teškoćama. UPI : Zagreb, 2014.

10. Prilozi:

10.1 Anketa – INKLUZIVNO VOLONTERSTVO

1. KAKO STE PRIHVAĆENI U KNJIŽNICI?

- prihvaćen/a sam
- nisam prihvaćen/a sam
- Ostalo:

2. JESTE LI ZADOVOLJNI SURADNJOM SA ZAPOSLENICIMA?

- zadovoljan/na sam
- nisam zadovoljan/na
- Ostalo:

3. POMAŽU LI VAM KOLEGE U SVAKODNEVNOM RADU?

- Da
- Ne
- Ostalo:

4. SUDJELUJETE LI U AKTIVNOSTIMA USTANOVE U KOJOJ RADITE?

- Da
- Ne
- Ostalo:

5. JESTE LI U SVOM RADU STEKLI NOVA ZNANJA?

- Da
- Ne
- Ostalo:

6. OSJEĆATE LI SE SAMOSTALNO I RAVNOPRAVNO?

- Da
- Ne
- Ostalo:

7. DA LI VAM JE UGODNO NA POSLU?

- Da
- Ne
- Ostalo:

8. ŽELITE LI I DALJE RADITI U OVOJ USTANOVI? AKO NE ŠTO BISTE VOLJELI RADITI?

- Da
- Ne
- Ostalo:

9. KOJU OSOBNU KORIST STE STEKLI RADEĆI U TOJ USTANOVI?

- osjećam se korisno
- više se družim sa ljudima
- više čitam
- vrijeme koristim kvalitetno
- Ostalo:

10.2 Slike i grafikoni

| | |
|---|----|
| Slika 1 Prikaz razvoja novih karijera..... | 12 |
| Grafikon 1. Prikaz odnosa volontera u odnosu na ispitanike unutar posljednjih 16 godina prema istraživanju Agencije za istraživanje tržišta GfK-Hrvatska..... | 17 |
| Grafikon 2. Brojčani prikaz članova Knjižnica grada Zagreba | 26 |
| Grafikon 3. Brojčani prikaz članova knjižnice Tina Ujevića..... | 26 |
| Grafikon 4. Broj knjiga koje pročita prosječni Hrvat..... | 30 |

Sažetak:

Pripadnike socijalno isključenih skupina obično se vidi kao korisnike volontiranja i primatelje volonterskih usluga, a ne u ulozi volontera. Kad se naglašavaju dobrobiti volontiranja, obično se naglašavaju koristi od volontiranja za organizaciju i korisnike. Rijetko se razmišlja o tome koliko volontiranje može imati ublažavajući učinak na štetne posljedice socijalne isključenosti samih volontera i koliko može biti važan vid ne samo pomoći drugima, već i samopomoći. Rad će pokazati važnost i ulogu volontera s intelektualnim teškoćama.

Ključne riječi

Volonter; Inkluzija; Knjižnice

Volunteering and inclusion in libraries

Abstract

Members of socially excluded groups are usually seen as beneficiaries of volunteering and recipients of volunteers' services, and not by being in the role of volunteers. When we emphasize the importance of volunteering, we usually emphasize the benefits of volunteering for an organization and the customers. Seldom is it considered that volunteering could have a moderating effect on the harmful consequences of social exclusion of the volunteers themselves, and that it can be an important aspect of, not only help for others, but also self-help for volunteers. This thesis shows the importance of volunteering, and the benefits thereof, in the lives of volunteers.

Key words

Volunteer; Inclusion; Libraries

Rođena sam 1. 9. 1975.godine u Karlovcu gdje sam završila osnovnu školu Ivo Lola Ribar, a zatim i Gimnaziju Karlovac. Studij kriminalistike na Policijskoj akademiji upisala sam 1994.godine u Zagrebu, te diplomirala s temom Ubojstvo vatrenim oružjem. U želji za cjeloživotnim učenjem 2010.godine diplomirala sam na Visokoj školi za sigurnost u Zagrebu, specijalističkom diplomskom stručnom studiju sigurnosti.

Formatted

... [1]

Od 1. lipnja 2012. zaposlena sam u Knjižnicama grada Zagreba, a 2013. godine

Croatian (Croatia)

| | | |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Page 47: [1] Formatted | korisnik | 8.7.2016 10:34:00 |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|

Croatian (Croatia)

| | | |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Page 47: [1] Formatted | korisnik | 8.7.2016 10:34:00 |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|

Croatian (Croatia)

| | | |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Page 47: [1] Formatted | korisnik | 8.7.2016 10:34:00 |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|

Croatian (Croatia)

| | | |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Page 47: [1] Formatted | korisnik | 8.7.2016 10:34:00 |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|

Croatian (Croatia)

| | | |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Page 47: [1] Formatted | korisnik | 8.7.2016 10:34:00 |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|

Croatian (Croatia)

| | | |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Page 47: [1] Formatted | korisnik | 8.7.2016 10:34:00 |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|

Croatian (Croatia)

| | | |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Page 47: [1] Formatted | korisnik | 8.7.2016 10:34:00 |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|

Croatian (Croatia)

| | | |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Page 47: [1] Formatted | korisnik | 8.7.2016 10:34:00 |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|

Croatian (Croatia)

| | | |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|
| Page 47: [1] Formatted | korisnik | 8.7.2016 10:34:00 |
|-------------------------------|-----------------|--------------------------|

Croatian (Croatia)