

CZU 021.2:027.52(478-25)=135.1

IMPACTUL VOLUNTARIATULUI ÎN ACTIVITATEA BIBLIOTECILOR

Natalia GOIAN, dr. în pedagogie;

*Maria BURCOVSCHI, șef serviciu,
Biblioteca de Arte „Tudor Arghezi”;*

Diana MIHĂILĂ, șefa Bibliotecii Publice Văsieni

Rezumat: Articolul este o primă încercare de a atrage atenția asupra unui aspect important – *voluntariatul în activitatea bibliotecilor*. Analizând lucrările publicate până în prezent, am constatat că problema în cauză nu este elucidată suficient în bibliotecile publice rurale, dar și în alte biblioteci.

Cuvinte-cheie: Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”, biblioteca publică rurală, voluntariat, muncă voluntară, formatori comunitari, tehnici de recrutare a voluntarilor.

Summary: The article is a first attempt to draw attention to an important aspect – volunteerism in the activity of libraries. Analyzing the works published so far, we found that the issue in question is not sufficiently elucidated in rural public libraries, but also in other libraries.

Keywords: Municipal Library “B.P. Hasdeu”, rural public library, volunteering, voluntary work, community trainers, volunteer recruitment techniques.

Istoria voluntariatului își are începutul în prima jumătate a sec. al XIX-lea, când s-au format primele asociații caritabile pentru a-i ajuta pe cei nevoiași. Acțiunile de voluntariat iau amploare în anii 1920-1930, fiind privite ca o modalitate de a lega prietenii între tineri din diferite țări, cât și pentru a aduce beneficii foarte importante societății.

Fiind cointeresate de problema în cauză, în cadrul studiilor de masterat, a fost realizat un studiu care să elucideze problema voluntariatului în bibliotecile publice rurale (D. Mihăilă) și în Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” (în continuare – BM) (M. Burcovschi). Acest interes a fost generat și de faptul că Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” are o interesantă experiență în această direcție, sub aspect practic și teoretic. Un impact deosebit au publicațiile la temă, care aparțin doamnelor Lidia Kulikovski și Tatiane Coșeri.

Noțiunea de „voluntariat” este studiată de mulți cercetători. Nu există definiții formale ale voluntariatului în toate țările în care acest proces are loc; mai degrabă – acolo, unde există o bază

legală pentru activitățile de voluntariat. Voluntariatul este puternic influențat de istorie, politică, religie, cultură și de ceea ce se înțelege prin voluntariat. În Republica Moldova, conceptul de voluntariat a fost inițiat în anul 2005 la inițiativa Asociației „Tinerii pentru dreptul la viață” care, împreună cu un grup mic de organizații, a creat coaliția pentru promovarea legii și activităților de voluntariat. Cooperarea fructuoasă a Coaliției Voluntariat cu Parlamentul s-a materializat în elaborarea Legii voluntariatului, care a fost adoptată la 28 mai 2010. După anii 2016-2017, voluntariatul la BM dobândește o mai largă activitate în colectarea de date, recomandări și soluții, politici pentru a îmbunătăți cadrul general de funcționare a voluntariatului pe bază legală. „Voluntar” poate fi orice cetățean al Republicii Moldova sau un cetățean străin, care se implică în activități de voluntariat în sprijinul solidarității civice.

În studiile privind dezvoltarea activității de voluntariat, autoarea Tatiana Coșeri prevede o dezvoltare continuă și prosperă a calității prestării serviciilor de voluntariat în biblioteci prin publicarea mai multor articole în reviste de specialitate, împărtășirea experiențelor, ideilor, activităților proprii. Publicarea articolelor permite să se facă vizibilă activitatea de voluntariat în rețeaua de biblioteci-filiale ale BM, precum și de a folosi recunoașterea de către membrii comunității. „Munca voluntară presupune realizarea unei activități fără recompensă, reprezentând un interes față de problemele societății sau față de una dintre acestea. (...) A face ceva ca voluntar înseamnă, în primul rând, că îți pasă de o problemă cu care ceilalți se confruntă” [1]. Faptul că tot mai mulți cetățeni se implică în acțiuni de voluntariat, iar munca lor devine tot mai apreciată, este, de fapt, o dovadă a maturității sociale și culturale a cetățenilor Republicii Moldova.

Ariile de implicare ale voluntarului sunt diverse și se extind în funcție de prioritățile bibliotecii: activități extra muros, servicii la distanță, extinderea orelor de funcționare ale bibliotecilor pentru utilizatori, implicarea în programe și activități de animație, servicii digitale, activități de relații publice, educarea tehnologică a utilizatorilor, organizarea lecturii în perioada estivală, culegerea de texte, traducerea materialelor etc.

Pe baza tendințelor progresiste la nivel educațional și cultural, doamna Lidia Kulikovski, director adjunct al Bibliotecii Municipale „B.P. Hasdeu”, trasează un șir de obiective pentru

bibliotecile publice: organizarea serviciilor de interes comunitar, transformarea bibliotecarilor în formatori comunitari, extinderea canalelor de comunicare cu cetățenii prin intermediul activităților de voluntariat, creșterea vizibilității bibliotecii și acceptarea lor ca instituții culturale cu funcții importante în mediul social și educațional. Pentru angajații din biblioteci este important ca fiecare voluntar în parte să găsească motivele sale personale de dezvoltare sau împlinire, deoarece voluntariatul trebuie să aducă beneficii bilaterale atât comunității, cât și voluntarului.

Voluntarii trebuie să înțeleagă rolul bibliotecii în societate, activitatea pe care urmează s-o desfășoare, cât și misiunea bibliotecii. Pentru a identifica activitățile în care credem că se poate implica un voluntar, trebuie să întreprindem următorii pași:

- *Pasul 1*: alocarea timpului pentru a reflecta asupra misiunii, valorilor, viziunii și obiectivelor bibliotecii;
- *Pasul 2*: organizarea unui sondaj (administrație, angajați, voluntari actuali) pentru a identifica domeniile și activitățile în care implicarea voluntarilor ar crea valoare și ar contribui la realizarea misiunii instituției;
- *Pasul 3*: elaborarea unei liste de sarcini pentru voluntari;
- *Pasul 4*: redactarea unei scrisori de bun venit pentru voluntar în echipa instituției gazdă; prin această scrisoare, administrația bibliotecii mulțumește voluntarului că a ales să se alăture echipei.

E foarte dificil de atras voluntari pentru sarcini foarte complexe. De multe ori, voluntarii sunt văzuți (în lipsa unor fonduri) ca un locțiitor de titular pentru angajați. În realitate, voluntarii sunt necesari chiar și în cazul în care există suficiente fonduri pentru desfășurarea activităților cu personalul angajat. Voluntarii dau și trebuie să dea o altă dimensiune activităților, decât cea dată de angajați. Or, ei au posibilitatea de a face mai mult, decât prin simpla implicare a salariaților. Ei pot fi pensionari sau studenți, de etnii diferite, din diferite categorii sociale – fapt care duce la dezvoltarea mai multor puncte de vedere, mai multor idei. Aceste abilități pot fi concrete: traducător, designer, animator etc.

Perspectivile de dezvoltare a activității de voluntariat sunt mari și ar trebui valorificate pe deplin. Odată ce bibliotecile publice au căpătat statut de centru comunitar, ele au devenit locul unde se vociferează și nasc ideile comunitare, o platformă, un mediu ideal pentru implicarea în acțiuni de voluntariat.

În Republica Moldova, nu a fost cercetat conceptul și impactul voluntariatului în bibliotecile publice – nici în cele orășenești și nici în cele rurale.

Cetățenii devin voluntari pentru o cauză nobilă. Este important ca ei să cunoască dacă nevoile instituției corespund aptitudinilor, cunoștințelor și necesităților pe care le au. Contribuțiile activității de voluntariat sunt considerabile. Și acest lucru este vizibil în biblioteci. Putem evidenția mai multe biblioteci rurale din țară care au deja o experiență și un impact deosebit în promovarea voluntariatului în biblioteci. Spre exemplu, voluntari pot fi utilizatorii adolescenți care sunt implicați în campanii de advocacy, campanii de sensibilizare a comunităților, în calitate de moderatori ai serviciilor de bibliotecă; cei de vârsta pensionară se implică activ în calitate de mentori ai grupurilor de inițiativă comunitară inițiate pe lângă bibliotecile publice. Printre bibliotecile publice rurale putem menționa Biblioteca Publică din Văsieni și din Ialoveni. Ambele sunt un exemplu elocvent de bibliotecă dinamică, activă, deschisă spre colaborare și implicare comunitară, un hub comunitar și cultural, un spațiu de recreere și de învățare liberă, o bibliotecă-forum de dezbatere pentru activități civice, un loc prietenos în care membrii comunității (uniți într-o rețea de voluntari, susținători ai bibliotecii) își expun și pun în aplicare ideile și inițiativele comunitare. Biblioteca Publică Văsieni recunoaște importanța și valoarea voluntariatului în dezvoltarea comunitară, își conștientizează rolul și își valorifică poziția și resursele de reprezentant al schimbării în comunitate prin susținerea activă a dezvoltării și promovării voluntariatului în plan local și regional.

Un serviciu de voluntariat, care activează din anul 2017, este *Clubul tinerelor mămici din Văsieni*. În cadrul clubului, se desfășoară activități, discuții, dezbateri cu sloganul “Prinde inițiativa! Împreună, pentru o comunitate dezvoltată!”, amenajarea parcurilor din localitate, participarea activă în organizarea campaniilor și târgurilor de caritate, participarea în proiecte de modernizare a spațiilor din bibliotecă, participarea la trainingurile organizate în bibliotecă etc. *Consiliul Local de Tineret din Văsieni* (un alt grup de voluntari) derulează Programul „Nocturna bibliotecilor” – un program nou, interesant, având menirea de a satisface necesitățile utilizatorilor.

Clubul de animație – acest serviciu a fost implementat în Biblioteca Publică Văsieni împreună cu voluntarii, fiind preluat

din practica altei biblioteci. Activitățile organizate sunt destinate copiilor de toate vârstele. *Tabăra de vară* derulată de Biblioteca Publică Văsieni împreună cu Consiliul Local de Tineret are scopul de a implica tinerii în activitățile bibliotecii, le dă posibilitatea de a petrece timpul în vacanță – interesant și interactiv, prin lectură și distracție.

Voluntarii Bibliotecii Publice Dănceni (r. Ialoveni) dețin abilități, competențe și interes pentru a dezvolta imaginea de bibliotecă modernă, dar și pentru a contribui la păstrarea utilizatorilor, la atragerea de noi utilizatori și voluntari în mediul online.

Experiența persistă și în alte localități. În satul Molești (r. Ialoveni) a fost creat grupul de voluntari *BibliOstașii lecturii* – o organizație a adolescenților care activează în cadrul bibliotecii. Grupul este constituit din 7 tineri pasionați de lectură. Voluntarii sunt implicați în procesul de organizare și promovare a serviciilor noi – în activități extra muros, în *Ora de poveste*, *Ziua cititului cu glas tare* etc.

În cadrul Bibliotecii Publice din satul Costești (r. Ialoveni), grupul de inițiativă *Speranța* (8 tinere voluntare) a reparat și a readus la viață 60 de cărți din bibliotecă pentru ca cititorii să poată beneficia de literatură pe o perioadă mai îndelungată. Activitatea s-a desfășurat sub genericul “Cartea cere ajutor”. Pe lângă activitățile proiectului, echipa a decis să se implice și în activitățile Săptămânii Naționale a Voluntariatului pentru a promova spiritul de echipă și mobilizarea comunitară.

Biblioteca Publică Zâmbreni (r. Ialoveni) susține și promovează conceptul de voluntariat. O tânără artistă a decis să își exerseze măiestria în pictură și a dat un suflu nou aspectului bibliotecii, pictând sticla de la geamuri și uși, făcând astfel biblioteca mai ademenitoare pentru utilizatori. Tinerii din Consiliul local al Tinerilor Zâmbreni au implementat două proiecte în incinta bibliotecii: crearea și dotarea unui spațiu de recreere și îmbogățirea fondului de carte cu literatura captivantă. Pe lângă aceasta, ei au desfășurat ateliere de creație pentru copii, zile distractive și proiecții de film.

Biblioteca Publică Nimoreni (r. Ialoveni) implică voluntarii la activități în aer liber, menite să iasă din tipare și să atragă categorii noi de public. Iar la Biblioteca Publică Molovata (r. Dubăsari) derulează Programul „Cărțile vorbesc” în cadrul Clubului local de lectură „Molovata citește”. Voluntarii clubului promovează lectura,

împărtășesc impresiile despre cărțile citite, se distrează și își petrec timpul împreună cu prietenii.

Biblioteca Publică Gura Bâcului (r. Anenii Noi) are o experiență foarte interesantă în conlucrarea cu voluntarii. În cadrul serviciului de bibliotecă „Învățăm de la cei ce știu”, voluntarii sunt încadrați în calitate de moderatori ale serviciilor. Trei voluntari, având abilități în domeniul fotografiei și TIC, formează abilități asemănătoare și altor utilizatori. Un alt exemplu ar fi ședințele ordinare cu genericul „Sănătatea este prioritară”, moderatorii ședințelor fiind cadrele medicale locale care se află la pensie – în acest fel, biblioteca încurajează conceptul de îmbătrânire activă.

Voluntariatul este răspunsul la problemele și schimbările rapide prin care trec bibliotecile rurale, dar și comunitățile pentru care activează. Iar viitorul bibliotecilor ține, în mare parte, și de dezvoltarea conceptului de *voluntariat continuu*. Această experiență este urmată și de bibliotecile din alte localități. Un exemplu poate fi Biblioteca Publică Chirca (r. Anenii Noi), unde voluntarii susțin toate activitățile care se desfășoară în cadrul instituției. Doi voluntari fac fotografii de la evenimente, alți trei voluntari ajută la aranjarea lucrurilor în bibliotecă, la amenajarea și reparația bibliotecii.

Biblioteca Publică Bașcalia (r. Basarabeasca) se implică, împreună cu voluntarii, în diverse activități care abordează problemele sociale: lectură la domiciliu pentru persoanele aflate în incapacitatea de a se deplasa, ajutor la teme copiilor ai căror părinți sunt peste hotare etc. Un exemplu frumos îl constituie Programul „Garderoba socială”. Scopul acestui serviciu este de a ajuta copiii din familii social vulnerabile.

Biblioteca Publică Ursoaia (r. Cahul) reprezintă un spațiu cultural de recreere și învățare, o instituție adaptată nevoilor comunității și deschisă spre rezolvarea problemelor locuitorilor prin oferirea serviciilor specifice, precum și a unei ambianțe prietenoase pentru formarea și susținerea rețelei de voluntari, care își exprimă și pun în aplicare ideile și inițiativele comunitare.

În cadrul Bibliotecii Publice din satul Brânzeni (r. Edineț), grupul de inițiativă „Aripi de viață” (5 tineri), în Săptămâna Națională a Voluntariatului, a inițiat mai multe activități de salubritate pe teritoriul localității (au adunat deșeuri din locurile publice, au amenajat izvoarele etc). O altă activitate a fost dedicată Zilei Mediului, în cadrul căreia s-a organizat concursul online cu genericul „Micii salvatori ai mediului”.

O altă experiență importantă în implicarea voluntarilor în activitatea bibliotecii este cea promovată la Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu”. Pentru a face vizibilă această experiență, am întreprins un studiu care a cuprins întreaga rețea de biblioteci-filiale (în total – 27), creând un ansamblu coerent și funcțional al unei instituții patrimoniale și de cercetare. Pentru realizarea studiului a fost folosită metoda chestionarului prin care s-a făcut analiza implementării serviciilor de voluntariat la BM.

Scopul cercetării: analiza implementării serviciilor de voluntariat la BM pentru eficientizarea și extinderea serviciilor de voluntariat.

Obiectivele cercetării: 1) măsurarea satisfacției personalului de bibliotecă, ca urmare a prestării serviciilor de voluntariat în bibliotecile publice; 2) identificarea unei modalități concrete de optimizare a serviciului de voluntariat în bibliotecă; 3) producerea cunoașterii și utilizării serviciilor de voluntariat, furnizate prin intermediul bibliotecii.

Metodologia cercetării: a) metoda de informare utilizată s-a bazat pe *analiza rapoartelor* anuale ale BM privind activitatea filialelor cu scopul de a diagnostica activitățile de voluntariat; *analiza planului și strategiei* de dezvoltare a bibliotecii; *analiza de conținut* a cadrului de politici din domeniul serviciilor pentru a aprecia calitatea și eficiența lor; b) metodele de cercetare bazate pe experiență au fost observarea, comparația, clasificarea, utilizate la elaborarea sondajului și la prezentarea materialului ce se referă la fapte; c) metodele teoretice (analiza și sinteza, analiza de conținut, generalizarea informației) au fost utilizate la realizarea obiectivelor și la ordonarea materialului selectat; d) metoda de obținere a datelor este *ancheta organizată*, iar instrumentul folosit în culegerea informațiilor este *chestionarul*. Chestionarul a fost distribuit în format electronic unui eșantion format din managerii bibliotecilor-filiale ale BM. Pe baza acestor răspunsuri (dacă ar fi să calculăm un răspuns „mediu”) rezultă că, în 2018, în bibliotecile-filiale au fost derulate 6 proiecte cu privire la activitățile de voluntariat, în care s-au implicat 178 de voluntari (aproximativ 28 de voluntari per proiect), cu participare a 6 coordonatori-bibliotecari de voluntariat (câte 1 per proiect).

Analizând studiul de caz cu privire la necesitatea prestării serviciilor de voluntariat în biblioteci, s-a observat cât de variate sunt motivele care stau la baza luării deciziei de a deveni voluntar.

Important este că fiecare utilizator al bibliotecii identifică o motivație proprie pentru a deveni voluntar. Eșantionul a fost reprezentat de 27 de subiecți, în funcție de vârstă, gen, așa cum reiese din datele statistice ale managerilor filialelor BM.

Informația pe care am urmărit s-o obținem în urma acestei cercetări, este oglindită de scopul și obiectivele formulate, ce trebuia să-și găsească răspunsul corespunzător în conținutul întrebărilor chestionarului. Astfel, întrebarea nr. 1, cu rol introductiv, a avut ca scop să aflăm gradul de interes față de cercetarea întreprinsă.

După cum vom arăta în continuare referitor la conținutul cercetării, fiecare întrebare este formulată cu referire la necesitatea prestării serviciilor de voluntariat în biblioteci publice. Înainte de toate, am analizat obiectivele urmărite în cercetare, ținând cont de principiul exactității (în măsura în care bibliotecile conștientizează necesitatea prestării serviciilor de voluntariat).

Menționăm faptul că *structura chestionarului* a fost alcătuită după o studiere amănunțită a literaturii de specialitate autohtonă și internațională.

Întrebarea nr. 2 a fost: *Biblioteca dvs. prestează servicii de voluntariat?* Cu ajutorul acestei întrebări aflăm gradul de utilizare a serviciilor de voluntariat în bibliotecă. Din eșantionul supus cercetării, marea majoritate a filialelor din rețeaua Bibliotecii Municipale (61,9%) prestează servicii de voluntariat. 38,1% din filiale nu prestează servicii de voluntariat. Considerăm acest procentaj obiectiv în condițiile în care biblioteca nu deține titlul de

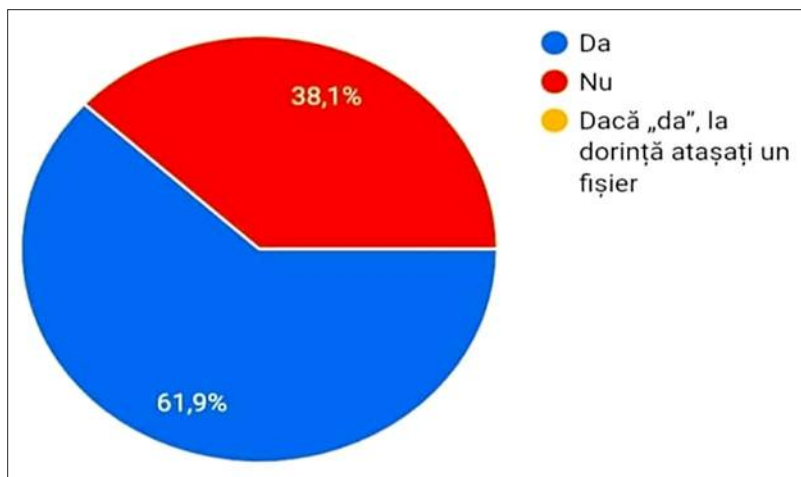


Figura 1. Gradul de utilizare a serviciilor de voluntariat

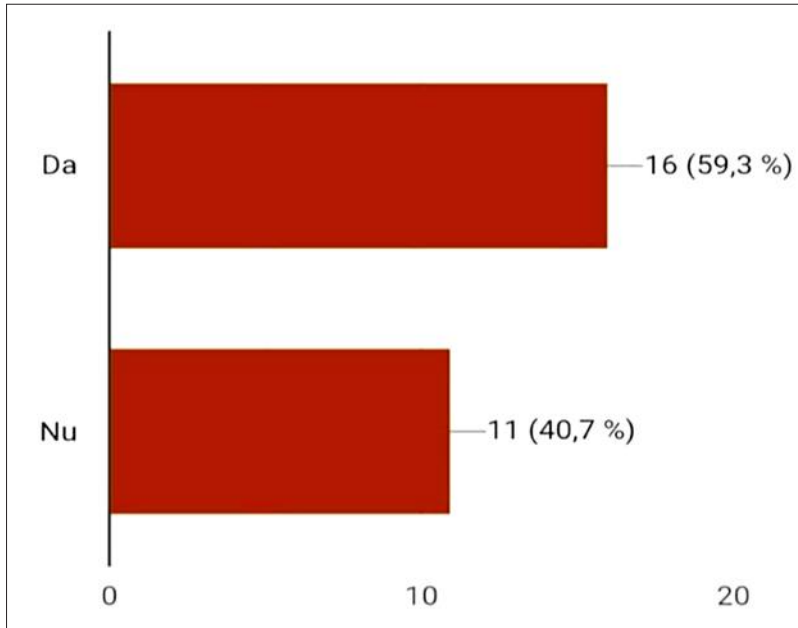


Figura 2. Gradul de recrutare a voluntarilor în biblioteci

„instituție gazdă”. BM a reușit să fie fidelă utilizatorilor, reprezentând o bibliotecă-model pentru comunitate.

O altă întrebare este: *Ați încercat să recrutați voluntari în activitatea bibliotecii?* Rezultatul reflectat în răspunsuri arată starea de experiment a bibliotecarilor, care încearcă să cunoască tehnici de recrutare a voluntarilor. Procentele de 40,7% negativ și 59,3% pozitiv, credem, se întemeiază pe experiență, pe realități, pe fapte și evenimente petrecute în bibliotecă.

O cauză poate fi, pentru cei ce nu recrutează voluntari, că încă nu s-au adaptat la noua formă de activitate. Alte cauze sunt: tehnicile de recrutare a voluntarilor nu sunt înțelese de către personalul bibliotecii; nu au folosit nicio tehnică de recrutare, ceea ce ne demonstrează întrebarea cu nr. 5 din chestionar (3,8% nu folosesc nicio tehnică de recrutare).

Întrebarea nr. 4: *Considerați oportune serviciile de voluntariat în biblioteca dvs.?*

Impactul acestei întrebări este major. Cu toții cunoaștem că pentru dezvoltarea activităților de voluntariat e nevoie de resurse financiare, de personal, de timp, spațiu alocat, echipament. Desigur, răspunsul original poate fi înțeles astfel: personalul consideră că biblioteca este un spațiu potrivit pentru prestarea serviciilor de

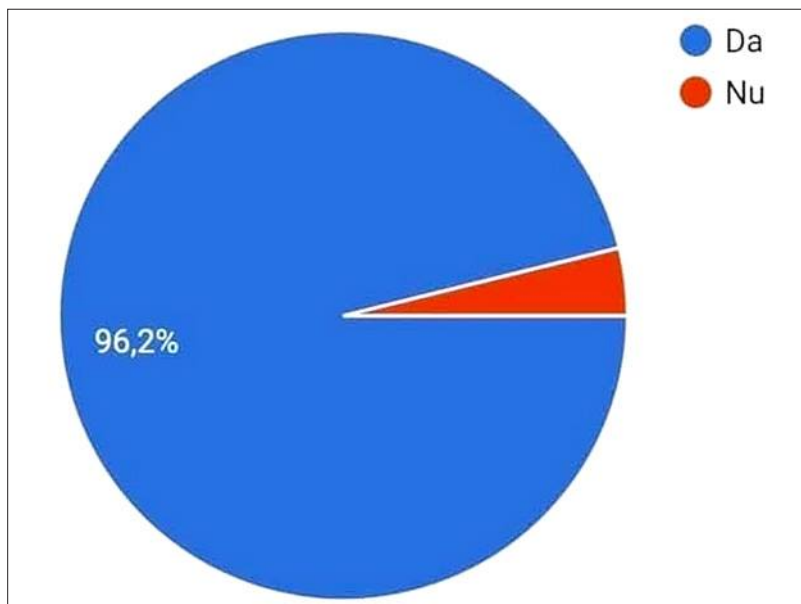


Figura 3. Considerați oportune serviciile de voluntariat în biblioteca dvs.?

voluntariat în ajutorarea salariaților afectați de oboseală profesională prin recunoașterea simptomelor acestui fenomen și prin instruirea personalului în vederea depistării lor, prin organizarea de întruniri ce pot fi folosite pentru întraajutorarea membrilor personalului de către voluntar și prin promovarea spiritului de echipă. În situația în care schema de personal permite acest lucru, managerii pot să restructureze anumite posturi sau să refacă programul de lucru astfel încât contactul dintre bibliotecar și voluntar să nu fie prea mare. De asemenea, poate fi utilă și organizarea de ateliere privind managementul stresului sau timpului, evitând conflictele. Este important ca bibliotecile să măsoare impactul a ceea ce fac și, mai ales, contribuția voluntarilor asupra instituției și a rezultatelor acesteia.

Rezultatul este după cum urmează: procentul de 96,2% ne arată că întreaga echipă a Bibliotecii Municipale susține activitatea de voluntariat, contribuie substanțial la creșterea calității tuturor proceselor fundamentale și a implicării productive în comunitate.

La întrebarea *Ce tehnici de recrutare a voluntarilor aplicați în biblioteca dvs.?*, rezultatele obținute sunt următoarele: recrutarea la evenimente speciale ale bibliotecii (57,7%); folosirea materialelor tipărite (pliante, fluturași, afișe) (30,8%); recrutarea prin scrisori personalizate (26,9%); recrutarea în cadrul campaniilor

publicitare (23,1%); recrutarea prin intermediul mass-media (19,2%); recrutarea unu-la-unu (voluntarii deja existenți implică prietenii săi în activitățile instituției) (15,4%); nu am folosit nicio tehnică de recrutare (3,8%); pregătirea posturilor vacante pentru voluntari (3,8%).

Cu ajutorul acestei întrebări, evidențiem că anume în cadrul evenimentelor petrecute în bibliotecă se face recrutarea voluntarilor, ceea ce duce la o dezvoltare amplă a activităților de voluntariat în bibliotecile publice.

Întrebarea nr. 6: *Ce credeți că împiedică participarea tinerilor la activități de voluntariat?*

Cei intervievați s-au arătat deschiși de a organiza și de a participa la activitățile bibliotecii. Principala problemă menționată este legată de recrutarea voluntarilor, fiindcă circa jumătate din respondenți au menționat că, din lipsă de timp (59,3%), nu pot să se înscrie în rândul voluntarilor. Următoarea problemă ține de lipsa de informare. După cum arată rezultatul chestionarului, 55,6% nu reușesc să practice voluntariatul. Și o a treia mare problemă cu care s-au confruntat respondenții este lipsa de experiență (44,4%). Doar 3,7% dintre biblioteci au menționat că „nu știu/dificil să răspund”.

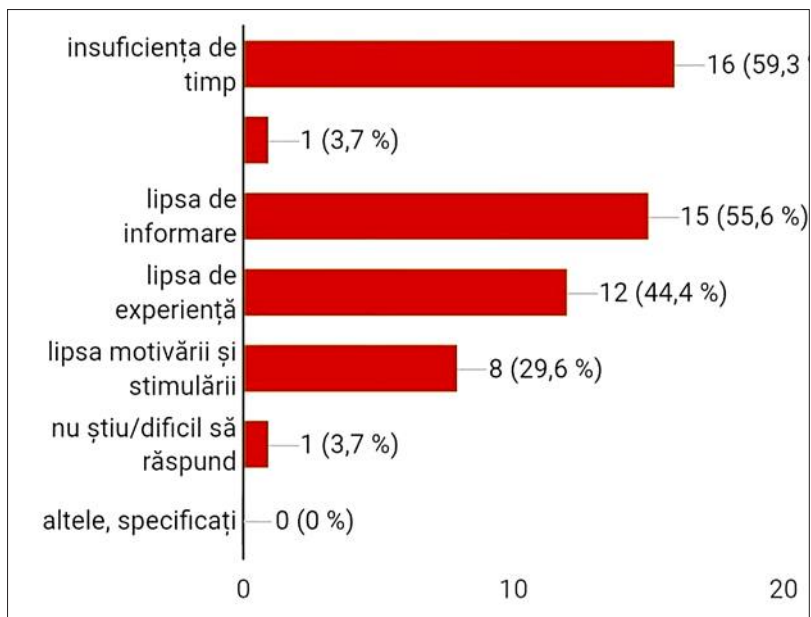


Figura 4. Măsurarea impedimentelor de participare a tinerilor la activități de voluntariat

Rezultatele le prezentăm după cum urmează: insuficiența de timp (59,3%); lipsa de informare (55,6%); lipsa de experiență (44,4%); lipsa motivării și stimulării (29,6%); nu știu/dificil să răspund (3,7%).

Întrebarea nr. 7: *În opinia dvs., calitatea serviciilor de voluntariat prestate în biblioteci este...* Rezultatele, după cum urmează: mai puțin calificată (37%); muncă calificată (33,3%); muncă de experiență înaltă (18,5%); nu știu (7,4%); muncă necalificată (0%).

Majoritatea reprezentanților bibliotecilor participante la studiu (27 filiale) sunt satisfăcuți de calitatea activităților desfășurate de către voluntari. Personalul de bibliotecă se implică în procesul de extindere, diversificare și eficientizare a serviciilor de voluntariat. Comportamentul coordonatorului de voluntari (bibliotecarului) și maniera de prezentare sunt considerate prioritare.

Îmbucurător este faptul că 0% dintre respondenți consideră serviciile de voluntariat pentru biblioteci ca muncă necalificată, demonstrând că serviciile și resursele online oferite de BM sunt destul de importante. Procentul mic de respondenți ce au bifat un răspuns neutru sau negativ demonstrează că aceștia, probabil, au avut experiențe mai puțin plăcute în activitatea lor. Deci, trebuie să atragem mai multă atenție asupra faptului că BM ar trebui să posteze și să distribuie informația online mai insistent pe rețelele sociale în identificarea unică a eficienței, utilității și accesibilității.



Figura 5. Măsurarea calității serviciilor de voluntariat prestate în biblioteci

Întrebarea nr. 8: *Ce funcții, în opinia dvs., trebuie să îndeplinească voluntarul în bibliotecă? (selectați mai multe variante de răspuns).* Este o întrebare cu răspuns deschis, care oferă respondentului posibilitatea de a-și expune părerea pentru a clarifica modul în care înțelege procesul de chestionare, expunându-și viziunea sa asupra procesului de cercetare. Rezultatele sunt, după cum urmează: schimbarea imaginii bibliotecii (63%); diseminarea informației despre bibliotecă (33,3%); administrarea unui serviciu de bibliotecă (25,9%); rearanjarea fondului de cărți după domenii (22,2%); recomandări bibliografice (22,2%); deservirea utilizatorului (18,5%); întreținerea curățeniei în bibliotecă (18,5%). Procentul cel mai mare de respondenți (63%) este de părerea că bibliotecile ce prestează astfel de servicii sporesc vizibilitatea bibliotecii în societate. O mare parte au fost mulțumiți de variantele de răspuns, dar au fost și recomandări importante pentru studiu, care ne-au ajutat să elaborăm la final o serie de propuneri pentru întreg studiu.

Întrebarea nr. 9: *În opinia dvs., care este gradul de satisfacție în urma prestării serviciilor de voluntariat în biblioteca dvs.? Vă rugăm să indicați în ordinea priorității de la 1 la 10 (1 = cel mai puțin important; 10 = cel mai important).* Rezultatele obținute sunt, după cum urmează: cu nivelul de apreciere „10” – 34,6%; cu nivelul de apreciere „8” – 34,6%; cu nivelul de apreciere „9” – 30,8%. Satisfacția personalului de bibliotecă în urma prestării serviciilor

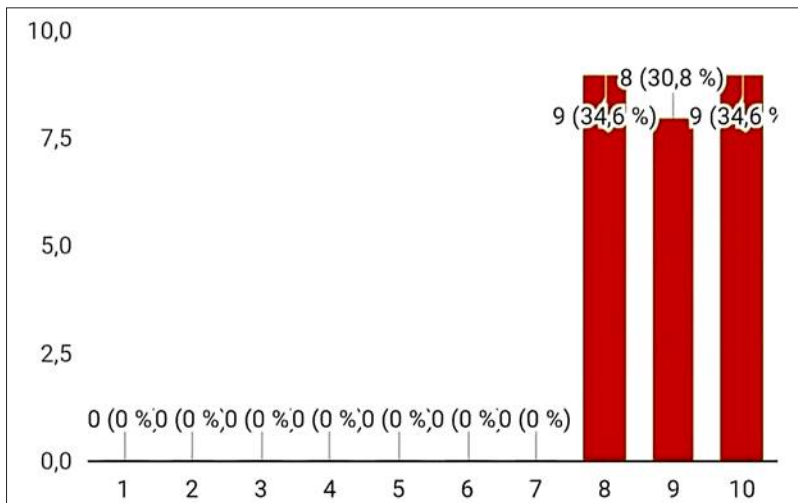


Figura 6. Gradul de satisfacție a personalului în urma prestării serviciilor de voluntariat

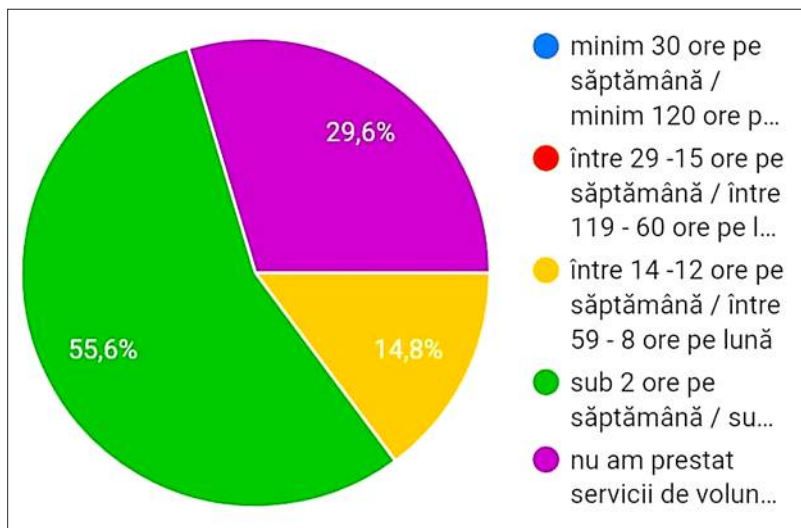


Figura 7. Gradul de intensitate a implicării voluntarului în bibliotecă

de voluntariat este apreciată cu o notă de la 1 la 10. Evaluarea a fost pozitivă, ceea ce ne permite să spunem că aceste activități sunt necesare.

Întrebarea nr. 10: *Care a fost intensitatea implicării voluntarului în bibliotecă dvs.?* Rezultatele obținute sunt următoarele: sub 2 ore pe săptămână / sub 8 ore pe lună (55,6%); nu am prestat servicii de voluntariat (29,6%); 12-14 ore pe săptămână / între 8-59 ore pe lună (14,8%).

Utilizatorii bibliotecilor fac voluntariat pentru comunicare și creștere personală, pentru a-și crea deprinderi de a lucra în echipă. Atunci când ne asumăm cu seriozitate această activitate, voluntariatul ne ajută să creștem intelectual, să ne dezvoltăm spiritual și să investim în inteligența noastră emoțională. Procentul de 55,6% reprezintă voluntarii ce prestează servicii voluntare în biblioteci *sub 2 ore pe săptămână / sub 8 ore pe lună*. Scorul obținut pare să confirme (din întrebarea anterioară) că voluntarii ar putea dedica mai mult timp pentru implicare activă în viața comunității, acumulând deprinderi și experiență, dar din insuficiență de timp 59,35% din voluntari nu pot petrece mai mult timp în bibliotecile publice.

Răspunsul la întrebarea *Biblioteca dvs. are un coordonator de voluntari?* ne arată că 38,5% dintre bibliotecari îndeplinesc pe lângă funcția de bază pe care o dețin în bibliotecă și funcția de coordonator de voluntari. Persoana responsabilă de voluntari în bibliotecă are o situație cu totul specială, fiind pe poziția de a

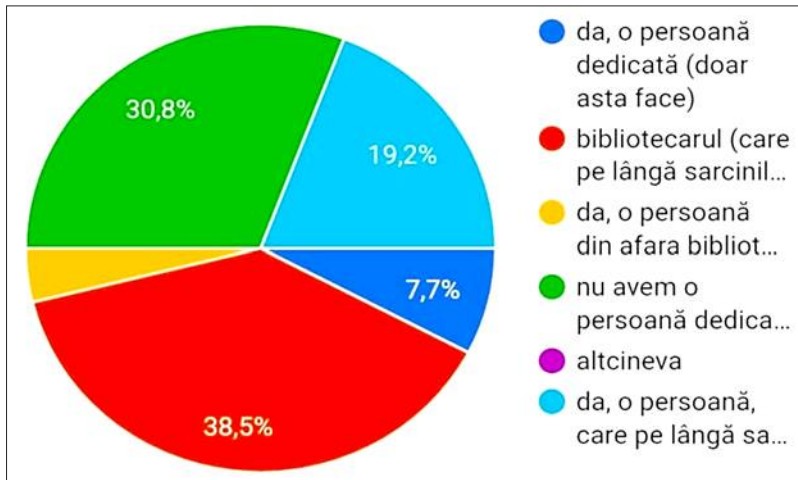


Figura 8. Biblioteca dvs. are un coordonator de voluntari?

satisfacă interese multiple ale voluntarilor, nefiind simplu de gestionat. Orice utilizator dorește să fie deservit de către o persoană competentă în domeniu, meritând cea mai mare atenție. În plus, dispoziția utilizatorului, poate fi una variabilă. De aceea, persoana responsabilă, trebuie să înțeleagă comportamentul utilizatorului și să răspundă așteptărilor acestora. Firește, coordonatorul de voluntari trebuie să dețină experiență anterioară de a lucra cu voluntarii.

Întrebarea nr. 12: *Care sunt parteneriatele dezvoltate în urma activităților de voluntariat?* După cum observăm din rezultatele obținute, respondenții sunt de părerea că parteneriatul este un proces care unește oamenii pentru o faptă bună, mobilizează cetățenii, sensibilizează societatea. O mare parte a respondenților susțin că astfel de colaborări trebuie să fie realizate mai des. Conform datelor prezentate în Figura 9, cele mai multe parteneriate au fost stabilite cu ONG-uri (33,3%). Același scor (33,3%) dintre respondenți susțin varianta a treia – școala medie. Pe lângă aspectele pozitive privind parteneriatul, au fost menționate și câteva aspecte negative: colaborarea deranjează instituțiile să-și îndeplinească funcțiile de bază, neaducând folos comunității, iar 29,6% din respondenți afirmă că nu au un contract de colaborare cu alte instituții.

Întrebarea nr. 15: *Aveți și alte comentarii sau sugestii privind îmbunătățirea calității serviciilor de voluntariat la biblioteca dvs.?* Această întrebare deschisă a oferit respondenților posibilitatea

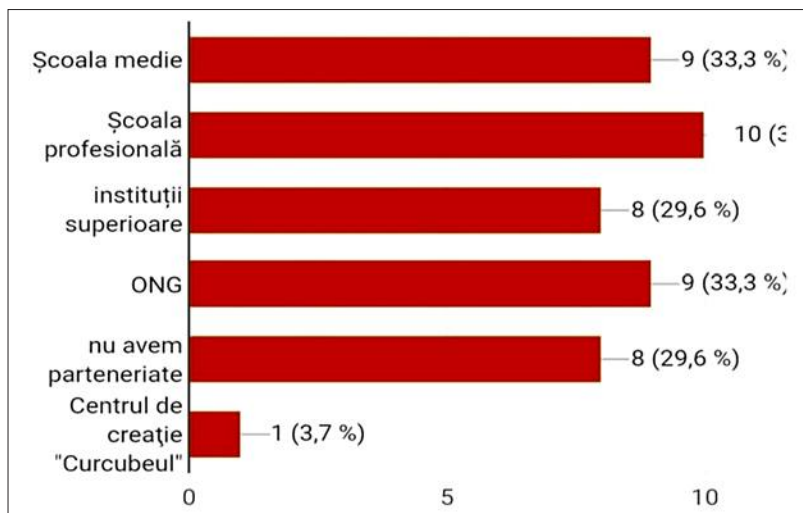


Figura 9. Parteneriatele dezvoltate în urma activităților de voluntariat

de a-și exprima liber părerea asupra procesului de investigare. Specificăm că nu toți respondenții au răspuns la această întrebare.

Chestionarul a evidențiat trei mari condiții de îmbunătățire a activității de voluntariat la BM:

- pentru a presta servicii de calitate, e de dorit să atragem voluntari în bibliotecă;
- pentru a motiva voluntarii, ar fi de dorit ca BM să obțină titlul de „instituție gazdă” pentru voluntari și să ofere *carnet de voluntar acreditat*;
- e nevoie să dezvoltăm abilități și atitudini de care au nevoie voluntarii pentru împlinirea și dezvoltarea personală.

Cheia succesului se află în prezentarea activităților de voluntariat (complete și actuale) fără care nu putem atinge scopul propus.

Această cercetare va arunca o nouă lumină asupra procesului de furnizare a informației despre bibliotecă prin diferite metode de promovare. Ea este necesară, pentru ca rezultatul obținut să fie îmbunătățit. În continuare, prezentăm câteva activități de voluntariat din filialele BM:

- *Biblioteca Publică de Drept* (16 voluntari). Proiectul „Al treilea spațiu al comunității”, inițiat de Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova și susținut de Fundația Progress din România, având ca scop formarea de cetățeni activi și amenajarea unor spații inovative, moderne, realizate prin design atractiv, cu acces liber pentru toți membrii comunității.

Voluntarii au dat dovadă de dinamism și perseverență în procesul de percepere a termenilor „viziunea asupra implicării civice”, „cetățeanul activ”, „planificarea acțiunii sociale” ș.a. În acest scop, au fost desfășurate atelierele „Voluntariatul în situații de urgență”, „Voluntariatul 50+ (după 50 de ani)”, „Voluntariatul religios”, „Voluntariatul pentru bibliotecă”, organizate de Asociația „Tinerii pentru dreptul la viață”.

- *Biblioteca „Adam Mickiewicz”* (9 voluntari). Activitatea de voluntariat este din ce în ce mai solicitată. Activi în această direcție sunt elevii Liceului Academiei de Științe a Moldovei, care au activat pe parcursul întregului an, dezvoltând relații foarte bune cu alți voluntari și cu echipa bibliotecii.
- *Biblioteca „Codru”* (1 voluntar). Serviciul „Miniart pentru pici”. Împreună cu voluntarii, copiii au învățat tehnici noi de desen în cărbune, lucru cu materiale reciclate (sticle) etc.
- *Biblioteca „Mihail Ciachir”* (8 voluntari). În cadrul evaluării noilor servicii în bibliotecă, s-a simțit necesitatea de a implica profesioniști în activitățile serviciilor (floriști, pictori, profesori). Or, bibliotecarii nu dețin destule competențe pentru dezvoltarea tuturor domeniilor.
- *Biblioteca de Arte „Tudor Arghezi”* (7 voluntari). Biblioteca implică voluntarii în extinderea serviciilor de bibliotecă și în realizarea lor. Studenții de la AMTAP au amenajat și au decorat spațiul bibliotecii, au moderat diverse activități culturale: Dragobete și Ziua Internațională a Femeii. Voluntarii au fost recrutați și în procesul de barcodare a cărților.
- *Biblioteca „Liviu Rebreanu”* (8 voluntari). În cadrul serviciului „Lectura la tine acasă”, Tatiana Cerici (voluntar) aprovizionează cu cărți la domiciliu persoanele cu dezabilități.
- *Biblioteca „Târgu-Mureș”* (10 voluntari). Biblioteca a participat în proiectul „Managementul voluntarilor”, inițiat de „Novateca”. Scopul proiectului este de a forma competențe și abilități pentru dezvoltarea programelor de voluntariat (strategii, expertize) și pentru implementarea acestora în cadrul bibliotecii, crearea de noi servicii și experiențe autentice pentru a obține o mai bună poziționare în comunitate.
- *Biblioteca „Transilvania”* (7 voluntari). Personalul de bibliotecă implică voluntarii în prezentări de carte și restaurare de documente.

- *Biblioteca „Lesea Ukrainka”* (7 voluntari). Voluntarii au acordat bibliotecii materiale și echipament pentru desfășurarea mai multor activități.

Observațiile date ne-au ajutat să abordăm, la nivel teoretic și practic, impactul voluntariatului în activitatea bibliotecilor publice. În baza studiului, am evidențiat avantajele și dezavantajele activităților de voluntariat. Fiind preocupați de cercetarea evoluției activității de voluntariat în bibliotecile publice și în cadrul societății, constatăm că, pe parcursul ultimilor ani, voluntariatul este frecvent abordat sub diferite aspecte: interacțiunea cu voluntarii (descoperim principii și valori culturale înalte, abilități și competențe profesionale deosebite), dezvoltarea programelor și serviciilor destinate voluntarilor, integritate și încredere, deprinderi, colaborare și parteneriate, responsabilitate. Activitatea de voluntariat aplicată în bibliotecile publice are un impact benefic în promovarea serviciilor, în consolidarea rolului bibliotecii în comunitate. Un alt aspect în promovarea activității de voluntariat este și gradul de satisfacție a utilizatorilor în urma prestării serviciilor de voluntariat în bibliotecile publice.

Acum, situația s-a schimbat. În ultimii ani, implicarea voluntariatului în activitatea bibliotecilor publice a crescut simțitor și este necesar de a organiza un nou sondaj (preconizat pentru anul 2024), care va reflecta schimbările produse.

Referințe bibliografice

1. COȘERI, Tatiana. Formarea culturii voluntariatului în biblioteci. In: *BiblioCity* [online]. 2017, 4 decembrie [citată 06.10.2018]. Disponibil: <http://www.bibliocity.blogspot.com/search/label/voluntariat>
2. *Ghid pentru măsurarea efectelor și impactului voluntariatului asupra organizației gazdă* [online] [citată 07.12.2018]. Disponibil: http://federatiavolum.ro/wp-content/uploads/2016/07/ghid_masurare_efecte_voluntariat_A4_210x297_mm_VOLUM.pdf
3. *Ghid pentru recunoașterea competențelor dobândite prin voluntariat* [online] [citată 07.12.2018]. Disponibil: https://ec.europa.eu/epale/sites/epale/files/ghid_competente_voluntariat.pdf
4. *Ghidul coordonatorului de voluntari din Republica Moldova* [online] [citată 07.12.2018]. Disponibil: https://mecc.gov.md/sites/default/files/ghidul_coordonatorului_de_voluntari_din_republica_moldova.pdf

5. KULIKOVSKI, Lidia. Interesele utilizatorilor ca rațiune a activității bibliotecii: mutații conceptuale și contextuale. In: *Lector* (Focșani). 2007, anul V, nr. 8, pp. 20-28.
6. KULIKOVSKI, Lidia. Tendințe și schimbări de scene în biblioteci la solicitarea viitorului. In: *Magazin bibliologic*. 2007, nr. 3-4, pp. 3-6. ISSN 1857-1476.
7. Legea voluntariatului. In: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*. 2010, nr. 179-181, pp. 7-10.