

## ACTIVITATEA DE VOLUNTARIAT ÎN ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI

*Tatiana COȘERIU,  
director adjunct BM „B.P. Hasdeu”*

### **Abstract**

*There are many ways to change something. In order to highlight these efforts and to encourage the citizens the European Commission inaugurated the European Year of Volunteering 2011. Viviane Reding, the Vice President, European commissioner for justice, fundamental rights and citizenship, with Jean-Marc Delizée, the State Secretary for Social Affairs of Belgium and Marian Harkin, MEP, launched the slogan of “Give you a volunteer! Change something!”*

*The public libraries are at the initial stage of implementation of voluntary work. The European Year of Volunteering is an opportunity to promote this concept and to highlight the social responsibility of a documentary institution. The Strategic Plan for the 2008-2017 of the Municipal Library, B.P. Hasdeu supports the voluntary work as an activity of the durable development.*

*The article, signed by Tatiana Coseri, deputy-director of the Municipal Library, is about the implementation of the quality practices of volunteering.*

**Keywords:** *European Year of Volunteering, voluntary work, quality practices, public libraries.*

### **Ce este voluntariatul?**

Organizația Națiunilor Unite definește voluntariatul ca o activitate desfășurată din propria dorință, voință și discreție, fără a obține un venit, dar pentru a aduce beneficii părții terțe și satisfacții personale.

Voluntariatul este activitatea desfășurată de persoane fizice din proprie inițiativă în beneficiul unei alte persoane, în beneficiul unui grup, al comunității sau al societății în general, fără ca persoana care desfășoară activitatea să fie remunerată pentru activitatea depusă (Centrul Național de Voluntariat Pro Vobis Cluj-Napoca).

Legea voluntariatului a Republicii Moldova (nr. 121 din 18 iunie 2010) definește voluntariatul ca participarea benevolă la oferirea de servicii, cunoștințe și abilități sau prestarea unor activități din propria inițiativă a persoanei denumită voluntar. Alte definiții:

- „Orice acțiune întreprinsă de o persoană fără a se gândi la recompense financiare.” (Tracker)
- „Orice muncă prestată relativ fără constrângere de o persoană cu intenția de a ajuta și fără a urmări un câștig financiar imediat.” (Scheier)
- „Impulsul de a se orienta spre satisfacerea nevoilor celorlalți fără a se gândi la recompense financiare.” (Manover)

### **Cine poate fi voluntar?**

Voluntar poate fi orice cetățean al Republicii Moldova sau cetățean străin care, în sprijinul solidarității civice, se implică în activități de voluntariat (*Legea voluntariatului a Republicii Moldova*).

Voluntari pot fi toate persoanele care doresc să desfășoare o activitate în interesul comunității, indiferent de rasă, culoa-



re, etnie, vârstă, sex sau orientare sexuală, convingeri politice sau religioase, deficiențe fizice / psihice, stare civilă, situație economică sau orice alt asemenea criteriu.

### **Care sunt principiile de bază ale voluntariatului?**

Voluntariatul se fundamentează pe următoarele principii (*Legea voluntariatului a Republicii Moldova*):

- participarea ca voluntar, pe baza consimțământului liber exprimat;
- implicarea activă a voluntarului în viața comunității;
- desfășurarea voluntariatului excluzând orice remunerare financiară sau materială;
- recrutarea voluntarilor pe baza egalității șanselor, fără niciun fel de discriminare;
- cunoașterea de către voluntar a drepturilor și obligațiilor sale;
- cunoașterea activității relevante care implică contribuția voluntară;
- participarea la voluntariatul internațional.

### **De ce oamenii doresc să se implice în activități de voluntariat?**

Munca voluntară presupune realizarea unei activități fără recompensă, reprezentând un interes față de problemele socie-

tății sau față de una dintre acestea. O astfel de muncă este o renunțare la pasivitatea tradițională, o contribuție la ameliorarea calității vieții, la dezvoltarea socială echilibrată. A face ceva ca voluntar înseamnă, în primul rând, că îți pasă de o problemă cu care ceilalți se confruntă.

- Voluntariatul contribuie la ameliorarea calității vieții, precum și la dezvoltarea unei mai mari solidarități între oameni.
- Voluntariatul contribuie la o dezvoltare economică și socială mai echilibrată.

### **Cine poate să se implice în activități de voluntariat la Biblioteca Municipală?**

Cu cât diversitatea voluntarilor după vârstă este mai mare, cu atât avantajele sunt mai multe și mai variate. Vârsta voluntarilor depinde de scopurile și proiectele instituționale.

Actorii principali în promovarea lecturii pot fi cei care citesc mai mult. Datele statistice argumentează că tinerii și copiii sunt utilizatorii-țintă. Ei formează categoria care, prin acțiunile sale, prin munca sa poate să accelereze pulsul lecturii, să susțină serviciile publice comunitare. La rândul lor, și persoanele de vârstă a treia pot sprijini inițiativele bibliotecii prin înțelepciune și profesionalism. Șomerii aflați în căutarea unui loc de muncă, practicând voluntariatul, pot obține experiență, abilități noi și recomandări pentru viitoarele angajări. Persoanele cu dizabilități sunt o sursă de talente care au nevoie de contact interuman și de o modalitate de a-și petrece timpul liber. Posibili voluntari pot fi și familii întregi.

Serviciul de voluntariat este pe larg recunoscut ca un mijloc important al învățământului / educației neformale pentru tineri, ca o cale de sporire a participării comunitare, solidarității și responsabilității individuale.

### Care sunt ariile de implicare a voluntarilor la Biblioteca Municipală?

Voluntarii nu sunt recrutați pentru a îndeplini munca bibliotecarilor, ci pentru a conferi valoare activității de informare și documentare. La elaborarea listei de priorități, de sarcini pentru implicarea voluntarilor trebuie neapărat să se examineze cu atenție ca sarcinile alocate să nu se substituie muncii angajaților. Un ajutor considerabil este chestionarul de analiză a nevoilor de voluntari la nivel de bibliotecă, unde participă toți bibliotecarii. În așa mod la nivel de rețea se elaborează o listă a necesarului de voluntari.

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

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

Oamenii devin voluntari pentru o cauză. Este important ca ei să cunoască dacă nevoile instituției corespund aptitudinilor, cunoștințelor și nevoilor pe care le au.

### Cum sunt recrutați voluntarii la biblioteca municipală?

Recrutarea și selectarea voluntarilor se realizează pe etape:

1) determinarea pozițiilor care vor fi ocupate de voluntari și stabilirea numărului de voluntari de care are nevoie biblioteca pentru activitățile viitoare;

2) anunțarea, promovarea acestor poziții prin diverse forme și metode;

3) realizarea unui *intervi*u cu potențialii voluntari:

- Ce te-a determinat să activezi în calitate de voluntar?
- De ce dorești să fii voluntar?
- Ce știi despre voluntariat?
- Domeniile în care ai mai lucrat?
- Proiecte la care ai participat?
- Proiecte pe care ai vrea să le realizezi?
- De ce ai venit anume în această bibliotecă?

4) trierea voluntarilor;

5) anunțarea și invitarea voluntarilor selectați.



### Care sunt raporturile de voluntariat?

Voluntariatul se desfășoară în baza unui contract încheiat în formă scrisă. Acest contract este obligatoriu dacă voluntarul a atins vârsta de 16 ani și dacă el este implicat în activitatea de voluntariat mai mult de 20 de ore lunar.

Registrul de evidență a voluntarilor este completat de coordonatorul de voluntari la nivel de BM. El include datele personale ale fiecărui voluntar, numărul contractului de voluntariat, numărul orelor prestate în calitate de voluntar și persoana responsabilă de supervizarea voluntarului în cadrul BM.

### Cum sunt integrați voluntarii la BM?

Voluntarul face cunoștință cu *Portofoliul voluntarului* care cuprinde: misiunea, viziunea, valorile, elementele de identitate (brandul și semnificațiile lui), planul și raportul de activitate, cadrul de reglementare, profilul utilizatorilor, serviciile și ofertele informaționale, organigrama instituției, scurt istoric al bibliotecii, codul de etică etc. Portofoliul oferă avantaje și beneficii specifice atât instituției, cât și voluntarilor.

În scrisoarea de bun venit pentru voluntari se apreciază experiența și utilitatea activității de voluntariat. Scrisoarea este imprimată pe foaia cu antet a BM.



Stimată (e) \_\_\_\_\_

Îți mulțumim pentru alegerea de a te alătura Echipei Hasdeu. Suntem încântați să te avem alături. Activitățile pe care le desfășurăm în comunitatea chișinăuiană sunt esențiale. Implicarea ta, ca voluntar, *ne va ajuta să oferim acces liber, eficient și echitabil la informație, educație, idei, opinii, lecturi; să încurajăm, să susținem libertatea de a cunoaște; să asigurăm și să dezvoltăm servicii moderne și necesare dezvoltării chișinăuienilor.*

Pentru noi este o onoare să te avem alături. Suntem pregătiți pentru a face experiența ta alături de noi utilă.

Îți mulțumim încă o dată pentru alegerea făcută.

Cu prietenie,

[semnătura coordonatorului de voluntari]

Dimensiunile serviciului voluntar sunt reglementate în *Fișa postului*. Cele mai esențiale sunt: programul de lucru și durata; locul desfășurării activității; relații de subordonare și de coordonare, supervizorul; responsabilități principale; responsabilități adiționale; abilități necesare.

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

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

**Care sunt drepturile voluntarului?**

Drepturile voluntarului sunt:

- a) dreptul de a fi voluntar, indiferent de rasă, religie, sex, naționalitate, dizabilități, stare civilă, orientare sexuală, vârstă, caracteristici genetice, limbă, opinii politice, proprietate etc.;
- b) participarea la elaborarea și derularea programului pentru care a încheiat contractul;
- c) desfășurarea activității într-un anumit domeniu în funcție de posibilitățile proprii și conform regulilor existente la BM;
- d) posibilitatea de a solicita de la BM un certificat nominal și scrisori de recomandare prin care să se recunoască prestarea activităților de voluntar și să se confirme experiența și abilitățile obținute conform prevederilor contractuale;
- e) informarea corectă și precisă cu privire la BM;
- f) participarea la acțiuni de instruire organizate de BM pentru o mai bună desfășurare a voluntariatului.

**Care sunt responsabilitățile voluntarului?**

Responsabilitățile voluntarului sunt:

- a) considerarea voluntariatului ca un angajament serios;
- b) îndeplinirea sarcinilor asumate;
- c) aducerea la cunoștință a eventualelor probleme astfel încât acestea să poată fi discutate și rezolvate și, de asemenea, formularea, punerea de întrebări în legătură cu ceea ce nu înțelege;
- d) cererea de ajutor în caz de nevoie;
- e) menținerea unei atitudini deschise, flexibile;
- f) folosirea timpului și îndeplinirea sarcinilor la un standard calitativ cât mai înalt;

- g) respectarea politicilor stabilite de BM;
- h) ocrotirea bunurilor utilizate în cadrul activității de voluntariat; păstrarea confidențialității informațiilor la care are acces în cadrul activității de voluntariat.

**Care sunt responsabilitățile Bibliotecii Municipale?**

Responsabilitățile BM sunt:

- a) a oferi voluntarilor pregătirea corespunzătoare pentru sarcina atribuită;
- b) a asigura prestarea activității de voluntariat cu respectarea cerințelor de protecție și igienă a muncii;
- c) instruirea și dezvoltarea profesională a voluntarilor;
- d) oferirea, la finele perioadei de activitate a voluntarului, a unui certificat nominal, care să confirme desfășurarea de către acesta a activității de voluntar.

**Ce politici și măsuri de stimulare a voluntariatului sunt aplicate?**

Sistemul de recompense și beneficiile pe care le pot obține voluntarii asigură un climat de creație în cadrul bibliotecii.

Pentru majoritatea oamenilor aprecierea este o necesitate pentru motivări și stimulări ulterioare. Recompensele morale de bază pentru voluntari sunt:

- mulțumiri pentru fiecare activitate;
- implicarea voluntarilor în procesul de planificare, de luare a deciziilor;
- aprecierea opiniilor și ideilor;
- demonstrarea interesului față de viața privată a voluntarilor;
- oferirea unor responsabilități importante;
- sărbătorirea aniversărilor voluntarilor sau a altor evenimente;
- menționarea activităților voluntarilor în rapoarte, publicații de specialitate;

- plasarea fotografiei voluntarului pe pagina web;
- oferirea de mențiuni, diplome;
- asigurarea unui mediu binevoitor și plăcut de activitate;
- oferirea scrisorilor de recomandare care atestă experiența și abilitățile obținute etc.

O formă eficientă de promovare și de evaluare a activității de voluntariat este organizarea unor evenimente precum:

- concursuri – *Cel mai activ voluntar; Cea mai activă filială care aplică voluntariatul;*
- *Ziua voluntarului* (întâlnirea cu cei mai activi voluntari).

Pe pagina web pot fi plasate:

- articole;
- fotografii și spoturi video cu voluntarii BM care vor împărtăși experiențele.

Voluntariatul este considerat ca vechime în muncă dacă voluntarul a activat în același domeniu cu specialitatea deținută. Pentru studenți se va valida ca practică dacă se confirmă că aceștia au activat cel puțin 40 de ore. Voluntariatul se ia în considerare la angajare, înmatriculare în instituțiile de învățământ, la oferirea de burse sau la cazarea în cămine studențești.

### **Care sunt acțiunile de informare și promovare?**

Pentru a spori gradul de sensibilizare cu privire la importanța voluntariatului la

BM se realizează schimburi de experiențe și de bune practici: difuzarea informațiilor privind activitățile de voluntariat în mass-media, bloguri, PW ale organizațiilor nonguvernamentale; elaborarea materialelor promoționale. Pentru a oferi o conotație majoră activității de voluntariat o idee interesantă reprezintă elaborarea unui spot video „Implicarea mea în comunitate”.

### **Concluzii**

Activitatea de voluntariat aplicată în bibliotecile publice are un impact benefic la promovarea serviciilor și ofertelor, la consolidarea rolului instituțiilor info-documentare. Bibliotecile se plasează pe agenda publică, ceea ce duce la creșterea sensibilizării cu privire la valoarea și importanța ei. Schimbarea și succesul într-un ritm de viață mult prea trepidant devine o condiție esențială. Să urmărim ideile marilor personalități Cicero, Khalil Gibran, John F. Kennedy și ale altora care s-au ghidat de principii ce pot fi rezumate astfel: *„Nu întreba ce poate face țara pentru tine, ci întreabă-te ce poți face tu pentru țară.”*

### **Resurse bibliografice**

1. Legea voluntariatului. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova. 2010, nr. 179-181, pp. 7-10.
2. Coșeri, Tatiana. Anul 2011: Anul European al Voluntariatului [online]. Disponibil: <http://www.bibliocity.blogspot.com>