

**RAČUNALNA OBRADA DONACIJE
“HRVATSKE SLIKARICE ROĐENE
U 19. STOLJEĆU” DR. JOSIPA KOVAČIĆA**

CATALOGUING OF JOSIP KOVAČIĆ'S DONATION
ENTITLED “CROATIAN FEMALE PAINTERS BORN
IN THE 19th CENTURY”

Višnja Zgaga

Muzejski dokumentacijski centar, Zagreb
vzgaga@mdc.hr

Nikola Albanež

Kabinet grafike, Hrvatska akademija znanosti i umjetnosti, Zagreb
n.albanecz@inet.hr

Goran Zlodi

Katedra za muzeologiju, Odsjek za informacijske znanosti
Filozofski fakultet u Zagrebu
gzlodi@ffzg.hr

Sažetak

U radu se opisuju specifičnosti donacije *Hrvatske slikarice rođene u 19. stoljeću* dr. Josipa Kovačića, jednog od najvećih živućih hrvatskih kolekcionara, i utjecaj tih specifičnosti na računalnu obradu unutar muzejskog informacijskog sustava. Predstavljene su i relevantne norme i smjernice za obradu muzejskih predmeta, posebice umjetničkih djela. U radu se raspravlja o problemima pri sadržajnoj obradi umjetničkih predmeta, ključnog mjesta u obradi zbirke. Dan je pregled uporabe tezaurusa kao nadziranog rječnika i pomagala za označivanje unutar muzejskoga informacijskog sustava. Navedene su i neke mogućnosti bilježenja kontekstualnih informacija kao što su biografski podaci o autoricama. Dan je i pregled mogućnosti korištenja obrađenih podataka u računalnom obliku (info-kiosci, web-stranice, online računalni katalog).

Ključne riječi: muzej, sabiranje, donacija, normizacija, sadržajna obrada, tezaurus, muzejski informacijski sustav

Summary

This paper describes the characteristics of an art collection entitled *Croatian female painters born in the 19th century*, donated by Josip Kovačić, one of the most prominent Croatian collectors of art, and the impact of these characteristics on the process of its cataloguing within a museum information system. Standards and guidelines relevant to description of works of art are here introduced. This paper discusses some problems in subject analysis of work of art, as a key point of art-collection cataloguing. The paper gives an overview on use of thesaurus as a controlled vocabulary and indexing tool in

museum information systems. Some possibilities of recording contextual information such as artists' biographies are also pointed out. A short overview of usage possibilities of digital contents created in the process of cataloguing (info-kiosks, web pages, on-line catalogue) is also outlined here.

Keywords: museum, collecting, donation, standardisation, subject analysis, thesaurus, museum information system

O kolekcionaru

Josip Kovačić najveći je živući hrvatski kolekcionar specifičnog pristupa i teme sakupljanja - ženskog slikarstva. Radi se uglavnom o pronalaženju zaboravljena opusa hrvatskih slikarica rođenih krajem 19. i početkom 20. stoljeća, ali i njihovih biografskih podataka koje nije zabilježila niti jedna povijest hrvatske likovne umjetnosti.

U najširem smislu, Kovačićev su interes i predmet kolekcioniranja djela, ali i podaci koje treba spasiti od zaborava. U umjetničkim predmetima kriju se "iskrice ljudske kreativnosti" i ljepota sama po sebi što je dovoljan razlog da ih se izdvoji i sačuva. Prikupljeni su podaci građa i poticaj za daljnja istraživanja; istražuju se okolnosti nastanka, biografije autora, podrijetlo umjetnine, povijest vlasništva.

Znanstveni nerv J. Kovačić iskazuje stalnim skupljanjem i istraživanjem svih dostupnih podataka o ličnostima, društvenom miljeu i djelima umjetnica: nikada jedan opus nije istražen do kraja. On godinama istražuje u Arhivu za likovne umjetnosti HAZU, Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici, arhivima i knjižnicama naših muzeja. Za njega su važne i informacije koje sakuplja u brojnim razgovorima s ljudima koji su ikada ili na bilo koji način bili povezani s osobom ili djelom koje ga zanima. Sve podatke zapisuje čudesnom akribijom, a precizni zapisi iz kojih se pletu nevjerovatne priče o ljudima, mjestima i njihovim sudbinama mogu se, odnosno danas se već i moraju, razumjeti i kao važna "nematerijalna" baština.

U tom odnosu i svojoj dugogodišnjoj praksi Kovačić anticipira mnogo otvoreniji pristup samom pojmu baštine uočavajući važnost muzejske dokumentacije kao neizostavna sastavnog dijela muzejskog predmeta.

O donaciji

Grad Zagreb već dvadesetak godina vodi vrlo značajnu i vrijednu politiku prema donatorima: prihvaćanjem donacije, Grad se obvezuje na čuvanje, predstavljanje i stalnu naknadu donatorima.

Prihvaćanjem Kovačićeve donacije *Hrvatske slikarice rođene u 19. stoljeću* 1988. godine, Zagreb je postao bogatiji za rijedak segment kulturne baštine, a hrvatska povijest umjetnosti za dotad nepoznate i neistražene opuse hrvatskih slikarica. Donacija sadrži slikarska ostvarenja 33 slikarice rođene u 19. stoljeću i čini ukupno 1.045 umjetnina (406 slika, od toga 221 ulje na platnu i 185 akvarela, 557 crteža, 77 grafičkih listova i 5 albuma za skiciranje). Takvu građu nema ni

jedan muzej u Hrvatskoj, a rijetke su slične zbirke i u svijetu. Može se reći da se radi o svjetski jedinstvenoj kolekciji slikarica.

O samoj donaciji, nažalost, postoji vrlo malo radova u stručnim časopisima, premda je bila predmet zanimanja mnogih uvaženih likovnih kritičara (Grgo Gamulin, Zdenka Munk, Darko Schneider). Od objavljenih radova najvažniji je predgovor Vinka Zlamalika katalogu izložbe donacije u Umjetničkom paviljonu, koja je prethodila samom činu darivanja i predgovor Matka Peića katalogu izložbe *Sjevernohrvatske slikarice*. Zahvaljujući izrazito dinamičnoj izlagačkoj djelatnosti dosad je organizirano gotovo 50 izložbi radova iz donacije i zbirke. Postoje i neki fonozapisi radijskih emisija i televizijski prilozi no gotovo su svi pisani u povodu izložbi.

Koncepcija donacija izuzetno je tematski osmišljena, a zajedno s brojnom komplementarnom dokumentacijskom građom, fotografijama, dnevnicima, zapisima i osobnim predmetima zadovoljava sve kriterije suvremeno koncipirane muzejske zbirke.¹

Obrada donacije

Prije dvije godine Grad Zagreb pristupio je rješavanju obveze iz darovnog ugovora da prezentira donaciju javnosti. Za prizemlje zgrade u Radićevoj 24, gdje živi Josip Kovačić, izrađena je arhitektonska dokumentacija i muzeološka koncepcija koja iz postojećeg stvara galerijski prostor namijenjen stalnom postavu i povremenim izložbama.²

Uporedo je započeo rad na muzeološkoj obradi donacije. Ona se temelji na *Popisu zbirke* od 15. travnja 1988. godine kojeg je izradio Đuro Vandura (prema iskazu Josipa Kovačića), a potpisali Vinko Zlamalik, Tonko Maroević i Darko Schneider. Popis se sastoji od imena slikarice, naslova slike, tehnike, dimenzija i signature. U Popisu su obrađene 33 slikarice: Štefa Armano, Zenaida Bandur Ercegović, Anka Bestall, Vjera Bojničić, Zoe Borelli, Lucie Buhmeister-Kučera, Dora Car, Fany Daubachy-Brlić, Cata Dujšin Ribar, Nevenka Đorđević Tomašević, Flora Jakšić, Ana Jerković Papp, Štefana Klaić-Hribar, Mira Klobučar Ehrlich, Anka Krizmanić, Anka Marojčić-Löwenthal, Mira Mayr-Marochino, Marija Mihalić Wolf, Vera Nikolić Podrinska, Sofija Omčikus, Ivka Orešković, Danica Peklić Peyer, Zdenka Pexidr Sieger Ostović, Zora Preradović, Slava Raškaj, Nasta Rojc, Leopoldina Schimdt Auer, Mary Stiborsky, Jelka Struppi Wolkensperg, Terezija Šandor, Klementina Švarc Blivajs Požgaj, Jelka Tomićić Schwarz i Lina Virant Crnčić.

¹Opširnije o donaciji vidjeti u: Zgaga, Višnja. Novi muzej ženskog slikarstva. // *Informatica museologica* 32, 1-2(2001), 53-57.

²Zgaga, Višnja; Ksenija Petrić. Idejni projekt arhitektonskog i muzeološkog rješenja prezentacije zbirke dr. Joisa Kovačića, Radićeva 24, Zagreb. Zagreb : Muzejski dokumentacijski centar, 2000.

Specifičnosti računalne obrade donacije

Spomenuti Popis zbirke poslužio je samo za osnovnu identifikaciju građe, pa je prioritet bio dokumentirati donaciju prema pravilima struke. Iako se dokumentacija može voditi i ručno, danas se ona uglavnom stvara u računalnom obliku. Zbog niza mogućnosti koje pruža računalna obrada (velike mogućnosti pretraživanja, različiti oblici ispisa, ponovno korištenje zabilježenih podataka pri raznim oblicima komuniciranja kao što su interaktivni multimedijски naslovi, web-stranice, online katalogi), građu iz donacije odlučili smo obraditi u programskom paketu M++.

Važan je korak pri razvoju svakoga muzejskog informacijskog sustava usuglašavanje njegova podatkovnog modela s postojećim normama i smjernicama. Time se, uz integritet i moguće migracije podataka, korisniku osigurava konzistentan i pouzdan pristup podacima. *Međunarodni komitet za dokumentaciju (CIDOC) Međunarodnog savjeta za muzeje (ICOM)* objavio je 1995. godine *Međunarodne smjernice za podatke o muzejskom predmetu: CIDOC-ove podatkovne kategorije*.³ Radna skupina koja je sastavljala Smjernice željela je osigurati temelje za zajedničku osnovu buduće muzejske norme: "Smjernice su oblikovane tako da zadovolje potrebe svih disciplina nazočnih u muzejima, uključujući arheologiju, kulturnu povijest, umjetnost, znanost i tehnologiju te prirodne znanosti."⁴ Podatkovna struktura muzejskog informacijskog sustava M++ temelji se upravo na CIDOC-ovim Smjernicama, a dodatno su razmotrene još dvije smjernice koje se odnose upravo na obradu umjetničkih predmeta.

Prve su *Kategorije za opis umjetničkih djela*⁵ (CDWA = Categories for the description of works of art) koje je razvio AITF (Art Information Task Force), a financirao J. Paul Getty Trust. One opisuju model podataka kojim je određen konceptualni okvir za opis i pristup podacima o predmetima. Unutar spomenutog okvira određeni su odnosi između umjetničkog predmeta/djela i njegove vizualne dokumentacije te tekstualnih referencija. Omogućene su i veze jednog umjetničkog predmeta/djela s drugim predmetima. Ključne su veze s normativnim datotekama (umjetnici, mjesta, sadržaj, te generički koncepti koji uključuju materijale, tehnike, vrstu predmeta, stil itd.), za koje Kategorije određuju i strukturu i identificiraju osnovne izvore za kontrolu nazivlja.

Druge su važne smjernice *VRA osnovne kategorije*.⁶ Najnoviju inačicu, 3.0 (VRA Core categories, Version 3.0), razvio je *Komitet za podatkovne norme Udruženja za vizualne izvore* (Visual Resources Association Data Standards Committee) za normiranje opisa djela likovne kulture i slika koje dokumentiraju ta djela. VRA osnovne kategorije umnogome slijede mehanizme i načela koji vrijede unutar zajednice Dublin Core (uporaba kvalifikatora kojima se dodatno određuje značenje pojedinih kategorija, "načelo 1:1" prema kojem se predmet i njegova

³Međunarodne smjernice za podatke o muzejskom predmetu : CIDOC-ove podatkovne kategorije. // *Vijesti muzealaca i konzervatora*, 1-4(1999) (prilog).

⁴Nav. dj., str. 9.

⁵<http://www.getty.edu/research/institute/standards/cdwa/index.html> (2001-10-10).

⁶<http://www.vraweb.org/vracore3.htm#core> (2001-10-10).

slika opisuju zasebnim zapisom metapodataka) što je od velike važnosti za buduću dostupnost podataka o zbirci.

Sadržajna obrada

Jedno je od ključnih mjesta računalne obrade donacije sadržajna obrada djela. Sadržajna obrada tj. postupci ispitivanja i određivanja sadržaja, odabira naziva za označivanje te samo označivanje spadaju u najsloženije zadaće pri obradi muzejskih, a posebice umjetničkih, predmeta te stoga zahtijevaju posebnu pažnju i promišljanje pristupa.

Unutar skupine podataka kojima se opisuje sadržaj, CIDOC-ove Smjernice preporučuju bilježenje termina koji mogu opisivati apstraktnu ili figurativnu kompoziciju, dekoraciju predmeta te samu interpretaciju. Navodi se kako ti podaci mogu uključivati i informacije o osobama, mjestima, razdobljima ili drugim muzejskim predmetima.⁷

Česti su problemi pri identifikaciji mjesta ili osoba prikazanih u djelima, no još su se težim pokazali problemi vezani uz interpretaciju, te razlučivanje slojeva značenja u sadržaju pojedinog umjetničkog djela. U razrješavanju spomenutih problema poslužili smo se tumačenjem Erwina Panofskog koji razlikuje tri razine na kojima možemo identificirati sadržaj ili značenje.⁸

Na prvoj razini utvrđujemo činjenično i ekspresivno značenje što su zapravo kategorije kojima opisujemo primarni ili prirodni sadržaj. Nastojimo identificirati čiste forme, odnosno prirodne predmete poput osoba, elemenata krajolika, artefakata itd., ali isto tako i izražajna svojstva na osnovi kojih možemo govoriti o patosu poze, gestama tragičnosti ili radosti, ugodajnosti nekog ozračja. Svi ti predmeti i svojstva tvore popis umjetničkih motiva, a njihovo nabranje na pojedinom umjetničkom djelu čini predikonografsku deskripciju.

Na drugoj razini utvrđujemo, odnosno precizno identificiramo prikazani motiv te tako otkrivamo sekundarno ili konvencionalno značenje. Drugim riječima, povezujemo umjetničke motive s određenim temama ili idejama koje se mogu nazvati predstavama, odnosno pričama i alegorijama. Takvim utvrđivanjem sadržaja umjetničkog djela bavi se ikonografija u užem smislu.

Suštinsko ili sadržajno značenje predstavlja onaj bitni odsjek sadržaja umjetničkog djela koji se može definirati kao objedinjavajuće načelo što leži u osnovi i ujedno objašnjava i vidljiv događaj i razumom shvaćeno značenje. To je načelo koje određuje čak i formu u koju će se vidljivi događaj oblikovati i njime tumačimo simboličke vrijednosti djela. To je predmet ikonografije u dubljem smislu što podrazumijeva metodu interpretacije koja je više sinteza nego analiza.

Za potrebe sadržajne obrade donacije polazište je analiza motiva što su ih slikarice uzimale za svoj predložak, odnosno – u skladu s iznijetom teorijom – predikonografska razina koja osigurava objektivnost pri bilježenju egzaktnih vizualnih opažaja i njihovo pretraživanje.

⁷Međunarodne smjernice za podatke o muzejskom predmetu : CIDOC-ove podatkovne kategorije, str. 35

⁸Panofsky, Erwin. *Meaning in the visual arts*. London [etc.] : Penguin Group, 1993., str. 66.

Na ovu preciznu predikonografsku deskripciju nadovezuje se ikonografska analiza tema koja, dakako, podrazumijeva poznavanje literarnih izvora predstavljenih sadržaja na umjetničkim djelima. Popis tema unosi se u nastavku popisa motiva kao njegovo preciznije određenje. Za razliku od prethodnih analiza, ikonološka interpretacija suštinskog značenja svojim pristupom neminovno unosi u daleko većoj mjeri subjektivnost osobe koja obrađuje građu. Njome se, osim toga, izražavaju kulturološke uvjetovanosti koncepata u tumačenju umjetničkih djela.

No, kako bi se pored predikonografske razine i ikonografske razine u užem smislu (popis motiva i popis tema) mogla dokumentirati i ikonološka interpretacija suštinskog značenja, ona se može unositi u posebno polje za opis sadržaja, dok se dodatan uvid u postojeće interpretacije i kritike ostvaruje vezom s relevantnim bibliografskim jedinicama.

Nadzor nad nazivljem

Kako bi se omogućila konzistenost podataka i integritet cijele baze podataka, važno je ostvariti kvalitetan nadzor nad nazivljem koje se koristi pri obradi. Unutar muzejskog informacijskog sustava M++, nadzor nad nazivljem proveden je uz pomoć tezaurusa, a sam opis indeksnih naziva te njihovo strukturiranje za potrebe obrade donacije odvijao se u skladu s međunarodnom normom *ISO 2788:1986 Documentation - Guidelines for the establishment and development of monolingual thesauri*.⁹

U prvom izdanju norme ISO 2788 iz 1974. dano je osnovno polazište prema kojem se tezaursus može definirati prema funkciji i prema strukturi: "U smislu funkcije, tezaursus je sredstvo terminološke kontrole prevođenja s prirodnog jezika dokumenta, predmetnih obrađivača ili korisnika, u jedan ograničeniji "sistemski jezik" (dokumentacijski jezik, informacijski jezik). U smislu strukture, tezaursus je nadzirani i dinamički rječnik semantički i generički povezanih naziva koji pokrivaju jedno specifično područje znanja."¹⁰

Tezaursus znatno nadilazi svrhu pukog pomagala za označivanje i pretraživanje. Tako i Jean Aitchison identificira dvije osnovne namjene tezaurusa: "... primarna je namjena tezaurusa da pomogne pri pretraživanju informacija, što se može postići na različite načine. Sekundarne namjene uključuju pomoć u općem razumijevanju predmetnog područja, osiguravajući "semantičke karte" koje prikazuju međudnos konceptata, te definicije naziva."¹¹

Primjerice, struktura motiva unutar sadržajne obrade donacije razrađena je uz pomoć tezaurusa tako da se širi pojam razrađuje na uže pojmove kao u sljedećim slučajevima: "krajolik" - "riječni krajolik" ili "portret" - "ženski portret", zatim "muški portret" itd. Tako razrađena kategorija motiva (njihovim hijerarhijskim

⁹ISO 2788: 1986 Documentation - Guidelines for the establishment and development of monolingual thesauri. 2nd ed. Geneva : ISO, 1986. Hrvatski prijevod norme HRN ISO 2788:1986 Dokumentacija - Smjernice za izradbu i razvoj jednojezičnih tezaurusa nalazi se u tisku.

¹⁰Mikačić, Mira. Teorijske osnove sustava za predmetno označivanje. Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1996., str. 210.

¹¹Gilchrist, A.; J. Aitchison. Thesaurus construction. 4th ed. London : Aslib, 2000., str. 49.

povezivanjem) omogućuje pregledan i jednostavan uvid u sadržajno-tematske značajke opusa pojedinih autorica, te proširenje pretraživanja (obuhvaćanjem svih užih pojmova u određenoj hijerarhiji) ili sužavanje pretraživanja (uporabom određenog užeg pojma).

U tezaursu su izrađene pristupnice za istoznačne oblike (za prije navedene primjere: "krajolik, riječni" i "portret, ženski"). Norma ISO 2788:1986 određuje kako se pridjevne i prijedložne skupine u višechlanim nazivima koji se odabiru za označivanje kao preporučeni nazivi (*preferred term*) moraju u tezaursu bilježiti redoslijedom prirodnoga jezika, a ne u inverziji, no ipak dozvoljava da i takvi inverzni oblici mogu ući u tezaursus kao nepreporučeni nazivi (*nonpreferred term*). U tom slučaju potrebno je izraditi uputnicu na preporučeni oblik u njegovu prirodnome jezičnom obliku. Nakon izrade uputnice informacijski sustav ne dopušta korištenje takva nepreporučenog naziva pri označivanju, već pri obradi i pretraživanju upućuje korisnika na preporučeni naziv. Inverzni oblik poželjan je kao oblik pristupnice i zbog sama računalnog okruženja u kojem se tezaursi najčešće koriste, gdje korisnici često odabiru nazive iz abecedno poredanih padajućih popisa (*combo box*) u kojima se nazivi s istim nadređenim nazivom nalaze u slijedu (primjerice, krajolik, planinski; krajolik, riječni i sl.).

Na osnovi učestalosti pojavljivanja naziva pri obradi, tezaursus nam omogućuje da stvorimo bolji uvid u zbirku (primjerice, prema podacima iz baze podataka, obrađeno je 107 krajolika, 53 muška portreta, 52 ženska portreta, 51 veduta, 23 mrtve prirode, 21 autoportret itd.).

Bilježenje kontekstualnih informacija: biografski podaci o autoricama

Budući da su slikarice zastupljene u zbirci bile prisiljene - zbog društvenih konvencija i statusa koji su zauzimale u društvu - djelovati na umjetničkoj margini (koja se s vremenom ipak smanjivala), osobita je pozornost u prezentaciji zbirke posvećena kulturološkom i socijalnom okviru njihova stvaralaštva. Mogućnosti umjetničkog školovanja i prezentacije (izložbe), ali i rodbinske te društvene veze izraz su tog okvira koji je uvjetovao i njihove karijere. Takve kontekstualne informacije, koje je nadasve sustavno započeo prikupljati Josip Kovačić, čine bitnu odliku ove donacije, nadopunjujući svojim kulturološkim značajkama umjetničku vrijednost zbirke. Stoga se u obradi donacije, koliko je to bilo moguće, pokušalo zabilježiti takve informacije. Tako su u normativnoj datoteci autorica, uz osnovne podatke o rođenju i smrti, obuhvaćeni i podaci o školovanju, rodbinskim vezama i ostalim važnim biografskim činjenicama.

Mogućnosti korištenja obrađenih podataka

Uz uobičajene mogućnosti korištenja obrađenog sadržaja (ispis inventarnih kartica, kataloških jedinica, prenošenje podataka u format Microsoft Word i sl.) unutar sustava, omogućeno je i stvaranje različitih korisnički definiranih ispisa. Kako je tek manji dio doniranih predmeta bio fotografiran, uporedo su se skenirale postojeće fotografije i digitalizirani podaci integrirali u informacijski sustav. Time su stvorene pretpostavke za stvaranje multimedijских CD-ROM-ova, info-kioska

budućeg muzeja ili WebPAC-a zbirke na web-stranicama donacije. To je tek početak informatizacije zbirke koja će se morati nastaviti daljnjim angažiranjem pojedinih stručnjaka za obradu fotografija te knjižne i arhivske građe.

LITERATURA

Categories for the description of works of art. <http://www.getty.edu/research/institute/standards/cdwa/index.html> (2001-10-10).

Gilchrist, A.; J. Aitchison. Thesaurus construction. 4th ed. London : Aslib, 2000.

ISO 2788: 1986 Documentation - Guidelines for the establishment and development of monolingual thesauri. 2nd ed. Geneva : ISO, 1986.

Međunarodne smjernice za podatke o muzejskom predmetu : CIDOC-ove podatkovne kategorije. // Vijesti muzealaca i konzervatora 1-4(1999) (prilog).

Mikačić, Mira. Teorijske osnove sustava za predmetno označivanje. Zagreb : Hrvatsko bibliotekarsko društvo, 1996.

Panofsky, Erwin. Meaning in the visual arts. London [etc.] : Penguin Group, 1993.

VRA Core categories. <http://www.vraweb.org/vracore3.htm#core> (2001-10-10).

Zgaga, Višnja. Novi muzej ženskog slikarstva. Informatica museologica 32, 1-2(2001), 53-57.

Zgaga, Višnja; Ksenija Petrić. Idejni projekt arhitektonskog i muzeološkog rješenja prezentacije zbirke dr. Josipa Kovačića, Radićeva 24, Zagreb. Zagreb : Muzejski dokumentacijski centar, 2000.

VOLONTERI U KNJIŽNICAMA I MUZEJIMA

VOLUNTEERS IN LIBRARIES AND MUSEUMS

Sanjica Faletar

Katedra za knjižničarstvo, Pedagoški fakultet u Osijeku
sfaletar@pedos.hr

Sažetak

Društvene, ekonomske i tehnološke promjene bitno mijenjaju okruženje u kojem djeluju knjižnice i muzeji te uvelike utječu na njihov rad. Kako bi se spremno nosile s novonastalim okolnostima i uspješno obavljale svoje zadaće, te zadržale ulogu informacijskih i kulturnih središta, knjižnice i muzeji moraju se prilagođavati promjenama.

Danas se u kontekstu cjelokupna procesa upravljanja muzejima i knjižnicama pažnja sve više usmjerava upravo na osoblje kao najvažniji organizacijski element. U posljednjem desetljeću, uz plaćeno osoblje, u knjižnicama i muzejima širom svijeta sve se češće angažiraju i volonteri. Njih se drži ravnopravnim i jednakovrijednim članovima radne zajednice kojima također treba promišljeno upravljati.

U ovom će se radu pokušati dati uvid u osnovne karakteristike rada s volonterima te predstaviti osnovne smjernice za uspješno korištenje njihovih usluga u knjižnicama i muzejima.

Ključne riječi: knjižnice, muzeji, volonteri, upravljanje, upravljanje volonterima

Summary

Social, economic and technological changes largely affecting the library and museum environment reflect themselves also in their activities. In order to keep up with all the changes and to retain the role of information and culture centres, libraries and museums have to adapt to the newly created circumstances.

Within today's framework of library and museum management in general, the attention has wholly shifted to their staff, making them the key element of the entire organisation. In the last decade, along with the paid staff, libraries and museums all around the world employ more and more volunteers. They are recognised as equal members of the working community who also require efficient management.

This paper tries to give an overview of the main characteristics of working with volunteers and gives some basic recommendations for successful employment of their services in libraries and museums.

Keywords: libraries, museums, volunteers, management, volunteer management

Uvod

U studenom 1997. godine Generalna skupština Ujedinjenih naroda (UN) odlučila je 2001. godinu proglasiti Međunarodnom godinom volontera (*International Year of Volunteers: IYV*). Osnovni je cilj cjelogodišnje svečanosti bio odati

priznanje volonterima ma gdje oni radili, te olakšati i poticati njihov rad diljem svijeta. Prigodom svečanog proglašenja Međunarodne godine volontera, glavni tajnik UN-a Kofi Annan istaknuo je važnost volonterskog rada, te pozvao sve zemlje svijeta da ga priznaju kao vrijednu djelatnost koja pridonosi kulturnom i ekonomskom razvoju društva.¹ Lokalne vlade, ustanove i organizacije potiču se da učine sve što je u njihovoj moći kako bi volontiranje postalo svakodnevnom praksom u svim sredinama i društvima.

Knjižnice i muzeji, kao nositelji kulturnog i društvenog razvoja zajednice u kojoj djeluju, te ustanove u kojima rade mnogobrojni volonteri, isto su tako pozvane da prihvate svoju ulogu u ovoj akciji. Kako bi se što bolje brinuli za kulturnu baštinu odnosno informacije u bilo kojem obliku, a svojim korisnicima, danas i sutra, pružili najbolju moguću uslugu, knjižničari i muzealci moraju stručno i pažljivo upravljati svojim ustanovama. U svom radu moraju, među ostalim, voditi brigu i o volonterima koji im olakšavaju i poboljšavaju rad.

Upravljanje u knjižnicama i muzejima

Kao i većina neprofitnih ustanova u javnom sektoru, danas se i knjižnice i muzeji nalaze u promijenjenom okruženju (smanjenje proračuna i broja zaposlenih, pojava novih ustanova i agencija koje nude slične usluge na atraktivniji način, izlazak knjižnica i muzeja na tržište, promijenjena struktura korisnika u multikulturalnim zajednicama u kojima ove ustanove djeluju, razvoj tehnologije itd.).

Kako bi se spremno nosile s novonastalom situacijom, uspješno obavljale svoje zadatke i zadovoljavale potrebe svojih korisnika, te zadržale dosadašnju ulogu informacijskih i kulturnih središta, knjižnice i muzeji trebaju hitno preispitati stare i razvijati nove načine i metode upravljanja, te vješto koristiti izvore koji im stoje na raspolaganju.

Danas se u kontekstu cjelokupna upravljanja muzejima i knjižnicama pažnja sve više usmjerava upravo na osoblje kao najvažniji organizacijski element. U posljednjem desetljeću, uz plaćeno osoblje, u brojnim se europskim i američkim knjižnicama i muzejima sve češće angažiraju i volonteri. Njih se drži ravnopravnim i jednakovrijednim članovima radne zajednice kojima također valja promišljeno upravljati.

Općenito o voluntiranju i volonterima

Volonterski rad oduvijek je bio dio svakog društva i djelatnosti. U najširem smislu definiran je kao "... važan izraz građanskog prava te bitna sastavnica demokracije. Volonterski je rad poklanjanje vremena i energije na korist lokalne zajednice i društva u cjelini, a može se ostvariti u nebrojeno mnogo oblika ...".²

¹UN Secretary-General Kofi Annan's statement at the opening ceremony for the International Year of Volunteers 2001. http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/2000_00_11_28usa_sg.htm (2001-07-15).

²Cookman, N.; D. Haynes; D. Streatfield, D. The use of volunteers in public libraries : a report to the Library Association. http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/vols.pdf (2001-09-19).

Vijeće za volonterski rad u Walesu (*Wales Council for Voluntary Action*) nadalje ističe da je volontiranje "... stvar vlastita izbora i slobode odlučivanja, koja je lišena svake želje za materijalnom dobiti ...".³

Opće je prihvaćeno mišljenje da, imajući u vidu vještine, znanja i vrijeme kojima raspolažu, ne postoji zadatak koji volonteri ne bi mogli obaviti. Stoga je iznimno važno da ustanove koje ih angažiraju ne smatraju volontere djelatnicima drugog reda koji ne znaju što bi sa svojim vremenom. Pri angažiranju volontera valja biti izuzetno promišljen i pažljiv jer oni ne samo da obavljaju određenu službu i pružaju određene usluge, već se istovremeno i služe tim uslugama kao korisnici. Već nakon prvih doticaja s volonterima postaje jasno da se volontiranje ne može pojednostavniti i svesti na nekoliko zajedničkih nazivnika, jer se upravo motivacija, koja je *spiritus movens* takva djelovanja, razlikuje od osobe do osobe. Britanski institut za istraživanje volontiranja (*The Institute for Volunteering Research*) došao je 1997. godine do saznanja da motivi poradi kojih osobe dobrovoljno rade predstavljaju mješavinu najistinskijeg altruizma i potpuno osobnih interesa i razloga.

Ovdje bi možda bilo dobro napomenuti da volontere koji rade u knjižnicama i muzejima ponajprije motivira ljubav (poštovanje) prema knjigama, umjetničkim predmetima i baštini općenito. Kao vrlo važan razlog volontiranja u knjižnicama i muzejima, brojna istraživanja ističu osjećaj ponosa volontera što pridonose radu ustanova u kojima se čuva kolektivna memorija.

No, bez obzira na vrstu ustanove koja ih angažira i prirodu njihova rada, uspješnost volontera u obavljanju zadataka ovisit će u prvom redu o tome, u kojoj su mjeri njihovi interesi, motivi i sposobnosti usklađeni s postavljenim im zahtjevima.

Volonteri u knjižnicama i muzejima

Američko knjižničarsko društvo (*American Library Association: ALA*) u Smjernicama za rad volontera u knjižnicama ističe da su oni osobe koje poklanjaju svoje vrijeme i energiju kako bi organizaciji ili ustanovi olakšali izvođenje određenih programa ili obavljanje specifičnih zadataka. Obavljajući svoje zadatke, oni donose svježe poglede, nova znanja, vještine i sposobnosti, nov pristup rješavanju problema i poticajne prijedloge. Istovremeno, donose i nove vrste motivacija.⁴

O važnosti volontera govori i podatak da se uredbe o njihovu radu pojavljuju u najvažnijim dokumentima koji uređuju rad muzeja i knjižnica. Tako se u operativnom planu Muzeja za povijest prirode u Denveru (*Denver Museum of Natural History*), u kojem radi izuzetno velik broj volontera,⁵ među muzejskim ciljevima navodi i sljedeći: "... voditi dobro upravljan muzej, uz pomoć djelotvorne i raznolike skupine vijećnika, plaćenog osoblja i volontera ...".⁶

³Isto.

⁴Usp. ALA Guidelines for using volunteers in libraries. <http://www.cslib.org/volguide.htm> (2001-09-15).

⁵Uz dvjestotinjak osoba u plaćenom radnom odnosu, u Muzeju radi i preko 3.500 volontera.

⁶Goodlad, S.; S. McIvor. Museum volunteers : good practice in the management of volunteers. London ; New York : Routledge, 1998., str. 45.

Izlažući doprinos volontera muzejskoj djelatnosti, Australaska udruga prijatelja muzeja (*Australian Federation of Friends of Museums: AFFM*) u svojim etičkim smjernicama ističe da prijatelji i volonteri ostvaruju plemenite ciljeve u kulturnom razvoju te pridonose razvoju muzeja i muzealstva samog. Jedina nagrada koju volonteri i prijatelji muzeja dobivaju za svoj rad jest zadovoljstvo što pridonose radu i razvoju ustanove u kojoj rade te zajednici kojoj služe, a od muzeja i njegova osoblja očekuju odavanje priznanja, poticanje i dobro iskorištavanje njihova rada.⁷

Prednosti i nedostaci angažiranja volontera

Razumijevanje prednosti odnosno nedostataka angažiranja volontera trebalo bi pomoći odgovornim osobama pri donošenju odluke o njihovu uključivanju odnosno neuključivanju u rad ustanove.

Među najvažnije prednosti angažiranja volontera ubrajaju se: uključivanje zajednice u rad knjižnice ili muzeja odnosno njihov izlazak u lokalnu zajednicu i poboljšavanje suradnje sa zajednicom. Nadalje, volonteri omogućuju knjižnicama i muzejima pružanje već postojećih usluga uz manje troškove, odnosno pružanje novih usluga uz jednake troškove. Volonteri i plaćeno osoblje međusobno nadopunjuju svoje sposobnosti. Volonteri posjeduju nova znanja i vještine, a neopterećeni profesionalnim zahtjevima i visokim očekivanjima, donose nove poglede na metode rada i u stanju su predložiti promjene u obavljanju poslova.

Nedostaci angažiranja volontera koji se najčešće navode u literaturi jesu: nepouzdanost, katkad neozbiljan pristup radu, što utječu na kvalitetu rada ustanove, dodatni troškovi potrebni za vođenje takva programa, strah od gubitka plaćenih radnih mjesta itd.

Zbog navedenih razloga potrebno je osmisliti mehanizme za praćenje kvalitete rada i pridržavanje standarda pri pružanju usluga, a ustanove koje angažiraju volontere trebale bi razviti dosljedan pristup i plaćenom i neplaćenom osoblju. Isto tako, ne bi smjela postojati razlika u očekivanim standardima ponašanja plaćenog i neplaćenog osoblja.

Preduvjeti za uspješan rad s volonterima

Kako bi rad s volonterima bio uspješan, njihovi koordinatori moraju u potpunosti razumjeti i iskreno cijeniti njihov rad. Moraju ih smatrati motiviranim i stručnim osobljem, a njihov rad nadopunom i poboljšanjem, a ne prijetnjom radu plaćenog osoblja. Osnovni je zadatak koordinatora otkriti (i zadovoljiti) stvarne razloge volonterskog rada, osigurati dobru komunikaciju i djelotvorne disciplinske mehanizme te omogućiti adekvatno osposobljavanje i upućivanje u rad.⁸

⁷Ethical guidelines for Australian Federation of Friends of Museums. http://amol.org.au.collection/hostedwebs/affm/ethical_code.html (2001-09-15).

⁸Za uspješan rad s volonterima vidjeti već spomenute ALA Guidelines for using volunteers in libraries. <http://www.cslib.org/volguide.htm> (2001-09-15). Sve se te upute, u načelu, mogu primijeniti i na zapošljavanje volontera u muzejima.

Strategije i planiranje rada s volonterima

Prvi korak koji knjižnica odnosno muzej mora poduzeti kada odluči angažirati volontere jest točno definirati potrebe i jasno iskazati za koje poslove i zadatke treba dodatno osoblje, te ispitati obavlja li se posao trenutno na zadovoljavajući način. Ako ustanova zaključi da je angažiranje volontera jedini način za rješavanje problema, potrebno je posavjetovati se i osigurati pristanak svih osoba i tijela uključenih u rad ustanove (plaćeno osoblje, sindikati, upravni odbori itd.). Potom je potrebno izraditi i službeno odobriti dokument koji će uređivati rad volontera (tzv. *volunteer policy*). Takav dokument trebao bi sadržavati sljedeće podatke: način i cilj angažiranja volontera, definicija pojma *volonter*, raspoloživa sredstva i izvori za rad s volonterima, povjerljivost volontera, odnos između volontera i korisnika, odnos između volontera i plaćenog osoblja, strategija angažiranja volontera, mogućnosti i načini osposobljavanja, radni uvjeti za volontere, podrška, nadzor i vrednovanje, troškovi, osiguranje, administrativne informacije itd.

Izuzetno je važno predvidjeti troškove (izravne i neizravne) te donijeti odluku o sredstvima potrebnim za provođenje programa. U posljednje vrijeme velika se pozornost posvećuje pitanju zakonskog statusa volontera i implikacijama koje bi to moglo imati na ustanove u kojima djeluju. Stoga se u fazi planiranja knjižnice i muzeji moraju upoznati sa svojom pravnom odgovornošću prema osobama koje zapošljavaju kao volontere. Pravna odgovornost u pravilu obuhvaća tri područja: štete koju su počinili volonteri, štete i povrede nanešene volonterima te pravo volontera da zadrži svoj posao.

Sljedeći je korak izrada plana ili strategije angažiranja volontera. Izradu plana potrebno je započeti detaljnim propitivanjem zaduženja volontera. Za svako zaduženje savjetuje se postaviti sljedeća pitanja: Tko će biti kvalificiran i zainteresiran za obavljanje ovog zadatka?; Tko će biti u stanju poštivati vremenske zahtjeve?; Gdje se mogu pronaći odgovarajući kandidati?; Što ih može motivirati za volontiranje?; Na koji im je način najbolje pristupiti?⁹

Strategija angažiranja volontera, ovisit će o potrebama ustanove. Kada zadatak zahtijeva specifičnu obvezu, visok stupanj znanja, posebne sposobnosti i stručnosti koje ne posjeduje prosječna osoba, najbolje će biti upotrijebiti ciljani plan angažiranja volontera. Ako volonterski zadatak ne zahtijeva nikakva posebna znanja i vještine, a uz to je potrebno angažirati velik broj volontera, koristit će se opće zasnovana strategija.¹⁰

Angažiranje volontera

Kako se mnoge organizacije i ustanove natječu za volontere u istoj zajednici, od iznimne je važnosti da potencijalnim kandidatima ponude nešto jedinstveno i samo njima svojstveno. Zahvaljujući svom području rada, gradi kojom se bave i prirodi posla, to knjižnicama i muzejima ne bi trebalo predstavljati problem.

⁹Ellis, S. The volunteer recruitment book. <http://www.txserve.org/mgmt/volrec/needs.html> (2001-09-10).

¹⁰Isto.

No, knjižnice i muzeji više ne mogu biti zadovoljni što se na oglas javio dovoljan broj zainteresiranih kandidata. Od brojnosti, važnija je kvaliteta prijavljenih kandidata koji moraju posjedovati specifična znanja i vještine potrebne za obavljanje zadataka. Uz ovaj kriterij, sve se veća pažnja poklanja strukturi volontera. U knjižnicama i muzejima kao ustanovama kojima je cilj aktivno sudjelovati u životu zajednice, brojnost i raznolikost volontera ogleda se u zastupljenosti raznih dobnih skupina, pripadnika obaju spolova, predstavnika svih društvenih klasa i skupina, osoba koje posjeduju najrazličitija znanja i sposobnosti, osoba s posebnim potrebama itd.

Da bi dobile dovoljan broj kvalitetnih volontera, knjižnice i muzeji moraju si u zajednici u kojoj djeluju stvoriti ugled, odgovarajućim metodama oglašavanja ukazati na istinsku potrebu za volonterima te pružiti uvid u koristi i prednosti koje im nude. Oni, isto tako, moraju osvijestiti potrebu za trajnim planiranjem i angažiranjem volontera. Potrebno je njegovati prijateljske odnose s članovima zajednice (osobito su važna udruženja tipa *Prijatelji knjižnice* odnosno *Prijatelji muzeja*), osluškivati kretanja u zajednici u kojoj djeluju, te redovito ažurirati (i naravno učiniti vidljivima) informacije o potrebi za volonterima.

No, osnovno je pravilo pri angažiranju volontera da ustanova izradi dokument o zapošljavanju volontera, te da u samom postupku zapošljavanja primjenjuje ista pravila i postupke koji vrijede za zapošljavanje plaćenog osoblja. Sam postupak uključuje: izradu opisa poslova, oglašavanje, ispunjavanje pismene zamolbe, razgovor s kandidatima, odabir odgovarajućeg kandidata i donošenje odluke, potpisivanje sporazuma odnosno ugovora o radu i, konačno, upućivanje i osposobljavanje te pružanje podrške volonterima.

Postupak angažiranja volontera započinje izradom dokumenta Opis poslova u kojem se navode konkretna volonterska radna mjesta. Ovim dokumentom daje se volonterima na znanje da je njihov budući zadatak važan i cijenjen, ali i definira odnos između volontera i plaćenog osoblja. Dobar Opis poslova sastoji se od sljedećih elemenata: pun naziv radnog mjesta, svrha i sadržaj posla, očekivana odgovornost i dužnosti volontera, radno vrijeme (fleksibilno ili fiksno) i lokacija, potrebno znanje i vještine, eventualna obuka koju će volonteri morati proći, utvrđeni mehanizmi nadzora i vrednovanja (obavezno ime osobe zadužene za nadzor nad radom volontera), te koristi i nagrade volonterima za obavljanje posla (npr., slobodna mjesta za parkiranje, popusti u restoranima i dućanima u sklopu ustanove, besplatan ulaz u muzej za volontera i njegovu najbližu obitelj, besplatna godišnja članarina u knjižnici, popusti za korištenje određenih usluga, mogućnost sudjelovanja na stručnim sastancima i seminarima koje organizira ustanova itd).

Nakon što se izradi Opis poslova, ustanove moraju javnosti obznaniti svoju potrebu za volonterima. Oglasi u kojima se ta potreba izražava moraju biti pažljivo sročeni, osobni (usmjereni na osobe čije sposobnosti zadovoljavaju potrebe ustanove) te djelovati poticajno na potencijalne kandidate. U sljedećem primjeru navodi se jedan loš i jedan dobar oglas za rad volontera u knjižnici:

“Traži se volonter za rad na informacijskom pultu.”

Bilo bi mnogo bolje kada bi oglas bio sročen ovako:

“Sedamnaestogodišnji Ivan nije se upisao na željeni fakultet. Šteta što nije znao da u njegovoj knjižnici postoji građa za pripremu za upise na fakultete. Traži se volonter koji će pomoći Ivanu i drugima koji imaju slične probleme pri pronalaženju potrebnih informacija.”

Obavijesti ove vrste najčešće se postavljaju u samoj knjižnici odnosno muzeju. Slijede škole i fakulteti, dućani, crkve i druge vjerske ustanove, kulturna središta, klubovi za mlade i ostala mjesta na kojima se oni okupljaju (kino-dvorane, sportske dvorane i igrališta), ambulante i bolnice, telefonski imenici, lokalni mediji, informativna i turistička središta, zavodi za zapošljavanje, lokalni volonterski centri, sredstva javnog prijevoza, đачki, studentski i umirovljenički domovi itd.

Slanje pisama pojedincima, skupinama i ustanovama također je jedan od djelotvornijih, izravnih načina oglašavanja. Na primjer, ako su knjižnici potrebni volonteri za programe opismenjivanja odraslih osoba, najbolje će biti takvo pismo poslati umirovljenim učiteljima.

Oglase je moguće uobličiti i u neku vrstu albuma u kojem se uz fotografije volontera prilaže i opis posla. Album je najbolje izložiti na nekom upadljivom mjestu u knjižnici odnosno muzeju, gdje će ga potencijalni volonteri lako moći zamijetiti. Od ostalih netradicionalnih metoda oglašavanja koriste se video-oglasi u velikim dućanima i slično, te oglasi na internetu (mrežne novine, raspravišta, bilteni, vlastite web-stranice itd.).

Usprkos silnom razvoju tehnologije i novim, sve praktičnijim, jeftinijim i bržim, komunikacijskim mogućnostima, ponajbolji način oglašavanja i dalje ostaje osobni kontakt. O potrebi za volonterima može se govoriti na raznim sastancima i pri susretima s članovima zajednice u kojoj knjižnice i muzeji djeluju. Najviše uspjeha u angažiranju novih dobrovoljaca imaju sami volonteri, plaćeno osoblje, članovi upravnog odbora i drugi, koji članovima obitelji, prijateljima i poznanicima, susjedima i poslovnim partnerima prenose informacije o mogućnostima, ali i o ljepoti i vrijednosti volontiranja.

Potencijalni volonteri trebali bi ispuniti formalnu pismenu zamolbu u kojoj će navesti osobne podatke, razloge zašto žele volontirati te imaju li već radnog iskustva u knjižnici odnosno muzeju. Ovaj postupak prenosi kandidatima pozitivnu poruku o važnosti koju ustanove pridaju volontiranju i volonterima, a knjižnicama i muzejima omogućuje vođenje evidencije (i baze podataka) o stvarnim i potencijalnim volonterima.

Nakon što su potencijalni volonteri ispunili pismene zamolbe, vrijeme je za razgovor. Razgovor s kandidatom dvosmjern je komunikacijski proces. Potencijalni volonteri dobivaju osnovne informacije o knjižnici odnosno muzeju, o poslu koji bi trebali obavljati, o pravima i odgovornostima koje će imati kao dio osoblja, a osoba koja vodi razgovor saznat će dovoljno o kandidatu da bi mogla odlučiti odgovara li on zadatku koji će mu biti povjeren. Prije razgovora, ispitivač mora pročitati zamolbe, pripremiti pitanja, imati jasnu predodžbu o podacima koje želi dobiti, te osmisliti tijek razgovora.

Karp navodi neka od pitanja koja se preporučaju postaviti kandidatima: Što očekujete od volonterskog rada u knjižnici odnosno muzeju?; Kakvu korist/naknadu očekujete?; Koje biste vještine željeli naučiti za vrijeme rada u ustanovi?; Gdje ili što biste željeli pridonijeti knjižnici odnosno muzeju?; Zašto ste se odlučili za volontiranje u ovoj ustanovi?; Gdje ste čuli za ovo radno mjesto?; Bismo li mogli na neki drugi način bolje oglašavati?¹¹ Uz to, potrebno je postaviti i pitanja konkretno vezana uz radno mjesto za koje se kandidat prijavio. Ovisno o radnom mjestu i

¹¹Karp, R. S. Volunteers in libraries. <http://www.ala.org/lama.slp/karp.html> (2001-09-10).

zaduženjima potencijalnih volontera, mogu se postaviti sljedeća pitanja: Služite li se računalom?; Jeste li ikada govorili u javnosti, pred publikom?; Poznajete li prošlost grada?; Koje jezike govorite?; Imate li iskustva u radu s djecom?

Također se preporuča kandidate povesti u obilazak knjižnice odnosno muzeja i upoznati ih s ostalim osobljem (posebice s ostalim volonterima). Na kraju razgovora, uputno je da ispitivač obavijesti kandidate na koji će ih način i kada kontaktirati i izvijestiti o odluci (nazvati telefonom, kontaktirati elektroničkom poštom, pozvati na dodatni razgovor, zatražiti probni rad i slično).

U postupku angažiranja volontera odlučivanje je jedan od najtežih zadataka. Odluka o tome koje će se osobe angažirati za volonterski rad ne smije se donijeti olako. Iznimno je važno da budu odabrani samo najbolji kandidati. Osim usklađivanja motivacije i sposobnosti potencijalnih volontera i zahtjeva posla, pri donošenju odluke o angažiranju potrebno je voditi računa i o vremenu koje kandidati žele (odnosno mogu) posvetiti radu u knjižnici odnosno muzeju.

Nakon što je odluka o angažiranju volontera donijeta, preporuča se izraditi ugovor ili sporazum o radu koji se smatra nekom vrstom moralne obveze. On bi trebao sadržavati jasnu izjavu o međusobnim očekivanjima, o prirodi međusobnog odnosa te prava i obveze obiju strana. Dobar sporazum trebao bi sadržavati sljedeće elemente: ime, adresa i telefonski broj volontera, opis zadaće, podatak o razdoblju za koje se volonteri obvezuju na rad, datum početka rada, informacije o potrebnoj obuci, ime osobe zadužene za nadzor nad volonterima, podatak o pravima i odgovornostima volontera, uredba o povjerljivosti itd.

Karp definira upućivanje u rad kao postupak koji osigurava da se volonteri u ustanovi osjećaju ugodno.¹² Ono započinje već u prvom razgovoru, a nakon angažiranja volontera potrebno ga je odmah nastaviti u radionicama i kratkim predavanjima na kojima će se volonteri upoznati s radom ustanove i svojim dužnostima.

Specifičnim vještinama i znanjima potrebnim za uspješno obavljanje zadanih poslova valja volontere poučiti već pri njihovoj dolasku u ustanovu (uvodna obuka), ali i tijekom rada (tzv. *on-going* obuka). Ovisno o vrsti posla, poučavanje se može provoditi na različite načine (priručnici i upute, predavanja i prezentacije, radionice i seminari, upute, mentorstvo, posjete drugim knjižnicama i muzejima itd.).

Kako uspjeh volonterskog rada često ovisi o prvim dojmovima, posebnu pozornost potrebno je posvetiti organizaciji prvog dana. Volonterima je potrebno pružiti toplu dobrodošlicu i o njihovu dolasku obavijestiti osoblje koje će se s njima susresti. Kako bi stekli dojam da ih knjižnica odnosno muzej uistinu treba, najbolje je da im se već za prvi dan pripreme zadaci koje moraju obaviti. Na kraju radnog dana, trebali bi skupa s koordinatorom analizirati rezultate kako bi dobili povratnu informaciju o svom radu.

Nadzor i vrednovanje rada volontera

Nadziranje rada volontera ovisit će o prirodi njihova posla. Osoba zadužena za nadzor mora razumjeti aktivnosti i ciljeve ustanove, te biti upoznata s ulogom i

¹²Karp, R. S. Nav. dj.

zadacima volontera. Ona bi trebala znati dobro komunicirati, planirati i vrednovati, te biti u stanju pružiti konstruktivnu povratnu informaciju kako volonterima, tako i njihovim koordinadorima, upravnim odborima itd. S postupkom vrednovanja volontere treba upoznati pri angažiranju. On se temelji na procjeni postignutih rezultata, a provodi se na različite načine: razgovorom s volonterom, osobnim zapažanjima, ispunjavanjem upitnika¹³ i sličnim postupcima koji se poduzimaju u redovnim vremenskim razmacima.

Ovisno o rezultatima vrednovanja, postupa se na jedan od sljedećih načina:

- ako je rad volontera bio zadovoljavajući, treba ih pohvaliti i nagraditi (bezbrojni su načini zahvale, a ograničeni su jedino kreativnošću odgovornih osoba) ili
- ako je rad volontera iz neopravdanih razloga nezadovoljavajući, treba poduzeti neki oblik korektivne akcije (podsjetiti ih na njihove dužnosti i važnost njihova posla, raspodijeliti ih na druge poslove ili odrediti drugu osobu s kojom će raditi, osigurati ponovnu obuku, otpustiti ih).

Bez obzira na odluke donijete tijekom postupka vrednovanja, dokumentacija o tome mora se pohraniti kako bi poslužila za daljnje poboljšanje rada s volonterima, za davanje preporuka i slično.

Kada volonteri odluče prestati s radom, bilo da su obavili povjereni zadatak ili iz nekih drugih razloga, predlaže se organizirati tzv. oproštajni neformalni razgovor. Takav je razgovor još jedna prigoda za prikupljanje povratnih informacija o volonterskim iskustvima te prijedloga za poboljšanje rada.

I na kraju, iznimno je važno odati priznanje i zahvaliti se i plaćenom osoblju ustanove, jer bez njegove pomoći i suradnje ne bi bilo moguće uspješno angažiranje volontera.

Zaključak

U ovom smo radu nastojali pružiti uvid u osnovne karakteristike rada s volonterima te dati pregled osnovnih smjernica za uspješno korištenje njihovih usluga u dvjema usko povezanim ustanovama koje skrbe za baštinu – knjižnicama i muzejima, te ih potaknuti na razmatranje mogućnosti njihova angažiranja.

Valja istaknuti još jednom da je u Hrvatskoj ova praksa, nažalost, slabo razvijena ili, što je još češće, gotovo da i ne postoji. Razlozi tomu su mnogi, od nepostojanja tradicije volontiranja, preko odljeva mladog i obrazovanog stanovništva, kao važnog izvora volonterske radne snage, u veća središta (posebice Zagreb), pa sve do opće ekonomske nesigurnosti stanovništva.

No, imajući u vidu društvena kretanja u razvijenim zemljama, kao što su produžena životna dob stanovništva, ranije sazrijevanje mladih, porast broja umirovljenih, visokokvalificiranih stručnjaka željnih novih znanja, vještina i iskustava, sve više slobodnog vremena, ekonomska sigurnost itd., za očekivati je

¹³Upitnik za vrednovanje rada volontera može, osim osnovnih podataka (ime, položaj i zadatak itd.), sadržavati i sljedeće elemente: razdoblje koje se ocjenjuje, koji su zadaci obavljani u tom razdoblju, razlozi zbog kojih nisu obavljani zadaci, kako se rad volontera može poboljšati, za koju se daljnju obuku zanimaju, imaju li prijedloge za poboljšavanje rada itd. (vidjeti Karp, R. S. Nav. dj.)

da će volonterski rad u budućnosti poprimiti još veće razmjere. Valja primijetiti da se gotovo sve navedene značajke razvijenih društava mogu identificirati i u Hrvatskoj osim, naravno, posljednje. Stoga možemo zaključiti da će volontiranje i u nas postati češća praksa tek kada naše društvo postigne potrebnu ekonomsku sigurnost.

Preostaje nam još samo vjerovati da će i naše knjižnice i muzeji, kao ustanove koje imaju sve potrebne preduvjete i živu potrebu za uključivanjem volontera u svoj rad, shvatiti prednosti ove prakse, okrenuti se budućnosti i priključiti suvremenim svjetskim tokovima.

LITERATURA

ALA Guidelines for using volunteers in libraries. <http://www.cslib.org/volguide.htm> (2001-09-15).

Brošura o volonterizmu / ur. Iva Mikac. Zagreb : Volonterski centar, 2001.

Cookman, N.; D. Haynes; D. Streatfield. The use of volunteers in public libraries : a report to the Library Association. http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/vols.pdf (2001-07-15).

Ellis, S. The volunteer recruitment book. <http://txserve.org/mgmt/volrec/needs.html> (2001-09-10).

Ethical guidelines for Australian Federation of Friends of Museums. http://amol.org.au/collection/hostedwebs/affm/ethical_code.html (2001-09-15).

Forward planning : a handbook of business, corporate and development planning for museums and galleries / ed. by Timothy Ambrose and Sue Runyard. London ; New York : Museums and Galleries Commission, 1991.

Gilliam, G. Museums, archives and libraries : estranged siblings. <http://www.slisweb.lis.wisc.edu/~ggilliam/musarchlib.html> (2001-09-10).

Goodlad, S.; S. McIvor. Museum volunteers : good practice in the management of volunteers. London ; New York : Routledge, 1998.

Karp, R. S. Volunteers in libraries. <http://www.ala.org/lama.slp/karp.html> (2001-09-10).

Managing volunteers : a good practice guide. <http://www.cidb.ie/comhairleVCS.nsf/HTMLPages/ManVolunteers?OpenDocument> (2001-09-20).

Museum management / ed. by Kevin Moore. London ; New York : Routledge, 1994.

Reed, S. G. Library volunteers – worth the effort! : a program manager's guide. Jefferson, North Carolina ; London : McFarland and Company, 1994.

UN Secreatry-General Kofi Annan's statement at the opening ceremony for the International Year of Volunteers 2001. http://www.iyv2001.org/infobase/speeches/2000/00_11_28usa_sg.htm (2001-07-15).