

# OD PILOTNÉHO PROJEKTU K HVIEZDIČKE KVALITY

PHDR. SLÁVKA BERACKOVÁ

✉ slavka.berackova@umb.sk  
Univerzitná knižnica UMB  
www.kniznica.umb.sk

The paper sheds light on the collaborative experience of employees of the University Library of Matej Bel University in Banská Bystrica with volunteer's performance and management. It follows the development of a pilot project in 2013 into a full-fledged programme, *Senior Volunteering at the MBU University Library*, and the enrolment of this project in a quality evaluation system for work with volunteers. After meeting the basic criteria for collaboration with volunteers, the library was awarded the quality label *We get on well with volunteers* (*S dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami to vieme*). After introducing educational and reward systems, a second star was added to the label. Volunteering is a way for the library to enhance its public image while providing volunteers with an opportunity to make a genuine contribution and maintain regular social contact.

**Keywords:** library innovations, volunteering in libraries, libraries and users, quality label, University Library of Matej Bel University in Banská Bystrica

Univerzitná knižnica Univerzity Mateja Bela (UK UMB) v Banskej Bystrici bola prvou akademickou knižnicou, ktorá približne pred desiatimi rokmi začala pracovať s dobrovoľníkmi a koordinovať ich činnosť.

O zapojení dobrovoľníkov do činnosti knižnice a ich výpomoci sme v UK UMB začali uvažovať pri riešení problémov prevádzky. Každoročne sa na začiatku nového akademického roka či semestra opakovala situácia s dlhými radmi študentov pred pracoviskami knižnice. Chceli sa čo najrýchlejšie registrovať, požičať si knihy a využívať ďalšie služby knižnice. Práve v tomto období sme pociťovali na niektorých dislokovaných pracoviskách nedostatok personálu.

Neustále presúvať iných pracovníkov na výpomoc do najvyťaženejších pracovísk alebo prijímať nových zamestnancov nebolo možné. Situácia nás nútila premýšľať nad riešením, ktoré by tento problém aspoň čiastočne vyriešilo.

Inšpirácií a podnetov bolo viacero. V prvom rade to boli informácie zo zahraničných knižníc, v ktorých sú dobrovoľníci ich prirodzenou súčasťou. Rovnako to boli skúsenosti niektorých slovenských verejných knižníc, ktoré už pracovali s dobrovoľníkmi pri organizácii podujatí a komunitných aktivitách či pri propagácii knižnice. K osvojeniu myšlienky zapojenia dobrovoľníkov prispel aj rok 2011, ktorý Európska komisia vyhlásila za Európsky rok dobrovoľníctva s cieľom zapojiť občanov vo väčšej miere do verejného života aj touto formou. V spolupráci s Katedrou sociálnej práce Pedagogickej fakulty UMB sme zorganizovali podujatie, na ktorom boli prezentované rôzne formy a možnosti zapojenia sa dobrovoľníkov do činnosti verejných inštitúcií, občianskych združení a pod. Konkrétne aktivity, projekty a tiež prínosy dobrovoľníctva predstavilo na podujatí aj Centrum dobrovoľníctva v Banskej Bystrici.

## PRVÝ KROK – PILOTNÝ PROJEKT

Predpokladom zapojenia dobrovoľníkov do činnosti v UK UMB bolo jasne stanoviť pravidlá ich pôsobenia. Jedným z dôvodov určiť presné pravidlá bolo aj to, že myšlienka dobrovoľníctva nemala v knižnici na začiatku veľkú podporu a zároveň pretrvávala určitá obava z pôsobenia dobrovoľníkov – nie knihovníkov. Preto sme sa so žiadosťou o spoluprácu a o metodickú a odbornú pomoc obrátili na Centrum dobrovoľníctva. Výsledkom spolupráce bol pilotný projekt. Pro-

ces jeho prípravy trval približne rok (2012 – 2013). V súlade s potrebami knižnice bolo nevyhnutné:

- zvoliť cieľovú skupinu dobrovoľníkov a následne ju osloviť,
- určiť koordinátora dobrovoľníkov a činností, ktoré by mali dobrovoľníci vykonávať,
- zadefinovať osobnostné a ďalšie predpoklady dobrovoľníka a požadované zručnosti potrebné na vykonávanie činností,
- informovať kmeňových pracovníkov knižnice o pôsobení dobrovoľníkov a vysvetliť im náplň ich práce a úlohy, ktorou je výpomoc, nie vykonávanie pracovnej náplne za pracovníka či nahradenie kmeňového pracovníka dobrovoľníkom.

Cieľovou skupinou dobrovoľníkov, ktorú sme sa rozhodli osloviť, boli seniori. Splňali naše predstavy, kritériá a potreby, ktoré sme si stanovili. Očakávali sme od nich najmä spoľahlivosť, zodpovednosť a časovú flexibilitu. V spolupráci s Centrom dobrovoľníctva vznikol projekt s názvom *Dobrovoľníctvo seniorov v Univerzitetnej knižnici UMB*. Pilotný projekt výrazne pomohol pri rozbehnutí programu, vytváraní podmienok pre pôsobenie dobrovoľníkov v našej knižnici, náboře a vytvorení databázy dobrovoľníkov. Finančne na projekt prispela Komunitná nadácia Zdravé mesto, ktorá prostredníctvom svojho grantového programu podporuje neziskové organizácie a občianske iniciatívy na skvalitnenie života ľudí v okrese Banská Bystrica a Zvolen. Finančné prostriedky boli použité na propagáciu, cestovné, občerstvenie pri náborových stretnutiach a darčeky pre nových dobrovoľníkov. Propagáciu sme realizovali formou informačných skladačiek a letákov, na webovej stránke knižnice a Centra dobrovoľníctva. Uskutočnili sa osobné stretnutia v kluboch a denných centrách seniorov.

Prvé stretnutie so záujemcami o dobrovoľnícku činnosť sa konalo v knižnici v septembri 2013. Po vyplnení dotazníka, v ktorom uchádzači o túto činnosť vyplnili údaje, ako záujmy, zameranie, skúsenosti, motiváciu a očakávania od práce dobrovoľníka, sa následne s každým záujemcom viedol individuálny pohovor. V októbri 2013 už nastúpili prví dobrovoľníci, ktorí vypomáhali v študovniach najmä pri príprave vyžiadanych kníh cez elektronické žiadanky, zakladaní vrátených kníh a oprave dokumentov. K ich činnostiam postupne pribudlo skenovanie podkladov do archívu publikačnej činnosti a práce spojené s prípravou periodík do väzby.

Po ročnom pilotnom projekte sme pokračovali v dobrovoľníckom programe, ktorý sme si už riadili



Značka kvality *S dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami to vieme*. Zdroj: Univerzitná knižnica Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici

samostatne, a to od propagácie a prijímania dobrovoľníkov, po ich manažovanie, hodnotenie a oceňovanie.

V súčasnosti sa dobrovoľníci okrem tejto pravidelnej výpomoci zúčastňujú aj na mimoriadnych akciách organizovaných knižnicou počas *Týždňa dobrovoľníctva* alebo *Týždňa slovenských knižníc* (ako súčasť knižničných hliadok).

Hoci je náš program primárne zameraný na dobrovoľníkov nad 50 rokov, dobrovoľnícku činnosť u nás vykonávali aj absolventky škôl, ktoré využili príležitosť nadobudnúť prax a skúsenosti aj z prostredia knižníc a knihovníctva.

## ZNAČKA KVALITY – OCENENIE NAŠEJ PRÁCE S DOBROVOĽNÍKMI

V roku 2016 sme sa zapojili do systému hodnotenia kvality práce s dobrovoľníkmi. Hoci práca s dobrovoľníkmi nie je v knižnici dominantnou činnosťou, motiváciou zapojiť sa do tohto projektu bola nielen snaha zistiť, či vieme pracovať s dobrovoľníkmi, ale

aj možnosť posunu v tejto oblasti na vyššiu úroveň. Proces hodnotenia prebiehal na základe splnenia zverejnených *Štandardov kvality manažmentu dobrovoľníkov a dobrovoľníčok*. Štandardy sú zamerané na jednotlivé oblasti práce s dobrovoľníkmi, ktoré zahŕňajú podmienky a princípy ich pôsobenia, zdroje, náplň práce, koordináciu, hodnotenie, ocenenie a pod. Po splnení kritérií základného štandardu kvality práce s dobrovoľníkmi sme získali značku kvality *S dobrovoľníkmi a dobrovoľníčkami to vieme*.

Počas rokov 2013 – 2019 sme sa snažili prácu s dobrovoľníkmi zlepšovať a plniť ďalšie indikátory kvality. Taktiež sme sa zamerali na propagáciu programu, zaviedli sme systém vzdelávania dobrovoľníkov a rozšírili sme formy ocenenia ich práce. V roku 2019 sme požiadali o opätovné prehodnotenie našej činnosti a splnením kritérií sme získali vyšší štandard – druhú hviezdičku kvality, ktorú sme v roku 2022 úspešne obhájili.

Uplynulé pandemiou poznačené roky (2020, 2021) spôsobili obmedzenie pôsobenia dobrovoľníkov – seniorov v našej knižnici, avšak postupne sa k nám opäť vracajú a naďalej nám pomáhajú. Zavádzanie nových online služieb pre používateľov, ktoré umožňujú využívať fond a služby v čoraz väčšej miere aj bez fyzic-



Ocenení dobrovoľníci. Zdroj: Univerzitná knižnica Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici

kej návštevy knižnice, má vplyv aj na pracovnú náplň dobrovoľníkov. Ich činnosť prispôbujeme potrebám jednotlivých pracovísk a výpomoc je viac zameraná na práce súvisiace s ochranou fondu. Keďže máme aj naďalej záujem pracovať s dobrovoľníkmi, zamýšľame sa nad ďalšími možnosťami ich pôsobenia v našej knižnici a zároveň aj nad novými formami ocenenia ich práce. Jednou z nich je nominácia na ocenenie *Srdce na dlani*.

Pôsobenie dobrovoľníkov v akejkoľvek knižnici je prínosom, pretože v každej z nich si nájdú svoje uplatnenie. Dobrovoľníci vykonávajú množstvo drobných činností, a tým uľahčujú prácu knihovní-

kom, ktorí majú viac času venovať sa požiadavkám a otázkam používateľov. Taktiež šíria dobré meno inštitúcie a pozitívne ju zviditeľňujú.

Motiváciou pre dobrovoľníkov-seniorov venovať sa dobrovoľníckej činnosti v našej akademickej knižnici je snaha byť užitočný, mať možnosť stretávať sa s ľuďmi a spoznávať nové veci. Aj napriek tomu, že knižnice nemajú v spoločnosti také postavenie, aké im prináleží a aké si zaslúžia, stále sú pre mnohých atraktívnym a príťažlivým miestom nielen na vzdelávanie a trávenie voľného času, ale aj na vykonávanie dobrovoľníckej činnosti.