



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# СБОРНИК ВОЛОНТЕРСКИХ ПРАКТИК В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ



МОСКВА, 2019 Г.









**Н.И. ГОРЛОВА** (РАЗДЕЛ 1-4, 5)  
**Д.Т. МАКОВЕЦКАЯ** (РАЗДЕЛ 4.1)

# **СБОРНИК ВОЛОНТЕРСКИХ ПРАКТИК В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

## **РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

**МЕТЕЛЕВ АРТЕМ ПАВЛОВИЧ**

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ СОВЕТА АССОЦИАЦИИ ВОЛОНТЕРСКИХ ЦЕНТРОВ, ЧЛЕН ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ РФ

**ДЕМИДОВ АРТЕМ ГЕННАДЬЕВИЧ**

ЧЛЕН СОВЕТА ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РФ ПО КУЛЬТУРЕ И ИСКУССТВУ, ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ЦЕНТРАЛЬНОГО СОВЕТА  
ВСЕРОССИЙСКОГО ОБЩЕСТВА ОХРАНЫ ПАМЯТНИКОВ ИСТОРИИ И КУЛЬТУРЫ

**ЖУКОВА ДАРЬЯ ДМИТРИЕВНА**

РУКОВОДИТЕЛЬ ДИРЕКЦИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ДВИЖЕНИЯ «ВОЛОНТЕРЫ КУЛЬТУРЫ»

УДК 316.7  
ББК 71.4(2)  
Г69

Н.И. Горлова, Д.Т. Маковецкая  
Г69 Сборник волонтерских практик в сфере культуры. Методические рекомендации. – М.: Издательство "Перо", 2020. – 120с., илл.

ISBN 978-5-00171-029-5

© Н.И. Горлова, Д.Т. Маковецкая, 2020

Н.И. Горлова  
Д.Т. Маковецкая

Сборник волонтерских практик  
в сфере культуры  
Методические рекомендации

Издательство «Перо»  
109052, Москва, Нижегородская ул., д. 29–33, стр. 27, ком. 105  
Тел.: (495) 973–72–28, 665–34–36  
Подписано в печать 24.03.2020. Формат 60×90/8.  
Бумага мелованная. Усл. печ. л. 15. Тираж 816 экз. Заказ 230.  
Отпечатано в ООО «Издательство «Перо»



## АННОТАЦИЯ

Сборник содержит различные кейсы, посвященные работе с волонтерами в различных учреждениях культуры Российской Федерации.

Предлагаемые практики представляют собой описание актуальных форм и методов работы с волонтерами в сфере культуры.

Проводится анализ сущностных характеристик волонтеров, определены специфика и ключевые направления их деятельности.

Особое внимание уделено анализу волонтерских программ учреждений культуры Великобритании, Франции, Германии, Канады и США.

Материалы сборника адресованы работникам учреждений культуры, сотрудникам НКО в сфере культуры, организаторам волонтерской деятельности, координаторам программ культурного волонтерства, а также лидерам волонтерских групп.

# СОДЕРЖАНИЕ

Введение	9
1. Понятие «культурное волонтерство»	10
2. Историческая справка: развитие культурного волонтерства в России	15
3. Общественное движение «Волонтеры культуры»	21
4. Обзор отечественных практик реализации волонтерских программ на базе учреждений культуры	30
4.1 Кейс развитие добровольческих программ в музеях на опыте работы в Республике Карелия	46
5. Обзор зарубежного опыта реализации волонтерских программ на базе учреждений культуры	57
5.1 Практика работы с волонтерами в библиотеках	57
5.2 Волонтерская помощь в музеях	72
5.3 Волонтерские программы по сохранению природного и культурного наследия в городских парках	90
5.4 Волонтеры в сфере сохранения культурного наследия	99
Заключение	114
Источники информации	115



## ВВЕДЕНИЕ

**В** современной истории волонтерского движения в сфере культуры можно условно выделить несколько этапов развития. Постепенная его профессионализация связана с развитием волонтерского менеджмента, усилением подготовки и супервизии добровольцев и, прежде всего, ростом доверия к ним со стороны организаторов добровольческой деятельности – учреждений культуры.

Актуализация волонтерского движения в сфере культуры в России пришлось на 2018-й год. За короткий промежуток времени волонтерство вышло на новый качественный уровень, стало востребованным и приобрело статус значимого общественного феномена. Это подтверждают и данные социологических опросов: например, исследования НИУ ВШЭ показали, что 65% россиян считают добровольчество в сфере культуры важной деятельностью.

Можно выделить несколько обширных направлений культурного волонтерства: волонтерство в учреждениях культуры и в рамках крупных событий, организация мероприятий в сфере популяризации культуры, искусства и туристических маршрутов, восстановление объектов культурного наследия, арт-терапия и другие творческие социальные проекты. Молодые люди сегодня в большей степени настроены на культурное волонтерство, связанное с сопровождением ярких мероприятий, различных акций и фестивалей.

Предоставляемые волонтерами услуги отличаются рядом несомненных преимуществ, к которым можно отнести: использование многообразных инструментов и технологий, организованность, персонификация и ориентация на адресную помощь, применение комплексного подхода и др. При личной заинтересованности волонтеры привносят в деятельность учреждений культуры множество различных ресурсов. Это знания и навыки, новая информация и материальные средства, жизненный и профессиональный опыт, творческий и интеллектуальный потенциал, инновации и др. Одной из важных характеристик добровольческих услуг также является экономичность, связанная с минимизацией административных накладных расходов.

Именно волонтерство стало одной из эффективных социально-экономических мер, позволяющих многократно увеличить количество рабочих рук в лице проактивных добровольных помощников на многочисленных – одноразовых и регулярных, локальных и масштабных – проектах и мероприятиях.

Подтверждением тому служит практика работы с волонтерами в учреждениях культуры многих зарубежных стран (Великобритания, Франция, Германия, Канада, США и др.), которая демонстрирует поразительные результаты. Популяризация волонтерского движения и эффективный волонтерский менеджмент за несколько десятков лет превратили эпизодические

добровольческие практики в мощное организованное волонтерское движение.

Ключевые примеры выдающейся практики в учреждениях культуры вышеперечисленных стран, структурированные в этом сборнике, представляют собой уникальный ресурс по добровольчеству. Материалы содержат зарубежные исследования по изменяющимся приоритетам деятельности музеев и библиотек, а также описывают и анализируют сильные стороны исключительных добровольческих программ учреждений культуры Великобритании и США.

Исследование зарубежного опыта, знакомство с организацией профильного волонтерского движения в сфере культуры и моделями организации деятельности добровольцев имеют важное значение и могут быть использованы в качестве аналогов и адаптированы к российской действительности.

В рамках подготовки сборника были использованы библиографические и интернет-источники, данные экспертных интервью с организаторами волонтерской деятельности и сотрудниками учреждений культуры, законодательные и нормативные акты, регулирующие и методическая документация.

## ПОНЯТИЕ «КУЛЬТУРНОЕ ВОЛОНТЕРСТВО»

В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ  
НЕ СУЩЕСТВУЕТ ЕДИНОГО  
УТВЕРЖДЕННОГО ТЕРМИНА  
ДЛЯ ВОЛОНТЕРОВ,  
ЗАДЕЙСТВОВАННЫХ  
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ.



В научной литературе и повседневной практике используют такие наиболее употребительные термины, как: «волонтеры культуры», «волонтеры культурного направления», «культурные волонтеры», «волонтеры сферы культуры и искусства», «волонтерство в проектах культурной направленности», «культурно-просветительское волонтерство» и т. п. По сути, данные термины тождественны и являются синонимами.

Для четкого понимания направления сферы деятельности волонтеров культурного направления предлагаем рассмотреть несколько определений.

Ряд авторов сходятся во мнении, что культурное волонтерство представляет собой реализуемую посредством активного личного участия волонтера добровольную помощь в рамках поддержки культурных проектов и мероприятий<sup>1</sup>. В данном случае авторы рассматривают его как один из видов деятельностных практик, основанных на принципах сочетания альтруизма, добровольности, гражданской ответственности.

Отличительными признаками волонтерства в сфере культуры как деятельности являются его процес-

суальный характер, направленность на личностное развитие и приобщение к культуре, создание новой атмосферы «открытости» и «доступности» культурных пространств, а также реализация этой деятельности в свободное время.

Зачастую в определениях культурного волонтерства встречается конкретизация перечня возможных учреждений культуры, потенциальных площадок волонтерской активности населения. Это относится к понятию «культурно-просветительское волонтерство», интерпретируемому как добровольческая деятельность в проектах культурной направленности, проводимых в музеях, библиотеках, домах культуры, театрах, кинотеатрах, культурных центрах, парках и т. д.<sup>2</sup>

Или еще одно определение. Волонтерство в области культуры – добровольческие инициативы, направленные на развитие культурных пространств, работу в культурных учреждениях или помощь на городских площадках, фестивалях и праздниках.

Однако, на наш взгляд, содержание представленных выше понятий отражает более узкий подход в трактовании культурного волонтерства, не раскры-

<sup>1</sup> Gorlova N. I., Troska Z. A., Karpenko Ye. Z., Krutitskaya Ye. V., Min'kova N. O., Semin O. V. The history of the development of Russian cultural volunteering: historical and contemporary practices // International Journal of Engineering & Technology. Vol. 7. № 2.13. 2018. P. 178 – 182.

<sup>2</sup> Резолюция Всероссийского форума добровольцев 24-27 октября 2016 года, г. Санкт-Петербург. [Электронный ресурс]. URL: <https://docplayer.ru/31334195-Rezolyuciya-vserossiyskogo-foruma-dobrovolcev-oktyabrya-2016-goda-g-sankt-peterburg.html> (дата обращения: 25.09.2019).

<sup>3</sup> Попова Н.В., Штанг Т.Э. Культурное волонтерство // Дайджест. Архангельск. 2018. С. 13.



вающий всю палитру возможных добровольческих практик в сфере культуры, в том числе и восстановления исторических и архитектурных памятников страны. Речь прежде всего идет о так называемом волонтерстве в сфере сохранения культурного наследия.

Составители дайджеста культурного волонтерства (Н. В. Попова, Т. Э. Штанг) участники культурного направления называют арт-волонтерами<sup>3</sup>. В основном они участвуют в организации концертов, выставок и образовательных мероприятий, работают с посетителями музеев и культурных центров. Реализовать свои знания и навыки арт-волонтеры также могут в библиотеках, домах культуры, кинотеатрах и на крупных городских событиях, как например: «Ночь музеев», «Ночь искусств», «Ночь кино» и «Библионочь».

Составители дайджеста информируют, что это направление появилось в конце 2014 г. и набирало обороты по всей стране в 2015 г. Унификация в качестве особого направления волонтерства связана, во-первых, с многочисленными культурными событиями и мероприятиями, напрямую связанными с культурой, за последние 5 лет (например, год литературы в России

(2015 г.), год российского кинематографа (2016 г.)); во-вторых, учреждения культуры (музеи, библиотеки, парки) видят в волонтерах стратегический ресурс для нового импульса развития и популяризации своих площадок.

Обратимся к анализу методических рекомендаций, разработанных во исполнение пункта 24 Плана мероприятий по развитию волонтерского движения в Российской Федерации (поручение заместителя Председателя Правительства Российской Федерации В. Л. Мутко от 05.07.2017 № 4723п-П44)<sup>5</sup> и в соответствии с положениями Федерального закона от 11.08.1995 № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве»<sup>6</sup>.

Методические рекомендации определяют основные принципы и формы организации добровольческой (волонтерской) деятельности в учреждениях культуры. Так, добровольцы (волонтеры) – это физические лица, осуществляющие благотворительную деятельность в учреждении культуры в форме безвозмездного труда в интересах благополучателя. К благополучателям относятся лица, получающие блага, производимые учреждением культуры, помощь добровольцев.

<sup>5</sup> План мероприятий по развитию волонтерского движения в Российской Федерации (поручение Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации В. Л. Мутко от 05.07.2017 № 4723п-П44). [Электронный ресурс]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71659706/> (дата обращения: 25.10.2017).

<sup>6</sup> Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ (ред. от 18.12.2018) «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». [Электронный ресурс]. URL: <https://legalacts.ru/doc/federalnyi-zakon-ot-11081995-n-135-fz-o/> (дата обращения: 15.09.2019).



Очень емкое определение термина «добровольческая (волонтерская) деятельность» также представлено в методических рекомендациях. К ней относится деятельность, осуществляемая добровольцами в форме безвозмездного выполнения работ и направленная на обеспечение условий для эффективного получения населением культурных благ. Добровольческая деятельность в государственном (муниципальном) учреждении культуры используется в целях повышения качества оказания культурных благ, предоставляемых учреждением населению, содействия деятельности, осуществляемой учреждением в сфере культуры и искусства, а также активизации добровольчества как ресурса.

К добровольным работам в методических рекомендациях относится совокупность работ, которые выполняются волонтерами в интересах учреждения культуры и в целях расширения спектра, качества и объема осуществляемой деятельности в сфере культуры, увеличения категорий и численности граждан, осуществляющих эту деятельность, закрепленную соглашениями учреждения с добровольцами. Продуктом

добровольных работ в учреждении является конкретный результат их выполнения, который может носить материальный характер.

Добровольческая деятельность в сфере культуры, как упоминается в Рекомендациях, предоставляет возможность гражданам проявить себя, реализовать свой потенциал и получить заслуженное признание, способствует развитию творческой и созидательной активности, а также обеспечивает содержательный досуг. Кроме того, в волонтерских практиках в учреждениях культуры видится возможность обеспечения определенного временного формата занятости молодежи в период социально-экономического кризиса, содействия получению гражданами необходимого опыта, знаний и навыков для повседневной жизни, реализации собственных идей и социальных проектов. Обращается внимание и на компенсаторную функцию волонтерской деятельности: к примеру, преодоление дефицита общения или отвлечение от личных проблем, связанных с возрастом и одиночеством.

Раскрытие понимания культурного волонтерства невозможно без анализа нормативно-правовой доку-

ментации. Так, Примерное положение о волонтерской деятельности в сфере культуры на базе государственных и муниципальных учреждений культуры Республики Мордовия, разработанное Министерством культуры, национальной политики, туризма и архивного дела республики Мордовия в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»<sup>7</sup> (подпункт «К» пункта 12 «Обеспечить поддержку добровольческих движений, в том числе в сфере сохранения культурного наследия народов Российской Федерации»), раскрывает ряд дефиниций, связанных с волонтерской деятельностью в сфере культуры.

Волонтеры здесь определяются как «лица, достигшие совершеннолетия (18 лет), или лица, достигшие 14 лет и осознанно участвующие в волонтерской деятельности с согласия одного из родителей (законных представителей), органа опеки или попечительства, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благополучателя»<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года». [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/557309575> (дата обращения: 25.10.2019).

<sup>8</sup> Приказ министерства культуры, национальной политики, туризма и архивного дела республики Мордовия от 21 декабря 2018 года N 343 «О волонтерской деятельности в сфере культуры на базе государственных и муниципальных учреждений культуры Республики Мордовия». [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/550311404> (дата обращения: 25.10.2019).

<sup>9</sup> Постановление Правительства Архангельской Области от 26 декабря 2018 года N 612-пп «Об утверждении Концепции развития добровольческой (волонтерской) деятельности в Архангельской области на 2019 – 2024 годы и плана ее реализации на 2019 – 2024 годы». [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/462641297> (дата обращения: 25.10.2019).



Попытка нормативного установления минимальной границы осуществления такой деятельности является не совсем корректной, так как к реализации волонтерских проектов и мероприятий часто привлекаются и дети младшего школьного возраста. В целом, размытое по своему содержанию определение не ориентирует волонтера на конкретную область добровольческой практики. В данном случае Положение не видит разницы между «волонтером» и «волонтером в сфере культуры».

Согласно ему волонтерская деятельность в сфере культуры – это «форма социального служения, осуществляемая по свободному волеизъявлению граждан, направленная на бескорыстное оказание социально значимых услуг в сфере культуры на местном, национальном или международном уровне, способствующая личностному росту и развитию выполняющих эту деятельность граждан (волонтеров)».

Права и обязанности волонтеров в сфере культуры сводятся к участию в следующих пяти направлениях деятельности:

- 1) содействие сохранению объектов культурного наследия и развитию культурного потенциала Республики Мордовия путем оказания волонтерской помощи государственным и муниципальным учреждениям культуры Республики Мордовия;
- 2) создание положительного имиджа государственных и муниципальных учреждений культуры Республики Мордовия и общественное признание их деятельности путем пропаганды достигнутых результатов,

- а также организация акций в поддержку проектов и программ вышеуказанных учреждений;
- 3) оказание благотворительной помощи учреждениям с целью укрепления их материально-технической базы и реализации различных проектов и программ;
- 4) посильное участие в мероприятиях, связанных с охраной и реставрацией объектов историко-культурного наследия Республики Мордовия;
- 5) информационное обеспечение мероприятий, проводимых в государственных и муниципальных учреждениях культуры Республики Мордовия, в том числе и на объектах культурного наследия.

Анализ содержания ряда определений позволяет говорить о наметившейся тенденции конкретизации профиля деятельности в сфере оказываемых услуг и целевой аудитории в учреждениях культуры.

Все чаще встречаются формулировки понятия «волонтер», которые идентифицируют его принадлежность к тому или иному типу учреждения культуры (музеи, библиотеки и др.).

Культурное добровольчество (волонтерство) в Концепции развития добровольческой (волонтерской) деятельности в Архангельской области на 2019 – 2024 годы и плана ее реализации определяется в качестве добровольческой (волонтерской) деятельности в проектах культурной направленности, проводимых в музеях, библиотеках, домах культуры, театрах, кинотеатрах, культурных центрах, парках и т. д.<sup>9</sup>



Отдельно необходимо остановиться на рассмотрении определения «волонтер в сфере сохранения объектов культурного наследия». Сами организаторы волонтерской деятельности используют достаточно устоявшееся на сегодняшний день понятие «волонтер наследия», определяя его в качестве добровольца, принимающего участие в реализации культурных инициатив по сохранению и популяризации объектов культурного наследия.

Президент России Владимир Путин подписал Федеральный закон<sup>10</sup> о внесении изменений в ФЗ-73 «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»<sup>11</sup> и ФЗ-135 «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)»<sup>12</sup>. Особенности участия добровольцев (волонтеров) в работах по сохранению объектов культурного наследия, включенных в реестр, или выявленных объектов культурного наследия, а также виды этих работ определяются Правительством Российской Федерации.

Еще до поступления «закона о волонтерах наследия» в верхнюю палату парламента Министерство

культуры России опубликовало на Федеральном портале нормативных правовых актов проект «Положения об особенностях участия добровольцев (волонтеров) в работах по сохранению объектов культурного наследия, включенных в реестр, или выявленных объектов культурного наследия, а также видах работ по сохранению объектов культурного наследия, в которых указанные лица могут участвовать»<sup>13</sup>.

В преамбуле Положения сказано: «Особенности деятельности по сохранению объектов культурного наследия заключаются в необходимости и обязательности привлечения к работам по реставрации и консервации ОКН аттестованных специалистов-реставраторов, т.е. физических лиц, чья квалификация, навыки и умения проверены и подтверждены в установленном порядке. К работам же по текущему ремонту могут привлекаться любые лица, безотносительно их профессиональной квалификации. Аналогичным образом осуществляются подсобные работы и работы по обслуживанию территории и техники во время проведения ремонтно-реставрационных работ. Необходимо разграничить все указанные работы в целях снижения

до минимума риска причинения вреда объектам культурного наследия при проведении работ, в том числе волонтерскими организациями».

Иными словами, волонтерам можно доверять текущий ремонт и подсобные работы, уборку территории и обслуживание техники. Собственно работы по сохранению памятников, в том числе противоаварийные, чем волонтерские бригады занимаются весьма активно, остаются за рамками «дозволенного».

Определяя суть волонтерства в сфере культуры в целом, следует выявить общие существенные признаки имеющихся подходов. Все интерпретации культурного волонтерства выявляют несколько смысловых ядер. Два из них – «добро» и «воля» – являются классическими для определения понятия «волонтерства», третья составляющая – «сфера культуры» – выявляет специфику и конкретизирует направления деятельности волонтеров.

<sup>10</sup> Федеральный закон от 21 февраля 2019 г. №11-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72078722/> (дата обращения: 10.08.2019).

<sup>11</sup> Федеральный закон от 25 июня 2002 г. №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации». [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_37318/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37318/) (дата обращения: 25.10.2019).

<sup>12</sup> Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ (ред. от 18.12.2018) «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». [Электронный ресурс]. URL: <https://legalacts.ru/doc/federalnyi-zakon-ot-11081995-n-135-fz-o/> (дата обращения: 10.09.2019).

<sup>13</sup> Положения об особенностях участия добровольцев (волонтеров) в работах по сохранению объектов культурного наследия, включенных в реестр, или выявленных объектов культурного наследия, а также видах работ по сохранению объектов культурного наследия, в которых указанные лица могут участвовать. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=PNPA&n=47055#003659803543417306> (дата обращения: 12.09.2019).



## ИСТОРИЧЕСКАЯ СПРАВКА: РАЗВИТИЕ КУЛЬТУРНОГО ВОЛОНТЕРСТВА В РОССИИ

НАЧАЛЬНЫЙ ЭТАП РАЗВИТИЯ КУЛЬТУРНОГО ВОЛОНТЕРСТВА В СОВРЕМЕННОЙ РОССИИ ПРИХОДИТСЯ НА 1990-Е ГГ., КОГДА РОССИЙСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, И ПРЕЖДЕ ВСЕГО МУЗЕИ МОСКВЫ И САНКТ-ПЕТЕРБУРГА, СТАЛИ ПРИГЛАШАТЬ ДОБРОВОЛЬНЫХ ПОМОЩНИКОВ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАЗЛИЧНЫХ КУЛЬТУРНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ НА БАЗЕ СВОИХ ПЛОЩАДОК.

За время существования проекта были созданы схемы сотрудничества волонтеров с отделами музея и определены приоритетные направления деятельности как в Эрмитаже, так и за его пределами.

### 1996

Государственный Эрмитаж одним из первых запустил волонтерские проекты. В рамках Клуба друзей Эрмитажа добровольцы помогали сориентироваться иностранным туристам, отвечали на вопросы и привлекали посетителей в Клуб друзей. Правда, работа отличалась нерегулярностью и носила временный характер

Рождение Службы волонтеров неразрывно связано с подготовкой торжеств в дни празднования юбилея Санкт-Петербурга. Государственный Эрмитаж принимал в них активное участие, было организовано множество мероприятий для жителей и гостей города. Но реализовать эти проекты силами одного только Эрмитажа было невозможно. Поэтому, когда нашлись добровольцы, готовые предложить свою помощь музею, руководство поддержало инициативу

### 23 МАЯ 2003

Михаил Кожуховский, лидер группы молодежи, стремившейся участвовать в праздничных мероприятиях, приуроченных к 300-летию Санкт-Петербурга, обратился к руководству Государственного Эрмитажа с предложением создать в музее Службу волонтеров из числа владеющих иностранными языками студентов. В результате еще до утверждения программы удалось отобрать и подготовить для работы в музее 150 человек.

### ЯНВАРЬ 2003

Весной программа получила поддержку Комитета по празднованию трехсотлетия Санкт-Петербурга, и волонтеры вышли в залы Эрмитажа. М. Кожуховский стал штатным сотрудником и руководителем Службы волонтеров, которая получила статус специальной программы и с тех пор успешно функционирует



**К** направлениям работы волонтеров в Эрмитаже относятся:

- 1) прием посетителей и помощь администраторам рекреационных зон – контроль за правом доступа в залы и соблюдением маршрутов, мониторинг (Служба гостеприимства, Сектор туризма, Сектор социологических исследований, Отдел развития и маркетинговых исследований, Служба безопасности);
- 2) оказание помощи в проведении научно-исследовательских работ – систематизация и каталогизация объектов хранения, реставрация, археологические раскопки (Отдел археологии Европы и Западной Сибири, Мастерская реставрации мебели, Отдел главного архитектора);
- 3) переводы информационных материалов, помощь в ведении документации и подготовке публикаций, секретарская и курьерская работа (Сектор компьютерных технологий, Служба гостеприимства, Отдел археологии Европы и Западной Сибири, Пресс-служба, Отдел развития и маркетинговых исследований);
- 4) разработка и реализация дизайн-проектов – представление проектов в области мультимедиа, помощь в ведении переписки и использовании современных средств коммуникации и информационных технологий (Клуб друзей Эрмитажа, Фондохранилище Государственного Эрмитажа в Старой Деревне, Отдел археологии Европы и Западной Сибири, Научная библиотека);

- 5) участие в международных образовательных программах, семинарах и конференциях и помощь в их организации, преподавание иностранных языков и организация языковой практики (Служба гостеприимства, Учебно-методический отдел «Школьный центр», Научная библиотека);
- 6) помощь в транспортировке объектов и проведении выставок, театрализованных и концертных мероприятий (Сектор туризма, Эрмитажная академия музыки, Эрмитажный театр, Отдел перемещения выставок, Отдел западноевропейского искусства, Научная библиотека, Отдел материально-технического снабжения).

Деятельность Службы волонтеров также включает в себя создание и реализацию собственных проектов, направленных на привлечение молодежи к современным проблемам культурного наследия и воспитание чувства ответственности за его сохранение. Являясь неотъемлемой частью внутренней жизни музея, Служба волонтеров предоставляет возможность прохождения практики студентам российских и иностранных вузов.

Реализация Года культуры, объявленного в России в 2014 г., способствовала увеличению количества массовых мероприятий. Городские праздники расширили репертуар культурных городских практик, вовлекли новые аудитории в культурную жизнь города и посетителей – в учреждения культуры, что повлекло за собой и массовое привлечение волонтеров.

Важно отметить, что разные типы проведенных акций преследовали различные цели. Если для общегородских праздников важно вовлечение в гуляния как можно большего количества людей и обеспечение их разнообразной и качественной программой, то фестивальные события отвечают более специфическим целям Министерства культуры. Для проведения событий, связанных с Годом культуры в России, потребовалось вовлечение новых творческих сил в работу соответствующих учреждений. Ввиду этого российские организации культуры начали активно привлекать волонтеров к своей деятельности.

Так, активную политику в отношении привлечения волонтеров, как правило, ведут организаторы культурно-образовательной акции «Ночь в музее» («Ночь музеев»), которая за несколько лет получила распространение во многих городах России. В связи с увеличением числа музеев-участников с каждым годом «Ночь музеев» приобретает все больший масштаб. Для реализации разнообразных организационных и информационных задач приглашаются участники различных молодежных и волонтерских проектов.

Первый волонтерский центр в рамках эксперимента Департамента культуры Москвы по развитию волонтерского движения в столичных музеях и галереях и освоения успешного соответствующего опыта США открылся в Государственном музее истории ГУ-

ЛАГа. На базе музея создан социально-волонтерский центр, формирующий особое сообщество людей с готовностью в свое свободное время оказывать квалифицированную помощь музею и его аудитории – здесь стараются предлагать волонтерам творческие и развивающие задачи.

Многие из ныне живущих жертв политических репрессий – одинокие люди пожилого возраста, нуждающиеся в помощи. Волонтеры Музея истории ГУЛАГа сопровождают их в медицинские учреждения, помогают по дому, оказывают юридическую помощь, организуют досуг и поддерживают морально – одним словом, пытаются сделать жизнь пожилых людей хоть немного комфортнее и лучше.

Кроме того, волонтеры работают с документами из музейных фондов, расшифровывают интервью, переводят материалы на иностранные языки, помогают в организации и проведении музейных мероприятий, субботников и городских проектов.

Государственная Третьяковская галерея также активно включилась в процесс формирования волонтерского сообщества на собственной площадке. Весной 2012 г. было создано сообщество волонтеров Государственной Третьяковской галереи, насчитывающее более 250 участников. В большинстве своем это были молодые люди (19 – 26 лет), студенты и выпускники искусствоведческих направлений вузов.

Волонтеры Третьяковской галереи принимают участие в подготовке и проведении мероприятий, фотосъемок, небольших экскурсий, а также мониторинге публикаций. При помощи волонтерского сообщества было реализовано несколько крупных проектов: «Ночь в музее» и «Ночь искусств» (2013, 2014, 2015 гг.), тематические экскурсии «Амазонки авангарда» к 8 марта по экспозиции «Искусство XX века» (2014 г.), экскурсии и летние программы в музее-мастерской Анны Голубкиной (2014, 2015 гг.), рекламная кампания и маркетинговое исследование к выставке «Картина и рама» (2014 г.).

Интересный опыт в сфере культурного волонтерства представлен работой Политехнического музея<sup>14</sup>. Сначала Политехнический музей взаимодействовал с волонтерами только на больших проектах (фестиваль актуального научного кино «360°», международная мультимедийная выставка «Научный туннель Макса Планка»), привлекая в первую очередь студентов и выпускников профильных вузов. Но в 2013 г., в связи с реконструкцией исторического здания музея на Новой площади, у Политеха появилось сразу три постоянных адреса на карте Москвы – и увеличилось количество предложений посетителям и количество волонтеров соответственно.

<sup>14</sup> Волонтерские программы. Политехнический музей. [Электронный ресурс]. URL: [https://polymus.ru/ru/support\\_us/volunteer/](https://polymus.ru/ru/support_us/volunteer/) (дата обращения: 25.10.2019).



Насыщенная событиями жизнь Политехнического музея на ВДНХ и партнерских площадках открывает множество возможностей для волонтеров: от помощи на отдельных мероприятиях (таких как фестиваль науки и любознательности «Политех», фестиваль актуального научного кино «360°», программа неформальных научно-популярных конференций «Научные бои» и цикл образовательных событий музейного Лектория) до полноценного участия в жизни музея. Можно попробовать себя в качестве консультанта по взаимодействию с новейшими музейными технологиями на площадке основной экспозиции Политеха «Россия делает сама» или внести вклад в организационную часть проекта «Университет детей» – программы дополнительного образования для школьников 8 – 11 лет.

Также Политехнический музей предоставляет возможность пройти стажировку в любом из своих отделов: от выставочного департамента до группы развития. Опыт работы волонтером Политеха гарантирует знакомство с основами музейного дела на базе одной из крупнейших площадок со 140-летней историей, взгляд изнутри на процессы организации выставочных и образовательных событий огромного масштаба и стремительное развитие личных и профессиональных качеств за счет участия в специальной программе тренингов по ораторскому искусству и работе с людьми.

График работы в экспозиции музея строится с учетом свободного времени участников волонтерской программы и может составлять от одной до четырех

смен в неделю (при желании можно и больше).

Волонтеры помогают во всех направлениях деятельности музея:

- эксплейнеры на выставках и в экспозиции работают с посетителями и предметами/объектами;
- ассистенты на детских занятиях работают в научных лабораториях, в детском лектории, «университете детей»;
- ассистенты публичных событий музея (лекции, воркшопы, перформансы) «управляют массами», консультируют, работают с микрофоном, проводят соцопросы;
- pro bono волонтеры (компетентные специалисты в той или иной области – журналисты, фотографы, преподаватели, инженеры) приходят в музей в свое свободное время, на определенное событие или удаленно помогают сделать ту или иную профильную работу;
- волонтеры фондов и Политехнической библиотеки помогают хранителям во время экскурсий (встречают посетителей, «замыкают» группу, следят за сохранностью объектов), каталогизируют периодические издания.

Активно продвигается программа волонтерства в Дарвиновском музее – крупнейшем естественно-научном музее России и Европы. Волонтеров учат принимать и консультировать посетителей, привлекают к организационной поддержке музейных мероприятий, в том числе вернисажей и выставок, проведению

социологических исследований (анкетированию посетителей), секретарской и курьерской работе, продвижению музея в Сети.

Волонтер сам определяет время, которое может посвятить работе в музее, и согласовывает его с координатором программы. Чаще всего помощь требуется на разовых мероприятиях – открытиях выставок, мастер-классах и экологических праздниках. Музей выдает волонтеру пропуск для доступа на площадку.

В других регионах России можно также отметить успешные примеры использования добровольчества в учреждениях культуры.

Ассоциация музейных волонтеров города Нижневартовска является добровольным общественным объединением руководителей и представителей активов школьных музеев. К видам деятельности ассоциации относятся: организация обучения музейному делу и тематических выставок, экскурсий, приуроченных к наиболее значимым событиям страны, подготовка и проведение акций, конференций и других мероприятий, а также выпуск итоговой газеты о проделанной работе для формирования информационно-аналитического сборника с целью обмена опытом руководителей и волонтеров школьных музеев.

Проект «Музейный добровольческий десант» (Тулская область) представляет собой проект создания волонтерского лагеря на базе Государственного мемориального и природного заповедника «Музей-усадьба Л.Н. Толстого «Ясная Поляна». Под руководством музейных хранителей участники волонтерского

лагеря ухаживали за саженцами в питомнике и плодовыми деревьями в садах, работали на музейном огороде и в теплице, расчищали мемориальные лесные и парковые участки, высаживали цветы и травы в центральной части усадьбы и многое другое.

Программа волонтерского лагеря включала в себя знакомство с историей толстовской усадьбы и традициями семьи Толстых, проведение лекций и экскурсий, театральных и танцевальных мастер-классов, участие в музейных праздниках и культурных событиях, занятия народным творчеством, а также социологические опросы и помощь местным жителям.

Музеи стали обращаться к практике формирования компетентностной модели волонтеров (личностных качеств и профессиональных навыков), участвующих в организации и проведении мероприятий.

Так, по мнению сотрудников Политехнического музея, волонтеры должны проявлять интерес к науке и искусству, отличаться коммуникабельностью и вежливостью, поскольку им предстоит активно работать с многочисленной и очень разнопрофильной аудиторией.

А ключевыми требованиями к волонтерам Государственного Эрмитажа стали:

- готовность способствовать развитию музея на добровольной основе и участвовать во внутренней жизни музея;
- способность нести ответственность за себя, за посетителей музея и за музей как таковой;
- готовность к быстрой смене условий работы;

- готовность следовать требованиям распределения, в том числе работать под контролем начальства на местах;
- способность работать в коллективе, коммуникабельность и обучаемость;
- уважение к представителям других культур и рас;
- базовая образовательная подготовка;
- физическое и эмоциональное здоровье.

Большое значение музеи страны придают системе поощрений волонтеров, что позволило повысить активность и качество работы добровольцев, более объективно оценивать выполняемую работу по степени вовлеченности в деятельность на различных уровнях (от участия в проекте вплоть до его курирования), а также развивать такие социально-значимые качества личности, как дисциплинированность, ответственность за выполнение планов, заданий, добросовестность и др.

В качестве бонусной программы для волонтеров предусматриваются бесплатный вход в музей, приглашения на концерты и выставки, доступ к уникальным музейным фондам и образовательным программам культурных учреждений. Бонусами становятся специальные программы тренингов по ораторскому искусству, работе с людьми и развитию личности.

Например, «Карта волонтера» Политехнического музея предусматривает бесплатное посещение выставок и лекций в течение года. Чтобы получить такую



карту, нужно успешно пройти с командой Политеха крупный проект или работать в экспозиции не меньше 2 месяцев.

Для участников волонтерского сообщества Государственного Эрмитажа планируется организация специальных лекций, семинаров, кинопоказов и дискуссий, а также выпуск карт волонтера, по которым можно будет получать скидки в кафе и книжном магазине музея, а впоследствии – на территории партнерских площадок.

МВО «Манеж» предусматривает в рамках бонусной программы для волонтеров участие в различных мероприятиях Объединения «Манеж», благодарственные письма от руководства Объединения «Манеж», билеты на выставки, приглашения на вернисажи.

Бонусы от Государственного Центра Современного Искусства – рекомендательные письма, каталог текущей выставки в подарок, бесплатный вход на события ГЦСИ в течение месяца.

В благодарность за активное участие в жизни Дарвинского музея волонтеров поощряют памятными грамотами, скидками на сувенирную и печатную продукцию, приглашениями на разнообразные мероприятия.

В 2015 г. 8 ведущих музеев Москвы (Государственная Третьяковская галерея, Политехнический музей,

Государственный Дарвиновский музей, Музей истории ГУЛАГа, Московский музей современного искусства, Мультимедиа Арт Музей, музейное объединение «Музей Москвы», музей современного искусства «Гараж») разработали специальную карту, дающую право бесплатного прохода на крупнейшие площадки и постоянные экспозиции музеев, участвующих в программе. Каждый музей самостоятельно выдает своим волонтерам именные карты, действительные в течение полугода с момента выдачи.

Карта «Спутник» – это способ музеев сказать «спасибо» и в свою очередь поддержать волонтеров. Бесплатный вход на экспозиции – только начало. С увеличением числа участников программы лояльности волонтеры получают новые бонусы и привилегии от партнеров<sup>15</sup>.

В этом же году впервые Благотворительным фондом В. Потанина была учреждена номинация «Лучший волонтерский проект музея». Приз присуждается за проект развития волонтерской службы музея. Жюри фестиваля при участии фонда рассматривают опыт работы музея с волонтерами, уже реализованные волонтерские проекты и предполагаемые направления развития, заинтересованность в приглашении коллег для передачи опыта. Так, волонтерский проект Третья-

ковской галереи был отмечен жюри за высокий уровень профессионализма и глубину проработки.

Вовлечение в добровольческую практику в сфере культуры способствует эффективному раскрытию и реализации социально-культурного творчества волонтеров в рамках предлагаемых проектов.

Работая добровольцем в проектных командах столичных учреждений культуры сегодня, можно приобрести поистине бесценный опыт в разнообразных сферах деятельности, получить авторитетные рекомендации и перспективную работу. В рамках предлагаемых видов работ обеспечивается эффективное погружение волонтеров в практико-ориентированную, социально значимую деятельность учреждений культуры, способствующую развитию личностных качеств.

<sup>15</sup> Карта музейного волонтера «Спутник». Политехнический музей. [Электронный ресурс]. URL: [https://polymus.ru/ru/support\\_us/volunteer/sputnik/](https://polymus.ru/ru/support_us/volunteer/sputnik/) (дата обращения: 25.10.2019).



## ОБЩЕСТВЕННОЕ ДВИЖЕНИЕ «ВОЛОНТЕРЫ КУЛЬТУРЫ»

В 2018 ГОДУ НА ЗАСЕДАНИИ  
СОВЕТА ПО КУЛЬТУРЕ  
ПРЕЗИДЕНТ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ ВЛАДИМИР  
ПУТИН ПОДДЕРЖАЛ ИДЕЮ  
СОЗДАНИЯ РЕСУРСНОГО  
ЦЕНТРА ИНФОРМАЦИОННОЙ  
ПОДДЕРЖКИ ВОЛОНТЕРСТВА  
В СФЕРЕ СОХРАНЕНИЯ  
КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ.



В 2019 году Президент поручил Правительству РФ обеспечить эффективную поддержку добровольческого движения в сфере культуры, используя сформированную Росмолодежь и соответствующими органами субъектов РФ инфраструктуру. При Общественной палате РФ по развитию добровольчества была создана рабочая группа по развитию добровольчества в сфере культуры.

Уже весной 2018 г. на базе Ассоциации волонтерских центров создается Общественное движение «Волонтеры культуры», призванное объединить и аккумулировать сообщество активных и неравнодушных граждан, лидеров общественного мнения, участвующих в волонтерской деятельности в сфере культуры, реализующих социально значимые проекты и инициативы, в том числе направленные на сохранение культурного наследия народов Российской Федерации.

Сама концепция общественного движения была презентована и поддержана первым заместителем Руководителя Администрации Президента РФ С. В. Кириенко в августе 2018 года на Всероссийском образовательном форуме «Таврида».

Задачи, стоящие перед движением, многообразны и разноплановы: начиная от создания сети волонтерских центров на базе образовательных, государственных, общественных организаций, учреждений в сфере культуры до активной поддержки культурных гражданских инициатив и сообществ, выявления и тиражирования успешных практик добровольчества в этой области и широкого вовлечения граждан в деятельность по восстановлению культурного наследия страны.

В рамках федерального проекта «Создание условий для реализации творческого потенциала нации» («Творческие люди») национального проекта «Культура» реализуется программа «Волонтеры культуры», которая направлена на обеспечение поддержки добровольческих движений, в том числе в сфере сохранения культурного наследия народов Российской Федерации, включая деятельность по сохранению исторического облика малых городов.

Программа нацелена на создание и работу социального института добровольчества в сфере сохранения культурного наследия, обеспечение методологической, информационной, ресурсной поддержки деятельности, а также популяризацию профильного волонтерского движения в масштабах всей страны путем организации форумов и практических сессий.

На сегодняшний день в рамках программы успешно реализованы проекты:

- «Школа волонтеров наследия культуры». Реализация обучающих мероприятий для работы на объектах культурного наследия или участия в культурно-массовых мероприятиях.
- Практические сессии «Волонтеры наследия» в историческом городе Печоры Псковской области. Благоустройство территорий, прилегающих к объектам культурного наследия, в том числе Псковско-Печорскому монастырю.
- Всероссийский форум «Первый. Культурный» (Всероссийский фестиваль «Таврида ArtRussia»).

- Серия мероприятий в рамках программы «Волонтеры культуры» на Международном культурном форуме в Санкт-Петербурге и международном форуме добровольцев.

В настоящее время в 44 субъектах РФ определены и активно приступили к работе региональные координаторы – лидеры общественного движения «Волонтеры культуры», реализующие ряд ключевых задач от создания условий для развития и укрепления волонтерства в сфере культуры до формирования регионального профильного сообщества добровольных помощников. Подать заявку на участие в отборе на роль координатора мог любой желающий, интересующийся волонтерством в сфере культуры, а также обладающий знаниями и опытом работы или участия в общественных организациях и развития добровольческих инициатив в своем регионе.



## К ПРИОРИТЕТНЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВЕННОГО ДВИЖЕНИЯ ОТНОСЯТСЯ:

**ВОЛОНТЕРСТВО В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ**

**СОХРАНЕНИЕ И ПРОДВИЖЕНИЕ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ**

**РЕАЛИЗАЦИЯ ТВОРЧЕСКИХ ПРОЕКТОВ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ АРТ-ТЕРАПИЯ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКИХ ПРОГРАММ КРУПНЫХ КУЛЬТУРНЫХ СОБЫТИЙ**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ МАРШРУТОВ И КУЛЬТУРНЫХ ПРОСТРАНСТВ В ГОРОДАХ СТРАНЫ**

Цель общественного движения «Волонтеры культуры», созданного на базе Ассоциации волонтерских центров – сформировать сообщество активных и неравнодушных граждан, лидеров общественного мнения, участвующих в волонтерской деятельности в сфере культуры, реализующих социально значимые проекты и инициативы в сфере культуры.

## ЗАДАЧИ:

1. Создать условия для привлечения в культурное добровольчество максимального количества граждан: формирование инфраструктуры (волонтерских центров) на базе образовательных, государственных, общественных организаций в сфере культуры;
2. Создать механизм методической, информационной, консультационной, образовательной и ресурсной поддержки деятельности волонтерства в сфере культуры;
3. Выявить успешные практики добровольчества в сфере культуры, а также оказать поддержку в их реализации и тиражированию в субъектах Российской Федерации;
4. Оказать содействие в организации и проведении массовых мероприятий в сфере культуры;
5. Привлечь учреждения культуры, крупные фонды, творческих партнеров к совместной работе с волонтерами.

## РАБОТА С УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Начиная с 1990-х гг. российские организации культуры обращались к практике привлечения волонтеров, в полной мере осознавая важность добровольческих ресурсов. Прежде всего, это были музеи, которым тре-

бывалась помощь с организацией различных проектов на базе существующих площадок. Лидерами развития этого направления стали Москва и Санкт-Петербург.

На сегодняшний день не только музеи, но и другие учреждения культуры прибегают к помощи волонтеров. Определение роли волонтеров, разработка их должностных обязанностей, вопросы коммуникации во многом зависят от специфики организации и технологий работы с волонтерами, используемых в ней.

Задачами региональных сообществ движения в данном направлении являются:

- организация мониторинга организаций, занимающихся волонтерской деятельностью в сфере культуры в субъекте РФ;
- формирование волонтерских центров в сфере культуры на базе учреждений культуры (музеи, библиотеки, парки, дома культуры, культурно-досуговые центры и др.).

## СОХРАНЕНИЕ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ, ВОССТАНОВЛЕНИЕ ПАМЯТНИКОВ ИСТОРИИ И КУЛЬТУРЫ

Сохранение и восстановление памятников истории и культуры – одна из важнейших задач общества. Современное толкование понятия «памятники истории и культуры» необычайно широко и распространя-

ется на сооружения, памятные места и предметы, связанные с историческими событиями в жизни народа, развитием общества и государства, на произведения материального и духовного творчества, представляющие научную или художественную ценность. В содержание деятельности по сохранению и использованию культурно-исторического наследия включаются: проведение комплексной работы по реставрации или восстановлению, превращение движимых памятников в музейные экспонаты или объекты культурно-просветительского значения.

Задачами региональных сообществ движения в данном направлении являются:

- популяризация сохранения и восстановление объектов культурного наследия;
- оказание помощи органам государственной власти субъектов Российской Федерации в формировании и ведении единого государственного реестра объектов культурного наследия (памятников истории и культуры);
- сбор и систематизация архивной информации и артефактов;
- ведение просветительской работы с жителями своего региона;
- оказание помощи в реставрации памятников культуры;
- проведение дискуссии, лекции, беседы о важности сохранения культурного (материального и нематериального) наследия страны.

## ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ МАРШРУТОВ И КУЛЬТУРНЫХ ПРОСТРАНСТВ В ГОРОДАХ

Привлечь внимание к имеющейся культурной инфраструктуре, создать туристические маршруты для популяризации городов и сел России – одна из приоритетных задач сегодняшней региональной повестки. Удивительным является тот факт, что зачастую инициатива по созданию и внедрению подобных проектов зарождается именно в волонтерской среде, находя поддержку у специалистов в этой сфере. Формируемые маршруты и культурные пространства имеют практическую ценность не только для привлечения туристов, но и для близкого знакомства жителей региона с его особенностями и значимыми местами.

Задачами региональных сообществ движения в данном направлении являются:

- Формирование культурного бренда территории;
- Определение уникальных особенностей территории;
- Создание и разработка проектов, направленных на повышение уровня культуры граждан путем привлечения их к развитию культурных пространств территории;
- Создание и проведение экскурсий по культурным объектам региона.



## РЕАЛИЗАЦИЯ ТВОРЧЕСКИХ И СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ ПРОЕКТОВ

Творчество всегда было и остается тем инструментом, который объединяет людей, приносит им радость и счастье, способствует развитию у них эмпатии и терпимости к миру. С помощью творчества можно не только вдохновить, но и утешить, приободрить человека – неслучайно особенно популярным сейчас становится движение арт-терапии, а практика организации творческих мероприятий в поддержку определенных групп населения распространяется все шире и шире. Именно поэтому реализация творческих и социокультурных проектов является одним из важнейших направлений деятельности движения. Многочисленные проекты, в т.ч. инклюзивные, еще раз подтверждают важность этого направления.

Задачами региональных сообществ движения в данном направлении являются:

- выявление волонтерских инициатив, в т.ч. на муниципальном уровне, помощь в разработке проектов, формировании заявок для получения грантовой поддержки;
- осуществление продвижения и поддержки флагманских проектов общественного движения «Волонтеры культуры»;
- разработка и реализация проектов, направленных на поддержку потенциально творческих людей.

## ОРГАНИЗАЦИЯ ВОЛОНТЕРСКИХ ПРОГРАММ КРУПНЫХ КУЛЬТУРНЫХ СОБЫТИЙ

Мы привыкли к тому, что волонтерские программы крупных мероприятий включают в себя спортивные или экономические события, однако на сегодняшний день существует огромный запрос на развитие волонтерских программ культурных событий. Культурные события (выставки, тематические форумы и конференции, концерты) по масштабам не уступают любому другому крупному событию, однако в силу специфической направленности зачастую требуют от волонтеров и сотрудников особой подготовки или определенных базовых знаний. Поэтому волонтерские организации, уже работающие в сфере культуры, становятся первыми и основными партнерами и операторами волонтерских программ подобных мероприятий.

Задачами региональных сообществ движения в данном направлении являются:

- Обеспечение интеграции общественного движения «Волонтеры культуры» в муниципальные, региональные, всероссийские и международные мероприятия в сфере культуры, проходящих на территории курируемого субъекта РФ;
- Разработка волонтерских программ и повышение их качества;
- Внедрение стандарта событийного волонтерства.

## КОНКУРС ПРОЕКТОВ

Уже в августе 2019 года стартовал уникальный конкурс проектов движения «Волонтеры культуры». Организатором выступила Ассоциация волонтерских центров при поддержке Министерства культуры Российской Федерации, ФГБУК «Центр культурных стратегий и проектного управления» и Всероссийского общества охраны памятников истории и культуры (ВООПИК). Конкурс проводится для реализации работы по ключевым направлениям и выявления успешных и перспективных волонтерских проектов в сфере культуры, имеющих широкий социальный эффект и возможность тиражирования в субъектах РФ.

Отбор проводился по 4 номинациям:

- социокультурные и творческие проекты;
- волонтерские проекты, реализуемые совместно и/или в учреждениях культуры;
- проекты в сфере сохранения культурного наследия;
- проекты, направленные на организацию туристических маршрутов и формирование культурных пространств в населенных пунктах.

На конкурс поступило 243 заявки от физических лиц и 140 – от юридических из 76 регионов страны. По итогам лучшие проекты были отобраны в качестве флагманских инициатив, представляющих каждое из

направлений, и предложены в качестве социальной франшизы регионам России. Рассмотрим более подробно каждый из них.

В номинации **«Проекты, направленные на работу с учреждениями культуры»** были определены в качестве победителей следующие проекты:

Проект **«Культурный квест»** выступает как современный формат содержательного культурно-просветительского досуга для молодежи, а также представляет простую стратегию первичного сотрудничества добровольческих организаций с городскими учреждениями культуры. Проект нацелен на развитие культурного потенциала, формирование патриотизма и чувств сопричастности к истории Родины у молодежи, а также налаживание партнерских связей между культурно-историческими учреждениями и общественными организациями в рамках культурно-просветительского волонтерства. Квест рассчитан на более 700 молодых людей, представителей не менее 30 образовательных организаций города Санкт-Петербург – с привлечением и последующим обучением в проекте более 200 добровольцев из не менее 30 общественных объединений и образовательных организаций. Также планируется привлечение в проект более 25 учреждений культуры для совместной организации мероприятия с идеей развития культурного потенциала, патриотизма, активной гражданской позиции у молодежи и культурно-просветительского волонтерства в городе.

Специалисты Карельского Центра развития добровольчества совместно с сотрудниками Национального музея Карелии, а также музеев Санкт-Петербурга и Москвы разработали курс для сотрудников учреждений культуры «Навигатор добровольчества». Он позволяет получить базовые знания по организационной культуре и сопровождению добровольцев в музеях Карелии. Курс состоит из трех практикумов по темам «Стандарты организации работы добровольцев», «Нормативные документы работы с добровольцами», «Основы координации работы добровольцев». Курс уже прошли около 50 специалистов учреждений культуры, а благополучателями данного проекта становятся не только учреждения культуры, но и волонтеры, которые там работают.

**«Поэтический Трамвай»** — это проект, приуроченный к международному Дню поэзии (21 марта) и реализуемый на территории г. Усолья-Сибирского (Иркутская обл.). Планируется запустить круговой маршрут трамвая с командой чтецов, представляющих произведения поэтов Усолья, и волонтеров, в задачи которых входит раздача тематических материалов, сборников стихов. Проезд на таком транспорте бесплатный. Проект предполагает чтения вслух по различным поводам: День поэзии; День города; День семьи, любви и верности; юбилейные даты. Проект легко тиражируется на другие территории и вызывает интерес, вовлекая жителей как в культурную жизнь города, так и в поэтические чтения и литературное творчество.



**«КУЛЬТУРНЫЙ КВЕСТ»**



**«ПОЭТИЧЕСКИЙ ТРАМВАЙ»**



«РАСКРАСЬ ТОМСК»

В номинации **«Проекты в сфере сохранения культурного наследия»** одержали победу следующие работы:

Акция **«Раскрась Томск»**. Включает в себя организацию работ по приведению в порядок фасадов зданий, в том числе памятников архитектуры и сооружений, формирующих историческую среду. В проект вовлекаются горожане-волонтеры, жители и собственники объектов недвижимости, представители городских коммерческих и некоммерческих организаций. Акция помогает преобразить улицы, создать уютные пространства и сохранить элементы зданий, имеющих культурную ценность, показать собственникам, что они несут ответственность за внешний облик своих домов и формируют эстетику городов.

«ШКОЛА ВОЛОНТЕРОВ НАСЛЕДИЯ  
ВООПИК»

Проект **«Родовые башни»** предусматривает участие команды добровольцев в создании тактильного этнокультурного пространства в стенах средневекового башенного комплекса в горах РСО-Алания. В рамках реализации проекта планируется привлечь более 4 000 школьников, более 10 000 студентов и более 5000 туристов за год. На протяжении 5 лет командой волонтеров ведется работа над воссозданием родового башенного комплекса на площади 5700 кв. м. Комплекс включает в себя историческую часть селения, состоящую из 12 ярусов ландшафта с древними каменными кладками, улицами, ремесленными мастерскими, фруктовыми садами и другими зонами, отражающими быт и культуру средневековой Алании. Архитектурной доминантой является

отреставрированная по историческим архивным данным сигнальная 6-этажная башня, отвечающая нормам безопасности. Вход традиционно осуществляется со второго этажа. Первый этаж, использовавшийся ранее как холодильная камера, сегодня функционирует как дежурная комната. На крыше предусмотрена смотровая площадка. Частично сохранились и иные виды средневековых строений, осадные, крепостные, сторожевые и жилые башни, которые также необходимо восстановить в ближайшие годы. Волонтеры в сфере культуры будут наполнять событийную повестку комплекса, развивать собственные профессиональные навыки, станут живой частью музейного пространства, чтобы гости комплекса попадали не в атмосферу безмолвных стендов, а в реальные будни, быт и культуру средневековой Алании. В проекте есть место медиаволонтерам, экологам и ветеринарам, а также имеющим навыки в прикладных искусствах добровольцам.

**«Школа волонтеров наследия ВООПИК»**. Цель проекта — объединить людей, которым интересна история и архитектура родной страны, и рассказать гражданам, как сохраняется культурное наследие России. Это комплексное решение вопроса по просвещению в теме сохранения наследия. Программа проекта построена так, что затрагивает все необходимые аспекты: обоснование историко-культурных ценностей (почему архитектура этого дома ценна не только для конкретного города, а для страны и народа); законодательные (что значит табличка «Охраняется государством» и почему нельзя вы-



йти и починить этот дом самостоятельно, если сохранение наследия — это обязанность граждан); прикладные. В программу войдут более 250 практических и 180 теоретических занятий. Волонтеров ждут лекции по истории, искусству, законах об объектах культурного наследия, знакомство с процессом реставрации материалов (каменя, дерева и металла).

Проект медиаволонтерства **«Узнай Россию»** нацелен на объединение информационных волонтеров, россиян и иностранцев, в целях популяризации достопримечательностей, литературного наследия и опыта выдающихся россиян в России и за рубежом и публикации информации на русском и иностранных языках в Сети, в том числе в Википедии. В общей сложности итогом реализации волонтерского просветительского проекта «Узнай Россию» стали более 13 000 статей на 15 языках мира и более 23 000 изображений, посвященных выдающимся русскоязычным гражданам и достопримечательностям России.

Победа в номинации **«Проекты, направленные на организацию туристических маршрутов и формирование культурных пространств в населенных пунктах»** была отдана следующим проектам:

Проект **«Событийный туризм на селе»** направлен на создание туристических маршрутов на сельских территориях. Помогает решать проблему занятости через развитие и создание бизнеса на отдаленных территориях посредством выявления лидеров и формирования ко-

манд при помощи разработки и внедрения турпродуктов – обзорных экскурсий, туров, гостевых домов, сувениров, событий и фестивалей. Создает новые качественные продукты и виды услуг для туристов, делая сельскую жизнь ярче. В основе мотивации – региональные ценности. Это пока единственный общественный проект в России, направленный на достижение условий постоянного экономического роста Бурятии как региона с высокой культурной идентичностью, сохранение сакральной самобытной культуры, развитие потенциала уникальности каждого человека с учетом его интересов в контексте развития поселения, района, республики, страны, мира.

**«Красная линия»** — проект пешеходного туристического маршрута в Новосибирске. Каждый желающий в любое время может в удобном темпе познакомиться с городом. Проект состоит из трех элементов. Это закольцованная красная линия на тротуарах, проведенная мимо памятников архитектуры, информационные стенды, рассказывающие историю этих мест на русском, английском и китайских языках, и сайт с дублированием маршрута. Это не единственно верный путь для знакомства с городом и его историей, но приглашение к познавательному путешествию. Компактность пилотного маршрута делает его привлекательным даже для тех, у кого мало свободного времени. Изображение карты на стендах дает возможность совершить прогулку и в зимний период. Маршрут проложен через зеленые зоны, точки сбора музыкантов, фудкорты, арт-объекты и уличные выставки, поэтому наполнен событийностью. Проект рассчитан и на местных

жителей: линия временами уводит с главных улиц, открывая новые красочные уголки города с малоизвестными местами отдыха и достопримечательностями.

Проект по организации инклюзивного туризма в Тюменской области **«Истоки»** связан с созданием условий для путешествий ветеранам, инвалидам, а также детям, подросткам и семьям с детьми, нуждающимся в социальной помощи, и интеграцией их в систему общественных отношений. Спрос на доступный туризм растет во всем мире. В России в основном в этом направлении работают отдельные турфирмы и проекты, выполняется адаптация некоторых объектов в крупных городах РФ (Москва адаптирована на 30%, Санкт-Петербург – на 30%, Сочи – на 60%). В остальных



**«СОБЫТИЙНЫЙ ТУРИЗМ НА СЕЛЕ»**



«ЛАБОРАТОРИЯ УСПЕХА»



«ДОБРОВОЛЬЦЫ В ГОРОДЕ»

городах отмечены элементы зарождения инклюзивного туризма. Реализация проекта – это комплекс мероприятий, содействующих организации инклюзивной туристической деятельности. В его рамках также предлагаются услуги инклюзивного образования, позволяющие целевым группам получить разносторонние знания и исторические сведения о родном крае в форме бесед, квестов, мастер-классов. Немаловажно и содействие в развитии добровольчества инклюзивного направления (формирование команды инклюзивных добровольцев не менее 30 человек). Команда проекта – это молодые люди с инвалидностью, включившиеся в систему конструктивных отношений, имеющие опыт организации инклюзивных маршрутов, прошедшие абилитацию, в том числе и через туротерапию, а также их родители, ветераны, семьи с детьми. В рамках проекта создается доступная среда по принципу «разумного приспособления» (использование спецтранспорта и оборудования, ситуационной помощи, минимизация финансовых расходов целевых групп).

В номинации **«Социокультурные и творческие проекты»** были отмечены проекты:

**«Лаборатория успеха».** Направлен на помощь и развитие творческих способностей детей и подростков из Республиканского центра реабилитации несовершеннолетних (Республика Башкортостан). Проект предусматривает проведение арт-терапевтических мастер-классов в технике эбру для детей и подростков, находящихся в центре реабилитации, а также рисование песком. Это

позволяет облегчить данный период (пребывание в стационаре от одного до двух месяцев) для каждого ребенка и помочь в прохождении реабилитации.

**«Творчеству в малых селах быть!»** — проект по созданию необходимых условий и возможностей творчески развиваться детям в малых селах Бурятии и других регионов России. Предусматривается создание профессиональных хореографических кружков, а в перспективе – и других видов искусства. Проект затрагивает актуальную и важную проблему современной жизни в сельской местности. Удаленность малых сел и недостаточное финансирование, а также отсутствие должного внимания приводит к тому, что детские таланты остаются невостребованными и нереализованными. Командой добровольцев осуществляются выезды в малые села с образовательной и концертной программой, организацией и проведением мастер-классов по народной хореографии для детей и молодежи.

**«Добровольцы в городе».** Развитие направления «волонтеры культуры» в Республике Крым. Реализация серии мероприятий и акций по оживлению общественных пространств (музеев, дворов, парков), например, в форме общегородского квеста, силами молодежи и добровольцев полуострова.

Инклюзивный спектакль **«Открытая дверь».** Это пространство, в котором дети и подростки с особенностями в развитии вместе со своими здоро-

выми сверстниками через театральное искусство популяризируют направление социального добровольчества. Перед постановкой каждый волонтер-школьник проходит курс семинарско-практических занятий, направленных на знакомство с основными правилами общения с особенными детьми. Затем формируется инклюзивная группа участников проекта, которые на протяжении всего периода под руководством педагогов центра принимают участие в комплексных занятиях различных творческих направлений (актерское мастерство, ритмика и музыка, хореография и пластика, декоративно-прикладное творчество), чтобы создаваемые творческие работы были многогранными, интересными и качественными.

Социально-творческий проект **«Я – ДоброТворец»** направлен на оказание творческой помощи социальным учреждениям. Проект объединяет творческую и неравнодушную молодежь регионов РФ для их качественного взаимодействия с социальными учреждениями через проведение благотворительных концертов, тематических праздников, мастер-классов, встреч успешными людьми и т.д. Проект играет роль своеобразного моста между проактивной неравнодушной молодежью и социальными учреждениями. Формат творческой помощи чаще всего выбирает социальное учреждение. Волонтеры проекта — это молодые музыканты, танцоры, фотографы, театралы, ведущие, аниматоры, художники, мастера прикладных искусств, организаторы мероприятий и все, кто готов помочь безвозмездно.

## ПЛАНЫ НА БУДУЩЕЕ

В соответствии с Концепцией развития добровольчества в Российской Федерации до 2025 года предусматривается проведение многочисленных просветительских мероприятий для работы на объектах культурного наследия или содействия в организации и проведении культурно-массовых мероприятий.

В 2020 году предстоит организация международного волонтерского лагеря (для дальнейшего проведения на ежегодной основе) с реализацией образовательных программ для добровольцев по направлениям работы в сфере культуры и оказания содействия специалистам на объектах культурного наследия, реставрационных практик и культурных мероприятий.

Прогнозируется, что к 2014 году участниками движения станут 100 тысяч человек. Для их учета в 2019 году была создана база данных «Волонтеры культуры».

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПОРТАЛ «ВОЛОНТЕРЫ КУЛЬТУРЫ»

### ВОЛОНТЕРЫ-КУЛЬТУРЫ.РФ

Цель информационного портала – объединение возможностей для реализации волонтерской деятельности в сфере культуры, информирования о деятельности, создания мероприятий, поддержки инициатив, в также учета количества волонтеров. База данных интегрирована

с единой информационной системой dobro.ru и включает актуальную информацию о волонтерах, организациях, мероприятиях, проектах. А также новостные и аналитические материалы. В ней будут зарегистрированы все добровольцы, привлекаемые к работе по сохранению культурного наследия и реализации творческих и социокультурных проектов.

#### Для кого:

- Региональные координаторы
- Добровольцы
- Организации
- Учреждения культуры
- Региональные органы исполнительной власти

#### Возможности для организаций:

- Создание тематических мероприятий, набор волонтеров
- Поиск по имеющейся базе зарегистрированных организаций
- Доступ к базе данных лучших практик волонтерства в сфере культуры

#### Возможности для волонтеров:

- Поиск мероприятий в регионе
- Регистрация на мероприятия
- Учет часов волонтерской работы
- Поиск в базе имеющихся в регионе организаций, региональных сообществ и единомышленников.

## ОБЗОР ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПРАКТИК РЕАЛИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКИХ ПРОГРАММ НА БАЗЕ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

МНОГООБРАЗИЕ КУЛЬТУРНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ ОБЩЕСТВА ОПРЕДЕЛИЛО ПОЯВЛЕНИЕ ДОСТАТОЧНО РАЗНООБРАЗНЫХ ВИДОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ СФЕРЫ, СПОСОБНЫХ ЭТИ ПОТРЕБНОСТИ УДОВЛЕТВОРИТЬ.



Учреждения культуры — российские государственные (в том числе ведомственные) и муниципальные музеи, архивы, библиотеки и иные научные, образовательные, зрелищные и просветительские предприятия, учреждения и организации, осуществляющие свою деятельность в сфере образования, науки и культуры – сегодня существенно отличаются от тех, которые помнят наши родители, бабушки и дедушки. В быстро меняющейся реальности они вынуждены меняться вместе с ней.

Например, библиотека, ориентированная исключительно на книговыдачу, ушла в прошлое. Библиотеки сегодня – это уникальные площадки для различных видов творческой деятельности, развития талантов, реализации инициатив, помощи и поддержки акций и событий. На их территории проходят масштабные мероприятия, конкурсы, сборы и т. д.

В огромнейшем потоке информации, который мы имеем сегодня, очень важно читателя привлечь и заинтересовать. Современная новая библиотека – пространство культурное, динамичное, оно должно привлекать внимание, интриговать и шокировать, уметь преподнести то богатство, которым обладает. Все больше посетителей используют библиотеку в качестве пространства для сотрудничества, инновационной площадки высшего образования, художественного творчества и исследований. И, конечно, сегодня мы все чаще употребляем применительно к библиотекам термин «волонтеры».

2017



Ассоциацией волонтерских центров было проведено исследование среди

35

библиотек из

18

регионов России

Оно выявило, что подавляющее большинство из них, почти

95%

уже работают с волонтерами или готовы начать взаимодействие



## 2018 Конкурс «Лучший реализованный волонтерский проект в библиотеке»

Три номинации:

- «Лучший реализованный волонтерский проект в библиотеке»
- «Лучшая идея волонтерского проекта в библиотеке»
- «Лучший личный опыт культурного волонтерства в библиотеке»

Конкурс учрежден в Год добровольца (волонтера) Российской государственной библиотекой для молодежи совместно с Ассоциацией волонтерских центров



# 365

библиотек

разных типов и видов (публичные библиотеки всех уровней подчинения, библиотеки образовательных учреждений и других систем и ведомств, включая приходскую библиотеку и библиотеки организаций культурно-досугового типа), волонтерские сообщества при библиотеках, профилированных центрах и других организациях, НКО, а также отдельные физические лица

При поддержке



Свои проекты представили в том числе специализированные молодежные (юношеские) библиотеки и библиотеки для детей и молодежи (для детей и юношества), детские, центральные библиотеки субъектов РФ (универсальные научные), а также специальные библиотеки для слепых и слабовидящих. Активное участие в конкурсе приняли сельские библиотеки, которые составили почти четвертую часть от всех участников.

Конкурс показал разнообразие видов волонтерской работы в библиотеках, а также широкий спектр направлений и форматов проектов, нацеленных на решение актуальных проблем как глобального, так и местного значения.

Среди представленных проектов можно было встретить идеи и практики профориентационной, экологической, социальной, гражданско-патриотической, историко-краеведческой, правовой и другой направленности.

Проекты конкурса в том числе были направлены на продвижение чтения среди детей и молодежи, развитие творческого потенциала молодого поколения, формирование межнациональных и межэтнических отношений, сохранение и популяризацию локальной культуры, включая культуры малочисленных народов, развитие идей здорового образа жизни и спорта, организацию образовательного и культурно-просветительского досуга для социально незащищенных граждан и жителей отдаленных населенных пунктов.



Разнообразны и форматы проектов: школы волонтеров, добровольческие центры, эко-десанты, квартирники, коворкинг-центры, интеллектуальные и культурно-досуговые клубы, молодежные читательские советы, акции, «уличные» библиотеки, квесты, библиопикники, игротеки, воркшопы, велобиблиопробеги, библиосплавы и многое другое.

Музеи также вышли за рамки обычного классического экспонирования музейных предметов на своей площадке: обычно есть еще образовательные программы, мастер-классы, кинопоказы, лектории. Современный музей — это многофункциональный культурный центр, где вокруг коллекции, того или иного направления, на котором музей специализируется, создаются дополнительные необходимые активности.

Даже парки сегодня существенно преобразились и стали, в большинстве своем, многофункциональными учреждениями культуры. Они оборудуются новыми или уже реконструированными зонами отдыха, становятся более многофункциональными, всесезонно открытыми и мобильными для всех групп населения.

Современные парки предоставляют жителям городов игровые площадки для детского отдыха, а также беседки и гроты для пассивного досуга. Площадки для баскетбола, футбола и гольфа, теннисные корты, роллердромы, скалодромы, рампы для скейтбординга и других видов экстремального спорта — все эти сооружения входят в физкультурно-оздоровительные зоны современного парка отдыха.



Такие глобальные изменения и преобразования, а также наращивание потенциала информационных технологий, новых услуг и новых возможностей для посетителей заставили учреждения культуры обратить внимание на один из стратегических ресурсов развития – волонтеров. На сегодняшний день добровольцы активно привлекаются российскими библиотеками, музеями, различными организаторами отдыха и туризма, творческими объединениями, культурно-деловыми центрами, парками культуры и отдыха и т. п.

Практически каждое учреждение культуры заявляет о наличии в организации определенного числа постоянных волонтеров. Их количество варьируется от пяти до нескольких сотен человек в зависимости от величины самой организации, количества ее сотрудников, потребности в добровольных помощниках и т.п.

Также учреждения культуры говорят о привлечении волонтеров для проведения различных разовых акций и мероприятий, которые не являются «постоянными» добровольцами учреждения. Как правило, число таких помощников в разы больше и колеблется от нескольких десятков до нескольких тысяч привлеченных в год.

В настоящее время многие учреждения культуры почувствовали необходимость в создании собственных волонтерских центров. Так, к концу 2019 г. более 70% учреждений уже обзавелись своими волонтерскими объединениями или волонтерскими центрами – остальные работают над созданием таковых.

Волонтерские корпуса созданы и активно развиваются на базе Государственного Эрмитажа, Третьяковской галереи, Политехнического музея, Российской государственной библиотеки для молодежи, Государственного музея современной истории, Московского зоопарка и многих других учреждений культуры.

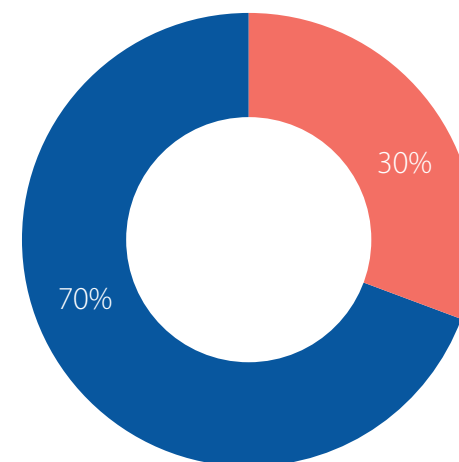
На сайте «Добровольцы России» сегодня зарегистрировано более 500 библиотек, музеев, зоопарков и других организаций, которые привлекают добровольцев через единую информационную систему.

В большинстве своем в учреждениях культуры руководство осуществляет штатный координатор волонтерской деятельности (деятельность прописана в должностных инструкциях) – это заведующие отделами, научные сотрудники, директор одного из структурных подразделений.

Наличие в организации ответственного за работу с волонтерами сотрудника говорит о понимании важности такой работы.

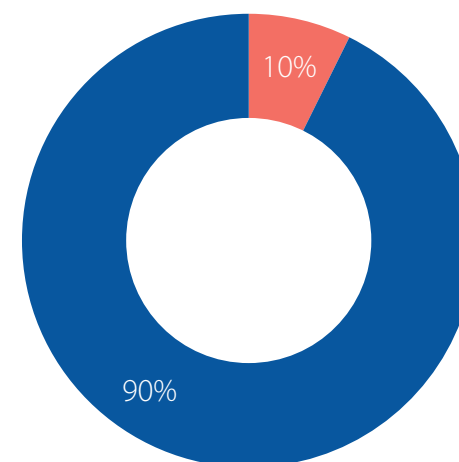
### Волонтерские центры в учреждениях культуры

- Учреждения культуры имеющие свои волонтерские объединения/волонтерские центры
- Не имеют волонтерского центра или находятся в процессе создания



### Кто руководит добровольческими инициативами в учреждениях культуры?

- Штатный координатор волонтерской деятельности (с совмещением, дополнительная нагрузка)
- Штатный координатор волонтерской деятельности (деятельность прописана в должностных инструкциях)



## ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ПРИЗНАКИ ВОЛОНТЕРА КУЛЬТУРЫ

Так кто же такой «волонтер культуры» или «волонтер в сфере культуры»? Какие признаки его отличают от других волонтеров?

Проведенное АВЦ в 2019 г. исследование показало, что в целом учреждения культуры четко понимают и определяют специфику этого профильного направления волонтерства.

**Культурное волонтерство – это активное движение, заключающееся в оказании добровольной и безвозмездной помощи в сфере культуры. Волонтеры участвуют в реализации (инициации) масштабных мероприятий, принимают участие в реставрации культурных памятников, занимаются просветительской деятельностью** (ГБУК «Самарская областная юношеская библиотека»)

**Волонтер культуры – помощник, который оказывает добровольную и безвозмездную помощь для обеспечения наиболее эффективной коммуникации в учреждении культуры** (СПб ГБУК «Государственная специальная центральная библиотека для слепых и слабовидящих»)

**Волонтер культуры – человек, добровольно оказывающий помощь в проведении и организации различной деятельности в сфере культуры и искусства** (ГБУ ЯНАО «Национальная библиотека Ямало-Ненецкого автономного округа»)

**Волонтер культуры – доброволец, способствующий своими действиями культурному развитию общества, вносящий вклад в культуру, участвующий в решении проблем в сфере культуры или участвующий в организации и проведении культурно-массовых мероприятий, самостоятельно, в команде с единомышленниками добровольцами или помогая государственным учреждениям культуры** (Государственное автономное учреждение культуры Тюменской области «Тюменское музейно-просветительское объединение»)

Волонтер культуры – это человек, который неравнодушен к истории и будущему своей страны, понимает значимость сохранения культурного наследия путем культурного просвещения общества, трансляции и популяризации лучших практик культурного пространства. Волонтер культуры инициирует создание и развитие новых проектов, вдохновляя на новые свершения команду всего учреждения, вовлекая в проекты парка других гостей, обладает навыками проведения экскурсий (Центральный Парк культуры и отдыха им. М. Горького)

## ЖЕЛАЕМЫЙ ОБРАЗ ВОЛОНТЕРА КУЛЬТУРЫ

К отличительным признакам волонтера и его деятельности, по мнению экспертов из числа организаторов волонтерской деятельности в учреждениях культуры, относятся:

- **желание узнать новое и реализовать свои навыки;**
- **наличие профильного гуманитарного образования;**
- **неравнодушие к культуре и искусству, творческий потенциал;**
- **опыт участия в реализации культурно-просветительских проектов;**
- **коммуникабельность, умение работать в команде;**
- **эрудированность, воспитанность, интеллигентность;**
- **ответственность, целеустремленность, инициативность;**
- **желание сделать мир лучше.**

Все это и составляет «профессиональные» особенности позиции волонтера в сфере культуры и делает его «субъектом» особой – волонтерской – активности на многочисленных площадках учреждений культуры.



## СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ ПОРТРЕТ ВОЛОНТЕРА КУЛЬТУРЫ

Среди волонтеров учреждений культуры достаточно представителей разных возрастов, но особенно много молодежи: школьников, студентов вузов и колледжей, преимущественно молодых людей в возрасте 16 – 25 лет (80%).

Большинство составляют женщины (70%). Сами учреждения при этом говорят о готовности работать со всеми категориями населения, в том числе с людьми среднего возраста и «серебряными волонтерами».

## ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ

Современные реалии внесли существенный вклад в изменение учреждений культуры, которым пришлось стать более открытыми, креативными, расширить свои возможности в плане предоставления услуг населению. Многие учреждения почувствовали необходимость во внедрении новых видов деятельности, таких как организация различных мероприятий, мастер-классов, работа в Интернет-пространстве и т. п. Но количество сотрудников осталось прежним или изменилось незначительно.

«Нашим специалистам необходима помощь в организации мероприятий, задач бывает много, рук не хвата-

ет», – так говорят сотрудники современных учреждений культуры. Здесь на помощь приходят волонтеры.

«Волонтеры в библиотеке — это двигатель развития учреждения! Лакмус. Кроме того, это отличный ресурс, особенно в части pro bono волонтеров», – так отзываются о волонтерах сотрудники ГБУК «Самарская областная юношеская библиотека».

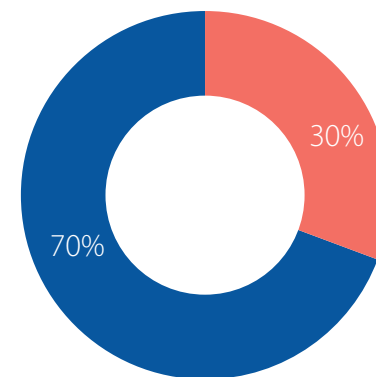
Итак, главной причиной работы с волонтерами учреждения культуры называют потребность в добровольческой помощи при проведении различных мероприятий и в повседневной работе.

Волонтерам сотрудничество с такими учреждениями дает возможность самореализации, приобретения новых знаний и опыта, а также позволяет почувствовать свою сопричастность к важнейшим культурным событиям страны и мира.

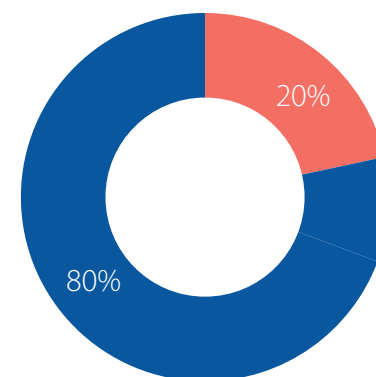
Необходимо отметить, что многие учреждения культуры рассматривают добровольцев, оказывающих помощь на постоянной основе, в качестве кадрового резерва.

Так, несколько учреждений трудоустраивают добровольных помощников в свои организации. Государственный Дарвиновский музей сообщает, что «несколько волонтеров стали сотрудниками музея: двое – преподавателями лабораторных занятий «Мир под микроскопом», двое – младшими научными сотрудниками».

## Гендерное соотношение волонтеров культуры



■ Женщины ■ Мужчины



■ 16-25 лет ■ Остальные

## КАКИЕ ВИДЫ РАБОТ ВЫПОЛНЯЮТ ВОЛОНТЕРЫ В УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ

Учреждения культуры представлены множеством разнообразных видов организаций социально-культурной сферы, которые предоставляют различные услуги населению.

В зависимости от специфики учреждения волонтеры выполняют различные виды работ:

- участвуют в организации и проведении социологических опросов, массовых и профессиональных мероприятий;
- занимаются оформлением выставок;
- занимаются разработкой сценариев, постановкой и исполнением театральных представлений;
- выполняют традиционную библиотечную работу (расстановка фонда, ремонт книг, ведение системы каталогов и картотек, формирование баз данных, справочно-информационное обслуживание пользователей);
- занимаются рекламной кампанией библиотеки и написанием информационных материалов;
- организуют досуг для детей с элементами арт- и библиотерапии, устраивают громкие чтения;
- обучают компьютерной грамотности;
- начитывают литературу на аудионосители и создают тактильные книги для слепых и слабовидящих людей;
- участвуют в выездных мероприятиях, включая экс-

курсии по культурным и историческим местностям, поисково-исследовательские экспедиции, литературные субботники, надомное обслуживание мало-мобильных граждан населения.

Волонтеры в учреждениях культуры участвуют и во всероссийских мероприятиях, таких как «Библионочь», «Ночь искусств», «Ночь в музее», и в региональных, и в реализуемых самими учреждениями проектах.

Практически в каждой библиотеке без помощи волонтеров не обходятся крупные общероссийские проекты и акции («Библионочь», «Тотальный диктант», «Большой этнографический диктант» и т. д.).

ГБУК «Самарская областная юношеская библиотека» считает традиционными проектами с участием волонтеров следующие:

- Ледовая стройка;
- День космонавтики (108 минут на орбите);
- Краеведческий Квест;
- Молодежный проспект;
- Благотворительный фестиваль «Добрая Самара»;
- Социокультурный проект «Книга. Эпоха. Страна.» (по мотивам романа А.Н. Толстого «Хождение по мукам»).

Интересен проект, реализуемый Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Башкортостан «Республиканский центр народного творчества» — это Республиканская молодежная акция «Фолк-драйв». Она проходит в форме культурно-досугового мероприятия при поддержке волонтеров культуры

в рамках подготовки к проведению VI Всемирной Фольклориады CIOFF с целью укрепления российской гражданской идентичности на основе духовно-нравственных и культурных ценностей народов Российской Федерации и охватывает все культурно-досуговые учреждения муниципальных районов и городских округов Республики Башкортостан.

Государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области «Владимирская областная библиотека для детей и молодежи» реализует следующие проекты:

- «Симфония памяти». Выезды волонтеров регионального центра совместно с инспекцией по охране объектов культурного наследия Владимирской области на объекты культурного наследия для оказания помощи в благоустройстве и сохранении их исторического облика. Добровольцы не только трудятся на благо общества, но и в ходе экскурсий овладевают краеведческими познаниями.
- «Жизнь в культуре». Волонтеры центра берут шефство над пожилыми работниками культуры: помогают в быту, приносят книги из библиотек, приглашают билеты на спектакли и концерты, поздравляют с праздниками, дарят одиноким людям живое общение.

В целом, анализ деятельности волонтеров в российских учреждениях культуры позволил систематизировать направления и виды выполняемых безвозмездными помощниками работ.

Таблица 1. Направления деятельности и виды работ волонтеров в учреждениях культуры

Направления деятельности	Виды выполняемых волонтерами работ
Информационная деятельность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение консультаций</li> <li>• Ведение документации</li> </ul>
Исследовательская деятельность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поиск и сбор различных документов, фото- и видеоматериалов</li> <li>• Проведение социологических опросов</li> </ul>
Издательская деятельность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа по распечатке, копированию</li> <li>• и ксерокопированию материалов</li> </ul>
Рекламная деятельность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Распространение рекламной продукции (флаеры, листовки, афиши)</li> </ul>
Социальная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Акции по пропаганде ЗОЖ</li> </ul>
Прием посетителей	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Общение с посетителями</li> <li>• Сопровождение гостей</li> <li>• Рассадка зрителей</li> <li>• Навигация</li> <li>• Проведение экскурсий</li> </ul>
Организационные работы	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Помощь в проведении выставок, экскурсий, театрализованных и концертных мероприятий</li> <li>• Участие в образовательных программах, семинарах и конференциях и помощь в их организации</li> </ul>
Разработка и реализация дизайн-проектов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Представление проектов в области мультимедиа</li> </ul>
Оказание помощи в проведении научно-исследовательских работ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Переводы информационных материалов</li> <li>• Расшифровка текстов</li> <li>• Помощь в ведении документации</li> <li>• Проведение социологических опросов</li> <li>• Поиск и сбор различных документов, фото и видеоматериалов</li> <li>• Работа с фондами и экспозициями</li> </ul>

## КАК УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ НАБИРАЮТ ВОЛОНТЕРОВ

Существует несколько способов:

- 1) **Объявления о наборе волонтеров в социальных сетях.**
- 2) **Проведение собеседований, анкетирования.**
- 3) **Обращение в организации, специализирующиеся на подборе и обучении добровольцев. Они помогают подбирать и привлекать добровольных помощников.**
- 4) **Личные контакты или «сарафанное радио». Штатные сотрудники и пользователи (а также те добровольцы, которые уже работают в учреждениях) привлекают волонтеров.**
- 5) **Использование сайтов, в том числе портала Добровольцы России.рф.**

После набора волонтеры, как правило, проходят инструктаж для выполнения тех работ, для которых были привлечены организациями.

Инструктаж или краткое обучение проводится непосредственно перед мероприятием или за день-два до него. Это касается разовых проектов, акций.

Если волонтер привлекается в учреждение культуры для долгосрочной работы, то ему предлагается пройти более длительное обучение.

Как правило, волонтеры обучаются по программам, которые реализуют работающие с добровольцами орга-



низации, например ресурсные центры развития добровольчества. Многие разрабатывают свои авторские программы обучения или используют материалы портала ДобровольцыРоссии.рф.

Программы обучения разрабатываются учреждениями культуры с учетом специфики организации и работ, для которых привлекаются добровольные помощники.

Например, Центральный Парк культуры и отдыха им. М. Горького для обучения добровольцев использует несколько образовательных программ:

- «Знакомство с Парком» – ежемесячный образовательный интенсив, направленный на погружение волонтеров в атмосферу парка. Включает в себя презентацию о парке, обзорную экскурсию и квест-викторину.
- «Народный экскурсовод» – специальный проект для волонтеров, неравнодушных к истории города и, в частности, своего района. Проект реализуется в партнерстве с Российским университетом дружбы народов. Участники проекта получают навыки написания экскурсионных программ, подбора методических материалов, опыт проведения экскурсий и взаимодействия с аудиторией.

А СПб ГБУК «Государственная специальная центральная библиотека для слепых и слабовидящих» проводит для волонтеров цикл обучающих занятий «Особенности психических познавательных и эмоционально-волевых процессов у людей, имеющих ограничения по зрению, навыки общения с незрячими». Такие

занятия необходимы для взаимодействия с незрячими в библиотеке.

После прохождения обучения волонтеры приступают к выполнению работы.

Как было упомянуто выше, практически в каждой организации официально существует сотрудник, ответственный за работу с волонтерами. Он-то и является непосредственным координатором работы добровольцев. Как правило, этот менеджер (заместитель директора, начальник отдела) либо выходец из волонтерской среды, либо педагог, имеющий солидный опыт работы с людьми и опыт организации различных мероприятий.

Часто при проведении крупномасштабных мероприятий с привлечением большого числа волонтеров дополнительно набираются и обучаются тим-лидеры, которые координируют работу добровольцев на отдельной взятой локации или по определенному функциональному направлению.

## ЧТО НУЖНО ВОЛОНТЕРАМ

Что же мотивирует людей вступить в волонтерское сообщество и работать на общественных началах?

Почти все волонтеры отмечают, что такой вид деятельности для них — это способ самореализации, проведение содержательного досуга и развлечение, а также общение и получение новых знаний: о том, как



устроены и работают учреждения культуры, об основных понятиях искусствоведения.

Для тех же, кто хочет работать в сфере культуры и искусства, это отличная возможность профессиональной практики.

## КАК УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ МОТИВИРУЮТ И ПООЩРЯЮТ ВОЛОНТЕРОВ

Практически все учреждения культуры стараются отблагодарить своих волонтеров за помощь, используя для этого самые различные формы поощрений. Все это способствует признанию заслуг добровольных помощников и их удержанию.

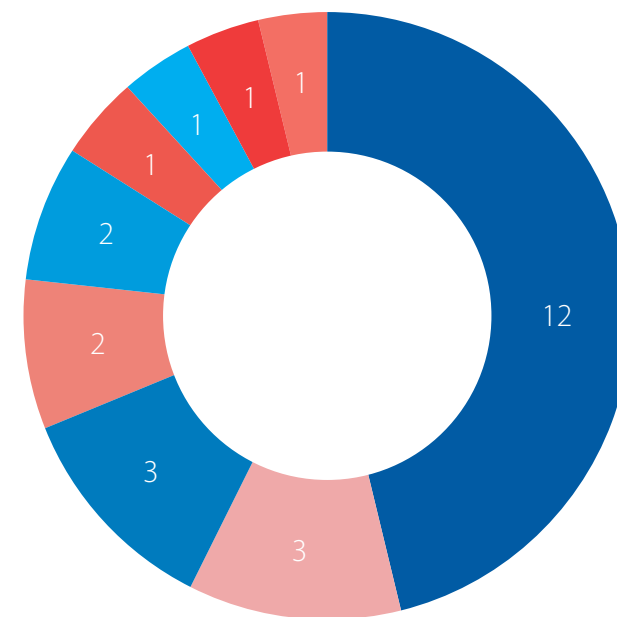
Все виды поощрения и мотивации можно разделить на материальные и нематериальные. На рис. 6 они проранжированы по частоте упоминания учреждениями культуры.

Чаще всего в качестве нематериального поощрения учреждениями культуры используется «вручение благодарственных писем». Многие говорят об опыте вручения таковых после каждого крупного мероприятия, некоторые – лучшим волонтерам или тем, которые отработали определенное количество часов.

Реже упоминается «получение опыта» и «возможность участия в культурно-досуговых мероприятиях».

### Нематериальные формы поощрения волонтеров

- Вручение благодарственных писем
- Получение опыта
- Возможность участия в культурно-досуговых мероприятиях
- Возможность бесплатного участия в специализированных тренингах
- Возможность бесплатного участия во встречах с известными артистами
- Возможность публикации в СМИ и социальных сетях об успехах и достижениях волонтеров
- Возможность участия на мероприятиях в качестве зрителя
- Посещение экскурсий
- Поздравления с Днем рождения и другими праздниками



Возможность «бесплатного участия в специализированных тренингах» и «бесплатного участия во встречах с известными артистами» упоминается учреждениями культуры как виды поощрения и мотивации волонтеров с одинаковой частотой.

Наиболее редко используются «возможность публикации в СМИ и социальных сетях информации об успехах и достижениях волонтеров», «возможность участия на мероприятиях в качестве зрителя», «посещение экскурсий» и «поздравления с днем рождения и другими праздниками».

Возможность материального поощрения добровольных помощников имеют не все учреждения культуры. Некоторые из них не могут таким образом поощрять своих волонтеров по причине недостаточного финансирования, но практически все понимают необходимость такого вида поощрения наряду с нематериальным.

К материальным видам поощрения учреждения культуры прежде всего относят «возможность получения бесплатных билетов или льгот и скидок на приобретение билетов». Предоставлять такую возможность могут все организации. Как правило, это билеты на посещение выставок, экспозиций и экскурсий, а также развлекательных и концертных программ, организаторами которых являются сами учреждения.

«Предоставление специальной сувенирной продукции» в качестве поощрения также используется часто: это сувенирная продукция либо с использованием бренда учреждения культуры, либо с использованием специально разработанных логотипов волонтерской

программы этой организации.

Несколько реже упоминались такие виды материального поощрения, как «вручение сертификатов, удостоверяющих участие в мероприятии» и «предоставление экипировки».

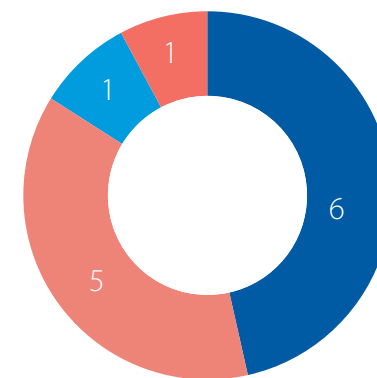
Библиотеки сообщают о возможности «первой очереди» к новым книгам для волонтеров, о доступе к фондам, открытой базе данных документов. Например, в Российской государственной библиотеке для молодежи к формам поощрения волонтеров относятся бесплатный формуляр читателя библиотеки, свободный доступ к информационным источникам и материалам, первоочередное чтение новой литературы, вручение значка (бейджа), футболки, бейсболки с логотипом библиотеки и надписью «Волонтер», приглашение на благотворительные мероприятия, популяризация их деятельности в школах и микрорайоне, постоянная реклама в библиотеке и статьи об их деятельности в СМИ.

Музеи готовы предоставить для добровольцев доступ к экспозициям, базам данных документов, фильмов, медиатеке.

Центры народного творчества, дома ремесел предоставляют возможность использования костюмов, реквизита, различной атрибутики.

В целом, можно говорить о том, что учреждения культуры заинтересованы в помощи добровольцев и готовы поощрять их за таковую, в том числе предоставляя своим волонтерам доступ ко всем ресурсам, кроме материальных.

### Материальные формы поощрения волонтеров



- Возможность получения бесплатных билетов или льгот и скидок на приобретение билетов
- Предоставление специальной сувенирной продукции
- Предоставление экипировки
- Вручение сертификатов, удостоверяющих участие в мероприятии

## КАК РАБОТАЮТ ВОЛОНТЕРСКИЕ ЦЕНТРЫ

Вернемся к учреждениям культуры, которые смогли на базе своих организаций создать волонтерские центры.

Большинство из них «толчком» для организации центров «волонтеров культуры» называют потребность в добровольных помощниках для проведения различных акций, проектов и мероприятий.

**К основным барьерам, которые препятствуют созданию/развитию волонтерских центров, учреждения культуры относят следующие:**

- **поиск и привлечение волонтеров (имеется в виду первичное привлечение);**
- **восприятие волонтерами самого направления «волонтеры культуры»;**
- **информационные барьеры;**
- **устойчивые стереотипы об учреждениях культуры («библиотека – это скучно»);**
- **отсутствие финансирования;**
- **отсутствие ответственного лица за работу с волонтерами.**

**Названные барьеры при желании могут быть успешно устранены. Это показывает практика создания волонтерских центров на базе 70% учреждений культуры, которые в качестве реко-**

**мендаций по открытию добровольческих центров в сфере культуры указывают:**

- **использование позитивного опыта создания подобных центров;**
- **работу с порталом ДобровольцыРоссии.рф;**
- **тесный контакт с Ассоциацией Волонтерских Центров по данному вопросу.**

В сфере культуры также функционируют и некоммерческие организации, деятельность которых направлена на достижение культурных, образовательных, научных, благотворительных и иных общественно-полезных целей. Некоммерческие организации занимают ведущее место в сфере культуры. Это учреждения, ассоциации, фонды, автономные некоммерческие организации, некоммерческие партнерства и т. д. Одним из приоритетных направлений развития социально-культурной деятельности НКО также считает волонтерство.

Так, пилотными площадками для внедрения инновационных технологий, обобщения опыта, активного распространения идей волонтерского движения в сфере культуры на территории Курской области выступили Курская региональная общественная организация «Культурно-просветительское общество «Возрождение», Ресурсный центр добровольчества Курской области.

О первых шагах и трудностях формирования волонтерского сообщества рассказывает интервью с сотрудниками Курской региональной общественной

организации «Культурно-просветительское общество «Возрождение».

«В это время в Курской области было неразвито волонтерское движение, было мало культурно-досуговых мероприятий, учреждения культуры не привлекали к сотрудничеству общественных активистов и избегали создавать на своих площадках социокультурные проекты. Мы начали проводить различные городские лектории, публичные чтения поэзии, художественные акции, привлекать волонтеров к помощи на творческих событиях, собирали экскурсии в исторические места и проводили там уборки.

В сентябре 2015 г. был учрежден волонтерский корпус «Арт Курск», который в 2016 году выступил как организатор волонтерской программы студвесны Соловьиного края. За активную помощь волонтеры награждены грамотами губернатора Курской области. Это волонтерское объединение стало началом движения культурных волонтеров Курской области.

Мы разрабатываем систему ценностей организации – «Свобода», «Ответственность», «Духовность» – которые внедряем в проекты организации, а также транслируем в первой образовательной программе для волонтеров культуры, реализованной в августе 2016 года. С 2017 года мы ежегодно проводим Форум культурных инициатив, который объединяет до 35 организаций культуры и творческих объединений.

Нашей миссией становится формирование у населения мотивации к участию в развитии культурных пространств и творческих проектов. Было трудно

убедить учреждения культуры, что волонтеры не несут опасности для экспонатов и интерьеров, что их помощь нужна и важна. Как концепция волонтерство в культурной сфере отсутствовало – и нам приходилось самостоятельно определять смыслы, ценности, форматы, мероприятия нашего движения.

Мы изучали столичный опыт, но, внедряя его, понимали, что он не подходит нашему региону. Вначале мы старались взять как можно больше мероприятий в работу, но потом поняли, что от этого страдает качество, начали делать больше своих акций, чем помогать в организации волонтерских программ. Мы научились говорить «нет» нашим партнерам, если они не соблюдали сроки или условия. Здорово, что становление произошло именно так – теперь мы можем рассказать о своем опыте и вместе с другими регионами создать интересную мозаику движения культурных волонтеров.

Главная особенность работы НКО в сфере культуры – невероятно разнообразный контингент среди партнеров, соперничающих, волонтеров, активистов. Они совершенно разных взглядов на историю, политику, мир. Иногда они противостоят друг другу: одни за традиции, другие – за современность. И все они вдохновлены какой-то творческой миссией, которую иногда даже агрессивно хранят. К каждому нужно найти подход, не обидеть, но и не дать постоянно пользоваться. И еще это очень интересно для саморазвития и гуманитарного просвещения».

Культурно-просветительское общество «Возрождение» уже более пяти лет развивает культурную и творческую среду на территории Курской области.

К числу интересных проектов организации относятся:

- Движение культурных волонтеров Курской области.
- Неформальная ассоциация общественных объединений «Альянс благотворителей».
- Ежегодный Форум культурных инициатив для лидеров добровольческих движений и социальных проектов в сфере культуры.
- Инклюзивный клуб взаимопомощи и социокультурной адаптации «Действуем вместе без границ».
- Акция по сохранению и популяризации объектов культурного наследия «Берегу Наследие».
- Художественно-просветительский проект «Арт-курс» в сфере современного искусства.
- Уличный фестиваль «ДОБРО пожаловать в театр».
- Гражданский круглый стол «Взаимная ответственность общества, власти и бизнеса в сохранении культурно-исторического наследия Курской области».
- Публичные чтения к международным дням поэзии и писателя.
- Конференция «Культурное лидерство в развитии местных сообществ».

Общество напрямую работает с деятелями культуры и искусства, создает арт-объекты в парках и город-

ской среде, организует волонтерские программы на культурных событиях, проводит празднование международных дней, связанных с культурным достоянием.

Средний возраст привлекаемых волонтеров – от 22 до 27 лет. Для администрирования проектов организация предпочитает привлекать людей, которые закончили вуз, а значит будут продолжать работу по проекту. Преимущественно в культурную сферу вовлечены женщины.

Общество подробно описывает технологии набора добровольцев.

«Раньше мы пользовались системой timerpad для регистрации волонтеров и отбора их из списков, но теперь появилась новая специализированная и функциональная система ЕИС «ДобровольцыРоссии.рф». Каждый раз мы формируем волонтерскую программу, либо самостоятельно разрабатывая концепцию какой-то акции, либо используя данные из анкеты (технического задания), которую заполняют наши партнеры.

На основании этих данных мы составляем мероприятие в системе ДобровольцыРоссии.рф и открываем регистрацию добровольцев: размещаем ссылку в социальных сетях, делаем рассылку по подписчикам, отправляем ссылку в чаты волонтеров. Иногда, если программа большая, обращаемся к СМИ для информирования населения. Обычно все волонтеры, которые хотели бы участвовать, уже сосредоточены в социальных сетях.

После этого мы просматриваем анкеты и связываемся с каждым волонтером. С кем связаться не удается,



заявку мы сразу аннулируем. Остальных мы добавляем в общий чат мероприятия, где сообщаем дату обучения и организационные моменты. Иногда по необходимости мы отсекаем заявки, не подходящие по возрасту или волонтерскому опыту. Добровольцы, которые нам хорошо знакомы и которые заполняли анкету на вступление в движение, пользуются преимуществом при отборе.

В анкете содержится несколько пунктов, которые посвящены пониманию ценностей добровольчества, наших корпоративных ценностей, а также сфер культуры и искусства, которые наиболее привлекают. На ответственные должности, например менеджеров проектов, мы проводим собеседования, предлагаем вступить в состав членов организации и проводим индивидуальное обучение проектной деятельности и сопровождение. Главный критерий отбора для нас – понимание волонтером ответственности за качество его работы на мероприятии как собственного выбора и решения».

К приоритетным направлениям деятельности волонтерского движения культурно-просветительского общества «Возрождение» относятся:

- социокультурная реабилитация и адаптация;
- сохранение архитектурно-исторического наследия;
- развитие и популяризация современного искусства;
- помощь и участие в культурных событиях;
- помощь на площадках учреждений культуры.

Организация старается поощрять только самых активных и проявивших себя волонтеров, выдавая благодарственные письма, приглашая на бесплатные показы премьерных спектаклей и выставок, по предварительной договоренности с партнерами.

Программа подготовки волонтеров носит динамичный характер взаимодействия участников, делая ее интересной и эффективной для добровольных помощников. В рамках обучения осуществляется подготовка к самостоятельной работе волонтера по конкретной функциональной специфике выполняемых видов деятельности.

Структура обучения волонтеров представлена трехуровневой системой. Первый уровень – расширенный инструктаж, когда совместно с партнерами общества информируют добровольцев: что нужно делать, зачем это мероприятие организовано и какие ценности несет. Второй – функциональное обучение (тренинги, мастер-классы) по конкретному направлению деятельности волонтеров. И наконец, третий уровень предполагает участие волонтеров в Слете волонтеров культуры Курской области, обучение по программам развития лидеров культурной сферы и менеджеров социокультурных проектов.

## Структура обучения волонтеров

### УРОВЕНЬ 1

Расширенный инструктаж

### УРОВЕНЬ 2

Функциональное обучение

### УРОВЕНЬ 3

Обучение и подготовка лидеров культурной сферы и менеджеров социокультурных проектов



Главная деятельность волонтерского корпуса Региональной общественной организации «Центр стратегического развития и проектной деятельности «Устойчивый Крым» сосредоточена в сфере сохранения историко-культурного наследия, вовлечения людей с инвалидностью в проекты культурной направленности, проведения культурно-просветительских мероприятий. Постоянный штат волонтеров организации варьируется от 20 до 50 чел.

В свою очередь на вопрос «Что вас побудило открыть НКО?» президент Воронежской региональной культурно-просветительской общественной организации «Наша история» Кобляков Артем Александрович отвечает следующим образом: «Открыть общественную организацию «Наша история» побудила меня любовь к родной истории, к культуре России. На 2-м курсе обучения на историческом факультете Воронежского государственного университета я начал организовывать экскурсии, исторические лектории. В 2011 году подал заявку в Молодежное правительство Воронежской области на должность дублера руководителя департамента культуры и архивного дела, а в 2012 году создал организацию «Наша история», но официальную регистрацию она получила только в 2014 году».

Организация проводит «Школу исторической грамотности» (бесплатные лектории с экспертами), межрегиональный патриотический фестиваль «Наша история» (7 тематических площадок: творческий концерт на сцене, образовательно-игровая слобода, художественная слобода, книжная слобода, военно-и-

сторическая слобода, музейная слобода, мастерская слобода), а также региональный этап Всероссийского конкурса на лучшую работу по русской истории «Наследие предков – молодым». Конкурс проводится в целях активизации изучения истории России, формирования нового поколения историков посредством выявления, содействия становлению и развитию молодых и талантливых специалистов, а также популяризации исторического знания.

Общественная организация использует различные механизмы привлечения волонтеров:

- презентации волонтерской деятельности в вузах, ссузах, школах;
- рассылки в соцсети ВКонтакте;
- взаимодействие с сообществом тревел-блогеров региона;
- публикация анонсов мероприятий в ЕИС «Добровольцы России.рф».

Используются также другие способы и методы доведения информации до потенциально заинтересованных волонтеров, например «сарафанное радио» (через друзей и знакомых).

Для проектов общественной организации привлекаются волонтеры всех возрастных групп. Предпочтение отдается кандидатам от 16 до 65 лет с опытом работы волонтером на мероприятиях, ответственным, дипломатичным, стрессоустойчивым, креативным, способным работать в условиях многозадачности.

Широкий диапазон деятельности общественной организации за несколько лет позволил определить основные роли волонтеров, а именно:

- проектировщики (создание и реализация собственных проектов);
- ассистенты (помощники на культурных мероприятиях);
- кураторы волонтерских групп и площадок мероприятий;
- медиаволонтеры (освещение мероприятий в СМИ и соцсетях, журналисты, фотографы, видеомейкеры);
- научно-исследовательские волонтеры (научные сотрудники, специалисты и эксперты в разных сферах);
- музейные волонтеры;
- исторические реконструкторы.

Учитывая актуальные тенденции в интересах и потребностях волонтеров, общественной организацией была разработана структурная бонусная система поощрения волонтерской деятельности. Так, за активность в подготовке и проведении мероприятия, участие в проектах добровольным помощникам начисляются баллы. Каждые два месяца составляется индивидуальный рейтинг активности волонтеров культуры. Набравшие наибольшее количество баллов волонтеры получают билеты в кинотеатры, творческие студии, на культурно-досуговые мероприятия.

Лучшие волонтеры культуры номинируются ежегодно на общественную награду «За вклад в культурную жизнь Воронежской области». Кроме того, волонтеры

могут рассчитывать на рекомендательные письма от организации, необходимые, например, при поступлении в учебное заведение, а также при устройстве на работу.

Подводя итоги, необходимо отметить, что на сегодняшний день учреждения культуры активно привлекают добровольных помощников для подготовки и реализации различных мероприятий и акций, для реализации долгосрочных проектов и повседневной работы, а также считают волонтеров одним из стратегических ресурсов развития своих учреждений. Во многих из них уже созданы волонтерские центры с руководителями из числа штатных сотрудников и определенным числом постоянных членов добровольческого актива. Это позволяет привлекать в учреждение все больше добровольных помощников и использовать их потенциал на благо развития учреждений.

Учреждения культуры, не имеющие в настоящий момент на своей базе волонтерские центры, не только задумываются над созданием таковых, но и принимают активные действия по подготовке к реализации волонтерских проектов (изучают опыт других организаций, готовят нормативные документы, которые в дальнейшем будут регламентировать деятельность добровольческих центров, вносят изменения в штатные расписания).

Все это говорит о понимании важности привлечения добровольных помощников в учреждения культуры и значимости развития такого направления добровольческого движения, как «волонтерство в сфере культуры».





# КЕЙС РАЗВИТИЕ ДОБРОВОЛЬЧЕСКИХ ПРОГРАММ В МУЗЕЯХ НА ОПЫТЕ РАБОТЫ В РЕСПУБЛИКЕ КАРЕЛИЯ

НАЙТИ ГОТОВЫХ  
ВОЛОНТЕРОВ, КОТОРЫЕ  
ВЕЛИКОЛЕПНО СПРАВЯТСЯ  
СО СВОИМИ ЗАДАЧАМИ –  
УТОПИЯ.



**М**ногие организаторы допускают ошибки по работе с волонтерами уже на этапе набора, поэтому ниже приведен разбор основных блоков в работе с волонтерами от планирования до церемонии «Спасибо» волонтерам, чтобы повысить качество работы сотрудников различных организаций с добровольцами.

На этапе разработки добровольческой программы в музее необходимо обсудить следующие вопросы внутри коллектива:

## 1. ЗАЧЕМ МУЗЕЮ МОГУТ БЫТЬ ПОЛЕЗНЫ ДОБРОВОЛЬЦЫ ПОМИМО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ИЛИ РАБОТ?

### Новые идеи для развития.

Волонтеры в основном это молодые люди, которые кипят хорошими, креативными идеями, как преобразовать, улучшить уже существующее или придумывают что-то совсем новое. Не стоит бояться их идей, направляя их в нужное русло, можно получить хорошие дивиденды.

### Увеличение уровня доверия к организации.

Искренность, открытость к новым людям, желание им помочь, все подробно рассказать, отзывчивость, не прилагаются к пакету «готовый работник». А волонтеры – это те люди, у которых это встречается чаще, они гото-

вы этим делиться в своей работе, их уровень мотивации не соизмерим с гонораром, который платят работнику.

### Повышение узнаваемости организации.

Волонтеры сейчас имеют широкий круг знакомых в различных городах. Они могут выступить в качестве носителя ваших идей, рассказывать о вас в социальных сетях, за счет этого увеличивать охват потенциальной аудитории, которая, возможно, приехав в регион, воспользуется услугами Вашей организации.

### Расширение привлекательности территории.

Например, сейчас активно развивается направление волонтеров-гидов, экскурсоводов, которые готовы проводить экскурсии по своему городу, тем самым делая территорию более привлекательной для новых гостей и туристов.

### Расширение объема услуг.

Волонтеры могут помогать работникам компании, тем самым увеличивать количество клиентов, которые могут воспользоваться услугами организации.

## 2. ЧТО БУДУТ ДЕЛАТЬ ДОБРОВОЛЬЦЫ? КАКИЕ УСЛУГИ ВЫПОЛНЯТЬ?

В Ресурсном центре развития добровольчества Карелии разработан «Стандарт организатора добровольчества», который строится на ключевом документе – матрице добровольческих услуг – это совокупность услуг добровольцев, которые сгруппированы по направле-



ниям деятельности в конкретной организации, с учетом сферы ее деятельности и особенностей работы.

Матрица является инструментом для отображения полного перечня видов деятельности добровольца и соответствующих навыков, которые требуются от добровольца. Она визуализирует ключевые элементы: тип деятельности, перечень видов по каждому типу, характер каждого вида деятельности и требуемые компетенции добровольца, что делает ее важным инструментом для любого организатора добровольческих услуг.

Для добровольца матрица позволяет увидеть разнообразие добровольческих вакансий, а также подобрать деятельность в зависимости от его мотивации и уровня подготовки к оказанию услуг. Она дает понимание, того, какой вклад добровольцы могут внести. Это отличная отправная точка для их обучения и развития.

Матрица строится на совокупной группе отдельных добровольческих вакансий, каждая из которой формируется на основе ответов на вопросы:

1. В какой сфере деятельности помогает волонтер?
2. Какие виды работ/услуг должен выполнить доброволец?
3. К какому типу работ/услуг относятся задачи?
4. Сформулируйте конкретную добровольческую вакансию, которую необходимо выполнить добровольцу?
5. Какой характер по продолжительности носит работа/услуга добровольца?
6. Какие требования к компетенциям добровольца предъявляются?

7. Какие возрастные особенности предъявляются к добровольцу?

### 3. КТО БУДЕТ КООРДИНИРОВАТЬ РАБОТУ ДОБРОВОЛЬЦЕВ?

#### Координатор программы и его обязанности

Поскольку добровольческая программа включает множество разнообразных аспектов и деталей, необходимо иметь конкретного человека, отвечающего за этот процесс. Доброволец должен знать, кто отвечает за добровольческую программу в организации или подразделении.

Сфера ответственности руководителя добровольческой программы включает:

- планирование программы по набору, информационная кампания;
- формирование перечня видов добровольческой деятельности в организации;
- планирование и реализация собеседования, отбора добровольцев;
- разработка и реализация программы подготовки добровольцев;
- ведение учета выполнения услуг или работы добровольцами;
- планирование и реализация программы поддержки добровольцев;
- оценка добровольческой программы;

- реализация программы по развитию инициативы добровольцев по реализации собственных проектов в организации.

### 4. КАКИЕ УСЛОВИЯ НЕОБХОДИМО СОЗДАТЬ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ДОБРОВОЛЬЦА?

1. Какая форма экипировки необходима добровольцу?
2. Какие инструменты, оборудование необходимо для выполнения работы?
3. Организация питания, проезда, проживания, страховки. Если это требуется по условиям работы.
4. Организация пространства для отдыха, работы добровольца.

### 5. КЛЮЧЕВЫЕ ДОКУМЕНТЫ КООРДИНАТОРА ДОБРОВОЛЬЦЕВ:

**Регламент (Положение) взаимодействия организатора с добровольцами.** Он позволит коллективу определить ценность привлечения добровольцев в организацию, а добровольцы будут видеть свою роль в позитивных изменениях, которые они внесут своими усилиями и временем.

### Договор (Соглашение) между организатором и добровольцем в сфере услуг / выполнения работ.

Он определяет условия выполнения конкретных обязательств организации по отношению к добровольцу и добровольца по выполнению работы, а также условия предоставления сервисов и гарантий добровольцу.

**Приказ (решение) о привлечении добровольцев, который подтверждает основание привлечения их к выполнению услуг.** Необходим организатору добровольцев при компенсации затрат на привлечение добровольца (проезд, проживание, питание и т.п.);

**Карточка учета деятельности добровольца в организации.** Позволяет вести учет времени добровольца, качества выполняемых услуг, отмечать успехи и проблемные точки добровольца в работе.

## ПО ИТОГУ У ВАС БУДЕТ СФОРМИРОВАНА ДОБРОВОЛЬЧЕСКАЯ ВАКАНСИЯ:

Таблица 2.

Планирование работы	Данные организации	Комментарии
Укажите сферу деятельности добровольца	В сфере культуры	Согласно сферам общества
Укажите наименование организации или конкретную платформу выполнения волонтерской вакансии	БУ «Национальный музей Республики Карелии»	Конкретная организация, либо событие, где нужна помощь волонтера
Укажите направления деятельности. Перечислите виды услуг/работ	Событийное • услуга по проведению экскурсии выставке «одного предмета»	Функции добровольца не должны пересекаться с функциями платных специалистов
Условия работы добровольца: • период работы добровольца (системно, эпизодически, разово) • место (помещение, учреждение, пространство и т.п.) • инструменты для работы	• 2 раза в месяц по графику, который определен заранее • временная экспозиция музея • планшетка с материалами, форма волонтера	Для выполнения функций волонтеру необходимо подготовить основные инструменты и ресурсы
Подготовка добровольца: Каким образом вы подготовите добровольца к выполнению работы? • программа общей подготовки основам добровольческой деятельности; • программа подготовки по функциональному направлению	Программа подготовки: • профильная подготовка • мастер-класс по проведению экскурсии «одного предмета» • мастер-класс по публичному выступлению, умению держать внимание группы во время экскурсии • объективное обучение (знакомство с музеем, обзорная экскурсия, д/з – изучение соц. сети и сайта музея)	Контроль: подготовку необходимо проводить всегда, даже если это опытный доброволец, изменения в мелочах может привести к провалу при выполнении
Мотивация добровольца: • почему люди должны помочь именно вам? • каким образом вы планируете поддерживать мотивацию системных добровольцев?	• Развитие компетенций публичных выступлений • Удовлетворение потребности человека в общении, работе с группой	Контроль: мотивация людей во время выполнения работы может меняться

## ЭТАПЫ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ ПРОГРАММЫ.

### 1. Набор добровольцев.

В настоящее время поиск добровольца осложняется количеством похожих предложений среди организаций одного города, а также загруженностью информационного пространства, которое чаще всего используется в качестве инструмента для поиска добровольцев.

Чтобы поиск сработал успешно, необходимо понимать, какими компетенциями должен обладать доброволец для выполнения конкретного вида услуги. Если потенциальному добровольцу необходим набор профессиональных качеств, вам подойдет целевой подход. Он подразумевает, что доброволец на момент привлечения уже обладает определенным набором требуемых компетенций и знаниями. Например, если ваша услуга связана с медициной, скорее всего начинать поиск волонтера необходимо среди студентов медицинских колледжей или университетов.

Другой подход в поиске волонтеров – массовый – подразумевает, что выполнить предлагаемую услугу может любой человек без определенных знаний и навыков. В таком случае при подборе добровольца следует распространить информацию о вакансии среди большого количества людей. Примером подобной практики может быть привлечение добровольцев в качестве помощников организаторов массовых мероприятий.

Планирование работы	Данные организации	Комментарии
<b>Сопровождение добровольца:</b> • поддержка и обратная связь • комфортная и полезная работа для добровольца • продолжение деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение обратной связи, - проведение занятия по разработке собственной экскурсии «одного предмета»</li> <li>• Неформальная встреча с директором музея и церемония благодарения</li> <li>• Встреча со специалистом – экскурсоводом, программа повышения квалификации компетенций волонтера</li> </ul>	В организации должен быть координатор волонтеров, который выполняет данную задачу
<b>Кодекс работы с добровольцем в организации</b>	В разработке	Знакомы ли сотрудники с данным документом?
<b>Определение координатора добровольцев в Вашей организации. Опишите его задачи:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Встреча волонтера в организации</li> <li>• Организация процесса знакомства волонтера с коллективом</li> <li>• Организация процесса подготовки волонтера к выполнению вакансии</li> <li>• Контроль выполнения вакансии</li> <li>• Организация системы сопровождения и поддержки волонтера</li> </ul>	Каким образом выбран сотрудник: назначен и не понимает своих задач? Или инициатива сотрудника и он понимает свою роль?
<b>Формат обратной связи от добровольца</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Личная беседа</li> <li>• Диалог в социальной сети</li> <li>• Заметка для сайта</li> </ul>	Каким образом мы узнаем впечатления добровольца от работы?
<b>Описание вакансии для добровольца</b> Дата, время Место Условия работы Задачи в работе добровольца Требования к добровольцу Инструменты для работы Контакты координатора		Контроль: Если бы вы были добровольцем, пришли бы вы на такое описание добровольческой вакансии?

## 2. Собеседование.

Цель собеседования – определить, подходит ли вашей организации потенциальный волонтер, а также подобрать ему такое занятие, которое удовлетворит как нужды волонтера, так и организации.

Проведение собеседования важно, поскольку именно от правильного подбора подходящего человека на соответствующее место зависит успех волонтерской программы.

По итогам собеседования, в случае принятия положительного решения с обеих сторон, организация и доброволец могут закрепить их отношения посредством соглашения. В нем определяются права и обязанности обеих сторон.

## 3. Адаптация.

Когда добровольцы впервые приступают к работе, они сталкиваются с незнакомой ситуацией. Они не знакомы с местом работы, с людьми, с процедурами, целями и политикой вашей организации или подразделения. В ходе ориентировки добровольцу объясняются все эти особенности.

Важно перед началом набора добровольцев составить план адаптационных мероприятий добровольца.

## 4. Обучение.

Обучение по развитию базовых компетенций добровольца может включать:

- общую информацию о добровольчестве, принципах и правилах работы, этике деятельности, структуре организации, коллективе и правилах коммуникации и т.п.;

- представление об организаторе добровольческой деятельности, целях, задачах, проектах;
- погружение в проект, конкретное направление взаимодействия и вид добровольческой услуги;
- развитие базовых компетенций добровольцев.

Обучение по развитию профильных компетенций:

- представление специфики работы, и получение более углубленной информации о работе;
- развитие профильных компетенций в зависимости от направления добровольческой деятельности;
- заочное знакомство с местом, объектом оказания услуги, изучение сайтов, планов и других документов.

Объектовое обучение:

- посещение того места, где будет оказываться услуга, чтобы доброволец смог освоиться в новом пространстве, обозначить, где находятся ключевые объекты, сервисы, туалетные комнаты и т.п.

Подготовка может проходить в разных формах:

- справочник (сайт), который позволяет добровольцу самостоятельно изучить информацию о вашей организации;
- живой инструктаж непосредственно перед началом оказания услуги, выполнения работы (если необходимо убедиться, что добровольцы знают, куда и зачем они пришли);
- инструктаж при помощи специализированных па-

мяток (в них наглядно и подробно должно быть описано, что и как необходимо делать);

- функциональное обучение (под конкретное мероприятие) – добровольцам доносится общая информация о мероприятии, миссии, целях, а также необходимых функциях к выполнению;
- наставничество (опытный доброволец курирует начинающего и в процессе работы происходит передача знаний и опыта);
- периодическое обучение в течение года (повышение квалификации в выбранном направлении, управленческие программы обучения).

## 5. Управление

Поскольку добровольческая программа включает множество разнообразных аспектов и деталей, необходимо иметь конкретного человека, отвечающего за добровольческую программу.

Сфера ответственности руководителя добровольческой программы включает:

- планирование программы по набору, отбору добровольцев;
- определение, в каких видах деятельности будут помогать добровольцы;
- собеседования, отбор и расстановка добровольцев;
- планирование и осуществление адаптации и обучения добровольцев;
- ведение регулярного учета деятельности добровольцев;



- распространение информации о программе среди общественности;
- продолжение поддержки добровольцев по мере необходимости;
- оценка хода добровольческой программы;
- поддержка связей с добровольцами.

Кроме этого они должны изучать разные методы мотивации людей и методы разработки волонтерских позиций, соответствующих данным мотивациям, а также методы привлечения и удержания волонтеров на данных позициях.

### 6. Поддержка

Она предусматривает следующие элементы:

- Консультирование – объяснение, как можно поступить в той или иной возникшей в процессе работы ситуации, помощь в идентификации проблем и поиске путей их решения
- Обеспечение волонтера информацией, необходимой для выполнения работы
- Решение организационных вопросов: предотвращение чрезмерной нагрузки, предложение работы, которая интересна волонтеру, обеспечение необходимыми ресурсами, организация рабочего места, возмещение расходов
- Предоставление волонтеру возможности пройти обучение, повысить свою квалификацию
- Поддержка в установлении контактов и взаимопомощи между волонтерами.

Перечень работ	Отметка о выполнении
Формирование сервисов для оказания услуги добровольцем	<input type="checkbox"/>
Предоставление питания (если смена более 4-х часов)	<input type="checkbox"/>
Обеспечение рабочей одеждой, индивидуальными средствами защиты,	<input type="checkbox"/>
Предоставление комнаты отдыха,	<input type="checkbox"/>
Компенсация затрат добровольца (проезд, связь, иное)	<input type="checkbox"/>
Набор и отбор	<input type="checkbox"/>
Поиск и набор добровольцев – самостоятельно или при поддержке ресурсного центра добровольчества	<input type="checkbox"/>
Регистрация вакансии на портале «Добровольцы России»	<input type="checkbox"/>
Отбор через собеседование или первичный инструктаж	<input type="checkbox"/>
Подготовка к работе	<input type="checkbox"/>
Знакомство с коллективом	<input type="checkbox"/>
Подготовка и обучение добровольца (инструктаж, курсы)	<input type="checkbox"/>
Согласование обязанностей с возможностями добровольца	<input type="checkbox"/>
Закрепление прав и ответственности добровольца (соглашение или договор)	<input type="checkbox"/>
Супервизия добровольца	<input type="checkbox"/>
Учет, контроль и оценка работы добровольца	<input type="checkbox"/>
Продвижение добровольца (новые позиции, статусы, расширение границ полномочий)	<input type="checkbox"/>
Поддержка добровольца	<input type="checkbox"/>
Поощрение (благодарение, награждение и т.п.)	<input type="checkbox"/>



## ПОЧЕМУ ВОЛОНТЕРЫ УХОДЯТ ИЗ ОРГАНИЗАЦИИ?

При создании волонтерской команды на базе вашей организации для формирования положительных представлений о ее деятельности важно исключить следующие мнения о добровольцах и их деятельности:

- Волонтер – это бесплатная рабочая сила и работа волонтера ничего не стоит.
- Волонтер ничего не умеет, поэтому ему можно доверить только самую работу, не требующую интеллектуальных затрат (например, уборку территории, погрузку-разгрузку вещей и т.п.).
- Волонтеры – ненадежны (нельзя поручить ничего ответственного и серьезного).
- Волонтеры не требуют внимания и ресурсов (незачем инвестировать время и деньги в волонтеров – например, при продолжительном времени работы их не надо обеспечивать питанием).

В результате таких ошибочных представлений люди, не связанные с добровольчеством, начинают видеть в волонтерской деятельности:

- «бесполезную трату времени» (понимание персоналом школы, что работа с волонтерами не входит в круг их должностных обязанностей);
- «лишнюю» работу для себя (нужно предоставлять и организовывать рабочее место, обучать, осуществлять контроль деятельности и поддержку);

- боязнь потери контроля над качеством выполняемых волонтерами работ.

В таких условиях волонтерам дают понять, что их деятельность не является важной для организации, а необходимая поддержка не предоставляется. В результате, без должной поддержки работа волонтеров становится низкоэффективной, ожидания волонтеров не оправдываются, что служит основной причиной их ухода из организации.

Важно помнить, что люди теряют интерес к социальному служению. Это случается, когда:

- возникает противоречие между их ожиданиями и реальностью;
- выполняемая работа не приводит к реальным изменениям;
- деятельность однообразна и неинтересна;
- отсутствует поддержка, одобрение со стороны других;
- отсутствует возможность для личного роста, получения новых знаний, навыков, полезных для жизни, проявления инициативы или творческих способностей;
- возникают напряженные отношения с другими добровольцами или персоналом волонтерской организации.

Таблица 3. Перечень добровольческих услуг в музеях

\* помощь могут осуществлять добровольцы (волонтеры), получающие или получившие специальную подготовку/образование педагогическое, психологическое, историческое, искусствоведческое, культурологическое и др.

\*\* помощь могут осуществлять добровольцы (волонтеры), получающие или получившие базовую подготовку (инструктаж)

Направление взаимодействия	Виды работ/услуг, оказываемые волонтерами/добровольцами	Компетенции волонтера
Событийное	Участие и помощь в организации и проведении массовых мероприятий (акции, Ночь музеев, Ночь искусств)**	<ul style="list-style-type: none"> <li>• творческое мышление</li> <li>• коммуникабельность</li> <li>• опыт или желание приобрести опыт в области организации событийных мероприятий</li> <li>• ответственность и исполнительность</li> <li>• умение работать в команде</li> <li>• доброжелательное отношение к людям</li> <li>• культура речи, основы этикета</li> <li>• стрессоустойчивость, оперативная реакция на возникновение стрессовых ситуаций</li> <li>• информированность о деятельности музея, его продуктах</li> <li>• организаторские навыки</li> </ul>
	Участие и помощь в организации и проведении семинаров, конференций, круглых столов, вернисажей и других событийных мероприятий в музее**	
Фондовое	Помощь в работе с фондовыми коллекциями: помощь в описании, атрибуции, сканировании, фотографировании и т.п.*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• аккуратность</li> <li>• ответственность</li> <li>• усидчивость и терпение</li> <li>• уверенный пользователь ПК, сети интернет</li> <li>• умение работать с документами</li> <li>• знания об истории и культуре региона, России, мира</li> <li>• знание Федерального закона «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» №54-ФЗ</li> <li>• умение аналитически мыслить</li> <li>• грамотная устная и письменная речь</li> <li>• умение структурировать информацию и четко, ясно, кратко и грамотно ее излагать</li> <li>• умение работать с большим объемом информации</li> </ul>

<b>Экскурсионное</b>	Помощь в проведении и самостоятельное проведение экскурсий и музейных занятий*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• знания об истории и культуре региона, России, мира</li> <li>• знания об основах экскурсионной деятельности</li> <li>• опыт проведения экскурсий/занятий для разных возрастных и социальных категорий посетителей</li> <li>• знания о педагогических, психологических, методических, исторических основах для создания экскурсионного/музейного продукта</li> <li>• умение структурировать информацию и четко, ясно, кратко и грамотно ее излагать</li> <li>• грамотная устная речь</li> <li>• стрессоустойчивость, оперативная реакция на возникновение стрессовых ситуаций</li> <li>• информированность о деятельности музея, его продуктах</li> <li>• организаторские навыки</li> <li>• коммуникабельность</li> <li>• желательно знание одного и более иностранного языка</li> </ul>
	Помощь в разработке и внедрению новых экскурсий, экскурсионных маршрутов, музейных занятий*	
	Перевод текста/самих экскурсий, занятий на иностранный язык*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• знание одного или более иностранного языка на высоком профессиональном уровне</li> <li>• информированность о деятельности музея, его продуктах</li> <li>• знания об истории и культуре региона, России, мира</li> <li>• аккуратность</li> <li>• ответственность</li> <li>• усидчивость и терпение</li> <li>• уверенный пользователь ПК, сети интернет</li> </ul>
<b>Научное</b>	Участие в исследовательских/научных проектах музея*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• аккуратность</li> <li>• ответственность</li> <li>• усидчивость и терпение</li> <li>• уверенный пользователь ПК, сети интернет</li> <li>• умение работать с документами</li> <li>• знания об истории и культуре региона, России, мира</li> <li>• умение аналитически мыслить</li> <li>• грамотная устная и письменная речь</li> <li>• умение структурировать информацию и четко, ясно, кратко и грамотно ее излагать</li> <li>• умение работать с большим объемом информации</li> </ul>
	Работа с документами*	
	Участие в проектной деятельности музея**	<ul style="list-style-type: none"> <li>• умение работать в команде</li> <li>• информированность о деятельности музея, его продуктах</li> <li>• коммуникабельность</li> <li>• грамотная устная речь</li> <li>• стрессоустойчивость</li> <li>• исполнительность</li> <li>• ответственность</li> </ul>



<b>Выставочное</b>	Помощь в монтаже и демонтаже выставок **	<ul style="list-style-type: none"> <li>• хорошая физическая форма</li> <li>• умение работать в команде</li> <li>• информированность о деятельности музея, его продуктах</li> <li>• ответственность</li> <li>• исполнительность</li> <li>• опыт или желание приобрести опыт в области создания выставок</li> <li>• аккуратность</li> </ul>
	Переводы информационных материалов/текстов/этикеток к выставкам на иностранный язык *	<ul style="list-style-type: none"> <li>• знание одного или более иностранного языка на высоком профессиональном уровне</li> <li>• информированность о деятельности музея, его продуктах</li> <li>• знания об истории и культуре региона, России, мира</li> <li>• аккуратность</li> <li>• ответственность</li> <li>• усидчивость и терпение</li> <li>• уверенный пользователь ПК, сети интернет</li> </ul>
	Помощь в разработке и реализации дизайн-проектов выставок *	<ul style="list-style-type: none"> <li>• уверенные пользователь ПК</li> <li>• знания и умения работать в графических программах</li> <li>• знания об истории и культуре региона, России, мира</li> <li>• аккуратность</li> <li>• ответственность</li> <li>• усидчивость и терпение</li> <li>• творческое мышление</li> <li>• умение работать в команде</li> </ul>
<b>Информационное</b>	Составление разнообразных баз данных **	<ul style="list-style-type: none"> <li>• уверенный пользователь ПК, программ Office, сети интернет</li> <li>• грамотная письменная речь</li> <li>• аккуратность</li> <li>• усидчивость и терпение</li> <li>• умение структурировать информацию четко, ясно, кратко и грамотно ее излагать</li> <li>• ответственность</li> <li>• исполнительность</li> </ul>
	Переводы информационных материалов на иностранный язык *	<ul style="list-style-type: none"> <li>• знание одного или более иностранного языка на высоком профессиональном уровне</li> <li>• информированность о деятельности музея, его продуктах</li> <li>• знания об истории и культуре региона, России, мира</li> <li>• аккуратность</li> <li>• ответственность</li> <li>• усидчивость и терпение</li> <li>• уверенный пользователь ПК, сети интернет</li> </ul>

## Информационное

Фото- видео-съемка событий в музее **	<ul style="list-style-type: none"> <li>- творческое мышление</li> <li>- умение пользоваться фото- видео- камерой</li> <li>- ответственность и исполнительность</li> <li>- умение работать в команде</li> <li>- доброжелательное отношение к людям</li> <li>- культура речи, основы этикета</li> <li>- стрессоустойчивость, оперативная реакция на возникновение стрессовых ситуаций</li> <li>- информированность о деятельности музея, его продуктах</li> <li>- организаторские навыки</li> <li>- навыки работы в графических и видео-редакторах</li> <li>- уверенный пользователь ПК</li> </ul>
Создание видео-роликов, презентаций, слайдов **	<ul style="list-style-type: none"> <li>- творческое мышление</li> <li>- информированность о деятельности музея, его продуктах</li> <li>- организаторские навыки</li> <li>- умение работать в графических и видео-редакторах</li> <li>- уверенный пользователь ПК, программ Office и т.п.</li> <li>- ответственность и исполнительность</li> </ul>
Разработка афиш, буклетов и прочих информационных и рекламных материалов *	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение работать в графических программах на ПК</li> <li>- творческое мышление</li> <li>- информированность о деятельности музея, его продуктах</li> <li>- грамотная письменная речь</li> <li>- коммуникабельность</li> <li>- умение работать в команде</li> </ul>
Подготовка информационных материалов для СМИ**	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотная письменная речь</li> <li>- творческое мышление</li> <li>- информированность о деятельности музея, его продуктах</li> <li>- коммуникабельность</li> <li>- умение работать в команде</li> <li>- опыт написания пресс-релизов и др. информационных материалов</li> <li>- ответственность</li> <li>- уверенный пользователь ПК</li> </ul>

## ОБЗОР ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА РЕАЛИЗАЦИИ ВОЛОНТЕРСКИХ ПРОГРАММ НА БАЗЕ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

### ПРАКТИКА РАБОТЫ С ВОЛОНТЕРАМИ В БИБЛИОТЕКАХ

БИБЛИОТЕКИ РЯДА ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН (АВСТРАЛИЯ, ВЕЛИКОБРИТАНИЯ, ГЕРМАНИЯ И ДР.) УЖЕ В НАЧАЛЕ 80-Х ГГ. ОБРАТИЛИСЬ К ОДНОМУ ИЗ ВАЖНЕЙШИХ РЕСУРСОВ РАЗВИТИЯ СВОЕГО УЧРЕЖДЕНИЯ – ВОЛОНТЕРАМ.

Так, в Библиотеке им. герцога Августа в г. Вольфенбюттель (Германия) с 1982 г. волонтеры проводят ознакомительные экскурсии для посетителей по всем шести зданиям. Городская библиотека Вюрцбурга (Германия) с 1985 г. совместно с отделением Красного Креста ведет работу по библиотечному обслуживанию читателей на дому и в домах престарелых. Начиная с 1989 г. волонтеры активно участвуют в деятельности национальной библиотеки Австралии (National Library of Australia's): работают на книговыдаче, расставляют возвращенные документы, следят за порядком в отделе, привлекаются к проведению экскурсий по библиотеке, организации различных мероприятий.

Библиотеки высоко оценили явные преимущества от сотрудничества с волонтерами, которое позволило:

- расширить библиотечное пространство;
- сделать библиотеку более заметной для местного сообщества;
- стимулировать творческую активность сотрудников библиотек по использованию новых технологий в пропаганде книг и чтения;
- увеличить число читателей и посетителей библиотеки;
- решить часть финансовых проблем за счет привлечения добровольцев;
- сохранить уже существующие услуги либо предложить пользователям новые;
- освободить персонал библиотеки от рутинных операций;

- увеличить количество часов, в которые библиотека обслуживает читателей.

Из обращения к волонтерам публичной библиотеки Джексонвилла (Jacksonville Public Library, Флорида, США): «Вы ищете возможность использовать свои таланты и опыт, завести новых друзей или приобрести новые навыки? Вы любите книги? Вы часто бываете в библиотеке? Если вы ответили утвердительно на любой из этих вопросов, то публичная библиотека Джексонвилла ищет вас. Присоединяйтесь к гражданам, которые делают шаг вперед, чтобы внести свой вклад в наше сообщество, добровольно работая в библиотеке»<sup>16</sup>.

Публичная библиотека Маунтин-Вью (Mountain View Public Library, Калифорния, США) гордится своими замечательными и талантливыми волонтерами: «Мы полагаемся на добровольцев, которые помогают нам в сортировке и организации книг, в помощи библиотечным программам и во многих других задачах»<sup>17</sup>.

В Германии действуют около 12 тыс. публичных библиотек, из них 57% – муниципальных и 42% (более 4 тыс.) – церковных. В их число входят общедоступные церковные библиотеки, расположенные главным образом в сельской местности. Зачастую такая библиотека является единственной в данном населенном пункте, и именно она обеспечивает население библиотечным обслуживанием.

Финансирование этих библиотек находится, как правило, в ведении католических и евангелических общин, хотя существуют и комбинированные формы

<sup>16</sup> Volunteer. Jacksonville Public Library. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.jaxpubliclibrary.org/volunteer> (дата обращения: 8.10.2019).

<sup>17</sup> Volunteer at the library. City of Mountain View. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mountainview.gov/depts/library/support/volunteers.asp> (дата обращения: 8.10.2019).



финансирования: совместно церковной общиной и территориальной общиной поселения либо церковной общиной и частной организацией (например, акционерным обществом). Почти половина всех общедоступных библиотек Германии работает с помощью добровольцев.

Общественными библиотеками Роберта Джейеса и библиотекой Маркс Гейт (Robert Jayes Public Library и Marks Gate Library, Великобритания) управляют волонтеры.

Только за 2017 год в Национальной библиотеке Уэльса волонтерами было отработано около 7140 часов (1140 дней) и реализовано 11 значимых проектов. За первый квартал 2017 г. ряды волонтеров пополнило 59 человек<sup>18</sup>.

Дальнейшее расширение сферы библиотечного пространства и обогащение самого учреждения за счет ряда новых, не характерных для него видов деятельности привело к формированию ключевых принципов и положений выстраивания системы взаимоотношений с волонтерами.

Еще в 1999 г. Немецкий библиотечный союз (DBV) выпустил программный документ «Добровольцы — шанс для библиотек?». Из него следует, что «привлечение добровольцев к работе в библиотеках должно служить улучшению и расширению спектра библиотечных

услуг, их работа не должна приводить к снижению качества работы библиотек, труд добровольцев должен восприниматься персоналом всерьез и поощряться». Библиотекам были даны практические рекомендации по организации работы добровольцев. Главный вывод документа: библиотеки могут выиграть от работы неоплачиваемых сотрудников, если будут соблюдаться требования обеих сторон, а штатный персонал будет координировать деятельность добровольцев, следить за качеством их работы и контролировать ее результаты.

## СТАНДАРТЫ И ПРАВИЛА БИБЛИОТЕКИ

За долгое время работы с добровольными помощниками библиотеки выработали свои стандарты и правила.

Так, библиотеки Великобритании декларируют ключевые принципы организации добровольческой деятельности в системе волонтерского менеджмента:

- Доступность для всех желающих в соответствии с политикой равенства и разнообразия.
- Безопасность работы волонтеров.
- Информативность, включая подробное ознакомле-

<sup>18</sup> 2017 – A successful and busy Year // Volunteers newsletter. January 2018. P. 2.



ние, обучение и инструктаж в рамках подготовки по одному из функциональных направлений деятельности.

- Управляемость (деятельность волонтеров должна быть хорошо организованной).
- Признание и поощрение деятельности волонтеров.
- Преференции для личного развития волонтеров.
- Открытость и честность (обсуждение проблем и обратная связь с волонтерами).
- Свобода. Волонтер сам определяет приоритетные направления своей деятельности и решает, когда он хочет посвятить этому свое время и энергию.
- Страхование волонтеров.

Инструкция по работе с добровольными сотрудниками — это руководящий документ, в котором прописываются все детали этой работы. Данный документ составляется администрацией библиотеки при участии штатных сотрудников.

Например, преамбула одного из таких документов начинается со слов: «Волонтеры библиотеки – действительно подарок! Помните: то, что вы даете волонтерам, так же важно, как и то, что они вам дают. Уважение и благодарность за то, что они делают, имеют большое значение. Возможно, вы никогда не узнаете, какое положительное влияние вы оказываете на своих волонтеров в библиотеке, но они определенно окажут положительное влияние на вас и вашу библиотеку». Именно она в полной мере отражает политику

сообщества библиотек в отношении людей, готовых на безвозмездных началах и на добровольной основе жертвовать своим временем. Одновременно составляется детальный перечень должностных обязанностей и требований к добровольцам.

А к ключевым манифестируемым принципам 36 библиотек графства Нортгемптоншир (Великобритания), которые определяют положения волонтеров, относятся следующие:

- 1) Добровольцы имеют особый статус в организации.
- 2) Добровольцы будут обеспечены соответствующими средствами и ресурсами, необходимыми им для занятия волонтерством.
- 3) Добровольцы не являются заменой оплачиваемого персонала – скорее, их работа усиливает и дополняет работу, выполняемую штатными сотрудниками.

Все этапы найма, отбора и управления добровольцами отражают, как сказано в документе, политику равных возможностей, справедливости и разнообразия сферы их занятости. Библиотеки берут на себя обязательства по страхованию волонтеров от несчастных случаев, компенсации разумных фактических расходов, понесенных волонтерами при исполнении определенного функционала и при условии предоставления подтверждающих документов (квитанций), а также защите личных данных и конфиденциальности.

Библиотеки Лондонского городского округа Баркинг и Дагенхем, в свою очередь, просят следовать

волонтеров определенному кодексу – своду правил участников добровольческой деятельности:

- Следуйте инструкциям координаторов добровольцев и сотрудников, уделяя особое внимание здоровью и безопасности.
- Всегда думайте о своей собственной безопасности в первую очередь!
- Стремитесь развивать надлежащие рабочие отношения с руководителем волонтеров, коллегами-добровольцами, сотрудниками и участниками на основе доверия, командной работы и уважения.
- Сообщите менеджеру-волонтеру, супервайзеру, если вы не можете присутствовать на мероприятии, должны уйти или если у вас есть какие-либо ограничения, которые не позволят вам выполнять свою роль.
- Соответствуйте высоким стандартам поведения и внешнего вида.
- Обсуждайте любые проблемы с координатором добровольцев, организатором мероприятия.
- Не находитесь в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- Действуйте в интересах библиотеки как представитель организации.
- Не фотографируйте и не снимайте видео во время дежурства без разрешения.
- Сообщайте о любых проблемах или недопустимых действиях координатору добровольцев, организатору мероприятия, руководителю или сотрудникам службы безопасности или полиции.

Подбор целевых групп добровольцев определяется тем, в каких областях деятельности библиотека хочет их задействовать.

Библиотекари обращают внимание в основном на следующие группы кандидатов в добровольцы:

- Люди с педагогическим образованием и опытом. Могут работать с детьми и подростками, осуществлять «наставничество по чтению».
- Люди с хорошим уровнем владения компьютером. Например, ценится хорошее владение пакетом MS Office (Access, Excel, Power Point, Word, WordPad), графическими редакторами (Picture Manager, CorelDRAW), сервисами электронной почты (Outlook Express) и др.
- Подростки от 12 и старше. Могут не только читать вслух, но и работать «информационными скаутами», помогать в оформлении отдела детской и юношеской литературы, привлекать в библиотеку ровесников, организовывать интерактивные клубы с детьми.
- Люди, интересующиеся вопросами культуры.
- Пожилые. Могут быть полезными в организации мероприятий для представителей своей возрастной категории.
- Иммигранты. Помогают наладить контакт с этой группой потенциальных пользователей, способ-

ствуют организации библиотечного обслуживания на своих родных языках.

На сайте общественной библиотеки округа Лоудоун (Loudon County Public Library, Вирджиния, США) в графе «Что еще мне нужно знать о волонтерстве в библиотеке?» содержатся требования в отношении правил поведения волонтера. А именно: «Как волонтер вы представляете публичную библиотеку округа Лоудоун, и ожидается, что вы будете вести себя профессионально в любое время. Всегда носите бейдж добровольца и одевайтесь соответствующим образом, не пользуйтесь мобильным телефоном (прослушивание музыки, отправка сообщений или разговоры), не ешьте во время рабочих смен и направляйте посетителей на информационную стойку всякий раз, когда они задают вопрос»<sup>19</sup>.

Самое главное, как подчеркивают организаторы, перед тем как записываться на участие в волонтерском проекте, добровольцам обязательно стоит обратить внимание на цели и принципы мероприятий, возрастные ограничения и временные условия.

В библиотеке университета Боулинг-Грина (Bowling Green State University (BGSU) США) соблюдается ряд неукоснительных правил, которым должны следовать как сотрудники библиотеки, так и волонтеры:

- Правило № 1. Все волонтеры должны пройти про-

верку службы безопасности до того, как приступить к выполнению своих непосредственных обязанностей.

- Правило № 2. Волонтерам не будут выдаваться какие-либо документы, удостоверяющие личность, или ключи от каких-либо библиотечных помещений.
- Правило № 3. Волонтеры не должны находиться в рабочих зонах персонала вне их рабочего времени.
- Правило № 4. Волонтеры не могут присутствовать или участвовать в собрании департаментов или в принятии внутренних решений организации.
- Правило № 5. Волонтеры не могут контролировать сотрудников или студентов.
- Правило № 6. Добровольцам в библиотеке не могут быть предоставлены какие-либо полномочия в отношении финансовых счетов, фондов библиотеки или библиотечных систем.
- Правило № 7. Библиотека не может оплатить парковку для волонтеров. Они должны самостоятельно позаботиться о парковочных местах.
- Правило № 8. Волонтеры не имеют права на какие-либо университетские льготы.

<sup>19</sup> Volunteer at the Library. Loudon County Public Library. [Электронный ресурс]. URL: <https://library.loudoun.gov/Forms/Volunteers> (дата обращения: 8.10.2019).

## КАКИМ ДОЛЖЕН БЫТЬ ВОЛОНТЕР БИБЛИОТЕКИ

Анализ многочисленных сайтов библиотек США позволил сформулировать желательный образ (портрет) волонтера.

В первую очередь он должен быть образованным, грамотным, воспитанным и доброжелательным. Кроме этого, важны компетентность, эрудиция, умение пользоваться компьютерными технологиями. Добавим сюда еще креативность и способность работать в команде. Многие библиотеки ищут волонтеров, заинтересованных в продолжительной работе, готовых повышать свою квалификацию, общаться с людьми и помогать им.

Этот перечень может быть расширен в зависимости от сферы деятельности и задач, которые доброволец будет выполнять.

Волонтеры в президентских библиотеках Америки (библиотека Герберта Гувера, библиотека Франклина Д. Рузвельта, библиотека Гарри С. Трумэна, библиотека Дуайта Д. Эйзенхауэра, библиотека Уильяма Дж. Клинтона и др.) работают с библиотечными фондами, включая текстовые записи, аудиовизуальные материалы, стенограммы устной истории и музейные экспонаты; помогают с архивными и кураторскими проектами; отвечают на телефонные звонки и готовят общую информационную и образовательную рассылку; оказывают неоценимую поддержку сотрудникам библиотеки

и позволяют им более своевременно и вежливо обслуживать общественность; участвуют в образовательных программах, реализуя просветительские проекты в школах и домах престарелых.

Ряд немецких библиотек предъявляет следующие требования к волонтерам: самостоятельность и твердость как стиль работы, готовность воспринимать рекомендации и критику от штатных сотрудников и руководства, умение слушать и слышать, способность решать проблемы и урегулировать конфликтные ситуации.

Как стать волонтером библиотеки

Ответ на этот вопрос содержится в разработанной пошаговой инструкции для волонтеров, с которой можно ознакомиться на сайте любой библиотеки.

Так, Центральная библиотека Рочдейла (Rochdale Central Library, Великобритания) предлагает потенциальному кандидату в волонтеры следующую схему действий:

**Шаг 1.** Заполнить форму заявки волонтера библиотеки.

**Шаг 2.** Отправить заполненную форму по электронной почте на адрес [library.service@rochdale.gov.uk](mailto:library.service@rochdale.gov.uk).

**Шаг 3.** В течение 7 рабочих дней после отправки заявки с кандидатом в волонтеры связываются сотрудники библиотеки и договариваются о встрече.

**Шаг 4.** Работники библиотеки заинтересованы в том, чтобы четко сформулировать свои пожелания, представления о целях этого сотрудничества, подо-



брать добровольцам работу, соответствующую их знаниям, способностям, умениям и интересам. Добровольцы должны четко знать и представлять себе, на какую деятельность они решились и чего от них ждут.

Встреча включает в себя следующие блоки:

- Презентация библиотеки.
- Обсуждение с кандидатом его ожиданий от добровольчества, сотрудничества с библиотекой. Кандидаты могут рассказать о себе и задать интересующие их вопросы.
- Характеристика поля деятельности: цели, задачи и условия работы; конкретные задания, которые будут выполнять добровольцы; временные рамки; требуемые знания, навыки и личностные качества; представление ответственного лица из числа штатного персонала библиотеки.
- Информация об обучении и формах поощрения.
- Информация о страховании.

**Шаг 5.** При условии положительного решения по итогам собеседования сотрудники библиотеки могут дополнительно запросить характеристику или рекомендательное письмо по месту работы или учебы кандидата.

Если кандидаты не соответствуют предъявляемым требованиям на конкретную позицию или существует угроза безопасности клиентов (посетителей, гостей), например, если стало известно о противоправных действиях кандидата по отношению к целевой группе, следует мотивированный отказ библиотеки. При

первой причине отказа волонтеров его снабжают информацией о других программах и организациях, где также требуются волонтеры.

**Шаг 6.** По итогам проверки сотрудники библиотеки договариваются о дате обучения волонтера. После того как стороны пришли к взаимному соглашению, дается время, чтобы присмотреться к работе. Волонтеры общаются с сотрудниками и добровольцами, уже работающими в библиотеке, наблюдают за их трудом, начинают знакомиться с обязанностями и осваивать свое поле деятельности. Такая форма обучения на рабочем месте позволяет поддерживать индивидуальный темп освоения профессиональных обязанностей. Сотрудники библиотеки наблюдают за кандидатами и делают выводы о перспективах использования каждого из них на намеченном участке работы.

Обучение в самой библиотеке проходит по нескольким направлениям:

- ознакомление с технологическим процессом, позволяющее добровольцам освоить основы их будущей деятельности;
- ознакомления с опытом штатных сотрудников и уже работающих в библиотеке добровольцев;
- предоставление рабочих материалов, фиксирующих порядок и особенности выполнения рабочих операций.

В универсальных научных и университетских библиотеках, ввиду специфики их работы, добровольных сотрудников гораздо меньше. Так, согласно

локальному организационно-правовому акту библиотеки университета Боулинг-Грина (Bowling Green State University (BGSU), США) волонтеры — это люди, которые выполняют специальные проекты или задания для библиотек при условии, если они прошли соответствующую подготовку.

В документе также содержатся необходимые пояснения относительно статуса и положения волонтера в организации, а также требования к потенциальным добровольным помощникам библиотеки, а именно:

- Физическое лицо должно быть 18 лет или старше.
- Физическое лицо не может быть сотрудником университета или студентом библиотеки.
- Физическому лицу не платят за выполнение услуги.
- Услуга не предоставляется за академический кредит, а также для получения права на какой-либо вид сертификации или аккредитации.
- Услуга не является альтернативой гражданскому или уголовному штрафу или наказанию в виде лишения свободы. Волонтерская служба не может быть частью наложенного судом штрафа или приговора общественных работ.
- Услуга предоставляется под наблюдением преподавателя или сотрудника библиотеки.

Современная библиотека активно позиционирует себя как востребованную, динамично развивающуюся организацию, место для всех аудиторий волонтеров. Привлечение все новых и новых добровольцев требует от библиотек технологий «приглашения», вклю-



чая различные коммуникационные каналы, от личных просьб до электронных писем.

Библиотеки ищут добровольцев следующими способами:

- Личные контакты. Штатные сотрудники и пользователи (а также те добровольцы, которые уже работают в библиотеке) расспрашивают своих знакомых и родных, стараясь выявить вероятные кандидатуры и обсуждая попутно возможность их привлечения.
- Обращение в организации, специализирующиеся на подборе и обучении добровольцев. Они дают учреждениям консультации, информацию о возможностях обучения, помогают подбирать и привлекать кандидатов, предлагают курсы обучения или переподготовки добровольцев.
- Обращения на сайте библиотеки к читателям и книголюбам.
- Использование средств внешней и внутрибиблиотечной рекламы: листовок, информационных рекламных листов, плакатов, анкет, объявлений, афиш, небольших выставок в витрине библиотеки.
- Публичные мероприятия: торжественные вечера, праздники, дни открытых дверей.

## ЧТО ДВИЖЕТ ВОЛОНТЕРАМИ, ИЛИ ПОГОВОРИМ О МОТИВАЦИИ ДОБРОВОЛЬНЫХ ПОМОЩНИКОВ

«Если бы вы спросили людей, почему они добровольно работают в библиотеке, – отмечают М. Литтл и С. Уолш в своем исследовании «The Benefits of Volunteers», – многие бы соответствовали тем высоким идеалам, на которые вы надеетесь. Но ответ часто гораздо более прозаичен. Человек, который был уволен, хочет что-то сделать, пока ищет другую работу. Подростку нужны волонтерские часы в школьном клубе. Пенсионер ищет повод вставать утром. Вдовец один день в неделю может снова чувствовать свою значимость для кого-то. Библиотека предоставляет этим добровольцам возможность сделать свою жизнь лучше»<sup>20</sup>.

По мнению этих зарубежных исследователей, волонтеры библиотек – «люди с особыми потребностями», которые считают, что их желания, навыки и имеющийся опыт хорошо могут сочетаться с некоторыми видами деятельности учреждения.

«Люди, которые годами занимались вводом данных или финансами, становятся волонтерами, способными

часами заниматься проектом оцифровки библиотеки или неустанно искать возможности получения грантов. Пенсионеры часто могут быть лучшими волонтерами. То, что они перестали работать каждый день, не означает, что они не хотят использовать те знания, которые приобретены за многие годы».

Добровольцами движет не только альтруизм. Они ждут от своей деятельности определенной отдачи.

В опросе, проведенном осенью 2007 г. среди 205 добровольцев из библиотек земли Северный Рейн-Вестфалия, были названы следующие мотивы их деятельности:

- радость от выполняемой работы;
- любовь к чтению и книгам;
- возможности знакомства с другими людьми;
- работа с детьми и подростками;
- получение благодарности за свою деятельность.

Многих привлекает возможность осуществления своих идей, углубления своих знаний и получения новых, передачи своего опыта. Некоторые из добровольцев гордятся тем, что помогли сохранить библиотеку или предотвратить сокращение библиотечных услуг, испытывают удовлетворение от того, что могут принести пользу другим, и оказывать положительное влияние на жизнь в своем городе или деревне.

<sup>20</sup> Lyttle M., Walsh S. The Benefits of Volunteers. [Электронный ресурс]. URL: <http://publiclibrariesonline.org/2017/01/the-benefits-of-volunteers/> (дата обращения: 8.07.2019).

Основная цель мотивационной составляющей волонтерской программы библиотеки – определение правил, прав, обязанностей и рекомендаций по признанию и поощрению добровольцев, создание системы удержания и мотивации необходимого количества волонтеров.

В немецких библиотеках практикуется вручение волонтерам популярной в современной Германии так называемой «карты общественника» (Ehrenamtskarte, Ehrenamtspass — ECards), дающей право на скидки при плате за пользование услугами частных и государственных учреждений.

Ряд библиотек предоставляет скидку при оплате места ребенка в детском саду или в детской комнате библиотеки, бесплатный читательский билет, бесплатные (либо за частичную стоимость) билеты на посещение мероприятий, проводимых библиотеками или некоторыми другими организациями города.

## КАК ОЦЕНИТЬ РАБОТУ ВОЛОНТЕРА

В общественных библиотеках Лондона (Hammersmith and Fulham Library, Fulham Library и др.) система мотивации связана с оценкой вклада каждого волонтера и предусматривает количество отработанных смен (волонтеро-часов). Так, если волонтер отработал 100 часов в течение 12-месячного периода, то он в праве подать заявление на дисконтную карту Value You, использование которой дает ряд преференций.

ValueYou – это благотворительная организация, которая предлагает схему признания для людей, которые посвящают время волонтерству в своем сообществе. Организация активно сотрудничает с местными предприятиями города, готовыми поддержать и поощрить волонтеров посредством предоставления подарков и скидок на свои товары и услуги.

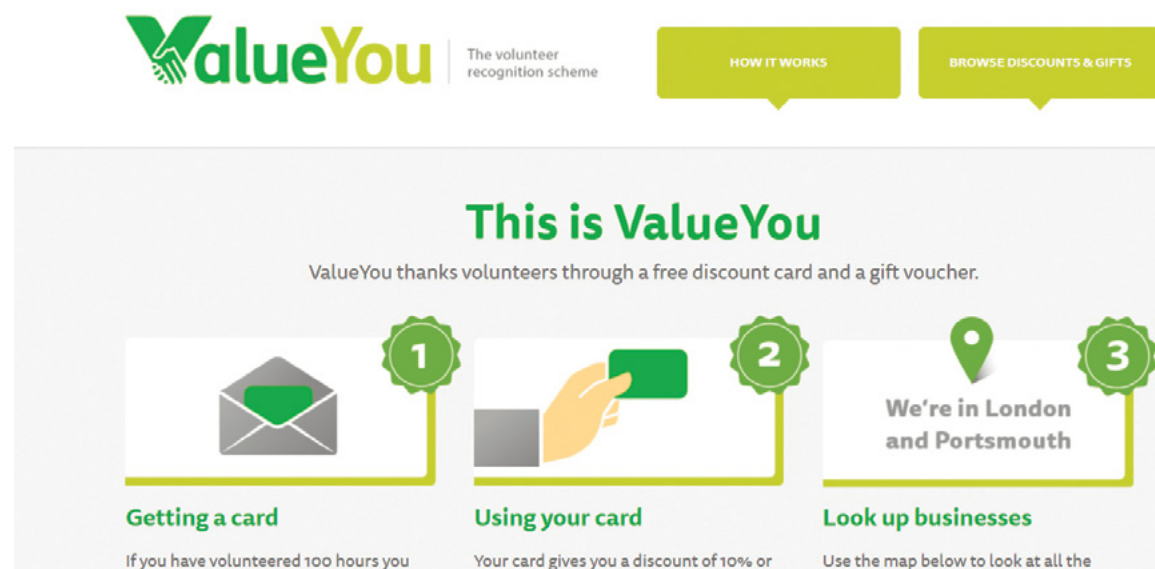
ValueYou – это маленькая команда с одним оплачиваемым сотрудником и несколькими преданными добровольцами. Финансирование осуществляется в основном за счет грантов различных организаций. К началу 2019 г. карта ValueYou стала доступна для во-

лонтеров в 16 лондонских районах. Она дает волонтеру скидку 10% в партнерских ресторанах, магазинах, кафе, салонах красоты, мебельных магазинах, аптеках.

Вместе с картой волонтеры получают подарочный сертификат (ваучер). Используя веб-сайт ValueYou, волонтер может выбрать подарок, пожертвованный дружественными компаниями. Это могут быть косметические процедуры, продуктовый набор, цветочные букеты, химчистка одежды. Ваучер необходимо использовать в течение 30 дней, с момента его заказа.

ValueYou оставляет за собой право незамедлительно и без предварительного уведомления аннули-

### Схема получения и использования карты ValueYou ([www.valueyou.org](http://www.valueyou.org))



ровать карту и подарочные сертификаты по своему усмотрению по любой причине (в частности, если какая-либо информация, предоставленная организации, неверна или вводит в заблуждение). Дисконтная карта не подлежит передаче другим лицам и не может быть использована ни друзьями, ни членами семьи, ни другими третьими лицами. Розничные продавцы-участники могут попросить волонтера предъявить удостоверение личности с фотографией, например водительские права или паспорт, чтобы подтвердить личность владельца карты. Нарушение вышеуказанных правил приведет к аннулированию карты.

Примечательно, что в управлении добровольческими ресурсами библиотеками Великобритании предусмотрен мониторинг и оценка волонтера и волонтерской программы в целом. Оценка показывает, насколько успешно были реализованы заявленные планы и задачи организации по работе с волонтерами, отмечает слабые и сильные стороны, сопоставляет затраченные ресурсы с реально достигнутыми результатами.

В качестве примеров количественных и качественных индикаторов оценки реализации волонтерской программы библиотеки можно выделить:

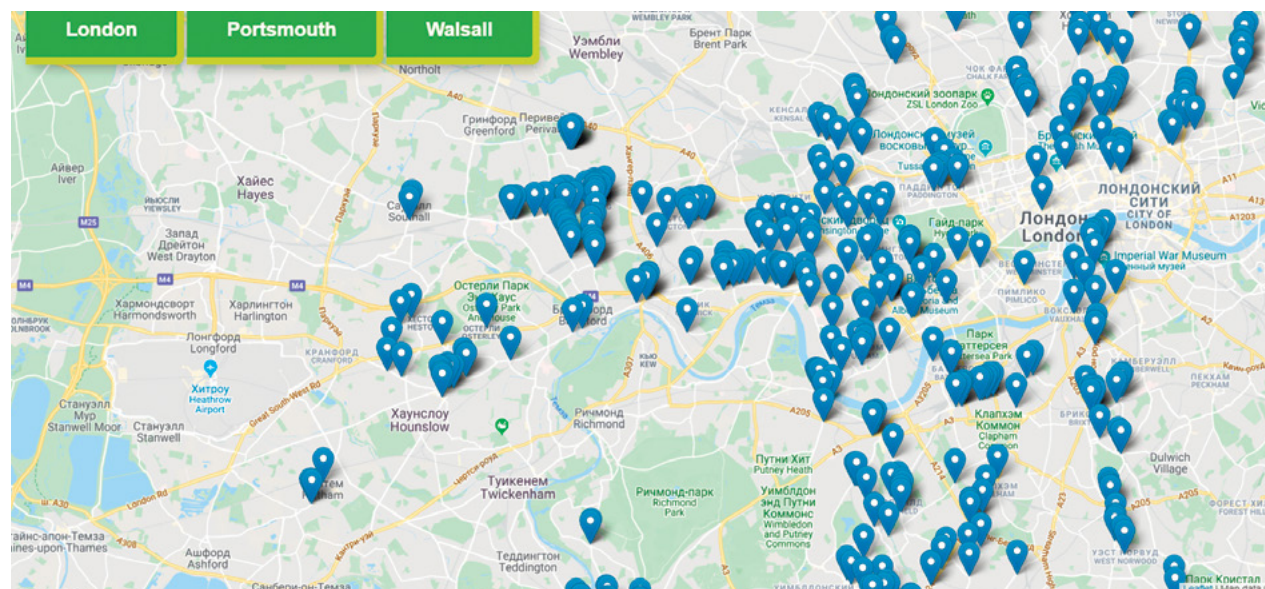
- число постоянных волонтеров в организации;
- приток новых волонтеров;
- процент волонтеров, покинувших программу, например, через 3, 6 и 12 месяцев;
- количество часов, которые отработали волонтеры в программе в неделю, месяц;

- число и виды выполняемых работ волонтерами и др.
- Волонтера персонально оценивают по следующим критериям:
- качество и уровень предоставления услуг посетителям библиотеки;
- отношения с персоналом (сотрудниками);
- число клиентов, получающих услуги волонтеров;
- число повторных обращений клиентов и др.

## КАКИЕ ВИДЫ РАБОТ ВЫПОЛНЯЮТ ВОЛОНТЕРЫ В БИБЛИОТЕКАХ

Современные библиотеки действуют в условиях индивидуализации потребностей, инноватики и риска, и старые подходы уже не позволяют решать новые проблемы. Наглядным примером успешной адаптации при непосредственном участии волонтеров к происходящим и прогнозируемым изменениям в окружаю-

### Компании в Лондоне, Портсмуте и Уолсолле, участвующие в программе ValueYou



щем мире служит деятельность сети библиотек США, Германии и Англии.

### **Вызов первый: библиотеки, волонтеры и пожилые граждане**

Согласно данным Администрации по проблемам старения, неуклонный рост доли пожилых людей в общей численности населения Америки приведет к тому, что в 2030 г. 72,1 млн. человек будут старше 65 лет (19,3% населения), что практически вдвое превышает этот показатель в 2000 г.<sup>21</sup> К 2050 году эта цифра вырастет до критического порога в 83,7 млн. человек<sup>22</sup>.

Руководители библиотек посчитали, что в новых реалиях они должны ответить на три ключевых вопроса:

- Как тенденции роста старения населения влияют на нашу библиотеку и сообщество в целом?
- Как мы будем обслуживать эту возрастную группу?
- Как волонтеры могут нам помочь?

В результате актуальным ответом библиотек на вызовы настоящего времени стала реализация ряда своевременных мобильных проектов с опорой на принципы аутрич-работы для граждан пожилого возраста.

Американская библиотечная ассоциация (American

Library Association) в одном из своих декларативных документов «Основные ценности библиотечного дела» заявляет, что «библиотека, поддерживаемая государством, обеспечивает свободный и равный доступ к информации для всех людей сообщества, которому служит»<sup>23</sup>. Этот основной принцип по своей сути включает в себя пропаганду библиотечных услуг для общественности.

О чем же идет речь? Именно в понятии «аутрич-работа» заключена сфера разнообразных услуг, которые библиотеки Америки активно предлагают и продвигают в обществе сегодня: от доставки на дом книг до проведения совместных мероприятий в рамках сотрудничества со школами, исправительными учреждениями и больницами. И ключевой фигурой подобного проекта является волонтер.

В одном из опросов, проведенном AARP, большинство пожилых людей хотят жить дома и подавать заявки на услуги долгосрочного ухода, а не проживать в учреждении для пожилых людей<sup>24</sup>. Библиотеки активно предлагают различные опции по охвату этой группы населения: волонтеры, например, осуществляют доставку на дом книг или отправляют издания по почте.

Департамент аутрич-услуг Публичной Библиотеки в Сент-Чарльзе (Public Library of St. Charles, Иллинойс, США) предоставляет библиотечные материалы жителям более сорока лет. То, что началось с доставки материалов библиотекарем во вне рабочее время на собственном автомобиле, превратилось в полномасштабную операцию с участием четырех сотрудников.

В 1975 г. библиотека предложила новые услуги для жителей города: «надомный абонемент» – обслуживание на дому читателей, не имеющих возможности самостоятельно посещать библиотеку по причине ограничения физических возможностей и состояния здоровья.

В 2015 году число получателей услуг увеличилось с 79 до 183 человек. Жители, которые находятся социальных в учреждениях, автоматически имеют право на аутрич-услуги, в то время как местное население должно связаться с аутрич-сервисами и заполнить заявку.

Аналогичные внестационарные формы помощи гражданам пожилого возраста широко практикуются с марта 2007 г. Фондом «Гамбургские публичные библиотеки». Около 120 добровольцев раз в месяц доставляют литературу и аудиокниги 250 пожилым людям. Они могут также почитать вслух своим подопечным и просто пообщаться с ними.

<sup>21</sup> A Profile of Older Americans: 2011 // Administration on Aging. U.S. Department of Health and Human Services. P. 3.

<sup>22</sup> Ortman J. M., Velkoff V. A., Hogan H. An Aging Nation: The Older Population in the United States // United States Census Bureau, May 2014.

<sup>23</sup> Core Values of Librarianship // American Library Association, ALA Council. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/corevalues> (дата обращения: 25.10.2019).

<sup>24</sup> Farber N., Shinkle D., Lynott J., Fox-Grage W., Harrell R. Aging in Place: A State Survey of Livability Policies and Practices // NCSL and AARP Public Policy Institute, December 2011.



### **Вызов второй: библиотеки, волонтеры и безработные**

С началом Великой рецессии 2008 года и последовавшего за этим роста безработицы в системах публичных библиотек на всей территории Соединенных Штатов возрос спрос на услуги, связанные с поиском работы.

Центр занятости в библиотеке Ричленда (Richland Library, Южная Каролина, США) был создан в 2010 году на средства Фонда Джона С. и Джеймса Л. Найтов (John S. and James L. Knight Foundation) в размере 438 000 долларов США.

В работе центра активно задействованы и волонтеры: они помогают консультантам и тренерам в организации и подготовке обучающих сессий, участвуют в процедуре проигрывания ролевых ситуаций, в процессе моделирования ситуаций интервьюирования и др.

С момента открытия центра было проведено более 535 сессий, в том числе и с участием волонтеров<sup>25</sup>.

### **Вызов третий: библиотеки, волонтеры, дети и родители**

На сегодняшний день библиотека является местом развлечения детей, получения знаний и обучения. Здесь предлагаются различные познавательные фор-

мы совместной организации досуговой деятельности как для маленьких посетителей, так и для их родителей.

В качестве примера реализации этой идеи с участием волонтеров можно привести один из успешных проектов «Read and Play» на площадке сети американских библиотек.

«Когда моему первому сыну было всего шесть месяцев, – отмечает Линдсей Эдвардс из Вестминстера (штат Мэриленд) в дискуссиях Library Café, – мы начали посещать программы «Читай и играй» в библиотеке. Мне нравилось проводить время с моим новорожденным, а волонтеры показывали, как надо читать, петь и играть с ним. Мы регулярно посещаем библиотечные мероприятия. Я научилась выбирать книги, которые так радуют моих сыновей... Библиотека предоставила мне безопасное место для моих двух мальчиков, где они могут учиться и расти. Мы с нетерпением ждем наших визитов, во время которых сможем изучить поезд, поиграть с куклами, выбрать новые книги, поучаствовать в программах детского чтения и завести новых друзей»<sup>26</sup>.

Многие библиотеки Лондона (например, Hammersmith and Fulham Library, Великобритания) находятся в поиске волонтеров, которые помогут со-

трудникам планировать и проводить многочисленные мероприятия для детей и молодежи.

Библиотеки Норфолка (Norfolk Libraries, Великобритания) привлекают волонтеров для проведения интерактивных занятий для детей раннего возраста, в которые входят чтение стихов и рассказов, пение. От волонтеров не требуется никакого опыта – только энтузиазм и желание работать с детьми, петь и делиться с ними историями.

Библиотеки Норфолка и Норвича (Libraries of Norfolk and Norwich, Великобритания) также обращаются к волонтерам с просьбой поддержать проект «Заходи и рисуй» (Drop-in & Draw) личным участием. Роль волонтера сводится к помощи участникам проекта: освоить навыки рисования, а также побудить экспериментировать с различными техниками и стилями.

Широкое распространение в публичных библиотеках Англии получила волонтерская вакансия помощника-организатора в клубе Лего (Lego club). Во время часовой игры детей с лего волонтеры присматривают за ними и организуют интерактивы.

Добровольцы Городской библиотеки Штутгарта (Stadtbibliothek Stuttgart, Германия) выполняют роль «наставников по чтению». Они организывают встречи, на которых дети и их родители могут послушать чтение кни-

<sup>25</sup> Vaillancourt A. M. Job Seekers, Don't Curb Your Enthusiasm // Chronicle of Higher Education. 60, №42, July 2014. 21A.

<sup>26</sup> Stoltz D., Isett P., Zang L., Frye L., Sundermann L. Just Good Practice: Engaging Families with Young Children. [Электронный ресурс]. URL: <http://publiclibrariesonline.org/2015/10/just-good-practice-engaging-families-with-young-children/> (дата обращения: 25.10.2019).

ги, причем нередко в авторском исполнении. В результате таких встреч 25% семей признали, что эта инициатива привела их к решению еще больше читать детям вслух.

В Великобритании также популярно привлечение волонтеров из числа подростков к участию в создании молодежных зон, в которых устанавливают игровые приставки, аудиоаппаратуру, автоматы с напитками, настенные плазменные экраны и т. д.

#### **Вызов четвертый: библиотеки, волонтеры и информационные ресурсы**

В настоящее время публичные библиотеки, по сравнению с любыми другими культурно-социальными учреждениями и организациями, самым лучшим образом подготовлены и приспособлены к борьбе с информационно-цифровым неравенством в современном обществе.

В числе различных стратегий его преодоления – повышение информационно-компьютерной грамотности и позитивной мотивации населения посредством вовлечения в соответствующие проекты волонтеров. Например, 95% американцев считают, что публичные библиотеки должны предлагать программы обучения (в том числе для детей и пожилых людей) использованию цифровых инструментов, таких как компьютеры, смартфоны и приложения.

Развитию дистанционного библиотечного обслуживания способствует модернизация общедоступных библиотек. Все популярнее становится обслуживание, основанное на удаленном доступе к информационным

ресурсам с помощью новейших технологий, в том числе на базе мобильных электронных библиотек.

Все эти новшества определяют новые формы и направления деятельности работы волонтеров. Речь, например, идет о развитии онлайн-волонтерства, волонтерства в сфере IT-поддержки.

Заслуживает внимание опыт реализации волонтерами образовательных программ на базе библиотек для людей пожилого возраста. Основная цель этого образовательного направления – персональное развитие и социальная адаптация пожилых людей, сохранение их активной позиции. Волонтеры обучают их компьютерной грамотности и пользованию различными гаджетами.

Библиотечно-информационная служба ряда американских библиотек организует энтузиастов-добровольцев, чтобы помочь другим обрести уверенность в использовании компьютера. Функция волонтеров – помочь пожилым людям овладеть навыками работы в сети Интернет, с системой запросов, поиском информации и др. Кроме того, участникам образовательных курсов гарантируется помощь и поддержка по завершении обучения в рамках программы наставничества волонтеров.

В библиотеках США в последние годы набирают популярность онлайн-консультации. Волонтеры в режиме онлайн дают справки пользователям с ограниченными возможностями или пользователям, по каким-либо причинам привязанным к дому или работе.

Так, в библиотечной системе графства Бартоу в Великобритании (Bartow Country Library System) волонтерами создаются учебные видео. В видеопособиях они отвечают на вопросы, полученные по телефону, объясняют, как пользоваться электронным библиотечным каталогом и показывают, как зарегистрировать аккаунт электронной почты. Учебный материал тиражируется с помощью записи на диски, которые пользователь может взять на время.

Создание этих видеопособий – составная часть известной программы «Молодежная техническая неделя» (Teen Tech Week), реализуемой молодежным отделением Ассоциации по библиотечному обслуживанию молодежи (YALSA). В ходе этой программы молодые волонтеры находят применение своим познаниям в области новейших технологий. Они помогают взрослым освоить компьютер, показывают работу на библиотечном сайте, учат пользоваться поисковыми системами или программным обеспечением для обработки текста.

В целом, анализ деятельности волонтеров в библиотеках позволил систематизировать направления и виды выполняемых работ безвозмездных помощников (см. Таблицу 2).

Таблица 4. Направления деятельности и виды работ волонтеров в библиотеках

Направления деятельности	Виды выполняемых волонтерами работ	Направления деятельности	Виды выполняемых волонтерами работ
<b>Библиотечное обслуживание</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Выдача и прием книг на абонемент</li> <li>Работа с должниками</li> <li>Внестационарное библиотечное обслуживание: библиотечное обслуживание в домах престарелых, детских домах, социальных приютах и школах-интернатах для детей с ослабленным здоровьем</li> <li>Сопровождение читателей: на массовых мероприятиях, в экскурсионных поездках</li> <li>Проведение экскурсий по библиотеке</li> <li>Оформление выставок</li> <li>Работа в «читательских кафе»</li> <li>«Наставничество по чтению» (чтение вслух)</li> <li>Ведение читательской картотеки</li> </ul>	<b>Исследовательская деятельность</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Поиск и сбор различных документов, фото- и видеоматериалов</li> <li>Разработка анкет, опросников, тестов</li> <li>Проведение социологических опросов</li> </ul>
<b>Работа с фондом библиотеки</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Расстановка книг в открытом доступе</li> <li>Обеспыливание фонда</li> <li>Ремонт книг</li> <li>Штамповка новых печатных изданий</li> <li>Подшивка газет и журналов</li> <li>Оцифровка изданий</li> <li>Запись аудиокниг для слепых и слабослышащих посетителей</li> <li>Создание тактильных книг для слепых и слабовидящих читателей</li> </ul>	<b>Издательская деятельность</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Разработка дизайна печатной библиотечной продукции</li> <li>Создание и выпуск дисков с различными материалами (обучающие программы, базы данных и т. п.)</li> <li>Работа по распечатке, копированию и ксерокопированию материалов</li> <li>Подготовка и выпуск читательских сборников</li> <li>Выпуск газеты, подготовка стенгазеты</li> <li>Верстка методических рекомендаций</li> </ul>
<b>Информационно-библиографическая деятельность</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проведение компьютерных курсов для посетителей, онлайн-консультации</li> <li>Создание учебных видео для пользователей библиотек</li> <li>Составление библиографических пособий, указателей, списков авторов и их произведений и т. п.</li> <li>Консультирование по пользованию справочно-поисковым аппаратом библиотеки</li> <li>Формирование тематических информационных папок</li> </ul>	<b>Социальная работа</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Сбор помощи нуждающимся</li> <li>Акции по профилактике социально негативных явлений</li> <li>Помощь детским домам, домам престарелым и отдельным незащищенным категориям населения</li> </ul>
		<b>Управление библиотекой</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Закупка книг</li> <li>Формирование фондов</li> <li>Фандрайзинг (сбор благотворительных средств для реализации различных проектов библиотеки)</li> <li>Проведение книжных распродаж</li> </ul>
		<b>Хозяйственные работы</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Работа в библиотечном саду, на прилегающей территории</li> <li>Обустройство интерьера библиотеки</li> <li>Участие в субботниках</li> <li>Ремонт помещения</li> <li>Строительство библиотечных помещений</li> </ul>
		<b>Рекламная деятельность</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Видеоролики</li> <li>Флешмобы и перформансы</li> </ul>



Таблица 5. Направления деятельности волонтеров в библиотеке: примеры

### Центральная библиотека Парквей (Parkway Central Library) Филадельфия, США

#### Требования к волонтерам

- Быть не моложе 14 лет.
- Быть готовым заниматься волонтерством не менее 1 – 3 часов в неделю, не менее 2 – 3 месяцев.

#### Основные направления деятельности волонтеров

- Волонтеры по работе с огромной коллекцией книг, DVD-дисков и аудиокниг.
- Волонтеры-консультанты.

Помощь людям пожилого возраста в получении доступа к информации ресурсов библиотеки, индивидуальное консультирование.

- Репетиторы английского языка.

Помощь «новым американцам» с английским языком, организация всего процесса обучения в небольших разговорных группах. Еженедельные занятия в районных библиотеках по всему городу. 6 – 8 еженедельных классных встреч.

- Ассистенты по уходу за коллекцией библиотеки. Каталогизация, сортировка предметов в коллекции и др.

### Национальная библиотека Австралии (National Library of Australia's) АКТ, Австралия

#### Требования к волонтерам

- Быть не моложе 16 лет.
- Разделять ценности библиотеки.
- Быть коммуникабельным и стрессоустойчивым.

#### Основные направления деятельности волонтеров

- Волонтеры информационного бюро. Предоставляют посетителям информацию об услугах и ресурсах библиотеки в выходные и праздничные дни.

- Консьерж-волонтеры.

Приветствуют посетителей во время проведения событийных мероприятий (масштабные выставки, флешмобы и праздники).

- Гиды-волонтеры.

Предоставляют информацию о здании библиотеки и ее услугах, проводят экскурсионные туры.



### Центральная библиотека Денвера (Denver Public Library) Колорадо, США

#### Требования к волонтерам

- Быть жителем Денвера.
- Пройти обучение.
- Быть не моложе 18 лет.
- Работать 3 часа в неделю в течение 6 месяцев.

#### Основные направления деятельности волонтеров

- Волонтеры программы «Доступность материалов библиотеки».
- Доставка библиотечных материалов (книг, DVD

и CD) маломобильным людям и тем, кто не может покинуть дом.

- Волонтеры программы «Прочитайте вслух».
- Чтение вслух книжек для детей дошкольного возраста, зачисленных в классные комнаты государственной школы Денвера.
- Волонтеры программы «Компьютерная грамотность».
- Обучение клиентов библиотеки базовым навыкам пользования электронным каталогом и Интернетом, различными приложениями. Преподавание в компьютерных классах. Консультирование по пользованию справочно-поисковым аппаратом библиотеки.



### Публичная библиотека Раунд Рок (Round Rock Public Library) Техас, США

#### Требования к волонтерам

- Быть не моложе 13 лет.
- Предоставить рекомендательное письмо от учителя, тренера (для подростков).
- Пройти проверку на криминальное прошлое (для посетителей от 18 лет и старше).
- Посещать обучающие сессии, инструктаж, ориентацию волонтеров.
- Работать не менее 30 часов в год.

#### Основные направления деятельности волонтеров

- Волонтеры-консультанты по пользованию справочно-поисковым аппаратом библиотеки.
- Работа с фондом библиотеки.
- Кураторы программ помощи взрослым людям.
- Кураторы программ для детей и подростков.
- Волонтеры-преподаватели в компьютерных классах.



## ВОЛОНТЕРСКАЯ ПОМОЩЬ В МУЗЕЯХ

### С КОНЦА 1980-Х ГГ. ЗАРУБЕЖНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – МУЗЕИ – ОБРАЩАЮТСЯ К ПРАКТИКЕ ФОРМИРОВАНИЯ СОБСТВЕННОГО ВОЛОНТЕРСКОГО СООБЩЕСТВА.

<sup>27</sup> Center for the Future of Museums Blog. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.aam-us.org/author/the-alliances-center-for-the-future-of-museums/>

<sup>28</sup> ААМ объединяет музеи с 1906 года, помогая разрабатывать стандарты и практические решения, аккумулируя знания и делаясь ими со всеми участниками, предлагая решения в сфере правовой защиты. ААМ заботится о том, чтобы музеи оставались важной частью общества, связующим звеном между отдельными людьми и великими достижениями человечества, между прошлым, настоящим и будущим. В настоящее время ААМ включает в себя более 15 000 профессионалов, 3 000 музеев и 300 корпоративных членов. Индивидуальные члены сообщества представляют собой разнородный коллектив, от директоров и кураторов до волонтеров. В ААМ представлены все разновидности музеев: музеи искусства, истории, военного дела, морские, молодежные, а также аквариумы, ботанические сады, зоопарки, исторические достопримечательности, научные и технологические центры и др. Миссией ААМ является увеличение мировой ценности музеев посредством грамотного руководства, должного правового обеспечения и высокого уровня обслуживания.

<sup>29</sup> Streisfield E. Elizabeth Merritt on the Future of Museums. [Электронный ресурс]. URL: <https://miscmagazine.com/elizabeth-merritt-future-museums/> (дата обращения: 20.09.2019).

Лидерами развития музейного волонтерства стали США, Англия, Германия и др. Крупные музейные институции предлагают волонтерам огромное число направлений самого широкого профиля для приложения добровольческого труда.

Массовое тиражирование опыта по использованию труда добровольных помощников в музеях стало следствием появления в США отдельных организаций (благотворительные центры, агентства, специализирующиеся в сфере добровольческих трудовых отношений), занимающихся вопросами «трудоустройства» волонтеров в учреждения культуры.

Элизабет Мерритт, директор-основатель Центра будущего музеев (CFM)<sup>27</sup> Американского альянса музеев (ААМ<sup>28</sup> – American Alliance of Museums, ранее назывался American Association of Museums), отмечает, что на сегодняшний день волонтеры – необходимая и желаемая часть рабочего коллектива музея<sup>29</sup>.

Крайне важно, чтобы сотрудники музея четко понимали, что:

- Волонтеры – послы музея! (Science Museum of Minnesota)
- Волонтеры – секретное оружие вашего музея! (Museum Hack)
- Волонтеры — это бьющееся сердце музея! (Australian National Maritime Museum)
- Волонтеры – это особенно энергичные, образованные и социально ответственные добровольные помощники! (National Churchill Museum).

В музейном секторе США занято более 400 000 американцев, которые ежегодно вносят более 21 миллиарда долларов в американскую экономику. Одно из исследований, проведенных в 2009 г. по заказу ААМ показало, что в среднем на каждого оплачиваемого сотрудника в музеях приходится примерно 6 добровольцев. Это соотношение возросло до 18:1 в музеях с бюджетом менее 250 000 долларов, но даже в крупнейших музеях добровольные помощники, как правило, превосходят по численности сотрудников (два к одному).

По данным ААМ, среди американцев наиболее популярными являются музеи науки и техники, дендрарии и ботанические сады, детские музеи, музеи естественной истории и искусства.

Музеи, как правило, являются некоммерческими организациями, финансируемыми за счет государственных грантов и частных пожертвований. Они сильно зависят от добровольных помощников, которые выполняют спектр разноплановых задач от раздачи билетов до проведения экскурсий и каталогизации инвентаря. Волонтеры также успешно помогают персоналу музея в любом из множества его отделов (маркетинг, IT, HR и др.).

Большинство должностей музейных добровольцев требует заполнения заявки, а в некоторых случаях – предоставления резюме и рекомендаций, а также прохождения интервью и программы обучения.

## СТАНДАРТЫ И ПРАВИЛА МУЗЕЕВ

В документе Британского музея, касающемся организации работы с волонтерами, всего 9 пунктов<sup>30</sup>.

1) Музей приветствует участие общественности в работе музея и привлекает волонтеров из различных общин Лондона и за его пределами вне зависимости от пола, возраста, этнического происхождения, национальности, религиозных/политических убеждений или степени инвалидности.

2) Отношения между волонтером и музеем не подразумевают обязательного юридического договора. Музей принимает волонтера на том основании, что услуги оказываются на его (музея) усмотрение, и отношения волонтера с музеем могут быть расторгнуты любой из сторон в любое время и по любой причине.

3) Волонтер не заменяет штатного сотрудника музея. Музей не нанимает волонтеров для замены труда своих сотрудников.

4) Волонтеры работают под контролем штатных сотрудников и не имеют права представлять музей, заключать контракты от лица музея или брать на себя обязательства.

5) Волонтерам в возрасте менее 18 лет необходимо иметь письменное согласие родителей или опекунов.

6) Музей просит волонтеров о следующем:

- помогать музею в достижении его целей и задач, разделять его видение;
- посещать все виды подготовки и тренинги, которые были бы полезны при решении задач;
- работать в команде с другими волонтерами и сотрудниками под общим руководством назначенного менеджера;
- говорить менеджеру о сложностях, если волонтер считает, что выполнение задач вызывает проблемы для него или других людей;
- выполнять поставленные задачи и посвящать этому необходимое время и энергию;
- быть вежливым и помогать музейным посетителям;
- следовать указаниям и руководящим принципам работы волонтеров, уважать правила, нормы и процедуры музея;
- подтвердить, что у волонтера нет заинтересованности в какой-либо деятельности или программе музея, как личной, так и финансовой, поскольку в ином случае возникает конфликт интересов, а это часть этической политики музея;
- пройти испытательный срок и, по возможности, установить срок волонтерской деятельности; волонтерам будет предложено подписать соответствующее обязательство перед началом волонтерской деятельности.

7) В свою очередь, волонтеры могут ожидать от музея следующее:

- равные возможности заниматься полезным и приятным делом, которое действительно представляет ценность для музея и его посетителей в рамках соответствующей программы;
- надлежащие, безопасные условия труда под определенным руководством, тренинги и инструменты для решения поставленных задач;
- получение объема работы и задач, которые представляют наибольший интерес для музея, а также соответствуют навыкам, знаниям, опыту, возрасту и интересам волонтера;
- личностное развитие посредством образования, получения нового опыта, приобретения связей, контактов и навыков;
- персональные встречи с менеджерами для обсуждения/пересмотра заданий после испытательного срока (и с определенной периодичностью в остальное время);
- вовлечение и участие в работе музея, благодарность за выполненные задачи.

8) Музей возмещает ущерб добровольцу и несет гражданско-правовую ответственность перед ним в случае травмы или повреждения, если они были связаны с осуществлением выполнения задачи в любом

<sup>30</sup> Volunteer. The Trustees of the British Museum. [Электронный ресурс]. URL: [https://www.britishmuseum.org/about\\_us/volunteers.aspx](https://www.britishmuseum.org/about_us/volunteers.aspx) (дата обращения: 20.09.2019).



музейном помещении. Данное правило не действует, если волонтер действовал безрассудно или недобросовестно выполнял задачу.

9) Данное положение о политике музея должно пересматриваться не реже чем раз в пять лет.

За долгие годы работы с волонтерами в Национальном музее Черчилля (National Churchill Museum, Миссури, США) выработались свои стандарты и правила.

Музей гарантирует оправдать следующие ожидания добровольных помощников:

- четкое, конкретное описание работы;
  - доступное обучение, вводный инструктаж;
  - ориентировка и контроль за работой;
  - выражения признательности и признания;
  - уважительное отношение как к члену команды, который вносит вклад в достижение целей Музея посредством волонтерской работы;
  - дух дружелюбия и сотрудничества в организации.
- В свою очередь музей ожидает, что волонтеры будут:
- посещать учебные занятия, тренинги и мастер-классы;
  - знать свои обязанности и выполнять их быстро, правильно и оперативно;
  - сотрудничать с персоналом и коллегами-волонтерами, сохраняя командный дух;
  - пунктуальными (и как можно скорее проинформи-

руют своего координатора, если опаздывают или не могут выйти на работу в свою смену);

- носить именной бейдж и рекомендованную одежду (одинаковую по стилю, покрою, цвету и ткани) для создания единого корпоративного облика волонтера музея;
- высказывать свое мнение и вносить предложения по улучшению работы музея и его сотрудников, волонтеров;
- соблюдать все правила музея.

Отдельно стоит остановиться на рассмотрении деятельности Ассоциации музейных добровольцев США (USAMV), образованной в 1979 году в Вашингтоне.

USAMV стала филиалом Американской ассоциации музеев в 1981 году. В 1986 году USAMV сменила название на Американскую ассоциацию музейных добровольцев (AAMV). Сегодня AAMV входит в Американскую ассоциацию музеев, Федерацию друзей музеев США и Всемирную федерацию друзей музеев.

Более 25 лет AAMV является крупнейшей профессиональной организацией, занимающейся поддержкой менеджеров-добровольцев в музейном секторе<sup>31</sup>.

Организация активно продвигает профессиональные стандарты музейного волонтерства, проводит обучающие практико-ориентированные сессии для во-

<sup>31</sup> AAMV. [Электронный ресурс]. URL: <https://aamv.wildapricot.org/> (дата обращения: 25.10.2019).



лонтеров и сотрудников музеев, тиражирует лучшие практиками работы с добровольными помощниками. На сайте Ассоциации представлен широкий перечень волонтерских вакансий музеев по всей стране.

В годовом отчете за 2018 – 2019<sup>32</sup> президент Ричард Харкер обращает внимание на то, что Стратегический план AAMV на 2017 – 2020 годы<sup>33</sup> основан на шести китах деятельности организации:

- 1) Профессиональные стандарты (Professional Standards) в области управления волонтерами в музеях (разработка учебно-методических материалов и рекомендаций по работе с волонтерами).
- 2) Форум и обмен идеями (Forum and Exchange of Ideas) в области волонтерского менеджмента в музеях.
- 3) Непрерывное образование на местном, региональном и национальном уровнях (Continuing Education at Local, Regional, and National Levels) для всех, кто работает в сфере управления волонтерами (проведение вебинаров, семинаров, конференций и др.).
- 4) Адвокация (Advocacy) – пропаганда ценности и важности волонтеров в музеях на местном, региональном и национальном уровнях.
- 5) Расширение членства (Building membership) – процесс укрепления AAMV, посредством вступления в него новых добровольных активистов, участвующих

щих в деятельности организации.

- 6) Лучшие организационные практики (Organizational Best Practices) – тиражирование передового опыта управления волонтерскими ресурсами в музеях.

AAMV предлагает музеям разнообразные инструменты и ресурсы, которые помогают управлять волонтерской программой.

В 2011 г. Ассоциация создала стандарт деятельности для волонтеров организаций культуры – «Стандарты и лучшие практики для программ музейного волонтерства»<sup>34</sup>. В документе содержатся формализованные и конкретизированные правила и требования к тем действиям персонала музея, которые сотрудники должны соблюдать в выстраивании отношений с волонтерами и управлении ими.

Внедрение и следование стандартам AAMV предполагает ряд очевидных преимуществ для музеев.

Во-первых, обеспечить унифицированные действия сотрудников музея на различных участках сферы деятельности волонтеров. Особенную актуальность это приобретает для музеев, которые стремятся к предоставлению высокого уровня качества в обслуживании посетителей.

Во-вторых, сделать процедуру работы с волонтерами максимально удобной и понятной.

В-третьих, создать основания для прозрачной и объективной оценки работы сотрудников и волонтеров.

По определению AAMV, «волонтер в музее» – индивид, выполняющий определенные задачи на бескорыстной основе, включая доцентов и стажеров.

Базовые стандарты:

- 1) Учреждение обеспечивает волонтерской программе поддержку со стороны сотрудников и предоставляет ресурсы, необходимые для успешной работы добровольных помощников.
- 2) Работа с волонтерами — это не спонтанные действия, ей должны предшествовать тщательный анализ и подготовка. Требуется планирование и четкое определение ролей, выполняемых волонтерами в учреждении.
- 3) Набор волонтеров проводится максимально прозрачно. Информация для волонтеров должна находиться в широком доступе – это полная информация об учреждении (музее), требования о необходимых навыках, условия работы. Например, оговариваются бесплатный проезд, экипировка, льготы (скидки в магазинах, бесплатная парковка во время рабочих смен). База данных должна постоянно обновляться.
- 4) Для волонтеров подбираются наиболее подходящие виды деятельности с учетом потребности ор-

<sup>32</sup> AAMV President's Annual Report 2018-2019. [Электронный ресурс]. URL: <https://aamv.wildapricot.org/Presidents-Report> (дата обращения: 25.09.2019).

<sup>33</sup> AAMV Board Strategic Plan 2017-2020. [Электронный ресурс]. URL: <https://aamv.wildapricot.org/AAMV-Board-Strategic-Plan> (дата обращения: 22.09.2019).

<sup>34</sup> Standards and best practices for museum volunteer programs. [Электронный ресурс]. URL: <https://aamv.wildapricot.org/Standards-and-Best-Practices> (дата обращения: 25.10.2019).



ганизации, получателей услуг, самих волонтеров и других заинтересованных сторон.

- 5) Все волонтеры проходят вводно-ознакомительный курс в музее.
- 6) Все волонтеры проходят обучение. Обучающие мероприятия необходимы для успешного начала работы волонтеров, но они не единственная возможность. Приглашайте волонтеров на встречи сотрудников, убедитесь, что они могут высказывать свое мнение и давать обратную связь, поддерживайте чувство сообщества в команде. Важно помнить, что профессиональное развитие не должно быть затратным или занимать много времени – рассмотрите альтернативы традиционным мероприятиям по профессиональной подготовке. Это могут быть обычные встречи с командой волонтеров или рассылки анонсов предстоящих мероприятий и материалов на музейную тематику (например, TED Talks про музеи). «Если позволяют ресурсы, пригласите волонтеров поучаствовать в повышении квалификации вместе с сотрудниками – это отличный способ показать, что вы цените волонтеров как членов команды и хотите обеспечить получение ими отличного опыта».
- 7) Коммуникация между сотрудниками и волонтерами во время рабочих смен эффективная и постоянная.
- 8) Учреждение обеспечивает поддержку волонтеров со стороны сотрудников музея, помогает улучшать результаты работы и получать обратную связь.
- 9) Проводится оценка работы волонтеров и волон-

терами – волонтеры оцениваются по качеству их работы и могут сами оценивать волонтерскую программу учреждения.

- 10) Проводится оценка работы сотрудников и сотрудниками – оценивается навык работы сотрудников с волонтерами, сами сотрудники могут оценивать волонтерскую программу и роль волонтеров в ней.
- 11) Учреждение обеспечивает награждение волонтеров за их труд.
- 12) Потенциальные риски, связанные с привлечением и организацией работы волонтеров, минимизированы.

Выбор эффективной модели управления волонтерами является ключевым условием успешной реализации деятельности музеев. Организация должна представлять, кто именно из сотрудников будет вовлечен в работу с волонтерами, сколько времени будет занимать эта работа и в чем именно заключаться.

В музее должен быть человек, который отвечает за работу с волонтерами в целом. Таких координаторов может быть один или несколько, волонтер или наемный работник, занятый частично или полноценно, в зависимости от масштабов программы. Наименование должности человека, осуществляющего руководство работы волонтеров, может быть различным – главное, чтобы в нем присутствовало слово «волонтер» (например, «координатор волонтера»).

В обязанности координатора волонтеров входит: помощь сотрудникам в определении ролей волонтеров и их четком описании; помощь в проведении собеседований. Собеседования должны проводиться сотрудниками для того, чтоб удостовериться в пригодности волонтера к работе, а координатор волонтеров может помогать в этом процессе.

Координатор волонтеров проводит отбор на предмет соответствия добровольцев учреждению – оценивает базовые квалификации, навыки и умения. Процесс отбора может зависеть от вакансии.

Координатор обеспечивает также получение волонтерами направления в учреждение, руководства и надлежащего обучения для их роли. Выданные в направлении материалы должны содержать основную информацию об обязанностях и вознаграждениях для волонтеров, описание миссии, программы и истории учреждения. Обучение может проводиться координатором волонтеров или другими сотрудниками.

Координатор ответственен и за вознаграждение волонтеров.

В целом, рассмотренные стандарты AAMV подтверждают, что организация работы волонтеров требует определенной технологии управления. При хорошей организации ценность работы, проделанной добровольными помощниками, может намного превышать затраты на управление ими.

## КАКИМ ДОЛЖЕН БЫТЬ ВОЛОНТЕР МУЗЕЯ

Каждый год более 1000 добровольцев с различным опытом помогают Американскому музею естественной истории (American Museum of Natural History, США) в достижении его цели и задач.

Линда Скальбом о своей работе добровольного помощника музея говорит следующее: «Я являюсь волонтером в Музее естественной истории более 10 лет, и с каждым годом это становится все интереснее и полезнее»<sup>35</sup>.

Музей за годы работы с волонтерами определился с портретом идеального добровольного помощника для каждой роли (включая его пол, возраст, индивидуальные мотивы, уровень образования и компетенции). Он должен обладать целым набором качеств, в число которых входит: исполнительность, вежливость, коммуникабельность.

Например, в команде волонтеров информационно-справочного бюро музея (работа по выходным) сотрудники хотят видеть энергичного, вежливого, дружелюбного и общительного добровольца, разделяющего страсть к Американскому музею естественной истории.

Позиция «волонтер информационной стойки» связана с предоставлением клиентским группам общей информации о расписании работы музея, его программах



<sup>35</sup> American Museum of Natural History [Электронный ресурс]. URL: <https://www.amnh.org/join-support/volunteer> (дата обращения: 22.09.2019).



и выставках, а также консультацией туристов относительно других популярных достопримечательностей в Нью-Йорке. Идеальный кандидат должен работать волонтером не менее одного года – одна смена в неделю или один раз в два выходных (утренняя смена 9:45 – 13:00 или дневная смена 13:00 – 16:30).

Проект «Музейный Хак» (Museum Hack, Нью-Йорк, США)<sup>36</sup> набирает волонтеров с различными уникальными навыками и возможностями, академическим и профессиональным опытом. Его экскурсоводы – педагоги, актеры, ученые, комики. А волонтерская программа – это интернациональная команда.

Каждый волонтер Великобритании имеет шанс стать штатным сотрудником музея. Добровольный помощник должен проявлять интерес к искусству и отличаться коммуникабельностью и вежливостью, поскольку ему предстоит активное общение с представителями широкой аудиторией музея. Кроме того, он должен быть способен к работе в коллективе – в том числе и под контролем непосредственного начальника. Немаловажным навыком считаются обучаемость, готовность адаптироваться к новым условиям работы, умение нести ответственность не только за себя, но и за посетителей музея и за музей как таковой. Ценятся также инициативность и вовлеченность.

## КАК СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ МУЗЕЯ

Ряд музеев пошли по пути разработки уникальных проектов для увеличения «штата» волонтеров и привлечения внимания общественности к собственной деятельности.

Ярким примером стал запуск Музеем науки и промышленности в Чикаго (Museum of Science and Industry, Иллинойс, США) программы по поиску «любопытных и отважных» волонтеров, готовых 30 дней, с 20 октября по 18 ноября 2010 года, прожить в стенах музея и поделиться своими впечатлениями в социальных сетях (Facebook и Twitter). Например, волонтеру предоставлялось на выбор провести ночь в одном из экспонатов музея: в субмарине, на борту самолета или в большом колесе для хомяков. Кроме того, в музее была оборудована специальная комната для отдыха и офис. Ежедневно волонтер делился своими незабываемыми впечатлениями от нахождения в музее в социальных сетях Facebook и Twitter.

Более 500 волонтеров Музея науки и промышленности ежегодно трудятся над тем, чтобы поддержать уникальные образовательные программы организации. Состав волонтеров достаточно разнородный —

это ученые, учителя, родители, студенты, инженеры и многие другие, с активной гражданской позицией.

Взрослые добровольные помощники обязуются в течение одного года посвятить минимум 40 часов своего времени и сил для работы в музее на одном из функциональных направлениях деятельности. В 2017 году они пожертвовали музею более 43800 часов. А в 2013 году более 140 добровольцев пожертвовали не менее 100 часов за год<sup>37</sup>.

Музей выработал правила работы с волонтерами. В том числе они касаются вопросов внешнего вида. Приведем некоторые выдержки из этих правил:

- Все волонтеры и сотрудники, работающие с гостями, должны выглядеть опрятно.
- Музей предоставляет лабораторный халат, именной бейдж и удостоверение личности. Волонтерам также бесплатно предоставляется яркая футболка с логотипами музея MSI.
- Волонтерам предпочтительны темно-синие джинсы без дырок и темные туфли с закрытыми носками.

Все добровольцы должны успешно пройти собеседование, посетить вводный курс-ориентировку, пройти проверку на наличие криминального прошлого и обучение для работы в конкретной команде, прежде чем стать волонтером в музее.

<sup>36</sup> Syms C. Why Volunteers Are Your Museum's Secret Weapon [Электронный ресурс]. URL: <https://museumhack.com/museum-volunteers-secret-weapon/> (дата обращения: 20.09.2019).

<sup>37</sup> Volunteer. Frequently Asked Questions. MSI. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.msichicago.org/support/volunteer/faq/> (дата обращения: 29.09.2019).



Чтобы стать волонтером Научного музея Миннесоты (Minnesota Science Museum, Миннесота, США), кандидатам нужно:

- Заполнить регистрационную форму (рис. 11)<sup>38</sup>.
- Посетить волонтерскую ориентировку и пройти проверку персональных данных.
- Выйти на свою первую смену.

Активно рекрутирует добровольных помощников в свою команду и Национальный музей Черчилля (National Churchill Museum, Миссури, США). Из обращений на сайте музея следует: «Добровольцы играют жизненно важную роль в работе Национального музея Черчилля. Музей опирается на самоотверженность и приверженность волонтеров. Волонтеры делятся своими знаниями, навыками и талантами в музее и на наших мероприятиях»<sup>39</sup>.

Начало рекрутинговой кампании музея совпадает с открытием регистрации волонтеров на конкретные вакансии. В рамках кампании музей обеспечивает целевые аудитории информацией о механизме включения в волонтерскую программу и условиях участия в ней, в том числе сроках осуществления волонтерской деятельности, функциях волонтеров, предоставляемых им сервисах, этапах и процедурах отбора.

### Регистрационная форма заявки волонтера Научного музея Миннесоты



#### Adult Application Form

##### Applicant Information

Please share some basic information about yourself. Note: only submit phone numbers that we may use to contact you.

First name:  \*  
 Last name:  \*  
 Street 1:  \*  
 Street 2:   
 Street 3:   
 City:  \*  
 State:  \* Zip:  \*  
 Home phone:  \*  OK to call me here  
 Work phone:   OK to call me here  
 Cell phone:   
 Email address:  \*  
 Education:  \*  
 Source:  \*

##### Skills & Experience

Please specify the skills you would like to utilize as part of your volunteer work at the Museum. Check all that apply.

<sup>38</sup> Volunteer. NHM. [Электронный ресурс]. URL: <https://nhm.org/join-and-give/volunteers> (дата обращения: 20.09.2019)

<sup>39</sup> Volunteers Make the Difference! [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nationalchurchillmuseum.org/museum-volunteers.html> (дата обращения: 22.09.2019).

### Трехуровневая процедура отбора волонтеров

РЕГИСТРАЦИЯ  
ЗАПОЛНЕНИЯ АНКЕТЫ



ПРИГЛАШЕНИЕ  
НА ИНТЕРВЬЮ



ИНТЕРВЬЮ

Национальный музей Черчилля предоставляет широкий перечень волонтерских вакансий в различных областях деятельности, включая: работу в магазине музея, организацию и проведение мероприятий, участие в школьных программах обучения, проведение экскурсий, общение с посетителями, работу в архиве и с фондами библиотеки и др.

На сайте музея можно познакомиться с описанием профессионального профиля волонтера по каждой из предлагаемых позиций.

Например, в обязанности волонтера-экскурсовода входит:

- Проводить экскурсии по музею. Продолжительность экскурсии около 1,5 – 2 часов.
- Предоставлять координатору волонтеров желаемое расписание работы и время работы на еженедельной основе.
- Умело справляться с разнообразием посетителей при различных обстоятельствах.
- Постоянно быть в курсе изменений в программе музея, посещая обучающие семинары.
- При необходимости оказывать помощь персоналу на стойке регистрации, предоставляя информацию посетителям музея и отвечая на их вопросы.

Процедура отбора волонтеров включает три уровня: регистрация и заполнение анкеты, приглашение на интервью/собеседование и само интервью/собеседование (рис. 12).

Проводимый отбор кандидатов позволяет выявить соответствие соискателя критериям личностной спецификации, профессиональную и мотивационную пригодность для конкретной вакансии волонтера музея.

Интервью является важнейшим этапом отбора и позволяет выбрать волонтеров, обладающих следующими «установками» и качествами:

- уважение (умение и желание оказывать помощь и поддержку другим людям, навыки работы с конфликтными людьми или в конфликтных ситуациях, грамотное взаимодействовать с людьми);
- стрессоустойчивость (навыки контролировать свое поведение и эмоции в работе, сохранять спокойствие и работоспособность при давлении людей и обстоятельств);
- осознанность (готовность восприятия реальностей мероприятия «как есть», понимание своей роли и целей);
- исполнительность (умение правильно расставлять приоритеты в работе, осознание ответственности за свои действия и взятые на себя обязательства, понимание важности следования установленным нормам и правилам при работе);
- энергичность (способность поддерживать высокий жизненный тонус, высокий уровень работоспособности, активность и настойчивость в достижении поставленных целей);
- коммуникабельность (умение легко устанавливать контакт с окружающими, поддерживать и сохранять связи);

- организованность (умение придерживаться составленного плана, концентрация на поставленной задаче, своевременное выполнение всех заданий).

Отдел управления волонтеров музея по итогам интервью или собеседования назначает кандидатов на позицию «волонтер-экскурсовод» за четыре недели до первой смены утвержденного добровольного помощника. Затем расписание работы отправляется по электронной почте волонтерам. В свою очередь, кандидаты должны подтвердить готовность приступить к исполнению своих обязанностей.

Предпочтение отдается кандидату не младше 21 года с опытом преподавания и приятной внешностью. Музей, со своей стороны, создает условия для обеспечения труда волонтеров, оказывает им материально-техническую, информационную и консультационную поддержку в выполнении добровольно взятых на себя обязательств.

Что касается обучения волонтеров музея, то их подготовка направлена не только на обучение специальным знаниям и навыкам, но и на мотивацию добровольных помощников, создание команды, нацеленной на общий результат.

В задачи программы обучения волонтеров музея входит:

- сформировать у волонтеров понимание значимости и ценности мероприятия, в организации которого они принимают участие;
- подготовить волонтеров к грамотному исполне-

нию своих обязанностей;

- помочь осознать волонтерам важность своей роли в реализации мероприятия и необходимость ответственного отношения к работе;
- проработать ключевые компетенции, которые необходимы для качественной работы;
- сформировать у волонтеров устойчивую мотивацию на участие в мероприятии.

Обучение проводится в несколько этапов, каждый из которых позволяет развивать конкретные навыки и умения, при этом не перегружая кандидатов лишним объемом информации. Внутри программы обучения все блоки и модули логически связаны в единое целое. Общая подготовка нацелена на формирование у волонтеров общих навыков, обучение навыкам – на формирование специальных функциональных навыков, а обучение на объекте в свою очередь обеспечивает практическую отработку навыков в привязке к конкретному объекту проведения мероприятий в музее.

Государственный музей Берлина (Staatliche Museen zu Berlin, Германия) также ведет набор волонтеров из числа студентов и выпускников. Требования к кандидатам различаются в зависимости от предлагаемых волонтерских программ (минимум — 2 оконченных курса университета). Для стажировок волонтеров уже требуется степень PhD. Кандидаты должны владеть устным и письменным немецким языком.

В средствах массовой информации, в Интернете и на информационных щитах в музеях Великобритании

размещается информация о новых программах с участием волонтеров. Здесь очень четко прописывается, чего хотят от добровольцев. Желающих работать в музеях страны на безвозмездных началах так много, что стать волонтером можно только на конкурсной основе, пройдя немалое количество проверок и собеседований.

Претенденты должны заполнить анкету и представить по желанию принимающей стороны два рекомендательных письма. К примеру, в лондонском музее «Школа оборванцев» (Ragged School Museum, Великобритания) каждый из волонтеров должен принести рекомендации от двух волонтеров, уже работающих в музее, а также справку из полиции о том, что он не наркоман и не имеет приводов.

Более того, практикуются листы ожидания. Если открыть сайт Британского музея, то можно убедиться: все вакансии волонтеров практически всегда закрыты, но можно получить место в очереди. Люди хотят стать добровольным помощником в музее, несмотря на изрядное количество тестов и ограничений.



## ЧТО МОТИВИРУЕТ ВОЛОНТЕРОВ

Волонтерство в Великобритании является массовым общественным движением, принадлежность к которому повышает имидж человека, а также открывает возможность получения профессии и профессионального роста. Музеи Великобритании практикуют работу с волонтерами с 1960-х годов.

Исследование, организованное по заказу британских музеев, библиотек и архивов в 2005 году, показало, что 95% музеев используют в своей работе добровольных помощников. Последние исследования Ассоциации независимых музеев Великобритании (AIM) свидетельствуют о том, что до 1500 независимых музеев в Великобритании (примерно половина от их общего количества) выполняют свою работу в основном с помощью добровольных помощников, труд которых восполняет на четверть ресурсы музеев и приравнивается к 8000 полных рабочих дней в год.

Подсчитано, что 10% музеев и организаций, работающих в области сохранения культурного наследия, вообще не имеет оплачиваемых сотрудников. Около 120 000 музейных волонтеров в Великобритании работают в среднем полдня в неделю (хотя некоторые работают неделю и более). Деятельность добровольных помощников широко освещается в СМИ и преподносится как пример для подражания.

Отдельное место в волонтерской программе На-

ционального музея Черчилля отводится мотивации добровольных помощников. Так, музей предоставляет волонтерам 10%-ю скидку в своем магазине, приглашает посетить специальные выставки и мероприятия, а также ежегодно организуемый торжественный ужин для добровольных помощников и ряд других волонтерских мероприятий.

Благодаря усилиям волонтеров Лейпцигский музей естествознания (Leipziger Museum für Naturkunde, Германия) периодически пополняется экспонатами. При Естественнонаучном музее функционирует Клуб друзей музея из числа волонтеров, который был основан в 1991 году. Их основная задача в настоящее время – модернизация, а также расширение этого удивительного хранилища естественнонаучных знаний.

Как показал анализ деятельности музея, в рамках волонтерской программы предусматриваются самые различные формы поощрений, от формальных до неформальных, по удержанию и признанию заслуг добровольных помощников.

Это могут быть следующие виды поощрений:

- поздравления с днем рождения и другими праздниками (электронные открытки, телефонный звонок);
- вручение сертификатов, подтверждающих участие в деятельности и мероприятиях музея;
- вручение благодарственных писем для волонтера и родителей волонтера от администрации музея;
- возможность предоставления рекомендательного письма от сотрудников музея;



- возможность публикации в социальных сетях информации об успехах и достижениях волонтеров;
- тематические вечеринки и конкурсы и др.

В знак признательности за вклад, который вносят волонтеры на регулярной основе, Сиднейские Живые музеи (Sydney Living Museums, Австралия) предоставляют бесплатное членство, которое включает в себя бесплатный вход во все музеи и объекты SLM, а также скидки на программы и специальные предложения в магазинах, ресторанах и кафе музея. Членство также дает право добровольцам подписаться на ежеквартальный журнал Unlocked. В дополнение к бесплатному членству постоянные добровольные помощники также получают приглашения на экскурсии и мероприятия только для волонтеров, включая ежегодный утренний чай, чтобы отпраздновать достижения и вклад всех волонтеров, а также информационный бюллетень добровольца.

Ежегодно американский музей естественной истории (American Museum of Natural History, Нью-Йорк, США) награждает и отмечает заслуги своих волонтеров на ставшем уже традиционным торжественном ужине, устраиваемом в честь добровольных помощников<sup>40</sup>.

Волонтеры Музея изобразительного искусства в Хьюстоне (The Museum of Fine Arts, Техас, США) по-

лучают дополнительные преимущества, такие как приглашения на эксклюзивные лекции, общественные мероприятия, частные показы выставок.

На сайте Научного музея Миннесоты (Minnesota Science Museum, Миннесота, США) представлены все преимущества работы волонтера, а именно: бесплатное посещение выставочной галереи, скидка 20% в магазинах музея, бесплатная парковка во время волонтерских смен, бесплатные или льготные тарифы на семинары и лекции.

Хотя добровольные помощники и получают компенсации в виде членства в музеях, полученных знаний и доступа к специальным мероприятиям и сувенирам, особое внимание уделяется признанию хорошо сделанной работы волонтером. Во многих случаях именно признание является основной мотивацией человека к занятию волонтерской деятельностью. Поэтому некоторые музеи и музейные ассоциации вручают награды волонтерам.

Например, так делают благотворительный фонд Marsh Trust и Британский музей. Выражая признательность волонтерам, организации отмечают их персональный вклад (приложенные усилия, уделенное время, предложенные идеи), достигнутые успехи, опыт и стаж работы.

Премия «Музейный волонтер» присуждается Канадской ассоциацией музеев (СМА) отдельным людям и группам, которые «преданы музею и щедро жертвуют своим личным временем»<sup>41</sup>. Эта награда появилась благодаря сотрудничеству между Канадской ассоциацией музеев и Канадской федерацией друзей музеев (CFFM). Номинироваться на премию может (персонально или группами) любой добровольный помощник, «внесший свой вклад» в развитие общественного или некоммерческого музея.

Среди главных требований СМА: кандидат не получал оплату за свою волонтерскую работу, не выполнял услуги в рамках своих деловых или профессиональных обязанностей, а также оказал значительное влияние на уровень и качество деятельности учреждения культуры в целом.

Каждый кандидат оценивается по следующим критериям:

- Ценность: номинант оказал важную услугу музею и обществу.
- Инновация: номинант инициировал новые программы или мероприятия, использовал новые методы для решения проблем.
- Достижение: номинант достиг высоких результатов в своей деятельности.
- Воздействие: действие или услуга, оказываемые во-

<sup>40</sup> Volunteer. American Museum of Natural History. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.amnh.org/join-support/volunteer> (дата обращения: 28.09.2019).

<sup>41</sup> Museum Volunteer Award. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.museums.ca/site/awards> (дата обращения: 28.09.2019).

лонтерами произвели положительные изменения и стали образцовым примером для других лиц или групп.

Выдвижение кандидата должно быть поддержано одним из членом CMA и CFFM.

Форма предоставления кандидатуры на премию включает в себя следующие сведения:

- 1) Контактная информация номинанта: гражданство, дата рождения, пол, номер телефона, почтовый адрес и адрес электронной почты.
- 2) Заявление о назначении от учреждения (в котором работал волонтер) с четким описанием деятельности и достижений волонтера (не более 300 слов).  
Заявление о выдвижении должно отвечать на следующие вопросы:
  - Откуда вы знаете кандидата?
  - Какую роль и функциональные обязанности выполняет волонтер?
  - Что отличает номинанта от других волонтеров, выполняющих аналогичную работу?
  - Как вклад номинанта улучшил или повлиял на деятельность учреждения культуры?
- 3) Письма поддержки: одно от добровольца, еще одно от организации добровольца или сообщества.  
Мероприятие и связанные с ними традиционные

церемонии награждения волонтеров за особые успехи может также послужить хорошей рекламой: как для рекрутирования новых добровольных помощников, так и для продвижения волонтерской программы конкретного музея.

## КАКИЕ ВИДЫ РАБОТ ВЫПОЛНЯЮТ ВОЛОНТЕРЫ В МУЗЕЯХ

На протяжении нескольких десятилетий музеи США активно используют труд волонтеров по различным функциональным направлениям деятельности, постепенно расширяя сферу добровольческих услуг.

Так, например, только в культурно-просветительских учреждениях крупнейшего в мире музейного и научно-исследовательского комплекса Смитсоновского института (Smithsonian Institution, Округ Колумбия, США) занято 6,3 тысяч волонтеров.

Каждый год более 1000 человек вносят свой вклад в развитие Музея изобразительного искусства в Хьюстоне (The Museum of Fine Arts, Техас, США). Добровольные помощники музея отдают ему минимум 20 часов в год<sup>42</sup>. Только за 2017 г. 160 доцентов музея

из числа добровольных преподавателей провели экскурсии для десятков тысяч посетителей.

Музей-коллекция Пегги Гуггенхайм (Peggy Guggenheim Museum Collection, Италия) предлагает волонтерам погрузиться в мир небольшого музея, принять участие в его повседневной работе — от общения с посетителями до оказания помощи сотрудникам различных отделов музея. Волонтеры, участвуя в повседневной жизни музея, занимаются подготовкой залов перед ежедневным открытием, продажей каталогов и билетов, общением с посетителями, охраной залов, закрытием музея по вечерам и др.<sup>43</sup>

Кроме того, волонтеры и стажеры помогают сотрудникам музея из разных отделов (администрация, PR, библиотека, отдел публикаций, отдел розничных операций, отдел исследований). Также они могут быть вовлечены в организацию презентаций, семинаров и «Детского дня» (по воскресеньям осуществляется организованное посещение музея детскими группами).

Несколько раз в неделю в музее организуются дискуссии на различные темы, связанные с искусством, в которых принимают участие сотрудники музея, волонтеры и стажеры. Лучшие из лучших привлекаются к оказанию помощи в проведении всемирно известного культурного форума Биеннале.

<sup>42</sup> Volunteers. MFAN. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mfan.org/about/volunteers/> (дата обращения: 28.09.2019).

<sup>43</sup> Volunteers. The Solomon R. Guggenheim Foundation. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.guggenheim.org/careers/volunteers> (дата обращения: 20.09.2019).

В Лондонском музее естествознания (Natural History Museum, Великобритания) волонтерская деятельность осуществляется в трех направлениях:

- краткосрочное – подразумевает участие молодежи младше 18 лет в деятельности музея от 1 до 7 дней;
- среднесрочное – подходит для молодежи старше 18 лет, готовой помогать в реализации проектов, а также участвовать в стажировках сроком от 1 до 3 месяцев;
- долгосрочное – помимо всего включает в себя обучение волонтеров по специальной программе.

Участвовать в волонтерском движении можно индивидуально и группами.

В Великобритании разработана специальная программа для офисных работников под названием «Activity Days». В такие дни сотрудники сообща работают на объектах культурного наследия.

Эта программа пользуется большой популярностью и позиционируется организаторами как превосходный способ повышения командного духа.

Волонтерство также воспринимается как:

- элемент тимбилдинга;
- способ повлиять на моральные качества;
- способ разнообразить жизнь, избежать повседневной офисной рутины;
- возможность развить и использовать профессиональные навыки;
- способ вдохновить сотрудников на дальнейшее участие в волонтерской деятельности.

Музей Виктории и Альберта в Лондоне (Victoria and Albert Museum, Великобритания), заинтересованный в профессиональном развитии в сфере искусства, предлагает волонтерам различные варианты для сотрудничества в зависимости от интересов и квалификации участников.

Ряд музеев Великобритании поддерживают программы для людей с ограниченными возможностями, а присутствие волонтеров говорит о неравнодушии и желании идти навстречу.

В лондонском Музее науки (London Museum of Science, Великобритания) волонтеры задействованы в проекте «Antenna», посвященном последним новостям науки. Они отбирают самые свежие научные новости, комментируют и размещают их на сайте и мультимедийных экранах музея. На экранах посетители могут увидеть комментарии экспертов, которые команда проекта запрашивает и дополняет в реальном времени в течение дня, а также проголосовать, высказать свое мнение и даже вступить в дискуссию.

К слову, эта обратная связь от посетителей важна и для ученых: результаты опросов часто запрашивают у музея для научных статей. Кроме ежедневных новостей, в экспозиции представлены новости месяца с развернутыми комментариями и даже реальными объектами научного интереса, а также регулярные выставочные проекты, рассчитанные на более долгий срок.

В Германии музеи строят свою работу, опираясь на опыт американских и английских коллег, реализуя





долгосрочные и краткосрочные программы «занятости» волонтеров.

Примером реализуемого долгосрочного проекта в Германии выступают программы для волонтеров в мемориальном музее Бухенвальд (Gedenkstätte Buchenwald, Германия) на территории бывшего концентрационного лагеря, неподалеку от Веймара. В 2010 году был запущен проект продолжительностью 6 – 8 месяцев. Музей принимает посетителей со всего мира – это и бывшие пленные лагеря, и их родственники, и другие люди, которые ищут связь с прошлым. Музей также посещает много туристов из стран бывшего СССР, поэтому организаторы заинтересованы в том, чтобы пригласить волонтера именно из этого региона, который мог бы помочь общаться с посетителями.

Кроме выполнения основной работы (помощь посетителям музея, организация семинаров, проведение экскурсий), волонтеры были задействованы в помощи с переводом материалов в архиве и библиотеке музея, приобщались к созданию новых экспозиций, работе с экспонатами музея.

Один из наиболее активно использующих помощь добровольных помощников музеев – Государственная галерея Штутгарта (Staatsgalerie Stuttgart, Германия). Сегодня в ней работает более 70 волонтеров при штате музейного персонала в 11 человек. Их деятельность чаще всего связана с функциями связей с общественностью: улучшение сервиса для посетителей, PR, реклама, поиск новых членов Клуба друзей музея,

работа с престарелыми и пенсионерами, проведение экскурсий в музее, распространение музейных информационных материалов. Они следят за исправностью аудиогидов, работают смотрителями во время проведения больших выставок, налаживают контакты музея с широким кругом партнеров.

«Kulturweit» («Культура без границ») является международной волонтерской службой в сфере внешней политики в области культуры и образования. Деятельность службы планируется и координируется Германским комитетом по делам ЮНЕСКО при финансовой поддержке Федерального министерства иностранных дел. Волонтеры kulturweit работают для партнерских организаций по всему миру.

В рамках программы «Freiwilliges Soziales Jahr» («Добровольческий социальный год») в Германии предусматривается организация работы волонтеров в учреждениях культуры, в том числе и на площадках музеев. Молодежь на добровольных началах занимается исторической и политической просветительской работой в музеях и мемориалах страны. В рамках службы молодым людям в возрасте от 18 до 26 лет предоставляется возможность на протяжении 6 либо 12 месяцев работать в области политики, экологии, культуры и образования.

В целом, анализ деятельности волонтеров в музеях позволил систематизировать направления и виды выполняемых работ безвозмездных помощников.



Таблица 6. Направления деятельности и виды работ волонтеров в музеях

Направления деятельности	Виды выполняемых волонтерами работ
<b>Рекламная деятельность</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Видеоролики</li> <li>• Флешмобы и перформансы</li> <li>• Распространение информационных материалов музея</li> <li>• PR</li> </ul>
<b>Прием посетителей и помощь администраторам рекреационных зон</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Контроль за правом доступа в залы и соблюдением маршрутов</li> <li>• Общение с посетителями</li> <li>• Подготовка залов перед открытием</li> <li>• Выдача и прием аудиогидов</li> <li>• Проведение экскурсий</li> </ul>
<b>Хозяйственные работы</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа на прилегающей территории</li> <li>• Уборка помещений музея</li> <li>• Ремонт помещения</li> </ul>

Направления деятельности	Виды выполняемых волонтерами работ
<b>Оказание помощи в проведении научно-исследовательских работ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Переводы информационных материалов</li> <li>• Помощь в ведении документации и подготовке публикаций</li> <li>• Разработка анкет, опросников, тестов</li> <li>• Проведение социологических опросов</li> <li>• Работа с фондами и экспозициям</li> </ul>
<b>Разработка и реализация дизайн-проектов</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Представление проектов в области мультимедиа</li> <li>• Помощь в ведении переписки и использовании современных средств коммуникации и информационных технологий</li> </ul>
<b>Организационные работы</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Помощь в проведении выставок, театрализованных и концертных мероприятий</li> <li>• Участие в образовательных программах, семинарах и конференциях и помощь в их организации</li> </ul>

Таблица 7. Направления деятельности волонтеров в музеях: примеры

**Американский музей естественной истории  
(American Museum of Natural History)  
Нью-Йорк, США**

**Требования к волонтерам**

- Быть не моложе 16 лет.
- Быть готовым заниматься волонтерством не менее
- 8 – 10 часов в неделю, в течение 11 – 12 месяцев.

**Основные направления деятельности волонтеров**

- Волонтеры-экскурсоводы.
- Волонтеры-преподаватели.
- Работа с музейными фондами и коллекциями.





### Сиднейские Живые музеи (Sydney Living Museums) Сидней, Австралия

#### Требования к волонтерам

- Быть не моложе 18 лет.
- Разделять ценности музея.
- Быть коммуникабельным, вежливым, пунктуальным.

#### Основные направления деятельности волонтеров

- Event-волонтеры.
- Волонтеры специализированных отделов (дизайна, IT и др.).
- Волонтеры-спикеры.
- Волонтеры-экскурсоводы.
- Общение с посетителями.



### Музей изобразительного искусства (Museum of Fine Arts) Хьюстон, США

#### Требования к волонтерам

- Быть не моложе 13 лет (для несовершеннолетних волонтеров).
- Быть не моложе 18 лет.
- Демонстрировать позитивное отношение, открытость, интерес к общественным работам, в том числе и волонтерству.
- Иметь опыт преподавания и отличные навыки общения с посетителями всех возрастов и профессий (позиция волонтер-преподаватель).

#### Основные направления деятельности волонтеров

- Волонтеры-преподаватели (доценты).
- Event-волонтеры.
- Работа с музейными фондами и коллекциями.

### Научный музей Миннесоты (Minnesota Science Museum) Сент-Пол, США

#### Требования к волонтерам

- Быть не моложе 16 лет.
- Быть энергичным, увлеченным сферой своей деятельности.
- Пройти обучающие сессии, ориентировку.
- Пройти полную проверку персональных данных.

#### Основные направления деятельности волонтеров

- Event-волонтеры.
- Волонтеры-гиды.
- Помощники по специальным событиям.
- Сопровождающие школьных групп.
- Помощь сотрудникам структурных подразделений в организации текущей деятельности.



### Музей Лондона (Museum of London) Лондон, Великобритания

#### Требования к волонтерам

- Быть энергичным, увлеченным сферой своей деятельности.
- Пройти обучающие сессии, ориентировку.
- Пройти полную проверку персональных данных.

#### Основные направления деятельности волонтеров

- Встреча и приветствие школьных групп по прибытии в музей.
- Работа с архивной коллекцией музея.

- Каталогизация коллекций.
- Помощь с организацией и проведением праздничных мероприятий для детей и семей.
- Помощь в Гроте Санты.
- Помощь сотрудникам структурных подразделений в организации текущей деятельности.





## ВОЛОНТЕРСКИЕ ПРОГРАММЫ ПО СОХРАНЕНИЮ ПРИРОДНОГО И КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ В ГОРОДСКИХ ПАРКАХ

СЕГОДНЯ ПЕРЕДОВЫЕ МЕТОДИКИ И ТЕХНОЛОГИИ ПОДГОТОВКИ И ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ, НАКОПЛЕННЫЕ ГОРОДСКИМИ ПАРКАМИ РЯДА СТРАН – АНГЛИИ, АВСТРАЛИИ, США, ПРЕДСТАВЛЯЮТ СОБОЙ ОГРОМНЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ КАПИТАЛ.

Queen Elizabeth Olympic Park (Лондон, Англия), NYC Parks (Нью-Йорк, США), Golden Gate Park (Сан-Франциско, США), Seattle Parks and Recreation (Сиэтл, США),

Park Victoria (Австралия), Parks Calgary and Alberta (Калгари, Канада) активно транслируют имеющуюся информацию и отдельные методики по формированию и развитию площадок волонтерской активности, управлению добровольческими ресурсами в рамках реализации собственных проектов и программ.

Волонтеры на регулярной основе участвуют в различных мероприятиях и проектах городских парков, а также передают свой энтузиазм гостям и посетителям, создают уникальную атмосферу праздника и эмоционального комфорта.

### СТАНДАРТЫ И ПРАВИЛА ПАРКОВ

Отдельно стоит остановиться на рассмотрении Кодекса поведения волонтера парка.

Например, Сообщество Сиэтлских парков и отдыха (Seattle Parks and Recreation (SPR), США) сформулировало систему правил, или этических принципов, регламентирующих поведение волонтеров.

К этим принципам относятся следующие:

- 1) Как волонтер вы представляете Сиэтлские парки и места отдыха. Как и все сотрудники парков, вы должны обращаться с гостями и посетителями, волонтерами и сотрудниками парков с уважением.
- 2) Неподобающее поведение волонтера ведет к отстранению его от участия в мероприятии и может привести к исключению из волонтерской программы парка.
- 3) Волонтер не должен находиться под воздействием алкоголя или психотропных веществ во время волонтерской смены.
- 4) Безопасность всегда имеет первостепенное значение. Относитесь к безопасности серьезно и подумайте об использовании безопасных методов работы для себя и других.

Кроме того, волонтеры должны соблюдать этические нормы поведения:



- не могут требовать материального вознаграждения и принимать его за свою деятельность;
- в своей деятельности с уважением относятся к правам других людей, толерантны к мнениям, установкам, моральным нормам и т. п., отличным от их собственных;
- всячески избегают какой-либо дискриминации на основе возраста, пола, национальности, вероисповедания, сексуальной ориентации, того или иного физического или психического расстройства, языка, социоэкономического статуса или иного признака.

## КАКИМ ДОЛЖЕН БЫТЬ ВОЛОНТЕР ПАРКА

В 2018 г. Сообщество Сиэтлских парков и отдыха (Seattle Parks and Recreation (SPR), США) запустило пилотную программу с участием волонтеров в целях популяризации деятельности парков. В качестве площадки для ее запуска был выбран Парк Уоррена Магнусона (Warren G. Magnuson Park, Вашингтон, США).

Для участия в программе были сформулированы следующие требования к волонтеру:

- быть готовым выполнять ручной труд (уборка, вывоз мусора и т. д.);
- отработать как минимум 4 смены в месяц;
- быть готовым участвовать в работе парка в любое время (утром, днем, вечером и в выходные дни);
- пройти проверку на наличие криминального прошлого (проверка на судимость);
- быть не моложе 18 лет;
- быть дисциплинированными, добросовестно исполнять свои обязанности и поручения координатора волонтеров;
- проявлять вежливость, доброжелательность и корректность по отношению к волонтерам, сотрудникам, посетителям парка и другим людям;
- бережно относиться к природе и имуществу парка;
- соблюдать требования охраны труда, не причинять вред своей деятельностью третьим лицам и окружающей среде;
- соблюдать меры безопасности в своей деятельности;
- соблюдать общественный порядок и правила техники безопасности.

Этот перечень может быть расширен в зависимости от сферы деятельности и задач, которые волонтер будет выполнять.



<sup>44</sup> Volunteer. Official Website of the New York City Department of Parks & Recreation. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nycgovparks.org/events/volunteer> (дата обращения: 25.10.2019).

## КАК СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ ПАРКА

Сравнение и анализ волонтерских программ городских парков показывает ряд общих положений, которые являются «фундаментом» программ организации работы с волонтерами.

Волонтерские программы городских парков направлены на использование навыков, знаний и энтузиазм членов волонтерского сообщества по расшире-

нию и совершенствованию самих парков, их программ и мероприятий. Добровольческая деятельность предусматривается для каждой возрастной группы и в соответствии с интересами и опытом работы волонтеров.

Парки ищут добровольцев следующими способами:

- реклама в местных СМИ;
- обращения на сайтах городских парков к потенциальным волонтерам;
- использование средств внешней и внутриволонтерской коммуникации.

- реклама (листовок, информационных рекламных листовок, плакатов, анкет, объявлений, афиш);
- публичные мероприятия (торжественные вечера, праздники).

Например, все вакансии парковых волонтеров Нью-Йорка представлены на Официальном сайте парков и отдыха Нью-Йорка (NYC Parks, Нью-Йорк, США)<sup>44</sup>. NYC Parks проводят организованные мероприятия в течение всего года и приглашают жителей на добровольных началах принять участие в заботе о большой и обширной системе парков города.

Информация, размещенная на сайте, находится в широком доступе для волонтеров и содержит сведения об объектах потенциальных добровольческих работ, перечень требований и условия работы волонтеров. Поисковая система достаточно проста – можно вести поиск по территориальному признаку, по месту деятельности и конкретному парку.

Удобная навигация позволяет волонтеру быстро найти конкретный парк или быть в курсе того, что происходит поблизости. Например, использовать «Поиск по местоположению» и/или «Услуги», чтобы настроить поиск по почтовому индексу, району или интересам.

Волонтеры также могут просмотреть алфавитный список парков по городу или просмотреть каталог государственных и федеральных парков в Нью-Йорке. Кроме того, на сайте можно просмотреть весь город и найти свой парк с помощью интерактивной карты парков.

### Поисковая система NYC Parks

The screenshot shows the official website of the New York City Department of Parks & Recreation. At the top, there is a search bar and navigation links for 'Like 132K', 'Менять', and 'Follow'. Below the search bar is a menu with categories: Parks, Facilities, Events, Programs, Kids, Permits, Trees, Opportunities, and About. The main content area is titled 'NYC Parks Events Calendar' and includes a 'Search Events' section with filters for 'Keyword or Park Name', 'From' (12/9/2019), 'To', and 'Time of Day' (Day, Evening). A list of events is shown for Monday, December 9, 2019, with the first event being 'It's My Park at Sunset Park' at Sunset Park Recreation Center, Brooklyn, from 8:00 a.m. to 10:00 a.m., categorized as 'Volunteer, It's My Park' and 'Free!'.

Реализация волонтерской программы состоит из нескольких основных этапов:

- формирование команды управления волонтерами;
- прием заявок (регистрация);
- отбор волонтеров;
- обучение;
- удержание отобранных волонтеров в период до начала мероприятия
- мотивация и поощрение волонтеров.

Прием заявок от волонтеров проводится в течение всего года и в большинстве случаев начинается за несколько месяцев до начала самого мероприятия.

Прием заявок Сообществом Сиэтлских парков и отдыха (Seattle Parks and Recreation (SPR), США) осуществляется через отдельный раздел специального сайта – «Календарь событий (мероприятий) городских парков».

Календарь содержит перечень предстоящих мероприятий городских парков на несколько месяцев вперед. В нем подробно описаны вакансии волонтеров, виды предполагаемой деятельности, время работы, адрес и локация парка, контакты координаторов проектов и др.

Для участия в том или ином мероприятии парка требуется обязательная регистрация волонтеров.

Помимо предоставления персональных данных, волонтеры могут дать согласие получать еженедельные дайджесты о предстоящих мероприятиях парка и волонтерских вакансиях.

## Календарь событий (мероприятий) Seattle Parks and Recreation

**Seattle.gov**  
Mayor Jenny A. Durkan

Find Reserve **Volunteer** About Us

Home > Volunteer

### Volunteer Calendar

December 2019

S	M	T	W	T	F	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

**TUESDAY, DECEMBER 3, 2019**

Time	Event	Location
10am	"Tuesdays in the Garden" at Kubota Garden	Kubota Garden Kubota Garden 9817 55th Ave S, Seattle, WA 98118

**WEDNESDAY, DECEMBER 4, 2019**

Time	Event	Location
8:30am	Yet more Planting on the Trail	Please refer to the below link for address information.
10am	Planting, mulching, trail maintenance at Seward Park	5895 Lake Washington Blvd. S Seattle, WA 98118

**THURSDAY, DECEMBER 5, 2019**

Time	Event	Location
4pm	Volunteers Needed at Holiday in the Park	Volunteer Park Water Tower 1247 15th Ave E, Seattle, WA 98102

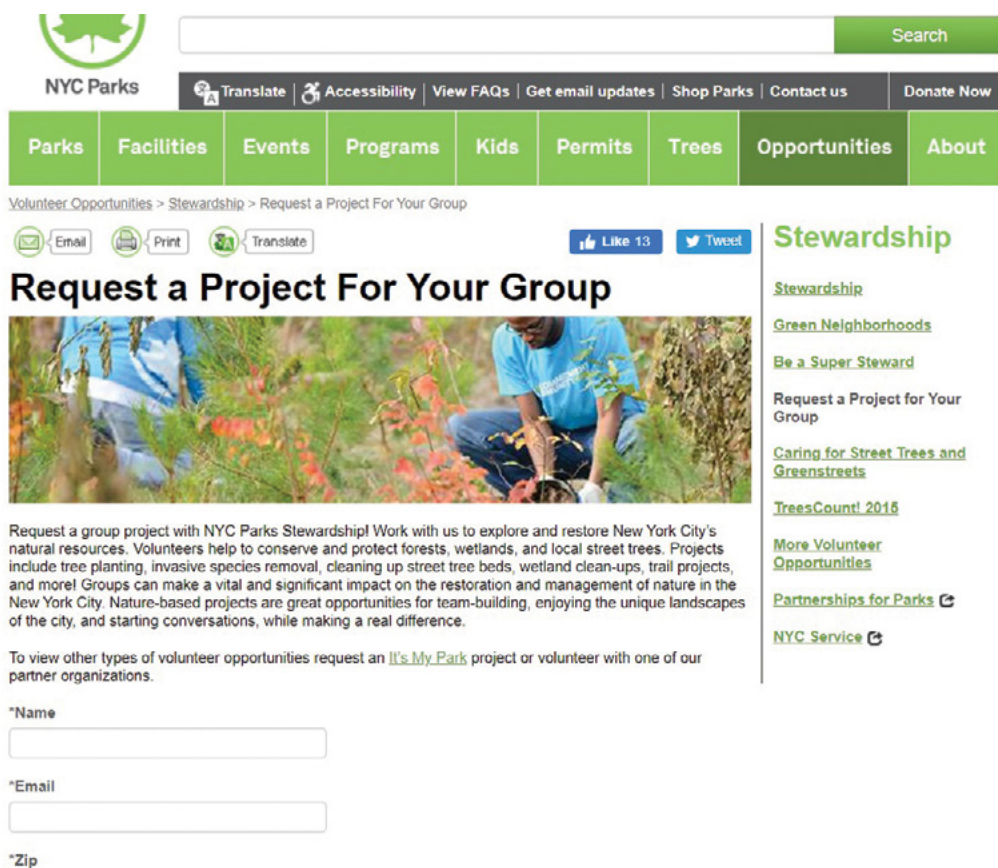
**Audience**  
All Audiences

**Neighborhoods**  
All Neighborhoods

**Event Types**  
All Event Types



## Образец регистрационной формы парковых волонтеров NYC Parks



The image shows a screenshot of the NYC Parks website's registration form for a project request. The page has a green and white color scheme. At the top, there is a search bar and a navigation menu with links like 'Translate', 'Accessibility', 'View FAQs', 'Get email updates', 'Shop Parks', 'Contact us', and 'Donate Now'. Below the navigation, there is a horizontal menu with categories: 'Parks', 'Facilities', 'Events', 'Programs', 'Kids', 'Permits', 'Trees', 'Opportunities', and 'About'. The main content area is titled 'Request a Project For Your Group' and includes a photo of a person planting a tree. Below the photo, there is a text block describing the project and a form with fields for 'Name', 'Email', and 'Zip'. To the right of the main content, there is a sidebar with the heading 'Stewardship' and several links: 'Stewardship', 'Green Neighborhoods', 'Be a Super Steward', 'Request a Project for Your Group', 'Caring for Street Trees and Greenstreets', 'TreesCount! 2016', 'More Volunteer Opportunities', 'Partnerships for Parks', and 'NYC Service'.

NYC Parks

Translate Accessibility View FAQs Get email updates Shop Parks Contact us Donate Now

Parks Facilities Events Programs Kids Permits Trees Opportunities About

Volunteer Opportunities > Stewardship > Request a Project For Your Group

Email Print Translate Like 13 Tweet

### Request a Project For Your Group

Request a group project with NYC Parks Stewardship! Work with us to explore and restore New York City's natural resources. Volunteers help to conserve and protect forests, wetlands, and local street trees. Projects include tree planting, invasive species removal, cleaning up street tree beds, wetland clean-ups, trail projects, and more! Groups can make a vital and significant impact on the restoration and management of nature in the New York City. Nature-based projects are great opportunities for team-building, enjoying the unique landscapes of the city, and starting conversations, while making a real difference.

To view other types of volunteer opportunities request an [It's My Park](#) project or volunteer with one of our partner organizations.

\*Name

\*Email

\*Zip

### Stewardship

[Stewardship](#)

[Green Neighborhoods](#)

[Be a Super Steward](#)

[Request a Project for Your Group](#)

[Caring for Street Trees and Greenstreets](#)

[TreesCount! 2016](#)

[More Volunteer Opportunities](#)

[Partnerships for Parks](#)

[NYC Service](#)

После завершения процедуры регистрации волонтера стартует процесс отбора заявок, которые должны удовлетворять ряду критериев, устанавливаемых городским парком.

Как правило, перечень основных требований, предъявляемых к волонтеру, включает:

- возрастные ограничения;
- определенные требования к знаниям и навыкам.

Верхних ограничений возраста нет. Чаще всего в качестве нижней границы упоминается возраст от 18 лет. Цифры варьируются в зависимости от вакансии волонтера и его функциональных обязанностей.

Для некоторых мероприятий (уборка территорий парка и т. п.) предусматривается понижение возрастной границы несовершеннолетних волонтеров (не менее 16 лет) при условии их сопровождения родителями/опекунами либо предоставления письменного согласия от родителей/опекунов.

Ряд парков реализуют проекты по формированию волонтерского сообщества из числа несовершеннолетних.

Так, Парк Корлеарс-Хук (Corlears Hook Park, Нью-Йорк, США) регулярно проводит акцию «День добровольцев юниоров». Каждую неделю в воскресенье и субботу волонтеры проводят целый день в городском парке (с 8:30 до 22:00), выполняя различные задания от озеленения территории до благоустройства (уборка и др.), чтобы помочь украсить парковое пространство.



Требования к навыкам также продиктованы спецификой предлагаемых волонтерских вакансий.

Так, волонтерам-менеджерам общественного сада (контроль содержания и чистоты сада в городском парке) в рамках волонтерской программы парков города Санта-Роза (Калифорния, США) требуется опыт садоводства и совместной работы (Табл. 6).

Вакансия волонтера «Лесные стюарды» («Forest Stewards») программы «Зеленые города» («Green Cities»), представляющая собой результат совместных усилий командной работы общественных групп и жителей по восстановлению 2500 акров лесопарковой зоны в городе Сиэтл, содержит следующий перечень требований:

- способность и готовность организовывать различные виды деятельности и управлять ими;
- способность и готовность выполнять физический труд, работать в тяжелых условиях, в том числе в холодную и жаркую погоду, или с быстрой сменой условий деятельности;
- возможность и готовность работы на различных событийных мероприятиях городского парка;
- опыт координации и проведения волонтерских и/или общественных мероприятий;
- практический опыт восстановления лесов и удаления инвазивных видов;
- опыт работы с молодежью;
- опыт проведения тренингов, мастер-классов;
- уверенное пользование персональным компьютером.

**Таблица 8. Вакансии и должностные обязанности парковых волонтеров города Санта-Роза: примеры**

Вакансии	Обязанности	Возраст	Квалификация
<b>Волонтер по благоустройству городских парков</b>	Уборка мусора Следить за чистотой игровых зон, предназначенных для пикников территорий	От 16 лет	Способность выполнять ручной труд
<b>Волонтер-менеджер общественного сада</b>	Контроль за чистотой сада в городском парке	18 лет или старше	Опыт садоводства и совместной работы

Немаловажными являются и индивидуально-личностные характеристики: дружелюбность, коммуникабельность, обучаемость, аккуратность, исполнительность, ответственность, готовность участвовать во внутренней жизни городского парка, работать в коллективе, общаться с людьми и помогать им.

Дальнейшая работа с отобранными кандидатами (окончательный отбор кандидатов в волонтеры) зависит от процедур, установленных парком.

Так, специфика мероприятия (степень сложности выполняемых работ) определяет процедуру отбора, от формального утверждения кандидатуры на месте до проведения собеседования/интервью. Примечательно, что парки округа Кларк (Вашингтон) не предусматривают собеседований для волонтеров, участвующих в разовых акциях, – исключительно инструктаж на месте перед началом самой смены. Интервьюирование и собеседование проводятся только в случаях отбора волонтеров для долгосрочных проектов.

Параллельно с процессом отбора кандидатов происходит распределение волонтеров и наделение их

функциональными обязанностями.

Во временном промежутке между окончанием набора волонтеров и началом обучения с отобранными кандидатами проводится ряд мероприятий и активностей, направленных на удержание, мотивацию, знакомство с местом работы на территории городского парка и командой объекта. Так, в ряде парков для волонтеров смены начинаются с демонстраций или обучения. Для постоянных позиций волонтеров ориентировка и обучение предоставляются персоналом парка.

Программа обучения волонтеров, как правило, может содержать несколько блоков:

- общая подготовка, направленная на знакомство с историей парка, местом проведения мероприятия;
- функциональное обучение (обучение непосредственным рабочим навыкам);
- обучение на объекте.

Прохождение всех этапов обучения является обязательным для начала системной работы волонтера в городском парке.

Во время работы волонтеры получают необходимую униформу (кепки, жилетки и др.), питание (снеки) и воду. Однако не все городские парки придерживаются политики предоставления сервисов для добровольных помощников.

Так, координаторы одного из проектов парка Генри Хадсона (Henry Hudson Riverfront Park, Нью Йорк, США) «Мой парк» («It's my park») каждую субботу, с апреля по май (с 8:00 до 12:00), привлекают волонтеров к весенним работам по уборке городского парка своими силами. Потенциальным участникам мероприятия рекомендуется взять с собой рабочую одежду, обувь с закрытыми носками, бутилированную воду, бутерброды и др.

## КАКИЕ ВИДЫ РАБОТ ВЫПОЛНЯЮТ ВОЛОНТЕРЫ В ПАРКАХ

Определение роли волонтеров, разработка их должностных обязанностей, вопросы коммуникации во многом зависят от моделей организации их работы в городских парках.

Страница NYC Parks начинается со слов: «Вставайте, выходите и делайте что-нибудь! В любой день года вы можете найти что-то интересное и информативное, чтобы насладиться работой в парке. Не стесняйтесь просматривать приведенные ниже списки или использовать инструменты поиска, чтобы найти событие, соответствующее вашим интересам и местоположению!».

Ботанический сад Квинса (Queens Botanic Garden (QBG), Нью-Йорк, США) обращается к волонтерам: «Помогите сохранить QBG чистым, зеленым и растущим! Присоединяйтесь к нашему персоналу, чтобы познакомиться с основами садоводства и начать работать с нашими растениями».

Сообщество Сиэтлских парков и отдыха (Seattle Parks and Recreation (SPR), США) также призывает к участию в волонтерском труде: «У нас есть множество текущих проектов, которые нуждаются в добровольцах. Помогите нам строить и поддерживать наши лесные угодья, улучшать береговую линию, поддерживать здоровье наших парков – присоединяйтесь к полезным проектам».

В волонтерской программе парка Виктории (Parks Victoria, Австралия) можно встретить вакансии для каждой возрастной группы.

Добровольные помощники могут участвовать в различных мероприятиях, в том числе:

- улучшение среды обитания дикой природы;
- фото- и видеосъемка исчезающих видов и мест обитания;
- предоставление информации по популярным трассам и кемпингам;
- навигация гостей в парке и за его пределами;
- формирование потоков гостей;
- ассистирование гидам (координация экскурсионных групп);
- помощь в организационных работах.

Вакансии волонтеров парков округа Кларк (Вашингтон, США) в свою очередь предусматривают следующие роли и функции:

- садовые работы;
- удаление инвазивных растений;
- уборка мусора;
- фотосъемка парка, троп, природных территорий, мероприятий для использования в рекламных материалах и на веб-сайте округа;
- годовой подсчет посетителей.

В 2017 г. Сообщество Сиэтлских парков и отдыха реализовало программу контроля состояния парка, в которой ключевая роль отводилась инспекторам-волонтерам, в задачи которых входила регулярная проверка паркового пространства, с целью выявления проблем на его территории и оперативной ликвидации. Волонтеры посещали тренинги и проводили 1-2 проверки в месяц.

В зависимости от отдельных характеристик занятости можно выделить следующие типы волонтеров городских парков:

- Регулярные волонтеры (придерживаются конкретных часов в неделю). Принимают участие в деятельности городского парка на долгосрочной основе, с четким функционалом и постоянной позицией.
- Проектные волонтеры (с краткосрочными обязательствами). Участвуют в единоразовых акциях и мероприятиях парка.
- Волонтеры по случаю. Помогают только на специаль-

ных культурных мероприятиях и событиях.

Например, в Техасских государственных парках (Texas State Parks, США) в рамках реализации программы «Добровольцы в парках», предусматриваются следующие направления деятельности волонтеров на регулярной основе:

- Волонтеры информационных служб. Информировать посетителей и гостей о проводимых в парках культурных мероприятиях, помогают с навигацией.
- Специальные волонтеры. Помогают персоналу парка с организацией и проведением специальных мероприятий.

- Помощь администрации. Волонтеры оказывают содействие в делопроизводстве в административных отделах парка.

Таким образом, волонтеры – это, в первую очередь, внимательные, решительные и ответственные друзья парка, которые будут заботиться об его объектах, беречь их и следить за порядком.

Обычно все волонтеры управляются и контролируются назначенным персоналом – специальными координаторами. Во время фазы подготовки и планирования мероприятия координатор отвечает за набор, отбор

и общее обучение волонтеров, а также поддерживает мотивацию волонтеров во время работы.

Резюмируя, необходимо отметить, что практика создания и развития волонтерского движения на базе городских парков и иных культурных институций – это одно из ключевых условий их функционирования в современных условиях. Анализ деятельности крупнейших мировых городских парков показал преимущества и эффективность работы волонтеров.

**Таблица 9. Направления деятельности волонтеров в парках: примеры**

**Олимпийский Парк Королевы Елизаветы  
(Queen Elizabeth Olympic Park)  
Лондон, Великобритания**

**Общая информация**

Один из самых крупных городских парков мира (на 20% больше Центрального парка в Нью-Йорке).

На площади в 560 акров (226,62 га), помимо бывших олимпийских объектов, находятся озера, водопады, водный центр, несколько музеев, велодром, множество скульптур, коллекция растений, «тропы здоровья», «отели для птиц» и др. За несколько лет в Парке сформировалось целое сообщество волонтеров. Только за 2013 год они отработали более 17 000 часов.

**Основные направления деятельности волонтеров**

Волонтеры оказывают помощь в навигации потоков посетителей по территории, отвечают на вопросы об объектах, консультируют по расположению ландшафтных зон.

Волонтеры контролируют поведение посетителей в части нахождения в зеленых насаждениях (посадках деревьев и кустарника) и на зеленом напочвенном покрове (газоне, посадках многолетних трав).

Волонтеры оказывают помощь в уходе за садами и ландшафтами парка.

Волонтеры принимают участие в организации и проведении мероприятий парка.





### Парк «Золотые ворота» (Golden gate park) Сан-Франциско, США

#### Общая информация

Самый большой парк в Сан-Франциско с площадью более 400 га. На территории располагаются озера с островами, холмы, дюны, леса, равнины и водопады. Заложенный еще в XIX веке, в настоящее время является одним из самых известных и посещаемых парков во всем мире (13 миллионов посетителей в год, топ-3 в США).

В парке созданы все условия для пеших и велосипедных прогулок, занятий спортом, проведения досуга, в том числе с детьми.

Помимо удивительной флоры, в парке обитает множество животных и птиц. Кроме того, на территории расположено несколько музеев.

#### Основные направления деятельности волонтеров

Сбор данных о хищных птицах на западном побережье.

Разработка и проведение просветительских программ для широкой общественности и школьников.

Удаление неместных растений, выращивание местных растений и работа в одном из детских парков.

Восстановление исторических сооружений, таких как казармы Второй мировой войны или столовая.



### Парки Калгари (Parks Calgary) Калгари, Канада

#### Общая информация

Парки Калгари известны самыми разнообразными возможностями для отдыха. Здесь можно заниматься пешим туризмом, фотоохотой, скалолазанием, рыбалкой, кататься на горных велосипедах, на горных и беговых лыжах, плавать по рекам и озерам на каноэ и лодках, совершать конные прогулки, наблюдать за животными.

Среди многочисленных парков Калгари можно выделить:

- Парк Стампид (Stampede Park);
- Национальный парк Джаспер (Jasper National Park)
- Парк Ноус-Хилл (Nose Hill Park);
- Парк Конфедерации (Confederation Park);
- Парк Рили (Riley Park) и др.

#### Основные направления деятельности волонтеров

Программа «Волонтеры-переводчики» (Volunteer translators).

Приветствие посетителей парка, предоставление информации, навигация посетителей и гостей.

Программа «Зеленые Лидеры» (Green Leaders).

Программа «Щенок» (P.U.P.P.Y.).

Продвижение ответственного этикета и правил поведения хозяев домашних животных во время их пребывания на территории парка.

Зимняя волонтерская программа «Adopt-a-Rink».

На территории Калгари насчитывается более 45 катков – и более 150 добровольцев, участвует в программе. Волонтеры участвуют в подготовительных работах заливки катка, регулярно очищают его от снега.



## ВОЛОНТЕРЫ В СФЕРЕ СОХРАНЕНИЯ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ

ВОЛОНТЕРСТВО В СФЕРЕ  
ОХРАНЫ ИСТОРИКО-  
КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ  
АКТИВНО РАЗВИВАЕТСЯ  
НА ТЕРРИТОРИИ МНОГИХ  
СТРАН И ПРЕСЛЕДУЕТ  
ЦЕЛИ РАСПРОСТРАНЕНИЯ  
ЛУЧШИХ ВОЛОНТЕРСКИХ  
СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ  
АКЦИЙ И ПОПУЛЯРИЗАЦИИ  
ОБЩЕСТВЕННО ЗНАЧИМОЙ  
ВОЛОНТЕРСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

Архитектурно-реставрационные лагеря волонтеров особенно популярны сегодня в Европе: Германии, Франции, Швейцарии, Чехии и др. Движущими факторами развития волонтерского движения по защите историко-культурных памятников стали бурное промышленное развитие, последствия мировых войн, интерес населения к собственной истории и культуре и становление гражданского общества. Ключевую роль в эволюции волонтерства наследия в странах Европы сыграли некоммерческие организации.

В 20-х гг. XX века по инициативе молодых людей, желающих помочь в восстановлении разрушенного Первой мировой войной мира, в Европе возникло международное волонтерское движение. В 1920 г. во Франции, под Страсбургом, был осуществлен первый волонтерский проект с участием немецкой и французской молодежи, в рамках которого волонтеры восстанавливали разрушенные войной фермы в районе мест наиболее ожесточенных боев между немецкими и французскими войсками. С тех пор волонтерство успело набрать размах и популярность всемирного масштаба.

Пропагандируемые сторонниками этого движения идеи солидарности, безвозмездности, равенства и отказа от насилия очень быстро стали популярными как среди молодежи, так и среди людей самого разного возраста. Постепенно начали возникать и реализовываться

все больше и больше волонтерских программ.

После Второй мировой войны на всей территории Франции появилось множество добровольческих ассоциаций, главной задачей которых стало сохранение архитектурного наследия страны. Эти ассоциации курировали добровольческие стройки. Волонтеры участвовали в реставрации и восстановлении памятников архитектуры, облагораживании территории.

Эти проекты имели помимо основной цели: восстановление архитектурных памятников, облагораживание территории – еще и вспомогательные, например поощрение межкультурного диалога среди молодежи из разных стран мира. В волонтерском движении участвовали студенты, преподаватели вузов, представители самых разных профессий – вполне благополучные и уважаемые, но предпочитающие проводить свой отпуск в активном созидании.

Особую роль в реализации волонтерства в сфере охраны историко-культурного наследия во Франции играет Union REMPART (Réhabilitation et Entretien des Monuments et du Patrimoine ARTistique) – объединение ассоциаций, основанное в 1966 г., деятельность которого посвящена спасению и восстановлению культурно-исторических памятников и культурному образованию. На сегодняшний день в REMPART насчитывается около 180 ассоциаций<sup>45</sup>. Каждая ассо-

<sup>45</sup> Tous bénévoles pour le patrimoine. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rempart.com/sauvegarde-restauration-patrimoine/uploads/2018/03/REMPART-Communiqu%C3%A9-Mission-patrimoine-2018-29-03-2018.pdf> (дата обращения: 8.08.18).



циация для поддержания памятника в нормальном состоянии организует волонтерские кампусы, а также технические стажировки.

Волонтерские реставрационные кампусы REMPART открыты для широкой международной аудитории с 60-х гг., то есть с самого начала существования организации. Волонтерство среди молодежи рассматривается как возможность не только приносить пользу обществу, но и продвигать идеи мира и толерантности. А старинные памятники – наследие – служат инструментом для диалога между культурами.

На сегодняшний день в активе REMPART сотрудничество примерно с 50 иностранными партнерами. Организация постоянно ведет двусторонний обмен волонтерами. Около 500 зарубежных волонтеров организация принимает во Франции – около 250 французов отправляются ежегодно на помощь реставрационным проектам в другие страны. В целом за время деятельности объединения, по данным представителя REMPART, к организации присоединилось 50 тысяч волонтеров.

Волонтеры REMPART трудятся ежегодно в среднем на 40 памятниках в 18 странах – от Северной Америки до Китая, от Швеции до Туниса. Политика организации до сих пор предполагает, что REMPART не должен открывать филиалы за границей, а должен оставаться национальной французской организацией. При этом благодаря тренингам, опыту, накопленному местными членами организации, и способности мобилизовать волонтеров REMPART может помогать другим странам организовывать волонтерские реставрационные проекты.

Объекты, которыми занимаются волонтерские движения, являются центрами притяжения населения, обмена информацией и общения различных поколений. В результате происходит передача молодежи не только памятников культуры, но и нематериального наследия, навыков и знаний.

Национальный фонд (National Trust) – одна из старейших организаций, образованная в 1895 г. для охраны «берегов, сельской местности и зданий Англии, Уэльса и Северной Ирландии». На территории Шотландии аналогичную деятельность осуществляет отдельная независимая организация – Национальный фонд Шотландии (National Trust for Scotland), образованный в 1931 г.

Это не только бизнес, но и широкое волонтерское, благотворительное и просветительское движение в области сохранения культурных ценностей. Деятельность National Trust регулируется актами британского парламента 1907 и 1937 гг.

Британская неправительственная благотворительная организация National Trust – единственная в Европе, успешно сохраняющая наследие без государственного финансирования. Сегодня она контролирует и защищает 93% всего побережья Великобритании (1250 км), в ее активе 255 га земли, 57 деревень, 160 исторических садов, 40 замков, 50 старинных заводов, фабрик и мельниц, 250 загородных домов, 45 тысяч мест археологического наследия, 62 традиционных паба и 24 маяка<sup>46</sup>.

На бесплатной основе организации помогает целая армия волонтеров – свыше 60 тысяч. Они привлекаются к сбору пожертвований, распространению лотерейных билетов и издаваемой National Trust просветительской литературы, помогают в подготовке выставок, организации различных мероприятий и проведении археологических раскопок, обустройстве природных территорий и не требующих специальной квалификации работах на памятниках.

По данным ежегодного отчета организации, в 2017 – 2018 гг. более 61 тысячи добровольцев пожертвовали почти 4,6 млн часов своего времени в поддержку National Trust<sup>47</sup>.

National Trust for Scotland насчитывает в свою очередь более 3500 волонтеров, которые отдают свое время и усилия, чтобы поддержать общество и его работу. Из обращения на сайте организации: «Мы несем ответственность за сохранение наших природных ландшафтов, сохранение наших потрясающих островов, поддержку нашей богатой дикой природы, заботу о наших прекрасных садах, сохранение наших великолепных замков и многочисленных национальных сокровищ»<sup>48</sup>.

Конкретная формулировка понятия «волонтер» с увязкой членства участника добровольческого труда в организации встречается в нормативно-правовой документации. «Волонтер» определяется как человек, который добровольно выполняет неоплачиваемую работу для фонда, не заботясь о финансовой выгоде или других формах выгоды в натуральной форме. В число волонтеров входят члены правления и комитетов, помощники и гиды на объектах, волонтеры по сохранению (Conservation Volunteers), руководители лагеря Чертополох, участники рабочей группы Св. Килды, студенты и члены групп друзей.

Не менее интересен опыт Британской государственной комиссии по историческим зданиям и памятникам Англии (Historic Building and Monuments Commission for England, или English Heritage («Английское наследие»)). Это одна из самых влиятельных независимых организаций, занимающихся сохранением историко-культурных ценностей в Англии.

Комиссия была образована согласно Закону 1983 года о национальном наследии и имеет разветвленную сеть филиалов по всей стране. Ее сотрудники проводят ежедневную кропотливую работу по мониторингу объ-

ектов культурного наследия, оказывают юридическую и консультационную помощь частным владельцам недвижимых памятников и памятных мест.

Главной силой «Английского наследия» в деле сохранения культурных памятников являются волонтеры. По данным ежегодных отчетов English Heritage, на безвозмездной основе в 2015 г. работало 1872 волонтеров, что на 399 человек больше, чем в 2014 г. В 2013 г. эта цифра составляла 1026 чел., в 2012 г. – 830 чел.<sup>49</sup>.

Неоспоримый вклад в дело сохранения культурного наследия в Германии вносит Немецкий фонд охраны памятников (Deutsche Stiftung Denkmalschutz), который является крупнейшей частной инициативой по сохранению памятников. «Дать прошлому будущее!» – таков девиз фонда, созданного в 1985 г. под покровительством федерального президента. Этот девиз полностью отражает идеологию фонда – сохранение особо ценных историко-архитектурных объектов, если они в состоянии опасного разрушения, и популяризация идеи сохранения историко-архитектурного наследия Германии.

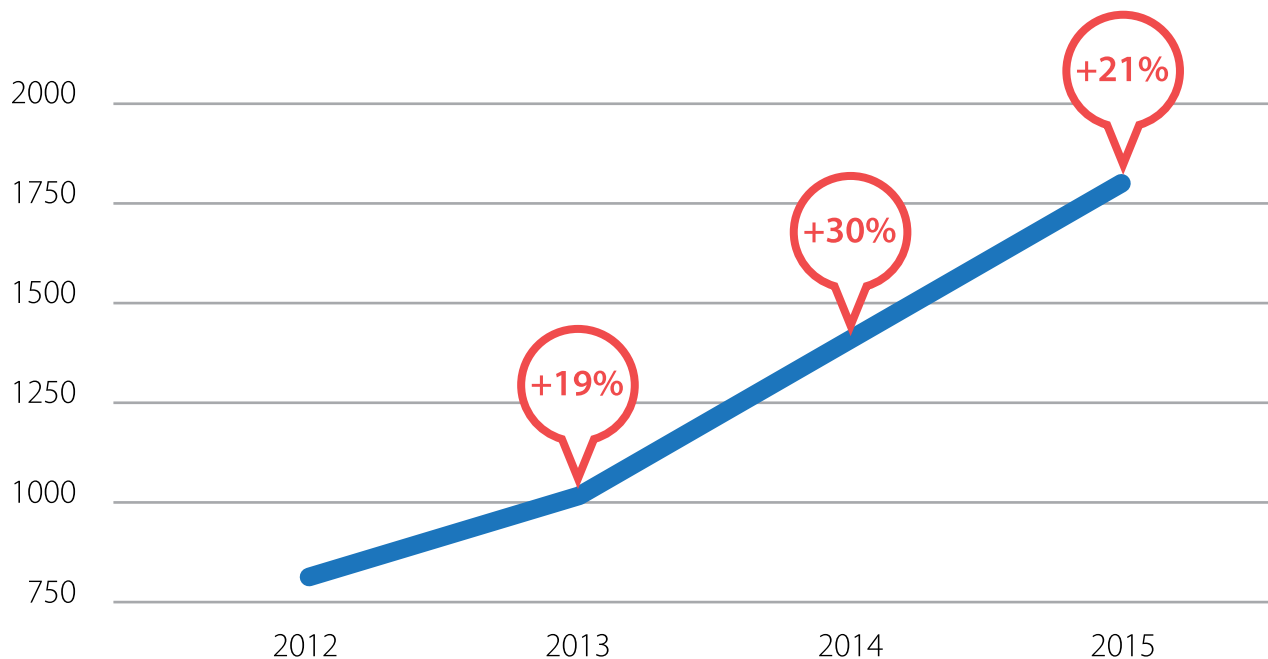
<sup>46</sup> Английский рецепт спасения наследия // Новая газета. [Электронный ресурс]. URL: <http://novayagazeta.spb.ru/articles/11343/> (дата обращения: 8.07.2019).

<sup>47</sup> National Trust Annual Report 2017/18 [Электронный ресурс]. URL: <https://nt.global.ssl.fastly.net/documents/annual-report-201718.pdf> (дата обращения: 7.07.2019).

<sup>48</sup> National Trust for Scotland [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nts.org.uk/what-we-do> (дата обращения: 18.06.2019).

<sup>49</sup> English Heritage annual report and accounts 2014 – 2015. [Электронный ресурс]. URL: [https://web.archive.org/web/20151010051200/https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/445367/English\\_Heritage\\_ARA\\_1415\\_Print\\_Version.pdf](https://web.archive.org/web/20151010051200/https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/445367/English_Heritage_ARA_1415_Print_Version.pdf) (дата обращения: 11.09.2019).

Динамика численности волонтеров English Heritage с 2012 г. по 2015 г.



Свои задачи фонд осуществляет через контакты, взаимодействие и широкое сотрудничество со множеством людей и организаций, а также волонтерами. Фонд поддерживает около 400 проектов в год, в основном благодаря активной помощи и пожертвованиям более 200 тысяч сторонников.

Фондом создана сеть организаций «Jugendbauhütten», которая охватывает всю страну. В рамках волонтерской программы молодые люди в возрасте от 16 до 26 лет не только знакомятся с теоретическими аспектами охраны памятников и культурного наследия Европы, но и сами воплощают свои знания на практике.

## СТАНДАРТЫ И ПРАВИЛА

В Великобритании восстановительные и реставрационные работы, ремонт и переустройство памятников истории и культуры строго регламентируются законами, а так как большая часть таких памятников этой страны принадлежит частным лицам, то всегда стоит вопрос о сохранности их в хорошем состоянии. На помощь владельцам приходят некоммерческие негосударственные организации, такие как Национальный фонд (National Trust) или Британская государственная комиссия по историческим зданиям и памятникам Англии (Historic Building and Monuments Commission for England).

Базовой идеей стало не просто спасение старинных зданий или ландшафтов ради них самих. Важно было сделать так, чтобы они служили людям, помогли сделать их жизнь комфортной и наполненной. «Продвигать идеи сохранения – на благо народа, земли, исторических зданий и красоты природы». Эти слова, нашедшие отражение и в регулирующих деятельность National Trust актах британского парламента, стали девизом организации на все времена.

Значительная часть информации, раскрывающая основные принципы работы организации National Trust for Scotland с субъектами добровольческого труда, содержится в разработанном ею «Справочнике по работе с волонтерами».



В соответствии с п. 3 Руководства, National Trust for Scotland просит волонтеров о следующем:

- помогать организации в реализации ее целей и задач, социально важных проектов и программ;
- поддерживать хорошие отношения с другими волонтерами, сотрудниками и членами фонда
- работать в команде с другими волонтерами и сотрудниками под общим руководством назначенного менеджера;
- придерживаться решений организации и ее политики в целом;
- уважать и защищать объекты историко-культурного наследия, коллекции и природный ландшафт;
- выполнять поставленные задачи и посвящать этому необходимое время и энергию;
- демонстрировать высокие стандарты работы, быть надежными и ответственными;
- принимать участие в обучающих и вспомогательных сессиях по мере необходимости;
- сохранять конфиденциальность: все работы, произведенные от имени фонда (включая текстовые документы, базы данных, фотографии и т. д.), являются интеллектуальной собственностью организации.

Уставные документы организации регулируют отношения волонтеров с National Trust for Scotland на основе выработанных за долгое время работы с субъектами добровольческого труда собственных стандартов и правил:

- Отношения волонтера с фондом связаны доверием, взаимопониманием и выгодой. Ни волонтер, ни орга-

низация не рассматривают отношения как трудовые.

- Волонтеру не может быть навязано какое-либо принудительное обязательство, договорное или иное.
- Отношения основаны на том принципе, что волонтеры увеличивают ценность и популяризируют работу фонда, выполняя широкий спектр ролей, жертвуя своим временем, знаниями и навыками.

Равные возможности для волонтерской деятельности — один из главных лозунгов проводимой политики. Эти нормы направлены против дискриминации отдельных лиц по различным признакам, включая их возраст, пол, расу или сексуальную ориентацию.

Однако стремясь привлечь людей всех возрастов и способностей, National Trust for Scotland оставляет за собой право указывать возрастные ограничения и определять физические возможности для выполнения тех или иных функциональных направлений деятельности.

## КАК СТАТЬ ВОЛОНТЕРОМ

Каждый год кампусы со всей Франции собирают более 3000 волонтеров, около 25% из которых приезжают из-за границы.

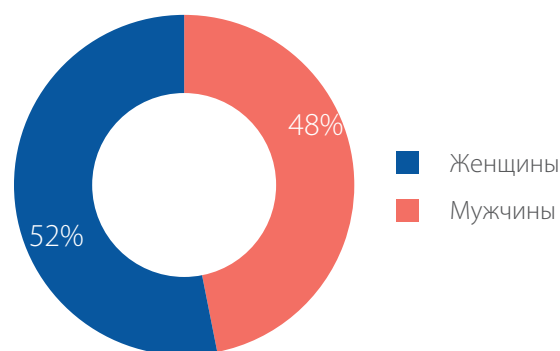
Волонтеры должны иметь базовые знания французского языка. Участие в Программе позволяет лучше узнать Францию и французов, увидеть жизнь французской провинции «изнутри», попрактиковать и улучшить французский язык, приобрести много новых друзей.

К основным требованиям относятся:

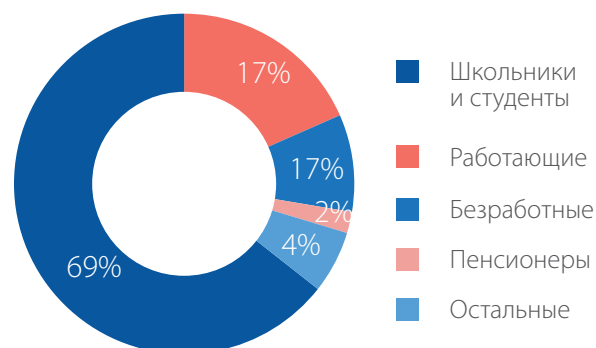
- возраст от 18 до 28 лет;
- владение базовым французским языком как «рабочим» языком лагеря;
- статус студента, аспиранта или работающего по трудовой книжке;
- желание участвовать в программе.



### Гендерное соотношение волонтеров



### Социальный состав волонтеров



Ассоциации-организаторы в один голос заявляют, что от волонтеров не требуется ничего, кроме горячего интереса к волонтерской работе и защите культурного наследия.

Примечательно, что во Франции REMPART старается дать возможность участия в волонтерской деятельности людям и с ограниченными экономическими возможностями, и с проблемами социального характера: недостаток денег не должен быть препятствием для участия в добровольчестве. Волонтерские кампусы как организации являются уникальным местом социально-многообразия.

180 ассоциаций, которые входят в REMPART, ежегодно организуют от 300 до 350 сессий кампусов. В 2017 году в них работали порядка 3500 волонтеров.

Заметим, что в безвозмездных практиках заняты примерно одинаковое количество девушек и парней (рис. 17). Около половины – молодые люди в возрасте от 18 до 24 лет; старше 50 лет – только 4%. Социальный состав представлен на рис. 18: школьники и студенты – 69%, работающие – 17%, безработные – 8%, пенсионеры – 2%, остальные – 4%<sup>50</sup>.

Волонтером в Великобритании может стать любой житель страны. Вот выдержка из обращения на сайте

организации English Heritage: «Есть много способов, которыми вы можете помочь заботиться о нашем наследии: стать добровольцем в «Английском наследии», взять на себя ответственность и заботиться о конкретном историческом месте. Вы можете даже запланировать будущее этого места и проводить работу уже с новыми полномочиями, которые правительство предоставляет сообществам. Много ли у вас свободного времени или всего лишь несколько часов в месяц, всегда есть что-то, что вы можете сделать, чтобы реально изменить ситуацию»<sup>51</sup>.

Информация для волонтеров находится в широком доступе – это полная информация об объекте, требованиях и необходимых навыках, условиях работы (например, оговаривается бесплатный проезд, экипировка и другие моменты). База данных постоянно обновляется.

National Trust for Scotland привлекает для работы волонтеров как из Шотландии, так и из других стран: Алжира, Албании, Сомали, Бангладеша, Зимбабве и России. Ежегодно около трех тысяч добровольцев помогают в реализации проектов общества, в проведении мероприятий. Основное требование для иностранных волонтеров – высокий уровень разговорного английского языка.

<sup>50</sup> Твардовская Е., Михайлов К. Фабрис Дюфо: Для нас важно не просто спасти памятник, но и сделать его «живым» // Хранители наследия. [Электронный ресурс]. URL: <http://hraniteli-nasledia.com/articles/person/fabris-dyufo/fabris-dyufo-dlya-nas-vazhno-ne-prosto-spasti-pamyatnik-no-i-sdelat-ego-zhivym/> (дата обращения: 5.05.2019).

<sup>51</sup> Английский рецепт спасения наследия // Новая газета. [Электронный ресурс]. URL: <http://novayagazeta.spb.ru/articles/11343/> (дата обращения: 8.07.2019).

Значительное внимание в организации уделяется вводным инструктажам и обучающим программам при подготовке волонтера к новой для него роли, функциональным позициям и предстоящей деятельности. На сайте <https://nts.clcmoodle.org> для волонтеров доступен интерактивный вводный модуль, а также более 150 других учебных модулей.

Вводный инструктаж для «добровольцев по сохранению» (Conservation Volunteers) включает в себя приветственный пакет, предоставление рабочих материалов, фиксирующих порядок и особенности выполнения рабочих операций, ознакомление с основными характеристиками поля деятельности (цели, задачи и условия работы; конкретные задания, которые будут выполнять волонтеры; временные рамки; требуемые знания, навыки и личностные качества), а также правилами безопасности производимых работ.

Кандидаты могут рассказать о себе и задать интересующие их вопросы, познакомиться с менеджером или куратором волонтерского проекта, который будет отвечать за их деятельность. Прохождение обучения является обязательным условием для участия в волонтерских проектах в качестве лидеров «добровольцев по сохранению». Во время работы в фонде волонтеры должны посещать отдельные учебные курсы или проходить специальные учебные онлайн-модули.

## ЧТО МОТИВИРУЕТ ВОЛОНТЕРОВ

Интересны результаты исследования мотивации двух категорий респондентов – французских и иностранных волонтеров, участвующих в проектах REMPART<sup>52</sup>.

Авторы исследования посчитали необходимым выяснить, какая деятельность вызывает у волонтеров наибольший интерес и желание принимать участие в реставрационных проектах. В связи с этим респондентам был задан вопрос: «Зачем волонтеры приезжают в реставрационные кампусы?».

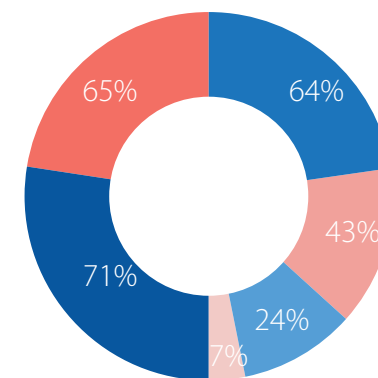
В общей совокупности показателей, базирующихся на предпочтениях интервьюируемых из числа французских волонтеров, 71% приходится на «принять участие в важном проекте реставрации наследия», 65% хотят познакомиться с новыми друзьями и 64% планируют быть полезными.

Волонтеры, готовые заниматься добровольческой деятельностью, чтобы «увидеть и узнать регион, страну», составляют 43% от общего числа респондентов. 42% волонтеров отдали предпочтение ответу «Приобрести новые умения (реставрация, раскопки)».

24% французских волонтеров хотят «интересно провести каникулы».

Как оказалось, только 7% респондентов заинтересованы в изучении языка или языковой практики.

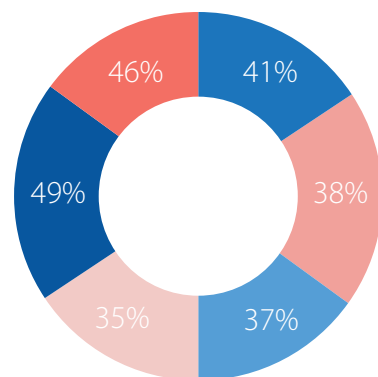
### Зачем французские волонтеры приезжают в реставрационные кампусы?



- Принять участие в важном проекте реставрации наследия
- Новые знакомства
- Быть полезным
- Увидеть и узнать регион, страну
- Интересно провести каникулы
- Языковая практика

<sup>52</sup> Твардовская Е., Михайлов К. Фабрис Дюфо: Для нас важно не просто спасти памятник, но и сделать его «живым» // Хранители наследия. [Электронный ресурс]. URL: <http://hraniteli-nasledia.com/articles/person/fabris-dyuf/fabris-dyuf-dlya-nas-vazhno-ne-prosto-spasti-pamyatnik-no-i-sdelat-ego-zhivym/> (дата обращения: 5.05.2019).

### Зачем иностранные волонтеры приезжают в реставрационные кампусы?



- Новые знакомства
- Принять участие в важном проекте реставрации наследия
- Преобрести новые умения
- Увидеть и узнать регион, страну
- Быть полезным
- Языковая практика

Обратимся к результатам опроса иностранных волонтеров.

Вполне ожидаемо, что наибольшее количество предпочтений набрал вариант «Познакомиться с новыми друзьями». Его выбрали 49% участников опроса.

Вторым по популярности стал вариант ответа «Принять участие в важном проекте реставрации наследия» (46%).

Зачастую участие в реставрационных проектах привлекает большое внимание со стороны волонтеров по причине возможности приобрести уникальные умения и навыки. Подтверждение тому – достаточно высокий процент предпочтений соответствующего варианта (41%).

На четвертом месте (38%) расположился ответ «Увидеть и узнать регион, страну».

37% респондентов хотят быть полезными, 35% – планируют практиковать и совершенствовать свой французский как иностранный.

Следует отметить, что для нас как для исследователей высокие проценты выбора наиболее распространенного варианта ответа двух групп респондентов внушают оптимизм и надежду, что данные направления добровольчества в сфере сохранения культурно-исторического наследия будут только крепнуть и привлекать все новых и новых и волонтеров.

При ответе на вопрос «Почему вы хотите стать волонтером?» на сайте британской организации National Trust указывают три главных причины: заводить новых друзей, работать в удивительных местах и помогать великому делу<sup>53</sup>.

Многим, возможно, именно волонтерство сможет придать нужный импульс карьере или успешному трудоустройству в будущем. И речь прежде всего идет о карьерном портфолио с включением разделов об объеме и формах выполнения волонтерской работы.

Для задействованных на добровольных работах студентов это уникальный шанс приобрести ценный опыт, прежде чем трудоустроиться в National Trust или другие организации, для которых важен опыт общественного служения кандидата.

Интересно, что в этой организации основная концентрация волонтеров приходится на группу граждан пожилого возраста, рассматривающих добровольческие практики как инструмент социализации и интеграции, преодоления дефицита активных отношений в обществе, удовлетворения потребности в общении, а также организации культурно-досуговой деятельности.

Благодаря социальной активности пожилых людей, формируется «социальный эталон» участия в общественной жизни для остальной части на-

<sup>53</sup> National Trust volunteers. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nationaltrust.org.uk/volunteer> (дата обращения: 7.07.2019).



селения. Так, стаж некоторых волонтеров варьируется от 5 до 20 лет. Типичным примером является деятельность семейной пары Кита и Сью Уилсон, которые вот уже 23 года работают комнатными гидами в замке Castell Penrhyn (Северный Уэльс). А одному из самых старших волонтеров Рою Ишервуду 86 лет. Наряду со своим хорошим другом Роном он патрулирует пешеходные дорожки на территории Лэнгдейл в Озерном крае, инспектируя их состояние, а также при необходимости выполняет работы по возведению стен из сухого камня<sup>54</sup>.

National Trust также активно развивает такие программы, как семейное и корпоративное волонтерство: «У нас есть семейные добровольцы, старшие дети которых иногда присоединяются к своим родителям-волонтерам. Многие из них считают, что несколько часов волонтерской работы в середине недели идеально вписываются в школьные часы детей»<sup>55</sup>. Как отмечает руководство организации, с каждым годом заметна положительная динамика участия семей в мероприятиях по сохранению культурно-исторического наследия.

Благодаря отдельной рубрике «Волонтерские истории», размещенной на сайте National Trust, мы можем познакомиться с уникальными историями волонтеров организации, понять основные мотивы и движущие силы участников волонтерских проектов, а также системати-

зировать представления о широком поле деятельности и выполняемых видах работ.

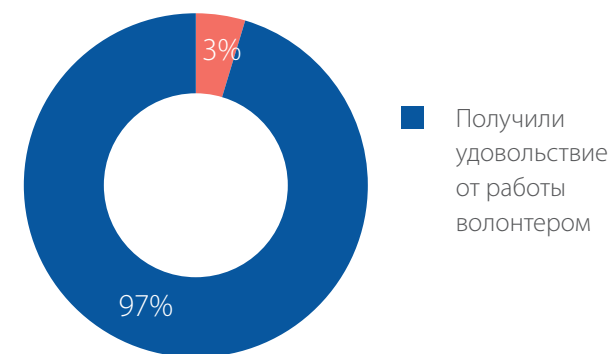
Важнейшей частью волонтерской программы фонда является мотивация участников проектов. Для постоянных волонтеров (отработавших 50 и более часов) предусматривается гибкая система скидок в магазинах и ресторанах National Trust, бесплатное посещение мероприятий и местных музеев.

Несколько лет назад фонд запустил новую базу данных для управления волонтерами «Your volunteering» («Твое волонтерство»). В ней хранятся все данные о добровольцах организации, что позволяет лучше осуществлять процессы коммуникации, привлекать новых участников, учитывать количество отработанных волонтерских часов в течение года и др.

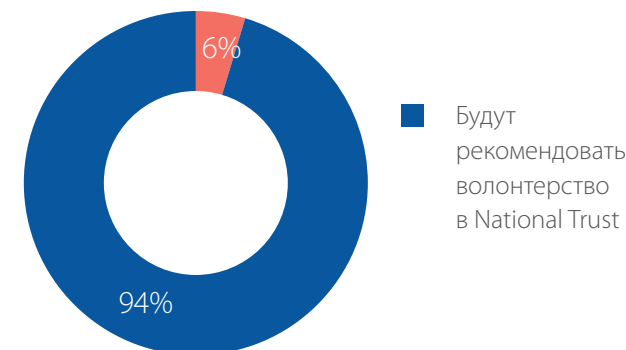
Значительный интерес представляют результаты ежегодного опроса добровольцев. Исследование, организованное National Trust в 2018 г., показало, что большинство респондентов получили удовольствие от их работы в качестве волонтеров.

Кроме того, 94% заявили, что будут рекомендовать волонтерство при National Trust, причем 61% его «настойчиво рекомендуют» (см. рис. 22).

#### Оценка волонтерами National Trust степени удовлетворенности работой в организации (2018 г.)



#### Оценка волонтерами National Trust степени удовлетворенности работой в организации (2018 г.)



<sup>54</sup> Volunteer Roy Isherwood. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nationaltrust.org.uk/sticklebarn-and-the-langdales/features/roy-isherwood-holding-back-the-years-in-langdale> (дата обращения: 7.07.2019).

<sup>55</sup> National Trust volunteers. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nationaltrust.org.uk/volunteer> (дата обращения: 7.07.2019).

Комиссия Historic Building and Monuments Commission for England разработала эффективную волонтерскую программу (сертификат и пропуск), обеспечивающую лояльность существующих и приток новых волонтеров в ряды организации. Сертификат – это специальный документ, который волонтер получает за безвозмездную работу на объектах культурного наследия. При наличии волонтерского стажа от 4 месяцев (60 часов) участник добровольческих проектов организации может рассчитывать на получение пропуска на исторические объекты под патронажем English Heritage.

В 2011 г. «Английское наследие» учредило также специальную премию «The English Heritage Angel Awards», которая присуждается частным лицам, организациям и фондам за выдающийся вклад в спасение провинциальных памятников истории и культуры. Инициатором и соучредителем премии выступил композитор и благотворитель Эндрю Ллойд Уэббер.

Премия отмечает достижения и решимость «незамеченных героев», которые проявляют страсть, преданность и инициативность и неустанно работают, чтобы сохранить наследие для нового поколения живым и процветающим<sup>56</sup>.

Номинироваться на премию может (персонально или группами) любой житель Великобритании с 16 лет.

Даже 12-летний подросток может подать заявку с согласия родителей. Среди главных требований:

- информация, предоставляемая соискателями о себе и об участии в проектах, должна быть абсолютно достоверной;
- не допускается появление никаких «третьих лиц»;
- решения, принимаемые организаторами конкурса, являются окончательными и не подлежат обсуждению.

Кроме того, заявленный объект, где велась работа по сохранению, должен входить в реестры English Heritage. «Английское наследие» приступает к рассмотрению заявки только в том случае, если «спасаемый объект» зарегистрирован, включен в один из списков «Английского наследия» и официально установлено, что он нуждается в экстренной помощи.

Все списки и данные об объектах размещаются на сайте организации. К моменту рассмотрения заявки работы по сохранению должны находиться на заключительной стадии. Впервые подобные электронные списки были опубликованы в 2008 г., и с тех пор они регулярно (раз в 20 дней) обновляются.

Еще одно требование: к моменту подачи заявки восстановительные работы должны быть либо завершены, либо близиться к завершению. И, наконец,

с 2012 г. рассматриваются проекты, начатые не ранее 2008 г.

Благодаря внесенным ограничениям «Английское наследие» четко обозначает приоритеты и регулирует деятельность общественности в области сохранения провинциальных памятников.

Отбор лауреатов English Heritage Angel Awards проводится в четырех номинациях<sup>57</sup>:

- за вклад в спасение или сохранение культовых мест или сооружений;
- за вклад в спасение объектов английского промышленного наследия;
- за уникальное мастерство, проявленное во время спасения памятника культурного наследия;
- за лучший вклад в спасение других памятников, включенных в список «Английского наследия»: исторические здания и монументы, объекты садово-паркового искусства, культурные ландшафты, поля сражений, памятники археологии и кораблекрушений.

Из всех присланных заявок выбирают 16 проектов, по четыре в каждой номинации, и затем уже выбирают победителей по каждой номинации. Мероприятия по награждению торжественно проходят в лондонском Palace Theatre и широко освещаются СМИ.

<sup>56</sup> Наследие ангелов. [Электронный ресурс]. URL: <http://andrewlloydwebberfoundation.com/heritage-angels> (дата обращения: 25.10.2019).

<sup>57</sup> The English Heritage Angel Award. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gov.uk/government/news/english-heritage-angel-awards> (дата обращения: 25.10.2019).

В целом, грамотное позиционирование волонтерства как всеобщего дела и систематическая работа по привлечению волонтеров за несколько десятков лет сделали из эпизодической неорганизованной деятельности добровольцев мощное движение людей всех возрастов и социальных групп, объединившихся вокруг задачи по сохранению культурного наследия страны.

National Trust for Scotland также придает системе поощрений своих волонтеров большое значение. Здесь разработали специальную карту лояльности, действительную в течение года с момента выдачи. Ее может получить волонтер, отработавший в целом более 40 часов.

В ходе исследования системы мотивации волонтеров представляется возможным выделить ряд методов нематериального стимулирования, а именно практическое, информационное и привилегированное стимулирование.

К первой и второй группе методов можно отнести широкий доступ волонтеров к бесплатным информационным ресурсам организации. К примеру, участие в образовательных программах, приобретение опыта работы в различных направлениях, а также дополнительных знаний, навыков и т. д. Предоставление подтверждающих документов об участии волонтера в проектах организации значительным образом позволит улучшить его резюме в глазах работодателя.

Второй ряд способов стимулирования волонтеров заключается также в доступе к информационным

источникам и материалам, таким как библиотечная система, научно-исследовательские разработки, новые технологии и др.

Третья группа методов предоставляет волонтерам возможности организации досуга, например бесплатного посещения всех объектов National Trust for Scotland и National Trust, получения скидок на розничные покупки (20%) во всех магазинах организации (за исключением алкоголя, подарочных ваучеров и марок) или проживание в апартаментах (до 50%) типа «Траст-Холлидей». Предусматривается также награждение волонтеров «за выслугу лет»: 3 года, 5 лет, 10 лет, 15 лет, 20 лет и 25 лет.

## КАКИЕ ВИДЫ РАБОТ ВЫПОЛНЯЮТ ВОЛОНТЕРЫ

В настоящее время порядка 80% объектов, с которыми работает организация REMPART, имеют охраняемый статус. Волонтеры участвуют в работах по восстановлению широкого круга исторических строений: старинных замков, крепостей, часовен, мельниц и домов, многие из которых официально признаны «Памятниками истории» и расположены в живописнейших частях Франции.

Каждое строение не только восстанавливается, но и начинает использоваться в рамках проекта местного развития: средневековые руины становятся театральными подмостками, старый сельский дом принимает постояльцев.



Волонтеры занимаются всем, что связано с восстановлением архитектурных объектов: каменная кладка, обработка камней, помощь в подготовке материалов, подготовка раствора, ассистирование прорабам и рабочим, уборка рабочей площадки и прочее. Например, в рамках волонтерского проекта по реконструкции средневекового замка Forteresse de Montrond и сохранению структуры местности его участники были задействованы и в археологических раскопках. А при восстановлении культурно-исторического объекта Moulin de Villognon (недействующая мельница в Пуату-Шарант) реставрационные работы волонтеров связаны с традиционной кладкой, деревообработкой, резкой камня и озеленением.



В кампусах REMPART всегда есть два координатора:

- Аниматор. Отвечает за социальную жизнь группы, решение и профилактику конфликтов, комфортное сосуществование и др. Для того чтобы стать аниматором на стройке или при проекте по реставрации и реконструкции, необходимо иметь опыт в сфере волонтерства, а также быть ранее задействованным на стройке или подобных реставрационных проектах. Все аниматоры проходят специальный двухнедельный курс обучения.
- Технический координатор. Является специалистом по тем работам, которые предстоит выполнять на объекте (по камню, по дереву и т. п.). Данный специалист все время находится рядом с волонтерами и следит за качеством работ и их безопасностью для памятника.

Перед открытием кампуса проходит целый этап совещаний: координаторов, представителей региона и представителей госструктуры, которая отвечает за охрану памятников на соответствующей территории. Во Франции, к примеру, это архитектор наследия или главный архитектор исторических памятников.

Разрабатывается проект работ – затем утверждается. В финале работ архитектор, который этот проект подписывал, приходит на объект и проверяет соответствие сделанного запланированному.

Как правило, проект длится две недели – чаще всего во время летних студенческих каникул. Волонтеры начинают работать утром, и их рабочий день составляет 4 – 6 часов в день, 5 дней в неделю. Всего в неделю волонтеры работают 35 часов.

Два дня полностью отведены на культурную программу и отдых (экскурсии, развлечения, знакомство с традициями региона и т. д.). Кроме того, в волонтерских лагерях организуются специальные занятия для тех, кто хочет больше узнать об определенной профессии и научиться соответствующим навыкам (например, обрабатывать камни, выполнять кладку, плотничать и др.).

Организация свободного времени распределяется между аниматором (старший на стройке), самими волонтерами и местными жителями, принимающими волонтеров. Инициатива волонтеров при этом не ограничивается. Например, доброй традицией стали интернациональные вечера, на которых волонтеры представляют свою страну, приглашают гостей и угощают их национальными блюдами.

Волонтеры сами оплачивают проезд до кампуса, а также делают взнос (примерно 150 евро за 14 дней). Эта сумма не покрывает всех расходов – остальное оплачивает REMPART.

<sup>58</sup> Volunteer with us. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://www.english-heritage.org.uk/support-us/Volunteer/> (дата обращения: 21.09.2019 г.).



Условия проживания варьируются в зависимости от проекта: это могут быть и палатки, и комнаты в различных муниципальных учреждениях, и даже реставрируемый объект (если речь идет о восстановлении замка, крепости и т. п.). Условия всегда уточняются в описании проекта, но вне зависимости от них волонтеры должны захватить с собой спальный мешок и теплую одежду.

Работы волонтеров, в соответствии с правилами организации, проходят обязательную процедуру страхования. Причем тройного: страхование волонтеров, страхование самих объектов, страхование качества работ. Это своего рода обязательство и дополнительная гарантия соблюдения всех правил обращения с памятниками.

Перечень видов работ, предлагаемых National Trust для потенциальных кандидатов, отличается разнообразием: от участия в исследовательских группах до восстановительных и консервационных работ на объектах культурно-исторического наследия страны, от проведения учебных семинаров и садоводства до исследований и приветствия гостей мероприятий.

«Английское наследие» предлагает различные вакансии, которые можно разделить на несколько групп:

- Волонтеры, реализующие просветительские проекты и программы организации. Проводят мастер-классы, туры для школьников, посещают учебные заведения и рассказывают школьникам об историческом наследии и необходимости его сохранения.
- Волонтеры, задействованные в работе с посетителями. Встреча, приветствие, навигация, информационная поддержка, проведение экскурсий и мастер-классов.
- Волонтеры, выполняющие работы по садоводству. Весенняя и осенняя уборка сада, обрезка, подкормка, защита от болезней и вредителей, подготовка растений к зиме и др.
- Волонтеры, занятые на работах непосредственно на самом объекте культурного наследия<sup>58</sup>.

Занятость волонтеров National Trust for Scotland может варьироваться от двух часов в неделю до полного рабочего дня. «Волонтерство не должно быть утомительным – у нас есть широкий спектр проектов по всей Шотландии, которые подходят для всех возрастов. Вот почему у нас есть добровольцы в возрасте от 4 до 94 лет!» – именно с такими словами обращаются организаторы к потенциальным участникам волонтерских проектов<sup>59</sup>.

Работа с волонтерами строится по принципу формирования профильных отрядов по возрастам и соответствующим видам деятельности для участников:

- Для детей в возрасте 11 – 15 лет организуются специальные поездки в пригороды. Вместе со своими учителями дети посещают местные достопримечательности, общаются с местными жителями и изучают особенности их образа жизни.
- Для молодых людей в возрасте 16 – 17 лет подходят «Рабочие каникулы». В данную программу наряду с ежедневными заданиями входят развлекательные мероприятия. Подростки находятся под присмотром, что обеспечивает дополнительную безопасность и спокойствие родителей.
- Для людей в возрасте до 25 лет подходит более серьезный вид деятельности. Они относятся к делу реставрации с большим пониманием и ответственностью, поэтому помогают в работе с историческими зданиями и памятниками архитектуры. Во время такой работы люди получают определенные навыки, которые в дальнейшем могут помочь в выборе будущей профессии.

Значительный интерес представляют добровольческие практики по сохранению историко-культурного наследия страны в рамках реализации

<sup>58</sup> Our volunteers [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nts.org.uk/our-people/our-volunteers> (дата обращения: 18.06.2019).

<sup>59</sup> Der Bundesarbeitskreis FSJ. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.pro-fsj.de> (дата обращения: 25.10.2019).



Социального года в Германии (Freiwilliges Soziales Jahr, или сокращенно FSJ)<sup>60</sup>. Эта государственная программа позволяет заниматься волонтерской работой на территории страны как гражданам Германии, так и иностранцам. Она была запущена правительством Германии в 1964 г.

За более чем 50 лет участие в ней приняло порядка полумиллиона человек, и что интересно – большую часть составляют девушки (около 75%).

FSJ пользуется большой популярностью среди немецкой молодежи, а ее слоган звучит так: «Для меня и для других!» («Für mich – und für andere!»). Это прекрасная возможность для молодых людей посвятить год добровольческой деятельности, а для иностранной молодежи – еще и существенно повысить уровень немецкого и интегрироваться в немецкое общество.

Добровольный социальный год сохранения памятников обычно начинается в сентябре и длится один год. Участниками могут стать молодые люди в возрасте от 16 до 26 лет с хорошим знанием немецкого языка. Кандидатам не обязательно иметь высшее образование, достаточно общего среднего. Однако профильная профессиональная подготовка и релевантный опыт работы (включая волонтерский) будут существенным преимуществом.

Принимающая сторона бесплатно предоставляет питание и проживание на все время программы либо ежемесячно компенсирует эти расходы. Помимо этого каждый месяц выдаются карманные деньги (мини-

мум 165 евро). FSJ также обеспечивает полное медицинское страхование. А вот транспортные расходы берут на себя волонтеры.

Участники в общей сложности работают не более 40 часов в неделю, при этом за год доброволец имеет право на 24 отпускных дня. После завершения проекта молодым людям выдается сертификат, в котором отмечены их успехи и полученные знания.

Подводя итог краткому обзору современного состояния волонтерства в сфере сохранения историко-культурного наследия, необходимо подчеркнуть, что волонтерская среда в европейских странах является прочно институционализированным общественным феноменом, обладающим легитимностью и надежностью как в глазах общественности, так и в глазах органов государственной власти.

Таблица 10. Условия пребывания волонтеров в проектах по сохранению культурного наследия: примеры

**Замок Château d'Allègre****Муниципалитет: Allègre****Регион: Languedoc-Roussillon**

Средневековые развалины одной из мощнейших крепостей данного региона Франции.

**Условия**

- По приезде оплачивается: 160 €
- Возраст участников: от 18 лет
- Тип проживания: палаточный лагерь, корпусные сооружения, туалетные комнаты, горячая вода, душевые, туристические стоянки.

**Программа**

Волонтеры принимают участие в выкладке мозаичной аллеи, ведущей к главным воротам замка. В программу также включены познавательные экскурсии по региону.

Ассоциация по охране замков Allègre – основоположник Исторической и Археологической Федерации по Охране окружающей среды.

Ежегодно каждую третью субботу июля совместно с Ассоциациями по охране и защите таких замков региона, как Bouquet, Portes, Montalet, организуется праздник: профессиональные актеры вместе со всеми желающими «возрождают» повседневную жизнь средневековья, переодеваясь в господ и дам высшего общества, представителей церкви и обычных крестьян.

**Крепость Forts de l'Esseillon****Муниципалитет: Aussois****Регион: Rhone-Alpes**

Исторический объект, расположенный в горах на высоте 1500 метров над уровнем моря.

**Условия**

- По приезде оплачивается: 105 €.
- Возраст участников: от 18 лет.
- Тип проживания: корпусные сооружения, туалетные комнаты, горячая вода, душевые кабины, медицинское оснащение, интернет.

**Программа**

Волонтерам предлагается поучаствовать в реконструкции крепости Victor-Emmanuel, способствуя скорейшему возобновлению программ туристического посещения.

Участники заняты в каменно-строительных и окончательных отделочных работах.

В программу также входят: прогулки по национальному парку la Vanoise, походы в направлении склона la Via Ferratta, захватывающие спортивные испытания.





## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

**Н**а сегодняшний день практически ни одно культурное мероприятие не обходится без волонтеров. Их участие предусматривает финансовые затраты со стороны учреждений культуры, но произведенный социальный эффект несоизмеримо выше этих вложений.

Организация работы волонтеров культуры требует определенной технологии. Это особый вид менеджмента, регламентированный процесс, поэтапно составленный план дорожной карты и другие нюансы. При хорошей организации ценность работы, проделанной волонтерами, может намного превышать затраты на управление ими.

Данный сборник рассматривает практики, затрагивающие различные аспекты волонтерского менеджмента в сфере культуры: от технологий рекрутинга и обучения до выстраивания грамотной системы мотивации и удержания добровольных помощников.

Собранные в пособии кейсы показывают, что российские учреждения культуры накопили достаточный опыт в сфере волонтерства. Оно уже не сводится исключительно к однотипной и рутинной работе, однако несмотря на многообразие форматов некоторые ниши в этой области еще пусты (например, семейное и корпоративное волонтерство), что дает простор для создания новых идей и интересных проектов.

Кроме того, представленные материалы по культурному волонтерству могут дополнить имеющуюся информацию о данном специфическом институте с его идеологией и многообразием функциональных направлений деятельности.

Надеемся, что это пособие поможет в решении задач по развитию волонтерства в сфере культуры!





# ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

## НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ

- 1) План мероприятий по развитию волонтерского движения в Российской Федерации (поручение Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации В. Л. Мутко от 05.07.2017 № 4723п-П44). [Электронный ресурс]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71659706/>
- 2) Постановление Правительства Архангельской Области от 26 декабря 2018 года N 612-пп «Об утверждении Концепции развития добровольческой (волонтерской) деятельности в Архангельской области на 2019 – 2024 годы и плана ее реализации на 2019 – 2024 годы». [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/462641297>
- 3) Положения об особенностях участия добровольцев (волонтеров) в работах по сохранению объектов культурного наследия, включенных в реестр, или выявленных объектов культурного наследия, а также видах работ по сохранению объектов культурного наследия, в которых указанные лица могут участвовать. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=PNPA&n=47055#003659803543417306>
- 4) Приказ министерства культуры, национальной политики, туризма и архивного дела республики Мордовия от 21 декабря 2018 года N 343 «О волонтерской деятельности в сфере культуры на базе государственных и муниципальных учреждений культуры Республики Мордовия». [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/550311404>
- 5) Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года». [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/557309575>
- 6) Федеральный закон от 25 июня 2002 г. №73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации». [Электронный ресурс]. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_37318/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37318/)
- 7) Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ (ред. от 18.12.2018) «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)». [Электронный ресурс]. URL: <https://legalacts.ru/doc/federalnyi-zakon-ot-11081995-n-135-fz-o/>
- 8) Федеральный закон от 21 февраля 2019 г. №111-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72078722/>

## БИБЛИОГРАФИЯ

- 1) Арапов М. О. Деятельность учреждений культуры и волонтерского движения на основе единого целеполагания // Вестник Московского государственного университета культуры и искусств. № 3. 2012. С. 129 – 133.
- 2) Барышева Е. А. Кто и почему безвозмездно помогает сфере культуры в Австралии? // Обсерватория культуры. № 1. 2005. С. 65 – 66.
- 3) Барышева Е.А. Провинциальное культурное наследие: кто и как занимается его сохранением в Великобритании? // Обсерватория культуры. № 4. 2013. С. 138 – 141.
- 4) Бобкова Л. Волонтеры – проводники между музеем и посетителями // Справочник руководителя учреждения культуры. № 9. 2015. С. 96 – 101.
- 5) Базарная Г. А. Волонтерское движение и библиотеки: методические рекомендации // АОНБ им. Н. Н. Муравьева-Амурского. Благовещенск. 2017. С. 28.
- 6) Ваньшина О. П. Лондон: как там, у них? // Мир музея. № 2. 2018. С. 49.
- 7) Волонтерское движение в российских музеях // Обсерватория культуры. № 1. 2005. С. 61 – 64.
- 8) Волонтеры в библиотеке: дискуссия в блоге журнала «Библиотечное Дело» // Библиотечное дело. № 23. 2011. С. 6 – 8.
- 9) Горлова Н. И. Исторические аспекты развития культурного волонтерства в России // Ученые записки. Электронный научный журнал Курского государственного университета. № 3 (39). 2016. С. 101 – 108.
- 10) Головченко О. Без лишних слов: организаторы и добровольцы общественного фонда «Вереница» из Москвы трудятся на благо сохранения культуры Русского Севера исключительно из светлых побуждений и по своей инициативе // АОНБ им. Н. А. Добролюбова. № 93. Онега. 2016. С. 8.
- 11) Гринько И. А. Волонтеры в музее // МОСГОРТУР – Благотворительный фонд В. Потанина. 2018. С. 54.
- 12) Зиновьева Ю. В. Участие в городских межмузейных проектах как способ формирования профессиональных компетенций студентов // Вопросы музеологии. № 1. 2015. С. 143 – 148.
- 13) Кивелевич Э. «Школа волонтера»: как на практике готовить добровольцев // Справочник руководителя учреждения культуры. № 9. 2016. С. 99 – 105.
- 14) Макарова Е. В. Волонтеры как ресурс развития музея // Воспитание и дополнительное образование в Новосибирской области. № 3. 2016. С. 32 – 35.
- 15) Микийчук М. А. Команда супергероев: школа творческого общения // Библиотечное дело. № 10. 2011. С. 38 – 40.

- 16) Наумов А. В. Я хочу спасти наследие. Методическое пособие для начинающих. Добровольческий проект в деле сохранения историко-культурного наследия России. // Российский научно-исследовательский институт культурного и природного наследия им. Д.С. Лихачева. Москва. 2015. С. 52.
- 17) Носова Н. В. Волонтеры в музее: плюсы и минусы // Музей и его аудитория. Маркетинговые стратегии в музее. Сборник трудов творческой лаборатории «Музейная педагогика» кафедры музейного дела АПРИКТ. Вып. 7. Москва. 2006. С.74 – 82.
- 18) Проектная деятельность. Волонтеры в музее. Из опыта работы: информационно-методическое издание. Екатеринбург. 2016. С. 40.
- 19) Попова Н.В., Штанг Т.Э. Культурное волонтерство // Дайджест. Архангельск. 2018. С. 13.
- 20) Труевцева О. Н. О роли муниципального музея в жизни местного сообщества // Музеология, музеи в меняющемся мире: сб. материалов междунар. симп. БГПУ. Барнаул. 2008. С. 61 – 64.
- 21) Тульчинский Г. Л., Шекова Е. Л. Менеджмент в сфере культуры: учебник. СПб.: Планета Музыки. 2009.
- 22) Шагурова А. А., Ефремова Г. И., Бочковская И. А., Булгакова Н. С. Волонтерская деятельность в Великобритании как форма социального воспитания молодежи. // Вестник Северо-Кавказского федерального университета. № 6(51). 2015. С. 223 – 227.
- 23) Шекова Е. Л. Менеджмент в сфере культуры: российский и зарубежный опыт. СПб.: Алетейя. 2006. С. 66 – 67.
- 24) Шекова Е. Л. Мотивация сотрудников и волонтеров в сфере культуры: опыт России и США // Некоммерческие организации в России. № 1. 2009.
- 25) A Profile of Older Americans: 2011 // Administration on Aging. U.S. Department of Health and Human Services. P. 3.
- 26) Farber N., Shinkle D., Lynott J., Fox-Grage W., Harrell R. Aging in Place: A State Survey of Livability Policies and Practices // NCSL and AARP Public Policy Institute, December 2011.
- 27) Gorlova N. I., Troska Z. A., Karpenko Ye. Z., Krutitskaya Ye. V., Min'kova N. O., Semin O. V. The history of the development of Russian cultural volunteering: historical and contemporary practices // International Journal of Engineering & Technology. Vol. 7. № 2.13. 2018. P. 178 – 182.
- 28) Ortman J. M., Velkoff V. A., Hogan H. An Aging Nation: The Older Population in the United States // United States Census Bureau, May 2014.
- 29) Vaillancourt A. M. Job Seekers, Don't Curb Your Enthusiasm // Chronicle of Higher Education. 60, №42, July 2014. 21A.
- 30) 2017 – A successful and busy Year // Volunteers newsletter. January 2018. P. 2.

## ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

- 1) Английский рецепт спасения наследия. [Электронный ресурс]. URL: <http://novayagazeta.spb.ru/articles/11343/>
- 2) Волонтерские программы. Политехнический музей. [Электронный ресурс]. URL: [https://polymus.ru/ru/support\\_us/volunteer/](https://polymus.ru/ru/support_us/volunteer/)
- 3) Гончарова А. А. Волонтеры и библиотека: грани сотрудничества: сборник метод.-библиогр. материалов в помощь работе библиотек с волонтерами. // МБУК Новочеркасская ЦБС. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cbs-novoch.ru/pages/den-volontera>.
- 4) Карта музейного волонтера «Спутник». Политехнический музей. [Электронный ресурс]. URL: [https://polymus.ru/ru/support\\_us/volunteer/sputnik/](https://polymus.ru/ru/support_us/volunteer/sputnik/)
- 5) Кирсанова Е. И. Чеховские волонтеры – городу Чехова. Опыт проведения акции Центральной городской детской библиотекой – информационным центром МУК ЦБС г. Таганрога. [Электронный ресурс]. URL: [http://www.rodb-v.ru/adults/librarians/publication\\_of\\_routines/childhood/issue\\_15/good\\_deeds/chekhovskiye\\_volunteers/](http://www.rodb-v.ru/adults/librarians/publication_of_routines/childhood/issue_15/good_deeds/chekhovskiye_volunteers/)
- 6) Методические рекомендации по организации добровольческой (волонтерской) деятельности в государственных (муниципальных) учреждениях культуры // Министерство культуры Российской Федерации. Письмо от 31 мая 2018 г. № 8645-01.1-49@-АЖ // СПС КонсультантПлюс. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=EXP&n=610796&dst=100446#05378526220525657>
- 7) Михнова И. Волонтеры и библиотеки – нужны ли они друг другу? // ТЕРРИТОРИЯ L: ежемесячная библиотечная газета о молодежи и для молодежи. [Электронный ресурс]. URL: [https://novichokprosto-biblioblog.blogspot.ru/2018/01/blog-post\\_15.html](https://novichokprosto-biblioblog.blogspot.ru/2018/01/blog-post_15.html)
- 8) Наследие ангелов. [Электронный ресурс]. URL: <http://andrewlloydwebberfoundation.com/heritage-angels>
- 9) Резолюция Всероссийского форума добровольцев 24-27 октября 2016 года, г. Санкт-Петербург. [Электронный ресурс]. URL: <https://docplayer.ru/31334195-Rezolyuciya-vserossiyskogo-foruma-dobrovolcev-oktyabrya-2016-goda-g-sankt-peterburg.html>
- 10) Твардовская Е., Михайлов К. Фабрис Дюфо: Для нас важно не просто спасти памятник, но и сделать его «живым» // Хранители наследия. [Электронный ресурс]. URL: <http://hraniteli-nasledia.com/articles/person/fabris-dyufo/fabris-dyufo-dlya-nas-vazhno-ne-prosto-spasti-pamyatnik-no-i-sdelat-ego-zhivym/>
- 11) AAMV. [Электронный ресурс]. URL: <https://aamv.wildapricot.org/>
- 12) AAMV Board Strategic Plan 2017 – 2020. [Электронный ресурс]. URL: <https://aamv.wildapricot.org/AAMV-Board-Strategic-Plan>
- 13) AAMV President's Annual Report 2018 – 2019. [Электронный ресурс]. URL: <https://aamv.wildapricot.org/Presidents-Report>
- 14) Center for the Future of Museums Blog. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.aam-us.org/author/the-alliances-center-for-the-future-of-museums/>



- 15) Core Values of Librarianship // American Library Association, ALA Council. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/corevalues>
- 16) Der Bundesarbeitskreis FSJ. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.pro-fsj.de>
- 17) English Heritage annual report and accounts 2014 – 2015. [Электронный ресурс]. URL: [https://web.archive.org/web/20151010051200/https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/445367/English\\_Heritage\\_ARA\\_1415\\_Print\\_Version.pdf](https://web.archive.org/web/20151010051200/https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/445367/English_Heritage_ARA_1415_Print_Version.pdf)
- 18) Lyttle M., Walsh S. The Benefits of Volunteers. [Электронный ресурс]. URL: <http://publiclibrariesonline.org/2017/01/the-benefits-of-volunteers/>
- 19) Museum Volunteer Award. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.museums.ca/site/awards>.
- 20) National Trust Annual Report 2017/18 [Электронный ресурс]. URL: <https://nt.global.ssl.fastly.net/documents/annual-report-201718.pdf>
- 21) National Trust for Scotland [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nts.org.uk/what-we-do>
- 22) National Trust volunteers. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nationaltrust.org.uk/volunteer>
- 23) Our volunteers // National Trust for Scotland [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nts.org.uk/our-people/our-volunteers>
- 24) President's Report from AAMV President Richard Harke 2017 – 2018. [Электронный ресурс]. URL: <https://aamv.wildapricot.org/Presidents-Report>
- 25) Stoltz D., Isett P., Zang L., Frye L., Sundermann L. Just Good Practice: Engaging Families with Young Children. [Электронный ресурс]. URL: <http://publiclibrariesonline.org/2015/10/just-good-practice-engaging-families-with-young-children/>
- 26) Streisfield E. Elizabeth Merritt on the Future of Museums. [Электронный ресурс]. URL: <https://miscmagazine.com/elizabeth-merritt-future-museums/>
- 27) Syms C. Why Volunteers Are Your Museum's Secret Weapon [Электронный ресурс]. URL: <https://museumhack.com/museum-volunteers-secret-weapon/>
- 28) The English Heritage Angel Award. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.gov.uk/government/news/english-heritage-angel-awards>
- 29) Tous bénévoles pour le patrimoine. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.rempart.com/sauvegarde-restauration-patrimoine/uploads/2018/03/REMPART-Communiqu%C3%A9-Mission-patrimoine-2018-29-03-2018.pdf>
- 30) Volunteer. American Museum of Natural History. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.amnh.org/join-support/volunteer>
- 31) Volunteer. Jacksonville Public Library. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.jaxpubliclibrary.org/volunteer>
- 32) Volunteer at the library. City of Mountain View. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mountainview.gov/depts/library/support/volunteers.asp>
- 33) Volunteer at the Library. Loudon County Public Library. [Электронный ресурс]. URL: <https://library.loudoun.gov/Forms/Volunteers>

- 34) Volunteer. Frequently Asked Questions. MSI. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.msichicago.org/support/volunteer/faq/>
- 35) Volunteers Make the Difference! [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nationalchurchillmuseum.org/museum-volunteers.html>
- 36) Volunteers. MFAH. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.mfah.org/about/volunteers/>
- 37) Volunteer. NHM. [Электронный ресурс]. URL: <https://nhm.org/join-and-give/volunteers>
- 38) Volunteer. Official Website of the New York City Department of Parks & Recreation. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nycgovparks.org/events/volunteer>
- 39) Volunteer Roy Isherwood. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nationaltrust.org.uk/sticklebarn-and-the-langdales/features/roy-isherwood-holding-back-the-years-in-langdale>
- 40) Volunteers. The Solomon R. Guggenheim Foundation. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.guggenheim.org/careers/volunteers>
- 41) Volunteer. The Trustees of the British Museum. [Электронный ресурс]. URL: [https://www.britishmuseum.org/about\\_us/volunteers.aspx](https://www.britishmuseum.org/about_us/volunteers.aspx)
- 42) Volunteer with us. English Heritage. [Электронный ресурс]. URL: <https://www.english-heritage.org.uk/support-us/Volunteer/>





EV/B

1000

GRÁFICO

MANDADO

ES A HT

PERA  
DESIGN

EFFE

ANCE:  
LULIFLOR ARTS  
beachclub

NARCKO

ABC FIJARE

MAI BATE

RENTED

SALDR

BO. C. 100



ISBN 978-5-00171-029-5



9 785001 710295

