



به کارگیری نیروهای داوطلب در کتابخانه‌ها؛ آری یا خیر؟

جینا بابر^۱

مترجم:

رضا شجاعی

مسئول امور کتابخانه امام رضا (ع) واحد بروجرد. رایانامه: rezashojaei543@gmail.com

سید عباس مرجانی

کارشناس مسئول حوزه خادمایان سازمان کتابخانه‌ها و موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی. رایانامه: Marjani54@gmail.com

چکیده

نیروهای داوطلب از دیرباز، یاور کتابخانه بوده‌اند و حتی خدمات بیشتر و ارزنده‌تری نسبت به کارکنان اصلی کتابخانه ارائه داده‌اند که جا دارد از این نقش، قدردانی شود. وظایف این نیروها، باید به آن‌ها شرح داده شود و در این خصوص، به آن‌ها آموزش لازم داده شود. همچنین انجام وظایف آن‌ها باید تحت نظارت کتابداران کتابخانه شکل بگیرد. انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی، اصولاً با به کارگیری نیروهای داوطلب و آموزش ندیده، به جای کتابداران متخصص حقوق‌بگیر به منظور صرفه‌جویی در هزینه‌ها مخالف است، چرا که به کارگیری این نیروها باعث ارائه خدماتی ناپایدار و بی‌ثبات می‌شود و به تبع آن، کتابخانه در ارائه خدمات جامع به مراجعان، پشتیبانی از نیازهای اطلاعاتی و ایجاد فرصت برای توسعه و یادگیری افراد ناتوان خواهد بود.

کلیدواژه‌ها: نیروهای داوطلب، نیروهای رسمی، انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی

سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی

نشریه الکترونیکی شمس، دوره ۱۲، شماره ۴۸-۴۹، پاییز و زمستان ۱۳۹۹، صص. ۶۲-۷۲.

مقدمه

«نیروهای داوطلب از دیرباز، یاور کتابخانه بوده‌اند و حتی خدمات بیشتر و ارزنده‌تری نسبت به کارکنان اصلی کتابخانه ارائه داده‌اند که جا دارد از این نقش، قدردانی شود. وظایف این نیروها، باید به آن‌ها شرح داده شود و در این خصوص، به آن‌ها آموزش لازم داده شود. همچنین انجام وظایف آن‌ها باید تحت نظارت کتابداران کتابخانه شکل بگیرد. انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی، اصولاً با به کارگیری نیروهای داوطلب و آموزش ندیده، به جای کتابداران متخصص حقوق‌بگیر به منظور صرفه‌جویی در هزینه‌ها مخالف است، چرا که به کارگیری این نیروها باعث ارائه خدماتی ناپایدار و بی‌ثبات می‌شود و به تبع آن، کتابخانه در ارائه خدمات جامع به مراجعان، پشتیبانی از نیازهای اطلاعاتی و ایجاد فرصت برای توسعه و یادگیری افراد ناتوان خواهد بود.» (۱)

مقاله حاضر، در مورد اثرات و پیامدهای به کارگیری کتابدار داوطلب در کتابخانه‌های عمومی بحث می‌کند. همچنین روی تجربیات نیروهای متخصص و کتابداران داوطلب کتابخانه تمرکز می‌کند و به طور کلی اثرات به کارگیری نیروی داوطلب در کتابخانه‌های عمومی را مورد بررسی قرار می‌دهد.

کتابخانه‌های عمومی یک منبع حیاتی هستند و طبق قانون کتابخانه‌های عمومی و موزه‌ها^۲ (۱۹۶۴)، وجودشان یک الزام قانونی است (۲). کتابخانه‌های عمومی مرکز اجتماعات هستند؛ مکانی برای یادگیری مادام‌العمر و یک پناهگاه برای افراد آسیب‌پذیر از جمله سالمندان، معلولان ذهنی و افراد بی‌خانمان. کتابخانه‌ها دسترسی به اطلاعات را بهبود می‌بخشند و به پیشبرد سواد اطلاعاتی کمک می‌کنند. کتابخانه‌ها تشکیلاتی برای توانمندسازی و تحرکات اجتماعی هستند:

«پایه و اساس جامعه‌ای باسواد و اقتصاد رقابتی و مبتنی بر دانش، از خدمات قوی کتابخانه عمومی نشأت می‌گیرد» (۳).

در نحوه اداره بسیاری از کتابخانه‌های عمومی، تغییر ایجاد شده است. هزینه‌های مالی، برخی از کتابخانه‌ها را بر آن داشته است تا کارمندان حقوق‌بگیر خود را کاهش دهند و از نیروهای داوطلب استفاده کنند. این امر از افزایش قابل توجه نیروهای داوطلب در برخی مناطق حکایت دارد: کارمندان حقوق‌بگیر با کاهش ۵٫۳ درصد از ۱۸۰۲۴ به ۱۷۰۶۴ نفر و نیروهای داوطلب با افزایش ۷٫۵ درصد به تعداد ۴۴۵۰۱ نفر رسیده‌اند. (۴)

کتابداران به عنوان مدیران نیروهای داوطلب

مدیریت یک گروه قابل توجهی از نیروهای داوطلب کار پیچیده‌ای است و حواشی زیادی دارد که باید مورد توجه قرار گیرد که از جمله آن‌ها می‌توان به این موارد اشاره کرد: چالش‌های آموزش نیروهای داوطلب کم‌تجربه و یا بی‌تجربه در

۱. پیروی از شیوه استناددهی مجله ممکن است به زیبایی متن آسیب بزند و موجب طولانی شدن جمله‌ها شود، لذا از شیوه استناددهی متن اصلی استفاده شد (مترجم).

امور کتابخانه؛ تغییر وقت نیروهای داوطلب با کتابخانه (بعضی از آن‌ها فقط می‌توانند در هفته به مدت چند ساعت یا کمتر با کتابخانه همکاری کنند و قادر نیستند به طور منظم در محل کار حاضر شوند) که این امر بر روحیه کارکنان، تأثیر می‌گذارد. مخصوصاً کارکنانی که می‌بینند همکار متخصصش برکنار شده و قرار است نیروهای داوطلب آموزش ندیده، جایگزین نیروهای متخصص شوند.

طبق بررسی کتابخانه‌های عمومی انگلیس^۱ در سال ۲۰۱۷، مشکلات عمده به کارگیری نیروهای داوطلب به شرح

زیر است:

۱. برای مدیریت و پشتیبانی نیروهای داوطلب باید ۸۲ درصد از وقت خود را صرف کرد؛
 ۲. برای جذب نیروهای داوطلب باید ۶۲ درصد از وقت خود را صرف کرد؛
 ۳. ۶۲ درصد از صرف وقت به تعهدات نیروهای داوطلب بستگی دارد؛
 ۴. برای آموزش کاربران جدید با سیستم‌ها، باید ۵۸ درصد از وقت خود را صرف کرد. (۵)
- از طرفی، دستورالعمل‌های دولتی، تأکید مستمری بر مدیریت نیروهای داوطلب دارند:
- خط مشی برای حضور نیروهای داوطلب در کتابخانه‌ها، ضروری است.
 - روی وظایف نیروهای داوطلب باید توافق شود.
 - نیروهای داوطلب برای ایفای نقش خود به آموزش نیاز دارند.
 - نیروهای داوطلب به طور مداوم نیاز به مشاوره تخصصی دارند.
 - تدابیری برای نظارت بر حسن انجام وظایف نیروهای داوطلب نیاز است.

پس از بحث و گفتگو با چند تن از کتابداران و مدیران کتابخانه‌ها، نمونه‌های بسیاری از مسئولیت‌های نظارتی نیروهای داوطلب مشخص شد. این موارد شامل ایجاد فرصت برای نیروهای داوطلب؛ نوشتن شرح وظایف؛ ایجاد و نظارت بر تبلیغات؛ تهیه پیش‌نویس توافق‌نامه سطح خدمات؛ فراهم‌آوری منابع؛ بررسی سوابق و پیشینه برای سمت‌های ویژه^۲؛ حفظ و نگهداری سوابق؛ آموزش؛ برگزاری منظم جلسات؛ و تقدیر محترمانه از نیروهای داوطلب می‌شود. (۷)

نقش مدیر داوطلب در بیشتر اوقات، بیشتر از ایفای نقش یک کتابدار یا مدیر کتابخانه است. به عنوان مثال ماریا برنال^۳، که کتابدار پاره‌وقت و مدیر نیروهای داوطلب کتابخانه گردان وودبری داون (منطقه هاکنی لندن)^۴ است و علاوه بر آن، کتابدار کتابخانه هومرتون^۵ نیز هست. مورد مشابه دیگری، می‌توان به سوفیا ریچاردز^۶ اشاره کرد که علاوه بر این که کتابدار اجتماعی کودکان و خانواده است، مدیر یادگیری و پیشبرد امور شورای سامرست شمالی^۷ نیز هست و وظایفی

1. UK Public Libraries

2. DBS

3. Maria Bernal

4. London Borough of Hackney

5. Homerton Library

6. Sophia Richards

7. North Somerset Council

را به عنوان نیروی داوطلب در سامرست شمالی انجام می‌دهد (۸). به ناچار، کتابداران وظایف نظارت بر نیروهای داوطلب را بر عهده می‌گیرند و با توجه به زیاد بودن تعداد نیروهای داوطلب، اغلب اوقات کتابداران تحت فشار زیادی قرار می‌گیرند: ما ۳۹ ساعت در هفته کار می‌کنیم. من ۵ نیروی پاره وقت داشتیم، اما در حال حاضر، یک نیروی تمام وقت و ۱۰۲ نیروی داوطلب دارم که اغلب آن‌ها هفته‌ای دو ساعت حضور دارند. آموزش مستمر به سه نیروی جدید، آن هم فقط برای دو ساعت کار و در خط مقدم کتابخانه، با حداقل مهارت‌های فناوری اطلاعات، خیلی خسته کننده است. ساعاتی که صرف آموزش نیروهای جدید می‌شود به صورت فوق‌العاده انجام می‌شود (بدون دریافت حقوق و اضافه‌کار)، فقط برای این که بتوانیم موقعیت شغلیمان را با مسئولیت‌های کسل‌کننده‌ای که داریم، حفظ کنیم (۹).

در کتابخانه‌ای که به نیروهای داوطلب اتکا شود، در دسترس بودن این نیروها و قابلیت اطمینان به آنان، همواره می‌تواند مسئله‌ساز باشد. همان‌طور که نیروهای داوطلب مانند کارگران روزمزد، قرارداد کاری ندارند، برای حضور در کتابخانه هم وظیفه‌ای ندارند، و این مسئله می‌تواند به حضور گاه و بی‌گاه آن‌ها و بی‌نظمی منجر شود. این کار، باعث اختلال در نظم کتابخانه و وارد آمدن فشار به بقیه نیروها و همچنین گروه مفید جامعه منتهی شود. فعالیت‌های کتابخانه تعطیل می‌شود و کتابخانه‌ها زودتر بسته می‌شوند و خدمات کتابخانه‌ها آسیب می‌بیند. نیروهای داوطلب، معمولاً کمتر زیر بار برنامه‌های منظم و کار طولانی‌مدت می‌روند. برنامه‌ریزی کوتاه‌مدت و نامنظم برای کارهایی که نیاز به توجه مکرر دارند، مناسب نیست (۱۰).

تأثیرات مثبت به کارگیری نیروهای داوطلب: توانمندسازی اجتماعی و تحرک اجتماعی

بسیاری از نیروهای داوطلب که در فعالیتهای توسعه اجتماعی و سرگرمی به کار گرفته می‌شوند، از کارکنان متخصص و ارتقا خدمات کتابخانه حمایت می‌کنند. نمونه‌ای از این دسته وظایف نیروهای داوطلب عبارتند از: کمک به برنامه‌های مطالعه تابستانی؛ جلسات فناوری اطلاعات^۱ و سواد دیجیتال^۲؛ گروه‌های کتابخوان و مطالعه؛ خدمات برون‌کتابخانه‌ای برای کاربرانی که به دلیل ناتوانی یا بیماری قادر به مراجعه به کتابخانه نیستند (۱۱) و دلایل زیادی می‌تواند برای نیروهای داوطلب داشته باشد. این موارد می‌تواند برای نیروهای داوطلب، روشی برای بالا بردن عزت نفس یا جامعه‌پذیری و یا تجربه کاری قبل از استخدام؛ یا راهی برای تبدیل وضعیت به یک نیروی رسمی باشد. داوطلب شدن می‌تواند روی نیروهایی که با مشکلات یادگیری مواجه هستند، یا در موضوع بهداشت روان، با افرادی که با تنهایی، ترس، انزوای اجتماعی و اضطراب مواجه هستند، تأثیر مثبت داشته باشد. همچنین روی کسانی که با بیکاری و تلاش برای پیدا کردن کار یا بازگشت به کار، دست و پنجه نرم می‌کنند و برای افرادی که مبتلا به یک دوره طولانی بیماری بوده‌اند که باعث افت اعتماد به نفس و عزت نفس و انگیزه آن‌ها شده است، تأثیرگذار باشد.

مصاحبه گر: «آیا شما از کار کردن با نیروهای داوطلب بازخورد مثبتی دریافت کرده‌اید؟»

کتابدار اجتماعی^۱: من فکر می‌کنم این‌ها کسانی هستند که به امید استخدام اقدام کرده‌اند. یکی از نیروهای داوطلب به اوتیسم مبتلا بود و یک موقعیت یادگیری تخصصی^۲ تمام‌وقت برایش فراهم شد و نتوانست به اندازه کافی قدر فرصتی که برایش فراهم آوردیم را بداند و رزومه^۳ و اطلاعاتش را روزآمد کند. نیروی داوطلبی که متصدی خدمات اجتماعی بوده است، مدعی بود که افسردگی پس از زایمان دارد. او بیش از ۱۲ سال از کارش فاصله گرفته بود و عوارض اضطراب قابل توجهی داشت. من با او کار کردم و آرام آرام دوباره محیط کتابخانه را برایش امن کردم. بالاخره او یک نیروی داوطلب شد و اعتماد به نفسش را برای حضور در یک دانشگاه بالا برد، او الان به طور پاره‌وقت در آن رشته کار می‌کند (۱۲).

نیروهای داوطلب و انگیزه (آن‌ها برای داوطلب شدن)

نیروهای داوطلب در مواجهه با فرصت حضور در کتابخانه، از این می‌ترسند که نتوانند در کتابخانه داوطلب شوند. مردم در خصوص داوطلب شدن فکر می‌کنند. من می‌توانم این موضوع را درک کنم، اما آن‌ها هرگز در این موقعیت نبوده‌اند که بتوانند تصمیم بگیرند. نیروهای داوطلب نقش بسیار درخشانی در افزایش ظرفیت و توسعه دارند، اما آن‌ها نباید مجبور به اداره این خدمات شوند.

نیروهای داوطلب با زمینه‌های مختلف حرفه‌ای یا غیرحرفه‌ای می‌آیند که تجربه کمی در اداره یک کتابخانه دارند و یا هیچ تجربه‌ای ندارند. نمای کتابخانه به عنوان یک قطب فرهنگی و یک مرکز اجتماعی، به نیروهای داوطلب انگیزه می‌دهد تا اغلب اوقات با منابع محدود، ساعات کاری کوتاه و تعداد کم متخصص، یا عدم وجود هیچ کارمندی برای آموزش حرفه‌ای، خدمات را اجرا کنند. به دلایلی که قبلاً ذکر شد، اتکا به نیروهای داوطلب می‌تواند به چند دلیل مشکل‌ساز باشد و انگیزش، تأثیر بسیار قدرتمندی بر قابلیت اعتماد و حفظ آن‌ها دارد. اول این که تصمیم به حفظ یک کتابخانه می‌تواند یک انگیزه درونی باشد، که روی یک میل قوی به باز نگه داشتن کتابخانه متمرکز شده باشد و این ایده را یک عمل مثبت و مهم بداند. در ابتدا، ممکن است نیروهای داوطلب احساس کنند، کنترل را به دست گرفته‌اند و به طور مؤثر تحولات را تحت نظر خود دارند. این اقدام ناشی از «انگیزه بیرونی» و «فشارهای خارجی» بر روی نیروی داوطلب یا گروه داوطلبانه است که به دلیل بسته شدن احتمالی کتابخانه، رخ داده است. فرد باید حق داشته باشد که در انتخاب خود برای داوطلب شدن آزاد باشد. ارتباط بین داوطلب و سازمانی که با آن همکاری می‌کند، باید سودمند باشد و لازم است، مشارکت داوطلبان به رسمیت شناخته شود (۱۴).

با آشکار شدن فشارهای خارجی، انگیزه اولیه نیروهای داوطلب، برای ایجاد تغییر و یا بهبود وضعیت ممکن است کاهش یابد و انتخاب آزاد آن‌ها به عنوان یک نیرو، بیشتر به یک تعهد و یا اجبار اجتماعی تبدیل شود (۱۵). ممکن است

1. Community Librarian
2. BT
3. CV

فشار روی نیروهای داوطلب باشد که مجبورند عهده‌دار کار بیشتری نسبت به روزهای اول ورودشان باشند. نیروهای داوطلب آموزش ندیده ممکن است نتوانند از عهده افزایش انتظارات و حجم کاری برآیند، در نتیجه بی‌انگیزگی به شرح زیر رخ می‌دهد:

۱. کمبود نیروی متخصص کتابخانه‌ای که می‌توانند منجر به عدم آموزش نیروهای داوطلب شود.
 ۲. این محدودیت در آموزش و رشد نیروهای داوطلب می‌تواند منجر به احساس انزوا یا عدم توانایی در کمک به کاربران شود.
 ۳. عدم آموزش و در نتیجه درک محدود از منابع اطلاعاتی، می‌تواند منتج به کاهش اعتماد به نفس نیروهای داوطلب، و منجر به سرخوردگی و ناامیدی آنان از توانایی ایفای نقش خود شود.
 ۴. سرخوردگی و بازخورد منفی از کاربران کتابخانه که قادر به دریافت اطلاعات یا خدمات مورد نیاز نیستند، می‌تواند باعث شود که نیروهای داوطلب احساس کنند، دیگر تحت کنترل نیستند.
 ۵. این فقدان کنترل، می‌تواند باعث شود که نیروی داوطلب، یک ارتباط منفی با سیستم، محل کار و نقش داوطلبانه خود برقرار کند. نیروهای داوطلب ممکن است احساس نگرانی، نافرمانی و بی‌انگیزگی کنند که در نهایت باعث از بین رفتن انگیزه و ترک محل خدمت شود (۱۶).
- مهم است به نیروهای داوطلب آموزش و پشتیبانی مستمر و کامل و همچنین یک سری وظایف که با مهارت و تجربه فردی آن‌ها متناسب ارائه شود. من نیروهای داوطلب خودم را مدیریت می‌کنم. من کاملاً آگاهم که مردم، با یک فوجان چای، و یک گفتگوی شاد و فرح‌بخش، تحریک می‌شوند. همچنین اگر آن‌ها مدت طولانی با کتابخانه همکاری دارند، نیاز به افزایش اختیارات در کار دارند (این باید متناسب با سطح توانایی آن‌ها باشد)، و همچنین فرصتی برای اعمال نظر، تغییر دادن روال کاری داشته باشند، مخصوصاً در زمانی که حوصله‌شان سر می‌رود (یا احساس خستگی می‌کنند) (۱۷).

کارکنان حقوق بگیر و داوطلب، هر دو نیازمند ارتقای شغلی از جمله بازخورد سازنده و ارزیابی عملکرد سازمانی هستند. اگر یک داوطلب بازخورد مداوم دریافت نکند و تشویق نشود، ممکن است احساس کمبود کنند. همچنین، اگر یک محیط کار خصمانه باشد، یک کارگر یا نیروی داوطلب، احساس انزوا، بی‌تفاوتی یا محرک نبودن می‌کند و هیچ انگیزه‌ای برای رسیدن به اهدافش وجود ندارد. همچنین مشکلات ممکن است زمانی رخ دهند که کارمند رسمی احساس کند به دلیل افزایش به کارگیری نیروی داوطلب در کتابخانه، موقعیت کاری او تهدید یا تضعیف شود. با افزایش داوطلبان در کتابخانه بسیاری از حقوق بگیر، شغل خود را از دست می‌دهند و حس مبهمی از اضطراب به وجود می‌آید که گاهی باعث بی‌احترامی و عدم درک همدیگر می‌شود: بدون شک بسیاری از نیروهای داوطلب برای تجربه ما ارزش و احترامی قائل نیستند. بدیهی است، اکثر این نیروها واقعا نمی‌دانند که کتابخانه عمومی چیست، چون کار اصلی را کارکنان حرفه‌ای انجام می‌دهند. نیروهای داوطلب قصد ندارند در کتابخانه به عنوان یک حرفه‌ای کار کنند، ای کاش به

همان اندازه‌ای که به داوطلب شدن فکر می‌کردند به این که قرار است یک پست خالی در کتابخانه را نیز پر کنند فکر می‌کردند (۱۸).

تنوع: تأثیر بر خدمات

مصاحبه‌گر: آیا فکر می‌کنید برابری و تنوع در کتابخانه‌های که به نیروهای داوطلب اتکا کرده‌اند، به صورت منصفانه رعایت می‌شود؟ مدیر کتابخانه، ویرال^۱: نه! اکثریت قریب به اتفاق داوطلبان ما افراد مسن، سفیدپوست و از طبقه متوسط جامعه هستند (۱۹).

کتابدار اجتماعی، شورای شهر بورس کانونی^۲: "تجربه‌ای که من دارم این است که من ندیده‌ام از اقلیت‌های قومی، افراد معلول یا افراد زیر شصت سال، کسی متقاضی کار داوطلبانه باشد. بنابراین جواب ساده است! نه. با این حال، من فکر نمی‌کنم که کتابخانه‌ها به اندازه کافی برای جذب این گروه‌ها تلاش کنند. به هر حال کاربران ما همچنان بازنشسته‌ها، سفیدپوستان و کودکان خردسال هستند. این‌ها فقط بخش کوچکی از جمعیتی عظیمی هستند که به سراغ آن‌ها رفته‌ایم (۲۰). مسئله دیگر در جذب نیروهای داوطلب، عدم وجود برابری و تنوع در میان افراد به کار گرفته شده است، این عدم برابری و تنوع می‌تواند بر روابط بین نیروهای داوطلب و کتابخانه و کیفیت خدمات ارائه شده تأثیر بگذارد. هر چه تنوع نیروی کار کمتر باشد، تنوع دامنه دانش، تجربه و درک فرهنگ‌های مختلف، نگرش‌ها، اعتقادات و سبک زندگی کمتر می‌شود. فقدان تنوع، باعث کم یا زیاد شدن درک سواد اطلاعاتی می‌شود و در نهایت ممکن است منجر به یک اطلاعات مغرضانه و محدود در ارائه خدمات بشود. نیروهای داوطلب ممکن است از قوانین مناسب برای حفاظت از داده‌ها و مثلاً حق مؤلف اطلاعی نداشته باشند و از کارآمدترین، دقیق‌ترین و اخلاقی‌ترین روش‌های یافتن اطلاعات مانند استفاده از جدیدترین بانک‌های اطلاعاتی برای جستجوی اطلاعات پزشکی، آگاه نباشند. همچنین ممکن است نیروهای داوطلب، در برآورده کردن نیازهای اطلاعاتی کاربران که مبتلا به بیماری کم‌توانی ذهنی، معلولیت یا بیماری روانی است، کم تجربه یا بی‌تجربه باشند. برای یک کتابخانه عمومی، استخدام نیروی متخصص برای حفظ هرچه بیشتر خدمات متعادل و منصفانه، مهم است. کتابداران عمومی^۳ در قالب خدمات عمومی، کمک و مشاوره تخصصی را بدون تبعیض به کاربران ارائه می‌دهند و انگیزه پنهان کارمندان نباید در نتایج جستجوی آن‌ها تأثیری داشته باشد. کتابداران عمومی موظفند از حقوق هر فردی که دارای آزادی است، محافظت کنند و موجبات رشد او را فراهم و دسترسی بدون تبعیض به اطلاعات را برای آن‌ها تسهیل کنند (۲۱).

1. Wirral

2. Conwy County Borough Council

۳. کتابدار عمومی، کتابداری است که به خدماتی به صورت مستقیم یا غیرمستقیم به منظور علاقه‌مند کردن مردم به کتابخانه و کتابخوانی در داخل یا خارج از کتابخانه می‌پردازد.

هویت کتابدار: محرومیت زدایی

نسبت به نیازهای حرفه‌ای باید هوشیار بود. چیزی که نسبت به آن باید حساس بود، دادن عنوان «کتابدار» یا معادل آن بدون صلاحیت به نیروهای داوطلب است. صرفنظر از درستی یا نادرستی جذب نیروهای داوطلب، مسئولیت همه ما در این حرفه این است که از تمامیت پست کتابدار و حرفه کتابداری، حمایت کنیم و از هر اقدامی که مفهوم «کتابداری» را تضعیف کند، خودداری کنیم (۲۲). به عنوان مثال، نقش نیروهای داوطلب کتابخانه، بعضاً عناوینی حرفه‌ای همچون «دستیار بازاریابی»، «سفیر کتابخانه»^۲ و «تسهیل‌کننده امور کتابخانه»^۳، به خود می‌گیرد که یک موقعیت جدی‌تر، با مسئولیت بیشتر را نشان می‌دهد و ممکن است منجر به افزایش سطح تعهد آن‌ها شود. عناوین مورد استفاده می‌تواند برای نیروهای داوطلب دلگرم‌کننده باشد، اما عناوین حرفه‌ای مبهم برای آن‌ها مشکل‌ساز است. به عنوان مثال، عناوین شغلی مورد استفاده در وبگاه جذب نیروی/افتخاری ولز^۴ «دستیار کتابدار» است. در نقش دستیار کتابدار، داوطلب نیازمند هیچ مهارت خاص یا آموزشی نیست. وظایف این نقش، به صحبت کردن با مردم و استفاده از رایانه برای ثبت و استرداد کتاب‌ها محدود می‌شود. بسیاری از افرادی که به عنوان کتابدار کار کرده‌اند یا در این حیطه کاری مشغول هستند، کتابداران متخصصی هستند که تجربه عملی، آموزش، دانش و مهارت‌های گسترده‌ای دارند. نقش کتابدار به مراتب پیچیده‌تر و جامع‌تر از آن چیزی است که شغل کتابداری توصیف ساده‌ای از آن را نشان می‌دهد. عدم تخصص بسیار مشکل‌ساز است و نیروهای داوطلبانه به ندرت قادر به کسب جایگاه یک متخصص اطلاعات آموزش دیده هستند. تغییر رویکرد کتابخانه‌ها به سمت اداره شدن با نیروهای داوطلب، موجب گسترش این تصور غلط می‌شود که «کتابدار بودن یک حرفه نیست». کار در یک کتابخانه، فقط زدن مهر تاریخ و چیدن چند کتاب در قفسه نیست (۲۴).

برخی از کتابخانه‌های عمومی به اهمیت یا ضرورت وجود کارکنان متخصص در کتابخانه اعتقاد ندارند و روش خدمات خرده‌فروشی به مشتری، اغلب فراتر از دانش و تخصص یک کتابدار است. داشتن یک کتابدار واجد شرایط (حرفه‌ای) مطلوب است، اما برای کارکنان خط مقدم ضروری نیست. همچنین، اخیراً یک همکار به من گفت: «تحقیقات خود انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی نشان می‌دهد، طبق نظرسنجی تنها ۴۶ درصد از نیروهای داوطلب فکر می‌کنند که اطلاعات موثق را ارائه می‌دهند. این باعث می‌شود، حرفه کتابداران در سطح ملی در رده پنجم قرار بگیرد. البته خود این گفته هم خیلی مورد تأیید نیست (۲۵). شنیدن این نکته جالب بود که فروشگاه اینترنتی ایده، از نیروهای داوطلب استفاده نمی‌کند. به خاطر این که خدمات فروشگاه با وجود نیروهای داوطلب افت می‌کند و فقط از نیروهای حرفه‌ای و متخصص استفاده می‌کند. به نظر می‌رسد از وضعیت کنونی اطلاع داشته باشید که در آن نیروهای داوطلب بارها جایگزین پرسنل

1. Marketing Assistant
2. Library Ambassador
3. Library Events Facilitator
4. Volunteering Wales'website

حرفه‌ای شده‌اند؛ اما کسی نمی‌تواند کمک کند، زیرا مدیران با عدم استفاده از تخصص و دانش کتابداران حرفه‌ای، پتانسیل توسعه خدمات را از دست داده‌اند.

نتیجه‌گیری

ما به عنوان کتابدار کتابخانه‌های عمومی، استحقاق بیشتری داریم. از نظر قانونی حق ماست که به ارائه خدماتی کتابخانه بپردازیم، نه این که فقط کتاب امانت بدهیم، چرا که واسط دسترسی به اطلاعات هستیم. ما افراد لایقی هستیم که در حال حاضر توانایی ارائه و مدیریت دانش را داریم. کتابدار، کسی است که می‌تواند بهترین خدمات کتابخانه را ارائه دهد و کتابخانه واقعی یعنی همین. به نظر می‌رسد دیدگاه کلی متخصصان کتابخانه و بسیاری از کاربران نشان می‌دهد، جایگزین کردن نیروهای داوطلب با نیروهای متخصص کتابخانه، منجر به افت کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه می‌شود. نیروی داوطلب، در صورت امکان، فقط باید برای پشتیبانی از کارکنان مجرب و متخصص مورد استفاده قرار گیرد. تجربه نشان می‌دهد، مؤثرترین استفاده از نیروهای داوطلب، پشتیبانی از کارکنان رسمی در ارائه فعالیت‌های خاص، (هنگام اجرای برنامه‌های قصه‌گویی، کلوپ‌های شغلی، برنامه‌های کتابخوانی و غیره) است، نه این که در انجام امور روزانه کتابخانه از آن‌ها استفاده شود (۲۸). تجربه شخصی خودم در به کارگیری نیروی داوطلب در کتابخانه مسئله‌ساز و ناامیدکننده بوده است، زیرا کتابخانه‌هایی که از نیروی داوطلب استفاده می‌کنند، اغلب زود بسته می‌شوند، یا در حال بسته شدن هستند و یا پس از مدتی به دلیل عدم دسترسی به نیروی داوطلب، امکان باز شدن آن وجود ندارد. این برای کاربرانی که به منابع، به ویژه دسترسی به منابع اینترنتی نیاز مبرم دارند، بسیار ناامیدکننده و دلسردکننده است و این تصور را ایجاد می‌شود که خدمات کتابخانه قابل اعتماد و کارآمد نیست. در نهایت ممکن است کاربر، مجبور شود به دنبال اطلاعات و منابع دیگری باشد و به مرور اعتماد به خدمات کتابخانه کاهش می‌یابد. کاهش کارکنان حرفه‌ای و حقوق‌بگیر و اتکا به نیروی داوطلب، بر دسترسی و بازیابی منابع اطلاعاتی تخصصی نیز تأثیر منفی دارد و ممکن است مشکلاتی در رابطه با بی‌تجربگی افراد غیرمتخصص و اختلاف فرهنگی به وجود آورد. از نیروهای داوطلب می‌توان در موارد مثبت و مؤثر استفاده کرد که می‌تواند روی آن‌ها نیز تأثیر مثبت داشته باشد. با این حال، نیروهای داوطلب نیاز به نظارت دقیق دارند. در صورت امکان، آن‌ها باید دستیار نیروهای متخصص و رسمی باشند و جایگاه کارکنان حقوق‌بگیر را تضعیف نکنند. می‌بایست، به طور مداوم آموزش ببینند، پشتیبانی شوند و بازخورد کاری ارائه دهند. از آن‌ها انتظار نمی‌رود بار مسئولیت متخصصان آموزش دیده کتابخانه را برعهده گیرند. باید نقش نیروهای داوطلب در پشتیبانی از خدمات کتابخانه برجسته و تبلیغ شود. شواهد نشان می‌دهند، کتابخانه‌هایی که فقط با نیروی داوطلب اداره می‌شوند پایدار نیستند و نمی‌توانند به شیوه‌ای کارآمد و در دسترس و کاملاً اخلاقی اداره شوند. رهبری و مدیریت نیروهای متخصص و حقوق‌بگیر در حفظ استاندارد خدمات یک کتابخانه عمومی ضروری است. بدون حضور متخصصان، اطلاعاتی به عنوان نمایندگان واقعی ارائه خدمات، درک واقعی کتابخانه‌های عمومی مخدوش خواهد شد و مردم ممکن است پایگاه مهمی را برای توانمندسازی و بسیج افراد و جوامع از دست بدهند.

- (1) CILIP *Public Libraries use of Volunteers* [online] 19 April 2017 (original date of Policy June 2012) [accessed 04/02/17] Available from:
<https://archive.cilip.org.uk/research/sectors/public-libraries/briefings-statements/publiclibraries-use-volunteers>
- (2) Public Libraries and Museums Act 1964: 7. General Duty of Library Authorities
<https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1964/75>
- (3) CILIP *Public Libraries 2016* Available from:
<https://archive.cilip.org.uk/research/sectors/public-libraries>
- (4) Kean, D. UK Library Budgets Fall by £25m in a Year *The Guardian* Thursday 8 December 2016 [online] [accessed 19/02/2018] Available from:
<https://www.google.co.uk/amp/s/amp.theguardian.com/books/2016/dec/08/uk-librarybudgets-fall-by-25m-in-a-year>
- (5) Axiel *A Review of UK Libraries in 2017: A Guide for Delivering Sustainable Communitycentric Services* [online] May 2017 Axiel Ltd. [Accessed 11/04/18] Available from:
<http://www.axiell.co.uk/wp-content/uploads/2017/04/Axiell-Report-A-review-of-UKlibraries-in-2017.pdf>
- (6) Department for Digital, Culture, Media and Sport *Libraries shaping the future: good practice toolkit: 3.3 Volunteering* [online] [accessed 05/02/16] Available from:
Gina Baber – July 2018 Page 11
<https://www.gov.uk/government/publications/libraries-shaping-the-future-good-practicetoolkit/libraries-shaping-the-future-good-practice-toolkit>
- (7) Library Manager, Wirral Interviewed by Anon 15/04/18
- (8) Meet the Volunteering Team! <https://northsomersetlibraryvolunteers.wordpress.com>
- (9) @ALibrarian1 ; Bolton, L. (ed.) *One Hundred and Two!* in *Leon's Library Blog* [online] 20/09/2015 [accessed 25/03/2018] Available from:
<https://leonslibraryblog.com/2017/09/27/one-hundred-and-two/>
- (10) Leonard, K. B. Volunteers in Archives: Free Labor, But Not Without Cost USA: *Journal of Library Administration* 52 2012 p 316
- (11) North Somerset Library Volunteers Available from:
<https://northsomersetlibraryvolunteers.wordpress.com>
- (12) Community Librarian and Volunteer Manager, Conwy County Borough Council Interviewed by Anon 16/04/18
- (13) Powell, M. in Flood, A. Save your Local! Should Volunteers Help Keep Our Public Libraries Open? [online] *The Guardian* 8 August 2017 [Accessed 20/02/18] Available from: <https://www.theguardian.com/books/2017/aug/08/public-libraries-at-the-crossroads-should-volunteers-be-keeping-them-open>
- (14) Paine, A. E. ; Hill, M. ; Rochester, C. '*A Rose by Any Other Name..*': *Revisiting*

the Question: 'What Exactly is Volunteering?' [online] 2010 UK: Institute for Volunteering Research p 9 [accessed 09/04/18] Available from:

<https://www.scribd.com/document/352352785/A-rose-by-any-other-name-Revisiting-the-question-what-exactly-is-volunteering>

(15) Ibid. pp 12-13

(16) Adapted from the points in: Taylor, B.M. Table 1,2, and 3 of Motivation : The Hierarchical Model of Motivation: A Lens for Viewing the Complexities of Motivation USA: *Performance Improvement* 2015 [online] 54 4 p 38 [accessed 04/03/18] Available from: <https://onlinelibrary-wiley-com.libproxy.ucl.ac.uk/doi/epdf/10.1002/pfi.21475>

(17) Library Assistant and Library Volunteer, London Interviewed by Anon 11/04/18

(18) @ALibrarian1 ; Bolton, L. (ed.) *One Hundred and Two!* in *Leon's Library Blog* [online] 20/09/2015 [accessed 25/03/2018] Available from:

<https://leonslibraryblog.com/2017/09/27/one-hundred-and-two/>

(19) Library Manager, Wirral Interviewed by Anon 15/04/18

(20) Community Librarian, Conwy County Borough Council Interviewed by Anon 16/04/18

(21) Kargbo, J. A. The Role of Public Librarians in Disseminating Information for True Democracy *Public Library Quarterly* 33:4 pp 362-371 [accessed 16/02/18] Available from: <https://doi.org/10.1080/01616846.2014.937216>

(22) Bolton, L. *When is a Librarian Not a Librarian?* in *Leon's Library Blog* [online] 20/09/2015 [accessed 25/03/2018] Available from:

<https://leonslibraryblog.com/2015/09/20/when-is-a-librarian-not-a-librarian/>

(23) Volunteering Wales: Opportunities [online] [Accessed 11/04/18] Available from: <https://www.volunteering-wales.net/opportunity/28652/>

(24) Ash, E. in Flood, A. Save your Local! Should Volunteers Help Keep Our Public Libraries Open? [online] *The Guardian* 8 August 2017 [Accessed 20/02/18] Available from: <https://www.theguardian.com/books/2017/aug/08/public-libraries-at-the-crossroads-should-volunteers-be-keeping-them-open>

(25) Dogliani, S. Deputy Head of Idea Store Interviewed by Anon 17/04/18

(26) Ibid. 22/02/18

(27) Finch, D. *The Harsh Truth About Volunteers* Available from:

<https://dawnfinch.co.uk/2015/04/05/the-truth-about-volunteers/>

(28) Librarian, Adults & Communities Team, North Lincolnshire Library & Information Services Interviewed by Anon 16/04/18