

استانداردهایی برای بهره‌گیری از داوطلبان در کتابخانه‌های تخصصی

سمانه غفاریان^۱، بی بی سکینه علوی فر^۲

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف بررسی جنبه‌های مختلف بکارگیری نیروهای داوطلب در کتابخانه‌های تخصصی فعالیت‌های داوطلبانه در ارائه خدمات این مراکز انجام شده است. روش پژوهش: در این مقاله با بررسی تجربیات کتابخانه‌ها شرایط بکارگیری استاندارد نیروهای داوطلب مورد بررسی قرار گرفته است. در همین راستا به برخی ویژگی‌های متدوال از جمله (جبران کمبود نیروی انسانی در کتابخانه‌ها، استفاده از نیروهای متخصص در زمینه‌های موضوعی مختلف، دریافت ایده‌های جدید خلاق و همچنین آزاد ساختن وقت نیروهای متخصص کتابخانه‌ها برای انجام پژوهش‌های کاربردی و... و از طرفی نگرانی در خصوص مسئولیت‌پذیری نیروهای داوطلب، وجود دیدگاه‌های منفی مدیران و کارکنان، صرف هزینه جهت آموزش این نیروها و پایین آمدن کیفیت خدمات و... با مرور مقالات معتبر مورد بررسی قرار گرفت.

بحث و نتیجه‌گیری: با توجه به بیان مزایای بهره‌گیری از نیروهای داوطلب در کتابخانه‌های تخصصی و البته تأیید وجود معایب این به‌کارگیری، استفاده از نیروهای داوطلب در کتابخانه‌های تخصصی پیشنهاد می‌گردد. زیرا برخورداری از منابع مالی و نیروی‌های با انگیزه که به سازمان وارد می‌شود می‌تواند گره‌گشای برخی مشکلات کتابخانه‌ها بوده و در ارتقاء سطح کیفیت ارائه خدمات به کاربران متخصص موثر باشند.

کلیدواژه‌ها: کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های تخصصی، نیروهای داوطلب، فعالیت‌های داوطلبانه، نیروی انسانی

۱. دکترای علم اطلاعات و دانش‌شناسی و کارشناس جذب اسناد آستان قدس
۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، مسئول تالار کتاب‌های خارجی آستان قدس رضوی



امروزه فعالیت‌های داوطلبانه از جمله کارهای اثرگذار در پیشبرد اهداف کتابخانه‌ها محسوب می‌شود. چنانکه سنگ بنای ارائه خدمات به روز و باکیفیت در کتابخانه‌ها را، فعالیت داوطلبانه می‌دانند (محمدی، ۱۳۹۹ به نقل از نیکول و جانسون، ۲۰۰۸). گسترش فعالیت‌های داوطلبانه در حوزه کتابخانه‌ها به دهه ۱۹۳۰ (جانسون و نیکول^۱، ۲۰۰۷) برمی‌گردد و بلوغ این جنبش تا دهه ۱۹۷۰ به اوج خود رسیده است. رواج این حرکت مشارکتی - داوطلبانه که یکی از مهمترین مولفه‌های زندگی مدنی و جامعه دموکراتیک در سطح جهانی است (حاجی زین‌العابدینی، ۱۴۰۱) و تلفیق آن با کتابخانه‌ها در گذر زمان، همگام با پیشرفت و توسعه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی علاوه بر رشد فزاینده، دست خوش تغییر و تحولات بسیاری گردیده است (موری^۲، ۲۰۱۵). انواع ارائه خدمات در کتابخانه‌های تخصصی ویژگی‌های خود را دارد؛ اما در سال‌های اخیر، از دغدغه و نگرانی‌های حامیان و مدیران این کتابخانه‌ها، خلاء کمبود نیروی انسانی، کاهش هزینه‌ها، ارتقاء سطح کیفیت خدمات و در نهایت جلب رضایت مراجعان و کاربران، گذشته از نوع و نحوه کیفیت خدمت در این کتابخانه‌هاست که یکی از راهکارهای مورد توجه و جذاب، بهره‌گیری از جمعیت داوطلبان برای بهبود وضعیت مطرح است. چنان‌که مولر^۳ (۲۰۲۱) معتقد است که استقبال از داوطلبان و برنامه‌ریزی کارآمد در حوزه نیروی انسانی تازه نفس می‌تواند برای کتابخانه‌ها به منزله جذب ثروت و نوعی ارزش افزوده محسوب شود.

داوطلبان در کتابخانه‌های تخصصی

کتابخانه‌های تخصصی معمولاً در زمره مؤسسات غیرانتفاعی، مانند کتابخانه‌های تخصصی موزه‌ها، آرشیوها، کتابخانه‌های مراکز صنعتی و پژوهشی، یا کتابخانه‌های بیمارستانی محسوب می‌شوند که اغلب با کمک داوطلبان سنتی (نیروهای بومی سازمان؛ اعضای هیئت مدیره و کارکنانی از درون سازمان)، داوطلبان از راه دور (مشاوران)، داوطلبان گروهی (جمع‌سپاری^۴)، کارآموزان یا کاروزان و سربازان امریه متخصص در حرفه‌ای خاص و مرتبط با آن سازمان تامین می‌شود (موری، ۲۰۱۵). پر واضح است، از ابتدا چنین مکان‌هایی با فعالیت‌های داوطلبانه مانوس بوده و این کارشناسان داوطلب متخصص هستند که به منظور ایجاد و راه‌اندازی کتابخانه‌های تخصصی نقش خطیر و متفاوتی را ایفا کرده‌اند و باید این مهم را در نظر داشت، کتابخانه‌های تخصصی بهتر است؛ داوطلبانی را جذب نمایند که به مأموریت و نحوه فرایند ارائه خدمات سازمان مربوطه یا حوزه موضوعی مرتبط با کتابخانه تخصصی، حتی بمانند کتابداران بازنشسته علاقه‌مند و با انگیزه و خلاق باشند (مور، ۲۰۱۵). کاربران کتابخانه‌ها هم می‌توانند به صورت داوطلبانه از طریق پیشنهاد موضوعی منابع و کمک به توصیف و نمایه‌سازی انواع منابع اطلاعاتی (فیزیکی یا دیجیتالی) به توسعه سازماندهی کتابخانه

1. Nicol and Johnson.
2. Moori
3. Moler
4. crowdsourcing



کمک کنند (مولر، ۲۰۲۱). این کاربران با انگیزه داوطلبانه، وقت خود را خارج از وظایف شغلی و به نفع کتابخانه‌ها صرف می‌کنند. آثار مکتوبی در رابطه با استفاده از داوطلبان در پردازش و فهرست‌نویسی منابع در مجموعه‌های تخصصی موجود است (تاپر، ۲۰۰۴).

محاسن و معایب حضور نیروهای داوطلب در کتابخانه‌های تخصصی

بررسی آثار و مکتوبات بسیار در زمینه اهمیت داوطلبان در کتابخانه‌های سنتی، بیان می‌دارد که ارائه خدمات در این‌گونه مراکز علاوه بر نیروهای بومی و سنتی توسط کاربران همان مجموعه هم انجام می‌پذیرفته است. قابل ذکر است، با اینکه نیروی کار داوطلبانه از نظر هزینه - سودمندی برای سازمان‌ها، رایگان تمام نمی‌شود، اما مزایایی بیشتری نظیر استفاده از تخصص‌های موضوعی، مهارت‌های حرفه‌ای و مشارکت فعالانه در حل مشکلات کتابخانه با انواع کاربران را در بردارد (موری، ۲۰۱۵) و حفظ و حمایت چنین داوطلبان متخصص و با تجربه‌ای، حداقل در جایگاه مشاوران متخصص و زبده در کتابخانه‌های تخصصی هم از نظر اقتصادی و هم از نظر جامعه‌شناسی آثار مهم و ارزشمندی را برای کتابخانه‌ها به منظور اشاعه و ترویج فرهنگ کتابخوانی و ارتقاء سطح و جایگاه کتابخانه‌ها در جامعه را در پی خواهد داشت و به اثربخشی و کارایی مجموعه در جلب و جذب رضایت و خشنودی کاربران و مراجعان کمک شایانی می‌نماید (محمدی، ۱۳۹۹).

جدول ۱: محاسن و معایب بکارگیری نیروهای داوطلب

| محاسن | | |
|---|-----------------------------|---|
| کاهش برخی فشارهای داخلی و خارجی به کارکنان | اوه ^۳ ، (۲۰۱۷) | ۱ |
| تقویت ایده‌های خلاق | | |
| افزایش ارتباطات اجتماعی بین فضاهای کتابخانه و جامعه | | |
| افزایش مشارکت جامعه | گیل ^۴ (۱۹۹۹) | ۲ |
| گسترش خدمات موجود و تزریق انگیزه | | |
| گسترش مهارت‌های جدید و دانش روز | | |
| به کاهش کمبود مژمن کارکنان | لئونارد ^۵ (۲۰۱۲) | ۳ |
| آزاد کردن کارکنان حرفه‌ای برای پروژه‌های مهم | | |
| به ارمغان آوردن دانش و مهارت‌های ارزشمند به سازمان | | |
| تقویت روابط کتابخانه‌ها با جامعه خارجی | | |

1. Murray
2. Topper
3. Oh
4. Gale
5. Leonard



| معایب | | |
|--|--|---|
| کاهش کیفیت خدمات | گلسدن ^۱ و همکاران (۲۰۱۵) | ۱ |
| مسئولیت پذیری | | |
| عدم مهارت تخصصی داوطلبان در حرفه کتابداری | | |
| قابلیت اطمینان و حرفه ای بودن | گیل (۱۹۹۹) | ۲ |
| آسیب به روابط کارکنان | نیکول و جانسون ^۲ ، ۲۰۰۸ | ۳ |
| عدم سازگاری با کارکنان | | |
| تهدید به اشتغال کارکنان | | |
| کمبود منابع مالی برای جبران کمک این افراد | هویت و ایو ^۳ ، ۲۰۱۲ | ۴ |
| هزینه‌های انجام شده در طول زمان برای آموزش داوطلبان | | |
| هزینه خسارات وارده | | |
| مدیریت و برنامه ریزی امور داوطلبان | لئونارد، ۲۰۱۲ | ۵ |
| دیدگاه منفی مدیران و کارکنان | | |
| صرف وقت کارکنان برای آموزش داوطلبانی که ممکن است نتوانند از پس کار کتابخانه برآیند | | |
| ساعات کاری طولانی و عدم تحمل در تعهد امور محوله | | |

تجربه کتابخانه‌های تخصصی در به کارگیری داوطلبان

هویت و ایو^۴ (۲۰۱۲) از اعضای علمی دانشگاه بریتانیا در پژوهشی اعلام نمودند، داوطلبان نقش درخشانی در ارائه خدمات کتابخانه‌های انگلستان با فعالیت‌هایی همچون (خدمات در خانه سالمندان، زمانی برای داستان کودکان، آموزش فناوری اطلاعات، آموزش تخصصی برخی علوم، نمای سازی روزنامه‌ها، با مجموع ۱۶,۲۷۱ داوطلب برای بیش از نیم میلیون نفر در (موزه‌ها، کتابخانه‌ها و آرشیوها و مراکز تخصصی) داشته‌اند. همچنین در کنار آن آرشیوی تخصصی از عکس‌های تاریخی و تصاویر قدیمی و تا حدی آسیب دیده توسط ۱۲ متخصص عکاسی از طریق فراخوان جمع‌سپاری^۵ در سال ۲۰۰۷ توسط این تیم در دو فاز انجام گرفت که فاز اول، شامل ۵۵۰۰ عکس، نگاتیو شیشه‌ای، نگاتیو فیلم، اسناد و مدارک مربوطه به قبل از سال ۱۹۶۴ که باید ثبت، تمیز و دوباره در فهرست‌های بایگانی طبقه‌بندی شده قرار می‌گرفت. در فاز دوم تحقیقات تاریخی از تصاویر قدیمی در قالب طرح‌های پژوهشی، تهیه اسکن با وضوح و کیفیت بالا، ثبت دیجیتال، مستند سازی اسناد و مدارک و استفاده از طبقه بندی برای منابع اطلاعاتی به همراه بازسازی دیجیتال برخی تصاویر صورت

1. Casselden
2. Nicol & Johnson
3. Hewitt & Eve
4. Beth Hewitt & Juliet Ev.e
5. Crowd sourcing



گرفت و در نهایت با ایجاد و راه‌اندازی نمایشگاهی تخصصی از بهترین عکس‌ها، تصاویر و اسناد مرمت و بازسازی شده این همکاری داوطلبانه در بستر کتابخانه تخصصی به ثمر نشست.

در پژوهشی از هاوالت و همکارانش^۱ (۲۰۰۵) دریافتند که، کارکنان بسیاری از حضور و فعالیت‌های داوطلبان برای انجام پروژه‌های عقب مانده‌ای که نیاز به تمرکز و انرژی بیشتری است استقبال نموده و ۷۴ درصد از کارکنان اعلام داشته‌اند، مواردی که قادر به انجام برخی امور عقب افتاده نبودن، با تفویض کارهای عادی روزانه به نیروهای داوطلب، به نتیجه مطلوب خود دست یافتند و محرز گردید که، نحوه آموزش مناسب به داوطلبان در ایجاد رضایت کادر حرفه‌ای و کسب فرصتی مناسب برای تحقق طرح‌های پژوهشی بایگانی شده مؤثر بوده و ارمغان این طرح پژوهشی روشن کرد که، هم دستاوردی سودمند از اعتماد به تمرکز نمودن بر روی مهارت و تجربه داوطلبان بدست خواهد آمد و هم، مدیران و حامیان کتابخانه‌ها در حوزه مدیریت (سیاست برنامه‌ریزی در سرمایه انسانی) به منظور ترویج و گسترش رسالت کتابخانه‌ها در مقابل جامعه بشری تجربه ارزشمندی بدست خواهند آورد. که باید از اندوخته‌های ارزشمند سایر کتابخانه‌ها و مراکز و سازمان‌های دارای برنامه‌های داوطلبانه موفق بهره‌مند شده و تاکید بر این مهم است، مدیریت موفقیت‌آمیز داوطلبان، نیازمند برنامه‌ریزی و هماهنگی دقیق، درست مانند مدیریت کارکنان رسمی می‌باشد (محمدی، ۱۳۹۹).

کتابخانه‌های آستان قدس رضوی نیز با توجه به نوع منابع و خدمات در زمره کتابخانه‌های تخصصی محسوب می‌گردد که تجربه استفاده از نیروهای داوطلب^۲ را در کارنامه خود دارد. کتابخانه تخصصی موزه آستان قدس رضوی برای ۱۶ گنجینه^۳ خود از کارشناسان داوطلب اساتید دانشگاه‌های هنر و محققان حوزه پژوهش هنر که به صورت ماهانه در جلسات حضوری یا مجازی (آنلاین) شرکت می‌نمایند، به عنوان مشاور بهره می‌برد. در دیگر بخش‌ها نیز نیروهای داوطلب خادیمیار بر اساس خدمات آن بخش و مهارت‌های داوطلب، یک روز در هفته با کارشناسان کتابخانه آستان قدس رضوی همکاری می‌نمایند. به عنوان مثال در قسمت‌های مرتبط با فعالیت‌های ترویج مطالعه و کتابخوانی خدمات مشاوره با کمک خادیمیاران در قالب مشاوره (طب سنتی، تغذیه، ازدواج، مشاوره تحصیلی، تربیت فرزند و خانواده، مشاوره حقوقی) انجام می‌پذیرد، در این قسمت فعالیت‌هایی با عنوان «زنگ کتاب» نیز در حال انجام است. کارکنان به صورت داوطلبانه برای معرفی و خوانش کتاب‌های داستانی - سرگرمی متناسب با سن، جنس و روحیات توانیابان و مددجویان در مراکز بهزیستی^۴، خانه سالمندان و دانش‌آموزان مدارس محروم و کم‌برخوردار متقاضی اقدام می‌نمایند. علاوه بر حضور کارکنان داوطلب برای خوانش کتاب، نیروهای داوطلب نیز برای معرفی برترین کتب منتشرشده مرتبط با مناسبت‌های

1. Howlett et al

۲. خادیمیار: سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی در خصوص ترویج فرهنگ کتاب و کتابخوانی، فعالیت‌های مرتبط با این حوزه، اقدام به جذب خادیمیاران در حوزه کتاب، مشاوره منابع اطلاعاتی، راهنمایی مراجعان، مساعدت تخصصی به کارکنان با ۶ ساعت در هفته از طریق کانون خادیمیاران اقدام نموده است)

۳. گنجینه تاریخ حرم رضوی، تمبر و تاریخچه پستی، اسکناس، سکه، آزیبان، نجوم، ساعت، سلاح، ظروف، مدال، هنرهای تجسمی، موزه قرآن و نقایس، هدایای مقام معظم رهبری، موزه فرش، تالار استاد فرشچیان، موزه مردم‌شناسی.

۴. مرکز دختران آفتاب که دختران و زنان بد و بی سرپرست تحت نظر بهزیستی هستند.



خاص، قصه خوانی با ساخت عروسک های پارچه ای یا آماده کردن لباس قصه گو، معرفی داستان های کودکان، کمک به امر سوادآموزی زنان کم سواد و بی سواد در مراکز تحت پوشش بهزیستی، همکاری در برپایی همایش ها و سخنرانی ها، افتتاحیه نمایشگاه ها و رویدادهای تاریخی طبق ضوابط ثبت شده در کتابخانه، همچنین برخی امور تخصصی کتابداری نظیر: مرتب سازی قفسه ها، امور سازماندهی، لیبل زدن و ترجمه متون به زبان های دیگر، ارائه مشاوره های موضوعی به پژوهشگران، راهنمایی در انجام پروژه های دانشجویی، کمک به جستجوی موضوعات به روز و معرفی مقاله های مورد تقاضای کاربران از پایگاه های اطلاعاتی و تولید محتوا جهت شبکه های اجتماعی همکاری می نمایند. همچنین باتوجه به اجرای برنامه های نظرسنجی از کاربران در کتابخانه، برخی فعالیت های این قسمت نیز توسط تیم های خادمیاری انجام می گیرد.

پیشینه جنبش فعالیت های داوطلبانه

به نظر می رسد، به دلیل ویژگی های حس کمک و مساعدت به هم نوع بشر پیشینه فعالیت های داوطلبانه در قالب فعالیت های مردم نهاد غیررسمی احتمالاً به ۱۵۰,۰۰۰ تا ۲۰۰,۰۰۰ سال پیش بر می گردد و در این میان فعالیت های مشارکت مردمی در جمعیت های غیر رسمی شبیه انجمن های امروزی حدود ۱۰,۰۰۰ سال قدمت دارند (اندرسون^۲، ۱۹۷۳). اما در وصف پدیداری انجمن ها و عملکرد آن به شکل امروزی (انجمن های داوطلبانه وانجمن های منافع مشترک) اولین انجمن ها به وضوح در سازمان های غیرانتفاعی^۳ نمود پیدا کرد (اسمیت^۴، ۲۰۱۹). و پر واضح است که، بنا به دلایل اقتصادی و سیاسی آن زمان، انجمن های کشورهای کانادا و ایالات متحده، در قالب انجمن های داوطلبانه نقش اساسی را در جامعه مدنی خود برعهده داشته اند. در این دو کشور، تلاش جدی و مستمری برای بهبود شرایط اجتماعی و به خصوص وضعیت حقوق و آزادی زنان فرصت مناسبی برای مشارکت تمام اقدار جامعه در امور اجتماعی را در پی داشت (پروچسکا^۵، ۱۹۸۰) تا جایی که فرصتی برای فعالیت های این گروه به صورت نیروی کار داوطلب در قالب (کمیته بهداشت زنان، شورای بهداشت اجتماعی و شورای اصلاحات اخلاقی و اجتماعی کودکان) در انجمن های ایالات متحده و کانادا فراهم شد. پس از آن در اوایل قرن بیستم با رواج مهاجران به کشورهای اروپایی، بویژه کانادا و آمریکا (السون^۶، ۲۰۰۸، ۲۰۱۱) و بروز مشکلات عدیده در ظهور تفاوت ها و تمایزهای این ملل، سازمان های داوطلبانه در بستر کتابخانه ها و کلوپ های فرهنگی برای انواع گروه های قومی به منظور حفظ زبان و فرهنگ این ملل از جمله آموزش موسیقی، و تقویت آداب و رسوم

۱. همایش فعالیت های داوطلبانه که در نهم و دهم شهریور ماه سال جاری از نیروهای خادمیاری در کتابخانه آستان قدس رضوی استفاده گردید.

2. (Anderson)
3. NPO (non-profit organizati)
4. Smith
5. Prochaska
6. Elson



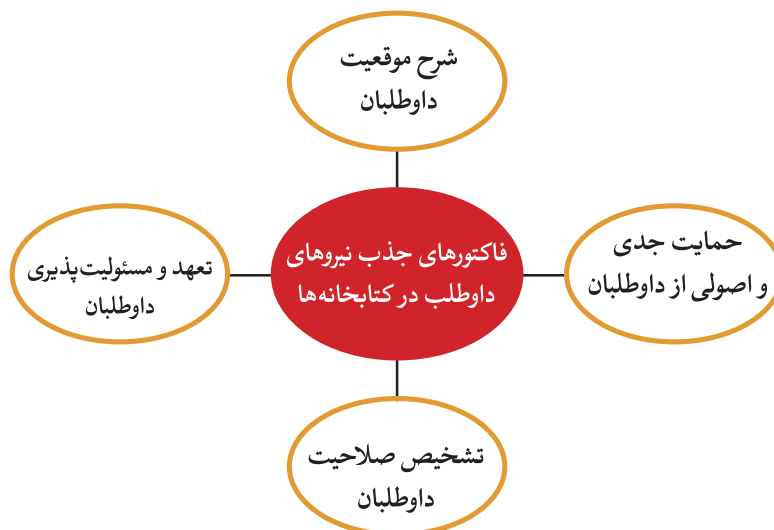
و احیای آیین‌های قومی - قبیله‌ای (لاتن شلاگر، ۱۹۹۲) شروع به فعالیت‌های چشمگیری نمودند. در ایالات متحده، گروه‌های مردمی و مهاجران اسبق به صورت داوطلبانه در قالب انجمن‌های خیریه و مشارکتی داوطلبانه در حفظ میراث زبانی و فرهنگی اقوام مهاجر (افریقایی، سرخپوستان امریکایی) با ارائه اقدامات رفاهی برای حمایت‌های اجتماعی (کوهن، ۱۹۹۰) و با ایجاد شبکه‌هایی از مراکز عام المنفعه و نهادهای مردمی از طریق کتابخانه‌ها فعالیت‌های فرهنگی خود را گسترش دادند. از طرفی دولتمردان هم به این نتیجه رسیدند که برخی امور به دلیل مسئولیت‌پذیری و جامعه‌پذیری اجتماعی آن بهتر است به دست مردم رصد، حمایت و هدایت شود و در قالب فعالیت‌های داوطلبانه دخالت نمایند و در شمایل نهادهای مدنی به شکلی نقش راهبری را در جامعه ایفا نمایند (حاجی زین‌العابدینی، ۱۴۰۱).

ویژگی‌های داوطلبان

هنوز هم با وجود مزایا و جذابیت‌های نیروی کار رایگان، بسیاری از سازمان‌ها در بهره‌گیری از داوطلبان مردد بوده و این موسسات و مراکز فرهنگی - خدماتی دچار موضع‌گیری منفی حتی در بدو ورود داوطلبان به بطن این مراکز هستند و دلایلی همچون، نگرانی برای امنیت شغلی کارکنان حقوق‌بگیر، ایجاد اختلال در نظام اداری سازمان‌ها، تخلیه منابع اطلاعاتی و مهم‌تر عدم تعهد و مسئولیت‌پذیری بالا را می‌توان برشمرد (موری، ۲۰۱۵). شکی نیست که اعتماد و اطمینان به این نیروها از ریسک بالایی برخوردار بوده و بدیهی است که آموزش و جهت‌دهی داوطلبان در بروکراسی اداری سازمان‌ها وقت‌گیر و هزینه‌بر است. از آنجایی که نیروهای داوطلب تعهدی را که کارکنان رسمی در قبال سازمان‌های مربوطه دارند، را نداشته، (به‌ویژه در مورد کارورزان، نیروهای مقاطعه‌کار و خادمیاران)، ریسک قابل توجهی را برای مدیران کتابخانه‌ها را در برخواهد داشت. پرواضح است که کارکنان استخدامی به دلیل تهدیداتی که امنیت شغلی را در برمی‌گیرد، تمایلی به پذیرش داوطلبان نداشته باشند. اما نمونه‌های فراوانی از مدیران خلاق وجود دارند که از داوطلبان در جهت تزریق نیروهای پرانرژی، با انگیزه و علاقمند به کتابخانه‌ها استفاده کرده‌اند (وایت^۳، ۱۹۹۳).

1. Lautenschlager
2. (Cohen 1990)
3. White





شکل ۱: نمودار فاکتورهای جذب نیروهای داوطلب در کتابخانه‌ها (مولر، ۲۰۲۱)

با توجه به اطلاعات شکل ۱ ضروری است که به وضوح شرایط جذب و نگهداشت داوطلبان در کتابخانه‌ها روشن شده تا تمهیداتی جدی در جهت بهره‌گیری منسجم کتابخانه‌ها از نیروهای داوطلب صورت گیرد. چنان‌که مولر معتقد است، مدیران کتابخانه‌ها باید داوطلبان را از چالش‌های موجود در ساختار مدیریت فعلی سازمان مطلع سازند و همچنین داوطلبان و کارکنان غیر رسمی را از چند مورد کلیدی از جمله: شرح موقعیت داوطلبان، حدود و شرح وظایف شغلی داوطلبان، مسئولیت‌ها و انتظارات سازمان از این افراد و توصیف درست موقعیت آنان و جایگاه شان در سازمان آگاه سازند. چراکه، اگر این مسئولیت‌ها و انتظارات به خوبی توجیه شوند، ابزارهای مهمی برای آموزش و ارائه بازخورد از سوی داوطلبان در طول زمان همکاری بدست خواهد آمد. البته مهم است که توضیحات موقعیت داوطلب در سازمان به صورت مکتوب در قالب دستنامه‌ای تنظیم و به اشتراک گذاشته شود و لازم است دربرگیرنده جزئیاتی همچون: مدت زمان همکاری، تعهد زمانی، مهارت‌های لازم، آموزش یا زبان‌های مورد نیاز و سایر مشخصات ویژه سازمان مربوطه و نقش داوطلب در کمک به سایرین) مشخص باشد. همچنین مولر تأکید دارد که داوطلبان باید حق انتخاب همکاری را به صورت یک بار، دوره‌ای، نیمه‌متعهد، بسیار متعهد یا تقریباً تمام وقت را داشته باشند. به طور مثال کارآموزان^۱ (لئونارد، ۲۰۱۲) یا اعضای آژانس Amerin Corps^۲ با ارائه انواع موقعیت‌های داوطلبانه (کوتاه و طولانی مدت) یا تلفیقی از هر دو به داوطلبان پیشنهاد می‌نمایند تا بستگی به شرایطشان نحوه حضور خود را انتخاب کنند (مولر، ۲۰۲۱)، سیلورمن^۳ در گزارشی اذعان می‌دارد، سرمایه‌گذاری در حوزه آموزش، نظارت و نحوه مدیریت کارآمد بر روی داوطلبان نتایج بسیار موثری را تضمین می‌کند و اکثر داوطلبان در این روش از ایجاد حس موفقیت و دریافت آموزش عملی بسیار راضی

۱. کارآموزی یک مکانیسم کلیدی برای جذب و آموزش متخصصان جدید است.

۲. Ameri Corps یک آژانس مستقل از دولت ایالات متحده است که بیش از پنج میلیون آمریکایی را از طریق انواع برنامه‌های کار داوطلبانه در بسیاری از بخش‌ها مشغول به خدمت می‌کند.

3. Silverman

و خرسند بودند (۱۹۹۵) از سوی دیگر، نوع متفاوتی از داوطلبان وجود دارند که از کاربران خود کتابخانه بوده و اغلب سطح بالاتری از تخصص موضوعی را دارا هستند و این داوطلبان با توجه به ارتباط تنگاتنگ با این مراکز با شیوه اجرای فعالیتهای آن‌ها بیشتر آشنا هستند (زاسترو، ۲۰۱۴) این داوطلبان به ایجاد و حفظ ارتباط کتابخانه با عموم و یا قشر خاصی از افراد جامعه کمک می‌کنند. در نتیجه منجر به افزایش استفاده و حمایت از خدمات در این کتابخانه‌ها می‌شوند و به نوعی ابزاری تبلیغاتی محسوب می‌شوند. نکته اساسی دیگر که برخی مدیران با آن مقابله می‌نمایند، بحث تعهد و مسئولیت‌پذیری نیروهای داوطلب است. برای حل این مسئله باید مسئولیت‌های اصلی که داوطلبان در قبال آن متعهد هستند از سوی کتابخانه‌ها فهرست شود (لئونارد، ۲۰۱۲). یعنی آنچه انتظار می‌رود که داوطلبان به عنوان بخشی از این تکلیف به انجام رسانند به وضوح باید توصیف شود. به عنوان مثال کتابخانه تخصصی موزه‌های آستان قدس رضوی با کمک کارشناسان داوطلب در قالب نیروهای خادمیاری برای قسمت راهنمای موزه‌ها فهرستی را تهیه و در اختیار داوطلبان قرار می‌دهد که شامل: انجام فعالیت خوش‌آمدگویی و استقبال از زائران و بازدیدکنندگان در میز اطلاعات، معرفی ۱۶ گنجینه موزه‌های آستان قدس، معرفی طبقات و موضوع گنجینه‌ها، معرفی کتب و مقالات مرتبط با گنجینه‌ها، معرفی کارشناسان موضوعی و با تجربه هر گنجینه، فروش تصاویر موزه‌ای در محل فروشگاه هدیه، معرفی وب سایت موزه‌های آستان قدس رضوی، تبادل اطلاعات کارشناسانه در مورد اشیاء نفیس با اساتید هنری همچنین معرفی برخی اشیاء موزه‌ای و توضیحی کوتاه در مورد تاریخچه شی مورد نظر می‌باشد. در همین راستا مورا مولر (۲۰۲۱) بیان می‌دارد که، در کتابخانه عمومی نیویورک نیروهای داوطلب از مجوز فعالیت‌های متفاوت و جذابی برخوردار بوده و این امر بازخوردهای شگفت‌انگیزی را به همراه داشته است به عنوان مثال، امکان همکاری داوطلبان برای پر کردن فرم‌های حقوقی مراجعان (انواع قراردادهای کاری، تجاری، اجاره مغازه یا خانه، طلاق و ازدواج)، انجام کارهای مدرسه و کمک به تکالیف تحقیقی دانش‌آموزان، خرید آنلاین کتاب، برگزاری کلاس‌های آزاد مهارت‌آموزی مانند آموزش خیاطی، نقاشی، سنگ‌شناسی، انرژی درمانی، آشپزی و... حتی مدیریت پول و درآمد به زنان خانه‌دار و مراجعان کم‌سواد و قشر کم‌درآمد فراهم شده است..


در این کتابخانه همچنین، معلمان و اساتید بازنشسته هم برای یاری‌رسانی در کارهای خانگی نظیر پرورش گل‌های آپارتمانی، آشنایی با داروهای شیمیایی، تعمیرات وسایل خانگی، نگهداری حیوانات، آموزش به معلولین در حوزه یادگیری زبان انگلیسی، نوشتن و آموزش علوم رایانه، طراحی وب سایت، حسابداری و... می‌توانند به صورت داوطلبانه فعالیت‌های موثری را برای متقاضیان انجام دهند (مولر، ۲۰۲۱).

اما از مباحث بسیار مهم دیگر، که یکی از فاکتورهای تشخیص صلاحیت داوطلبان بوده و نکته‌ای کلیدی برای ورود داوطلبان به محیط کتابخانه‌ها محسوب می‌شود، مبحث نظارت است. کتابخانه باید کارشناس مخصوصی جهت انجام مصاحبه و همچنین بررسی اطلاعات ارائه شده توسط داوطلبان در نظر گرفته که وظیفه دیگری نداشته باشد و بتواند برای مشارکت و همکاری با داوطلبان وقت بیشتری را اختصاص دهد. مولر تاکید دارد، کارشناس ناظر زمانی که با داوطلبان قرار مصاحبه دارد بهتر است، یک پیش‌غربالگری را به صورت تلفنی



یا حضوری جهت دستیابی به اطلاعاتی در رابطه با موقعیت داوطلب و همچنین سایر اطلاعات فردی وی به صورت ابتدایی بدست آورد. فاکتور اساسی دیگر، تشخیص صلاحیت داوطلبان است که برای این منظور می‌توان به ارائه گواهی عدم سوءپیشینه (فروزی و موسوی، ۱۴۰۱) ارائه مدارک تحصیلی (مرتبط و غیرمرتبط)، گواهی از مراکز کسب تجربه، مدارک و مستندات از کسب دانش و مهارت‌ها و شرایط سنی (حتی برای افراد دارای معلولیت) اشاره کرد. (مولر، ۲۰۲۱).

در کتابخانه عمومی نیویورک فرم‌هایی برای ثبت نام اولیه داوطلب تنظیم شده است که با توضیحاتی همراه می‌باشد.



Volunteer Information Form

The information you provide on this sheet enables us to send you important volunteer information and other correspondence and assists us in helping you find suitable projects. Please fill out this form in its entirety.

All items with **MUST** be completed.

OFFICE USE ONLY

Creation Date _____

Entered _____

Initials _____

PERSONAL INFORMATION (REQUIRED)

PLEASE PRINT & SIGN

I am over 18 years of age

First Name _____ Middle Initial _____ Last Name _____

Preferred Mailing Address: This is a Home Address Business Address

Company Name (if this is a business Address) _____ Preferred _____ E-mail _____

Street _____ Apt _____ Secondary _____ E-mail _____

City/State/Zip _____ E-mail - Please clearly print your preferred e-mail address _____

BUSINESS INFORMATION

Occupation _____

Title _____

Company _____

EMERGENCY INFORMATION In the event of an emergency, please contact _____

Name _____

Phone _____ Relationship _____

MY GENERAL AVAILABILITY IS: (PLEASE CHECK ALL THAT APPLY)

Weekday Pre-9am Weekday 9am - 12pm Weekday 12pm - 6pm Weekday Eve 6pm - 9pm Saturday Sunday

I LEARNED ABOUT NEW YORK CARES THROUGH:

Friend Media Volunteer Event Employer Internet Flyer Street Fair Celebrity Ad Other _____

DEMOGRAPHIC INFORMATION (OPTIONAL)

New York Cares is dedicated to developing a volunteer base as diverse as the city we serve. Please help us chart our progress by providing the following:

Date of Birth _____ (Please note: All New York Cares Volunteers must be 18 years of age or older)

Race/Ethnicity Hispanic/Latino White American Indian/Native American Black/African American Asian Hawaiian/Pacific Islander Other _____

Age Range 18-24 25-34 35-44 45-54 55-59 60+

LEGAL INFORMATION (REQUIRED)

New York Cares organizes many volunteer programs serving children. Because we work with a variety of childcare agencies, some of which are government regulated, we must ask you to provide the following information. Please respond even if you do not anticipate volunteering with children at the present time. Thank you for your cooperation.

DECLARATION OF CONVICTIONS OR PENDING CRIMINAL ACTIONS

List below any convictions for violations of law (other than traffic violations) in this state or elsewhere, and all charges currently pending anywhere. IF YOU DO NOT HAVE ANY CONVICTIONS, THE "NONE" BOX MUST BE CHECKED. IF THE BOX IS NOT CHECKED, YOUR FORM WILL BE RETURNED TO YOU.

NONE

| Date of Conviction | Offense | Court & Location | Disposition & Penalty |
|--------------------|---------|------------------|-----------------------|
| | | | |

CHILD ABUSE AND MALTREATMENT BACKGROUND INFORMATION

1. Are you the subject of an indicated child abuse and maltreatment report filed with the New York Central Registry of Child Abuse and Maltreatment (SRC) or elsewhere?

NO YES

If yes, please provide date(s), description(s) and explanation(s) of incident(s).

2. Have you ever been terminated, suspended, placed on probation, reprimanded or otherwise penalized by an employer for child abuse and/or maltreatment in New York State or elsewhere?

NO YES

If yes, please provide date(s), description(s) and explanation(s) of incident(s).

REFERENCES PLEASE LIST TWO PERSONAL OR PROFESSIONAL REFERENCES:

| Name | Address (or email address) | Phone | Relationship |
|------|----------------------------|-------|--------------|
| | | | |
| | | | |

WAVER

I have read and understand the Volunteer Policies and Procedures of New York Cares. By signing below, I agree to the following: I attest that I am physically fit and prepared to volunteer. In consideration of my acceptance as a volunteer, I hereby agree to release, defend, indemnify and hold harmless New York Cares, Inc. and its affiliates and sponsors and their officers, directors, employees, representatives and agents, from any and all claims for expenses, personal injury, losses or damages that may be incurred or caused by me during or in connection with my volunteering, whether arising from the negligence of such persons or otherwise. I understand that when I am volunteering through New York Cares, I will be under the supervision and control of a New York Cares Project Partner. I understand that I will not be under the supervision and control of New York Cares, Inc. I grant full permission for organizers to use photographs, portraits, films and videos of me and quotations made by me in legitimate accounts and promotions of this event and New York Cares, Inc. I understand that New York Cares, Inc. reserves the right to collect additional information about me in the future as deemed necessary.

Signature _____ Date _____

PLEASE FILL OUT THE ADDITIONAL INFORMATION ON BACK 11/09

تصویر شماره ۲: نمونه‌ای از فرم ثبت نام داوطلبان در کتابخانه عمومی نیویورک



در این فرم به درخواست مدیران سلب مسئولیت قانونی را اضافه می کنند و یادآور می شوند که برای داوطلبان هیچ خدمات بازپرداختی ارائه نمی شود و شغل آینده در این کتابخانه تضمین نمی شود. به طور کل تدوین دفترچه و فرم راهنمای خط مشی ها و رویه های سازمانی و به اشتراک گذاشتن آن با داوطلبان در طول انجام کارشان بسیار مهم تلقی می شود (مولر، ۲۰۲۱) و همینطور بیمه مسئولیت عمومی برای آسیب دیدگی و جلوگیری از بروز مشکل هم انجام می شود.

و قابل ذکر است که کتابخانه آستان قدس رضوی از فرم پیشنهادی این کتابخانه با توجه به شرایط و مقتضیات موجود بهره گرفته است و این فرم را ترجمه و بومی سازی نموده و به صورت آزمایشی در واحد پذیرش خادمایان در حال انجام است.

فرم اطلاعات داوطلبان

اطلاعاتی که در این برگه ارائه می دهد، به ما امکان می دهد اطلاعات مهم درباره شما را به عنوان یک نیروی داوطلب ا در اختیار داشته باشیم .

اطلاعات شخصی (الزامی) فقط جهت استفاده اداری

نام و نام خانوادگی: آدرس پستی منزل: آدرس کسب و کار: تلفن ثابت الکترونیکی

نام و آدرس شرکت: کد پستی شهر اطلاعات کسب و کار

متاعل یا مجرد وضعیت اشتغال سن تحصیلات

اطلاعات اضطراری در صورت بروز شرایط اضطراری، لطفاً با فرد زیر تماس بگیرید:

نام شماره تلفن تماس: اپیل لطفاً آدرس اپیل دلخواه خود را به وضوح بنویسید.

هر از چند گاهی، کتابخانه آستان قدس رضوی اطلاعاتی در مورد گروه های شما، جلسات گروهی و سایر رویدادهای خاص در حوزه خادمی برای شما ارسال می کند. اگر نمی خواهید این اپیل ها را دریافت کنید، لطفاً این کادر را علامت بزنید.

علاجه داوطلبان (لطفاً همه موارد مربوطه را بررسی کنید)

آ آموزش در حوزه بزرگسالان آ ایجاد آموادگی مهارت جدید برای بازنشستگان آ ایجاد بستری برای ترویج کتابخوانی و ورزش کودکان آ ارتقاء سواد مالی و هنر بازاریابی آ آموادگی برای امتحان ITLS آ مشاوره به سالمندان و نوجوانان یا نیازهای ویژه آ آموزش های رایانه ای آ بررسی نیازهای سالمندان آ همه خوانی برای کودکان آ حمایت از محیط زیست با آموزش به کودکان آ آموزش هنر های تجسمی آ آموزش مهارت انگلیسی برای سخنرانی و مقاله نویسی آ آموزش نقاشی، مینیاتور و انیمیشن سازی به کودکان و نوجوانان آ کنترش و بهبود زبان عربی و انگلیسی آ

فرم اطلاعات داوطلبان (2)

به چه زبانی صحبت می کنید؟ و به چه زبان هایی مسلط هستید ؟

لطفاً در موارد زیر با ما تماس حاصل کنید (لطفاً همه موارد مربوطه را بررسی کنید)

آ کمک به برنامه ریزی رویدادهای سالانه آ ایجاد دفتر حرقه ای برای آموزش سخنرانی، تألیف مقالات ISI آ آموزش طراحی وب سایت آ تولید محتوا برای شناساندن کتابخانه آستان قدس رضوی در شبکه های اجتماعی آ آموزش کار اداری و دفتری آ مشاور پژوهشی پایان نامه های مراجعان آ آموزش تجربیات یک مدیر موفق آ درخواست از شرکت محل کار من برای هدایای غیر نقدی

لطفاً اطلاعات تکمیلی را در پشت فرم پر کنید

در دسترس بودن من بطور کلی: (لطفاً همه موارد مربوطه را مشخص کنید) آ روزهای هفته قبل از 9 صبح آ روزهای هفته 9 صبح الی 12 بعد از ظهر آ روزهای هفته 12 بعد از ظهر تا ساعت 6 بعد از ظهر آ شب و روز در هفته از ساعت 6 بعد از ظهر تا 9 شب آ شبه آ بکشنه

نژاد قومیت: آ جنوب خراسانی آ شمال خراسانی آ ترک آ کرد آ ترکمن آ بلوچ آ عرب

رده سنی آ 18-24 آ 25-34 آ 35-44 آ 45-54 آ 55-59 آ بالای 60 سال اطلاعات حقوقی (الزامی)

شماره تلفن آ دو شماره شخصی یا حرقه ای را فهرست کنید

آ نام خانوادگی شغل نسبت آدرس (یا آدرس اپیل) شماره تلفن

رغ مسئولیت:

✓ من خط مشی ها و رویه های داوطلبانه کتابخانه آستان قدس رضوی را خوانده و درک کرده ام.

✓ با گذاشتن امضای خود، با موارد زیر موافقت می کنم:

تصویر شماره ۳: فرم ثبت اطلاعات خادمایان کتابخانه آستان قدس رضوی

در کتابخانه عمومی سوری در ونکوور کانادا، سه دسته داوطلب پذیرفته می شوند . گروه اول که برای چیدن کتب در قفسه ها و به اصطلاح رف خوانی، و جین کتب و ثبت کتب پیشنهادی مراجعان به صورت گزارش ماهانه داوطلب هستند، که شامل دانش آموزان دبیرستان ها و دیپلمه ها بوده که نیاز به پول کمتری داشته و هفته ای ۴ تا ۵ ساعت در وقت های غیر اداری به صورت دستمزدی کمک می نمایند. گروه داوطلب دوم که در بخش میز امانت، صدور کارت عضویت، امانت و تحویل کتب بوده شامل افرادی هستند که مدارک غیر مرتبط داشته و اما سومین گروه داوطلب، شامل کارشناسان و متخصصان علم اطلاعات و دانش شناسی بوده که در حوزه خدمات مرجع و پاسخگویی تخصصی به مراجعان فعالیت می کنند (فروزی و موسوی، ۱۴۰۱)



به طور کل، از آنجایی که داوطلبان اهداف فرهنگی و خدمات انسانی خود را به رسالت کتابخانه‌ها نزدیک دانسته و کتابخانه را بستر مناسبی برای تحقق امیال و آرزوهای معنوی خود می‌دانند، بیشتر در کتابخانه‌های تخصصی داوطلب می‌شوند، و عملکرد این داوطلبان با سیاست‌های اندیشمندان مدیران باعث می‌شود تا این گونه کتابخانه‌ها را به جامعه پیوند دهند. (لئونارد، ۲۰۱۲).

مولر (۲۰۲۱) معتقد است، در اتاق فکر کتابخانه‌ها باید در مورد اینکه چه کسانی می‌توانند داوطلب‌هایی ارزشمند و گرانقدر باشند، بهتر است، بررسی‌هایی انجام گیرد. مثلاً اگر به دانش‌آموزان یا مراجعان خدمات ارائه داده می‌شود، خود آن‌ها و همچنین خانواده‌هایشان نقطه شروع خوبی برای به‌کارگیری امور داوطلبی هستند. بدیهی است که، خود داوطلبان می‌توانند یک جامعه متخصص را تشکیل دهند، هنگامی که گروهی از کارشناسان داوطلب به طور مشترک بر روی توصیف، نمایه‌سازی و فهرست و برجسب‌گذاری مطالب و منابع اطلاعاتی کار می‌کنند، تجربه جمعی آنها به اجماع در روش‌شناسی کمک می‌کند (یاکوبسن، ۲۰۰۶). مولر تأکید دارد که، داوطلبان به حمایت جدی و اصولی از طریق بازخورد در قالب تشکر و تشویق نیاز دارند. در غیر این صورت ناامید شده وظیفه خود را ترک خواهند کرد. و این تجربیات منفی داوطلبان و اظهار نارضایتی ایشان به دیگر داوطلبان منتقل خواهد شد. وی معتقد است باید مشوق داوطلبان بود تا آنان اهداف توسعه فردی و نتایج مطلوب تجربه داوطلبانه خود را به رشته تحریر درآورند. چنان که از منظر جامعه‌شناسی داوطلبان نیز علاقه‌مندند برای خدماتشان شناخته شوند و اثری ماندگار از خود برجای گذاشته و از آنها تقدیر به عمل آید. شناسایی هر یک از آنان و بیان تأثیر عملکردشان بر رسالت کتابخانه در جهت درک اهمیت کارشان، ایجاد احساس قدردانی و ایجاد انگیزه برای بازگشت به کتابخانه و مشارکت عمیق‌تر حائز اهمیت است.

ایجاد سیستمی از جوایز و پاداش‌ها به همراه ارسال گواهی‌های قدردانی مداوم و تنظیم یک تقویم قدردانی کمکی است برای به رسمیت شناختن خدمات داوطلبان، و در نتیجه افزایش تعداد دفعاتی را که هر فرد به کار داوطلبانه بازگشت می‌کند. بهترین نوع قدردانی آنست که به موقع، مکرر، پایدار و شخصی باشد (مولر، ۲۰۲۱). در کتابخانه عمومی نیویورک، نمونه‌ای کوچک برای قدردانی، اینگونه انجام می‌گیرد که گاهی اوقات تهیه کارت مترو برای نوجوانان و کارورزان داوطلبی که توانایی پرداخت هزینه مترو ندارند، در دستور کار کتابخانه قرار می‌گیرد (مولر، ۲۰۲۱). همچنین برای ابزار تشکر با ارائه بلیط بازدید رایگان از موزه‌ها به اعضای خانواده فعالان داوطلب، و دعوت به مراسم و جشن‌های مناسبتی از خانواده داوطلبان تقدیر به عمل می‌آید (کارگر، ۱۴۰۱).

پیشنهاد استفاده از شبکه‌های اجتماعی و رسانه‌های جمعی جهت اعلام نتایج و مزایای کارهای انجام شده می‌تواند جهت جلب و جذب بیشتر داوطلبان و ایجاد انگیزه برای مشارکت بیشتر مؤثر باشد.

بحث و نتیجه‌گیری:

امروزه، بهره‌گیری و تربیت «نیروهای داوطلب حرفه‌ای» یکی از مهم‌ترین سرمایه‌های انسانی و اجتماعی در

1. Jacobson



بسیاری از سازمان غیرانتفاعی و مراکز فرهنگی - خدماتی از جمله کتابخانه‌های تخصصی به شمار می‌رود که باید این مهم تامین، تقویت و حفظ شود، چنان که ارزش فعالیت‌های داوطلبانه در هر کتابخانه‌ای با تعداد داوطلبان، تعداد ساعات اهدایی، تعداد طرح‌های پژوهشی در حال انجام و درخواست‌هایی که توسط این افراد انجام می‌شود سنجیده می‌شود. همانطور که محمدی (۱۳۹۹) به نقل از استودر و شنوربین (۲۰۱۳) بیان می‌دارد که، نیروها و فعالان داوطلب، منابع منحصر به فردی را تشکیل می‌دهند (متمایز از کارمندان استخدامی)، که کتابخانه‌ها را ملزم می‌سازد در تعیین چگونگی ارتباط و تعامل با این منابع، چگونگی توسعه و تربیت آن‌ها، چگونگی تبدیل خروجی خدمات آن‌ها به ارزش افزوده و افزایش سود بیشتر در قبال سازمان، جامعه و مردم تصمیم‌های استراتژیکی بگیرد. چنان که استفاده از نیروهای داوطلب با تجربه برای آموزش، مدیریت و دریافت بازخورد نه تنها برای ارتقاء مدیریت ناب کتابخانه و افزایش سطح کیفیت خدمات مؤثر می‌باشد، بلکه الهام بخش داوطلبان جدیدی که تمایل به ورود به این عرصه را دارند. می‌باشد. این مسئله جزء کلیدی یک سیستم مدیریت داوطلبانه عالی محسوب می‌شود. در همین راستا کتابخانه‌ها باید به طور مؤثر امنیت، نگهداری و استفاده از نیروهای داوطلب را به عنوان منابع انسانی استراتژیک، نه تنها برای پشتیبانی و تکمیل کارهای مختلف کتابخانه‌ای، بلکه برای اثبات و استحکام جایگاه کتابخانه‌ها در جامعه با تغییر رویکرد مدیریت جدید در مقوله فعالیت‌های داوطلبانه به عواملی همچون، شرح خدمات داوطلبانه، استقبال مناسب، آموزش بهینه، به کارگماردن بجای، سیستم اداری پیشرفته، بستر فناوری مدرن، نگرش و نحوه مدیریت سطوح بالا و نگاه کارکنان رسمی، نحوه تعامل و ارتباط با داوطلبان، انگیزه و نیت داوطلب، سیستم پاداش و بازخواست، برای کتابخانه‌ها و مراکز فرهنگی که برای جذب نیروهای داوطلب ظرفیت سازی کرده و با توجه به این مسئله ماموریت و رسالت کتابخانه را پیش برده جایگاه ویژه‌ای دارد. از سوی دیگر چنین تجربیات عملی در کتابخانه‌های تخصصی برای جذب و توسعه نیروهای داوطلب در قالب متخصصان جدید امری حیاتی به نظر می‌رسد.

بنابراین می‌توان گفت که بدلیل نیاز کتابخانه‌ها به نیروهای داوطلب و مردم نهاد و با در نظر گرفتن مزایای استفاده از نیروهای داوطلب در این مراکز و همچنین با اتکا به انگیزه‌های قوی و مهارت و تخصص آنان می‌توان با در نظر گرفتن تمهیدات لازم از این نیروی‌های پرتوان با نظارت ویژه برای پیشبرد اهداف کتابخانه‌ها، بهره‌مند شد.

منابع:

۱. حاجی زین العابدینی، محسن (۱۴۰۱). فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز آرشیوی. مصاحبه با عنوان «تداوم انگیزه‌های داوطلبان». مشهد، سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز اسناد استان قدس رضوی.
۲. فروزی، سعید و موسوی، روح‌الله (۱۴۰۱). فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز

1. Studer and Schnurbein
2. Lean manage



- آرشیوی. مصاحبه با عنوان فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه عمومی کانادا. مشهد، سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی
۳. کارگر، محمدرضا (۱۴۰۱). فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز آرشیوی. مصاحبه با عنوان «دستاوردهای چندگانه فعالیت‌های داوطلبانه در موزه‌ها». مشهد، سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی،
۴. محمدی کندوله، مریم (۱۳۹۹). تحلیل عوامل مؤثر بر فعالیت‌های داوطلبانه، رضایتمندی، استمرار فعالیت‌ها و وفاداری داوطلبان کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه. پایان نامه ارشد دانشگاه پیام نور مرکز کرمانشاه.
۵. مولر، مورا (۲۰۲۱). فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مراکز آرشیوی. مصاحبه با عنوان «فرصتی برای پویاسازی و توسعه خدمت در کتابخانه‌های موزه‌ها و مراکز آرشیوی». مشهد، سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی، ۱۴۰۱.
5. Anderson, Robert T. 1973. "Voluntary Associations in History: From Paleolithic to Present Times." Pp. 9-28 in *Voluntary Action Research 1973*, edited by David H. Smith. Lexington, MA: Lexington Books.
 6. Bureau of Labor Statistics. (2015). *Volunteering in the United States*. Washington, DC: Bureau of Labor Statistics. Retrieved from: <http://www.bls.gov/news.release/volun.toc.htm>
 7. Gale, K. (1999). More than just a helping hand. *Library Association Record*, 101(8), 471.
 - Hewitt, Beth & Eve, Juliet (2012). The Use of Volunteers in Local Study Library Projects: A Case Study of the Walter Gardiner Photography Project. . *Evidence Based Library and Information Practice* · March a t: <https://www.researchgate.net/publication/291990822>
 8. Howlett, S., Machin, J., & Malmersjo, G. (2005). Volunteering in Museums, Libraries and Archives. In *The Museums Libraries & Archives Council*. Retrieved 18 Feb. 2012 from http://research.mla.gov.uk/evidence/documents/volunteer_survey_2006_9500.pdf
 9. Jacobson, J. J. (2006). Subject access for a culinary collection: Experiments at the Longone Center for American Culinary Research. *Journal of Agricultural & Food Information*, 7(2/3), 35-55.
 10. Leonard ,KEVIN B.(2012). Volunteers in Archives: Free Labor, But Not Without Cost. *Journal of Library Administration*, 52:313-320 DOI: 10.1080/01930826.2012.684529,
 11. Lubove, Roy. 1965. *The Professional Altruist: the Emergence of Social Work as a Career, 1880-1930*. Cambridge, MA: Harvard University Press
 12. Nicol, E. A., & Johnson, C. M. (2008). Volunteers in libraries: Program structure, evaluation, and theoretical analysis. *Reference & User Services Quarterly*, 48(2), 154-163. Retrieved 17 Feb. 2012 from <http://www.rusq.org/wpcontent/uploads/2008/48n2/pdf/nicol.pdf>



13. Morris, Andrew J. F. 2009. *The Limits of Voluntarism: Charity and Welfare from the New Deal through the Great Society*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
14. Moore, E. (1988). Corporate science and technology libraries: one hundred years of progress. *Science & Technology Libraries*, 8(1), 51-60.
15. Murray ,Tara E.(2015). Volunteers in Special Libraries, *Journal of Library Administration*, 55:6, 494-502, DOI: 10.1080/01930826.2015.1054769.
16. Nicol, E.A. & Johnson, C.M. (2008). Volunteers in libraries. *Reference & User Services Quarterly*, 48(2): 154-163Silverman, J. (1995). Tackling the invisible backlog in the CCA Library. *Art Documentation: Bulletin of the Art Libraries Society of North America*, 14(4), 11-19.
17. .Zastrow, J. (2014). The digital archivist. Crowdsourcing cultural heritage: “citizen archivists” for the future. *Computers in Libraries*, 34(8), 21-23.
18. Zunz, Olivier. 2012. *Philanthropy in America: A History*. Princeton: Princeton University Press.
19. White, H. S. (1993). The double-edged sword of library volunteerism. *Library Journal*, 118(7), 6.

