

## Digital and Smart Libraries Researches

### ORIGINAL ARTICLE

## The Effect of Applying Information and Communication Technologies and Digital Data on Crime Prevention in Police Stations

Seyed Ali Shekhary<sup>1\*</sup>, Afshin Mousavi Chalek<sup>2</sup>, Najmeh Seyyeddokht<sup>3</sup>

1. Msc, Department of Knowledge and Information Science, Tehran, Iran.
2. Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Tehran, Iran.
3. Msc, Department of Knowledge and Information Science, Research Branch, Islamic Azad University Science Tehran, Iran.

#### Correspondence

Heidar Mokhtari

Email: [Ali2264Sh@gmail.com](mailto:Ali2264Sh@gmail.com)

#### How to cite

Shekhary, S.A., Mousavi Chalek, A., & Seyyeddokht, N. (2023). The Effect of Applying Information and Communication Technologies and Digital Data on Crime Prevention in Police Stations. *Digital and Smart Libraries Researches*, 10(1), 29-40.

#### ABSTRACT

The research was conducted with the aim of identifying the components and indicators of voluntary activity in public libraries. The research method in the current study was qualitative content analysis, and the statistical population was the content of 17 websites of selected public libraries in the world. The findings showed that the voluntary services provided in public libraries; They are: welcoming and answering the general questions of visitors, loaning and returning books, preparing crafts for children, cooperating in creating and decorating the library on various occasions, registering members and renewing membership cards, cooperating in the implementation of ceremonies and competitions, stories. As if for children, answering the questions of researchers. The criteria for recruiting and evaluating volunteer services in public libraries are: interest in books and reading; having sufficient opportunity to provide voluntary services; Relevancy of education degree and employment records; relative familiarity with the library and its resources; The methods of providing voluntary services in terms of time and place are: providing voluntary services in the library in person, providing voluntary services outside the library in person, providing services virtually and at different times. The components and indicators of the model of providing voluntary services in public libraries are: individual and internal factors, organizational factors, sociological components, legal components, government policies, non-governmental organizations. The presence of volunteers in an official and consistent manner in public libraries does not have a significant history. Also, a significant part of the volunteering activities that are done for libraries is done with the traditional method that requires the presence of volunteers in the library. Although the presence of volunteers in the library can have many benefits for libraries and volunteers; However, there are obstacles and challenges in this field, including the provision of necessary facilities and equipment for volunteers and the provision of services during the library's limited working hours. These problems and challenges force the management of libraries to adopt methods to prepare the platform of virtual space for voluntary activities. Also, according to the need of library members to receive information at any place and at any time, the use of virtual space has become a necessity for libraries. On the other hand, librarians and library managers have realized that in order to compete with information providers, they have to leave the library environment. It empowers library managers to lead the society towards books and reading by introducing and providing services.

#### KEY WORDS

Voluntary Activities, Public Libraries, Volunteers, Voluntary Participation.

## نشریه تخصصی

### پژوهش‌های کتابخانه‌های دیجیتال و هوشمند

«مقاله پژوهشی»

## بررسی خدمات داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی خارج از کشور با رویکرد تحلیل محتوای کیفی منابع الکترونیکی

سید علی شکاری<sup>۱\*</sup>، افشین موسوی چلک<sup>۲</sup>، نجمه سیددخت<sup>۳</sup>

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی مؤلفه‌ها و شاخص‌های فعالیت داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی انجام شد. روش پژوهش در مطالعه حاضر تحلیل محتوای کیفی بود و جامعه آماری آن محتوای ۱۷ وبسایت کتابخانه‌های عمومی منتخب کشورهای جهان بود. یافته‌ها نشان داد که خدمات داوطلبانه‌ای که در کتابخانه‌های عمومی ارائه می‌شوند؛ عبارت‌اند از: استقبال و پاسخگویی به سؤالات عمومی مراجعه‌کنندگان، امانت و استرداد کتاب، تهیه کاردستی برای کودکان، همکاری در فضا سازی و تزئین کتابخانه در مناسبت‌های مختلف، ثبت‌نام از اعضا و تمدید کارت عضویت، همکاری در اجرای مراسم و مسابقات، قصه‌گویی برای کودکان، پاسخگویی به سؤالات پژوهشگران. معیارهای جذب و ارزیابی خدمات داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی عبارت‌اند از: علاقه‌مندی به کتاب و کتابخوانی؛ داشتن فرصت کافی برای ارائه خدمات داوطلبانه؛ مرتبط بودن مدرک تحصیلی و سوابق شغلی؛ آشنایی نسبی با کتابخانه و منابع آن؛ شیوه‌های ارائه خدمات داوطلبانه به لحاظ زمانی و مکانی عبارت‌اند از: ارائه خدمات داوطلبانه در کتابخانه به صورت حضوری، ارائه خدمات داوطلبانه در خارج از کتابخانه به صورت حضوری، ارائه خدمات به صورت مجازی و در زمان‌های مختلف. مطابق نتایج پژوهش، مؤلفه‌ها و شاخص‌های الگوی ارائه خدمات داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی عبارت‌اند از: عوامل فردی و درونی، عوامل سازمانی، مؤلفه‌های جامعه‌شناختی، مؤلفه‌های قانونی، سیاست‌گذاری حکومتی و نهادهای مردم‌نهاد.

### واژه‌های کلیدی

فعالیت‌های داوطلبانه، کتابخانه‌های عمومی، داوطلبان، مشارکت داوطلب.

۱. کارشناس ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.
۲. دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.
۳. کارشناس ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران.

نویسنده مسئول: سید علی شکاری

رایانامه: [Ali2264Sh@gmail.com](mailto:Ali2264Sh@gmail.com)

### استناد به این مقاله:

شکاری، سید علی؛ موسوی چلک، افشین و سیددخت، نجمه (۱۴۰۲). بررسی خدمات داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی خارج از کشور با رویکرد تحلیل محتوای کیفی منابع الکترونیکی. پژوهش‌های کتابخانه‌های دیجیتال و هوشمند، ۱۰(۱)، ۳۹-۴۰.

## مقدمه

داوطلب در مقابل فعالیتی که انجام می‌دهند حق الزحمه‌ای دریافت نمی‌کنند و کاملاً رایگان این عمل را انجام می‌دهند باید به صورت ویژه مورد توجه قرار گیرند؛ زیرا ممکن است کوچک‌ترین بی‌مهری و کم‌توجهی و عدم حمایت از طرف مدیران کتابخانه‌ها، باعث دلسردی و عدم رضایتمندی داوطلبان شود و آنان دیگر انگیزه‌ای برای ادامه فعالیت‌های داوطلبانه خود نداشته باشند. انگیزه آنان از مشارکت در فعالیت‌های داوطلبانه معمولاً کارکردهای داوطلب شدن است نه مسائل مادی.

داوطلبان، افرادی هستند که بدون دریافت حقوق، وقت و استعداد خود را وقف حمایت از برنامه‌ها و طرح‌های کتابخانه می‌کنند. در کتابخانه برای داوطلبان فرصتی برای به اشتراک گذاشتن مهارت‌های خود، کسب مهارت‌های تازه و ملاقات با افراد جدید فراهم می‌شود و آن‌ها منبعی با ارزش در کتابخانه محسوب می‌شوند (لن، ۱۴۰۲)؛ بنابراین حضور داوطلبان برای کتابخانه‌های عمومی ضروری به نظر می‌رسد؛ زیرا از یک طرف کتابخانه‌های عمومی به دلیل نداشتن پشتوانه مالی قوی و عدم درآمدزایی، توانایی استخدام نیروهای جدید را ندارند و از طرف دیگر، شواهد نشان داده است که داوطلبان فعالیت در کتابخانه، به مطالعه علاقه‌مند هستند و حضور آن‌ها به‌نوعی باعث مطالعه بیشتر و آشنایی افراد بیشتر با محیط کتابخانه می‌شود؛ لذا باید رضایتمندی داوطلبان و عوامل مؤثر بر آن‌ها از طریق کتابخانه‌های عمومی و پژوهشگران مختلف مورد ارزیابی قرار گیرد. داوطلبانی که از فعالیت‌های خود احساس رضایتمندی می‌کنند، نقش مهمی در شکل‌گیری ساختار داوطلبی کتابخانه دارند؛ زیرا این افراد تمایل زیادی دارند تا دوستان و آشنایان خود را به داوطلبی ترغیب و تشویق کنند (مرجانی؛ زارعی و بیات، ۱۴۰۰)؛ بنابراین، داوطلبان راضی نه‌تنها در ارائه تصویر مثبت از کتابخانه‌ها در دیدگاه عمومی نقش دارند؛ بلکه در جذب داوطلبان بیشتر و افزایش منابع انسانی داوطلب مؤثرند. در کشور ما سابقه به‌کارگیری نیروهای داوطلب در کتابخانه از قدمت مناسبی برخوردار است؛ اما متون علمی معتبر و قابل قبولی در زمینه مدیریت فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه وجود ندارد. استفاده از روش‌های علمی و مدیریتی کتابخانه‌های معتبر در به‌کارگیری نیروهای داوطلب مستلزم کنکاش بیشتر در محتوای سایت‌ها و اخبار مربوط به این موضوع مدیریتی است. در این پژوهش، سعی بر این است که محتوای الکترونیکی سایت‌های کتابخانه‌های عمومی در خارج از کشور بررسی گردد تا از طریق آن به شناسایی مؤلفه‌ها و مقوله‌های مرتبط با فعالیت‌های داوطلبانه بپردازیم.

خدمات داوطلبانه، به مجموعه خدماتی گفته می‌شود که شخص داوطلب بدون در نظر گرفتن منفعت مالی آن‌ها را انجام می‌دهد (نیکول و جانسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). همچنین به بخشی از این فعالیت‌ها، فعالیت‌های انسان دوستانه گفته می‌شود. با زندگی پرمشغله این روزها، اختصاص زمان برای کار داوطلبانه دشوار به نظر می‌رسد (چو، وانگ و چو<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰). فعالیت داوطلبانه ممکن است به شکل رسمی یا به صورت غیررسمی انجام شود؛ شکل رسمی آن فعالیت در محیط سازمانی و براساس چارچوب، مقررات و وظایف تعریف شده سازمان انجام می‌شود؛ اما شکل غیررسمی فعالیت‌های داوطلبانه رفتاری اجتماعی است که در چارچوب زندگی روزانه و خارج از حیطه سازمانی صورت می‌گیرد (لی و برادنی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹).

افراد با دلایل خاص خود در فعالیت‌های داوطلبانه شرکت می‌کنند که انگیزه هر فرد با توجه به روحیات، شرایط زندگی، خانواده و محیط خود متفاوت است. یکی از نهادهایی که به دلیل محدودیت‌های مالی از یک‌سو و ماهیت اجتماعی فعالیت‌ها و خدمات خود می‌تواند از ظرفیت نیروهای داوطلب استفاده کند، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی هستند. برنامه‌های داوطلبانه در کتابخانه‌ها طیف وسیع و مهمی از فعالیت‌های داوطلبی از فعالیت‌های سنتی و اولیه کتابخانه (جابه‌جایی کتاب‌ها یا کمک به کاربرانی که نیاز به کمک دارند) گرفته تا فعالیت‌های تخصصی (دوره‌های زبان، دوره‌های رایانه، فعالیت‌های تخصصی با افراد دارای معلولیت) را پوشش می‌دهد. اگرچه فعالیت داوطلبانه می‌تواند در انواع مختلف کتابخانه‌ها انجام شود و انجام نیز می‌شود؛ لیکن به‌طور خاص کتابخانه‌های عمومی بیشترین پتانسیل و ظرفیت استفاده (و نیاز) به کمک داوطلبان را دارند. علاوه بر این، کتابخانه‌های عمومی (از لحاظ نظری) بیشتر از هر نوع کتابخانه دیگری به ارائه خدمات به طیف وسیعی از مردم می‌پردازند، کتابخانه‌ها برای جذب و به‌کارگیری داوطلبان و مدیریت صحیح آن‌ها باید از انتظارات و انگیزه‌های آنان باخبر باشند تا بتوانند هدفمند نیرو جذب کنند؛ زیرا وقتی نیروی داوطلب جذب می‌شود برای آموزش آن نیرو هزینه‌هایی از طریق کتابخانه‌های عمومی انجام خواهد شد و اگر در حفظ و نگهداری آن تلاش کافی نشود و رضایتمندی داوطلب برآورده نشود، آن نیرو کتابخانه را ترک خواهد کرد. از طرفی دیگر، با توجه به اینکه نیروهای

1. Nicol & Johnson
2. Cho, Wong & Chiu
3. Lee & Brudney

دارند و کمترین تمایل نیز مربوط به فعالیت‌های مراقبتی و امدادی بود. بررسی تمایل دانشجویان به انجام فعالیت‌های داوطلبانه برای کتابخانه‌ها نیز نشان داد، تمایل دانشجویان به انجام فعالیت‌های داوطلبانه آنلاین برای کتابخانه‌ها بیشتر از فعالیت‌های داوطلبانه آنلاین است. در بین انواع کتابخانه‌ها، دانشجویان انجام فعالیت داوطلبانه برای کتابخانه‌های عمومی، دانشگاهی و روستایی را نسبت به سایر کتابخانه‌ها در اولویت قرار می‌دهند. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که دانشجویان پتانسیل بالایی برای انجام فعالیت‌های داوطلبانه دارند که سازمان‌ها به‌ویژه کتابخانه‌ها می‌توانند از آن برای پیشبرد برنامه‌های خود بهره ببرند. طراحی و برنامه‌ریزی فعالیت‌های داوطلبانه برای دانشجویان باید متناسب با علائق، تخصص و مهارت‌های آن‌ها باشد و همچنین متناسب با نوع فعالیت‌ها از بستر فضای مجازی نیز استفاده کرد.

نتایج پژوهش مرجانی، زارعی و بیات (۱۴۰۰) نشان داد، فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه‌های ایران متأثر از عوامل حمایت و بسترسازی، شناسایی انگیزه فعالیت‌های داوطلبانه، جذب و حفظ نیروهای داوطلب به کتابخانه است. موانع جذب نیروهای داوطلب شامل موانع اقتصادی، اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، مدیریتی، حقوقی و قانونی هستند. همچنین، باورهای شخصی و روان‌شناختی و عوامل تأثیرگذار اجتماعی به‌عنوان عوامل مداخله‌گر بر فعالیت‌های داوطلبانه تأثیر دارند. بر اساس مدل پیشنهادی ایجاد و اصلاح قوانین، تبلیغ و اطلاع‌رسانی و آموزش از راهبردهای توسعه و جذب نیروهای داوطلب در کتابخانه‌های ایران است. نتایج پژوهش نشان داد که حضور نیروهای داوطلب در کتابخانه‌های ایران، دارای پیامدهای مثبت و منفی می‌باشد که پیامدهای مثبت آن به‌مراتب بیشتر از پیامدهای منفی آن است. برای توسعه فعالیت‌های داوطلبانه، نیاز به نقشه راه و الگویی است که بتواند با ایجاد و اصلاح قوانین و جلب حمایت نهادهای دولتی و غیردولتی زمینه حضور مؤثرتر نیروهای داوطلب را در کتابخانه‌های کشور فراهم سازد.

طیب‌نیا و ربانی اصفهانی (۱۳۹۷)، در پژوهش خود با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت زنان در فعالیت‌های داوطلبانه خیرخواهانه» بیان می‌کنند، سازمان‌های غیردولتی (NGO) به دنبال بسیج نیروی مردمی و داوطلب برای بهبود وضعیت جامعه، رفع کاستی‌ها، بروز و ظهور دیدگاه‌ها و دستیابی به توسعه پایدار هستند.

نجفی، سپاهی‌مقدم و پورمحمد (۱۳۸۸)، در پژوهش خود با عنوان «میزان علاقه‌مندی مردم به شرکت داوطلبانه در برخی فعالیت‌های مختلف جمعیت هلال‌احمر جمهوری اسلامی

## سؤالات پژوهش

در کتابخانه‌های عمومی چه نوع خدمات داوطلبانه‌ای ارائه می‌شود؟

معیارهای جذب و ارزیابی داوطلبان برای ارائه خدمات داوطلبانه کدام است؟

شیوه‌های ارائه خدمات داوطلبانه به لحاظ زمانی و مکانی چگونه است؟

الگوی ارائه خدمات داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی شامل چه مؤلفه‌ها و شاخص‌هایی است؟

## پیشینه پژوهش

در این بخش، چکیده‌ای از منابع مرتبط با موضوع پژوهش در داخل و خارج از کشور ارائه شده است. این بخش اهمیت زیادی دارد؛ زیرا نتایج و یافته‌های پژوهش حاضر از لحاظ مشابهت یا عدم مشابهت با نتایج پژوهش‌های ارائه شده در این قسمت، مورد مقایسه قرار می‌گیرد؛ لذا بعد از بررسی پژوهش‌های مختلف، آن‌هایی که بیشترین ارتباط را با موضوع پژوهش حاضر داشتند، ارائه می‌شود.

(هویرنینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷)، در پژوهشی نشان داد؛ فعالیت‌های گسترده‌ای برای افرادی که می‌خواهند در کتابخانه‌های عمومی ایالات متحده داوطلب شوند، وجود دارد. وی برنامه‌های سوادآموزی کتابخانه‌های عمومی ایالات متحده و داوطلبان آنان را از نگاه یک محقق آلمانی مورد بررسی و تحلیل قرار می‌دهد و فعالیت‌هایی را مناسب نیروهای داوطلب می‌داند که بیشتر جنبه سوادآموزی دارند.

(چانگ، تانگ و یانگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶)، به بررسی اهمیت کتابخانه‌های عمومی در مناطق روستایی و تأثیر این کتابخانه‌ها بر میزان افزایش سوادآموزی و انتشار دانش پرداخته است و مشکلات گوناگون کتابخانه‌های عمومی و چگونگی بهبود و توسعه خدمات کتابخانه‌های عمومی هند را در سازمان‌های مردم‌نهاد مورد بحث قرار داده است.

یافته‌های پژوهش محمودی توپکانلو و صابری (۱۴۰۱)، نشان داد که دانشجویان در حد متوسط تمایل به انجام فعالیت‌های داوطلبانه دارند که میانگین تمایل به انجام فعالیت داوطلبانه آنلاین بیشتر از فعالیت داوطلبانه آفلاین بود. در میان انواع فعالیت‌های داوطلبانه، دانشجویان بیشتر تمایل به انجام فعالیت‌های اجتماعی و مدنی، فعالیت‌های فرهنگی و آموزشی

1. Hoerning  
2. Cheung, Tang & Yan

۱۳۹۷) بوده است و کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی از این جنبه کمتر مورد مطالعه قرار گرفته است.

### روش انجام پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نوع جمع‌آوری داده‌ها کیفی است و با روش تحلیل محتوای کیفی انجام شد. در این پژوهش، پس از طی مراحل عمومی پژوهش که شامل انتخاب موضوع، مطالعه اولیه و اکتشافی، تهیه طرح تحقیق و ... بود، برای دستیابی به محتوای مرتبط، ابتدا وبسایت‌ها و محتوای الکترونیکی که در بازه زمانی ۱۳۹۱-۱۴۰۱ توسط موتورهای جستجوی عمومی شناسایی شده بودند و همچنین مقالات و اسناد الکترونیکی کتابخانه‌های عمومی جهان نوشته شده‌اند بدون محدودیت زمانی مورد مطالعه قرار می‌گیرند. در این پژوهش، با توجه به اهداف و سؤالات پژوهش، از یک سو و نیاز به دریافت پاسخ‌های مرتبط، کامل و جامع، از روش کتابخانه‌ای و مبتنی بر اسناد الکترونیکی موجود در اینترنت استفاده شد که با جستجو در موتورهای جستجوی عمومی و پایگاه استنادی، مقالات و صفحات اینترنتی که در خصوص ارائه خدمات داوطلبانه مطالبی را انتشار داده‌اند، مورد بررسی قرار می‌گیرند. برای دستیابی به محتوای مرتبط، ابتدا وبسایت‌ها و محتوای الکترونیکی که در بازه زمانی ۱۳۹۱-۱۴۰۱ توسط موتورهای جستجوی عمومی شناسایی شده بودند و همچنین مقالات و اسناد الکترونیکی که در مورد ارائه خدمات داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی جهان نوشته شده‌اند بدون محدودیت زمانی مورد مطالعه قرار می‌گیرند. جامعه آماری در این پژوهش، کلیه وبسایت‌های انگلیسی‌زبان کتابخانه‌های عمومی معتبر جهان است. برای رسیدن به نمونه معرف از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد. بر این اساس، محتوای الکترونیکی تعداد ۱۷ وبسایت کتابخانه عمومی در جهان مورد بررسی قرار گرفت.

### یافته‌های پژوهش

ایران» به این نتیجه رسیدند که علاقه‌مندی در بین پاسخ‌دهندگان به ترتیب شرکت در دوره‌های آموزشی؛ فعالیت در زمینه‌های بهداشتی؛ دلجویی؛ ترویج صلح و دوستی؛ برنامه‌های زیست‌محیطی؛ اطلاع‌رسانی به مردم و فعالیت در تیم‌های عملیاتی امداد و نجات می‌باشند.

نتایج پژوهش (سالاری، بهزادی و شهریاری، ۱۳۹۴) نشان داد: «مؤثرترین انگیزه‌های خیرین کتابخانه‌های آستان قدس رضوی انگیزه‌های دینی (رضای خدا، پاداش اخروی)، خدمت به مردم و هم‌نوع اعلام شده است. مؤثرترین انگیزه‌های خیرین کتابخانه‌های عمومی نیز خدمت به مردم و هم‌نوع و گسترش علم و دانش در جامعه است. همچنین مهم‌ترین موانع مشارکت در کتابخانه‌های آستان قدس رضوی عبارت بودند از عدم آگاهی جامعه از اهمیت و ضرورت مشارکت در کتابخانه‌ها، نبود فرهنگ الگوسازی خیرین فعال در جامعه و وضعیت اقتصادی و تورم موجود در جامعه. همچنین عدم آگاهی جامعه از اهمیت و ضرورت مشارکت در کتابخانه‌ها، تبلیغات ناکافی درباره ترویج فرهنگ مشارکت مردمی در کتابخانه در رسانه‌های گروهی و وضعیت اقتصادی و تورم موجود در جامعه به ترتیب از مهم‌ترین موانع مشارکت در کتابخانه‌های عمومی است. مروری بر پیشینه‌های پژوهش نشان داد که در حوزه فعالیت‌های داوطلبانه کمبود پژوهش وجود دارد. اگرچه به نظر می‌رسد که در سال‌های اخیر حرکتی به سمت رسمی‌سازی و حرفه‌ای‌تر نمودن خدمات داوطلبانه بیشتر شده است؛ اما با وجود این هنوز باید مطالعات بسیاری در این زمینه صورت گیرد تا ابعاد مختلف مدیریت این گروه از نیروی انسانی در سازمان‌ها بررسی شود. پژوهش در حوزه مدیریت داوطلبانه در کتابخانه‌ها، مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است؛ اما کمتر پژوهشی در زمینه فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی انجام شده است. در داخل کشور نیز پژوهش‌های متعددی در مورد جنبه‌های مختلف فعالیت‌های داوطلبانه صورت گرفته است که بیشتر پیرامون سازمان‌های داوطلب محور همانند هلال احمر (نجفی؛ سیاسی‌مقدم و پورمحمد، ۱۳۸۸)، بیمارستان‌ها و مراکز بهداشتی و سازمان‌های خیریه (طیبنیا و ربانی اصفهانی،

### جدول ۱- الف. وبسایت‌های کتابخانه‌های عمومی خارج از کشور

نام کتابخانه	آدرس وبسایت
کتابخانه عمومی بیرمنگام	<a href="http://www.bham.lib.al.us">http://www.bham.lib.al.us</a>
کتابخانه عمومی لیورپول	<a href="http://www.bpl.org">http://www.bpl.org</a>
کتابخانه عمومی لندن	<a href="http://www.londonpubliclibrary.co">http://www.londonpubliclibrary.co</a>
کتابخانه عمومی منچستر	<a href="http://www.library.ci.manchester.ct.us">http://www.library.ci.manchester.ct.us</a>

## جدول ۱-ب. وبسایت‌های کتابخانه‌های عمومی خارج از کشور

نام کتابخانه	آدرس وبسایت
کتابخانه عمومی آکسفورد	<a href="http://www.oxfordpubliclibrary.org">http://www.oxfordpubliclibrary.org</a>
کتابخانه عمومی بوستون	<a href="http://www.bpl.org">http://www.bpl.org</a>
کتابخانه عمومی شیکاگو	<a href="http://www.chipublib.org">http://www.chipublib.org</a>
کتابخانه عمومی لس‌آنجلس	<a href="http://www.lapl.org">http://www.lapl.org</a>
کتابخانه عمومی سان‌دیوگو	<a href="http://www.sandiego.gov/public-library/">http://www.sandiego.gov/public-library/</a>
کتابخانه عمومی دره هند	<a href="http://www.ivpl.org">http://www.ivpl.org</a>
کتابخانه عمومی نیویورک	<a href="http://www.nypl.org">http://www.nypl.org</a>
کتابخانه عمومی کانزاس	<a href="http://www.kypl.org">http://www.kypl.org</a>
کتابخانه عمومی تاکوما	<a href="http://www.tpl.lib.wa.us">http://www.tpl.lib.wa.us</a>
کتابخانه عمومی هنگ‌کنگ	<a href="http://www.hkpl.gov.hk">http://www.hkpl.gov.hk</a>
کتابخانه عمومی توکیو	<a href="http://www.bibliotheca-rfid.com/references/asia/WestTokyoPublicLibrary">http://www.bibliotheca-rfid.com/references/asia/WestTokyoPublicLibrary</a>
کتابخانه متروپولیتن توکیو	<a href="http://www.library.metro.tokyo.jp/english/tabid/2437/Default.aspx">http://www.library.metro.tokyo.jp/english/tabid/2437/Default.aspx</a>
کتابخانه عمومی ایندیا نولا (هند)	<a href="http://indianola.lib.ia.us">http://indianola.lib.ia.us</a>

ابتدا، صفحات اصلی هر وبسایت شامل اخبار و اطلاعات هر وبسایت ترجمه و مرور شد. سپس اطلاعات مرتبط با سؤالات پژوهش، به صورت مفهومی دسته‌بندی شد. پس از حذف مفاهیم تکراری، نامرتب و نامفهوم، مفاهیم مرتبط با هر سؤال شناسایی شد. سپس مفاهیم پس از خلاصه‌سازی و جمع‌بندی در قالب مقولات دسته‌بندی شد. در جدول ۲ کد مربوط به وبسایتی که عبارات جدول از آن استخراج شده است با حرف S و همراه با عدد مربوط به وبسایت مشخص شده است.

همان‌طور که جدول ۲ نشان می‌دهد؛ براساس تحلیل داده‌های حاصل از تحلیل محتوای منابع الکترونیکی، خدمات داوطلبانه‌ای که در کتابخانه‌های عمومی منتخب جهان ارائه می‌شوند؛ عبارت‌اند از:

- ارائه خدمات کتابخوانی به کودکان؛
- همکاری در فضاسازی و تزئین کتابخانه در مناسبت‌های مختلف؛
- جمع‌آوری منابع مالی برای کتابخانه؛
- خدمات آموزشی و کتابخانه‌ای برای گروه‌های خاص؛
- شبکه‌سازی و توسعه همکاری‌های کتابخانه‌ای؛
- تهیه محتوا برای کتابخانه؛

رده‌بندی و کدگذاری اقدامات، لازم و ملزوم در تحلیل محتوا می‌باشند. بعد از رده‌بندی، برای هر یک از این مقوله‌ها یک کد و رمز در نظر گرفتیم. رمزگذاری فرایندی است که به وسیله آن داده‌های خام به صورت منظم در واحدهایی که امکان توصیف دقیق محتوا را فراهم می‌آورد قرار می‌گیرد. در این پژوهش از روش تحلیلی اشتراوس و کوربین که شامل سه مرحله اصلی کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی است؛ استفاده شد. کدهای اولیه، با خواندن خط به خط داده‌ها، زیر واژه‌ها، عبارات، جملات و مفاهیم کلیدی و استخراج کدهای اولیه انجام شد. در این مطالعه در کدگذاری محوری با استفاده از «پارادایم کدگذاری اشتراوس و کوربین» و تکنیک مقایسه مداوم، اقدام به تبیین طبقات با معیارهای نظریه زمینه‌ای شامل، شرایط، راهبردها و پیامدها شد تا بدین ترتیب طبقه‌های اصلی که ایده محوری در میان طبقات هستند در پایان کدگذاری محوری مشخص شوند؛ لذا در کدگذاری محوری، داده‌ها به تدریج حالت انتزاعی‌تر به خود گرفتند. علاوه بر سایر تکنیک‌های مذکور در سطور پیشین، یادآور نویسی نیز در این مرحله کمک اساسی می‌کرد.

برای پاسخگویی به سؤالات پژوهش، از روش تحلیل محتوای متون الکترونیکی استفاده شد. به این صورت که در

**جدول ۲.** کدها، مفاهیم و مقولات استخراج شده از متون الکترونیکی در مورد انواع خدمات داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی منتخب جهان

مقولات	مفاهیم	کدها
ارائه خدمات کتابخوانی به کودکان	نگهداری از کودکان، تهیه اسباب‌بازی برای کودکان، کمک به دانش‌آموزان در انجام تکالیف مدرسه، اجرای برنامه کتابخوانی برای کودکان، معرفی کتاب به کودکان و نوجوانان، برگزاری جلسات قصه‌گویی حضوری برای اعضای کودک، برنامه معرفی کتاب کودکان در فضای مجازی، قصه‌گویی در فضای مجازی برای کودکان	S3-S8-S9-S13-S16
همکاری در فضا سازی و تزئین کتابخانه در مناسبت‌های مختلف	برگزاری نمایشگاه مناسبتی کتاب، برگزاری نمایشگاه کتاب‌های تازه رسیده به کتابخانه، تزئین کتابخانه در مناسبت‌های مختلف، چپش کتاب‌های کوکان به صورت زیبا و متناسب، ارائه اطلاعات در تابلوی اعلانات کتابخانه، نگهداری از گیاهان و گل‌های کتابخانه	S9-S10-S10-S11-S15
جمع‌آوری منابع مالی برای کتابخانه	خرید تجهیزات برای کتابخانه، جمع‌آوری کمک‌های محلی برای خرید کتاب، امانت دادن تجهیزات رایانه‌ای به کتابخانه، گفتگو با ناشران برای دریافت تخفیف	S1-S3-S4-S11-S17
خدمات آموزشی و کتابخانه-ای برای گروه‌های خاص	کمک به معلولان در استفاده از کتابخانه، ارسال کتاب برای سالمندان، آموزش زبان به مهاجران، آموزش آداب و رسوم به مهاجران، کمک به اعضای نابینا	S1-S2-S3-S5-S6-S8-S11-S12-S14-S15-
شبکه‌سازی و توسعه همکاری‌های کتابخانه‌ای	برگزاری جلسات سخنرانی ادبی، ایجاد شبکه اجتماعی کتابخانه، برگزاری جلسات گفتگو با مدیران و معلمان مدارس، تشکیل گروه‌های دوستداران کتاب	S3-S5-S8-S11-S13-S14-S15
تهیه محتوا برای کتابخانه	تهیه کتاب بریل، تهیه کتاب‌های صوتی، خلاصه‌نویسی کتاب، تهیه خبر و محتوا در سایت کتابخانه، ترجمه اسناد به زبان دیگر، طراحی خبرنامه، تهیه بروشور، ارزیابی و نظارت بر محتوای شبکه‌های اجتماعی	S1-S4-S5-S7-S8-S12-S17

**جدول ۳.** کدها، مفاهیم و مقولات استخراج شده از متون الکترونیکی در مورد

معیارهای جذب و ارزیابی خدمات داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی جهان

مقولات	مفاهیم	کدها
معرفی از سوی مراکز آموزشی	معرفی از طرف مدرسه، عضویت در انجمن دوستداران کتاب، ثبت‌نام از طریق سایت خدمات داوطلبانه، انجام کار دانشجویی، نیاز به معرفی‌نامه کار	S1-S2-S5-S7-S9-S15-S16
پذیرش در آزمون‌ها و مصاحبه‌های ورودی داوطلبی	کسب امتیاز در آزمون ورودی داوطلبی، پذیرش در مصاحبه داوطلبی کتابخانه، پذیرش در مصاحبه مهارت‌های اجتماعی، ارائه ایده‌های خلاقانه برای فعالیت در کتابخانه	S2-S3-S6-S7-S8-S11-S14
انطباق برنامه کاری و درسی با خدمات داوطلبانه	داشتن برنامه زمانی برای کار در کتابخانه، تنظیم زمان حضور در کتابخانه، متناسب بودن زمان تحصیل و کار با زمان کاری کتابخانه، توانایی انطباق برنامه کاری با برنامه کتابخانه، مرتبط بودن فعالیت اجتماعی با خدمات کتابخانه	S3-S5-S8-S10-S11-S12-S15
انطباق مهارت‌های فردی با نیازهای کتابخانه	داشتن مهارت‌های خاص موردنیاز کتابخانه، سابقه فعالیت داوطلبانه در انجمن‌ها و نهادهای مردمی، داشتن مهارت‌های ارتباطی مؤثر	S4-S5-S8-S9-S10-S15-S17

- همان‌طور که جدول ۳، نشان می‌دهد براساس تحلیل داده‌های حاصل از تحلیل محتوای منابع الکترونیکی، معیارهای جذب و ارزیابی خدمات داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی خارج از کشور به لحاظ زمانی و مکانی عبارت‌اند از:
- معرفی از سوی مراکز آموزشی؛
  - پذیرش در آزمون‌ها و مصاحبه‌های ورودی داوطلبی؛
  - انطباق برنامه کاری و درسی با خدمات داوطلبانه؛
  - انطباق مهارت‌های فردی با نیازهای کتابخانه؛

**جدول ۴.** کدها، مفاهیم و مقولات استخراج شده از متون الکترونیکی در مورد شیوه‌های ارائه خدمات داوطلبانه به لحاظ زمانی و مکانی در کتابخانه‌های عمومی جهان

مقولات	مفاهیم	کدها
ارائه خدمات داوطلبانه در اماکن دور از دسترس کتابخانه	مسافرت به روستاها برای ارائه خدمات کتابخانه‌ای، ارسال کتاب با پیک موتوری، ارائه خدمات آموزشی پاره‌وقت در منزل اعضای کتابخانه، ارسال کتاب برای اعضا از طریق پست، ارائه بسته‌های مطالعاتی در مدارس و دانشگاه‌ها	S1-S2-S4-S8-S9-S11-S12-S13-S17
ارائه خدمات داوطلبانه در مجامع و ردهمایی‌ها	برگزاری کارگاه آموزشی در مدرسه و دانشگاه، برگزاری سخنرانی علمی و ادبی در انجمن‌ها، معرفی خدمات کتابخانه در گردهمایی‌ها، برگزاری کلاس‌های نمایش و تئاتر در انجمن‌ها	S3-S5-S6-S7-S8-S10-S11-S14-S16
حضور در برنامه‌ها و رویدادها به صورت پاره‌وقت	حضور به صورت پاره‌وقت در رویدادها و جشنواره‌ها، آماده‌سازی هدایا برای مراسم پایان سال کتابخانه، شرکت در برنامه‌های مشترک کتابخانه و مراکز آموزشی (دانشگاه و مدرسه)	S2-S3-S4-S5-S6-S7-S8-S9-S15-S16
ارائه خدمات به صورت مجازی و در زمان‌های مختلف	ارسال کتاب از طریق امانت الکترونیکی، اشتراک گذاری اخبار و مطالب کتابخانه در فیسبوک و توییتر	S1-S2-S3-S4-S5-S7-S8-S9-S12-S15

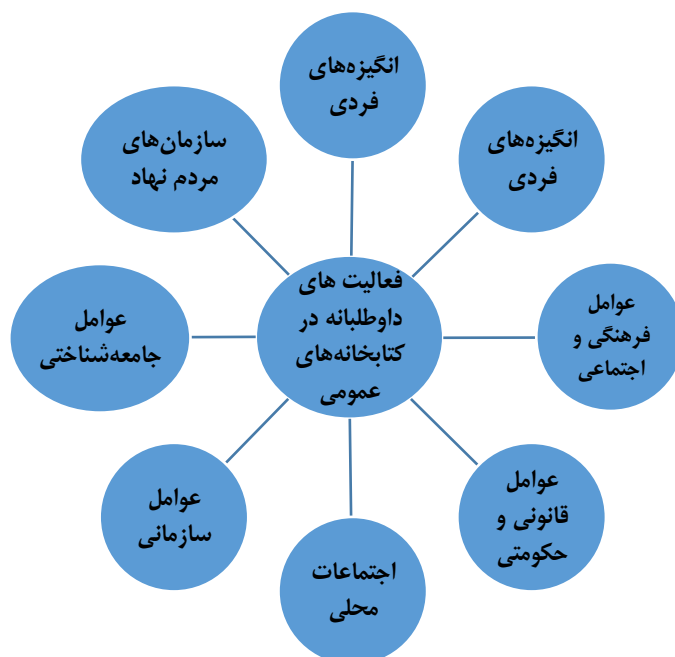
- همان‌طور که جدول ۴ نشان می‌دهد؛ براساس تحلیل داده‌های حاصل از تحلیل محتوای منابع الکترونیکی شیوه‌های ارائه خدمات داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی خارج از کشور به لحاظ زمانی و مکانی عبارت‌اند از:
- ارائه خدمات داوطلبانه در اماکن دور از دسترس کتابخانه؛
  - ارائه خدمات داوطلبانه در مجامع و گردهمایی‌ها؛
  - حضور در برنامه‌ها و رویدادها به صورت پاره‌وقت؛
  - ارائه خدمات به صورت مجازی و در زمان‌های مختلف؛
- ارائه خدمات داوطلبانه در کتابخانه به صورت حضوری؛

**جدول ۵.** کدها، مفاهیم و مقولات استخراج شده از متون الکترونیکی در مورد شاخص‌ها و مؤلفه‌های فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی جهان

مقولات	مفاهیم	کدها
انگیزه‌های فردی و ملی	انگیزه‌های فردی، تجربه شخصی از فعالیت داوطلبانه، علاقه شخصی به فرهنگ ملی و محلی، علاقه‌مندی به کار داوطلبانه، گرایش‌های ملی و فراملی	S1-S2-S4-S6-S7-S9-S10-S14-S17
شبکه‌های اجتماعی	جلسات و برنامه‌های محلی، اجتماعات کاری، اجتماعات مجازی	S3-S5-S6-S7-S8-S9-S11-S15-S16
اجتماعات محلی	گروه‌های دوستی، جمعیت‌های مهاجر، اجتماعات دانش‌آموزی، گروه‌های خیرخواهانه محلی	
عوامل فرهنگی و اجتماعی	اعتماد اجتماعی، هزینه‌های دولتی برای حمایت از فعالیت‌های داوطلبانه، زیرساخت‌ها و نرم‌افزارهای کاربردی، ارائه گواهینامه‌های معتبر، برنامه درسی کارورزی در مدارس و دانشگاه‌ها، کمک‌های مردمی	S3-S4-S7-S8-S9-S11-S14-S16
عوامل قانونی و حکومتی	سیاست‌گذاری برای مشارکت مردمی، ایجاد اعتماد عمومی، در نظر گرفتن قوانین برای فعالیت داوطلبانه، ایجاد زیرساخت‌های آموزشی، پیش‌بینی بودجه حمایت از داوطلبان	S2-S5-S6-S7-S8-S10-S11-S13-S14



- همان‌طور که جدول ۵ نشان می‌دهد؛ براساس تحلیل داده‌های حاصل از تحلیل محتوای منابع الکترونیکی شاخص‌ها و مؤلفه‌های فعالیت داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی خارج از کشور عبارت‌اند از:
  - انگیزه‌های فردی و ملی
  - شبکه‌های اجتماعی
  - اجتماعات محلی
  - عوامل فرهنگی و اجتماعی
  - انگیزه‌های فردی
  - عوامل فرهنگی و اجتماعی
  - عوامل قانونی و حکومتی
  - اجتماعات محلی
  - عوامل سازمانی
  - عوامل جامعه‌شناختی
  - سازمان‌های مردم‌نهاد
  - مؤلفه‌های قانونی و سیاست‌گذاری حکومتی.
- در شکل (۱) مؤلفه‌های مؤثر بر فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی نشان داده شده است.



شکل ۱. مؤلفه‌های مؤثر بر فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی

حمایتی خود می‌توانند موجب فعالیت بیشتر داوطلبان در کتابخانه باشند.

### بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش، با هدف شناسایی انواع خدمات داوطلبانه، شیوه‌های جذب و ارزیابی افراد برای ارائه خدمات داوطلبانه، شناسایی شیوه‌های اجرای فعالیت‌های داوطلبانه و شناسایی مؤلفه‌ها و شاخص‌های فعالیت داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی خارج از کشور، براساس متون الکترونیکی معتبر انجام شد.

در این بخش یافته‌های اصلی مرتبط با سؤال‌ها، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نخست خلاصه‌ای از یافته‌های پژوهش ارائه می‌شود و سپس برداشت‌ها، استنباط‌ها و استدلال‌های پژوهشگر که برگرفته از تحلیل‌ها و با توجه به مبانی نظری و مرور نوشتار است برای توجیه یافته‌ها و ارائه دانش در ارتباط با مسئله پژوهش، بیان خواهد شد.

همان‌گونه که شکل ۱ نشان می‌دهد، ۸ مؤلفه بر فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی تأثیرگذار هستند، انگیزه‌های فردی که ناشی از تجربه‌های شخصی افراد است می‌تواند عامل درونی مانند انگیزه مذهبی و عامل بیرونی مانند تمایلات ملی داشته باشد. گسترش فعالیت شبکه‌های اجتماعی و ایجاد شبکه‌های اجتماعی مجازی از دیگر مؤلفه‌هایی است که بر فعالیت داوطلبانه به‌طور کلی و بر فعالیت داوطلبانه کتابخانه‌ای به‌طور خاص تأثیرگذار است. به‌طور کلی کتابخانه‌های عمومی همواره مورد حمایت اجتماعات محلی قرار داشته‌اند و حمایت اجتماعات محلی و شبکه‌های اجتماعی می‌تواند موجب افزایش رغبت داوطلبان به حضور در کتابخانه‌ها باشد؛ اگرچه فعالیت‌های داوطلبانه، به‌طور خودجوش انجام می‌شود و سازمان‌ها در گرایش جامعه به فعالیت داوطلبانه چندان مؤثر نیستند؛ اما کتابخانه‌های عمومی در کشور ما به‌طور عمده از رفتارهای سازمانی تأثیر می‌پذیرند و سازمان‌ها با ایجاد سازوکار

کتابخانه‌ها، دریافته‌اند برای رقابت با ارائه‌دهندگان اطلاعات ناچار باید پای از محیط کتابخانه بیرون بگذارند، استفاده از نیروهای داوطلب و ارائه خدمات کتابخانه‌ای در خارج از محیط کتابخانه‌ها، فرصتی را در اختیار مدیران کتابخانه‌ها قرار می‌دهد تا با معرفی و ارائه خدمات، جامعه را به سمت کتاب و کتابخوانی سوق دهند. در همین راستا، محمودی توپکانلو و صابری (۱۴۰۱) نشان دادند که دانشجویان در حد متوسط تمایل به انجام فعالیت‌های داوطلبانه دارند که میانگین تمایل به انجام فعالیت داوطلبانه آنلاین بیشتر از فعالیت داوطلبانه آفلاین بود. در میان انواع فعالیت‌های داوطلبانه، دانشجویان بیشتر تمایل به انجام فعالیت‌های اجتماعی و مدنی، فعالیت‌های فرهنگی و فعالیت‌های آموزشی دارند.

شاخص‌ها و مؤلفه‌های فعالیت داوطلبانه در کتابخانه‌های عمومی خارج از کشور عبارت‌اند از: انگیزه‌های فردی و ملی، شبکه‌های اجتماعی و اجتماعات محلی، عوامل فرهنگی و اجتماعی و مؤلفه‌های قانونی و سیاست‌گذاری حکومتی.

عوامل فردی و درونی، حاصل شخصیت درونی افراد و تجربه‌های آن‌ها در رابطه با فعالیت‌های داوطلبانه است که می‌تواند به‌عنوان عاملی بازدارنده یا پیش‌برنده مشوق افراد در انجام فعالیت‌های داوطلبانه در کتابخانه‌ها باشد، در همین زمینه مرجانی، زارعی و بیات (۱۴۰۰) عوامل مؤثر بر فعالیت‌های داوطلبانه را به دودسته عوامل درونی (انگیزه داوطلبان) و عوامل بیرونی (حمایت و بسترسازی و راهکاری جذب و حفظ داوطلبان) تقسیم‌بندی کردند. براساس یافته‌های پژوهش آن‌ها به نظر می‌آید؛ در حال حاضر، حضور نیروهای داوطلب بیش از آن‌که به عوامل بیرونی وابسته باشد؛ ناشی از انگیزه‌های درونی آن‌هاست.

عوامل سازمانی، ممکن است در کتابخانه‌های مختلف متفاوت باشند؛ اما به هر حال نقش تعیین‌کننده مدیریت و روش‌های مدیریتی سازمان در به‌کارگیری افراد داوطلب برای توسعه خدمات کتابخانه قابل‌تأمل است. کتابخانه‌ها، مانند دیگر سازمان‌های خدماتی، مثل هلال‌احمر، شهرداری و... می‌توانند با تدوین دستورالعمل‌ها و تعیین بودجه لازم، زمینه حمایت از فعالیت‌های داوطلبانه را فراهم آورند و داوطلبان را به فعالیت در کتابخانه تشویق کنند.

در بعد کلان نیز، سیاست‌گذاری‌های مرتبط با کتابخانه‌ها و حمایت از ارائه خدمات عمومی توسط دولت نقش مهمی دارد. سمن‌ها و انجمن‌های مردم‌نهاد مؤلفه دیگری است که همواره در توسعه و گسترش فعالیت‌های کتابخانه‌ای مؤثر بوده است. در همین راستا، مرجانی، زارعی و بیات (۱۴۰۰) بیان کردند که

براساس تحلیل داده‌های حاصل از تحلیل محتوای منابع الکترونیکی خدمات داوطلبانه‌ای که در کتابخانه‌های عمومی خارج از کشور ارائه می‌شوند؛ عبارت‌اند از: ارائه خدمات کتابخوانی به کودکان، همکاری در فضاسازی و تزئین کتابخانه در مناسبت‌های مختلف، جمع‌آوری منابع مالی برای کتابخانه، خدمات آموزشی و کتابخانه‌ای برای گروه‌های خاص؛ شبکه‌سازی و توسعه همکاری‌های کتابخانه‌ای، تهیه محتوا برای کتابخانه؛ تنوع و کثرت فعالیت‌های مرتبط با کتابخانه نشان می‌دهد که نوآوری و خلاقیت در انجام برنامه داوطلبانه از اهمیت زیادی برخوردار است و با توجه به طیف گسترده اعضای کتابخانه‌های عمومی، ارائه خدمات متنوع برای انواع کاربران از کودک گرفته تا بزرگسال انجام می‌شود. مقایسه خدمات داوطلبانه در خارج از کشور نشان می‌دهد؛ فعالیت‌های داوطلبانه در خارج از کشور دارای نوآوری و تنوع بیشتری است و فعالیت‌هایی مانند شبکه‌سازی و توسعه همکاری‌های کتابخانه‌ای، تهیه محتوا برای کتابخانه در راستای معرفی خدمات کتابخانه و توسعه فعالیت‌های اجتماعی شهروندان انجام می‌شود که کارکنان کتابخانه برای انجام چنین فعالیت‌هایی زمان و توانایی لازم را ندارند؛ اما استفاده از داوطلبان می‌تواند فرصت مناسبی را برای انجام چنین فعالیت‌هایی در سطح جامعه فراهم سازد.

شیوه‌های ارائه خدمات داوطلبانه به لحاظ زمانی و مکانی عبارت‌اند از: ارائه خدمات داوطلبانه در کتابخانه به صورت حضوری، ارائه خدمات داوطلبانه در خارج از کتابخانه به صورت حضوری، ارائه خدمات به صورت مجازی و در زمان‌های مختلف. حضور داوطلبان به صورت رسمی و منسجم در کتابخانه‌های عمومی از قدمت قابل‌توجهی برخوردار نیست. همچنین بخش قابل‌توجهی از فعالیت‌های داوطلبانه‌ای که برای کتابخانه‌ها، انجام می‌شود با روش سنتی است که مستلزم حضور داوطلبان در کتابخانه است. اگرچه حضور داوطلبان در کتابخانه، می‌تواند مزایای زیادی برای کتابخانه‌ها و افراد داوطلب داشته باشد؛ اما موانع و چالش‌هایی در این زمینه وجود دارد که از آن جمله می‌توان، تهیه امکانات و تجهیزات لازم برای داوطلبان و ارائه خدمات در ساعات محدود کاری کتابخانه را نام برد. این مشکلات و چالش‌ها، مدیریت کتابخانه‌ها را وادار به اتخاذ روش‌هایی برای آماده‌سازی بستر فضای مجازی برای فعالیت‌های داوطلبانه می‌کند. همچنین با توجه به نیاز اعضای کتابخانه‌ها برای دریافت اطلاعات در هر مکان و هر زمان، استفاده از فضای مجازی برای کتابخانه‌ها به صورت یک ضرورت در آمده است. از سوی دیگر، کتابداران و مدیران

۲- پیشنهاد می شود، آئین نامه جذب، به کارگیری و ارزیابی فعالیت های داوطلبانه از طریق نهاد کتابخانه های عمومی تدوین گردد.

۳- پیشنهاد می شود؛ مدیران کتابخانه ها، زیرساخت های لازم برای ارائه خدمات داوطلبانه در فضای مجازی را برای داوطلبان ایجاد کنند.

### سپاسگزاری

از سردبیر و داوران محترمی که با نظرات اصلاحی خود در ارتقای این اثر سهم دارند، صمیمانه تشکر می کنیم.

بسیاری از گروه ها و سمن ها موفق و مؤثر عمل کرده اند و خدمات قابل ملاحظه ای را به جامعه ارائه می کنند. شهرداری، سالاری و بهزادی (۱۳۹۴) نیز، مؤثرترین انگیزه های خیرین کتابخانه های آستان قدس رضوی را انگیزه های دینی (رضای خدا، پاداش اخروی) و خدمت به مردم و هممنوع بیان کرده اند. طیب نیا و ربانی اصفهانی (۱۳۹۷) نیز، بیان می کنند، سازمان های غیردولتی (NGO) به دنبال بسیج نیروی مردمی و داوطلب برای بهبود وضعیت جامعه، رفع کاستی ها، بروز و ظهور دیدگاه ها و دستیابی به توسعه پایدار هستند.

### راهکارها

۱- پیشنهاد می شود؛ مدیران کتابخانه های عمومی کشور، دوره های آموزشی متناسبی را برای متقاضیان فعالیت های داوطلبانه برگزار کنند.

### References

- Cho, H., Wong, Z. E., & Chiu, W. (2020). The effect of volunteer management on intention to continue volunteering: A mediating role of job satisfaction of volunteers. *Sage Open*, 10(2), 2158244020920588. <https://doi.org/10.1177/2158244020920588>
- Hoerning, B. (2017). The importance of volunteer work for successful children's and adult literacy programs in US public libraries—a view from outside. *Conference: IFLA WLIC 2017 - Wroclaw, Poland*.
- Najafi, M., & Sepasi Moghadam, H. (2009). People Interest in Red Crescent Society Various Activities Voluntary, *Scientific Journal of Rescue Relief*, 1(1), 35. (In Persian)
- Nicol, E. A., & Johnson, C. M. (2008). Volunteers in libraries: Program structure, evaluation, and theoretical analysis. *Reference & User Services Quarterly*, 48(2), 154-163. DOI: <https://doi.org/10.5860/rusq.48n2.154>
- Lee, Young-joo & Brudney, Jeffrey L. (2009). The International Journal of Sociology and Social Policy; *Bingley*, 29(9/10), 512-530. DOI: [10.1108/01443330910986298](https://doi.org/10.1108/01443330910986298)
- Salari, M., Behzadi, H., & Shahriari, A. (2014). *Investigating effective factors in attracting people's participation in Mashhad public libraries*. Master's thesis. Faculty of Literature and Humanities. Imam Reza University (AS). (In Persian)
- Tayebnia, M. S. & Rabbani Esfahani, H. (2018). The Examination of the Effective Factors in Women's Participation in the Voluntarily Charitable Activities, *Journal of Islamic Social Studies*, 24(2), 135. (In Persian)
- Lane, Campbell Carla (1402). *From library volunteer to library Advocate*. Translated by Mehri Salari, Najmeh Seyyedokht, Tehran: Chapar. (In Persian).
- Mahmoudi Topkanlou, H. & Saberi, M. (2023). Comparison of online and offline volunteering among students with an emphasis on libraries. *Librarianship and information*, 25(4), 73-94 <https://doi.org/10.30481/lis.2022.363521.2008>. (In Persian)
- Marjani, S. A., Zarei, A. & Bayat, B. (2022). Identifying factors and components affecting voluntary activities in Iranian libraries by presenting a theoretical model. *Librarianship and Information* 24(4), 5-30. <https://doi.org/10.30481/LIS.2020.238107.1734> (In Persian)