



Facilitating and Helping to Develop Small Businesses, Are Khuzestan Province Public Libraries Ready?

Mohammad Reza Shekari 

Ph.D., Knowledge and Information Science, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran. E-mail: shekari.scu@gmail.com

Rouhollah Khademi 

*Corresponding author, Assistant Professor, Department of Knowledge and Information Science, Semnan University, Semnan, Iran. E-mail: r.khademi@semnan.ac.ir

Donya Safaei 

MSc., Knowledge and Information Science, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran. E-mail: safaei.scu@gmail.com

Abstract

Objective: Considering the importance of small businesses in the economy and the role and extent of public libraries in providing services, this research was conducted to design a model and examine the level of readiness of public libraries in Khuzestan province in facilitating and developing small businesses.

Methodology: This research is applied in terms of purpose, in terms of the method of data collection, it is a survey-type descriptive research, and in terms of the nature of the data, it is an exploratory-type mixed study, which was carried out with the thematic analysis technique. In the qualitative section, factors were first identified using snowball sampling and conducting 14 interviews. The validity of these factors was confirmed with the content validity ratio (CVR) index and their qualitative reliability was confirmed through Felice's Kappa coefficient test. In the quantitative part, a questionnaire consisting of extracted qualitative factors was distributed among 173 public library librarians in Khuzestan province. Then, using the SWOT matrix analysis model, the factors were categorized into two internal categories (strengths and weaknesses) and external factors (opportunities and threats).

Findings: This research shows results in 4 dimensions of internal factors including "resources and services", "manpower", "marketing and advertising" and "technology and space"; and 4 dimensions of external factors including "laws and regulations", "management attitudes", "training" and "communications and interactions". From the total of 17 components that were examined in 4 dimensions of internal factors, 1 strength point and 9 weakness points were observed, and the remaining 7 factors were in an average situation, which gives an average of 2.389. On the other hand, the public libraries of Khuzestan province are faced with 2 opportunities

and 9 threats out of 19 investigated factors in 4 dimensions of external factors and the other 8 factors have an average status and an average of 2.482 for external factors. It turns out that the situation is relatively favorable, and the overall average obtained for all components and dimensions under investigation is 2.438, which indicates a relatively favorable situation.

Conclusion: Small businesses can use the services of public libraries to start and develop. However, the public libraries of Khuzestan are in relatively favorable conditions to support and facilitate small businesses. For this reason, to support these businesses, first and foremost, this should become part of the mission and goal of Khuzestan public libraries. If business support becomes part of the value system and mission of public libraries, a dynamic and business-supporting library may be created in that system and mission.

Keywords: Khuzestan province, public libraries, small businesses, SWOT

Article type: Research

How to cite:

Shekari, M. R., Khademi, R., & Safaei, D. (2023). Facilitating and Helping to Develop Small Businesses, Are Khuzestan Province Public Libraries Ready? *Library and Information Sciences*, 26(4), 171-198.

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 10/12/2023

Received in revised form: 23/01/2024

Accepted: 03/02/2024


Available online: 17/03/2024

Publisher: Central Library of Astan Quds Razavi
Library and Information Sciences, 2023, Vol. 26, No. 4, pp. 171-198.


© The author(s)




تسهیل‌گری و کمک به توسعه کسب‌وکارهای کوچک؛ آیا کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان آماده‌اند؟

محمد رضا شکاری 

دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران. رایانامه: sekari.scu@gmail.com

روح‌اله خادمی 

*نویسنده مسئول، استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران. رایانامه: r.khademi@semnan.ac.ir

دنیا صفائی 

کارشناسی ارشد، علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران. رایانامه: safaei.scu@gmail.com

چکیده

هدف: با توجه به اهمیت کسب‌وکارهای کوچک در اقتصاد و نقش و گستردگی کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات، این پژوهش با هدف طراحی مدل و بررسی میزان آمادگی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در تسهیل و توسعه کسب‌وکارهای کوچک است.

روش‌شناسی: این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی، به لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها یک پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی و به لحاظ ماهیت داده‌ها یک مطالعه آمیخته از نوع اکتشافی است که با تکنیک تحلیل مضمون انجام شد. در بخش کیفی ابتدا با استفاده از نمونه‌گیری گلوله‌برفی و انجام ۱۴ مصاحبه عوامل شناسایی شدند. تأیید روایی این عوامل با شاخص نسبت روایی محتوایی (CVR) و پایایی کیفی آن‌ها از طریق آزمون ضریب کاپای فلیس به تأیید رسید. در بخش کمی، پرسشنامه‌ای متشکل از عوامل کیفی استخراج شده در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به تعداد ۱۷۳ نفر توزیع شد. سپس با کاربرد مدل تحلیل SWOT (تحلیل تکافت) عوامل در دو دسته درونی (نقاط قوت و نقاط ضعف) و عوامل بیرونی (فرصت‌ها و تهدیدها) دسته‌بندی شدند.

یافته‌ها: این پژوهش نتایج را در ۴ بعد از عوامل درونی شامل «منابع و خدمات»، «نیروی انسانی»، «بازاریابی و تبلیغات» و «فناوری و فضا»؛ و ۴ بعد از عوامل بیرونی شامل «قوانین و آیین‌نامه‌ها»، «نگرش‌های مدیریتی»، «آموزش» و «ارتباطات و تعاملات» ارائه می‌دهد. از مجموع ۱۷ مؤلفه‌ای که در ۴ بعد از عوامل درونی مورد بررسی قرار گرفت، ۱ نقطه قوت و ۹ نقطه ضعف مشاهده و ۷ عامل باقی‌مانده در وضعیت متوسط قرار داشتند که میانگین ۲/۳۸۹ به دست می‌آید. از سوی دیگر، کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از ۱۹ عامل مورد بررسی در ۴ بعد از عوامل بیرونی، با ۲ فرصت مواجه و با ۹ تهدید روبه‌رو هستند و ۸ عامل دیگر نیز وضعیت متوسطی را دارا هستند و میانگین ۲/۴۸۲ برای عوامل بیرونی به دست می‌آید که وضعیت نسبتاً مطلوبی است و در کل میانگین به دست آمده برای تمامی مؤلفه‌ها و ابعاد مورد بررسی عدد ۲/۴۳۸ است که نشان از وضعیت نسبتاً مطلوبی دارد.

نتیجه‌گیری: کسب‌وکارهای کوچک می‌توانند از خدمات کتابخانه‌های عمومی جهت شروع و توسعه استفاده کنند. با این حال، کتابخانه‌های عمومی خوزستان برای حمایت و تسهیل‌گیری از کسب‌وکارهای کوچک، در شرایط نسبتاً مطلوبی قرار دارند. به همین دلیل، برای حمایت از این کسب‌وکارها، پیش و بیش از هر چیز باید این امر جزئی از رسالت و هدف کتابخانه‌های عمومی خوزستان شوند. چنانچه حمایت و پشتیبانی از کسب‌وکارها جزئی از نظام ارزشی و رسالت کتابخانه‌های عمومی شود، بسیار محتمل است که در آن نظام و رسالت، کتابخانه‌ای پویا و حامی کسب‌وکار ایجاد شود.

کلیدواژه‌ها: استان خوزستان، تحلیل تکافت، کتابخانه عمومی، کسب‌وکارهای کوچک

نوع مقاله: پژوهشی

استناد:

شکاری، محمد رضا؛ خادمی، روح‌اله؛ صفائی، دنیا (۱۴۰۲). تسهیل‌گری و کمک به توسعه کسب‌وکارهای کوچک: آیا کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان آماده‌اند؟ *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۶(۴)، ۱۷۱-۱۹۸.

تاریخچه مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۹/۱۹ تاریخ ویرایش: ۱۴۰۲/۱۱/۳ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۱۴ تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۱۲/۲۷

ناشر: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۴۰۲، دوره ۲۶، شماره ۴، شماره پیاپی ۱۰۴، صص. ۱۷۱-۱۹۸.

© نویسندگان



مقدمه

کسب‌وکارهای کوچک و متوسط جزء جدایی‌ناپذیر تحولات در بازارهای رو به گسترش دنیای امروز هستند که ایجاد و توسعه آن‌ها سیاست مهمی در ایجاد مشاغل جدید و کمک به بهبود اوضاع اقتصادی و رشد کشورها به شمار می‌رود (کریمی، بانکی‌پور و احمدپورداریانی، ۱۳۹۳). کسب‌وکارهای کوچک در هر کشوری تعریف و شاخص‌های خاص خود را دارد که عموماً بر اساس سرمایه، تعداد کارکنان، گردش مالی، ساختارهای مدیریت و مانند آن تعریف می‌شود. در ایران کسب‌وکارهایی که تعداد کارکنانش کمتر از ۹ نفر باشند به عنوان کسب‌وکار کوچک تلقی می‌گردد که با داشتن تنها ۴ درصد از کل بنگاه‌های اقتصادی، سهم ۱۵.۵ درصدی از استخدام را دارند. از این رو، رونق کسب‌وکارهای کوچک می‌تواند باعث حفظ و افزایش سطح اشتغال پایدار کشور و کاهش فقر و نرخ بیکاری، کمک به توزیع عادلانه ثروت و کاهش شکاف طبقاتی، افزایش سطح درآمد ملی و توسعه اقتصاد شود. با توجه به نقش بسیار ملموس کسب‌وکارهای کوچک در اشتغال‌زایی، ایجاد نوآوری در محصولات و خدمات، نفوذ در بازارهای ویژه و فعالیت در نقاطی مشخص، ایجاد رقابت سالم و جلوگیری از انحصار که در رشد اقتصادی ایران در فضای راهبردی به دنبال دارد، لزوم توجه به توسعه کسب‌وکارهای کوچک برای دولت‌ها آشکارتر می‌شود (صدقی ثابت، ۱۴۰۱).

با وجود مزایای مختلف شرکت‌ها و کسب‌وکارهای کوچک، این شرکت‌ها و کسب‌وکارها، همواره با محدودیت‌های شدید مربوط به دسترسی به منابع، امور مالی، اطلاعات، خدمات پشتیبانی، کمبود چارچوب نهادی کافی و موانع روبه‌روی روبه‌رو هستند که همگی ظرفیت آن‌ها را برای سرمایه‌گذاری، نوآوری و بهبود بهره‌وری و پایداری محدود می‌کند (گیچوهی^۱، ۲۰۱۶). یکی از راهکارها برای رفع این چالش‌ها، ارائه «خدمات توسعه کسب‌وکار»^۲ است که شامل طیف وسیع و متنوعی از خدمات غیرمالی است که به منظور بهبود عملکرد کسب‌وکارهای متوسط و کوچک، دستیابی به بازار و ارتقاء توان رقابتی این کسب‌وکارها ارائه می‌گردد. یکی از خدمات زیرمجموعه خدمات توسعه کسب‌وکار، خدمات اطلاعاتی تجاری یا همان خدمات اطلاعاتی کسب‌وکار است (خادمی، حیدری، بیگدلی و مختاری، ۱۳۹۸) که به خدمات اطلاعاتی سازماندهی‌شده به جامعه تجاری در زمینه‌های مختلف مانند تأمین مالی، فرصت‌های تجاری، مدیریت، بازاریابی، تولید، توسعه کسب‌وکار و استفاده از فناوری اطلاق می‌شود. هدف نهایی خدمات اطلاعاتی کسب‌وکار، ارائه خدمات پشتیبانی اطلاعاتی مورد نیاز به جامعه تجاری است (چیوار^۳، ۲۰۰۷).

1. Gichohi
2. Business Development Services (BDS)
3. Chiware

از نهادهایی که ارائه خدمات اطلاعاتی جزئی از رسالت‌های آن است و می‌تواند خدمات اطلاعاتی تجاری ارائه کند، می‌توان به کتابخانه‌های عمومی اشاره کرد. این کتابخانه‌ها با توجه به گستردگی آن در سطوح مختلف کشور و نظر به کارکردهای و نقش‌های مختلفی که در اجتماع بر عهده دارد (شکاری و خادمی‌زاده، ۱۴۰۲)، همواره به عنوان یک مرکز اجتماعی تلقی می‌شود (شکاری، خادمی‌زاده، نواح، هاشمی و کوهی‌رستمی، ۱۴۰۱). کتابخانه‌های عمومی می‌توانند در کنار بخش‌های دیگر با تشریک مساعی، به رونق کسب‌وکارهای کوچک کمک کنند. در سال ۱۹۹۶، بیانیه یونسکو در مورد کتابخانه‌های عمومی، مأموریت گسترده کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات اطلاعاتی متناسب با جامعه تجاری محلی را برجسته کرد (سانتوس^۱، ۲۰۰۹). کتابخانه عمومی نیویورک نیز در سال ۱۹۹۶، برخی از خدمات خود را برای راه‌اندازی کتابخانه علم، صنعت و تجارت^۲ ادغام کرد. جدای از دسترسی به مجموعه بزرگ خود، کتابخانه شروع به تمرکز بیشتر بر روی خدمات اطلاعاتی به افرادی کرد که در نیویورک کسب‌وکار راه‌اندازی می‌کردند. برخی از خدمات عبارتند از: آموزش، استفاده از اینترنت، پشتیبانی کاربر در بازیابی اطلاعات، دسترسی به ۳۶ پایگاه داده دارای مجوز از طریق ایستگاه‌های کاری اختصاصی، سمینارهای رایگان، مشاوره کسب‌وکار انفرادی و وبگاه‌هایی که دسترسی به خدمات اطلاعات کسب‌وکار آنلاین مختلف را فراهم می‌کنند (کوهن و مک‌دانا، ۲۰۰۷).

اسپنسر، روستون و دوسان^۳ (۲۰۰۴) بیان می‌دارند که کتابخانه بریتانیا خدمات اطلاعات تجاری را از طریق مرکز تجاری و مالکیت معنوی کتابخانه بریتانیا ارائه می‌دهد. این مرکز خدماتی مانند مشاوره حرفه‌ای در مورد نحوه دسترسی و بازیابی اطلاعات، کارگاه‌های آموزشی، راهنمایی در زمینه‌های و مانند مختلفی مانند تحقیقات بازار، علائم تجاری و طرح‌های کسب‌وکار آن مرتبط با کسب‌وکارها را ارائه می‌کند. مارفلت^۴ (۲۰۰۶) نیز در این خصوص می‌گوید، این کتابخانه جلسات «از یک متخصص بپرس» ترتیب می‌دهد که جامعه تجاری را قادر می‌سازد تا با کارآفرینان شناخته‌شده‌ای که موفقیت چشمگیری دارند، بحث‌های تعاملی داشته باشند.

با موارد اشاره شده، به علاوه فشارها برای کمک به توسعه جامعه، دیگر، کتابخانه‌های عمومی در جهان نمی‌توانند به فعالیت و ارائه خدمات با استفاده از رویکردهای سنتی ادامه دهند. دنیای پرتلاطم نیازمند پاسخ‌های راهبردی منسجمی است که به نیاز کتابخانه‌های عمومی برای ارائه ساختارها، سیستم‌ها و راه‌های جدید برای رسیدگی به نیازهای اطلاعاتی برای گروه‌های تخصصی مانند جامعه کسب‌وکار در مقیاس کوچک اشاره می‌کند. وضعیت فوق‌نیاز کتابخانه‌های عمومی را برای تغییر نحوه درک آن‌ها توسط مقامات محلی و دولت تشدید

1. Santos
2. Science, Industry and Business Library (SIBL)
3. Spencer, Ruston & Duncan
4. Marfleet

می‌کند. نه به عنوان مراکز هزینه، بلکه به عنوان شرکای کلیدی که در توسعه اقتصادی تلاش می‌کنند، چرا که سانتوس (۲۰۰۹) این نقش جدید کتابخانه عمومی را به عنوان منبعی برای تقویت رشد اقتصادی یک منطقه می‌بیند. با ارائه خدمات اطلاعاتی کسب‌وکار به کسب‌وکارهای کوچک، کتابخانه‌های عمومی به عنوان یکی از حامیان توسعه اقتصادی در جوامع محلی تبدیل شده (ویلسون، ۲۰۱۳) و به عنوان بخشی از فرآیند ایجاد سرمایه اجتماعی تبدیل شوند که منجر به ایجاد تغییرات اجتماعی در جامعه می‌شود (وایت^۱، ۲۰۰۹).

با توجه به موارد گفته شده و بررسی نمونه‌های مختلف در کشورهای مختلف در زمینه اهمیت کسب‌وکارهای کوچک و نقش کتابخانه‌های عمومی در ارائه خدمات اطلاعاتی تجاری و کمک به این کسب‌وکارها، این مسئله مطرح است که آیا کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، به عنوان استانی با دارا بودن ۲۲۰ باب کتابخانه عمومی، آمادگی این نقش‌آفرینی را دارند یا خیر؟

از این رو این پژوهش با هدف طراحی مدل میزان آمادگی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در تسهیل و توسعه کسب‌وکارهای کوچک با استفاده از مدل ماتریس SWOT^۲ (تحلیل تکافت^۳) انجام شده است. از این رو هدف این پژوهش، شناسایی عوامل درونی (نقاط قوت و نقاط ضعف) و عوامل بیرونی (فرصت‌ها و تهدیدها) موجود در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در تسهیل و توسعه کسب‌وکارهای کوچک و ترسیم مدل آن است.

پژوهش حاضر، در صدد پاسخگویی به پرسش‌های زیر است:

- عوامل درونی (نقاط قوت و نقاط ضعف) موجود در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، در تسهیل و توسعه کسب‌وکارهای کوچک کدامند؟
- عوامل بیرونی (فرصت‌ها و تهدیدها) پیش روی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در تسهیل و توسعه کسب‌وکارهای کوچک کدامند؟
- مدل میزان آمادگی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به مثابه مراکز تسهیل‌گر و توسعه دهنده کسب‌وکارهای کوچک، مبتنی بر مدل SWOT چگونه است؟

1. White

2. Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats (SWOT)

۳. واژه مصوب فرهنگستان زبان و ادب فارسی برای تحلیل سوات

پیشینه پژوهش

ایده کنج‌های کسب‌وکار^۱ در کتابخانه‌های عمومی کشور آفریقای جنوبی از سال ۱۹۹۷ آشکار شد (آندروود^۲، ۲۰۰۳). به گفته آندروود، بسیاری از کتابخانه‌های عمومی در شهرهای کوچک کیپ غربی^۳ در آفریقای جنوبی، اکنون کنج‌های کسب‌وکار در کتابخانه‌ای دارند که تمرکز اصلی آن‌ها دسترسی به اطلاعات تجاری است تا نیازهای اطلاعات کسب‌وکار محلی را برطرف کنند.

از دیدگاه هوسونو^۴ (۲۰۰۶)، ارائه خدمات اطلاعاتی به جامعه تجاری یکی از وظایف کلیدی کتابخانه‌های عمومی در ژاپن بوده است. برخی از خدمات اطلاعاتی ارائه شده در کتابخانه‌های عمومی ژاپن شامل خدمات مرجع و برگزاری سمینارهای منظم است.

سانتوس (۲۰۰۹) نقش کتابخانه عمومی در جامعه را به عنوان یک نقطه کانونی برای توسعه اقتصادی محلی، متناسب با کشورهای بازار مشترک جنوبی^۵ (متشکل از آرژانتین، برزیل، پاراگوئه و اروگوئه) مورد بحث قرار داده است.

مرکز کتابخانه رایانه‌ای پیوسته^۶ در سال ۲۰۱۱ در کانادا پژوهشی انجام داد و مشخص شد که در کتابخانه‌های عمومی کانادا، صاحبان مشاغل و کارمندان هر ماه ۷۶۰۰۰ بار از منابع کتابخانه‌های عمومی برای حمایت از کسب‌وکارهای کوچک خود استفاده می‌کنند. گزارش شده است که نزدیک به ۲۰۰ کتابخانه عمومی دارای اتاق جلسات هستند که هر ماه بیش از ۲۸۰۰۰ نفر از آن‌ها استفاده می‌کنند (او. سی. ال. سی، ۲۰۱۱).

فلدمن^۷ (۲۰۱۵) چگونگی تعامل مراکز توسعه کسب‌وکار کوچک با کتابخانه‌ها و کتابداران برای ارائه کمک به کارآفرینان در آمریکا را بررسی کرده و بیان می‌دارد که علاوه بر کمک مستقیم به کارآفرینان، کتابداران دانشگاهی و عمومی ممکن است با سازمان‌های کمک به کسب‌وکار، مانند مراکز رشد و فناوری یا مراکز توسعه کسب‌وکارهای کوچک همکاری کنند تا به مشتریان خود کمک کنند تا منابعی برای شروع یا رشد شرکت خود پیدا کنند.

فرانک و جونز^۸ (۲۰۱۵) کمک به کارآفرینی و توسعه اقتصادی در کتابخانه‌های عمومی فلوریدا را بررسی کرده است. از سوی دیگر، مهرا و دیگران (۲۰۱۶) مشارکت‌های اجتماعی برای بیشتر کردن نقش کتابخانه‌های

1. business corner

2. Underwood

3. Western Cape

4. Hosono

5. The Southern Common Market (MERCOSUR)

6. Online Computer Library Center (OCLC)

7. Feldmann

8. Franks & Johns

عمومی روستایی در توسعه اقتصادی کسب‌وکارهای کوچک در ایالت تنسی آمریکا را مورد بررسی قرار داده است.

گیچوهی (۲۰۱۶) به بررسی نقش کتابخانه‌های عمومی در توسعه شرکت‌های تجاری در مقیاس کوچک در کشور کنیا پرداخته است و بیان می‌کند که کتابخانه‌های عمومی نقش تسهیل‌کننده و کاربردی در ارائه راه‌حل‌های اطلاعاتی تجاری به کسب‌وکارهای کوچک با همکاری با ذی‌نفعان همفکر دارند. گیچوهی، بیان می‌دارد که با وجود این که شرکت‌های کوچک، تعداد بی‌شماری از نیازهای اطلاعاتی برای توسعه کسب‌وکار مرتفع می‌کنند، اما کتابخانه‌های عمومی منابع اطلاعاتی تجاری ضعیفی جهت رفع این نیازها داشتند. هوگس و باس^۱ (۲۰۲۱) چگونگی حمایت کتابخانه‌های عمومی روستایی از توسعه اقتصادی محلی در منطقه دشت‌های کوهستانی^۲ در آمریکا را بررسی کرده‌اند.

با گذشت سال‌ها از توجه به نقش کتابخانه‌های عمومی در توسعه کسب‌وکارهای کوچک، این توجه هنوز ادامه دارد و مورد پژوهش قرار داده می‌شود. برای نمونه می‌توان به پژوهش استانی‌کونین، کویدارات و زورلین^۳ (۲۰۲۳) نیز راه‌حلی نوآورانه را برای کتابخانه‌های عمومی و درباره مشاغل مختلف در مقاله خود بررسی کرده‌اند.

جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی حاکی از آن است که موضوع عام این پژوهش یعنی داشتن دیدگاهی اقتصادی به کتابخانه، از جنبه‌های مختلف و در بافت‌های مختلف، مورد بررسی قرار گرفته است. برای مثال، حاصلی، صفوی و پارسا (۱۴۰۲) فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی در توسعه اقتصادی جامعه را به شکل مروری مورد مطالعه قرار داده و در یک جمع‌بندی فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی در راستای توسعه فعالیت‌های اقتصادی جامعه را در مؤلفه‌های اطلاع‌رسانی، آموزشی، اجتماعی و توسعه فضا و تجهیزات بیان داشته‌اند. عطائی‌ظاهر، تجعفری، صنعت‌جو و شریف (۱۴۰۰) نیز امکان ارائه خدمات مؤثر بر توسعه اقتصادی در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد را بررسی کرده‌اند. نتایج نشان داد که خدمات مؤثر بر توسعه اقتصادی که شامل خدمات سوادآموزی، آموزش و توسعه مهارت‌های سرمایه انسانی، اطلاع‌رسانی، مشاوره‌ای و مرجع و فعالیت‌های تحقیقاتی و مطالعاتی کتابخانه بودند در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد بیش از حد متوسط بود. همچنین، وضعیت زیرساخت‌های فضا و تجهیزات، امکانات مرتبط با کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری به منظور ارائه خدمات مؤثر بر توسعه اقتصادی در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد بیشتر از حد متوسط و وضعیت زیرساخت‌های نیروی انسانی و بودجه کمتر از حد متوسط بوده است.

1. Hughes & Boss

2. Mountain Plains

3. Snnikūnnnrē, Kv2daaattē & vv rreiiēnē

«ارائه خدمات اطلاعاتی تجاری» در کتابخانه‌ها، توسط پژوهشگرانی از جمله حیدری، بیگدلی، مختاری و خادمی (۱۳۹۶)، خادمی، حیدری، بیگدلی و مختاری (۱۳۹۸)، خادمی و شکاری (۱۴۰۲) مطالعه شده است. «کارآفرینی» نیز یکی از پرطرفدارترین موضوعاتی است که پژوهشگران داخل کشور با کاربرست ظرفیت کتابخانه‌ها به آن پرداخته‌اند. این مبحث را می‌توان در مطالعات سیدی (۱۳۹۰)، طبرسا، احمدی‌زاد و اسمعیلی گیوی (۱۳۹۱)، باب‌الحوائجی و زمانی راد (۱۳۹۲)، اسدنیای، موحدیان و سقایی طلب (۱۳۹۵)، کاظمی و سیفی (۱۳۹۸) و فرشید، جعفری و کلهری (۱۳۹۹)، یافت. از سوی دیگر، بحث «کسب‌وکار» (به معنای عام) نیز در پژوهش‌های متعدد و بافت‌های مختلف و البته خارج از حیطه کتابخانه‌ها بررسی شده است.

مرور متون نشان می‌دهد که تاکنون پژوهشی که کسب‌وکارهای کوچک را از رهگذار کتابخانه‌های عمومی بررسی کرده باشد، انجام نشده است. این در حالی است که کتابخانه‌ها با شناسایی نیازمندی‌ها در زمینه کسب‌وکارهای محلی و توانایی‌های جامعه خدمت‌گیر، از یک‌سو و شناسایی سازمان‌های حامی و مرتبط با توسعه کسب و کار، سرمایه‌گذاران جویای نیروی کار، شرکاء، قوانین و مقررات؛ از سوی دیگر، می‌توانند با ارائه خدمات، منابع، فضا، آموزش و... به خلق ایده، ایجاد و راه‌اندازی و پایداری کسب‌وکار و در نتیجه توسعه جامعه کمک کنند (صنعت‌جو، ۱۴۰۲).

روش‌شناسی

پژوهش حاضر به لحاظ هدف از نوع تحقیقات کاربردی و به لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی است که به صورت پیمایشی انجام شده است. همچنین به لحاظ ماهیت داده‌ها یک پژوهش آمیخته (کیفی-کمی) از نوع اکتشافی است.

در بخش کیفی، جامعه‌ی پژوهش را متخصصان و خبرگان حوزه کتابخانه‌های عمومی و کسب‌وکار تشکیل می‌دهد. گردآوری داده‌ها با کاربرد نمونه‌گیری گلوله برفی انجام شده است. روش اجرای این پژوهش در بخش کیفی، تحلیل مضمون بوده است. با مطرح کردن موضوع و ارزش‌ها و اهمیت بحث مورد بررسی، شرکت‌کنندگان به صحبت دعوت می‌شدند و به شکل تلفنی از آن‌ها راجع به عوامل و موانع مؤثر در تسهیل و توسعه کتابخانه‌های عمومی در حمایت از کسب‌وکارهای کوچک پرسیده می‌شد. پس از پایان هر مصاحبه، مصاحبه‌شونده، فرد متخصص دیگری را معرفی می‌کرد و با مراجعه به او و طی روند مصاحبه، مجدد به فرد دیگری هدایت می‌شدیم. در نهایت، پس از انجام ۱۴ مصاحبه، اشباع نظری حاصل شد. پس از اتمام مصاحبه‌ها و پیاده‌سازی متن آن‌ها در محیط ماکروسافت ورد، به تحلیل مضامین مستتر در هر یک از آن‌ها پرداخته شد.

پس از تحلیل مضامین، ۸ عامل در ۲ بعد عوامل درونی یعنی نقاط قوت و نقاط ضعف (شامل نیروی انسانی، منابع و خدمات، بازاریابی و تبلیغات و فناوری و فضا) و عوامل بیرونی یعنی فرصت‌ها و تهدیدها (شامل قوانین و آیین‌نامه‌ها، نگرش‌های مدیریتی، آموزش و ارتباطات و تعاملات) استخراج شد.

در این پژوهش، برای اعتباربخشی و سنجش روایی عوامل شناسایی‌شده، از شاخص نسبت روایی محتوایی^۱ (CVR) بهره‌جویی شد. این شاخص توسط لاوشه^۲ (۱۹۷۵) طراحی شده است. جهت محاسبه این شاخص از نظرات کارشناسان متخصص در زمینه محتوای آزمون مورد نظر استفاده می‌شود و با توضیح اهداف آزمون برای آن‌ها و ارائه تعاریف عملیاتی مربوط به محتوای پرسش‌ها، از آن‌ها خواسته می‌شود تا هریک از پرسش‌ها را بر اساس طیف سه‌بخشی لیکرت «گویه ضروری است»، «گویه مفید است ولی ضروری نیست» و «گویه ضرورتی ندارد» طبقه‌بندی کنند. بر اساس تعداد متخصصینی که پرسش‌ها را مورد ارزیابی قرار داده‌اند (در این پژوهش ۳۰ نفر)، لازم است که حداقل مقدار CVR قابل قبول ۰/۳۳ باشد. به این ترتیب، پرسش‌هایی که مقدار CVR محاسبه شده برای آن‌ها کمتر از میزان مورد نظر باشد (با توجه به تعداد متخصصین ارزیابی‌کننده پرسش)، چون روایی محتوایی قابل قبولی ندارند، بایستی از آزمون کنار گذاشته شوند.

برای تأیید پایایی، از ضریب کاپای فلیس^۳ استفاده می‌شود. در واقع، در مباحث آمار استنباطی، مفهومی به نام اندازه‌گیری توافق وجود دارد که به بررسی و ارزیابی ارتباط بین دو یا چند کمیت می‌پردازد. اگر به دنبال آن هستیم که به سنجش میزان توافق بین ۲ فرد، پدیده یا منبع بپردازیم از ضریب کاپای کوهن^۴ و چنانچه که تعداد ارزیاب‌های ما بیش از ۲ فرد، پدیده یا منبع باشد از ضریب کاپای فلیس استفاده می‌شود. همین دلیل، ابزاری مشتمل بر عوامل کیفی استخراج شده طراحی شد و برای ۲۳ نفر از متخصصان (به عنوان ارزیاب) فرستاده شد. پس از جمع‌آوری داده‌های آن، پایایی عوامل نیز تأیید شدند که نتایج آن در بخش یافته‌ها ارائه شده است. در بخش کمی، ابتدا به سنجش پایایی عوامل کیفی استخراج شده پرداخته شد. برای این منظور، پرسشنامه اولیه متشکل از ۸ مؤلفه و ۴۶ گویه طراحی و تدوین شد. برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. به این منظور، پرسشنامه اولیه پژوهش، به صورت تحت وب، در میان جامعه‌ای متشکل از ۱۵ نفر از متخصصان حوزه کتابخانه‌های عمومی قرار گرفت و از آن‌ها خواسته شد تا درباره هر مفهوم، نظر خود را بین اعدادی از ۱ (کاملاً مخالفم) تا عدد ۵ (کاملاً موافقم) اعلام نمایند. پس از جمع‌آوری داده‌ها، تعداد ۱۰ گویه که حد نصاب لازم را کسب نکرده بودند، حذف شدند. نتایج حاکی از آن است که آلفای کل پرسشنامه ۰/۸۶ است

1. Content Validity Ratio (CVR)

2. Lawshe

3. Fleiss' kappa coefficient

4. Cohen's kappa coefficient

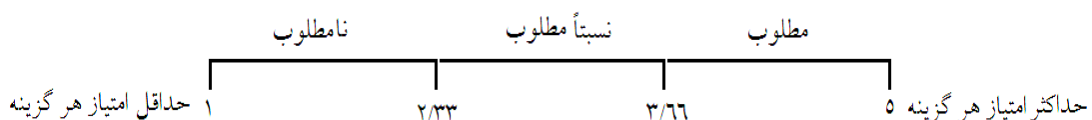
که نشان از پایایی مناسب آن دارد. به این ترتیب، پرسشنامه نهایی این پژوهش با ۸ مؤلفه و ۳۶ گویه به دست آمد. پرسشنامه مذکور در میان کتابداران و مسئولین کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان توزیع شد. جامعه پژوهش شامل ۳۵۶ نفر از کتابداران و مسئولین و شیوه نمونه‌گیری خوشه‌ای بود. طبق جدول کوکران حداقل حجم نمونه برای این تعداد با محاسبه ضریب خطای ۵ درصد، ۱۸۶ نفر است. بنابراین، پس از توزیع پرسشنامه بین آنان، تعداد ۱۷۳ پرسشنامه معادل ۹۳ درصد عودت داده شد. تکنیک مورد استفاده برای این امر، مدل تحلیل ماتریس SWOT (تحلیل تکافت) است. به این معنا که عوامل شناسایی شده در دو دسته عوامل درونی و عوامل بیرونی تقسیم می‌شوند. عوامل درونی به عنوان نقاط قوت و نقاط ضعف و عوامل بیرونی به عنوان فرصت‌ها و تهدیدها شناخته می‌شوند.

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در این بخش، از روش وزن‌دهی استفاده شده است. بدین معنی که با محاسبه میانگین مربوط به هر پرسش، امتیاز هر یک از پرسش‌ها مشخص می‌گردد و همان‌طور که در فرمول زیر مشخص شده است، با تعیین فراوانی پاسخ‌های مربوط به هر کدام از گزینه‌ها و تعیین امتیاز مربوط به هر گزینه (خیلی کم تا خیلی زیاد) امتیاز هر کدام از پرسش‌ها مشخص می‌گردد (نمودار ۱).

$$\text{مجموع (ارزش عددی (وزن) هر گزینه سوال مربوط به نشانگر} \times \text{فراوانی مربوط به آن)} \\ \text{تعداد کل پاسخ‌دهندگان به سوال مورد نظر} = \text{امتیاز نشانگر}$$

نمودار ۱. شیوه نمره‌گذاری گویه‌ها

جهت قضاوت در مورد مطلوبیت سطوح، از طیف استاندارد ارزیابی بازرگان و دیگران (حجازی، بازرگان، اسحاقی، ۱۳۸۷، ص. ۱۲۶-۱۲۸) استفاده شده است. در یک طرف از این طیف، حداکثر امتیاز و در طرف دیگر حداقل امتیاز قرار گرفته و سپس فاصله این دو، به سه قسمت مساوی تقسیم می‌شود. در این طیف چنانچه از طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای استفاده شود، اگر میانگین مؤلفه‌های مورد نظر بین ۱ تا ۲/۳۳ باشد وضعیت نامطلوب (در این پژوهش به عنوان نقاط ضعف و تهدیدها)، چنانچه این میانگین بین ۲/۳۳ تا ۳/۶۶ باشد وضعیت نسبتاً مطلوب و چنانچه این میانگین بین ۳/۶۶ تا ۵ باشد، وضعیت مؤلفه‌های مورد بررسی مطلوب (به عنوان نقاط قوت و فرصت‌ها) ارزیابی می‌شود. نمودار زیر طیف سطح مطلوبیت را نشان می‌دهد (نمودار ۲).



نمودار ۲. طیف سطح مطلوبیت بازرگان و دیگران در مقیاس لیکرت پنج‌ارزشی

یافته‌ها

در این قسمت و قبل از آن که به پرسش‌های پژوهش پاسخ داده شود، به سنجش روایی و اعتباربخشی به عوامل شناسایی شده اقدام می‌شود. به این ترتیب، پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها و انجام کدگذاری‌ها با استفاده از روش تحلیل مضمون، ۸ مؤلفه استخراج شدند. این ۸ مؤلفه، به عنوان عوامل تسهیل‌گر و توسعه‌دهنده کسب‌وکارهای کوچک در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، در دو بعد عوامل درونی و عوامل بیرونی شناسایی و معرفی می‌گردند: عوامل درونی یعنی نقاط قوت و نقاط ضعف (شامل منابع و خدمات، نیروی انسانی، بازاریابی و تبلیغات و فناوری و فضا) و عوامل بیرونی یعنی فرصت‌ها و تهدیدها (قوانین و آیین‌نامه‌ها، نگرش‌های مدیریتی، آموزش و ارتباطات و تعاملات) (جدول ۱). سپس برای اعتباربخشی به این مؤلفه‌ها، به سنجش روایی آن‌ها اقدام گردید. به این منظور، از روش شاخص نسبت روایی محتوایی (CVR) استفاده شد. این مقدار برای زمانی که تعداد ارزیاب‌ها ۳۰ نفر باشد، باید حداقل نمره قابل قبول $0/33$ باشد. همچنین برای تأیید پایایی آن‌ها، از آزمون آماری ضریب کاپای فلیس استفاده شد. به این ترتیب، پس از توزیع پرسشنامه متشکل از داده‌های کیفی در بین ۳۰ نفر از متخصصان، روایی محتوایی و سپس ضریب توافق برای هر یک از عوامل به دست آمد. مقدار کاپا بین صفر تا یک نوسان دارد. هر چقدر این سنجح به عدد یک نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده توافق بیشتر بین ارزیاب‌ها است. در ادامه، نتیجه این آزمون برای هر یک از عوامل شناسایی شده را می‌توان مشاهده کرد.

جدول ۱. نتایج نسبت روایی محتوایی (CVR) و آزمون ضریب کاپای فلیس برای عوامل استخراج شده

سطح معنی‌داری	نمره Z	خطای استاندارد فرضی	ضریب کاپا	نسبت روایی محتوایی (CVR)	عوامل	
۰/۰۰۰	۷/۰۸۴	۰/۰۲۱	۰/۷۶۲	۰/۴۴۷	منابع و خدمات	عوامل درونی
۰/۰۰۰	۱۴/۶۵۴	۰/۰۱۱	۰/۷۲۵	۰/۵۰۶	نیروی انسانی	
۰/۰۰۰	۲۸/۲۵۸	۰/۱۱۴	۰/۸۱۸	۰/۳۹۴	بازاریابی و تبلیغات	
۰/۰۰۰	۱۱/۲۵۱	۰/۰۰۹	۰/۸۳۴	۰/۴۰۸	فناوری و فضا	
۰/۰۰۰	۲۳/۴۸۳	۰/۰۱۶	۰/۷۵۸	۰/۵۲۹	قوانین و آیین‌نامه‌ها	عوامل بیرونی
۰/۰۰۰	۱۵/۵۴۷	۰/۰۱۳	۰/۷۸۲	۰/۶۱۹	نگرش‌های مدیریتی	
۰/۰۰۰	۴۰/۲۸۹	۰/۰۱۸	۰/۷۳۴	۰/۵۷۱	آموزش	
۰/۰۰۰	۲۷/۵۴۷	۰/۰۲۲	۰/۸۰۷	۰/۴۸۵	ارتباطات و تعاملات	

تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که روایی تمامی عوامل، بالاتر از $0/33$ است، پس همه این عوامل از روایی محتوایی مناسبی برخوردار بوده و معتبر هستند. همچنین مقدار کاپای به دست آمده برای هر یک عوامل، عددی بالاتر از $0/7$ است. با توجه به این که سطح معنی‌داری تمامی عوامل عدد $0/000$ و کوچکتر از $0/05$ است پس پایایی کیفی عوامل هم در سطح بالایی گزارش می‌شود.

اکنون که عوامل شناسایی شده و روایی آن‌ها به تأیید رسیدند، پرسش‌های پژوهش پاسخ داده خواهد شد. در این بخش به تجزیه و تحلیل داده‌های مستخرج از پرسش‌نامه‌ها پرداخته می‌شود. در جداول زیر، بیشترین بحث این نوشتار به عواملی که به عنوان نقطه قوت و فرصت و نقطه ضعف و تهدید شناخته شده‌اند پرداخته می‌شود و به آن‌هایی که وضعیت نسبتاً مطلوبی داشته‌اند کمتر پرداخته می‌شود. لازم به ذکر است که در هر گروه از جداول، عامل‌ها بر اساس زیاد به کم مرتب شده‌اند.

۱. عوامل درونی (نقاط قوت و نقاط ضعف) موجود در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، در

حمایت و توسعه کسب‌وکارهای کوچک کدامند؟

برای پاسخ به این پرسش، لازم است تا به تحلیل عوامل درونی پیش روی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در راستای حمایت و توسعه کسب‌وکارهای کوچک (شامل ۱. منابع و خدمات، ۲. نیروی انسانی، ۳. بازاریابی و تبلیغات و ۴. فناوری و فضا) پرداخته شود.

عوامل درونی: نقاط قوت و نقاط ضعف

۱. منابع و خدمات

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، گروه «منابع و خدمات» دارای ۴ عامل است که از این تعداد، ۲ عامل در سطح نامطلوب، یک عامل مطلوب و یک عامل دیگر نیز در وضعیت نسبتاً مطلوب قرار دارد. نقطه قوت موجود، وجود برنامه‌ها و خدمات مختلف و مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است. میانگین گروه «منابع و خدمات» با ۲/۲۹ در وضعیت نامطلوبی گزارش می‌شود.

جدول ۲. نقاط قوت و ضعف گروه «منابع و خدمات»

رتبه	عوامل	میانگین	انحراف معیار	سطح مطلوبیت
۱	در کتابخانه ما برنامه‌ها و خدمات مختلف و مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک وجود دارد.	۳/۷۹	۱/۱۳	مطلوب
۲	کتابخانه‌ی ما، با منابع و خدمات خود، همواره به اطلاع‌رسانی، دانش‌افزایی و آگاهی‌بخشی در زمینه کسب‌وکارهای کوچک کمک می‌کند.	۲/۷۲	۰/۸۱	نسبتاً مطلوب
۳	در کتابخانه ما منابع اطلاعاتی چاپی (کتاب، نشریه و...) جهت ارائه اطلاعات تجاری و مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک وجود دارد.	۱/۵۱	۰/۹۷	نامطلوب
۴	در کتابخانه ما دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی تجاری و سایر منابع الکترونیکی و مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک وجود دارد.	۱/۱۷	۱/۳۵	نامطلوب
	مجموع	۲/۲۹	۱/۰۶۵	نامطلوب

۲. نیروی انسانی

جدول ۳ به دومین گروه از عوامل درونی مرتبط با تسهیل و توسعه کسب‌وکارهای کوچک در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است. یافته‌ها نشان می‌دهد که در این گروه، هیچ‌گونه نقطه قوتی وجود ندارد. به این معنی که ۴ عامل در وضعیت نسبتاً مطلوب است و ۱ عامل دیگر در وضعیت نامطلوبی قرار دارد. یافته‌ها حاکی از آن است که در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، به اندازه کافی نیرو و وقت، جهت ارائه خدمات مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک وجود ندارد. میانگین به دست‌آمده از این گروه از عوامل با عدد ۳/۱۶ نشان از وضعیت نسبتاً مطلوب آن دارد.

جدول ۳. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «نیروی انسانی»

رتبه	عوامل	میانگین	انحراف معیار	سطح مطلوبیت
۱	من می‌توانم پل ارتباطی مناسبی میان صاحبان مشاغل و کسب‌وکارها و جامعه اطلاعاتی مشابه باشم.	۳/۲۲	۱/۱۴	نسبتاً مطلوب
۲	من در مورد اطلاعات تجاری و مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک، آگاهی و دانش دارم.	۲/۹۵	۱/۰۵	نسبتاً مطلوب
۳	من، منابع کسب‌وکارهای کوچک را در هر فضایی که باشد می‌شناسم و آن را می‌توانم برای متقاضیان، دسترس‌پذیر کنم.	۲/۹۴	۰/۹۷	نسبتاً مطلوب
۴	من می‌توانم مشاوره‌های اطلاعاتی مفید و مؤثری را در اختیار صاحبان مشاغل و کسب‌وکارهای کوچک قرار دهم.	۲/۷۸	۰/۹۳	نسبتاً مطلوب
۵	در کتابخانه‌هایی که من هستم، به اندازه کافی نیرو و وقت، جهت ارائه خدمات مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک وجود دارد.	۲/۲۴	۰/۸۵	نامطلوب
	مجموع	۲/۸۳	۰/۹۹	نسبتاً مطلوب

۳. بازاریابی و تبلیغات

با توجه به جدول ۴، نتایج پژوهش با داشتن ۳ نقطه ضعف در گروه «بازاریابی و تبلیغات»، گویای وضعیت و شرایط نامطلوبی است. یافته‌ها حاکی از آن است که در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، برای خدمات مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک، میزان تبلیغات بسیار کم است و حتی بازاریابی و تبلیغات به صورت آزادانه هم انجام نمی‌شود؛ همچنین صاحبان مشاغل و کسب‌وکارها هم برایشان امکان تبلیغ وجود ندارد. کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در این گروه از عوامل درونی، با میانگین ۲/۰۲ با شرایط نامطلوبی مواجه هستند.

جدول ۴. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «بازاریابی و تبلیغات»

رتبه	عوامل	میانگین	انحراف معیار	سطح مطلوبیت
۱	در کتابخانه ما، تبلیغات و بازاریابی لازم، جهت برقراری و اجرای برنامه‌های مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک وجود دارد.	۲/۲۵	۱/۱۳	نامطلوب
۲	در کتابخانه ما، صاحبان مشاغل و کسب‌وکارهای کوچک، می‌توانند به راحتی و با آزادی به تبلیغ و بازاریابی بپردازند.	۲/۱۸	۰/۶۹	نامطلوب
۳	در کتابخانه ما، برای خدمات اطلاعاتی تجاری و مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک، بازاریابی و تبلیغات بدون محدودیت و آزادانه انجام می‌شود.	۱/۶۳	۰/۸۱	نامطلوب
	مجموع	۲/۰۲	۰/۸۸	نامطلوب

۴. فناوری و فضا

با مطالعه نقاط قوت و نقاط ضعف در گروه «فناوری و فضا» که در جدول ۵ بیان شده است، مشخص می‌شود که هیچ عاملی در وضعیت مطلوب قرار ندارد. در عین حال، ۳ عامل نامطلوب و ۲ عامل دیگر در وضعیت متوسطی قرار دارد و در کل این مؤلفه با میانگین ۲/۲۴ در سطح نامطلوب گزارش می‌شود. یکی از نقاط ضعف موجود این است که کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان فضا و جو مناسبی برای میزبانی از صاحبان مشاغل و کسب‌وکار ندارند؛ همچنین فضای کتابخانه‌ها فناوری‌ها و نوآوری‌های جدید را به صاحبان مشاغل عرضه نمی‌کنند. از سوی دیگر، کتابخانه‌های مذکور به عنوان یک محیط و فضای خلق ایده در حیطه کسب‌وکار شناخته نمی‌شوند.

جدول ۵. نقاط قوت و ضعف مؤلفه «فناوری و فضا»

رتبه	عوامل	میانگین	انحراف معیار	سطح مطلوبیت
۱	کتابخانه‌ها فضایی سازنده برای حمایت از کسب‌وکارهای کوچک است.	۲/۵۲	۰/۸۹	نسبتاً مطلوب
۲	در کتابخانه ما، در صورت برگزاری رویدادهای مختلف با کسب‌وکار، از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی جهت تسهیل در برگزاری آن استفاده می‌شود.	۲/۴۳	۰/۴۸	نسبتاً مطلوب
۳	در فضای کتابخانه ما، فناوری‌ها و نوآوری‌های جدید را به صاحبان مشاغل و کسب‌وکارها عرضه می‌کند.	۲/۱۸	۱/۱۲	نامطلوب
۴	کتابخانه ما، به عنوان محیط و فضای خلق ایده در حیطه کسب‌وکارهای کوچک شناخته می‌شود.	۲/۰۹	۰/۹۳	نامطلوب
۵	فضا و جو کتابخانه ما به نحوی است که به راحتی می‌تواند میزبان صاحبان مشاغل و کسب‌وکارها باشد.	۱/۹۸	۱/۱۲	نامطلوب
	مجموع	۲/۲۴	۰/۷۱	نامطلوب

۲. عوامل بیرونی (فرصت‌ها و تهدیدها) پیش روی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در

حمایت و توسعه کسب‌وکارهای کوچک کدامند؟

برای پاسخگویی به دومین پرسش این پژوهش، لازم است تا به تحلیل عوامل بیرونی مؤثر در کاربست مهارت‌های ارتباطی (شامل ۱. قوانین و آیین‌نامه‌ها، ۲. نگرش‌های مدیریتی، ۳. آموزش و ۴. ارتباطات و تعاملات) پرداخته شود.

عوامل بیرونی: فرصت‌ها و تهدیدها

۱. قوانین و آیین‌نامه‌ها

اولین گروه از عوامل بیرونی برای شناسایی فرصت‌ها و تهدیدهای موجود در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در راستای تسهیل و حمایت از کسب‌وکارهای کوچک، گروه «قوانین و آیین‌نامه‌ها» است (جدول ۶)

که تحلیل داده‌ها، هیچ‌گونه فرصت و تهدیدی را نشان نداد و هر ۳ عامل وضعیت در نسبتاً مطلوب قرار دارند. در مجموع، گروه قوانین و آیین‌نامه‌ها، با میانگین ۲/۵۹ حاکی از وجود وضعیتی میانه است.

جدول ۶. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «قوانین و آیین‌نامه‌ها»

رتبه	عوامل	میانگین	انحراف معیار	سطح مطلوبیت
۱	در نهاد کتابخانه‌ها، برای حمایت و توسعه کسب‌وکارهای کوچک، برنامه‌های مدون و مفصلی برنامه‌ریزی شده است.	۲/۶۸	۱/۲۴	نسبتاً مطلوب
۲	در کتابخانه ما، به لحاظ اداری و بوروکراسی، می‌توان جلسات و برنامه‌های مرتبط با حوزه کسب‌وکارهای کوچک را برگزار کرد.	۲/۵۸	۰/۸۷	نسبتاً مطلوب
۳	در کتابخانه ما، قوانین و آیین‌نامه‌های موجود، اجازه ارائه خدمات مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک را می‌دهد.	۲/۵۱	۱/۰۹	نسبتاً مطلوب
	مجموع	۲/۵۹	۱/۰۷	نسبتاً مطلوب

۲. نگرش‌های مدیریتی

با توجه به داده‌های حاصل از جدول ۷، کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان با ۱ تهدید و ۱ فرصت در گروه «نگرش‌های مدیریتی» روبه‌رو هستند و ۲ گروه دیگر نیز در وضعیت بینابینی قرار دارند. طبق یافته‌ها مدیران نهاد، برای توسعه کسب‌وکارهای کوچک به واسطه کتابخانه‌ها اهمیت و ارزش قائل هستند، در عین حال، در کتابخانه‌های عمومی تأمین بودجه لازم در سطوح مختلف برای فراهم کردن خدمات مرتبط با این کسب‌وکارها صورت نمی‌پذیرد. میانگین به دست آمده از گروه نگرش‌های مدیریتی، با عدد ۲/۹۵ در وضعیت نسبتاً مطلوب گزارش می‌شود.

جدول ۷. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «نگرش‌های مدیریتی»

رتبه	عوامل	میانگین	انحراف معیار	سطح مطلوبیت
۱	مدیران نهاد کتابخانه‌ها، برای توسعه کسب‌وکارهای کوچک به واسطه کتابخانه اهمیت و ارزش قائل هستند.	۳/۷۲	۱/۰۸	مطلوب
۲	از نظر من در سطوح مختلف مدیریتی (مدیرکل، رئیس اداره شهرستان) دیدگاه مثبتی نسبت به ارائه خدمات اطلاعاتی تجاری و مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک وجود دارد.	۳/۲۳	۰/۸۱	نسبتاً مطلوب
۳	مدیران، همواره به دانش‌افزایی کارکنان در حوزه کسب‌وکارهای کوچک، به روش‌های مختلف، اهمیت می‌دهند.	۲/۷۶	۱/۰۷	نسبتاً مطلوب
۴	در کتابخانه ما تأمین بودجه لازم توسط مدیریت در سطوح مختلف جهت فراهم کردن خدمات مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک (تأمین منابع، زیرساخت فناوری، هزینه مدرس و ...) صورت می‌پذیرد.	۲/۰۹	۱/۵۷	نامطلوب
	مجموع	۲/۹۵	۱/۱۳	نسبتاً مطلوب

۳. آموزش

یکی دیگر از گروه‌هایی که می‌توان از دیدگاه عوامل بیرونی یعنی فرصت‌ها و تهدیدها به آن نگریست «آموزش» است که شرح آن در جدول ۸ آمده است. برای این گروه ۴ عامل در نظر گرفته شده است که تمامی ۴ عامل آن در سطح نامطلوب قرار داشتند. عدم برگزاری گردهمایی‌های مختلف در حیطه کسب‌وکار در کتابخانه‌های عمومی، برگزار نشدن جلسات تبلیغاتی توسط صاحبان مشاغل و کسب‌وکارها در این کتابخانه‌ها، عدم برگزاری سخنرانی‌های مرتبط با حوزه کسب‌وکار و برگزار نشدن کارگاه‌های آموزشی ویژه نحوه جستجو در پایگاه‌ها، با هدف راه‌اندازی و مدیریت کسب‌وکارهای کوچک، از جمله تهدیدهایی است که کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان با آن مواجه‌اند. میانگین به دست آمده برای گروه آموزش، ۲/۰۱ است که وضعیت نامطلوبی را گزارش می‌دهد.

جدول ۸. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «آموزش»

رتبه	عوامل	میانگین	انحراف معیار	سطح مطلوبیت
۱	در کتابخانه ما، دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی ویژه نحوه جستجوی منابع اطلاعاتی تجاری، جهت راه‌اندازی و مدیریت کسب‌وکارهای کوچک برگزار می‌شود.	۲/۰۱	۰/۹۶	نامطلوب
۲	در کتابخانه ما، صاحبان مشاغل و کسب‌وکار، می‌توانند به راحتی اقدام به برگزاری جلسه‌های مختلف (اعم از آموزشی و تبلیغاتی) نموده، خود را معرفی کرده و خدمات خود را با دیگران مطرح نمایند.	۱/۹۶	۱/۵۴	نامطلوب
۳	در کتابخانه ما گردهمایی‌ها، همایش‌ها و کنفرانس‌های مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک برگزار می‌شود.	۱/۸۲	۰/۸۲	نامطلوب
۴	در کتابخانه ما، سخنرانی‌های مرتبط با حوزه کسب‌وکارهای کوچک (به صورت حضوری و مجازی)، برگزار می‌شود.	۱/۷۱	۰/۸۵	نامطلوب
	مجموع	۱/۸۸	۱/۰۴	نامطلوب

۴. ارتباطات و تعاملات

طبق جدول ۹، عوامل مربوط به گروه «ارتباطات و تعاملات» در ۸ دسته تقسیم شده‌اند. یافته‌ها نشان از آن دارد که ۴ عامل در وضعیت نامطلوب، ۱ عامل در وضعیت مطلوب و ۳ عامل باقی مانده نیز وضعیت متوسطی را دارا هستند. مطابق با این یافته‌ها، هر چند در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، صاحبان مشاغل خانگی و کسب‌وکارهای مختلف می‌توانند به راحتی با یکدیگر ملاقات کرده و به گفتگو بنشینند؛ در عین حال، بانک اطلاعاتی از مشتریان و جامعه محلی موجود نیست، شبکه‌سازی و ارتباط با متخصصان کسب‌وکار انجام نمی‌شود، جلسات مشاوره‌ای بین متخصصان و صاحب‌نظران برگزار نمی‌گردد و کتابخانه‌های عمومی قادر نیستند که

صاحبان مشاغل و کسب‌وکارهای کوچک را به مشاوران خبره پیوند دهد. میانگین به دست آمده از گروه ارتباطات و تعاملات ۲/۴۸ است که نشان از وضعیت نامطلوب آن دارد.

جدول ۹. فرصت‌ها و تهدیدهای مؤلفه «ارتباطات و تعاملات»

رتبه	عوامل	میانگین	انحراف معیار	سطح مطلوبیت
۱	در کتابخانه‌ی ما، صاحبان مشاغل خانگی و کسب‌وکارهای مختلف، می‌توانند به راحتی با یکدیگر ملاقات کرده و به گفت‌وگو بنشینند.	۳/۸۷	۱/۰۸	مطلوب
۲	کتابخانه‌ی ما مکانی است که می‌تواند تسهیل‌کننده، ارتباط‌دهنده و پیونددهنده‌ی اجزای مختلف کسب‌وکارهای کوچک با یکدیگر باشد.	۲/۸۶	۱/۴۵	نسبتاً مطلوب
۳	کتابخانه‌ی ما، با نهادها، ادارات و سازمان‌هایی که مسئولیت اجتماعی مستقیمی در حیطه کسب‌وکارهای کوچک دارند (از جمله مؤسسه‌های کارآفرینی، پارک‌های علم و فناوری، مؤسسه‌های دانش‌بنیان و...)، ارتباط و تعامل دارد.	۲/۴۶	۰/۵۴	نسبتاً مطلوب
۴	کتابخانه‌ی ما، شرایطی را فراهم نموده که صاحبان مشاغل و کسب‌وکارهای کوچک را از نظر پشتوانه حمایتی و مالی، به اسپانسرهایی که در این زمینه مایل به سرمایه‌گذاری هستند، مرتبط می‌کند.	۲/۳۷	۱/۰۲	نسبتاً مطلوب
۵	در کتابخانه‌ی ما جلسات مشاوره‌ای بین متخصصان و صاحب‌نظران کسب‌وکار برگزار می‌شود.	۲/۳۱	۰/۶۳	نامطلوب
۶	کتابخانه‌ی ما، صاحبان مشاغل و کسب‌وکارهای کوچک را به مشاوران خبره پیوند می‌دهد.	۲/۱۸	۱/۲۵	نامطلوب
۷	در کتابخانه‌ی ما شبکه‌سازی و برقراری ارتباط با متخصصان کسب‌وکارهای کوچک، و ایجاد باشگاه‌های شغلی و مانند آن انجام می‌شود.	۲/۰۶	۱/۱۳	نامطلوب
۸	در کتابخانه‌ی ما بانک اطلاعاتی از مشتریان و جامعه‌ی محلی، جهت ارائه خدمات اطلاعاتی تجاری و کسب‌وکارهای کوچک وجود دارد.	۱/۸۴	۰/۵۷	نامطلوب
	مجموع	۲/۴۸	۰/۹۶	نسبتاً مطلوب

۳. مدل میزان آمادگی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به مثابه مراکز تسهیل‌گر و

توسعه‌دهنده کسب‌وکارهای کوچک، مبتنی بر مدل SWOT چگونه است؟

پس از شناسایی نقاط قوت، نقاط ضعف، فرصت‌ها و تهدیدهای پیش روی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به مثابه مراکز تسهیل‌گر و توسعه‌دهنده کسب‌وکارهای کوچک، شکل ۱ طراحی می‌شود. طبق این مدل، نقاط قوت و فرصت‌ها به عنوان عوامل سازنده و سودمند برای رسیدن به هدف و نقاط ضعف و تهدیدها به عنوان عوامل مخرب و مضر برای رسیدن هدف معرفی شده‌اند.



شکل ۱. مدل میزان آمادگی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در تسهیل و توسعه کسب و کارهای کوچک

بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش، به شناسایی عوامل اثرگذار و پیش روی کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در راستای تسهیل و توسعه کسب و کارهای کوچک با استفاده از مدل تحلیل SWOT پرداخته است. با مدل SWOT عوامل در دو دسته عوامل درونی و عوامل بیرونی دسته‌بندی شدند. این مدل قادر است تا به یک موضوع از چهار جنبه نقاط قوت، نقاط ضعف، فرصت‌ها و تهدیدها بنگرد.

اولین گروه از عوامل درونی، «منابع و خدمات» است. یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها در گروه «منابع و خدمات» نشان می‌دهد که در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، برنامه‌ها و خدمات مختلف و مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک وجود دارد. اما، منابع اطلاعاتی چاپی، از جمله کتاب و نشریه، به میزان کافی برای ارائه اطلاعات تجاری و مرتبط با کسب‌وکارها وجود ندارد. این کمبود را می‌توان در پایگاه‌های اطلاعاتی و سایر منابع اطلاعات الکترونیکی مرتبط با کسب‌وکار نیز مشاهده کرد. به همین دلیل کاربران و جستجوکنندگان کسب‌وکارهای کوچک، نمی‌توانند نیازهای اطلاعاتی خود را به واسطه منابع مختلف موجود در کتابخانه‌ها برطرف نمایند. در واقع، فقر منابع اطلاعاتی مرتبط با تجارت و کسب‌وکارهای کوچک و خانگی در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان مشهود است. بنابراین، می‌توان گفت چنانچه کتابخانه‌های عمومی خوزستان به تقویت منابع اطلاعاتی اعم از چاپی و الکترونیکی اقدام نمایند، می‌توان انتظار داشت که آن‌ها با منابع و خدمات خود، به اطلاع‌رسانی، دانش‌افزایی و آگاهی‌بخشی در زمینه‌های مختلف تجاری و کسب‌وکارها ختم شود؛ و از سوی دیگر، برنامه‌ها و خدمات مختلف موجود هم با قدرت بیشتری ارائه شود.

نیروی انسانی، یکی دیگر از عوامل درونی است. نتایج حاکی از آن است که در مؤلفه «نیروی انسانی»، کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان در وضعیت نسبتاً مطلوبی قرار دارند. در ارائه هر گونه خدمت در کتابخانه‌های عمومی، کمترین انتظار این است که نیروی محرکه آن، یعنی کتابداران در وضعیت مناسبی قرار داشته باشند تا با تکیه بر آن بتوانند سایر عوامل را نیز به خوبی به مرحله اجرا درآورند. در این شرایط، کتابداران جهت ارائه خدمات مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک، به اندازه کافی نیرو و وقت در اختیار ندارند. شاید همین کمبود وقت و نیروی انسانی باعث شده باشد که کتابداران نتوانند آگاهی و دانش لازم را برای کسب اطلاعات تجاری بالا ببرند و مشاوره‌های اطلاعاتی مفید و مؤثری را در اختیار صاحبان مشاغل و کسب‌وکارهای کوچک قرار دهند. اگر کتابداران بتوانند اطلاعات مرتبط با کسب‌وکارهای مختلف را در خود ارتقا دهند، می‌توان انتظار داشت که آن‌ها منابع اطلاعاتی مختلف را در سریع‌ترین زمان ممکن و با بالاترین کیفیت در اختیار متقاضیان آن قرار دهند. نتایج پژوهش عطائی‌ظاهر و دیگران (۱۴۰۰) نیز ناهمسو با این نتایج بود؛ چرا که در آن پژوهش، نیروی انسانی در کتابخانه‌های عمومی مشهد به منظور توسعه اقتصادی پایین‌تر از حد متوسط بوده است.

نتایج حاصل در گروه «بازاریابی و تبلیغات»، وضعیت نامطلوبی را نشان می‌دهد. یافته‌ها نشان داد که در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، تبلیغات و بازاریابی لازم، برای برقراری و اجرای برنامه‌ها و فعالیت‌های مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک لازم صورت نمی‌پذیرد. همچنین، صاحبان مشاغل و کسب‌وکارهای کوچک نیز نمی‌توانند به راحتی و با آزادی به تبلیغ و بازاریابی بپردازند. چنانچه بازاریابی برای خدمات مرتبط با کسب‌وکارها نیز انجام شود، این تبلیغات هم آزادانه و بدون اعمال محدودیت انجام نمی‌شود. همین امر باعث می‌شود تا

کتابخانه نتواند در تسهیلگری و توسعه کسب‌وکارهای کوچک موفق عمل کند. این در حالی است که بازاریابی می‌تواند سهم بزرگ و بی‌بدیلی را در اجرای موفق هر برنامه داشته باشد. بازاریابی و تبلیغات موجب اطلاع‌رسانی هر چه بیشتر به مخاطبان بالقوه و بالفعل، نسبت به محصول و یا خدمت مدنظر می‌شود. به عبارت دیگر، از طریق بازاریابی می‌توان به ارتباط میان اطلاعات و ایجاد آگاهی از محصول یا خدمت نیز پی برد. به طور کلی، برای فروش یا ارائه خدمات بیشتر، کاربران بالقوه باید در رابطه با ویژگی‌های خدمت و نحوه ارائه و موارد استفاده و کاربرد آن اطلاعات کافی در اختیار داشته باشند.

در گروه «فناوری و فضا» که آخرین گروه از عوامل درونی است، هر چند برخی از عوامل وضعیت نسبتاً مطلوبی دارند؛ اما در کل، این گروه از وضعیت نامطلوبی برخوردار است. یکی از بزرگترین و اساسی‌ترین مشکلات کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، کمبود و یا نامناسب بودن فضای موجود برای ارائه خدمات مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک است. به عبارت دیگر، هر خدمتی باید در محیط و فضایی خاص انجام شود؛ چنانچه آن فضا به هر دلیلی در اختیار نباشد یا کیفیت لازم را نداشته باشد، نمی‌توان انتظار داشت که آن خدمت به مرحله اجرا درآید. شاید یکی از دلایل آن، کوچک بودن کتابخانه‌های عمومی، راه‌اندازی آن در ساختمان‌هایی با کاربری غیرکتابخانه‌ای و یا احداث آن‌ها طبق یک نقشه ثابت و بدون در نظر گرفتن فضایی لازم برای انجام فعالیت‌های اجتماعی است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که در فضای کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، فناوری‌ها و نوآوری‌های جدید به صاحبان مشاغل و کسب‌وکارها عرضه نمی‌شود. کتابخانه‌ها به عنوان یک محیط و فضای خلق ایده در حیطه کسب‌وکارهای کوچک شناخته نمی‌شوند و فضا و جو کتابخانه به نحوی نیست که بتوان به راحتی از صاحبان مشاغل و کسب‌وکارهای کوچک میزبانی کرد. از سوی دیگر، فناوری اطلاعات می‌تواند توانایی کتابخانه‌های عمومی و گستره خدمات آن را گسترده‌تر نماید؛ به خصوص این که تنوع محصولات و خدمات کتابخانه‌ها نیز بهبود پیدا کرده و باعث جلب رضایت بیشتر کاربران شده و می‌توان انتظار داشت که بازده نیروی انسانی تسهیل شود. اما یافته‌ها، نتایج نسبتاً مطلوبی را برای کاربرد فناوری در حمایت از کسب‌وکارهای کوچک نشان می‌دهد. آندروود (۲۰۰۳) نیز در پژوهش خود فضاهایی در کتابخانه‌های عمومی آفریقای جنوبی را که با نام کنج‌های کسب‌وکار شناخته می‌شوند، به عنوان فضایی مناسب جهت کمک کتابخانه‌های عمومی به کسب‌وکارها معرفی کرده است. همچنین در پژوهش او.س.ال.سی (۲۰۱۱) از وجود اتاق جلسات در کتابخانه‌های عمومی کانادا به عنوان یکی از خدمات کتابخانه‌های عمومی به کسب‌وکارها نام برده شده است. پژوهش مروری حاصلی، صفوی و پارسا (۱۴۰۲) نیز توسعه فضا و تجهیزات را به عنوان یکی از عوامل فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی در توسعه اقتصادی جامعه شناسایی کرده است. نتایج پژوهش عطائی‌ظاهر و دیگران (۱۴۰۰) نیز ناهمسو

با این نتایج بوده و فضا، تجهیزات و فناوری در کتابخانه‌های عمومی مشهد به منظور توسعه اقتصادی بالاتر از حد متوسط بوده است.

در حیطه عوامل بیرونی نیز چهار گروه حضور دارند. نخستین گروه از این عوامل، «قوانین و آیین‌نامه‌ها» است که یافته‌ها حاکی از آن است که کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان با فرصت یا تهدیدی در حیطه تسهیل و توسعه کسب‌وکارهای کوچک مواجه نیستند. به این معنا که کتابخانه‌ها در حد متوسطی برای حمایت از کسب‌وکارها برنامه‌ریزی نموده‌اند؛ و در حد بینابینی به لحاظ اداری و بوروکراسی می‌توان جلسات و برنامه‌های مرتبط با این موضوع برگزار کرد. همچنین قوانین و آیین‌نامه‌های موجود با وضعیت نسبتاً مطلوبی اجازه ارائه خدمات مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک را می‌دهد. این نتایج نشان می‌دهد که کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان به لحاظ قانونی و آیین‌نامه‌ای نیاز به پیشرفت و ارتقای بیشتری برای ارائه خدمات دارند تا کتابداران ارائه هر خدمت را جزئی از وظایف کتابخانه‌ای خود دانسته و تلاش و کوشش لازم را برای آن مبذول نمایند. این عامل باعث می‌شود تا هر فعالیت و خدمتی که مرتبط با کسب‌وکارها باشد، ضابطه قانونی به خود بگیرد.

نتایج نشان داد که در گروه «نگرش‌های مدیریتی»، مدیران نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور، برای توسعه کسب‌وکارهای کوچک به واسطه کتابخانه اهمیت و ارزش قائل هستند. همچنین علت این امر را شاید بتوان در برگزاری همایش بین‌المللی کتابخانه‌های عمومی و کسب‌وکارهای کوچک جستجو کرد که موضوع آن، به پارادایم اصلی و غالب کتابخانه‌های عمومی کشور در طول یکسال گذشته تبدیل شده است. در تأیید این امر، برگزاری جلسات مختلف در استان‌های گوناگون و به میزبانی کتابخانه‌های مرکزی و ادارات کل را می‌توان با عنوان «رویداد کسب‌وکار» نام برد. در عین حال، در سطوح مختلف مدیریتی (مدیرکل و رئیس اداره شهرستان) در حد متوسطی دیدگاه‌های مثبت نسبت به ارائه خدمات اطلاعاتی تجاری و مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک داشته و مدیران در حد نسبتاً مطلوبی به دانش‌افزایی کارکنان در حوزه کسب‌وکار اهمیت می‌دهند. البته، علت این امر را می‌توان در عامل‌های دیگر یافت. یکی از تهدیدهای موجود این بود که در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان، تأمین بودجه لازم توسط مدیریت در سطوح مختلف، جهت فراهم کردن خدمات گوناگون مرتبط با کسب‌وکار مثل تأمین منابع اطلاعاتی، زیرساخت‌های فناوری و هزینه‌های مدرس و غیره صورت نمی‌پذیرد.

یکی از مهمترین ابعاد مورد بررسی در عوامل بیرونی، عامل «آموزش» است که یافته‌ها وضعیت نامطلوب آن را در این پژوهش و وجود تهدیدهای بسیاری را برای کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان نشان می‌دهد. هر کس اگرچه صاحب کسب‌وکاری کوچک و یا حتی در شرکتی بزرگ و چند ملیتی فعالیت نماید، مستلزم گذراندن دوره‌های آموزشی مختلف است. این دوره‌ها باعث به‌روزرسانی گستره دانشی فرد شده و او را برای حضور مؤثر در بازار رقابتی آماده می‌نماید. این آموزش‌ها می‌تواند از طریق دوره‌های آموزشی، بازآموزی، جلسات،

سخنرانی‌ها، همایش‌ها، کنفرانس‌ها و سایر گردهمایی‌های علمی و آموزشی انجام شود. در کتابخانه‌های استان خوزستان، گردهمایی‌ها، همایش‌ها و کنفرانس‌های مرتبط با کسب‌وکارهای کوچک در حد نامطلوبی برگزار می‌شود و صاحبان مشاغل و کسب‌وکار، نمی‌توانند به راحتی اقدام به برگزاری دیدارها و جلسات آموزشی و تبلیغاتی مختلف نمایند. چنانچه شرایط برگزاری این جلسات فراهم شود، کتابخانه‌های عمومی به عنوان مکان‌های مناسبی برای معرفی این کسب‌وکارها و خدماتشان محسوب خواهند شد. علاوه بر این، تهدید دیگری که کتابخانه‌های عمومی خوزستان با آن مواجه‌اند، برگزاری نامطلوب سخنرانی‌های گوناگون حضوری و مجازی مرتبط با حوزه خدمات تجاری و کسب‌وکارهاست. یکی از خدمات ارزنده کتابخانه‌های عمومی تسهیل و کمک به راه‌اندازی کسب‌وکارها و برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی ویژه نحوه جستجوی منابع اطلاعاتی تجاری است که این امر در کتابخانه‌های عمومی خوزستان در سطح نامطلوبی مشاهده می‌شود. کمبود منابع اطلاعاتی الکترونیکی و پایگاه‌های اطلاعاتی که در قسمت منابع و خدمات به آن اشاره شد نیز به این تهدید دامن می‌زند. هوسنو (۲۰۰۶) نیز در پژوهش خود، آموزش و برگزاری سمینارها را به عنوان یکی از خدمات کتابخانه‌های عمومی به کسب‌وکارها در ژاپن اشاره کرده است. پژوهش مروری حاصلی، صفوی و پارسا (۱۴۰۲) نیز آموزش را به عنوان یکی از عوامل فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی در توسعه اقتصادی جامعه شناسایی کرده است. نتایج پژوهش عطائی و دیگران (۱۴۰۰) نیز ناهمسو با این نتایج بوده و آموزش در کتابخانه‌های عمومی مشهد به منظور توسعه اقتصادی بالاتر از حد متوسط بوده است.

تحلیل یافته‌ها نشان داد که در گروه «ارتباطات و تعاملات»، با وجود این که کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان با ۴ تهدید مواجه‌اند، اما وضعیت کلی آن نسبتاً مطلوب است. هر چقدر کیفیت و کمیت تعاملات در محیط کاری بهبود پیدا کند، می‌توان انتظار داشت که ارتباطات بهتری شکل بگیرد و در ادامه منجر به رشد و توسعه توانایی‌های فردی و رسیدن به اهداف سازمانی و رسالت کتابخانه شود. مطابق با نتایج حاصل، در کتابخانه‌های خوزستان، صاحبان مشاغل خانگی و کسب‌وکارهای مختلف می‌توانند به راحتی با یکدیگر ملاقات کرده و به گفتگو بنشینند. در واقع، جو مناسبی برای برقراری ارتباط بین این افراد وجود دارد. هر چند این جو مطلوب است، اما کمیت برگزاری جلسات مشاوره‌ای بین متخصصان و صاحب‌نظران کسب‌وکار پایین است. کتابخانه‌های عمومی در پیوند صاحبان مشاغل و کسب‌وکار به مشاوران خبره ناتوان‌اند، شبکه‌سازی و برقراری ارتباط با متخصصان و ایجاد باشگاه‌های شغلی انجام نمی‌شود. همچنین بانک اطلاعاتی از مشتریان و جامعه محلی، برای ارائه خدمات اطلاعاتی تجاری و کسب‌وکارهای کوچک نیز وجود ندارد. در این زمینه، پژوهش مهرا و دیگران (۲۰۱۶) نیز، مشارکت اجتماعی کتابخانه‌های عمومی روستایی در کسب‌وکارها در ایالت تنسی آمریکا را مورد تأکید قرار داده است.

در مجموع و مطابق با آنچه که مدل نهایی پژوهش آشکار ساخت، در کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان برای تسهیل و توسعه کسب‌وکارهای کوچک، از مجموع ۱۷ مؤلفه‌ای که در ۴ بُعد از عوامل درونی مورد بررسی قرار گرفت، ۱ نقطه قوت و ۹ نقطه ضعف مشاهده شد و ۷ عامل باقی‌مانده در وضعیت متوسط قرار داشتند که میانگین ۲/۳۸۹ به دست آمده مبین وضعیت نسبتاً مطلوب است. اما نتایج حاصل از تحلیل یافته‌های پژوهش و با توجه به آنچه که در مدل پژوهش نشان داده است، کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان از ۱۹ عامل مورد بررسی در ۴ بُعد از عوامل بیرونی با ۲ فرصت و ۹ تهدید روبه‌رو هستند و ۸ عامل دیگر نیز وضعیت متوسطی را دارا هستند که میانگین ۲/۴۸۲ برای عوامل بیرونی وضعیت نسبتاً مطلوبی را نشان می‌دهد. میانگین به دست آمده برای تمامی مؤلفه‌ها و ابعاد مورد بررسی عدد ۲/۴۳۸ است که نشان از وضعیت نسبتاً مطلوب کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان برای تسهیل و توسعه کسب‌وکارهای کوچک دارد.

در پایان لازم به ذکر است که جهت حمایت کتابخانه‌های عمومی از این کسب‌وکارها، پیش و بیش از هر چیز باید این امر، جزئی از رسالت و هدف کتابخانه شود. چنانچه حمایت و پشتیبانی از کسب‌وکارها جزئی از نظام ارزشی و رسالت کتابخانه‌های عمومی شود؛ در این حالت، بسیار محتمل است که در آن نظام و رسالت، کتابخانه‌ای پویا و حامی کسب‌وکار ایجاد شود. البته شرط این موفقیت این است که با استفاده از نقاط قوت، نقاط ضعف پوشش داده شود و با بهره‌گیری از فرصت‌ها، بر تهدیدها غلبه نمود.

با توجه به نتایج به دست‌آمده در این پژوهش پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- تقویت منابع چاپی و الکترونیکی کتابخانه‌های عمومی در جنبه‌های مختلف کسب‌وکار،
- بازاریابی و تبلیغات خدمات کتابخانه‌های عمومی در زمینه کمک به کسب‌وکارها،
- فراهم کردن فضاهای مختلف جهت حضور، دیدار و ارائه خدمات به کسب‌وکارها،
- ارائه آموزش‌های لازم در زمینه‌های مختلف کسب‌وکار.

سپاسگزاری

بدین وسیله از تمامی خبرگان، صاحب‌نظران و متخصصانی که در مصاحبه و گروه‌های کانونی شرکت کرده و با ارائه نظرات ارزشمند خود، به شکل‌گیری و انجام این پژوهش یاری رساندند، تشکر می‌شود.

منابع

اسدنیاء، ابوالفضل؛ موحدیان، قاسم؛ سقایی‌طلب، مرضیه (۱۳۹۵). سنجش رفتار کارآفرینی سازمانی کارکنان نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور: مطالعه موردی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان زنجان. *مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی*، ۲(۴)، ۷۰-۸۰.

- حجازی، یوسف؛ بازرگان، عباس؛ اسحاقی، فاخته (۱۳۸۷). *راهنمای گام‌به‌گام ارزیابی درونی کیفیت در نظام دانشگاهی*. دانشگاه تهران: مؤسسه چاپ و انتشارات.
- حاصلی، داود؛ صفوی، زینب؛ پارسا، فرزانه (۱۴۰۲). *فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی در توسعه اقتصادی جامعه: یک مرور نظام‌مند*. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۹(۲)، ۱۶۲-۱۸۱.
- حیدری، غلامرضا؛ بیگدلی، زاهد؛ مختاری، بابک؛ خادمی، روح‌اله (۱۳۹۶). *شناسایی و تحلیل رفتار اطلاعاتی تجاری شرکت‌های مستقر در پارک علم و فناوری خوزستان: یک مطالعه کیفی*. *تعامل انسان و اطلاعات*، ۴(۲)، ۸۸-۱۰۶.
- خادمی، روح‌اله؛ حیدری، غلامرضا؛ بیگدلی، زاهد؛ مختاری، بابک (۱۳۹۸). *اطلاعات تجاری: از نیاز تا خدمات*. *پروژه‌نامه کتابداری اطلاع‌رسانی*، ۹(۱)، ۲۲۱-۲۴۱.
- خادمی، روح‌اله؛ شکاری، محمدرضا (۱۴۰۲). *کارکرد اقتصادی کتابخانه‌های عمومی در جامعه: ارائه خدمات اطلاعاتی تجاری در کتابخانه‌های عمومی*. ارائه شده در: *هفتمین کنگره متخصصان علوم اطلاعات ایران*. تهران: مرکز اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- سیدی، زینب‌سادات (۱۳۹۰). *امکان‌سنجی نقش کتابخانه‌های عمومی در توسعه و ترویج کارآفرینی از دیدگاه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان*. *پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد*. دانشگاه اصفهان.
- شکاری، محمدرضا؛ خادمی‌زاده، شهناز (۱۴۰۲). *شناسایی و تحلیل نقش‌های کتابخانه‌های عمومی در اجتماع: یک مرور نظام‌مند*. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۴(۱)، ۱۵۶-۲۰۱.
- شکاری، محمدرضا؛ خادمی‌زاده، شهناز؛ نواح، عبدالرضا؛ هاشمی، اسماعیل؛ کوهی‌رستمی، منصور (۱۴۰۱). *طراحی مدل مفهومی کتابخانه‌های عمومی به مثابه مراکز اجتماعی بر اساس نظریه حوزه عمومی یورگن هابرماس*. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۸(۴)، ۴۲۰-۴۴۶.
- صدیقی ثابت، فاطمه (۱۴۰۱). *بررسی تأثیر کسب‌وکارهای کوچک پایدار در رونق رشد اقتصادی ایران*. روزنامه عصر اقتصاد، بازیابی در ۱۴۰۲/۴/۱۰ از <https://asre-eghtesad.com/?p=124443>
- صنعت‌جو، اعظم (۱۴۰۲). *نقش کتابخانه‌ها در توسعه کسب‌وکارهای کوچک*. بازیابی در: <https://b2n.ir/x04819>
- طبرسای، غلامعلی؛ احمدی‌زاد، آرمان؛ اسمعیلی‌گیوی، محمدرضا (۱۳۹۱). *بررسی کارآفرینی سازمانی در نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور*. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۱۸(۳)، ۳۶۳-۳۷۴.
- عطائی‌ظاهر، شیما؛ تجعفری، معصومه؛ صنعت‌جو، اعظم؛ شریف، عاطفه (۱۴۰۰). *امکان‌سنجی ارائه خدمات مؤثر بر توسعه اقتصادی در کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد*. *کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۲۴(۲)، ۵۹-۸۴.
- فرشید، راضیه؛ جعفری، سمیه؛ کلهری، خدیجه (۱۳۹۹). *سنجش رفتار کارآفرینی سازمانی کتابداران کتابخانه‌های عمومی: مورد مطالعه کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان*. *ترویج علم*، ۱۱(۲)، ۱۶۴-۱۸۶.
- کاظمی، راضیه؛ سیفی، لیلی (۱۳۹۸). *نقش کتابخانه‌های عمومی و دانشگاهی در ترویج و اشاعه خدمات کارآفرینی: مرور نظام‌مند*. *مطالعات ملی کتابداری و سازماندهی اطلاعات*، ۳۰(۲)، ۳۹-۵۷.
- کریمی، آصف؛ بانکی‌پور، بهزاد؛ احمدپور داریانی، محمود (۱۳۹۳). *تحلیل سازوکارهای توسعه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط (مورد مطالعه: کسب‌وکارهای کوچک و متوسط قزوین)*. *فصلنامه علمی پژوهشی توسعه کارآفرینی*، ۷(۲)، ۳۰۵-۳۲۶.

References

- Asadnia, A., Movahedian, G., & Saghaei Talab, M. (2016). Measuring the entrepreneurship organizational behavior of public libraries staff: Case Study of Zanjan province staffs. *Quarterly Resources and Information Services Management*, 2(4), 71-81. (in Persian)
- Ataei Zaher, S., Tajafari, M., Sanatjoo, A., & Sharif, A. (2021). Feasibility Study of Providing Effective Services on Economic Development in Mashhad Public Libraries. *Library and Information Sciences*, 24(2), 59-84. (in Persian)
- Chiwere, E. R. T. (2007). Designing and Implementing Business Information Services in the SMME Sector in a Developing Country: The Case for Namibia. *IFLA Journal* 33(2), 136–144. DOI: 10.1177/0340035207080308.
- Farshid, R., Jafari, S., & Kalhori, K. (2021). Assessing the Organizational Entrepreneurship Behavior of Public Librarians: A Case Study of Public Libraries in Khuzestan Province. *Popularization of Science*, 11(2), 164-186. (in Persian)
- Feldmann, L. M. (2015). Small business development centers and libraries: a survey. *Reference Services Review*, 43(3), 369-378.
- Franks, J. E., & Johns, C. (2015). Entrepreneur assistance & economic development in Florida libraries. *Reference Services Review*, 43(3), 400-418.
- Gichohi, P. M. (2016). *The role of public libraries in the development of small-scale business enterprises in meru County, Kenya* (Doctoral dissertation, University of South Africa).
- Haseli, D., Safavi, Z., & Parsa, F. (2023). The Activities of Public Libraries in the Economic Development of Society: A Systematic Review. *Research on Information Science and Public Libraries*, 29(2), 162-181. (in Persian)
- Heidari, G., Bigdeli, Z., Mokhtari, B., & Khademi, R. (2017). Identifying and analyzing Business Information behavior of Khuzestan Science & Technology Park Companies. *Human Information Interaction*, 4(2), 88-107. (in Persian)
- Hijazi, Y., Bazargan, A., & Ishaghi, F. (2007). *A step-by-step guide to internal quality assessment in the university system*. Tehran: University of Tehran: Institute of Printing and Publishing. (in Persian)
- Hosono, K. (2006). Changes in university and public libraries in Japan. *IFLA journal*, 32(2), 119-130.
- Hughes, C., & Boss, S. (2021). How rural public libraries support local economic development in the mountain plains. *Public Library Quarterly*, 40(3), 258-281.
- Karimi, A., Bankipour, B., & Ahmadpour Daryani, M. (2014). Analysis of the Mechanisms of Small and Medium Enterprises (SMEs) Development in Qazvin Province. *Journal of Entrepreneurship Development*, 7(2), 305-326. doi: 10.22059/jed.2014.52063 (in Persian)
- Kazemi, R., & Seifi, L. (2019). Role of Public and Academic Libraries in Promoting and Dissemination of Entrepreneurship Services: Systematic Review. *Librarianship and Information Organization Studies*, 30(2), 39-57. (in Persian)
- Khademi, R., Heidari, G., Bigdeli, Z., & Mokhtari, B. (2019). Business Information: from Need to Service. *Library and Information Science Research*, 9(1), 221-241. (in Persian)

- Khademi, R., & Shekari, M. R. (2023). The economic function of public libraries in society: providing commercial information services in public libraries. Presented in *The 7th Congress of Information Science Specialists of Iran*. Tehran: Documentation Center and National Library of the Islamic Republic of Iran. (in Persian)
- Kinnell, M., Feather, J., & Matthews, G. (1994). Business Information Provision for Small and Medium-sized Enterprises in China: The Application of Marketing Models. *Library Management*, 15(8), 16-23.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563-575. <https://doi.10.1111/j.1744-6570.1975.tb01393.x>
- Marfleet, J. (2006). Roadmap for the future-where to next? Future provision of business information services at the British library. *Business Information Review*, 23(4), 258-263.
- McClure, C. R., Fraser, B. T., Nelson, T. W., & Robbins, J. B. (2001). Economic Benefits and Impacts from Public Libraries in the State of Florida. *Final Report*. Available at <https://www.ii.fsu.edu/sites/g/files/imported/storage/original/application/a32c839ca354d63b4becc8c7e427d5ba.pdf>
- McClure, C. R., Fraser, B. T., Nelson, T. W., & Robbins, J. B. (2000). Economic benefits and impacts from public libraries in the State of Florida. *Final Report*. Available at <https://www.ii.fsu.edu/sites/g/files/imported/storage/original/application/a32c839ca354d63b4becc8c7e427d5ba.pdf>
- Mehra, B., Bishop, B. W., Partee, R. P., Lin, X., & Khoo, M. (2016). Community partnerships to further the role of rural public libraries in small business economic development: A case study of Tennessee. *ICongress 2016 Proceedings*.
- Mutshewa, A. (2009). A proposed framework for improving the provision of public library service in Botswana. *Information Services and Community Development*, Botswana: Botswana Library Association.
- Okello-Obura, C., Minishi-Majanja, M. K., Cloete, L., & Ikoja-Odongo, J. R. (2007). Assessment of business information access problems in Uganda. *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 2(2), 1-34.
- Online Computer Library Centre (OCLC) (2011). *How Canadian Public Libraries Stack Up*. Available at: https://www.oclc.org/content/dam/canadastackup/libraries_stack_up.pdf
- Salman, A. A., Mostert, J., & Mugwisi, T. (2018). The governance and management of public library services in Nigeria. *Library Management*, 39(6-7), 389-401.
- Sanatjo, A. (2023). *The role of libraries in the development of small businesses*. Retrieved from: <https://b2n.ir/x04819> (in Persian)
- Santos, V. F. D. (2009). Public libraries and their contribution towards economic development: a discussion. *LIBRES*, 19(2), 1-9. <https://doi.org/10.32655/LIBRES.2009.2.3>
- Sedghi Sabet, F. (2022). Investigating the effect of sustainable small businesses on Iran's economic growth. *Asr Eghtesad Newspaper*, retrieved on 10/4/1402 from <https://asreghtesad.com/?p=124443> (in Persian)

- Seyedi, Z. (2010). *Feasibility assessment of the role of public libraries in the development and promotion of entrepreneurship from the point of view of public library librarians in Isfahan province*. Master's thesis. University of Esfahan. (in Persian)
- Shekari, M. R., Khademizadeh, S., Navah, A., Hashemi, I., & Koochi Rostami, M. (2022). Designing a conceptual model of public libraries as community centers, based on the public sphere theory of Jürgen Habermas. *Research on Information Science and Public Libraries*, 28(4), 420-446. (in Persian)
- Shekari, M. R., & Khademizadeh, S. (2023). Identifying and Analyzing the Roles of Public Libraries in the Community: A Systematic Review. *Librarianship and Information Organization Studies*, 34(1), 156-201. (in Persian)
- Spencer, N., Ruston, P., & Duncan, S. (2004). Using business information services at the British Library: a case study in breadth and diversity. *Business Information Review*, 21(1), 53-61.
- aaninniièèè, B., Kddrrait,, N,, & iii relièèè, R. (222)) . Iaaaaa aiee sll utiooss of llll ic libraries offered to business. *Journal of Librarianship and Information Science*, 09610006231178569.
- Tabarsa, G., & Ahmadizad, A. (2012). A Study of Organizational Entrepreneurship Status in Iran Public Libraries Foundation. *Research on Information Science and Public Libraries*, 18(3), 363-374. (in Persian)
- Underwood, P. (2009). Supporting the information needs of entrepreneurs in South Africa. *Library Review*, 58(8), 569-580.
- White, M. (2009). Challenges Encountered by Public Libraries in the Provision of Community Information in Botswana. In *Information Services and Community Development at University of Botswana Library Auditorium*, Gaborone: University of Botswana Library.
- Wilson, P. (2013). *Seven easy steps to supporting small business start ups & entrepreneurs in Arizona*. Available: <http://jobhelp.azlibrary.gov/pdf/Easy%20Steps%20Business.pdf>