

دور المكتبات العامة في دعم ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة: دراسة استكشافية لخدمات وبرامج وأنشطة المكتبات العامة بالدول العربية

الدكتورة/ أماني محمد السيد

أستاذ علم المعلومات، ووكيل كلية الآداب لشئون خدمة
المجتمع وتنمية البيئة، جامعة حلوان

الدكتور/ عبد الله المحضار

أستاذ مشارك بقسم علم المعلومات
كلية الحاسب الآلي ونظم المعلومات، جامعة أم القرى

المستخلص:

في ظلّ ما تشهده المكتبات من تغيّرات بوتيرة مُتسارعة، من بينها انتشار مفهوم ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة بين أفراد المجتمع، بوصفها وسيلة لمواجهة الركود الاقتصادي، وارتفاع معدلات البطالة؛ فقد أصبحت الشركات الصغيرة، ورؤاد الأعمال قطاعاً مجتمعيًا مهمًا للمكتبات العامة. ولما كان للمكتبات ومرافق المعلومات بكافة فئاتها دور رئيس في خدمة المجتمع، وتشكيل ثقافته، فقد أتاحت المكتبات العامة عالميًا مجموعة من الخدمات لدعم رؤاد الأعمال والمشروعات الصغيرة في كل مرحلة من مراحل تطوّرهم، بداية من التفكير في المشروع، وحتى إنطلاقه واستدامته. وعلى الرّغم من انتشار خدمات المعلومات، والبرامج والأنشطة المُخصّصة لرؤاد الأعمال، وأصحاب المشروعات الصغيرة بالمكتبات العامة عالميًا، وبرغم تناول الموضوع بعدد من الدّراسات الأجنبية؛ إلاّ أنّه لم يلق الاهتمام الكافي من جانب الدّراسات العربية، خاصة فيما يتعلق بما يمكن أن تُقدّمه المكتبات العامة العربية في هذا الصّدّد.

وتأسيسًا على ما سبق، فقد حدّدت الدّراسة أهدافها في التّعريف على دور المكتبات العامة في دعم ريادة الأعمال، والمشروعات الصغيرة، وإلقاء الضّوء على أبرز النّمادج من مبادرات ومشروعات خدمات ريادة الأعمال، والمشروعات الصغيرة بالمكتبات العامة عالميًا، ورصد أنشيطه، وخدمات، وبرامج المكتبات العامة العربية؛ لدعم رؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة، وأخيرًا تقييم إفاّدة المكتبات العامة محل الدّراسة من مواقعها الإلكترونيّة على شبكة الإنترنت؛ لِدعم رؤاد الأعمال، وأصحاب المشروعات الصغيرة. وقد اعتمدت الدّراسة على أسلوب دراسة الحالات المتعددة؛ لتحقيق أهدافها، مُتخذة من قائمة المراجعة أداة منهجيّة لجمع البيانات. واستعرضت الدراسة ضمن إطارها النَّظريّ تاريخ خدمات، وأنشيطه ريادة الأعمال بالمكتبات العامة، والنّمادج العالميّة للمبادرات والبرامج. كما تناولت الدّراسة خدمات، وأنشيطه، ومبادرات ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة بتسّع مكتبات عامّة عربيّة ضمن إطارها التّطبيقي، وانتهت الدّراسة بالنتائج وعددٍ من التّوصيّاات.

الكلمات الدالة: المكتبات العامة - مكتبات الأعمال التجارية - خدمات المعلومات - أنشطة المكتبات العامة - ريادة الأعمال - المشروعات الصغيرة - رواد الأعمال - الشركات الناشئة.

Abstract:

With the rapid changes that libraries are witnessing, including the spread of the concept of entrepreneurship and small projects among society to confront economic recession and high unemployment rates, small businesses and entrepreneurs have become an important community sector for public libraries. And since libraries and information institutions of all kinds play a major role in serving society and shaping its culture, public libraries worldwide provide a range of services to support entrepreneurs and small project owners at every stage of their development, from the project's idea to its launch and sustainability. Despite the spread of information services, programs, and activities for entrepreneurs and owners of small projects in public libraries globally, besides many foreign studies have dealt with the subject; However, it received no attention from Arabic studies, especially regarding what Arab public libraries can offer.

Accordingly, the study defined its objectives in identifying the role of public libraries in supporting entrepreneurship and small projects, shedding light on the most prominent models of initiatives and projects of entrepreneurship services and small projects in public libraries globally, and monitoring the activities, services, and programs of Arab public libraries to support entrepreneurs and Small projects owners, and finally an assessment of the use of public libraries to their websites on the Internet to support entrepreneurs and owners of small projects. The study relied on the multiple case study method to achieve its objectives, using the checklist as a systematic tool for data collection. The study reviewed the history of entrepreneurship services and activities in public libraries and the global models of initiatives and programs within its theoretical framework. The study dealt with the services, activities, and initiatives of entrepreneurship and small projects in nine Arab public libraries within its applied framework. The study concluded with results and some recommendations.

Keywords: Public Libraries - Business Libraries - Information Services - Public Library Activities - Entrepreneurship - Small Projects - Entrepreneurs - Startups- Small Business

تمهيد:

توفّر المكتبات العامة الكثير من الخدمات التي تعكس قيم، وتقاليدها مجتمعاتها، ولكنها في الوقت نفسه تتكيف مع ما يطرأ لهذا المجتمع من تغييرات، ومن بين هذه التغييرات ما يشهده العالم من أزمات اقتصادية متتالية، وارتفاع في معدلات البطالة دفعت بالمكتبات بكافة فئاتها إلى التوجه نحو الخدمات القابلة للقياس تماشياً مع اقتصاد المجتمع الذي يُموّلها. على الجانب الآخر تشهد أعمال التنمية الاقتصادية اليوم حالة من التغير المستمر؛ حيث تواجه المجتمعات تحديات كبيرة؛ لأنها تقيم نقاط قوتها، وموقعها التنافسي وسط الأسواق العالمية المتغيرة، والتقدم التكنولوجي، والانتقال إلى اقتصادات جديدة تنتج الأفكار، وتزدهر من خلال التبادل السريع للمعلومات. وتُشير الدراسات إلى أنّ اللعبة قد تغيرت؛ فاستراتيجيات التنمية الاقتصادية المحلية التقليدية التي سعت إلى جذب الصناعات الخارجية، والاستثمار في البنية التحتية للتصنيع والتوزيع تُفسح المجال الآن للاستراتيجيات التي تبني الأصول المحلية لاقتصاد المعرفة من خلال التركيز على نتائج التعليم والمهارات في عصر المعلومات، مع وجود قطاع أعمال صغير متنوع، ومزدهر له امتداد إقليمي وعالمي، وبنية تحتية للمعلومات وتبادل سريع للبيانات، والاستثمار في المساحات المدنية التي تُعزز تبادل الأفكار والثقافات. وفي هذا السياق تنهز المكتبات العامة الفرصة لمراجعة أدوارها، ومواردها، وبرامجها وشراكاتها؛ لتحسين الأصول البشرية والاجتماعية والمادية التي ستبني الاقتصادات القادمة (Milam, 2008). كما أنّها تسعى لفهم احتياجات رواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة بوصفهم أحد مُحركات التنمية الاقتصادية.

ويُقصدُ بـريادة الأعمال: (Entrepreneurship) العملية التي يقوم بها الأفراد؛ لاكتشاف، وتقييم واستغلال الفرص، أو الأفكار الابتكارية والإبداعية المتاحة بغرض إنتاج سلعة، أو خدمة؛ لتحقيق ربح مادي مع تحمّل مسؤولية المخاطرة التي قد تكون غير محسوبة في بعض الأحيان. أو كما عرّفها قاموس كامبردج بأنّها: مهارة البدء في عمل تجاري جديد خاصةً عندما ينطوي هذا العمل على رؤية فرصة جديدة (Cambridge

(Dictionary, 2023). وبشكلٍ أكثر إيجازًا فإنَّ ريادة الأعمال هي: العملية التي يتم من خلالها تحويل الأفكار الابتكارية إلى مشروعٍ مُستدامٍ ذي قيمةٍ.

أما مركز ستانفورد للتطوير المهني (Stanford Center for Professional Development, 2023) فقد عرّف ريادة الأعمال بأنّها: مُصطلح يُشير إلى فردٍ أو مجموعة صغيرة من الشُّركاء الذين ينطلقون في مسارٍ غير مسبوق؛ لإنشاء عمل تجاري جديد. وأنَّ رائد الأعمال الطَّموح يسعى بنشاطٍ إلى مشروع تجاري مُعيّن وهو الذي يتحمّل أكبر قدر من المخاطر المرتبطة بالمشروع، وغالبًا ما تحتوي أنشطة ريادة الأعمال على الابتكار. وقد تسعى الشركات الكبيرة إلى محاكاة هذا العنصر من خلال تنمية ما يُعرف بريادة الأعمال الداخلية "Intrapreneurship"، حيث يتم تشجيع الموظفين على التفكير مثل رُواد الأعمال، وتنمية هذا التوجّه الذي قد ينتج عنه فكرة جديدة للشركة، كما يُمكن أن يُمنح هؤلاء الموظفين مجالًا إضافيًا، لكنّ المؤسسة لا تزال تحتفظ بالسُلطة على المشروع، وتحتمل جميع المخاطر المرتبطة به.

وقد تُوفّر بعضُ المؤسسات البحثية والمؤسسات الكبيرة مراكز لمساعدة رُواد الأعمال، وهذه المراكز تُسمّى حاضنة الأعمال Incubator وهي عبارة عن: مركز أعمال صغير يُقدّم ورش عملٍ مجانيّة، ومساحة عملٍ مشتركة مجانيّة لرواد الأعمال الناشئين. ويرتبط مصطلح ريادة الأعمال بمصطلح آخر يستخدم معه تبادليًا في بعض الأحيان وهو: المشروعات الصغيرة "Small business" أو الشُّركات الناشئة "Start Up" والتي تعتمد تسميتها على مستويات التوظيف بها، فمن ٠ إلى ١٠ موظفين تسمى شركات مُتناهية الصغر، ومن ١١ إلى ٢٥ موظفًا تسمى بالشركات الصغيرة (Chiwar 2008). هذا وتُعبّر المشروعات الصغيرة عن أي مشروعٍ إنتاجي، أو خدمي، أو تجاري يملكه ويديره فردٌ واحد أو عددٌ من الأفراد، ويعمل به من ٥ : ١٠ أفراد بهدف تحقيق ربحٍ مادي.

وعن مجالات ريادة الأعمال ذكر استطلاع للرأي لأصحاب الأعمال الصغيرة في أمريكا أجرته شركة غايدانت فاينانشال "Guidant Financial" عام ٢٠٢٣ أنّ هناك خمسة مجالات أساسية لعملهم وهي: البيع بالتجزئة، والتجارة الإلكترونية، والطعام والمطاعم، وخدمات الصحة والجمال، واللياقة البدنية، البناء والمقاولات، وخدمات

الأعمال. علاوة على قطاعات أخرى منها: الإسكان، والتصنيع والآلات، وخدمات الرعاية والتعليم والتدريب (Financial, 2023 Guidant). ويرى أحد المتخصصين في التسويق الرقمي (Mohamed, 2020) أنّ أهمية ريادة الأعمال تتجاوز عالم التجارة والأعمال، وحدد أهميتها في قطاع التنمية الاقتصادية والمجتمع على النحو التالي:

- تُسرّع النمو الاقتصادي: هي بمثابة المحرك للنمو الاقتصادي داخل الدولة من خلال المنتجات والخدمات الجديدة، وتوفير فرص للتوظيف.
 - تعزيز الابتكار: يجلب رؤاد الأعمال ابتكارات جديدة تفتح الباب أمام مشاريع وأسواق، ومنتجات وتكنولوجيا جديدة. كما يلعب رؤاد الأعمال دورًا في حل المشكلات التي لم تحلها المنتجات والتكنولوجيا الحالية بعد.
 - تعزيز التغييرات الاجتماعية: يكسر رؤاد الأعمال ثقافات المجتمع ويُقللون من الاعتماد على الأساليب والأنظمة والتقنيات المتقادمة؛ فهم رؤاد استخدام تقنيات، وأنظمة جديدة تؤدي في النهاية إلى إحداث تغييرات في المجتمع، والتي تؤثر تدريجيًا على التغييرات محليًا وعالميًا.
 - تعزيز البحث والتطوير الصناعي: علاوة على إنتاج الأفكار التجارية الجديدة، والتفكير خارج الصندوق، يشجع رؤاد الأعمال أيضًا على البحث والتطوير؛ فهم ينشرون أفكارهم، ويشكلونها في قالب جديد، ويحولونها إلى نمط تجاري ناجح.
 - تطوير الشركات القائمة: بالإضافة إلى ابتكار أفكار جديدة تؤثر ريادة الأعمال في ابتكار طرق مبتكرة؛ لتوسيع المشاريع القائمة، وتطويرها من خلال تحديث عمليات الإنتاج، وتنفيذ التكنولوجيا الجديدة في عمليات التوزيع والتسويق، ومساعدة المؤسسات القائمة على استخدام الموارد الحالية بطرق أكثر كفاءة.
- وعلى مستوى المكتبات العامة نجد أنّها تقوم بأربع وظائف رئيسة تقليدية مُتعارف عليها وهي الوظيفة الإعلامية، والتعليمية، والترفيهية، والثقافية، ثم أضيف لها بُعدًا وظيفيًا جديدًا عام: ١٩٩٤م عندما صدر بيان اليونسكو حول المكتبات العامة، والذي تُضمّن دور المكتبة في توفير خدمات المعلومات التي تُناسب مجتمع الأعمال

المحلي، هذا إضافة إلى إسهامها بشكل كبير في مجالات محو الأمية، والتعلم مدى الحياة، والتنمية الاجتماعية، والاقتصادية والديمقراطية والمواطنة (IFLA/UNESCO, 1994). وفي ظل ما تشهده المكتبات من تغيرات بوتيرة متسارعة، والتي من بينها انتشار مفهوم ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة بين أفراد المجتمع كوسيلة لمواجهة الركود الاقتصادي، وارتفاع معدلات البطالة؛ أصبحت الشركات الصغيرة ورؤاد الأعمال قطاعاً مجتمعيًا مهمًا للمكتبات؛ ذلك لأن أكثر من ٩٠٪ من الاقتصاد العالمي يقوده رؤاد أعمال وشركات ناشئة وصغيرة ومتوسطة؛ وبالتالي فهي قوة دافعة للاستقرار الاقتصادي، وتوفير فرص العمل، وابتكار الأعمال، والنمو الشامل (ITU Report on Entrepreneurship in Arab countries, 2019). وقد أشار مارك دومز "Mark Doms"، كبير الاقتصاديين بوزارة التجارة الأمريكية في مارس ٢٠١١م من خلال تدوينة حول الشركات الناشئة: أنه خلال الثلاثين عامًا الماضية كانت غالبية الوظائف الجديدة تقريبًا من جانب الشركات الناشئة، وأن هذه الشركات سوف تلعب دورًا حاسمًا في مستقبل الاقتصاد الأمريكي (Collins, 2012).

وتقوم المكتبات العامة منذ نشأتها بدور رئيس في توفير مصادر المعلومات للمجتمع المحيط بشكلٍ عادل، وبصرف النظر عن أي اعتبارات تتعلق بالسن، أو الدرّجة العلمية، أو المهنة، وبالتبعية فإنّ المستفيدين من رؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات هم من بين مجتمع المكتبة، ولكنّ الجديد في الأمر هنا هو التّركيز على هذه الفئة، والاهتمام بما تحتاج إليه من معلومات، وتجهيزات، والتأكيد على دور المكتبة العامة في التنمية الاقتصادية. وتشير الاحصائيات إلى أنّ أصحاب الأعمال والموظفين يستخدمون مصادر المعلومات بالمكتبات العامة؛ لدعم أعمالهم الصغيرة بمعدل ٢,٨ مليون مرة كل شهر. ووفقًا لمسح بجامعة ميريلاند، فإنّ معظم المكتبات العامة (٩٩٪) تُقدّم خدمات اقتصادية متعلقة بالتوظيف، ومن بينهم حوالي ٤٨٪ تقوم بتقديم خدمات ريادة الأعمال، وتطوير الأعمال الصغيرة. وفي استطلاع حديث أجراه مركز: (بيو Pew) للأبحاث، يعتقد ٨٧٪ من الأمريكيين أنّ المكتبات يجب أن تُقدّم برامج وخدمات لمساعدة الشركات الصغيرة (Horriagan, ٢٠١٥).

بناءً على ما سبق تحاول الدراسة الحالية رصد الجهود التي تبذلها المكتبات العامة العربية في هذا الصدد والمتمثلة في خدمات، ومعلومات، وأنشطة، وبرامج ومبادرات موجهة؛ لدعم رؤاد الأعمال، وأصحاب المشروعات الصغيرة، والخدمات والأنشطة التي تستهدف تعزيز ثقافة ريادة الأعمال بالمجتمعات العربية.

أولاً- الإطار المنهجي:

١/١ مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

يُشير تقرير البنك الدولي حول مؤشر ممارسة الأعمال على مستوى العالم (مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي، ٢٠٢٢) إلى أن أكثر من نصف الدول العربية تحتل الخمسين مركزاً الأخيرة في هذا المؤشر، الأمر الذي يُنبئ بوجود الكثير من المعوقات التي تقف أمام بدء أنشطة تجارية جديدة في هذه الدول، ويؤدي بدوره إلى انخفاض عدد رؤاد الأعمال فيها إضافةً إلى نقص في توفير آليات التمويل لبدء الأنشطة التجارية؛ ينتج عن هذا بالتبعية احتمالية حدوث ركود في اقتصاد تلك الدول نتيجة نقص فرص التشغيل، وانخفاض مستوى الابتكار. كما بين مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي أن تحدي القوى العاملة ذات التخصص والمعرفة يُمثل أحد التحديات التي تحتاج لاستراتيجية من أجل تجسير الفجوة المعرفية.

كما أوضح التقرير الإقليمي عن ريادة الأعمال لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (Global Entrepreneurship Monitor, 2017) أن ما يقرب من ٧٥٪ من الأفراد في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA) يرون أن ريادة الأعمال هي اختياراً ممتي جيد، كما عبر ٣٨٪ من الأفراد عن نواياهم في بدء عمل تجاري، ويُعد هذا أعلى من متوسطات جميع مناطق العالم الأخرى. وبالرغم من تلك المؤشرات الإيجابية نحو ريادة الأعمال في المنطقة فإن هناك انخفاضاً ملحوظاً بين رؤاد الأعمال الراغبين ولديهم النيّة- والفاعلين أو الذين أسسوا مشروعات ريادية؛ فقد سجّلت منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أدنى معدّل لرواد الأعمال الفاعلين مقارنة بالمناطق الأخرى (٦,٨٪) ومعدل عالٍ من توقّف الأعمال عند (٦,٢٪)، ومقابل كل شخص يُغادر نشاطاً تجارياً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، كان هناك ١,٧ شخصاً فقط يشاركون في نشاط

ريادي؛ في حين أنّ المتوسط العالمي هو شخصٌ واحد لكلِ ثلاثة. وقد أوصى التقرير بضرورة تبني سياسة تغييرات واسعة النطاق؛ لتسهيل بيئة أكثر تمكيناً لِرُواد الأعمال. ولما للمكتبات، ومرافق المعلومات بكافة فئاتها من دور رئيس في خدمة المجتمع، وتشكيل ثقافته، تولت المكتبات عالمياً مهمة توفير مجموعة من الخدمات؛ لدعم رُواد الأعمال والمشروعات الصغيرة في كل مرحلة من مراحل تطورها، بداية من التفكير في المشروع، وحتى انطلاقه واستدامته. ولا تقتصر الحاجة لخدمات المعلومات على المشروعات والمؤسسات الكبيرة فقط، ولكن المشروعات الصغيرة تحتاج أيضاً إلى معلومات للتخطيط وفهم العملاء والأسواق.

وفي عام ٢٠١٨م أكدت دراسة " فيكيوني " (Vecchione 2018) أنّ ما يقرب من ٩٩٪ من المكتبات العامة الأمريكية تُقدّم التّأهيل الميّن للباحثين عن فرص عمل، وأنّ ٤٨٪ من المكتبات في جميع أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية يُقدّمون خدمات ريادةٍ لمجتمعاتهم. كما أكدت دراسة "موتشيو" (Mutschewa, ٢٠٠٩) على أنّه برغم الأدوار المتغيّرة للمكتبة العامة، فإنّ الكثير من المكتبات العامة في البلدان النّامية لم تتبنّى بشكلٍ كاملٍ توفير المعلومات الاجتماعية، والاقتصادية لمستفيديها.

وعلى الرّغم من انتشار خدمات المعلومات لِرُواد الأعمال، وأصحاب المشروعات الصغيرة بالمكتبات العامة عالمياً، ومع أنّ هذا الموضوع قد تطرّقت له عدد من الدراسات الأجنبية؛ إلّا أنّه لم يلقِ الاهتمام الكافي من جانب الدّراسات العربيّة، خاصّةً فيما يتعلق بما يُمكن أن تقدمه المكتبات العامة في هذا الصّدّد، ومن هنا جاءت مشكلة الدّراسة؛ لتتمخّور حول تساؤل رئيس، وهو:

"ما الدور الذي يُمكن أن تؤدّيه المكتبات العامّة العربيّة؛ في دعم ريادة الأعمال والمشروعات الصّغيرة بالمجتمع؟"

٢/١ أهداف الدّراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١. التعرف على دور المكتبات العامّة في دعم ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة.

٢. إلقاء الضوء على أبرز النماذج من مبادرات، ومشروعات، وخدمات ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة بالمكتبات العامة عالمياً.
٣. التعرف على الإجراءات التي اتبعتها المكتبات العامة العربية؛ لتوفير خدمات المعلومات والأنشطة لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة.
٤. رصد أنشطة، وخدمات، وبرامج المكتبات العامة العربية؛ لدعم رؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة.
٥. تقييم مدى إفادة المكتبات العامة محل الدراسة من مواقعها الإلكترونية على شبكة الإنترنت؛ لدعم رؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة.

٣/١ أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها ترتبط بموضوع الأدوار الجديدة والمتغيرة لمؤسسات المعلومات، والتي تسهم في تنمية، ودعم الاقتصاديات المحلية المحيطة بها؛ لذا فمن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في:

- إثارة اهتمام القائمين على المكتبات العامة بالدول العربية، وتوجيههم نحو توفير خدمات وبرامج مخصصة للأعمال التجارية وريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة.
- تلقي الدراسة مزيداً من الضوء على دور مؤسسات المعلومات في التنمية المستدامة؛ حيث يشير الهدف رقم (٨) من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة إلى العمل اللائق، والنمو الاقتصادي؛ ومن ثم فقد تساعد الدراسة الحالية في توجيه المكتبة العامة إلى الإسهام في مجتمع الأعمال، والتجارة والتنمية الاقتصادية.
- في ظل وجود فجوة بالإنتاج الفكري العربي حول دور المكتبات العامة في دعم ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة - كما سيتضح من خلال المراجعة العلمية - ضمن الدراسة الحالية، كان لا بد من إجراء دراسة علمية تلقي الضوء على البرامج، والخدمات، والأنشطة الموجهة لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات

بالمكتبات العامة وبخاصة في ظلّ الأزمات الاقتصادية العالمية، الأمر الذي قد يكون له أثرٌ بالغٌ في تفعيل دور المكتبات في تطور المجتمع والتنمية الاقتصادية .

- مساعدة المكتبات العامة العربية عند مواجهة صعوبات تتعلق بتوفير خدمات معلومات لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة؛ وذلك لأنّ الدِّراسة الحالية تُرسم إطارًا عامًا للتّوجه نحو هذا النوع من البرامج والخدمات.

٤/١ مجال الدِّراسة وحدوده:

تدور الدِّراسة حول التعريف بدور المكتبة العامة في مجال ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة، وتحليل أبرز النماذج العالمية في هذا الشأن. كما تقوم برصد الخدمات والبرامج والأنشطة التي توفرها المكتبات العامة العربية لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة والشركات الناشئة بثلاث دُول عربية وهي: مصر والسعودية والإمارات، وذلك خلال الفترة من مارس إلى يوليو ٢٠٢٣ م.

٥/١ منهج الدِّراسة وأدواته:

أخذت الدِّراسة من أسلوب دراسة الحالات المتعددة Multi case studies منهجًا؛ لتحقيق أهدافها المتمثلة في رصد خدمات وأنشطة المكتبات العامة العربية الموجهة لريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة. كما أتبعَت الدِّراسة منهج تحليل المحتوى للمواقع الإلكترونية للمكتبات العامة العربية محل الدراسة؛ للتعرف على ما تُوفّره من معلومات، وروابط عن الخدمات والأنشطة، وما تقتنيه من مصادر معلومات لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة والشركات الناشئة.

١/٥/١ قائمة المراجعة:

لأغراض جمع البيانات حول مجتمع الدِّراسة استخدمت الدِّراسة "قائمة المراجعة" كأداة منهجية، والتي تمّ إعدادها اعتمادًا على مراجعة الإنتاج الفكري في الموضوع والاطلاع على المواقع الإلكترونية لعدد (٢٣) مكتبة من المكتبات العامة الأجنبية، والتي من بينها ١٢ مكتبة عامة بالولايات المتحدة الأمريكية وكندا المشاركة ضمن "مبادرة تعزيز المكتبات كمراكز ريادية" Strengthening Libraries as

Entrepreneurial Hubs؛ وقد تمّ تقسيم قائمة المراجعة إلى قسمين رئيسيين: أولهما يختص بمعلومات حول المكتبة ومدى توافر الخدمات، أو الأنشطة لدعم ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة، وأسباب عدم التوافر أما القسم الثاني فعن الخطوات والإجراءات التي اتخذتها المكتبة لتقديم وترويج وتقييم الخدمة.

٢/٥/١ مُجْتَمَعُ الدِّرَاسَةِ:

اتبعت الدراسة أسلوب العينة القصدية لعدد تسع مكتبات عامة عربية في كلٍ من مصر، والسعودية، والإمارات؛ وتم اختيار ثلاث مكتبات عامة من كل دولة من الدول الثلاث. وذلك لأنّ الدول الثلاث تُعدُّ من بين الدول ذات الأسواق الناشئة عالمياً. وتُشير الدراسات إلى عدم وجود تعريف رسمي للسوق الناشئة، ولكن وفقاً لتصنيف آفاق للاقتصاد العالمي لصندوق النقد الدولي (Duttgupta & Pazarbasioglu, 2021) فإنّ هناك ٣٩ دولة يصنف اقتصادها على أنّها "متقدمة"، بناءً على عوامل مثل الدخل المرتفع للفرد، وصادرات السلع، والخدمات المتنوعة، وزيادة الاندماج في النظام المالي العالمي، وتصنف بقية البلدان على أنّها اقتصادات "الأسواق الناشئة والنامية". ومن بين هذه الاقتصادات يُعدُّ ٤٠ اقتصاداً من "الأسواق الصاعدة ومتوسطة الدخل" على أساس دخولها المرتفعة، ولكنّ الدخل ليس السمة الوحيدة للأسواق الناشئة؛ فمعظمها اقتصادات ذات نمو واستقرار قويين مُستدامين يمكن أن تُنتج سلعا ذات قيمة مُضافة، وتُشبه الاقتصادات المتقدمة بل ليس فقط عندما يتعلق الأمر بالدخل، ولكن أيضاً في المشاركة في التجارة العالمية وتكامل الأسواق المالية.

جدول (١) المكتبات العامة العربية عينة الدراسة

م	المكتبة	الدولة	التبعية	الموقع الإلكتروني
١.	منظومة مكتبات مصر العامة (٢٤ مكتبة فرعية)	مصر	صندوق مكتبات مصر العامة، وزارة الثقافة	http://www.mpl.org.eg/
٢.	مكتبات جمعية مصر للثقافة وتنمية المجتمع (٦ مكتبات فرعية للكبار)	مصر	جمعية مصر للثقافة وتنمية المجتمع	http://escd-egypt.org/ar/DynamicPages.aspx?page_id=202
٣.	مكتبة الإسكندرية	مصر	وزارة التعليم العالي	https://www.bibalex.org/ar/
٤.	مكتبة الملك عبد العزيز العامة (٥ مكتبات فرعية للكبار)	السعودية	مؤسسة خيرية لمكتبة الملك عبد العزيز العامة	https://www.kapl.org.sa/
٥.	مكتبة الملك فهد العامة بجدة	السعودية	الوقف العلمي بجامعة الملك عبد العزيز	https://kfpl.org.sa/
٦.	مكتبة إثراء	السعودية	مبادرة أرامكو	https://www.ithra.com/ar/programme/2023/workshop-library
٧.	مكتبة دبي العامة (٨ مكتبات فرعية)	الإمارات	هيئة الثقافة والفنون بدبي	https://dubaiculture.gov.ae/ar/attractions/libraries/public-library
٨.	مكتبة محمد بن راشد	الإمارات	مبادرات الشيخ محمد بن راشد العالمية	https://mbri.ae/ar/web/guest/about-the-library
٩.	مكتبات الشارقة العامة (٦ مكتبات فرعية)	الإمارات	هيئة الشارقة للكتاب	https://shjlib.gov.ae/

وقد تم تحديد أسس لاختيار المكتبات العامة عينة الدراسة، والتي تمثلت في:

- أن تكون المكتبة العامة من بين أكبر المكتبات العامة في إحدى الدول الثلاث من

حيث عدد المستفيدين، وحجم المجموعات.

- لديها موقع إلكتروني نشط.

- إتاحة الفهرس الإلكتروني للمكتبة من خلال موقعها على شبكة الإنترنت.
- إتاحة فهرس إلكتروني موحّد إذا كانت المكتبة العامة لديها عدد من المكتبات الفرعية التابعة لها.

وتجدر الإشارة إلى أنّ بعض المكتبات العامة ضمن الدراسة هي عبارة عن مجموعة من المكتبات الفرعية ومكتبة رئيسية؛ لذا تمّ التعامل خلال الدراسة مع المكتبة الرئيسية التي لديها الإدارة المركزية لجميع الفروع من مُنطلق أنّ المكتبة الرئيسية يتوقّر لديها كافة التقارير، والخطط الخاصة بالمكتبات الفرعية التابعة لها.

٦/١ المراجعة العلمية:

أسفرت نتائج البحث في بنك المعرفة المصري (EKB) وقاعدة الهادي للإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات عن عدم وجود دراسات علمية تناولت نفس موضوع الدراسة الحالية سواء على المستوى العربي، أو الأجنبي. كما - تجدر الإشارة - إلى وجود رسالة ماجستير عربية ما زالت قيد البحث عن دور أقسام ومدارس المكتبات والمعلومات في تعزيز ثقافة ريادة الأعمال بين الطلاب والخريجين في مصر (مصطفى، ٢٠٢١). وبناءً على ما تمّ حصّره من دراسات أجنبية في الموضوع، فقد أمكن تقسيمها وفقاً لمحورين على النحو التالي:

أ. المكتبات العامة وخدمات ريادة الأعمال والشركات الناشئة:

قام "جلاس وآخرون" (Glass, 2000) من معهد بحوث السياسات بجامعة كنساس "Kansas" بإجراء دراسة استقصائية عن المكتبات العامة، والشركات، وغرف التجارة، ومراكز تطوير الأعمال الصغيرة في كنساس. كان الغرض من الدراسة هو تحديد كيف يمكن للمكتبات العامة في كنساس أن تلعب دوراً أكثر نشاطاً في دعم الأعمال التجارية والتنمية الاقتصادية في مجتمعاتهم، وقد ارتكزت الدراسة على ثلاثة أسئلة أساسية، وهي: ما هو المستوى الحالي لدعم الأعمال التجارية والتنمية الاقتصادية من قبل المكتبات العامة في كنساس؟ وما هي الطرق التي يمكن أن تُساعد بها مكتبات

كنساس العامة للأعمال التجارية المحلية والتنمية الاقتصادية؟ وما هي الخطوات التي يمكن أن تتخذها مكتبات كنساس لتطوير برامج تنمية اقتصادية، ومساعدة تجارية أكثر نشاطاً؟. واعتمدت الدراسة على استخدام ثلاث أدوات رئيسية تمثلت في مجموعات التركيز مع أمناء المكتبات والشركات، ودراسات الحالة لأربع مكتبات محلية، واستطلاعات الرأي للمكتبات العامة والشركات والغرف التجارية، ومراكز تطوير الأعمال الصغيرة. وكان من أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أنه لا يوجد في معظم المكتبات العامة مجتمع الدراسة أخصائي معلومات تلقى تدريباً في تلبية احتياجات المستفيدين الذين يطلبون معلومات تجارية أو اقتصادية. كما أشار أكثر من ثلثي المكتبات في الاستطلاع إلى الكلفة المرتفعة لمصادر المعلومات في مجال الأعمال التجارية مقارنة بمعدلات استخدامها المنخفضة كعائق كبير للغاية أمام توفير المكتبات العامة لخدمة فعّالة لمجتمع الأعمال.

واستعرضت دراسة "كوهين وماكدونو" (Cohen & McDonough, 2007) كيف أنشئت مكتبة العلوم والصناعة والأعمال بمكتبة نيويورك العامة "New York Public Library" عام ١٩٩٦م بهدف الوصول لجمهور جديد، وهم الشركات الصغيرة والناشئة. وقد وفّرت المكتبة خدمات معلومات مبنية على مصادر معلومات الأعمال من قبيل متخصصي معلومات الأعمال التجارية، ومستشاري الأعمال من المنظمات الشريكة. كما قدّمت التدريب العملي من قبيل أمناء المكتبات لقواعد البيانات المتخصصة عبر الإنترنت، والمساعدة المرجعية للحصول على إجابات سريعة، وندوات ما بعد العمل من قبيل خبراء الأعمال، والخدمات الإرشادية للأعمال في الموقع من قبيل متطوعي (SCORE) والموظفين من مركز حلول الأعمال التجارية بنيويورك NYC Business Solution Centre.

وقد تناولت دراسة "أندروود" (Underwood, 2009) مشروع مساحة المكتبة للأعمال التجارية (Library Business Corners (LBC بالمكتبات العامة في مقاطعة: (كيب تاون) "Cape Town" الغربية بجنوب إفريقيا والموجهة لرؤاد الأعمال، والتي تُعدّ نهجاً شعبياً يُحرّكه المجتمع بدءاً عام ٢٠٠٠م بتمويل من مدينة: (كيب تاون)، وتمّ

اعتماده في أماكن أخرى في جنوب إفريقيا. كما تم تحديد فرص، ومشاكل مساحة المكتبة للأعمال التجارية باستخدام نموذج "بطاقة الأداء المتوازن"؛ لاستكشاف رؤية، واستراتيجية الخدمات الحالية والمشاركة المحتملة لمحو الأمية المعلوماتية. وبينت الدراسة أن هناك ضعفًا في مصادر المعلومات المتعلقة بالأعمال التجارية بمستويات مناسبة وباللغات الأصلية لرؤاد الأعمال. إضافة إلى ندرة المواد المكتوبة على مستوى يتناسب مع ظروف، واحتياجات رؤاد الأعمال ومديري الشركات الصغيرة والمتوسطة في جنوب إفريقيا.

أما دراسة "بانكل" (Pankl,2010) فقد أوضحت أن الخدمات الموجهة للمشروعات الصغيرة وريادة الأعمال هي وظيفة مهمة للمكتبات العامة، وتقدم إسهامًا قابلاً للقياس داخل المجتمع. وقد تناولت الدراسة طريقة لتقدير قيمة مكتبة الأعمال لاقتصاد المجتمع المحلي اعتمادًا على قياس العائد على الاستثمار في مقتنيات المكتبة من المصادر المطبوعة، والإلكترونية، وعلى أخصائي المعلومات بالمكتبة. وبالإضافة إلى تقدير قيمة المكتبة اقترحت الدراسة طرُقًا؛ لتسويق مكتبة الأعمال التي هي عبارة عن جزء من المكتبة العامة من خلال مجموعات المكتبة، والخدمات، والترويج.

ويرى "بريو" (Pryor, 2014) أن أصحاب الأعمال الصغيرة، ورجال الأعمال يمتلكون القدرة على أن يصبحوا مجموعة كبيرة من المستفيدين بالمكتبات العامة؛ لأنهم بحاجة إلى العديد من مصادر المعلومات وخدمات المكتبة، ويُعد ذلك فرصة يمكن للمكتبة استغلالها؛ للوصول إلى هذا الجمهور، وتوفير برنامج مخصص لهم. وفي دراسته وصف "بريور" سلسلة محاضرات الأعمال الصغيرة التي تم إطلاقها في مكتبة مقاطعة (سانت لويس) St. Louis County Library عام ٢٠١٢ م، بما في ذلك كيفية تحديد هذه الفرصة، وعملية تطوير البرنامج، وإنشاء شراكة مجتمعية، والتسويق وتقييم سلسلة المحاضرات، وغيرها من الفوائد التي نتجت عن إطلاق المبادرة.

كما ناقشت دراسة "وابنير" (Wapner, 2016) كيف تُعد المكتبات جزءًا لا يتجزأ من الأعمال التجارية الصغيرة، والنظام الإيكولوجي لريادة الأعمال. واعتمدت الدراسة على ما نُشر من دراسات الحالة وتقارير عن المكتبات العامة والأكاديمية وريادة

الأعمال بالولايات المتحدة الأمريكية. وأوصت الدراسة بضرورة التعاون بين المكتبات، والجهات الفاعلة في القطاعين العام والخاص، والمشاركة في تطوير ريادة الأعمال بشكل أكبر؛ لتوفير فرص جديدة للتعليم والاكتشاف، والنمو، والابتكار عبر الاقتصاد.

وقد تناولت دراسة "فولكنير" (Faulkner, 2018) مصادر معلومات ريادة الأعمال التي يمكن للمستفيدين اكتشافها، أو الوصول إليها من خلال صفحات الويب لأكثر من ٤٦ مكتبة عامة في الولايات المتحدة الأمريكية؛ من أجل تقييم مدى قوة الدعم الحالي الذي تقدمه المكتبات لمستفيديها من رواد الأعمال، وأين وبأي وسيلة نفذت المكتبات ذلك من خلال مواقعها على شبكة الإنترنت. وقد توصلت الدراسة إلى أن (٥٠٪) من المكتبات العامة محل الدراسة لديها مساحة مادية يمكن أن تكون مفيدة لرجال الأعمال، والبعض منها بمقابل مادي والبعض الآخر مجاناً. وتوصلت أيضاً إلى أن قواعد البيانات والأدلة الموضوعية في الشكلين المطبوع، والإلكتروني تُعد من أكثر أنواع مصادر المعلومات توافراً بمواقع المكتبات محل الدراسة.

كما قدمت دراسة "جيتشواي... وآخرون" (Gichohi, 2017) عرضاً لعدد من نماذج دعم المكتبات العامة للأعمال التجارية والتي طبقت في بعض الدول. كما عرضت الدراسة تطوير نموذج مناسب لدعم المكتبات العامة في تطوير شركات الأعمال الصغيرة بمقاطعة (ميرو) في كينيا من خلال نهج بحثي متعدد الأساليب، والدراسة المسحية لجمع البيانات من ٢٩٦ تاجر من تجار الأعمال الصغيرة، و٢٠ من العاملين بثلاث مكتبات عامة، واثنين من الموظفين المسؤولين عن إدارة تطوير المشاريع في مقاطعة (ميرو) في كينيا عن طريق الاستبيانات والمقابلات، بالإضافة إلى تحليل المستندات التي تحتفظ بها هذه الكيانات. وقد بينت الدراسة عدم كفاية التجهيزات المتاحة بالمكتبات العامة محل الدراسة؛ لتوفير خدمات للأعمال التجارية في المجتمع.

أما دراسة "ستونبركير ... وآخرون" (Stonebraker, 2018) فقد تناولت الأساليب التي اتبعتها المكتبات في دعم رواد الأعمال في مكتبة عامة، ومكتبة خاصة، ومكتبة جامعية في كل من إلينوي وأتلانتا، وإنديانا بالولايات المتحدة الأمريكية. ومن خلال سؤال أخصائي المعلومات بمكتبة "Mount Prospect" العامة توصلت الدراسة

إلى أن المكتبة قد بدأت خدماتها لرواد الأعمال عام ٢٠١٢ م ؛ بهدف تشجيع ريادة الأعمال. وأصدرت المكتبة نشرة وأسست "كافية رواد الأعمال" Entrepreneur's Café، ووفرت اتصالات مع الشركاء بالمجتمع المحلي، بالإضافة إلى ما توفره من مصادر للمعلومات، والمساحات المخصصة لاستخدام رواد الأعمال.

كما سلطت الورقة البحثية لكلٍ من: "بيسواس وماهاتو" (Biswas & Mahato, 2020) الضوء على دور المكتبة العامة في المجتمع كنقطة محورية للتنمية الاقتصادية المحلية، وتطبيقها بولاية البنغال الغربية اعتمادًا على نتائج استبيان تم توزيعه على أخصائي المعلومات بخمس مكتبات عامة. وقد اقترحت الدراسة إعادة تركيز المكتبات العامة على فكرة كونها مركزًا للمعلومات للمشاركة في التنمية الاقتصادية المحلية من خلال تلبية احتياجات المعلومات للمواطنين، والشركات الصغيرة، ورجال الأعمال الجدد والمؤسسات المجتمعية. وهذه الرؤية الجديدة للمكتبة العامة بوصفها مركزًا للمعلومات تُنشئ روابط، وتكاملًا أكبر بين المكتبة العامة، ومجتمعها المحلي.

أما دراسة "أتاواي... وآخرون" (Attaway, 2021) فتعد من أحدث الدراسات التي أجريت ضمن تقييم المكتبات بوصفها مراكز ريادية "Libraries as Entrepreneurial Hubs" والتي تهدف إلى فهم الدور الذي تلعبه المكتبات العامة في أنظمة ريادة الأعمال المحلية؛ وذلك من خلال استبيان وزع على ١٠٥٨ من رواد الأعمال في ست مكتبات من المشاركين في برامج ريادة الأعمال (ULC)؛ للتعرف على كيفية استخدام موارد المكتبة من قبل رواد الأعمال في جميع أنحاء الولايات المتحدة. وبينت الدراسة أن حوالي ٥٠٪ من المستجيبين الذين بدأوا، أو خططوا لبدء مشروع صغير قد استفادوا من موارد المكتبة في مرحلة ما، وإن أكثر الأسباب لعدم استخدام المكتبة لاحتياجات العمل أو المشروعات كان عدم الوعي بأن المكتبة تُقدم الدعم في هذا المجال. وفي نفس السياق قدّم فريق عملٍ بمؤسسة "Mt. Auburn" (٢٠٢٢) تقريرًا لدراسة عن دور المكتبات العامة في التوظيف، وتطوير الأعمال الصغيرة، واعتمدت الدراسة على أسلوب دراسة الحالات المتعددة لعشر مكتبات على مستوى الولايات المتحدة الأمريكية؛ لرصد الجهود التي تبذلها تلك المكتبات في مجال التوظيف، والقوى

العاملة، وتطوير الأعمال الصغيرة. ومن خلال المقابلة مع ١١٤ من أخصائي المعلومات بالمكتبات عيّنة الدّراسة والموظفين من مؤسسات التطوير الوظيفي، وتطوير الأعمال المحلية والإقليمية، وبعض الممولين ورؤساء البلديات والمقاطعات بين التقرير. إنّ الخدمات التي تُقدّمها المكتبات العامة عيّنة الدّراسة تنقسم إلى: نوعين، الأوّل الخدّمات الأساسيّة ومنها على سبيل المثال: الوصول للإنترنت والتكنولوجيات الحديثة، وتوفير مصادر المعلومات من خلال قواعد البيانات وغيرها، و المساعدة من جانب أخصائي الخدمة المرجعية، والتدريب وتنمية مهارات البحث عن وظيفة. أما النوع الثاني: فهو خدّمات الاستشارات وجهاً لوجه، ودورات تدريبية أكثر تخصصاً، وورش عمل عن تقنيات متخصصة.

ومؤخراً تناولت دراسة كل من "سوشانيك وبوند وبيري" (Suchanic & Pond) و Perry, 2023 السُّبل الجديدة أمام المكتبات العامة في المناطق الحضرية؛ للإسهام في النمو الاقتصادي المحلي من خلال الخدمات المقدمة إلى رواد الأعمال وأصحاب الأعمال الصغيرة. واستكشفت الدراسة الأفراد الذين يُمكن للمكتبات العامة الوصول إليهم، والأصول التي توفرها من خلال دراسة الحالة لاثنتين من المكتبات العامة الحضرية في الولايات المتحدة الأمريكية. وأوضحت الدراسة أنّ المكتبتين توفران المساحة المادية والتكنولوجية، والمعدات، والتدريب، والتعليم وخدمات البحث لأصحاب المشروعات المحليين، كما أكّدت الدّراسة أنّه مع استمرار المكتبات العامة في تطوير نماذج خدماتها استجابةً لوباء كوفيد ١٩، فإنّ هناك فرصاً إضافية للمكتبة للإسهام في تعافي الاقتصاد المحلي.

ب. الاحتياجات المعلوماتية لرواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة والشركات

النّاشئة:

من أوائل الدّراسات في هذا المحور نجدُ دراسة "كوبر و فولته و ووا" (Cooper, 1995) التي تناولت سلوك البحث عن المعلومات لدى ١١٧٦ من رواد الأعمال في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد حددت الدراسة ستّة مصادر للمعلومات

تُستخدَم على نطاق واسع، وهي: المحاسبون، والأصدقاء أو الأقارب، وأصحاب الأعمال الآخرين، والمصرفيون، والمحامون، والكتب والأدلة. وقد أظهرت الدراسة أنّ رُوَاد الأعمال الذين ليس لديهم خِبرة في تنظيم المشروعات قد سَعوا إلى الحصول على معلوماتٍ أكثر، وأنّ رُوَاد الأعمال الذين غامروا في مجالاتٍ مختلفة، ويتمتعون بمستويات عالية من الثِّقة يسعون إلى الحصول على معلومات أقل. كما بيّنت الدراسة أنّ رُوَاد الأعمال عديدي الخِبرة أو المبتدئين قد قاموا بتغيير بحثهم؛ اعتماداً على ما إذا كانوا في مجالات مألوفةٍ أو غير مألوفة. وأنّهم يبحثون بدرجة أقلّ في المجالات غير المألوفة. في حين لم يُغَيّر رواد الأعمال من ذوي الخبرة نمط بحثهم سواء للمجالات المألوفة أو غير المألوفة. وتؤكد الدراسة أنّ المستويات العالية من الثِّقة لدى رواد الأعمال قد تؤدي إلى انخفاض مُستويات البَحْث عن المعلومات.

وفي نَفْس السِّياق تناولت دراسة: "بوثيليه" (Bouthillier, 2003) الاحتياجات المعلوماتية لمُديري الأعمال الصغيرة ومُتطلِّبات خِدْمَة المعلومات الخاصة بهم في مونتريال "Montreal" بكندا. وقد هدفت الدراسة إلى تحديد نموذج خِدْمَة يتناسب مع الاحتياجات، والمُتطلِّبات الخاصة لعدد ١١١ من مُديري الأعمال الصغيرة، والتَّعرف على العوامل المؤثرة في هذه الفئة من المُستفيدين التي تدفعهم لاستخدام المكتبة بشكلٍ مُنظم. وأظهرت الدراسة أنّه من الخطأ التَّعامل مع هذه الفئة على أنّهم مجموعة مُتجانسة من المُستفيدين، وأنّه من الضروري التَّركيز على الاحتياجات الفرديّة المُعقَّدة والتي تختلف من مديرٍ لآخر نتيجة لاختلاف حجم المشروع، ونوع الخِدْمَة أو المنتج الذي يقدِّمه، وحجم التَّمويل، والمستوى التعليمي للمدير.

كذلك سَعَتْ دراسة لكلٍ من "براندا، وموتولا، وجراند" (Banda, Mutula & Grand, 2004) إلى تحديد الاحتياجات المعلوماتية لمجتمع الأعمال التجاريّة الصغيرة في سوق "تشيسوكون Chisokon" في مدينة "كيتوي Kitwe" في زامبيا. كما حاولت تحديد أنواع الأعمال التجاريّة التي يتمُّ تنفيذها، ومُقدِّمي الخِدْمَات المُختلفة داخل المدينة، والمشاكل التي يُواجهها مجتمع الأعمال الصغيرة في البحث عن المعلومات والخصائص الديموجرافية للمجتمع. وباستخدام المنهج المُسحِّي على ٢٠٩ من أصحاب الأعمال

الصغيرة أظهرت نتائج الدراسة أنّ معظم الاحتياجات المعلوماتية تتعلق بالتسويق، ومصادر التوريدات، والمهارات الإدارية، والتسهيلات الائتمانية، أو القروض، كما بيّنت الدراسة أنّ نقص الوصول إلى المعلومات يُعدّ المشكلة الرئيسية التي تواجه الأعمال التجارية الصغيرة في سوق مدينة "كيتوي" في زامبيا.

كما ناقشت رسالة الدكتوراه التي أجرتها "تشيوير" (Chiwere, 2008) احتياجات معلومات الأعمال، وأنماط خدمات المعلومات للمؤسسات الصغيرة ومُتَنَاهِيَةِ الصِّغَرِ والمتوسطة في ناميبيا. واستخدمت الدراسة المنهج المسحّي، وقد وُزِّعَت الاستبيانات على ٣٠٨ من الشركات الصغيرة والمتوسطة، وعلى ٦٠ من مُقَدِّمِي خدمات الأعمال في مقاطعتي ويندهوك وأوشانا "Windhoek & Oshana" في ناميبيا، وتمّ إجراء تقييم نوعي مُتعمّق لخدمات معلومات الأعمال في ١٥ مُنظّمة؛ لدعم الأعمال التجارية في المقاطعتين. وقد كشفت الدراسة أنّ الشركات الصغيرة، والمتوسطة لديها مجموعة من احتياجات المعلومات التجارية وعلى رأسها معلومات عن التمويل، والتسويق، والتدريب، والمعلومات التجارية. كما بيّنت الدراسة أيضًا أنّ أنماط البحث عن المعلومات الخاصة بالمؤسسات الصغيرة، والمتوسطة الحجم غير رسمية إلى حد كبير مع استخدام محدود لخدمات معلومات الأعمال الرسمية التي تقدمها مجموعة من خدمات دعم الأعمال. كما أثبتت الدراسة أنّ هناك حاجة إلى نهج مُوحّد؛ لتوفير خدمات معلومات الأعمال في قطاع الشركات الصغيرة، والمتوسطة في ناميبيا، واقترحت في سبيل ذلك نموذجًا استراتيجيًا يمكن استخدامه في نشر خدمات معلومات الأعمال في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة وتستند هذه الاستراتيجية إلى تعريف خدمات معلومات الأعمال، ومُكوّنات خدمات معلومات الأعمال، والخطوات التي يجب اتباعها في تطوير الخدمات. كما تحدد الاستراتيجية المُقترحة أيضًا الخطوات التي يجب اتخاذها في تقييم تأثير خدمات معلومات الأعمال.

وُشِرِ الوَرْقَةُ البحثية التي أعدها "قاسم" (Kassim, 2010) إلى نتائج جزء من دراسة تهدف إلى رصد الاحتياجات المعلوماتية لرواد الأعمال من السكان الأصليين في شرق ماليزيا والذين يُطلق عليهم مُسمّى "بوميبوتيرا" Bumiputera. وقد اعتمدت

الدراسة على المنهج الكمي، وتم توزيع الاستبيانات على عينة من ٤٠٠ من رواد الأعمال المحتملين الذين حضروا دورات تنمية ريادة الأعمال، وقد وجد أن أنواع المعلومات التجارية التي يحتاجها المستجيبون كانت عن إعداد خطة عمل، يليها تخطيط التدفق النقدي، وفحص فرص العمل، وتخطيط الربح، كما أشارت النتائج إلى أن أنواع المعلومات التجارية التي تُعدّ مهمة للغاية هي المعلومات المتعلقة بتخطيط التدفق النقدي، يليها إعداد خطة العمل، وتخطيط الأرباح، والتواصل مع العملاء، وفرص الأعمال، ودورات حول ريادة الأعمال، والإبداع والابتكار في الأعمال، كما بينت الدراسة أن المستجيبين حصلوا على معظم معلومات أعمالهم من خلال التحدث إلى رواد أعمال آخرين، ثم تبادل الخبرات مع رواد أعمال آخرين، والمناقشة مع الأصدقاء أو الأقارب، وقراءة الصحف والمجلات، وسؤال العملاء. وكشفت النتائج أن المصادر التي حصل المشاركون من خلالها على معلومات أعمالهم كانت عبارة عن دورات تدريبية، تليها معارض الأعمال، والإنترنت والبريد الإلكتروني، والمؤسسات التجارية، والهيئات الحكومية، والتدريب الفني. كما عدّ رواد الأعمال العملاء ورجال الأعمال الآخرين مصادر مهمة للغاية للمعلومات التجارية.

واستهدفت دراسة كل من "فرانكز وجونز" (Franks & Johns, 2015) تحديد المصادر الأساسية التي يحتاجها رواد الأعمال؛ لتحديد المصادر، والخدمات المتاحة في المكتبات العامة في مقاطعتين في فلوريدا، واقتراح طرق إضافية للمكتبات العامة لزيادة قيمتها، وظهورها بين مجتمع الأعمال. وقد تم جمع المعلومات باستخدام استبيان، كما تمّ فحص مواقع الويب الخاصة بالمكتبتين؛ للحصول على معلومات إضافية. وتشير نتائج الدراسة إلى أن المكتبات قادرة على تلبية معظم طلبات رواد الأعمال، وأن خدمة الاستشارات هي الاستثناء الوحيد؛ حيث لم تكن متاحة باستمرار، ولكن يمكن تقديمها في المكتبة من قبل منظمات خدمات الأعمال. كما بينت الدراسة أن أكثر أنواع المعلومات التي يطلبها رواد الأعمال كانت عن المساعدة المالية، وتنمية المهارات أو التدريب، والمنافسين، وكتابة خطة العمل وبحوث السوق، والنماذج القانونية.

كما حاولت دراسة " جيتشواي... وآخرون" (Gichohi, 2016) استكشاف كيف حددت المكتبات العامة بمقاطعة: (ميرو) "Meru County" في كينيا الاحتياجات المعلوماتية للشركات التجارية الصغيرة في الإقليم. وتم عمل مسح للتجار وأخصائي المعلومات بثلاث من المكتبات العامة. وتوصلت الدراسة إلى وجود تعدد واختلاف للاحتياجات المعلوماتية في كل مرحلة من مراحل العمل بالشركات الناشئة الصغيرة، وأن هناك عددًا قليلًا من التجار يستخدمون المكتبة العامة؛ للحصول على معلومات تتعلق بالتجارة، والأعمال وأنهم أعربوا عن رضاهم بما تُوفّره لهم من خدمات، كما أوصت الدراسة بضرورة النظر للمكتبات العامة على أنها "مراكز للتطوير المجتمعي".

وفي إفريقيا تأتي دراسة "أوبيامالو" (Obiamalu, 2018) لرصد الاحتياجات المعلوماتية لرواد الأعمال من أجل المشاركة الفعالة في التصنيع في إفريقيا. وأكدت الدراسة أن رواد الأعمال يحتاجون في كل موقف من المواقف المختلفة إلى معلومات؛ لتخطيط، وتنفيذ، ورسد، وتمويل أو مراجعة المخططات والمشاريع والبرامج. فقد تكون هناك حاجة ماسة للمعلومات لفهم الموقف الذي يواجهه رائد الأعمال، أو لإقناع الآخرين، وللاستفادة من الفرص المتاحة، أو لمنع حدوث مشكلة. كما تناولت الدراسة كيف يمكن للمكتبات وأمناء المكتبات مساعدة رواد الأعمال في تحديد والوصول إلى المعلومات التي ستساعدهم من أجل التنافس بشكل إيجابي مع نظرائهم في أجزاء أخرى من العالم. كما حددت الدراسة مجالات عمل المكتبات لمساندة رواد الأعمال في توفير كل من مساحة التصنيع أو فضاء الابتكار والإبداع، ومصادر المعلومات، والبحث الانتقائي للمعلومات، والتوجيه والإرشاد، والبحث الانتاج الفكري.

ومن الدراسات التي تناولت موضوعًا أكثر تخصيصًا نجد دراسة "كورنياسيه ... وآخرون" (Kurniasih, ...et al., 2020) التي ناقشت دراسة حالة للاحتياجات المعلوماتية لرواد الأعمال وأصحاب المشروعات الريفيّة في تطوير تسويقهم من خلال التجارة الإلكترونية بقرية في إندونيسيا، وتم الحصول على البيانات الأولية في الدراسة من خلال الملاحظة ومناقشة مجموعة التركيز، والمقابلة، وإجراء التحليل الرباعي (SWOT) وصياغة كل نقطة من احتياجات معلومات رواد الأعمال، ودمجها مع نماذج الأعمال،

كما أظهرت نتائج الدراسة أنّ المعلومات الأساسية المطلوبة لرواد الأعمال هي: كيف يمكنهم البدء في تسويق منتجاتهم من خلال التجارة الإلكترونية؟ وحددت الدراسة نوع المعلومات التي يحتاجون إليها في كلّ مَرَحَلَة من المراحل السَّيِّت للتجارة الإلكترونية وهي: تطوير الأفكار، ودمج الأفكار في المنصّة الإلكترونية المُختارة، وتأسيس المتجر الإلكتروني، وإطلاق المتجر الإلكتروني، والتسويق الإلكتروني، واستمرارية المتجر الإلكتروني.

وفي إندونيسيا أيضا نجد دراسة من كل من "أروميشا وتوفيق" (Arumaiha & Taufik, 2022) والتي قامت برصد احتياجات رجال الأعمال في مجال الطَّهْي من المعلومات التجاريّة في قرية: (ونوبرينجو) في جَاوَة الوُسَطَى بإندونيسيا. وقد بيّنت أنّ هناك خمس فئات لتحديد الاحتياجات من المعلومات التي يستخدمها رُوَاد أعمال الطَّهْي في تشغيل عملياتهم التجارية، وهي: معلومات عن المنتجات، وتطوير المنتجات، والتدريب، والتسويق، والمعلومات الماليّة؛ وكان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد الفُرُوق في مستوى الاحتياجات المعلوماتية لأصحاب مشروعات الطَّهْي في القرية من خلال توزيع الاستبيانات، والمقابلات، والملاحظات. وقد توصّلت الدراسة إلى أنّ مستوى المعلومات المطلوب لرواد الأعمال في مجال الطَّهْي في القرية يختلف بين أنواع الأعمال، وأنّ مستوى الوعي في المجموعة الأولى (٩٢,٥٪) لديه وعي أعلى بأهمية المعلومات من المجموعة ٢ (٨٨,٥٪). أمّا عن قدرة المستجيبين على الوصول إلى مصادر المعلومات، كانت كلّ المجموعتين مُنخَفِضَةً جدًّا.

من خلال العرض السابق للإنتاج الفكريّ الأجنبي في الموضوع يتبين أنّ:

- توفير خدمات الأعمال التجارية ليس بالتوجُّه الجديد في المكتبات العامة.
- الوصول لمصادر المعلومات في مجال الأعمال التجارية، وتوفير المساحة المخصصة لرواد الأعمال هي من أكثر الخدمات إتاحة من جانب المكتبات العامة الأجنبية.
- المعلومات عن كتابة خطة العمل والتمويل، ودراسات السوق التي هي من أكثر أنواع المعلومات التي يحتاج إليها رُوَاد الأعمال وأصحاب المشروعات، وإنَّ خبرات رُوَاد أعمال آخرين هي مصدر رئيس؛ لحصولهم على المعلومات.

- دراسة الحالات المتعددة هي من أكثر المنهجيات البحثية استخدامًا بالدراسات الأجنبية.
- بعض المكتبات العامة الأجنبية قد بدأت في توفير الخدمات لرؤاد الأعمال، وأصحاب المشروعات بعد انضمامها لمبادرات محلية أو بعد عقد شراكات بينها وبين المؤسسات الحكومية وغير الحكومية المحلية الراعية لريادة الأعمال والشركات الناشئة.
- انصب تركيز بعض الدراسات على دراسة المكتبات العامة، وخدمات ريادة الأعمال في المجتمعات الريفية أكثر من غيرها من النطاقات الجغرافية الأخرى.
- تقييم خدمات المعلومات الموجهة لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات، وقياس أثر خدمات معلومات الأعمال بالمكتبات على المجتمع، تُعد من الدراسات التي لم تلقَ الاهتمام الكافي من جانب الانتاج الفكري الأجنبي حتى الآن.

ثانيًا- الإطار النظري:

يؤكد " هاريسيس" (Harissis, 2017) أن مستقبل المكتبة العامة في مُفترق طُرُقٍ بسبب ما تُواجهه من تقدّمٍ تكنولوجي يهدد بجعل المكتبات العامة تُراثًا عفا عليه الزمن، علاوة على الضغط الاقتصادي، وسياسات التقشف لكل ما له علاقة بالتمويل العام، وقد استجابت المكتبات بالتكيف مع التكنولوجيا المتغيرة عن طريق ترقية تجهيزاتها (المزيد من أجهزة الحاسب الآلي، والمحتوى الرقمي، وما إلى ذلك)، وتحويل مهمتها من مجرد توفير الكتب والمعلومات إلى التركيز باستمرار على بناء المجتمع والتعلم مدى الحياة.

وقد ارتبط تاريخ ريادة الأعمال وخدمات المكتبات بإتاحة مساحات العمل في المكتبات العامة قديمًا، وهي فكرة قديمة قدم المكتبات العامة نفسها؛ فمكتبة الإسكندرية التي تُعدّ أحد أقدم وأشهر المكتبات العامة كان يجتمع فيها الفلاسفة، وعلماء الرياضيات، وجميع فئات الشعب؛ لحلّ المشكلات التي كانت تطرأ في ذلك الوقت كما كان بها مساحات عمل تشاركية، ومن ثمّ يُنظر لمساحات العمل التجارية بالمكتبات

العامة كحاضنات أعمال (Badger, 2013). وتوفر مساحة العمل أو فضاءات الابتكار والإبداع بالمكتبات العامة مساحات إبداعية تجلب عنصراً جديداً إلى مكانة المكتبة في المجتمع، حيث إن إتاحة الوصول إلى المعدات والأدوات، والبرامج التي عادة ما تكون بعيدة المنال بسبب الكلفة أو نقص الفرص، يوفر لأفراد المجتمع الوسائل لاستكشاف إبداعاتهم وأفكارهم. وتمكن المساحات الإبداعية القائمة على التكنولوجيا على وجه الخصوص من الوصول إلى أولئك الذين لا يستطيعون تحمّل كلفة الأدوات والأجهزة والبرامج الجديدة باهظة الثمن، وتمنح الأشخاص القدرة على تعلم مهارات جديدة قد يكفحون من أجل اكتسابها. ولا يقتصر الأمر على التكنولوجيا وحدها، بل تتضمن الجرف اليدوية مثل التجارة وأعمال النسيج. إن إتاحة الأدوات، والمعدات، والتعلم العملي يسمح للأشخاص بتجربة منتجاتهم وتحسينها وإنشاء نماذج أولية، وتصنيع منتجهم النهائي، والدّهَاب مباشرة إلى السوق دون الحاجة إلى التفاوض مع الوسطاء. بالإضافة إلى إفادة الصانعين الأفراد من خلال تسريع وقت تطويرهم، فإن هذا النوع من المُرونة لديه القدرة على دفع الابتكار في الاقتصادات المحلية والوطنية (Britton, 2012). ويرى "ستونبركير" (Stonebraker, 2018) أنّ مفهوم ريادة الأعمال بالمكتبات موجود منذ أكثر من ٣٠٠ عام إلا أنّ السنوات الأخيرة قد شهدت تزايداً كبيراً في الاهتمام بالموضوع، فعلى سبيل المثال في عام ١٧٢٧م قام شاب طموح، وهو (بنجامين فرانكلين) "Benjamin Franklin" بتشكيل مجموعة من زملائه التجار والحرفيين بمسمى "Junto"؛ لمناقشة مسائل الأعمال، والأخلاق، والفلسفة، والسياسة بشكل أسبوعي. على أساس أنّ مناقشتهم لن تؤدي فقط إلى تحسين آفاق حياتهم المهنية كرجال أعمال وسياسيين؛ ولكن أيضاً البراعة الفكرية والرّفاهية العامة للنظام السياسي العام. ومع ذلك كان أعضاء Junto يفتقرون إلى سهولة الحصول على مصادر للقراءة التي تُعد بمثابة التغذية لاجتماعاتهم. لذلك، في عام ١٧٣١، وضع "فرانكلين" بنود اتفاقية لأول مكتبة إعارة في البلاد، وهي "شركة مكتبة فيلادلفيا" (LCP) بمساعدة استثمارات المشتركين والتبرعات النقدية، والعينية من قبل المستفيدين الأثرياء. والمُعزى من هذه القصة هو أنّ ريادة

الأعمال الفردية والاجتماعية نتج عنها إنشاء أول مكتبة للإعارة في أمريكا. (Wapner, 2016).

كما يوضح "كويل" (Cowell, 2017) أن هناك كتاب صدر عام ١٩٣٦م بعنوان مكتبة المستقبل "The Library of the Future" والذي بين أن المكتبات العامة في ذلك الوقت واجهت نفس التحديات التي تواجهها في الوقت الحاضر، وقد تناول أحد فصول الكتاب المكتبات العامة وخدماتها للأعمال التجارية على المستوى المحلي، كما أكد على أن نجاح الاقتصاد يعتمد على المعلومات ذات الصلة المتاحة لرجال الأعمال المحليين. وفي المملكة المتحدة افتتحت مكتبات (ليدن) العامة "Leeds Public Libraries" ما يسمى بالمكتبة العامة التجارية والتقنية في عام ١٩١٨. كما تم إنشاء شبكة معلومات "سينتو" SINTO ومقرها (شيفيلد) في عام ١٩٣٨ وكانت في بدايتها عبارة عن شراكة بين المكتبة العامة وجامعتين في شيفيلد، والعديد من شركات الحديد والصلب الرائدة في ذلك الوقت. (Day, 2002).

أما ريادة الأعمال بمفهومها الحديث فيرجع تاريخها إلى فترة الأربعينيات حيث قُدمت أول دورة تدريبية في ريادة الأعمال بكلية إدارة الأعمال في هارفارد "Harvard Business School" عام ١٩٤٧. وعُقد أول مؤتمر حول الشركات الصغيرة ومشكلاتها في جامعة سانت جالين "St. Gallen University" في سويسرا عام ١٩٤٨م، ثم بدأ بيتر دراكر "Peter Drucker" عام ١٩٥٣م في تقديم دورة في ريادة الأعمال والابتكار في جامعة نيويورك. كما أُُنشئ أول مركز لريادة الأعمال على يد "كينث موريس" عام ١٩٦٤م في جامعة هارفارد. أما عام ١٩٧٠ فقد شهد انعقاد المؤتمر الأكاديمي الأول لبحوث ريادة الأعمال في جامعة بورديو "Purdue University" بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد برز الاهتمام بريادة الأعمال كموضوع في البحوث العلمية منذ الثمانينيات؛ حيث حظي باهتمام متزايد بين علماء الإدارة لاسيما في كليات إدارة الأعمال وأيضا بين علماء الاجتماع (Cooper, 2003).

وعلى المستوى العربي فقد ازداد الاهتمام بريادة الأعمال في أواخر القرن العشرين، حيث نُعد مصر من أولى الدول العربية التي أنشأت حاضنات للأعمال في عام

١٩٩٥م عندما أُسِّست الجمعية المصرية لحاضنات المشروعات الصغيرة، بواسطة الصُنْدُوق الاجتماعي للتنمية، ثم انطلقت بعد ذلك العديد من المبادرات في العالم العربي مثال: (مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة في الإمارات). وفي عام ٢٠٠٨م أسست جامعة الملك سعود أول مركز لريادة الأعمال في الجامعات السعودية مُتَضَمِّناً لأول حاضنة للأعمال وبرنامجاً متكاملًا لرؤاد الأعمال (الشميمري، الميريك، ١٤٤٠هـ).

وفي الولايات المتحدة الأمريكية يشيرُ استطلاع رأي قامت به جمعية المكتبات الأمريكية "ALA" عام ٢٠١٣م إلى وجود أكثر من: ١٦٠٠٠ مكتبة عامة، منها ٩٥٪ لديها برامج اقتصادية خاصة بالتوظيف، ويُقدِّم نصفهم خدمات؛ لتطوير المشروعات والأعمال الصغيرة. كما رصدَ تقريرٌ صادراً عن معهد فيلس "Fels Institute" للحكم على القيمة الاقتصادية للمكتبة المجانية في فيلادلفيا، أن "٨٪ من المشاركين في الاستطلاع أفادوا أنهم لم يكن بإمكانهم البدء بتطوير، أو تحسين أعمالهم بدون المكتبة المجانية؛ مما أنتج إلى ما يُقدَّر بنحو ٨٦٣٠ شركة استفادت من خدمات تطوير الأعمال التجارية التي تقدمها المكتبة المجانية (Wapner, 2016). كما قدّمت مكتبة فيلادلفيا المجانية أكثر من ٤ ملايين دولارًا في صورة دعمٍ مباشرٍ للشركات المحلية (Cruz, 2013).

و خلال عام ٢٠٢٣م ومع زيادة الاهتمام بالدور الذي تلعبه المكتبات في التنمية الاقتصادية، تعاونت جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) مع مؤسسة (EBSCO) في رعاية مسابقة الأفكار التنفيذية حول كيف يمكن للمكتبة العامة الإسهام في ابتكار فرص عملٍ جديدة، وريادة أعمال بالمجتمع المحلي بجوائز بقيمة: ١٠٠٠٠ دولار أمريكي لخمس فائزين، بالإضافة إلى تقديم الدعم والمشورة في تطوير الفكرة بعد انتهاء المسابقة (Entrepreneurship & Libraries Conference, 2023).

١/٢ معلومات الأعمال التجارية وخدماتها: المفهوم والأنواع

يُقصد بمعلومات الأعمال التجارية كما عرّفها "توماس وبالارد" (Thomas & Ballard, 1995) بأنها عبارة عن: تحويل البيانات الأولية إلى نموذج؛ لتمكين المستخدم من اتخاذ قرار استجابة لاحتياجات العمل". وهذا يشمل البيانات الأولية، مثل: الإحصاءات، ومعلومات السوق، ومعلومات الاتصال، والتسويق ومصادر التمويل، واللوائح الحكومية، والتعريفات. أمّا من حيث أنواع المعلومات التي يحتاج إليها رواد الأعمال وأصحاب المشروعات فقد حددها "فرنكز جونز" (Franks & Johns, 2015) في معلومات عن تنمية الشركات والصناعة، والمنافسين، وأبحاث السوق، وإدارة الأعمال، والمساعدة المالية، وخطة العمل، وتنمية المهارات أو التدريب، والمعايير الفنية، وقانون الأعمال، والنماذج القانونية،... وغيرها. أمّا "جيتشواي... وآخرون" (Gichohi, 2016) فقد حددها في معلومات تنمية الشركات الصغيرة والمتوسطة، وإدارة الأعمال، وتدققات الأموال في الأعمال التجارية، وإدارة المشاريع التجارية الصغيرة، التمويل لمشروع تجاري، الأسواق وتسويق المنتجات والخدمات، وتنوع الاستثمار في مجال الأعمال التجارية، ومواجهة الكوارث، ودراسات السوق، والمعدات، والإمكانات، والتكنولوجيا المرتبطة بالمشروعات الصغيرة، وفرص التعاون والتشبيك التي يمكن أن تساعد في تعزيز الأعمال التجارية، واللوائح والمعايير، والتشريعات، وإعداد خطة العمل التجاري، وخدمات الحكومية، والمؤسسات الداعمة للأعمال التجارية في الدولة.

أما مصطلح (خدمات معلومات الأعمال) فيشير إلى تلك الخدمات التي تهدف إلى تزويد العملاء المستهدفين بمعلومات محددة لأنشطة معينة. وهي خدمات الدعم المعلوماتي التي تقدمها العديد من منظمات دعم الأعمال للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم؛ لتمكينها من تنفيذ أنشطتها التجارية (Chiwara, 2008). بينما تعتقد كروز (Cruz, 2013) أنّ هناك طريقتين أساسيتين يمكن للمكتبات العامة أن تساعد بها رواد الأعمال والشركات الصغيرة وهما: توفير مساحة للعمل، وتوفير البحث في قواعد بيانات تحليل السوق والعثور على العملاء، والتحليل الديموجرافي، وتقييم موقع العمل.

وبشكلٍ عامٍ يرى الباحثان أنه يمكن تقسيم خدمات المعلومات، والأنشطة، والبرامج الخاصة بزيادة الأعمال والمشروعات الصغيرة والشركات الناشئة إلى ثلاث فئات وهي: الخدمات والأنشطة المُوجَّهة للمبتدئين الذين لم يبدأوا بعد، والخدمات والأنشطة المُوجَّهة لمن لديهم مشروعات قائمة بالفعل، والبرامج والأنشطة الخاصة بتعزيز ثقافة ريادة الأعمال بالمجتمع.

٢/٢ برامج ومبادرات خدمات ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة بالمكتبات العامة عالمياً:

تتمتع المكتبة العامة بسماتٍ تُؤهلها للعب دوراً مُهمّاً في توطِينِ ثقافة ريادة الأعمال، ودعم رُواد الأعمال، واكتشاف الفرص غير المُستغلة بالمجتمع؛ فليها سجلٌ حافلٌ في جذب مجموعة واسعة من أفراد المجتمع المحلي على اختلاف فئاتهم؛ ولذا نجد أن هناك الكثير من النماذج لبرامج ومبادرات دعم المكتبة العامة لرواد الأعمال والشركات الناشئة، والتي يتبين من خلالها أن هذا الدور لا يقتصر فقط على خدمات المعلومات والأنشطة، بل يمتد إلى توفير الدعم المالي للبدء في المشروع.

أ. برنامج مكتبات المشروعات التجارية Enterprising Libraries programme

تم إطلاق البرنامج عام ٢٠١٣ م، ويضم البرنامج ١٦ مكتبة عامة في جميع أنحاء بريطانيا بالشراكة بين قسم المجتمعات Department for Communities، والحكومة المحليّة (DCLG) ومجلس الفنون في إنجلترا، وArts Council England والمكتبة البريطانية British Library بهدف دعم وتمويل المكتبة العامة؛ لمساعدة المزيد من رُواد الأعمال. وقد ساعد هذا التمويل المكتبات على تطوير الخدمات التي تقدمها لأصحاب المشروعات الناشئة، والتركيز على جلب خبراتهم إلى المجتمعات التي يصعب الوصول إليها. وقد تلقت مكتبات المشروعات التجارية في جميع أنحاء المملكة المتحدة أكثر من ٦٥٠ ألف جنيه إسترليني، لدعم رُواد الأعمال بصرف النظر عن خلفيتهم، حتى إنَّ المشروع أصبح جزء من الخطة الاقتصادية طويلة الأجل للحكومة وتحوّلت مساحات المكتبات إلى بُؤرٍ لأفكار الأعمال التي يمكن أن تدفع النمو الاقتصادي المحلي.

منذ إطلاق البرنامج، أنشأت مكتبات المشروعات التجارية عشرات من الأعمال الابتكارية، ومئات من الوظائف الجديدة، وذلك بالاعتماد على قوة شبكة المكتبات العامة للوصول إلى كل المجتمع، وتوفير التدريب والمشورة، ومساحات الاجتماعات، ودعم تكنولوجيا المعلومات للأشخاص المهتمين بتطوير مقترح الأعمال وتقديمه إلى السوق. ويُعد نجاح خدمة مركز الأعمال والملكية الفكرية (Business & Intellectual Property Centre) التابع للمكتبة البريطانية دليلاً على أن المكتبات تلعب دوراً مهماً في مساعدة الشركات الصغيرة على الابتكار والنمو؛ فقد ساعد مركز لندن في إنشاء: ٢٧٧٥ شركة بالإضافة إلى أكثر من ٣٣٤٥ وظيفة في الشركات الجديدة والقائمة من ٢٠٠٥م - ٢٠١٢م. وزادت هذه الأنشطة التجارية من مبيعاتها بمقدار ١٥٣ مليون جنماً إسترلينياً، مما يعني لاحقاً مساهمة قدرها ٤٧,١ مليون جنيه إسترليني في إجمالي القيمة المضافة لاقتصاد لندن. وتشير التقديرات إلى أن ٤١٪ من المشاركين في مكتبات المشروعات التجارية من النساء، و٣٨٪ من السود والأقليات العرقية، و١٠٪ من العاطلين عن العمل حتى عام ٢٠١٥م (The Enterprising Libraries commissioned grant programme, 2015).

ب. مبادرة تعزيز المكتبات كمراكز ريادية Strengthening Libraries as

Entrepreneurial Hubs

في مايو عام ٢٠١٨م أطلق مجلس المكتبات الحضرية بأمريكا المبادرة (Urban Libraries Council, 2018) بالتعاون مع مؤسسة "كوفمان" (Ewing Marion Kauffman) وبمشاركة عدد ١٢ مكتبة عامة في كل من الولايات المتحدة الأمريكية، وكندا؛ وذلك بهدف تعزيز الدور الذي تلعبه المكتبات العامة في رعاية، ودعم رواد الأعمال في المجتمع. وقد قام المجلس بعمل مسح لمديري المكتبات وأخصائي المعلومات من خلال المقابلة الشخصية، وكان من أهم نتائج هذا المسح أن المكتبات تطمح إلى تحقيق هدفين رئيسيين من خلال عملها في مجال خدمات ريادة الأعمال وهما: زيادة فرص الأفراد في النجاح الاقتصادي، واكتساب المكتبة للتقدير المناسب من خلال اعتبارها شريك أساسي في بناء مجتمعات ريادة الأعمال.

وفي خلال عام ٢٠٢٢م، عملت المكتبات ضمن المبادرة على الاستفادة من الأصول، والقدرات الفريدة للمكتبة وتطويرها؛ لإنشاء مراكز لريادة الأعمال، وتعزيز العدالة، والصحة الاقتصادية للمجتمع من خلال زيادة الدعم لجميع رواد الأعمال وخاصة النساء، والمُؤننين والمُهاجرين، والمُحاربين القدامى.

ج. المبادرة الوطنية بعنوان "المكتبات تبني الأعمال" Libraries Build Business

(LBB)

في عام ٢٠٢٠م أطلقت جمعية المكتبات الأمريكية ALA المبادرة الوطنية بقيمة ٢ مليون دولار، واستمرت حتى: ٢٠٢٢م بالشراكة مع جوجل Google.org بهدف بناء القدرات في المكتبات التي تُقدِّم البرامج أو الخدمات لأصحاب المشروعات المحليين، ومجتمع الأعمال الصغيرة، مع إعطاء الأولوية لأصحاب المشروعات منخفضة الدخل، وقد عمل فريق الجمعية، ومجموعة من: ١٣ مكتبة عامة خلال عام ٢٠٢٠م معاً؛ للإجابة على الأسئلة والمشروعات التجريبية، وتطوير الموارد، ومشاركة هذه المعارف مع مجتمع المكتبات الأوسع، كما تنوعت المبادرة من حيث المشاركين في المكتبات، ورجال الأعمال. وقد أثرت المشروعات ضمن المبادرة على أكثر من ١٥٠٠٠ من أصحاب الأعمال الصغيرة، ورجال الأعمال في جميع أنحاء الولايات المتحدة الأمريكية؛ حيث قدمت الخدمات لمجموعة من رواد الأعمال بما في ذلك الأفراد الذين عادوا إلى العمل من السجن، وبائعي الأرصفت الناطقين باللغة الإسبانية، ورجال الأعمال الريفيين، وأفراد القبائل، والشركات التقنية الناشئة المملوكة للأقليات. وفي فبراير عام ٢٠٢٢م أصدرت المبادرة دليل عمل تطبيقي بعنوان " The Libraries Build Business Playbook "؛ لتمكين المكتبات من ابتكار أفكار وتوسيع نطاق عملها في خدمات رواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة، تضمن هذا الدليل ثلاثة إطارات، وهي:

- الاستجابة: تحديد مدى قوة المصادر الموجودة لدى المكتبة والترويج لها.
- البناء: البحث عن شركاء، وتصميم برامج ومصادر مخصصة.
- الاستدامة: أن تصبح المكتبة مكانها الخاصة في مجتمع المشروعات الصغيرة من خلال ما توفّره من خدمات وأخصائي معلومات.

قدّمت المكتباتُ المُشارِكةُ في المبادرةِ برامجَ، وخدماتٍ مثل: حاضِناتِ الأعمالِ، وفضاءاتِ الابتكارِ والتصنيعِ، والفُصولِ الدِّراسيةِ ووِرشِ العملِ، وتصميمِ الويبِ، والتسويقِ، والمُحاسبةِ، والإرشادِ والتدريبِ الفرديِّ مع أصحابِ الأعمالِ الصغيرةِ، ورجالِ الأعمالِ والشُّركاءِ المُحَلِّين؛ والمعداتِ والتكنولوجياِ المتخصصةِ والمساعدةِ في التَّرويجِ والتَّسويقِ، وخدماتِ البَحْثِ وتوفيرِ مصادرِ المعلوماتِ؛ إضافةً إلى المساعدةِ في التعاملِ مع التَّراخيصِ، والمتطلباتِ القانونيةِ والتجاريةِ. وقد تمَّ تصميمُ مشروعاتِ المبادرةِ مع مراعاةِ متطلباتِ الأعمالِ والصناعةِ المحليةِ، وبناءً على أبحاثِ السُّوقِ الخاصةِ بالمجتمعِ وتقييمِ الاحتياجاتِ (American Library Association, 2022).

د. شبكةُ مَصَادِرِ الأَعْمَالِ والمَعْلُومَاتِ في (دالاس) Dallas Business Resource and

Information

أُطلقَ مكتبُ التَّنميةِ الاقتصاديةِ في مدينةِ دالاسِ مبادرةً مع مكتبةِ دالاسِ العامةِ تُسمَّى (شبكةُ مَصَادِرِ الأَعْمَالِ والمَعْلُومَاتِ في دالاس) Dallas Business Resource and Information Network (B.R.A.I.N.)؛ لتوفيرِ خدماتِ تنميةِ الوَعْيِ بريادةِ الأعمالِ وتطويرِ الأعمالِ مِنْ خِلالِ فروعِ مكتبةِ دالاسِ العامةِ في جميعِ أنحاءِ المدينةِ. تَضَمَّنَتِ الخدماتُ دوراتٍ تدريبيةِ حَوْلَ موضوعاتِ تجاريةِ مُختلفةِ، وبوابةِ ويبِ تفاعليةِ تُقدِّمُ معلوماتَ حولَ مُقَدِّمي الخَدَمَاتِ غيرِ الهادفينِ للربحِ الماديِّ، والمؤسساتِ التعليميةِ ومصادرِ المعلوماتِ الحُكُوميةِ.

ثالثًا- الإطارُ التَّطْبِيقِيّ:

١/٣ خَدَمَاتِ المَعْلُومَاتِ والأنشِطَةِ والبرامجِ

يؤكدُ بانكل "PANKL" (٢٠٠٨م) أن مجتمع الأعمالِ الصَّغيرةِ Small business يُشكِّلُ أساسَ الاقتصادِ المُحَلِّيِّ في العديدِ من المجتمعاتِ، وأنَّ الأعمالِ الصغيرةِ في احتياجٍ إلى مصادرِ وخدماتِ المكتبةِ؛ لتحقيقِ النَّجاحِ. كما أشارَ إلى دورِ مُجتمعِ الأعمالِ حيثُ يُعدُّ إحدى المَهَامِ الضِّمْنِيَّةِ للمكتبةِ العامةِ كوَحدةٍ حُكُوميةِ للإِسْهامِ في أداءِ اقتصادِ مجتمعها. ومنْ خِلالِ الدِّراسةِ الحاليةِ أمكَّنَ رَصْدُ الخَدَمَاتِ، والأنشِطَةِ التي

توفرها المكتبات العامة محل الدراسة بالدول العربية الثلاث، وقد تمّ تقسيم خدّمات، وأنشطة المكتبات العامة الموجهة لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات إلى أربع فئات وهي: خدّمات المعلومات والأنشطة، وخدمات الاستشارات، والتدريب والتأهيل، والتجهيزات والمساحة.

أ. خدمات المعلومات والأنشطة

ذَكَرْتُ جميعُ المكتبات العامة عيّنة الدِّراسة (٩ مكتبات) أنّ لديها نوعًا أو أكثر من خدّمات المعلومات والأنشطة التي تُقدّم بالفعل لمستفيديها من رؤاد الأعمال، وأصحاب المشروعات الصغيرة، ويوضح جدول (٢) أنواع تلك الخدّمات والأنشطة.

جدول (٢) خدّمات المعلومات والأنشطة التي تُوفّرها المكتبات العامة محل الدِّراسة

عدد المكتبات	خدّمات المعلومات والأنشطة
٩	إتاحة مجموعة من مصادر المعلومات المُخصّصة لريادة الأعمال وإدارة المشروعات.
٥	قائمة ببيولوجرافية بمصادر المعلومات، وقواعد البيانات المُتاحة بالمكتبة في مجال ريادة الأعمال والمشروعات.
٤	مُحتوى توعوي ضُمّن موقع المكتبة على الويب عن ريادة الأعمال مثل: (العروض المرئية، الفيديوهات، وغيرها).
٤	تخصيص أسبوع أو شهر خلال العام لفاعليات ريادة الأعمال بالمكتبة.
١	توفير الوصول إلى مجموعة مُتنوّعة من البيانات (الأسواق، و المجتمع المحلي، واتجاهات الصناعة المحليّة، و الرّبائِن، وغيرها).
١	توفير قنوات للاتصال بين رؤاد الأعمال والمجتمع والمنظّمات محلياً.
١	نشرة إحاطة جارية بما ورَد حديثًا للمكتبة من مصادِر في مجال ريادة الأعمال والمشروعات

١	دليلٌ بمُقَدِّمي الخَدَمات، والمَوارد المحليَّة، وفُرص التَّمويل للشَّركات الناشئة ورؤاد الأعمال
١	قائمة بالقوانين والتَّشريعات ذات الصِّلة بريادة الأعمال والشَّركات الناشئة محلياً
١	نشرة إخباريَّة إلكترونيَّة؛ لمُشاركة مقالات، وأخبار حَوْل أحدث اتجاهات الأعمال والتَّرويج لخدَمات ريادة الأعمال.
١	قائمة قراءاتٍ مُقترحة في مجال الأعمال والشَّركات الناشئة مِنْ خلال موقع المكتبة.
0	دليلٌ بَحْثِيّ (مَوْضوعيّ) بمواقع الإنترنت ذات الصِّلة بريادة الأعمال والمشروعات الصَّغيرة محلياً.
0	مركز لمصَادِر براءات الاختراع، والعلامات التِّجارية.
0	نادي قراءة لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات.
0	دليل بمواقع الإنترنت الَّتِي تُساعد في تحديد فكرة المشروع، أو إعداد خُطة العمل.
0	دليل إرشادي حول كيف تبدأ مشروعك الخاصّ مُتاح مِنْ خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة.

يوضح الجدول السَّابق أنَّ خِدْمَة إِتاحة مجموعة مِنْ مصادر المعلومات المخصصة لريادة الأعمال وإدارة المشروعات هي الخِدْمَة التي توفرها جميع المكتبات العامة محل الدِّراسة. ويلمها خدمة توفير قائمة ببليوجرافية بمصادر المعلومات وقواعد البيانات المُتاحة بالمكتبة في مجال ريادة الأعمال والمشروعات في كلاً من مكتبة مصر العامة ومكتبة الملك عبد العزيز العامة، ومكتبة محمد بن راشد، ومكتبة الإسكندرية ومكتبة الشارقة العامة. تُمَّ خِدْمَة مُحتوى تُوعوي ضِمَّن موقع المكتبة على الويب عَنْ ريادة الأعمال مثل: (العروض المرئيَّة، الفيديوهات، وغيرها) في أربع مكتبات وهي: مكتبة الملك فهد العامة بجدة، مكتبة محمد بن راشد، ومكتبة الإسكندرية ومكتبة الشارقة

العامة. أما خدمة تخصيص أسبوع أو شهر خلال العام لفاعليات ريادة الأعمال بالمكتبة فهي متوافرة في كلاً من مكتبات جمعية مصر للثقافة وتنمية المجتمع، ومكتبة الملك فهد العامة، ومكتبة محمد بن راشد، ومكتبات الشارقة العامة، ولكن هذه المكتبات لم تُوقر بموقعها الإلكتروني تفاصيلاً حول هذه الخدمة، وعلى سبيل المثال في الموقع الإلكتروني لمكتبة لوس انجلوس العامة "Los Angeles Public Library" نجد أنها خصصت شهر مايو؛ لتقديم خدمة بعنوان شهر المشروعات الصغيرة "Small Business Month" تمت خلاله سلسلة من ورش العمل التعليمية حول شراء الامتياز التجاري، وإدارة المشروعات الصغيرة للمبتدئين، وروابط لمواقع مهمة عن ريادة الأعمال، وقائمة قراءات مقترحة. وتجدر الإشارة إلى أن مكتبة (محمد بن راشد) تعد من أكثر المكتبات تنفيذاً للخدمات والأنشطة الموجهة لرواد الأعمال من خلال "مكتبة الأعمال" علاوة على هذه الخدمات ذكرت المكتبة أنها تُوزع كتباً مجانية على زوارها في مجال ريادة الأعمال، كما يتم تنظيم زيارات من الجامعات والكليات من طلبه ريادة الأعمال والتجارة للاستفادة من خدماتها ومصادرها. كما ذكرت المكتبة أنها توفر خدمة الوصول إلى مجموعة متنوعة من البيانات (الأسواق، و المجتمع المحلي، و اتجاهات الصناعة المحلية، و الزبائن، وغيرها)، وخدمة توفير قنوات للاتصال بين زوّاد الأعمال والمجتمع والمنظمات محلياً، كما توفر المكتبة دليلاً بمقدمي الخدمات، والموارد المحلية، وفرص التمويل للشركات الناشئة وزوّاد الأعمال. أما مكتبة دبي العامة فقد ذكرت أنها توفر نشرة إحاطة جارية بما ورد حديثاً للمكتبة من مصادِر في مجال ريادة الأعمال والمشروعات. أما فيما يتعلق بتوفير قائمة بالقوانين والتشريعات ذات الصلة بريادة الأعمال والشركات الناشئة محلياً فقد توافرت فقط بمكتبة الملك عبد العزيز العامة. وأيضاً إتاحة نشرة إخبارية إلكترونية؛ لمشاركة مقالات، وأخبار حول أحدث اتجاهات الأعمال والترويج لخدمات ريادة الأعمال، بالإضافة إلى توفير قائمة قراءات مقترحة في مجال الأعمال والشركات الناشئة من خلال موقع المكتبة فلا تقدم سوى من خلال مكتبة الملك فهد العامة بجدة.

وقد تميّزت مكتبة الشارقة العامة بإتاحة قاعدة بيانات بعنوان: "إدارة كوم" وهي قاعدة بيانات عربية تضم خلاصة الكتب، والمقالات، والاستشارات، وحلقات إدارية

صوتية ومسموعة في موضوعات التنمية البشرية، وإدارة الأعمال، والاقتصاد وإدارة الأموال، وإدارة الذات، كما وفرت المكتبة قاعدة بيانات بعنوان "Creativebug" بها أكثر من ١٠٠٠ درس فيديو في الرسم، والطلاء، والخياطة، وصنع المجوهرات،... وغيرها. كما يؤكد جدول (٢) أن هناك خدمات وأنشطة غابت تمامًا عن التواجد بالمكتبات محل الدراسة وهي: دليل بمواقع الإنترنت التي تساعد في تحديد فكرة المشروع أو إعداد خطة العمل، والدليل الإرشادي حول كيف يبدأ رائد الأعمال مشروعه الخاص وفقًا للقواعد، والأنظمة المعمول بها في النطاق الجغرافي للمكتبة، وهذا الدليل يفترض أن يكون متاحًا من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة، ونادي قراءة لرواد الأعمال وأصحاب المشروعات. ولم يتوفر أيضًا بأي من المكتبات العامة محل الدراسة مركزًا لمصادر براءات الاختراع والعلامات التجارية والذي يفترض أن يوفر مصادر ذات أهمية للمبتكرين ورواد الأعمال؛ ذلك لأن حماية العلامة التجارية أو الفكرة الجديدة يُعد من أساسيات المشروعات التجارية. وتساعد مراكز مصادر براءات الاختراع والعلامات التجارية في تحديد ما إذا كان شخص آخر قد سجل علامة تجارية، أو حصل على براءة اختراع لنفس الفكرة التي يفكر رائد الأعمال في العمل عليها. فعلى سبيل المثال نجد مكتبة سان دييغو العامة "San Diego Public Library" تمتلك مركزًا لمصادر براءات الاختراع والعلامات التجارية، وهو جزء من شبكة مكتبة وطنية يديرها مكتب براءات الاختراع والعلامات التجارية في الولايات المتحدة الأمريكية. وبالولج لصفحة المركز نجد أدلة إرشادية لأساليب البحث عن براءات الاختراع والعلامات التجارية، وروابط لمواقع ويب يتاح من خلالها الوصول لبراءات الاختراع والعلامات التجارية في أمريكا، كما يُقدّم معلومات وملفات فيديو للتوعية ببراءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق الملكية الفكرية.

وبالرغم من أهمية الدليل البحثي (الموضوعي) بمواقع الإنترنت ذات الصلة بريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة محليًا إلا أنه لم يكن من بين اختيارات المكتبات العامة محل الدراسة. ومن أفضل الأمثلة على هذا الدليل ما قامت به مكتبة: (بروكلين) العامة "Brooklyn Public Library" حيث قدمت من خلال موقعها على الويب سبعة

من الأدلة الموضوعية موجّهة لمستفيديها من رواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة عن مصادر التمويل، الصناعة، العملاء، المنافسين، خطة العمل، ومصادر لرواد الأعمال في مجال الأزياء.

ب. خدمات الاستشارات

في مرحلة مُعيّنة من عمل رواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة تظهر الحاجة إلى استشارة شخص لديه الخبرة والرؤية ويعمل بشكل أفضل في نفس المجال الذي يعملون فيه؛ وفي الغالب لا يتوفر لديهم القدرة المالية على توظيف استشاري أعمال، أو خبير في المجال يقوم بمهام تقييم المخاطر، وتحديد المشكلة أو وضع خطة لحل المشكلة، وطرح الأفكار الجديدة فيما يتعلق بالتمويل، والتسويق، والمبيعات وزيادة الإنتاجية؛ لذا تقوم المكتبات العامة بمساعدة رواد الأعمال، وأصحاب المشروعات من خلال تقديم خدمات استشارية تتمثل في:

١. التّسويق بين حلقات الخبراء أو جماعات الممارسة Community of Practice

في مجال ريادة الأعمال.

٢. تنظيم اجتماعات مائدة مُستديرة لرواد الأعمال وأصحاب المشروعات

بالتعاون مع الخبراء بالمؤسسات والمنظمات الداعمة لريادة الأعمال والمشروعات داخل الدولة.

٣. خدمة أسأل أخصائي المكتبة للأعمال التجارية. وغالبًا ما تكون هذه الخدمة

من خلال حجز موعد مع أخصائي معلومات مُدرّب على خدمات الأعمال

التجارية؛ والذي يساعد رواد الأعمال في الوصول إلى معلومات حول التصنيع

والأسواق والعملاء، والمنافسين، أو الإحالة لمؤسسات مساعدة في مجال

الأعمال التجارية، كما يُساعد في الوصول للدورات وورش العمل؛ لتنمية

مهارات العمل التجاري، مثال: مكتبة (سياتل) العامة "Seattle Public

"Library

٤. خدمة الاستشارات بين رواد الأعمال وأصحاب المشروعات وبعضهم البعض.

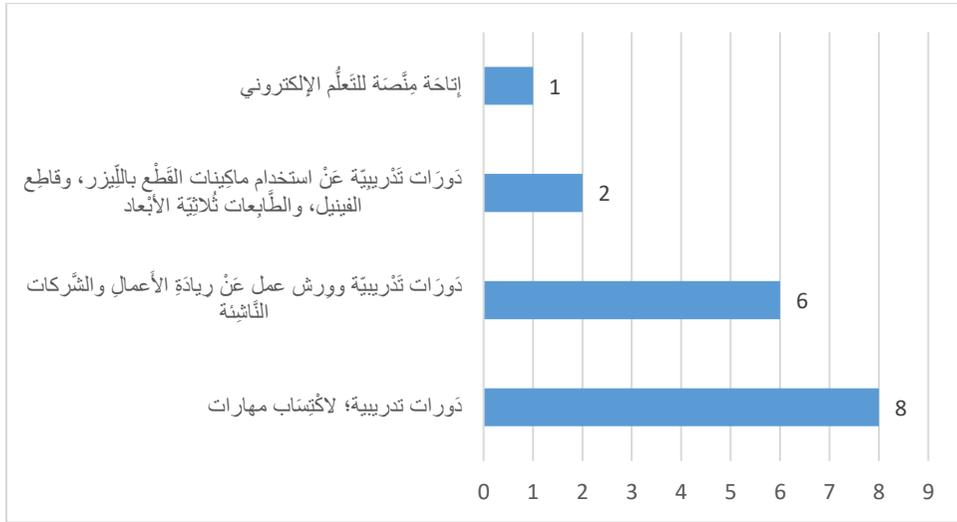
٥. خدمة الاستشارات من خلال الخبراء "ask an expert" (كيفية إنشاء شركة صغيرة وإدارتها، أو محام، أو محاسب، أو متخصصي أبحاث السوق،... وغيرها).

وقد تبين من خلال الدراسة الحالية أن خدمات الاستشارات لا تتوافر سوى بمكتبتين الأولى "مكتبة محمد بن راشد" والتي تقوم بتنظيم اجتماعات مائدة مستديرة لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات بالتعاون مع الخبراء بالمؤسسات والمنظمات الداعمة لريادة الأعمال والمشروعات داخل الدولة، وخدمة الاستشارات بين رؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات وبعضهم البعض وهذه الأخيرة هي نفسها التي توفرها المكتبة الثانية وهي "مكتبة الشارقة العامة".

ج. التدريب والتأهيل

على الرغم مما قد يمتلكه رؤاد الأعمال من المعرفة والخبرة بمجال العمل الذين قرروا البدء فيه، لكنهم ما يزالون في حاجة إلى التأهيل المُستمرِّ بمهارات جديدة في إدارة المشروعات، والإبداع والابتكار، وحل المشكلات، وتسعير المنتجات، والإعلان والتسويق، وتكنولوجيا المعلومات، والاتصالات وغيرها من المهارات التي تمكنهم من النجاح والاستمرار والمنافسة. ولا يقتصر التدريب في بعض المكتبات العامة عالمياً على رؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة ولكن يمتد لمن هم أصغر سناً؛ فعلى سبيل المثال قامت مكتبة (جريتينا العامة) "Gretna Public Library" في نبراسكا "Nebraska" بالتعاون مع المكتبة الجامعية المحلية "Bellevue University" بتأسيس نادي رؤاد الأعمال الشباب "Young Entrepreneur Club" للأطفال من سن ٦: ١٢ سنة وتم تدريبهم على أساسيات ريادة الأعمال وإدارة الأموال، ومهارات التواصل والمبيعات، وتوجيههم لاختيار منتج أو خدمة ثم تحديد الاسم والشعار وفي النهاية يتولى الطفل بيع المنتج أو الخدمة من خلال ما يعرف بـ "بيع الرصيف" خلال الأحداث المجتمعية أو الشعبية التي تتم في المدينة (Young Entrepreneur Club, 2015).

يشيرُ شكل (١) إلى أن دورات اكتساب مهارات الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات، واللغات الأجنبية هي من أكثر الدورات التدريبية تكررًا بالمكتبات العامة محل الدراسة فيما عدا: (مكتبة إثراء)، وهذا أمر متوقع؛ لأن هذا النوع من الدورات هو في الأساس من بين الدورات التي توفرها المكتبات العامة للجمهور العام سواء أكان هذا الجمهور زوّاد أعمال أو غيرهم، ويأتي هذه الدورات في الترتيب، دورات تدريبية، وورش عمل عن ريادة الأعمال والشركات الناشئة مثل: (المحاسبة، التسويق، المبيعات، وغيرها) والتي وفرتها ست مكتبات عامة ولم تتوفر بمكتبة الإسكندرية، ومكتبة إثراء، ومكتبة دبي العامة حتى تاريخ إعداد الدراسة.



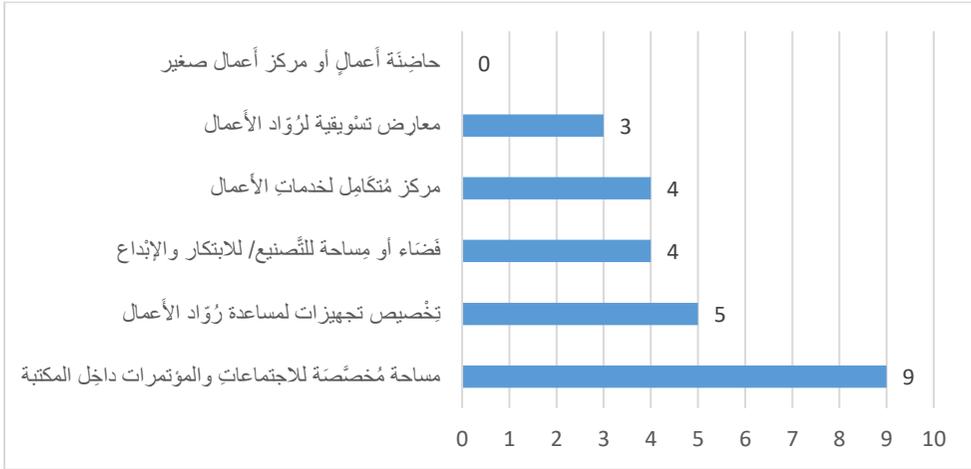
شكل (١) خدمات التدريب والتأهيل التي توفرها المكتبات العامة محل الدراسة. وتعدّ مكتبات الشارقة العامة هي الوحيدة من بين المكتبات العامة العربية محل الدراسة التي وفرت منصة تعليمية " لينكد إن LinkedIn Learning والتي تقدّم دورات تعليمية بالفيديو، أو بالبحث المباشر يدرسها خبراء في مجال البرمجيات والمهارات الإبداعية ومهارات الأعمال. وتنقسم جميع الدورات التدريبية بالمنصة التعليمية إلى ثلاث فئات وهم: الأعمال، والإبداع، والتكنولوجيا، وهذه المنصة متاحة للأعضاء المشتركين في العضوية الدّكية أو المميزة في مكتبات الشارقة العامة. كما أشارت مكتبة مصر العامة إلى تنفيذها دورات تدريبية في كفاءات إدارة المنظمات، ومهارات عرض المشروع، والتوعية

المالية، والتفكير الإبداعي، وإدارة الموارد البشرية، وخطة العمل، والخطة المالية، ونموذج العمل التجاري، والخطة التسويقية، واصنع علامتك التجارية، ومقدمة ريادة الأعمال. إضافة إلى دورات في مجالات الحاسب الآلي، واللغات الأجنبية، وورش عمل؛ لتعلم مهارات الخياطة والكروشييه.

وعلى الرغم من انتشار الدورات التدريبية عن استخدام ماكينات القطع بالليزر، وقاطع الفينيل، والطابعات ثلاثية الأبعاد بالمكتبات العامة الأجنبية حتى إن البعض منها يشترط الحضور للمكتبة، والاختبار للحصول على شهادة؛ إلا أن هذا النوع من التدريب لم يتوافر سوى بمكتبة (الشارقة العامة)، ومكتبة (محمد بن راشد)، وقد يرجع ذلك إلى ارتفاع أسعار الأدوات التي سيتم التدريب عليها، أو قد يكون السبب كما ذكرته مكتبة مصر العامة هو وجود صعوبة في اقتناء الطابعات الثلاثية الأبعاد بالمكتبة إلا بموافقات رسمية والتي يمكن أن تستغرق وقتاً طويلاً أو قد لا يتم الاستجابة لها.

د. التجهيزات والمساحة

كما تمت الإشارة سابقاً إلى الارتباط فيما بين مساحات العمل التشاركية والمكتبات العامة. فمساحات المكتبات العامة تُعدُّ أحد الأصول المادية التي تتميز بها، بالإضافة إلى تواجد المكتبات العامة في الكثير من المُدن داخل كل دولة وفي بعض الأحيان قد تكون هناك أكثر من مكتبة عامة داخل نفس المدينة. كما أن استخدام مساحات العمل بالمكتبات العامة مجاني ومصادر المعلومات أيضاً بالمجان مما جعل من المكتبة العامة المساحة المجتمعية المناسبة لرواد الأعمال وأصحاب المشروعات. ويوضح شكل (٢) خدمات التجهيزات والمساحة التي توفرها المكتبات العامة محل الدراسة.



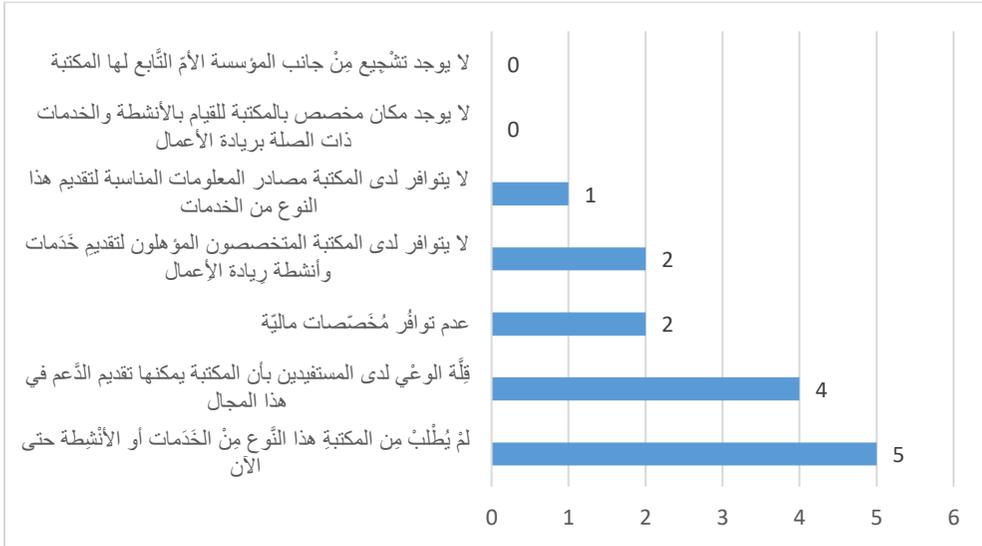
شكل (٢) خدمات التجهيزات والمساحة التي توفرها المكتبات العامة محل الدراسة يتبين من الشكل السابق أن وجود مساحة مخصصة للاجتماعات والمؤتمرات داخل المكتبة مجانية أو بمقابل مادي هي الخدمة الأساسية لدى المكتبات العامة محل الدراسة، ومن بين هذه المكتبات من يقدم الخدمة بمقابل مادي مثل: (مكتبة الملك فهد العامة)، و(مكتبات الشارقة) التي تقدم خدمة حجز قاعات لإجراء العروض التقديمية، أو المقابلات، أو البرامج التدريبية، أو مختلف الفعاليات. ويلي خدمة المساحة المخصصة للاجتماعات والمؤتمرات خدمة تخصيص تجهيزات؛ لمساعدة رواد الأعمال (إنترنت لاسلكي، طابعات، مساحات ضوئية، أجهزة حاسب آلي، وغيرها). وعلى الرغم مما أكدته المكتبات العامة محل الدراسة من أن عدم توافر المساحة ليست من بين معوقات تقديم خدمات موجهة لرواد الأعمال - كما سيتبين لاحقاً - غير إن إقامة المعارض التسويقية تمت في ثلاث مكتبات فقط وهي: (مكتبة جمعية مصر للثقافة)، و(مكتبة محمد بن راشد)، و(مكتبة مصر العامة) التي أقامت معارض للأشغال اليدوية والمنتجات النسيجية؛ لدعم المشروعات الصغيرة. كما ذكرت أربع مكتبات عامة: أنها تمتلك فضاء للابتكار والإبداع، أو مساحة للتصنيع، وهي: (مكتبة الملك عبد العزيز العامة)، و(مكتبة إيثراء)، و(مكتبات الشارقة)، و(مكتبة محمد بن راشد).

ويلاحظ عدم توافر حاضنة أعمال Incubator أو مركز أعمال صغير بأي مكتبة من المكتبات العامة التسع، وتمثل وظيفة حاضنة الأعمال في تحديد الأفكار التجارية

الواعدة؛ ومن ثمّ مساعدة رُوّاد الأعمال مِنْ خلال توفير المساحات، والأجهزة، والأدوات، والبرمجيات الخاصة بهم. وتتمتع المكتبات العامة بموقع مثالي؛ لتتولّى دور حاضنة الأعمال؛ فبداخلها يتجمع الأفراد للتعلّم، ومشاركة الأفكار، وهي المكان الذي يتم فيه صياغة الأسئلة وإيجاد الإجابات (Shapiro, 2010). وقد يُطلق على مركز الأعمال الصّغير أو حاضنة الأعمال بالمكتبات مصطلح: مركز دعم الشّركات الناشئة " Startup Support Centre"، ويُقصدُ به مساحة داخل المكتبة بها موظفون مدربون ورُوّاد أعمال لديهم خبرات بهدف تجميع ما يمكن أن توفره المكتبة؛ لمساعدة رُوّاد الأعمال على التأسيس والتطور في مكان واحد.

٢/٣ خدمات المعلومات والأنشطة المُصمّمة خصيصاً

أظهرت نتائج الدّراسة أنّ هناك ثلاث مكتبات فقط لديها خدمات أو أنشطة صُمّمت خصيصاً لرُوّاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة، وهي: مكتبة الملك فهد العامة بجدة)، و(مكتبة محمد بن راشد)، و(مكتبة الإسكندرية). في حين أنّ المكتبات الست الأخرى ليس لديها خدمة مُصمّمة خصيصاً ولكنها توفّر خدمات وأنشطة بشكل عام سواء أكان المستفيدون رُوّاد أعمال، أو غيرهم مِنْ فئات المجتمع. ويبيّن شكل (٣) أسباب عدم توفير المكتبات الست لخدمة مصممه تحديداً لفئة رُوّاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة.



شكل (٣) أسباب عدم توافر خدمات مُصمَّمة خصيصًا لرؤاد الأعمال بالمكتبات العامة محل الدراسة

يوضح الشكل السابق أنّ من أكثر أسباب عدم تخصيص خدمة لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات بالمكتبات الست هي أنّ هذا النوع من الخدمات، أو الأنشطة لم يطلب من المكتبة حتى الآن، يلها قلة الوعي لدى المستفيدين بأن المكتبة يمكنها تقديم الدعم في هذا المجال. ومما يؤكد أنّ المكتبة العامة ليست من الوجهات الأولى التي يفكر فيها رؤاد الأعمال؛ للحصول على الدعم ما توصل إليه استطلاع للرأي لعدد ٢٥٢٠ من رؤاد الأعمال الذين بدأوا أو خططوا لبدء أعمالهم التجارية الخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية؛ حيث تبين عند سؤالهم عن أسباب عدم استخدامهم للمكتبة العامة لدعم ريادة الأعمال أشار ٧٧٪ من بينهم إلى أنّهم لم يفكروا في البحث عن المكتبات العامة للحصول على مساعدة متعلّقة بالأعمال التجارية، كما لم يعتقدوا أنّ مكتبتهم المحلية تقدّم مصادر معلومات متعلّقة بالأعمال التجارية (Attaway, et al. 2022).

أمّا عن مُسمّى الخدمة بالمكتبات الثلاث التي ذكرت أنّ لديها خدمة مُصمَّمة خصيصًا، فقد أكّدت مكتبة واحدة فقط من بين المكتبات الثلاث وهي: "مكتبة محمد بن راشد" أنّ مسمى الخدمة لديها هو "مكتبة الأعمال" وهي عبارة عن مجموعة

مُتَخَصِّصَةً مِنَ الْمَصَادِرِ خُصِّصَ لَهَا مَسَاحَةٌ مُعَدَّةٌ وَتَحْتَوِي عَلَى ٣٤,٠٠٠ عُنْوَانًا عَنْ التِّجَارَةِ، وَالْمَشَارِيعِ، وَاقْتِصَادِ الْمَالِ، وَتِجَارِبِ الْمَشَارِيعِ النَّاجِحَةِ، ، وَيَتِمُّ فِيهَا اسْتِضَافَةُ رِجَالِ الْأَعْمَالِ؛ لِلِاسْتِفَادَةِ مِنْ تِجَارِبِهِمْ، وَمَشَارِيعِهِمْ وَالتَّخْطِيطِ الْمَالِي، وَإِعْدَادِ دَرَسَاتِ جَدْوَى الْمَشْرُوعَاتِ ... إلخ). وعن تاريخ بدء تقديم الخدمة /أو/ النشاط بالمكتبات الثلاث أفادت مكتبة الملك فهد العامة بجدة أنّ الخدمة بدأت لديها منذ عام: ٢٠١٨. أما مكتبة محمد بن راشد، فالخدمة بدأت بها عام: ٢٠١٨م، وفي مكتبة الإسكندرية بدأت عام: ٢٠١٩م.

١/٢/٣ إجراءات ما قبل أو أثناء تقديم الخدمات والأنشطة:

- تتخذ المكتبات بجميع أنواعها عدداً من الإجراءات قبل بدء خدمة ما، وتتمثل الإجراءات التي يفترض أن تقوم بها المكتبات العامة في هذا الصدد على النحو التالي:
- استطلاع رأي لِحَصْرِ الْاِحْتِيَاجَاتِ الْمَعْلُومَاتِيَةِ لِرُؤَادِ الْأَعْمَالِ وَأَصْحَابِ الْمَشْرُوعَاتِ الصَّغِيرَةِ فِي الْمَجْتَمَعِ الْمُحِيطِ بِالْمَكْتَبَةِ.
 - تَقْيِيمِ مَجْمُوعَاتِ الْمَكْتَبَةِ لِرَصْدِ مَدَى مَلَاءَمَتِهَا لِاتِّجَاهَاتِ الصِّنَاعَةِ وَالتِّجَارَةِ فِي الْمَجْتَمَعِ الْمَحَلِّيِّ.
 - تَوْفِيرِ أَخْصَائِيِّ مَعْلُومَاتٍ مُتَخَصِّصٍ فِي مَجَالِ التِّجَارَةِ وَالْأَعْمَالِ Business Librarian/ Entrepreneurship Librarian.
 - حَصْرٍ بِمُسْتَفِيدِي الْمَكْتَبَةِ مِنْ رُؤَادِ الْأَعْمَالِ وَأَصْحَابِ الْمَشْرُوعَاتِ الصَّغِيرَةِ.
 - دِرَاسَةِ أَوْلَوِيَّاتِ التَّنْمِيَةِ الْاِقْتِصَادِيَةِ الْمَحَلِّيَّةِ عَنِ الْبَيْئَةِ الْمَحِيطَةِ بِالْمَكْتَبَةِ.
 - دَوْرَاتٍ تَدْرِيْبِيَّةٍ عَنِ خَدَمَاتِ الْأَعْمَالِ وَالْمَشْرُوعَاتِ؛ لِتَنْمِيَةِ مَهَارَاتِ أَخْصَائِيِّ الْمَعْلُومَاتِ بِالْمَكْتَبَةِ.
 - عَقْدِ شَرَكَاتٍ مَعَ مَوْسَسَاتٍ مَحَلِّيَّةٍ تُكْمِلُ، وَتُعَزِّزُ قُدْرَةَ الْمَكْتَبَةِ عَلَى تَلْبِيَةِ اِحْتِيَاجَاتِ رُؤَادِ الْأَعْمَالِ وَأَصْحَابِ الْمَشْرُوعَاتِ.

- مُبادرة رُواد الأعمال /أو/ ببرنامج ريادة الأعمال بالشراكة مع منظمات، ومؤسسات ذات صلة في المجتمع.

وبسؤال المكتبات العامة الثلاث التي أُكِّدَت أنَّ لديها خدمة مُصمَّمة خصيصًا؛ لدعم ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة عن الإجراءات التي قامت بها قبل البدء، أو أثناء تقديم الخدمات والأنشطة تبين أنَّ: (مكتبة محمد بن راشد) قامت بجميع الإجراءات السابق عرضها فيما عدا تقييم مجموعات المكتبة؛ لرصد مدى ملاءمتها لاتجاهات الصناعة والتجارة في المجتمع المحلي، ودراسة أولويات التنمية الاقتصادية المحلية عن البيئة المحيطة بالمكتبة. في حين أنَّ: (مكتبة الملك فهد العامة) نقدت أربعة إجراءات فقط وهي: استطلاع الرأي، ودراسة أولويات التنمية الاقتصادية، والدورات التدريبية عن خدمات الأعمال، ومبادرة رُواد الأعمال، أما عن مكتبة الإسكندرية فقد ذكرت أنَّها لم تنفذ أيَّ إجراء من الإجراءات السابقة سواء قبل أو أثناء تقديم الخدمة. وتجدر الإشارة إلى أنَّ بعض المكتبات العامة قد تقوم بعمل مسح ميداني للخدمات المتاحة لرُواد الأعمال وأصحاب المشروعات في المدينة أو الدولة من جانب المؤسسات المختلفة؛ تمهيداً لعقد شراكات معها أو لتحديد الفجوة في الخدمات المقدمة والتي يمكن أن تقوم المكتبة العامة بالإسهام في سد تلك الفجوة.

٢/٢/٣ مصادِر تمويل الخدمات والأنشطة:

تعتمد المكتبات العامة على عدَّة مصادر في تمويلها منها ما يتم تحديده ضمن الميزانية العامة للدولة، والبلديات المحلية للمدينة التابع لها المكتبة، أو من خلال المنح والهبات، والتبرعات من جانب أفراد أو مؤسسات. وقد تلجأ بعض المكتبات العامة إلى الخدمات ذات المقابل المادي؛ للحصول تمويل إضافي، أو أن تقوم الشركات التجارية أو المؤسسات بتمويل بعض الخدمات، والأنشطة ذات التأثير على التنمية الاقتصادية والثقافية في المجتمع سواء منها القائم بالفعل أو في مرحلة التخطيط.

وقد اعتمدت المكتبات الثلاث محل الدراسة على ميزانية المكتبة كمصدر لتمويل خدمات وأنشطة ريادة الأعمال لديها، علاوة على اعتماد مكتبة الإسكندرية، ومكتبة الملك فهد العامة على المنح والهبات من مؤسسات، ومنظمات معنوية بزيادة

الأعمال والمشروعات الصغيرة. في حين لم تعتمد المكتبات الثلاث محل الدراسة على العائد المادي لبعض الخدمات، والأنشطة بالمكتبة، كتأجير المساحات أو معارض الكتب، أو معرض لبيع بعض اللوحات الفنية، والمقتنيات التي تُرد إليها عن طريق الإهداء، وقد يرجع هذا إلى حداثة هذا النوع من الخدمات بالمكتبات العامة الثلاث، أو أنّ فكرة تحقيق عائد مادي ليست من بين أولويات المكتبات العامة بشكل عام. والجديد في الأمر هنا أنّ المكتبات العامة يمكنها أن تحصل على التجهيزات الخاصة بمساحات العمل أو حاضنات الأعمال كهبة أو منحة من المؤسسات، والجهات الراعية لريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة داخل الدولة، أو الشركات المنتجة لتلك الأدوات والتجهيزات.

٣/٢/٣ الترويج للخدمات والأنشطة:

أكد كلٌّ من "باتيل وبرادهان" (Patil & Pradhan, 2013) على حاجة المكتبات إلى تسويق خدماتها من أجل تعزيز استخدام مصادر المعلومات المتوفرة لديها، وزيادة الوعي بين المستفيدين، والسعي لتحسين صورة المكتبة، والوصول لمستوى عالٍ من رضى المستفيدين، وضمان بقاء المكتبة العامة، وتعزيز قيمة الخدمات وتحقيق عائدات للمكتبة في ظلّ الميزانية المحدودة. وكما أشرنا سابقاً فقد كان نقص الوعي لدى رؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة بقُدرة المكتبة العامة على توفير الدعم لهم أحد أسباب عدم تخصيص سِتا من المكتبات محل الدراسة لخدمات ريادة الأعمال. ويتخذ التّسويق والتّرويج لهذا النوع الجديد من الخدمات أساليب عدّة قام الباحثان بحصرها من خلال ممارسات المكتبات العامة عالمياً على النحو التالي:

- جَمْع ومشاركة قصص النّجاح لرواد أعمال أسهمت المكتبة في نجاحهم.
- قناة المكتبة على اليوتيوب YouTube.
- دعوة رؤاد الأعمال المؤثرين لحضور الدّورات التّدريبية التي تقدمها المكتبة في المجال.

- تخصيص جزء أو صفحة فرعية من موقع المكتبة على الإنترنت بمسمى الخدمة.
 - صفحة/ صفحات المكتبة على وسائل التواصل الاجتماعي.
 - المطويات والإعلانات، والملصقات الدعائية للمتدربين على المكتبة.
 - إعلانات بمنصات اجتماعية تركز على الأعمال التجارية مثل: (LinkedIn).
 - التواجد بمؤتمرات وأنشطة ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة التي تُقام محلياً.
 - الإعلان عن خدمات المكتبة الموجهة لرؤاد الأعمال، وأصحاب المشروعات ضمن -النشرة الإخبارية للمدينة (إن وجدت) الموجود بها المكتبة.
 - الإعلان عن خدمات المكتبة الموجهة لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات بغرفة التجارة والصناعة بالدولة أو المدينة الموجود بها المكتبة العامة.
 - الشراكات الاستراتيجية مع المؤسسات التي ترعى ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة بالمجتمع.
 - تنظيم مسابقات بين أصحاب الأفكار الريادية في المجتمع.
- ومن خلال الدراسة تبين أن مكتبة: (محمد بن راشد) قد استخدمت جميع أساليب التسويق والترويج السابق ذكرها فيما عدا المطويات، والإعلانات، والملصقات الدعائية، والإعلانات بمنصات اجتماعية تركز على الأعمال التجارية، والإعلان عن الخدمات بغرفة التجارة والصناعة بالدولة، وقد بينت المكتبة أن من بين أفضل أساليب الترويج التي تتبعها استضافة مؤلفين من داخل الدولة، وخارجها، وأصحاب الممارسات، ومؤلفي الكتب الأكثر مبيعاً. أما مكتبة (الإسكندرية) فلم تستخدم سوى قناة المكتبة على اليوتيوب، و صفحة المكتبة على وسائل التواصل الاجتماعي، والإعلانات بمنصات اجتماعية تركز على الأعمال التجارية. في حين اكتفت مكتبة (الملك فهد العامة) بالقناة على اليوتيوب، ودعوة رؤاد الأعمال المؤثرين لحضور الدورات التدريبية التي تقدمها المكتبة في المجال، و صفحة المكتبة على وسائل التواصل الاجتماعي.

كما يتضح أنّ المكتباتِ الثلاثِ ضمن الدراسة الحالية لم تنظّم أي مسابقات للأفكار الريادية لأفراد المجتمع. وتعدّ المسابقة السنوية التي بدأتها مكتبة بروكلين العامة عام ٢٠٠٣ بعنوان "Power Up!" مثلاً على أهميّة مثل هذا النوع من المسابقات؛ حيث يُسمح لسكان مدينة بروكلين الذين لديهم فكرة عملٍ بالمشاركة في مسابقة يحصل الفائزُ الأوّل فيها على ٢٠٠٠٠ دولار. ومنذ بدايتها وحتى ٢٠١٧م شارك ٧٢٠٠ فرد في تقديم أكثر من ٩٣٠ خطة عمل. كما قدمت المكتبة بالتعاون مع مؤسسات محلية أكثر من ٣٦٠ ألف دولار لمجتمع الأعمال في بروكلين، وكان من بين المشاركين ٨٠٪ لم يمتلكوا أيّ شركة من قبل. وهذه المسابقة أسهمت في إنشاء حدّث يلتقي فيه المهتمون بالأعمال التجارية والشركات الناشئة، وهي مثال لكيفية شراكة المكتبة مع المنظمات، والشركات الخارجية؛ لإنشاء مساحة مجتمعية.

٤/٢/٣ تقييم الخدمات والأنشطة الموجهة لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة

يهدف تقييم خدمات المكتبات بشكل عام إلى معرفة مدى استطاعة المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين، ومدى رضاهم عنها؛ وذلك للتطوير المستقبلي، كما يهدف تقييم خدمات ريادة الأعمال إلى رصد أكثر أساليب الترويج التي ساعدت على جذب المستفيدين من رؤاد الأعمال، والخدمات والأنشطة التي تُفضّل أن تُكررها المكتبة في العام القادم، وتحديد أهم الفعاليات التي تنفذها المكتبات الأخرى وترغب المكتبة في تنفيذها مستقبلاً. والتقييم قد يعتمد على جلسات استماع للمستفيدين من الخدمات، أو استطلاع رأي رؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات لمعرفة مدى تلبية المكتبة لاحتياجاتهم، وأهم المعوقات. وتتنوع أساليب تقييم الخدمات بالمكتبات العامة ما بين أساليب عامة يمكن أن تُطبّق على الخدمات بشكل عام، وأساليب مُخصّصة لخدمات ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة على النحو التالي:

- استبيان لقياس مدى الرضا عن الخدمة، أو النشاط.
- استطلاع رأي المستفيدين من الخدمة، أو النشاط.

- مقابلات مع عددٍ من المستفيدين من الخدمة، أو النشاط.
- إحصاءات استخدام الخدمة، أو النشاط.
- عدد المشروعات الريادية الناجحة التي أسهمت المكتبة في نجاحها.
- حجم التمويل الذي حصلت عليه المشروعات التي أسهمت المكتبة في تقديم الدعم لها.
- قياس العائد على الاستثمار ROI في الخدمة، أو النشاط.
- تعليقات المستفيدين من الخدمات أو الأنشطة بوسائل التواصل الاجتماعي للمكتبة.

وقد أشارت المكتبات الثلاث إلى أنها تستخدم الاستبيان لقياس مدى الرضا عن الخدمة، أو النشاط، وتعليقات المستفيدين عن الخدمات أو الأنشطة بوسائل التواصل الاجتماعي للمكتبة. يليها المقابلة وإحصاءات الاستخدام بكلٍ من مكتبة الإسكندرية، ومكتبة محمد بن راشد. واستطلاع رأي المستفيدين بمكتبة الإسكندرية ومكتبة الملك فهد العامة.

ويلاحظ من خلال نتائج الدراسة أن أساليب التقييم المخصصة لمثل هذا النوع من الخدمات لم تطبق بأي مكتبة من المكتبات الثلاث وهي: عدد المشروعات الريادية الناجحة التي أسهمت المكتبة في نجاحها، و حجم التمويل الذي حصلت عليه المشروعات التي أسهمت المكتبة في تقديم الدعم لها، و قياس العائد على الاستثمار (ROI) في الخدمة، أو النشاط.

ومن الجدير بالذكر - هنا - وجود أسلوب لتقييم برامج وخدمات المكتبات يُعرف بالتقييم المعتمد على النتائج Outcomes Based Evaluation ويُقصد به مدى التغيير - أو التحسين- في الجمهور المُستهدف، و قد يكون هذا التغيير في المهارات أو المعرفة أو المواقف أو السلوكيات أو ظروف الحياة؛ وهذا يتطلب من المكتبات تحديد النتائج المُستهدفة من تنفيذ برنامج أو خدمة أو نشاط بشرط أن تكون هذه النتائج قابلةً للتوقع والقياس، وذات تأثير في الجمهور المُستهدف. ومن المتعارف عليه أن يتم تقييم

الدورات التدريبية بناءً على عدد الحضور؛ بيد أن التقييم المُعتمد على النتائج يكون بناءً على نموذج لتقييم الدورة ومدى الاستفادة منها، أو على اختبار في نهاية الدورة، أو إحصائيات تُشير إلى تغير في سلوك المستفيدين كاستخدام مصادر المكتبة وزيادة معدلات الإعارة للمصادر موضوع الدورة (Gross, 2016).

٣/٣ المواقع والفهارس الإلكترونية للمكتبات العامة محل الدراسة

يُمثل موقع المكتبة على شبكة الإنترنت التواجد الرقمي لها في بيئة الويب، أو هو الوسيط بين المكتبة وما تمتلكه من مصادر، وخدمات، ومساحة، وتجهيزات، وأخصائي معلومات على أرض الواقع وبين المستفيدين وذلك في بيئة افتراضية؛ فمن خلاله تتاح الفهارس وقواعد البيانات، ويستطيع المستفيدون التعامل مع خدمات المكتبة المختلفة، أو يتم الترويج للخدمات، أو إتاحة عددًا من المصادر والملفات، والأدلة والروابط. ويتأثر الموقع الإلكتروني بنوع المكتبة التي يمثلها، ففي مواقع المكتبات العامة يتسم المحتوى بالعمومية والمجانية والتنوع؛ ليعكس مجالات واهتمامات المجتمع المحلي.

١/٣/٣ خدمات وأنشطة ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة بالمواقع الإلكترونية للمكتبات

بناءً على تحليل المواقع الإلكترونية للمكتبات العامة التسع محل الدراسة لرصد ما تضمنته من خدمات وأنشطة ذات صلة بريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة أمكن ملاحظة التالي:

- هناك زيادة في الاهتمام من جانب المكتبات العامة في الإمارات بالتعريف بخدمات ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة ضمن موقعها الإلكتروني؛ ولعل من أسباب هذا الاهتمام هو إطلاق الإمارات للأجندة الوطنية لريادة الأعمال والتي تهدف إلى: أن تصبح الإمارات المُوطن الأول لريادة الأعمال في عام ٢٠٣١م. وجديراً بالذكر أن الإمارات حازت المركز الأول في المؤشر العالمي لريادة الأعمال لسنتين متتاليتين ٢٠٢١م و ٢٠٢٢م، كما تُركّز وزارة الاقتصاد حالياً جهودها

على تعزيز بيئة الأعمال بالدولة؛ لضمان تلبية احتياجات قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة بشكل أكبر باعتباره قطاعاً محركاً للاقتصاد الوطني (الإمارات العربية المتحدة-وزارة الاقتصاد، ٢٠٢٣م).

- خدمات ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة بالموقع الإلكتروني لمكتبة دبي العامة اقتصر على حجز مساحات في المكتبات العامة، وتوفير قاعات متعددة الأغراض وغرفاً دراسية (بمقابل مادي)، وتأجير بيت لأغراض تجارية، وتأجير أكشاك وبيوت تراثية ومساحات خارجية، ومحلات للأفراد والشركات والوكالات. وذلك بالرغم من إطلاق "استراتيجية دبي للاقتصاد الإبداعي"، وهي استراتيجية أطلقت في إبريل ٢٠٢١م بهدف تحويل إمارة دبي إلى وجهة مفضلة للمبدعين من كل أنحاء العالم، وجعل دبي عاصمةً للاقتصاد الإبداعي بحلول عام ٢٠٢٥م، ومضاعفة إسهام القطاع الإبداعي في الناتج المحلي الإجمالي لإمارة دبي من ٢,٦% في نهاية عام ٢٠٢٠م إلى ٥%؛ عبر تهيئة البيئة التشريعية والاستثمارية اللازمة لازدهار القطاع الإبداعي في دبي، وزيادة جاذبيتها للمبدعين والمستثمرين ورواد الأعمال (حكومة دبي، ٢٠٢١م).

- من أكثر الخدمات تكررًا بالمواقع الإلكترونية للمكتبات العامة محل الدراسة خدمة حجز قاعة للاجتماعات والمؤتمرات، والدورات التدريبية وورش العمل.

- أطلقت منظومة مكتبات مصر العامة خمس مبادرات، الأولى: المبادرة القومية لتدريب، وتأهيل الشباب لسوق العمل (حضورياً وعن بُعد)، وأطلقت عددًا من الدورات التدريبية عن إدارة الموارد البشرية، وريادة الأعمال، وأساسيات البيع، وتحديد الأهداف، وإدارة الوقت، والتفاوض، وحل المشكلات، والقيادة الإدارية. أما الثانية فكانت بعنوان: "المبادرة القومية لتأهيل الخريجين لمهن المستقبل في ظلّ التحول الرقمي" بالتعاون بين المكتبة، ووزارة الاتصالات والمعلومات، وقدمت المبادرة مجموعة من الدورات التدريبية في التحول الرقمي، والأمن السيبراني، وإنترنت الأشياء، والتسويق الإلكتروني، والدكاء الاصطناعي، وتقنيات التحول الرقمي. والمبادرة الثالثة بعنوان: "مبادرة ١٠٠٠٠ ريادي

- مكتبي". أما المبادرة الرابعة فكانت بعنوان " ١٠٠٠٠ ريادي أزهرى " بالتعاون بين مكتب الأزهر لدعم الابتكار/ وريادة الأعمال بمشيخة الأزهر، ومكتبة مصر العامة، والتي أُطلقت في نوفمبر ٢٠٢٢ م، بهدف تأهيل وتدريب العاملين بالأزهر الشريف، والطلاب في مجال ريادة الأعمال ونشر ثقافة ريادة الأعمال بينهم وإتاحة الفرصة للنقاش، والحوار لتبادل الأفكار الريادية. وحديثاً في مايو ٢٠٢٣ م أعلنت مكتبة مصر العامة عن إطلاق "المبادرة القومية لتدريب وتأهيل الشباب لسوق العمل": بهدف تأهيل الشباب لسوق العمل من خلال التدريب على إدارة الموارد البشرية، وريادة الأعمال، وأساسيات البيع، وتحديد الأهداف، وحلّ المشكلات، والقيادة الإدارية، والتفاوض، والعمل الجماعي، وإدارة الوقت.
- ذكرت مكتبات جمعية مصر للثقافة، وتنمية المجتمع ضمن موقعها الإلكتروني خدمات تأجير قاعة، ودورات تدريبية في مجالات الحاسب الآلي، واللغات. ودورات تأهيلية لسوق العمل (الخياطة، الحلي، تصنيع الجلود)، وورش عمل مهارات التسويق. كما أطلقت مبادرة "فرصتك بايديك" من خلال التعاون بين المكتبة والصندوق الاجتماعي للتنمية بهدف إقامة دورات تدريبية وتسليم عقود المشروعات؛ لتأهيل الشباب لإقامة مشروعات خاصة في مجالات صناعة الحقائب والحلّ والبورسلين، واللمبات الموفرة للطاقة. وتوفير متطلبات إقامة المشروعات الصغيرة. وفعاليات الأسبوع العالمي لريادة الأعمال بالتعاون مع مركز معلومات السفارة الأمريكية.
 - اقتصرت الخدمات الموجهة لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة بالموقع الإلكتروني لمكتبة الإسكندرية على حجز قاعة مؤتمرات وحجز غرف للاجتماعات (بمقابل مادي)، وحجز مساحة معرض (بمقابل مادي).
 - اقتصرت الخدمات والأنشطة لرؤاد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة والمعلن عنها بالمواقع الإلكترونية للمكتبات العامة السعودية محل الدراسة على حجز قاعة للمؤتمرات والاجتماعات، وخدمة: اسأل أخصائي المكتبة، أما

مكتبة (إثراء) بإضافة للخدمتين السابقتين فقد نظمت المكتبة دورة تدريبية حضورياً وبمقابل مادي لمدة ثلاثة أيام بعنوان "إبدا مشروعك الخاص".

- تميز الموقع الإلكتروني لمكتبة: (محمد بن راشد) بالإعلان عن توفير قاعات لتنظيم المؤتمرات أو عقد اجتماع أو ورش العمل والدورات التدريبية، وقد جُهزت جميع القاعات بشاشات عرض LCD، وأجهزة عرض متعددة الوسائط، وكاميرات ويب، وتقنيات الاجتماعات الافتراضية، وخدمة واي فاي مجانية، ومنافذ طاقة لمختلف الأجهزة الإلكترونية. كما ذكر موقع المكتبة أن لديها غرفة الاجتماعات التي تشتمل على مكاتب عمل وظيفية، وأدوات أساسية من شأنها تسهيل أي اجتماع أو ورشة عمل أو مناقشة يتم إجراؤها في المكتبة، وأعلنت المكتبة أيضاً عن خدمة استئجار مساحة للعرض ضمن منطقة المعارض، وهي عبارة عن مساحة كبيرة للمعارض والفعاليات المؤقتة. كما نظمت المكتبة فاعلية: قهوة وكتاب والتي من بينها جلسة صباحية مع رائدة أعمال. كما تنظم "مكتبة الأعمال" جلسات حوارية ونقاشية بين قادة ورجال الأعمال من حين لآخر.

٢/٣/٣ مصادر معلومات ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة:

بغرض رصد ما تقتنيه المكتبات محل الدراسة من مصادر معلومات عن ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة؛ تمّ البحث في الفهارس الإلكترونية لتلك المكتبات في حقل العُنوان وبمصطلحات عربية: (ريادة الأعمال، المشروعات الصغيرة، الشركات الناشئة)، وبمصطلحات باللغة الإنجليزية: (Small small Project, entrepreneurship, Startup) (business or). مع استبعاد المصادر المتاحة من خلال اشتراكات قواعد البيانات.

جدول (٣) مصادر المعلومات المتاحة عن ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة

المكتبة	ريادة الأعمال	المشروعات الصغيرة	الشركات الناشئة	Entrepreneurship	Small business	Small Project	Startup	الإجمالي
مكتبة محمد بن راشد	٦٠	٨٧	١٤	5,914	20,331	14,559	2,018	42,983
مكتبة إثراء	٢٢	٧١	٩	٥٠٤	٧٩١	٨٠	٧٠	1,547
مكتبة الإسكندرية	١٤	١٢٣	٨	٢٣٣	١٨٥	162	77	٨٠٢
مكتبة الملك عبد العزيز	٢٤	147	6	132	128	٥	٨	٤٥٠
مكتبات الشارقة	٢٠	٤٣	٥	٨١	٥٦	0	9	214
مكتبات مصر العامة	١٤	٨١	٨	١٤	٢٤	١	٣	١٤٥
مكتبة الملك فهد العامة	١٤	٣٩	٤	١١	49	0	3	١٢٠
مكتبات جمعية مصر	٤	٧٤	٣	١٨	١١	٢	٥	١١٧
مكتبة دبي العامة	٥	١٩	٠	٢٠	١٣	0	1	58

كما هو موضح بجدول (٣) أسفّر البحث في الفهارس الإلكترونية للمكتبات التسع

عن الآتي:

- اقتصرت مقتنيات خمس مكتبات محل الدراسة على فئة الكتب المطبوعة فقط وهم: منظومة مكتبات مصر العامة، ومكتبات جمعية مصر للثقافة وتنمية المجتمع، و مكتبة الملك عبد العزيز العامة، مكتبة الملك فهد العامة،

- ومكتبة دُبي العامة. في حين أنّ الأربع مكتبات الأخرى كانت مقتنياتهما في الموضوع عبارة عن كتب مطبوعة وإلكترونية.
- يرجع زيادة حجم مجموعات مكتبة محمد بن راشد إلى تخصيصها مجموعة من مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية لأصحاب الأعمال والمُبدعين ودارسي إدارة الأعمال أطلقوا عليها "مكتبة الأعمال" وتضم ٣٤٠٠٠ عنوان مطبوع في مجالات إدارة الأعمال والتجارة والاقتصاد والمالية والصناعات الرئيسة والاتصالات. بالإضافة إلى المصادر الإلكترونية من قواعد بيانات الأعمال، وغيرها.
 - زيادة عدد المصادر باللُّغة الإنجليزية في مكتبة محمد بن راشد عن المصادر العربية مما يدل على اتساع فئة المستفيدين المتحدثين باللغة الإنجليزية.
 - المكتبات العامة المصرية، والسعودية محل الدراسة ، ومكتبة دُبي العامة لديهم ضَعْفٌ في جانبِ مصادر المعلومات عن ريادة الأعمال باللغتين العربية والإنجليزية.
 - مصطلح الشركات الناشئة يعتبر الأقل تكراراً ضمن عناوين مصادر المعلومات باللغة العربية في المكتبات العامة محل الدراسة.

رابعاً: خلاصة النتائج والتوصيات

١. جميع المكتبات العامة محل الدراسة لديها نوعٌ أو أكثر من خدمات المعلومات والأنشطة التي تُقدّم بالفعل لمستفيديها من رواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة.
٢. إتاحة مجموعة من مصادر المعلومات المخصصة لريادة الأعمال وإدارة المشروعات هي الخدمة الأكثر تَكَرُّراً بالمكتبات العامة محل الدراسة، يليها توفير قائمة ببيولوجرافية بمصادر المعلومات وقواعد البيانات المتاحة بالمكتبة في مجال ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة.
٣. مكتبة محمد بن راشد تُعدُّ من أكثر المكتبات العامة العربية محل الدراسة تنفيذاً للخدمات والأنشطة الموجهة لرواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة من خلال "مكتبة الأعمال".
٤. هناك خدمات وأنشطة لا تقدمها المكتبات العامة محل الدراسة من بينها دليل بمواقع الإنترنت يساعد في تحديد فكرة المشروع أو إعداد خطة العمل، والدليل الإرشادي حول كيف يبدأ رائد الأعمال مشروعه الخاص، ومركز لمصادر براءات الاختراع والعلامات التجارية، والدليل البحثي (الموضوعي) بمواقع الإنترنت ذات الصلة بريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة محلياً.
٥. خدمات الاستشارات لا تتوافر سوى بمكتبة محمد بن راشد ومكتبة الشارقة العامة.
٦. دورات الحاسب الآلي واللغات الأجنبية هي من أكثر الدورات التدريبية تَكَرُّراً بالمكتبات العامة محل الدراسة.
٧. دورات التدريب على ماكينات القَطْع بالليزر، وقاطع الفينيل، والطابعات ثلاثية الأبعاد لم تتوافر سوى بمكتبة الشارقة العامة، ومكتبة محمد بن راشد.
٨. وجود مساحة مخصصة للاجتماعات و للمؤتمرات داخل المكتبة مجانية، أو بمقابل مادي هي الخدمة الأساسية لدى المكتبات العامة محل الدراسة.

٩. لا تتوافر بأي مكتبة من المكتبات العامة التسع عيّنة الدراسة حاضنة أعمال Incubator أو مركز أعمال صغير.

١٠. يوجد ثلاث مكتبات فقط لديها خدمات أو أنشطة صُمِّمَتْ خصيصًا لرواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة، وهي مكتبة الملك فهد العامة بجدة، ومكتبة محمد بن راشد، ومكتبة الإسكندرية.

١١. من أكثر أسباب عدم تخصيص خدمة لرواد الأعمال وأصحاب المشروعات بالمكتبات محل الدراسة هو أنّ هذا النوع من الخدمات أو الأنشطة لم يطلب من المكتبة حتى الآن، يلها قلة الوعي لدى المستفيدين بأن المكتبة يمكنها تقديم الدعم في هذا المجال.

١٢. اعتمدت المكتبات الثلاث التي لديها خدمة مخصّصة لرواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة على ميزانية المكتبة كمصدرٍ للتمويل.

١٣. المكتبات الثلاث التي لديها خدمة مخصصة لرواد الأعمال وأصحاب المشروعات لم تنظم أي مسابقات للأفكار الريادية لأفراد المجتمع.

١٤. يوجد ضعفٌ في اعتماد المكتبات محل الدراسة على مواقعها الإلكترونية من حيث المحتوى والتّعريف بالخدمات والأنشطة ذات صلة بزيادة الأعمال والمشروعات الصغيرة.

١٥. المكتبات العامة السعودية والمصرية ومكتبة دبي العامة لديهم ضعفٌ في مصادر المعلومات حول ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة والشركات الناشئة باللغتين العربية والإنجليزية.

١٦. مكتبة محمد بن راشد تُعدُّ من أكثر المكتبات محل الدراسة توفيراً لمصادر المعلومات في مجال ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة.

وانطلاقاً من النتائج السابقة تُقترحُ الدِّراسة مجموعةً من التوصيات على النحو

التالي:

١. أن تضطلع المؤسسات المهنية في مجال المكتبات والمعلومات بالدول العربية بالتعاون مع وزارة الصناعة والتجارة لديها من أجل توفير مجموعة من البرامج التدريبية؛ لتأهيل أخصائي المكتبات العامة في مجال خدمات الأعمال التجارية.
٢. أن يتعاون الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) مع مركز ريادة الأعمال التابع لغرفة التجارة الدولية والإسكوا في تنفيذ برنامج تدريبي عن خدمات معلومات الأعمال التجارية موجه لأخصائي المعلومات بالمكتبات العامة العربية.
٣. أن تعمل المكتبات العامة العربية على وضع نموذج مقترح للتعاون بين المكتبات العامة والمؤسسات المعنية بريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة داخل كل دولة عربية لإعداد برامج تدريبية وورش عمل ومبادرات لمستخدميها.
٤. ضرورة أن تضع المكتبات العامة بالدول العربية خطة لخدمات وأنشطة وبرامج ريادة الأعمال وإدارة المشروعات يتم تنفيذها على مدار العام.
٥. على المكتبات العامة العربية صياغة استراتيجية تسويقية لخدمات ريادة الأعمال؛ لرفع الوعي لدى مستخدميها من رواد الأعمال وأصحاب المشروعات الصغيرة بما توفره من دعم.
٦. على المكتبات العامة العربية تطوير مواقعها على شبكة الإنترنت؛ لإتاحة ما تقدّمه من خدمات وأنشطة لريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة.
٧. أن تحرص المكتبات العامة العربية على تنمية مجموعاتها من مصادر المعلومات وقواعد البيانات في مجال ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة.
٨. على المكتبات العامة العربية تبني نهج التقييم المعتمد على النتائج؛ حتى تحقق خدمات، وبرامج ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة النتائج المرجوة منها.
٩. أن تعمل المكتبات العامة بالدول العربية على التعاون مع المؤسسات المعنية ببراءات الاختراع والعلامات التجارية مثال "مكتب براءات الاختراع المصري" في مصر، والهيئة السعودية للملكية الفكرية في السعودية، ووزارة الاقتصاد الإمارات؛ وذلك لإنشاء مراكز لمصادر براءات الاختراع والعلامات التجارية بالمكتبات العامة.

١٠. أن تتبنى المكتبات العامة العربية بنود قائمة المراجعة الواردة ضمن هذه الدراسة كأداة استرشادية عند البدء في تنفيذ برامج وخدمات لرواد الأعمال والشركات الناشئة. إضافة إلى الاسترشاد بنماذج متميزة من المكتبات الأجنبية في هذا الصدد مثال: خدمات الأعمال التجارية بالمكتبة البريطانية " The British library business information services " ، وخدمات مكتبة نيويورك العامة للصناعة والأعمال التجارية، "The New York public library science, industry, and business library".

١١. موضوعات بحثية مقترحة: خدمات وبرامج ريادة الأعمال بالمكتبات الجامعية العربية، الاحتياجات المعلوماتية لرواد الأعمال وأصحاب الشركات الناشئة، دور المكتبات العامة في التنمية الاقتصادية، أخصائيو المعلومات بوصفهم رواد أعمال، قياس أثر خدمات معلومات الأعمال بالمكتبات على المجتمع، مزودو خدمات معلومات الأعمال في البيئة العربية، سلوك البحث عن المعلومات لدى رواد الأعمال وأصحاب المشروعات.

المراجع

المراجع العربية:

- مصطفى، سها مصطفى إبراهيم (٢٠٢١). ريادة الأعمال بأقسام المكتبات والمعلومات في مصر: دراسة استكشافية لاتجاهات الطلاب لتطوير استراتيجية مقترحة [رسالة ماجستير]. إشراف: أماني محمد السيد؛ إشراف مشارك: أحمد كارم مرداش، جامعة حلوان. (قيد البحث)
- حكومة دبي (٣ أبريل ٢٠٢١). محمد بن راشد يطلق برنامجاً استراتيجياً لتحويل دبي إلى عاصمة للاقتصاد الإبداعي في العالم. متاح في: <https://mediaoffice.ae/ar/news/2021/April/03-04/Mohammed%20Bin%20Rashid%20Launches%20Strategy%20to%20Transform%20Dubai%20into%20Worlds%20Creative%20Economic%20Capital>
- الشميمري، أحمد، والمبيريك، وفاء (١٤٤٠هـ). ريادة الأعمال في السعودية والعالم العربي. ط ٤. السعودية: مكتبة العبيكان

المراجع الأجنبية:

- American Library Association (2022). Libraries Build Business Initiative Highlights Report. Retrieved June 2, 2023, from <https://www.ala.org/advocacy/workforce/grant>. Accessed
- Arumaisha, Azra and Asmiyanto, Taufik, "Business Information Needs of Culinary Entrepreneurs in Wonopringgo Village, Pekalongan, Central Java" (2022). Library Philosophy and Practice. Retrieved June 15, 2023, from <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/7022>
- Attaway E., Voiklis J., Joy R. Norlander, Field S. (2021). Libraries as Entrepreneurial Hubs: National Survey of Entrepreneurs Topline. Retrieved April 2, 2023, from

<https://www.urbanlibraries.org/initiatives/workforce-economic-development/strengthening-libraries-as-hubs-for-entrepreneurship>

- Attaway, B., Voiklis J., Norlander, R., Field, S. (2022). Library Entrepreneurship Programming: What the Public Knows. Retrieved April 2, 2023, from <https://knology.org/article/library-entrepreneurship-programming-what-the-public-knows/>
- Badger, E. (2013). Why Libraries Should Be the Next Great Start-Up Incubators. Retrieved April 2, 2023, from www.citylab.com/work/2013/02/why-libraries-should-be-next-great-startupincubators/4733/
- Banda, C., Mutula, S. M., & Grand, B. (2004). Information needs assessment for small scale business community in Zambia: case study of chisokone m. Malaysian Journal of Library & Information Science, 9(2).
- Best, J. (2001). Supporting the public library entrepreneur. The Bottom Line, 14(3), 132-145. Retrieved April 2, 2023, from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/08880450110398690/full/html>
- Biswas, S., & Mahato, A. (2020). The Role of Public Libraries in Local Economic Development in West Bengal. Library Philosophy and Practice (e-journal), 3744. Retrieved April 10, 2023, from: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/3744/>
- Bouthillier, F. (2003). Access to Information for Small Business Managers: Examination of Some Strategies and Values. Proceedings of the Annual Conference of CAIS/Actes du congrès annuel de l'acsi. Retrieved April 12, 2023, from <https://journals.library.ualberta.ca/ojs.caais-acsi.ca/index.php/cais-asci/article/view/514/464>
- Britton, L. (2012, October 1). The makings of maker spaces, Part 1: Space for creation, not just consumption. The Digital

- Shift. Retrieved May 2, 2023, from <http://www.thedigitalshift.com/2012/10/public-services/the-makings-of-maker-spaces-part-1-space-for-creation-not-just-consumption/>
- Cambridge Dictionary (2023). Retrieved April 25, 2023, from <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/entrepreneurship>
 - Chiware, E. R. T. (2008). "Business Information Needs, Seeking Patterns and Information Services in the Small Medium and Micro Enterprises Sector (SMME) in Namibia," phd diss. Retrieved April 20, 2023, from <https://repository.up.ac.za/handle/2263/26873>
 - Cohen, M., and K. Mcdonough.(2007). Information start-ups need to succeed: Small business development at New York public library's science, industry and business library. Business Information Review 24 (3):193–203. Retrieved May 16, 2023, from <https://journals.sagepub.com/doi/epdf/10.1177/0266382107078868>
 - Collins, B. (2012). How public libraries are a boon to small business. American Libraries, 43(7/8), 28-31. Retrieved April 2, 2023, from <https://americanlibrariesmagazine.org/2012/08/13/how-public-libraries-are-a-boon-to-small-business/>
 - Cooper, A. C., Folta, T. B., & Woo, C. (1995). Entrepreneurial information search. Journal of business venturing, 10(2), 107-120
 - Cooper, Arnold (2003). "Entrepreneurship: The Past, the Present, the Future," in Zoltan J. Acs and David Audretsch (eds.), Handbook of Entrepreneurship Research. Boston: Kluwer. Retrieved May 9, 2023, from <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?Rep=rep1&type=pdf&doi=10.1.1.198.6575>

- Cowell, J. (2017). Libraries and Entrepreneurs: Let Me Introduce You. Medium, 14th June 2017. Retrieved April 22, 2023, from <https://medium.com/@janecowell8/libraries-and-entrepreneurs-let-me-introduce-youff59cbfb24d8>
- Cruz, Rebecca (2013). Conducting business in the library. Public libraries online. Retrieved June 11, 2023, from <https://publiclibrariesonline.org/2013/03/conducting-business-in-the-library/>
- Day, A. (2002). Public business libraries: the next chapter. Business Information Review, 19(2), 14–20. Retrieved April 15, 2023, from <https://doi.org/10.1177/026638202321036196>
- DUTTAGUPTA, R., PAZARBASIOGLU (2021). Emerging markets must balance overcoming the pandemic, returning to more normal policies, and rebuilding their economies. Retrieved June 26, 2023, from <https://www.imf.org/external/pubs/ft/fandd/2021/06/the-future-of-emerging-markets-dutttagupta-and-pazarbasioглу.htm>
- Entrepreneurship & Libraries Conference (2023). Retrieved April 15, 2023, from <https://entrelib.org/elcpc2023/>
- Entrepreneurship resources in US public libraries: Website analysis. Reference Services Review. Retrieved May 12, 2023, from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-07-2017-0025/full/html>
- Franks, J. E., & Johns, C. (2015). Entrepreneur assistance & economic development in Florida libraries. Reference services review. Retrieved July 8, 2023, from <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/RSR-03-2015-0014/full/html>
- Gichohi, P. M., O. B. Onyancha, and F. W. Dulle (2016). How Public Libraries in Meru County, Kenya address the Information Needs of Small Enterprises. Information

Development Journal 34 (4):1-18.

Doi:10.1177/0266666916667998.

- Gichohi, P. M., Onyancha, O. B., & Dulle, F. W. (2014). A model for public Libraries' support in the development of small-scale business enterprises in Meru County, Kenya. Public Library Quarterly, 37(1), 81-102.
- Glass, R., Clifford, N., Harris, B., & Rose, C. (2000). The role of public libraries in local economic development. Institute for Public Policy and Business Research, University of Kansas. Retrieved July 1, 2023, from <https://kuscholarworks.ku.edu/bitstream/handle/1808/33188/m260.pdf?Sequence=1&isallowed=y>
- Gross, M., Mediavilla, C., & Walter, V. A. (2016). Five steps of outcome-based planning and evaluation for public libraries. American Library Association. Retrieved July 6, 2023, from <https://www.alastore.ala.org>
- Guidant Financial (2023). Annual Small Business Trends report. Retrieved June 8, 2023, from <https://www.guidantfinancial.com/small-business-trends/>
- Harissis, S. (2017). The Fight for Public Library Funding. CALL FOR PAPERS, 46(46), 5. Retrieved June 17, 2023, from <http://www.progressivelibrariansguild.org/PL/PL46/005harissis.pdf>
- IFLA/UNESCO. (1994). IFLA/UNESCO public library manifesto 1994.
- Kassim, N. A. (2010). Information needs of Malaysian Bumiputera would-be entrepreneurs. Malaysian Journal of Library & Information Science, 15(2), 57-69.
- Kurniasih, N., Yadiati, W., Silvana, T., Rizal, E., & Winoto, Y. (2020). Rural Entrepreneurs' Information Needs upon Entering E-Commerce. Library Philosophy and Practice, 1-10. Retrieved June 9, 2023, from

<https://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?Article=6929&context=libphilprac>

- Milam, D. P. (2008). Public library strategies for building stronger economies and communities. National civic review, 97(3), 11-17. Retrieved June 14, 2023, from <https://go.gale.com/ps/i.do?Id=GALE%7CA188583288&sid=googlescholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=00279013&p=AONE&sw=w&usergroupname=anon%7Ee214c9e4>
- Mohamed, Najm (2020). Top 5 Takeaways on The Importance of Entrepreneurship. Retrieved June 2, 2023, from <https://dcid.sanford.duke.edu/importance-of-entrepreneurship/>
- Mt. Auburn and program and policy insight (2022). Public libraries' role in workforce and small business development. Retrieved May 21, 2023, from <https://drive.google.com/file/d/1ba4brrzutnplukqiaj8c1lkuroemysrt/view?pli=1>
- Mutshewa A (2009). A proposed framework for improving the provision of public library service in Botswana. In Information Services and Community Development. Botswana: Botswana Library Association. Retrieved June 8, 2023, from [https://www.academia.edu/69995030/Achieving Sustainable development through Libraries Some Preliminary Observations from Botswana Public Libraries](https://www.academia.edu/69995030/Achieving_Sustainable_development_through_Libraries_Some_Preliminary_Observations_from_Botswana_Public_Libraries)
- Obiamalu, Amaka R. (2018). The entrepreneur's information needs for effective industrialization in africa . Unizik journal of business, Vol. 1, Issue 2, 2018. Retrieved May 16, 2023, from http://www.ubsjournal.com.ng/publication/vol_1/issue_2/paper_4.pdf
- Pankl,R.R.(2010),“Marketing the public library’s business resources to small businesses”, Journal of Business & Finance Librarianship.Vol.15,pp.94-103.

- Patil, S. K., & Pradhan, P. (2014). Library promotion practices and marketing of Library services: A role of Library professionals. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 133, 249-254. Retrieved June 8, 2023, from <https://core.ac.uk/download/pdf/82182409.pdf>
- Pryor, Christina (2014) Mind Your Business: Reaching the Small Business Owner and Entrepreneur Through Community Partnership and Programming, *Journal of Library Administration*, 54:3, 187-196.
- Shapiro, Phil (2010). Public Libraries as Business Incubators. *Pcworld JUN 2*, 2010. Retrieved May 18, 2023, from https://www.pcworld.com/article/506920/public_libraries_as_business_incubators.html
- Stanford Center for Professional Development (2023). What is entrepreneurship?. Retrieved June 11, 2023, from <https://online.stanford.edu/what-is-entrepreneurship>
- Stonebraker, I., Howard, H. A., Collier, J., & Raza, S. (2018). The future of innovation: How libraries support entrepreneurs. Retrieved June 15, 2023, from https://docs.lib.purdue.edu/lib_fsdocs/211/
- Suchanic, Elizabeth & Pond, Mark & Perry, Morgan (2023). The role of public libraries in urban entrepreneurship. *Journal of Urban Regeneration and Renewal*. Vol. 16(3), pages 267-276
- Thomas, R. & Ballard, M. 1995. *Business information: technologies and strategies*. Cheltenham: Stanley Thornes.
- Underwood, P. (2009), "Supporting the information needs of entrepreneurs in South Africa", *Library Review*, Vol. 58 No. 8, pp. 569-580. Retrieved April 25, 2023, from <https://doi.org/10.1108/00242530910987064>
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00242530910987064/full/html>
- Vecchione, A. E. (2018). Building entrepreneurial competencies in library staff: Getting started. *PNLA*

Quarterly, 82(1). Retrieved June 3, 2023, from <https://core.ac.uk/download/pdf/343640422.pdf>

- Wapner, C. (2016), "The people's incubator: libraries propel entrepreneurship", OITP Perspectives, Washington, DC, Retrieved June 14, 2023, from www.ala.org/advocacy/sites/ala.org.advocacy/files/content/ALA_Entrepreneurship_White_Paper_Final.pdf

مواقع الإنترنت

- الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) ، قاعدة بيانات الهادي. متاح في:

<https://arab-afli.org/>

- الإمارات العربية المتحدة، وزارة الاقتصاد (٢٠٢٣). متاح في:

<https://www.moec.gov.ae/entrepreneurs-and-smes>

- بنك المعرفة المصري. متاح في: <https://www.ekb.eg>

- Brooklyn Public Library. available at: <https://www.lapl.org/small-business>
- Los Angeles Public Library Small Business Month (May, 2023). Available at: <https://www.lapl.org/small-business>
- San Diego Public Library. Retrieved May 5, 2023, from <https://www.sandiego.gov/public-library/ptrc>
- Seattle Public Library. <https://www.spl.org/programs-and-services/business/start-your-business>
- The Enterprising Libraries commissioned grant programme (2015). Library funding boost to help more entrepreneurs. Retrieved June 3, 2023, from <https://www.gov.uk/government/news/library-funding-boost-to-help-more-entrepreneurs>
- Young Entrepreneur Club (2015). Retrieved June 21, 2023, from <https://programminglibrarian.org/programs/young-entrepreneur-club>

دورالمكتبات العامة في دعم ريادة الأعمال والمشروعات الصغيرة

د/ أماني محمد السيد

د/ عبد الله المحضار