

A study of Soft Skills Status of University Librarians in Kermanshah Province

Saleh Rahimi¹✉  | Faramarz Soheili²  | Fatemeh Rahimi³ 

1. Corresponding author, Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Social Sciences, Razi University, Kermanshah, Iran. E-mail: s.rahimi@razi.ac.ir
2. Associate Professor, Department of Knowledge and Information Science, Payame Noor University, Tehran, Iran. E-mail: f_soheili@pnu.ac.ir
3. MSc., Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Social Sciences, Razi University, Kermanshah, Iran. E-mail: f.rahimi.1216@gmail.com

Article Info

Article type:

Research Article

Article history:

Received 16 March 2023

Received in revised form 12

April 2023

Accepted 2 May 2023

Published online 10 June 2023

Keywords:

Communication Skills,

Kermanshah province,

Soft Skills,

University Library Librarians.

ABSTRACT

Objective: Specialized technical skills alone in the field of library and information management are not sufficient, and information specialists who demonstrate a combination of hard and soft skills are preferred by employers in the present era, as they possess a clear competitive advantage. Therefore, the aim of this research is to determine the current status of core skills among university librarians in Kermanshah province from the perspective of librarians working in these universities.

Methods: The present research is applied in nature and conducted using a survey method. The statistical population of this study consists of all university librarians in Kermanshah province (58 individuals). The research was carried out through a census, and 51 completed questionnaires were returned. The Sanders questionnaire (2019) was used to collect research data. To test the reliability of the questionnaire, Cronbach's alpha coefficient was used, and the obtained alpha value was 0.81, indicating the desirable reliability coefficient for the questionnaire items. The collected data were analyzed using Friedman test and frequency distribution.

Results: According to the Friedman test, the selected skills have a significant difference in mean, with the highest priority being HR/personnel management. Frequency distribution was used to answer other questions. The findings showed that 23 skills are needed by all graduates according to librarians, 21 skills are often needed by librarians, 3 skills are needed by some librarians, and 9 skills are needed by managers based on their frequency.

Conclusions: The study showed that according to librarians in Kermanshah province's university libraries, the highest priority is human resource/personnel management, which is one of the managerial components. This means that librarians value the soft skills of their managers and consider it essential for managers to manage librarians in the best possible way and hire capable personnel. Interpersonal communication skills, customer service skills, search skills (ability to search databases, internet resources, and catalogs efficiently and effectively), evaluating and selecting information resources, teamwork, reader's advisory, interacting with diverse communities and knowledge of professional ethics are among the other important skills considered in terms of librarians' needs. This means that all graduates must be familiar with these skills regardless of their future career path. Since according to librarians, soft skills are necessary for all graduates of the library and information science field, it seems that updating the curriculum of this field should focus on offering courses that teach these skills, and efforts should be made to teach soft skills to students through education. Also, two communication skills, interpersonal communication and customer service, which are the most important skills, are among the communication components. This also indicates the importance of communication skills for graduates. Soft skills are as important as hard skills, and students should try to learn soft skills regardless of their future career path to achieve success for themselves and their organization. Moreover, librarians should also try to improve their soft skills to be more successful in their careers.

Cite this article: Rahimi, S., Soheili, F., & Rahimi, F. (2023). A study of soft skills status of university librarians in Kermanshah province. *Academic Librarianship and Information Research*, 57 (2), 55-68. <http://doi.org/10.22059/jlib.2023.361807.1699>



© The Author(s).

DOI: <http://doi.org/10.22059/jlib.2023.361807.1699>

Publisher: University of Tehran.

بررسی وضعیت مهارت‌های نرم کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه

صالح رحیمی^۱ | فرامرز سهیلی^۲ | فاطمه رحیمی^۳

۱. نویسنده مسئول، دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. رایانامه: s.rahimi@razi.ac.ir

۲. دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. رایانامه: f_soheili@pnu.ac.ir

۳. کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. رایانامه: f.rahimi.1216@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	هدف: در پژوهش حاضر هدف تعیین وضعیت مهارت‌های نرم کتابداران دانشگاهی استان کرمانشاه از منظر کتابداران شاغل در این دانشگاه‌هاست.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۲۵	روش پژوهش: پژوهش حاضر از نوع کاربردی و به روش پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه (۵۸ نفر) تشکیل می‌دهند. این پژوهش به صورت سرشماری انجام شده است و ۵۱ مورد از پرسشنامه‌های توزیع شده تکمیل و بازگردانده شد. برای گردآوری داده‌های پژوهش از پرسش‌نامه ساندروز (۲۰۱۹) استفاده گردید. جهت آزمون پایایی پرسش‌نامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد، میزان آلفای به دست آمده ۰/۸۱ است که نشان‌دهنده ضریب پایایی مطلوب برای سؤالات پرسش‌نامه است.
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۱/۲۳	یافته‌ها: با توجه به آزمون فریدمن مهارت‌های انتخاب شده با یکدیگر دارای تفاوت میانگین هستند. یافته‌ها نشان داد که ۲۳ مهارت از نظر کتابداران، مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان، ۲۱ مهارت مورد نیاز اغلب کتابداران، ۳ مهارت مورد نیاز برخی کتابداران و ۹ مهارت مورد نیاز مدیران براساس میزان فراوانی در نظر گرفته شد.
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۲/۱۲	نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که بالاترین اولویت‌ها از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، مدیریت منابع انسانی/ پرسنل بوده که جزء مؤلفه‌های مدیریتی است. این بدان معناست که کتابداران به مهارت نرم مدیران خود اهمیت می‌دهند و از نظر آنها مهم است که مدیر به بهترین شکل ممکن کتابداران را مدیریت کرده و پرسنل توانمندی را استخدام نماید. مهارت‌های ارتباط بین فردی، خدمات رسانی به مشتری، مهارت‌های جستجو (توانایی جستجو در پایگاه‌های داده، منابع اینترنتی و فهرست‌ها به طور کارآمد و مؤثر)، ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی، کارگروهی، مشاوره خوانندگان، تعامل با جوامع مختلف و آشنایی با اخلاق حرفه‌ای جزء مهارت‌های مهم هستند. به عبارتی، تمام فارغ‌التحصیلان بدون در نظر گرفتن مسیر شغلی آینده خود باید با این مهارت‌ها آشنایی داشته باشند. همچنین مؤلفه‌های ارتباطی دارای اهمیت زیادی برای کتابداران هستند. مهارت‌های نرم به اندازه مهارت‌های سخت مهم هستند و دانشجویان باید سعی بر یادگیری مهارت‌های نرم داشته باشند تا موفقیت را برای خود و سازمان به ارمغان بیاورند.
تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۰۳/۲۰	کلیدواژه‌ها: استان کرمانشاه، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، مهارت ارتباطی، مهارت نرم.

استناد: رحیمی، صالح؛ سهیلی، فرامرز؛ و رحیمی، فاطمه (۱۴۰۲). بررسی وضعیت مهارت‌های نرم کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه. *تحقیقات کتابداری*

و اطلاع‌رسانی دانشگاهی، ۵۷ (۲)، ۶۸-۵۵. <http://doi.org/10.22059/jlib.2023.361807.1699>



به دلیل عوامل مختلف، محیط کسب و کار امروزه پیچیده تر، نامطمئن تر و رقابتی تر از گذشته است. سازمان‌ها منابع انسانی را دارایی اصلی خود می‌دانند که نقش مهمی در عملکرد و موفقیت سازمان ایفاء می‌کنند. اکثر کارفرمایان افرادی را استخدام می‌کنند و نگه می‌دارند که قابل اعتماد، مدبر، با اخلاق، دارای ارتباطات مؤثر، خودراهر، مایل به یادگیری و دارای نگرش مثبت هستند (واتس و واتس^۱، ۲۰۰۹). مدیران معمولاً ترجیح می‌دهند ترکیبی از شایستگی‌ها را در کارکنان خود ببینند و علاوه بر دانش و انضباط، برخورداری از مهارت‌های نرم^۲ را برای پیشرفت در شغل ضروری می‌دانند (میچل، اسکینر و وایت^۳، ۲۰۱۰). آنها احساس می‌کنند که مهارت‌های فنی و حرفه‌ای به تنهایی نمی‌تواند به دستیابی اهداف سازمانی کمک کند. به این دلیل است که کارکنان آنها نیز در سطوح مختلف رهبری و فعالیت‌های تصمیم‌گیری درگیر خواهند شد. کارکنان همچنین نیاز به برقراری ارتباط مؤثر در درون سازمان، با مشتریان و سایر ذی‌نفعان خود را دارند (مجید، لیمینگ، تانگ و رایحانه^۴، ۲۰۲۲).

همان‌طور که نیاز به کارمندان با مهارت‌های فناوری و سایر تخصص‌ها در محیط کتابخانه دانشگاهی افزایش یافته است، نیاز به کارمندان با «مهارت‌های نرم» نیز افزایش یافته است. مهارت‌های نرم نوعی هوش هیجانی در نظر گرفته می‌شود و به ویژگی‌های شخصی و قابل یادگیری، مانند استعداد ارتباطی، مهارت متقاعدسازی^۵، توانایی داستان‌گویی، گروهی بودن و حتی دوست داشتن اشاره دارد (دکر^۶، ۲۰۲۰). اصولاً مهارت‌های نرم شامل: شخصیت‌ها، صفات و رفتار شخصی افراد می‌شود. مهارت‌های نرم شامل توانایی‌های خاصی مانند ارتباط، حل مسئله، خودانگیزگی، تصمیم‌گیری و مهارت‌های مدیریت زمان است (گوپتا^۷، ۲۰۰۹). و مجموعه ادبیاتی است که شامل حوزه‌های تجارت، مدیریت، فناوری اطلاعات، منابع انسانی، کتابخانه‌ها و غیره می‌شود (متسون، اندرسون و بویدن^۸، ۲۰۱۶). مهارت‌های نرم بیشتر بر مهارت‌ها و ویژگی‌هایی مانند گوش دادن، ارتباط، کار تیمی، مدیریت زمان، همدلی، رهبری تمرکز دارد (آنتونی و گارنر^۹، ۲۰۱۶؛ چاکراورتی و چاکرابورتی^{۱۰}، ۲۰۱۸؛ و مجید و همکاران، ۲۰۱۹). ثابت شده است که مهارت‌های نرم بیشتر از مهارت‌های سخت به موفقیت شغلی کمک می‌کنند (مورنو-لونا و بارکو-آلزات^{۱۱}، ۲۰۱۹). اما مجموعه‌ای از مهارت‌های نرم که مورد توافق قرار گرفته باشند، وجود ندارد (متسون، اندرسون و بویدن، ۲۰۱۶).

پژوهشگران آگهی‌های شغلی را به طور گسترده در چند سال گذشته مورد مطالعه قرار دادند و دریافتند که در آگهی‌های شغلی اخیر، بیشترین مهارت‌های مورد درخواست عبارتند از: مهارت‌های نرم مانند ارتباطات شفاهی و کتبی، همکاری، خدمات مشتری، تعامل بین ارتباطات شخصی و غیره (کانگ و ریتزهاپت^{۱۲}، ۲۰۱۵). بدون شک، مهارت‌های نرم به اندازه مهارت‌های سخت مهم هستند و کارفرمایان از کارکنان خود انتظار دارند که مهارت‌های نرمی برای ارتقای عملکرد کاری خود داشته باشند (احمد، احمد و آمین^{۱۳}، ۲۰۲۱).

در عصر حاضر، کتابداران دانشگاهی نیاز به آموزش مهارت‌هایی دارند که به پر کردن شکاف بین اولویت‌ها، رضایت و انتظارات کاربر کمک می‌کند و در عین حال تعادل بین دیدگاه کاربر و کتابدار را تضمین می‌کند (موانیکی^{۱۴}، ۲۰۱۸). این امر مستلزم آن است که کارمندان کتابخانه نه تنها به آنچه می‌گویند، بلکه نحوه بیان آن از نظر زبان بدن و لحن صدا توجه کنند (گیپین^{۱۵}، ۲۰۱۹). کتابداران امروز و در آینده همچنین نیاز به توسعه ابتکارات فراگیر در سطح دانشگاه دارند تا مشارکت مداوم در فرایند آموزش و یادگیری را با هدف بهبود نتایج یادگیری و تحقیق دانشجویان تسهیل کنند (موانیکی، ۲۰۱۸). مهارت‌های فنی خاص شغل، به

-
1. Wats & Wats
 2. Soft skills
 3. Mitchell, Skinner & White
 4. Majid, Liming, Tong & Raihana
 5. Persuasion facility
 6. Decker
 7. Gupta
 8. Matteson, Anderson & Boyden
 9. Anthony & Garner
 10. Chakravarti & Chakraborty
 11. Moreno-Luna & Barco-Alzate
 12. Kang & Ritzhaupt
 13. Ahmad, Ahmad & Ameen
 14. Mwaniki
 15. Gypin

تنهایی در زمینه مدیریت کتابخانه و اطلاعات دیگر کافی نیست و متخصصان اطلاعاتی که ترکیبی از مهارت‌های سخت و نرم را نشان می‌دهند توسط کارفرمایان در عصر حاضر ترجیح داده می‌شوند؛ زیرا مزیت رقابتی واضحی را به همراه دارند (هاشم و مختار، ۲۰۱۲). برخورداری از مهارت‌های نرم، به اندازه مهارت‌های سخت حائز اهمیت است. دیگر توانمند بودن از نظر فنی به تنهایی نمی‌تواند مسائل موجود را حل کند و سازمان‌ها ترجیح می‌دهند کارکنانی با مهارت‌های نرم را نیز در بین افراد خود داشته باشند. مهارت‌های نرم باعث بهبود ارتباطات میان افراد می‌شود و تنش‌های موجود را کاهش می‌دهد. مهارت‌های نرم برای کارکنان مخصوصاً کتابداران که با جامعه گسترده‌ای از افراد با نیازهای متنوع سروکار دارند، ضروری به نظر می‌رسد، آنان باید بتوانند ارتباطات مؤثری با افراد داشته و شرایط مناسبی را برای مراجعه‌کنندگان فراهم کنند. همچنین مهارت‌های نرم اهمیت بسیاری در بهبود عملکرد نیروی انسانی دارند، لازم است مهارت‌های نرم در جهت تقویت پیامدهای توسعه حرفه‌ای مورد بررسی قرار بگیرند. اما به نظر می‌رسد مهارت‌های نرم در میان این قشر به خصوص با پیشرفت‌های فراوانی که در عرصه اطلاعات و ارتباطات رخ داده است، به اندازه کافی مورد توجه قرار نگرفته‌اند. از این‌رو، در پژوهش حاضر سعی شده که دانش و مهارت‌های نرم مورد نیاز کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه مورد بررسی قرار بگیرد.

پرسش‌های پژوهش

۱. رتبه‌بندی مهارت‌های نرم از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه چگونه است؟
۲. از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه کدام مهارت‌های نرم مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان کتابداری است؟
۳. از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه اغلب کتابداران باید قادر به انجام کدام مهارت نرم باشند؟
۴. از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه چه مهارت نرمی مورد نیاز برخی کتابداران است؟
۵. از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه کدام یک از مهارت‌های نرم مورد نیاز افراد حرفه‌ای است؟

پیشینه پژوهش

اکبری (۱۳۹۷) در پژوهشی درصدد برآمد تا چارچوبی از مهارت‌های نرم برای دانشجویان را تهیه نماید. نتایج نشان داد که دانشجویان نیاز مبرمی به مهارت‌های نرم دارند تا به وسیله آنها بتوانند کیفیت زندگی و عملکرد دانشگاهی و شغلی خود را ارتقاء بخشند. با این وجود، این مهارت‌ها در طول دوران تحصیل فراگیران مورد توجه کافی قرار نگرفته‌اند. بنابراین، برنامه درسی سنتی آموزش فراگیران جهت تربیت فارغ‌التحصیلان کارآمد نیازمند بازنگری و اصلاح دارد. هفت تم اصلی برای مهارت‌های نرم مورد نیاز دانشجویان استخراج شد، این مهارت‌ها شامل مهارت‌های فردی، معنوی، بهداشتی، آموزشی تحصیلی، حرفه‌ای، عاطفی و ارتباطی است.

محمدزاده و ستوده قره‌باغ (۱۳۹۷) در پژوهشی با هدف بررسی مهارت‌های نرم برای دانشجویان مهندسی، مدل نهایی مشتمل بر چهار مهارت اصلی: ارتباطی، تصمیم‌گیری، مدیریت بر خود و دیگران و سیاست‌گذاری و کارآفرینی ارائه دادند و بیان کردند که برای ایجاد تغییر یا تحول در نظام آموزشی کشور که تأثیرهای مستقیمی بر سایر نظام‌های مدیریتی، صنعتی و غیره دارد، باید جایگاه مهارت‌های نرم را در کنار مهارت‌های سخت تقویت کرد و در دستور کار قرار داد.

خالق‌خواه و نجفی (۱۳۹۹) در پژوهشی با هدف بررسی نقش سواد علمی مدیران آموزشی در افزایش مؤلفه‌های مهارت نرم به این نتیجه رسیدند که میانگین مهارت‌های نرم مدیران در حد ضعیف است و سواد علمی با مهارت نرم مدیران آموزشی رابطه مثبت و معناداری دارد. مهارت‌های نرم مدیران در دنیای متغیر و رقابتی امروزی بیش از مهارت‌های سخت مورد نیاز است و مدیران آموزشی باید به راه‌کارهای افزایش آن توجه ویژه کنند.

حسین^۱ (۲۰۱۷) مطالعه‌ای بر روی کتابداران دانشگاهی در پاکستان انجام داد تا زمینه‌های مهارت‌های نرم و مهارت‌های سخت کتابداران دانشگاه را برجسته کند. یافته‌های اصلی این بود که اکثریت کتابداران دانشگاه ترجیح زیادی برای آموزش مهارت‌های نرم مانند مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های رهبری، مهارت‌های خود مدیریتی و مهارت‌های کار تیمی داشتند.

ساندرز^۱ (۲۰۱۹) در پژوهشی با هدف بررسی محتوای بنیادی و تخصصی در علم کتابداری و اطلاع‌رسانی به مطالعه پرداخت. بر طبق نتایج مرئیان باید در طی برنامه آموزشی مهارت نرم را به دانشجویان آموزش دهند زیرا ممکن است از طریق تجربه مهارت‌ها را یاد نگیرند. با توجه به یافته‌ها ۴ مهارت نوشتن، ارتباطات بین فردی، مهارت‌های جستجو و کار گروهی، توسط اکثریت پاسخ‌دهندگان به عنوان هسته اصلی رتبه‌بندی شدند. که نشان می‌دهد این چهار مهارت، می‌توانند بدون توجه به این‌که متخصصان اطلاعات در کجا کار می‌کنند، مهارت‌های اصلی در نظر گرفته شوند.

دکر (۲۰۲۰) در پژوهشی نیاز به مهارت‌های نرم را در محیط کتابخانه دانشگاهی معاصر بررسی می‌کند. او بیان می‌کند همانطور که نیاز به کارمندان با مهارت‌های فناوری و سایر تخصص‌ها در محیط کتابخانه دانشگاهی معاصر افزایش یافته است، نیاز به کارمندان با «مهارت‌های نرم» نیز افزایش یافته است. دکر به این نتیجه رسید که مهارت‌های نرم به ویژگی‌های شخصی و قابل یادگیری، مانند هوش هیجانی، استعداد برقراری ارتباط، تسهیلات متقاعدسازی، توانایی داستان‌گویی، و حتی دوست داشتن اشاره دارد.

دیویس و ساندرز^۲ (۲۰۲۰) با هدف کشف دانش، مهارت‌ها و توانایی‌هایی که هسته اصلی کتابداران شرکتی و ویژه^۳ محسوب می‌شوند، به مطالعه پرداختند. پاسخ‌دهندگان کتابدار ویژه و شرکتی به این نظرسنجی ده حوزه مهارت و دانش اصلی را شناسایی کردند که ۹ مورد از آنها با مهارت‌هایی که توسط جمعیت عمومی نظرسنجی به عنوان هسته شناسایی شده همپوشانی دارند: مهارت‌های جستجو، مهارت‌های بین فردی، ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی، نوشتن، مهارت‌های خدمات رسانی به مشتری، آشنایی با اخلاق حرفه‌ای، کار تیمی، مصاحبه مرجع/ بررسی سؤال و شایستگی فرهنگی. توصیف منابع اطلاعاتی توسط بیش از نیمی از کتابداران خاص و شرکتی به عنوان هسته اصلی رتبه‌بندی شد.

احمد، آمین و احمد (۲۰۲۱) در پژوهشی با هدف بررسی ادراک متخصصان دانشگاه در مورد وضعیت فعلی مهارت‌های نرم‌شان و برجسته کردن موانع پیش روی توسعه این مهارت‌ها به مطالعه پرداختند. یافته‌ها نشان داد که اکثر متخصصان اطلاعاتی خود را از نظر شایستگی در مهارت‌های نرم متوسط می‌دانستند. بر طبق نتایج عدم تعهد شخصی، عدم حمایت مالی توسط سازمان‌های مادر و بسیاری موارد دیگر ممکن است بر سطح فعلی مهارت‌های نرم آنها تأثیر بگذارد.

کوواکس و زرنندی^۴ (۲۰۲۲) در پژوهشی با هدف بررسی خواسته‌های کارفرمایان برای مهارت‌های شخصی در زمینه بازاریابی دیجیتال به مطالعه پرداختند. این تحقیق مرور ادبیات دانشگاهی در مورد مهارت‌های نرم قابل انتقال را با تمرکز بر بخش بازاریابی دیجیتال خلاصه می‌کند. یافته‌ها نشان داد که مرتبط‌ترین مهارت‌ها «مهارت‌های ارتباط شفاهی و ارائه»، «دانش بازاریابی اینترنتی و دانش نرم‌افزار»، «کار تیمی»، «دقت و توجه به جزئیات» و «برنامه‌ریزی» بودند.

مجید، لیمینگ، تانگ و رایحانه (۲۰۲۲) در پژوهشی با هدف بررسی درک دانشجویان از اهمیت مهارت‌های نرم برای تحصیل و اشتغال به مطالعه پرداختند. کارفرمایان بالقوه، گزارش دادند که مهارت‌های ارتباطی یکی از مطلوب‌ترین مهارت‌های نرم هستند. بنابراین نیاز به ایجاد آگاهی در بین دانش‌آموزان در مورد اهمیت مهارت‌های ارتباطی برای پیشرفت شغلی و چگونگی توسعه و تمرین این مهارت‌ها وجود دارد. مشخص شد که اکثریت پاسخ‌دهندگان احساس می‌کنند که مهارت‌های نرم برای تعامل اجتماعی و همچنین برای پیشرفت شغلی مفید است. پنج مهارت مهم نرم که توسط دانش‌آموزان شناسایی شد عبارتند از: کار تیمی و همکاری، تصمیم‌گیری، حل مسئله، مدیریت زمان و مهارت‌های تفکر انتقادی.

ون هیردن، جلودار، چاوینسکی و الیسون^۵ (۲۰۲۳) در پژوهشی با هدف بررسی و مقایسه مهارت‌های نرمی است که متخصصان صنعت در حال حاضر دارند و مهارت‌های نرمی که صنعت به آن نیاز دارد به مطالعه پرداخت. مهارت‌های نرمی که در حال حاضر صنعت در اختیار دارد به سه گروه طبقه‌بندی می‌شود: الف. خوشه اخلاق و حرفه‌گرایی. ب. خوشه مدیریت خود تلاش و ج.

1. Saunders
2. Davis & Saunders
3. Special and corporate librarian
4. Kovacs & Zarandne
5. Van Heerden, Jelodar, Chawynski & Ellison

مدیریت-رهبری و خوشه قدرت. این با دو خوشه شناسایی شده برای الزامات مهارت‌های نرم متفاوت بود، که عبارتند از: خوشه مبتنی بر صفت کمتر قابل کنترل و خوشه مبتنی بر آموزش قابل کنترل‌تر.

انجام پژوهش درباره مهارت‌های نرم در بین کتابداران اهمیت بسیاری دارد. این مطالعه می‌تواند به کتابداران کمک کند تا با مهارت‌های نرم و مورد نیاز که اغلب ناشی از تحولات و پیشرفت‌های متنوع در حوزه علم اطلاعات و ارتباطات و نیازهای بالقوه و بالفعل جامعه استفاده کننده از اطلاعات و منابع اطلاعاتی است آشنا شوند و راه‌حل‌های مناسب برای بهبود آنها پیدا کنند. همچنین، می‌تواند به مدیران کتابخانه‌ها و سازمان‌ها کمک کند تا برنامه‌های آموزشی مناسبی برای توسعه مهارت‌های نرم کتابداران طراحی کنند. مرور پیشینه‌های پژوهش نشان می‌دهد که آنچه در پیشینه پژوهش‌های موجود مورد توجه نبوده است، مطالعات در زمینه مهارت‌های نرم و مورد نیاز کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی است. بنابراین، در پژوهش حاضر به شناسایی این مهارت‌ها در میان کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه پرداخته شده است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های کاربردی است و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه تشکیل می‌دهند. تعداد کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه در سال ۱۴۰۲، بر طبق آمار به دست آمده از مدیران کتابخانه‌های دانشگاه رازی، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی کرمانشاه، دانشگاه پیام نور و دانشگاه صنعتی کرمانشاه، ۵۸ نفر هستند. این پژوهش به صورت سرشماری انجام شده و نمونه‌گیری انجام نگرفته است. برای گردآوری داده‌های پژوهش از پرسش‌نامه ساندرز (۲۰۱۹) استفاده گردید. در مجموع، از کل پرسش‌نامه‌های توزیع شده تعداد ۵۱ مورد به صورت کامل تکمیل و بازگردانده شد. جهت آزمون پایایی، ابتدا پرسش‌نامه بین ۳۰ درصد از کتابداران (معادل ۱۵ نفر) توزیع گردید و ضریب آلفای کرونباخ آن محاسبه گردید، میزان آلفای به دست آمده ۰/۸۱ است که نشان‌دهنده ضریب پایایی مطلوب برای سؤالات پرسش‌نامه است. سپس، پرسش‌نامه‌ها در تعداد بیشتر توزیع شد. پرسش‌نامه از دو بخش تشکیل شده است. در بخش اول، سؤالات‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (۶ سؤال) و در بخش دوم، سؤالات‌های اصلی پرسش‌نامه مطرح شده است. پاسخ‌ها در بخش دوم پرسش‌نامه، در روی مقیاس پنج درجه‌ای (تمام فارغ‌التحصیلان کتابداری لازم است با این مهارت آشنا باشند، بیشتر متخصصان باید قادر به انجام آن باشند، برخی متخصصان باید با این مهارت آشنا باشند، فقط افراد حرفه‌ای به این نیاز دارند و به این مهارت نیازی نیست) تنظیم شده است. پرسش‌نامه شامل ۵۳ سؤال و پنج مؤلفه شامل، مهارت‌های کلی (۲۲ سؤال)، ارتباط (۷ سؤال)، خدمات کاربر (۶ سؤال)، مدیریت (۱۰ سؤال) و فناوری (۸ سؤال) است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از آزمون فریدمن و توزیع فراوانی داده‌ها استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

در این بخش ابتدا اطلاعات جمعیت‌شناختی جامعه مورد بررسی ارائه شده است (جدول ۱)، در ادامه به سؤالات‌های پژوهش پاسخ داده شده است.

براساس جدول ۱، بیشتر پاسخگویان را خانم‌ها ۳۶ نفر (معادل ۷۰/۶ درصد) تشکیل می‌دهند. بیشتر پاسخ‌دهندگان در بازه سنی ۲۰ تا ۳۰ سال (معادل ۳۷/۳) قرار دارند. ۳۰ نفر از پاسخ‌دهندگان (معادل ۵۸/۸ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد هستند. ۲۱ نفر از پاسخ‌دهندگان (معادل ۴۱/۲) دارای سابقه خدمت ۱۰-۵ سال هستند. ۴۱ نفر از پاسخ‌دهندگان دارای مدرک کتابداری و ۱۰ نفر دارای مدرک غیر کتابداری هستند. از بین ۵۱ نفر کتابدار نمونه، ۳۳ نفر در دانشگاه رازی، ۱۲ نفر در دانشگاه علوم پزشکی، ۴ نفر در دانشگاه آزاد، ۱ نفر در دانشگاه صنعتی و ۱ نفر در دانشگاه پیام‌نور مشغول به کار هستند. همچنین بیشتر پاسخ‌دهندگان یعنی ۲۴ نفر (معادل ۴۷/۱) در سمت کتابدار مسئول مشغول به کار هستند.

جدول ۱. توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه

جنسیت	فراوانی	درصد
زن	۳۶	۷۰/۶
مرد	۱۵	۲۹/۴
جمع	۵۱	۱۰۰/۰
سن	فراوانی	درصد
۲۰-۳۰	۱۹	۳۷/۳
۳۱-۴۰	۳	۵/۹
۴۱-۵۰	۹	۱۷/۶
۵۱ به بالا	۱۱	۲۱/۶
جمع	۴۲	۸۲/۴
مقطع تحصیلی	فراوانی	درصد
کاردانی	۱	۲/۰
کارشناسی	۱۹	۳۷/۳
کارشناسی ارشد	۳۰	۵۸/۸
دکتری	۱	۲/۰
جمع	۵۱	۱۰۰/۰
سابقه خدمت	فراوانی	درصد
۵-۱۰	۲۱	۴۱/۲
۱۱-۱۵	۴	۷/۸
۱۶-۲۰	۹	۱۷/۶
۲۱-۲۵	۸	۱۵/۷
۲۶-۳۰	۹	۱۷/۶
جمع	۵۱	۱۰۰/۰
مدرک تحصیلی	فراوانی	درصد
کتابداری	۴۱	۸۰/۴
غیر کتابداری	۱۰	۱۹/۶
جمع	۴۲	۸۲/۴
دانشگاه	فراوانی	درصد
رازی	۳۳	۶۴/۷
علوم پزشکی	۱۲	۲۳/۵
آزاد	۴	۷/۸
صنعتی	۱	۲/۰
پیام نور	۱	۲/۰
جمع	۵۱	۱۰۰/۰
شغل	فراوانی	درصد
مدیر	۹	۱۷/۶
معاون	۱	۲/۰
کتابدار	۱۱	۲۱/۶
کتابدار مسئول	۲۴	۴۷/۱
سایر	۶	۱۱/۸
جمع	۵۱	۱۰۰/۰

۱. رتبه‌بندی مهارت‌های نرم از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه چگونه است؟

همچنین در جهت به دست آوردن ترتیب اولویتی و انتخابی از نظر کتابداران دانشگاهی در مشخص ساختن مهارت‌های نرم از آزمون فریدمن استفاده شد (این آزمون جهت به دست آوردن اولویت بین عوامل به ترتیب درجه اهمیت در انتخاب، استفاده می‌شود).

بنابراین، به منظور پاسخ‌گویی به این پرسش پژوهش، از این آزمون بهره‌گیری شد. که نتیجه یافته‌های آن را در جدول ۲ می‌توان مشاهده نمود.

جدول ۲. نتایج حاصل از آزمون فریدمن جهت شناسایی اولویت‌های مهارت‌های نرم از دیدگاه کتابداران دانشگاهی

رتبه میانگین	نام مهارت	ردیف
۳۷/۲۸	مدیریت منابع انسانی / پرسنل	۱
۳۶/۹۹	بودجه‌بندی	۲
۳۶/۰۱	رهبری	۳
۳۵/۳۷	طراحی سایت	۴
۳۴/۸۶	عیب‌یابی سخت‌افزار	۵
۳۴/۵۸	کدنویسی/پروگرام‌نویسی	۶
۳۴/۰۹	مدیریت امکانات	۷
۳۳/۸۸	نوشتن کمک هزینه	۸
۳۳/۸۷	عیب‌یابی نرم‌افزار	۹
۳۳/۷۵	مدیریت پروژه	۱۰
۳۳/۴۶	مدیریت سیستم‌های شبکه	۱۱
۳۲/۸۵	تصمیم‌گیری مبتنی بر داده	۱۲
۳۱/۸۳	ایجاد فراداده	۱۳
۳۱/۶۹	ایجاد بازنمون‌های بصری مؤثر	۱۴
۳۱/۶۳	بازاریابی / توسعه	۱۵
۳۱/۵۳	مبانی مدیریت	۱۶
۳۱/۱۱	آزمون قابلیت استفاده برای بهبود	۱۷
۳۰/۵۲	مدیریت تغییر	۱۸
۳۰/۰۸	مدیریت فراداده	۱۹
۲۹/۴۱	آشنایی با مسائل امنیتی الکترونیکی	۲۰
۲۹/۲۱	مدیریت سوابق آرشیوی و نسخ خطی	۲۱
۲۸/۷۱	ارزیابی تحقیق (جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها به منظور بهبود اهداف)	۲۲
۲۸/۵۳	سخت‌افزار عمومی	۲۳
۲۸/۰۳	دستورالعمل/آموزش (حضوری و الکترونیکی)	۲۴
۲۷/۶۱	تفکر طراحی (رویکرد یا راهبرد برای نوآوری)	۲۵
۲۷/۴۶	زمینه‌سازی در عدالت اجتماعی	۲۶
۲۷/۴۴	مدیریت داده‌های تحقیق (جمع‌آوری، سازماندهی و در دسترس ساختن داده‌ها)	۲۷
۲۷/۴۴	گزارش آمار توصیفی اولیه	۲۸
۲۷/۲۵	زمینه‌سازی در تاریخچه شیوه‌ها و حرفه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی	۲۹
۲۷/۱۸	تمرین تأملی ^۱ مبتنی بر تنوع و شمول	۳۰
۲۶/۲۵	روش‌های جمع‌آوری داده‌های پایه (نظرسنجی، گروه‌های نرم و غیره)	۳۱
۲۵/۵۱	پشتیبانی (ارائه منافع سازمانی به ذی‌نفعان)	۳۲
۲۵/۴۵	مصاحبه مرجع / بررسی سؤال	۳۳
۲۵/۲۴	جامعه / نیازسنجی کاربران	۳۴
۲۴/۳۳	حفاظت منابع دیجیتال	۳۵
۲۴/۰۴	برنامه (اپلیکیشن) شبکه‌های اجتماعی در محیط‌های اطلاعات	۳۶
۲۳/۹۶	حفاظت منابع غیر دیجیتال	۳۷
۲۳/۳۹	استانداردهای سواد اطلاعاتی	۳۸
۲۳/۳۹	مدیریت دانش	۳۹

۱. توانایی تأمل در اعمال خود به منظور اتخاذ موضع یا نگرش انتقادی نسبت به عملکرد خود و هم‌تایان و درگیر شدن در فرایند یادگیری مستمر.

رتبه میانگین	نام مهارت	ردیف
۲۳/۱۳	مسائل حقوقی (حق مؤلف و ...)	۴۰
۲۲/۶۲	شایستگی فرهنگی (توانایی کار مؤثر در موقعیت‌های بینا فرهنگی / با افراد با پیشینه‌های فرهنگی مختلف)	۴۱
۲۱/۰۹	نوشتن	۴۲
۱۹/۷۵	تعامل با جوامع مختلف	۴۳
۱۹/۳۹	کار گروهی	۴۴
۱۹/۰۳	آشنایی با اخلاق حرفه‌ای	۴۵
۱۸/۹۰	مشاوره خوانندگان	۴۶
۱۸/۷۸	طبقه‌بندی / توسعه رده‌بندی	۴۷
۱۸/۳۴	آگاهی از رفتارهای اطلاعاتی کاربران	۴۸
۱۷/۹۱	توصیف منابع اطلاعاتی	۴۹
۱۷/۷۵	مهارت‌های جستجو (توانایی جستجو در پایگاه‌های داده، منابع اینترنتی و فهرست‌ها به طور کارآمد و مؤثر)	۵۰
۱۷/۳۳	ارتباط بین فردی	۵۱
۱۶/۵۰	مهارت‌های خدمات‌رسانی به مشتری	۵۲
۱۵/۵۶	ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی	۵۳

یافته جدول ۳ نیز نشان می‌دهد که مقدار مجذور کا حاصل آمده ۴۹۹/۹۵۷ بوده است. و با توجه به این که سطح معناداری به دست آمده از (۵ درصد) کمتر است، ادعای یکسان بودن رتبه (اولویت) این ۵۳ سهم (مهارت) پذیرفته نیست. بنابراین، می‌توان چنین استنباط نمود که مهارت‌های ذکر شده در پرسش مورد بررسی دارای میانگین یا رتبه برابر و هم‌مقدار با هم نیستند، و مهارت‌های انتخاب شده با یکدیگر دارای تفاوت میانگین هستند.

جدول ۳. نتایج حاصل از آزمون فریدمن جهت نشان دادن تفاوت در مهارت‌های برتر از دیدگاه کتابداران

سطح معنا داری	درجه آزادی	مقدار مجذور کا	تعداد نمونه
۰/۰۰۰	۵۲	۴۹۹/۹۵۷	۵۱

۲. از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه کدام مهارت‌های نرم مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان کتابداری است؟

جدول ۴. مهارت‌های هسته مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان کتابداری

ردیف	مؤلفه	مهارت	فراوانی	درصد
۱	ارتباط	ارتباط بین فردی	۳۶	۷۰/۶
۲	ارتباط	مهارت‌های خدمات‌رسانی به مشتری	۳۶	۷۰/۶
۳	خدمات کاربر	مهارت‌های جستجو (توانایی جستجو در پایگاه‌های داده، منابع اینترنتی و فهرست‌ها به طور کارآمد و مؤثر)	۳۵	۶۸/۶
۴	مهارت‌های کلی	ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی	۳۴	۶۶/۷
۵	مدیریت	کار گروهی	۳۴	۶۶/۷
۶	خدمات کاربر	مشاوره خوانندگان	۳۱	۶۰/۸
۷	خدمات کاربر	تعامل با جوامع مختلف	۳۰	۵۸/۸
۸	مهارت‌های کلی	آشنایی با اخلاق حرفه‌ای	۳۰	۵۸/۸
۹	مهارت‌های کلی	توصیف منابع اطلاعاتی	۲۸	۵۴/۹
۱۰	مهارت‌های کلی	آگاهی از رفتارهای اطلاعاتی کاربران	۲۷	۵۲/۹
۱۱	مهارت‌های کلی	طبقه‌بندی / توسعه رده‌بندی	۲۷	۵۲/۹
۱۲	ارتباط	نوشتن	۲۶	۵۱/۰
۱۳	مهارت‌های کلی	شایستگی فرهنگی (توانایی کار مؤثر در موقعیت‌های بینا فرهنگی / با افراد با پیشینه‌های فرهنگی مختلف)	۲۴	۴۷/۱
۱۴	مهارت‌های کلی	مسائل حقوقی (حق مؤلف و ...)	۲۲	۴۳/۱
۱۵	فناوری	برنامه (اپلیکیشن) شبکه‌های اجتماعی در تنظیمات اطلاعات	۲۱	۴۱/۲

ردیف	مؤلفه	مهارت	فراوانی	درصد
۱۶	مهارت‌های کلی	حفاظت منابع غیر دیجیتال	۲۱	۴۱/۲
۱۷	خدمات کاربر	جامعه/ نیازسنجی کاربران	۲۱	۴۱/۲
۱۸	مهارت‌های کلی	مدیریت دانش	۱۹	۳۷/۳
۱۹	مهارت‌های کلی	استانداردهای سواد اطلاعاتی	۱۹	۳۷/۳
۲۰	ارتباط	پشتیبانی (ارائه منافع سازمانی به ذی‌نفعان)	۱۸	۳۵/۳
۲۱	مهارت‌های کلی	حفاظت منابع دیجیتالی	۱۸	۳۵/۳
۲۲	مهارت‌های کلی	زمینه‌سازی در تاریخچه شیوه‌ها و حرفه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی	۱۸	۳۵/۳
۲۳	خدمات کاربر	دستورالعمل/آموزش (حضوری و الکترونیکی)	۱۵	۲۹/۴

به منظور پاسخ‌گویی به سؤالات پژوهش، از توزیع فراوانی استفاده شد. در این روش، مقادیر و فراوانی آنها در نظر گرفته می‌شود. توزیع فراوانی در آمار نمایشی است که تعداد مشاهدات را در یک بازه زمانی مشخص نشان می‌دهد و برای درک آسان‌تر آن، به صورت نموداری یا جدولی نشان داده می‌شود.

با توجه به جدول ۴، از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، ۲۳ مهارت از بین ۵۳ مهارت نرم به عنوان هسته اصلی رشته کتابداری انتخاب شدند. به عبارتی، از نظر کتابداران این مهارت‌ها مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان دانشگاهی است. از بین این ۲۳ مهارت، ارتباط بین فردی با فراوانی ۳۶، مهارت‌های خدمات‌رسانی به مشتری با فراوانی ۳۶، مهارت‌های جستجو (توانایی جستجو در پایگاه‌های داده، منابع اینترنتی و فهرست‌ها به طور کارآمد و مؤثر) با فراوانی ۳۵، ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی با فراوانی ۳۴، کار گروهی با فراوانی ۳۴، مشاوره خوانندگان با فراوانی ۳۱، تعامل با جوامع مختلف با فراوانی ۳۰ و آشنایی با اخلاق حرفه‌ای با فراوانی ۳۰، بیشترین میزان فراوانی را داشتند.

جدول ۵. مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز اغلب کتابداران

ردیف	مهارت	فراوانی	درصد
۱	مدیریت دانش	۱۹	۳۷/۳
۲	حفاظت منابع دیجیتالی	۱۸	۳۵/۳
۳	مصاحبه مرجع/ بررسی سؤال	۱۸	۳۵/۳
۴	تمرین تأملی مبتنی بر تنوع و شمول	۱۶	۳۱/۴
۵	زمینه‌سازی در عدالت اجتماعی	۱۶	۳۱/۴
۶	روش‌های جمع‌آوری داده‌های پایه (نظرسنجی، گروه‌های نرم و غیره)	۱۵	۲۹/۴
۷	سخنرانی عمومی	۱۴	۲۷/۵
۸	مدیریت داده‌های تحقیق (جمع‌آوری، سازماندهی و در دسترس ساختن داده‌ها)	۱۳	۲۵/۵
۹	آشنایی با مسائل امنیتی الکترونیکی	۱۳	۲۵/۵
۱۰	تفکر طراحی (رویکرد یا راهبرد برای نوآوری)	۱۲	۲۳/۵
۱۱	گزارش آمار توصیفی اولیه	۱۲	۲۳/۵
۱۲	مدیریت فراداده	۱۱	۲۱/۶
۱۳	ایجاد بازنمون‌های بصری مؤثر	۱۰	۱۹/۶
۱۴	مدیریت تغییر	۱۰	۱۹/۶
۱۵	ارزیابی تحقیق (جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها به منظور بهبود اهداف)	۹	۱۷/۶
۱۶	ایجاد فراداده	۸	۱۵/۷
۱۷	مبانی مدیریت	۸	۱۵/۷
۱۸	تصمیم‌گیری مبتنی بر داده	۸	۱۵/۷
۱۹	مدیریت امکانات	۷	۱۳/۷
۲۰	مدیریت پروژه	۷	۱۳/۷
۲۱	عیب‌یابی سخت‌افزار	۷	۱۳/۷

۳. از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه اغلب کتابداران باید قادر به انجام کدام مهارت نرم باشند؟

با توجه به جدول ۵، از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه، ۲۱ مهارت از ۵۳ مهارت نرم انتخاب شدند که اغلب کتابداران باید قادر به انجام این مهارت‌ها باشند. از بین این ۲۱ مهارت، مدیریت دانش با فراوانی ۱۹، حفاظت منابع دیجیتال با فراوانی ۱۸، مصاحبه مرجع/ بررسی سؤال با فراوانی ۱۸ و تمرین تأملی مبتنی بر تنوع و شمول با فراوانی ۱۶، بیشترین میزان فراوانی را داشتند. با توجه به جدول ۱ و ۲ از نظر کتابداران دو مهارت مدیریت دانش و حفاظت منابع دیجیتال هم مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان و هم اغلب کتابداران است.

۴. از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه چه مهارت نرمی مورد نیاز برخی کتابداران است؟

جدول ۶. مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز برخی کتابداران

ردیف	مهارت	فراوانی	درصد
۱	مدیریت سوابق آرشیوی و نسخ خطی	۱۲	۲۳/۵
۲	عیب‌یابی نرم‌افزار	۱۰	۱۹/۶
۳	عیب‌یابی سخت‌افزار	۷	۱۳/۷

با توجه به جدول ۶، از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، ۳ مهارت از ۵۳ مهارت نرم انتخاب شدند که مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز برخی کتابداران هستند. همچنین با توجه به جدول ۲ و ۳ مهارت عیب‌یابی سخت‌افزار مورد نیاز اغلب و هم برخی کتابداران است.

۵. از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه کدامیک از مهارت‌های نرم مورد نیاز افراد حرفه‌ای است؟

با توجه به جدول ۷، از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه، ۹ مهارت از ۵۳ مهارت نرم به عنوان مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز افراد حرفه‌ای انتخاب شدند که آزمون قابلیت استفاده برای بهبود با فراوانی ۱۴ و بازاریابی/ توسعه با فراوانی ۱۳ بیشترین میزان فراوانی را داشتند.

جدول ۷. مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز افراد حرفه‌ای

ردیف	مهارت	فراوانی	درصد
۱	آزمون قابلیت استفاده برای بهبود	۱۴	۲۷/۵
۲	بازاریابی / توسعه	۱۳	۲۵/۵
۳	نوشتن کمک هزینه	۹	۱۷/۶
۴	کدنویسی/برنامه‌نویسی	۹	۱۷/۶
۵	مدیریت سیستم‌های شبکه	۸	۱۵/۷
۶	مدیریت منابع انسانی/ پرسنل	۶	۱۱/۸
۷	رهبری	۶	۱۱/۸
۸	بودجه‌بندی	۵	۹/۸
۹	طراحی سایت	۵	۹/۸

بحث و نتیجه‌گیری

بررسی‌ها نشان داد که بالاترین اولویت‌ها از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، مدیریت منابع انسانی/ پرسنل بوده که جزء مؤلفه‌های مدیریتی است. این بدان معناست که کتابداران به مهارت نرم مدیران خود اهمیت داده و از نظر آنها مهم است که مدیر به بهترین شکل ممکن کتابداران را مدیریت کرده و پرسنل توانمندی را استخدام نماید. خالق‌خواه و نجفی (۱۳۹۹) نیز بیان کردند که مهارت‌های نرم مدیران در دنیای متغیر و رقابتی امروزی بیش از مهارت‌های سخت مورد نیاز است و مدیران باید به راهکارهای افزایش آن توجه ویژه کنند. این مطالعه نشان می‌دهد که از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه تمام ۵۳ مهارت

مورد بررسی دارای اهمیت هستند. این بخش از نتایج با پژوهش ساندرز (۲۰۱۹) همخوانی دارد که بیان کرد هیچ‌یک از مهارت‌ها غیر مهم تشخیص داده نشده‌اند. همچنین از نظر کتابداران ۲۳ مهارت به عنوان مهارت‌های هسته برای فارغ‌التحصیلان رشته کتابداری در نظر گرفته شده که مهارت‌های ارتباط بین فردی، خدمات‌رسانی به مشتری، مهارت‌های جستجو (توانایی جستجو در پایگاه‌های داده، منابع اینترنتی و فهرست‌ها به طور کارآمد و مؤثر)، ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی، کارگروهی، مشاوره خوانندگان، تعامل با جوامع مختلف و آشنایی با اخلاق حرفه‌ای از دیگر مهارت‌ها مهمتر در نظر گرفته شده‌اند که این بدان معناست که تمام فارغ‌التحصیلان بدون در نظر گرفتن مسیر شغلی آینده خود باید با این مهارت‌ها آشنایی داشته باشند. در پژوهش ساندرز (۲۰۱۹) نیز مهارت‌های ارتباط بین فردی، مهارت‌های جستجو و کار گروهی به عنوان هسته اصلی رشته کتابداری در نظر گرفته شده است. خدمات‌رسانی به مشتری، آشنایی با اخلاق حرفه‌ای و کار تیمی به عنوان هسته اصلی در نظر گرفته شده است.

مهارت کارگروهی که در پژوهش حاضر جزء مهارت‌های اصلی در نظر گرفته شده است، در پژوهش‌های حسین (۲۰۱۷)، کوواکس و زردنی (۲۰۲۲) و مجید، لیمینگ، تانگ و رایحانه (۲۰۲۲) نیز جزء مهارت اصلی در نظر گرفته شده‌اند.

از آنجا که از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی استان کرمانشاه مهارت‌های نرم مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان رشته کتابداری است، به نظر باید در به‌روزرسانی سرفصل رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی توجه به ارائه دروسی که مهارت‌های نرم را آموزش می‌دهند، مورد توجه قرار گیرد و سعی شود از طریق آموزش، مهارت‌های نرم را به دانشجویان آموزش داد. این قسمت از نتایج با نتیجه پژوهش اکبری (۱۳۹۷) که بیان کرد دانشجویان نیاز مبرمی به مهارت‌های نرم دارند تا به وسیله آنها بتوانند کیفیت زندگی و عملکرد دانشگاهی و شغلی خود را ارتقا بخشند. بنابراین، برنامه درسی سنتی آموزش فراگیران جهت تربیت فارغ‌التحصیلان کارآمد نیازمند بازنگری و اصلاح دارد. همخوانی دارد. همچنین ساندرز (۲۰۱۹) نیز بیان می‌کند که مربیان باید در طی برنامه آموزشی مهارت نرم را به دانشجویان آموزش دهند زیرا ممکن است از طریق تجربه مهارت‌ها را یاد بگیرند.

همچنین دو مهارت ارتباط بین فردی، خدمات‌رسانی به مشتری که مهمترین مهارت‌ها هستند جزء مؤلفه‌های ارتباطی هستند که این نیز نشان‌دهنده اهمیت مهارت‌های ارتباطی برای فارغ‌التحصیلان است، حسین (۲۰۱۷) نیز در پژوهش خود بیان می‌کند که از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی، مهارت‌های ارتباطی جزء ترجیحات مهارت‌های نرم برای آموزش است. همچنین پژوهش‌های محمدزاده و ستوده قره‌باغ (۱۳۹۷) و دکر (۲۰۲۰) نیز مهارت‌های ارتباطی را جزء مهارت‌های مهم در نظر گرفته‌اند.

همچنین ۲۱ مهارت از نظر کتابداران جزء مهارت‌هایی هستند که اغلب کتابداران باید قادر به انجام آن باشند که از این بین مهارت‌های مدیریت دانش، حفاظت منابع دیجیتال، مصاحبه مرجع/ بررسی سؤال و تمرین تأملی مبتنی بر تنوع و شمول از دیگر مهارت‌ها مهمتر تشخیص داده شده‌اند، این قسمت از پژوهش با پژوهش ساندرز (۲۰۱۹) همخوانی دارد؛ زیرا در پژوهش ساندرز نیز مهارت مدیریت دانش جزء مهارت‌های مورد نیاز برای کتابداران در نظر گرفته شد، همچنین در پژوهش دیویس و ساندرز (۲۰۲۰) نیز مهارت مصاحبه مرجع/ بررسی سؤال به عنوان مهارت‌های مهم در نظر گرفته شده است. نه مورد از مهارت‌ها مورد نیاز افراد حرفه‌ای بود که دو مهارت آزمون قابلیت استفاده برای بهبود و بازاریابی/ توسعه از دیگر مهارت‌ها مهمتر تشخیص داده شد، که این بدان معناست که این مهارت‌ها از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی به عنوان مهارت‌های تخصصی تشخیص داده شد، به این معنا که آنها فقط مربوط به حرفه‌ای در موقعیت‌ها یا تنظیمات اطلاعاتی بسیار خاص است.

از نظر کتابداران دو مهارت مدیریت دانش و حفاظت منابع دیجیتال، هم مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان و هم اغلب کتابداران است که اتفاق نظر بر روی این دو مهارت نشان‌دهنده میزان اهمیت این دو مهارت است که کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی باید سعی بر یادگیری آن داشته باشند. مهارت‌های نرم به اندازه مهارت‌های سخت مهم هستند و دانشجویان باید بدون توجه به مسیر شغلی آینده، سعی بر یادگیری مهارت‌های نرم داشته باشند تا موفقیت را برای خود و سازمان به ارمغان بیاورند. همچنین کتابداران نیز باید سعی کنند که مهارت‌های نرم خود را بهبود بخشند که از موفقیت کاری بیشتری برخوردار شوند.

مهارت‌های نرم برای افراد حرفه‌ای که به دلایل مختلف در بسیاری از سازمان‌ها کار می‌کنند، ضروری است. مهارت‌های نرم به بهبود قابلیت کتابداران و افزایش رضایت شغلی آنها کمک می‌کند. همچنین از ادبیات حوزه پژوهشی مشهود است که اکثر مدیران به جستجوی کارکنانی با استعداد می‌پردازند که از مهارت‌های نرم و سخت برخوردار هستند (روبلز، ۲۰۱۲).

با درک اهمیت مهارت‌های نرم، مطالعات متعددی نیز بر این نکته تأکید کرده‌اند که این مهارت‌ها باید در برنامه درسی گنجانده شوند، بنابراین کسب آنها برای دانشجویان آسان‌تر می‌شود (هاو، ۲۰۱۰). مهارت‌های نرم می‌تواند از طریق برنامه‌های توسعه حرفه‌ای مستمر و آموزشی از جمله برنامه‌های آموزشی، دوره‌های کوتاه مدت و کارگاه‌های آموزشی به دست آید (گلو سین، ۲۰۰۷). با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهاد می‌شود در به‌روزرسانی سرفصل رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی، توجه به ارائه دروسی که مهارت‌های نرم را آموزش می‌دهند در کنار مهارت‌های سخت در اولویت قرار گیرد؛ زیرا از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی برخی مهارت‌ها مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان رشته کتابداری است. همچنین با توجه به یافته‌ها پیشنهاد می‌شود از طریق برگزاری کلاس‌های آموزشی ضمن خدمت، مهارت‌های نرم به کارکنان کتابخانه‌ها آموزش داده شود، زیرا از نظر کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی برخی مهارت‌ها مورد نیاز اغلب کتابداران است.

به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌گردد که پژوهش‌های مشابهی در سایر استان‌ها انجام دهند، تا با مقایسه نتایج حاصل از پژوهش‌های مختلف در این زمینه اطمینان و اعتماد بیشتری در به‌کارگیری نتایج، حاصل گردد. با توجه به اینکه در پژوهش حاضر، مهارت‌های نرم کتابداران مورد بررسی قرار گرفته است، به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود که عوامل مؤثر بر بهبود مهارت‌های نرم در میان کتابداران را مورد بررسی قرار دهند و همچنین مهارت‌های نرم کارکنان سایر سازمان‌ها نیز مورد بررسی قرار گیرد. همچنین، کلاس‌های ضمن خدمت، جلسات و کنفرانس‌هایی برگزار گردد و مفهوم و ضرورت مهارت نرم به مدیران و کارکنان معرفی شود و مزایای آن یادآوری گردد.

سپاسگزاری

از معاونت محترم پژوهشی دانشگاه رازی به خاطر حمایت مالی و معنوی در اجرای پژوهش حاضر سپاسگزاری می‌شود.

منابع

- اکبری، زهرا (۱۳۹۷). ضرورت تهیه و تدوین و گنجانیدن واحد درسی مهارت‌های نرم یا عمومی لازم برای دانشجویان علوم پزشکی در برنامه درسی آنها. *مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی یزد*، ۱۳(۲)، ۱۳۹-۱۱۴.
- خالق‌خواه، علی، و نجفی، حبیبه (۱۳۹۹). نقش سواد علمی - فناوری مدیران آموزشی در افزایش مؤلفه‌های مهارت نرم. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۱۱(۴۶)، ۱۰۴-۸۵.
- محمدزاده، علی، و ستوده قره‌باغ، رحمت (۱۳۹۷). مهارت‌های نرم برای دانشجویان و دانش‌آموختگان رشته‌های مهندسی. *آموزش مهندسی ایران*، ۲۰(۸۰)، ۲۹-۱.

References

- Ahmad, S. Ahmad, S. & Ameen, K. (2021). A qualitative study of soft skills development opportunities: perceptions of university information professionals. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 70(6/7), 489-503. <https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2020-0073>
- Ahmad, S. Ameen, K. & Ahmad, Sh. (2021). Information professionals' soft skills status and barriers in its development: a mixed method study. *Library Management*, 42(1/2), 80-92. <https://doi.org/10.1108/LM-03-2020-0048>

- Anthony, S., & Garner, B. (2016). Teaching Soft Skills to Business Students: An Analysis of Multiple Pedagogical Methods. *Business and Professional Communication Quarterly*, 79(3), 70-360. <https://doi.org/10.1177/2329490616642247>
- Chakravarti, S. & Chakraborty, S. (2018). The Teaching of Soft Communication Skills in Entrepreneurship Development Courses at the p2 Level in India. *IUP Journal of Soft Skills*, 12(4), 30-40.
- Davis, R. & Saunders, L. (2020). Essential Skills for Corporate and Special Librarians. *Journal of Library Administration*, 60(7), 762-783. <https://doi.org/10.1080/01930826.2020.1786984>
- Decker, E. N. (2020). The X-factor in academic libraries: the demand for soft skills in library employees. *College & Undergraduate Libraries*, 27, 1-15. <https://doi.org/10.1080/10691316.2020.1781725>
- Glosiene, A. & Robinson, L. (2007). Continuing professional development for library and information science: case study of a network of training centers. *Aslib Proceedings*, 59(4/5), 462-474. <https://doi.org/10.1108/00012530710817645>
- Gupta, Y. (2009). Building a better business student. *BizEd*, 9(6), 62-63.
- Gypin, L. (2019). Soft Skills: Hard to Teach? On Self-Direction, Flexibility, and Other Things You Didn't Learn in Library School. *American Libraries*, January 27.
- Hashim, L. B. & Mokhtar, W. N. H. W. (2012). Preparing new era librarians and information professionals: trends and issues. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(7), 151-156.
- Howe, S. (2010). Can EQ be learned? Fleet Maintenance. *Fort Atkinson*, 14(10), 36.
- Hussain, I. (2017). *Continuing professional development of university librarians: a case study of universities in Peshawar*. Unpublished master thesis, University of Peshawar, Khyber Pakhtunkhwa.
- Kang, Y. J. & Ritzhaupt, A. D. (2015). A Job Announcement Analysis of Educational Technology Professional Positions: Knowledge, Skills, and Abilities. *Journal of Educational Technology Systems*, 43(3), 231-56. <https://doi.org/10.1177/0047239515570572>
- Kovacs, I. & Zarandne, K. V. (2022). Digital marketing employability skills in job advertisements – must-have soft skills for entry level workers: A content analysis. *Economics and Sociology*, 15(1), 178-192.
- Majid, Sh, Liming, Zh, Tong, Sh, & Raihana, S. (2022). Importance of Soft Skills for Education and Career Success. *International Journal for Cross-Disciplinary Subjects in Education (IJCDSE)*, 2(2), 1036-1042. <http://dx.doi.org/10.20533/ijcdse.2042.6364.2012.0147>
- Matteson, M. L., Anderson, L. & Boyden, C. (2016). Soft Skills: a Phrase in Search of Meaning. *Portal. Libraries and the Academy*, 16(1), 71-88. <https://doi.org/10.1353/pla.2016.0009>
- Mitchell, G. W., Skinner, L. B., & White, B. J. (2010). Essential soft skills for success in the twenty-first century workforce as perceived by business educators. *Delta Pi Epsilon Journal*, 52(1), 43-53.
- Moreno-Luna, D. A. and Barco-Alzate, P. A. (2019). Teaching Soft Skills in a Peer-Assisted Methodology. *Industrial Management*, 61(6), 26-30.
- Mwaniki, P. W. (2018). Envisioning the Future Role of Librarians: Skills, Services and Information Resources. *Library Management*, 39(1-2), 2-11. <https://doi.org/10.1108/LM-01-2017-0001>
- Robels, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 453-465. <https://doi.org/10.1177/1080569912460400>
- Saunders, L. (2019). Core and More: Examining Foundational and Specialized Content in Library and Information Science. *Journal of Education for Library and Information Science*, 60(1), 3-34. <https://doi.org/10.3138/jelis.60.1.2018-0034>
- Van Heerden, A., Jelodar, M.B., Chawynski, G., Ellison, S. A. (2023). Study of the Soft Skills Possessed and Required in the Construction Sector. *Buildings*, 13, 522. <https://doi.org/10.3390/buildings13020522>

Wats, M. & Wats, R. K. (2009). Developing soft skills in students. *The International Journal of Learning*, 15(12), 1-10. <http://dx.doi.org/10.18848/1447-9494/CGP/v15i12/46032>

