

Evaluation of Soft Skills Status of Public Librarians in Kermanshah Province

Saleh Rahimi (Corresponding Author)

Associate Prof. of Knowledge and Information Science, Razi University, Kermanshah, Iran. E-mail :

s.rahimi@razi.ac.ir

Faramarz Soheili

Associate prof. of Knowledge and Information Science, Payame Noor. Tehran. Email:

f_soheili@pnu.ac.ir

Fatemeh Rahimi

MSc in Knowledge and Information Science, Razi University. Kermanshah. Iran. Email:

f.rahimi.1216@gmail.com

Abstract

Purpose: Librarians, as individuals who work in the field of organizing and indexing information resources, not only need to have technical knowledge related to their job, but also need to have some soft skills. Therefore, the aim of the present research is to determine the status of knowledge level, soft skills, and required abilities of librarians in public libraries of Kermanshah province.

Methods: The present research is applied in nature and conducted using a survey method. The statistical population of this study consists of all public librarians in Kermanshah province (140 individuals), and based on the Cochran formula, the sample size was calculated as 102 individuals. The Sanders questionnaire (2019) was used to collect research data. Because the questionnaire is standard, therefore, its validity has already been established. Also, to test the reliability of the questionnaire, Cronbach's alpha coefficient was used, the alpha obtained was 0.79, which was calculated to be more than 0.7, which indicates the desired reliability coefficient for the questions of this questionnaire. In this way, the validity and reliability of the research data collection tool were ensured and approved for distribution and implementation. SPSS software, Friedman test and data frequency distribution were used for data analysis.

Findings: According to the Friedman test, the selected skills have a significant difference with each other in terms of mean. The surveys showed that the highest priorities according to public librarians were interpersonal communication skills and Customer service skills, which are among the communication skills. This means that according to librarians, it is important for librarians to establish the best possible communication with library users. Interpersonal communication skills, customer service skills, search skills (ability to search databases, internet resources, and catalogs efficiently and effectively), knowledge of professional ethics, evaluating and selecting information resources, teamwork, writing, taxonomy/classification development 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. Soft skills are effective for librarians in many aspects of their work, and they contribute to

improving library services, enhancing the quality of services, and increasing user satisfaction. Since soft skills are considered essential by librarians in public libraries and are required by all graduates in the field of library science, it seems necessary to focus on updating the curriculum of information science and knowledge studies to include courses that teach soft skills. Efforts should be made to educate students on soft skills through training in order to enhance their capabilities in this area.

Originality/value: The findings of this research are important for librarians in public libraries. Because librarians interact directly with their users, i.e., the community, having soft skills can lead to improved services provided by the library and librarians and greater user satisfaction. Research in this area can help improve the performance of librarians and identify their training needs as well, help design more appropriate training programs for them, and significantly contribute to improving the services provided by libraries. This research, by systematically identifying and prioritizing the soft skills of librarians in public libraries, can cover the gap in this area. Soft skills are important for librarians in public libraries. These skills help librarians to provide information services to users in a desirable way, establish effective communications with them, and solve problems efficiently. In addition to improving the quality of library services, these skills help create a friendly, dynamic, and vibrant environment for users and play an important role in enhancing the efficiency and progress of public libraries.

Keywords: soft skill, communication skills, librarians of public lib, Kermanshah province.

ویرایش نشده

بررسی وضعیت مهارت‌های نرم کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه

صالح رحیمی

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران (نویسنده مسئول). s.rahimi@razi.ac.ir

فرامرز سهیلی

دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام‌نور، تهران، ایران. F_sohaili@pnu.ac.ir

فاطمه رحیمی

کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. F.rahimi.1216@gmail.com

چکیده

هدف: کتابداران به عنوان افرادی که در حوزه سازماندهی و نمایه‌سازی منابع اطلاعاتی فعالیت می‌کنند، نه تنها باید دارای دانش فنی مربوط به شغل خود باشند، بلکه نیازمند داشتن برخی از مهارت‌های نرم نیز هستند، بنابراین در پژوهش حاضر هدف تعیین وضعیت سطح دانش، مهارت‌های نرم و توانایی‌های مورد نیاز کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های کاربردی است و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه (۱۴۰ نفر) تشکیل می‌دهند که براساس فرمول کوکران حجم نمونه برابر با ۱۰۲ نفر به دست آمد. اعضای نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه ساندرز (۲۰۱۹) استفاده شد. جهت آزمون پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد، میزان آلفای به دست آمده ۰/۷۹ است که نشان‌دهنده ضریب پایایی مطلوب برای گویه‌های این پرسشنامه است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار اسپس‌اس، آزمون فریدمن و توزیع فراوانی داده‌ها استفاده شد.

یافته‌ها: با توجه به آزمون فریدمن مهارت‌های انتخاب شده با یکدیگر متفاوت بودند. بالاترین اولویت‌ها از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی، ارتباط بین فردی و مهارت‌های خدمات‌رسانی به مراجعه‌کنندگان بود که جزء مؤلفه‌های ارتباطی است. به عبارتی از نظر کتابداران مهم است که کتابدار به بهترین شکل ممکن با مراجعه‌کنندگان به کتابخانه ارتباط برقرار نماید. مهارت‌های ارتباط بین فردی، خدمات‌رسانی به مشتری، مهارت‌های جستجو (توانایی جستجو در پایگاه‌های داده، منابع اینترنتی و فهرست‌ها به طور کارآمد و مؤثر)، آشنایی با اخلاق حرفه‌ای، ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی، کارگروهي، نوشتن و طبقه‌بندی/ توسعه رده‌بندی از دیگر مهارت‌ها مهم‌تر در نظر گرفته شده‌اند که این بدان معنی است که تمام فارغ‌التحصیلان بدون در نظر گرفتن مسیر شغلی آینده خود باید با این مهارت‌ها آشنایی داشته باشند. مهارت‌های نرم برای کتابداران در بسیاری از جنبه‌های کاری آن‌ها هم‌چون بهبود خدمات کتابخانه و ارتقای رضایت کاربران کمک می‌کنند. از آنجا که از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی 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 در آن‌ها گنجانده شده باشد، ضروری است و بایستی تلاش شود این نوع مهارت‌ها به دانشجویان رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی آموزش داده شود.

اصالت/ارزش: یافته‌های این پژوهش برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی دارای اهمیت است. به دلیل اینکه کتابداران در تعامل مستقیم با مخاطبان خود، یعنی افراد جامعه هستند، داشتن مهارت‌های نرم می‌تواند به بهبود خدمات ارائه شده توسط کتابخانه و کتابداران و رضایت بیشتر کاربران منجر شود. پژوهش در این حوزه می‌تواند به بهبود عملکرد کتابداران و شناسایی نیازهای آموزشی آنان نیز، کمک کند و برنامه‌های آموزشی مناسب‌تری برای آن‌ها طراحی شود و به بهبود خدمات ارائه شده توسط کتابخانه‌ها کمک شایانی نماید. این پژوهش با شناسایی نظام‌مند و اولویت‌بندی مهارت‌های نرم کتابداران کتابخانه‌های عمومی، به سهم خود می‌تواند خلأ این حوزه را پوشش دهد. مهارت‌های نرم برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی حائز اهمیت است. این مهارت‌ها به کتابداران کمک می‌کنند تا به شیوه مطلوب خدمات اطلاعاتی را به کاربران ارائه دهند، ارتباطات مؤثری با آنان برقرار کنند و مسائل را به طور کارآمد حل نمایند. علاوه بر افزایش کیفیت خدمات کتابخانه، این مهارت‌ها به ایجاد محیطی دوستانه، پویا و پر نشاط برای کاربران کمک می‌کند و نقش مهمی در ارتقای کارآیی و پیشرفت کتابخانه‌های عمومی دارند. کلیدواژه‌ها: مهارت نرم، مهارت‌های ارتباطی، کتابداران کتابخانه عمومی، استان کرمانشاه.

مقدمه

کتابخانه‌های عمومی نهادهایی هستند که به همه افراد جامعه، بدون توجه به وضعیت اجتماعی و پیشینه آن‌ها، دسترسی به اطلاعات و دانش را فراهم می‌کنند. آن‌ها نقش بسیار مهمی در آموزش، یادگیری و دسترسی به منابع اطلاعاتی دارند. این کتابخانه‌ها اغلب به عنوان مراکزی برای حضور افراد جامعه و ترویج همبستگی اجتماعی عمل می‌کنند. کتابداران به عنوان افراد متخصصی که در حوزه جمع‌آوری، نمایه‌سازی و سازماندهی منابع اطلاعاتی فعالیت می‌کنند، نه تنها باید دارای دانش فنی مربوط به شغل خود باشند، بلکه باید برخی از مهارت‌های نرم را نیز به خوبی دارا باشند. این مهارت‌ها برای کتابداران در ارتباط با کاربران، ارائه خدمات بهتر به آنان، تعامل با همکاران و مدیریت زمان و پروژه‌های مختلف بسیار مهم هستند. مطابق با لغت‌نامه آکسفورد مهارت‌های نرم ویژگی‌هایی شخصی هستند که انسان را قادر می‌سازند تا برخوردی تأثیرگذار و هماهنگ با دیگران داشته باشد. این ویژگی‌ها در مدارس و دانشکده‌ها اغلب آموزش داده نمی‌شود. واژه مهارت نرم اولین بار در سال ۱۹۷۲ در آموزش‌های نظامی تعریف شد که به شایستگی‌های مورد نیاز برای رهبری و آموزش نیروها، به خصوص ارتباط مؤثر و مهارت کار در ارتباط با دیگران مطرح شد. امروزه از این واژه در دنیای کسب و کار، به منظور معرفی ویژگی‌های لازم برای استخدام و یافتن جایگاه مناسب استفاده می‌شود (ملسر، ۲۰۱۹). مهارت‌های نرم نوعی هوش هیجانی در نظر گرفته می‌شوند و به ویژگی‌های شخصی و قابل یادگیری، مانند استعداد ارتباطی، مهارت متقاعدسازی^۱، توانایی داستان‌گویی، گروهی بودن و حتی دوست داشتن اشاره دارند (دکر، ۲۰۲۰). در متون، مهارت‌های نرم را به عنوان ماهیت اجتماعی و جدا از مهارت‌های فنی «سخت» مربوط به هر رشته یا حرفه‌ای در نظر می‌گیرند (آنتونی و گارنر، ۲۰۱۶). اما مجموعه‌ای از مهارت‌های نرم که به طور رسمی مورد توافق قرار گرفته باشند، وجود ندارد (متسون، اندرسون و بویدن، ۲۰۱۶).

متخصصان کتابخانه‌های امروزی جدا از شیوه‌های آموزشی، به انواع مختلفی از مهارت‌ها و شایستگی‌های نرم نیاز دارند تا اطلاعات درست را در زمان مناسب به کاربران ارائه دهند. برای کتابداران امروزی برخلاف گذشته، داشتن مدارک حرفه‌ای در رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی کافی نیست. تقاضا برای کتابداران دارای استعداد متنوع در زمینه کارهای فنی، کارهای اداری و همچنین ارائه خدمات کاربرمحور همراه با مهارت‌های نرم وجود دارد. مثل هر حرفه دیگری، در شغل کتابداری نیز مهارت‌های نرم برای انجام مؤثرتر وظایف شغلی مورد نیاز هستند (پارامشوار و شانکار، ۲۰۱۵). کارفرمایان احساس می‌کنند که مهارت‌های فنی و حرفه‌ای به تنهایی نمی‌تواند به دستیابی اهداف سازمانی کمک کند. به این دلیل

-
1. Soft skills
 2. Melser
 3. Persuasion facility
 4. Decker
 5. Anthony and Garner
 6. Matteson, Anderson & Boyden
 7. Parameshwar & Shankar

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 کاربران خود دارند (مجید، لیمینگ، تانگ و رایحانه؛ ۲۰۲۲). به گفته صراف‌زاده (۲۰۰۵)، اگر متخصصان کتابداری تمایلی به کسب مهارت‌های جدید نداشته باشند، توانمندی خود از دست می‌دهند و احتمالاً در رقابت برای استخدام با افراد سایر رشته‌ها مانند مهندسان و متخصصان فناوری اطلاعات موفق نخواهند بود. در دهه‌های اخیر مهارت‌های فنی که به عنوان مهارت‌های سخت شناخته می‌شد، تنها مهارت‌هایی بودند که برای استخدام حرفه‌ای لازم بود. اما امروزه این مهارت‌ها به تنهایی برای سازمان‌هایی که با محیط‌های رقابتی مواجه هستند کافی نیست و لازم است دانش‌آموختگان مهارت‌های کار تیمی، ارتباطی، رهبری، خدمات مشتری و حل مسئله را به دست آورند (سدی؛ ۲۰۱۴).

متخصصان آگهی‌های شغلی را به‌طور گسترده در چند سال گذشته مورد مطالعه قرار دادند و دریافتند که در آگهی‌های شغلی اخیر، بیشترین مهارت‌های مورد درخواست عبارت از مهارت‌هایی مانند: ارتباطات شفاهی و کتبی، همکاری، خدمات مشتری، تعامل بین ارتباطات شخصی و غیره بوده‌اند (کانگ و ریتزهاپت؛ 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؛ ۲۰۲۱).

ضروری است که، کارمندان کتابخانه نه تنها به آنچه می‌گویند، بلکه به نحوه بیان آن از نظر زبان بدن و لحن صدا توجه کنند (گیپین؛ ۲۰۱۹). کتابداران همچنین، نیاز به توسعه ابتکارات در سطح دانشگاه دارند تا مشارکت مداوم در فرآیند آموزش و یادگیری را با هدف بهبود نتایج یادگیری و تحقیق دانشجویان تسهیل کنند (موانیکی؛ ۲۰۱۸). مهارت‌های فنی به تنهایی در زمینه مدیریت کتابخانه کافی نیستند و متخصصانی که ترکیبی از مهارت‌های سخت و نرم را توأمان دارا هستند، توسط کارفرمایان در عصر حاضر ترجیح داده می‌شوند (هاشم و مختار، ۲۰۱۲).

مهارت‌های نرم برای کارکنان به‌خصوص، کتابداران کتابخانه‌های عمومی که با جامعه گسترده‌ای از افراد با نیازهای متنوع سروکار دارند، ضروری به‌نظر 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 به‌نظر می‌رسد مهارت‌های نرم در میان این قشر به‌خصوص با پیشرفت‌های فراوانی که در عرصه اطلاعات و ارتباطات رخ داده است، به اندازه کافی

1. Mjid, Liming, Tong & Raihana
2. Sethi
3. Kang and Ritzhaupt
4. Ahmad, Ahmad & Ameen
5. Gpin
6. Maniki

مورد توجه قرار نگرفته است، از این رو در پژوهش حاضر سعی شده که دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه مورد بررسی قرار بگیرد.

جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی و مرور متون، نشان می‌دهد که در حوزه مهارت‌های نرم در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی سابقه اندکی وجود دارد. شهبازی، قاسم‌زاده و ابراهیمی (۱۴۰۰) در پژوهشی بیان کردند که مهارت‌های ارتباطی و اخلاق حرفه‌ای به‌عنوان مهارت‌های اساسی کارکنان، می‌توانند بر کیفیت ارائه خدمات تأثیرگذار باشند. رستمی، قاضی‌زاده و موری بختیاری (۱۳۹۸) در پژوهشی اظهار کردند که با توجه به تنوع فرهنگی مراجعان کتابخانه‌های عمومی، ضروری است که مدیران و برنامه‌ریزان کتابخانه‌های عمومی به نقش مهم و برجسته هوش فرهنگی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران در مدیریت ارتباط با مشتری توجه جدی داشته باشند. در این راستا، ضروری است که آموزش‌های مناسب، جهت تقویت مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی فراهم شود. 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 تحول در نظام آموزشی کشور، باید جایگاه مهارت‌های نرم را در کنار مهارت‌های سخت تقویت کرد. خلفی (۱۳۹۷) در پژوهشی به این نتیجه رسید که به کارگیری مهارت‌های ارتباطی کتابداران در هر یک از ابعاد آن (گوش دادن، کنترل عاطفی، توانایی دریافت و ارسال پیام، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، ارتباط توأم با قاطعیت)، در سطح متوسطی قرار دارد. همچنین بین جنسیت، سن، سابقه خدمت و مدرک تحصیلی کتابداران و مهارت‌های ارتباطی آنان رابطه معناداری وجود دارد.

ون هیردن، جلودار، چاوینسکی و الیسون^۱ (۲۰۲۳) بیان کردند، مهارت‌های نرمی که در حال حاضر صنعت در اختیار دارد به سه گروه طبقه‌بندی می‌شود: (الف) دسته اخلاق و حرفه‌گرایی. (ب) دسته مدیریت خود تلاش و (ج) مدیریت- رهبری و دسته قدرت. این با دو دسته شناسایی شده برای الزامات مهارت‌های نرم متفاوت بود، که عبارتند از: دسته مبتنی بر صفت کمتر قابل کنترل و دسته مبتنی بر آموزش قابل کنترل تر. کوواکس و کورنلیا^۲ (۲۰۲۲) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که مرتبط‌ترین مهارت‌ها «مهارت‌های ارتباط شفاهی و ارائه»، «دانش بازاریابی اینترنتی و دانش نرم‌افزار»، «کار تیمی»، «دقت و توجه به جزئیات» و «برنامه‌ریزی» بودند. بلیوا، اسیپو و استپانوا^۳ (۲۰۲۲) در پژوهشی بیان کردند که طبق استانداردهای آموزش عالی ایالتی فدرال، لیسانس‌ها در حوزه فعالیت‌های کتابخانه‌ای و اطلاعاتی باید مهارت‌های نرمی مانند توانایی به کارگیری رویکرد سیستمی برای حل کارآمد مشکلات، ارتباطات اجتماعی و پذیرش تنوع بین-فرهنگی را داشته باشند. در پژوهش دیویس و ساندروز^۴ (۲۰۲۰) ده مهارت و دانش اصلی از نظر کتابداران عبارت بودند

1. Van Heerden, Jelodar, Chawynski & Ellison

2. Kovacs & Kornélia

3. Belyaeva, Esipov & Stepanova

4. Davis & Saunders

از: مهارت‌های جستجو، ارتباط بین فردی، ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی، نوشتن، مهارت‌های خدمات‌رسانی به کاربر، آشنایی با اخلاق حرفه‌ای، کار تیمی، مصاحبه مرجع/ بررسی سوال و شایستگی فرهنگی. ساندرز (۲۰۱۹) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که ۴ مهارت نوشتن، ارتباطات بین فردی، مهارت‌های جستجو و کار گروهی، توسط اکثریت پاسخ‌دهندگان به عنوان هسته اصلی بیان شدند که نشان می‌دهد این چهار مهارت، می‌توانند بدون توجه به اینکه متخصصان اطلاعات در کجا کار می‌کنند، مهارت‌های اصلی در نظر گرفته شوند. پارامشوار و شانکار (۲۰۱۵) در پژوهشی مهارت‌های حرفه‌ای و مهارت‌های نرم مورد نیاز کتابداران را برای مؤثر بودن ارائه خدمات به کاربران مورد بحث قرار دادند. این مهارت‌ها شامل مهارت‌های ارتباطی، مهارت‌های رهبری، مهارت‌های بین فردی، مهارت‌های ارائه اطلاعات و غیره است. مجید، لیمینگ، تانگ و رایحانه (۲۰۱۲) در پژوهشی گزارش دادند که مهارت‌های ارتباطی از مطلوب‌ترین مهارت‌های نرم محسوب می‌شوند. بنابراین، نیاز به ایجاد آگاهی در بین فرگیران در مورد اهمیت مهارت‌های ارتباطی برای پیشرفت شغلی و چگونگی توسعه و تمرین این مهارت‌ها وجود دارد. پنج مهارت مهم نرم‌شناسایی شده عبارتند از: کار تیمی و همکاری، تصمیم‌گیری، حل مسئله، مدیریت زمان و مهارت‌های تفکر انتقادی.

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 استفاده‌کننده از منابع اطلاعاتی است آشنا شوند و راه‌حل‌های مناسب برای بهبود آن‌ها ارائه دهند. همچنین، می‌تواند به مدیران کتابخانه‌ها و سازمان‌ها کمک کند تا برنامه‌های آموزشی مناسبی برای توسعه مهارت‌های نرم کتابداران تدوین کنند. با مرور پژوهش‌های انجام شده در زمینه مهارت‌های نرم متوجه می‌شویم که در پژوهش‌ها، مهارت‌های ارتباطی در کتابخانه‌ها، مهارت‌های نرم در بین دانشجویان، محتوای درسی ارائه شده در مورد مهارت‌های نرم و اهمیت مهارت‌های نرم از نظر کارفرمایان مورد بررسی قرار گرفته‌اند. به نظر می‌رسد، خلاء مطالعات در مورد مهارت‌های نرم در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهود است.

سوالات پژوهش

- رتبه‌بندی مهارت‌های کانونی برای کتابداران چگونه است؟
- از دیدگاه کتابداران مهارت و توانایی مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان کتابداری کدام است؟
- کدام مهارت‌ها مورد نیاز اغلب کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه است؟
- از نظر کتابداران چه مهارت و توانایی مورد نیاز برخی کتابداران است؟
- مهارت‌های مورد نیاز کتابداران حرفه‌ای کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه کدام است؟

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های کاربردی است و به روش پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه تشکیل می‌دهند. تعداد کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه، ۱۴۰ نفر کتابدار است که براساس فرمول کوکران حجم نمونه برابر با ۱۰۲ نفر به‌دست آمد.

پس از مشخص شدن حجم نمونه، اعضای نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. برای گردآوری داده‌های پژوهش از پرسشنامه ساندروز (۲۰۱۹) استفاده شد. پرسشنامه شامل ۵۳ سوال و پنج مؤلفه مهارت‌های کلی (۲۲ سوال)، ارتباط (۷ سوال)، خدمات کاربر (۶ سوال)، مدیریت (۱۰ سوال) و فناوری (۸ سوال) است. با توجه به نبودن موضوع مهارت‌های نرم و طرح مؤلفه‌های آن در این پرسشنامه، پژوهشگران با بررسی متون به این نتیجه رسیدند استفاده از آن می‌تواند به طرح مباحث مرتبط به این موضوع کمک کند و در زمان اجرای پژوهش، پرسشنامه مناسب‌تر و کامل‌تر از این توسط نویسندگان یافت نشد. همچنین روایی و پایایی آن نشان از مطلوب بودن پرسشنامه دارد.

با توجه به این که پرسشنامه استاندارد است بنابراین، روایی آن قبلاً احراز شده است. همچنین جهت آزمون پایایی پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد، میزان آلفای به‌دست آمده ۰/۷۹ است که بیشتر از ۰/۷ محاسبه شد که نشان‌دهنده ضریب پایایی مطلوب برای سؤالات این پرسشنامه است. به این ترتیب از روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌های پژوهش اطمینان حاصل شد و برای توزیع و اجرا تأیید شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نرم‌افزار اسپاس اس، آزمون فریدمن و توزیع فراوانی داده‌ها استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

در این بخش از پژوهش داده‌های به‌دست آمده از توزیع پرسشنامه‌ها در دو بخش یافته‌های توصیفی و یافته‌های استنباطی تجزیه و تحلیل شدند. ابتدا در بخش یافته‌های توصیفی، توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی ارائه شدند، سپس در بخش یافته‌های استنباطی به سؤال‌های پژوهش پاسخ داده شد.

جدول ۱. توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت‌شناختی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه

متغیر	ویژگی	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۶۲	۶۰/۸
	مرد	۴۰	۳۹/۲
سن	۲۰-۳۰	۲۰	۱۹/۶
	۳۱-۴۰	۴۸	۴۷/۱
	۴۱-۵۰	۳۱	۳۰/۴
	۵۱ به بالا	۳	۲/۹
مقطع تحصیلی	کاردانی	۲	۲/۰

متغیر	ویژگی	فراوانی	درصد
	کارشناسی	۳۵	۳۴/۳
	کارشناسی ارشد	۵۶	۵۴/۹
	دکتری	۹	۸/۸
سابقه خدمت	۵-۱۰	۴۹	۴۸
	۱۱-۱۵	۳۲	۳۱/۴
	۱۶-۲۰	۱۳	۱۲/۷
	۲۱-۲۵	۶	۵/۹
	۲۶-۳۰	۲	۲/۰
مدرک تحصیلی	کتابداری	۸۳	۸۱/۴
	غیر کتابداری	۱۹	۱۸/۶
شغل	مدیر	۱۶	۱۵/۷
	معاون	۱	۱/۰
	کتابدار	۲۱	۲۰/۶
	کتابدار مسئول	۳۰	۲۹/۴
	سایر	۳۴	۳۳/۳

بر اساس جدول ۱، اکثراً نمونه را خانم‌ها ۶۲ نفر (معادل ۶۰/۸ درصد) تشکیل می‌دهند. بیشتر پاسخ‌دهندگان در رنج سنی ۳۱ تا ۴۰ سال (معادل ۴۷/۱) قرار دارند. ۵۶ نفر از پاسخ‌دهندگان (معادل ۵۴/۹ درصد) دارای مدرک کارشناسی ارشد هستند. ۴۹ نفر از پاسخ‌دهندگان (معادل ۴۸) دارای سابقه خدمت ۵-۱۰ سال هستند. ۸۳ نفر از پاسخ‌دهندگان دارای مدرک کتابداری و ۱۹ نفر دارای مدرک غیر کتابداری هستند. همچنین ۱۶ نفر (معادل ۱۵/۷ درصد) در سمت مدیر، ۱ نفر (معادل ۱/۰ درصد) معاون، ۲۱ نفر (معادل ۲۰/۶ درصد) کتابدار، ۳۰ نفر (معادل ۲۹/۴ درصد) کتابدار مسئول و ۳۴ نفر (معادل ۳۳/۳ درصد) در سایر سمت‌های شغلی مشغول به کار هستند.

رتبه‌بندی مهارت‌های قانونی برای کتابداران چگونه است؟

در جهت به‌دست آوردن ترتیب اولویتی و انتخابی کتابداران کتابخانه‌های عمومی در مشخص ساختن مهارت‌های قانونی کتابداران از آزمون فریدمن استفاده شد (این آزمون جهت به‌دست آوردن اولویت بین عوامل به ترتیب درجه اهمیت در انتخاب، استفاده می‌شود). لذا، به‌منظور پاسخ‌گویی به این پرسش پژوهش، از این آزمون بهره‌گیری شد. که نتیجه یافته‌های آن را در جدول ۲، می‌توان مشاهده نمود:

جدول ۲. نتایج آزمون فریدمن برای شناسایی اولویت‌های مهارت‌های کانونی

ردیف	نام مهارت	میانگین رتبه‌ها
۱	ارتباط بین فردی	۳۸/۵۷
۲	مهارت‌های خدمات رسانی به مشتری	۳۸/۳۵
۳	مهارت‌های جستجو	۳۸/۰۱
۴	آشنایی با اخلاق حرفه‌ای	۳۷/۴۸
۵	عیب ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی	۳۶/۶۴
۶	کار گروهی	۳۴/۷۴
۷	طبقه‌بندی / توسعه رده‌بندی	۳۴/۱۶
۸	نوشتن	۳۳/۹۳
۹	آگاهی از رفتارهای اطلاعاتی کاربران	۳۳/۸۷
۱۰	مشاوره خوانندگان	۳۳/۷۱
۱۱	توصیف منابع اطلاعاتی	۳۳/۴۳
۱۲	جامعه/ نیازسنجی کاربران	۳۲/۵۱
۱۳	استانداردهای سواد اطلاعاتی	۳۲
۱۴	تعامل با جوامع مختلف	۳۱/۹۹
۱۵	دستورالعمل / آموزش (حضوری و آنلاین)	۳۱/۸۶
۱۶	حفاظت منابع غیر دیجیتال	۳۱/۵۳
۱۷	مسائل حقوقی (حق مؤلف و ...)	۳۱/۱۶
۱۸	مدیریت دانش	۳۰/۷۲
۱۹	زمینه‌سازی در عدالت اجتماعی	۳۰/۲۳
۲۰	مصاحبه مرجع / بررسی سؤال	۲۹/۷۱
۲۱	زمینه‌سازی در تاریخچه شیوه‌ها و حرفه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی	۲۹/۲۴
۲۲	مدیریت داده‌های تحقیق	۲۹/۰۵
۲۳	شایستگی فرهنگی	۲۸/۹۸
۲۴	تمرین تأملی مبتنی بر تنوع و شمول	۲۸/۵۲
۲۵	حفاظت منابع دیجیتال	۲۷/۳۳
۲۶	گزارش آمار توصیفی اولیه	۲۷/۲۷
۲۷	تفکر طراحی (رویکرد یا راهبرد برای نوآوری)	۲۷/۲۶

۱. توانایی تله در اعطای خود به منظور اتخاذ موضع یا نگین انتقادی نسبت به عملکرد خود و همتایان و درگیر شدن در فرآیند یادگیری مستمر.

ردیف	نام مهارت	میانگین رتبه‌ها
۲۸	ارزیابی تحقیق	۲۶/۵۱
۲۹	تصمیم‌گیری مبتنی بر داده	۲۶/۲۸
۳۰	پشتیبانی (ارائه منافع سازمانی به ذینفعان)	۲۶/۲۴
۳۱	مبانی مدیریت	۲۵/۴۲
۳۲	مدیریت امکانات	۲۵/۲۱
۳۳	ایجاد بازنمون‌های بصری موثر	۲۴/۷۵
۳۴	سخنرانی عمومی	۲۴/۰۶
۳۵	مدیریت فراداده	۲۳/۶۳
۳۶	ایجاد فراداده	۲۳/۵۸
۳۷	مدیریت تغییر	۲۳/۵۸
۳۸	بازاریابی / توسعه	۲۳/۳۶
۳۹	آشنایی با مسائل امنیتی آنلاین	۲۲/۹۱
۴۰	روش‌های جمع‌آوری داده‌های پایه	۲۲/۱۲
۴۱	برنامه شبکه‌های اجتماعی در تنظیمات اطلاعات	۲۱/۲۹
۴۲	مدیریت منابع انسانی/ پرسنل	۲۱/۱۰
۴۳	رهبری	۲۰/۹۰
۴۴	نوشتن کمک هزینه	۲۰/۶۵
۴۵	تست قابلیت استفاده برای بهبود	۲۰/۱۹
۴۶	مدیریت سوابق آرشیوی و نسخ خطی	۲۰/۱۷
۴۷	مدیریت پروژه	۲۰/۰۶
۴۸	بودجه‌بندی	۱۸/۳۵
۴۹	عیب‌یابی نرم‌افزار	۱۷/۷۷
۵۰	مدیریت سیستم‌های شبکه	۱۵/۹۷
۵۱	عیب‌یابی سخت‌افزار	۱۵/۵۸
۵۲	کدنویسی/برنامه نویسی	۱۵/۱۲
۵۳	طراحی سایت	۱۴

خروجی اول حاصل آمده از آزمون فریدمن در جدول ۲، منعکس‌کننده و بیان‌گر این است که بالاترین اولویت‌ها ارتباط بین فردی و مهارت‌های خدمات رسانی به مشتری بوده است. همچنین جهت بررسی وجود یا عدم وجود تفاوت بین مهارت‌های فوق از خروجی دوم این آزمون بهره‌گیری به عمل آمد.

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

سطح معنی‌داری	درجه آزادی	مقدار مجذور کا	تعداد نمونه
۰/۰۰۰	۵۲	۱۲۴۳/۴۹۸	۱۰۲

یافته جدول ۳، نیز نشان می‌دهد که مقدار مجذور کا حاصل آمده ۱۲۴۳/۴۹۸ بوده است و با توجه به این که سطح معنی داری به دست آمده از (۵ درصد) کمتر است، ادعای یکسان بودن رتبه (اولویت) این ۵۳ سهم (مهارت) پذیرفته نیست. لذا 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.

از دیدگاه کتابداران مهارت و توانایی مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان کتابداری کدام است؟

جدول ۴. مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان کتابداری (هسته اصلی رشته کتابداری)

ردیف	مؤلفه	مهارت	فراوانی	درصد
۱	ارتباط	ارتباط بین فردی	۸۸	۸۶/۳
۲	خدمات کاربر	مهارت‌های جستجو	۸۶	۸۴/۳
۳	ارتباط	مهارت‌های خدمات رسانی به مشتری	۸۶	۸۴/۳
۴	مهارت‌های کلی	آشنایی با اخلاق حرفه‌ای	۸۵	۸۳/۳
۵	مهارت‌های کلی	ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی	۸۰	۷۸/۴
۶	مدیریت	کار گروهی	۷۴	۷۲/۵
۷	ارتباط	نوشتن	۷۱	۶۹/۶
۸	مهارت‌های کلی	طبقه‌بندی/ توسعه رده‌بندی	۷۰	۶۸/۶
۹	مهارت‌های کلی	آگاهی از رفتارهای اطلاعاتی کاربران	۶۸	۶۶/۷
۱۰	خدمات کاربر	مشاوره خوانندگان	۶۶	۶۴/۷
۱۱	مهارت‌های کلی	توصیف منابع اطلاعاتی	۶۳	۶۱/۸
۱۲	خدمات کاربر	تعامل با جوامع مختلف	۶۲	۶۰/۸
۱۳	مهارت‌های کلی	استانداردهای سواد اطلاعاتی	۶۱	۵۹/۸
۱۴	خدمات کاربر	جامعه/ نیازسنجی کاربران	۶۱	۵۹/۸
۱۵	مهارت‌های کلی	حفاظت منابع غیر دیجیتال	۶۰	۵۸/۸
۱۶	خدمات کاربر	دستورالعمل/آموزش (حضوری و آنلاین)	۵۹	۵۷/۸
۱۷	مهارت‌های کلی	مسائل حقوقی (حق مؤلف و ...)	۵۸	۵۶/۹
۱۸	مهارت‌های کلی	زمینه‌سازی در عدالت اجتماعی	۵۵	۵۳/۹
۱۹	مهارت‌های کلی	مدیریت دانش	۵۴	۵۲/۹
۲۰	مهارت‌های کلی	زمینه‌سازی در تاریخچه شیوه‌ها و حرفه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی	۵۴	۵۲/۹

۲۱	خدمات کاربر	مصاحبه مرجع / بررسی سوال	۵۱	۵۰
۲۲	مهارت‌های کلی	شایستگی فرهنگی	۴۹	۴۸
۲۳	مهارت‌های کلی	مدیریت داده‌های تحقیق	۴۹	۴۸
۲۴	مهارت‌های کلی	تمرین تأملی مبتنی بر تنوع و شمول	۴۸	۴۷/۱
۲۵	مهارت‌های کلی	حفاظت منابع دیجیتال	۴۵	۴۴/۱
۲۶	مهارت‌های کلی	گزارش آمار توصیفی اولیه	۴۳	۴۲/۲
۲۷	مدیریت	مبانی مدیریت	۴۰	۳۹/۲
۲۸	مدیریت	تصمیم‌گیری مبتنی بر داده	۴۰	۳۹/۲
۲۹	مدیریت	مدیریت امکانات	۳۹	۳۸/۲
۳۰	مدیریت	مدیریت تغییر	۳۸	۳۷/۳
۳۱	ارتباط	بازاریابی / توسعه	۳۴	۳۳/۳
۳۲	مدیریت	روش‌های جمع‌آوری داده‌های پایه	۳۲	۳۱/۴
۳۳	مدیریت	مدیریت منابع انسانی / پرسنل	۲۸	۲۷/۵
۳۴	فناوری	تست قابلیت استفاده برای بهبود	۲۷	۲۶/۵

با توجه به جدول ۴، از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه، ۳۴ 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 دانشگاه است. از بین این ۳۴ مهارت ارتباط بین فردی با فراوانی ۸۸، مهارت‌های خدمات رسانی به مشتری با فراوانی ۸۶، مهارت‌های جستجو (توانایی جستجو در پایگاه‌های داده، منابع اینترنتی و فهرست‌ها به طور کارآمد و مؤثر) با فراوانی ۸۶، آشنایی با اخلاق حرفه‌ای با فراوانی ۸۵، ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی با فراوانی ۸۰، کار گروهی با فراوانی ۷۴، نوشتن با فراوانی ۷۱ و طبقه‌بندی/ توسعه رده‌بندی با فراوانی ۷۰ بیشترین میزان فراوانی را داشتند.

کدام مهارت‌ها مورد نیاز اغلب کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه است؟

جدول ۵. مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز اغلب کتابداران

ردیف	مهارت	فراوانی	درصد
۱	ارزیابی تحقیق (جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها به منظور بهبود اهداف)	۳۷	۳۶/۳
۲	تفکر طراحی (رویکرد یا راهبرد برای نوآوری)	۳۷	۳۶/۳
۳	پشتیبانی (ارائه منافع سازمانی به ذینفعان)	۳۷	۳۶/۳
۴	ایجاد بازنمون‌های بصری مؤثر	۳۵	۳۴/۳

توانایی تله در اعطای خود به منظور اتخاذ موضع یا نگین انتقادی نسبت به عملکرد خود و همتان و درگیر شدن در فرایند یادگیری مستمر.

ردیف	مهارت	فراوانی	درصد
۵	سخنرانی عمومی	۳۴	۳۳/۳
۶	مدیریت قرارداد	۳۲	۳۱/۴
۷	آشنایی با مسائل امنیتی آنلاین	۳۱	۳۰/۴
۸	ایجاد قرارداد	۳۰	۲۹/۴
۹	رهبری	۲۸	۲۷/۵
۱۰	برنامه (اپلیکیشن) شبکه‌های اجتماعی در تنظیمات اطلاعات	۲۷	۲۶/۵
۱۱	مدیریت پروژه	۲۲	۲۱/۶
۱۲	عیب‌یابی نرم‌افزار	۱۹	۱۸/۶

با توجه به جدول ۵، از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه، ۱۲ مهارت از ۵۳ مهارت نرم انتخاب شدند که اغلب کتابداران باید قادر به انجام این مهارت‌ها باشند. از بین این ۱۲ مهارت ارزیابی تحقیق (جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها به منظور بهبود اهداف)، تفکر طراحی (رویکرد یا راهبرد برای نوآوری) و پشتیبانی (ارائه منافع سازمانی به ذینفعان) با فراوانی ۳۷، بیشترین میزان فراوانی را داشتند.

از نظر کتابداران چه مهارت و توانایی مورد نیاز برخی کتابداران است؟

جدول ۶. مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز برخی متخصصان کتابداران

ردیف	مهارت	فراوانی	درصد
۱	نوشتن کمک هزینه	۲۸	۲۷/۵
۲	بودجه‌بندی	۲۱	۲۰/۶
۳	کدنویسی / برنامه‌نویسی	۱۶	۱۵/۷
۴	عیب‌یابی سخت‌افزار	۱۳	۱۲/۷

با توجه به جدول ۶، از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه، ۴ مهارت از ۵۳ مهارت نرم انتخاب شدند که مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز برخی کتابداران هستند. از بین این ۴ مهارت، نوشتن کمک هزینه با فراوانی ۲۸ از دیگر مهارت‌ها فراوانی بیشتری داشت.

مهارت‌های مورد نیاز کتابداران حرفه‌ای کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه کدام است؟

جدول ۷. مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز افراد حرفه‌ای

ردیف	مهارت	فراوانی	درصد
۱	مدیریت سوابق آرشیوی و نسخ خطی	۲۷	۲۶/۵
۲	مدیریت سیستم‌های شبکه	۱۶	۱۵/۷
۳	طراحی سایت	۱۲	۱۱/۸

با توجه به جدول ۷، از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه، ۳ مهارت از ۵۳ مهارت نرم به عنوان مهارت‌ها و توانایی‌های مورد نیاز افراد حرفه‌ای انتخاب شدند که مدیریت سوابق آرشیوی و نسخ خطی با فراوانی ۲۷ بیشترین میزان فراوانی را داشت.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌ها نشان داد که بالاترین اولویت‌ها از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی، ارتباط بین فردی و مهارت‌های خدمات رسانی بوده که جز مؤلفه‌های ارتباطی است. این بدان معنی است که کتابداران به مهارت‌های ارتباطی خود اهمیت داده و از نظر آن‌ها مهم است که کتابدار به بهترین شکل ممکن با مراجعه‌کنندگان به کتابخانه ارتباط برقرار نماید. پژوهش‌های محمدزاده و ستوده قره‌باغ (۱۳۹۷)؛ رستمی، قاضی‌زاده و موری بختیاری (۱۳۹۸)؛ شهبازی، قاسم‌زاده و ابراهیمی (۱۴۰۰)؛ پارامشوار و شانکار (۲۰۱۵)؛ ساندرز (۲۰۱۹) و دیویس و ساندرز (۲۰۲۰) نیز مهارت‌های ارتباطی را جز مهارت‌های مهم در نظر گرفته‌اند. همچنین چلادورای و هاگرتی (۱۹۹۱) نیز بیان می‌کند که در سازمان‌هایی مثل کتابخانه و مرکز اطلاع-رسانی فقدان یا ضعف در مهارت‌های ارتباطی می‌تواند افزایش هزینه‌ها و کاهش اثربخشی فعالیت‌ها را به دنبال داشته باشد. این مطالعه نشان می‌دهد که از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه تمام ۵۳ مهارت مهم هستند و هیچ یک از این مهارت‌ها از نظر کتابداران غیر مهم تشخیص داده نشد، این قسمت از نتایج با پژوهش ساندرز (۲۰۱۹) همخوانی دارد که بیان کرد هیچ‌یک از مهارت‌ها غیر مهم تشخیص داده نشده‌اند. همچنین از نظر کتابداران ۳۴ مهارت به عنوان هسته اصلی رشته کتابداری در نظر گرفته شده که مهارت‌های ارتباط بین فردی، خدمات رسانی به مشتری، مهارت-های جستجو (توانایی جستجو در پایگاه‌های داده، منابع اینترنتی و فهرست‌ها به طور کارآمد و مؤثر)، آشنایی با اخلاق حرفه‌ای، ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی، کارگروهی، نوشتن و طبقه‌بندی / توسعه رده‌بندی از دیگر مهارت‌ها مهم‌تر در نظر گرفته شده‌اند که این بدان معنی است 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. در پژوهش دیویس و ساندرز (۲۰۲۰) نیز مهارت‌های جستجو، مهارت‌های بین فردی، ارزیابی و انتخاب منابع اطلاعاتی، مهارت‌های خدمات رسانی به مشتری، آشنایی با اخلاق حرفه‌ای و کار تیمی و همچنین در پژوهش پارامشوار و شانکار (۲۰۱۵) مهارت ارتباط بین فردی به عنوان هسته اصلی در نظر گرفته شده است. در پژوهش شهبازی، قاسم‌زاده و ابراهیمی (۱۴۰۰) نیز اخلاق حرفه‌ای به عنوان مهارت‌های اساسی کارکنان کتابخانه‌های عمومی در نظر گرفته شد.

مهارت کار گروهی که در پژوهش حاضر جز مهارت‌های اصلی در نظر گرفته شده است، در پژوهش‌های خلفی (۱۳۹۷)، کوواکس و کورنلیا (۲۰۲۲)، مجید و همکاران (۲۰۱۲) و پارامشوار و شانکار (۲۰۱۵) نیز جز مهارت اصلی در نظر گرفته شده‌اند.

از آنجا که از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان کرمانشاه مهارت‌های نرم مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان رشته کتابداری است، بنظر 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. 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 نگیرند. همچنین بلیوا، اسیپو و استپانووا (۲۰۲۲) نیز بیان می‌کنند که فرآیندهای آموزشی هنوز الزامات استاندارد را برآورده نمی‌کنند.

همچنین ۱۲ مهارت از نظر کتابداران جز مهارت‌هایی هستند که اغلب کتابداران باید قادر به انجام آن باشند که از این بین مهارت‌های ارزیابی تحقیق (جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها به منظور بهبود اهداف)، تفکر طراحی (رویکرد یا راهبرد برای نوآوری) و پشتیبانی (ارائه منافع سازمانی به ذی‌نفعان) از دیگر مهارت‌ها مهم‌تر تشخیص داده شده‌اند. ۳ مهارت مدیریت سوابق آرشیوی و نسخ خطی، مدیریت سیستم‌های شبکه و طراحی سایت مورد نیاز افراد حرفه‌ای بود که این بدان معنی است که این مهارت‌ها از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی به عنوان مهارت‌های تخصصی تشخیص داده شد، به این معنی که آن‌ها فقط مربوط به حرفه‌ای در موقعیت‌ها یا تنظیمات اطلاعاتی بسیار خاص است.

در کل، مهارت‌های نرم برای کتابداران در بسیاری از جنبه‌های کاری آن‌ها مؤثر هستند و به بهبود خدمات کتابخانه، ارتقای سطح کیفیت خدمات و ارتقای رضایت کاربران کمک می‌کنند. به همین دلیل، کارشناسان کتابخانه و مدیران بهتر است که در فرآیند انتخاب و استخدام کتابداران، به مهارت‌های نرم آن‌ها نیز توجه کنند. مهارت‌های نرم برای کتابداران در ارتقای کیفیت خدمات بسیار مؤثر هستند. به عنوان کتابدار، شما با مراجعان کتابخانه در تماس هستید و به آن‌ها خدمات ارائه می‌دهید. بنابراین، این مهارت‌ها به شما کمک می‌کنند تا به بهترین شکل ارتباط برقرار کنید، نیازهای آن‌ها را درک کنید، و به بهترین شکل به آن‌ها خدمات ارائه دهید. پارامشوار و شانکار (۲۰۱۵) نیز بیان می‌کنند که حرفه کتابداری باید شایستگی‌های مهم و مهارت‌های نرم را داشته باشد.

کتابداران کتابخانه عمومی نقش بسیار مهمی در ارائه خدمات فرهنگی، آموزشی و اطلاعاتی به جامعه دارند. اما برای ارائه خدمات بهتر به کاربران، کتابداران نیاز به مهارت‌های نرم دارند که شامل مجموعه‌ای از مهارت‌های ارتباطی، روابط عمومی، مهارت‌های شخصیتی و مهارت‌های مدیریتی هستند.

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).

بر اساس نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود:

با توجه به نتایج، 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، برخی مهارت‌ها مورد نیاز تمام فارغ‌التحصیلان رشته کتابداری است. همچنین با توجه به نتایج، پیشنهاد می‌شود از طریق برگزاری کلاس‌های آموزشی ضمن خدمت، مهارت‌های نرم به کارکنان کتابخانه آموزش داده شود، زیرا از نظر کتابداران کتابخانه‌های عمومی برخی مهارت‌ها مورد نیاز همه کتابداران است.

منابع

- خلفی، منیژه (۱۳۹۷). بررسی مهارت‌های ارتباطی و عوامل مرتبط با آن در بین کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر زنجان. دومین کنفرانس دانش و فناوری روانشناسی، علوم تربیتی و جامعه‌شناسی ایران، تهران. ۱-۱۲.
- <https://civilica.com/doc/778481>
- رستمی، منصور؛ قاضی‌زاده، حمید؛ و موری بختاری، نگار. (۱۳۹۸). تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان با میانجی‌گری هوش فرهنگی بر مدیریت ارتباط با مراجعان. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۱۱(۲)، ۱۵۹-۱۷۸.
- شهبازی، رحیم؛ قاسم‌زاده، ابوالفضل؛ و ابراهیمی، اعظم. (۱۴۰۰). رابطه مهارت‌های ارتباطی کتابداران و کیفیت ارائه خدمات: نقش واسطه‌ای اخلاق حرفه‌ای. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱(۱)، ۶۶-۸۳.
- محمدزاده، علی؛ و ستوده قره‌باغ، رحمت. (۱۳۹۷). مهارت‌های نرم برای دانشجویان و دانش‌آموختگان رشته‌های مهندسی. *فصلنامه آموزش مهندسی ایران*، ۲۰(۸۰)، ۱-۲۹.

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.
- Anthony, S., and Garner, B. (2016). Teaching Soft Skills to Business Students: An Analysis of Multiple Pedagogical Methods. *Business and Professional Communication Quarterly*, 79(3), 70-360.

1. Robels
2. Howe
3. Glosiene

- Belyaeva, N. Esipov, A. & Stepanova, N. (2022). Soft skills of bachelors in the institutes of culture within the context of competence-based approach: The conceptual and theoretical analysis. *Scientific and Technical Libraries*, (9), 112-126.
- Chelladurai, P., & Haggerty P. (1991). Measures of Organizational Effectiveness of Canadian Sport Organization. *Canadian Journal of Sport Science*, 1(2), 126-133.
- Davis, R. & Saunders, L. (2020) Essential Skills for Corporate and Special Librarians, *Journal of Library Administration*, 60(7), 762-783.
- Decker, E. N. (2020). The X-factor in academic libraries: the demand for soft skills in library employees. *College & Undergraduate Libraries*, 27, 1-15.
- Glosiene, L. R. A. (2007). Continuing professional development for library and information science: case study of a network of training centers. *Aslib Proceedings*, 59(4/5), 462-474.
- 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. and 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.
- Kang, Y. J. and 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.
- Khalafi, M. (2017). *Investigating communication skills and related factors among librarians of public libraries in Zanjan city*. The second Conference on Knowledge and Technology of Psychology, Educational Sciences and Sociology of Iran, Tehran, <https://civilica.com/doc/778481> (in Persian)
- Kohi Rostami, M., Ghazizadeh, H., & Moori Bakhtyari, N. (2019). The Effect of Communication Skills of Public Library Librarians of Khuzestan Province through mediation by Cultural Intelligence on Customer Relationship Management. *Journal of Studies in Library and Information Science*, 11(2), 159-178. doi: 10.22055/slis.2019.24537.1439 (in Persian)
- 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. (2012). Importance of Soft Skills for Education and Career Success. *International Journal for Cross-Disciplinary Subjects in Education (IJCDSE)*, 2(2), 1036-1042.
- Matteson, M. L., Anderson, L. and Boyden, C. (2016). "Soft Skills": a Phrase in Search of Meaning." Portal. *Libraries and the Academy*, 16(1), 71-88.
- Melser, N. A. (2019). *Teaching soft skills in a hard world: Skills for beginning teachers*. Rowman & Littlefield Publishers.
- Mohammadzadeh, A., & Sotudeh gharebagh, R. (2019). Soft skills for engineering students and graduates. *Iranian Journal of Engineering Education*, 20(80), 1-29. doi: 10.22047/ijee.2019.156398.1592 (in Persian)

- Mwaniki, P. W. (2018). Envisioning the Future Role of Librarians: Skills, Services and Information Resources. *Library Management*, 39(1-2), 2-11.
- Parameshwar, S. & Shankar, R. (2015). COMPETENCIES AND SOFT SKILLS FOR LIBRARY PROFESSIONALS IN INFORMATION ERA. *International Journal of Library and Information Studies*, 4(4).
- Robels, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *BusinessCommunicationQuarterly*, 75(4), 453-465.
- Sarrafzadeh, M. (2005). The implications of knowledge management for the library and information professions. *KM Online Journal of Knowledge Management*. 2.1, 92-102.
- 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.
- Sethi, D. (2014). Executive perceptions of top Ten soft skills at work: Developing these through Saif. Indian Institute of Management Kozhikode. <http://dspace.iimk.ac.in/handle/2259/706>.
- Shahbazi, R., Gasemzadeh, A., & Ebrahimi, A. (2021). e Relationship between Librarians' Communication Skills and Service Quality: Professional Ethics as a Mediator. *Library and Information Science Research*, 11(1), 66-83. doi: 10.22067/infosci.2021.24068.0 (in Persian)
- 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.
- Wats, M. & Wats, R. K. (2009). Developing soft skills in students. *The International Journal of Learning*, 15(12), 1-10.