

المهارات الناعمة كضرورة للعمل في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تحليلية لأهميتها من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات

د. خالد الحلبي

أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد
قسم المكتبات والوثائق والمعلومات
كلية الآداب - جامعة القاهرة
khalaby@yahoo.com

مستخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على المهارات الناعمة وأهميتها للعمل في مجال المكتبات والمعلومات من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين في المكتبات على اختلاف أنواعها (العامة والوطنية والمتخصصة والأكاديمية والمدرسية)، كما تعرضت الدراسة لأنواع المهارات الناعمة الواجب توافرها في أخصائي المكتبات والمعلومات وكيفية اكتسابها، حيث استطلعت الدراسة آراء 114 أخصائي مكتبات ومعلومات من العاملين في المكتبات العامة والوطنية والمتخصصة والأكاديمية والمدرسية العاملين في دولة قطر على اختلاف جنسياتهم، اتبعت الدراسة لتحقيق أهدافها المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت استبياناً لاستطلاع آراء أخصائي المكتبات والمعلومات مكوناً من 76 عنصراً موزعة على 5 أبعاد رئيسية تمثل المهارات الناعمة، وخلصت إلى أهمية المهارات الناعمة للعمل في المكتبات ومراكز المعلومات، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين شاغلي المناصب الإدارية وغيرهم من تفضيل لبعض أنواع المهارات الناعمة عن غيرها من الأنواع، وأن عوامل الخبرة ونوع المكتبات تؤثر بدرجة ما على تفضيل أنواع معينة من المهارات الناعمة على أنواع أخرى، بينما لا تؤثر عوامل العمر والمؤهل على تفضيل بعض المهارات على مهارات أخرى.

الكلمات المفتاحية: المهارات الناعمة؛ أخصائي المكتبات والمعلومات؛ مهارات أخصائي المكتبات والمعلومات؛ كفاءات أخصائي المكتبات والمعلومات؛ قطر.

1/0 تمهيد

لم تعد الدرجات الأكاديمية فقط هي العامل المهم الوحيد عند توظيف موظف جديد في المكتبات، ولكن المسؤولين في إدارة المكتبات أصبحوا يرغبون أيضًا في توظيف أخصائي المكتبات الذي يمتلك بعض السمات المتعلقة بالمهارات الأخرى بخلاف المهارات المهنية، مثل: التواصل والعمل الجماعي والنزاهة والثقة بالنفس وحل المشكلات وغيرها من مهارات التوظيف، ويحتم مستقبل العمل في المكتبات على ضرورة أن يتمتع أخصائي المكتبات بالعديد من المهارات التي تمكنهم من تحقيق أهداف المكتبات التي يعملون فيها، وتأدية رسالتها أيًا كان نوع المكتبة - أكاديمية، أو عامة أو متخصصة أو وطنية أو مدرسية - حيث تعد المهارات هي الركيزة الأساسية التي تميز أخصائي المكتبات في مكتبة عن أخرى، ولعل مفهوم المهارات الناعمة Soft Skills ودورها في دعم قدرات أمناء المكتبات يعد المفاهيم التي بدأت المكتبات على مستوى العالم في الانتباه إلى أهميتها، فهي تساعد أخصائي المكتبات في الدفاع عن الموارد والتفاوض مع الموردين والإداريين وبناء العلاقات مع الآخرين داخل أو خارج المكتبة وتقديم الدعم للمستفيدين بفئاتهم المختلفة.

يسعى أخصائي المكتبات والمعلومات في مواقع عملهم في المكتبات المختلفة إلى تحسين مستواهم وكفاءاتهم الوظيفية والمهنية، سواء كان ذلك من خلال التعليم الأكاديمي أو من خلال البرامج التدريبية، وعادة ما يسعى أخصائيو المكتبات والمعلومات إلى ذلك بهدف الارتقاء بالوضع المالي والحصول على مناصب إدارية أعلى في المكتبات بالإضافة إلى الوضع الاجتماعي، وفي نفس الوقت تشجع المكتبات ومؤسسات المعلومات الأخرى الأخصائيين على اكتساب هذه المهارات الجديدة لأنها تدعم العمل والتطور الذي يساعد مؤسسات المعلومات في تحقيق أهدافها والوصول بخدماتها إلى المستفيدين وفقًا لاحتياجاتهم ورغباتهم، بل تتعدى ذلك إلى ابتكار خدمات وأدوات جديدة لتقديم الخدمات للمستفيدين لجذبهم للمكتبات على وجه الخصوص، في ظل وجود وسائل أخرى لتقديم المعلومات للمستفيدين وإن كانت لا تحقق رغباتهم واحتياجاتهم الحقيقية.

2/0 مشكلة الدراسة

ركزت أقسام المكتبات والمعلومات على تدريس المهارات الصلبة التي تعني بالتخصص المهني في المكتبات والمعلومات مع التركيز على تنمية المهارات التكنولوجية، في حين أهملت إلى حد كبير المهارات الناعمة التي يحتاجها أخصائيو المكتبات على الرغم من أهميتها كعامل مساند قوي يؤثر في أداء الأخصائيين لعملهم في مجالات العمل المختلفة داخل المكتبة، ومن هذا المنطلق كان من المهم التعرف على آراء أخصائيي المكتبات والمعلومات حول أهمية المهارات الناعمة في العمل الفعلي خاصة أنهم قد انخرطوا بالفعل في العمل الميداني في المكتبات، سواء على مستوى الأخصائيين الذين يشغلون مناصب إدارية أو هؤلاء الذين لا يشغلون مناصب إدارية.

3/0 أهمية وأهداف الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة فإن أهميتها تكمن في التعريف بالمهارات الناعمة كنوع من المهارات أصبح من الضروري توافرها لدى أخصائي المكتبات والمعلومات كمساند أساسي للمهارات المهنية التي يكتسبها الأخصائيون من خلال برامج دراسة المكتبات والمعلومات، كما من الأهمية بمكان التعرف على وجهة نظر أخصائيو المكتبات والمعلومات العاملين بالفعل في الحقل المهني نحو المهارات الناعمة ودرجة أهميتها.

وفي ضوء هذه الأهمية فإن الدراسة قد سعت إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعريف بالمهارات الناعمة الواجب توافرها في أخصائي المكتبات والمعلومات.
- التعريف بأهمية واستخدامات المهارات الناعمة للعمل في المكتبات ومراكز المعلومات.
- تقدير المهارات الناعمة لدى أخصائيي المكتبات والمعلومات الذين يعملون في حقل العمل بالفعل.
- تحديد الأهمية النسبية لقطاعات المهارات الناعمة من وجهة نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات.

4/0 تساؤلات الدراسة

في ضوء الأهداف السابقة تسعى الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما المهارات الناعمة الواجب توافرها في أخصائي المكتبات والمعلومات؟
- ما أهمية واستخدامات المهارات الناعمة في العمل في المكتبات ومراكز المعلومات؟
- ما طرق اكتساب المهارات الناعمة؟
- ما درجة أهمية المهارات الناعمة للعمل في المكتبات ومراكز المعلومات من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات الذين يشغلون مناصب إدارية، والأخصائيين الذين لا يشغلون مناصب إدارية؟
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الإداريين والأخصائيين بالنسبة لأهمية المهارات الناعمة؟
- ما مدى تأثير سنوات الخبرة على اهتمام العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بالمهارات الناعمة؟
- ما مدى تأثير نوع المكتبة على اهتمام العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بالمهارات الناعمة؟
- ما مدى تأثير الدرجة الأكاديمية للمؤهل الدراسي على اهتمام العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بالمهارات الناعمة؟

5/0 مجال الدراسة وحدودها

تناول الدراسة آراء أخصائي المكتبات والمعلومات حول أهمية المهارات الناعمة في إطار الحدود التالية:

1. الحدود المكانية:

استطلعت الدراسة آراء أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين في دولة قطر، بصرف النظر عن جنسياتهم، حيث يتميز مجتمع المكتبات بتنوع جنسيات العاملين وبالتالي تنوع ثقافتهم وتعليمهم المكتبي، وقد جاء التوزيع العددي للعينة المختارة في جنسيات الدول التالية: مصر، الأردن، قطر، تونس، فلسطين، السودان، وبلغ العدد الإجمالي لمن تم الحصول على استجابات كاملة 114 أخصائي مكتبات ومعلومات.

2. الحدود النوعية:

استطلعت الدراسة آراء أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين في مجموعة من المكتبات المدرسية والأكاديمية والعامة والمتخصصة والوطنية.

3. الحدود الزمنية:

تم إجراء المسح الميداني لآراء العاملين في المكتبات القطرية خلال الفترة من 20 يناير 2020 إلى الأول من مارس 2020.

6/0 منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف المجال وتحليل البيانات وعرض وتحليل العلاقات بين البيانات والآراء التي تم التوصل إليها من خلال الاستبيان كأداة للدراسة.

7/0 مجتمع الدراسة وعينة البحث

1/7/0 طرق جمع بيانات الدراسة

تم الاعتماد على نوعين من المصادر لجمع البيانات:

- مصادر أولية من خلال البيانات التي يتم جمعها من خلال الاستبيان الذي تم تصميمه لأغراض البحث والمرتبطة بقياس مستوى المهارات الناعمة لدى أخصائي المكتبات والمعلومات.
- الاستعانة بالدراسات السابقة لصياغة الاستبيان وتقديم الإطار النظري وتفسير بعض النتائج.

2/7/0 أداة الدراسة

تم بناء استبيان كأداة للدراسة، لقياس مدى أهمية المهارات الناعمة لدى أخصائي المكتبات والمعلومات من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات أنفسهم، وقد تم تنفيذ مجموعة من الإجراءات العملية، وهي كالتالي:

- تحديد الهدف من أداة جمع بيانات الدراسة.
- الاطلاع على الأدبيات النظرية، والأبحاث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- وضع أداة الدراسة في صورتها الأولية ثم تجربتها على عينة من الباحثين لمعرفة مدى ملاءمتها للدراسة وعددهم 24 مبحوثاً.
- تحكيم الاستبيان من أستاذين من أساتذة المكتبات والمعلومات وأستاذ من المتخصصين في العلوم الإدارية.
- وضع استمارة الدراسة في صورتها النهائية بعد إجراء التعديلات عليها التي جاءت من آراء المحكمين.

وقد اشتمل الاستبيان على المعلومات الديموجرافية (البيانات الشخصية للمبحوثين)، وعلى الأبعاد الخاصة بممارسة المهارات الناعمة لدى متخصصي المكتبات والمعلومات، كما تم توزيع فقرات الاستبيان على خمسة أبعاد رئيسية: البعد الأول: (مهارات التواصل)، البعد الثاني: (مهارات اجتماعية)، البعد الثالث: (مهارات عامة قابلة للنقل)، البعد الرابع: (مهارات قيادية وإدارية)، والبعد الخامس: (الصفات والسمات الشخصية)، والجدول رقم (1) يوضح عدد الفقرات بكل محور أو بُعد.

جدول رقم (1) توزيع عبارات مقياس مستوى المهارات الناعمة لدى أخصائي المكتبات والمعلومات على أبعاده الخمسة

م	المحاور / الأبعاد	عدد الفقرات
1	مهارات التواصل	19
2	مهارات اجتماعية	7
3	مهارات عامة / قابلة للنقل	6
4	مهارات قيادية وإدارية	16
5	المواقف والسمات الشخصية	19
	إجمالي عدد العبارات	67

وقد صممت الاستجابة على أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي، لقياس درجة الموافقة على جميع

بنود الاستبانة، وهي كما يوضحها الجدول رقم (2)

الجدول (2) توزيع مستويات الاستجابة التي تم استخدامها بأداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي

مهم جدًا	مهم	محايد	مهم إلى حد ما	غير مهم
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

وقد تم تجميع درجات كل بعد أو مهارة على حدة، ثم تجميع درجات الأبعاد التي تمثل في النهاية الدرجة الكلية للمهارات الناعمة وذلك من أجل اختبار مدى توافر المهارات الناعمة لدى أخصائي المكتبات والمعلومات بمختلف أنواع المكتبات.

3/7/0 عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين في كل أنواع المكتبات المتاحة في قطر وذلك بغرض تمثيل العاملين في كل نوع، وكان حجم العينة الإجمالي 145 أخصائي مكتبات ومعلومات يمثلون حوالي ثلث عدد العاملين في المكتبات القطرية وفقاً لسجلات جمعية المكتبات والمعلومات القطرية الذين يقدرون بحوالي 448 أخصائي مكتبات ومعلومات، حيث تم توزيع الاستبيان على أفراد العينة العاملين في المكتبات المختلفة، وتم استرجاع 133 استمارة منهم، وبعد الفحص لها تم استخلاص 114 استمارة صالحة للتحليل، بعد استبعاد الاستمارات ذات البيانات الناقصة وعددها 19 استمارة، وبالتالي فإن نسبة الأخصائيين الذين تم تحليل استجاباتهم تقدر بحوالي 25% من العاملين في المكتبات وهي على النحو الذي يبينه الجدول رقم (3)

جدول رقم (3) عدد الاستبيانات التي تم الحصول عليها في مقابل عدد الاستبيانات الصحيحة

م	نوع المكتبة	عدد الاستمارات التي تم الحصول عليها	عدد الاستمارات الصحيحة
	عامة	15	11
	مدرسية	62	54
	أكاديمية	37	32
	متخصصة	8	7
	وطنية	11	10
	الإجمالي	133	114

4/7/0 الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، فقد تم استخدام بعض الأساليب والمعاملات الإحصائية المناسبة لمعالجة بيانات الاستبانة، وذلك من خلال استخدام برنامج الحزم

الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (Statistical Basic of Social science)، ومن أبرز تلك الأساليب ما يلي:

- التوزيعات التكرارية، والنسب المئوية.
- معامل ارتباط بيرسون وذلك للقيام بحساب صدق الاتساق الداخلي الخاص بأداة الدراسة.
- مُعامل ثبات (ألفا - كرونباخ)، الذي يستخدم لحساب درجة ثبات الاستبيان.
- المتوسطات الحسابية.
- الانحراف المعياري ويفيد في معرفة مدى تشتت استجابات المبحوثين عن الوسط الحسابي، كما يساعد في ترتيب عناصر المهارات الناعمة مع المتوسط الحسابي، حيث إنه في حالة تساوي العناصر في الوسط الحسابي، فإن العنصر الذي يحصل على انحراف معياري أقل يأتي في الترتيب أولاً.
- حساب الوسط الحسابي المرجح، وكذلك حساب الأوزان النسبية.
- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (T - Test)، للتعرف على فروق متوسطات مستوى أهمية المهارات الناعمة لدى المبحوثين حسب متغير طبيعة العمل.
- تحليل التباين أحادي الاتجاه (ONE Way ANOVA)، للتعرف على الفروق تبعاً لمتغيرات: (المؤهل الدراسي - عدد سنوات الخبرة - نوع المكتبة).
- اختبار شففيه Scheffe-Test لإجراء المقارنات المتعددة.

8/0 مصطلحات الدراسة:

• المهارات الناعمة:

تبنى الدراسة تعريف المهارات الناعمة الذي تتبناه جمعية المكتبات المتخصصة وأعدتها للجنة الخاصة المعنية بالكفايات لأمناء المكتبات الخاصة، والذي تم فيه الإشارة إلى المهارات الناعمة بأنها:

هي مجموعة من المهارات الشخصية "تمثل مجموعة من المواقف والمهارات والقيم التي تمكن الممارسين من العمل بفاعلية والمساهمة الإيجابية لمؤسساتهم والمستفيدين ومهنتهم. هذه الكفايات تتراوح ما بين كونهم محاورين أقوياء إلى تمكنهم من إضافة قيمة بفعل إسهاماتهم، مع بقائهم مرنين وإيجابيين في بيئة دائمة التغيير" (أبيل وآخ, 2013).

9/0 الدراسات السابقة

ناقشت دراسة (Wani, 2019) بشكل نظري مختصر المهارات الأساسية المطلوبة لأخصائي المكتبات مثل: المهارات الناعمة متمثلة في مهارة القيادة ومهارة الاتصال ومهارة العرض وأهمية هذه المهارات لتقديم خدمات مكتبية فعالة لمجتمع المستفيدين، بالإضافة لأن الدراسة ناقشت الكفاءات (المهارات الصلبة) المطلوبة لأخصائي المكتبات لتطبيق التكنولوجيا الجديدة، واحتياجات مستخدمي المكتبة وجمع وتنمية المواد المطبوعة والمواد الإلكترونية.

كما هدفت دراسة (Afkhani et. Al., 2019) إلى استطلاع الرأي وتقييم لحالة مهارات الاتصال لأخصائي المكتبات في المكتبات العامة في مدينة مشهد بإيران حيث شمل مجتمع البحث جميع أخصائي المكتبات بالمدينة وعددهم 70 من العاملين في المكتبات العامة، وتم اختيار عينة عددها 59 أخصائي مكتبات، وتم استخدام الاستبيان لجمع البيانات ثم تحليل البيانات التي تم جمعها عبر SPSS باستخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي، وأظهرت النتائج أن مستوى مهارات الاتصال للمكتبيين غير مرغوب فيه وأنه لا يوجد فرق كبير بين متوسطات درجات هذه المهارات من حيث الخصائص الديموجرافية والمهنية.

بينما رصدت دراسة (Oghenekaro, 2018) أهمية نشر المهارات الناعمة في المكتبات من حيث مظهر العاملين، وإمكانية الوصول لهم، والتواصل الفعال، والسلوك الإيجابي، والقدرة على التأقلم في المواقف الصعبة، وما إلى ذلك، من أجل تقديم خدمات مستفيدين أكثر فعالية في مكتبة القرن الحادي والعشرين، وخلصت بأن خدمة المستفيدين الفعالة في المكتبات، أمر حتمي لهذا العصر لأنها ستجعل مستخدمي المكتبة يشعرون بالأهمية ويحسن قدرتهم على التعلم ويزيد من ولائهم للمكتبة كمستفيدين منها، كما يعزز هذا صورة المكتبة والجامعة ويدعم الاحتفاظ بالمستفيدين ويساعد في إدارة المكتبات بغض النظر عن النوع لتكون أكثر فعالية في الخدمات التي تقدمها لمستفيديها.

ناقشت دراسة (Machendranath et al, 2018) قائمة من المهارات وتأثيرها على مجال علم المكتبات والمعلومات، وتناقش المهارات المهنية (الصلبة) والمهارات الناعمة المطلوبة لأخصائي المكتبات لتقديم خدمات فعالة لمجتمع المستخدم، علاوة على مناقشتها للكفاءات المطلوبة من هؤلاء المتخصصين مثل: تقييم احتياجات المستفيد، وتطبيق التكنولوجيا الجديدة وتطوير المجموعات الإلكترونية، كما تناقش المهارات الناعمة التي يجب على المرء أن يمتلكها ليخدم المستفيدين بشكل فعال مثل: مهارات الاتصال ومهارات القيادة ومهارات التعامل مع الآخرين، ومهارات العرض، إلخ.

وسعت دراسة (Ahmad, Ameen, & Ullah, 2017) للتحقق من الأساليب المفضلة لأخصائيي المعلومات بالمكتبات الأكاديمية في باكستان لتعلم المهارات الناعمة، والاختلافات في آرائهم بهذا الشأن على أساس الجنس والمنصب الوظيفي والخبرة، وأوضحت النتائج الرئيسية أن "جلسات التوجيه من قبل الخبراء" كانت هي الأسلوب المفضل لدى عينة الدراسة لتعلم المهارات الناعمة متبوعاً بـ "التعلم من الزملاء"، بالإضافة إلى "الدورات الرسمية عبر الإنترنت" و "التدريب الذاتي من خلال قراءة الكتب" إلا أن النتائج الإجمالية أشارت إلى أنه من وجهة نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات في المكتبات الأكاديمية، من الأفضل أن يتم تعليم المهارات الشخصية باستخدام أساليب التعلم وجهاً لوجه.

وترى دراسة (Shettar & Chavan, 2016) أنه نتيجة الانتقال من مصادر وخدمات المعلومات التقليدية إلى المصادر والخدمات الحديثة القائمة على التكنولوجيا فإن هناك ضرورة لإحداث تغييرات في الأدوار التي تلعبها مؤسسات المعلومات لمسايرة هذا السيناريو الديناميكي سريع التغير والذي قضى بضرورة توافر عدد من المجموعات المهارية المختلفة هي: المهارات الفنية والمهارات التقنية وأخيراً المهارات الناعمة، وذلك لتوفير المزيد من الخدمات المبتكرة للمكتبات والذي يعد في حد ذاته سبباً آخر يجبر أخصائيي المكتبات الحديثة على تزويد أنفسهم بمثل تلك المهارات لضمان بقائهم على قيد الحياة.

هدفت دراسة (Junrat, Jenphop, Suravee, & Kanokorn, 2014) إلى تقييم المهارات الناعمة للعاملين بالجامعات في تايلاند من خلال دراسة العاملين في مكتبة جامعة خون كاين Khon Kaen University. وقد تم اختيار المشاركين الـ 149 عن طريق أخذ عينات عشوائية طبقية وفقاً لخبرة العمل، كما تم استخدام الاستبيان لمسح الوضع الحالي والحاجة إلى تطوير المهارات الناعمة لأخصائيي المكتبات بالجامعة في سبعة جوانب هي مهارات الاتصال ومهارات التفكير ومهارات حل المشكلات والعمل الجماعي ومدى الحياة التعلم وإدارة المعلومات وتطوير الابتكار والأخلاق والاحتراف ومهارات القيادة، وقد أوضحت النتائج أن المستوى السلوكي للمهارات الناعمة لموظفي المكتبة كان معتدلاً تماماً، وقد وجد أيضاً أن المهارات الأساسية التي تتطلب التطوير عند أخصائيي المكتبات والمعلومات هي مهارات الاتصال ومهارات التفكير ومهارات حل المشكلات والتعلم مدى الحياة وإدارة المعلومات، في حين طريقة تطوير المهارات الناعمة لموظفي المكتبة تستخدم تنمية الابتكار كمبدأ رئيسي يتكامل مع مهارات الاتصال ومهارات التفكير ومهارات حل المشكلات والتعلم مدى الحياة وإدارة المعلومات.

وسعت دراسة (حسن، 2012) للتعرف على السمات والمهارات المطلوب توافرها في خريجي أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية وفقاً لتقدير أصحاب العمل، ورصدت وجهات نظر القائمين على إدارة

وتطوير هذه الأقسام في المهارات والسمات المطلوب توافرها في هؤلاء الخريجين وفقاً لتقدير أصحاب فرص العمل أيضاً، كما سعت الدراسة للتحقق من توافر أو عدم توافر المهارات المطلوبة في البرامج والمقررات الدراسية بتلك الأقسام وفقاً لرؤية أصحاب فرص العمل، وذلك كله يأتي سعياً من الدراسة لتعديل بعض البرامج والمقررات الموجودة بالفعل لتتلاءم مع فرص العمل المتاحة بسوق العمل، دعماً لتوفير فرص عمل أفضل للخريجين، وقد توصلت الدراسة إلى وجود اتفاق في آراء أصحاب العمل من جانب، ورؤساء أقسام المكتبات من جانب آخر بضرورة وجود مهارات شخصية (المهارات الناعمة) لدى أخصائي المكتبات والمعلومات بجانب المهارات المهنية (المهارات الصلبة) مع ضرورة تدريس عدد من المهارات الناعمة في أقسام المكتبات والمعلومات. وتصف دراسة (بنعيسى، 2012) السياق التكنولوجي المتغير لمجتمع المعرفة، التحولات الجذرية التي حدثت في مهن المكتبات والمعلومات، حيث توضح الدراسة مفهوم المهارات التي برزت لمواجهة احتياجات المؤسسات وأرباب العمل في هذا المجال، وتستعرض الدراسة بعد ذلك بالوصف والتحليل والمقارنة ثلاثة من الأدلة الرجعية التي ترصد مهارات مهنة المكتبات والمعلومات وتجمعها وتصنيفها في كل من أوروبا وفرنسا والولايات المتحدة الأمريكية، ومن هذه الأدلة استخلصت الدراسة ثلاثة قوائم إحداهما للمهارات والثانية للمهن والوظائف والثالثة للأنشطة.

كما تناولت دراسة (مصطفى، 2012) واحدة من عناصر المهارات الناعمة وهي المهارة الإبداعية من حيث توافرها في أخصائي المعلومات، وذلك وفقاً للدور الجديد المنوط بهم في عمليات إدارة المعرفة، ووضعت لدراسة قائمة بالكفايات والمهارات الإبداعية الواجب توافرها في أخصائي المكتبات والمعلومات، بهدف المساهمة في بناء خطط وبرامج تدريبية لتنمية هذه المهارات.

كما تقدم دراسة (Nonthacumjane, 2011) المهارات والكفاءات الرئيسية لجيل جديد من المتخصصين في المكتبات والمعلومات، حيث يعطي خلفية تمهيدية للعصر الرقمي الذي يؤثر على التغييرات التي تحدث في المكتبات، ويقدم مراجعة للأدبيات المتعلقة بمهارات ومعرفة مهنيي المكتبات والمعلومات الذين يعملون في العصر الرقمي والبحوث ذات الصلة، أيضاً يصف منهجية هذه الدراسة والمهارات والكفاءات الأساسية لجيل جديد من متخصصي المكتبات والمعلومات والتي يمكن تصنيفها بأنها مهارات ناعمة ومهارات عامة ومعرفة محددة بموضوع محدد، وأخيراً، يعرض صورة الجيل الجديد من متخصصي المكتبات والمعلومات.

وسعت دراسة (Chaudhry, A.S., et. Al. 2008). إلى تحديد المهارات الناعمة ذات الصلة بمهنة المكتبات والمعلومات من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة وتحليل إعلانات الوظائف مع وصف للكيفية التي يتم بها تناول التعليم في المهارات الناعمة في برنامج دراسات المعلومات ماجستير بجامعة نانيانغ

التكنولوجية Nanyang Technological University وبخاصة في مقرري الندوة المهنية والاستفسار النقدي Professional Seminar and Critical Inquiry باعتبارهما مفيدتين في تعزيز المهارات الناعمة لدى الطلاب. هذا وقد تم مناقشة الطرق التي يطور بها الطلاب هذه المهارات في هذه المقررات.

ويشير (عبد الهادي، 2007) إلى احتياج أخصائي المكتبات والمعلومات إلى مجموعة من الكفايات والمهارات التي تعينهم في أداء أدوارهم باستخدام التكنولوجيات الحديثة لتقديم خدمات معلومات عالية الجودة. وأشار إلى نوعين من الكفايات هما: الكفايات المهنية (المهارات الصلبة) والكفايات الشخصية (المهارات الناعمة) التي تشمل عددًا من المهارات الفرعية.

من واقع العرض السابق للدراسات السابقة يتبين ما يلي:

- أغلب الدراسات نابعة من فكرة التأثير القوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المكتبات والفترة الانتقالية التي يمر بها قطاع المكتبات نتيجة لهذا التأثير.
- دراسات هدفت لتحسين البرامج الدراسية واستقصاء المهارات الناعمة لدى طلاب علم المكتبات والمعلومات.
- دراسات هدفت لعرض المهارات الناعمة المطلوبة لأخصائي المكتبات والمعلومات بشكل عام.
- دراسات هدفت لاستقصاء حالة المهارات الناعمة ككل أو بعض منها لدى فئة من فئات المكتبيين (مكتبات عامة - أكاديمية).

وعلى هذا فإن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في كونها تستطلع رأي أخصائي المكتبات والمعلومات في مدى أهمية المهارات الناعمة من وجهة نظرهم ولم تقتصر على العاملين في نوعية معينة من المكتبات أو على فئة معينة من العاملين في المكتبات.

0/1 الإطار النظري للدراسة

في هذا الجزء تسعى الدراسة للإجابة على تساؤلات الدراسة الثلاث الأولى من خلال استعراض الأدب المنشور واستنباط بعض النتائج منه، وهذه التساؤلات هي:

1. ما المهارات الناعمة الواجب توافرها في أخصائي المكتبات والمعلومات؟
2. ما أهمية واستخدامات المهارات الناعمة في العمل في المكتبات ومراكز المعلومات؟
3. ما طرق اكتساب المهارات الناعمة؟

1/1 استراتيجية الإفلا تدفع في اتجاه تطوير المهارات

ركزت إستراتيجية الإفلا 2019 - 2024 (إفلا، 2019) على أن تكون الإستراتيجية عبارة عن خارطة طريق للمستقبل، تعمل على أساسه الإفلا لكي تكون تلك الإستراتيجية مرجعاً في مجال المكتبات والمعلومات ليس للإفلا فقط كمنظمة ولكن لجميع أعضاء الإفلا ومجال المكتبات ككل، وقد ركزت الإستراتيجية على أربع مجالات أو اتجاهات رئيسية هي:

1. المجال (الاتجاه) الإستراتيجي الأول: تعزيز الصوت والتواجد العالمي للمكتبات.
2. المجال (الاتجاه) الإستراتيجي الثاني: تشجيع الممارسة المهنية وتطويرها.
3. المجال (الاتجاه) الإستراتيجي الثالث: تمكين المكتبات والربط بينها.
4. المجال (الاتجاه) الإستراتيجي الرابع: تحسين منظمنا.

والمأمل في هذه الاتجاهات الإستراتيجية الأربع يجد أن لأخصائي المكتبات والمعلومات دور بارز في تنفيذها، حيث إن كل مجال أو اتجاه من هذه الاتجاهات يتطلب قدرًا معينًا من المهارة والخبرة لتنفيذه من خلال ما يحتويه كل مجال من مبادرات رئيسية، وقد وجهت الإفلا في نهاية الإستراتيجية عبارة موجهة لأخصائي المكتبات والمعلومات على مستوى العالم حيث شاركوا في صنع هذه الإستراتيجية وهذه العبارة هي: "لقد كنت أساسًا في تطوير إستراتيجيتنا - وأنت الآن أساسًا في نجاحها، ابدأ في اتخاذ إجراءات فعالة".

ومن هنا نجد أنه لزامًا على أخصائي المكتبات والمعلومات السعي نحو اكتساب المهارات اللازمة لتنفيذ هذه الإستراتيجية التي تمثل نقلة نوعية لتطوير أداء مؤسسات المكتبات والمعلومات بما تحمله من مبادرات جاءت من آراء أخصائي المكتبات والمعلومات على مستوى العالم للوصول إلى تحقيق الاتجاهات الإستراتيجية الأربع التي أقرتها الإفلا.

2/1 مفهوم المهارة

المهارة من الناحية اللغوية كما ذكرها ابن منظور، في باب: مهر (أن المهارة "الحذق في الشيء والماهر: الحاذق بكل عمل، وأكثر ما يوصف به السابح المجيد، والجمع مهرة، ويقال: مهرت بهذا الأمر أمهر به مهارة أي صرت به حاذقًا (ابن منظور، مادة: مهر).

وبالتالي فإن المهارة هي القدرة على إنجاز مهام معينة بأسلوب محدد وبدقة كبيرة، وبطبيعة الحال فإن السرعة في التنفيذ تعد عاملاً مؤثرًا في إنجاز المهمة، ولذلك فإن الشخص الماهر يستطيع أن ينفذ المهمة المطلوب أداؤها بالمواسفات التالية:

- الدقة في التنفيذ.
- السرعة في التنفيذ.
- السهولة في الأداء.
- التحكم والسيطرة على المهمة.

3/1 مهارات أخصائي المكتبات والمعلومات

وتنقسم المهارات المطلوبة لأخصائي المكتبات والمعلومات إلى قطاعين أساسيين من المهارات، هما:

- المهارات الصلبة.
- المهارات الناعمة.

1/3/1 المهارات الصلبة (المهنية) Hard skills

المهارات الصلبة (المهنية) هي القدرات المكتسبة والمعززة من خلال التعليم والممارسة والتكرار، وتنبع أهمية المهارات الصلبة من أنها تزيد من إنتاجية أخصائي المكتبات والمعلومات وكفاءتهم وبالتالي تحسن رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة، ومع ذلك فإن المهارات الصلبة لا تؤدي وحدها إلى نجاح الأعمال حيث يحتاج أخصائي المكتبات والمعلومات أيضًا إلى توظيف مهارات أخرى، مثل: المهارات الناعمة، حتى يساهم في إرضاء المستفيدين.

وفي ظل المتغيرات المتلاحقة في مجال المكتبات والمعلومات، فلا بد لأخصائي المكتبات والمعلومات أن يتفهم الاحتياجات المعلوماتية والمعرفية للمستفيدين وأن يكون قادرًا على تلبية هذه الاحتياجات سواء من خلال خدمات قائمة بالفعل أو التخطيط لخدمات جديدة تلبية هذه الاحتياجات التي تتغير بشكل مستمر، وبالتالي يتمكن أخصائي المكتبات من الحفاظ على التوازن في خدمة المستفيدين ومواكبة التطور في احتياجاتهم (Machendranath et al, 2018)، وبالتالي تظهر هنا أهمية المهارات الصلبة (المهنية) التي تدرس للأخصائيين في المراحل الجامعية المختلفة، وكذلك في برامج التطوير المهني التي تعقب انخراطهم في العمل، سواء أكانت هذه البرامج من برامج التطوير المهني التي تقدم من خلال مؤسسات تعني بعملية التدريب، أو من خلال ملكة التعلم الذاتي التي ينبغي أن يتميز بها أخصائي المكتبات والمعلومات الناجح.

2/3/1 المهارات الناعمة Soft skills

يعد مصطلح المهارات الناعمة من المصطلحات التي استخدمت في الآونة الأخيرة للدلالة على المهارات الأساسية التي ترتبط بمدى قدرة أخصائي المكتبات والمعلومات على التعامل مع الآخرين سواء من الزملاء في العمل أو المتعاملين مع مؤسسة المعلومات التي يعمل فيها من موردين وغيرهم، بالإضافة إلى العنصر الرئيسي

الذي أنشئت المكتبات ومراكز المعلومات من أجلهم وهم المستفيدون، حيث تساعد تلك المهارات أخصائيي المكتبات والمعلومات في عرض أفكارهم، وكذلك اللباقة والإقناع أثناء تأدية التعاملات الإدارية في المكتبة أو مركز المعلومات أو مع الجهات الخارجية، وكذلك القدرة على التواصل والاتصال مع الآخرين وفي مقدمتهم المستفيدون من خدمات المكتبة أو مركز المعلومات.

وتعتبر المهارات الناعمة مكملاً أساسياً للمهارات الصلبة التي تشير إلى المؤهلات العلمية والمعرفة والمهارات المهنية الأساسية التي يتقنها أخصائي المكتبات من خلال دراسته الأكاديمية أو البرامج التدريبية المهنية المتعلقة باختصاصه في عمله (Roa , 2014) ، وهناك العديد من التعريفات للمهارات الناعمة نرصد منها ما يلي:

- عرف المكتب الوطني للبحوث الاقتصادية المهارات الناعمة بأنها: "سمات / طباع الشخصية وأهداف ودوافع وتفضيلات يتم تقييمها في سوق العمل وفي المدرسة وفي العديد من المجالات الأخرى" (Heckman & Kautz, 2012, p2)
- كما تعرف أيضاً بأنها: "الصفات المرغوبة لأنواع معينة من العاملين التي لا تعتمد على المعرفة المكتسبة: فهي تشمل الحس السليم والقدرة على التعامل مع الناس والمواقف الإيجابية المرنة" (Dictionary.com, 2020)
- هي قدرات الناس على التواصل مع بعضهم البعض والعمل بشكل جيد معاً: حيث يتم التركيز على المهارات الشخصية مثل بناء الفرق والاتصالات، فلقد أصبحت المهارات الناعمة والمظهر أكثر أهمية في قرارات التوظيف للشركات (Cambridge Dictionary, 2020) .
- الصفات الشخصية التي تمكن شخص ما من التفاعل بشكل فعال ومتناغم مع الآخرين (Oxford, 2020).
- مجموعة من المهارات التي تؤثر في كيفية تفاعلنا مع بعضنا البعض، بما في ذلك القدرات الخاصة مثل: التواصل الفعال والإبداع والتفكير التحليلي وكذلك القدرة على التغيير والقدرة على حل المشكلات والقيادة وبناء الفريق والحفاظ على علاقة جيدة مع زملاء العمل والمتعاملين الخارجيين (Chaudhry, A.S., et. Al. 2008).

ويمكن أن نستخلص من ذلك أن المهارات الناعمة ليست ملموسة بنفس القدر للمهارات الصلبة ولذلك فهي أصعب في التدريس من المهارات الصلبة، فعلى سبيل المثال نجد أن التعامل مع الآخرين والاستماع الجيد لهم مهارات ناعمة يصعب تدريسها، ذلك لأن المهارات الناعمة أكثر ارتباطاً بشخصية أخصائي المكتبات والمعلومات، ويصعب الحكم عليها بسرعة، وعلى الرغم من ذلك تظهر أهميتها وأهمية استخدامها في العمل في مجال المكتبات والمعلومات بمرور الوقت.

4/1 المهارات الصلبة في مقابل المهارات الناعمة

تتمثل الاختلافات الأساسية بين المهارات الصلبة والمهارات الناعمة في كيفية اكتسابها واستخدامها في مكان العمل، فالمهارات الصلبة هي: قدرات مهنية محددة غالباً ما يتم اكتسابها من خلال التعليم في مجال موضوعي معين أو التدريب على مهارة محددة وغالباً ما ترتبط بتخصص معين، وهي تشمل كفاءات مثل: كيفية استخدام نظام تصنيف معين في المكتبة أو نظام آلي معين لإدارة العمل في المكتبة أو غير ذلك وبمجرد اكتساب مثل هذه المهارات الصلبة، فإنها تبقى مع أخصائي المكتبات والمعلومات طوال حياته المهنية، حتى وإن ابتعد شيئاً ما عن ممارستها بشكل مستمر، أما المهارات الناعمة فغالباً ما يُنظر إليها بأنها سمات شخصية يكتسبها أخصائي المكتبات والمعلومات طوال حياته العامة والمهنية على حد سواء، ويتم استدعاء هذه المهارات عندما يمر بموقف معين يتطلب منه استخدام هذه المهارات مثل إدارة الوقت لتحقيق أقصى استفادة من الوقت المتاح لإنجاز مهام معينة أو التواصل مع أشخاص آخرين لأغراض معينة أو حل مشكلة يواجهها لأول مرة، بعبارة أخرى، ويمكن أن نستخلص من ذلك أن المهارات الصلبة هي المعرفة الفنية في مجال العمل المكتبي بينما المهارات الناعمة هي العادات العامة التي تستخدم في مكان العمل لمساندة المعرفة التقنية.

مما سبق نجد أن المهارات الصلبة تركز على القدرات والمهارات العملية، بينما تركز المهارات الناعمة على السلوكيات والمهارات الشخصية، مثل: المهارات الاجتماعية ومهارات الاتصال، وتعد المهارات الصلبة أكثر سهولة في تدريسها من المهارات الناعمة، ولذلك فإن أصحاب العمل يركزون في اختياراتهم للمتقدمين للعمل على ذوي المهارات الشخصية أكثر من تركيزهم على المهارات الصلبة.

وعلى ذلك فإن المهارات الصلبة تشير إلى القدرة على أداء مهام وظيفية معينة في المكتبة أو مركز المعلومات، بينما تشير المهارات الناعمة إلى الجودة في تنفيذ هذه المهام من خلال بعض العوامل الشخصية مثل: القدرة على التعاون مع الآخرين في تنفيذ هذه المهام الوظيفية أو وضع برنامج زمني جيد لتنفيذها من خلال مهارة إدارة الوقت، وكذلك على القدرة على الإبداع في تنفيذ هذه المهام بطرق غير تقليدية.

5/1 أهمية المهارات الناعمة

تحاول العديد من البرامج الأكاديمية في دراسات المكتبات والمعلومات إثراء مناهجها الدراسية لكي تكون أكثر التصاقاً بسوق العمل وجذب المزيد من الطلاب لدراسة هذا التخصص الخدمي الذي يتطور بشكل سريع، وقد ركزت هذه البرامج بشكل كبير على تطوير المهارات المهنية المتعلقة بكل ما هو جديد في مجال التخصص، وكان نتيجة لذلك ضعف الاهتمام بالموضوعات غير المهنية، وبخاصة المتعلقة بالمهارات الناعمة، وبطبيعة الحال فإن موضوعات مثل: مهارات التواصل والعرض والتقديم وبناء فرق العمل والتفكير النقدي وغير ذلك من

المهارات الناعمة لم يتم تغطيتها بشكل كافٍ في المقررات الدراسية للمكتبات والمعلومات، في حين إن مثل هذه المهارات الناعمة أصبحت لها أهمية متزايدة حيث تزداد المنافسة بين أخصائي المكتبات والمعلومات مع المهنيين من مجالات أخرى مثل نظم المعلومات والإنترنت وإدارة الأعمال، فلقد أصبحت المهارات الناعمة ذات أهمية كبيرة على مستوى الإدارة الوسطى نتيجة للحاجة إلى تسويق خدمات المعلومات في ظل تخفيض ميزانيات المكتبات لجلب مصادر تمويل للمكتبات، كما ظهرت الحاجة إلى الاستعانة بمصادر خارجية ضرورية لتيسير تقديم الخدمات في المكتبات مثل الاشتراك في قواعد بيانات أو خدمات الفهرسة الجاهزة، مما يتطلب أن تكون لدى أخصائي المكتبات والمعلومات أكثر من مهارة من المهارات الناعمة للتفاوض على عقود أفضل وإدارة الخدمات بكفاءة من خلال الأطراف الخارجية (Chaudhry, A.S., et. Al. 2008).

وهناك اعتقاد غير دقيق بأن المهارات الناعمة هي مهارات مورثة، إلا أن المهارات الناعمة ليست كذلك، حيث يتم اكتسابها من خلال التعليم والتدريب بالإضافة إلى الطبيعة الشخصية لأخصائي المكتبات والمعلومات، فعلى سبيل المثال لا يفرق البعض بين القدرة على التحدث باللغة الإنجليزية كمهارة تم تعلمها كمهارة صلبة وطريقة التعامل وطريقة التحدث باللغة الإنجليزية كواحدة من المهارات الناعمة، ولذلك فإن المزج بين المهارات الصلبة والمهارات الناعمة يؤدي إلى نجاح أكبر لأخصائي المكتبات في أي ملف يتولونه (Gabhane, 2014).

كما تساعد المهارات الناعمة في تحقيق رضا المستفيدين من المكتبة من خلال (Stephens, M. 2013) و (Oghenekaro, 2018):

- الارتقاء لما هو أبعد من الطبيعي لتجاوز توقعات العملاء / المستفيدين.
- أن يكون أخصائي المكتبات والمعلومات متعاطفاً ومهتماً ويقظاً.
- أن يقدم الأخصائي خدمة عالية الجودة في الوقت المناسب.
- أن يؤدي الأخصائي جميع الواجبات المطلوبة منه بطريقة مهذبة.
- أن يمتلك الأخصائي معرفة واسعة بجميع خدمات المكتبة.
- أن يكون قادراً على توقع ما يحتاجه المستفيدون قبل ذكر الحاجة.
- أن يكون الأخصائي أميناً في الإقرار بجميع المشاكل والشكاوى ومحاولة حلها على الفور.
- أن يظهر الأخصائي للمستفيد موقفاً إيجابياً ومفيداً بغض النظر عن كيفية عدم ملاءمة طلبات المستفيد أو الكيفية التي يتم التعبير بها عن هذا الاحتياج.

وقد أوضحت العديد من الدراسات أن أصحاب العمل يولون أهمية كبيرة للمهارات الناعمة مثل: المبادرة، ومهارات التعامل مع الآخرين، والعمل الجماعي، والاستقلالية، والقدرة على العمل تحت الضغط (حسن، 2013)، وقد أوضحت الدراسات أيضًا أن المهارات الصلبة (المهنية) لأخصائي المكتبات في العصر الحديث ليست كافية على عكس ما كان عليه الحال في الماضي، بل هناك ضرورة لحصول أخصائي المكتبات والمعلومات على مهارات متعددة الأبعاد للقيام بالعمل اليومي، حيث أكدت هذه الدراسات على بعض المهارات الناعمة التي يجب على أخصائي المكتبات والمعلومات أن يمتلكوها وعلى رأسها مهارات القيادة ومهارات الاستماع ومهارات الاتصال ومهارات العرض ومهارات التعامل مع الآخرين (Kolle & Parmeshwar, 2014) حيث يخضع العمل في مجال المكتبات والمعلومات من حقبة إلى أخرى إلى تغييرات جذرية في الخدمات والهياكل التنظيمية وأساليب العمل اليومي بوجه عام، لذا فإنه يجب على العاملين في مجال المكتبات والمعلومات أن يزودوا أنفسهم بالمجموعة المناسبة من المهارات (كلا من المهارات الصلبة والناعمة) في بيئة العمل سريعة التغير، ولكي يقوم أخصائيو المكتبات والمعلومات بدورهم في تحقيق الهدف من وجود المكتبة ورسالتها من خلال توفير خدمات المعلومات المطلوبة، فإن عليهم استيعاب ما يلي: (Ahmad et al. 2016)

- التقنيات الجديدة.
 - احتياجات المستفيدين الجديدة والمتجددة.
 - أسلوب تقديم الخدمات الجديدة.
 - التحديث والتطوير الذي يحدث على أدوات العمل المستخدمة في المكتبات.
- وغير ذلك من التحديات التي أثرت على تغير أدوارهم وكفاءاتهم المطلوبة ومجموعة مهاراتهم ومعارفهم. حتى يستطيعوا مواجهة التحديات الحالية والاستمرار في عصر التقدم السريع، لذلك فإنه يجب على أخصائي المكتبات والمعلومات أن يمتلكوا مجموعة مهارات ناعمة معينة إلى جانب المهارات الصلبة (المهنية) التي تعلموها في مراحل دراستهم الجامعية، أو من خلال البرامج التدريبية التي التحقوا بها أثناء العمل.
- وتكمن أهمية المهارات الناعمة في أنها تساند بشكل كبير وأساسي في تنفيذ المهارات الصلبة (المهنية) على اختلاف مجالاتها، وقد أوضحت دراسة (Kumar, 2013) أن هناك عددًا من المهارات المستقبلية المهمة مطلوبة لأخصائي المكتبات والمعلومات لتقديم خدمات المكتبة والمعلومات للقراء في العصر الرقمي، وجاء في مقدمة هذه المهارات مجموعة من المهارات الناعمة التي تساند المهارات الصلبة، وبخاصة المهارات الشخصية والمهارات المتعلقة بالأمور الإدارية، وبخاصة عندما تدمج هذه المهارات مع المهارات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا.

على الرغم من الافتقار إلى وجود معايير خاصة بعدد المهارات الناعمة، وكيفية قياسها إلا أنها أصبحت عاملاً مهماً في كافة مجالات العمل، وبخاصة مع ظهور ونمو وتطور اقتصاد الخدمات الذي أسهم بشكل كبير في زيادة الوعي بالمهارات الناعمة وأهميتها، كما تعطي الصناعات الخدمية الأولوية للعلاقات الشخصية التي تعتبر مكوناً أساسياً من مكونات المهارات الناعمة (Matteson, 2019)، وهذا يتطلب قوة عاملة بارعة في التفاعلات الشخصية، وبالإضافة إلى ذلك فإن المهارات الناعمة يمكن النظر إليها بأنها مجموعة المهارات التي تمكن أخصائيي المكتبات والمعلومات من التميز بين أقرانه وهذا يضعه في موقع التقدم عليهم.

مما سبق يمكن أن نلخص أبرز النقاط المتعلقة بأهمية المهارات الناعمة فيما يلي:

- تساعد أخصائيي المكتبات والمعلومات في مواجهة المواقف الصعبة التي يصادفونها، كما تتيح لهم تطوير المواقف الإيجابية في العمل.
- تسهم في تشجيع أخصائيي المكتبات والمعلومات على التحلي بأخلاقيات المهنة والثقافة التنظيمية في العمل.
- تساعد على التزام الأخصائيين بإنجاز العمل في الوقت المحدد وبالشكل المطلوب.
- تحسن من مهارات الاتصال لدى أخصائيي المكتبات والمعلومات، لفظاً وكتابة من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف الخاصة بالعمل.
- تطوير مهارات الاستماع والإنصات لدى أخصائيي المكتبات والمعلومات مما يمكنهم من تطوير مهارات الحوار والنقاش البناء لصالح العمل.
- تسهم بشكل كبير في تطوير البنية الشخصية والمجتمعية لأخصائيي المكتبات والمعلومات مما يمكنهم من تكوين شبكة كبيرة من العلاقات الناجحة.
- تسهم في تكوين كم كبير من الخبرات التي تمكن أخصائيي المكتبات والمعلومات من القدرة على حل المشكلات التي تواجههم في العمل.

6/1 خصائص، وسمات المهارات الناعمة:

لا بد أن يتسم أخصائيو المكتبات والمعلومات بسمات القدرة على التواصل، والكياسة، والمرونة، والنزاهة، والقدرة على التعامل مع الآخرين، واتخاذ المواقف الإيجابية، والاحترافية في العمل، والقدرة على العمل الجماعي، والتحلي بأخلاقيات العمل، فكل هذه السمات تعد أساساً تبنى عليه التفصيلات الدقيقة للمهارات الناعمة المطلوبة للعمل في مجال المكتبات والمعلومات.

ويمكن من خلال التعريفات التي عرضت سابقاً أن نستنتج خصائص المهارات الناعمة، حيث يمكن أن

تنحصر فيما يلي:

- هي مهارات غير مهنية (فنية) وغير ملموسة.
- عبارة عن مجموعة من السمات والقدرات الشخصية التي يمكن اكتسابها.
- مهارات مرتبطة بسلوك الإنسان وشخصيته.
- ترتبط المهارات الناعمة بشكل كبير بالذكاء العاطفي.
- يمكن تنمية وتطوير ورفع مستوى المهارات الناعمة.

7/1 أنواع المهارات الناعمة

نظراً لتعدد تعريفات المهارات الناعمة فقد اختلفت أعداد المهارات الناعمة وفقاً للتصور الذي يتبناه كل تعريف، وتختلف الطريقة التي يستخدم بها الأشخاص المهارات الناعمة من سياق إلى آخر، فقد يعتمد الشخص سمة معينة بأنها إحدى المهارات الناعمة في منطقة معينة، بينما يمكن اعتبار نفس السمة إحدى المهارات الصلبة في منطقة أخرى، كما يمكن أن تكون لدى إحدى المكتبات قائمة من المهارات الناعمة التي تختلف عن قائمة للمهارات الناعمة في مكتبة أخرى، ويرجع الاختلاف في ذلك إلى رؤية ورسالة وقيم المكتبات نفسها، لكن هناك بعض المهارات لا يمكن الاختلاف على كونها مهارات ناعمة وفي نفس الوقت هي مهارات أساسية وجوهرية في المكتبات. فعلى سبيل المثال تعد مهارة "التعاون" ومهارة "بناء فرق العمل" عنصرتين أساسيتين في مجالات العمل لأخصائيي المكتبات والمعلومات، حيث يلعب التواصل الفعال (الشفاهي والكتابي)، وكذلك التفاعل بين الأخصائيين والمجتمع دوراً مهماً في تحقيق التعاون الهادف الذي يحقق أهداف المكتبة، ومن هنا فإن استخدام مصطلح "المهارات الناعمة" يشمل جميع المهارات المتعلقة بمهارات الاتصال ومهارات التعامل مع الآخرين والمهارات الاجتماعية وكذلك قدرات التفكير النقدي والتحليل (Chaudhry, A.S., et. Al. 2008).

ومن خلال فحص العديد من الدراسات المتعلقة بالمهارات الناعمة في مجال المكتبات والمعلومات، وكذلك بعض الدراسات المتعلقة بالتعامل مع الجمهور، فقد أمكن التوصل لعدد من المهارات الناعمة التي تعد أساسية للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات (Gonzalez, Kasim, & Naimie, 2013). وقد تم تصنيف هذه المهارات تحت عدد من القطاعات الرئيسية التي تمثل وجهة نظر البحث من خلال ما تم الاطلاع عليه من دراسات متعلقة بالموضوع، وهذه المهارات تتمثل فيما يلي:

7/1 مهارات التواصل مع الآخرين

تعد مهارات التواصل مع الآخرين هي المهارة الناعمة الأكثر شيوعاً التي يرغب فيها أصحاب العمل داخل وخارج مهنة المكتبات والمعلومات في توافرها لدى العاملين، فهي مهارة تمكن أخصائي المكتبات والمعلومات من القدرة على الاستماع إلى احتياجات المستفيدين وزملاء العمل والتواصل الفعال عبر منصات

وسائط متعددة ضرورية بشكل خاص عند العمل مع التقنيات المتغيرة باستمرار (Cobb, Meixelsperger, & Seitz, 2015). وتشتمل مهارة التواصل مع الآخرين مجموعة من العناصر، أبرزها:

- احترام القيم.
- إدارة المستفيدين، خدمة المستفيدين.
- الإقناع.
- القدرة على الترحيب.
- التعامل مع مجموعة من العملاء الخارجيين (الموردين، شركات الصيانة، ... إلخ).
- القدرة على التفاعل بين المتخصصين التقنيين والخدمات العامة.
- التواصل الشفوي (باللغة العربية).
- التواصل الشفوي (بغير اللغة العربية).
- التواصل المكتوب (باللغة العربية).
- التواصل المكتوب (بغير اللغة العربية).
- الحيادية في التعامل.
- القدرة على التقديم والعرض.
- العلاقات العامة ومهارات التعامل مع الآخرين.
- العمل بروح الفريق الواحد.
- مهارات التفاوض.
- مهارة الإنصات.
- القدرة على استخدام لغة الجسد.
- مهارة الارتجال في الحديث.

2/7/1 مهارات اجتماعية (مهارات التشبيك Networking skills)

يحتاج أخصائي المكتبات والمعلومات إلى التمتع بمهارات جيدة في التواصل الاجتماعي (مهارات التشبيك) فهذه المهارات تمنحهم القدرة على تكوين اتصالات جيدة حول قطاع المكتبات والمعلومات والقطاعات المرتبطة به في جميع أنحاء العالم، كما تتيح هذه المهارات تبادل المعرفة والمعلومات والتعلم مع الآخرين (Kent, 2019)، ويمكن طرح عدد من المهارات المنطوية تحت مظلة المهارات الاجتماعية (التشبيك) فيما يلي:

- تكوين علاقات مهنية جماعية مع زملاء العمل.

- التعاون.
- القدرة على التبادل الثقافي.
- القدرة على تكوين علاقات خارجية.
- القدرة على تكوين تجمعات من المتطوعين.
- الذكاء الاجتماعي.
- استيعاب الآخرين.

3/7/1 مهارات عقلية وإبداعية

تؤثر المواقف الإيجابية في مهنة المكتبات على الأداء الوظيفي الفعلي، فصيافة حلول إبداعية للمشكلات، والقدرة على التنظيم والتفكير المنطقي وتوصيل المعلومات، تساعد في إدارة العلاقات الشخصية مع المستفيدين من المكتبة، وبالتالي الوصول إلى سلوك إيجابي مفيد لتحقيق المزيد من الإنتاجية في العمل، وكل هذا يتأتى من خلال إعمال العقل بشكل جيد (Junrat, Jenphop, Suravee, & Kanokorn, 2014)، وهناك العديد من المهارات العقلية والإبداعية الواجب توافرها لدى أخصائي المكتبات والمعلومات، لعل من أبرزها:

- الإبداع والابتكار.
- القدرة على التنظيم.
- القدرة على حل المشكلات.
- مهارات التدريس والتدريب.
- مهارات البحث والتحليل.
- التفكير المنهجي.

4/7/1 مهارات قيادية وإدارية

المهارات القيادية / التنظيمية، وتمثل في الكفاءة في المكونات الإشرافية، بما في ذلك جميع السلوكيات الموجهة للتأثير على أداء المرؤوسين من خلال التفاعل والتأثير، حيث يؤثر الشخص على مجموعة من الناس من خلال التحفيز والإلهام لتحقيق الأهداف والغايات (Matteson, 2019)، ومن أبرز تلك المهارات ما يلي:

- ابتكار أدوار جديدة من خلال تقييم التغيرات في البيئة المحيطة بالمكتبة.
- اتخاذ القرار.
- إدارة الأفراد.
- إدارة التغيير.
- إدارة المشروعات.

- إدارة العاملين.
- تحليل المهام، وتقييم الاحتياجات.
- تحمل المسؤولية المالية.
- التخطيط الإستراتيجي والتفكير الإستراتيجي.
- إدارة التوتر في بيئة العمل.
- العمل المنظم في ظل ضغوط العمل.
- القدرة على الإدارة.
- القدرة على التعرف على البيئة المحيطة بالمكتبة.
- إدارة الوقت.
- تحليل السوق.
- التسويق.

5/7/1 المواقف والسمات الشخصية

يتعلق جزء كبير من المهارات الناعمة بالسمات والمواقف والعادات الشخصية التي تجعل من الشخص موظفًا جيدًا وزميل عمل موفق في التعامل مع الآخرين (Ahmad et al., 2016)، كما تظهر المواقف والسمات الشخصية المرنة والاستعداد للتعامل مع مجموعة متنوعة من المهام داخل المكتبة وخارجها (Chaudhry, A.S., et. Al. 2008)، ويمكن تحديد هذه المهارات فيما يلي:

- الاستقلالية.
- مهارات التحفيز.
- التعلم مدى الحياة، واكتساب المعرفة والمهارات الجديدة بشكل مستمر.
- الثقة بالنفس.
- حسن الخلق في العمل.
- الحفاظ على سرية العمل.
- الحماس.
- الذكاء العاطفي.
- الشعور بالرضا عن الحياة الشخصية.
- قابلية التكيف والاستجابة بسرعة للمواقف المتغيرة.
- القدرة على العمل ضمن ثقافات متعددة.
- القدرة على تحمل الضغوط.

- القدرة على توجيه المستفيدين.
- القدرة على حسم الأمور.
- القيام بالعمل بأسلوب راقٍ.
- المظهر الحسن.
- التمتع بحس مرح.
- التمتع بعقل استقصائي.
- عدم الخلط بين العمل والأمور الشخصية.

8/1 أساليب اكتساب المهارات الناعمة

تعد المهارات الناعمة ضرورية للنجاح في بيئة العمل في مؤسسات المكتبات والمعلومات على اختلافها إلا أن اكتساب هذه المهارات يمثل تحدياً للكثيرين، لأنها تنقل تفكير أخصائي المكتبات والمعلومات من الأدوار السلبية إلى الأدوار الأكثر نشاطاً فيما يتعلق ببيئة العمل في المكتبات ومراكز المعلومات سريعة التغير (Junrat, Jenphop, Suravee, & Kanokorn, 2014)، وهذا يحتم عليهم أن يكونوا مجهزين بمجموعة متنوعة من المهارات الصلبة والمهارات الناعمة من أجل البقاء على تواصل مستمر مع التغيرات الحديثة في المجال.

يمكن اكتساب المهارات الناعمة من خلال طريقتين أساسيتين

- الدراسة والتعلم.
- الممارسة العملية.

ويتم ذلك من خلال:

1/8/2 التعليم الجامعي أثناء دراسة علوم المكتبات والمعلومات من خلال:

- مقررات دراسية مستقلة تتناول مجموعة المهارات الناعمة، وقد تكون هذه المقررات من المقررات الإلزامية التي تدرس على مستوى الجامعة أو على مستوى برامج المكتبات والمعلومات.
- تضمين وحدات دراسية داخل بعض المقررات المتخصصة في علوم المكتبات والمعلومات تتناول المهارات الناعمة التي تتناسب مع طبيعة هذه المقررات، مثل مقررات الخدمات ومقررات تنمية المقتنيات.
- عقد حلقات نقاشية لطلاب الماجستير والدبلوم العالي حول المهارات الناعمة.

2/8/2 التدريب والتعليم أثناء العمل بواسطة جهات متعددة؛ مثل:

- التدريب من جهات معتمدة مثل: جمعيات المكتبات والمعلومات ومراكز التدريب بالجامعات ومؤسسات ومراكز التدريب المؤهلة لمنح شهادات اجتياز واعتماد.

- مؤتمرات المكتبة.
- دعوة متحدثين ضيوف من بيئة المكتبة ليس فقط لوصف تجاربهم في سوق العمل لأنها تتعلق بالمهارات الشخصية ولكن أيضاً للتحدث عن أنشطتهم اليومية وكيف خدمهم اكتساب المهارات الشخصية في أدوارهم السابقة والحالية في العمل.

3/8/2 التعلم الذاتي من خلال:

- السعي المستمر لتطوير الذات باستمرار لاسيما في المهارات المطلوبة للنجاح والابتكار والإبداع وهي أهم المهارات التي يبحث عنها أصحاب العمل عند التوظيف.
- تواصل الخريجين والراغبين بالحصول على فرص عمل مع من يشغلون الوظائف المماثلة، وذلك لاكتساب الخبرات والتعرف على المهارات اللازمة لإنجاز العمل.
- التعرف الجيد على المهارات الشخصية ومقارنتها بالمهارات المطلوبة للوظائف وتطويرها من خلال التدريب والممارسة.
- توظيف المهارات الناعمة في المواقف الحياتية المختلفة، كي يكتسب الفرد مهارات التعامل والتواصل والتعلم المستمر في كافة المجالات.
- التطوير المستمر للمهارات الناعمة من خلال القراءة والاطلاع على المستجدات.
- طلب المشورة من المختصين والخبراء، والاقتراء بأهل الخبرة واتخاذهم كمرشدين.

4/8/2 التحفيز والتشجيع الإداري؛ مثل:

- يقع على عاتق القادة ورؤساء ومدراء الأقسام في المكتبات تمكين أخصائي المكتبات والمعلومات في العمل من خلال تفويضه للقيام بمهام جديدة، بهدف تطوير مهاراته بمختلف المجالات.
- وينبغي على المدراء تشجيع وتحفيز مهارات الابتكار والإبداع وحل المشكلات والتفكير بطريقة غير تقليدية (خارج الصندوق) لدى العاملين تحت إدارتهم.

0/2 الدراسة التطبيقية

يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليلاً للمعلومات التي توافرت من الاستبيان الخاص بالدراسة التطبيقية الذي تم توزيعه على أخصائي المكتبات والمعلومات في قطر وذلك بهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة من التساؤل الرابع إلى التساؤل الثامن.

1/2 التحقق من ثبات وصدق الاستبيان

للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، وللتأكد من مدى مناسبتها للغرض الذي وضعت لأجله، فضلاً عن الوقوف على مدى إمكانية الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة، لقياس مستوى المهارات الناعمة

المتوافرة لدى أخصائيي المكتبات والمعلومات العاملين داخل كافة أنواع المكتبات، فقد تم حساب معاملات الصدق الداخلي للأبعاد والمحاور الخمسة المكونة للاستبانة، حيث تم التحقق من مدى صدق وثبات هذا الاختبار، وفيما يلي عرض لنتائج الصدق والثبات لأداة الدراسة.

1/1/2 صدق التجانس الداخلي للاختبار

تم احتساب قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل بُعد (إجمالي مجموع درجات كل بُعد)، والدرجة الكلية لمقياس المهارات الناعمة المكون من (67) عبارة، فكانت كما يوضحها الجدول رقم (4):

جدول رقم (4) معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبانة

المحاور	معامل الارتباط (معاملات الصدق)	مستوى الدلالة
مهارات التواصل	**0,936	دال عند (0.01)
مهارات اجتماعية	**0,886	دال عند (0.01)
مهارات عقلية وإبداعية	**0,918	دال عند (0.01)
مهارات قيادية وإدارية	**0,826	دال عند (0.01)
المواقف والسمات الشخصية	**0,846	دال عند (0.01)

** معنوي عند 0,01 * معنوي عند 0,05

تشير بيانات الجدول رقم (4) إلى ارتفاع قيمة معاملات ارتباط أبعاد الاستبانة مع الدرجة الكلية للاستبانة، فقد تراوحت ما بين (0.826 إلى 0.936)، كما إنها دالة عند مستوى معنوية (0.01)، وهذا يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي للاستبانة، مما يعكس درجة عالية من صدق التجانس الداخلي لأداة الدراسة.

2/1/2 التحقق من ثبات الاختبار باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

تم تقدير معامل ثبات الاستبانة الداخلي بتطبيق معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach Alfa)، لجميع أبعاد ومحاور الاستبانة، والاستبانة ككل، كما هو موضح بالجدول رقم (5).

جدول رقم (5) معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لأبعاد الاستبانة، والاستبانة ككل

م	المحاور	عدد الأسئلة	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
1	مهارات التواصل	19	0.952
2	مهارات اجتماعية	7	0.915
3	مهارات عقلية وإبداعية	6	0.921
4	مهارات قيادية وإدارية	16	0.829
5	المواقف والسمات الشخصية	19	0.831

م	المحاور	عدد الأسئلة	مُعامل الثبات (ألفا كرونباخ)
	الدرجة الكلية (الاستبيان ككل)	67	0.968

يتضح من بيانات الجدول رقم (5) أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ لمحاور وأبعاد الاستبانة مرتفعة، حيث تراوحت قيم المعاملات لمحاور الاستبانة ما بين (0.829 إلى 0.952)، وهي قيم مناسبة لاعتماد الاستبانة، ومعامل الثبات العام للاختبار ككل بلغ (0.968)، وهي قيمة مرتفعة، ومناسبة لاعتماد الاستبانة، حيث تعكس مدى تمتع الاستبانة بدرجة عالية من الثبات، ومن ثم فإنه يمكن الاعتماد عليها، واستخدامها لأغراض البحث، لكونها أعلى من (0.7).

3/1/2 اعتماد ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

اشتملت الاستبانة على (67) عبارة، تقيس في مجملها خمسة محاور، أو أبعاد لقياس مستوى أهمية المهارات الناعمة من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات، حيث تم توزيع أداة جمع البيانات على الأخصائيين بمختلف أنواع المكتبات، لتسجيل استجاباتهم في الخانة المقابلة لكل فقرة من فقرات المقياس، وقد صممت الاستبانة على أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي، لقياس درجة أو مستوى أهمية المهارات الناعمة على جميع بنود الاستبانة، وهي كالتالي: (مهم جداً - مهم - محايد - مهم إلى حد ما - غير مهم)، وتعطى على الترتيب الدرجات: (1 - 2 - 3 - 4 - 5)، وبتجميع درجات كل بعد أو محور على حدة، ثم تجميع درجات الأبعاد التي تمثل في النهاية الدرجة الكلية لاختبار مدى أهمية المهارات الناعمة عند أخصائي المكتبات والمعلومات.

ولمعرفة اتجاه آراء الأخصائيين نحو الأبعاد الخمسة للاستبانة، فإنه تم حساب المتوسط المرجح لمعرفة اتجاه آراء عينة الدراسة، وذلك من خلال حساب مدى درجات الفترة (أعلى درجة (5) - أقل درجة (1) = (4))، ثم قسمة المدى على عدد الخيارات (5)، فيكون الناتج (0.8)، ثم إضافة الناتج إلى كل درجة في المقياس، فتصبح الفترات كما هو مبين بالجدول (6) التالي:

جدول رقم (6) المتوسط المرجح المستخدم لقياس مستوى أهمية المهارات الناعمة لدى أخصائي المكتبات والمعلومات حسب وجهة نظر عينة الدراسة

مستوى توافر المهارات	المتوسط المرجح
غير مهم	من (1) إلى (1.79)
مهم إلى حد ما	من (1.80) إلى (2.59)
محايد	من (2.60) إلى (3.39)
مهم	من (3.40) إلى (4.19)
مهم جداً	من (4.20) إلى (5)

2/2 التحليل الوصفي لمتغيرات العينة

ويشمل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والوسط المرجح، والانحراف المعياري، لمتغيرات الاستبانة التي تضمنت المتغيرات الديموغرافية، وفقرات الاستبانة الموزعة على خمسة محاور رئيسية.

1/2/2 المتغيرات الديموغرافية والاجتماعية

جدول رقم (7) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس (النوع الاجتماعي)

النسبة	العدد	الجنس
56.1%	64	ذكور
43.9%	50	إناث
100%	114	الإجمالي

يبين الجدول رقم (7) أن نصف عينة الدراسة تقريباً، كانوا من الذكور من أخصائيي المكتبات والمعلومات، وذلك بنسبة (56.1%)، مقابل (43.9%) للإناث.

جدول رقم (8) توزيع عينة الدراسة حسب الجنسية

النسبة	العدد	الجنسية
28.9%	33	قطري
71.1%	81	غير قطري
100%	114	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (8) أن غالبية عينة الدراسة، بنسبة (71.1%) كانوا من الوافدين العاملين بمختلف أنواع المكتبات، في حين شكل القطريين العاملين كموظفين متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات النسبة المتبقية من عينة الدراسة، وهي (28.9%)، وبعدها (33) قطرياً، وتعزى هذه النسبة لأن تخصص المكتبات والمعلومات على المستوى الأكاديمي قد توقف القبول فيه في جامعة قطر عام 2006، وهي الجامعة الحكومية الوحيدة التي كانت تدرس هذا التخصص، وتم إلغاء برنامج المكتبات والمعلومات فيها، ولذلك أصبحت المكتبات القطرية مستوردة للكفاءات المكتبية من الخارج. وتجدر الإشارة لأن دراسة المكتبات والمعلومات قد دخلت إلى قطر مرة أخرى من خلال برنامج للماجستير في إحدى الجامعات الأجنبية وهي كلية لندن الجامعة عام 2013، ثم توقف القبول فيه عام 2019.

جدول رقم (9) توزيع مفردات عينة الدراسة حسب مستوى التحصيل العلمي (المؤهل العلمي)

النسبة	العدد	المؤهل العلمي
0%	0	أقل من الجامعي
83.3%	95	ليسانس / بكالوريوس
0.9%	1	دبلوم بعد الجامعي
14%	16	ماجستير
1.8%	2	دكتوراه
100%	114	الإجمالي

يوضح الجدول رقم (9) مستوى التحصيل العلمي لعينة الدراسة، حيث إن أعلى نسبة من الأخصائيين الذين شملتهم الدراسة، وهي (83.3%)، كانوا من حاملي الشهادات الجامعية بدرجة ليسانس وبكالوريوس، في حين يليهم الموظفون الحاصلون على درجة الماجستير، وذلك بنسبة (14%) من إجمالي عدد الباحثين الذين طبقت عليهم الدراسة.

جدول رقم (10) توزيع عينة الدراسة حسب نوع التخصص

النسبة	العدد	التخصص
100%	114	مكتبات ومعلومات
0%	0	تخصص آخر
100%	114	الإجمالي

يتضمن الجدول رقم (10) أن جميع الأخصائيين الذين شملتهم الدراسة، كانوا يحملون مؤهلات أكاديمية في مجال المكتبات والمعلومات، وذلك بنسبة (100%).

جدول رقم (11) توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة العمل أو الوظيفة

النسبة	العدد	طبيعة العمل
18.4%	21	ذو منصب إداري
81.6%	93	اختصاصي
100%	114	الإجمالي

يُظهر من الجدول رقم (11) أن غالبية الباحثين الذين شملتهم الدراسة، كانوا يعملون بوظيفة أخصائي مكتبات ومعلومات، وذلك بنسبة (81.6%)، بينما النسبة المتبقية من الباحثين، كانوا من الأخصائيين من ذوي المناصب الإدارية، وذلك بنسبة (18.4%) من إجمالي عدد الباحثين.

يوضح الجدول رقم (12) أن أكثر من نصف الأخصائيين الذين طبقت عليهم الدراسة، بنسبة (57%) تراوحت سنوات خبرتهم بمجال المكتبات والمعلومات ما بين (11 إلى 20 سنة)، يليهم الذين لديهم خبرة عمل بالمكتبات تتراوح ما بين (21 إلى 30 سنة)، وذلك بنسبة (30.7%)، وهذا يعني أن معظم عينة الدراسة كانت تتراوح سنوات خبرتهم بمجال المكتبات والمعلومات ما بين (11 إلى 30 عامًا)، وذلك بنسبة (87.7%) من إجمالي عدد الباحثين، وهي مجموعة من سنوات الخبرة العالية التي تؤهلهم للحكم على أهمية المهارات الناعمة في مجال العمل حتى لو كانوا هم أنفسهم لا يملكون القدر الكافي منها، ولكن بحكم الخبرة يرون أهميتها.

جدول رقم (12) توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
7.9%	9	من سنة إلى 10 سنوات
57%	65	11 – 20
30.7%	35	21 – 30
4.4%	5	أكثر من 30 سنة
100%	114	الإجمالي

يبين الجدول رقم (13) أن أعلى نسبة من الأخصائيين الذين شملتهم الدراسة، وهي (47.4%)، كانوا يعملون بمكتبات مدرسية، يليهم الذين يعملون بمكتبات أكاديمية، وذلك بنسبة (28.1%)، ثم الأخصائيين الذين يعملون بمكتبات عامة، بنسبة (9.6%)، ثم العاملون بالمكتبات الوطنية، وذلك بنسبة (8.8%)، وأخيرًا العاملون بالمكتبات المتخصصة حيث مثلوا نسبة (6.1%) من إجمالي عدد الأخصائيين الذين شملتهم الدراسة، ويعزى ذلك لأن شريحة المكتبات المدرسية هي الأكبر عددًا بين المكتبات في المجتمع القطري حيث يبلغ عدد المدارس في قطر قرابة 260 مدرسة، بينما المكتبات الأكاديمية أقل في العدد، وكذلك الحال بالنسبة للمكتبات العامة والمكتبات المتخصصة.

جدول رقم (13) توزيع عينة الدراسة من أخصائي المكتبات والمعلومات

حسب نوع المكتبة التي يعملون بها

النسبة	العدد	نوع المكتبة
9.6%	11	عامة
47.4%	54	مدرسية
28.1%	32	أكاديمية
6.1%	7	متخصصة
8.8%	10	وطنية
100%	114	الإجمالي

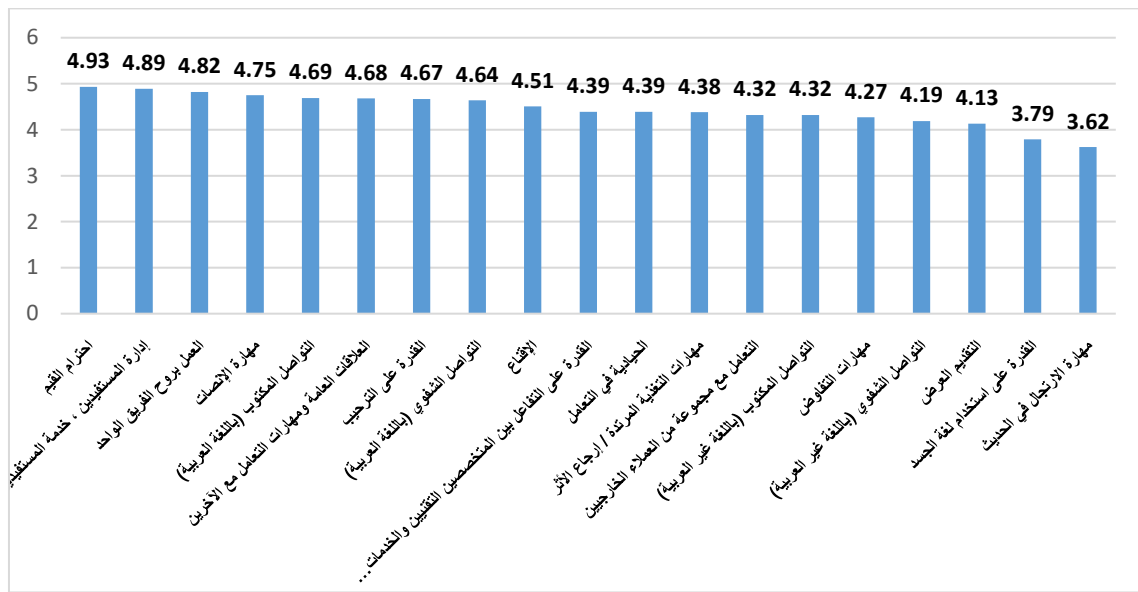
2/2/2 قياس مدى أهمية أبعاد ومحاو المهارات الناعمة لدى أخصائي المكتبات والمعلومات

تم حساب المتوسطات المرجحة، والانحرافات المعيارية، ودرجة الأهمية، والأوزان النسبية لجميع فقرات البعد الأول (مهارات التواصل)، وللبعد ككل، وذلك للوقوف على مدى أو درجة أهمية مهارات التواصل بالنسبة لأخصائي المكتبات (عينة الدراسة)، كما هو موضح بالجدول رقم (14).

جدول رقم (14) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية، ودرجة الأهمية، والأوزان النسبية، لاستجابة أفراد عينة لفقرات البعد الأول (مهارات التواصل)، والبعد الأول ككل - (ن = 114)

م	الفقرات	المجموع	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الوزن النسبي	الترتيب
1	احترام القيم	562	4.93	0.257	مهم جدًا	98.6%	1
2	إدارة المستفيدين، خدمة المستفيدين	558	4.89	0.308	مهم جدًا	97.8%	2
3	الإقناع	514	4.51	0.502	مهم جدًا	90.2%	9
4	القدرة على الترحيب	532	4.67	0.474	مهم جدًا	93.4%	7
5	التعامل مع مجموعة من العملاء الخارجيين	493	4.32	0.936	مهم جدًا	86.4%	14
6	القدرة على التفاعل بين المتخصصين التقنيين والخدمات العامة	500	4.39	0.847	مهم جدًا	87.8%	11
7	التواصل الشفوي (باللغة العربية)	529	4.64	0.582	مهم جدًا	92.8%	8
8	التواصل الشفوي (باللغة غير العربية)	478	4.19	0.786	مهم	83.8%	16
9	التواصل المكتوب (باللغة العربية)	535	4.69	0.500	مهم جدًا	93.8%	5
10	التواصل المكتوب (باللغة غير العربية)	493	4.32	0.804	مهم جدًا	86.4%	13
11	الحيادية في التعامل	501	4.39	0.837	مهم جدًا	87.8%	10
12	التقديم العرض	471	4.13	0.888	مهم	82.6%	17
13	العلاقات العامة ومهارات التعامل مع الآخرين	533	4.68	0.470	مهم جدًا	93.6%	6
14	العمل بروح الفريق الواحد	549	4.82	0.432	مهم جدًا	96.4%	3
15	مهارات التفاوض	487	4.27	0.744	مهم جدًا	85.4%	15
16	مهارة الإنصات	542	4.75	0.432	مهم جدًا	95%	4
17	مهارات التغذية الراجعة / إرجاع الأثر	499	4.38	0.657	مهم جدًا	87.6%	12
18	القدرة على استخدام لغة الجسد	432	3.79	0.836	مهم	75.8%	18
19	مهارة الارتجال في الحديث	413	3.62	1.26	مهم	72.4%	19
	الدرجة الكلية "للبعد الأول ككل"	9,621	4.44	6.69	مهم جدًا	88.8%	

يتضح من الجدول رقم (14) أن مهارات التواصل حسب وجهة نظر الباحثين الممثلين لعينة الدراسة، تعد مهمة جدًا، حيث يجب أن يتحلى بها الأخصائيين العاملين بمختلف أنواع المكتبات، حيث بلغ متوسط الأهمية للبعد ككل (4.44) درجة، ونسبة أهمية بلغت (88.8%)، وتحليل استجابة أفراد عينة الدراسة لفقرات البعد الأول من الاستبانة، فإنه تبين أن متوسط الأهمية كان يتراوح ما بين (4.93 إلى 3.62) درجة، أي: بمستوى مهم جدًا إلى مهم، وكما يتضح من الشكل رقم (1) الخاص بترتيب الوسط المرجح لمهارات الاتصال فقد جاءت أعلى أهمية حسب وجهة نظر الباحثين، هي احترام القيم، بمتوسط مرجح (4.93) درجة بمستوى مهم جدًا، ونسبة (98.6%)، بينما على الجانب الآخر جاءت أقل مهارات التواصل من حيث مستوى الأهمية حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، هي مهارة الارتجال في الحديث، حيث جاءت بمستوى مهم بمتوسط مرجح (3.62)، ونسبة (72.4%).



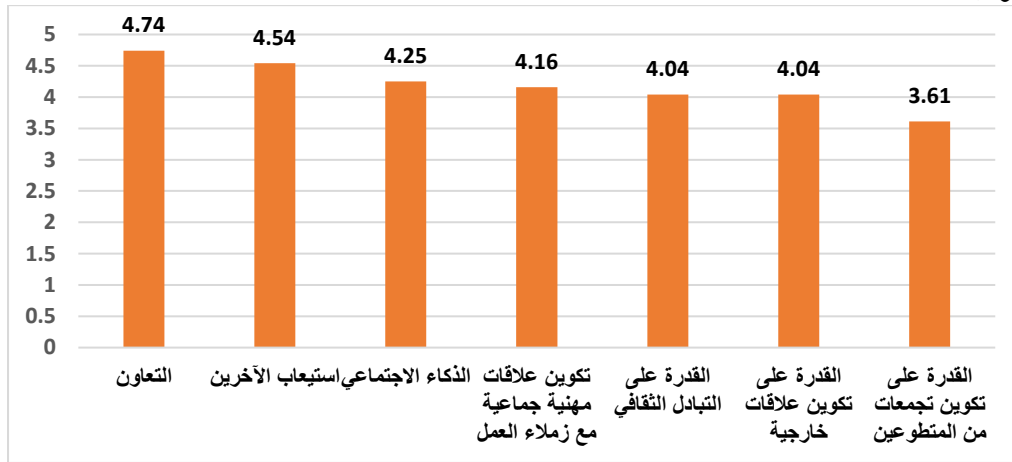
الشكل رقم (1) ترتيب الوسط المرجح لمهارات التواصل

جدول رقم (15) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية، ودرجة الممارسة، والأوزان النسبية لاستجابة أفراد العينة لفقرات البعد الثاني (مهارات اجتماعية)، والبعد الثاني ككل - (ن = 114)

م	الفقرات	المجموع	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الوزن النسبي	الترتيب
1	تكوين علاقات مهنية جماعية مع زملاء العمل	474	4.16	1.04	مهم	٪83.2	4
2	التعاون	540	4.74	0.442	مهم جداً	٪94.8	1
3	القدرة على التبادل الثقافي	460	4.04	0.931	مهم	٪80.8	5
4	القدرة على تكوين علاقات خارجية	460	4.04	1.13	مهم	٪80.8	6
5	القدرة على تكوين تجمعات من المتطوعين	411	3.61	0.992	مهم	٪72.2	7
6	الذكاء الاجتماعي	485	4.25	0.860	مهم جداً	٪85	3
7	استيعاب الآخرين	517	4.54	0.501	مهم جداً	٪90.8	2
	الدرجة الكلية "للبعد الثاني ككل"	3,347	4.19	4.55	مهم	٪83.8	

يبين الجدول رقم (15) أن الباحثين الذين شملتهم الدراسة يرون أهمية توافر المهارات الاجتماعية لدى أخصائي المكتبات والمعلومات، وكانت أكثر المهارات الاجتماعية من حيث الأهمية حسب وجهة نظر الباحثين هي التعاون، بمتوسط مرجح (4.74) بمستوى مهم جداً، وبنسبة (٪94.8)، تليها مهارة استيعاب الآخرين، بنسبة أهمية بلغت (٪90.8)، بينما أقل مهارة اجتماعية يرى أخصائيو المكتبات والمعلومات بأنها أقل أهمية، كانت هي القدرة على تكوين تجمعات من المتطوعين، حيث يرون أنها مهمة بنسبة (٪72.2)، كما يرى الباحثون أهمية توافر البعد الثاني ككل (المهارات الاجتماعية) لدى أخصائي المكتبات، بمتوسط مرجح بلغ (4.19) درجة، وبنسبة أهمية بلغت (٪83.8) ويوضح الشكل رقم (2) ترتيب المهارات الاجتماعية وفقاً للوسط المرجح الذي

يبين أن أعلى درجة أهمية جاءت للتعاون (4.74) أما أقل درجة أهمية فقد جاءت للقدرة على تكوين تجمعات من المتطوعين (3.61)

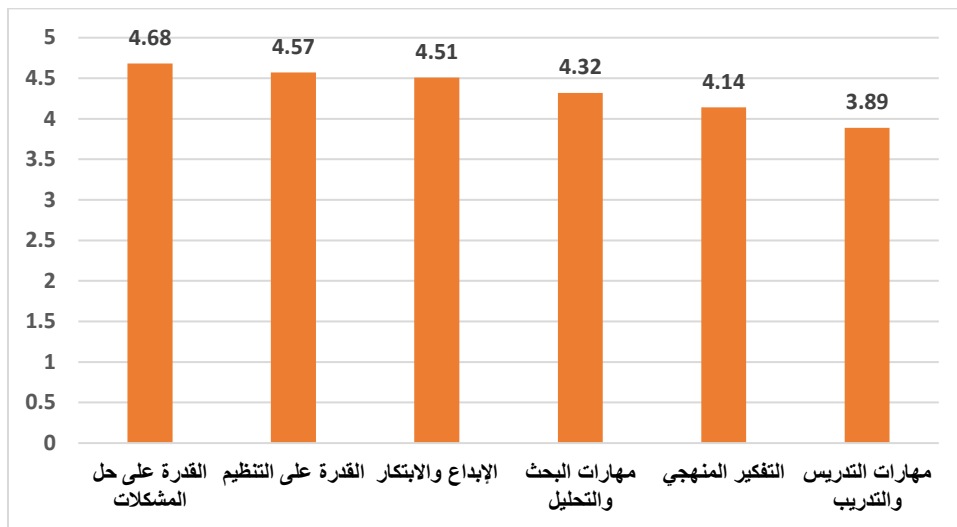


شكل رقم (2) ترتيب الوسط المرجح للمهارات الاجتماعية

جدول رقم (16) المتوسطات المرجحة، والانحرافات المعيارية، ودرجة الممارسة، والأوزان النسبية لاستجابة أفراد عينة لفقرات البعد الثالث (مهارات عقلية وإبداعية)، والبعد الثالث ككل - (ن = 114)

م	الفقرات	المجموع	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الوزن النسبي	الترتيب
1	الإبداع والابتكار	514	4.51	0.502	مهم جداً	90.2%	3
2	القدرة على التنظيم	521	4.57	0.595	مهم جداً	91.4%	2
3	القدرة على حل المشكلات	534	4.68	0.467	مهم جداً	93.6%	1
4	مهارات التدريس والتدريب	444	3.89	1.02	مهم	77.8%	6
5	مهارات البحث والتحليل	493	4.32	0.825	مهم	86.4%	4
6	التفكير المنهجي	472	4.14	0.901	مهم	82.8%	5
	الدرجة الكلية "للْبُعد الثالث ككل"	2,978	4.35	3.40	مهم جداً	87%	

يبين الجدول رقم (16) استجابة أفراد العينة لجميع فقرات البعد الثالث بالاستبانة (مهارات عقلية وإبداعية)، حيث يرى الباحثون أن هذه المهارات من المهم جداً توافرها لدى أخصائي المكتبات والمعلومات، وذلك بمتوسط مرجح بلغ (4.35) درجة، وبنسبة (87%)، وهي نسبة مرضية وكبيرة للغاية، تعكس أهمية هذه المهارات حسب وجهة نظر الباحثين الذين طبقت عليهم الدراسة، ويبين الشكل رقم (3) ترتيب المهارات العامة القابلة للنقل وفقاً للوسط المرجح، حيث جاءت مهارة القدرة على حل المشكلات في المقدمة (4.68) وجاءت مهارة التدريس كأقل مهارة في الاهتمام (3.89)



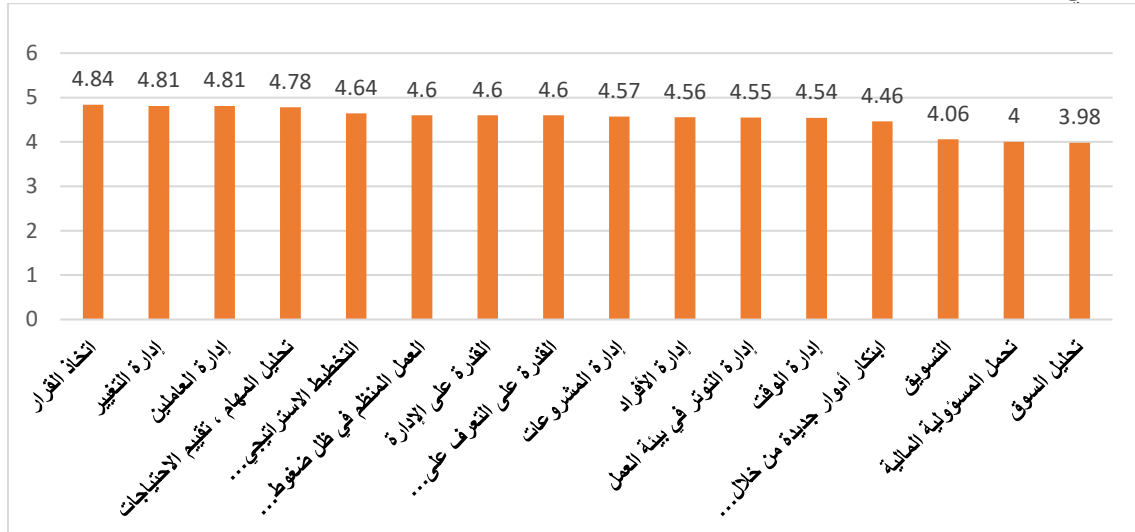
شكل رقم (2) ترتيب الوسط المرجح للمهارات العقلية والإبداعية

جدول رقم (17) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية، ودرجة الأهمية، والأوزان النسبية لاستجابة أفراد عينة لفقرات البعد الرابع (مهارات قيادية وإدارية)، والبعد الرابع ككل - (ن = 114)

م	الفقرات	المجموع	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الوزن النسبي	الترتيب
1	ابتكار أدوار جديدة من خلال تقييم التغيرات في البيئة المحيطة بالمكتبة	508	4.46	0.535	مهم جدًا	٪89.2	13
2	اتخاذ القرار	552	4.84	0.412	مهم جدًا	٪96.8	1
3	إدارة الأفراد	520	4.56	0.652	مهم جدًا	٪91.2	10
4	إدارة التغيير	548	4.81	0.396	مهم جدًا	٪96.2	3
5	إدارة المشروعات	521	4.57	0.624	مهم جدًا	٪91.4	9
6	إدارة العاملين	548	4.81	0.341	مهم جدًا	٪96.2	2
7	تحليل المهام، تقييم الاحتياجات	545	4.78	0.416	مهم جدًا	٪95.6	4
8	تحمل المسؤولية المالية	456	4	0.883	مهم	٪80	15
9	التخطيط الإستراتيجي والتفكير الإستراتيجي	529	4.64	0.582	مهم جدًا	٪92.8	5
10	إدارة التوتر في بيئة العمل	519	4.55	0.494	مهم جدًا	٪91	11
11	العمل المنظم في ظل ضغوط العمل	524	4.60	0.528	مهم جدًا	٪92	7
12	القدرة على الإدارة	524	4.60	0.493	مهم جدًا	٪92	6
13	القدرة على التعرف على البيئة المحيطة بالمكتبة	524	4.60	0.531	مهم جدًا	٪92	8
14	إدارة الوقت	517	4.54	0.501	مهم جدًا	٪90.8	12
15	تحليل السوق	454	3.98	0.872	مهم	٪79.6	16
16	التسويق	463	4.06	0.989	مهم	٪81.2	14
	الدرجة الكلية "لبعد الرابع ككل"	8,252	4.52	5.91	مهم جدًا	٪90.4	

يبين الجدول رقم (17) أن أفراد عينة الدراسة يعتقدون بأنه من المهم جدًا توافر المهارات القيادية والإدارية لدى أخصائي المكتبات والمعلومات، حيث بلغ متوسط استجابة الباحثين لهذا البعد ككل (4.52) درجة، وهي درجة عالية للغاية، أي: إن الباحثين يرون أهمية توافر تلك المهارات لدى أخصائي المكتبات بنسبة (٪90.4).

ويبين الشكل رقم (4) ترتيب درجة أهمية المهارات الإدارية وفقاً للوسط المرجح لآراء عينة الدراسة من أخصائي المكتبات والمعلومات



الشكل رقم (4) ترتيب الوسط المرجح للمهارات القيادية والإدارية

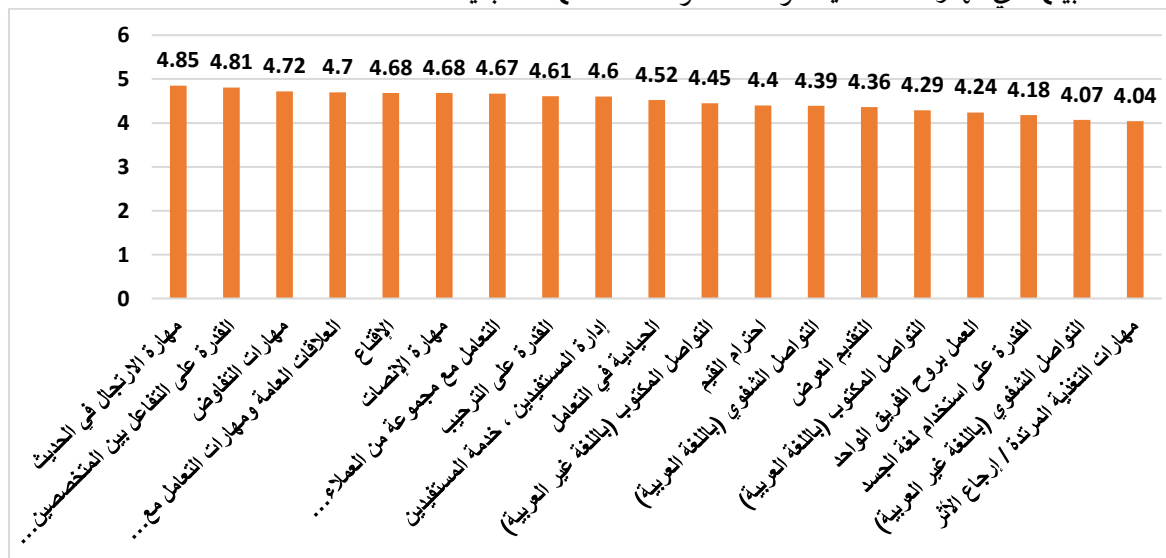
ويلاحظ من الشكل رقم (4) أن اتخاذ القرار يأتي في مقدمة الأهمية بالنسبة للمهارات الإدارية بقيمة (4.84) بينما يأتي تحليل السوق كآخر هذه الاهتمامات بقيمة (3.98)

جدول رقم (18) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية، ودرجة الأهمية، والأوزان النسبية، لاستجابة أفراد عينة ل فقرات البعد الخامس (المواقف والسمات الشخصية)، والبعد الخامس ككل - (ن = 114)

م	الفقرات	المجموع	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الوزن النسبي	الترتيب
1	احترام القيم	502	4.40	0.966	مهم جداً	٪88	12
2	إدارة المستفيدين ، خدمة المستفيدين	524	4.60	0.493	مهم جداً	٪92	9
3	الإقناع	533	4.68	0.470	مهم جداً	٪93.6	6
4	القدرة على الترحيب	526	4.61	0.524	مهم جداً	٪92.2	8
5	التعامل مع مجموعة من العملاء الخارجيين	532	4.67	0.661	مهم جداً	٪93.4	7
6	القدرة على التفاعل بين المتخصصين التقنيين والخدمات العامة	548	4.81	0.396	مهم جداً	٪96.2	2
7	التواصل الشفوي (باللغة العربية)	500	4.39	0.572	مهم جداً	٪87.8	13
8	التواصل الشفوي (باللغة غير العربية)	464	4.07	0.773	مهم	٪81.4	18
9	التواصل المكتوب (باللغة العربية)	489	4.29	0.828	مهم جداً	٪85.8	15

م	الفقرات	المجموع	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الوزن النسبي	الترتيب
10	التواصل المكتوب (باللغة غير العربية)	507	4.45	0.653	مهم جداً	89%	11
11	الحيادية في التعامل	515	4.52	0.536	مهم جداً	90.4%	10
12	التقديم العرض	497	4.36	0.582	مهم جداً	87.2%	14
13	العلاقات العامة ومهارات التعامل مع الآخرين	536	4.70	0.460	مهم جداً	94%	4
14	العمل بروح الفريق الواحد	483	4.24	0.876	مهم جداً	84.8%	16
15	مهارات التفاوض	538	4.72	0.451	مهم جداً	94.4%	3
16	مهارة الإنصات	534	4.68	0.467	مهم جداً	93.6%	5
17	مهارات التغذية المرتدة / إرجاع الأثر	460	4.04	0.902	مهم	80.8%	19
18	القدرة على استخدام لغة الجسد	477	4.18	0.472	مهم	83.6%	17
19	مهارة الارتجال في الحديث	553	4.85	0.484	مهم جداً	97%	1
	الدرجة الكلية للمواقف والسمات الشخصية	9,718	4.49	7.04	مهم جداً	89.8%	

يوضح الجدول رقم (18) أن الباحثين يرون بشكل عام أن السمات أو الصفات الشخصية جزء مهم من المهارات الناعمة التي يجب أن يتحلى بها أخصائي المكتبات والمعلومات، كما أكدوا على أن الصفات الشخصية مهمة للغاية لموظفي المكتبات، وذلك بمتوسط مرجح مرتفع، بلغ (4.49) درجة، ونسبة (89.8%). ويلاحظ من الشكل رقم (5) أن مهارة الارتجال في الحديث تأتي في مقدمة الأهمية بالنسبة للمهارات الشخصية بقيمة (4.85) بينما تأتي مهارات التغذية المرتدة كآخر هذه الاهتمامات بقيمة (4.04)



الشكل رقم (5) ترتيب الوسط المرجح لمهارات المواقف والسمات الشخصية

3/2 إجابات تساؤلات الدراسة المتعلقة بالجانب الميداني

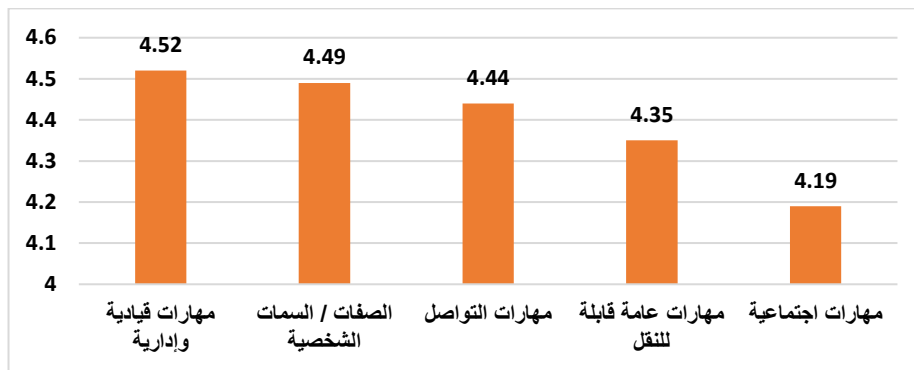
1/3/2 درجة أهمية المهارات الناعمة للعمل من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات:

للإجابة على تساؤل الدراسة الرابع، وهو: (ما درجة أهمية المهارات الناعمة للعمل في المكتبات ومراكز المعلومات من وجهة نظر أخصائي المكتبات والمعلومات؟)، فإنه تم حساب المتوسطات المرجحة، والانحرافات المعيارية، ودرجة الأهمية، والأوزان النسبية لجميع أبعاد ومحاور المهارات الناعمة، ولمقياس المهارات الناعمة ككل، وذلك للوقوف على مدى أهمية المهارات الناعمة بالنسبة للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك حسب وجهة نظر الباحثين، كما هو موضح بالجدول رقم (19).

جدول رقم (19) المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية، ودرجة الأهمية، والأوزان النسبية، لاستجابة أفراد عينة الدراسة لفقرات مقياس أبعاد المهارات الناعمة ككل - (ن = 114)

م	الأبعاد / المحاور	المجموع	الوسط المرجح	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الوزن النسبي	الترتيب
1	مهارات التواصل	9,621	4.44	6.69	مهم جداً	88.8%	3
2	مهارات اجتماعية	3,347	4.19	4.55	مهم	83.8%	5
3	مهارات عقلية وإبداعية	2,978	4.35	3.40	مهم جداً	87%	4
4	مهارات قيادية وإدارية	8,252	4.52	5.91	مهم جداً	90.4%	1
5	المواقف والسمات الشخصية	9,718	4.49	7.04	مهم جداً	89.8%	2
	الدرجة الكلية للمقياس "المهارات الناعمة"	33,916	4.44	22.47	مهم جداً	88.8%	

يوضح الجدول رقم (19) أن الباحثين يرون أنه من المهم جداً توافر المهارات الناعمة ككل لدى الموظفين المتخصصين العاملين في مجال المكتبات والمعلومات، وذلك بمتوسط مرجح مرتفع بلغ (4.44) درجة، وبنسبة (88.8%)، كما يرى الباحثون أن أهمية توافر المهارات القيادية والإدارية لدى أخصائي المكتبات بمتوسط مرجح (4.52) درجة، وبنسبة (90.4%)، ثم الصفات الشخصية بنسبة (89.8%)، ثم مهارات التواصل بنسبة (88.8%)، ثم المهارات العقلية والإبداعية بنسبة (87%)، وأخير جاءت المهارات الاجتماعية بمتوسط مرجح (4.19) درجة، أي: بمتوسط أو مستوى أهمية مهم فقط، وبنسبة (83.8%). ويوضح الشكل رقم (6) ترتيب قطاعات المهارات الناعمة وفقاً للوسط المرجح لكل منها كما أظهرته آراء الباحثين.



الشكل رقم (6) ترتيب لمهارات الناعمة وفقاً للوسط المرجح لدرجة الأهمية

2/3/2 مستوى أهمية المهارات الناعمة لدى أخصائي المكتبات والمعلومات تبعاً لمتغير طبيعة العمل:

للإجابة على التساؤل الخامس بالدراسة: (هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الإداريين والأخصائيين بالنسبة لأهمية المهارات الناعمة؟). فإنه سوف يتم تطبيق اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (T - Test)، لإيجاد فروق المتوسطات لمستوى أهمية المهارات الناعمة بين الإداريين والأخصائيين، أي: حسب طبيعة العمل.

جدول رقم (20) نتائج اختبار (t - test) لعينتين مستقلتين للمقارنة بين المتوسطات الحسابية

لاستجابات المشاركين في الدراسة حول مستوى أهمية المهارات الناعمة لدى أخصائي المكتبات والمعلومات تبعاً لمتغير طبيعة العمل

مستوى الدلالة sig.	قيمة T-	اختصاصي، (ن = 93)		ذو منصب إداري (ن = 21)		طبيعة العمل
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.001 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05	0.780-	24.02	298.29	13.54	294.05	الاستبانة ككل (الاختبار ككل)
0.581 p-value > 0.05 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05	0.819	6.80	84.14	6.21	85.48	مهارات التواصل
0.018 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05	0.932-	4.78	29.55	3.31	28.52	مهارات اجتماعية
0.413 p-value > 0.05 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05	0.395-	3.53	26.18	2.82	25.86	المهارات العقلية والإبداعية
0.158	0.739-	6.09	72.58	5.04	71.52	مهارات قيادية وإدارية

مستوى الدلالة sig.	قيمة-T	اختصاصي (ن = 93)		ذو منصب إداري (ن = 21)		طبيعة العمل
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
p-value > 0.05 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05						
0.001 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05	1.880-	7.41	85.83	4.29	82.67	المواقف والسمات الشخصية

باستقراء وتحليل نتائج الجدول رقم (20)، يتبين ما يلي:

- وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة بالاستبيان ككل تبعاً لمتغير طبيعة العمل، أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين حول مستوى أهمية المهارات الناعمة ككل لأخصائيي المكتبات ومراكز المعلومات تعزي لمتغير طبيعة العمل، وذلك عن مستوى معنوية (0.05)، حيث جاء المتوسط الحسابي لاستجابات الأخصائيين الذين لا يشغلون مناصب إدارية (298.29) وهو أكبر من المتوسط الحسابي (294.05) لاستجابات الأخصائيين الذين يشغلون مناصب إدارية.
- لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة الدراسة حول أهمية مهارات التواصل لأخصائيي المكتبات تعزي لمتغير طبيعة العمل.
- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الإداريين والأخصائيين بالنسبة لأهمية المهارات الاجتماعية لأخصائي المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك عند مستوى معنوية (0.05). حيث مثل المتوسط الحسابي لاستجابات المهارات الاجتماعية تقديراً أكبر لدى الأخصائيين الذين لا يشغلون مناصب إدارية (29.55) من هؤلاء الذين يشغلون مناصب إدارية (29.55).
- لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الإداريين والأخصائيين بالنسبة لأهمية المهارات العقلية والإبداعية.
- عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإداريين والأخصائيين بالنسبة لأهمية المهارات القيادية والإدارية.
- توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الإداريين والأخصائيين بالنسبة لأهمية المواقف والسمات الشخصية بالنسبة لأخصائي المكتبات ومراكز المعلومات، وذلك عند مستوى معنوية (0.05). حيث مثل المتوسط الحسابي لاستجابات المواقف والسمات الشخصية تقديراً أكبر لدى الأخصائيين الذين لا يشغلون مناصب إدارية (85.83) من هؤلاء الذين يشغلون مناصب إدارية (82.67).

3/3/2 تأثير سنوات الخبرة على درجة الاهتمام بالمهارات الناعمة:

للإجابة على التساؤل السادس بالدراسة: (ما مدى تأثير سنوات الخبرة على اهتمام العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بالمهارات الناعمة؟)، فإنه سيتم تطبيق اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (ONE WAY ANOVA) لدلالة فروق متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة. يوضح جدول رقم (21) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه (ONE – WAY ANOVA) للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين في الدراسة لمستوى أهمية المهارات الناعمة لأخصائيي المكتبات ومراكز المعلومات تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

جدول رقم (21) مستوى أهمية المهارات الناعمة لاختصاصي المكتبات ومراكز المعلومات تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

مخاور/ أبعاد الدراسة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة sig.
مهارات التواصل	بين المجموعات	718.20	3	239.40	6.069	0.001 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	4339.03	110	39.45		
	المجموع	5057.24	113			
مهارات اجتماعية	بين المجموعات	302.99	3	100.99	5.464	0.002 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	2033.27	110	18.48		
	المجموع	2336.25	113			
المهارات العقلية والإبداعية	بين المجموعات	167.35	3	55.78	5.397	0.002 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	1136.93	110	10.34		
	المجموع	1304.28	113			
مهارات قيادية وإدارية	بين المجموعات	624.39	3	208.13	6.903	0.00 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	3316.63	110	30.15		
	المجموع	3941.02	113			
المواقف والسمات الشخصية	بين المجموعات	794.37	3	264.79	6.067	0.001 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	4800.76	110	43.64		
	المجموع	5595.12	113			
الدرجة الكلية للمهارات الناعمة	بين المجموعات	9689.30	3	3229.77	7.499	0.00 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	47379.19	110	430.72		
	المجموع	57068.49	113			

يشير الجدول رقم (21) إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة لكافة أبعاد ومهارات الاستبيان، والاستبيان ككل تبعاً لمتغير مستوى عدد سنوات الخبرة، أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أهمية المهارات الناعمة لأخصائيي المكتبات

تعزي للمتغير عدد سنوات الخبرة، وذلك عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على أن هناك تأثيراً واضحاً لعدد سنوات الخبرة على اهتمام العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بالمهارات الناعمة. ولاستبيان سنوات الخبرة التي لها تأثير أكبر على وجود أهمية المهارات الناعمة لدى الباحثين، فقد تم تطبيق اختبار شفیه Scheffe-Test لإجراء المقارنات المتعددة، حيث تبين أنه:

- كلما زادت سنوات الخبرة، كلما زادت درجة الاهتمام بالمهارات التواصل.
- كلما زادت سنوات الخبرة، كلما زادت درجة الاهتمام بالمهارات العقلية والإبداعية.
- كلما زادت سنوات الخبرة، كلما زادت درجة الاهتمام بالمهارات الاجتماعية.
- كلما زادت سنوات الخبرة، كلما زادت درجة الاهتمام بالمهارات القيادية والإدارية.
- كلما زادت سنوات الخبرة، كلما زادت درجة الاهتمام بالسمات الشخصية.

4/3/2 تأثير نوع المكتبة على الاهتمام بالمهارات الناعمة:

للإجابة على التساؤل السابع بالدراسة: (ما مدى تأثير نوع المكتبة على اهتمام العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بالمهارات الناعمة؟)، فإنه سيتم تنفيذ اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (ONE WAY ANOVA) لدلالة فروق متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير نوع المكتبة. يوضح الجدول رقم (22) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه (ONE – WAY ANOVA) للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين في الدراسة لمستوى أهمية المهارات الناعمة لأخصائيي المكتبات ومراكز المعلومات تبعاً لمتغير نوع المكتبة .

جدول رقم (22) مستوى أهمية المهارات الناعمة لاختصاصي المكتبات ومراكز المعلومات تبعاً لمتغير نوع المكتبة

محاور/ أبعاد الدراسة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة sig.
مهارات التواصل	بين المجموعات	328.91	4	82.23	1.896	0.116 p-value > 0.05 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	4728.33	109	43.38		
	المجموع	5057.24	113			
مهارات اجتماعية	بين المجموعات	223.66	4	55.92	2.885	0.026 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	2112.59	109	19.38		
	المجموع	2336.25	113			
المهارات العقلية والإبداعية	بين المجموعات	132.51	4	33.13	3.082	0.019 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	1171.77	109	10.75		
	المجموع	1304.28	113			
مهارات قيادية وإدارية	بين المجموعات	214.10	4	53.53	1.565	0.189 p-value > 0.05
	داخل المجموعات	3726.92	109	34.19		

محاور/ أبعاد الدراسة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة sig.
	المجموع	3941.02	113			لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
المواقف والسمات الشخصية	بين المجموعات	535.89	4	133.98	2.886	0.026 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	5059.22	109	46.42		
	المجموع	5595.12	113			
الدرجة الكلية (المهارات الناعمة)	بين المجموعات	5015.01	4	1253.75	2.625	0.003 p-value < 0.05 توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	52053.48	109	477.56		
	المجموع	57068.49	113			

يظهر الجدول رقم (22) أن هناك فروقاً معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أهمية المهارات الناعمة لأخصائيي المكتبات تعزى لمتغير نوع المكتبة، وذلك عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على وجود تأثير واضح لنوع المكتبة على اهتمام العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بالمهارات الناعمة.

كما يكشف الجدول رقم (22) أيضاً بأن هناك اختلافات جوهرية وتأثير لنوع المكتبة على اهتمام العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بالمهارات الاجتماعية، المهارات العقلية والإبداعية، والمواقف والسمات الشخصية، بينما على النقيض الآخر فإن الجدول ذاته يبين لنا أن نوع المكتبات ليس له تأثير على اهتمام العاملين في المكتبات بمهارات التواصل، والمهارات القيادية والإدارية، وذلك عند مستوى معنوية (0.05).

ولاستبيان أنواع المكتبات التي لها تأثير أكبر على وجود أهمية المهارات الناعمة لدى الباحثين، فقد تم تطبيق اختبار شففيه Scheffe-Test لإجراء المقارنات المتعددة، حيث تبين مايلي:

- (المهارات الاجتماعية) أكثر أهمية في المكتبات الوطنية عن المكتبات الأكاديمية والمكتبات المتخصصة.
- (المهارات العقلية والإبداعية) أكثر أهمية في المكتبات الوطنية عن المكتبات الأكاديمية.
- (مهارات المواقف والسمات الشخصية) أكثر أهمية في المكتبات الوطنية عن المكتبات الأكاديمية.
- متوسط درجات أهمية المهارات الناعمة ككل في المكتبات الوطنية أعلى من باقي أنواع المكتبات.

5/3/2 تأثير الدرجة الأكاديمية للمؤهل الدراسي على الاهتمام بالمهارات الناعمة

للإجابة على التساؤل الثامن بالدراسة: (ما مدى تأثير الدرجة الأكاديمية للمؤهل الدراسي على اهتمام العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بالمهارات الناعمة؟)، فإنه سيتم تنفيذ اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه

(ONE WAY ANOVA) لدلالة فروق متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير نوع المكتبة، كما هو موضح بالجدول رقم (23).

يوضح الجدول رقم (23) نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه (ONE – WAY ANOVA) للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المشاركين في الدراسة لمستوى أهمية المهارات الناعمة لأخصائي المكتبات ومراكز المعلومات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (23) مستوى أهمية المهارات الناعمة لأخصائي المكتبات ومراكز المعلومات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

محاور/ أبعاد الدراسة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة sig.
مهارات التواصل	بين المجموعات	83.61	3	27.87	0.616	0.606 p-value > 0.05 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	4973.63	110	45.22		
	المجموع	5057.24	113			
مهارات اجتماعية	بين المجموعات	21.57	3	7.19	0.432	0.795 p-value > 0.05 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	2314.68	110	21.04		
	المجموع	2336.25	113			
المهارات العقلية والإبداعية	بين المجموعات	10.91	3	3.64	0.309	0.819 p-value > 0.05 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	1293.37	110	11.76		
	المجموع	1304.28	113			
مهارات قيادية وإدارية	بين المجموعات	429.03	3	143.01	2.479	0.261 p-value > 0.05 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	3511.98	110	31.93		
	المجموع	3941.02	113			
المواقف والسمات الشخصية	بين المجموعات	243.88	3	81.29	1.671	0.177 p-value > 0.05 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	5351.24	110	48.65		
	المجموع	5595.12	113			
الدرجة الكلية للمهارات الناعمة	بين المجموعات	1621.27	3	540.42	1.072	0.364 p-value > 0.05 لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05
	داخل المجموعات	55447.23	110	504.07		
	المجموع	57068.49	113			

يشير الجدول رقم (23) إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أهمية المهارات الناعمة لأخصائي المكتبات تعزى لمتغير المؤهل العملي، وذلك عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على عدم وجود تأثير للدرجة الأكاديمية أو المؤهل العلمي على اهتمام العاملين في المكتبات

ومراكز المعلومات بالمهارات الناعمة، وبالتالي فإن المؤهل الدراسي لعينة الباحثين ليس له تأثير على أهمية المهارات الناعمة من وجهة نظرهم.

0/3 نتائج وتوصيات الدراسة

1/3 النتائج

وفقاً للتساؤلات التي طرحتها الدراسة، فقد جاءت نتائجها على النحو التالي:

- هناك أهمية كبيرة جداً للمهارات الناعمة المطلوبة لأخصائيي المكتبات والمعلومات لعينة الدراسة في المكتبات القطرية وصلت درجة أهميتها إلى أكثر من 88٪ بدرجة "مهم جداً" وفقاً لآراء أخصائيي المكتبات والمعلومات سواء ممن يشغلون مناصب إدارية أو من غير شاغلي المناصب الإدارية، وتأتي في مقدمة هذه المهارات الناعمة، المهارات القيادية والإدارية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين حول مستوى أهمية المهارات الناعمة ككل لأخصائيي المكتبات ومراكز المعلومات لعينة الدراسة في المكتبات القطرية تعزى لمتغير طبيعة العمل بين من يشغلون مناصب إدارية ومن لا يشغلون مناصب إدارية، وتتركز هذه الفروق في المهارات الاجتماعية، والمواقف والسمات الشخصية حيث يعتبرها ذوو المناصب الإدارية ذات أهمية أكبر من المهارات الأخرى.
- هناك تأثير لسنوات الخبرة على اهتمام العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بالمهارات الناعمة كلما زادت سنوات الخبرة، كلما زادت درجة الاهتمام بمهارات التواصل.
- هناك تأثير لنوع المكتبة على اهتمام العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات لعينة الدراسة في المكتبات القطرية، فمتوسط درجات أهمية المهارات الناعمة ككل في المكتبات الوطنية أعلى من باقي أنواع المكتبات
- ليس هناك تأثير للدرجة الأكاديمية أو المؤهل العلمي على اهتمام العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات لعينة الدراسة في المكتبات القطرية بالمهارات الناعمة، فالعاملون في المكتبات على اختلاف درجاتهم العلمية يؤمنون بأهمية المهارات الناعمة في مجال المكتبات والمعلومات.

2/3 التوصيات

- يجب على أخصائيي المكتبات والمعلومات الذين يسعون إلى الحصول على درجات وظيفية أفضل في مجال المكتبات والمعلومات العمل على تطوير مهاراتهم الناعمة المتنوعة ليصبحوا مرشحين أكثر جاذبية للحصول على هذه الوظائف.
- يجب على أعضاء هيئة التدريس ببرامج المكتبات والمعلومات التفكير في تضمين المهارات الناعمة في المقررات التي يقومون بتدريسها وتوظيف هذه المهارات في المقررات الدراسية بما ينعكس

على اكتساب المهارات لخدمة موضوع المقرر وبالتالي وضع المهارة في مكانها الذي يمكن أن تتحقق منه الاستفادة.

- ضرورة أن تقوم جمعيات المكتبات ومسؤول يتخطيط التدريب في مؤسسات التدريب المختلفة تضمين المهارات الناعمة الموجهة لأخصائيي المكتبات والمعلومات في برامجهم التدريبية.
- يجب على مؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها التخطيط للتدريب المنتظم للأخصائيين فيها أثناء الخدمة على المهارات الناعمة لأخصائيي المكتبات والمعلومات لتحسين مهاراتهم الناعمة، وتطويرها بشكل مستمر بما يتناسب مع التغيرات المستمرة في مجال العمل في المكتبات ومراكز المعلومات.

المراجع

- ابن عيسى، صلاح الدين (أكتوبر 2012)، مهارات مهنة المكتبات والمعلومات ووظائفها المتجددة من خلال الأدلة المرجعية الريادية في أوروبا وأمريكا. اعلم (11)، 143-165.
- ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم (1994)، لسان العرب، ط3. بيروت، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- أبيل، أ. و جون، ر. و لاثام، ج. و ماجونوني، د. و مارشال، ج. ج. (2013)، كفايات أخصائي المعلومات في القرن 21. (ترجمة ن. ح. جبر)، المنامة: جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي.
- إفلا (2019). إستراتيجية الإفلا 2019-2024، تم الاسترجاع من: <https://www.ifla.org/files/assets/hq/gb/strategic-plan/ifla-strategy-2019-2024-ar.pdf>
- حسن، فائزة محمد علي (يناير 2012)، سمات ومهارات أخصائي المكتبات والمعلومات وفقاً لتقدير أصحاب فرص العمل بمصر ومدى توافرها في برامج أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية: دراسة ميدانية، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. 19 (37)، 11-44.
- عبد الهادي، محمد فتحي (2007)، أخصائي المعلومات العربي ودوره الجديد في إدارة المعرفة: خطط وبرامج التأهيل والتدريب اللازمة لاستيعاب الأنشطة المستحدثة، في مؤتمر المعلومات في عصر الرقنة وحاجات سوق العمل: مواكبة المتطلبات في مجال التدريس والتدريب وتشبيك المؤسسات، القاهرة 23-25/12/2007
- مصطفى، نهلة فوزي (أبريل 2012) تنمية المهارات الإبداعية لأخصائيي المعلومات في العصر الرقمي، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 18 (1)، 195-236.

Afkhami, Narges, Tajafari, Masoumeh, Nowkarizi, Mohsen & Asghari Nekah, Seyyed Mohsen (2019). The Status of Librarians' Communication Skills and the Effective Factors in Public Libraries. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 2190. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/2190>

- Ahmad, Sajjad; Ameen, Kanwal; Ullah, Midrar (2016). Needed Soft Skills and their Status: Self-perceptions of University Information Professionals. *PAKISTAN JOURNAL OF INFORMATION MANAGEMENT & LIBRARIES (PJIM&L)*, 18(2), 75-90.
- Cambridge Dictionary. (2020). SOFT SKILLS. Retrieved June 07, 2020, from <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/soft-skills>
- Chaudhry, A.S., Khoo, C.S.G., Wu, P. and Chang, Y.-K. (2008), Trends in LIS education: coverage of soft skills in curricula, *Journal of Librarianship and Information Studies*, (66), pp. 1-13.
- Cobb, E. J., Meixelsperger, J., & Seitz, K. K. (2015). Beyond the Classroom: Fostering Soft Skills in Pre-Professional LIS Organizations. *Journal of Library Administration*, 55(2), 114-120.
- Decker, E. N. (2020). The X-factor in academic libraries: The demand for soft skills in library employees. *College & Undergraduate Libraries*, 27(1), 17-31.
- Dictionary.com. (2020). Soft skills. Retrieved June 07, 2020, from <https://www.dictionary.com/browse/soft-skills?s=t>
- Gabhane, D.R. (2014). Soft skills for library professionals. *International Journal of Researches in Social Science and Information Studies*, 1(2), 46-51.
- Gonzalez, M. A., Kasim, N. H., & Naimie, Z. (2013). Soft skills and dental education. *European Journal of Dental Education*, 17(2), 73-82.
- Heckman, J., & Kautz, T. (2012, June 01). Hard Evidence on Soft Skills. Retrieved January 26, 2020, from <http://www.nber.org/papers/w18121>
- Kent, P. (2019). Philip Kent, University Librarian, University of Melbourne. In P. Lo, D. K. Chiu, A. Cho, & B. Allard (Authors), *Conversations with leading academic and research library directors: International perspectives on library management* (pp. 251-263). Cambridge, MA: Chandos Publishing, an imprint of Elsevier.
- Kolle, S. R., & Parmeshwar, S. (2014). Competencies and soft skills for library professionals in information era. *International Journal of Library and Information Studies*, 4(4), 86-97
- Kumar, Ajit (2013). Futuristic Skills for Library and Information Science Professionals. *Journals of Library and Information Science*, 38(2), 79-90.
- Machendranath, D., Naik, U., S., D., & Kumari, U. (2018). Professional Skills and Soft Skills for LIS Professional in ICT Era. *Qualitative And Quantitative Methods In Libraries*, 7(1), 147-160.

-
- Miriam L. Matteson, Matthew McShane, & Emily Hankinson. (2019). *Soft Skills Revealed: An Examination of Relational Skills in Librarianship*. In *RECASTING THE NARRATIVE* (pp. 428-438). ARCL.
- Oghenekaro, A. P. (2018). Deployment of Soft Skills for Effective Customer Service in the 21st. Century Library. *Journal of Computer and Communications*,06(03), 43-50. doi:10.4236/jcc.2018.63003
- Oxford. (2020). Soft Skills: Definition of Soft Skills by Oxford Dictionary on Lexico.com also meaning of Soft Skills. Retrieved June 07, 2020, from https://www.lexico.com/definition/soft_skills
- Rao, M. (2014). Enhancing employability in engineering and management students through soft skills. *Industrial and Commercial Training*,46(1), 42-48.
- Stephens, M. (2013). Essential Soft Skills. *Library Journal*, 138(3), 39.
- Wani, Sachin Ashok (2019). Essential skills for library professionals. *elk's International Journal of Library and Information Science* , 05(1)20-24 Retrieved from <http://www.elkjournals.com/>



The Necessity of Soft Skills

for Working in Libraries and Information Centers:
An Analytical Study of their Importance
from Library and Information Professionals' Point of View

Dr. Khaled Elhalaby

Ass. Prof. of Library and Information Sciences
Faculty of Arts – Cairo University (Egypt)
khelhalaby@yahoo.com

This study aims to determine the importance of soft skills for working in the field of library and information science from the library and information professionals' point of view who are working in all kinds of libraries. The study surveyed the opinions of 114 library and information professionals working in public, national, specialized, academic, and school libraries in Qatar. The study used a descriptive and analytical approach to reach its aims. A questionnaire has been used to survey the opinions of library and information professionals and concluded the importance of soft skills for working in libraries and information centers. Managerial level, experience, and library type factors influence somehow on the soft skills ranks of certain types of soft skills more than others, while age and qualifications factors were not affecting the ranks.

Keyword: *Soft skills; Library & information professionals; Competencies; Qatar*

