

Doi: 10.34120/0080-052-001-001

قدم في: مايو 2022

أجيز في: مارس 2023

Soft Skills and Job Satisfaction among Workers in the Information and Library Sector in Kuwait

Hussain Al-Ansary

Yagoub Al-Kandari

Abstract

Objective: The study aimed at exploring the relationship between soft skills and job satisfaction as well as looking into the main factors related to the rising percentage of functionaries who obtained those skills. **Methods:** The study used a questionnaire as a tool to collect data from 270 employees working in the information and library sectors at the Ministry of Education, Kuwait University, National Council for Culture, Arts and Literature, The Public Authority for Applied Education and Training and others. **Results:** The results of the study indicated that workers in the information and library sector feel that they have soft skills of all dimensions with a high degree. The results of the study also showed that there was generally moderate satisfaction among the sample members. **Conclusion:** Information and library workers in Kuwait feel that they have soft skills in all their dimensions, and there is general job satisfaction with a moderate degree ($M=55.59$; $SD=12.46$; 69.49%).

Keywords: Soft Skills, Job Satisfaction, Information and Library Professionals, Kuwait.

المهارات الناعمة والرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع المعلومات والمكتبات في الكويت

حسين أحمد الأنصاري(*)

يعقوب يوسف الكندري(**)

ملخص

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المهارات الناعمة ومدى الرضا الوظيفي، وكذلك الكشف عن أبرز العوامل ذات الارتباط والعلاقة بارتفاع نسبة هذه المهارات. **المنهجية:** اعتمدت الدراسة الاستبانة أداة لجمع البيانات المطلوبة، وطبقت على عينة ضمت 270 من العاملين في قطاع المكتبات والمعلومات في وزارة التربية وجامعة الكويت، والمجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، والهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، وبعض القطاعات الأخرى. **النتائج:** أشارت نتائج الدراسة إلى أن العاملين في قطاع المعلومات والمكتبات يشعرون بأنهم يمتلكون المهارات الناعمة بمختلف أبعادها بدرجة عالية من مهارات خاصة بالتواصل، ومهارات إدارة الوقت، والقيادة، والعمل ضمن فريق، ومهارة التخطيط، والتفاوض، وكذلك مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات؛ فجاءت جميع هذه المهارات بدرجة عالية. كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك رضا وظيفياً عامة لدى أفراد العينة بدرجة متوسطة. **الخلاصة:** العاملون في قطاع المعلومات والمكتبات في الكويت يشعرون بأنهم يمتلكون المهارات الناعمة بمختلف أبعادها، وهناك رضا وظيفي عامة بدرجة متوسطة (م=55.59، ع=12.46؛ 69.49%).

المصطلحات الأساسية: المهارات الناعمة، الرضا الوظيفي، اختصاصي المكتبات والمعلومات، الكويت.

(*) قسم دراسات المعلومات، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، Email: h_ansari82@hotmail.com
الاهتمامات البحثية: خدمات الحكومة الإلكترونية، السلوك المعلوماتي للمستفيدين، إدارة مؤسسات المعلومات، المهارات الناعمة لاختصاصي المعلومات.

(**) أستاذ الأنثروبولوجيا والاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، Email: alkandari66@hotmail.com
and yacoub.abdula@ku.edu.kw

الاهتمامات البحثية: الثقافة والصحة، التكنولوجيا والثقافة، الأسرة والقراءة، المواطنة والهوية الوطنية.

مقدمة

يعتبر الرأسمال البشري الركيزة الأساسية والعنصر المؤثر والفعال لنجاح المؤسسات وتحقيقها لرسالتها وأهدافها ونموها وازدهارها؛ إذ إن فاعلية أي مؤسسة ترتبط بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه.

لا يمكن -بأي حال من الأحوال- أن تتطلع أي مؤسسة من مؤسسات العمل في المجتمع إلى تحقيق قدرة مناسبة من الإنتاجية والإنجاز دون أن يملك العاملون فيها بعضاً من السمات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بالمهام الموكلة إليهم على الوجه المطلوب. وفي المقابل، لا يمكن أن يحقق قدر مناسب من الإنجاز أيضاً ما لم يكن هناك شعور مناسب من الرضا عن الأعمال التي يقوم بأدائها الموظف العامل في هذه المؤسسة. فهناك أهمية بالغة للحصول على مهارات محددة، ولرضا العامل الوظيفي عن العمل الذي يقوم فيه وعن المؤسسة التي ينتمي إليها، وتعتبر المهارات الخاصة والرضا الوظيفي من المرتكزات الرئيسة لتحقيق أي نجاح للمؤسسة وتزيد من إنتاجيتها.

يعتبر قطاع المعلومات والمكتبات قطاعاً معرفياً مهماً، وأحد القطاعات المساندة للعملية التعليمية، سواء على مستوى التعليم العام، أو الخاص، بما توفره من إمكانيات خاصة للوصول إلى المعلومة في الجهات والمؤسسات المختلفة والمتعددة. ويتركز قطاع المعلومات والمكتبات في الكويت في عديد من المراكز والمكتبات العامة التي تقدم خدماتها العامة والتخصصية. وتفاوتت هذه المكتبات من حيث العدد بين جهة وأخرى. فعلى سبيل المثال، تعتبر المكتبات المدرسية هي الأكبر من حيث العدد، وتتفوق على بقية الجهات والمؤسسات؛ إذ يبلغ عددها 806 مكتبات مدرسية موزعة بين البنين والبنات والمراحل التعليمية كافة، بما فيها رياض الأطفال وبين المناطق التعليمية الست (منال السالم وآخرون، 2017). أما المكتبات التابعة للمجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب المنتشرة في المناطق السكنية، بالإضافة إلى المكتبة الوطنية فيزيد عددها على خمسين مكتبة عامة (المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 2018). في حين ضمت المؤسسات التعليمية العليا الرسمية؛ مثل جامعة الكويت والهيئة العامة للتعليم التطبيقي، والمعهد العالي للفنون المسرحية، مكتبات ومراكز معلومات متخصصة؛ فقد ضمت جامعة الكويت ثمانى مكتبات تخصصية (انظر الموقع الرسمي لإدارة المكتبات بجامعة الكويت <http://kuweb.ku.edu.kw/KuLib/index.htm>)، بالإضافة

إلى مكتبة جابر الأحمد الرئيسة، وكذلك مكتبة مركز العلوم الطبية المستقلة عن إدارة المكتبات. وفي الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب هناك المكتبة الرئيسة، بالإضافة إلى مكتبات خاصة في الكليات والمعاهد التابعة (انظر الموقع الرسمي لعمادة المكتبات في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب <https://e.paaet.edu.kw>)، وكذلك الحال في المعهد العالي للفنون المسرحية، بالإضافة إلى بعض المكتبات الأخرى والمتخصصة في الوزارات والهيئات والمؤسسات؛ مثل مكتبة معهد الأبحاث، ومكتبة مركز البحوث والدراسات الكويتية، ومكتبة البابطين، وغيرها من المكتبات ومراكز المعلومات المتعددة.

لا شك في أن العاملين في هذا القطاع المعلوماتي بدولة الكويت يجب أن تتوافر لديهم مستويات مناسبة من المهارات الناعمة، بالإضافة إلى الرضا عن العمل الوظيفي في هذا القطاع؛ ليتسنى لهم تقديم خدمات معلومات ذات جودة وكفاءة عالية، وليكون هذا القطاع داعماً رئيساً للتعليم والثقافة والمعرفة.

ومن ثم؛ فإن هذه الدراسة تسعى إلى الوقوف على تحديد أبرز المهارات الناعمة التي يملكها العاملون في قطاع المعلومات والمكتبات في دولة الكويت، وقياس مدى رضاهم الوظيفي، والكشف عن أبرز العوامل والمتغيرات ذات العلاقة بهذه المهارات الناعمة.

أهمية الدراسة

تنطلق أهمية هذه الدراسة مما يمثله قطاع المعلومات والمكتبات من أهمية بالغة في دعم ومساندة للعملية التربوية والتعليمية في المؤسسات العلمية المختلفة، وما تمثله هذه المؤسسات من دعم للفكر والرأي والمعرفة عند أفراد المجتمع، يتطلب الاهتمام به وقياس مدى قدرته على أداء مثل هذا الدور. تسعى الدراسة إلى الوقوف على هذا القطاع ودوره في العملية التعليمية والفكرية في المجتمع الكويتي وتقويمه من ناحية الكشف عن المهارات الناعمة، ومدى الرضا الوظيفي للعاملين فيه. بالإضافة إلى ذلك، تنطلق أهمية الدراسة من الكشف عن بعض المهارات الناعمة التي يمتلكها العاملون في هذا القطاع، وتجعلهم قادرين على أداء مثل هذه المهمة التي تدر في الدراسات الاجتماعية والمعلوماتية الخاصة بها وقياسها. وهناك نقص وندرة في المكتبة المحلية وكذلك العربية في قياس مثل هذه المهارات، بالإضافة إلى نقص في قياس ارتباطها بموضوع أو مفهوم مهم آخر، يتمثل في مفهوم الرضا

الوظيفي. فقياس هذين البعدين هو ما تفتقده المكتبة المحلية والإقليمية، وهو ما يعزز أهمية دراسة مثل هذا الموضوع.

الهدف من الدراسة

ينطلق الهدف الرئيس لهذه الدراسة من تحديد إحدى أبرز المؤسسات الداعمة للعملية التعليمية والفكرية، المتمثلة في قطاع المعلومات والمكتبات، وتحديد مدى قدرتها على أداء المهمة المناسبة في عملية هذا الدعم من خلال قياس المهارات الناعمة للعاملين فيها، وكذلك تحديد مدى رضاهم عن العمل في هذا القطاع. تهدف الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المهارات الناعمة ومدى الرضا الوظيفي، وعن أبرز العوامل ذات الارتباط والعلاقة بارتفاع نسبة هذه المهارات، والوقوف على الفروق بينها لدى العاملين في مجال المكتبات والمعلومات بدولة الكويت. ويمكن إجمال هذه الأهداف فيما يأتي:

- تحديد درجة ومستوى المهارات الناعمة التي يملكها العاملون في قطاع المعلومات والمكتبات، ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مواقع عملهم.
- تحديد الاختلافات بين معدلات المهارات الناعمة بأبعادها السبعة عند أفراد العينة.
- تحديد الاختلافات بين المهارات الناعمة السبعة بعضها مع بعض ومع الرضا الوظيفي لأفراد العينة.
- تحديد الاختلافات بين طبيعة عمل أفراد العينة من العاملين في قطاع المعلومات، إن كانت في مجال المعلومات، أو ذات الصلة بمجال المعلومات، أو ليست ذات صلة بالمعلومات في مقياس الرضا الوظيفي.
- تحديد أبرز المتغيرات الاجتماعية والمهنية العملية التي يمكن أن يتم التنبؤ بها بأنها ذات علاقة بالمهارات الناعمة.

أسئلة الدراسة

انطلاقاً من الهدف العام لهذه الدراسة، فإنها تسعى للإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1 - ما درجة ومستوى المهارات الناعمة التي يملكها العاملون في قطاع المعلومات والمكتبات؟ وما درجة ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين في مواقع عملهم؟

- 2 - هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين معدلات المهارات الناعمة بأبعادها السبعة (مهارات التواصل، وإدارة الوقت، والقيادة، والعمل ضمن فريق، التخطيط، والتفاوض، واتخاذ القرار وحل المشكلات) عند أفراد العينة؟
- 3 - هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المهارات الناعمة السبعة بعضها مع بعض ومع الرضا الوظيفي لأفراد العينة؟
- 4 - هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين طبيعة عمل أفراد العينة من العاملين في قطاع المعلومات إن كانت بمجال المعلومات، أو ذات صلة بمجال المعلومات، أو غير ذات صلة بالمعلومات في مقياس الرضا الوظيفي؟
- 5 - ما أبرز المتغيرات الاجتماعية والمهنية العملية التي يمكن أن نتنبأ بها بأنها ذات علاقة بالمهارات الناعمة؟

المفاهيم

المهارات الناعمة

يعود تاريخ مصطلح المهارات الناعمة إلى نهاية الستينيات من القرن الماضي عندما استخدم في الجيش الأمريكي (Silber & Foshay, 2009). ويعتبر مصطلح المهارات الناعمة مصطلحاً شائعاً في الوقت الراهن، ولا يوجد في الأدبيات إطار عام متفق عليه لتحديد المهارات الناعمة. وتعرف المهارات الناعمة على أنها «مجموعة من المهارات والقدرات التي يمتلكها الشخص من قدرات اجتماعية، والقدرة على التواصل الفاعل واستخدام اللغة المناسبة، والقدرة على العمل في الفريق، مع مجموعة من السمات الأخرى التي يمتلكها الشخص وتجعله مميزاً. وتعتبر المهارات الناعمة مكملية للمهارات الصلبة، وهي المؤهلات الفنية التخصصية والقدرات التي يمتلكها الشخص لأداء مهام محددة أو أنشطة معينة»، أو ذات الصلة التقنية المحددة؛ مثل البرمجيات والمحاسبة، وعلوم الكمبيوتر والمهارات الفنية وإنتاج الأدوات وغيرها. وتعتبر المهارات الناعمة مكملية لها كبعد آخر من المهارات. وتعتبر المهارات الناعمة إستراتيجية لتحقيق النجاح على الصعيد الشخصي وضرورية للإنسان الذي يسعى إلى الحصول على أي وظيفة (Cimatti, 2016).

وتشمل المهارات الناعمة أيضاً الوعي والتنظيم الذاتي والوعي الاجتماعي والمهارات الاجتماعية، وهي من مؤشرات الذكاء العاطفي (Goleman, 2000). والمهارات

الناعمة ذات صلة كبيرة بشخصية الفرد وسلوكه وتصرفاته في المواقف التي يمر بها؛ كاللباقة بالحديث والتواصل مع الآخر في جو من الود والتعاون، كما تعكس الأريحية التي يتعامل بها الموظف في بيئة العمل والقدرة على التعبير عن الذات والتواصل مع معطيات التكنولوجيا الرقمية؛ مثل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي ومهارة عرض الأفكار بصوره جذابة (خميس، 2013).

وقد اختلفت الدراسات في تحديد عناصر المهارات الناعمة، وإن تم الاتفاق على بعض منها. ويتفق الباحثون على أن المهارات الناعمة متعددة الأبعاد وتستخدم على نطاق واسع في مهن مختلفة على الرغم من الاختلافات في المفاهيم أو التصنيفات والمصطلحات.

وبغض النظر عن هذه الاختلافات، فإن التعريف الإجرائي للمهارات الناعمة في هذه الدراسة هو أنها مجموعة من الكفاءات والمهارات التي يمتلكها الموظف العامل في قطاع المعلومات والمكتبات، وتتمثل في سبع مهارات، هي: التواصل، وإدارة الوقت، والقيادة، والعمل ضمن فريق، والتخطيط، والتفاوض، واتخاذ القرار وحل المشكلات.

الرضا الوظيفي

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات القديمة التي طبقت في مؤسسات مختلفة وعلى قطاعات متعددة. وهناك تعريفات عديدة لمفهوم الرضا الوظيفي، وراجع أزييري (2011) مجموعة من التعريفات الخاصة بالرضا الوظيفي وعرضها. وقد يكون من التعريفات العامة للرضا الوظيفي والأكثر استخداماً وشيوعاً تعريف لوكي (1976)، الذي يشير إلى أن الرضا الوظيفي هو «حالة عاطفية إيجابية أو سعيدة تحدث نتيجة لتقويمه لوظيفته أو خبرته الوظيفية» (p. 1304). أي إنها حالة من السعادة والرضا مستمدة من العاطفة نحو الوظيفة التي يعمل بها الفرد، وتمتد إلى طبيعة العمل نفسها أو المحيط الاجتماعي والجغرافي الذي يحدده هذا العمل. وفي هذه الدراسة اعتمد على أحد المقاييس التي طبقت على المجتمع الكويتي (رضا، 1999) وسيوضح ذلك لاحقاً لقياس درجة الرضا الوظيفي. ويرى آخرون أن الرضا الوظيفي هو الموقف العام تجاه العمل أو الوظيفة، ويشير هذا المصطلح إلى مجموعة متنوعة من العوامل التي يمكن أن تؤثر على شعور الفرد تجاه وظيفته، ويرى آخرون أن الرضا الوظيفي هو «نتاج تفاعل مجموعة من الظروف النفسية

والفسيولوجية والبيئية التي تؤثر على شعور الفرد تجاه وظيفته» (Molla, 2015: 155). ويرى البعض الآخر أن الرضا الوظيفي هو «شعور الفرد الإيجابي تجاه عمله وإحساسه بالسعادة والارتياح نتيجة إشباع حاجاته ورغباته وتحقيق توقعاته من خلال العمل نفسه وبيئة العمل؛ مما يترتب على زيادة ثقته وولائه وانتمائه للمؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها» (العديلي، 1995، ص 189).

تجدر الإشارة إلى أن الدراسات عن الرضا الوظيفي لدى اختصاصي المعلومات والمكتبات في الكويت قليلة جداً؛ فقد أجرى عبد المعطي وليشر (2007) دراسة هدفت إلى قياس الرضا الوظيفي للمكتبيين العاملين في مكتبات كليات ومعاهد الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك رضا عاماً لدى العاملين بمكتبات الهيئة، كما أشارت إلى أهم العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي، وهي طبيعة العمل والأمن الوظيفي والعلاقة مع الزملاء في العمل والعلاقة مع الإدارة. أما عناصر عدم الرضا؛ فتمثلت في المرتبات وفرص التطور المهني وفرص الترقية. كما كشفت دراسة الأنصاري (2011) أن هناك رضا وظيفياً معتدلاً لدى المكتبيين في دولة الكويت، وأن من أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي هي: الاعتراف بالإنجاز، والعدالة في تقييم الأداء، والاستقرار والأمن الوظيفي، كما أظهرت النتائج أهم العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا، وهي: تواضع المرتبات والمكافآت والصورة الذهنية الاجتماعية للمهنة، وعدم توافر فرص الترقى والتقدم الوظيفي.

المهارات الناعمة وبيئة العمل والرضا عنه

تناول موضوع المهارات الاجتماعية مجموعة من الدراسات الأجنبية والعربية، وهي قليلة عامة. وفي المقابل اتسعت دائرة الدراسات الخاصة بموضوع الرضا الوظيفي، ونشط الباحثون فيه لقياس مستويات أداء ورضا الموظفين في قطاعات العمل المختلفة. وندرت تلك الدراسات التي ربطت بين المفهومين عامة. في حين هناك مجموعة من الدراسات التي تناولت مفهوم المهارات الناعمة بشكلها العام.

كشفت المكتبة الأجنبية عن مجموعة من هذه الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من منطلقات بحثية مختلفة، ومن الاجتهادات المميزة في مراجعة الأدبيات الأجنبية ما قام به (Cukier Hodson & Omar, 2015)؛ فقد قام الباحثون بدعم من مجلس العلوم الاجتماعية والإنسانية للبحوث (SSHRC) بمراجعة مجموعة من البحوث

والدراسات العالمية التي تناولت موضوع المهارات الناعمة من خلال مجموعة من قواعد البيانات المشهورة. وقد تركّز هذا البحث المكتبي وتمخض عن 146 بحثاً ودراسة، تناولت موضوع المهارات الناعمة في الأدبيات الأجنبية التي تتناول موضوع التعريف والقياس بهذه المهارات، في حين كانت نتيجة البحث وجود 198 بحثاً ودراسة تناولت موضوع المهارات الناعمة وعلاقتها بمشكلات قوة العمل واتجاهات الموظفين. بالإضافة إلى 176 دراسة عن القواعد والأصول التربوية وتطور المهارات الناعمة، وأخيراً 50 بحثاً مختلفاً في موضوعات أخرى ذات صلة. وتركزت أغلب الدراسات الغربية في هذه الاتجاهات، مع وجود بعض المقالات الأخرى التي استبعدت؛ لعدم وجود عمق تحليلي خاص بدراسة المهارات الناعمة، وبلغ عددها إجمالاً 6113.

يتضح من نتائج هذه الدراسة أن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع تركّزت حول موضوع التعريف بهذه المهارات وقياسها، وموضوع المهارات الناعمة وعلاقتها بمشكلات قوة العمل واتجاهات الموظفين، وكذلك القواعد والأصول التربوية وتطور المهارات الناعمة. وهناك دراسات أشارت إلى بعض من الخصائص والسمات الشخصية وعلاقتها بالرضا الوظيفي دون أن تشير إلى المهارات الناعمة صراحة. وقد أجرى فردوس (Firdaus 2015) دراسة حدد فيها خمس سمات شخصية، لها علاقة بموضوع الرضا الوظيفي؛ تمثلت في مشاعر الانبساط، والتوافق مع الذات، والضمير، والاستقرار العاطفي، والانفتاح على التجربة كمتغيرات وسمات شخصية ذات علاقة إيجابية بالرضا الوظيفي. وعلى الرغم من هذه العلاقة، فإن السمات قد تختلف عن المهارات الناعمة بحكم كونها سمات شخصية عاطفية وجدانية أكثر من كونها سمات ومهارات اجتماعية. وهذا الرأي عزّزه بالمبو (Palumbo 2015b) في إشارته إلى بعض من السمات والصفات الشخصية الأخرى وعلاقتها بالرضا في مجال العمل.

واستطاع بالمبو (2013; 2015a; 2015b) من خلال عدة دراسات أجراها الوقوف على ست مهارات ناعمة، هي: القدرة والمهارة بالتواصل مع الآخرين، القدرة على العمل مع فريق، القدرة على حل المشكلات، القدرة على إدارة المواقف الصعبة بكفاءة، القدرة على التفكير البناء، القدرة التقييمية للمهارات الفردية.

وقد بينت معظم الدراسات أهمية المهارات الناعمة؛ فقد أشار لازاروس (Lazarus 2013) إلى أهمية المهارات الناعمة في النجاح بالعمل محدداً هذه المهارات بمهارة القيادة، والتواصل أو الاتصال، والمهنية، والحضور، وآداب التعامل أو ما يسمى

بالإتيكيت. وقد أكد ديمنج قيمة المهارات الناعمة في سوق العمل، وكما أطلق عليها مصطلح المهارات غير المعرفية Non-Cognitive Skills. وقد أشار الباحث إلى أن المهارات الناعمة لا يمكن أن تتنبأ بها اختبارات الذكاء أو اختبارات التحصيل. وقد أوضح أن هذا المفهوم وهذه المهارات أصبحت مهمة في مجال العمل وشهدت تطوراً كبيراً في سوق العمل والتركيز عليها؛ لما تؤديه في النهاية من تحقيق إنجاز في العمل والرضا عنه (Deming, 2017).

وقد ازدادت أهمية المهارات الناعمة؛ نتيجة للعولمة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والذكاء الصناعي. فقد تنبأت دراسة أجريت في أستراليا بأنه في حلول عام 2030 سيكون ثلثا الوظائف المطلوبة وظائف تعتمد بشكل كبير على المهارات الناعمة (DeakinCo., 2019).

وقد ظهرت العديد من الدراسات التي أكدت أهمية المهارات الناعمة والحاجة إليها لعمل اختصاصي المكتبات والمعلومات؛ مثل دراسة أحمد وآخرين (Ahmed et al 2021) كولي وبارامشوار (Parameshwar & Kolle, 2014) (Special Libraries Association, 2016)، وقام شودري وآخرون بتقسيم المهارات الناعمة ذات الصلة بعمل اختصاصي المعلومات إلى ست فئات، هي: مهارات الاتصال، المهارات الاجتماعية، المهارات العامة، مهارات القيادة، مهارات المبادرة، الصفات الشخصية (Chaudhry et al, 2008).

وقد أكد عدة باحثين أهمية المهارات الناعمة في قطاعات عمل مختلفة. فعلى سبيل المثال أشار سجلوز (Schulz, 2008) إلى أهمية المهارات الناعمة في حياة الطلبة في الجامعة وبعدها. وتركز الدراسة على دور المعلم في تنمية مهارات الطلبة وتعزيزها؛ فهي تؤدي دوراً مهماً في تكوين شخصية الفرد، ومن خلالها يكتسب الطالب مهارات تتجاوز كثيراً تلك المعرفة الأكاديمية والعلمية أو التقنية. وقد حدد الباحث 21 مهارة من المهارات التي تعتبر ضرورة للعمل. وقام راجان (Rajan, 2010) بتحديد ست مهارات ناعمة، اعتبرها مهمة للعاملين في مجال الصناعة في قطاع العمل الخاص بالهندسة الميكانيكية، وهذه المهارات قسمها على النحو الآتي: المهارات الرئيسية، المهارات المرتبطة بالأفراد، المهارات والصفات الشخصية، والمهارات المفاهيمية، والمهارات التجارية العالمية، والمهارات المرتبطة بالمجتمع.

وضع بالمبو (Palumbo, 2013) نموذجين خاصين بالمهارات الناعمة وعلاقتهما

بالرضا الوظيفي وقام بمقارنتهما . فقد حدد النموذج الأول بالمهارات الناعمة، وأفرد لها مجموعة من الأسئلة التي يمكن أن تقاس من خلالها، والنموذج الثاني بما يسمى نموذج الرضا الدافعي، وحددهما أيضاً من خلال بعض الأسئلة والبندود مستخلصاً في النهاية العلاقة الإيجابية بين النموذجين.

وأشار تريباتي (2020) Tripathy في المجال نفسه إلى أن العاملين في القطاعات المختلفة يمكن أن يقوموا بتطوير قدراتهم ومهاراتهم الناعمة المتمثلة في مهارات الاتصال الفاعل، ومهارات العمل مع الفريق أو العمل الجماعي، والمهارات القيادية، وإدارة الضغوط الخاصة بالعمل، ومهارات الذكاء العاطفي وغيرها من المهارات الشخصية والناعمة. إن ذلك يحقق المنافسة في مجال العمل، وتساعد هذه المهارات الناعمة في تحقيق النجاح الخاص بالموظف في مجال عمله. بالإضافة إلى أنها تسهم بدور فاعل في تحقيق الرضا الوظيفي، وتوفير جو عمل مناسب للإنتاجية وتحقيقها. ويضيف (2008) Glenn أن الذين يمتلكون المهارات الناعمة يفيدون المؤسسات العالية الأداء ويسهمون في احتفاظها بميزة التنافسية.

وقد تركزت كثير من الدراسات في الجوانب التي تتعلق بالعملية التجارية والربحية للمؤسسة التي يعمل بها الفرد، وأهمية هذه المهارات في الإنتاجية والربحية وتحقيقها. وركز مادوكو وفيدال بوشي (2020) Maduko & Vidal Puche على أهمية المهارات الناعمة، بالإضافة إلى المهارات الصلبة عند المديرين وطرق الابتكار الخاصة بهم. فقد ركز الباحثان على دراسة المديرين في المجال الهندسي، وكيف يمكن أن يحقق هؤلاء المديرون الابتكار من خلال الاعتماد على المهارات الناعمة والصلبة على حد سواء. وفي مجال المقارنة بين الابتكار والمهارات الناعمة والصلبة، كشف الباحثان أن الابتكار يرتبط بالمهارات الناعمة بصورة أكبر إن تمت مقارنته بالمهارات الصلبة.

وقد قام هينيكام (2016) Hennekam بدراسة تأثير أربع مهارات على النجاح الوظيفي، وهي: تمثلت في مهارات الدافعية، والكفاءات، والنزاهة، والمهارات الاجتماعية. وكشفت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين هذه المهارات (عدا النزاهة) مع النجاح المؤسسي والرضا الوظيفي لأفراد العينة المدروسة، وجاءت من الموظفين الكبار البالغين 45 سنة وأكثر.

وعلى مستوى الدراسات العربية، فإن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع مازالت محدودة. فقد تناولت الدراسة التطبيقية التي أعدها محمد صهيب الأغا (2018)

المهارات الناعمة وعلاقتها بالأداء الوظيفي. وقد اختار الباحث عينة من العاملين في بنوك محافظات فلسطين الجنوبية. وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين المهارات الناعمة والرضا عن العمل والوظيفة في القطاع البنكي. وفي تصنيف أهمية هذه المهارات، حصلت مهارة الاتصال على الدرجة الأولى، ومهارة فرق العمل بالدرجة الثانية، ومن ثم الإبداع، فالقدرة على حل المشكلات التي تواجه العامل، وأخيراً مهارة تحمل المخاطر. وعرض الباحث مجموعة من الأدبيات العربية التي تناولت -على الأقل- بعداً من أبعاد المهارات الناعمة وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي؛ فقد عرض مهارات الاتصال التنظيمي، والإبداع الإداري، وفرق العمل، والمهارات العامة وعلاقتها بالأداء الوظيفي في مؤسسات مختلفة، وفي دول عربية متعددة.

وأجرى كروم موفق (2016) دراسة لقياس البنية العاملية لاختبار المهارات الاجتماعية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية الخاصة بالمبحوثين في الجزائر. حدد الباحث من خلال الاعتماد على البناء العاملي عشرة أبعاد، تمثلت في مهارات المشاركة الاجتماعية، والتفاعل، والمحادثة، والقيادة، والتعبير عن المشاعر، والانفعالات، والحساسية الاجتماعية، والمراقبة الاجتماعية، والتعاطف والارتياح الاجتماعي، والضبط الاجتماعي والانفعالية، والتكيف مع المواقف.

وقامت فائقة محمد علي حسن (2012) بدراسة ميدانية، تناولت سمات اختصاصي المكتبات والمعلومات ومهاراته في ثلاثة برامج بأقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات المصرية. وقد سعت الدراسة إلى الكشف عن المهارات والقدرات التي يفترض أن تتوافر لدى خريجي هذه الأقسام والبرامج ومدى ملائمتها لفرص العمل المتاحة في جمهورية مصر العربية، كما سعت إلى الكشف عن السمات والمهارات المطلوبة لسوق العمل، وقياس وجهات نظر العاملين في قطاع المعلومات والمكتبات في هذه المهارات، ومدى توافر المهارات المطلوبة في المقررات والبرامج الدراسية. خلصت الدراسة إلى أهمية إجراء مقابلات شخصية مع المتقدمين للعمل في هذا القطاع؛ للتحقق من توافر السمات والمهارات الشخصية المناسبة للعمل فيه.

وفي دراسة أخرى سعى الحلبي (2021) إلى تعرف المهارات الناعمة وأهميتها في قطاع المعلومات والمكتبات في دولة قطر، واختار عينة من العاملين فيه لتعرف هذه المهارات والإفادة منها من وجهة نظرهم. وقد جاء أفراد العينة من العاملين في المكتبات على اختلاف أنواعها في جمهورية مصر العربية. وانتهت الدراسة إلى أهمية المهارات الناعمة للعمل في المكتبات ومراكز المعلومات، وهو ما أكدته نسبة عالية

من أفراد عينة الدراسة. وأشارت النتائج إلى أهمية عوامل محددة في الكشف عن الاختلافات بين من يشغل الوظيفة الإدارية وغيرهم في عملية تفضيل بعض المهارات الناعمة على غيرها، وكذلك الاختلاف بين متغيري الخبرة العملية في هذا المجال، بالإضافة إلى أن نوع المكتبة له أثر خاص في تحديد المهارات المطلوبة.

وتعقيباً على الدراسات السابقة؛ فإن هذه الدراسة تركز -عامة- على قطاع محدد، يتمثل في قطاع المعلومات والمكتبات في دولة الكويت، ويتناول سبعة أبعاد من المهارات الناعمة (مهارات التواصل، وإدارة الوقت، والقيادة، والعمل ضمن فريق، التخطيط، والتفاوض، واتخاذ القرار وحل المشكلات)، رأى الباحثان أنها ذات ارتباط وثيق بهذا القطاع، ومن المهم قياس مدى توافرها. تبين اختلاف هذه المهارات بين دراسة وأخرى، وفي المقابل كشفت بعض الدراسات عن وجود علاقة بين مهارات محددة والقطاعات الخاصة بالمعلومات.

المنهج

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي عن طريق المسح الاجتماعي بالعينة، وهو منهج يتلاءم مع تحقيق أهداف الدراسة.

أولاً: عينة الدراسة

اشتمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في قطاع المعلومات والمكتبات في دولة الكويت. ويبلغ عدد قطاعات المعلومات والمكتبات التي اختيرت العينة منها 17 قطاعاً، واختير العاملون في هذه الوزارات والمؤسسات المختلفة والمتعددة، مع التركيز على أهم القطاعات التي تتبنى هذه القطاعات المعلوماتية، وتحديدًا المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ووزارة التربية، وجامعة الكويت، والهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. وتعتبر هذه القطاعات الأربعة من أكبر القطاعات التي يعمل فيها اختصاصيو المعلومات والمكتبات، بالإضافة إلى وجود مجموعة تعمل في مؤسسات الدولة المختلفة وفي مكباتها ومراكز معلوماتها الصغيرة الحجم نسبياً، التي لا تتطلب أعداداً كبيرة لإدارة المرفق المعلوماتي. ومن ثم جاء التركيز في الدراسة على هذه الجهات الأربع؛ بحكم حجمها الكبير، وجاء أكثر أفراد العينة منها. ولا بد من الإشارة إلى أنه لا يوجد أي إحصاء خاص عن مجتمع الدراسة؛ إذ إن الجهة المسؤولة عن الإحصائيات تقسم الأعمال إلى أقسام مختلفة، ولا تدرج العاملين في قطاع المعلومات والمكتبات في قائمة مستقلة؛ ومن ثم يتداخلون مع العاملين في قطاعات أخرى؛ فهم من الممكن أن يدرجوا تحت الاختصاصيين، والفنيين ومساعد الاختصاصيين والعاملين

في الخدمات، بحسب تصنيف الأعمال في الهيئة العامة للمعلومات المدنية في الكويت ومركزها الإحصائي. بالإضافة إلى المكتبات والمراكز المعلوماتية المختلفة الموجودة في المؤسسات والوزارات المختلفة؛ مثل مكتبة معهد الأبحاث، ومكتبة مركز الدراسات والبحوث الكويتية، ومكتبة البابطين، وغيرها من المؤسسات الأخرى بدولة الكويت. وقد اختيرت عينة متاحة من المكتبات المختلفة بلغ عدد أفرادها 270 مستجيباً ومستجيبة، أما من حيث السمات الديموغرافية والعامة لأفراد العينة المختارة، فإنها تتركز في الفئة العمرية بين (31 و50 سنة)، ويتبين أن أكثر من خمس العينة (21.5%) يقع في الشريحة العمرية (41-45 سنة)، وبعدها الشريحة العمرية (46-50 سنة) بنسبة (18.1%)، فالشريحة العمرية (31-35 سنة) بنسبة (17.8%)، وأقلها العينة العمرية التي تقع بين (56 سنة وأكثر) وهي بنسبة (2.6%). وقد كان عدد الذكور (66) بنسبة (24.4%)، وجاءت غالبية أفراد العينة من الإناث، وعددهن (200) بنسبة (74.1%) في حين كانت نسبة غير مبين (1.5%). وفي المستوى التعليمي لأفراد العينة؛ فإن غالبية أفراد العينة ممن هو حاصل على درجة البكالوريوس (68.1%)، ومن ثم حملة الدراسات العليا (ماجستير ودكتوراه) بنسبة (21.8%)، وأخيراً حملة (الدبلوم) (8.5%)، وهي تُعتبر النسبة الأقل.

أما طبيعة العمل الذي يعمل فيه أفراد العينة؛ إذا ما كان له علاقة في مجال المعلومات أم ليس له علاقة، فإن غالبية العظمى (68.1%) من أفراد العينة تعمل في مجال المعلومات، وجاء (19.3%) منهم في مجال له صلة وثيقة بمجال المعلومات، ونسبة (10.7%) في مجال لا علاقة له بالمعلومات. على الرغم من أن جميع أفراد العينة هم من الذين اختيروا من قطاع المعلومات في المؤسسات المختلفة. وقد توزعت العينة بين مؤسسات مختلفة؛ غالبيتها في المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب (25.9%)، سواء في المكتبة الوطنية أو المكتبات العامة المنتشرة في مناطق الكويت، و(14.1%) من جامعة الكويت بمكتباتها المختلفة، ومن وزارة التربية (35.6%)، و(9.6%) في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب و(14.8%) موزعة على جهات ومؤسسات معلوماتية أخرى.

(1) تتضمن 17 جهة مشاركة في هذه الدراسة. بالإضافة إلى ما ذكر تضمنت القطاعات: وكالة الأنباء الكويتية، ومركز البحوث والدراسات الكويتية، والجامعة الأمريكية، ووزارة الصحة، ومعهد الأبحاث، ووزارة الأشغال، ومؤسسات خاصة، ووزارة الإعلام، ومجلس الوزراء، ومكتبة البابطين، والهيئة العامة للرياضة، ووزارة الأوقاف، ومؤسسات تجارية.

ثانياً: أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة أداة لجمع البيانات المطلوبة لهذه الدراسة. واشتملت على ثلاثة أجزاء: الجزء الأول تضمن بعض المعلومات الديموغرافية؛ مثل العمر الذي تم تقسيمه إلى ثمانية مستويات، يبدأ من 25 سنة وأقل، وينتهي بـ 56 سنة وأكثر، وبواقع خمس سنوات في كل مستوى عمري. ثم الجنس، والمستوى التعليمي الذي قسّم إلى ثلاثة مستويات: دبلوم وما دون، وبكالوريوس، ودراسات عليا. أما الجزء الثاني؛ فقد تضمن مجموعة من الأسئلة الخاصة عن طبيعة العمل للعاملين في القطاع المعلوماتي والمكتبي؛ إذا ما كانت في مجال المعلومات، أم في مجال ذي صلة بمجال المعلومات، أم في مجال لا علاقة له بالمعلومات، وكذلك مكان العمل، والمؤسسة أو الوزارة، وسنوات الخبرة.

وقد جاء الجزء الثالث من هذه الاستبانة متضمناً مقياسين رئيسيين في هذه الدراسة، هما:

1 - مقياس المهارات الناعمة

وهو مقياس من تطوير وتنقيح الباحثين بعد الاطلاع على الدراسات السابقة، وتحديدًا دراسة محمد صهيب الآغا (2018)، ودراسة كروم موفق (2016)، اللتين اعتمد عليهما في بناء المقياس الخاص للمجتمع المحلي. وتضمن المقياس سبعة أبعاد تتمثل في الآتي:

1 - مهارات التواصل: تضمن هذا البعد ست عبارات، تقيس المهارات الفردية في التواصل مع الآخرين. ومن أمثلة هذه العبارات «أنتقي كلماتي بعناية عند التحدث مع الآخرين»، و«أنصت بشكل جيد»، «أوظف لغة الجسد بفعالية»، و«قادر على التعامل مع المخالفين لي بالرأي».

2 - مهارات إدارة الوقت: تضمن هذا البعد ست عبارات أيضاً، تقيس المهارات الفردية في كيفية الاستفادة من الوقت وإدارته بطريقة مفيدة. ومن أمثلة هذه العبارات: «أستخدم أجندة لأعمالي اليومية»، و«أوزع وقتي بين أسرتي والعمل»، و«أقوم بالترويح عن نفسي وقت الفراغ»، و«ألتزم بوقت محدد للانتهاء من الأعمال».

3 - مهارات قيادية: وتضمن هذا البعد سبع عبارات، تقيس المهارات الفردية في كيفية الظهور بمواصفات القيادة. ومن أمثلة هذه العبارات: «أتحمل المسؤولية»،

و«تجاوز المواقف الصعبة بكفاءة»، و«أتواضع مع الجميع»، و«متزن في مواجهة المشكلات»، و«أساعد الجميع».

4 - مهارات العمل ضمن فريق: وتضمن هذا البعد ست عبارات، تقيس المهارات الفردية في إمكانية التعاون مع الآخرين والعمل ضمن فريق جماعي. ومن أمثلة هذه العبارات: «أميل إلى العمل الجماعي لا الفردي»، و«أحب العمل ضمن فريق»، و«أستشير الآخرين عند الحاجة»، و«أتحمل ضغوط العمل مع الفريق».

5 - مهارات التخطيط: وتضمن هذا البعد سبع عبارات، تقيس المهارات الفردية في كيفية التخطيط السليم. ومن أمثلة هذه العبارات: «أملك مهارة التخطيط»، و«قادر على وضع أهداف مستقبلية»، و«أضع خططاً إستراتيجية لحياتي»، وأهدافي متوافقة مع إمكانياتي»، و«أستطيع تحديد الأولويات».

6 - مهارات التفاوض: وتضمن هذا البعد سبع عبارات أيضاً، تقيس المهارات الفردية في كيفية التفاوض مع الآخرين. ومن أمثلة هذه العبارات: «أركز على ما أريد تحقيقه بوضوح عند التفاوض»، و«يمكنني تقديم تنازلات لتحقيق مكاسب»، وأستمع أكثر مما أتكلم»، ولدي القدرة على كسب أطراف التفاوض دائماً»، وقادر على التفاوض في كل الأوقات».

7 - مهارات اتخاذ القرارات وحل المشكلات: وتضمن هذا البعد ثماني عبارات، تقيس المهارات الفردية في القدرة اتخاذ قرارات إدارية مناسبة وإمكانية حل المشكلات. ومن أمثلة هذه العبارات: «أحدد المشكلة بسهولة»، و«أكسب وقتاً مناسباً قبل اتخاذ القرار»، و«أأخذ القرار المناسب في الوقت المناسب»، و«أأخذ قراراتي بتأنٍ»، و«أأخذ قراراتي بعد دراسة عميقة للمشكلة».

واعتمد على مقياس ليكرت الخماسي، الذي يبدأ بموافق بشدة = (5)، وينتهي بمعارض بشدة = (1) في هذا المقياس. وجاءت جميع العبارات الواردة في المقياس موجبة وباتجاه واحد، وجاء الأبعاد: الأول والثاني والرابع في ست عبارات وبدرجة أعلى بلغت (30) وبدرجة أقل بلغت (6)، في حين جاءت الأبعاد: الثالث والخامس والسادس في سبع عبارات وبدرجة أعلى بلغت (35) وبدرجة أقل بلغت (7). أما البعد الأخير السابع؛ فقد جاء من ثماني عبارات وبدرجة أعلى بلغت (40) وبدرجة أقل بلغت (8). أما فيما يتعلق بإجراءات الصدق والثبات لهذا المقياس؛ فقد اعتمد على صدق

المحكمين؛ إذ اطلع خمسة من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة والاختصاص في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الكويت على هذا المقياس، وقاموا بمراجعته، وقدموا ملاحظاتهم، واقترحوا بعض التعديلات على عباراته، وقد أخذ بملاحظاتهم ومقترحاتهم، مع تحقيق توافق بينهم للتأكد من صدق ما وضعت له العبارات وقياس ما يفترض قياسه⁽¹⁾. أما ما يتعلق بقياس ثبات الأداة؛ فقد اعتمد على ألفا كرونباخ، وجاءت التقديرات مناسبة ومطمئنة لاستخدام هذا المقياس بأبعاده السبعة، حيث جاء معامل الثبات لمهارات التواصل (0.70) ومهارات إدارة الوقت (0.73)، ومهارات العمل ضمن فريق (0.77) ومهارات التخطيط (0.87)، ومهارات التفاوض (0.75)، مهارات اتخاذ القرارات وحل المشكلات (0.86) ومقياس المهارات الناعمة بأبعاده المختلفة (0.94).

2 - مقياس الرضا الوظيفي

وهو مقياس من إعداد وتصميم هادي مختار رضا (1999)، استخدمه الاختصاصيون الاجتماعيون في المجتمع الكويتي، كما استخدم في دراسات محلية أخرى (الكندري، 2016)، وطبقت إجراءات الصدق والثبات المعروفة عليه. وهو ملائم لقياس الرضا الوظيفي للمهنيين والعاملين أيضاً في القطاع المدروس عامة؛ ويتضمن المقياس ست عشرة عبارة، تقيس مدى رضا المستجيب عن الوظيفة التي يعمل بها. مثل: «العمل مع العملاء»، و«الصلاحيات التي تعطى لك لتقوم بعملك»، و«راتبك والمكافآت التي تحصل عليها»، و«الفرص المتاحة لك للحصول على الترقية»، و«التحدي الذي يعطيك إياه العمل»، و«جودة الإدارة والإشراف عليك»، و«الفرص التي تحصل عليها لاكتساب مهارات جديدة»، و«كمية الاتصال بالعملاء»...

وقد طلب من كل أفراد العينة تحديد درجة رضاه من خلال استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يبدأ براض جداً = (5) وينتهي بغير راض جداً = (1). جاء هذا المقياس من ست عشرة عبارة موجبة وبدرجة أعلى بلغت (80) وبدرجة أقل بلغت (16). وقد تم التحقق أيضاً من ثبات الأداة بحكم تطبيقها على شريحة مختلفة على الرغم من أن البيئة واحدة باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ، وأوضح درجة عالية أيضاً من الثبات في هذه الدراسة بلغت (0.93).

(1) قام بتحكيم الاستبانة كل من أ. د. هيفاء يوسف الكندري، وأ. د. مها مشاري السجاري، وأ. د. هند المعصب، وأ. محمد الضويحي، ود. حسين الفضلي من قسم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بكلية العلوم الاجتماعية.

ثالثاً: الإجراءات الإحصائية

استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، النسخة 24 (SPSS, Version 24). لإدخال البيانات وتحليلها. وقد اعتمد على الإحصاء الوصفي والاستدلالي. وللإجابة عن أسئلة الدراسة اعتمد على الإجراءات الإحصائية الآتية:

1 - الإحصاء الوصفي: اعتمد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنسبة، والدرجة والترتيب لقياس بنود وأبعاد مقياسي المهارات الناعمة، والرضا الوظيفي. وحددت الدرجة: عالية أو متوسطة أو منخفضة، من خلال الميزان الآتي: 2.66 درجة وأقل (ضعيفة)، من 2.67-3.66 (متوسطة)، وأخيراً 3.67 وأكثر (عالية أو مرتفعة).

2 - اختبار (ت) t-test؛ وذلك لقياس الفروق بين معدلات المهارات الناعمة بأبعادها السبعة (مهارات التواصل، وإدارة الوقت، والقيادة، والعمل ضمن فريق، التخطيط، والتفاوض، واتخاذ القرار وحل المشكلات) عند أفراد العينة.

3 - اختبار معامل الارتباط بيرسون، Pearson Correlation لقياس العلاقة بين أبعاد المهارات الناعمة السبعة بعضها مع بعض ومع الرضا الوظيفي لأفراد العينة.

4 - اختبار معامل التحليل الأحادي One-Way ANOVA؛ وذلك لقياس الفروق بين طبيعة عمل أفراد العينة من العاملين في قطاع المعلومات إن كانت بمجال المعلومات، أو ذات صلة بمجال المعلومات، أو غير ذات صلة بالمعلومات في مقياس الرضا الوظيفي.

5 - اختبار الانحدار المتعدد Multivariate Regression؛ لقياس أبرز المتغيرات الاجتماعية والمهنية العملية التي يمكن أن نتنبأ بها بأنها ذات علاقة بالمهارات الناعمة.

نتائج الدراسة

أولاً: البيانات الوصفية

للإجابة عن سؤال الدراسة الخاص بتحديد درجة المهارات الناعمة التي يمتلكها العاملون في قطاع المعلومات والمكتبات، وكذلك تحديد درجة الرضا الوظيفي لهم في مواقع عملهم، فإن جدول 1 يوضح المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والدرجة والترتيب لأبعاد المهارات الناعمة السبعة، وجدول 2 يوضح بنود الرضا الوظيفي.

جدول 1

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنسبة، والدرجة والترتيب لأبعاد المهارات الناعمة السبعة

تسلسل	العبارة	م	ع	النسبة	الدرجة	الترتيب
مهارات التواصل						
1	أنتقي كلماتي بعناية عند التحدث مع الآخرين	4.58	559.5	91.6	عالية	1
2	أنصت بشكل جيد .	4.46	570.5	89.2	عالية	2
3	أوظف لغة الجسد بفعالية.	3.95	741.7	79.0	عالية	5
4	قادر على التعامل مع المخالفين لي بالرأي.	4.09	705.7	81.8	عالية	4
5	أدعم كلامي بالأدلة.	4.30	620.6	86.0	عالية	3
6	يتفهم الآخرون آرائني.	3.85	670.6	77.0	عالية	6
	الإجمالي	25.15	2.39	83.8	عالية	2
مهارات إدارة الوقت						
1	أستخدم أجندة لأعمالي اليومية.	3.72	966.9	74.4	عالية	6
2	أوزع وقتي بين أسرتي والعمل.	4.36	758.7	87.2	عالية	1
3	أقوم بالترويح عن نفسي وقت الفراغ.	4.23	759.7	84.6	عالية	3
4	ألتزم بوقت محدد للانتهاء من الأعمال.	4.13	802.8	82.6	عالية	4
5	قادر على إنجاز مهامني في وقتها.	4.29	685.6	85.8	عالية	2
6	أقوم بتقييم أعمالي يومياً.	3.91	908.7	78.2	عالية	5
	الإجمالي	24.56	3.19	81.8	عالية	5
مهارات قيادية						
1	أتحمل المسؤولية .	4.58	538.5	91.6	عالية	2
2	أتجاوز المواقف الصعبة بكفاءة.	4.22	673.6	84.4	عالية	4
3	أتواضع مع الجميع.	4.64	566.5	92.8	عالية	1
4	متمرن في مواجهة المشكلات.	4.13	732.7	82.6	عالية	5
5	أساعد الجميع.	4.57	599.5	91.4	عالية	3
6	أستطيع توزيع الأدوار على الآخرين.	4.12	785.7	82.4	عالية	6
7	أتابع إنجازات الآخرين.	3.96	872.7	79.2	عالية	7
	الإجمالي	30.19	3.09	86.3	عالية	1

تابع/ جدول 1

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنسبة، والدرجة والترتيب لأبعاد المهارات الناعمة السبعة

تسلسل	العبارة	م	ع	النسبة	الدرجة	الترتيب
مهارات العمل ضمن فريق						
1	أميل إلى العمل الجماعي لا الفردي.	3.95	1.02	79.0	عالية	5
2	أحب العمل ضمن فريق.	3.98	.969	79.6	عالية	4
3	أستشير الآخرين عند الحاجة.	4.46	.576	89.2	عالية	1
4	أتحمل ضغوط العمل مع الفريق.	4.25	.764	85.0	عالية	2
5	أتجنب لوم زملائي عند الخطأ.	3.90	.909	78.0	عالية	6
6	لا أتعصب لرأيي.	4.08	.792	81.6	عالية	3
	الإجمالي	24.61	3.48	82.0	عالية	4
مهارات التخطيط						
1	أملك مهارة التخطيط.	4.15	.663	83.0	عالية	3
2	قادر على وضع أهداف مستقبلية.	4.16	.691	83.2	عالية	2
3	أضع خططاً إستراتيجية لحياتي.	4.06	.741	81.2	عالية	5
4	أهدافي متوافقة مع إمكاناتي.	4.13	.706	82.6	عالية	4
5	أستطيع تحديد الأولويات.	4.27	.621	85.4	عالية	1
6	أضع جدولاً زمنياً لتحقيق أهدافي.	3.86	.787	77.2	عالية	7
7	أتابع خططي بدقة.	4.00	.752	80.0	عالية	6
	الإجمالي	28.59	3.76	81.7	عالية	6
مهارات التفاوض						
1	أركز على ما أريد تحقيقه بوضوح عند التفاوض.	4.23	.672	84.6	عالية	1
2	يمكنني تقديم تنازلات لتحقيق مكاسب.	3.87	.875	77.4	عالية	4
3	أستمع أكثر مما أتكلم.	3.99	.831	79.8	عالية	3
4	لدي القدرة على كسب أطراف التفاوض دائماً.	3.84	.723	76.8	عالية	5
5	قادر على التفاوض في كل الأوقات.	3.78	.813	75.6	عالية	7
6	أتحكم بانفعالاتي عند التفاوض.	3.83	.801	76.6	عالية	6
7	لا أثير دواعي عدوانية عند التفاوض.	4.18	.706	83.6	عالية	2
	الإجمالي	27.62	3.48	78.9	عالية	7

تابع/ جدول 1

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنسبة، والدرجة والترتيب لأبعاد المهارات الناعمة السبعة

تسلسل	العبارة	م	ع	النسبة	الدرجة	الترتيب
مهارات اتخاذ القرارات وحل المشكلات						
1	أحدد المشكلة بسهولة.	4.19	.571	83.8	عالية	4
2	أكسب وقتاً مناسباً قبل اتخاذ القرار.	4.22	.613	84.4	عالية	2
3	اتخذ القرار المناسب في الوقت المناسب.	4.04	.702	80.8	عالية	8
4	أأخذ قراراتي بتأنٍ.	4.16	.707	83.2	عالية	6
5	أأخذ قراراتي بعد دراسة عميقة للمشكلة.	4.14	.667	82.8	عالية	7
6	أملك مهارة جمع المعلومات.	4.21	.649	84.2	عالية	3
7	أملك مهارة تحليل المعلومات.	4.18	.674	83.6	عالية	5
8	أقوم بتقييم قراراتي للاستفادة من نتائجها.	4.26	.636	85.2	عالية	1
إجمالي		33.34	3.67	83.4	عالية	3

جدول 2

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنسبة، والدرجة والترتيب لبنود الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي						
العبارة	م	ع	النسبة	الدرجة	الترتيب	
1 العمل مع العملاء	4.15	.802	83.0	عالية	1	1
2 الصلاحيات التي تعطى لك لتقوم بعملك	3.84	1.02	76.8	عالية	5	2
3 راتبك والمكافآت التي تحصل عليها	2.61	1.40	52.2	ضعيفة	15	3
4 الفرص المتاحة لك للحصول على الترقية	2.60	1.33	52.0	ضعيفة	16	4
5 التحدي الذي يعطيك إياه العمل	3.14	1.20	62.8	متوسطة	13	5
6 جودة الإدارة والإشراف عليك	3.31	1.15	66.2	متوسطة	11	6
7 الفرص التي تحصل عليها لاكتساب مهارات جديدة	3.09	1.18	61.8	متوسطة	14	7
8 كمية الاتصال بالعملاء	3.38	.974	67.6	متوسطة	10	8
9 الفرص المتاحة التي تسمح لك بمساعدة العملاء	3.57	1.03	71.4	متوسطة	7	9
10 وضوح الإرشادات واللوائح لكي تقوم بعملك	3.50	1.13	70.0	متوسطة	8	10

تابع/ جدول 2

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنسبة، والدرجة والترتيب لأبعاد المهارات الناعمة السبعة

الرضا الوظيفي					
الترتيب	الدرجة	النسبة	ع	م	العبارة
12	متوسطة	63.2	1.10	3.16	11 فرص التدخل في صنع القرارات
9	متوسطة	69.6	1.30	3.48	12 التقدير الذي تحصل عليه مقابل الأعمال التي تقوم بها من أجل مسؤولك في العمل
6	متوسطة	73.0	1.24	3.65	13 شعورك بالنجاح المهني
1	عالية	83.0	.934	4.15	14 مجال التخصص الذي تعمل فيه
1	عالية	83.0	.934	4.15	15 العلاقات الشخصية مع زملائك في العمل
4	عالية	77.6	1.09	3.88	16 مقدار النضج والنمو المهني الذي تحصل عليه من خلال عملك
	متوسطة	69.49	12.46	55.59	إجمالي

يبين جدول 1 أن المهارات الناعمة جميعها تُعتبر عالية؛ فجميع أبعاد هذه المهارات -سواء مهارات التواصل، ومهارات إدارة الوقت، والمهارات القيادية، والمهارات الخاصة بالعمل ضمن فريق، ومهارات التخطيط، ومهارات التفاوض، ومهارات اتخاذ القرارات، وحل المشكلات- تُعتبر عالية. بالإضافة إلى أن عبارات كل بند من هذه المقاييس الفرعية، تُعتبر عالية أيضاً. ويشعر أفراد العينة من العاملين في قطاع المعلومات بامتلاكهم هذه المهارات. وعند ترتيب هذه المهارات، حلت المهارات القيادية في المرتبة الأولى، تلتها مهارات التواصل، فمهارات اتخاذ القرارات وحل المشكلات، وجاءت مهارة العمل ضمن فريق في الترتيب الرابع، في حين جاءت مهارة إدارة الوقت في المرتبة الخامسة، ومهارة التخطيط في المرتبة السادسة، وقد حلت مهارات التفاوض في المرتبة الأخيرة.

أما فيما يتعلق بمقياس الرضا الوظيفي؛ فإن الأمر يُعد مختلفاً؛ إذ أشار جدول 2 إلى المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لبُؤود هذا المقياس. وقد جاءت الدرجة الكلية للمقياس الخاص بالرضا الوظيفي بشكل عام بدرجة متوسطة لأفراد العينة؛ وجاءت خمسة بُؤود من إجمالي ستة عشر بُؤوداً بدرجة عالية، وكانت أعلى درجة رضا عبارة العمل مع العملاء ومجال التخصص الذي يعمل

به أفراد العينة، والعلاقات الشخصية مع الزملاء في العمل؛ إذ جاءت بالترتيب الأول، وحلت الصلاحيات التي تُعطى لك لتقوم بالعمل في الترتيب الخامس، وقبله مقدار النضج والنمو المهني الذي يحصل عليه أفراد العينة من خلال العمل، وحلت هذه العبارة في المرتبة الرابعة. أما العبارات أو البنود التي حلت في الترتيب الأخير والضعيفة؛ فهي الرضا عن الفرص المتاحة للحصول على الترقية، والراتب والمكافآت التي يحصل عليها، وقد حلتا في الترتيبين الأخيرين السادس عشر والخامس عشر. وجاءت بقية البنود في الترتيب المتوسط، وتتضمن العبارات التسع المتبقية. وعلى وجه العموم، جاء مستوى الرضا الوظيفي لأفراد العينة بدرجة متوسطة.

ثانياً: التحليل الاستدلالي

للإجابة عن تساؤل الدراسة الخاص ومفاده هل هناك فروق دالة إحصائية بين المهارات الناعمة بأبعادها السبعة؟ فإن جدول 3 يوضح هذه الفروق.

جدول 3

المتوسط الحسابي (م) والانحراف المعياري (ع) وقيم (ت) للفروق بين المهارات الناعمة بأبعادها السبعة

المهارات الناعمة	م	ع	%	الفروق مع الأنظمة الأخرى	قيمة ت
التواصل	4.19	.399	83.8	التواصل * إدارة الوقت	**3.31
				التواصل * القيادة	***4.52-
				التواصل * العمل ضمن فريق	**2.70
				التواصل * التخطيط	**3.35
				التواصل * التفاوض	***9.02
				التواصل * اتخاذ القرار وحل المشكلات	.923
إدارة الوقت	4.09	.532	81.8	إدارة الوقت * القيادة	***7.88-
				إدارة الوقت * العمل ضمن فريق	.190-
				إدارة الوقت * التخطيط	.334
				إدارة الوقت * التفاوض	***4.78
				إدارة الوقت * اتخاذ القرار وحل المشكلات	*2.46-

تابع/ جدول 3

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنسبة، والدرجة والترتيب لبنود الرضا الوظيفي

المهارات الناعمة	م	ع	%	الفروق مع الأنظمة الأخرى	قيمة ت
القيادة	4.31	441.	86.3	القيادة * العمل ضمن فريق	***6.38
				القيادة * التخطيط	***8.36
				القيادة * التفاوض	***13.28
				القيادة * اتخاذ القرار وحل المشكلات	***5.21
العمل ضمن فريق	4.10	.581	82.0	العمل ضمن فريق * التخطيط	.425
				العمل ضمن فريق * التفاوض	***4.38
				العمل ضمن فريق * اتخاذ القرار وحل المشكلات	*1.67-
التخطيط	4.08	.537	81.7	التخطيط * التفاوض	***4.46
				التخطيط * اتخاذ القرار وحل المشكلات	**3.02-
التفاوض	3.95	.497	78.9	التفاوض * اتخاذ القرار وحل المشكلات	***8.84-
اتخاذ القرار وحل المشكلات	4.17	.458	83.4		

* $P < 0.05$; ** $P < 0.01$; *** $P < 0.001$

تُشير بيانات جدول 3 إلى أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين مهارة التواصل وجميع المهارات الأخرى عدا مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات، التي لم تكشف الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً فيها. وكشفت نتائج الدراسة أن أفراد العينة سجلوا معدلات أعلى في مهارات التواصل بالمقارنة مع مهارات إدارة الوقت؛ والعمل ضمن فريق، والتخطيط، وكذلك التفاوض. في حين جاءت مهارات القيادة أعلى من حيث المعدل من مهارات التواصل. أما ما يتعلق بمهارة إدارة الوقت فلم تكشف نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين مهارة إدارة الوقت، ومهارة العمل ضمن فريق والتخطيط. وكشفت النتائج أن معدل مهارة إدارة الوقت جاءت أعلى من مهارة التفاوض، وجاء معدل مهارة القيادة، ومهارة اتخاذ القرار، وحل المشكلات أعلى من حيث المعدل من مهارة إدارة الوقت، وجاءت الفروق هنا دالة إحصائياً.

أما ما يتعلق بمهارة القيادة؛ فقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائياً بين مهارة القيادة من جهة، ومهارات العمل ضمن فريق، والتخطيط،

والتفاوض، واتخاذ القرار وحل المشكلات من جهة ثانية، باتجاه مهارة القيادة. وكشفت نتائج الدراسة أيضاً أن مهارة العمل مع فريق جاءت أعلى من حيث المعدل، من مهارة التفاوض، في حين جاءت مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات أعلى من حيث المعدل من مهارة العمل ضمن فريق، وجاءت الفروق هنا دالة إحصائياً، في حين لم تكشف نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مهارة العمل ضمن فريق، ومهارة التخطيط. وقد جاءت مهارة التخطيط أعلى من حيث المعدل من مهارة التفاوض، وجاءت مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات أعلى من مهارة التخطيط والفروق دالة إحصائياً، وجاءت فروق في مهارة التفاوض ذات دلالة إحصائية مع مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات؛ إذ سجلت النتائج أن مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات أعلى من حيث المعدل مقارنة بمهارة التفاوض.

احتلت مهارة القيادة - كما سبقت الإشارة - إلى أنها سجلت أعلى المعدلات والنسبة المئوية من حيث الترتيب، وحلت ثانياً مهارة التواصل، فمهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات، فمهارة العمل ضمن فريق، فمهارة إدارة الوقت، فإدارة التخطيط، وأخيراً مهارة التفاوض التي حلت أخيراً.

وللإجابة عن التساؤل الخاص بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المهارات الاجتماعية والرضا الوظيفي، فإن جدول 4 يوضح العلاقة المتقاطعة بين الأبعاد السبعة للمهارات الناعمة، والرضا الوظيفي.

جدول 4

العلاقة المتقاطعة بين أبعاد المهارات الاجتماعية الناعمة والرضا الوظيفي

المتغيرات	1	2	3	4	5	6	7	8
1. التواصل	-	** .471	** .470	** .403	** .389	** .513	** .472	-.078
2. إدارة الوقت	-	-	** .575	** .334	** .650	** .513	** .508	.053
3. القيادة	-	-	-	** .463	** .597	** .538	** .489	.086
4. العمل ضمن فريق	-	-	-	-	** .348	** .424	** .238	-.055
5. التخطيط	-	-	-	-	-	** .512	** .596	.034
6. التفاوض	-	-	-	-	-	-	** .629	-.059
7. اتخاذ القرار وحل المشكلات	-	-	-	-	-	-	-	.001
8. الرضا الوظيفي	-	-	-	-	-	-	-	-

** $P < 0.01$

أشارت النتائج -كما يوضحها جدول (4)- إلى أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جميع المهارات الناعمة؛ فكلما زادت مهارات التواصل، زادت معها المهارات الأخرى: إدارة الوقت والقيادة، والعمل ضمن فريق، والتخطيط، والتفاوض، واتخاذ القرار، وحل المشكلات والرضا الوظيفي. وهذه العلاقة ايجابية على جميع المهارات المختلفة؛ فكلما زادت إحداها زادت معها المهارة الأخرى من حيث المعدل. وجاءت جميع العلاقات دالة عند مستوى (0.01). وفي المقابل، لم تكشف نتائج الدراسة عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين مقياس الرضا الوظيفي، وأي من المهارات الناعمة السبعة.

وقد طرحت الدراسة تساؤلاً خاصاً بطبيعة العمل لأفراد العينة من العاملين في شؤون المعلومات؛ إن كان هناك فروق دالة إحصائياً بين طبيعة عملهم في مجال المعلومات، أو مرتبط بالمعلومات أو لا علاقة له بالمعلومات في مدى الرضا الوظيفي، وجدول 5 يوضح هذه الفروق.

جدول 5

الاختلافات في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لطبيعة العمل الذي يعمل به أفراد العينة (المعلومات، متصل بالمعلومات، لا علاقة له بالمعلومات) في مستوى الرضا الوظيفي

طبيعة العمل الذي يعمل به أفراد العينة				المتغير		
العمر	م	ع	قيمة ف	مجموع المربعات	درجة متوسطة الحرية	متوسط المربعات
قطاع المعلومات	54.29	12.90		بين المجموعات	2	744.676
مرتبط بالمعلومات	55.75	11.58		داخل المجموعات	140	21072.779
لا علاقة له بالمعلومات	61.28	9.29	*2.47	المجموع	142	21817.455
المجموع	55.45	12.40				

تُشير النتائج في جدول 5 إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين العاملين في مجال المعلومات، وفي المجال المرتبط بالمعلومات، والعاملين في مجال لا علاقة له بالمعلومات في مستوى الرضا الوظيفي. فمن يعملون في مجال لا علاقة له بالمعلومات سجلوا معدلات أعلى في مستويات من حيث الرضا الوظيفي بالمقارنة بمن يعملون في مجال المعلومات أو مجال مرتبط بالمعلومات. وجاءت نتائج الدراسة دالة إحصائياً عند مستوى (0.05).

وللكشف عن علاقة مقياس المهارات الناعمة عامة، والأبعاد السبعة، والتنبؤ بأي من المتغيرات التي ترتبط بهذه العلاقة سواء أكانت متغيرات اجتماعية أم مهنية عملية؛ مثل الجنس، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، ومقياس الرضا الوظيفي، فإن جدول 6 يوضح العلاقة والتنبؤ بالمتغيرات ذات الصلة باستخدام معامل الانحدار.

جدول 6

معامل الانحدار لمهارات التواصل وعلاقتها بأبرز المتغيرات الاجتماعية والعملية

المتغير	B	Beta	قيمة ت
مقياس المهارات الناعمة العام	.663	.161	*1.88
المستوى التعليمي			
مهارات التواصل	.148	.210	*2.46
المستوى التعليمي			
مهارات العمل ضمن فريق	.180	.150	*1.82
الجنس	.170	.192	*2.33
المستوى التعليمي	.22	.377	*1.97
معدل الخبرة			
مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات	.217	.265	**3.18
المستوى التعليمي			

* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$

يوضح جدول 6 أن المستوى التعليمي هو متغير يمكن التنبؤ به كمتغير له علاقة مع مقياس المهارات الناعمة بشكلها العام، ومهارة التواصل، ومهارة العمل ضمن فريق، ومهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات. فالمستوى التعليمي لأفراد العينة متغير مهم، ويمكن التنبؤ به لكسب هذه المهارات. إضافة إلى أن الجنس (ذكور وإناث) ومعدل سنوات الخبرة ارتبطا بمهارات العمل ضمن فريق.

مناقشة النتائج

أشارت نتائج الدراسة إلى أن العاملين في قطاع المعلومات والمكتبات في دولة الكويت يشعرون بأنهم يمتلكون المهارات الناعمة بمختلف أبعادها من مهارات

خاصة بالتواصل، ومهارات إدارة الوقت، والقيادة، والعمل ضمن فريق، ومهارة التخطيط، والتفاوض، وكذلك مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات. وجاءت جميع هذه المهارات بدرجة عالية من حيث الاتجاه. ويعزى ذلك إلى أن طبيعة العمل في قطاع المعلومات تتطلب من الشخص أن يكون لديه مستوى عالٍ من المهارات الناعمة؛ مثل مهارات التواصل والعمل ضمن فريق خصوصاً في وظائف خدمات المعلومات وتنمية المجموعات والتزويد. وتتطلب طبيعة العمل التنسيق والتشاور وتبادل الآراء. وقد يكون العمل في هذا القطاع السبب في صقل هذه الخصائص وكون هذه المهارات لديهم. كما يعزى أيضاً إلى أن هذه المهارات قد تم اكتسابها في أثناء التحصيل الدراسي للعاملين في هذا القطاع وعن طريق الدورات التدريبية وورش العمل المتخصصة التي تنظم لهم، أو من خلال الدورات الإلكترونية ومنصات التعلم عبر الإنترنت، بالإضافة إلى أن المهارات الناعمة أساسية عند اختيار العاملين في قطاع المعلومات.

وعلى الرغم من أن المؤشرات الكمية توضح ارتفاع معدلات هذه المهارات عند أفراد العينة، فإنه عندما قيس مستوى الرضا الوظيفي، جاء الأمر مختلفاً. فلم تكشف الدراسة النتائج العالية نفسها عند قياس المهارات الناعمة، بل بالعكس جاء كثير من بنود مقياس الرضا الوظيفي متوسطاً وضعيفاً. فقد جاء الإجمالي العام لهذا المقياس متوسطاً. فلم تُشر النتائج إلى أن العاملين في قطاع المعلومات يكونون أو يشكلون رضاء وظيفياً عالياً في هذا القطاع. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد المعطي وليشر، (2007)، ودراسة الأنصاري (2011)، اللتين خلصتا إلى أن هناك -بشكل عام- رضاء وظيفياً متوسطاً لدى العاملين في مراكز المعلومات والمكتبات في دولة الكويت. كما أشارت الدراستان إلى أن عناصر عدم الرضا تمثلت في تواضع المرتبات والمكافآت والصورة الذهنية الاجتماعية للمهنة وعدم توافر فرص الترقى والتقدم الوظيفي.

والواضح أن قطاع المعلومات والمكتبات قطاع لا يحقق الرضا الوظيفي للعاملين فيه بدرجة عالية. ومن الواضح أن هناك نظرة ثقافية لا تتوافق مع أهمية هذه المهنة وطبيعتها بشكل عام. وقد توافقت ذلك مع تواضع الأجور التي طالما كان يُطالب بتحسينها المختصون والمنتظمون إلى هذا القطاع.

وما زالت جمعية المكتبات والمعلومات الكويتية تطالب بضرورة إقرار كادر الوظائف التربوية المساندة، التي تُعتبر المكتبات جزءاً منها؛ بحكم ما يقوم به اختصاصي المعلومات من دور مهم ورئيس في العملية التعليمية، وقد سعت الجمعية من خلال التواصل مع السلطة التشريعية المتمثلة في مجلس الأمة، وأعد قانون خاص تم تقديمه

إلى اللجنة التعليمية، ولكن ما زال الأمر مُعلقاً (جريدة الأنباء، 29 / 10 / 2018). وعلى الرغم من إقرار كادر الوظائف التربوية المساندة عام 2019، فإنهم حرموا هذه المزايا المالية (جريدة الجريدة، 14 / 3 / 2021). واستثناء هذا القطاع من الكادر المالي أضعف النظرة الثقافية لهذه الوظيفة، ولذلك لا نستبعد أن يكون مستوى الرضا جاء متوسطاً وضعيفاً في بعض البنود التي تقيس هذا الرضا الوظيفي داخل قطاع المعلومات والمكتبات، ومن الواضح أن هناك نظرة ثقافية متدنية للعمل في قطاع المعلومات، وهذا ما عززته نتائج الدراسة التي عبرت عن رضا متوسطة وما دون.

الأمر يختلف عن المهارات التي تعلمها ويُمارسها العاملون في هذا القطاع. فطبيعة العمل تُحتم عليهم التواصل الفاعل مع الآخرين، وجهود المتواصلين مع هذا القطاع، ومهم كذلك تكوين فرق العمل التي لا يمكن أن يتقن اختصاصي المعلومات عمله ودوره دون تواصل وتفاعل مع الآخرين، ومهم كذلك مهارات التخطيط والقيادة وغيرها من المهارات؛ بحكم كونها مهارات علمية أو أن طبيعة العمل ترتبط بأسس علمية، والتفاعل مع المعلومات وطالبيها، وهو الأمر الذي يُعزز كل المهارات المذكورة، التي سجلت معدلات عالية جميعها، وبجميع بنودها. فالعاملون يتعاملون مع موارد علمية معلوماتية، ويتفاعلون مع جمهور يطلب هذه المعلومات، وهو الأمر الذي يُعزز من أهمية هذه المهارات بأن تكون عالية نتيجة لطبيعة العمل، وما يُعزز كذلك النظرة الثقافية لقطاع المعلومات والمكتبات، فقد كشفت نتائج الدراسة أن العاملين في أعمال لا علاقة لها بالمعلومات من العاملين في القطاع نفسه قد حققوا درجات أعلى في مستويات الرضا الوظيفي عن أعمالهم إذا ما قورنوا بالعاملين في طبيعة خاصة بالمعلومات أو ذات صلة بالمعلومات. فهم عندما يبتعدون عن هذا العمل المعلوماتي والمكتبي يزيد لديهم مستوى الرضا، والعكس صحيح، وهو ما أوضحته نتائج الدراسة، وهذا الأمر يحتاج إلى معالجة فاعلة. وهو يعزز ما قامت به وعرضته بعض الدراسات؛ مثل دراسة أزييري (2011) Aziri الذي قام بمراجعة مجموعة من الأدبيات التي خلصت إلى أن عدم الرضا الوظيفي من الممكن أن يؤثر بشكل كبير على المؤسسة التي يعمل فيها الفرد. وقد كشفت أغلب الدراسات والبحوث العلمية التي جاءت في مجال المهارات الناعمة عن العلاقة بينها وبين الرضا الوظيفي وعلاقتها بالموظفين في مقار أعمالهم (Hodson & Omar, 2015).

وعن طبيعة المهارات الناعمة نفسها، إذا ما كانت إحداها أكثر معدلاً من الأخرى للعاملين في قطاع المعلومات والمكتبات، كشفت نتائج الدراسة أن مهارة القيادة

سجلت المرتبة الأولى وبعدها مهارة التواصل، وجاءت في آخر السلم مهارة التفاوض التي قد تكون أقل أهمية من حيث طبيعة العمل في قطاع المكتبات والمعلومات في حين ترتبط مهارة القيادة ببنود؛ مثل تحمل المسؤولية، والتواضع مع الجميع، ويساعد الجميع، ويُتابع إنجازات الآخرين وغيرها من هذه البنود التي ترتبط بشكل كبير بمهام قيادية يحتاج إليها العاملون في مجال المعلومات والمكتبات. وقد تكون مهارات التفاوض -على الرغم من أهميتها- أقل أهمية من هذه المهارات المتمثلة في القيادة، وكذلك التواصل التي تُعتبر من أهم المهارات التفاعلية مع الآخر، وخاصة دور المكتبي الذي يواجه الجمهور.

لقد أوضحت نتائج الدراسة أيضاً أن العنصر المتعلق بالمستوى التعليمي مهم في عملية اكتساب المهارات الناعمة. فارتفاع المستوى التعليمي يرتبط بارتفاع هذه المهارات. وخاصة أن المبحوثين ينتمون إلى شرائح تعليمية ثلاث: دبلوم وبكالوريوس ودراسات عليا. فالمهارات العلمية والعملية التي يكتسبها العاملون في أثناء دراسة تخصص المكتبات والمعلومات أسهمت في اكتساب المهارات الناعمة.

الخاتمة والتوصيات

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المهارات الناعمة ومدى الرضا الوظيفي، وكذلك الكشف عن أبرز العوامل ذات الارتباط والعلاقة بارتفاع نسبة هذه المهارات، والوقوف على الفروق بين هذه المهارات المختلفة التي يمتلكها العاملون في مجال المكتبات والمعلومات في دولة الكويت. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن العاملين في قطاع المعلومات والمكتبات في دولة الكويت يشعرون بأنهم يمتلكون المهارات الناعمة بجميع أبعادها من مهارات خاصة بالتواصل، ومهارات إدارة الوقت، والقيادة، والعمل ضمن فريق، ومهارة التخطيط، والتفاوض، وكذلك مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات. وجاءت جميع هذه المهارات بدرجة عالية. كما أوضحت نتائج الدراسة أن هناك رضاءً وظيفياً لدى أفراد العينة بشكل عام بدرجة متوسطة. ولم تكشف نتائج الدراسة عن وجود علاقة دالة إحصائياً بين مقياس الرضا الوظيفي وأي من المهارات الناعمة.

في ضوء نتائج الدراسة يمكن التوصية بالآتي:

- 1 - ضرورة مراجعة الكوادر والمسميات الوظيفية والحوافز المقدمة للعاملين في قطاع المكتبات والمعلومات ومساواتها بالقطاعات التربوية الأخرى، مع أهمية اعتبار قطاع المعلومات والمكتبات عنصراً أو مجالاً تنموياً داخل المجتمع.

- 2 - تطوير نظام الترقيات والتدرج في الوظائف وتقدير العاملين ورفع الروح المعنوية لديهم وإتاحة الفرصة أمامهم للمشاركة في اتخاذ القرارات وتوفير فرص التدريب لتنمية مهاراتهم ومعارفهم وتحديثها.
- 3 - ضرورة الاستمرار في تنمية المهارات الناعمة للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات لما لها من أهمية في الارتقاء بالأداء، ووضع برامج لتنمية المهارات الناعمة وزيادة فعاليتها عن طريق الدورات التدريبية وورش العمل المتخصصة.
- 4 - تضمين المهارات الناعمة في المقررات الدراسية لتخصص المكتبات والمعلومات لتحسين مهارات الطلبة بما يتناسب مع المتغيرات الحديثة في مجال المعلومات وليصبحوا مرشحين أكثر جاذبية للحصول على الوظائف.
- 5 - إجراء المزيد من البحوث والدراسات في الكويت والدول العربية حول العلاقة بين المهارات الناعمة والرضا الوظيفي، وكذلك دراسة أثر المهارات الناعمة على العلاقة مع الرؤساء في العمل.

المراجع

- الآغا، محمد صهيب. (2018). *المهارات الناعمة وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في بنوك محافظات فلسطين الجنوبية*. [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الأزهر-غزة.
- حسن، فائقة محمد علي. (2012). سمات ومهارات اختصاصي 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(3)، 47-149.
- الحلبي، خالد. (2021). المهارات الناعمة كضرورة للعمل في المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة تحليلية لأهميتها من وجهة نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات. *المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات*، 3(8)، 7-52.
- خميس، عبد الله. (2013). *المهارات الناعمة التي يبحثون عنها*. مؤسسة الرؤيا للصحافة والنشر.
- رضا، هادي مختار. (1999). العوامل التي تساهم في الرضا الوظيفي لدى الأخصائي الاجتماعي: دراسة استكشافية. *مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية*، 24(97)، 95-118.

الرمضان، فهد. (2021/3/14). جمعية المكتبات والمعلومات: 200 موجه بالتربوية المساندة محرومون من الكادر. جريدة الجريدة، 4965.

<https://www.aljarida.com/articles/1615654124310910800/>

السالم، منال؛ والكندري، أسماء؛ وملا جمعة، علي موسى؛ والعبد الله، فاطمة. (2017). المكتبات حقائق وأرقام (2017/2018). وزارة التربية، إدارة المكتبات.

<http://kuweb.ku.edu.kw/KuLib/ar/index.htm>

عبد المعطي، ياسر؛ ولشر، تريسا. (2007). الرضا الوظيفي للمكتبيين العاملين بمكتبات كليات ومعاهد الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بالكويت. /التربية، مجلة محكمة تصدر عن اللجنة الوطنية القطرية للتربية والثقافة والعلوم، 160، 88-99.

العديلي، ناصر. (1995). السلوك الإنساني والتنظيمي. معهد الإدارة العامة.

عمادة المكتبات، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. الموقع الإلكتروني للعمادة،

<https://e.paaet.edu.kw/AR/Sectors/AcademicServices/Departments/Deanship>

OflibrariesAndTechnologies/Pages/default.aspx

المجلس الوطني للثقافة والعلوم والآداب. (2018). إحصائية للأمانة العامة بالمجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب عن قطاع المكتبات العامة للعام المالي 2016 / 2017. <https://www.nccal.gov.kw>

الفضلي، عبد العزيز. (2018، أكتوبر 29). المكتبات والمعلومات تطالب إقرار كادر للوظائف التربوية المساندة. جريدة الأنباء.

<https://www.alanba.com.kw/ar/kuwait-news/education/864432/29-10-2018>

كروم، موفق. (2016). البنية العالمية لاختبار المهارات الاجتماعية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية. [رسالة دكتوراه غير منشورة]. جامعة وهران.

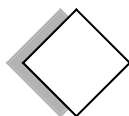
الكندري، هيفاء يوسف. (2016). الرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة به لدى الأخصائيين الاجتماعيين والموظفين في قطاعات الرعاية الاجتماعية بالكويت. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 160، 123-172.

Ahmed, S. Ameen, K., & Ahmed, S. (2021). Information professionals' soft skills status and barriers in its development: a mixed method study. *Library Management*, 42(1/2), 80-92.

Alansari, H. (2011). Career choice, satisfaction, and perceptions about their professional image: A study of Kuwaiti librarians. *Library Review*, 60(7), 575-587.

- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: a literature review. *Management Research & Practice*, 3(4), 77-83.
- Chaudhry, A.S., Khoo, C., Wu, P. and Chang, Y. (2008), "Trends in LIS education: coverage of soft skills in curricula", *Journal of Librarianship & Information Studies*, 66, 1-13.
- Cimatti, B. (2016). Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. *International Journal for quality research*, 10(1): 97-130.
- Cukier, W., Hodson, J. & Omar, A. (2015). *Soft skills are hard a review of the literature*. Ryeson University.
- Deming, D. J. (2017). The value of soft skills in the labor market. *NBER Reporter*, 4, 7-11.
- DeakinCo. (2019). *Premium skills: The wage premium associated with human skills*. file:///C:/Users/Hp/Downloads/deloitte-au-economics-premium-skills-deakinco-060120.pdf
- Hennekam, S. (2016). Competencies of older workers and its influence on career success and job satisfaction. *Employee Relations*, 38(2), 130-146.
- Goleman, D. (2000). Leadership that get results. *Harvard Business Review*, 78(2), 78-90.
- Kolle, S.R. & Parameshwar, S (2014). Competencies and soft skills for library professionals in information era. *International Journal of Library & Information Studies*, 4 (4), 86-97.
- Lazarus, A. (2013). *The Importance of Soft Skills for Job Success*. *Physician Executive*, 39(5), p40.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1297-1349).
- Rand McNally. Maduko, C., & Vidal Puche, P. (2020). *The impact of hard and soft skills on managers' innovativeness*. [Master theses]. Blekinge Institute of Technology, Sweden. Department of Industrial Economics.
- Mohd Firdaus, Zakaria (2015) *The relationship between personality traits, social support and training transfer: A study in manufacturing company*. [Unpublished Master's thesis], University Utara Malaysia.
- Palumbo, C. (2013). Soft Skills and Job Satisfaction. Two Models in Comparison. *Universal Journal of Psychology*", Horizon Research Publishing Ltd., Cal. USA, 1(3), 103-106.

- Palumbo, C. (2015a). Individual, organizational and social psychological wellbeing. *Scienze e Ricerche*, 14: 1-3.
- Palumbo, C. (2015b). *Individual wellbeing, organizational and social, through the assessment and development of soft skills*. *Psicologia*, 15, 1-2.
- Rajes, K. R. (2010). Soft skill requirement for employability in mechanical engineering industry. *Journal of Human Capital Development (JHCD)*, 3(2), 41-54.
- Schulz, B. (2008). The importance of soft skills: Education beyond academic knowledge. *Journal of Language & Communication*, 12, 146-154.
- Silber, K. H., & Foshay, W.R. (2009). *Handbook of Improving Performance in the Workplace*, Instructional Design and Training Delivery, John Wiley & Sons.
- Special Library Association. (2016). *Competencies for information professionals*. <https://www.sla.org/about-sla/competencies>.
- Tripathy, M. (2020). Relevance of soft skills in career success. *MIER Journal of Educational Studies Trends & Practices*, 91-102.



تلاستشهداد

الأنصاري، حسين أحمد، والكندري. يعقوب يوسف. (2024). المهارات الناعمة والرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع المعلومات والمكتبات في الكويت. *مجلة العلوم الاجتماعية*، 52(1)، 19 - 53.

To Cite:

Al Ansary. H., & Al-Kandari .Y. (2024). Soft skills and job satisfaction among workers in the information and library sector in Kuwait. *Journal of the Social Sciences*, 52(1), 19-53.

