

## مقالات – النص الكامل

تاريخ الاستلام: 10 فبراير 2023

تاريخ القبول: 30 أبريل 2023

تاريخ النشر: 31 أغسطس 2023

## العلاقة بين حق المعلومات والمعرفة والرضا الوظيفي للعاملين : دراسة لاستعراض أدبيات الموضوع

حقوق النشر (c) 2023 عزيزة علي



هذا العمل متاح وفقا لترخيص

المشاع الإبداعي 4.0 تخيص دولي

عزيزة علي محمدي

مفهرس، مكتب مكتبة الكونجرس بالقاهرة، مصر

باحثة بالدكتوراه، قسم المكتبات والوثائق والمعلومات،

جامعة القاهرة، مصر

aziza@cybrarians.info

### مستخلص

يُعرف الرضا الوظيفي بأنه "مشاعر العاملين تجاه أعمالهم، وينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم وما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم. كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل مثل سياسة الإدارة في تنظيم العمل، مزايا العمل في المنظمة، الأمان في العمل، مسؤوليات العمل وإنجازه، والاعتراف بالتقدير". تتعدد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، منها: الرضا عن الوظيفة بشكل عام، الرضا عن الأجور والمكافآت والحوافز، الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي، الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف، الرضا عن مجموعة العمل، الرضا عن النواحي الاجتماعية، الرضا عن بيئة العمل المادية، الرضا عن الشفافية والاتصال والتواصل بين القادة والموظفين، وكذلك الرضا عن المعلومات المتعلقة بالوظيفة التي يعملون بها بدءًا من المعلومات المعلن عنها في إعلان الوظيفة، المعلومات التي تُعرّف في مقابلة العمل، المعلومات المقدمة في عرض الوظيفة، والمعلومات المتعلقة بالمرتب والحوافز والمكافآت والتعويضات والوصف الوظيفي والمهام والمسؤوليات والدرجة الوظيفية والسلم الوظيفي والهيكل الإداري

للمؤسسة وفرص الترقى ومدى دقة وصحة وواقعية هذه المعلومات وتطبيقها في الواقع العملي.

## الكلمات المفتاحية

الرضا الوظيفي، المكتبات كمهنة

### تمهيد :

يعرف الرضا الوظيفي بأنه "عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازه والاعتراف بالتقدير." (1) تتعدد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي فمنها على سبيل المثال : الرضا عن الوظيفة بشكل عام، الرضا عن الأجور والمكافآت والحوافز، الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي، الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف، الرضا عن مجموعة العمل، الرضا عن النواحي الاجتماعية، الرضا عن بيئة العمل المادية، الرضا عن الشفافية والاتصال والتواصل بين القادة والموظفين (2)، وكذلك الرضا عن المعلومات التي يتم الحصول عليها والمتعلقة بالوظيفة التي يعملون بها بدءاً من المعلومات التي يتم الإعلان عنها في إعلان الوظيفة، والمعلومات التي يتم معرفتها في مقابلة العمل، والمعلومات التي يتم معرفتها في عرض وظيفة ما، والمعلومات المتعلقة بالمرتب والحوافز والمكافآت والتعويضات والوصف الوظيفي والمهام والمسؤوليات والدرجة الوظيفية والسلم الوظيفي والهيكل الإداري للمؤسسة وفرص الترقى وما إلى آخره من معلومات لها علاقة بالموظف والوظيفة ومدى دقة وصحة وواقعية مثل هذه المعلومات ومدى تطبيقها في الواقع العملي.

كما عرض جيفري فيفر في كتابه competitive advantage through people عددا من الممارسات الناجحة في إدارة الموارد البشرية وكان منها : حق المشاركة في المعلومات، حيث أن المشاركة في الأرباح تتطلب المشاركة في المعلومات أيضاً، فالمعلومات المتعلقة بالتكلفة والعائد تمكن العاملين من معرفة أهدافهم وتحسين أدائهم، ولكن يخشى كثير من المديرين فقدان نفوذهم إذا شاركهم العاملون في المعلومات، ويغيب عن هؤلاء المديرين أن مشاركة الجميع تعني مسؤولية الجميع (3)، ومن هذا المنطلق طرأت فكرة استعراض أدبيات موضوع العلاقة بين الحق في المعرفة والمعلومات من جانب والرضا الوظيفي من جانب آخر.

### مشكلة الدراسة أو مبررات اختيار الموضوع :

لاحظت الباحثة من خلال عملها كمفهرسة في إحدى قواعد بيانات النص الكامل وفرة عدد الدراسات التي تتناول الرضا الوظيفي في الأعوام الأخيرة، ولفت نظرها أيضاً استخدام نفس العنوان كثيراً مع تغيير العينة المطبق عليها، فهل ذلك معناه أنه تم تناول الرضا الوظيفي من جميع اتجاهاته وعلاقاته ومسبباته أو العومل المؤدية

<sup>1</sup> الحنيطي، إيمان محمد علي (2000). دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية. رسالة (ماجستير) - الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا، ص. 15.

<sup>2</sup> محمد، مصطفى (2018). الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء. ط. 1. عمان، الأردن : دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، ص. 15 متاح على :

<http://platform.almanhal.com/MNHL/Preview/?ID=1-134711>. تم الاطلاع بتاريخ : 2020/4/29

<sup>3</sup> مدحت محمد أبو النصر (2009). تنمية الموارد البشرية : مناهج واتجاهات وممارسات. القاهرة : الروابط العالمية للنشر والتوزيع. ص.ص. 215-216

إليه ونتائج أو انعكاسه على الشخص والبيئة والعمل والأسرة وغيرهم ؟ ولذلك فهم يكرروا نفس الموضوع الدقيق المدروس مع اختلافات طفيفة كفترة زمنية أو عينة التطبيق وغيرها، ومن هنا طرأت فكرة دراسة لاستعراض أدبيات الموضوع حول طبيعة العلاقة بين المعلومات والمعرفة من جانب والرضا الوظيفي من جانب آخر وذلك لمعرفة هل تم دراسة هذا الجانب بالفعل أم لا ؟ وهل تم دراسته بشكل مستقل أم بشكل عارض أثناء دراسة جانب معين ؟ وما النتائج التي آلت إليه هذه الدراسات إن وجدت ؟

### أهمية الدراسة :

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية المراجعات العلمية أو استعراض أدبيات الموضوع بشكل عام ألا وهي التعرف على الإنتاج الفكري الذي كتب في هذا الموضوع الدقيق وهو علاقة الحق في المعرفة والمعلومات بالرضا الوظيفي وتقييمه ومقارنته والتعرف على الثغرات أو النقاط الفرعية التي لم يتم تناولها وضمان عدم تكرار الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.

### أهداف الدراسة :

- التعرف على الإنتاج الفكري حول موضوع العلاقة بين الحق في المعلومات والمعرفة والرضا الوظيفي.
- مقارنة وتقييم الإنتاج الفكري حول موضوع العلاقة بين الحق في المعلومات والمعرفة والرضا الوظيفي.
- التعرف على نقاط القوة ونقاط الضعف في تناول العلاقة بين الحق في المعلومات والمعرفة والرضا الوظيفي.
- التعرف على النتائج التي توصلت إليها الدراسات التي تناولت العلاقة بين الحق في المعلومات والمعرفة والرضا الوظيفي.
- استعراض التوصيات التي أوصت بها الدراسات التي تناولت العلاقة بين الحق في المعلومات والمعرفة والرضا الوظيفي.

### مجال الدراسة وحدودها :

المجال الموضوعي : تتناول هذه المراجعة الدراسات التي تتناول موضوع العلاقة بين حق المعلومات والمعرفة والرضا الوظيفي.

المجال اللغوي : تتناول هذه المراجعة الدراسات التي تتناول موضوع العلاقة بين حق المعلومات والمعرفة والرضا الوظيفي باللغتين العربية والإنجليزية.

### المصادر الأساسية :

- بنك المعرفة المصري.
- قاعدة بيانات المنهل.
- قاعدة بيانات معرفة.

**مراحل الإعداد :**

مر إعداد هذه المراجعة العلمية بعدة خطوات، يتم توضيحها فيما يلي :

**1- مسح الإنتاج الفكري :**

وقد اعتمدت هذه الخطوة على البحث في :

**1/1 قاعدة بيانات المنهل باستخدام المصطلحات التالية :**

الرضا الوظيفي : وكان الناتج 123 عنوانا منهم 4 كتب، 82 مقال، 37 رسالة ماجستير ودكتوراه

Job satisfaction: وكان الناتج 89 عنوانا منهم 69 مقال، 20 رسالة ماجستير ودكتوراه

Information satisfaction: وكان الناتج ثلاثة عناوين منهم عبارة عن رسالتين ماجستير والثالث مقالة

الرضا المعلوماتي : ولم ينتج عن البحث أي نتائج

الحق في المعلومات : لم ينتج البحث عن نتائج

الحق في المعرفة : نتج عن البحث 6 نتائج منهم كتاب واحد و5 مقالات

Information rights: عنوانان وهما عبارة عن مقالتين

Knowledge rights: لم ينتج البحث عن نتائج

الرضا الوظيفي + حرية تداول المعلومات : لم ينتج البحث عن نتائج

Job satisfaction + right to know: لم ينتج البحث عن نتائج

Job satisfaction + availability of information: لم ينتج البحث عن نتائج

مع العلم أنه توجد أعمال باللغة العربية لها عنوانا موازي باللغة الإنجليزية وأخرى باللغة الإنجليزية لها عنوانا موازيا باللغة العربية أي أنه من المؤكد وجود عناوين مكررة بينهما

**2/1 بنك المعرفة باستخدام المصطلحات التالية :**

الرضا الوظيفي : وكان الناتج 124 عنوانا

Job satisfaction: 296 عنوانا

Employee + Information satisfaction: نتج عنها 69 عنوانا

الرضا المعلوماتي + الموظف : 17 عنوانا

الحق في المعلومات + الموظف : لم ينتج عنه نتائج دقيقة

الحق في المعلومات للموظف : لم ينتج عنه نتائج دقيقة

الحق في المعلومات للعامل : لم ينتج عنه نتائج دقيقة

الحق في المعلومات : 91 عنوانا

الحق في المعرفة : نتج عنه 65 عنوانا

Information rights: 216 عنوانا

Knowledge rights: 193 عنوانا

الرضا الوظيفي + حرية تداول المعلومات : 30 عنوانا

Job satisfaction + right to know: 25 عنوانا

Job satisfaction + availability of information: 30 عنوانا

**3/1 قاعدة البيانات العربية الرقمية معرفة باستخدام المصطلحات التالية :**

الرضا الوظيفي : نتج عنه 360 عنوان منهم عدد من العناوين الإنجليزية.

Job satisfaction: 277 عنوان ولكن عدد كبير منهم باللغة العربية وبذلك فمن المؤكد أنهم مكررين مع

نتائج البحث السابق.

Information satisfaction: نتج عنه 21 عنوان.

الرضا المعلوماتي : لم ينتج عنه نتائج.

الحق في المعلومات : نتج عنه 32 عنوان.

الحق في المعرفة : نتج عنه 7 عناوين.

Information rights: نتج عنه 4 عناوين.

Knowledge rights: نتج عنه 3 عناوين.

الرضا الوظيفي + حرية تداول المعلومات : لم ينتج عنه نتائج.

Job satisfaction + right to know: لم ينتج عنه نتائج.

Job satisfaction + availability of information: لم ينتج عنه نتائج.

Employee + Information satisfaction: لم ينتج عنه نتائج.

الرضا المعلوماتي + الموظف: لم ينتج عنه نتائج.

الحق في المعلومات + الموظف: عنوان واحد.

الحق في المعلومات للموظف: لم ينتج عنه أي نتائج.

الحق في المعلومات للعامل: لم ينتج عنه أي نتائج.

## 2- التنقية :

وتم فيها فحص ناتج البحث من تسجيلات ببيوجرافية بغرض اختيار التسجيلات التي تتصل بموضوع المراجعة اتصالا مباشرا

أولا : تم استبعاد التسجيلات المكررة :

كان مجموع ناتج البحث في قاعدة بيانات المنهل 223 عنوانا (159 مقال، 5 كتب، 59 رسالة ماجستير ودكتوراه) وبعد دمجهم ومراجعتهم وحذف المكررات والتي بلغ عددها 40 عنوانا (21 مقال، 19 رسالة ماجستير ودكتوراه) أصبح لدينا 183 عنوانا (138 مقال، 5 كتب، 40 رسالة ماجستير ودكتوراه)

وكذلك الحال بالنسبة لقواعد بيانات بنك المعرفة حيث كان مجموع نتائج البحث 1156 عنوانا وبعد دمجهم ومراجعتهم وحذف المكررات والتي بلغ عددها 282 عنوانا أصبح لدينا 874 عنوانا.

وبخصوص قاعدة بيانات معرفة كان مجموع ناتج التسجيلات الببيوجرافية 705 تسجيلة ببيوجرافية، ولكن نظرا لأنه تم البحث بها بعد الانتهاء من البحث والتنقية وحذف المكررات والاستبعاد والاطلاع على بعض المصادر في المصدرين السابقين فتم بها عدة خطوات في خطوة واحدة أي تم الاطلاع على عناوين التسجيلات الببيوجرافية المسترجعة دون تنزيلها واختيار المناسب منها واختياره وتنزيله وسيتم الانتقال إلى مرحلة الاطلاع على النص الكامل مباشرة.

ثانيا : كما تم استبعاد التسجيلات التي باللغات غير اللغة العربية واللغة الإنجليزية :

وهو مقال باللغة المالاية من المقالات المسترجعة من قاعدة بيانات المنهل.

واستبعاد مقال من بنك المعرفة باللغة البنجابية، 3 مقالات فارسي، 2 تركي، 1 برتغالي.

ثالثا تم استبعاد التسجيلات التي ليست لها علاقة بالموضوع :

وتم ذلك على مرحلتين :

المرحلة الأولى : الحكم على المصدر من العنوان أولا وبعد قراءة جميع العناوين التي نتجت عن البحث

تم تقسيم المصادر إلى فئات :

الفئة الأولى : مصادر مستبعدة نهائيا نظرا لأنها ليس لها علاقة بالموضوع نهائيا.

الفئة الثانية : مصادر محتمل أن يكون لها علاقة بالموضوع، وهي بحاجة أن يتم الاطلاع على المستخلص والمحتويات والمقدمة المنهجية والنتائج والتوصيات للتأكد من علاقتها بالموضوع. الفئة الثالثة : مصادر ذات علاقة جزئية بالموضوع وهي أيضا بحاجة للاطلاع عليها أو على الأقل الاطلاع على المستخلص والمحتويات والمقدمة المنهجية والنتائج والتوصيات للتأكد من علاقتها بالموضوع. الفئة الرابعة : مصادر يتوفر بها ركني أو وجهتي الموضوع وهما الحق في المعلومات والمعرفة للموظفين والرضا الوظيفي.

المرحلة الثانية : الاطلاع على مستخلصات المصادر المتوفرة وتنزيل المصادر التي غير متوفرة لها مستخلصات ليتم تصفحها والحكم عليها هل سيتم أخذها في المراجعة العلمية أم سيتم استبعادها.

### 3- الاطلاع على المصادر والتجميع المنطقي للمفردات :

تهدف هذه الخطوة إلى الإلمام بمحتويات المفردات التي تم التوصل إليها، ثم تجميعها في تجميعات منطقية تتفق مع المحتوى الموضوعي لكل منها وما يوجد بينها من علاقات موضوعية. وأثرت الباحثة أن تعبر عن الموضوع بمفردات عامة ولا تتقيد بقائمة رؤوس موضوعات محددة، فقامت بالتعبير عن جوانب الموضوع التي وجدتها عند حصر الإنتاج الفكري والاطلاع عليه تحت عدد من الفئات :

### دراسات تناولت مشاركة المعرفة كنتائج للرضا الوظيفي :

توصلت دراسة ل. سانج وآخرون<sup>(4)</sup> التي تتناول تأثير الرضا الوظيفي على مشاركة المعرفة بين أعضاء فريق المشروع والتي تم تجريبيها على 540 شخص من 80 مؤسسة تعمل في إدارة المشروعات في الصين- إلى أن "الرضا الوظيفي دور إيجابي في تبادل المعرفة بين زملاء العمل" وهذه الدراسة تؤكد على وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والحق في المعرفة والمعلومات بغض النظر أنها علاقة عكسية أي أن الحق في مشاركة المعلومات والمعرفة يأتي كنتائج للرضا الوظيفي وليس العكس.

### دراسات تناولت الحق في المعلومات والمعرفة كعامل من العوامل المسببة للرضا الوظيفي بشكل ضمني :

توصلت دراسة جازية رضاوية<sup>(5)</sup> التي تتناول العلاقة بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي- إلى أنه "كلما قل الاتصال الرسمي في المؤسسة كلما تقلصت مشاعر الرضا وفي هذه الحالة يلجأ العمال إلى أسلوب الاتصال غير

Sang, L., Xia, D., Ni, G., Cui, Q., Wang, J. and Wang, W. (2019), "Influence mechanism of job satisfaction and positive affect on knowledge sharing among project members: Moderator role of organizational commitment", Engineering, Construction and Architectural Management, Vol. 27 No. 1, pp. 245-269. <https://doi.org/10.1108/ECAM-10-2018-0463>

<sup>5</sup> رضاوية، جازية (2017). الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية. ع. 9 (2017). ص.ص. 96-77. DOI: 0047986/10.12816. متاح على :

<http://platform.almanhal.com/MNHL/Preview/?ID=2-119518>. تم الاطلاع بتاريخ : 2020/4/15

الرسمي لسد الفراغ الذي يحدثه الخلل الوظيفي للاتصال الرسمي. كما يعمل الاتصال غير الرسمي على سيولة تبادل المعلومات دون استعمال الهيكل الإداري مع التقليل من الإجراءات البيروقراطية الصارمة.<sup>6</sup>

كما توصلت نفس الدراسة إلى أن "الاتصال ببعديه الرسمي وغير الرسمي قد يكون مصدرا للرضا (كعامل الدافعية) أو مصدرا لعدم الرضا (كعامل الوقاية) في نفس الوقت، الفرق في الحالتين هو عنصر (الغياب والتوفر) فإذا غابت هذه العوامل حدث عدم الرضا وتوفرها يحقق الرضا، فإذا غاب الاتصال الفعال في المؤسسة فإن ذلك سيشعر العمال بالاستياء وإذا وفرت المؤسسة نظام سليم للاتصال فإن ذلك سيحقق الرضا." قد يتم الحكم على هذه الدراسة من الوهلة الأولى أنها ليس لها علاقة بموضوع المراجعة العلمية حيث أنها تتناول العلاقة بين الاتصال والرضا الوظيفي ولكن إذا تعمقنا في معرفة أهداف الاتصال، نجد أن من أهم أهداف الاتصال تبادل المعلومات والمعرفة بين جميع أطراف العاملين في المؤسسة سواء أكانت هذه المعلومات تقنية أو إدارية أو اجتماعية... إلخ وسواء أكانت بين الموظفين بعضهم البعض أو بين الموظفين والإداريين وسواء كانت موجهة من أعلى لأسفل أي من الإدارة العليا لجميع الموظفين أو من أسفل لأعلى أي من الموظفين للإدارة العليا، أي أن الاتصال هو مفهوم مرادف للحق في المعلومات والمعرفة.

توصلت دراسة ليلة كرامو<sup>6</sup> -والتي تناولت الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية- إلى أن الاتصال الداخلي الرسمي يؤثر إيجابا على مستوى الرضا لدى العمل ويظهر ذلك من خلال أجوبتهم حيث أكد أغلبهم على أن سهولة الحصول على المعلومات التي يحتاجونها لآداء مهامهم ووضوحها ومكان تواجدها تمكنهم من إتمام المهام الموكلة لهم في الأوقات المحددة لها مما يؤثر إيجابا على نفسياتهم من جهة ويرفع فرص الترقية لديهم من جهة أخرى، فعدم الوصول إلى المعلومات بسرعة يؤدي إلى تراكم الأعمال وعدم إنجازها في وقتها يخلق ضغوطات على العامل مما تؤثر سلبا على مستوى رضاه.

أشارت دراسة سليمان بن عبد الله الشتوي<sup>(7)</sup> -التي تناول الرضا الوظيفي لمديري ومديرات المدارس- إلى أن "مديرو ومديرات مدارس التعليم العام الحكومي يرون أن من أهم معوقات الرضا الوظيفي عدم أخذ المسؤولين برأي مديري ومديرات المدارس أثناء تعيين معلمين / معلمات جدد في المدرسة." وهذا يؤكد دور الحق في المعرفة في تحقيق الرضا الوظيفي حيث أن المديرين من حقهم أن يكونوا على دراية بمن يتم تعيينهم كمعلمين تحت إدارتهم بل من حقهم أن يشاركوا في الاختيار لأنهم هم الأكثر دراية باحتياجات المدارس التي يديرونها بالكوادر والخبرات المطلوبة، إذا فكيف لهم أن يديروا أشخاصا دون أن يكونوا ساهموا في اختيارهم ؟ أو على أقل تقدير قدموا احتياجاتهم للإدارة التعليمية أو للسلطة الأعلى ليتم تعيين ما هو مطلوب فعلا لآداء وظائفهم بفاعلية.

<sup>6</sup> كرامو، ليلة (2017). الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية : دراسة حالة مؤسسة "MFG ميديتراين فلوت قلاص" بالأربعاء، مجلة الإبداع، مج. 7، ع. 7، ص. 166-178. متاح على : <https://search.emarefa.net/detail/BIM-859407>. تم الاطلاع بتاريخ : 2020/5/13

<sup>7</sup> الشتوي، سليمان بن عبد الله (2016). الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام الحكومي بمحافظة شقراء. مجلة كلية التربية - جامعة بنها. مج. 27، ع. 105، ج. 2 (2016). ص.ص. 49-88. DOI: 0028148/10.12816. متاح على : <http://platform.almanhal.com/MNHL/Preview/?ID=2-89423>. تم الاطلاع بتاريخ : 2020/4/15

توصلت دراسة سارة إبراهيم علي العبرود<sup>(8)</sup> -التي تتناول العلاقة بين المهام الإشرافية لمديري المدارس والرضا الوظيفي للمعلمين- إلى أنه "يوجد علاقة ارتباطية موجبة بين ممارسة المدراء لمهامهم الإشرافية والرضا الوظيفي لدى المعلمين"، وكان من المهام الإشرافية للمديرين: "إطلاع المعلمين على نماذج من الخطط اليومية والفصلية للاستفادة منها، إشراك المعلمين في وضع الخطط العلاجية لمشاكل الطلبة التعليمية، إشراك المعلمين في عمليات التخطيط للمهارات التعليمية المنوية تحقيقها، إشراك المعلمين في عملية صنع القرار". وتعتبر هذه المهام الإشرافية ذات اتصال بالحق في المعلومات والمعرفة للمعلمين لتحقيق الرضا الوظيفي عن عملهم.

توصلت دراسة عائدة القاسمية ومريم العمرية<sup>9</sup> التي تتناول العلاقة بين التنمية المهنية ومستوى الرضا الوظيفي إلى "وجود علاقة طردية موجبة بين التنمية المهنية ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة صحار، كما أوضحت وجود علاقة طردية بين التنمية المهنية وأبعاد الرضا الوظيفي (الرضا عن الوظيفة، الرضا عن العائد من الوظيفة، الرضا عن العلاقات الإنسانية) كل واحد على حدا". ومن توصيات هذه الدراسة "ضرورة مساهمة الجامعة في توفير فرص التنمية المهنية من خلال مشاركة جميع الموظفين في المؤتمرات والورش الخارجية لما لها أثر كبير في إثراء المعرفة والخبرات لدى الموظف، ناهيك عن العائد النفسي الذي يعود على الموظف في حال حضور برامج تنمية خارج نطاق بيئة العمل التي يعمل بها." على الرغم من أن هذه الدراسة لم تذكر بشكل صريح الحق في المعلومات والمعرفة إلى أنه من البديهي أن التنمية المهنية ما هي إلا زيادة وترسيخ وتوكيد في المعرفة والمعلومات والخبرات التي تتعلق بمهنة ما أي أنها في النهاية تؤكد على العلاقة بين الحق في المعلومات والمعرفة والرضا الوظيفي بشكل ضمني من خلال إثبات العلاقة بين التنمية المهنية والرضا الوظيفي.

توصلت دراسة كيلاش جوشي وأرون راي<sup>(10)</sup> -التي تناولت التأثير المباشر لجودة المنتجات الإعلامية على الرضا الوظيفي لمستخدمي نظم المعلومات وكذلك التأثير غير المباشر على تضارب الأدوار وغموضها والتي طبقت على 368 مستخدم- إلى أنه "يوجد تأثير إيجابي لجودة المنتجات الإعلامية على الرضا الوظيفي ولكن يتوسط تضارب الأدوار والغموض هذه العلاقة. كما أوصت الدراسة مصممي وباحثي نظم المعلومات ضرورة اهتمامهم بتصميم أنظمة تأخذ في الاعتبار المهام وبعض الأمور التنظيمية التي قد تؤثر على بيئة عمل المستخدمين إلى جانب اهتمامهم بالأنظمة التي تلبى أهدافهم الأساسية في تقديم المعلومات".

8 العبرود، سارة إبراهيم علي (2016). مستوى مديري المدارس الأساسية للمهام الإشرافية وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المعلمين في مدينة الخمس / ليبيا / إشراف محمد حسن العمارة. رسالة (ماجستير) - جامعة عمان العربية، كلية العلوم التربوية والنفسية، تخصص الأصول والإدارة التربوية، 2016. أن، 80 ص. متاح على : <http://platform.almanhal.com/MNHL/Preview/?ID=4-93580>. تم الاطلاع بتاريخ : 2020/4/14

9 القاسمية، عائدة بنت بطي بن راشد ومريم بنت سعيد بن محمد العمرية (2018). التنمية المهنية وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة صحار. مجلة كلية التربية - جامعة أسبوط. مج. 34، ع. 6 (يونيه 2018). ص.ص. 448-517. DOI: 10.12816/0054515/10. متاح على : <http://platform.almanhal.com/MNHL/Preview/?ID=2-136795>. تم الاطلاع بتاريخ : 2020/4/15

أوصت دراسة هالة غالب الناهي<sup>11</sup> -والتي تناولت الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى أمناء المكتبات في جامعة البصرة- بعدد من التوصيات لتحقيق الرضا الوظيفي منها ما له علاقة بالحق في المعلومات والمعرفة مثل : "العمل على توفير مقاعد دراسية داخل العراق وخارجه لإكمال الدراسات العليا وتطوير خبراتهم، اعتماد الدورات التدريبية لأمناء المكتبات لزيادة الخبرة واعتمادها كمكافأة تشجيعية لهم، اطلاع العاملين على عملية التخطيط التي ستتم لتطوير التقنيات ليتهيئوا نفسياً لتقبل العمل على التقنيات الحديثة للوصول إلى درجة الرضا عن العمل، التأكيد على تدريب مهارات الميكنة بطرائق مختلفة وأساليب متنوعة تناسب جميع الأمناء الذين يرغبون العمل بها، تطابق برامج التدريب مع الاحتياجات الحقيقية للأمناء في المكتبة وعدم تفضيل أحد على الآخر". وقد لا تكون هذه التوصيات ذكرت بشكل صريح الحق في المعلومات والمعرفة ولكنها أوصت بالحق في التدريب والتعلم وهما وسيلتان للحقول على المعلومات والمعرفة وبذلك فإنها تؤكد على العلاقة بين الحق في المعلومات والمعرفة من ناحية والرضا الوظيفي من ناحية أخرى.

اقترحت دراسة عبد المجيد صالح بوعزة وأحمد علي محمد الجحافي ومسلم سالم أحمد العمري<sup>(12)</sup> -والتي تناولت الرضا الوظيفي لدى خريجي أقسام دراسات المعلومات : دراسة حالة للمكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس- من خلال اقتراحات المبحوثين بشأن تحسين حالة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس عدد من الاقتراحات منها على سبيل المثال : "إتاحة فرص للتعليم المستمر، توفير فرص للتدريب من خلال الدورات التدريبية لتحديث مهاراتهم ومعارفهم في المجال، حضور المؤتمرات والندوات والمعارض الخارجية، إتاحة الفرصة للموظفين لإكمال دراساتهم العليا". وتؤكد هذه الاقتراحات على أهمية الحق في المعلومات والمعرفة بالرضا الوظيفي حتى لو كانت هذه الاقتراحات لم تذكر بشكل مباشر الحق في المعلومات والمعرفة ولكن ذكرت الحق في التدريب والتعليم وحضور المؤتمرات وهم بطبيعة الحال وسائل للحصول على المعلومات والمعرفة.

دراسات تتناول العلاقة بين الحق في الاستماع والرضا الوظيفي والتي بدورها تؤدي إلى ثراء معرفة المتلقي :

توصلت دراسة محمد بن سعيد العمري<sup>(13)</sup> إلى أنه "توجد علاقة طردية موجبة بين مهارة الاستماع لدى الرؤساء والرضا الوظيفي للمرؤوسين، وأقوى مهارات الاستماع تأثيراً على الرضا الوظيفي للمرؤوسين هي مهارة الانتباه والاهتمام. وأوصت الدراسة بتوفير البيئة المناسبة للاستماع وتعميق الوعي لدى الموظفين لمفهوم

11 الناهي، هالة غالب. 2014. الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى أمناء المكتبات في جامعة البصرة. *آداب البصرة*، مج. 2014، ع. 70، ص. 387-408. متاح على : <https://search.emarefa.net/detail/BIM-421308>. تم الاطلاع بتاريخ : 2020/5/13

12 بو عزة، عبد المجيد صالح والجحافي، حمد علي محمد والعمري، مسلم سالم أحمد (2013). الرضا الوظيفي لدى خريجي أقسام دراسات المعلومات : دراسة حالة للمكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس. الرياض، السعودية : الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات. متاح على : <https://search.emarefa.net/ar/viewer/BIM-373716> تم الاطلاع بتاريخ : 2020/5/13

13 العمري، محمد بن سعيد (2016). العلاقة بين مهارة الاستماع لدى المدراء والرضا الوظيفي للمرؤوسين في مؤسسات الأعمال السعودية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*. مج. 12، ع. 3 (2016). ص.ص. 627-666. DOI : 10.12816/0033326/10. متاح على <http://platform.almanhal.com/MNHL/Preview/?ID=2-96619> :

العلاقة في بيئة العمل الذي سيؤدي في الأخير إلى زيادة رضاهم الوظيفي " قد تكون هذه العلاقة عكس الحق في المعلومات والمعرفة ولكنها تؤدي بالنهاية للنتيجة المرجوة وهي الرضا الوظيفي ومشاركة المعلومات حيث أن الرؤساء عندما يستمعون بإنصات وانتباه واهتمام للمرؤوسين يجعلوهم يشعرون بالاهتمام والانتماء لعملهم وأن لهم أهمية ولهم صوت يتم سماعه من ناحية كما يتم مشاركة معلومات العمل بين الرؤساء والمرؤوسين مما يجعل الطرفين على علم ودراية بكل ما يحدث في بيئة العمل ويساعد الطرفين على اتخاذ القرارات المناسبة في وقتها الصحيح.

### النتائج :

- اتضح من استعراض أدبيات الموضوع أنه لا توجد دراسات مباشرة عن العلاقة بين الحق في المعلومات والمعرفة من جانب والرضا الوظيفي من جانب آخر بشكل واضح وكامل بداية من العنوان للأهداف للنتائج والتوصيات.
- بالرغم من عدم وجود دراسات واضحة ومباشرة عن العلاقة بين الحق في المعلومات والمعرفة والرضا الوظيفي إلا أن معظم الدراسات التي عرضتها الباحثة تؤكد على دور الحق في المعلومات المعرفة في تحقيق الرضا الوظيفي حيث أنها تعتبر عامل من عوامل تحقيق ذلك الرضا.
- وجدت عدة دراسات تتناول الحق في المعرفة بشكل ضمني من خلال النتائج أو التوصيات وغيرهما.
- وجدت دراسة تتناول الرضا الوظيفي كمسبب لمشاركة المعلومات وليس العكس.
- وجدت دراسة تتناول حق الاستماع كمسبب للرضا الوظيفي وليس الحصول على المعلومات.

### التوصيات:

- ضرورة إعداد دراسات حول التأثير المتبادل بين الحق في المعلومات والمعرفة داخل المؤسسات والرضا الوظيفي.
- ضرورة إعداد استعراض أدبيات الموضوع في كل عامل من العوامل المؤدية للرضا الوظيفي على حدة، وكذلك النتائج المترتبة على الرضا الوظيفي من عدمه وذلك لتقييم الدراسات التي تكتب في هذا الشأن ومنع التكرار وكذلك معرفة مواطن الضعف أو القصور في النقاط التي لم يتم تناولها باستفاضة لإمكانية دراستها مستقبلاً.
- كما توصي الباحثة بتجميع الدراسات الموصي بها من قبل الباحثين السابقين في الدراسات ومقارنتها بالدراسات التي تمت بعدهم والإجابة على تساؤل هل يقوم الباحثين بتنفيذ توصيات الدراسات المستقبلية أم يتم تجاهلها ؟ وتساؤل آخر هل يتم نقل التوصيات كما يتم نقل الأبحاث أيضا ؟
- ضرورة إجراء دراسة تتناول مقارنة بين النتائج والتوصيات للدراسات التي تناولت موضوع محدد حيث وجدت الباحثة العديد من الدراسات نفس النتائج والتوصيات دون تعديل وذلك من الممكن أن يكون ناتج نقل الأبحاث أو سرقتها أو توارد أفكار ولكن أعتقد أن التوارد ممكن أن يكون في نقطة أو اثنين وليس في جميع النقاط.

## المصادر التي تم الرجوع إليها في كيفية إعداد المراجعة العلمية :

- شاهين، شريف كامل (2020). القواعد الإرشادية لإعداد أبحاث استعراض أدبيات الموضوع أو المراجعات العلمية.
- عزي، هشام محمود (2003). الاتجاهات الحديثة في تنمية مهارات أخصائي المعلومات : مراجعة علمية. الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج. 10، ع. 19 (يناير 2003). ص.ص. 117-173
- متاح على : <https://0811nd034-1103-y-https-ekbjun-ethraadl-com.mplbci.ekb.eg/Record/4403/Description#tabnav>  
تم الاطلاع بتاريخ 2020/4/20
- فراج، عبد الرحمن (2017). أسس إعداد المراجعات العلمية : ورشة عمل مقامة بكلية الآداب – جامعة بني سويف 2017/4/23.

- Mongan-Rallis, Helen (2014). Guidelines for writing a literature review.
- Galvan, J. (2006). Writing literature reviews: a guide for students of the behavioral sciences (3rd Ed.). Glendale, CA: Pyczak Publishing.
- Write a Literature Review. Available on: <https://guides.lib.uoguelph.ca/LiteratureReview> Accessed in 24/4/2020
- Seven Steps to Writing a Literature Review. Available on: <https://guides.lib.uoguelph.ca/c.php?g=130964&p=5000948> Accessed in 24/4/2020