



اسم المقال: حقيقة برمجية لاختبار العلاقة بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي (نظام مقترن)

اسم الكاتب: م.م. نعمه عبدالله الفخري، م.م. سهير عبد داود، خنساء حكمت سليمان

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/3235>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/12 00:26 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

المتاحة على الموقع <https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الراذدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.



حقيقة برمجية لاختبار العلاقة بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي (نظام مقترن)

خنساء حكمت سليمان

م.مبرمج

سهير عبد داود

مدرس مساعد-قسم نظم المعلومات
الإدارية

نعمه عبدالله الفخرى

مدرس مساعد-قسم نظم المعلومات
الإدارية

كلية الادارة والاقتصاد-جامعة الموصل

المستخلص

يتضمن البحث محاولة لبناء نظام خبير مقترن يهدف تشخيص حالات الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي لدى الاشخاص العاملين، وتوجيهه الانظار إلى كيفية تعزيز هذه الأبعاد على نحو يساعد على تكوين مناخ نفسي إيجابي لدى الأفراد العاملين عن طريق تقليل الضغط في الوظيفة. وقد هدف البحث في تصميمه إلى توفير قوائم وشاشات تسهل عملية استخدام النظام فضلاً عن إمكانية الاطلاع على قاعدة المعرفة وإجراء تحديثات وأضافة إلى محتوياتها.

وفي مجال التأثير النظري فقد اشتغل البحث على تعريف بالأنظمة الخبرة ومكوناتها والتعریف بمفهوم الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي، فضلاً عن بعد آخر وهو التصميم الوظيفي الذي يعده الاكاديميون المتغير الاصم في وجود الضغط الوظيفي.

A Programming Portfolio to Select the Relation between Employment Pressure and Satisfaction (A proposed System)

Ne'ma A. Al-Fackry

Assistant Lecturer

Management Information
Systems
University of Mosul

Suhair A. Dawood

Assistant Lecturer

Management Information
Systems
University of Mosul

Khansaa H. Sulaiman

Assistant programmer

Computers Unit
University of Mosul

Abstract

The research includes an attempt to build a proposed experience system which aims to diagnose the cases of the functional pressure and the functional satisfaction for the employees and to direct the eyesight to how to do in supporting these directions for

تأريخ قبول النشر ٢٤/٤/٢٠٠٨

تأريخ استلام البحث ١٢/١١/٢٠٠٧

establishing a positive psychological environment to the employs. This can be done by decreasing the pressure in the work. The system design aims to provide lists and forms that facilitate the use of the system. In addition to that, the ability of displaying the knowledge base with the activities of adding and updating of its contents. In the theoretical part, the research included a definition of the experience systems and their contents, a definition of the concepts of functional pressure, functional satisfaction, and the functional design which is the important variable in existence of the functional pressure.

المقدمة

مع التطور الهائل الذي يشهده قطاع التكنولوجيا، تطور الحاسوب والبرمجيات، نشأت الرغبة في اقتراح وبرجمة أنظمة يمكنها التعامل مع المعلومات غير الدقيقة، ولذلك مشكلة أن الحاسوب لا يمكنه التعامل إلا مع معطيات دقيقة ومحددة ونتج عن هذا التوجه ما يعرف بالأنظمة الخبيرة والذكاء الاصطناعي التي يمكن من خلالها بناء مثل هذه الأنظمة بوصفها طريقة أفضل لمعالجة البيانات.

إن تشخيص حالات الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي - موضوع البحث - يمثل أنموذجًا للأعمال الواقعية التي ترفض أسلوب التحليل المطلق ويرجع السبب في ذلك إلى النقص في شمولية المعرفة التابعة له.

يتضمن البحث جانباً نظرياً وجانباً عملياً، إذ يتناول الإطار النظري الحديث عن الذكاء الاصطناعي والأنظمة الخبيرة، مفهوم الضغط الوظيفي ومصادره، مفهوم الرضا الوظيفي ومحدداته، فضلاً عن التصميم الوظيفي وخصائصه.

أما الجانب العملي فقد تناول التعريف بقاعدة البيانات المستخدمة في البحث والمصممة بنظام Access وتعريف واجهات وبرامجيات النظام المصممة باستخدام لغة Visual Basic.

١. الجانب النظري

١ - ١ الذكاء الاصطناعي

يعرف الذكاء الاصطناعي بأنه القدرة على جعل الماكنة تعمل أشياء تبدو ذكية، وهو المجال الذي يحاول محاكاة بعض عمليات الإدراك التي يجدها الإنسان من دون تعلم أو تدريب، ويقوم بها بشكل آلي، من دون ادنى تفكير مثل السمع والكلام وتشير كلمة الاصطناعي في مصطلح الذكاء الاصطناعي إلى المكائن أو الحواسيب بصورة خاصة، إذ يمكن تعريف الذكاء الاصطناعي بأنه استجابة المكائن والحواسيب، بصورة يظنها البعض أنها ذكية (أحمد، ٢٠٠٣، ٣).

ويتضمن علم الذكاء الاصطناعي دراسة عن كيفية تمكين الحاسوب من القيام بأعمال تعد ذكية إذا ما قام بها البشر. وهناك عدد غير قليل من الإعمال التي تتطلب تدخل الذكاء البشري والتي تتطلب كمية هائلة من المعرفة المتخصصة التي لا يمتلكها معظم الناس، ويقتصر أداءها على الخبراء الذين يمتلكون من المعرفة ما

يمنحهم صفة خبراء في مجال عملهم. ومن الأمثلة على هذه الأعمال هناك التشخيص الطبي، التصميم الإلكتروني والتحليل العلمي... وغيرها. وبسبب القصور الدائم في الخبرة البشرية المؤهلة فإنه سيكون من المفيد جداً إيجاد برامج تؤدي مثل هذه الأعمال والمسماة بالأنظمة الخبيرة نسبة إلى محاولتها حل مشاكل يقوم بحلها عادة الخبير البشري، أما عملية تكوينها وإنشائها فتدعى عادة بهندسة المعرفة (الأستدي وأخرون، ١٩٩٩، ١٠٤).

١ - النظم الخبيرة

٣. تعريف النظم الخبيرة

النظام الخبير بكلمات أولية بسيطة هو برنامج حاسوبي مصمم لبناء نموذج يبين قدرة الخبير الإنساني على حل المشكلات.

معنى آخر، يرتكز النظام الخبير على معرفة الإنسان الخبير، وتفكيره وإدراكه، أو على طريقته في فرز المعضلات ووضع الحلول المناسبة وفهم الأشياء إن صح التعبير. ظهرت النظم الخبيرة ثمرة للجهود المضنية التي ركزت على إدارة المجالات التخصصية للمعرفة والبحث عن حلول لمشكلات هذه المعرفة أثناء تطبيقها.

ويرى بعض الخبراء أن النظم الخبيرة سوف تغير طريقة تنفيذ الأعمال من خلال تغيير طريقة تفكير الناس في حل المشكلات. ومنذ البدء كانت آمال العلماء بالنظم الخبيرة كبيرة فقد سبق أن قال أستاذ المعلوماتية Marvin Minsky في (MIT) سنة ١٩٧٠ أنه خلال ثلاث إلى ثمان سنوات سوف تكون لدينا آلية ذكاء عام يمثل متوسط ذكاء الإنسان العادي. وهو يعني آلية تستطيع أن تقراً وتفهم مسرحيات شكسبير، وتقود السيارة مثلاً، وتلعب أيضاً وتمرح... وتعيش الحياة.

ولكي يستطيع النظام الخبير أن يحقق هذا المستوى المستهدف من الذكاء لا بد من أن يكون لدى النظام كل من قاعدة المعرفة وآلية الاستدلال.

تحتوي قاعدة المعرفة على المعرفة المتخصصة في مجال الخبرة المتراكمة التي يقوم بتجهيزها الخبير أو مجموعة الخبراء وتشتمل هذه المعرفة المتخصصة على الحقائق، القواعد، المفاهيم، والعلاقات.

أما آلية الاستدلال فهي معالج حاسوبي للمعرفة ويقوم بمقارنة المعلومات المتاحة عن المشكلة المعطاة مع المعرفة المخزونة في قاعدة المعرفة واشتقاق الإستنتاجات والتوصيات المفيدة.

فضلاً عن قاعدة المعرفة وآلية الاستدلال يحتاج النظام الخبير إلى وجود الواجهة البينية والوحدة التركيبية التي تقدم تسهيلات التفسير.

في الوقت الحالي، يتم استخدام تقنية القدرة العالية مع النظم الخبيرة لإنتاج الأفكار المبدعة والحلول العملية للمشكلات الصعبة والمعقدة. فضلاً عن ذلك تستخدم النظم الخبيرة لتوثيق المعرفة والخبرة الإنسانية ودعم عمليات اتخاذ

القرارات شبه وغير المهيكلة (شبه وغير المبرمج) (التكريتي، ٢٠٠٤، ١٨٦، ١٨٧).

١-٣ مكونات النظام الخبير

إن المكونات الرئيسية للنظام الخبير هي (سلطان، ٢٠٠٠، ٣٠١ - ٣٠٢):

١. قاعدة المعرفة: وتعد الجزء المركزي للنظام وتنتمي:

أ. مجال التجربة ويشمل كل من الحقائق المطلقة ومجموعة من الحقائق التجريبية والتان تشمل العلاقات المنطقية بين العناصر والمفاهيم المعروفة في حقل الاختصاص وهذه الحقائق تستند إلى الخبرة والممارسة الشخصية.

ب. الطرق والأساليب المعتمدة في حل المشاكل والبحث واسترجاع الحقائق فضلاً عن المساعدات في الكشف والتقييم.

ت. قواعد للربط بين الأساليب والتي تمثل الحل والمعارف الأساسية.

١. آلية الاستنتاج

ويتمثل الجزء الذي في النظام والذي يشمل الإجراءات المبرمجة للتحكم في عملية الاختبار الفعال لمعرف وقواعد الإنتاج المخزونة وبحث الاحتمالات الممكنة التي يمكن أن تؤدي إلى الحل المطلوب من خلال ربط القواعد والحقائق المعينة وتكوين الاستباط أو الاستدلال.

٢. واجهة المستفيد

هي مجموعة من الإجراءات التي تساعد المستخدم في التفاعل مع النظام من خلال توفير لغة تخطاب طبيعية تعتمد أسلوب الحوار البسيط وإمكانية متابعة الإجراءات لمعالجة المشكلة من حيث آلية الاستنتاج والمرنة المطلوبة بالإضافة معارف جديدة أو آراء حول التعديلات الحالية.

٤- ١ أنواع الأعمال التي تحتاج إلى أنظمة خبيرة (www.c4arab.com)

١. التأويل والتفسير

تفسر بمعنى المشاكل التي تحتاج إلى حلها: تشكيل نتائج أو توصيفات رفيعة المستوى من مجموعة من بيانات معطاة.

٢. التنبؤ

تفسر بمعنى المشاكل التي تحتاج إلى حلها: تصور عواقب محتملة نتيجة عوامل معطاة. (التنبؤ بالطقس).

٣. التشخيص

تفسر بمعنى المشاكل التي تحتاج إلى حلها: تحديد سبب القصور ومواقع الضعف في الحالات المعقدة بناءً على الاعراض الملاحظة.

٤. التصميم

تفسر بمعنى المشاكل التي تحتاج لحلها: إيجاد تشكيل مناسب لمكونات نظام يخدم أهداف متقدمة مع وجود العديد من القيود.

٥. التخطيط

تفسر بمعنى المشاكل التي تحتاج إلى حلها: تدبير سلسلة من الأحداث المتعاقبة التي تحقق مجموعة من الأهداف بشروط ابتدائية معينة وقيود تشغيل زمنية.

وبما أن الأعمال السالفة الذكر هي آليات مستخدمة في كثير من الأعمال الإدارية وبما ينسجم والمفاهيم الإدارية الحديثة فقد ركز البحث الحالي على استخدام الأنظمة الخبريرة في مجال العمل الإداري وذلك من خلال المفاهيم الآتية: مفهوم الضغط الوظيفي، مفهوم الرضا الوظيفي ومفهوم التصميم الوظيفي. وفيما يأتي عرض مبسطاً لهذه المفاهيم.

٥-١ الضغط الوظيفي

١-٥-١ مفهوم الضغط الوظيفي

يرتبط مفهوم الضغط الوظيفي بالكثير من حقول العلوم الاجتماعية على النحو الذي يضفي نوعاً من الغموض على مفهوم الضغط بصورة عامة والضغط الوظيفي بصورة خاصة، إذ وردت عدة مفاهيم له. إن الضغوط جاءت من علم الفيزياء وهي بهذا المفهوم الفيزيائي تعني المضاعفات التي تؤثر في حركة ضغط الدم في الجسم، أما في علم النفس فإن الضغوط تعني المطالب التي تجعل الكائن الحي أو الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع ما حوله.

الضغط الوظيفي هو الموقف الذي يمر به الفرد العام مدة قد تنصر أو تطول بوصفه استجابة لظروف منظمية أو فردية يعجز فيه الفرد من المواجهة بين قدراته الفعلية ومتطلبات هذه الظروف وعلى النحو الذي تترتب عليه مجموعة من الآثار الإيجابية والسلبية على مستوى المنظمة والفرد. ويجسد هذا التعريف الآتي:

- موقف يحصل نتيجة تفاعل مجموعتين من الظروف المنظمية والفردية.
- يمثل الضغط استجابة أو رد فعل الفرد في هذا الموقف.
- تكون مصادر الضغط على نوعين منظمية وفردية.
- يحصل الضغط في حالة عدم توازن قدرات الفرد مع متطلبات الموقف.
- وبناءً عليه تكون الآثار المترتبة عليه إيجابية أو سلبية وعلى المستويين المنظمي والفردي (آل مراد، ٢٠٠٠، ٢٥).

٢-٥-١ مصادر الضغط الوظيفي وأسبابه

أ. غموض الدور

بعد غموض الدور من أسباب الضغط الوظيفي الرئيسة إن لم يكن أهم هذه الأسباب، ويشير مصطلح الدور إلى انماط السلوك المتوقعة لدى الفرد الذي يشغل

مركزًا محدوداً، ويحصل الغموض في الدور عندما يفتقر الفرد إلى المعلومات الضرورية لأداء عمله والخاصة بحدود سلطاته ومسؤولياته، وكذلك سياسات العمل في المنظمة وأهدافه وقواعد وإجراءاته (النمر، ١٩٩٤، ٧٢).

ب. صراع الدور

بعد صراع الدور من الأسباب المهمة في ضغط الوظيفة، ويظهر ذلك عندما يحصل التعارض بين متطلبات الدور.

ج. زيادة / انخفاض عبء الدور الوظيفي

يشير الدور الوظيفي إلى مقدار من المهام المنوطة بالفرد التي تتناسب مع قدراته ومهاراته في إطار الوقت المحدد لإنجازه.

هـ. الاختلاف المهني

فالضغط في الوظائف الإدارية يعزى إلى الوقت والمقابلات الكثيرة والصعوبات الخاصة بإنجاز معايير الأداء.

٦- الرضا الوظيفي

بدأ الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي مبكراً جداً وذلك مع ظهور أفكار مدرسة العلاقات الإنسانية. إذ سبق لعلماء النفس دراسة الرضا الوظيفي في المنظمات منذ عام ١٩٣٠ واستمر الاهتمام بهذا الموضوع حديثاً من كثير من الباحثين وعد المتغير الأساس الذي يؤثر في المتغيرات الأخرى ويتأثر بها.

١- ٦- مفهوم الرضا الوظيفي

يستند المفهوم اللغوي لمصطلح (الرضا) إلى ما ورد في الخطاب القرآني في السور، الضحي (الآلية ٥)، البينة (الآلية ٨)، إذ قال (ع) في سورة الضحي: بسم الله الرحمن الرحيم (ولسوف يعطيك ربك فترضى) صدق الله العظيم وفي سورة البينة : بسم الله الرحمن الرحيم (رضي الله عنهم ورضوا عنه) صدق الله العظيم.

فضلاً عن رأي (ابن منظور) في أن الرضا أو الرضاء يدل على عدم السخط، في حين يشير الرضا إلى القناعة والاستحسان. (www.u-of-islam.net)

٢- ٦- أهمية الرضا الوظيفي وأهدافه

سبقت الاشارة إلى أن موضوع الرضا الوظيفي حظي بإهتمام كبير من المختصين بالإدارة والسلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي والتنظيمي خلال السنوات الماضية، فلا يخلو كتاب في الإدارة والسلوك التنظيمي أو الصناعي من الإشارة إليه بالتفصيل. وتكون أهمية دراسة الرضا الوظيفي في أن هذا الموضوع يتناول مشاعر الإنسان العامل، سواء كان مديرًا أو موظفًا أو عاملاً صغيراً، إزاء مؤثرات العمل الذي يؤديه والبيئة المادية المحيطة به، إذ يهدى الإنسان من أثمن موجودات المنظمة، ويتوقف عليه نجاحها أو فشلها. وتتجسد أهمية الرضا الوظيفي من خلال جانبي:

١. الأهمية السلوكية والاجتماعية: وهي مجموعة من العوامل التي يتحققها الرضا الوظيفي والتي تتبلور على هيئة أنماط سلوكية أو صور للعلاقات الإنسانية.
٢. الأهمية المادية والاقتصادية: وهي تلك الأهمية التي تتمثل بتخفيض تكاليف نتائج معينة أو الاقتصاد في النفقات أو زيادة الإيرادات في مجالات معينة (آل مراد، ٢٠٠٠، ٤٥، ٤٦).

٣- ٦- ١- محددات الرضا الوظيفي المجموعة الأولى: عوامل محتوى الوظيفة

وتتضمن عوامل تتعلق بما يؤديه الفرد من مهام في وظيفته وتشمل:

١. الانجاز: وهي اتمام الفرد للمهام الموكلة إليه.
٢. التقدير: وهو كل ما يتلقاه الفرد من تقدير مادي ومعنوي.
٣. الوظيفة ذاتها: أي طبيعة مهام الوظيفة ومحوياتها.
٤. المسؤولية: ويقصد بها مسؤولية الفرد في عمله كقيامه بالخطيط واتخاذ القرارات المناسبة.
٥. التقدم: أي التقدم الفعلي الذي يحرزه الفرد.
٦. النمو: ويقصد به مدى تطور أداء الفرد.

المجموعة الثانية: عوامل بيئة الوظيفة وهي العوامل التي تحيط بالوظيفة وتتحدد من مصادر خارجية.

٧- التصميم الوظيفي

إن التصميم السليم للوظيفة يمكن المنظمة من الاستفادة من المهارات والقدرات التي يتمتع بها الأفراد والعاملون واستغلالها على أفضل ما يمكن، كما يساعد هذا التصميم على إتاحة الفرصة للأفراد العاملين على إنجاز مستويات عالية من الأداء الوظيفي، ومستويات عالية من الرضا الوظيفي، مستويات متدنية أو مقبولة من الضغط الوظيفي (آل مراد، ٢٠٠٠، ٥).

وفي مجال التصميم على التطوير في المجال الوظيفي أوصت دراسة أعدتها مركز البحوث والدراسات بالغرفة التجارية الصناعية بالرياض بضرورة السعي إلى إجراء حصر لاحتياجات الوظيفية القائمة والمستقبلية في الأنشطة النوعية كافة لسوق العمل، إذ أكدت الدراسة أن زيادة نسبة المتقفين من الموارد البشرية في التنمية الحضارية للمجتمع وزيادة معرفة الفرد المؤهل تعليماً وتدريبًا لديه فرصة أكبر للعمل بوصفه مواطناً منتجاً يحقق قيمة مضافة تسهم في تشغيل الدورة الاقتصادية. وعند الدراسة العوامل الاقتصادية مهمة، إذ يوجد ارتباط وثيق بين كل من الاقتصاد، التعليم والتدريب، إذ تؤثر الأوضاع الاقتصادية في النظم التعليمية والتربوية من حيث تحديد محتوى التعليم والتدريب ومناهجها وأساليبها ومدتها وتوفير التكاليف سواء لاتفاق الكامل عليها أو لدعمها. أما عملية التوظيف

فيتم من خلالها إتاحة فرص العمل للقوى البشرية التي تتم تدريبها وتأهيلها من خلال برامج التعليم والتدريب بما يمكن من استغلال القدرات والمهارات التي اكتسبتها في تقديم الخدمات للمجتمع والإسهام في توفير احتياجاته www.alriadh.com.

١-٨ خصائص تصميم الوظيفة (آل مراد، ٢٠٠٠، ٩-١١)

١. تنوع المهمة والمهارة

وفقاً لهذا البعد يجب أن يكون الأفراد قادرين على إنجاز واسع ومتعدد من الوظائف ومجموعة من المهام المختلفة التي تستخدم مهارات ومواهب وقدرات مختلفة.

٢. تحديد المهمة

يتجسد هذا البعد من خلال جعل الوظيفة أكثر ترابطاً وتكاملاً في مهامها لتشكل وحدة عمل متكاملة.

٣. أهمية المهمة

يقصد بهذا البعد امتلاك خاصية التأثير في الآخرين وأن يكون هذا التأثير واضحاً ومدركاً وأساسياً في حياة أنساب آخرين.

٤. الاستقلالية

يتتصف مفهوم الاستقلالية بالحركة، على النحو الذي يتعدى تحديده، فالمعنى على ما يبدو يجري تحديده داخلياً من الفرد، لا بواسطة مبادئ مفروضة من الخارج.

٥. التغذية العكسية

يقرر هذا المبدأ ضرورة ومنافع توفير معلومات التغذية العكسية عن أداء الأفراد العاملين الذين ينجزون المهام.

٢. الجانب العلوي

تعد الأنظمة الخبيثة واحدة من أكثر مجالات الذكاء الاصطناعي الناجحة من الناحية التطبيقية والتجارية، وهي أولى مجالات الذكاء الاصطناعي التي بدأت تنتقل من مراكز البحث إلى المنظمات بمختلف أنواعها من خلال تطبيقاتها العملية، الأمر الذي أدى إلى زيادة أهمية هذا النوع من الأنظمة.

ويتناول هذا البحث تصميم وإعداد نظام قاعدة معلومات بوصفه نظاماً خبيثاً لإدارة قاعدة المعلومات عن مفاهيم أساسية في العمل الإداري إلاّ وهي: الضغط الوظيفي، والرضا الوظيفي، والتصميم الوظيفي.

١-٢ النظام المقترن

١-١-٢ قاعدة المعرفة للنظام

تم تصميم قاعدة المعرفة للنظام بالاعتماد على جداول الحزمة البرمجية الجاهزة Ms-Access، وقد تمثلت هذه القاعدة بمجموعة من الجداول الخاصة

بالاسئلة لثلاثة أنواع من الاستبيانات مع جداول الاجابات الصحيحة لكل منها. وقد تم اعتماد قاعدة (If-Then) أساساً في تقييم الاجابات الصحيحة لهذه الاسئلة.

ولعرض اختبار عمل النظام المصمم فقد تم اختيار عشرة اسئلة في كل مجموعة بالاعتماد على أدبيات ومصادر متخصصة في هذا المجال والجداول الآتية تبين مضمون كل من الاستبيانات الثلاث مع الأوجبة الصحيحة لكل منها (تم اعتماد الرقم (١) للإجابة الصحيحة والرقم (٠) للإجابة الخاطئة).

الجدول ١ يبين مجموعة الاسئلة المستخدمة لقياس الضغط الوظيفي

الاجابة	الاسئلة	ت
	أحس بالجهد بعد إكمالي عمل مهم	١
	لدي القدرة على أن أكون هادئاً بعد انجاز عمل يخلق التوتر	٢
	أعيد العمل مرة ثانية من البداية عند الضرورة دون ان اصاب بالاحباط	٣
	أتعب بسرعة اذا كان المراجع سريع الانفعال	٤
	لا اتمكن من استغلال كامل قدراتي على نحو سليم	٥
	لا يسمح وقت العمل المخصص لي باداء كل ما هو متوقع مني	٦
	أشعر بأن فرص التدريب المتاحة لي غير كافية لاداء واجباتي على نحو سليم	٧
	اقبل مقاطعة الآخرين دون رد فعل سلبي	٨
	أشعر بأنني انجز المهام في ظل سياسات وتوجيهات متعارضة	٩
	أشعر بعدم التأكيد من حدود الصالحيات المنوحة لي للنهوض باعباء مسؤوليات وظيفتي	١٠

- أخذ بتصرف من رسالة ماجستير: آل مراد، نبال يونس محمد، ٢٠٠٠، "الاثر التابعي للتصميم والضغط الوظيفيين في الرضا الوظيفي"، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد قسم إدارة الأعمال.

الجدول ٢ مجموعه الاجابات الصحيحة المفترضة عن اسئلة الضغط الوظيفي

الاجابة الصحيحة المفترضة	الترتيب
١	١
٠	٢
٠	٣
١	٤
١	٥
١	٦
١	٧
٠	٨
١	٩
١	١٠

الجدول ٣

مجموعـة الأسئلة المستخدمة لقياس الرضا الوظيفـي

الاجابة	الأسئلة	ت
	أشعر بقلة الفرص المتاحة لي للتقدم في وظيفتي الحالية	١
	أشعر بقلة الفرص المتاحة لي في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي	٢
	أشعر بعدم الرضا تجاه معاملة رئيسي المباشر لي	٣
	لاتعتمد الادارة اسلوب المشاركة في صنع القرارات	٤
	يمنحني عملي شعور بالثقة بالنفس	٥
	يسود التقدير والاحترام الشخصي والذاتي بين الافراد	٦
	افتخر واعتز لانتمائي لهذه المؤسسة	٧
	احس ان زملائي في العمل هم افراد عائلتي	٨
	لایمنحني نجاحي في العمل احساسا برقى مكانتي	٩
	لاتقدم لي وظيفي فرصة للاستقرار الوظيفـي	١٠

- أخذ بتصرف من رسالة ماجستير : آل مراد، نبال يونس محمد، ٢٠٠٠، "الاثر التتابعي للتصميم والضغط الوظيفيين في الرضا الوظيفي"، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، كلية الإدراة والاقتصاد قسم إدارـة الأعمال.

الجدول ٤

مجموعـة الاجـابـات الصـحيـحة المفترـضة عن أـسئـلة الرـضا الوـظـيفـي

الاجابة الصحيحة المفترضة	ت
.	١
١	٢
١	٣
١	٤
١	٥
١	٦
١	٧
١	٨
.	٩
.	١٠

الجدول ٥ مجموعة الأسئلة المستخدمة لقياس التصميم الوظيفي

الإجابة	الأسئلة	ت
	انجز فعاليات مختلفة تتطلب مني تنوع في المهارات الوظيفية	١
	نتيجة لي وظيفتي فرص اضافية لإنجاز مهام أخرى تقع خارج اطار وظيفتي الرئيسية	٢
	احس بأن وظيفتي هي موضع تقدير من الآخرين	٣
	تكامل نتائج عملي على نحو متسلسل من البداية إلى النهاية	٤
	اتحمل مسؤولية إنجاز العمل منذ بدايته و حتى نهايته	٥
	امتلك القدرة على إنجاز العمل بصورة مستقلة عن الآخرين	٦
	تسمح الوظيفة لي باتخاذ عدد من القرارات بنفسي	٧
	استخدم المبادرة الشخصية أو اتخذ ما أرى مناسباً في العمل	٨
	اتعرف على مستوى جودة أدائي للعمل بواسطة زملائي الذين أعمل معهم	٩
	طبيعة عملي تزورني بالمعرفة الكافية عن نتائج إنجازي له	١٠

- أخذ بتصرف من رسالة ماجستير: آل مراد، نبال يونس محمد، ٢٠٠٠، "الاثر التثابي للتصميم والضغط الوظيفيين في الرضا الوظيفي"، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد قسم إدارة الأعمال.

الجدول ٦ مجموعة الإجابات الصحيحة المفترضة عن أسئلة التصميم الوظيفي

الإجابة الصحيحة المفترضة	ت
٠	١
١	٢
١	٣
١	٤
١	٥
١	٦
٠	٧
٠	٨
١	٩
١	١٠

٢- ١- واجهات وبرام吉ات النظام (آل الاستدلال)

لقد تم اعتماد لغة البرمجة المرئية Visual Basic وربطها مع جداول بيانات الحزمة البرمجية MS-Access بوصفها قاعدة معلومات لبناء نظام خبير. وقد تمثلت جداول النظام وبشكل مبسط بمجموعة من الأسئلة بوصفها استبياناً يقيس مستوى الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي والتصميم الوظيفي، وذلك بعرضها في واجهات سهلة الاستخدام لتمكن المستخدم من وصف حالته العملية في الوظيفة وضمن المفاهيم المذكورة. حيث يقدم النظام تشخيصاً لحالة وجود أو عدم وجود أي من المفاهيم الوارد ذكرها من خلال الأسئلة التي سيجيب عليها المستخدم في ثلاثة أنواع من الاستبيانات، ونتيجة لذلك فإن النظام المقترن سيعرض للمستخدم أداءه النهائي بشكل تقرير عن الإجابات التي تم إدخالها على الحاسوب. وفي حالة الحصول على النتائج النهائية فإنه يمكن تقرير وجود الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي.

وقد تم تحديد الحالات الآتية بوصفها نتائج يمكن الوصول إليها من خلال عمل النظام المصمم وتحليل التقرير النهائي بالأداء:

- الحالة الأولى: تحديد المهمة يؤدي إلى تقليل الضغط وزيادة الرضا الوظيفي.
- الحالة الثانية: الاستقلالية العامة تؤدي إلى تقليل الضغط وزيادة الرضا الوظيفي.
- الحالة الثالثة: الإحساس بأهمية المهام يؤدي إلى تقليل الضغط وزيادة الرضا الوظيفي.

الحالة الرابعة: تنوع المهمة، تنوع المهارة، تحديد المهمة، الاستقلالية والتغذية العكسية تؤدي إلى تقليل الضغط وزيادة الرضا الوظيفي.

الحالة الخامسة: عباءة الدور الوظيفي، غموض الدور، صراع الدور يؤدي إلى تقليل الضغط وزيادة الرضا الوظيفي.

الحالة الأخيرة: الراتب والحوافز، العلاقة بالرؤساء، ظروف العمل، الحالة الاجتماعية تؤدي إلى تقليل الضغط وزيادة الرضا الوظيفي.
وجميع المتغيرات يتم تحديدها من الجداول الخاصة باسئلة الاستبيان.
إذا حصل الشخص المستخدم للنظام ما بين (٧ - ١٠) درجات عن أسئلة الضغط الوظيفي و (٧ - ١٠) درجات عن أسئلة الرضا الوظيفي و (٧ - ١٠) درجات عن أسئلة التصميم الوظيفي، فهناك رضا وظيفي وعدا ذلك فضغط وظيفي.



الشكل ١
الواجهة الرئيسية للنظام

The screenshot shows a window titled 'معلومات عامة فقط' (General Information Only) with the sub-instruction 'الرجاء وضع إشارة (ص) أمام الفقرة المناسبة' (Please check the appropriate section). The form consists of several sections: 'أ- العمر' (Age) with options ٥٠+, ٤٠-٤٩, ٣٠-٣٩, ٢٠-٢٩, and أقل من ٢٠ سنة; 'ب- جهة التخرج' (Place of graduation) with options اعدادية, مهدى, كلية, and جهه التخرج; 'ج- الحالة الاجتماعية' (Marital Status) with options اربع, بطلق, متزوج, غير متزوج, and غير متزوج; and 'د- مدة الخدمة' (Service Duration) with options ٣٥ سنة, ١٦-٢٥ سنة, ١١-١٥ سنة, ٦-١٠ سنوات, and ٣-٥ سنوات. At the bottom are two buttons: 'سبح المتابعة' (Next Step) and 'ابعدوا اي الواجهة الرئيسية' (Close this interface).

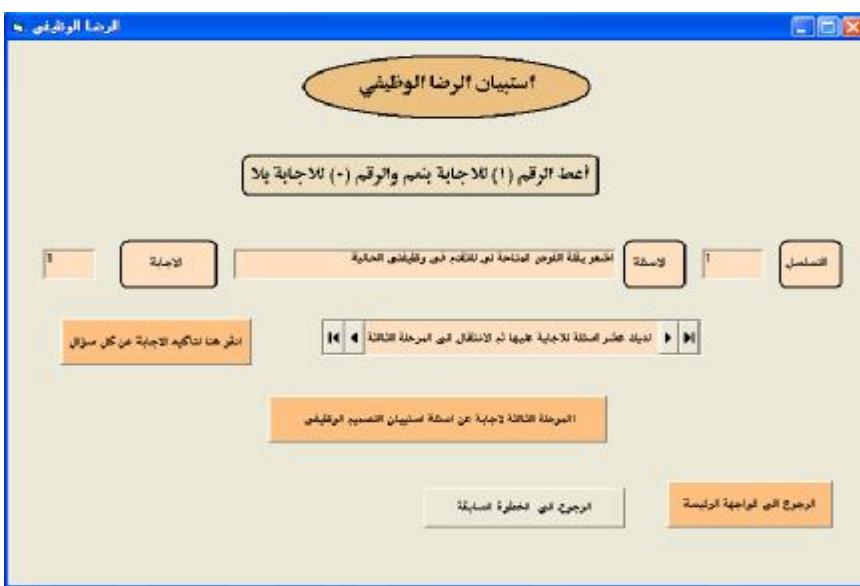
الشكل ٢
واجهة الأسئلة التعريفية عن الشخص المجيب

[٢٤٨]

حقيقة برمجية لاختبار العلاقة بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي...



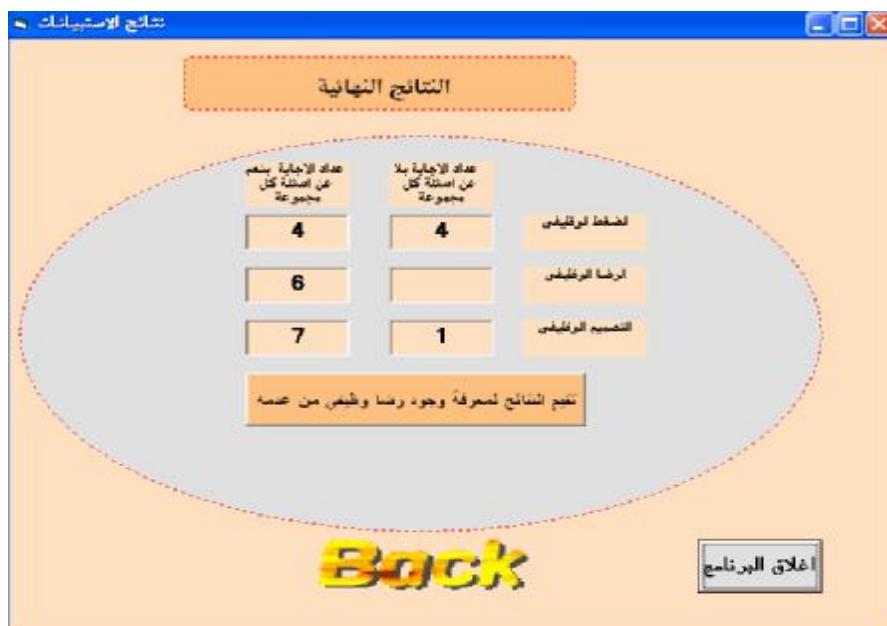
الشكل ٣
واجهة استبيان الضغط الوظيفي



الشكل ٤
واجهة استبيان الرضا الوظيفي



الشكل ٥
واجهة استئلة استبيان التصميم الوظيفي



الشكل ٦
واجهة النتائج النهائية



الشكل ٧
واجهة النتائج النهائية بعد الضغط على زر تقييم النتائج

الاستنتاجات

١. يمكن صياغة نظام خبير يعتمد على الحاسوب في توزيع ونشر استمرارات الاستبيان وأخذ آراء المختصين حول الاتصال الفعال.
٢. إن نتائج الاستبيان بهذه الطريقة تكون أدق باستخدام أعداد كبيرة وعشوانية من المهتمين بهذا الأمر (الاتصال الفعال).
٣. السماح للمجتب أن يجيب على الأسئلة بحرية تامة من دون أي تأثير خارجي سواء كان من موزع الاستمار (الباحث العلمي) كأن يطلب الإجابة بسرعة، أو التلميح بالإجابة التي توافق متطلبات أو نتائج البحث .

المراجع

١. القرآن الكريم.
٢. احمد، سرى رمزي شريف، ٢٠٠٣، "بناء نظام خبير ملائم للوسائط المتعددة"، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، كلية علوم الحاسوب والرياضيات - قسم علوم الحاسوب.
٣. الاسدي، نضال حسين وآخرون، ١٩٩٩، "تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التشخيص الطبى"، مجلة تنمية الرافدين، العدد ٥٦، المجلد ٢١، العراق - الموصل.

الفخرى وداؤد سليمان [٢٥١]

٤. آل مراد، نبيال يونس محمد، ٢٠٠٠، "الاثر التتابعي للتصميم والضغط الوظيفيين في الرضا الوظيفي"، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد -جامعة الموصل.
٥. التكريتي، سعد غالب ياسين، ٤، ٢٠٠٤، "نظم مساندة القرار"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان،الأردن.
٦. سلطان، ابراهيم، ٢٠٠٠، "نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الأولى، دار الكتب للطباعة والنشر -جامعة الموصل.
٧. النمر، سعود بن محمد، ١٩٩٤، دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للادارة، المجلد ١٦ ، العدد الثاني.
٨. www.C4arab.com
٩. عن: www.u-of-islam.net
١٠. ابن منظور، "سان العرب المحيط"، المجلد الخامس .
١١. www.alriadh.com : جريدة الرياض، في عددها الصادر ٢٤/٨/٢٠٠٧