

العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية

أ.م.د/ لمياء عبد الرحيم عبد الكريم*
د/ دعاء محمد صبرى محمد**

(*) أ.م.د/ لمياء عبد الرحيم عبد الكريم: استاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة – جامعة المنوفية

Email: lamya_a.reheem@yahoo.com

(**) د. دعاء محمد صبرى محمد : "مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنوفية، حاصل على درجة الدكتوراه من جامعة المنوفية ٢٠١٨م، ومدرب دولى معتمد من IBCT، أمين قسم إدارة الاعمال، ومنسق الجودة عن قسم إدارة الاعمال، ومنسق كلية التجارة للتميز المؤسسى، عضو لجنة الخطة الإستراتيجية بالكلية، منسق معيار التخطيط الاستراتيجى الخاص بالجودة على مستوى الكلية الاهتمامات البحثية فى مجال السلوك التنظيمى وإدارة الموارد البشرية، والتسويق، ونظم المعلومات الادارية .

Email: doaamsabry@hotmail.com

١ - الملخص

يسعى هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي ودراسة تأثير هذه العلاقة في حالة وجودها على الأداء الوظيفي للعاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية، و طبق البحث على عينة من العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية بلغت ٢٥٦ مفردة ، وتم التوصل إلى عدد من النتائج تمثلت في وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك (العدالة التنظيمية - الدعم القيادي - المشاركة في صنع القرارات - دعم وتأكيد الذات) والأداء الوظيفي ، بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي - تبرد المشاعر - نقص الشعور بالإنجاز) والأداء الوظيفي ، كذلك أثبتت النتائج وجود تأثير للدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي، كما تبين وجود علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي ، وأخيراً انتهت نتائج البحث إلى أن العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي لها تأثير على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية.

الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي المدرك - الاحتراق الوظيفي - الأداء الوظيفي

Abstract

This research seeks to study the relationship between perceived organizational support and job burnout and to study the effect of this relationship, if it exists, on the job performance of employees in the general tax authority in Menoufia Governorate. The research was applied to a sample of workers in the general tax authority in Menoufia Governorate, which amounted to 256 individuals, and a number of numbers were found. The results were that there was a statistically significant relationship between perceived organizational support (organizational justice - leadership support - participation in decision making - self-support and affirmation) and job performance, in addition to the presence of a statistically significant relationship between job burnout (psychological stress - dulled feelings - lack of feeling achievement) and job performance. The results also demonstrated the existence of an impact of perceived organizational support and job burnout on job performance. It also showed that there is a relationship between perceived organizational support and job burnout. Finally, the results of the research concluded that the relationship between perceived organizational support and job burnout has an impact on the job performance of employees. At the general tax authority in Menoufia Governorate.

Key words: Perceived Organizational Support - Job Burnout - Job Performance

٢- مقدمة

يعتبر الأداء الوظيفي من الموضوعات الهامة التي تشغل بال الكثير من القائمين على إدارة المنظمات حيث يلعب دور هام ومحوري في تحقيق المنظمات لأهدافها وهو ما يرتبط بشكل مباشر بالتزام العاملين بواجبات ووظائفهم. وفي ظل العديد من الظروف الاقتصادية التي يتعرض لها العالم بأسره والتي تؤثر بلا شك على العاملين بالمنظمات أوجب ذلك على إدارة المنظمات توجيه اهتمام بالغ للعاملين بها ومحاولة دعم العلاقة معهم، ويُعد الدعم التنظيمي المدرك من أبرز المفاهيم التي اهتمت بذلك فهو مفهوم منبثق من نظريتي المنفعة المتبادلة والتبادل الاجتماعي والتي تقترض أن معتقدات العاملين وسلوكهم داخل المنظمات تتأثر بمدى تقدير المنظمات لمجهوداتهم فيها (Isabeles, 2021).

وتُعد مصلحة الضرائب العامة (ضريبة الدخل) في مصر احدى أفرع مصلحة الضرائب المصرية المسؤولة عن تحقيق الجزء الأكبر من الحصيلة الضريبية في مصر (<https://www.eta.gov.eg/ar/home>) ، فهي تعتبر أقدم أنواع الضرائب المطبقة في مصر والتي يخضع لها شريحة كبيرة جدا ممن لهم أي مصدر للدخل وهو ما يلقي عبء كبير على العاملين بالمأموريات التابعة لهذه المصلحة والذي يظهر من خلال ارتفاع معدلات الأداء الشهرية المطلوبة منهم إضافة إلى التعامل اليومي مع كثير من الممولين الأمر الذي يُوجب على القائمين على إدارة هذه المصلحة بشكل عام والمأموريات بشكل خاص الحفاظ على العاملين من حالات الإحباط واليأس والانهاك الجسدي والنفسي والتي تُعرف بالاحتراق الوظيفي الذي قد يتعرضون له نتيجة زيادة الأعباء الوظيفية عليهم أو لطبيعة العلاقة مع الزملاء والرؤساء والتي سنؤثر بشكل مباشر على أدائهم الوظيفي (Luan, 2017) .

ونتيجة لما سبق جاءت فكرة هذا البحث في التعرف على طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية.

٢- الإطار النظري

يشمل هذا الجزء من البحث استعراض الإطار النظري المتعلق بمتغيرات البحث في ضوء الدراسات السابقة الخاصة بهم وذلك كما يلي:

١/٢ الدعم التنظيمي المدرك

ارتبط مفهوم الدعم التنظيمي المدرك بنظرية التبادل الاجتماعي والمنفعة المتبادلة والتي تفترض أن التزام العاملين تجاه المنظمة يتأثر بتصورهم للالتزام المنظمة تجاههم (Eisenberger R. H., 1986) ويكون من المفترض في هذا الوقت أن يؤدي الدعم التنظيمي المدرك إلى زيادة ارتباط العاملين بمنظماتهم واستعدادهم لبذل مزيد من الجهد فيها بالشكل الذي يسهم في تحقيق أهدافها (Chen, 2020)، ومن هنا زاد الاهتمام بتسليط الضوء على مفهوم الدعم التنظيمي المدرك فهو يُعد من أبرز المتغيرات التي أهتمت بها الدراسات السلوكية في الوقت الحالي لما له من أهمية في تحقيق أهداف العاملين والمنظمة على السواء (حسن و على ، ٢٠٢٢). وقد تم تخصيص هذا الجزء من البحث لإبراز مفهوم الدعم التنظيمي المدرك وتوضيح أهميته واستعراض الأبعاد التي استخدمت في قياسه.

١/١/٢ مفهوم الدعم التنظيمي المدرك

تعددت المفاهيم التي تناولت الدعم التنظيمي المدرك وفقاً لرؤى الباحثين له، وبعد مراجعة العديد من الدراسات التي تناولت هذا المفهوم، يمكن عرض هذه المفاهيم من خلال تسلسل زمني لبيان مدى تطور هذا المفهوم وذلك على النحو التالي:

يرى (Eisenberger R. C., 1997) أن الدعم التنظيمي المدرك يُعبر عن "الدرجة التي يشعر بها العاملين أن المنظمة تهتم بهم وتضمن جهودهم"، كذلك عرفه (Allen, 2003) بأنه يمثل "مجموعة من الممارسات التي تقوم بها المنظمة تجاه العاملين بها والتي تستهدف من خلالها الحصول على دعمهم منها السماح بمشاركة العاملين في تحديد الأهداف وحل المشكلات واتخاذ القرارات بالإضافة إلى إتاحة الفرص للتقدم"، ويرى (Baranik, 2010) أن الدعم التنظيمي المدرك يمثل "علاقة تبادل بين المنظمة والعاملين بها والتي تتبع من إيمان العاملين بأن المنظمة ملتزمة تجاههم بالشكل الذي يشعرونه المعاملة بالمثل وضرورة الالتزام تجاهها"، في حين يعرف (Mitchell, 2012) الدعم التنظيمي المدرك بأنه "يمثل مدى اهتمام المنظمات بإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين بها للدرجة التي تجعلهم يشعرون بالانتماء لها والثقة فيها"، ويشكل آخر يراه (Kurtessis J. N., 2017) أنه "يمثل الإطار الذي يوضح طبيعة العلاقة بين المنظمة والعاملين بها والذي يظهر من خلاله حرص المنظمة على العاملين بها وشعور العاملين بالانتماء إليها"، كما يعرفه (علي ا.، ٢٠١٩) بأنه يمثل "الدرجة التي تدعم بها المنظمة العاملين فيها وتهيئة المناخ المناسب للعمل

بالشكل الذي ينعكس على ارتفاع معدلات أدائهم"، ومن منظور آخر يراه (Hung, 2020) أنه يمثل "درجة استيعاب المنظمات لابتكارات تكنولوجيا المعلومات والتي تمثل أحد العوامل الرئيسية لنجاح استخبارات الاعمال"، وينظر (Rasool, 2021) للدعم التنظيمي على أنه "اعتقاد العاملين بالمنظمات أنه تعطي اهتمام بالغ لرفاهيتهم بالشكل الذي يقلل من اجهاد العمل وارهاقه ويزيد من معدلات أدائهم"، وأخيراً عرف (Suthatorn, 2023) الدعم التنظيمي المدرك وفقاً لنظرية الدعم الاجتماعي فيرى أنه مفهوم يعكس تصور العاملين لجودة العلاقة مع منظماتهم"، وبعد استعراض الباحثان للمفاهيم المختلفة للدعم التنظيمي يمكن للباحثين تعريف الدعم التنظيمي المدرك وفقاً للهدف الذي يسعى هذا البحث لتحقيقه بأنه عبارة عن " جميع صور تقدير المنظمة للعاملين فيها والتي تحول حالات اليأس والإحباط لديهم إلى شعور بتقدير المنظمة لهم بالشكل الذي ينعكس على ارتفاع معدلات أدائهم وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة"

٢/١/٢ أهمية الدعم التنظيمي المدرك

تظهر أهمية الدعم التنظيمي المدرك من خلال نتائج الدراسات التي ربطت بينه وبين العديد من المتغيرات الأخرى فمن خلال الدعم التنظيمي المدرك يمكن للمنظمات توطيد روابط الثقة مع العاملين بها بالشكل الذي يخلق التزامات متبادلة بينهم على المدى البعيد (DeConinck, 2010)، كما يساعد الدعم التنظيمي المدرك في التأثير على الجوانب الأخلاقية للعاملين فمن خلاله يشعروا بأهميتهم داخل المنظمة والذي ينعكس في صورة سلوكيات إيجابية تجاه المنظمة (Zare, 2012)، وتتضح أهمية الدعم التنظيمي المدرك أيضاً من خلال دورة في اشباع الحاجات الاجتماعية والعاطفية للعاملين وزيادة رضاهم الوظيفي (Karatepe, 2015)، كذلك تظهر الدعم التنظيمي المدرك من خلال الدور الذي يمكن أن يقوم به في تقليل الضغوط النفسية التي قد يتعرض لها العاملين بسبب ضغوط العمل فمن خلاله يمكن تقليل التأثير السلبي لهذه الضغوط (Hafidhah, 2019)، كما يلعب الدعم التنظيمي المدرك دور هام في ضمان التزام العاملين بأداء واجباتهم تجاه المنظمة وذلك استناداً للعلاقة المتبادلة معهم (Quagraine, 2019)، فهم يكونوا على استعداد لبذل مزيد من الجهد بالشكل الذي يتخطى واجبات عملهم ومن هنا يظهر دور الدعم التنظيمي المدرك في الاستغراق الوظيفي (Imran, 2020)، ومن ناحية أخرى تظهر أهمية الدعم التنظيمي المدرك في دعم العمل الإبداعي والابتكاري للعاملين بالمنظمة (Lee H. &. 2019) وهو ما يزيد من فرص حصول المنظمة على مزايا تنافسية (Tian G. C., 2018)، ومن ناحية أخرى ظهرت

أهمية الدعم التنظيمي المدرك أثناء جائحة كورونا فكان له دور هام في تخفيف الآثار السلبية لبيئة العمل علاوة على مساهمته في تخفيض مستوى القلق بين العاملين أثناء الجائحة (Suthatorm, 2023).

٣/١/٢ أبعاد الدعم التنظيمي المدرك

نجد أنه كما اختلفت وجهات النظر حول مفهوم الدعم التنظيمي المدرك اختلفت أيضاً وجهات نظر الباحثين حول وضع أبعاد لقياس الدعم التنظيمي المدرك فقام (Rhoades, 2002) بقياس الدعم التنظيمي المدرك من خلال الاعتماد على أبعاد الدعم القيادي ، الأمن الوظيفي ، المكافآت وتحسين ظروف العمل ، والعدالة التنظيمية. كما قام (Allen, 2003) باستخدام العدالة التنظيمية ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، وتشجيع فرص النمو والترقي كأبعاد لقياس الدعم التنظيمي المدرك ، واستخدم (Coyle-Shapiro, 2005) العدالة التنظيمية ، الدعم القيادي ، وممارسات إدارة الموارد البشرية لقياس الدعم التنظيمي المدرك. واعتمد (Kanten, 2012) على العدالة التنظيمية ، ظروف العمل والمكافآت ، والدعم القيادي كأبعاد لقياس الدعم التنظيمي المدرك. بينما قام (Schmitz, 2015) بقياس الدعم التنظيمي المدرك من خلال أبعاد الخدمات والتسهيلات المقدمة للعاملين ، ودعم النمو المهني. واستخدم (Zhong, 2016) أبعاد الاحترام ، دعم فرص الترقى ، وسهولة الوصول للمعلومات. كما استخدم (Kurtessis J. N., 2017) العدالة التنظيمية ، الدعم القيادي ، المشاركة في صنع القرارات ، ودعم وتأكيد الذات لدى العاملين كأبعاد للدعم التنظيمي المدرك ، وأخيراً استخدم (Sun, 2019) ممارسات إدارة الموارد البشرية وتحسين ظروف العمل لقياس الدعم التنظيمي المدرك.

وقد تبنت الباحثتان المقياس الذي اعتمد عليه (Kurtessis J. N., 2017) في قياس الدعم التنظيمي المدرك فهو يشمل الأبعاد الأكثر تكراراً في الدراسات السابقة كما أنه يتماشى مع طبيعة البحث ومجال التطبيق. وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد:

■ العدالة التنظيمية

يرجع بداية استخدام مفهوم العدالة التنظيمية إلى Adams 1965 الذي قام بوضع نظرية المساواة والتي تقترض أن العاملين بالمنظمات يحكمون على مدى العدالة في منظماتهم من خلال المقارنة بين ما يبذلونه من جهد وما يحصلون عليه من مكافآت (على و حسن، ٢٠٢٢)، فهم يشعرون بالعدالة اذا تساوت جهودهم مع ما حصلوا عليه من مكافآت وفي ضوء ذلك عرف (Yaghoubi

(E. a., 2011) العدالة التنظيمية بأنها "الطريقة التي تتعامل بها المنظمات مع العاملين" ، كما عرفها (Bandara , 2019) بأنها تمثل " إدراك العاملين للعدالة التي تطبقها المنظمات والتي تتعكس بلا شك على أدائهم الوظيفي"، وقد صنف (Erdogdu, 2018) العدالة التنظيمية إلى ثلاثة أنواع هما العدالة التوزيعية ، العدالة الإجرائية ، والعدالة التفاعلية. وترى الباحثتان أنه مهما اختلفت هذه الأنواع إلا أنهم كلاً مترابط لا يمكن تجزئته فمن الصعب أن يدرك العاملين العدالة التنظيمية إذا غاب أحد هذه الأنواع فوجودهم جميعاً يُعد رسالة من المنظمة للعاملين داخلها تُعبر فيها لهم عن مدى تقديرها واحترامها لهم.

■ الدعم القيادي

يشير الدعم القيادي إلى " المدى الذي يدركه العاملين حول مسانده القادة لهم فهو يعبر عن الدعم المقدم لهم من جانب رؤسائهم" (Najeemdeen, 2018)، وهو يُعد من أهم العوامل التي تؤدي بشكل مباشر إلى تحقيق رضا العاملين الأمر الذي ينعكس على درجة التزامهم بالشكل الذي يؤدي إلى زيادة انتاجيتهم (Suthatorn, 2023)، ويرى (حسن م.، ٢٠٢٣) أن الدعم القيادي مؤثر هام على جودة العلاقة بين القادة والعاملين بالمنظمات ومدى تقديرهم للجهود المبذولة منهم.

■ المشاركة في صنع القرارات

تعني المشاركة في صنع القرارات تشجيع الرؤساء لمروسيهم في وضع الخطط واتخاذ القرارات المختلفة بالمنظمة (علي ا.، ٢٠١٩) ، وتعتمد مشاركة العاملين في صنع القرارات على درجة التفويض الممنوحة لهم من قبل رؤسائهم وعلى مدى الثقة فيهم (Shahzad, 2018)، وهي بلا شك تؤدي إلى خلق بيئة عمل جيدة إضافة إلى دورها في رفع الروح المعنوية للعاملين ، وكذلك ضمان فعالية القرارات المُتخذة ودعم العاملين لها (Nargotra, 2023) .

■ دعم وتأكيد الذات لدى العاملين

يشير دعم وتأكيد الذات إلى اعتقاد العاملين بقدرتهم على تحقيق احتياجاتهم من خلال مشاركتهم الإيجابية في العديد من الادوار بمنظمتهم (حسن و علي ، ٢٠٢٢)، وأشار الباحثين (علي، النعاس، و بن بلخير ، ٢٠٢٠) إلى وجود فرق بين دعم وتأكيد الذات لدى العاملين ودعم وتأكيد الذات المرتبط بمهام محددة حيث أشاروا أن الأولى ترتبط بكيان العاملين أثناء تواجدهم داخل المنظمة بينما تشير الثانية إلى أن دعم وتأكيد الذات لدى العاملين يكون مرتبط بالانتهاء من مهمة او دور محدد لهم . وترى الباحثتان أنه لا داعي للفرقة بينهما فمن الطبيعي أن وجود العاملين

داخل المنظمة مرتبط بتكليفهم بأداء مهام محددة من قبل رؤسائهم في المنظمة وبالتالي هم يشعرون عندئذ بأهميتهم ويدعم ذلك المعاملة الإيجابية من جانب رؤسائهم كل ذلك يدعم ويؤكد الذات لديهم.

٢/٢ الاحتراق الوظيفي

يُعد موضوع الاحتراق الوظيفي من الموضوعات الهامة التي نالت اهتمام كثير من الباحثين في مجال الموارد البشرية والسلوك التنظيمي وذلك لنتائجها المباشرة على المتعاملين مع المنظمات على اختلاف أنواعها (محمد، ٢٠٢١) ، فهو يعتبر أحد الظواهر التي تصيب العاملين بالمنظمات نتيجة لكثرة المتطلبات التي تقع على عاتقهم وتسبب لهم عوامل توتر بالشكل الذي ينعكس على صحتهم النفسية وبسبب الاحتراق الوظيفي (Ran, 2020) ، وتخصص الباحثان هذا الجزء لاستعراض المفاهيم المختلفة للاحتراق الوظيفي وأهمية دراسته ، كما تم تناول مرحلة والأبعاد التي استخدمت في قياسه.

١/٢/٢ مفهوم الاحتراق الوظيفي

ترجع البداية الأولى لظهور مفهوم الاحتراق الوظيفي إلى عام ١٩٧٤م عندما قام Herbert Freudenberger بتناوله من خلال ملاحظته للعاملين في إحدى الشركات أنهم يفقدون الحماس بعد فترة من مزاولة العمل إضافة إلى اصابتهم بالتعب والصداع كذلك استنفاد طاقتهم تجاه مهام العمل وظهور مظاهر الغضب عليهم وقد عبر عن كل هذه الأعراض من خلال مصطلح الاحتراق الوظيفي (Angelini, 2023) ، وقد تناول العديد من الباحثين هذا المفهوم وفقاً لرؤية كلاً منهم فعرفه (Maslach C. S., 2001) بأنه يمثل " التغيير الحادث في سلوك العاملين نتيجة لتعرضهم لضغوط الوظيفية بشكل مستمر" ، بينما يعرفه (Kuruüzüm, 2008) بأنه يعبر عن " الفجوة التي تنتج بين ما يتوقعه العاملين من عملهم وما يحصلون عليه بالفعل" ، في حين يراه (Shoji, 2016) بأنه يمثل "حالة من الشعور بالإجهاد العقلي وعدم الرضا عن الأداء الوظيفي" ، ويراه (Guan, 2017) بأنه يُعبر عن " حالة نفسية تصيب العاملين وتنتج عن تعرضهم لضغوط العمل والتي تتسبب في شعورهم بالإرهاك الجسدي والعاطفي وضعف الإنجاز الشخصي" ، وفي نفس السياق يراه (Abied, 2019) انه "حالة من الإرهاق التي تنتج عن عدم القدرة على تحمل ضغوط العمل وهي تحدث بشكل كبير للعاملين في قطاع الخدمات" ، كذلك تعرفه (رشوان، ٢٠٢٢) بأنه "حالة نفسية يتعرض لها العاملين يختل فيها توازنهم فيصابون بالإحباط الذي يؤثر سلباً على مستوى

أدائهم في العمل"، إضافة إلى ما سبق يراه (Wang, 2022) بأنه يعبر عن "حالة من الاستهلاك الجسدي والعاطفي للعاملين بسبب بيئة العمل المجهدة على المدى الطويل"، وأخيراً يراه (Galanis, 2023) بأنه يمثل "حالة نفسية تصيب العاملين الذين يعملون في وظائف تتطلب التعامل مع عدد كبير من الافراد وتقديم خدمات اجتماعية وإنسانية لهم وذلك نتيجة لتزايد الضغوط والأعباء الملقاة عليهم". وفي ضوء العرض السابق للمفاهيم المختلفة للاحتراق الوظيفي يمكن للباحثين تعريف الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب بأنه "حالة من الاجهاد العقلي والجسدي التي يصاب بها العاملين بمصلحة الضرائب نتيجة التعامل اليومي مع عدد كبير من الممولين إضافة إلى تزايد معدلات الأداء الشهرية المطلوبة منهم"

٢/٢/٢ أهمية دراسة الاحتراق الوظيفي

ترجع أهمية دراسة ظاهرة الاحتراق الوظيفي إلى خطورة الأثار المترتبة عليها سواء على مستوى العاملين أو على مستوى المنظمة (Angelini, 2023)، فعلى مستوى العاملين فإن شعورهم بالاحتراق الوظيفي يؤدي إلى الشعور بالتعب الجسدي واضطرابات النوم وكذلك الشعور بالاكنتاب واليأس والاستياء كما تؤدي إلى محاولة الانسحاب نفسياً من محيط العمل (Paksirat, 2018) ، كما أن لشعور العاملين بالاحتراق الوظيفي أثار سلبية على المنظمة (Xing, 2023) حيث أنه يؤدي إلى انخفاض رضاهم الوظيفي والذي ينعكس على انخفاض مستوى انتاجيتهم وأدائهم الوظيفي وارتفاع معدلات دوران العمل ، كما يؤدي إلى تزايد الصراعات بين العاملين بالشكل الذي يؤثر على مسار العمل داخل المنظمة (Abied, 2019) .

٣/٢/٢ مراحل الاحتراق الوظيفي

نجد أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر التي لا يمكن أن تحدث فجأة وانما تكون نتيجة لعدة مراحل متسلسلة يمر بها العاملين داخل منظماتهم، وتبين أن العديد من الباحثين تناولوا مراحل الاحتراق الوظيفي بالشرح والتفسير وفيما يلي توضيح لهذه المراحل:

■ مرحلة الاستغراق

في هذه المرحلة يكون العاملين راضيين تماماً عن العمل داخل منظماتهم، إلا أن مستوى رضاهم يبدأ في الانخفاض وذلك لقلة الدعم المقدم لهم من المنظمة إضافة إلى وجود فجوة بين ما توقعوه من المنظمة وما يحدث بالفعل (عبدالله، ٢٠٢٢).

■ مرحلة التبدل

مع انخفاض مستوى رضا العاملين الذي بدأ في المرحلة السابقة يزداد هذا الانخفاض تدريجياً ويصاحبه انخفاض كفاءتهم في أداء عملهم والتي تؤثر بلا شك على مستوى أدائهم (سواء، ٢٠٢٠)، وفي هذه المرحلة يبدأ فيها العاملين بنقل أولويات اهتماماتهم إلى أشياء أخرى بخلاف العمل مثل الاهتمام بهواياتهم وتنمية العلاقات الاجتماعية مع زملائهم في العمل رغبة منهم في شغل أوقات فراغهم (Xing, 2023).

■ مرحلة الانفصال

يبدأ العاملين في هذه المرحلة في إدراك كل ما حدث لهم في العمل وتبدأ لديهم حالة الانسحاب النفسي، وفي هذه المرحلة يرتفع لدي العاملين مستوى الاجهاد الجسدي والنفسي (محمد، ٢٠٢١).

■ المرحلة الحرجة

في هذه المرحلة يزداد لدى العاملين أعراض الاجهاد الجسدي والنفسي والتي تؤثر على تغيير سلوكياتهم داخل العمل ويصلوا لمرحلة الانفجار والتي فيها يمكن أن يفكروا في ترك العمل (Yuan, 2023).

■ ٤/٢/٤ أبعاد الاحتراق الوظيفي

نجد أنه كما اختلف الباحثين في وضع مفهوم للاحتراق الوظيفي اختلفوا أيضاً في تحديد الأبعاد المستخدمة في قياسه ، إلا أن الباحثين بعد مراجعة العديد من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع تبين لهم أن الكثير من الباحثين اعتمدوا على مقياس (Maslach , Jackson) والذي يعد من أشهر المقاييس التي استخدمت لقياس الاحتراق الوظيفي والذي يتكون من ٢٢ بند يقيس ٣ أبعاد تتمثل في الاجهاد النفسي، وتبدل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز (Maslach C. &. 1981)، وقد تبنت الباحثين هذا المقياس لكونه من أكثر المقاييس استخداماً في قياس الاحتراق الوظيفي كما أنه يتناسب مع طبيعة مجال تطبيق البحث ، وفيما يلي توضيح لهذه الأبعاد:

■ الاجهاد النفسي

هو شعور بالتعب وضعف النشاط ينتاب العاملين نتيجة لضغوط العمل والتي تجعلهم غير قادرين على أداء عملهم بالشكل المعتاد (Knoll, 2019) .

■ تبلد المشاعر

هو حالة من اللامبالاة التي تصيب العاملين وتظهر من خلال فقدانهم للدافعية نحو العمل والشعور السلبي تجاهه (Abied, 2019).

■ نقص الشعور بالإنجاز

هذا البعد يتعلق بتقييم العاملين لأنفسهم تقييماً سلبياً فهم يشعرون بعدم الجدوى من عملهم وعدم الرضا عن مستوى أدائهم فيه (Lee H. J., 2018).

وقد أشار (القحطاني، ٢٠٢١) إلى أن البعد الثالث والمتمثل في نقص الشعور بالإنجاز هو محصلة للبعدين الأول والثاني والمتمثلين في الاجهاد النفسي و تبلد المشاعر. وهو ما تؤيده الباحثتين.

٣/٢ الأداء الوظيفي

١/٣/٢ المفهوم

يُعد الأداء الوظيفي من المفاهيم التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين في مجال الإدارة بشكل عام وإدارة الموارد البشرية تحديداً، وقد تعددت الرؤى المتعلقة بهذا المفهوم والتي تم تناولها على النحو التالي:

عرف (Sahin, 2015) الأداء الوظيفي بأنه عبارة عن " الجهود الشخصية المبذولة من العاملين والتي ترتبط بوظائفهم مع الابتعاد عن كافة الممارسات التي تنتهك معايير السلوك الأخلاقي للمنظمة" ، كما عرفه (Pradhan, 2017) بأنه يمثل " مجموعة السلوكيات الوظيفية التي يظهرها العاملين لإنجاز العمل والتي تؤدي إلى نتائج متوقعة ، كما يرى (Yongxing, 2017) أن الأداء الوظيفي يُعبر عن مقياس يظهر مدى فاعلية العاملين في إنجاز مهام عملهم ومدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة، وأشار (Nam, 2019) إلى أن الأداء الوظيفي يمثل "الأدوار الوظيفية للعاملين لتحقيق أهداف المنظمة ، كما عرف (Jayus, 2021) الأداء الوظيفي بأنه يعني " نتائج أعمال العاملين في المنظمة بناء على معايير وضوابط العمل المحددة والمعروفة لديهم" وأيدت ذلك (Ananta, 2021) في تعريفها للأداء الوظيفي في أنه عبارة عن "نتيجة الأعمال التي قام بها العاملين وفقاً للمهام الموكلة لهم والمعايير المحددة"، كما يرى (كنعان و الشنيكات، ٢٠٢٢) أن الأداء الوظيفي يتمثل في " السلوكيات التي يقوم بها العاملين أثناء قيامهم بأداء المهام الموكلة اليهم ودرجة تفاعلهم مع بيئة العمل لتحقيق المخرجات المستهدفة بجودة عالية وصولاً إلى تحقيق أهداف

المنظمة" ، ويراها (فرج علي فرج نصر، ٢٠٢٣) بأنه يعبر عن " الأثر الذي يتركه العاملين في المنظمة من خلال جهودهم المبذولة والتي تبدأ بقدراتهم وإدراكهم لدورهم داخل المنظمة إلى أن يصلوا إلى إتمام كافة الأعمال المنوطة بهم" ، وأخيراً عرفه (هاشم و عبد المحسن، ٢٠٢٣) بأنه يُعبر عن المهام والمسئوليات التي يقوم بها العاملين في منظماتهم وفقاً للمهام الموكلة لهم واتمامها بدقة وتفاني وإخلاص". وفي ضوء ما تم استعراضه من مفاهيم مختلفة للأداء الوظيفي يمكن للباحثين تعرف الأداء الوظيفي للعاملين في مصلحة الضرائب بأنه يُعبر عن " الجهود الي يبذلها العاملين بمصلحة الضرائب في أداء مهام وظائفهم والتي تمكنهم من تحقيق معدلات الأداء المطلوبة منهم وذلك للوصول إلى المستهدفات التي تحددها المصلحة"

٢/٣/٢ أهميته والعوامل المؤثرة فيه

تبرز أهمية الأداء الوظيفي من خلال ارتباطه بدورة حياة المنظمة في جميع مراحلها بدءاً من ظهورها وانتهاءً بتحقيقها للتميز والريادة ، فهو يُعد أساس لنجاح المنظمة وبقائها واستمرارها وتطورها وتحقيقها لمزايا تنافسية على المدى الطويل(Prodanova, 2021) ، كما تظهر أهميته من خلال ارتباطه بالعاملين حيث يمثل مقياس لقدرتهم على أداء أعمالهم سواء في الوقت الحالي أو في المستقبل وبالتالي فهو يُمكن إدارة المنظمة من اتخاذ القرارات المتعلقة بمكافأتهم الأمر الذي يدفعهم إلى بذل مزيد من الجهد لتحسين مستوى أدائهم(Jayarathna, 2015) ، كذلك يدفع العاملين ذوي الأداء المنخفض إلى تطوير أدائهم حتى لا يكونوا عرضة للجزاء أو الاستغناء عنهم (مانع و بوهراوة، ٢٠٢١) ، وهو بذلك يُعد مصدر لرضا العاملين عن عملهم وسبب لرفع روحهم المعنوية وشعورهم بالعدالة والتقدير من جانب إدارة المنظمة(Yongxing, 2017) .

وقد اختلف الباحثين في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي فمنهم من حددها في الضغوط الوظيفية وتحفيز العاملين والاتصالات الإدارية(Sapkota, 2020) ، ورأى آخر أنها تتمثل في المناخ التنظيمي وقدرة العاملين على فهم طبيعة العمل وأدائه وكذلك الروح المعنوية للعاملين (العبادلة ، ٢٠٢٢) ، في حين رأى آخر أن هذه العوامل تتحدد في عوامل بيئية واجتماعية بالإضافة إلى الخصائص الشخصية للعاملين والثقافة السائدة في المنظمة (Al-Omar & Okasheh, 2017) ، كما يراها (المنسي، ٢٠٢٢) أنها هذه العوامل تتمثل في تحديد المهام والاهداف للعاملين والدعم المستمر لهم كذلك اشراكهم في اتخاذ القرارات والرقابة ، وأخيراً فقد قسم كلاً من (الاحمري و عبد القادر ، ٢٠٢٢) العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي إلى عوامل ترتبط

بالبيئة الداخلية للمنظمة ومنها المناخ الداعم للعاملين والمتابعة والاشراف المستمر لهم وتوافر الموارد المالية والتحديد الدقيق للأعمال والمهام وتوفير برامج تدريب وتنمية العاملين بشكل مستمر بالإضافة إلى عوامل ترتبط بالبيئة الخارجية للمنظمة منها ظروف السوق والقرارات والتشريعات الحكومية.

٣/٣/٢ أبعاد الأداء الوظيفي

بعد مراجعة الأبحاث المختلفة والمتعلقة بالأداء الوظيفي (Manikandan, 2014)، (Jayarathna, 2015)، (Yongxing, 2017)، (Ramos-Villagrasa, 2019)، (Johari, 2019)، (Ananta, 2021)، (Gencer, 2023)، (المنسي، ٢٠٢٢)، (عبد الرحيم والزيادين، ٢٠٢٣) تبين للباحثين وجود ثلاثة أبعاد أساسية لقياس الأداء الوظيفي تتمثل في كمية العمل المنجز، وجودة العمل المنجز، والالتزام وهما يعادا قاسماً مشتركاً لكثير من الباحثين _ في حدود علم الباحثين - والذي اعتمدوا عليهم كأبعاد للأداء الوظيفي.

٣- الدراسة الاستطلاعية

قامت الباحثتان بدراسة استطلاعية الهدف منها الحصول على بيانات استكشافية حول متغيرات البحث المتمثلة في الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية الخاضعين للبحث، بالإضافة إلى مساعدة الباحثين في تحديد وصياغة مشكلة وفروض البحث. وتضمنت الدراسة الاستطلاعية دراسة مكتبية تم فيها الحصول على جميع البيانات المتعلقة بمتغيرات البحث، بالإضافة إلى عدد من المقابلات الشخصية المتعمقة مع عدد ٥٠ من العاملين بمأمورية ضرائب شبين الكوم أول وثاني وقويسنا. وتوصلت نتائج الدراسة الاستطلاعية إلى عدم وضوح العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والأداء الوظيفي (وفقاً لإجابات ٣٠ مفردة بنسبة ٦٠%)، وكذلك عدم الادراك الكافي للعلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي (وفقاً لإجابات ٣٢ مفردة بنسبة ٦٤%) وأيضاً عدم وضوح العلاقة بين الاحترق الوظيفي والأداء الوظيفي (وفقاً لإجابات ٣٥ مفردة بنسبة ٧٠%) وعدم وضوح تأثير العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي على الأداء الوظيفي (وفقاً لإجابات ٣٠ مفردة بنسبة ٦٠%).

وبناء على ما سبق عرضه من نتائج أولية ولأهمية مصلحة الضرائب في كونها مصدر لإيرادات الدولة لذلك لزم ضرورة الاهتمام بدعم العاملين بها ومحاولة تخفيف الآثار السلبية المترتبة على

الاحترق الوظيفي بالشكل الذي سينعكس على رفع أدائهم الوظيفي وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة من المصلحة، ومن هنا رأَت الباحثتين أن هناك ضرورة لبحث العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين بمصلحة الضرائب بمحافظة المنوفية.

٤ - مشكلة البحث

تعتبر مصلحة الضرائب العامة إحدى الجهات السيادية في الدولة فهي تمثل أهم مصادر الإيرادات التي تلعب دور فعال في تمويل الموازنة العامة للدولة والتي تعتمد عليها في تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها (عطيه، ٢٠١٩)، ويتوقف نجاح مصلحة الضرائب في تحقيق الأهداف المنوطة بها على كثير من العوامل إلا أن أهم هذه العوامل وأبرزها هو العنصر البشري فنجد أن العاملين في مصلحة الضرائب من أهم العناصر المكونة لها والأكثر من هذا فهم يعتبروا سر نجاحها في تحقيق أهدافها فمن خلالهم تتجج المصلحة في تحقيق مستهدفاتها ، ومن خلال مراجعة بعض البيانات المتعلقة بمصلحة الضرائب للوقوف على بعض المؤشرات التي تبرز مشكلة البحث والتي تتمثل في:

- ارتفاع عدد قضايا التهرب الضريب لتصل إلى ٣٤٦٥ قضية (الإدارة العامة لمكافحة التهرب الضريبي، ٢٠٢٢).
- زيادة نسبة قطاع الاقتصاد الغير رسمي وفقاً لتقارير وزارة التخطيط عن عام ٢٠٢٢م إلى ٥٥ %، وهو ما يعني وجود نسبة كبيرة من الأنشطة غير مرخصة وغير مسجلة ضريبياً.
- انخفاض معدلات كشوف النشاط للفنيين بواقع ٢% عن العام السابق (منطقة ضرائب وسط الدلتا، ٢٠٢٢)
- انخفاض حصيله الإيرادات الضريبية المحققة لعام ٢٠٢٢ عن السنوات السابقة بنسبة ١٤.٦٢% (منطقة ضرائب وسط الدلتا).

وتعكس البيانات السابقة انخفاض مؤشرات الأداء لمصلحة الضرائب بشكل عام، وتحديدأ في محافظة المنوفية مجال تطبيق البحث، كما تبين للباحثتين من خلال قيامهما بالدراسة الاستطلاعية أن العاملين في مصلحة الضرائب العامة يقع عليهم عبء فتح وفحص الملفات الضريبية وتحصيل الضريبة المستحقة بجانب التعامل اليومي مع العديد من الممولين كل هذا كان له التأثير السلبي والشعور بالتعب وضعف العمل المنجز وهو ما يعرف إدارياً بالاحترق الوظيفي الأمر الذي يستلزم ضرورة تقديم الدعم المستمر لهم للتغلب على هذه الظاهرة حتى يتم رفع مستوى أدائهم الوظيفي بالشكل الذي ينعكس على تحقيق المصلحة لأهدافها، وفي ضوء مؤشرات الأداء السابق عرضها

وكذلك ما توصلت له الباحثين من خلال الدراسة الاستطلاعية بين أن هناك حاجة ماسة لدراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي وإذا وجدت العلاقة ضروره البحث في تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية ، ونجد أن هذه المشكلة تثير عدد من التساؤلات تتمثل في:

١/٤ هل توجد علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك (العدالة التنظيمية /الدعم القيادي / المشاركة في صنع القرارات / دعم وتأكيد الذات) والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية؟

٢/٤ ما هي العلاقة بين الاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي / تبدل المشاعر / نقص الشعور بالإنجاز) والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية؟

٣/٤ هل توجد علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية؟

٤/٤ ما هو تأثير الدعم التنظيمي المدرك (العدالة التنظيمية/ الدعم القيادي / المشاركة في صنع القرارات / دعم وتأكيد الذات) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية؟

٥/٤ هل هناك تأثير للاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي / تبدل المشاعر / نقص الشعور بالإنجاز) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية؟

٦/٤ ما هو تأثير العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية؟

٥ - أهداف البحث

يتمثل الهدف العام الذي تسعى الباحثين لتحقيقه من خلال هذا البحث في دراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي ودراسة تأثير هذه العلاقة في حالة وجودها على الأداء الوظيفي للعاملين بمصلحة الضرائب بمحافظة المنوفية، وبالتحديد فإن البحث الحالي يهدف إلى تحقيق الأهداف التالية:

١/٥ التحقق من العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك (العدالة التنظيمية / الدعم القيادي / المشاركة في صنع القرارات / دعم وتأكيد الذات) والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب بمحافظة المنوفية؟

- ٢/٥ الكشف عن العلاقة بين الاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي / تبدل المشاعر / نقص الشعور بالإنجاز) والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية؟
- ٣/٥ التعرف على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية؟
- ٤/٥ الكشف عن تأثير الدعم التنظيمي المدرك (العدالة التنظيمية /الدعم القيادي/المشاركة في صنع القرارات/دعم وتأكيد الذات)على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية؟
- ٥/٥ التعرف على تأثير للاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي / تبدل المشاعر / نقص الشعور بالإنجاز) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية؟
- ٦/٥ تحديد تأثير العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية؟

٦- فروض البحث

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه، وبناء على التأصيل النظري لمتغيرات البحث من الدراسات السابقة، قامت الباحثين بصياغة فروض البحث في صيغة العدم على النحو التالي:

في دراسة (Darolia, 2010) والتي قامت لبحث مدى تأثير الدعم التنظيمي المدرك وتحفيز العمل والالتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي ، وقد تم تطبيق البحث على عينة قوامها ٢٣١ مفردة من العاملين بوحدة الشركة الخاضعة للبحث وقد تبين من النتائج ان الالتزام التنظيمي وتحفيز العمل لهما مساهمة كبيرة في تحديد الأداء الوظيفي ، كما أظهرت النتائج أن الدعم التنظيمي المدرك هو أقوى مؤشر على الأداء الوظيفي. كما استهدفت دراسة (Karavardar, 2014) تقديم أدلة تجريبية على العلاقة بين التمكين النفسي، والدعم التنظيمي المدرك، وسلوك المواطنة التنظيمية، والاندماج الوظيفي والأداء الوظيفي ، وتم التركيز في هذه الدراسة على مطاعم الوجبات السريعة الموجودة في إسطنبول ، وأظهرت نتائج هذا البحث أن هناك علاقة قوية بين التمكين النفسي، والدعم التنظيمي المدرك، وسلوك المواطنة التنظيمية، والاندماج الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في صناعة الوجبات السريعة في إسطنبول. وقامت دراسة (الشنطي، ٢٠١٥) للتعرف على مستوى الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية الفلسطينية بقطاع غزة، وكذلك التعرف إلى مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرضون لها، وأيضاً الكشف عن مدى وجود علاقة بين الضغوط

الوظيفية والأداء الوظيفي للمرضين، بالإضافة إلى التحقق من تأثير الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي ، وتمثل حجم العينة (٣٠٦) من المرضى العاملين في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاداء الوظيفي للمرضين كان متوسطا، وان العاملين في مهنة التمريض يعانون من مستوى ضغوط وظيفية مرتفع ، بينما بينت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي. وأن الدعم التنظيمي المدرك يعدل العلاقة بين الضغوط الوظيفية وبين أبعاد الأداء الوظيفي. وفي نفس السياق استهدفت (Hafidhah, 2019) تحديد تأثير الدعم التنظيمي المدرك، وضغوط العمل، والثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي وأظهرت نتائج هذه الدراسة وجود تأثير إيجابي ومعنوي للدعم التنظيمي المدرك والثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي ، كما كان هناك تأثير سلبي ومعنوي لضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، وأوضحت الدراسة أنه لزيادة أداء العاملين حيث يجب أن يتمتعوا بمستوى عالٍ من الدعم التنظيمي المدرك، والثقافة التنظيمية الجيدة، ومستويات منخفضة من الضغط الوظيفي. كما قامت دراسة (محمود، ٢٠١٩) بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين إدراك الدعم التنظيمي وبين الأبعاد المتعددة للأداء الوظيفي المتمثلة في: سلوكيات الدور الأساسي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة، وتم تطبيق البحث على عينة قوامها ٣١٩ مفردة من العاملين بهذه المديريات. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية بين إدراك الدعم التنظيمي وبين كلاً من: سلوكيات الدور الأساسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، ووجود علاقة ارتباط سالبة بين إدراك الدعم التنظيمي وبين سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. ومن زاوية أخرى استهدفت دراسة (Hur, 2021) اختبار التأثير الوسيط لصياغة الوظيفة على العلاقة بين توقعات العاملين للمسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء الوظيفي، وكذلك تأثير الدعم التنظيمي المدرك على العلاقة بين توقعات العاملين للمسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء الوظيفي ، وتم تطبيق البحث على عينة قوامها ١٨١ مفردة من العاملين بالفنادق ، وتم التوصل إلى أن صياغة الوظيفة توسطت العلاقة الإيجابية بين توقعات المسؤولية الاجتماعية للشركات لدى العاملين والأداء الوظيفي، وكان هناك ارتباط إيجابي بين توقعات العاملين نحو المسؤولية الاجتماعية للشركات وصياغة الوظيفة أكثر وضوحاً عندما كان الدعم التنظيمي المدرك مرتفعاً عما كان عليه عندما كان منخفضاً ، كما وجد أن الدعم التنظيمي المدرك يخفف من التأثير غير المباشر لصياغة الوظيفة على العلاقة بين

توقعات العاملين حول المسؤولية الاجتماعية للشركات والأداء الوظيفي. وفي دراسة قام بها (حسن و على ، ٢٠٢٢) استهدفوا من خلالها الكشف عن العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والأداء الوظيفي وذلك من خلال التطبيق على العاملين في الشركة العامة لموانئ العراق، وانتهت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك والأداء الوظيفي. وأيدت دراسة (علي ع.، ٢٠٢٣) نتائج الدراسة السابقة فقد استهدف التعرف على دور الدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي وذلك في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية، وتم تطبيق البحث على ٣٢٧ مفردة من العاملين بهذه الشركات ، وقد أظهرت نتائج البحث وجود أثر إيجابي للدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي، وكان بُعد الدعم القيادي هو الأكثر تأثيراً في الأداء الوظيفي يليه المشاركة في صناعة القرار ثم العدالة التنظيمية ، كما تبين أن مستوى ممارسة الدعم التنظيمي المدرك كان متوسطاً، بينما كان مستوى المتحقق من الأداء الوظيفي مرتفعاً في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية. كما بحثت دراسة (Tian X. &. , 2023) في تأثير السلوك المنحرف في مكان العمل على الأداء الوظيفي من خلال الدور الوسيط للخجل التنظيمي والدعم التنظيمي المدرك ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن السلوك المنحرف في مكان العمل يتنبأ بشكل إيجابي بالخجل التنظيمي ويتوقع الأداء الوظيفي بشكل سلبي ، وأن الخجل التنظيمي يتنبأ بشكل إيجابي بالأداء الوظيفي، كما أن الخجل التنظيمي يتوسط العلاقة بين السلوك المنحرف في مكان العمل والأداء الوظيفي، كما تبين أن للدعم التنظيمي المدرك دور وسيط حيث أدى إلى إضعاف التأثير السلبي للسلوك المنحرف في مكان العمل على الأداء الوظيفي. كما استهدفت دراسة (Tian A. W., 2023) البحث في تأثير المشاركة التدريبية للعاملين على الأداء الوظيفي من خلال الدعم التنظيمي المدرك ، وتم الاعتماد على عينة مكونة من ٤٣٢ مفردة من العاملين بدوام كامل، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للمشاركة التدريبية للعاملين على الأداء الوظيفي عند توسط الدعم التنظيمي المدرك. ومن زاوية أخرى استهدفت دراسة (Liu, 2023) فحص كيفية تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي عندما يعمل الموظفون في المكتب أو يعملون من المنزل ، وشملت الدراسة ١٦٢ موظفاً يعملون في المكاتب و ١٨٠ موظفاً يعملون من المنزل ، وتم التوصل إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي عندما يعمل الموظفون في المكتب أما عندما يعمل الموظفون من المنزل لا يمكن أن يؤثر الدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي بشكل مباشر ولكنه يمكن أن يؤثر على الأداء الوظيفي بشكل غير مباشر من خلال وسيط الرضا

الوظيفي والمشاركة في العمل. أما دراسة (ابراهيم و مدكور، ٢٠٢٣) فقد ركزت على بحث تأثير العدالة التنظيمية وهي إحدى أبعاد الدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي من خلال الدور الوسيط للانخراط في العمل لدى العاملين بالبنوك الحكومية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود تأثير ايجابي للعدالة التنظيمية على الأداء الوظيفي، بينما وجد تأثير ايجابي للعدالة التنظيمية على الانخراط في العمل، كما أن متغير الانخراط في العمل كان له تأثيراً ايجابياً على الأداء الوظيفي، وأخيراً كان للعدالة التنظيمية تأثيراً ايجابياً على الأداء الوظيفي من خلال الدور الوسيط للانخراط في العمل.

واسترشاداً بما سبق تم صياغة الفرض الأول والرابع للبحث كما يلي:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك (العدالة التنظيمية /الدعم القيادي /المشاركة في صنع القرارات /دعم وتأكيد الذات) والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية.
- لا يوجد تأثير بين الدعم التنظيمي المدرك (العدالة التنظيمية/ الدعم القيادي /المشاركة في صنع القرارات / دعم وتأكيد الذات) والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية.

في دراسة قام بها (العنزي و العنزي، ٢٠٠٦) استهدف منها دراسة العلاقة بين خصائص العمل والاحترق الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الحكومي، وقد تكونت عينة الدراسة من (٥٤٢) من العاملين بالقطاع الحكومي الكويتي منهم ٢١٦ ذكر و ٣٢٦ أنثى و ٤٤٦ كويتياً و ٩٦ غير كويتي، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث، وبين الكويتيين وغير الكويتيين في خصائص العمل، حيث أن متوسط الإناث أعلى من الذكور في خصائص العمل، بينما الكويتيون أعلى من غير الكويتيين في مقياس خصائص العمل، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الكويتيين وغير الكويتيين في مقياس الأداء الوظيفي، حيث يرتفع مستوى الأداء الوظيفي لغير الكويتيين عن الكويتيين، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الإرهاق الانفعالي والإنجاز الشخصي حيث بينت نتائج الدراسة أن الأنثى منهكة عاطفياً أكثر من الذكر، بينما الذكور منجزون شخصياً من الأنثى، وأيضاً الكويتيون يشعرون بالانفعال العاطفي والإرهاق أكثر من غير الكويتيين كما أن العاملين الذين تطول مدة خدمتهم يشعرون بالإنجاز أكثر من العاملين الذين تكون خدمتهم قصيرة، كما توجد علاقة

ارتباطية سلبية بين سمات العمل والإرهاق الانفعالي ، ذلك وجد ارتباط موجب بين سمات العمل والأداء الوظيفي، بينما وجدت علاقة سلبية بين الإرهاق الانفعالي والأداء الوظيفي، وعلاقة ايجابية بين الأداء الوظيفي والإنجاز الشخصي. كما قامت دراسة (Abdullah, 2011) لتحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي بين الممرضات. وكانت أبعاد الاحتراق الوظيفي محل الاهتمام في هذه الدراسة هي الإرهاق العاطفي، وتبدد الشخصية، وتناقص الإنجاز الشخصي؛ والأداء الوظيفي للممرضات، وقد كشفت نتائج الدراسة أن هناك ارتباطات كبيرة بين الإرهاق العاطفي، وتبدد الشخصية والأداء الوظيفي. وفي الوقت نفسه فشلت هذه الدراسة في إقامة علاقة بين تناقص الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي، ومن جانب آخر أظهر تحليل الانحدار المتعدد أن الإرهاق العاطفي كان العامل المهيمن الذي يؤثر على الأداء الوظيفي وقد انتهت الدراسة إلى أن مهنة التمريض معرضة بشكل كبير لخطر الاحتراق الوظيفي الأمر الذي يعرض الأداء الوظيفي للممرضين للخطر ويساهم في النهاية في تدهور جودة الرعاية الصحية. وبحثت دراسة (Zhou, 2014) الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي في العلاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي وتم تطبيق الدراسة على موظفي خدمة الخطوط الأمامية في الفنادق في الصين ، وأظهرت نتائج الدراسة أن صراع الدور يرتبط بشكل إيجابي بالاحتراق الوظيفي، كما يرتبط كلاً من صراع الدور والاحتراق الوظيفي سلباً بالأداء الوظيفي، إضافة إلى أن الاحتراق الوظيفي يتوسط العلاقة بين صراع الدور والأداء الوظيفي. وأشارت دراسة (Werang, 2015) إلى أن الأداء الوظيفي للمعلمين له أهمية كبيرة في المنظمات التعليمية حيث يلعب المعلمين دوراً مهماً في العملية التعليمية لذلك يجب أن يظلوا بصحة جيدة جسدياً وعقلياً ، ومن هنا استهدفت هذه الدراسة فحص العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي، وكشفت نتائج البحث عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي ، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي ، وكذلك وجدت علاقة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي للمعلمين والأداء الوظيفي للمعلمين في المدارس الابتدائية الحكومية الخاضعة للدراسة. ومن زاوية أخرى قامت دراسة (Bakhshi, 2019) لتقييم جودة حياة العمل وارتباطها بالاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي بين موظفي الرعاية الصحية، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود صلة واضحة بين جودة حياة العمل وكلاً من الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث تم التوصل إلى أن جودة حياة العمل كانت منخفضة ، وكانت علاقتها سلبية مع الاحتراق الوظيفي وكان لها ارتباط إيجابي كبير مع

الأداء الوظيفي. وفي نفس السياق استهدفت دراسة (Rafiei, 2019) تقييم الدور المعتدل للاحتراق الوظيفي في العلاقة بين جودة حياة العمل والأداء الوظيفي بين طاقم التمريض في المستشفيات التعليمية التابعة لجامعة قزوین للعلوم الطبية ، وتم تطبيق البحث على عينة قوامها ١٧٨ ممرضاً في أقسام الطوارئ في خمسة مستشفيات تعليمية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن معظم طاقم التمريض كان لديهم مستوى منخفض من جودة حياة العمل ، وكان لديهم احتراق وظيفي عالي مع مستوى أداء وظيفي متوسط إلى مرتفع ، كما أكدت النتائج على أنه إذا تم الاهتمام بجودة حياة العمل فإن ذلك سيكون له أثر كبير على تقليل الاحتراق الوظيفي كما سيلعب دوراً هاماً في رفع مستوى الأداء الوظيفي لهيئة التمريض. كما سعت دراسة قام بها (Gong, 2019) لاكتشاف تأثير ضغوط الدور (غموض الدور وصراع الدور) على الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي لدى مديري مشاريع البناء في صناعة البناء الصينية ، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن غموض الدور له تأثير سلبي على الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي ، كما أن الصراع بين الأدوار له تأثير سلبي على الاحتراق الوظيفي ولكن له تأثير غير كبير على الأداء الوظيفي، كما أن للاحتراق الوظيفي أثر سلبي على الأداء الوظيفي. كما استهدفت دراسة (Gong, 2019) البحث في تأثير الذكاء العاطفي على الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي من خلال توسيط رأس المال النفسي ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي له تأثير إيجابي على رأس المال النفسي والأداء الوظيفي ويرتبط سلباً بالاحتراق الوظيفي ، كما أن لرأس المال النفسي تأثير سلبي على الاحتراق الوظيفي وتأثير إيجابي على الأداء الوظيفي، كما يلعب رأس المال النفسي دوراً وسيطاً في العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي. وفي دراسة قامت بها (الجاف، ٢٠٢٠) استهدفت من خلالها التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين ومدى تأثيره على أدائهم الوظيفي، وتم تطبيق البحث على عينة قوامها ١٠٨ مفردة من العاملين في شركة توزيع المنتجات النفطية ببغداد ، وتوصل البحث إلى العديد من النتائج منها أن مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين منخفض مقابل ارتفاع أدائهم الوظيفي، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين، وقد خلص البحث إلى ضرورة الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي لما لها من نتائج وتأثيرات سلبية على الصحة الجسدية والنفسية للعاملين وبالتالي تراجع مستوى أدائهم الوظيفي، وضرورة بمراجعة دورية وتقييم مستمر للكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين، واتخاذ التدابير اللازمة للحد من انتشاره. ومن زاوية أخرى قامت دراسة (Yu, 2022) ببناء نموذج

للعلاقة بين خرق العقد النفسي والأداء الوظيفي للجبل الجديد من الموظفين مع الأخذ في الاعتبار التأثير الوسيط للاحتراق الوظيفي والتأثير المعتدل لتجربة الخرق السابقة ، ووصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن خرق العقد النفسي يؤثر تأثيراً سلبياً على الأداء الوظيفي ، كما ساهم الاحتراق الوظيفي جزئياً في العلاقة السلبية بين خرق العقد النفسي والأداء الوظيفي ، كما أن تجربة خرق العقد النفسي السابقة ساهمت بشكل إيجابي في توسط العلاقة السلبية بين خرق العقد النفسي والأداء الوظيفي ، أيضاً لم يلعب الاحتراق الوظيفي دوراً وسيطاً في العلاقة بين خرق العقد النفسي والأداء الوظيفي ، ولم تلعب تجربة خرق العقد النفسي السابقة دوراً معتدلاً في العلاقة بين خرق العقد النفسي والأداء الوظيفي. كما استهدفت دراسة قامت بها (عبد الحميد ، ٢٠٢٢) اختبار تأثير كل من التدوير الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الفنادق الخمس نجوم في مصر، وفحص التأثير المعدل للدعم التنظيمي المدرك على العلاقة بين سياسة التدوير الوظيفي وأبعاد الاحتراق الوظيفي. وطُبق البحث على (٢٧٤) مفردة من العاملين بالفنادق الخمس نجوم في مصر. وقد كشفت نتائج البحث عن وجود تأثير سلبي للتدوير الوظيفي على أبعاد الاحتراق الوظيفي وأهمها الإنهاك العاطفي ، كما أوضحت النتائج أن الدعم التنظيمي المدرك له تأثير سلبي على جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي وبخاصة تدني الإنجاز الشخصي لدى العاملين بالفنادق ، إضافة إلى ذلك أكدت النتائج الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التدوير الوظيفي وأبعاد الاحتراق الوظيفي- ما عدا تبدد الشخصية- وأهمها تخفيض تدني الإنجاز الشخصي، بمعنى أن زيادة الدعم التنظيمي المدرك يؤدي إلى انخفاض الشعور بتدني الإنجاز الشخصي بدرجة أكبر ومستوى الإنهاك العاطفي بدرجة أكبر خلال فترة التدوير الوظيفي للموظفين بالفنادق الخمس نجوم العاملة في مصر. كما استهدفت دراسة (نصر و القبي ، ٢٠٢٣) التعرف على مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعادها الإنهاك الوظيفي، وتدني مستوى الإنجاز، وتبدل المشاعر بين أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد بجامعة سرت، وتحديد أسبابها وطرق السيطرة عليها وعلاجها ، وعلاقة هذه الظاهرة بالأداء الوظيفي لهم ، وقد اظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباطاً طردياً بين الانهاك الوظيفي والأداء الوظيفي، كما أظهرت ارتباطاً طردياً بين تدني مستوى الإنجاز الأداء الوظيفي ، بالإضافة إلى وجود ارتباطاً طردياً لتبدل المشاعر والأداء الوظيفي، وعلى ذلك تبين أن للاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة علاقة ارتباط طردية على مستوى الأداء الوظيفي.

واسترشاداً بما سبق تم صياغة الفرض الثاني والخامس للبحث كما يلي:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي / تبلد المشاعر / نقص الشعور بالإنجاز) والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية.
- لا يوجد تأثير بين الاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي / تبلد المشاعر / نقص الشعور بالإنجاز) والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية.

استهدفت دراسة (Pei, 2009) بحث العلاقة بين السيطرة المدركة والدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي والصحة النفسية للضباط في قوات الشرطة المسلحة الصينية ، توصلت نتائج الدراسة إلى أن السيطرة المدركة تؤثر بشكل كبير على الاحتراق الوظيفي فكلما ارتفعت الضوابط المدركة انخفض احتراق الوظيفي بأبعاد الثلاثة (الإرهاق العاطفي، والسخرية، وانخفاض الإنجاز) ، كما أن السيطرة المدركة تؤثر على الصحة النفسية بشكل مباشر وغير مباشر فكلما زادت السيطرة المدركة كانت الصحة النفسية أفضل ، إضافة إلى ذلك كان للتحكم المدرك تأثيرات كبيرة على الصحة النفسية من خلال الإرهاق العاطفي فكلما ارتفعت السيطرة المدركة انخفض الإرهاق العاطفي وكانت الصحة النفسية أفضل ، وكلما زاد الدعم التنظيمي المدرك انخفضت الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي ، كما كان للدعم التنظيمي المدرك أثر على الصحة النفسية من خلال الإرهاق العاطفي أي أنه كلما زاد الدعم التنظيمي المدرك انخفض الإرهاق العاطفي وأصبحت الصحة النفسية أفضل ، وخلصت الدراسة إلى أنه يمكن لسيطرة الأفراد أن تؤثر على مستوى الاحتراق الوظيفي، والذي بدوره يؤثر على تقييمهم الذاتي للصحة النفسية ، كما يمكن أن يؤثر الدعم التنظيمي المدرك للأفراد على مستوى الاحتراق الوظيفي والصحة النفسية أيضاً. كما قامت دراسة (Yaghoubi N. M., 2014) لبحث علاقة الدعم التنظيمي المدرك بالاحتراق الوظيفي ، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط سلبية معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي وهو ما يعني أنه كلما زاد الدعم التنظيمي المدرك للعاملين فإن الاحتراق التنظيمي ينخفض. وأشارت دراسة (Beta, 2017) إلى أنه ومع ارتفاع الطلب على إنتاج مخرجات بحثية محددة، وضع الأكاديميين تحت ضغط للتعامل مع مسؤولياتهم التعليمية والمسؤوليات الإدارية الأخرى ، ومن هنا جاءت هذه الدراسة لبحث العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك على سلوك العمل المبتكر بين الأكاديميين في الجامعات البحثية الماليزية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي المدرك من جانب الأكاديميين ساهم في تخفيف الاحتراق الوظيفي وتعزيز سلوك العمل الإيجابي والمبتكر.

ومن ناحية أخرى استهدفت دراسة (Takatsuka, 2021) تحديد تأثير الدعم التنظيمي المدرك والتكيف بين الثقافات على الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي للمغتربين اليابانيين ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه كلما زاد إدراك المغتربين للدعم التنظيمي كلما زادت قدرتهم على التكيف مع بلد جديد ، كما تبين أن الدعم التنظيمي المدرك والتكيف بين الثقافات لهما تأثير إيجابي كبير على الاحتراق والرضا الوظيفي ، كما تم التوصل إلى أن الاحتراق الوظيفي للمغتربين سينخفض إذا أدرك المغتربون أنهم يتلقون دعماً من المنظمة، ويدعمونهم من أجل التكيف بين الثقافات وتحقيق رضاهم الوظيفي. كما استهدفت دراسة (Chun, 2022) بحث التأثيرات المتداخلة للدعم التنظيمي المدرك على الإجهاد الوبائي لكوفيد-19، والاحتراق الوظيفي، ونوايا الدوران الوظيفي لدى مدربي الرياضات الجماعية، وأظهرت نتائج الدراسة أن الإجهاد الوبائي كان له تأثير ذو دلالة إحصائية على معدل الدوران المهني من خلال الاحتراق الوظيفي ، كما تم التأكيد على أن الدعم التنظيمي يتوسط العلاقة بين الضغوط الوبائية والاحتراق الوظيفي ومعدل الدوران الوظيفي. وبشكل عام تسلط النتائج التي توصلنا إليها الضوء على أهمية توفير الدعم التنظيمي المناسب للعاملين الذين يعانون من مستوى عالٍ من الضغط بسبب الوباء. وكذلك استهدفت دراسة (Alsubaie, 2021) بحث تأثير الاحتراق الوظيفي كوسيط بين العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والسخرية التنظيمية ، وتم جمع البيانات من ٢١١ موظفاً يعملون في قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. وأشارت النتائج إلى أن المستوى العالي من الدعم التنظيمي المدرك يخفف من أعراض الاحتراق الوظيفي، ويخفف من المواقف والعواطف والسلوكيات الساخرة في العمل. وفي دراسة قام بها (Safitri, 2021) استهدفت تحديد العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وانعدام الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي ، وكانت الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة هي أن هناك علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وانعدام الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي ، أما الفروض الفرعية فكانت توجد علاقة إيجابية بين انعدام الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي ، إضافة إلى أنه توجد علاقة سلبية بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين انعدام الأمن الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي. كما أظهرت نتائج اختبار الفرضيات الثانوية وجود علاقة إيجابية بين انعدام الأمن الوظيفي والاحتراق الوظيفي، وأن هناك علاقة سلبية بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي. أما دراسة (Tang, 2023) فقامت ببحث العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك لمرضى الطب النفسي والاحتراق الوظيفي مع توسط

رأس المال النفسي ، وتوصلت النتائج إلى أن ٧٣.٦٩% من الممرضات يعانين من الإرهاق العاطفي المتوسط إلى الشديد، وأن ٧٦.٧٥% يعانين من الاحتراق الوظيفي المتوسط إلى الشديد فيما يتعلق بتبدل المشاعر، وأن ٩٨.٨٠% يعانين من الاحتراق الوظيفي المتوسط إلى الشديد المتعلق نقص الشعور بالإنجاز ، كما أظهر تحليل ارتباط سبيرمان أن كلا من رأس المال النفسي والدعم التنظيمي المدرك كانا مرتبطين سلباً بالاحتراق الوظيفي. إضافة إلى ذلك فقد توسط رأس المال النفسي العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي. وسعت دراسة (رستم، ٢٠٢٣) إلى تحديد العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي في وجود الصراع بين العمل والأسرة كمتغير وسيط ، وطُبقت الدراسة على عينة مكونة من ٢٦٦ مفردة من العاملين بالكادر الأكاديمي بالمركز القومي للبحوث ، وانتهت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة معنوية سالبة مباشرة بين الدعم التنظيمي المدرك وكلاً من الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، كما تبين وجود علاقة معنوية موجبة مباشرة بين الصراع بين العمل والأسرة والاحتراق الوظيفي، وأن الصراع بين العمل والأسرة يتوسط جزئياً العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي.

واسترشاداً بما سبق تم صياغة الفرض الثالث للبحث كما يلي:

▪ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية.

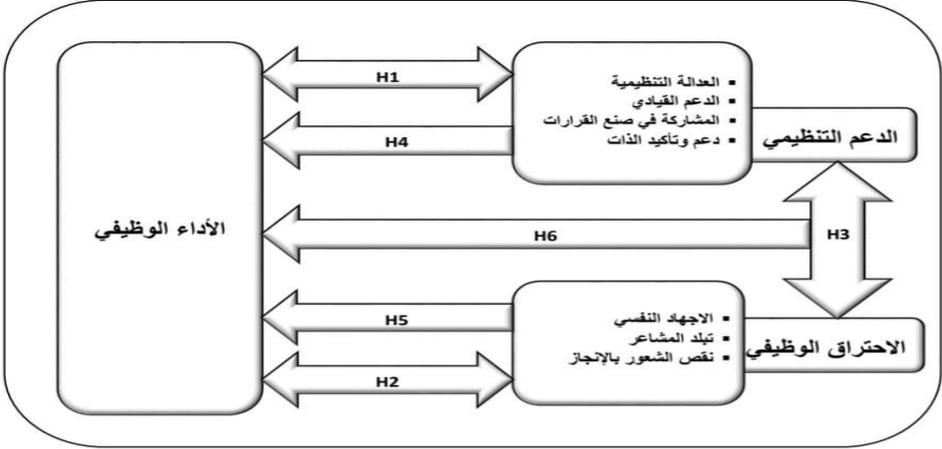
ومن خلال قيام الباحثين بمراجعة الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث ومتغيراته تبين أنه لا توجد دراسة جمعت بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي - في حدود علم الباحثين- وهو ما يمثل الفجوة البحثية التي تسعى الباحثين إلى تغطيتها من خلال البحث التالي، وعلى ذلك تم صياغة الفرض السادس للبحث على النحو التالي:

▪ لا يوجد تأثير للعلاقة بين الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية.

ويوضح الشكل التالي النموذج المقترح (والذي تم اختباره) للعلاقات بين متغيرات البحث:

شكل رقم (1)

النموذج المقترح للعلاقات بين متغيرات البحث



المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة

٧- أهمية البحث

يستمد البحث الحالي أهميته من المبررات العلمية والتطبيقية التالية:

١/٧ المساهمة في التأسيس العلمي لموضوع الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي والأداء الوظيفي.

٢/٧ أهمية الدور الذي تقوم به مصلحة الضرائب في الاقتصاد القومي فهي أقدم وأهم مصادر تمويل الموازنة العامة للدولة، ومحاولة الباحثين تقديم مجموعة من التوصيات التي تتعلق بمتغيرات البحث وتساعد المسؤولين بها في تحقيق هذا الدور.

٣/٧ قد يكون لنتائج البحث دور في تعزيز المعرفة لدى المسؤولين بمصلحة الضرائب بأهمية الدور الذي يلعبه الدعم التنظيمي المدرك في تقليل الاحترق الوظيفي للعاملين ورفع مستوى الأداء الوظيفي لهم، الأمر الذي يترتب عليه بذلهم لمزيد من الجهد تجاه العاملين بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف من خلالهم.

٨- حدود البحث

١/٨ **الحدود الموضوعية:** يتعلق البحث بمتغيرات الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي والأداء التنظيمي من خلال التركيز على العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي.

٢/٨ **الحدود البشرية:** طُبّق البحث على عينة من العاملين بمناطق ومأموريات الضرائب العامة بمحافظة المنوفية.

٩- منهجية البحث

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتتضمن البيانات المطلوبة للبحث، ومجتمع وعينة البحث، ومتغيرات البحث وكيفية قياسها، وأساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث، وتقييم صدق وثبات مقاييس البحث، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

١/٩ البيانات المطلوبة للبحث

اعتمد البحث على نوعين من البيانات هما **بيانات ثانوية** : هي بيانات تم الحصول عليها لإثراء الجانب النظري للبحث والتي تعرضت لمتغيرات البحث المختلفة المتمثلة في الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي ، وتم الحصول على هذه البيانات من المؤلفات العلمية والبحوث والدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث ، وما تم التوصل إليه من نتائج وتوصيات لتحديد إمكانية الاستفادة منها في البحث الحالي ، و**بيانات أولية** : هي البيانات اللازمة للإجابة على تساؤلات البحث والتي تم جمعها في ضوء قائمة الاستقصاء الموجه إلى عينة من العاملين بمناطق ومأموريات الضرائب بمحافظة المنوفية وذلك من خلال المقابلات وقد تم تفرغ القوائم وتحليلها باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بالشكل الذي مكن الباحثة من اختبار صحة أو خطأ فروض البحث والتوصل للنتائج.

٢/٩ مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية والبالغ عددهم ٧٦٣ مفردة (مركز التخطيط والمتابعة وتنظيم المعلومات بمصلحة الضرائب، ٢٠٢٢)، وفيما يلي جدول يوضح توزيع العاملين على مناطق ومأموريات محافظة المنوفية:

جدول رقم (١)

مجتمع البحث موزع على مناطق ومأموريات الضرائب بمحافظة المنوفية

م	المنطقة / المأمورية	مجتمع البحث
١	منطقة المنوفية أول	٦٥
٢	منطقة المنوفية ثان	٥٩
٣	مأمورية شبين الكوم أول	٩٥
٤	مأمورية شبين الكوم ثان	٨٠
٥	مأمورية منوف	٥٥
٦	مأمورية بركة السبع	٥١
٧	مأمورية الباجور	٥٧
٨	مأمورية الشهداء	٦٢
٩	مأمورية تلا	٥٥
١٠	مأمورية مدينة السادات	٦٥
١١	مأمورية أشمون	٥٦
١٢	مأمورية قويسنا	٦٣
	الإجمالي	٧٦٣

المصدر: اعداد الباحثين

وفقاً لبيانات مركز التخطيط والمتابعة وتنظيم المعلومات بمصلحة الضرائب، ٢٠٢٢ وقامت الباحثين بالاعتماد على أسلوب العينات، ونظراً لعدم وجود تجانس بين مفردات مجتمع البحث وانتشارها ووجود إطار لها فتم سحب عينة طبقية وتم تحديد حجمها من خلال الاعتماد على برنامج Sample Size Calculator عند مستوى معنوية ٥% ودرجة ثقة ٩٥% ، وكانت حجم العينة ٢٥٦ مفردة ، وتم توزيعهم بشكل متناسب على كل طبقة (المناطق والمأموريات) ، وتم اختيار مفردات العينة داخل كل طبقة بشكل عشوائي ، وفيما يلي جدول يوضح عينة البحث ونسبة الردود في مناطق ومأموريات محافظة المنوفية:

جدول رقم (٢)

عينة البحث ونسبة الردود في موزع على مناطق ومأموريات الضرائب بمحافظة المنوفية

م	المنطقة / المأمورية	عينة البحث (عدد القوائم الموزعة)	عدد قوائم الاستقصاء الصالحة للتحليل	نسبة الردود
١	منطقة المنوفية أول	٢٢	٢٠	%٩١
٢	منطقة المنوفية ثان	٢٠	١٩	%٩٥
٣	مأمورية شبين الكوم أول	٣٢	٢٩	%٩١
٤	مأمورية شبين الكوم ثان	٢٧	٢٥	%٩٣
٥	مأمورية منوف	١٨	١٦	%٨٩
٦	مأمورية بركة السبع	١٧	١٦	%٩٤
٧	مأمورية الباجور	١٩	١٧	%٨٩
٨	مأمورية الشهداء	٢١	٢٠	%٩٥
٩	مأمورية تلا	١٨	١٧	%٩٤
١٠	مأمورية مدينة السادات	٢٢	٢١	%٩٥
١١	مأمورية أشمون	١٩	١٨	%٩٥
١٢	مأمورية قويسنا	٢١	٢٠	%٩٥
	الإجمالي	٢٥٦	٢٣٨	%٩٣

المصدر: إعداد الباحثين

٣/٩ متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة

اعتمدت الدراسة الميدانية على البيانات الأولية التي تم جمعها حول متغيرات البحث، والتي أمكن قياس الخصائص التي تشتمل عليها من خلال مجموعة من المقاييس المتنوعة، والتي سيتم توضيحها على النحو التالي:

١/٩ الدعم التنظيمي المدرك

تبنيت الباحثين المقياس الذي اعتمد عليه (Kurtessis J. N., 2017) في قياس الدعم التنظيمي المدرك فهو يشمل الأبعاد الأكثر تكراراً في الدراسات السابقة، وتم إجراء بعض التعديلات والإضافة والحذف بالشكل الذي يتناسب مع طبيعة المستقضي منهم في هذا البحث وأهداف ومجال تطبيق البحث، ولقياس دعم التنظيمي المدرك تم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) المكون من خمس درجات للموافقة وعدم الموافقة، حيث يشير الرقم (٥) إلى موافق تماماً بينما يشير الرقم (١)

إلى غير موافق على الاطلاق مع وجود درجة محايدة في المنتصف ، وقد تضمن المقياس ٢٢ عبارة منهم ٦ (١-٦) عبارات لقياس العدالة التنظيمية ، و ٦ (٧-١٢) عبارات لقياس دعم القيادي ، و ٥ (١٣- ١٧) عبارات لقياس لمشاركة في صنع القرارات ، و ٥ (١٨- ٢٢) عبارات لقياس دعم وتأكيذ الذات لدى العاملين.

٢/٩ الاحتراق الوظيفي

اعتمدت الباحثين على مقياس (Maslach , Jackson) والذي يعد من أشهر المقاييس التي استخدمت لقياس الاحتراق الوظيفي من خلال ٣ أبعاد تتمثل في الاجهاد النفسي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز (Maslach C. &, 1981) وتم إجراء بعض التعديلات والإضافة والحذف بالشكل الذي يتناسب مع طبيعة المستقصي منهم في هذا البحث وأهداف ومجال تطبيق البحث، ولقياس أبعاد الاحتراق الوظيفي تم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) المكون من خمس درجات للموافقة وعدم الموافقة ، حيث يشير الرقم (٥) إلى موافق تماماً بينما يشير الرقم (١) إلى غير موافق على الاطلاق مع وجود درجة محايدة في المنتصف ، وقد تضمن المقياس ١٣ عبارة منهم ٥ (٢٣-٢٧) لقياس الاجهاد النفسي ، و ٣ (٢٨-٣٠) لقياس تبلد المشاعر، و ٥ (٣١-٣٥) لقياس نقص الشعور بالإنجاز .

٣/٩ الأداء الوظيفي

بعد إجراء مسح للمقاييس التي تم استخدامها - على حد علم الباحثين - لقياس أبعاد الأداء الوظيفي في الدراسات السابقة، ولتصميم المقياس الخاص به تم الاعتماد على مؤشرات القياس الواردة في دراسة كلاً من (Manikandan, 2014)، (Jayarathna, 2015)، (Yongxing, 2017)، (Ramos-Villagrassa, 2019)، (Johari, 2019)، (Ananta, 2021)، (Gencer, 2023)، (المنسي، ٢٠٢٢)، (عبد الرحيم و الزيادين ، ٢٠٢٣) ، وتم إجراء بعض التعديلات والإضافة والحذف بالشكل الذي يتناسب مع طبيعة المستقصي منهم في هذا البحث وأهداف ومجال تطبيق البحث، ولقياس أبعاد الأداء الوظيفي تم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) المكون من خمس درجات للموافقة وعدم الموافقة ، حيث يشير الرقم (٥) إلى موافق تماماً بينما يشير الرقم (١) إلى غير موافق على الاطلاق مع وجود درجة محايدة في المنتصف ، وقد تضمن المقياس ١٣ عبارة منهم ٤ عبارات (٣٦-٣٩) لقياس كمية العمل المنجز، و ٥ عبارات (٤٠-٤٤) لقياس جودة العمل المنجز ، و ٤ عبارات (٤٥-٤٨) لقياس الالتزام.

٩/٤ تحليل البيانات واختبار فروض البحث

بعد تفرغ بيانات قوائم الاستقصاء ومراجعتها وضبطها، قامت الباحثتين بتطبيق الأساليب الإحصائية التي توفرها مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS version 26)، وذلك كما يلي:

أولاً: اختبارات الصدق والثبات لمقاييس متغيرات البحث.

ثانياً: خصائص عينة البحث

ثالثاً: الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

رابعاً: اختبار الفروض وتحليل النتائج

وذلك من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البحث ومتغيراته وفروضه على النحو التالي:

- معامل الفا (Alpha): تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha) لأداة الدراسة (قائمة الاستقصاء)، وذلك لحساب معامل الثبات لأسئلة الاستقصاء وتحديد مدى إمكانية الاعتماد عليها.
- أساليب التحليل الوصفي: حيث اعتمدت الباحثة على الوسط الحسابي في وصف خصائص العينة وتحليل ووصف استجابات العاملين.
- معامل ارتباط بيرسون واختبار معنويته: وذلك لغرض قياس درجة الارتباط بين متغيرات البحث، واختبار مدى معنوية ذلك الارتباط ومعرفة مدى وجود علاقة معنوية بين متغيرات البحث من عدمه.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد: ويستخدم لتحديد نسبة الفرق التي يمكن تفسيرها في المتغير التابع بواسطة المتغير المستقل

أولاً: اختبارات الصدق والثبات لمقاييس متغيرات البحث

تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha) لأداة البحث (قائمة الاستقصاء)، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (٣)

معاملات الثبات والصدق لاستمارة الاستقصاء

معامل الصدق الذاتي	معامل الثبات (Alpha)*	البيان
٠,٨٩٨	٠,٨٠٦	العدالة التنظيمية
٠,٩٠٢	٠,٨١٤	الدعم القيادي
٠,٨٩٢	٠,٧٩٥	المشاركة في صنع القرارات
٠,٩٣٢	٠,٨٦٩	دعم وتأكيد الذات
٠,٨٩١	٠,٧٩٣	الدعم التنظيمي
٠,٨٩١	٠,٧٩٤	الاجهاد النفسي
٠,٨٩٩	٠,٨٠٩	تبلد المشاعر
٠,٨٦٩	٠,٧٥٦	نقص الشعور بالإنجاز
٠,٩٠٥	٠,٨١٩	الاحتراق الوظيفي
٠,٩١٥	٠,٨٣٧	كمية العمل المنجز
٠,٩٢٠	٠,٨٤٧	جودة العمل المنجز
٠,٩٢٤	٠,٨٥٣	الالتزام
٠,٩٠٩	٠,٨٢٦	الاداء الوظيفي
٠,٩٤٣	٠,٨٨٩	الاستبانة ككل

المصدر: اعداد الباحثين من مخرجات برنامج SPSS

ويتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات مقبولة لجميع متغيرات البحث، حيث تضمنت قائمة الاستقصاء على ثلاثة متغيرات مكونة من عشرة أبعاد، فتراوحت قيم معاملات الثبات لأبعاد الدعم التنظيمي المدرك ما بين (٠,٧٩٣) ، (٠,٨٦٩)، أما قيم معاملات الثبات لأبعاد الاحتراق الوظيفي تتراوح ما بين (٠,٧٥٦) ، (٠,٨١٩)، أما قيم معاملات الثبات لأبعاد الأداء الوظيفي تتراوح ما بين (٠,٨٢٦) ، (٠,٨٥٣)، وبلغ معامل الثبات لقائمة الاستقصاء ككل ٠,٨٨٩، وهو ما يشير إلى أن هذا المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاعتمادية، وذلك باعتبار أن معامل ألفا الذي يتراوح ما بين ٠,٥٠ إلى ٠,٦٠ يعتبر مقبولاً، وأن معامل ألفا الذي يصل إلى ٠,٨٠ يعتبر ذا مستوى متميزا من الثقة والاعتمادية. كذلك بلغت قيمة معاملات الصدق الذاتي ما بين (٠,٨٦٩)، (٠,٩٤٣) (حيث إن قيم معامل الصدق الذاتي هي الجذر التربيعي لقيم معامل الثبات) وبالتالي

يمكن القول إنها معاملات ذات دلالة جيدة لتحقيق أهداف البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج على المجتمع ككل.

ثانياً: خصائص عينة البحث

من خلال التحليل الإحصائي الوصفي لعينة الدراسة يمكن للباحثة أن توضح أهم خصائص عينة الدراسة التي اعتمدت عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (٤)

خصائص عينة البحث

النسبة المئوية	التكرارات	فئات المتغير	المتغير
19.74%	47	أنثى	النوع
80.25%	191	ذكر	
100.00%	238	إجمالي	
15.13%	36	أقل من ٣٠ سنة	العمر
10.08%	24	من ٣٠ - إلى أقل ٤٠ سنة	
49.58%	118	من ٤٠ - أقل من ٥٠ سنة	
25.21%	60	من ٥٠ سنة إلى ٦٠ سنة	
100.00%	238	إجمالي	المستوى التعليمي
19.75%	47	دبلوم دراسات عليا	
44.96%	107	درجة جامعية	
35.29%	84	ماجستير أو دكتوراه	
100.00%	238	إجمالي	الحالة الاجتماعية
10.08%	24	متزوج	
89.92%	214	متزوج ويعول	
100.00%	238	إجمالي	طبيعة العمل
24.79%	59	إداري	
75.21%	179	فني	
100.00%	238	إجمالي	مدة الخدمة
10.08%	24	٣٠ سنة فأكثر	
30.25%	72	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة	
59.66%	142	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة	
100.00%	238	إجمالي	إجمالي الراتب
70.17%	167	٥٠٠٠ جنية فأكثر	
29.83%	71	من ٣٥٠٠ إلى أقل من ٥٠٠٠ جنية	
100.00%	238	إجمالي	

المصدر: اعداد الباحثين وفقا لنتائج التحليل الوصفي لعينة البحث (ن = ٢٣٨)

باستعراض نتائج الجدول السابق يتبين لنا الاتي:

- يتضح أن أغلب حجم العينة من الذكور حيث يمثلون حوالي (٨٠.٢٥%) من إجمالي حجم العينة، بينما سجلت الاناث حوالي (١٩.٧٤%)، وهو ما يعني أن فئة الذكور أكثر اهتماماً وتفاعلاً مع الاستقصاء أكثر من الاناث وقد يرجع ذلك إلى أن غالبية المشتغلين بشعب الفحص من الذكور وهى أكثر الشعب التي يقع عليها عبء فحص الملفات الضريبية وكذلك التعامل مع الممولين بالإضافة إلى عبء ضرورة الانتهاء من معدل الأداء الشهري المطلوب منهم ونتيجة لما سبق فإنهم يعدوا أكثر الفئات عرضه للاحتراق الوظيفي الأمر الذي جعل من اهتماماتهم مطالبه المسؤولين بتقديم الدعم اللازم لهم خاصة مع صعوبة المطالبة بزيادة المرتبات أو منح المكافآت لهم في ظل الأوضاع الاقتصادية الحالية.
- تقع أغلب حجم العينة في المدي العمري (من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة) بحوالي (٤٩.٥٨%) وتليها الفئة (من ٥٠ سنة إلى ٦٠ سنة) بحوالي (٢٥.٢١%) وتليها الفئة (أقل من ٣٠ سنة) بحوالي (١٥.١٣%) بينما الفئة (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة) سجلوا نسبة بسيطة بحوالي (١٠.٠٨%)، وترى الباحثين أن الفئة العمرية من ٤٠ إلى ٥٠ يشغلون وظيفة مأمور وهى من أكثر الوظائف التي يقع عليها عبء العمل إضافة إلى ارتفاع أعمارهم وبالتالي فهم من أكثر الفئات عرضه للاحتراق الوظيفي، وذلك فكانوا من أكثر الفئات اهتماما بالاستقصاء.
- يوضح الجدول أن معظم مفردات العينة حاصلون على مؤهل درجة جامعية بنسبة (٤٤.٩٦%)، بينما الحاصلون على مؤهل ماجستير أو دكتوراه بنسبة (٣٥.٢٩%)، بينما الحاصلون على مؤهل دبلوم دراسات عليا سجلوا نسبة بسيطة بحوالي (١٩.٧٥%) ، وترى الباحثين أن هذا شيء متوقع حيث أن العاملين بمصلحة الضرائب أما فنيين وهم من الحاصلين على مؤهل عالي أو ماجستير أو دكتوراه وهم يمثلون أكثر من ثلثي العاملين في أي مصلحة وهم الذي يقع عليهم عبء العمل بشكل مباشر وأكثر عرضه للاحتراق الوظيفي وبالتالي فهم من أكثر الفئات اهتماماً بموضوع البحث.
- يوضح الجدول أن معظم مفردات العينة حالتهم الاجتماعية متزوج ويعول بنسبة (٨٩.٩٢%)، بينما متزوج سجلوا نسبة بسيطة بحوالي (١٠.٠٨%)، وهو يعكس اهتمام هذه الفئة بالاستقصاء حيث ترى الباحثين أن ضغوط الحياة والأعباء الاسرية إضافة إلى طبيعة العمل كل هذا يجعلهم عرضه للاحتراق الوظيفي.

- يوضح الجدول أن معظم مفردات العينة طبيعة العمل لهم فني بنسبة (٧٥.٢١%)، بينما إداري سجلوا نسبة بسيطة بحوالي (٢٤.٧٩%)، وهو ما يتماشى مع أن معظم فئات عينة البحث من الحاصلين على مؤهلات عليا وما فوقها وهم ما يشغلون الوظيفة الفنية داخل المصلحة وهم أكثر الفئات عرضه للاحتراق الوظيفي واهتمام بالاستقصاء.
- بالنسبة لمدة الخدمة تبين أن غالبية مفردات العينة لديهم مدة خدمة تتراوح من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة حيث يقع ما نسبته (٥٩.٦٦%) من مفردات العينة في هذا المدي، ويقع ما نسبته (٣٠.٢٥%) في المدي من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة، ويقع ما نسبته (١٠.٠٨%) في كلا من المدي من ٣٠ سنة فأكثر. وترى الباحثين أن أكثر الفئات اهتمام بالاستقصاء هي الفئات التي يتبقى لها عدد من السنوات حتى تحال لسن التقاعد وبالتالي فهي تحتاج خلال هذه السنوات دعم من المصلحة حتى لا تتعرض للاحتراق الوظيفي بالشكل الذي ينعكس على تحسين أدائها الوظيفي.
- فيما يتعلق بإجمالي المرتب يتضح أن نسبة (٧٠.١٧%) من إجمالي العينة إجمالي المرتب لهم (٥٠٠٠ جنية فأكثر) وأن ما نسبته (٢٩.٨٣%) إجمالي المرتب (من ٣٥٠٠ إلى أقل من ٥٠٠٠ جنية). وارجعت الباحثين ذلك إلى أنه مع طبيعة الحياة الاقتصادية وازدياد تكاليف المعيشة تعجز المرتبات عن مواكبة هذا الامر الذي يزيد من الضغوط الواقعة على عاتق العاملين إضافة الي ضغوط وأعباء العمل وهو ما جعل لهذا الاستقصاء أهمية لدى مفردات البحث لأنه يمس حياتهم الوظيفية ايماناً منهم بكونه سيقدم للمسؤولين داخل مصلحة الضرائب نتائج تعكس أهمية وضرورة تقديم الدعم لهم حتى يخفف جزء من الأعباء الملقاة على عاتقهم والخاصة بالعمل.

ثالثاً: الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

الجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات البحث وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٥)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات البحث

الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	متغيرات البحث
.57465	2.4181	العادلة التنظيمية
.60616	2.6450	الدعم القيادي
.7672	2.424	المشاركة في صنع القرارات
.6208	2.893	دعم وتأكيد الذات
.49259	2.5952	الدعم التنظيمي
.6934	3.091	الاجهاد النفسي
.7655	2.382	تبدل المشاعر
.6673	2.887	نقص الشعور بالإنجاز
.6026	2.787	الاحتراق الوظيفي
.59199	3.3015	كمية العمل المنجز
.4967	3.682	جودة العمل المنجز
.89233	3.3288	الالتزام
.68228	2.9763	الاداء الوظيفي

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي لعينة البحث، ن = ٢٣٨ مفردة

يتضح من خلال تحليل نتائج الجدول السابق ما يلي:

- حققت معظم الأوساط الحسابية للمتغيرات نتائج مقارنة بمستوي متوسط لإجماليات قيم مفردات العينة، حيث يتضح أن قيم متوسطات متغيرات البحث تتراوح من (٢.٣٨٢، ٣.٦٨٢) وجميعها أكبر من الوسط الفرضي للمقياس والبالغ (٣)، كما تشير قيم الانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث التي تقل عن الواحد الصحيح الي وجود قدر كبير من الاتفاق بين مصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية عينة البحث في ادراكهم لتلك المتغيرات.

- فيما يتعلق بالمتغير المستقل الأول الدعم التنظيمي فقد حقق وسطاً حسابياً متوسط المستوي قدره (٢.٥٩٥٢) وانحرافاً معيارياً قدره (٠.٤٩٢٥٩) وهذا يدل على أن هناك قصور في ادراك مفردات عينة البحث لأبعاد الدعم التنظيمي، ويأتي في مقدمة تلك الدعم التنظيمي دعم وتأكيد الذات بوسط حسابي قدره (٢.٨٩٣) وانحراف معياري قدره (٠.٦٢٠٨)، ويليه بعد الدعم القيادي بوسط حسابي قدره (٢.٦٤٥٠) وانحراف معياري قدره (٠.٦٠٦١٦)، ويليه بعد المشاركة في صنع القرارات بوسط حسابي قدره (٢.٤٢٤) وانحراف معياري قدره (٠.٧٦٧٢)، ويليه بعد العدالة التنظيمية بوسط حسابي قدره (٢.٤١٨١) وانحراف معياري قدره (٠.٥٧٤٦٥).
- فيما يتعلق بالمتغير المستقل الثاني الاحتراق الوظيفي فقد حقق وسطاً حسابياً متوسط المستوي قدره (٢.٧٨٧) وانحرافاً معيارياً قدره (٠.٦٠٢٦) وهذا يدل على أن هناك قصور في إدراك وفهم مفردات عينة البحث لأبعاد الاحتراق الوظيفي، ويأتي في مقدمة تلك الاحتراق الوظيفي الاجهاد النفسي بوسط حسابي قدره (٣.٠٩١) وانحراف معياري قدره (٠.٦٩٣٤)، ويليه بعد نقص الشعور بالإنجاز بوسط حسابي قدره (٢.٨٨٧) وانحراف معياري قدره (٠.٦٦٧٣)، ويليه بعد تبدل المشاعر بوسط حسابي قدره (٢.٣٨٢) وانحراف معياري قدره (٠.٧٦٥٥).
- أما المتغير التابع الأداء الوظيفي فقد حقق وسطاً حسابياً قدره (٢.٩٧٦٣) وانحراف معياري قدره (٠.٦٨٢٢٨) ، وهو ما يعني أن آراء مفردات عينة البحث تقترب إلى الرأي المحايد والذي يعني أن هناك ادراك متوسط لأبعاد الأداء الوظيفي لديهم ، ويأتي في مقدمة تلك الأداء الوظيفي جودة العمل المنجز بوسط حسابي قدره (٣.٦٨٢) وانحراف معياري قدره (٠.٤٩٦٧)، ويليه بعد الالتزام بوسط حسابي قدره (٣.٣٢٨٨) وانحراف معياري قدره (٠.٨٩٢٣٣)، ويليه بعد كمية العمل المنجز بوسط حسابي قدره (٣.٣٠١٥) وانحراف معياري قدره (٠.٥٩١٩٩).
- تشير قيم الانحراف المعياري لمتغيرات البحث، إلى وجود قدر من الاتفاق بين مفردات عينة البحث في حجم إدراكهم لهذه المتغيرات، ويلاحظ من النتائج السابقة أن التشتت المنخفض في استجابات مفردات عينة البحث حول ادراكهم للدعم التنظيمي المقدم من قبل مصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية، يعكس مدي التقارب في وجهات النظر لدي مفردات العينة حول أهمية الدعم التنظيمي المدرك ودوره في تحسين الأداء الوظيفي وذلك على الرغم من التشتت العالي في استجابات أفراد عينة البحث على مستوى أبعاد الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي.

رابعاً: اختبار الفروض وتحليل النتائج

اختبار فروض البحث الأول والثاني والثالث

لاختبار فرض البحث الأول والثاني والثالث والخاص ببحث العلاقة بين متغيرات البحث قامت الباحثين باستخدام معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات البحث: Bivariate Pearson Correlation حيث تم اجراء اختبار الارتباط الثنائي لبيرسون وذلك لتحديد معنوية الارتباط بين متغيرات البحث، ويعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات البحث كما يلي:

جدول رقم (٦) معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات البحث

م	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	١٢	١٣
العدالة التنظيمية	1												
الدعم القيادي	0.09	1											
المشاركة في صنع القرارات	.155*	.735**	1										
دعم وتأكيد الذات	.337**	.627**	.647**	1									
الاجهاد النفسي	-.171**	-.147*	-.411**	-.414**	1								
تبدل المشاعر	-0.053	-.393**	-.512**	-.363**	.801**	1							
نقص الشعور بالإنجاز	-.194**	0.045	-.312**	-.023	.518**	.417**	1						
كمية العمل المنجز	.217**	-.247**	-.265**	-.351**	-0.004	0.066	-.384**	1					
جودة العمل المنجز	.212**	.281**	.249**	.178**	-.157*	.174**	-.523**	.557**	1				
الالتزام	.424**	0.017	0.051	-0.123	-0.006	0.058	-.421**	.753**	.686**	1			
الدعم التنظيمي	.486**	.817**	.865**	.858**	-.385**	.450**	-.157*	.226**	.301**	0.11	1		
الاحترق الوظيفي	-.160*	-.206**	-.489**	-.304**	.914**	.885**	.745**	-0.115	-.327**	-.133*	-.396**	1	
الاناء الوظيفي	.393**	0.118	.377**	.322**	-.169**	-0.007	-.476**	0.066	.425**	.504**	.399**	-.244**	1

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي لعينة الدراسة ن = ٢٣٨ مفردة

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). **الارتباط المعنوي عند مستوى ٠.٠١

Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). *الارتباط المعنوي عند مستوى 0.05

ويتضح من نتائج الجدول السابق ما يلي:

- وجود ارتباط ثنائي بين متغيرات البحث حيث تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي وبين المتغير التابع الأداء الوظيفي، كما وجد علاقة موجبة ذو دلالة إحصائية بين المتغير التابع الأداء الوظيفي وجميع أبعاد المتغير المستقل الدعم التنظيمي بشكل فردي لكل بُعد على حدة من أبعاد الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية - الدعم القيادي - المشاركة في صنع القرارات - دعم وتأكيد الذات).
- ارتفاع قيم معاملات الارتباط بين الدعم التنظيمي بشكل فردي واجمالاً والمتغير التابع الأداء الوظيفي حيث يشير الي وجود ارتباط موجب ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي وبين المتغير التابع الأداء الوظيفي عند مستوي دلالة (٠.٠١) حيث بلغ معامل الارتباط بين الدعم التنظيمي وبُعد العدالة التنظيمية (**393).
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع الأداء الوظيفي وبين بُعد الدعم القيادي عند مستوي دلالة (٠.٠٥) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين بُعد الدعم القيادي (٠.١١٨).
- وجود علاقة ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع الأداء الوظيفي وبين بُعد المشاركة في صنع القرارات عند مستوي دلالة (٠.٠٥) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين بُعد المشاركة في صنع القرارات (**377).
- وجود علاقة ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع الأداء الوظيفي وبين محور دعم وتأكيد الذات عند مستوي دلالة (٠.٠٥) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين محور دعم وتأكيد الذات (**322).
- وجود ارتباط ثنائي بين متغيرات البحث حيث تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي وبين جميع أبعاده (الاجهاد النفسي - تبدل المشاعر - نقص الشعور بالإنجاز) وبين بعضهم البعض ويتضح منه وجود ارتباط ثنائي معنوي موجب متوسط وفوق المتوسط بين جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي.
- وجود ارتباط ثنائي بين متغيرات البحث حيث تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي وبين المتغير التابع الأداء الوظيفي، وتوجد علاقة سالبة ذو دلالة إحصائية بين المتغير التابع الأداء الوظيفي وجميع أبعاد المتغير المستقل الاحتراق

- الوظيفي بشكل فردي لكل بُعد على حده من أبعاد الاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي - تبدل المشاعر - نقص الشعور بالإنجاز).
- ارتفاع قيم معاملات الارتباط بين الاحتراق الوظيفي بشكل فردي واجمالا بين المتغير التابع الأداء الوظيفي حيث يشير الي وجود ارتباط سالب ذو دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي وبين المتغير التابع الأداء الوظيفي عند مستوي دلالة (0.01) بلغ معامل الارتباط بين بُعد الاحتراق الوظيفي وبُعد الاجهاد النفسي (**-0.169).
 - وجود علاقة ذو دلالة إحصائية سالبة بين المتغير التابع الأداء الوظيفي وبين بُعد تبدل المشاعر عند مستوي دلالة (0.05) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين بُعد تبدل المشاعر (-0.007).
 - وجود علاقة ذو دلالة إحصائية سالبة بين المتغير التابع الأداء الوظيفي وبين بُعد نقص الشعور بالإنجاز عند مستوي دلالة (0.05) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين بُعد نقص الشعور بالإنجاز (**-0.476).
 - وجود ارتباط ثنائي بين متغيرات البحث حيث تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي وبين جميع أبعاده (الاجهاد النفسي - تبدل المشاعر - نقص الشعور بالإنجاز)، وبين بعضهم البعض ويتضح منه وجود ارتباط ثنائي معنوي موجب متوسط وفوق المتوسط بين جميع أبعاد الاحتراق الوظيفي.
 - وجود ارتباط ثنائي بين متغيرات البحث حيث تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي وبين المتغير التابع الأداء الوظيفي، كما يوجد علاقة موجبة ذو دلالة إحصائية بين المتغير التابع الأداء الوظيفي وجميع أبعاد المتغير المستقل الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي بشكل فردي كل بُعد على حدا من أبعاد الأداء الوظيفي (كمية العمل المنجز - جودة العمل المنجز - الالتزام).
 - ارتفاع قيم معاملات الارتباط بين الدعم التنظيمي الاحتراق الوظيفي بشكل فردي واجمالا بين المتغير التابع الأداء الوظيفي حيث يشير الي وجود ارتباط موجب بين بُعد كمية العمل وبين المتغير التابع الأداء الوظيفي وبلغ معامل الارتباط (0.066).
 - وجود علاقة ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع الأداء الوظيفي وبين بُعد جودة العمل المنجز عند مستوي دلالة (0.05) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين بُعد جودة العمل المنجز (**-0.425).

- وجود علاقة ذو دلالة إحصائية موجبة بين المتغير التابع الأداء الوظيفي وبين بُعد الالتزام عند مستوي دلالة (٠.٠٥) حيث بلغ معامل الارتباط بينه وبين بُعد الالتزام (**0.504).
- وجود ارتباط ثنائي بين متغيرات البحث حيث تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الاحتراق الوظيفي وبين جميع أبعاده (كمية العمل المنجز - جودة العمل المنجز - الالتزام)، وبين بعضهم البعض ويتضح منه وجود ارتباط ثنائي معنوي موجب متوسط وفوق المتوسط بين جميع أبعاد الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي.
- ارتفاع قيم معاملات الارتباط بين الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي بشكل فردي وإجمالاً حيث يشير وجود ارتباط سالب عالي ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي (كمتغير مجمل) وجميع معاملاته عند مستوي دلالة (٠.٠١) حيث بلغ معامل الارتباط (١) بين بُعد الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي بُعد العدالة التنظيمية، حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٠٩) بين بُعد الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي كمتغير إجمالاً بُعد الدعم القيادي، حيث بلغ معامل الارتباط (**0.155) بين بُعد الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي كمتغير (إجمالاً) وبُعد المشاركة في صنع القرارات، حيث بلغ معامل الارتباط (**0.337) بين متغير الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي كمتغير (إجمالاً) و بُعد دعم وتأكيد الذات، حيث بلغ معامل الارتباط (**0.171-) بين متغير الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي كمتغير (إجمالاً) و بُعد الإجهاد النفسي، حيث بلغ معامل الارتباط (-0.053) بين متغير الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي كمتغير (إجمالاً) و بُعد تبلد المشاعر، حيث بلغ معامل الارتباط (**0.194-) بين متغير الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي كمتغير (إجمالاً) و بُعد نقص الشعور بالإنجاز، حيث بلغ معامل الارتباط (**0.217) بين متغير الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي كمتغير (إجمالاً) و بُعد كمية العمل المنجز، حيث بلغ معامل الارتباط (**0.212) بين متغير الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي كمتغير (إجمالاً) و بُعد جودة العمل المنجز، حيث بلغ معامل الارتباط (**0.424) بين متغير الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي كمتغير (إجمالاً) و بُعد الالتزام.
- تشير معاملات الارتباط بين الأبعاد التفصيلية المختلفة لمتغيرات البحث الي انها في علاقتها السالبة بين المتغير المستقل الدعم التنظيمي والاحتراق الوظيفي وبجميع محاوره على انفراد وعلاقتها بالمتغير التابع الأداء الوظيفي لم تتجاوز حدها (**0.476-، **0.504) لكيلا يكون

- هناك ارتباط عال بينهما مما استدعي دمج بعض المتغيرات مع بعضها البعض، وهذا يعزز من درجة التأكد من استقلالية المتغيرات وعدم تداخلها مع بعضها البعض.
- من خلال ما سبق نستنتج عدم صحة الفروض الثلاثة الأولى للبحث أي أنه:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك (العدالة التنظيمية - الدعم القيادي - المشاركة في صنع القرارات - دعم وتأكيد الذات) والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية.
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي - تبلد المشاعر - نقص الشعور بالإنجاز) والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية.
 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية.
- وترى الباحثين أن نتائج الفروض الثلاثة الأولى من البحث منطقية نتيجة للاتي:
- العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والأداء الوظيفي فترى الباحثين أن في حالة إدراك العاملين بمصلحة الضرائب العامة للدعم التنظيمي بأبعاده الأربعة (العدالة التنظيمية، الدعم القيادي، المشاركة في صنع القرارات، ودعم وتأكيد الذات لدى العاملين) فإن ذلك سيؤثر بلا شك يزيد من قدرتهم على أداء عملهم ومحاولة التغلب على الصعوبات التي تواجههم بالشكل الذي ينعكس على أدائهم الوظيفي.
 - العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي فنجد أنه إذا استطاع المسئولين في مصلحة الضرائب العامة السيطرة على ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين فإن ذلك سيؤدي إلى تخفيف حدة الاجهاد الذي يعرض له العاملين وسيشعرهم بأهمية عملهم داخل المنظمة وبالتالي سينعكس ذلك على ارتفاع مستوى رضاهم عن العمل الأمر الذي يؤثر إيجاباً على الأداء الوظيفي لهم.
 - العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي فنجد أن إدراك العاملين للدعم التنظيمي المقدم من المصلحة سيكون له دور هام في تقليل ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين إلى أدنى حد لها فمع اهتمام المسئولين بجميع أبعاد الدعم التنظيمي المدرك يجعل العاملين يشعرون

بأهميتهم داخل المصلحة وأن دعمهم جزء من أولويات المصلحة وهو ما يقلل من إحساس الاجهاد لديهم ويزيد من تفاعلهم مع أهداف المصلحة وسعيهم الجاد لتحقيقها. ولاستكمال اختبار باقي فروض البحث والتأكد من وجود علاقات التأثير والتأثر بين متغيرات البحث الثلاثة يجب استخدام تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analyses والذي سيبين علاقات التأثير والتأثر بين هذه المتغيرات، ولكن بعد التأكد من اختبارات جاهزية وصلاحيّة البيانات للتأكد من سلامتها وصحتها لإجراء مثل هذه التحليلات من خلال التأكد من التالي:

- ❖ البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً (Normal Distribution).
- ❖ توافر استقلالية لمتغيرات الدراسة وعدم وجود تداخل فيما بينهما (Multicollinearity).
- ❖ اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Distribution):

للتأكد من البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً اجرت الباحثين كلا من اختبار النقرطح والالتواء (Kurtosis- Skewness) ويبين الجدول التالي نتائج هذا الاختبار:

جدول رقم (٧)

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Skewness	Kurtosis	متغيرات البحث
.317	.423	العدالة التنظيمية
.089	.442	الدعم القيادي
-.847	.424	المشاركة في صنع القرارات
-.375	.942	دعم وتأكيد الذات
-.590	.039	الاجهاد النفسي
-.624	.322	تبلد المشاعر
-1.321	-.373	نقص الشعور بالإنجاز

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي لعينة البحث ن = ٢٣٨

ذات دلالة إحصائية عند مستوي دلالة $0.05P \leq$

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم Skewness, Kurtosis موزعة توزيعاً طبيعياً حسب نتائج الاختبار، واعتماداً على هذه النتائج فإن بيانات هذا البحث تتصف بأنها موزعة توزيعاً طبيعياً.

❖ اختبار استقلالية متغيرات البحث: Multicollinearity:

لاختبار استقلالية متغيرات البحث وعدم تداخلها مع بعضها البعض، تم التعرف على القيم الإحصائية الخاصة باختبار معدل التضخم Variance Inflation Rate (VIF) ومعدل السماح Tolerance وللتأكد من استقلالية متغيرات البحث يجب أن يكون قيم Tolerance أكبر من (٠.٢٠) وقيم VIF أقل من (١٠) (Hair et al., 2006)، ويبين الجدول التالي نتائج هذين الاختبارين:

جدول رقم (٨)

اختبار استقلالية متغيرات البحث

Tolerance	VIF	متغيرات البحث
.863	1.159	العدالة التنظيمية
.413	2.423	الدعم القيادي
.403	2.482	المشاركة في صنع القرارات
.470	2.126	دعم وتأكيد الذات
.318	3.147	الاجهاد النفسي
.359	2.788	تبلد المشاعر
.732	1.367	نقص الشعور بالإنجاز

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات البحث، ن = ٢٣٨
يلاحظ من الجدول السابق أن قيم السماح Tolerance وقيم التضخم (VIF) ضمن الحدود المسموح بها مما يؤكد استقلالية متغيرات البحث وعدم تداخلها.

✚ اختبار فروض البحث الرابع

لاختبار فرض البحث الرابع والذي ينص على أنه " لا يوجد تأثير للدعم التنظيمي المدرك (العدالة التنظيمية - الدعم القيادي - المشاركة في صنع القرارات - دعم وتأكيد الذات) على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية"، واختبار هذا الفرض أجري تحليلاً لانحدار الخطي المتعدد Simple Linear Regression Analysis لمعرفة قوة واتجاه العلاقة بأبعاد الدعم التنظيمي (العدالة التنظيمية - الدعم القيادي - المشاركة في صنع القرارات - دعم

وتأكيد الذات) كمتغير مستقل والأداء الوظيفي اجمالاً كمتغير تابع ويوضح الجدولين رقمي (٩) ،
(١٠) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد والشكل النهائي للمعادلة وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٩)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد الدعم التنظيمي مدرك على الأداء الوظيفي

المتغير المستقل	R	R ²	Adjusted R ²	F	Sig.F
أبعاد الدعم التنظيمي (اجمالا)	.558	.311	.299	26.308	.000

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي لعينة البحث (ن = 238 مفردة).

***P<0.000

وباستعراض بيانات الجدول السابق يمكن استخلاص ان قيم معاملات الارتباط (R) الي وجود ارتباط معنوي بين أبعاد الدعم التنظيمي المدرك (اجمالا) كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع. وايضاً تشير قيم معامل التحديد R^2 Adj الي أن أبعاد الدعم التنظيمي (اجمالا) كمتغير مستقل تعد مفسر من مفسرات الأداء الوظيفي بقيمة (٢٩.٩%) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

جدول رقم (١٠)

الشكل النهائي لمعادلة الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد الدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي

المتغير المستقل	β	Beta	T, value	Sig.T	المعامل الثابت	F	Sig.F
العدالة التنظيمية	.367	.309	5.281	.000	1.701	26.308	.000
الدعم القيادي	.408	.362	4.280	.000			
المشاركة في صنع القرارات	.470	.529	6.175	.000			
دعم وتأكيد الذات	.112	.102	1.291	.198			

***P<0.000

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي لعينة البحث (ن = ٢٣٨ مفردة)

وباستعراض بيانات الجدول السابق يمكن استخلاص ان الإشارات الموجبة في معاملات النموذج (Beta,B) تدل على وجود تأثير موجب ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الدعم التنظيمي كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع وتشير نتائج اختبار (T-test) الي معنوية معاملات النموذج، ما عدا بُعد دعم وتأكيد الذات كما يشير معامل جوهرية النموذج Sig.F الي معنوية النتائج عند

مستوي دلالة (0.01) ومستوي دلالة الانحدار (قيمة F) بالنسبة لمتغير أبعاد الدعم التنظيمي (26.308) عند مستوي معنوية (0.001) الأمر الذي يعني أن متغير الدعم التنظيمي كمتغير مستقل يسهم بمستوي عالي من الدلالة في تفسير الأداء الوظيفي بالتطبيق على مصلحة الضرائب بمحافظة المنوفية ، وقد جاء ترتيب أبعاد الدعم التنظيمي المدرك من حيث التأثير في الأداء الوظيفي كالتالي: المشاركة في صنع القرارات ثم الدعم القيادي وأخيراً العدالة التنظيمية ، ومما سبق عرضه تم رفض صحة الفرض الرابع والذي يختبر التأثير بين الدعم التنظيمي كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع، بما يعني أنه :

" يوجد تأثير موجب ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك على الأداء الوظيفي بالتطبيق على مصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية"

وترى الباحثين أن هذه النتيجة منطقية كما أنها مفيدة للمسؤولين في مصلحة الضرائب فهذه النتيجة تعني أنه عندما يدرك العاملين أن المسؤولين في مصلحة الضرائب العامة يهتمون بجهودهم ويساندوهم من خلال دعم المسؤولين وإتاحة الفرصة لهم في المشاركة في صنع القرارات والتعامل معهم بعدالة وشفافية كل ذلك سيدفعهم لبذل مزيد من الجهد بالشكل الذي ينعكس على أدائهم الوظيفي.

✚ اختبار فروض البحث الخامس

لاختبار فرض البحث الخامس والذي ينص على أنه " لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي - تبلد المشاعر - نقص الشعور بالإنجاز) على الأداء الوظيفي بالتطبيق على مصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية" ، ولاختبار هذا الفرض أجري تحليلاً لانحدار الخطي المتعدد Simple Linear Regression Analysis لمعرفة قوة واتجاه العلاقة أبعاد الاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي - تبلد المشاعر - نقص الشعور بالإنجاز) كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع ويوضح الجدولين رقمي (11) ، (12) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد والشكل النهائي للمعادلة وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (١١)

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للأداء الوظيفي على أبعاد الاحتراق الوظيفي (إجمالاً)

Sig.F	F	Adjusted R ²	R ²	R	المتغير المستقل
.000	30.670	.273	.282	.531	أبعاد الاحتراق الوظيفي (إجمالاً)

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي لعينة الدراسة (ن = 238 مفردة).

***P<0.000

وباستعراض بيانات الجدول السابق يمكن استخلاص النتائج الآتية:

- تشير قيم معاملات الارتباط (R) الي وجود ارتباط معنوي بين أبعاد الاحتراق الوظيفي (إجمالاً) كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع.
- تشير قيم معامل التحديد R^2 Adj الي أن أبعاد الاحتراق الوظيفي (إجمالاً) كمتغير مستقل تعد مفسر من مفسرات الأداء الوظيفي بقيمة (27.3%) والباقي يرجع إلى عوامل أخرى.

جدول رقم (١٢)

الشكل النهائي لمعادلة الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي (إجمالاً)

Sig.F	F	المعامل الثابت	Sig.T	T, value	Beta	β	المتغير المستقل
.000	30.670	4.336	.064	-1.861	.309	-.180	الإجهاد النفسي
			.000	-3.913	.362	-.323	تبلد المشاعر
			.000	-8.227	.529	-.545	نقص الشعور بالإنجاز

***P<0.000

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج التحليل الإحصائي لعينة الدراسة (ن = ٢٣٨ مفردة) وباستعراض بيانات الجدول السابق رقم (١٠) يمكن استخلاص أن الإشارات السالبة في معاملات النموذج (Beta,B) تؤكد على وجود تأثير سالب ذو دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي كمتغير مستقل والأداء الوظيفي إجمالاً كمتغير تابع وتشير نتائج اختبار (T-test) الي معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهريّة النموذج Sig.F الي معنوية النتائج عند مستوي دلالة

(٠.٠٠١) ومستوي دلالة الانحدار (قيمة F) بالنسبة لمتغير أبعاد الاحتراق الوظيفي كمتغير مستقل (٣٠.٦٧٠) عند مستوي معنوية (٠.٠٠١) الأمر الذي يعني أن متغير الاحتراق الوظيفي كمتغير مستقل يسهم بمستوي عالي من الدلالة في تفسير الأداء الوظيفي بالتطبيق على مصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية. وقد جاء ترتيب أبعاد الاحتراق الوظيفي من حيث التأثير في الأداء الوظيفي كالتالي: الاجهاد النفسي يليه تبدل المشاعر وأخيراً نقص الشعور بالإنجاز، ومن خلال ما سبق يمكن رفض صحة الفرض الخامس للبحث أي أنه:

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي"

بالتطبيق على مصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية"

وترى الباحثين أن هذه النتيجة منطقية كما أنها تعطي مؤشر للمسؤولين في مصلحة الضرائب العامة على أن هناك ضرورة للتعامل الجاد مع ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين والتي يمكن أن تصيبهم من كثرة الضغوط والأعباء التي تفرضها طبيعة العمل داخل المصلحة لما لها من تأثير على مستوى أدائهم الوظيفي.

✚ اختبار فروض البحث السادس

لاختبار فرض البحث السادس والذي ينص على أنه" لا يوجد تأثير للعلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية" تم استخدام أسلوب تحليل المسار، وجاءت النتائج على النحو المبين في الجدول التالي:

جدول (١٣)

نتائج اختبار النموذج المقترح

لقياس تأثير العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي

المسار المباشر	قيمة معامل المسار	مستوى المعنوية
الدعم التنظيمي ← الاحتراق الوظيفي	-0.396	***
الدعم التنظيمي ← الأداء الوظيفي	0.359	***
الاحتراق الوظيفي ← الأداء الوظيفي	-0.101	.116
مؤشر جودة المطابقة 0.908	الجذر التربيعي لمتوسط البواقي 0.022	مؤشر جودة المطابقة المقارن 0.980

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

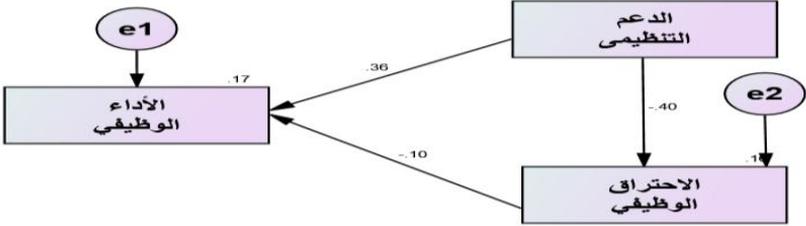
** معنوية عند مستوى ٠.٠٠١ .

وباستعراض بيانات الجدول السابق رقم (١٣) يمكن استخلاص ما يلي:

- يوجد تأثير مباشر سلبي معنوي للمتغير المستقل (الدعم التنظيمي المدرك) على الاحتراق الوظيفي، حيث بلغ قيمة معامل المسار (-٠.٣٩٦). وهو ما يعني أنه كلما زاد إدراك العاملين للدعم التنظيمي المقدم لهم من المصلحة كلما أمكن تحجيم ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتقليلها.
 - يوجد تأثير مباشر إيجابي معنوي للمتغير المستقل (الدعم التنظيمي المدرك) على الأداء الوظيفي، حيث بلغ قيمة معامل المسار (٠.٣٥٩) أي ان الوساطة جزئية. وهو ما يعني أنه بزيادة إدراك العاملين للدعم التنظيمي الذي تقدمه لهم المصلحة كلما أثر ذلك على ارتفاع مستوى أدائهم الوظيفي.
 - يوجد تأثير مباشر سلبي غير معنوي للاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي، حيث بلغ قيمة معامل المسار (-٠.١٠١). وهو ما يعني أنه كلما نجحت المصلحة في القضاء على ظاهرة الاحتراق الوظيفي أو على الأقل تقليلها كما أثر ذلك على ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بها.
 - يفسر الدعم التنظيمي المدرك نسبة ٠.١٦ من التباين المفسر في الاحتراق الوظيفي والنسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى لم تدرج في النموذج، وهذا يعني، أن الخطأ العشوائي يبلغ ٠.٠٨٤.
 - يفسر الدعم التنظيمي المدرك نسبة ٠.١٧ من التباين المفسر في الأداء الوظيفي والنسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى لم تدرج في النموذج، وهذا يعني، أن الخطأ العشوائي يبلغ ٠.٠٨٣.
 - ثبوت معنوية النموذج ككل حيث بلغت قيمة مؤشر جودة المطابقة 0.908، وبلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط البواقي 0.022، كما بلغت قيمة مؤشر جودة المطابقة المقارن 0.980.
- نتيجة لما سبق عرضه فإنه يتم رفض الفرض السادس من فروض البحث أي انه:
- يوجد تأثير للعلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية**
- والشكل التالي يوضح تأثير العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي.

شكل رقم (٢)

تأثير العلاقة بين الدعم التنظيمي والاحترق الوظيفي في الأداء الوظيفي



وترى الباحثين أن هذه النتيجة منطقية فكلما زاد إدراك العاملين للدعم التنظيمي الذي تقدمه لهم المصلحة من حيث دعم المسؤولين وإتاحة الفرصة لهم في المشاركة في صنع القرارات والتعامل معهم بعدالة وشفافية كل ذلك ساعدهم على تقبل ضغوط وأعباء العمل وستشعرهم بأهميتهم داخل المصلحة مما يجعلهم يشعرون بذاتهم كل هذا سيؤدي إلى تحسين مستوى أدائهم الوظيفي.

١٠- نتائج البحث وتوصياته

١٠/١ نتائج البحث

بعد قيام الباحثين باختبار فروض البحث تم التوصل إلى النتائج التالية:

١٠/١/١ أظهرت نتائج البحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك (العدالة التنظيمية - الدعم القيادي - المشاركة في صنع القرارات - دعم وتأكيد الذات) والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية. كما أثبتت وجود تأثير موجب ذو دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك (إجمالاً) على الأداء الوظيفي بالتطبيق على مصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية، وقد جاء ترتيب أبعاد الدعم التنظيمي المدرك من حيث التأثير في الأداء الوظيفي كالتالي: المشاركة في صنع القرارات ثم الدعم القيادي وأخيراً العدالة التنظيمية. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كلاً من (Darolia, 2010)، (Karavardar, 2014)، (Hafidhah, 2019)، (Hur, 2021)، (Yuan, 2023)، (حسن و على ، ٢٠٢٢)، (علي ع.، ٢٠٢٣).

١٠/١/٢ توصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي (الاجهاد النفسي - تبدل المشاعر - نقص الشعور بالإنجاز) والأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية، كما أثبتت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي على الأداء الوظيفي بالتطبيق على مصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية، وقد جاء ترتيب أبعاد الاحتراق الوظيفي من حيث التأثير في الأداء الوظيفي كالتالي: الاجهاد النفسي يليه تبدل المشاعر

وأخيراً نقص الشعور بالإنجاز. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كلاً من (Abdullah, 2011)، (Zhou, 2014)، (Werang, 2015)، (Bakhshi, 2019)، (Rafiei, 2019)، (Gong, 2019)، (فرج علي فرج نصر، ٢٠٢٣).

٣/١/١٠ أوضحت نتائج البحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كلاً من (Pei, 2009)، (Yaghoubi N. M., 2014)، (Beta, 2017)، (Takatsuka, 2021)، (Safitri, 2021)، (Alsubaie, 2021)، (Chun, 2022)، (Tang, 2023).

٤/١/١٠ انتهت نتائج البحث إلى أن العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي لها تأثير على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية. ولم تجد الباحثين دراسات قامت ببحث تأثير هذه العلاقة - في حدود علم الباحثين - لتأكيد هذه النتيجة أو نفيها.

٢/١٠ توصيات البحث

في ضوء نتائج البحث الحالي يمكن للباحثين تقديم بعض التوصيات التالية:

١/٢/١٠ يجب على المسؤولين في مصلحة الضرائب الاهتمام بتقديم الدعم التنظيمي لجميع العاملين وذلك من خلال:

- إتاحة قدر من الحرية للعاملين واعطائهم الفرصة في المشاركة في صنع القرارات التي تتعلق بالعمل داخل مأموريات ومناطق الضرائب بشكل عام والتي تتعلق بهم على وجه التحديد.
- ضرورة مراعاة العدالة والشفافية في جميع المعاملات التي تتم بين المصلحة والعاملين مع التركيز على العدالة في توزيع المكافآت لان نظرية المساواة تفترض أن العاملين يحكمون على مدى العدالة في منظماتهم من خلال المقارنة بين ما يبذلونه من جهد وما يحصلون عليه من مكافآت.
- مساندة المسؤولين داخل المصلحة للعاملين، وهو يُعد من أهم العوامل التي تؤدي بشكل مباشر إلى تحقيق رضا العاملين.
- ٢/٢/١٠ محاولة تقليل مستوى الاحترق الوظيفي لدى العاملين إلى أقل حد ممكن وذلك من خلال:
- العدالة في توزيع أعباء العمل على العاملين وفقاً لقدراتهم وامكانياتهم.
- مراعاة النواحي الإنسانية والشخصية للعاملين.
- تشجيع العاملين على التطوير والابتكار في طرق وأساليب العمل.

- ربط نظام الترقيات بالمأموريات بالكفاءة وليس بالأقدمية.
- تبني خطة استراتيجية طويلة الأجل لتقليل حدة الاحتراق لدى العاملين في مصلحة الضرائب.
- محاولة تخفيف معدلات الأداء الشهرية واحتسابها على أساس الكيف وليس الكم.
- تدريب العاملين على الأساليب الحديثة في العمل وكيفية التغلب على المشاكل التي تواجههم عند التعامل مع الممولين.
- ونجد أن الاهتمام بكل ما سبق ينعكس على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بالشكل الذي ينعكس على تحقيق مصلحة الضرائب لمستهدفاتها من خلالهم.

١١ - الأبحاث المستقبلية

- ١/١٢ إجراء هذا البحث على منظمات أخرى كالمدارس والجامعات والمستشفيات والبنوك لتعزيز النتائج التي توصل لها البحث الحالي.
- ٢/١٢ دراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات في وجود جودة حياة العمل كمتغير وسيط.
- ٣/١٢ العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والتغيير التنظيمي وتأثيرهما على تحقيق الرفاهية النفسية للعاملين.
- ٤/١٢ دراسة العلاقة بين المناخ التنظيمي والاحتراق الوظيفي وتأثيرهما على الصحة التنظيمية للعاملين.

١٢ - المراجع:

١/١٢ المراجع العربية

- ٨ & الطيب محمد القبي فرج علي فرج نصر . (٢٠٢٣). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية. مجلة الدراسات الاقتصادية ، كلية الاقتصاد ، جامعة سرت ، المجلد السادس ، العدد الأول ، ص ١٨٥-٢٠٩ .
- أسامة أحمد محمود. (٢٠١٩). تحليل العلاقة بين إدراك الدعم التنظيمي والأبعاد المتعددة للأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. مجلة البحوث التجارية المعاصرة. كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، المجلد ٣٣ ، العدد الثالث.، ص ٤٣-٨٣ .
- الجودي محمد علي، سعيد علي النعاس، و فاطنة بن بلخير . (٢٠٢٠). مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي بمنظمات الأعمال دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات بالحلقة. مجلة آفاق للعلوم ، جامعة زيان عاشور ، الجزائر ، مجلد ٥ ، العدد ١٨ ، ص ٣٧٠-٣٧٩ .
- الرشدي ، علي. (٢٠١٩). الدعم التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على الأطباء العاملين في بعض المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض. المجلة العربية للإدارة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، جامعة الدول العربية ، المجلد ٣٩ ، العدد الثالث.، ص ٢٦٤-٢٣٩ .
- القرشي ، سوزان محمد ، الهندي ، هبه محمد. (٢٠٢١). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والتسرب الوظيفي لدى الإداريين والإداريات-دراسة مقارنة بين جامعة الملك عبد العزيز وجامعة جدة. مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية، المركز القومي للبحوث ، جدة ، مجلد ٥ ، العدد ١٢ ، ص ٢٥-٤٥ .
- بلبل ، سناء. (٢٠٢٠). الاحتراق الوظيفي داخل المؤسسات : موظفوا وزارة إعداد التراب الوطني والاسكان والتعمير وسياسة المدينة نموذجاً . مجلة دفاتر مختبر الابحاث والدراسات النفسية والاجتماعية ، كلية الاداب والعلوم الانسانية ، جامعة سيدي محمد بن عبد الله ، المغرب ، العدد العاشر.، ص ١٣١-١٤٦ .
- خليف ، أمل عثمان رشوان. (٢٠٢٢). أثر رأس المال النفسي في الحد من التهكم التنظيمي و الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالبنوك الحكومية المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، العدد الثالث.، ص ١٣-٦٢ .
- دعاء محمد رستم. (٢٠٢٣). دراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحتراق الوظيفي الدور الوسيط للصراع بين العمل والأسرة بالتطبيق على المركز القومي للبحوث. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية ، كلية التجارة ، جامعة حلوان ، المجلد الثاني ، العدد ٣٧ ، ص ١٠٣١-١٠٨٨ .
- راضي عبد الله على، و نور صلاح حسن. (٢٠٢٢). تأثير الدعم التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية في الشركة العامة لموانئ العراق. مجلة العلوم الاقتصادية، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة البصرة ، مجلد ١٧ ، العدد ٦٦ ، ص ٥٩-٨٩ .

- راند كريم كنعان، و أشرف على الشنيكات. (٢٠٢٢). أثر نظم معلومات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي الدور المعدل للعوامل التنظيمية: دراسة تطبيقية في الشركات الصناعية الأردنية. مجلة عمان العربية للبحوث ، المجلد السابع ، العدد الثالث ، ص ٦١-٩٦ .
- ساجد رشيد هاشم، و فائق عبد المحسن. (٢٠٢٣). القيادة الإدارية الحكيمة وتأثيراتها على الأداء الوظيفي في المؤسسة: دراسة تطبيقية في دائرة تربية البصرة. المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد الثاني ، العدد الثالث،، ص ٨٠٤-٨١٥ .
- سعيد بن علي القحطاني. (٢٠٢١). الاحترق الوظيفي : الأسباب وطرق العلاج . مجلة دراسات في التعليم العالي ، مركز تطوير التعليم الجامعي ، جامعة أسيوط،، ص ١٣٨-١٦٤ .
- عالم الحاج آدم عبد الرحيم، و محمد ظافر الزبادين . (٢٠٢٣). أثر الرقابة الادارية على الأداء الوظيفي : دراسة حالة شركة أسمنت نجران. المجلة العربية للعلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد ٢١، ص ١-٣٨ .
- عبد الرحمن فالح العبادلة . (٢٠٢٢). أثر القيادة الخادمة على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في الدوائر الحكومية في محافظة الكرك. المجلة العربية للإدارة، المجلد ٤٢ ، العدد الثاني،، ص ١٤٩-١٦٨ .
- عبير عباس عبد الحميد . (٢٠٢٢). الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التدوير الوظيفي والاحترق الوظيفي بالفنادق الخمس نجوم في مصر. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، كلية التجارة بالاسماعيلية ، جامعة قناة السويس ، المجلد ١٣ ، العدد الأول، ص ٦١-١٢١ .
- عمرو محمد علي. (٢٠٢٣). أثر الدعم التنظيمي المدرك في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات بالجمهورية اليمنية. مجلة الجامعة العراقية ، المجلد الثالث ، العدد ٥٧، ص ٦٥٤-٦٦٨ .
- عوض خلف العنزي، و عويد سلطان العنزي. (٢٠٠٦). خصائص العمل و علاقته بالاحترق الوظيفي و الأداء الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت. مجلة رابطة الاخصائيين النفسيين المصريين ، المجلد ١٦ ، العدد الرابع ، ص ٦٩٣-٧٢٨ .
- فاطمة مانع، و زوزة بوهراوة. (٢٠٢١). السعادة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي. مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد ١١ ، العدد ٢، ص ٣٨٩-٤٠٨ .
- فرج علي نصر، و الطيب محمد القبي . (٢٠٢٣). الاحترق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة حالة على كلية الاقتصاد بجامعة سرت الليبية. مجلة الدراسات الاقتصادية، ٦(١)، ص ١٨٥-٢٠٩ .
- م.، القرني، ع. س. م.، & علي سعيد محمد. عبدالله. (٢٠٢٢). نموذج مقترح لأثر الاحترق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة. المجلة العربية للإدارة ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، المجلد ٤٢ ، العدد الثاني،، ص ٢٧١-٢٩٢ .
- محمد عبد الرحمن عطيه. (٢٠١٩). أثر الضرائب على الدخل القومي في جمهورية مصر العربية. المجلة العلمية للبحوث التجارية ، العدد الرابع، ص ٣٨٩-٤٠٤ .

- محمود عبد الرحمن الشنطي. (٢٠١٥). دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول، العدد الثالث، ص ١١٣-١٤٨.
- محمود عبد العزيز المنسي. (٢٠٢٢). العلاقة بين الاستقامة التنظيمية والأداء الوظيفي، الدور الوسيط للرفاهية النفسي: دراسة تطبيقية على المستشفيات والمراكز الطبية بجامعة المنصورة في مصر. المجلة العربية للإدارة، المجلد ٤٢، العدد الرابع، ص ١٣٩-١٦٣.
- منى الاحمري، و سليم عبد القادر . (٢٠٢٢). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في الجامعات السعودية (دراسة تطبيقية على جامعة الملك خالد بأبها). المجلة الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد ٣١، ص ١٥٥-١٧٢.
- مهدي، محمد حسن. (٢٠٢٣). أثر الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين القيادة الأبوية والارتباط الوظيفي-دراسة ميدانية. مجلة البحوث الادارية، أكاديمية السادات للعلوم الادارية، مجلد ٤١، العدد الرابع، ص ١-٤٧.
- نادية عبد الله الجاف. (٢٠٢٠). تأثير الاحتراق الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين دراسة استطلاعية في هيئة توزيع بغداد-شركة توزيع المنتجات النفطية. *Iraqi Academic Scientific Journals, Vol. I, No. 20*، ص ٣٤٥-٣٧٨.
- نور صلاح حسن، و راضي عبد الله على . (٢٠٢٢). تأثير الدعم التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية في الشركة العامة لموانئ العراق. مجلة العلوم الاقتصادية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة، المجلد السابع عشر، العدد ٦٦، ص ٨٩-٥٩.
- هالة خالد ابراهيم، و فوزي شعبان مذكور. (٢٠٢٣). تأثير العدالة التنظيمية على الاداء الوظيفي: الدور الوسيط لانخراط في العمل. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالاسماعلية، جامعة قناة السويس، المجلد ٤١، العدد الثاني، ص ١٢٩-١٥٩.

٢/١٢ المراجع الأجنبية

Research Title:

The Relationship between Perceived Organizational Support and Job Burnout and their Impact on Job Performance with Employees of the General Tax Authority in Menoufia Governorate.

توثيق البحث تم وفقاً لنظام: APA

العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة المنوفية

السيد/السيدة

يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي برجاء التكرم مشكورين بالاطلاع على هذه الاستمارة والإجابة على أسئلتها بكل دقة وموضوعية وذلك من أجل خدمة البحث العلمي بالشكل الأمثل ومن ثم خدمتكم وأؤكد لكم حرصي الشديد على سرية البيانات المقدمة من قبلكم وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

القسم الأول: البيانات الديموجرافية

أختار الإجابة المناسبة لك

- النوع
() ذكر () أنثى
- العمر
() أقل من ٣٠ سنة () من ٣٠ - إلى أقل ٤٠ سنة
سنة
() من ٤٠ - أقل من ٥٠ سنة () من ٥٠ سنة إلى ٦٠ سنة
- المستوى التعليمي
() تعليم متوسط () درجة جامعية
() دبلوم دراسات عليا () ماجستير أو دكتوراه
- الحالة الاجتماعية
() أعزب () متزوج () متزوج ويعول
- مدة الخدمة
() أقل من ١٠ سنوات () من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنة
() من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة () ٣٠ سنة فأكثر

• إجمالي الراتب

- () أقل من ٢٥٠٠ جنية
 () من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٣٥٠٠ جنية
 () من ٣٥٠٠ إلى أقل من ٥٠٠٠ جنية
 () ٥٠٠٠ جنية فأكثر

القسم الثاني: معلومات حول متغيرات البحث.

الرجاء قراءة العبارات وبيان مدى موافقتكم على كلاً منها على المقياس المحدد لبنود الدراسة، وذلك بالاختيار المناسب أمام كل عبارة وفي الفراغ المناسب بحيث تعكس إجاباتكم العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والاحترق الوظيفي وأثرهما على الأداء الوظيفي وذلك من منظور حضراتكم.

أولاً: الدعم التنظيمي المدرك

هو الدرجة التي يدرك بها العاملين بمأموريات الضرائب أن مصلحة الضرائب من خلال مناطقها ومأمورياتها المختلفة تهتم بهم وتقدر جهودهم وتعنتي بهم.

م	العبارات	غير موافق على الاطلاق (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)
١	أرى أن الأجر الذي أحصل عليه يتناسب مع ما أقوم به من واجبات ومهام.					
٢	تربط مصلحة الضرائب نظام الحوافز والمكافآت بمستوى الأداء الفردي لكل موظف.					
٣	توزع جميع المهام والأعباء الوظيفية بعدالة بين جميع العاملين بالمأمورية.					
٤	تضع مصلحة الضرائب معايير عادلة للترقى.					
٥	تُطبق جميع القرارات الإدارية على جميع العاملين بالمأموريات دون استثناءات.					
٦	يحصل جميع العاملين بالمأموريات على الخدمات التي تقدمها المصلحة بشكل عادل.					
٧	يشجعي رئيسي في العمل على تقديم أفكار جديدة لتطوير العمل.					
٨	يولي رئيسي في العمل أهمية كبيرة لمقترحاتي بشأن تطوير العمل في المأمورية.					

م	العبارات	غير موافق على الاطلاق (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)
٩	يُعطى رئيسي في العمل الأولوية لتطبيق مقترحاتي في تطوير العمل بالمأمورية.					
١٠	يترك لي رئيسي في العمل الحرية في اختيار الطريقة التي أؤدي بها عملي.					
١١	أشعر بأن رئيسي في العمل يتطلع دائماً لراحتي وإسعادي.					
١٢	يوفر لي رئيسي في العمل كافة البرامج التدريبية لتحسين مستوى أدائي في العمل.					
١٣	يسمح لي رئيسي في العمل بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص عملي بالمأمورية.					
١٤	يتيح لي رئيسي في العمل فرصة التعقيب على القرارات المتخذة بشأن عملي داخل المأمورية.					
١٥	يفوض رئيسي في العمل جزء من صلاحياته لي .					
١٦	تسمح لي الصلاحيات المفوضة من رئيسي بممارسة عملي بمنتهى السهولة.					
١٧	يسمح لنا المسئولين في المصلحة بالمشاركة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية الهامة فيها.					
١٨	يقدر رئيسي في العمل الجهود الإضافية التي أقوم بها لأداء العمل بمنتهى الكفاءة.					
١٩	يهتم رئيسي في العمل بتحديد مهام عملي بمنتهى الدقة.					
٢٠	تتميز طبيعة عملي بالمأمورية بالاستقلالية التي تشجع طموحي في أداء عملي.					
٢١	يتسم طبيعة عملي داخل المأمورية بروح التحدي الذي أحتاج إليه في العمل.					
٢٢	أشعر بأهمية عملي من خلال الإنجازات التي أقدّمها.					

ثانياً: الاحتراق الوظيفي

هو حالة من الاستنزاف الجسدي والذهني والعاطفي والتي تسببها الحياة الوظيفية للعاملين.

م	العبارات	غير موافق على الاطلاق (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)
٢٣	أشعر بالتعب والإجهاد من التعامل مع الممولين طول فترة العمل.					
٢٤	ينتابني شعور بالملل أثناء ممارسة مهام عملي.					
٢٥	أشعر باستنفاد طاقتي مع نهاية يوم عملي.					
٢٦	أشعر بأنني مرهق بمجرد الاستيقاظ صباحاً للذهاب إلى عملي.					
٢٧	أشعر بالإحباط نتيجة لعملي في مأمورية الضرائب.					
٢٨	أصبحت قاسياً على من حولي منذ أن التحقت بالعمل في المأمورية.					
٢٩	أتعامل مع الممولين بطريقة خالية من العواطف.					
٣٠	أرى أنني لا أهتم بما يحدث مع زملائي في العمل من مشكلات.					
٣١	أستشعر تأثيري السلبي على كل من حولي في العمل بسبب عملي بالمأمورية.					
٣٢	أشعر أن مؤهلاتي وخبراتي أعلى من طبيعة العمل الذي أؤديه في المأمورية.					
٣٣	أرى أن ما أقوم به من جهد داخل المأمورية لا يلقى تقديراً من رؤسائي في العمل.					
٣٤	أشعر أن عملي بالمأمورية يعوق قدرتي على اكتساب مهارات وخبرات جديدة.					
٣٥	يصعب على التعامل مع المشكلات النفسية التي تواجهني أثناء أداء مهام عملي.					

ثالثاً: الأداء الوظيفي

هو قيام العاملين بتنفيذ المهام والأعمال التي تكلفها بها المأمورية.

م	العبارات	غير موافق على الإطلاق (١)	غير موافق (٢)	محايد (٣)	موافق (٤)	موافق تماماً (٥)
٣٦	أتمكن من تحقيق معدلات الأداء التي حددتها المصلحة لأداء العمل.					
٣٧	أستطيع أن أنجز المعدلات المطلوبة في الفترة الزمنية المحددة لها.					
٣٨	توفر مصلحة الضرائب الأجواء البيئية المناسبة التي تمكني من أداء عملي طبقاً للمعدلات المطلوبة.					
٣٩	تهتم إدارة المأمورية بمراجعة تحقيقي لمعدلات الأداء باستمرار.					
٤٠	أؤدي مهام عملي بشكل متوافق مع التعليمات الدورية التي تصدرها المصلحة.					
٤١	أقوم بأداء عملي بأقل مستوى ممكن من الأخطاء.					
٤٢	استخدم أقل كمية من الموارد التي توفرها لي المأمورية في إنجاز عملي.					
٤٣	يشجعني رؤسائي بالمأمورية على تحقيق الأداء المتميز.					
٤٤	لدي القدرة على التعامل مع كافة الأحداث غير المتوقعة التي تؤثر على جودة العمل المنجز.					
٤٥	توفر المصلحة أجواء عالية من الثقة للعاملين بالشكل الذي ينعكس على التزامي بمهام عملي.					
٤٦	تحرص المصلحة على ابلاغي بالتعليمات الدورية بشكل مستمر.					
٤٧	التزم بالتعليمات الدورية التي تصدرها المصلحة عند أداء مهام عملي.					
٤٨	تحرص المصلحة على متابعة التزامي بالتعليمات الدورية بشكل مستمر.					

شاكراً لكم تعاونكم معي ،،،