



مركز الاستشارات والبحوث والتطوير  
بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية

# مجلة البحوث الإدارية

Journal of Management Research

علمية - متخصصة - مُكمّمة - دورية ربع سنوية

للسنة  
الحادية والأربعون

Vol. 41, No.4; Oct. 2023

عدد أكتوبر 2023



[www.sams.edu.eg/crdc](http://www.sams.edu.eg/crdc)

رئيس مجلس الإدارة  
أ.د. محمد حسن عبد العظيم  
رئيس أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

رئيس التحرير  
أ.د. أنور محمود النقيب  
مدير مركز الاستشارات والبحوث والتطوير

ISSN : 1110-225X

العلاقة بين الضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية  
(دراسة ميدانية على العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية)

**The relationship between job stress and organizational citizenship behaviors.**

**(A field study on workers in the Real Estate Tax Authority sector in Menoufia Governorate)**

إعداد

**د/ محمود عبد النبي عبد السميع منصور**

مدرس منتدب بكلية التجارة - جامعة العريش

## العلاقة بين الضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية

(دراسة ميدانية على العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية)

**The relationship between job stress and organizational citizenship behaviors.**

**(A field study on workers in the Real Estate Tax Authority sector in Menoufia Governorate)**

### ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين الضغوط الوظيفية بمصادرها المختلفة (البيئة المادية، غموض الدور، صراع الدور، عبئ الدور) علي سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة المتمثلة (الايثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير) لدي العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية في الفترة من فبراير ٢٠٢٢ حتى أغسطس ٢٠٢٢.

كما يهدف إلى التعرف علي واقع كل من الضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدي هؤلاء العاملين، هذا ويتكون مجتمع البحث من جميع العاملين (حصر شامل) في قطاع مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية والبالغ عددهم ٣٨٠ وقد تم تطبيق هذا البحث علي جميع العاملين وحيث كانت أداة البحث استبيان مكون من (٣٦) بنداً ومن أجل اختبار فروض البحث تم الاستعانة بعدد من الأساليب الاحصائية الملائمة (الانحدار المتعدد، اختبار ت، ..... ) باستخدام برامج التحليل الاحصائي SPSS، وقد أظهرت النتائج أن العاملين في مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية

يعانون من الضغوط الوظيفية بمصادرها المختلفة

كما تبين أن لمصادر الضغوط الوظيفية تأثيراً عكسياً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية مما يؤدي إلى انخفاض سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي هؤلاء العاملين، وانتهى البحث إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات أهمها العمل علي دعم وتنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وتخفيف عوامل الضغوط الوظيفية.

**مصطلحات البحث: الضغوط الوظيفية، سلوكيات المواطنة التنظيمية.**

---

### **Summary:**

This research aims to study the relationship between job pressures with their various sources (physical environment, role ambiguity, role conflict) on organizational citizenship behaviors in its various dimensions represented by (altruism, courtesy, sportsmanship, civilized behavior, awareness of conscience) among workers in the Real Estate Tax Authority sector in Menoufia Governorate, from February 2022 to August 2022.

It also aims to identify the reality of each of the job pressures and the behaviors of organizational citizenship among these workers. (36) Items, and in order to test the research hypotheses, a number of appropriate statistical methods were used (multiple regression, T-test,) using statistical analysis programs SPSS.

The results showed that workers suffer from job stress from various sources

It was also shown that the sources of job stress have an adverse effect on the employees' practice of organizational citizenship behaviors, which leads to a decrease in organizational citizenship behaviors among these workers.

### **Available words:**

-Job stress,

Organizational citizenship behaviors.

## أولاً: مقدمة:

لقد أصبحت ضغوط العمل سمة من سمات العصر، وقد استحوذ موضوع ضغوط العمل علي اهتمام العديد من دول العالم مثل الولايات المتحدة وأوروبا الغربية وقد صدر مؤخرا عن معهد الولايات المتحدة الوطني للسلامة المهنية والمسح الضوئي أن ٤٠٪ من العمال وجدوا أن وظائفهم مرهقة جدا وقد أوضحت إحصائيات مكتب العمل أن الضغوط هي السبب الرئيسي لإعاقة (عجز) العامل وفي الواقع فإن التكاليف المباشرة وغير المباشرة المرتبطة بالضغوط والاضطرابات النفسية في الولايات المتحدة قدرت بنحو ١٠٠ مليار دولار، والتكلفة السنوية من الوقت الضائع بسبب الضغوط في كندا هي ١٢ مليار دولار، وتعمل هذه الدول جاهدة علي تقدير حجم الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة بمؤسساتها علي المستويين المادي والبشري بالإضافة إلي قيام هذه الدول بعقد العديد من المؤتمرات والبرامج التدريبية والندوات المختلفة بهدف توعية العاملين وتثقيفهم حول أفضل السبل علي هذه الضغوط. (Johan & Alan M. Saks2021,)

**ويرى،** (عبد المحسن، وليد، ٢٠٢١) أن الضغوط التنظيمية من أبرز الموضوعات التي حازت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في موضوع السلوك التنظيمي لما له من أهمية في مجال التنظيم والسلوك والأداء، ففي الماضي كان ينظر إلى المشكلة على أنها ظاهرة ترتبط بالصحة العامة للفرد وضمن اختصاص الطب البشري أو النفسي أما اليوم فإنه يعد من الموضوعات المرتبطة بالسلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية فضغوط العمل والتوتر تؤثر علي حسن أداء العاملين ورضاهم كما أن العلاقة قوية بين التوتر والأمراض وحسن أداء العمل

وتدل نتائج الدراسات على أن قطاعات كبيرة من العاملين في المؤسسات المختلفة العامة منها والخاصة يعانون من الإجهاد النفسي ويتعرضون لقدر كبير من هذه الضغوط بغية تحسين الأداء وتطوير أنماط السلوك. ويعزي قدر كبير من الضغوط إلى عدم وضوح الأهداف واستخدام أنماط قيادية إشرافيه غير فعالة وضعف تماسك الجماعة وعدم التقدير وغموض المهام والأدوار وعدم استقرار العمل بالإضافة إلي الاغتراب في محيط الأعمال. (إدريس، ثابت عبد الرحمن، المرسي، جمال الدين، ٢٠١٤)

ويعتقد الباحث أن الأفراد تختلف درجة الاستجابة للضغوط الوظيفية فيما بينهم وقد يأتي هذا الاختلاف نتيجة اختلاف بعض الصفات الشخصية المختلفة منها النوع ومستوى التعليم وسنوات الخبرة لهم

وتعكس سلوكيات المواطنة التنظيمية للفرد مدي تطابق الفرد مع المنظمة وأهدافها ورغبته في استمراره فيها، وإن يسلك الفرد سلوكا يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه ورغبة الفرد في إعطاء جزء من نفسه من أجل الإسهام في نجاح واستمرارية المنظمة كالأستعداد لبذل مجهود أكبر والقيام بأعمال تطوعية وتحمل مسؤوليات إضافية وقد يحتمل العامل عدم رضاه عن عمله لفترة طويلة ولكنه لا يستطيع إن يفعل ذلك وهو لا يكن أي ولاء لها. (سلمان، أحمد عيسى، ٢٠١٩)

وفي ضوء ذلك يمكن القول إن ضغوط العمل كمشكلة إدارية تعد من المشكلات الهامة التي تفرض علي الباحثين في المجال الإداري دراستها ومعرفة المشكلات التي يمكن أن تترتب عليها وتأثرها علي سلوكيات المواطنة التنظيمية وهو موضوع البحث.

### ثانيا: مفاهيم الدراسة: سوف يتم التعرض إلى مفاهيم البحث كما يلي:

١/١: الضغوط الوظيفية: تعتبر ضغوط العمل هي "الاستجابات الجسمانية والنفسية التي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير متناسبة مع قدرات وإمكانيات وحاجات الفرد ويترتب عليها آثار سلبية على صحة الفرد، (عبد الوهاب، نانيس عبد الحافظ، ٢٠١٧). وقد تعددت آراء الباحثين حول أبعاد مصادر ضغوط العمل أهمها ما يلي:

١/١/١ صراع الدور: يعد صراع الدور من الأسباب المؤدية للضغوط ويحدث هذا الصراع للأفراد من عدة طرق فقد ينشأ صراع الدور حينما يكون هناك تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات كما يحدث صراع الدور عندما يكون هناك تعارض بين مطالب الزملاء في العمل مع تعليمات المنظمة أو عندما يكون هناك تعارض بين قيم الفرد ومتطلبات المنظمة، أو ينشأ هذا الصراع عندما تكون وظيفة الفرد تتطلب منه العمل لساعات طويلة (الروقي، سعد بن معتاد، ٢٠٢٢)

٢/١/١ غموض الدور: ويقصد به عدم وضوح متطلبات وأهداف الوظيفة التي يشغلها الفرد أو لا يكون على معرفة تامة بأهداف وسياسات وإجراءات العمل. (عبد الوهاب، أحمد جاد، ٢٠٢١)

### ٣/١/١ عبء الدور:

يحدث عندما تتطلب الأعمال المتوقعة من الفرد قدرات تزيد عن قدرته الشخصية أو تكون الأعمال المطلوبة كثيرة تحتاج لوقت أكبر من الوقت المتاح لهمم وتنقسم عبء الدور إلى نوعين (عبء الدور الزائد، عبء الدور المنخفض). (Ramlee, Norfaizzah, 2021)

٤/١/١ بيئة العمل المادية: وهي كل شيء يوجد داخل غرفة الوظيفة ملموس ومادية كالإضاءة والتهوية والنظافة وضغط العمل ومساحة الغرفة، والضجيج، وعدد ساعات العمل المحددة، وفترات الراحة، لأن كل هذه المحددات والعوامل المادية لها مدى تأثير كبير على سلوكيات المواطنة التنظيمية التي تساعد على زيادة درجة الرضا والأداء الوظيفي للعاملين (هيجان، عبد الرحمن بن أحمد، ٢٠٢٠)

٥/١/١ العلاقات في العمل: إن العلاقات في العمل قد تكون مصدرا رئيسيا للضغط إذا كانت تسودها الخلافات والصراعات، أو نقص التعاون أو عدم كفاية الدعم الاجتماعي بين الأفراد وتنقسم العلاقات في العمل إلى ثلاثة أنواع "العلاقة مع الرؤساء"، "العلاقة مع الزملاء"، "العلاقة مع المرؤوسين". (توفيق، عبد الرحمن، ٢٠١٩)

### ٦/١/١ المشكلات الأسرية:

إن أكثر المشكلات الأسرية تأثرا وضغطا على الفرد ما يلي (وفاة أحد أفراد الأسرة، الطلاق والانفصال، الإصابة الخطيرة أو المرض، الخلافات العائلية، مرض أحد أفراد الأسرة، تغير محل الإقامة، الظروف العائلية للأسرة، عدم الإنجاب، التعسر الدراسي للأبناء). (عبد السلام، رمضان محمود، ٢٠١٧)

### ٢/١ سلوك المواطنة التنظيمية:

تعرف بأنها "سلوكيات إيجابية تطوعية لا يتضمنها الوصف الوظيفي وتساهم في تعزيز الأداء الفعال للمنظمة ولا يتم مكافأتها من خلال هيكل الحوافز الرسمية بالمنظمة". (Sevi, Enrico 2021)

وتشمل سلوكيات المواطنة التنظيمية على الأبعاد التالية:

١/٢/١ الإيثار: يعرفه (عوض، محمد جمال عبد القادر، ٢٠٢١) بأنه السلوك الذي يهدف إلى مساعدة الزملاء داخل العمل من أجل تخفيف الأحم عنهم دون انتظار المقابل، ويشمل مساعدة الزملاء في حالة

غيابهم عن طريق القيام بأعمالهم وكذلك مساعدة الزملاء الجدد دون أن يطلبوا ذلك من أجل تعريفهم بشؤون العمل ونصحهم ومساعدة الزملاء المحملين بأعباء كثيرة.

٢/٢/١ الكياسة: يعد هذا البعد سلوكا اختياريا يهدف إلى منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل مع الآخرين والتشاور معهم في حالة اتخاذهم لقرار قد يؤثر عليهم وعدم التعدي علي حقوق الآخرين وتوفير المعلومات الضرورية لهم. (زهرة، وائل محمود، ٢٠٢٠).

### ٣/٢/١ الروح الرياضية:

تعرف بأنها السلوك الاختياري الذي يهدف إلى عدم استهلاك الكثير من الوقت في الشكوى من الأمور البسيطة أو التافهة وأيضا رضا الفرد عن ظروف العمل المتاحة وتحمل عبء العمل الزائد دون تزمير أو ضيق. (Wat Dennis, Shaffer 2019)

### ٤/٢/١ السلوك الحضاري:

يعرفه (الحسن، لمي، ٢٠١٩)) بأنها مشاركة الموظف الإيجابية واهتمامه بقضايا المنظمة من حضور اجتماعات بنشاط والقيام بالمهام التي تساعد في تطوير المنظمة، والمشاركة بإبداء مقترحات من شأنها زيادة درجة الولاء والانتماء للمنظمة.

### ٥/٢/١ الوعي أو الانجاز وفقا لما يمليه الضمير:

سلوك يقوم به الفرد طوعيا لأداء أنشطة تفوق ما هو ما هو مطلوب منه دون مقابل، تطوعي اختياري يشمل أداء أنشطة أكثر من المطلوبة للفرد، مثل العمل وقت إضافي دون أي مقابل، واتباع التعليمات بدقة. (عبد الحافظ، مؤمن طه عبد النعيم، ٢٠٢١).

## ثالثا: الدراسات السابقة:

تعد البحوث والدراسات السابقة الإطار الفكري المرجعي للدراسة، حيث تمكن الباحث بدراستها وتحليلها أن يستفيد منها في صياغة مشكلة الدراسة وفروضها وتحديد متغيرات الدراسة وأدواتها ومحاولة تلافي أوجه القصور التي وقعت بها تلك الدراسات، وكذلك الاستفادة من نتائجها وتوصياتها، وتناولت في هذا

الجزء الدراسات السابقة الخاصة بالضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في أربعة محاور أساسية:

أ-الدراسات السابقة التي تناولت الضغوط الوظيفية.

ب-الدراسات السابقة التي تناولت سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ت-الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

ج-التعليق على الدراسات السابقة.

#### أ-الدراسات التي تناولت الضغوط الوظيفية:

استهدفت هذه الدراسة تحديد العلاقة بين ضغوط الدور والأداء الوظيفي عند توسيط الانسحاب الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي بين ضغوط الدور وكلا من الانسحاب الوظيفي والأداء الوظيفي، ويوجد تأثير معنوي لعبء الدور علي الانسحاب الجسدي كذلك يوجد تأثير معنوي ل (صراع الدور - غموض الدور) علي الانسحاب النفسي. كما يوجد تأثير معنوي لصراع الدور علي الأداء الوظيفي بينما يوجد تأثير معنوي علي الانسحاب النفسي علي الأداء الوظيفي، كما يزداد التأثير السلبي ل (صراع الدور - عبء الدور) علي الأداء الوظيفي عند توسيط الانسحاب الجسدي ولكن بشكل غير معنوي، ويزداد التأثير الايجابي لغموض الدور علي الأداء الوظيفي عند الانسحاب الجسدي ولكن بشكل غير معنوي، ويزداد التأثير الايجابي لغموض الدور علي الأداء الوظيفي عند الانسحاب الجسدي ولكن بشكل غير معنوي كذلك يزداد التأثير السلبي ل (صراع الدور ، غموض الدور، عبء الدور) علي الأداء الوظيفي عند توسيط الانسحاب النفسي ولكن بشكل غير معنوي.(حماد، انجي أحمد أمين، ٢٠١٨)

كما استهدفت دراسة، (حميد، محمد أحمد عثمان، ٢٠١٩)، تحديد طبيعة العلاقة بين القيادة الروحية وضغوط العمل، وتحديد تأثير أبعاد القيادة الروحية على ضغوط العمل، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط عكسية معنوية بين جميع أبعاد القيادة الروحية وأبعاد ضغوط العمل فضلا عن وجود تأثير معنوي لأبعاد القيادة الروحية (الرؤية - الأمل - الإيمان - حب الايثار - العضوية - الاتصال) على أبعاد ضغوط العمل (الضغوط الاجتماعية والأسرية - الضغوط القيمة - الضغوط التكنولوجية - الضغوط الاقتصادية - الضغوط النفسية).

تناولت أيضا دراسة بهدف التعرف على ضغوط العمل (غموض الدور - صراع الدور - عبء الدور بيئة العمل المادية) وتأثيرها على الارتباط الوظيفي، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل بعد من أبعاد ضغوط العمل وأبعاد الارتباط الوظيفي وأيضا وجود تأثير معنوي لأبعاد ضغوط العمل علي أبعاد الارتباط الوظيفي كما أنه لا يوجد فروق معنوية في آراء العاملين حول أبعاد ضغوط العمل وأبعاد الارتباط الوظيفي وفقا لبعض الخصائص الديموغرافية. (زيدان، ميادة السيد فتحي، ٢٠١٧)

واهتمت إحدى الدراسات الكشف عن طبيعة العلاقة بين الرعاية المهنية والضغوط الوظيفية وذلك وفقا للاتجاهات التقييمية للأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية والخاصة موضع الدراسة. وأظهرت نتائج البحث أن المستشفيات الخاصة تختلف عن الحكومية في مستوي الضغوط الوظيفية، كما يمكن التميز بين المستشفيات الحكومية والخاصة على أساس متغيرات الرعاية المهنية، كما توصلت النتائج إلى وجود علاقة جوهرية بين الرعاية المهنية وبين الضغوط الوظيفية وأخيرا لم تثبت الدراسة أن هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين اتجاهات الأطباء بالمستشفيات الحكومية والخاصة وفقا لمتغيراتهم الديموغرافية (النوع، السن، مدة الخدمة). (مرزوق، عبد العزيز علي، ٢٠١٢)

كما سعت هذه الدراسة (الدوسري، مبارك بن فالح، ٢٠٢١)، توضيح العلاقة ما بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي وتوصلت هذه الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية من خلال معامل الارتباط بيرسون عند مستوي ٠,٥، فأقل بين ضغوط العمل ومستوي الرضا الوظيفي مما يوضح أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في حرس الحدود لا تؤثر على مستوي رضاهم الوظيفي.

#### (Sarven S. Mclinton and Mauren 2020) وتوصلت دراسة

إن الضغوط في موقع العمل تنشأ من الشعور بعدم تكافؤ في الجهود والفرص، وعدم الاحترام بمشاعر الآخرين لدي المستخدمين مما يؤدي إلى الميول العدوانية، والاجهاد في العمل.

كما ركزت بعض الدراسات على اختبار دور الضغوط وثقافة العمل علي رضا العمل وأجريت الدراسة على عدد (٢١٠) موظف من العاملين ويعملون في منظمات القطاعات الخاصة تم استخدام الاحصائيات المتوسطة، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط. ومن أهم النتائج وأن الضغوط الوظيفية في العمل ترتبط إيجابيا بارتياح الإدارة والرضا العام، بينما الضغوط الشخصية ترتبط بشكل ملحوظ

إيجابيا بالرضا العام حيث يبذل نتيجة ضغط الأفراد على أنفسهم طواعية بدون تدخل الإدارة والرضا العام في التنظيم وبين الضغوط الوظيفية. (عبد الفتاح، إيمان صالح، ٢٠١٩)

أجريت دراسة بهدف التعرف على الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون والمرتبطة بالوظيفة من حيث عبء العمل، وخصائص الوظيفة، والتغير في أساليب أداء الوظيفة، كما هدفت إلى تحديد تأثير نوع التخصص (أطباء، إداريين، أعضاء هيئة التمريض، فنيين) والمستوى الإداري (إدارة عليا، إدارة وسطي، إدارة إشرافيه) علي علاقة الضغوط الوظيفية بالانتماء التنظيمي، وتوصلت الدراسة إلي وجود ضغوط وظيفية لدي العاملين بالمستشفيات محل الدراسة ما يؤثر علي مستوي أدائهم وانتمائهم نحو العمل. (سلمان، أحمد عيسى، ٢٠١٩).

في هذا السياق فقد ركزت دراسة أخرى على تحديد مصادر ضغوط العمل الإداري وقياس الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية والتأثيرات الناتجة عن مصادر ضغوط العمل الإداري وقياس الفروق بين المديرين في المستويات الإدارية العليا والوسطي والإشرافية، صراع الدور لضغوط العمل وتأثيرات سلوكية ونفسية وفسولوجية تؤثر على الأداء هناك فروض جوهريّة بين المستويات الإدارية المختلفة في درجة التعرض لمصادر الضغوط الوظيفية تتعرض النساء المديرات لمصادر ضغوط إضافية لا يتعرض لها المديرون الرجال. (عبد الهادي، أحمد إبراهيم، ١٩٩٤)

#### ب-الدراسات التي تناولت سلوك المواطنة التنظيمية:

استهدفت هذه الدراسة تحديد درجة توافر مبادئ إدارة الجودة الشاملة وسلوكيات المواطنة التنظيمية في الشركات محل الدراسة وفقا للمستوي الإداري، كما استهدفت تحديد درجة الارتباط بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كذلك استهدفت تحديد درجة تأثير مبادئ إدارة الجودة الشاملة وسلوكيات المواطنة التنظيمية في الشركات محل الدراسة. وأظهرت النتائج إلى وجود فروق معنوية بين درجات توافر مبادئ إدارة الجودة الشاملة وسلوكيات المواطنة التنظيمية في الشركات محل الدراسة وفقا للمستوي الإداري ووجود ارتباط معنوي بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة وسلوكيات المواطنة التنظيمية في الشركات محل الدراسة، ووجود تأثير معنوي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة وسلوكيات المواطنة التنظيمية في الشركات محل الدراسة. (محمد، شيماء صالح مجاهد، ٢٠١٨)

كما بحثت هذه الدراسة تأثير أبعاد رأس المال النفسي على أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية وتوصلت الدراسة إلي وجود ارتباط معنوي ايجابي بين أبعاد رأس المال النفسي وأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية. وكذلك يوجد تأثير معنوي لكل من الكفاءة الذاتية والأمل واستعادة التوازن على الايثار كما توصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لكل من الأمل واستعادة التوازن علي الكياسة، كما أنه يوجد تأثير معنوي لجمع أبعاد رأس المال النفسي علي الروح الرياضية، بإضافة إلي وجود تأثير معنوي لكل من الأمل واستعادة التوازن علي يقظة الضمير، وأخيرا وتوصلت علي وجود تأثير معنوي إيجابي للكفاءة والأمل واستعادة التوازن علي السلوك الحضاري. (عوض، محمد جمال عبد القادر، ٢٠٢٠)

وتوصلت هذه الدراسة (Lee, U. H, Kim, Y.H 2017) إلي أن العدالة الاجرائية تؤثر إيجابيا علي سلوكيات المواطنة التنظيمية فكلما أدرك الموظفون أن هناك عدالة ففي عملية اتخاذ القرارات كلما أدي ذلك إلي إظهار الموظفين لسلوكيات المواطنة التنظيمية، وتوصلت إلي أن القيادة التحولية تعد مؤشرا معنويا لسلوكيات المواطنة التنظيمية وهذا يعني أنه كلما سعي القادة لتشجيع مرؤوسيههم علي تحقيق أهداف المنظمة وكلما زاد إدراك الموظفين لقدراتهم وثقتهم في تحمل مسؤوليتهم كلما أدي الموظفين استعدادهم لممارسة سلوكيات المواطنة، كما توصلت إلي أن تعقيد الهيكل التنظيمي له تأثير سلبي علي سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتوصلت إلي أن سلوكيات المواطنة التنظيمية ترتبط إيجابيا بالرضا الوظيفي.

وتناولت هذه الدراسة أثر العدالة التنظيمية وتقدير الذات علي سلوكيات المواطنة التنظيمية وأسفرت نتائج هذه الدراسة إلي وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كل من العدالة الإجرائية وعدالة التعاملات وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية، ووجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين العدالة التوزيعية وجميع أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية عدا بعد السلوك الحضاري، كما أكدت علي وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تقدير الذات (الكفاءة والفعالية) (الشعور بتقدير المنظمة) (التأثير في المنظمة) وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أكدت النتائج علي أنه لا تختلف ممارسة الأفراد في المستشفيات الجامعية محل الدراسة للسلوكيات المواطنة التنظيمية باختلاف كل من (النوع، والوظيفة، والمؤهل العلمي) بينما تختلف درجة أداء تلك السلوكيات باختلاف كل من (فئات العمر والحالة الاجتماعية ومدة الخبرة) لمفردات عينة الدراسة. (البردان، محمد فوزي، ٢٠١٨).

واستهدفت دراسة (زهرة، وائل محمود، ٢٠٢٠) الكشف عن مدى الاختلاف بين العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة بقطاعي (التعليم، المستشفيات والمراكز الطبية المتخصصة) حول إدراكهم لمفهوم تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم وتحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية معنوية بين تمكين العاملين وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

**وعلي هذا السياق** فقد توصلت دراسة أخرى إلي وجود علاقة إيجابية معنوية بين العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية للموظفين، وإن العدالة التوزيعية تؤثر تأثير معنوي علي سلوكيات المواطنة للموظفين أكثر من العدالة الاجرائية وتبين وجود علاقة إيجابية معنوية بين الرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية (Nadiri, H& Tanover 2020)

**تناولت أيضا دراسة** لتحليل العلاقة الثنائية المتبادلة بين القائد (المشرف) والأعضاء في الفريق والتي ينتج عنها ظهور بعض المشاعر السلبية (مثل مشاعر الحسد لدي الموظفين التابعين لهذا المشرف) وأثر ذلك على سلوك المواطنة التنظيمية. وتوصلت الدراسة إلى أن العاملين الذين تربطهم علاقات ضعيفة بالمشرف (أي علاقات منخفضة الجودة) وفي نهاية الأمر ينتج عن ظهور بسلوك المواطنة التنظيمية نحو الزملاء في العمل. ( Kim,s, et al, 2019 )

**وتناولت دراسة** أخرى تحديد أهم محاولات محددات الاحتراق الوظيفي (الشخصية والتنظيمية) وأكثرها تأثيرا على التغيير التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية لدي مديري المدارس الثانوية الفنية. وتوصلت الدراسة إلي أن سلوك المواطنة التنظيمية تتأثر بالمحددات التنظيمية أكثر من تأثره بالمحددات الشخصية ووجود علاقات معنوية بين كلا من الاستنزاف الانفعالي ممثلة في الشعور بالإحباط الشخصي وبين التغيير وهما من المؤثرات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي. (كامل، رأفت ولیم، ٢٠١٨)

**كما توصلت دراسة** أخرى إلى وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية بصفة عامة، وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين كلا من عدالة التوزيع وعدالة التعامل من ناحية وسلوك المواطنة التنظيمية من ناحية أخرى، وجود علاقة إيجابية ولكنها ليست معنوية بين الالتزام التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية بصفة عامة، بعض الخصائص الشخصية مثل النوع والسن، الجنسية لها علاقة إيجابية ومعنوية بسلوك المواطنة التنظيمية، أما التعليم والخبرة فالعلاقة ايجابية وليست معنوية بسلوك المواطنة التنظيمية. (الصباغ، شوقي محمد، ٢٠٠٦)

**توصلت إحدى الدراسات** إلى أنه يوجد تأثير معنوي لاختلاف النوع علي متغيرات الطاعة والمشاركة والايثار بينما لا توجد تأثير معنوي علي متغير الولاء، مع وجود تأثير معنوي لاختلاف فئة العمر علي متغيرات الولاء والطاعة والمشاركة وعدم وجود تأثير معنوي علي الإيثار. يوجد تأثير معنوي لاختلاف مستوى التعليم والمركز الوظيفي ومدة الخدمة على جميع متغيرات سلوك المواطنة التنظيمية ولا يوجد تأثير معنوي لاختلاف نوع نشاط المنظمة علي متغيرات الولاء والطاعة بينما يوجد تأثير معنوي علي متغيري المشاركة والايثار (نجم، عبد الحكيم أحمد، ١٩٩٩)

#### ت-الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية:

استهدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي واقع ضغوط العمل ومستوي ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المشافي العامة للساحل السوري ومعرفة أثر ضغوط العمل علي ممارسة العاملين لتلك السلوكيات، تكونت عينة الدراسة من ٣٧٠ عاملا من إشرافيين وتنفيذيين في المشافي العامة محل الدراسة وقد أظهرت النتائج أن العاملين يعانون من ضغوط في العمل بمصادره المختلفة كما أنهم يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية، ولكن كان من المصدر غموض الدور هو الأكثر تأثيرا علي ممارسة تلك السلوكيات كما أن لمصادر ضغوط العمل تأثيرا عكسيا علي ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المشافي المدروسة. (نادر، غنوة محمد، ٢٠٢٢)

كما استهدفت هذه الدراسة دراسة وتحليل سلوكيات المواطنة التنظيمية في مديريات الخدمة بمحافظة الجيزة والتعرف علي درجة وجودها بها والتعرف علي العلاقة بين بعض المتغيرات الوظيفية والمتمثلة في ضغط الوظيفة والتحكم المدرك في الوظيفة والارتباط الوثيق بالوظيفة وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية بهذه المديريات وقد تم تطبيق هذه الدراسة علي عينة مقدارها ٣٨٤ مفردة من العاملين بهذه المديريات وتوصلت الدراسة إلي أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تمارس بدرجة متوسطة في هذه المديريات، كما توصلت إلي وجود ارتباط إيجابي ذات دلالة إحصائية بين كل من التحكم المدرك في الوظيفة والارتباط الوثيق بالوظيفة وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهناك علاقة عكسية بين ضغط الوظيفة وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية، كما أسفرت النتائج عن وجود فروق بين المديريات محل الدراسة في درجة وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية بها. (تايب، عاطف عبد العزيز محمود، ٢٠٢١)

### ج-التعليق على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث العديد من الجوانب الخاصة بمصادر الضغوط والاثار المترتبة عليها وعلاقتها بالعناصر الديموغرافية ولكن لم تتناول تلك الدراسات جوانب أخرى تركز عليها الدراسة الحالية:

١. تناولت بعض الدراسات السابقة مصادر الضغوط، واختلفت عنهم هذه الدراسة في عدد ونوعية هذه المصادر، فتناولت هذه الدراسة المصادر التالية: (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المالية، توتر العلاقات في العمل، الضغوط الأسرية).

٢. تناولت بعض الدراسات السابقة العديد من الخصائص الديموغرافية والتنظيمية، واختلفت عنهم هذه الدراسة في عدد ونوعيه هذه الخصائص فتناولت هذه الدراسة (المستوي الوظيفي، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة).

٣- قصور في الدراسات السابقة وخاصة الدراسات العربية لدراسة ضغوط العمل لدي العاملين بمصلحة الضرائب العقارية وتأثيرها على درجة سلوكيات المواطنة لديهم.

٤. تناولت بعض الدراسات السابقة العلاقة بين الضغوط والأداء الوظيفي وفاعلية الأداء الوظيفي، ودور الضغوط وثقافة العمل علي رضا العمل، أما هذه الدراسة تناولت العلاقة بين الضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٥. هناك شبه اتفاق بين الدراسات على أن أهم العوامل المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية هي (الالتزام التنظيمي، الولاء والانتماء التنظيمي، الدعم التنظيمي، الرضا الوظيفي، العدالة التنظيمية الضغوط الوظيفية).

٦. في حدود علم الباحث لا توجد دراسات تناولت العلاقة بين الضغوط الوظيفية كمتغير مستقل وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع بالتطبيق على قطاع مصلحة الضرائب العقارية بشكل خاص وهذا يضيف أهمية خاصة للدراسة الحالية.

#### رابعاً: الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية نوعاً من البحوث الاستكشافية، والتي تعد خطوة أولية لزيادة المعرفة بمشكلة الدراسة وأبعادها كما أنها تساعد الباحث علي بناء الفروض الخاصة بالدراسة وفيما يأتي أهم نتائج الدراسة الاستطلاعية:

#### نتائج الدراسة الاستطلاعية: -

قام الباحث بتحليل البيانات الثانوية والأولية التي تم الحصول عليها من الدراسة الاستطلاعية، وقد تم التوصل إلي النتائج التالية:

١- تبين أن العاملين بمديرية الضرائب العقارية بالمنوفية محل الدراسة يعانون إلى حد ما من صراع في الأدوار الوظيفية.

٢- شعور العاملين بالمصلحة محل الدراسة بكثرة الأعباء الوظيفية التي يقومون بها.

٣- هناك عدم إدراك من قبل العاملين بالمصلحة محل الدراسة لأبعاد الضغوط الوظيفية وكذلك لأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية وطبيعة العلاقة بينهم بشكل كافي.

٤- اتضح لنا أثناء الدراسة عدم توافر بعض الوسائل التي تساعد على أداء المهام الوظيفية في جو يتسم بالراحة داخل المصلحة محل الدراسة.

٥- تبين عدم وجود ندوات أو دورات لتنمية مهارات وحل مشاكل العاملين بالمصلحة محل الدراسة.

٦- شعور العاملين بالمصلحة محل الدراسة بكثرة المشاكل الأسرية لديهم والمشاكل المادية مما يدفعهم إلى اللجوء للعمل خارج المصلحة لتعويض تلك المشاكل ومحاولة حلها.

٧- انخفاض نحو الايثار لدي بعض العاملين بالمصلحة محل الدراسة (افتقاد العاملين الجدد للنصيحة والارشاد والمساعدة من قبل زملائهم).

٨- تبين أن العاملين كثيراً ما يقومون بتقديم الشكاوى المستمرة من أوضاع العمل دون محاولة البحث عن حل لها بالإضافة لنظرتهم السلبية دائماً نحو تطوير المنظومة الضريبية مما يعني انخفاض مستوى الروح الرياضية بين العاملين.

٩- عدم اتباع العاملين بالمصلحة محل الدراسة إلى التعليمات الموجهة لهم من المسؤولين داخل المصلحة بالإضافة إلى وجود التكاثر لدى بعضهم عن أداء المهام الوظيفية مما يعني افتقارهم وعي الضمير (الوعي والانجاز).

### خامسا: مشكلة البحث:

من الواقع العملي للباحث كمدبر عام لمركز المعلومات في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية ومن خلال الملاحظة وطرح بعض التساؤلات علي الزملاء والزميلات العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية لاحظ الباحث تفاوت في ممارسة السلوكيات الايجابية من قبل العاملين وأهمها (مساعدة الزملاء لبعضهم البعض، والروح الرياضية...) كما لاحظ الباحث تفاوت في إحساس العاملين بالضغط الوظيفية وأهمها (البيئة المادية للعمل، وعبء الدور)، وبالإضافة إلي عدم تمسك جميع العاملين في المصلحة وفي الأموريات التابعة والمواقع التي يعملون فيها أي أن سلوك المواطنة التنظيمية لديهم منخفض.

وهذا ما قاد الباحث للبحث عن السبب هل هو طبيعة الوظيفة أم الضغوط الوظيفية الكبيرة التي يتعرضون لها فكان السؤال الرئيسي في البحث: ما علاقة الضغوط الوظيفية بسلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية؟

ويمكن عرض مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية:

- \* ما واقع الضغوط الوظيفية لدي العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية؟
- \* ما مستوى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية؟
- \* هل هناك تأثير لضغوط الوظيفة لدي العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية على ممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية؟

### سادسا: أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من خلال أهمية القطاع المطبق به وهو قطاع مصلحة الضرائب العقارية كأحد قطاعات وزارة المالية في جمهورية مصر العربية وما يمثله من أهمية كبيرة في الموازنة العامة للدولة

بالإضافة إلى ما يقدمه البحث من قيمة مضافة في نشر الوعي بمفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية وأبعاده ومحدداته بالإضافة إلى الأهمية الكبيرة لهذا البحث كونه أول دراسة عربية تحاول تحديد العلاقة بين الضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية في قطاع مصلحة الضرائب العقارية.

### **سابعاً: أهداف البحث:**

١- التعرف على واقع الضغوط الوظيفية لدى العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية.

٢- التعرف على مستوى ممارسة العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٣- معرفة تأثير الضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية.

### **ثامناً: متغيرات البحث: بناء على الفروض التي سيتناولها البحث فإن متغيرات البحث تتمثل في:**

١- **المتغير المستقل:** هو الضغوط الوظيفية ويشمل على (صراع الدور - غموض الدور - عبء الدور - البيئة المادية للعمل).

٢- **المتغير التابع:** هو سلوكيات المواطنة التنظيمية وهي (الإيثار - وعي الضمير - الروح الرياضية - السلوك الحضاري).

### **تاسعاً: فروض البحث:**

**الفرض الأول:** لا يشعر العاملون في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية بالضغوط الوظيفية بحسب مصادرها المختلفة.

**الفرض الثاني:** لا يمارس العاملون في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية سلوكيات المواطنة التنظيمية.

**الفرض الثالث:** لا يوجد أثر معنوي لإدراك العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

### \* منهج البحث:

اعتمد الباحث علي المنهج الوصفي التحليلي وذلك بهدف دراسة العلاقة الضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للوصول إلى نتائج تسهم في تعزيز هذه السلوكيات الايجابية.

### \* حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: ضغوط العمل وعلاقتها بممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- الحدود المكانية: قطاع مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية.

- الحدود الزمنية عام ٢٠٢٢.

ثانيا: الدراسات الميدانية: وتتضمن الدراسة الميدانية ما يلي:

(١) البيانات المطلوبة للدراسة ومصادرها: اعتمد الباحث في هذه الدراسة علي البيانات التالية:

أ-البيانات الثانوية:

تطلبت هذه الدراسة إطارا نظريا عن متغيرات الدراسة تمثل في الضغوط الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية وتم الحصول على هذا الإطار من خلال مراجعة الكتب والدراسات التي تناولت هذه المتغيرات هذا بالإضافة إلي أحد العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية.

ب-البيانات الأولية:

تطلبت هذه الدراسة بيانات أولية على مستوى كل من الضغوط الوظيفية والمواطنة التنظيمية وذلك تبعا لإدراك العاملين والمصدر الأساسي لهذه البيانات هو قائمة الاستبيان.

(٢) منهج البحث:

اعتمد الباحث علي المنهج الوصفي التحليلي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) وذلك بهدف دراسة العلاقة بين الضغوط الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية لدي العاملين في قطاع مصلحة الضرائب في محافظة المنوفية للوصول إلى استنتاجات تسهم في تعزيز هذه السلوكيات الإيجابية.

## ١/٢ مجتمع وعينة البحث:

١/١/٢ مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث من جميع العاملين في قطاع مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية والبالغ عددهم (١٣٥٠) من العاملين في مديرية الضرائب العقارية وجميع المأموريات التابعة لها في جميع مراكز المحافظة.

٢/١/٢ عينة البحث: تم تحديد عينة البحث من العاملين بديوان عام منطقة الضرائب العقارية والعاملين بمأمورية الضرائب العقارية بأحد المأموريات التابعة للمنطقة وهي مأمورية الضرائب العقارية بشبين الكوم والبالغ عددهم ٣٨٠ موظف وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع العاملين بمديرية الضرائب العقارية (ديوان المنطقة) ومأمورية الضرائب العقارية (عواید شبين) التابعيين لمصلحة الضرائب العقارية.

## (٣) أداة البحث:

١/٣ تصميم أداة البحث: نظرا لاعتماد الباحث علي أسلوب الدراسة الميدانية فقد تم تصميم استمارة الاستقصاء بحيث تغطي الجوانب المتعلقة بمتغيرات البحث وأبعادها جميعا من خلال مراجعة الدراسات السابقة والأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع البحث والاستفادة منها في تصميم استمارة الاستقصاء ليخرج في النهاية متضمنا (٣٦) عبارة وقد اعتمد الباحث المقاييس التالية:

\* لقياس الضغوط الوظيفية: Hendereson, M. C:1996 fllee, vicke

\* لقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية: Mackenzie, Moormonm and fetter 1990, Podsak off ولقد تكون الاستقصاء في صياغته النهائية من ثلاث أقسام.

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية عن أفراد العينة (الجنس، النوع، مكان العمل، الخبرة، المؤهل العلمي)

## جدول رقم (١) الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة البحث

الجنس	ذكر	أنثي
مكان العمل	موظف في المديرية	موظف في المأمورية
الخبرة	أقل من ٣ سنوات، من ٣ : ١٠ سنوات	أكثر من ١٠ سنوات
المؤهل العلمي	شهادة إعدادية، ثانوية، معهد	شهادة جامعية، دراسات عليا
العمر	أقل من ٣٠ سنة، من ٣٠ : ٤٠ سنة	

المصدر من إعداد الباحث

- أما بخصوص القسم الثاني فيتكون من (١٩) عبارة موزعة على أربعة مصادر للضغوط الوظيفية وهي (البيئة المادية للعمل، صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور) موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (٢) عبارات الاستقصاء الخاصة بمصادر الضغوط الوظيفية

مصادر ضغوط العمل	الرقم	العبارات
البيئة المادية للعمل	١	أيام الراحة في العمل المناسب
	٢	لا تتوافر الإمكانيات المادية المطلوبة لإنجاز العمل.
	٣	الضوضاء في مكان العمل غير مناسبة لطبيعة عملي
	٤	الإضاءة والتهوية في مكان العمل تعتبر غير مناسبة لطبيعة عملي
	٥	لا تتوافر الإمكانيات البشرية المطلوبة لإنجاز العمل
صراع الدور	٦	أري أن عملي يجب أن يؤدي بطريقة أخرى
	٧	يتعارض أداء بعض الأعمال التي أكلف بها مع بعضها البعض مما يسبب خلل في الأداء.
	٨	أشعر بأن الدور الذي أقوم به غير ذي قيمة.
	٩	هناك قدر من الصعوبات في التعامل مع الإدارة مما يؤثر على أداء عملي.
	١٠	لا يتوافر التدريب الكافي الذي يساعدني في أداء واجباتي.
	١١	أجد نفسي أحيانا في مأزق بين مديري المباشر والمرؤوسين.
عبء الدور	١٢	أمضي وقتا طويلا في اجتماعات غير مهمة تشغلني عن أداء عملي.
	١٣	يتم تكليفي بتأدية مهام ومسئوليات متنوعة في وقت واحد.
	١٤	أبذل أقصى ما لدي من قدرات في العمل إلي الدرجة التي أصبح فيها متعبا.
	١٥	المهام التي يطلب مني تأديتها تزداد تعيدا مع الوقت
غموض الدور	١٦	مهام وأهداف العمل التي أقوم بها ليست واضحة لي.
	١٧	لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسئوليات التي على عاتقي.
	١٨	ليس واضحا لي تماما من هو المسئول عن عملي.
	١٩	لا أري أن هناك علاقة بين عملي وبين تحقيق أهداف المصلحة

المصدر: من إعداد الباحث.

- أما القسم الثالث والأخير فيتكون من (١٧) عبارة موزعة بين أبعاد وسلوكيات المواطنة التنظيمية الخمس وهم (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، ووعي الضمير) موضحة في الجدول رقم (٣)

(جدول رقم ٣) عبارات الاستقصاء الخاصة بأبعاد وسلوكيات المواطنة التنظيمية

مصادر ضغوط العمل	الرقم	العبارات
الإيثار	١	أقوم بعمل زملائي في حالة غيابهم
	٢	أحاول مساعدة زملائي إذا كان لديهم حجم عمل كبير أو مشاكل في العمل
	٣	أوجه زملائي الجدد في العمل وبشكل اختياري
	٤	أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعدكم على أداء العمل.
الكياسة الروح الرياضية	٥	أساهم بشكل اختياري بحل المشاكل في المصلحة.
	٦	احترم خصوصيات وحقوق زملائي في العمل.
	٧	أتجنب إثارة المشاكل في العمل
	٨	أقوم بالمهام والإضافية دون تزم.
	٩	أرحب بالنقد البناء.
	١٠	أطوع بأداء الأعمال الإضافية وبدون مقابل.
	١١	أحاول إنجاز المهام المطلوبة بشكل مبكر عما هو محدد.
السلوك الحضاري	١٢	أقدم اقتراحات تساهم في تطوير العمل.
	١٣	أتابع دائما القرارات الداخلية للمصلحة.
	١٤	أحرص على متابعة وحضور اللقاءات غير الرسمية.
وعي الضمير	١٥	أحترم أنظمة ولوائح المصلحة وأتقيد بها
	١٦	أحافظ علي موارد وممتلكات المصلحة
	١٧	ألتزم بمواعيد العمل وعدم التغيب

المصدر: من إعداد الباحث.

(٤) صدق أدوات القياس المستخدمة في البحث:

\* الصدق الظاهري: وتم ذلك من خلال عرض الاستمارة على عدد من المحكمين للتعرف علي مدى صحتها وقياس ما وضعت لأجله، ووفق آراء المحكمين تم تعديل بعض العبارات وإعادة صياغتها.

\* صدق الأداة وثباتها: لقد تضمن الاستبيان ستة وثلاثون (٣٦) عبارة مقسمة على محورين بالإضافة إلي المحور الثالث (الخصائص الشخصية للمستقضي، وللتأكد من ثبات الأداة تم استخراج معامل (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان بصيغته النهائية الكلية، حيث يلاحظ من قيم (كرونباخ ألفا) أن معامل الثبات (٧٦.١) متوسط ومناسب لأغراض الدراسة وهي نسبة جيدة.

٥-مقاييس الإحصاء الوصفي: توضح الجداول التالية ملخص عن تكرارات إجابات أفراد العينة على عبارات كل محور من محاور الدراسة، ومن ثم اختبار فيما إذا كانت إجابات العينة تتوجه نحو الحياد في كل محور من محاور الدراسة وذلك من خلال إجراء اختبار العينة الواحدة

أولاً: سلوكيات المواطنة التنظيمية (المتغير التابع):

١. محور الإيثار: فيما يلي تكرارات إجابات أفراد العينة والمتوسط المرجح والانحراف المعياري لعببارات محور الإيثار موضح في الجدول رقم (٤) التالي:

الجدول رقم (٤) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الإيثار

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
أقوم بعمل زملائي في حال غيابهم	٢٠ %٤.٩	١٠٨ %٢٦.٧	١١ %٢.٧	١٩٤ %٤٨.٢	٧٠ %١٧.٤	٣.٧٤	١.٢٣٥	موافق
أحاول مساعدة زملائي إذا كان لديهم حجم عمل كبير أو مشاكل في العمل	٤ %١	٢١ %٥.٢	١٣ %٣.٢	٢٩٥ %٧٣.٢	٧٠ %١٧.٤	٤.٠٣	٠.٧٤١	موافق بشدة
أوجه زملائي الجند في العمل وبشكل اختياري حتى لو لم يطلب مني ذلك	٥ %١.٤	٦٦ %١٦.٤	٨٨ %٢١.٨	١٦٠ %٣٩.٧	٨٤ %٢٠.٨	٣.٦٢	١.٠٢٥	موافق
أزود زملائي بالمعلومات المناسبة التي تساعد على أداء عملهم.	٢ %٠.٥	١٤ %٣.٧	٩ %١.٩	٢٧٥ %٦٧	١٠٣ %٢٥.١٣	٤.٢٤	٥.٦٤٣	موافق

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

وقد تمركز الوسط الحسابي لهذا المحور حول الحياد بالميل نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور ٣.٩٠٧ بانحراف معياري وقدره ٠.٦٤٣. مما يشير إلى أن اتجاهات الأفراد حول هذا المحور قريبة من الموافقة وهذا واضح من خلال التكرارات في مفردات هذا المحور حيث نلاحظ أن المتوسطات جميعها أكبر من ٣ بقليل هذا يدل على الميل نحو الموافقة بالنسبة لعبارات هذا المحور. أي أن أفراد عينة البحث يمارسون الإيثار بنسبة متوسطة.

٢. محور الكياسة إجابات أفراد العينة والمتوسط المرجح والانحراف المعياري لعبارات محور الكياسة موضح في الجدول رقم (٥) التالي:

(الجدول رقم (٥) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الكياسة)

العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
أساهم بشكل اختياري في حل المشاكل في المنظمة	٢	١٠	٢٥	٢٨٣	٨٣	٤.٠٧	.٦٤٥	موافق بشدة
	%٠.٥	%٢.٣	%٦.٢	٧٠.٢	%٢٠.٦			
احترم خصوصيات وحقوق زملائي في العمل	٨	١٣	٣٢	٢٨٠	٧٠	٣.٨٩	.٧٦٢	موافق
	%١.٩	%٣.٢	%٧.٩	%٦٩.٤	%١٧.٣			
أتجنب إثارة المشاكل في العمل	٣٣	١٧٣	٣٠	١٦٤	٣	٢.٩١	١.١٩٣	محايد
	%٨.٢	%٤٢.٩	%٧.٤	%٤٠.٧	%١.٤			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

لقد تمركز الوسط الحسابي لهذا المحور حول الحياد بالميل نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور ٣.٦٢٣ بانحراف معياري وقدره ٠.٦٥٤. مما يشير إلى أن اتجاهات الأفراد حول هذا المحور قريبة من الحياد باتجاه الموافقة، وهذا واضح من خلال التكرارات في مفردات هذا المحور حيث نلاحظ أن المتوسطات بمعظمها أكبر من ٣ بقليل هذا يدل على الميل نحو الموافقة بالنسبة لعبارات هذا المحور إلى أن الأفراد يمارسون الكياسة بنسبة متوسطة.

### ٣- محور الروح الرياضية:

فيما يلي تكرارات إجابات أفراد العينة والمتوسط المرجح والانحراف المعياري لعبارات متغير محور الروح الرياضية موضح في الجدول رقم (٦) التالي:

الجدول رقم (٦) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الروح الرياضية

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
أقوم بالمهام الاضافية دون تذمر	٤٩	٢٣٠	١٧	٣١	٧٦	٢.٧١	١.٣٩٧	محايد
	%١٢.١	%٥٧	%٤.٤	%٧.٩	%١٨.٦			
أرحب بالنقد البناء	٧	٨١	١١	٢٢٢	٨٢	٣.٨٤	١.٠٢٠	موافق
	%١.٧	%٢٠	%٢.٣	%٥٧	%٣٠.٣			
أتطوع بأداء الأعمال الإضافية غير المطلوبة مني وبدون مقابل وذلك لتطوير العمل	٣٩	١٧١	٢٦	٩٣	٧٤	٢.٨٣	١.٢١١	محايد
	%٩.٦	%٤٢.٤	%٧.١	%٢٣.١	%١٨.٤			
أحاول انجاز المهام المطلوبة بشكل مبكر عما هو محدد	٢٥	١٨٩	٩	١١٢	٦٨	٣.٠٢	١.٣٦٣	موافق
	%٦.٢	%٤٦.٩	%٢.٢	%٢٧.٨	%١٦.٨			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد علي نتائج التحليل الإحصائي.

تمركز الوسط الحسابي لهذا المحور حول الحياد بالميل نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور ٣.٢٠٣ بانحراف معياري وقدره ١.٠٠٦ مما يشير إلي أن اتجاهات الأفراد حول هذا المحور قريبة من الحياد باتجاه الموافقة وهذا واضح من خلال التكرارات في مفردات هذا المحور حيث نلاحظ أن المتوسطات بمعظمها أكبر من ٣ بقليل هذا يدل علي الميل نحو الموافقة بالنسبة لعبارات هذا المحور أي أن أفراد العينة يتمتعون بالروح الرياضية أثناء العمل.

#### ٤- محور السلوك الحضاري:

فيما يلي تكرارات إجابات أفراد العينة والمتوسط المرجح والانحراف المعياري لعبارات محور السلوك الحضاري موضح في الجدول رقم (٧) التالي:

(الجدول رقم (٧) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور السلوك الحضاري)

العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
أقدم اقتراحات جديدة التي تساعد في تطوير المصلحة وتحسين سمعتها	٥	٧	١٨	٢٩٠	٨٣	٤.١٤	.٦٤١	موافق بشدة
	%١.٢	%١.٧	%٤.٤	%٧١.٩	%٢٠.٦			
أتابع دائما الاعلانات والتعميمات والقرارات الداخلية	٨	٩	٣١	٢٨٥	٧٠	٣.٨٩	.٧٥٦	موافق
	%١.٩	%٢.٢	%٧.٦	%٧٠.٧	%١٧.٣			
أحرص على متابعة أنشطة المصلحة وحضور اللقاءات غير الرسمية	٣٦	١٧١	٣٠	١٦٢	٤	٢.٨١	١.٠٩٧	محايد
	%٨.٩	%٤٢.٤	%٧.٤	%٤٠.٢	%١.١			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

تمركز الوسط الحسابي لهذا المحور حول الحياد بالميل نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور ٣.٦٤١ بانحراف معياري وقدره ٠.٦٥١. مما يشير إلى أن اتجاهات الأفراد حول هذا المحور قريبة من الموافقة، وهذا واضح من خلال التكرارات في مفردات هذا المحور حيث نلاحظ أن المتوسطات بمعظمها أكبر من ٣ بقليل هذا يدل على الميل نحو الموافقة بالنسبة لعبارة هذا المحور. أي أن أفراد عينة البحث يتمتعون بالسلوك الحضاري أثناء العمل.

#### ٥- محور وعي الضمير:

فيما يلي تكرارات إجابات أفراد العينة والمتوسط المرجح والانحراف المعياري لعبارة محور وعي الضمير موضح في الجدول رقم (٨) التالي:

(الجدول رقم (٨) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور وعي الضمير)

العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
أحترم أنظمة وتعميمات مصلحتي وأتقيد بها	٢	٤	١٠	٢٣٠	١٥٧	٤.٣١	.٦٩٣	موافق بشدة
	%٠.٥	%١	%٢.٤	%٥٧	%٣٨.٩			

أحافظ على موارد وممتلكات مصلحتي	٢	٤	١٢	١٤٤	٢٤١	٤.٦٤	٠.٦٩٢	موافق بشدة
	%٠.٥	%١	%٢.٩	%٣٦	%٥٩.٨			
التزم بمواعيد العمل واحرص على الدوام وعدم التغيب	١٥	٥	١٥	٤٨	٣٢٠	٤.٦٠	٠.٩٢١	موافق بشدة
	%٣.٧	%١.٥	%٣.٧	%١١.٩	%٧٩.٤			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

لقد تمركز الوسط الحسابي لمتغير لهذا المحور الحياض بالميل نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور ٤.٤٦ بانحراف معياري وقدره ٠.٥٤١. مما يشير إلى أن اتجاهات الأفراد حول هذا المحور قريبة من الموافقة بشدة وهذا واضح من خلال التكرارات في مفردات هذا المحور حيث نلاحظ أن المتوسطات جميعا أكبر من ٤ بقليل هذا يدل على الميل نحو الموافقة بشدة بالنسبة لعبارة هذا المحور. أي أن الأفراد يتمتعون بوعي الضمير.

ثانيا: محاور الضغوط الوظيفية (المتغير المستقل):

#### ١. محور البيئة المادية للعمل:

فيما يلي تكرارات إجابات أفراد العينة والمتوسط المرجح والانحراف المعياري لعبارة محور البيئة المادية للعمل موضح في الجدول رقم (٩) التالي:

(الجدول رقم ٩) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور البيئة المادية للعمل)

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
أجد أن أيام الراحة في العمل مناسبة	٤٥	٢٣٤	٢٤	٣٠	٧٠	٢.٦٥	١.٣٨٧	محايد
	%١٠	%٥٨.٠٦	%٥.٩	%٧.٤	%١٧.٤			
لا تتوفر الإمكانيات المادية المطلوبة لإنجاز العمل	٨	٧٦	١٧	٢٢٠	٨٢	٣.٦٧	١.١٢٠	موافق
	%١.٩	%١٨.٨	%٤.٢	%٥٤.٥				
الضوضاء في مكان العمل غير مناسبة لطبيعة عملي	٤٠	١٧٠	٢٨	١٠١	٦٤	٢.٨٩	١.٣٠٤	محايد
	%٩.٩	%٤٢.١	%٦.٩	%٢٥.٠٦	%١٥.٨			

موافق	١.٣٨٥	٣.١٢	٧١	١٠٩	٩	١٩١	٢٣	الإضاءة والتهوية والتدفئة في مكان العمل تعتبر غير مناسبة لطبيعة عملي
			%١٧.٦	%٢٧.٠	%٢.٢	%٤٧.٤	%٥.٧	
موافق	١.٢٤٦	٣.٦٧	٩٠	١٧٠	٤٠	٨٥	١٨	لا تتوافر الإمكانيات البشرية المطلوبة لإنجاز العمل
			٢١.٨	٤٢.١٨	٩.٠٩	٢١.٠٩	٤.٤	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد علي نتائج التحليل الاحصائي.

تمركز الوسط الحسابي لهذا المحور حول الحياد بالميل نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور ٣.٢١١ بانحراف معياري وقدره ١.٠٣١ مما يشير إلى أن اتجاهات الأفراد حول هذا المحور قريبة من الموافقة، وهذا واضح من خلال التكرارات في مفردات هذا المحور حيث نلاحظ أن المتوسطات بمعظمها أكبر من ٣ بقليل هذا يدل علي الميل نحو الموافقة بالنسبة لعبارات هذا المحور مما يدل أن البيئة المادية للعمل تؤثر علي أفراد عينة البحث وهي ذات أهمية لتحسن أداء العمل برأيهم لذلك يجب الاهتمام بها من قبل المسؤولين.

## ٢. محور صراع الدور:

فيما يلي تكرارات إجابات أفراد العينة والمتوسط المرجح والانحراف المعياري لعبارات محور صراع الدور موضح في الجدول رقم (١٠) التالي:

(الجدول رقم (١٠) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور صراع الدور)

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
أري أن عملي يجب أن يؤدي بطريقة أخرى	٣٥	٢٣٧	٢٠	٣٧	٧٤	٢.٦٦	١.٣	محايد
	%٨.٧	%٥٨.٨	%٤.٩	%٩.٢	%١٨.٤			
يتعارض أداء بعض الأعمال التي أكلف بها مع بعضها بعضا مما يسبب خلافا في الأداء	٨	٧٦	١٤	٢٢٥	٨٠	٣.٨١	١.٣٠١	موافق
	%١.٩	%١٨.٨	%٣.٤	%٥٥.٨	%١٩.٨			

محايد	١.٤٠١	٢.٩٦	٧٥	٩٠	٣٣	١٧٠	٣٥	أشعر بأن الدور الذي أقوم به غير ذي قيمة
			%١٨.٦	٢٢.٣٣ %	%٨.٢	%٤٢.١٨	%٨.٦	
موافق	١.٣٠٧	٣.٠٤١	٧١	١١٤	١١	١٨٦	٢١	هناك قدر من الصعوبات في التعامل مع الإدارة مما يؤثر على أداء عملي
			%١٧.٦	%٢٨.٣	%٢.٧	%٤٦.٢	%٥.٢	
موافق	١.٠٠٤	٣.٧٦	٨٢	٢٨٨	٩	٧٩	٥	لا يتوفر التدريب الكافي الذي يساعدني في أداء واجباتي
			%٢٠.٣	%٥٦.٦	%٢.٢	%١٩.٦	%١.٢	
موافق	١.٤٥٠	٣.٢١	٩٠	١٣٥	١٤	٩٢	٧٢	أجد نفسي أحيانا في مأزق بين مديري المباشر والمرؤوسين
			%٢٠.٨	%٣٣.٥	%٣.٤	٢٢.٨	%١٧.٩	

\* المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

لقد تمركز الوسط الحسابي لهذا المحور حول الحياد بالميل نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور ٣.٢٤ بانحراف معياري وقدره ١.٠٠٤، مما يشير إلى أن اتجاهات الأفراد حول هذا المحور قريبة من الحياد باتجاه الموافقة، وهذا واضح من خلال التكرارات في مفردات هذا المحور حيث نلاحظ أن المتوسطات بمعظمها أكبر من ٣ بقليل هذا يدل على الميل نحو الموافقة بالنسبة لعبارات هذا المحور. مما يدل على أن أفراد عينة البحث يعانون من صراع الدور بنسبة متوسطة.

### ٣. محور عبء الدور:

فيما يلي تكرارات إجابات أفراد العينة والمتوسط المرجح والانحراف المعياري لعبارات محور عبء الدور موضح في الجدول رقم (١١) التالي:

(الجدول رقم (١١) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور عبء الدور)

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
أمضي وقتا طويلا في اجتماعات غير مهمة تشغلني عن أداء عملي الأساسي	٤٠	٢٣٧	٢٠	٣٤	٧٢	٢.٦٦	١.٣٠١	محايد
	%٩.٩	%٥٨.٨	%٤.٩	%٨.٤	%١٧.٨			

موافق	١.٠٣٤	٣.٧٧	٨٧	٢٢٣	٨	٨١	٤	أكلف بتأدية عدة مهام ومسئوليات متنوعة في وقت واحد
			%٢١.٦	٥٥.٣	%١.٩	%١٩.٩	%١	
محايد	١.٣٢١	٢.٩٨	٦٥	١٠٠	٣٠	١٧٠	٣٨	أبذل أقصى ما لدي من قدرات في العمل إلي الدرجة التي أصبح فيها متعبا من جراء ذلك
			%١٦.١	%٢٤.٨	%٧.٤	%٤٢.٥	%٩.٤	
موافق	١.٣٦٣	٣.٠٢	٦٩	١٠٧	١٣	١٨٧	٢٧	المهام التي يطلب مني تأديتها تزداد تعقيدا مع مرور الوقت
			%١٧.١	%٢٦.٥	%٣.٢	%٤٦.٤	%٦.٧	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

لقد تمركز الوسط الحسابي لهذا المحور حول الحياد بالميل نحو الموافقة، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور ٣.١٢ بانحراف معياري وقدره ١.٧٨ مما يشير إلي أن اتجاهات الأفراد حول هذا المحور قريبة من الحياد باتجاه الموافقة، وهذا واضح من خلال التكرارات في مفردات هذا المحور حيث نلاحظ أن المتوسطات بمعظمها أكبر من ٣ بقليل هذا يدل علي الميل نحو الموافقة بالنسبة لعبارات هذا المحور. أي أن أفراد عينة البحث يعانون من عبء الأعمال الموكلة لهم فيجب الأخذ بعين الاعتبار هذا الأمر من قبل المسؤولين.

#### ٤. محمور غموض الدور:

فيما يلي تكرارات إجابات أفراد العينة والمتوسط المرجح والانحراف المعياري لعبارات محور غموض الدور موضح في الجدول رقم (١٢) التالي:

الجدول رقم (١٢) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور غموض الدور

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
مهام وأهداف العمل الذي أقوم به ليست واضحة لي.	٢٧	٢٤٩	١٢	٩٤	٢١	٢.٦١	١.٠٧١	محايد
	%٦.٦٩	%٦١.٨	%٢.٩	%٢٣.٤	٥.٢			
لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة علي عاتقي	٢	١٠	١١	٣٠١	٧٩	٤.١١	٠.٥٨٢	موافق بشدة
	%٠.٤	%٢.٥	%٢.٦	%٧٤.٧	%١٩.٦			
ليس واضحا لي تماما من هو المسئول عن عملي مباشرة في القسم (المكان) الذي أعمل فيه	١٨٨	٣٢	١٥	٩٦	٧٢	٢.٦٢	١.٧٧١	محايد
	%٤٦.٦	%٧.٩	%٣.٧	%٢٣.٨	%١٧.٨			

محاييد	.٩٤٣	٢.٠٣	٨	١٠.٩	٨	٢٧٣	٥	لا أرى أن هناك علاقة بين ما أقوم به من عمل وبين تحقيق الأهداف الأساسية للقسم الذي أعمل فيه.
			%١.٩	٢٧.٠٤	%١.٩	%٦٧.٧	%١.٢	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

هنا تركز الوسط الحسابي لهذا المحور على الحياد، حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي لهذا المحور ٢.٨٤ بانحراف معياري وقدره ٧٧٥. مما يشير إلى أن اتجاهات الأفراد حول هذا المحور قريبة من الحياد، وهذا واضح من خلال التكرارات في مفردات هذا المحور حيث نلاحظ أن المتوسطات بمعظمها أقل من ٣ بقليل هذا يدل على الميل نحو الحياد بالنسبة لعبارات هذا المحور. أي أن أفراد عينة البحث لا يعانون من غموض الدور.

#### ٦. اختبار الفرضيات:

١/٦ اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: لا يشعر العاملون في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية بالضغوط الوظيفية بحسب المصادر المختلفة.

ولمعرفة فيما إذا كان اتجاه الإجابات لهذا المحور نحو الحياد قام الباحث بإجراء اختبار وفيما يلي نتيجة الاختبار موضحة في الجدول رقم (١٣) التالي:

الجدول رقم (١٣) يبين اختبار one sample T test لمعرفة اتجاه إجابات لمحور الضغوط الوظيفية

المحور	قيمة إحصائية الاختبار T	قيمة مستوي الدلالة Sig	فرق المتوسط عن الحياد	مجال الثقة	
				الحد الأدنى	الحد الأعلى
الضغوط الوظيفية	٢.٩٥٥	.٠٠٢	.١٤١٢	.٠٥٨١	.٢٣٥١

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

تلاحظ أن قيمة إحصائية الاختبار (٢.٩٥٥) وقيمة مستوي الدلالة (٠.٠٠٢) وهي أقل من ٠.٥ لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة وبالتالي يوجد اختلاف جوهري ونو دلالة إحصائية بين متوسط محور الضغوط الوظيفية ودرجة الحياد (٣) وذلك واضح من خلال قيمة فرق المتوسط والتي بلغت (٠.١٤١) وبالتالي يمكننا القول إن اتجاه إجابات الأفراد أكبر من درجة الحياد وأن أفراد العينة يتجهون نحو الشعور بالضغوط الوظيفية.

٢/٦ اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: لا يمارس العاملون في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ومن أجل معرفة فيما إذا كان اتجاه الإجابات لهذا المحور نحو الحياد قام الباحث بإجراء اختبار One sample T Test وكانت نتيجة الاختبار موضحة في الجدول رقم (١٤) التالي:

(الجدول رقم (١٤) يبين اختبار One sample T Test لمعرفة اتجاه إجابات لمحور سلوكيات المواطنة التنظيمية)

المحور	قيمة إحصائية الاختبار T	قيمة مستوي الدلالة Sig	فرق المتوسط عن الحياد	مجال الثقة	
				الحد الأدنى	الحد الأعلى
سلوكيات المواطنة التنظيمية	٢٢.٨٩١	.٠٠٠	.٧١٤٥	.٦٥١١	.٧٦٨١

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

نلاحظ أن قيمة إحصائية الاختبار ٢٢.٨٩١ وقيمة مستوي الدلالة ٠.٠٠٠ وهي أقل من ٠.٠٥ لذلك نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة وبالتالي يوجد اختلاف جوهري ونو دلالة إحصائية بين متوسط محور سلوكيات المواطنة التنظيمية ودرجة الحياد (٣) وذلك واضح من خلال قيمة فرق المتوسط والتي بلغت (٠.٧١٤) وبالتالي يمكننا القول إن اتجاهات إجابات الأفراد أكبر من درجة الحياد وبالتالي أفراد العينة يتجهون نحو القيام بسلوكيات المواطنة التنظيمية.

٣/٦ اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

١/٣/٦ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد الإيثار في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

٢/٣/٦ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد الكياسة في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

٣/٣/٦ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد الروح الرياضية في سلوكيات المواطن التنظيمية.

٤/٣/٦ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد السلوك الحضاري في سلوكيات المواطن التنظيمية.

٥/٣/٦ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد وعي الضمير في سلوكيات المواطن التنظيمية.

لاختبار الفرضيات الفرعية فقد قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (Enter) وكان هدفه ادخال أبعاد المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) دفعة واحدة وذلك لمعرفة أثرها مجتمعة في كل بعد من أبعاد المتغير التابع (سلوكيات المواطن التنظيمية) فكانت النتائج كالتالي:

\* اختبار الفرضية الفرعية الأولى التي تنص علي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد الإيثار في سلوكيات المواطن التنظيمية.

ولاختبار هذه الفرضية والمتعلقة بأثر الضغوط الوظيفية مجتمعة علي بعد الإيثار من أبعاد سلوكيات المواطن التنظيمية لدي عينة البحث في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية موضع الدراسة قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (Enter) وكان الهدف منها ادخال أبعاد المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) دفعة واحدة لمعرفة أثرها مجتمعة في المتغير التابع (بعد الإيثار في سلوكيات المواطن التنظيمية) ، والجدول رقم (15) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (Enter) لتأثير الضغوط الوظيفية علي بعد الإيثار في سلوكيات المواطن التنظيمية:

الجدول رقم (١٥) يبين تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (Enter) لتأثير الضغوط الوظيفية على بعد الإيثار في سلوكيات المواطنة التنظيمية:

اختبار F-test		Adjusted square	R SQUARE	R	T- TEST اختبارات		B	المتغيرات
المعنوية	قيمة F				المعنوية	قيمة T		
000b	182.765	643	638	a٨٠٥	...	٢٥.٢٨١	٢.١٥٢	الثابت
					...	٧.٤٧٠	.٨٩٣	البيئة المادية للعمل
					...	٨.٤٥٣-	.٨٤٥ -	صراع الدور
					.١٠١	١.٦٣١	.٢١٨	عبء الدور
					...	٤.٣٤٢	.٢٨١	غموض الدور

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

النموذج الرياضي: الإيثار = ٢.١٥٢ + ٩.٨٤ - بيئة - ٠.٨٤٥ - صراع + ٢.١٨ + عبء + ١.٩١ - غموض

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أن قيمة (F= 182765) وهي معنوية عند مستوى (٠.٠٥) مما يعني أن المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) صالح للتنبؤ بالمتغير التابع (بعد الإيثار في سلوكيات المواطنة التنظيمية) والنموذج الذي يربط المتغير المستقل بالمتغير التابع نموذج معنوي.

وقيم معامل التحديد (R<sup>2</sup>) ، المعدلة تدلان على قدرة المتغير المستقل على التنبؤ بقيم المتغير التابع حيث بلغت قيمة (R<sup>2</sup>) (٠.638) وقيمة (Adj. R) (٦٤٣) مما يعني أن المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) يفسر ما نسبته (٦٤.٣%) من تغيرات المتغير التابع (بعد الإيثار في سلوكيات المواطنة التنظيمية) وتبقى النسبة المتبقية تفسرها متغيرات أخرى خارج موضوع البحث.

مما سبق نرفض الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مصلحة الضرائب العقارية في محافظة المنوفية علي بعد الايثار في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية علي بعد الايثار في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

\* اختبار الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص علي أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية علي بعد الكياسة في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ولاختبار هذه الفرضية والمتعلقة بأثر الضغوط الوظيفية مجتمعة علي بعد الكياسة من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي عينة البحث في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية موضع الدراسة، قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (Enter) وكان الهدف منها إدخال أبعاد المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) دفعة واحدة لمعرفة أثرها مجتمعة في المتغير التابع (بعد الكياسة في سلوكيات المواطنة التنظيمية) والجدول رقم (١٦) يوضح نتائج الانحدار المتعدد بطريقة (Enter) لتأثير الضغوط الوظيفية علي بعد الكياسة في سلوكيات المواطنة التنظيمية:

الجدول رقم (١٦) يبين تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (Enter) لتأثير الضغوط الوظيفية علي بعد الكياسة في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

اختبار F-test	Adjusted square	R square	R	TEST T - اختبارات		B	المتغيرات
				المعنوية	قيمة T		
				.٠٠٠	٢٧.٧٩٢	٢.٢٧٠	الثابت
				.٠٥٤	١.٩٤٦-	.٢٤٦-	البيئة المادية للعمل
b.٠٠٠	٢٢٤.٩٣٠	685	a٨٣٤	.٠٠٠	٥.٧٥١-	.٥١٠-	صراع الدور
				.٠٠٠	٩.٧٩١	١.٢٤١	عبء الدور
				.٠١١	٢.٤٩١	.١١٠	غموض الدور

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

النموذج الرياضي: الكياسة = ٢.٢٧٠ - ٢.٤٦. بيئة - ٠.٥١٠. صراع + ١.٢٤١. عبء + ٠.١١٠. غموض

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

إن قيمة ( $f = 224.930$ ) وهي معنوية عند مستوي ( $0.05$ ) مما يعني أن المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) صالح للتنبؤ بالمتغير التابع (بعد الكياسة في سلوكيات المواطنة التنظيمية) والنموذج الذي يربط المتغير المستقل بالمتغير التابع نموذج معنوي.

وقيم معامل التحديد ( $R^2$ ) و ( $R^2$ ) المعدلة تدلان على قدرة المتغير المستقل على التنبؤ بقيم المتغير التابع حيث بلغت قيمة ( $R^2$ ) ( $0.683$ ) وقيمة ( $Adj. R$ ) ( $0.685$ ) مما يعني أن المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) يفسر ما نسبته ( $58.5\%$ ) من تغيرات المتغير التابع (بعد الكياسة في سلوكيات المواطنة التنظيمية) وتبقي النسبة المتبقية تفسرها متغيرات أخرى خارج موضوع الدراسة.

مما سبق نرفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد الكياسة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد الكياسة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

\* اختبار الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد الروح الرياضية في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ولاختبار هذه الفرضية والمتعلقة بأثر الضغوط الوظيفية مجتمعة علي بعد الروح الرياضية من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي عينة البحث في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية موضع الدراسة، قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter وكان الهدف منها ادخال أبعاد المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) دفعة واحدة لمعرفة أثرها مجتمعة في المتغير التابع (بعد الروح

الرياضية في سلوكيات المواطنة التنظيمية) والجدول رقم (١٧) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter لتأثير الضغوط الوظيفية علي بعد الروح الرياضية في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الجدول رقم (١٧) يبين تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (Enter) لتأثير الضغوط الوظيفية على بعد الروح الرياضية في سلوكيات المواطنة التنظيمية

المتغيرات	B	TEST T -		R	R square	Adjusted square	F- test	
		المعنوية	قيمة T				المعنوية	قيمة F
الثابت	.٥٢٦	٥.٦٨١	.٠٠٠	a٩٣٧	٧٨٩	٧٩٩	٦٩٨.٣٤٤	b٠٠٠
البيئة المادية للعمل	.٣٦٥	٢.٣٨٠	.٠٢٢					
صراع الدور	.٦٩٨	٦.٩٢٤	.٠٠٠					
عبء الدور	.١٤١	.٥٣١	.٦٥١					
غموض الدور	-.٢١٥	٤.٩٥٥-	.٠٠٠					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

النموذج الرياضي: الروح الرياضية =  $0.526 + 0.365 + 0.698 + 0.141 - 0.215$ .  
غموض

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

إن قيمة ( $F = 698.344$ ) وهي معنوية عند مستوي ( $0.05$ ) مما يعني أن المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) صالح للتنبؤ بالمتغير التابع (بعد الكياسة في سلوكيات المواطنة التنظيمية) والنموذج الذي يربط المتغير المستقل بالمتغير التابع نموذج معنوي.

وقيم معامل التحديد ( $R^2$ ) و ( $R^2$ ) المعدلة تدلان على قدرة المتغير المستقل علي التنبؤ بقيم المتغير التابع حيث بلغت قيمة ( $R^2$ ) ( $0.789$ ) وقيمة ( $Adj. R$ ) ( $0.799$ ) مما يعني أن المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) يفسر ما نسبته ( $97.7\%$ ) من تغيرات المتغير التابع (بعد الكياسة في سلوكيات المواطنة التنظيمية) وتبقي النسبة المتبقية تفسرها متغيرات أخرى خارج موضوع الدراسة.

مما سبق نرفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد الروح الرياضية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم. ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد الروح الرياضية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

\* اختبار الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص علي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية علي بعد السلوك الحضاري في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ولاختبار هذه الفرضية والمتعلقة بأثر الضغوط الوظيفية مجتمعة على بعد السلوك الحضاري من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي عينة البحث في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية موضع الدراسة، قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter وكان الهدف منها ادخال أبعاد المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) دفعة واحدة لمعرفة أثرها مجتمعة في المتغير التابع (بعد السلوك الحضاري في سلوكيات المواطنة التنظيمية)

والجدول رقم (١٨) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter لتأثير الضغوط الوظيفية على بعد السلوك الحضاري في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الجدول رقم (١٨) يبين تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (Enter) لتأثير الضغوط الوظيفية علي بعد السلوك الحضاري في سلوكيات المواطنة التنظيمية

F- test اختبار	Adjusted square	R square	R	TEST T - اختبارات		B	المتغيرات
				المعنوية	T قيمة		
				٠.٠٠٠	٢٧.٧٦١	٢.٢٧١	الثابت
				٠.٠٥٤	١.٨٩٤-	٠.٢١٨-	البيئة المادية للعمل
b٠٠٠	٢١٨.٨٥١	٦٧١	a٨٣٤	٠.٠٠٠	٥.٧٥١-	٠.٥١٠-	صراع الدور
				٠.٠٠٠	٩.٧٩١	١.٢٤١	عبء الدور
				٠.٠١١	٢.٤٩٠	٠.١٠٣	غموض الدور

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

النموذج الرياضي: السلوك الحضاري = ٢.٢٧١ - ٢.٢١٨ . بيئة - ٥١٠ . صراع + ١.٢٤١ عبء + ١.٠٣ غموض

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

إن قيمة ( $F = 218.851$ ) وهي معنوية عند مستوي ( $0.05$ ) مما يعني أن المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) صالح للتنبؤ بالمتغير التابع (بعد السلوك الحضاري في سلوكيات المواطنة التنظيمية) والنموذج الذي يربط المتغير المستقل بالمتغير التابع نموذج معنوي.

وقيم معامل التحديد ( $R^2$ ) و ( $R^2$ ) المعدلة تدلان على قدرة المتغير المستقل على التنبؤ بقيم المتغير التابع حيث بلغت قيمة ( $R^2$ ) ( $0.674$ ) وقيمة ( $Adj. R$ ) ( $0.671$ ) مما يعني أن المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) يفسر ما نسبته ( $67.1\%$ ) من تغيرات المتغير التابع (بعد السلوك الحضاري في سلوكيات المواطنة التنظيمية) وتبقي النسبة المتبقية تفسرها متغيرات أخرى خارج موضوع الدراسة.

مما سبق نرفض الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد السلوك الحضاري في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم. ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد السلوك الحضاري في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

\* اختبار الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد وعي الضمير في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

ولاختبار هذه الفرضية والمتعلقة بأثر الضغوط الوظيفية مجتمعة على بعد وعي الضمير من أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي عينة البحث في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية موضع الدراسة، قامت الباحثة بإجراء تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter وكان الهدف منها ادخال أبعاد المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) دفعة واحدة لمعرفة أثرها مجتمعة في المتغير التابع (بعد وعي الضمير في سلوكيات المواطنة التنظيمية) والجدول رقم (١٩) يوضح نتائج تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter لتأثير الضغوط الوظيفية على بعد وعي الضمير في سلوكيات المواطنة التنظيمية.

الجدول رقم (١٩) يبين تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter لتأثير الضغوط الوظيفية على بعد وعي الضمير في سلوكيات المواطنة التنظيمية

المتغيرات	B	TEST T - اختبارات		R	R square	Adjusted square	F-test - اختبار	
		المعنوية	قيمة T				قيمة F	المعنوية
الثابت	٤.٦٩٥	٥٣.٢٥١	...	.٨٦٧٣	.٤٦١	.٤٣٩	٧٩.٢٥٧	b...
البيئة المادية للعمل	١.٦٥٤	١٠.٤٨٢	...					
صراع الدور	-.٩١١	-٨.٨٩١	...					
عبء الدور	-.٤٥٦	-٢.٨٧١	٠.٠٦					
غموض الدور	-.٤٧٦	-٧.٤٧٠	...					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

النموذج الرياضي: وعي الضمير = ٤.٦٩٥ + ١.٦٥٤ بيئة - ٩.١١١ صراع - ٤.٥٩٩ عبء - ٤.٧٦٦ غموض

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

إن قيمة ( $F = 79.257$ ) وهي معنوية عند مستوى ( $.٠٥$ ) مما يعني أن المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) صالح للتنبؤ بالمتغير التابع (وعي الضمير في سلوكيات المواطنة التنظيمية) والنموذج الذي يربط المتغير المستقل بالمتغير التابع نموذج معنوي.

وقيم معامل التحديد ( $R^2$ ) و ( $R^2$ ) المعدلة تدلان على قدرة المتغير المستقل على التنبؤ بقيم المتغير التابع حيث بلغت قيمة ( $R^2$ ) ( $.٤٦١$ ) وقيمة ( $Adj. R$ ) ( $.٤٣٩$ ) مما يعني أن المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) يفسر ما نسبته ( $٤٣.٩\%$ ) من تغيرات المتغير التابع (وعي الضمير في سلوكيات المواطنة التنظيمية) وتبقى النسبة المتبقية تفسرها متغيرات أخرى خارج موضوع الدراسة.

وعلى الرغم من أن نسبة تفسير للمتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) لتغيرات المتغير التابع (بعد وعي الضمير في سلوكيات المواطنة التنظيمية) إلا أن الباحث يري أن هذا التفسير منطقي لأن الضمير بطبيعة الحال لا يتأثر بالضغوط التي يتعرض لها الفرد.

مما سبق نرفض الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد الروح

الرياضية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم. ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية علي بعد وعي الضمير في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

\* اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة: -

قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter وكان الهدف منها إدخال أبعاد المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) دفعة واحدة لمعرفة أثرها مجتمعة في المتغير التابع

(سلوكيات المواطنة التنظيمية) ولمعرفة وتحديد الأهمية النسبية لمصادر الضغوط الوظيفية في تأثيرها علي سلوكيات المواطنة التنظيمية فقد قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار المتعدد بطريقة (stepwise) حيث يتم إدخال وتقييم أثر كل متغير من المتغيرات المستقلة بشكل تدريجي فإذا أسهم هذا المتغير في النموذج يتم الاحتفاظ به كما يتم اختبار وتقييم المتغيرات الأخرى في كل مرحلة يتم فيها إدخال متغير جديد للوقوف علي مدى إسهامها في النموذج فإذا لم يعد لها أثر جوهري يتم حذفها من النموذج وذلك بهدف الوصول إلي أقل عدد ممكن من المتغيرات المستقلة المؤثرة في المتغير التابع والجدول رقم (٢٠) يوضح هذا التحليل.

الجدول رقم (٢٠) يبين نموذج تقييم نموذج الانحدار المتعدد للمتغير (سلوكيات المواطنة التنظيمية) بطريقتي (Enter) و (Stepwise)

طريقة النموذج	رقم النموذج	R square	المتغير الداخلى	F إحصائية الاختبار	Sig
Entre	---	.٨٩١	كل المتغيرات	١٠١٣.٢٧٢	٠.٠٠٠
stepwise	١	.٨٥١	عبء	٢٦٧٦.٤٥٥	٠.٠٠٠
	٢	.٨٩٨	عبء + صراع	١٧٨٧.٢٣٣	٠.٠٠٠
	٣	.٩٠١	عبء + صراع + بيئة	١٣٣٨.٦٠١	٠.٠٠٠

\* المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة معامل التجديد (R Square) (مقدار التباين في المتغير التابع والذي فسره النموذج) بطريقة Enter تعادل ٨٩. أي أن النموذج يفسر ما نسبته ٨٩٪ من التباين في المتغير التابع، كما نلاحظ أن إحصائية الاختبار في هذا النموذج هي ١٠١٣.٢٧٢ والنموذج معنوي

(لأن قيمة Sig المقابلة أقل من ٠.٥ . لذا نرفض فرضية العدم القائلة بأن النموذج غير معنوي ونقبل الفرض البديل القائل بأن النموذج معنوي.

كما نلاحظ وجود ثلاث نماذج فقط بحسب طريقة Stepwise فيها قيم R Square على الترتيب (٠.٨٩٨ ، ٠.٩١٠) أي أنها تفسر على الترتيب ٨٥.١٪، ٨٩.١٪، ٩٠٪ من التباين في المتغير التابع ونلاحظ من خلال قيمة sig بأن النموذج معنوي.

(الجدول رقم (٢١) يبين تحليل الانحدار المتعدد بطريقة Enter لتأثير الضغوط الوظيفية على سلوكيات

المواطنة التنظيمية)

المتغيرات	B	TEST T – اختبارات		R	R square	Adjusted square	F-test اختبار	
		القيمة T	المعنوية				قيمة F	المعنوية
الثابت	٢.١١٢	٥٢.٧٦٨	٠.٠٠	.٩٤٩	.٨٩٩	.٨٩٨	١٠٠٢.٤٦١	b٠٠٠
البيئة المادية للعمل	.٤١٨	٦.٩٧١	.٠٠٠					
صراع الدور	-.٥٣٩	-	.٠٠٠					
عبء الدور	.٦٣٤	١١.٨٤٣	.٠٠٠٠					
غموض الدور	.٠١٣	.٧٤٣	.٥١٤					

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

النموذج الرياضي: سلوكيات المواطنة التنظيمية = ٢.١١٢ + ٠.٤١٨ . بيئة - ٠.٥٣٩ . صراع + ٠.٦٣٤ . عبء + ٠.٠١٣ . غموض .

ونلاحظ من الجدول السابق أن كل المصادر ذات تأثير معنوي إلا غموض الدور وهذا ما أكدته التحليل بطريقة (Stepwise)

مما سبق نرفض الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم. وكان عبء الدور هو المصدر الأكثر أهمية يليه في الأهمية صراع الدور وأخر البيئتين المادية للعمل أما غموض الدور فلم يكن ذا أهمية في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وهذا ما يتفق مع الأساس النظري والدراسات السابقة حول أثر الضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية وتلاحظ الباحث أن أثر الضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى عينة البحث كان جيدا حيث فسر ما نسبته (٨٩.٨%) من هذه السلوكيات ويرأي الباحث هذه النسبة واقعية وتعزي للظروف الحالية التي تعيشها بلادنا، حيث زادت الضغوط الحياتية بشكل عام والوظيفة بشكل خاص وفيما يلي نستعرض النتائج والمقترحات التي توصل إليها الباحث:

#### ٧. نتائج البحث:

من خلال القيام بهذا البحث الذي نحن بصده توصلنا إلى العديد من الاستنتاجات يمكن أن نصلها إلى نتائج اختبار الفروض ونتائج ميدانية نذكرها فيما يلي:

#### نتائج اختبار الفروض: -

\* أن مستوى الضغوط الوظيفية لدى العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية مرتفع نسبيا حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث (٣.١٤١٢) وهذه النتيجة تعطي انطبعا عاما إلى أن هناك درجة مرتفعة من الاحساس بالضغوط الوظيفية لدى العاملين في مديرية الضرائب العقارية.

\* أن مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية مرتفع نسبيا حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث (٣.٧١٤٥) وهذه النتيجة تعطي انطبعا عاما إلى أن هناك درجة مرتفعة في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية.

\* يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم. وكان عبء الدور هو المصدر الأكثر أهمية يليه في

الأهمية صراع الدور وأخرا البيئة المادية للعمل أما غموض الدور فلم يكن ذا أهمية في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية.

\* يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد الايثار في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

\* يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية بعد الكياسة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

\* يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد الروح الرياضية في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

\* يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد السلوك الحضاري في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

\* يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدراك العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية للضغوط الوظيفية على بعد وعي الضمير في سلوكيات المواطنة التنظيمية لديهم.

#### ٨. توصيات البحث:

في ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث فإننا نرى أن نتوجه بجملة من المقترحات التي تساهم إيجابيا مع أثر الضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي العاملين بمديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية وهذه المقترحات هي التالية:

\* العمل على غرس سلوكيات المواطنة التنظيمية لدي الموظفين العاملين في مديرية الضرائب العقارية في محافظة المنوفية وذلك من خلال تشجيعهم على مساعدة زملائهم، وتجنب إثارة الخلافات في العمل واستغلال وقتهم في العمل.

\* يري الباحث ضرورة أن على الإدارة أن تجد طريقة لمكافأة العاملين وتشجيعهم على الالتزام بسلوكيات المواطنة التنظيمية، مثل تخصيص مكافأة للأعمال الإبداعية والمقترحات التي يمكن أن تفيد مصلحة المنظمة وثقتهم بها، وبما يؤدي إلي تقاني العاملين وتبنيهم وجهات نظر أكبر من متطلبات العمل.

\* العمل علي ترسيخ ثقافة سلوكيات المواطنة التنظيمية كاستراتيجية جوهرية ومتجددة، من خلال بلورة الاتجاهات، القيم، المشاعر، المعايير، والممارسات الوظيفية وذلك من خلال منهج فكري وعملي يهدف إلي ترسيخ هذه السلوكيات بين العاملين ورسم الصورة الذهنية. لديهم بأن سلوكيات المواطنة التنظيمية والتزامهم بها سينعكس إيجابا عليهم وعلى العمل الذي يمارسونه.

\* الإسراع بإعداد برامج تدريبية متكاملة فيما يخص طبيعة العمل في مصلحة الضرائب العقارية مهمة ودورها هي الاحصاء المصري لإكساب العاملين فيها المهارات الفنية والعلمية والسلوكية بالإضافة إلي مهارات اللباقة وحسن التصرف في المواقف المختلفة، والتي ترتقي بالموظف في تعاملاته مع مراجعيه وزملائه ومديره.

\* ضرورة اتباع أسلوب اللامركزية في الإدارة والسماح للموظفين بالمشاركة وإبداء الآراء وجمع المعلومات الدقيقة والكاملة قبل اتخاذ القرارات خاصة تلك المتعلقة بعملهم، مما يضمن عدالة تلك القرارات وانعكاسها على مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية.

#### ٩- الأبحاث المستقبلية:

أثارت نتائج البحث ودلالاتها عددا من النقاط البحثية التي يمكن أن تكون مجالاً لمجموعة من الأبحاث المستقبلية ومنها:

- دراسة العلاقة بين متغير الضغوط الوظيفية ومتغير أبعاد المواطنة التنظيمية من خلال متغير وسيط مثل الصمت التنظيمي
- تطبيق متغيرات البحث الحالي في قطاعات أخرى بخلاف قطاع البحث الميداني مثل قطاع مصلحة الضرائب المصرية
- إجراء دراسة مقارنة فيما يتعلق بمتغيرات البحث بين مصالح وقطاعات وزارة المالية في جمهورية مصر العربية

## المراجع:

### ١- المراجع العربية:

- ١- ادريس، ثابت عبد الرحمن، المرسى، جمال الدين، السلوك التنظيمي (نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة)، الدار الجامعية، ٢٠١٤، ص ٥١٣.
- ٢- البردان، محمد فوزي، "أثر العدالة التنظيمية وتقدير الذات التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين: دراسة تطبيقية على المستشفيات الجامعية"، دراسة ماجستير غير منشوره، كلية التجارة، جامعة المنصورة ٢٠٢٠
- ٣- تايب، عاطف عبد العزيز محمود، "دراسة تحليلية لسلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات الوظيفية: دراسة تطبيقية على مديريات الخدمة بمحافظة الجيزة"، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة، جامعة سوهاج، العدد الأول - يونيه، ٢٠١٢.
- ٤- توفيق، عبد الرحمن، المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، ط ١٣، م مصر (٢٠١٩).
- ٥- الحسن، لمي، دور العوامل الموقفية كمتغيرات وسيطة في العلاقة بين الثقة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية-دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه في إدارة الاعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، ٢٠١٩، ١٧٦
- ٦- حماد، انجي أحمد أمين، "الانسحاب الوظيفي كمتغير وسيط بين الضغوط الدور والأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على المعلمين بالمدارس الحكومية بمدينة المنصورة"، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٢٠١٨، ١٢٣
- ٧- حميد، محمد أحمد عثمان، "أثر القيادة الروحية على ضغوط العمل: دراسة تطبيقية على شمال الدلتا للتوزيع الكهرباء"، رسالة ماجستير مهني، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٢٠١٩، ٧٦
- ٨- الدوسري، مبارك بن فالح، "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٢١.

٩-الروقي، سعد بن معتاد، "الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على ضباط حرس الحدود"، رسالة ماجستير غير منشوره، أكاديمية نايف كلية الدراسات العليا، الرياض، ٢٠٢٢، ص ٢.

١٠-زهرة، وائل محمود، "علاقة تمكين العاملين بسلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة"، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٢٠٢٠، ص: ٨٧.

١١-زيدان، ميادة السيد فتحي، "ضغوط العمل وتأثيرها على الارتباط الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بهيئة ميناء دمياط" رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة جامعة المنصورة، ٢٠١٧.

١٢-سلمان، أحمد عيسى، "تأثير الضغوط على الانتماء التنظيمي: دراسة تطبيقية على مستشفيات جامعة عين شمس"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١٩، ص ٣.

١٣-سلمان، أحمد عيسى، "تأثير الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي: دراسة تطبيقية على مستشفيات جامعة عين شمس"، مرجع سبق ذكره، ٢٠١٩، ص ١٥٩ - ١٦٠.

١٤-الصباغ، شوقي محمد، "دراسة أثر كل من العدالة التنظيمية والالتزام التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية بالتطبيق على مستشفيات وزارة الصحة بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة أفاق جديدة، كلية التجارة، جامعة المنوفية، العدد الأول والثاني، يناير - إبريل، ٢٠٠٦.

١٥-عبد الحافظ، مؤمن طه عبد النعيم، (٢٠٢١)، سلوكيات المواطنة التنظيمية وعلاقتها بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بحمامات السباحة، المجلة العلمية للتربية الرياضية والبدنية، ع ٧٤، ٣٨٩.

١٦-عبد السلام، رمضان محمود، السلوك التنظيمي "سلوك الأفراد والجماعات في المنظمة" كفر الشيخ، ٢٠١٧، ص ٢٦٤.

١٧-عبد المحسن، وليد، "ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي: دراسة تطبيقية على حراس الأمن العاملين بشركات الحراسة الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشوره، الرياض، ٢٠٢١، ص ٢.

١٨-عبد الهادي، أحمد إبراهيم، "ضغوط العمل وتحديدها وقياس تأثيرها على طبقة الإدارة ببعض المنظمات المصرية"، مجلة أفاق جديدة، كلية التجارة، جامعة المنوفية، العدد الأول، ١٩٩٤، ص ص

- ١٩- عبد الوهاب، أحمد جاد، السلوك التنظيمي (دراسة لسلوك الأفراد والجامعات داخل منظمات الأعمال)، المنصورة، المكتبة العصرية، ٢٠٢١، ص ١٠٥.
- ٢٠- عبد الوهاب، نانيس عبد الحافظ، "علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة: دراسة تطبيقية على كليات جامعة القاهرة الكبرى"، رسالة ماجستير، غير منشوره، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١٧، ص ٤٧،
- ٢١- عوض، محمد جمال عبد القادر، تأثير رأس المال النفسي على سلوكيات المواطنة التنظيمية: بالتطبيق علي العاملين بالشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية"، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٢٠٢١، ص ٤٧.
- ٢٢- كامل، رأفت وليم، "محددات الاحتراق الوظيفي وعلاقتها بالتغير التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية": دراسة تطبيقية على المدارس الثانوية الفنية، مجله الدراسات المالية والتجارية، العدد الثاني، جامعة قناة السويس، كلية التجارة ٢٠١٨.
- ٢٣- محمد، شيماء صالح مجاهد، "العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وسلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على شركات الكيماويات بمحافظة القاهرة والدقهلية"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة المنصورة، ٢٠٢٠.
- ٢٤- مرزوق، عبد العزيز علي، "الرعاية المهنية وعلاقتها بالضغوط الوظيفية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية والخاصة بمحافظة كفر الشيخ"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة جامعة المنصورة، المجلد السابع والثلاثون العدد الأول، ٢٠١٢، ص: ٤٧.
- ٢٥- نادر، غنوة محمد، "أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية: دراسة مسحية علي العاملين في المشافي العامة للساحل السوري" كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، ٢٠٢٢.
- ٢٦- نجم، عبد الحكيم أحمد، أثر بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية: بالتطبيق على العاملين بجامعة المنصورة"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلد الثالث والعشرون، العدد الثاني، (١٩٩٩).
- ٢٧- نقلا عن: عبد الفتاح، إيمان صالح، أثر علاقة الفرد برئيسه كمتغير وسيط على العلاقة بين الضغوط الوظيفية والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على مستشفيات وزارة الصحة بمحافظة بورسعيد" رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠٠٩، ص ٢٠.

٢٨- هيجان، عبد الرحمن بن أحمد، (٢٠٢٠)، أثر بعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية من خلال الدور الوسيط لضغوط العمل المادية، بالتطبيق على العاملين بجامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، جامعة المنصورة، كلية التجارة المجلد الخامس والستين العدد الثاني، ٣٤٢

## ٢- المراجع الانجليزية:

- (1) Johns & Alan M. Saks, Organizational Behavior. (Toronto: prentice hall), p455.
- (2) Ramlee, Norfaizzah, Osman, Abdullah, Salahudin, Shahrulnizam, Yeng, Sin kit, Ling, Simchoon, and safizal, Muhammad, "The Influence of Religiosity, Stress and Job Attitude towards Organizational Behavior: Evidence from public universities in Malaysia". Procedia Economics and finance, vol. 2021, pp: 563.
- (3) Sevi, Enrico". Effects of organizational citizenship behavior on group performance Results from an agent based simulation model", Journal of Modelling in Mangement, Vol. 5, No 1, 2021 P25.
- (4) Wat Dennis, Shaffer. A, Equity and relationship quality influences on Organizational citizenship", Personal Review, vol. 34, 2019 p412.
- (5) Sarven S. McClinton and Mauren F: Dollard, "Work stress and driving anger in japan, Accident Analysis Prevention Article in Press, Received 2020.
- (6) Lee, U. H, Kim, Y.H. "Determinants of organizational citizenships behavior and its outcomes". Global business and management research: An international journal, vol,5, No. 1, 2017, pp: 54-65.
- (7) Nadiri, H& Tanover, Cm"An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship Behavior in hospitality industry", "international Journal of Hospitalet Management, Vol. 29, 2020.
- (8) Kim,s, et al, "When does an employee not help coworkers? The effect of Leader – member exchange on employee envy and Organizational Citizenship Behavior" international Journal of Hospitalet Management, 2019.