



أثر الضغوط الداخلية على أداء فاحصي الضرائب دراسة تطبيقية على ضرائب طرابلس د حسني رمضان الشتيوي

أستاذ المحاسبة المشارك بكلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة طرابلس



<https://www.doi.org/10.58987/dujhss.v2i4.30>

تاريخ الاستلام: 2024/07/06 : تاريخ القبول: 2024/08/19 : تاريخ النشر: 2024/09/01

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الضغوط الداخلية على أداء فاحصي الضرائب بمدينة طرابلس، وقد تم اتباع المنهج الوصفي. تم أخذ فاحصي الضرائب في إدارات الضرائب في مدينة طرابلس كمجتمع للدراسة والذي بلغ 180 عنصر، واختيرت عينة عشوائية بسيطة بلغ قوامها 123 مفردة. توصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغوط الداخلية والأداء الوظيفي جاء مرتفعين، كما كشفت وجود أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الداخلية في مستوى الأداء الوظيفي، وأوصت الدراسة بضرورة بذل الجهود اللازمة للحد من ضغوط العمل داخل الإدارات الضريبية التي يتعرض لها فاحصي الضرائب بما يعزز أدائهم الوظيفي.

الكلمات الدالة: ضغوط العمل الداخلية، الأداء الوظيفي، مصلحة الضرائب، طرابلس.

Abstract:

This study aims to identify the impact of internal job stress on the performance of tax examiners. The descriptive approach was followed. Tax examiners in the tax administrations in Tripoli were taken as the study population, which amounted to 180 participants, and a simple random sample of 123 individuals was selected. The study found that the level of internal stress and job performance were both high. It also revealed a statistically significant impact of internal stress on the level of job performance. The study recommended the necessity of making efforts to reduce work pressures within tax administrations faced by tax examiners to enhance their job performance.

Keywords Internal job stress, Job performance, Tax authority, Tripoli.



الإطار العام للدراسة

المقدمة

إن ضغوط العمل لها آثار إيجابية وأخرى سلبية، فمنهم من تدفعهم ضغوط العمل إلى الإنجاز ومنهم من تعود عليه بآثار نفسية وفكرية وسلوكية سلبية وهي تختلف من فرد لآخر وتؤثر على أداء العاملين ومن أهم مظاهر هذا التأثير انخفاض مستوى إنتاجيتهم وأدائهم المهني فتكون لديهم الأخطاء والبطء في تحقيق المهام المطلوبة، زيادة معدلات التغيب عن العمل، وانخفاض الروح المعنوية للعاملين (عليقات، 2012). وتعتبر ضغوط العمل إحدى هذه المتغيرات التي أصبحت من سمات العصر في حياة الإنسان (العامل)، كما تشهد المؤسسة الواحدة أشكالاً مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية. إن أداء العاملين هو السلوك الذي يقوم به الفرد داخل الإدارة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة والسليمة مراعيًا في ذلك الفاعلية والكفاءة في العمل.

مشكلة الدراسة

إن تعرض العاملين للضغوط بجميع أنواعها، ممكن أن يؤثر على أدائهم الوظيفي، حيث سيبدل العاملون جهدهم في محاولة التحكم والتكيف مع هذه الضغوط، كذلك أن هذه الضغوط تسبب الشعور بالتوتر والاحتراق النفسي وعدم الدقة في الأداء وتأدية المهام المطلوبة.

يعد قطاع الضرائب المتمثل في الإدارات والمكاتب الضريبي من أكثر المجالات عرضة لضغوط العمل لتنوع الأفراد الذين يتعاملون مع الأفراد في هذا المجال فالعاملون في الضرائب يتعرضون لدرجات متفاوتة من الضغوط النفسية والاجتماعية المتعلقة بالعمل، فالعمل في القطاع الضريبي يعتبر واحدة من المهن التي تتضمن مهاماً كثيرة وضغوط أكثر، ويؤدي ضعف الالتزام الوظيفي إلى إحداث أثر ضرر في فاعلية وكفاءة الإدارة الضريبية، ويرتب عليها ضياع الكثير من الإيرادات الضريبية، ومن أهم الأمور التي تترتب على



ضعف الالتزام الوظيفي عدم اللامبالاة وخفض مستوى الإبداع والابتكار، وقد يترتب عليه ضعف دافعية العامل، وترك الوظيفة (مولى وحافظ، 2019).

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- هل هناك أثر لعبء العمل في مستوى الأداء الوظيفي؟
- 2- هل هناك أثر لظروف العمل في مستوى الأداء الوظيفي؟
- 3- هل هناك أثر لتقييم الأداء في مستوى الأداء الوظيفي؟
- 4- هل هناك أثر للهيكل التنظيمي في مستوى الأداء الوظيفي؟

هدف الدراسة

يهدف هذا البحث إلى التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في إدارة الضرائب فضلاً عن معرفة مدى تأثير هذه الضغوط في أداءهم.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في هذا الموضوع باعتباره أحد المواضيع الواسعة، وباعتبار إدارة الضرائب إحدى المؤسسات المهمة في الدولة حيث تقوم بتحصيل الإيرادات الضريبية فان العاملين فيها يتعرضون لضغوط متعددة المصادر قد تكون داخلية او خارجية؛ فتح مجالات للبحث العلمي في هذا الموضوع، وذلك من خلال ما ستوفره هذه الدراسة من معلومات تساعد الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع الدراسة. ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، فلا يوجد على حد علم الباحث دراسات في البيئة المحلية؛ قد تفيد صناع القرار بإدارة الضرائب بما تتكشف من نتائج.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل الداخلية في مستوى الأداء الوظيفي

وتم تقسيم الفرضية الرئيسية الي فروض فرعية وذلك وفقاً لأبعاد ضغوط العمل الداخلية:



الفرضية الفرعية الاولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل عبء العمل في مستوى الأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل ظروف العمل في مستوى الأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل تقييم الاداء في مستوى الأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ل الهيكل التنظيمي في مستوى الأداء الوظيفي

منهجية الدراسة:

بعد استقراء الأدب فيما يتعلق بموضوع الدراسة؛ لبناء أساسها النظري الذي يمد القارئ بالمعرفة اللازمة لفهم نتائج الدراسة وتفسير تلك النتائج، تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقوم على وصف وتحديد خصائص الظاهرة المدروسة بشكل يؤسس للجانب العملي للدراسة ويحقق أهدافها، ويختبر فرضياتها، ومن ثم الإجابة على استلتها. تُستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة العملية؛ بهدف تصنيف وتحليل وتفسير البيانات المجمعة بواسطتها، ومن ثم استخلاص نتائج مبنية على تحليل، واقتراح توصيات مستندة إلى نتائج مستخلصة.

الاطار النظري والدراسات السابقة

تعد الضغوط "مجموعة من المصادر الخارجية والداخلية الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته، مما يؤدي إلى ضعف قدرته على الاستجابة للمواقف وما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية وفسولوجية تؤثر على جوانب الشخصية الآخر" (احمد محمد، 2020: 45)؛ ويشير (سالم، 2016) أن ضغوط العمل عبارة شعور



شخصي ناتج عن الإجهاد في العمل نتيجة عدم قدرة الفرد على تحمل الأحداث الضاغطة والتكيف معها، مما يؤدي إلى توتر وقلق شديدين. ويتفق العديد من الباحثين على أن الضغوط التي يشعر بها الفرد قد تكون ناتجة عن مواقف سلبية تتضمن وجود معوقات أو مطالب، وقد تكون أيضاً ناتجة عن مواقف إيجابية تتضمن وجود فرص معينة.

أهمية دراسة ضغوط العمل مما يلي (قوراري حنان 2014، ص 84):

1. حماية متخذ القرار والمنشأة من اتخاذ قرارات خاطئة ناجمة عن انفعالات اللحظة والتأثير العاطفي والوجداني، أو عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار.
2. تأكيد ربحية المنشأة وتحقيق أهدافها بالشكل السليم ووفقاً لما هو مخطط ومحدد في البرامج التنفيذية.
3. حماية المنفذين من عشوائية القرار وارتجالية السياسات والقرارات الازدواجية الناتجة عن قصور الرؤية وضيق دائرتها أمام متخذ القرار نتيجة سيطرة الضغوط والوساوس القهرية عليه.
4. توفير الظروف المناسبة والجو الصحي في بيئة العمل داخل المنشأة، مما يساهم في خلق جو عمل أفضل لكل مدير ويمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهامه الإدارية بشكل أفضل.
5. زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية من خلال تبسيط دوافع متخذي القرار في المنشأة ورفع قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة.
6. تنمية مهارات التوافق والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي يواجهها متخذ القرار، وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في ظل سيادة جو من الضغوط على متخذ القرار في المؤسسة.
7. تعزيز روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين، وزيادة التفهم والمشاركة الإيجابية والبناءة في رفع الروح المعنوية للعاملين في المؤسسة، مما يعزز شعورهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي.
8. تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحثيثة للسلوكيات الإدارية للمديرين في كافة المستويات (علياً، وسطاً، تنفيذية)، مما يؤكد تنفيذ الخطط بشكل صحيح وفعال.



الضغوط العملية الداخلية التي يمكن أن يواجهها موظفو إدارة الضرائب (صالح، 2019):

موظفو إدارة الضرائب يواجهون مجموعة متنوعة من الضغوط العملية الداخلية. إليك بعض أنواع هذه الضغوط:

1- مهام متعددة ومتنوعة: موظفو الضرائب غالباً ما يكون لديهم مجموعة متنوعة من المهام التي تشمل مسائل ضريبية مختلفة والتعامل مع عملاء متنوعين. هذا التنوع يمكن أن يزيد من ضغوط العمل ويتطلب منهم القدرة على التعامل مع تحديات متعددة.

2- مواعيد تقديم الإقرارات: التأكد من تقديم الإقرارات الضريبية في الوقت المناسب والامتثال للمهل الزمنية يعد من الضغوط المهمة التي يجب على موظفي الضرائب مواجهتها لتحقيق الأداء الجيد في الوقت المحدد.

3- تعقيدات البيانات: تجميع وتحليل البيانات الضريبية يمكن أن يكون تحدياً، خاصة مع زيادة حجم البيانات وتعقيداتها

4- تغييرات التشريعات واللوائح: التغييرات المستمرة في القوانين الضريبية واللوائح تتطلب من موظفي الضرائب مواكبة التحديثات وتطبيقها على الأوضاع الحالية.

5- التعامل مع الأخطاء: خطأ واحد في تقدير الضرائب يمكن أن يؤدي إلى مشكلات كبيرة، مما يضع ضغطاً على تجنب الأخطاء

6- الضغط الذهني: العمل في مجال الضرائب يتطلب تركيزاً وتفكيراً دقيقاً لفهم وتطبيق القوانين واللوائح، مما يؤدي إلى ضغط ذهني.

مصادر ضغوط العمل (حسين، 2023 ؛ نزال، 2003):

1. مصادر ضغوط العمل الخارجية:

المتغيرات السياسية والقانونية: عدم الاستقرار السياسي يمكن أن يؤدي إلى شعور الأفراد بالضغط. التغيرات في القوانين واللوائح أيضاً تؤثر على البيئة العاملة.

المتغيرات الاقتصادية: الحالة الاقتصادية العامة ومستويات التضخم يمكن أن تؤدي إلى زيادة الضغط النفسي.



التطورات التقنية والتكنولوجية: التقدم التكنولوجي والمنافسة يولدان ضغوطاً.

نقص مستلزمات العمل: عدم توفر أدوات العمل بشكل كافٍ يؤدي إلى زيادة الضغط على العاملين..

2. مصادر ضغوط العمل الداخلية:

طبيعة العمل: بعض الوظائف تعاني من ضغط العمل أكثر من غيرها.

عبء الدو: زيادة أو انخفاض حجم معدل العمل المكلف للفرد يؤثر على مستوى الضغط.

غموض الدور: عدم توفر المعلومات اللازمة لأداء العمل يزيد من الضغط.

صراع الدور: تعدد الأدوار المطلوبة من الفرد وتعارضها يؤدي إلى زيادة الضغط.

اتخاذ القرار: الضغوط الناجمة عن الحاجة لاختيار بين بدائل متاحة للقرار.

السلامة والصحة المهنية: عدم توفير شروط السلامة والصحة المهنية يؤثر على شعور الأمان.

3. مصادر ضغوط العمل الشخصية:

نمط الشخصية: تفاوت الناس في شخصياتهم وسماتهم وقدرتهم على التكيف مع الضغوط.

التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل: عدم التوافق يمكن أن يؤدي إلى زيادة الضغط.

الحالة النفسية والبدنية: الصحة الجيدة تساعد في التعامل مع الضغوط.

مفهوم الأداء الوظيفي:

يتعلق فعالية أي مؤسسة بكفاءة العاملين فيها وقدرتهم على أداء أعمالهم. ويختلف محتوى الأداء حسب أهداف

المؤسسة وتوجيهاتها. يُعد الأداء الوظيفي من المفاهيم المهمة التي نالت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين، خاصة

في العصر الحديث. فالمؤسسات، سواء كانت تعليمية أم غيرها، تعتمد على أداء موظفيها لتحقيق أهدافها.

يعمل الموظفون بالتعاون لتحسين الأداء من أجل تحقيق الأهداف المؤسسية (احمد، 2020).



تعريف الأداء الوظيفي:

يُشار إلى الأداء الوظيفي على أنه النتيجة التي يتحققها الفرد نتيجة للجهد الذي يبذله في عمله. يظهر الأداء الوظيفي في تصرفات الموظف، حركاته، وتلميحاته. يُعتبر مؤشراً لكفاءة الموظف وفعاليته في تحقيق أهداف المنظمة. وبالتالي، يجب أن يكون الأداء الوظيفي متوافقاً مع متطلبات الوظيفة وأهداف المؤسسة. يعتبر تقييم الأداء الوظيفي أداة هامة لتحديد نقاط القوة والضعف وتطوير الموظفين (بوحليمة ودواس، 2019).

أهمية الأداء الوظيفي:

- الأهمية الرئيسية للأداء الوظيفي في مجال الضرائب تتجلى في عدة نقاط: (الزوبعي، 2018)
1. تحقيق الأهداف الضريبية: يساهم الأداء الوظيفي في تحقيق أهداف الإدارة الضريبية، مثل جمع الإيرادات الضريبية وتطبيق القوانين الضريبية بفعالية.
 2. الثقة بين الإدارة الضريبية والمكلفين: عندما يكون الأداء الوظيفي ممتازاً، يزيد من الثقة بين المكلفين والإدارة الضريبية. هذا يؤدي إلى تحقيق الامتثال الطوعي وتقديم المعلومات بدقة.
 3. تطوير الأنظمة والتكنولوجيا: يساهم الأداء الوظيفي في تطوير أنظمة المعلومات والتكنولوجيا المستخدمة في مجال الضرائب. هذا يعزز الكفاءة والدقة في معالجة البيانات الضريبية.
 4. التحسين المستمر: يتطلب الأداء الوظيفي تقويماً مستمراً للعمل وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها. يمكن استخدام أساليب إدارية متطورة مثل بطاقة الأداء المتوازن لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

الدراسات السابقة

أجرى حليس (2023) ركزت الدراسة على معرفة ضغوط العمل الداخلية في ضوء أداء الموظفين في مدبغة الهضاب العليا بالجلفة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتمخض عن الدراسة وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل الداخلية. وركزت دراسة عثمانة وآخرون (2022) على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن، اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة الي عدة نتائج أهمها بوجود مستوى عالي من ضغوط العمل الذي تتعرض له الممرضات في المستشفيات



الجامعية الاردنية. في حين تناولت دراسة الحضيبي و دربوك (2021) ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصرف التجاري الوطني بسببها وتأثير هذه الضغوط في أداء العاملين، والتعرف على مصادر هذه الضغوط، حيث تناول وبشكل رئيسي إلى التعرف على مدى تأثير العوامل المتمثلة في (عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل)، وأثرها في أداء العاملين. وتوصل البحث إلى وجود علاقة طردية بين كلا من عبء العمل، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل وأداء العاملين المستقصي منهم. على نتائج البحث: تم اقتراح بعض التوصيات للمصرف محل البحث للاستفادة منها في معالجة المشكلات التي تسبب عملية ضغوط العمل بشكل واعتمادا يؤثر في أداء العاملين مستقبلا وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: ضرورة اهتمام الإدارة بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين، مع توفير بيئة عمل تضمن رضاهم وإيضاح المهام الوظيفية لهم واتباع الموضوعية في تقييم أدائهم.

وتطرقت دراسة بن علا (2021) الى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسة، كما تم اسقاط الجانب التطبيقي بمديرية سونلغاز بتيميمون، ولتحقيق اهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم تصميم استبيان موجه الى موظفي المؤسسة محل الدراسة، وكما اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي ؛ وقد أشارت النتائج الى ان ضغوط العمل لها أثر على أداء العاملين وأنها جزء مهم في أداء العاملين في المؤسسة. بينما درس طنوس و وئام (2019) تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في مصرف بيبيلوس واشتمل مجتمع الدراسة ما يتوفر من العاملين من كافة الأقسام وكافة المستويات الوظيفية والمناصب التي يشغلونها الادارة العامة وفروع بنك بيبيلوس في دمشق والبالغ عددهم 4 فروع وقد تم جمع البيانات الأولية من خلال أداة الاستبيان. وقد توصلت الدراسة الي عدة نتائج أهمها وجود تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين؛ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المنصب الوظيفي للعامل وكفاية الأجر الشهري الذي يتقاضاه. عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القسم الوظيفي للعامل والجو الاجتماعي بين الزملاء في نفس القسم من المصرف.



من خلال استعراض الدراسات السابقة- والتي أجريت في بيئات مختلفة - والمتنوعة في مواضيعها وأهدافها وأدواتها بتنوع الجوانب التي عالجتها والتي أوضحت في عمومها أن هناك اهتماماً واسعاً ومتزايداً لأغلب البلدان التي أخذت منها هذه الدراسات في موضوع ضغوط العمل ودورها في أداء الافراد والمنظمات، وتكمن الفجوة البحثية بدراسة متغيري الدراسة والعلاقة بينهما في قطاع مهم وحساس وحيوي ألا هو قطاع الضرائب، مما يجعل الباب مفتوحاً لأي باحث لسد هذه الثغرة البحثية والإسهام في إثراء الجانب المعرفي والتطبيقي لموضوع الدراسة في بيئة مصلحة الضرائب ، ويعتقد الباحث أيضاً أن الدراسة الحالية سوف تكون نقطة انطلاقاً نحو دراسات لاحقة تتناول جوانب أخرى مهمة، كذلك من الممكن أن تضيف هذه الدراسة للدراسات الليبية فائدة من أجل إحياء هذا القطاع الهام، وقد استفاد الباحث من اطلاعها على الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية ، كذلك تطوير أداة الدراسة، وفي التعقيب على النتائج التي كشفت عنها الدراسة الحالية، وبذلك فإن الدراسة الحالية تُعتبر مكملة في أهدافها لما عرض من أهداف، وإضافة جديدة لما سبق عرضه.

الدراسة الميدانية

بعد الانتهاء من توزيع الاستبيانات على المشاركين في الدراسة والحصول على البيانات المطلوبة، تم تفرغها باستخدام الحاسوب من أجل معالجتها حسب الأساليب الإحصائية المناسبة لتوجهات الدراسة، بقصد بلوغ النتائج واختبار الفرضيات التي تم صياغتها.

مجتمع وعينة الدراسة: تم أخذ فاحصي الضرائب في إدارات الضرائب بمدينة طرابلس كمجتمع للدراسة والذي بلغ 180، واختيرت عينة عشوائية بسيطة بلغ قوامها 123 مفردة استناداً إلى جدول (Krejcie & Morgan 1970)؛ والجدول (1) يوضح عدد الاستمارات المستلمة والصالحة للتحليل.

جدول رقم (1) عدد الاستمارات المشتملة والصحة للتحليل

النسبة %	المستلمة والصالحة للتحليل	غير المستلمة	الموزعة	المدينة
81%	100	23	123	طرابلس



وصف خصائص المشاركين في الدراسة:

القسم الأول من قائمة الاستبيان تم تخصيصه للأسئلة العامة، والتي تهدف إلى جمع بيانات التي يمكن من خلالها التعرف على خصائص عينة الدراسة، ولقد تم تحديد هذه الخصائص وبيانها كالتالي:

المؤهل العلمي

يعكس الجدول رقم (2) توزيع المشاركين في الدراسة حسب المؤهل العلمي، وقد تم تقسيم مستويات المؤهل العلمي الى اربعة مستويات (دبلوم متوسط، دبلوم عالي، بكالوريوس، ماجستير)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور، وان نسبة الذين يحملون مؤهل (بكالوريوس) وصلت الى 60% تقريباً وهي أعلى نسبة.

جدول رقم (2): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	العدد	
13%	8	دبلوم متوسط
20.0	12	دبلوم عالي
60%	36	بكالوريوس
6.7	4	ماجستير
100.0	60	الإجمالي

عدد سنوات الخدمة:

يعكس الجدول رقم (3) توزيع المشاركين في الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة، وقد تم تقسيم فئات عدد سنوات الخدمة الى ثلاثة فئات (اقل من 5 سنوات، من 5 الى 9 سنوات، من 10 الى 14 سنة، من 15 سنة فأكثر)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور، أن 35% تقريباً من المشاركين في الدراسة مدة خدمتهم تقع ضمن الفترة (من 10 الى 14 سنة)، وهي أعلى نسبة.



جدول رقم (3): تصنيف المشاركين في الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

النسبة %	العدد	فئات سنوات الخدمة
8.3	5	اقل من 5 سنوات
23.3	14	من 5 الى 9 سنوات
35.0	21	من 10 الى 14 سنة
33.3	20	من 15 سنة فأكثر
100.0	60	الإجمالي

يلاحظ ان نسبة 33% تقريباً من المشاركين في الدراسة مدة خدمتهم ضمن الفترة (من 15 سنة فأكثر)، في حين سجلت نسبة 8% تقريباً منهم خدمتهم ضمن الفترة (اقل من 5 سنوات) وهي اقل نسبة.

التخصص:

يعكس الجدول رقم (4) توزيع المشاركين في الدراسة حسب التخصص، وقد تم تقسيم مستويات التخصص الى ثلاثة مستويات (محاسبة، ادارة اعمال، اخرى)، يلاحظ من البيانات الواردة بالجدول المذكور، وان نسبة الذين تخصصهم (محاسبة) وصلت الى 57% تقريباً وهي أعلى نسبة.

جدول رقم (4) تصنيف المشاركين في الدراسة حسب التخصص

النسبة %	العدد	
57%	34	محاسبة
33%	20	ادارة اعمال
10.0	6	أخرى
100.0	60	الإجمالي



صدق مقاييس الدراسة

أولاً- متغير الضغوط الداخلية :

البعد الأول: عبء العمل.

يوضح الجدول رقم (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الأول والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية P-Value
1	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	0.566	* 0.000
2	أشعر بالتعب والارهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام	0.805	* 0.000
3	الاعمال المكلف بها غير واضحة	0.550	* 0.000
4	العمل الموكل الى فوق طاقتي ولا يمكن انجازه في الوقت المحدد	0.804	* 0.000
5	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	0.771	* 0.000
6	اعاني من توتر الاعصاب بسبب العمل الذي أقوم به	0.699	* 0.000
7	تصدر لي تعليمات متعارضة من اكثر من مسؤول	0.768	* 0.000
8	اشعر بالملل نظر لتكرار نفس المهام وعدم تجديد في عملي	0.545	* 0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05



البعد الثاني: ظروف العمل.

يوضح الجدول رقم (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثاني والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (6): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية P-Value
1	أعاني من سوء الإضاءة في مكان عملي	0.863	* 0.000
2	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي	0.877	* 0.000
3	مساحات الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين	0.932	* 0.000
4	نظام التهوية غير ملائم في مكان عملي	0.720	* 0.000
5	كثيراً ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات المطلوبة	0.836	* 0.000
6	عدم ملائمة الاثاث والتجهيزات لطبيعة عملي	0.826	* 0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

البعد الثالث: تقييم الاداء.

يوضح الجدول رقم (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الثالث والدرجة الكلية للمحور

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية P-Value
1	لا يتم تقييم الاداء بناء على اسس علمية ومعايير واضحة	0.650	* 0.000
2	يتم تقييم ادائي بطريقة تختلف عن زملائي العاملين معي بنفس الوظيفة	0.731	* 0.000



ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية P-Value
3	عدم نزاهة تقييم الاداء يولد الشعور بالظلم	0.829	* 0.000
4	لا يمنحني رئيسي المباشر ما استحق في تقييم ادائي	0.801	* 0.000
5	لا يمكنني الاعتراض على نتيجة التقييم	0.806	* 0.000
6	نتائج تقييم الاداء غير مرتبطة بتحفيز مادي او معنوي	0.771	* 0.000
7	يتدخل اكثر من طرف في تقييم الاداء ليس لهم صلة بعملية	0.776	* 0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

البعد الرابع: الهيكل التنظيمي.

يوضح الجدول رقم (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الرابع والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يعتبر البعد صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (8): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد العاشر والدرجة الكلية للبعد

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية P-Value
1	الهيكل التنظيمي في ادارة الضرائب لا يتسم بالوضوح	0.850	* 0.000
2	عدم ملائمة الهيكل التنظيمي الحالي لفرص الترقية	0.893	* 0.000
3	هناك صراعات بين الدوائر والاقسام	0.911	* 0.000
4	يعيق الهيكل التنظيمي وصول الافكار من الموظفين الى الادارة العليا	0.719	* 0.000
5	عدم وضوح العلاقة بين الدوائر والاقسام يؤدي الى ضعف الفاعلية	0.631	* 0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05



ثانياً- الأداء الوظيفي.

يوضح الجدول رقم (9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المتغير الخامس والدرجة الكلية للمتغير، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة بالجدول دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05، وبذلك يعتبر المتغير صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (9): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المتغير الأداء الوظيفي والدرجة الكلية للمتغير

ت	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	الدالة الإحصائية P-Value
1	التزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعمله	0.687	* 0.000
2	أراعي التوقيت المطلوب لا نجاز الاعمال المكلف بها	0.752	* 0.000
3	أحرص على تحسين مستوى أدائي	0.840	* 0.000
4	أخطط جيداً للأعمال قبل تنفيذها	0.803	* 0.000
5	أنفذ الأعمال المطلوبة بكفاءة وفاعلية	0.865	* 0.000
6	الاعتماد على الذات في إنجاز الأعمال	0.880	* 0.000
7	أفضل إنجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل	0.724	* 0.000
8	أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي	0.822	* 0.000
9	التزم بأوقات الدوام الرسمي	0.857	* 0.000
10	الدقة في إنجاز الأعمال بالوقت المحدد	0.812	* 0.000
11	القدرة على التكيف وإنجاز الأعمال في الحالات الطارئة	0.926	* 0.000
12	القدرة على الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء	0.825	* 0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05



ثبات مقاييس الدراسة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتائج لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها عدة مرات خلال فترة زمنية معينة. وقد اتبع الباحث القياس الإحصائي لمعرفة ثبات أداة القياس (الاستبانة)، وذلك من خلال طريقة الاتساق الداخلي بواسطة معامل ألفا كرونباخ (Sekaran, 2006)، وذلك كما يلي:

معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha Coefficient):

اتبع الباحث القياس الإحصائي لمعرفة ثبات أداة القياس (الاستبانة)، طريقة كرونباخ ألفا (Cronbach's alpha Coefficient)، وفيها يتم احتساب معامل ألفا كرونباخ عن طريق المعادلة التالية:

$$R_{tt} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \times \left(\frac{Sd_T^2 - \sum (Sd)^2}{Sd_T^2} \right)$$

حيث: R_{tt} : تشير إلى معامل ارتباط ألفا. n : تشير إلى عدد فقرات القياس.

Sd_T^2 : تشير إلى تباين الاختبار الكلي. $\sum (Sd)^2$: تشير إلى مجموع تباينات الفقرات.

وتكون الاستبانة ذات ثبات ضعيف إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ أقل من 60%، ومقبولاً إذا كانت هذه القيمة ضمن الفترة (من 60% أو أقل من 70%)، وجيد إذا كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ ضمن الفترة (من 70% أو أقل من 80%)، أما إذا كانت هذه القيمة أكبر من أو يساوي 80% يشير ذلك إلى أن الاستبانة تكون ذات ثبات ممتاز، وكلما اقترب المقياس من 100% تعتبر النتائج الخاصة بالاختبار أفضل. أما فيما يتعلق بثبات أداة هذه الدراسة (الاستبانة)، فقد تم احتساب معامل كرونباخ ألفا لمتغيرات الدراسة، ويوضح الجدول التالي قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة.



جدول (10): قيم معامل الثبات لكل مقياس من مقاييس الدراسة

ت	المقياس	الرمز	عدد الفقرات	معامل الثبات %
1	عبء العمل	X01	8	0.836
2	ظروف العمل	X02	6	0.916
3	تقييم الأداء	X03	7	0.865
4	الهيكل التنظيمي	X04	5	0.888
5	الأداء الوظيفي	Y	12	0.948
	اجمالي الفقرات		38	0.908

يتضح من النتائج في الجدول السابق أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مقياس من مقاييس الدراسة. وكذلك قيمة ألفا لجميع الفقرات 90.8%، وهي قيم ثبات عالية جداً ومقبولة في العرف الإحصائي. بالنظر إلى المعاملات السابقة، يلاحظ أن جميع قيم الاختبار مرتفعة وهي تمثل مؤشرات جيدة ومطمئنة لأغراض الدراسة، ويمكن الوثوق بها وتدل على ثبات أداة القياس بشكل جيد. وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل الإحصائي.

النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحث بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد تم إدخالها للحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، وفي هذا الجزء أعطيت الإجابة "غير موافق بشدة" درجة واحدة، "غير موافق" درجتين، وأعطيت الإجابة "محايد" 3 درجات، 4 درجات للإجابة "موافق"، فيما أعطت الإجابة "موافق بشدة" 5 درجات، بحيث كلما زادت درجة الإجابة زادت درجة الموافقة عليها والعكس صحيح. وهذه الدرجات تمثل إجابات المشاركين في الدراسة على الأسئلة الواردة بقائمة الاستبانة مخرجات الدراسة الميدانية، وهي ذاتها تعد مدخلات التحليل الإحصائي، والذي يهدف إلى استخلاص النتائج من خلال تحليل هذه المدخلات، وقد تم إحصائياً احتساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، ونسبة



الإجابات لكل فقرة ، واستخدم الباحث اختبار T للعينة الواحدة One Sample T-Test، وذلك لاختبار فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة، ومعرفة معنوية (دلالة) آراء المشاركين في الدراسة على محتوى كل فقرة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد عينة الدراسة موافقين على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أصغر من مستوى المعنوية 0.05 والمتوسط الحسابي المرجح للفقرة أكبر من 3، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد عينة الدراسة غير موافقين على محتواها إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للفقرة أكبر من مستوى المعنوية 0.05 والمتوسط الحسابي المرجح للفقرة أصغر من 3، وتكون آراء أفراد عينة الدراسة محايد إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وهذا ينطبق على جميع الفقرات في استبانة الدراسة.

أولاً- متغير الضغوط الداخلية لدى فاحصي الضرائب:

- عبء العمل:

يركز هذا الجزء على دراسة عبء العمل، من خلال الفقرات التي استطاع الباحث تجميعها والتي تمثل هذا البعد، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (11) التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول فقرات هذا البعد.

جدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات البعد الأول

X01	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاءة الاختبار	الدلالة الإحصائية	الاتجاه السائد
1	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	3.87	1.033	6.500	* 0.000	موافق
2	أشعر بالتعب والارهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام	3.57	1.170	3.752	* 0.000	موافق
3	الاعمال المكلف بها غير واضحة	3.43	1.345	2.496	* 0.015	موافق
4	العمل الموكل الى فوق طاقتي ولا يمكن انجازه في الوقت المحدد	3.70	0.997	5.441	* 0.000	موافق
5	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	3.45	1.227	2.840	* 0.006	موافق
6	اعاني من توتر الاعصاب بسبب العمل الذي أقوم به	3.43	1.184	2.835	* 0.006	موافق



X01	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاءة الاختبار	الدلالة الإحصائية	الاتجاه السائد
7	تصدر لي تعليقات متعارضة من أكثر من مسؤول	3.08	1.094	0.590	0.557	محايد
8	أشعر بالملل نظر لتكرار نفس المهام وعدم تجديد في عملي	3.53	1.157	3.572	* 0.001	موافق

* دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق أن عدد الفقرات التي تمت الموافقة عليها 7 فقرات، حيث سجلت قيمة الدلالة الإحصائية لها أصغر من 5% وقيمة المتوسط الحسابي لها أكبر من المتوسط الفرضي 3، وفقرة واحدة فقط الاتجاه السائد لها محايد حيث سجلت قيمة الدلالة الإحصائية لها أكبر من 5%.

- ظروف العمل:

يركز هذا الجزء على دراسة ظروف العمل، من خلال الفقرات التي استطاع الباحث تجميعها والتي تمثل هذا المحور، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (12) التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول فقرات هذا البعد.

جدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات البعد الثاني

X02	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاءة الاختبار	الدلالة الإحصائية	الاتجاه السائد
1	أعاني من سوء الإضاءة في مكان عملي	3.88	1.151	5.944	* 0.000	موافق
2	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملي	3.72	1.236	4.490	* 0.000	موافق
3	مساحات الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين	3.92	1.062	6.684	* 0.000	موافق
4	نظام التهوية غير ملائم في مكان عملي	3.75	1.216	4.777	* 0.000	موافق
5	كثيرا ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات المطلوبة	3.93	1.177	6.142	* 0.000	موافق
6	عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات لطبيعة عملي	3.85	1.132	5.815	* 0.000	موافق

* دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.05



يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق أن جميع الفقرات تمت الموافقة عليها وعددها 6 فقرات، حيث سجلت قيمة الدلالة الإحصائية لها أصغر من 5% وقيمة المتوسط الحسابي لها أكبر من المتوسط الفرضي 3.

- تقييم الاداء:

يركز هذا الجزء على دراسة تقييم الاداء، من خلال الفقرات التي استطاع الباحث تجميعها والتي تمثل هذا المحور، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (13) التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول فقرات هذا البعد.

جدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات البعد الثالث

الاتجاه السائد	الدلالة الإحصائية	إحصاءة الاختبار	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	الفقرة	X03
موافق	* 0.000	3.822	1.081	3.53	لا يتم تقييم الاداء بناء على اسس علمية ومعايير واضحة	1
موافق	* 0.001	3.403	1.214	3.53	يتم تقييم ادائي بطريقة تختلف عن زملائي العاملين معي بنفس الوظيفة	2
موافق	* 0.000	5.818	1.043	3.78	عدم نزاهة تقييم الاداء يولد الشعور بالظلم	3
موافق	* 0.003	3.125	1.157	3.47	لا يمنحني رئيسي المباشر ما استحق في تقييم ادائي	4
موافق	* 0.000	3.714	1.251	3.60	لا يمكنني الاعتراض على نتيجة التقييم	5
موافق	* 0.000	4.759	1.139	3.70	نتائج تقييم الاداء غير مرتبطة بتحفيز مادي او معنوي	6
موافق	* 0.010	2.664	1.211	3.42	يتدخل اكثر من طرف في تقييم الاداء ليس لهم صلة بعملية	7

* دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.05

من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح أن جميع الفقرات التي تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيمة الدلالة الإحصائية لها أصغر من 5% وقيمة المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الفرضي 3.



- الهيكل التنظيمي:

يركز هذا الجزء على دراسة الهيكل التنظيمي، من خلال الفقرات التي استطاع الباحث تجميعها والتي تمثل هذا المحور، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (14) التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول فقرات هذا البعد.

جدول رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات البعد الرابع

الاتجاه	الدلالة	إحصاءة	الانحراف	المتوسط	الفقرة	X04
السائد	الإحصائية	الاختبار	المعياري	المرجح		
موافق	* 0.000	6.087	1.145	3.90	الهيكل التنظيمي في ادارة الضرائب لا يتسم بالوضوح	1
موافق	* 0.000	4.163	1.178	3.63	عدم ملائمة الهيكل التنظيمي الحالي لفرص الترقية	2
موافق	* 0.000	4.324	1.134	3.63	هناك صراعات بين الدوائر والاقسام	3
موافق	* 0.000	5.081	1.118	3.73	يعيق الهيكل التنظيمي وصول الافكار من الموظفين الى الادارة العليا	4
موافق	* 0.000	8.310	0.948	4.02	عدم وضوح العلاقة بين الدوائر والاقسام يؤدي الى ضعف الفاعلية	5

* دال إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.05

من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح أن جميع الفقرات التي تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيمة الدلالة الإحصائية لها أصغر من 5% وقيمة المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الفرضي 3.

ثانياً- متغير الأداء الوظيفي لدى فاحصي الضرائب محل الدراسة :

يركز هذا الجزء على دراسة الأداء الوظيفي، من خلال الفقرات التي استطاع الباحث تجميعها والتي تمثل هذا المحور، حيث يتبين من خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (15) التحليل الإحصائي لإجابات المشاركين في الدراسة حول فقرات هذا المتغير.



جدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار T لفقرات متغير الأداء الوظيفي

Y	الفقرة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	إحصاءة الاختبار	الدلالة الإحصائية	الاتجاه السائد
1	التزم بتتفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملي	3.98	0.948	8.038	* 0.000	موافق
2	اراعي التوقيت المطلوب لا نجاز الاعمال المكلف بها	3.83	1.028	6.280	* 0.000	موافق
3	احرص على تحسين مستوى ادائي	3.98	0.833	9.139	* 0.000	موافق
4	اخطط جيداً للأعمال قبل تنقيدها	3.88	0.993	6.890	* 0.000	موافق
5	انفذ الاعمال المطلوبة بكفاءة وفاعلية	3.68	0.948	5.586	* 0.000	موافق
6	الاعتماد على الذات في انجاز الاعمال	3.65	0.988	5.093	* 0.000	موافق
7	افضل انجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل	3.65	1.022	4.925	* 0.000	موافق
8	اواجه مشكلات تعيق ادائي الوظيفي	3.53	1.081	3.822	* 0.000	موافق
9	التزم بأوقات الدوام الرسمي	3.70	1.253	4.328	* 0.000	موافق
10	الدقة في انجاز الاعمال بالوقت المحدد	3.62	1.180	4.047	* 0.000	موافق
11	القدرة على التكيف وانجاز الاعمال في الحالات الطارئة	3.45	1.213	2.873	* 0.006	موافق
12	القدرة على الحوار وإدارة النقاش والتواصل مع الزملاء	3.63	1.193	4.113	* 0.000	موافق

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

من خلال البيانات الواردة بالجدول السابق يتضح أن جميع الفقرات التي تمت الموافقة عليها، حيث سجلت قيمة الدلالة الإحصائية لها أصغر من 5% وقيمة المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الفرضي 3.

وتأسيساً على ما تقدم، من خلال التحليل الوصفي لمتغيرات ومقاييس الدراسة فقد حظيت الضغوط الداخلية بمتوسط حسابي (3.676) وبممارسة مرتفعة وبوزن نسبي (73.52%)، بينما نال الأداء الوظيفي بمتوسط حسابي (3.715) وبممارسة مرتفعة وبوزن نسبي (74.30%)، والجدول (16) يوضح المتوسطات الحسابية والاوزان النسبية لمتغيرات الدراسة وأبعادها.



جدول (16): المتوسط الحسابية والاوزان النسبية لمقاييس الدراسة

المقياس	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الممارسة
عبء العمل	3.507	70.14%	مرتفعة
ظروف العمل	3.841	76.82%	مرتفعة
تقييم الاداء	3.575	71.50%	مرتفعة
الهيكل التنظيمي	3.782	75.64%	مرتفعة
الضغوط الداخلية	3.676	73.52%	مرتفعة
الأداء الوظيفي	3.715	74.30%	مرتفعة

اختبار فرضيات الدراسة

ضغوط العمل الداخلية وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي:

يركز هذه الجزء على دراسة ضغوط العمل الداخلية (عبء العمل X1، ظروف العمل X2، تقييم الاداء X3، الهيكل التنظيمي X4) وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي وذلك باختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على:

■ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل الداخلية في مستوى الأداء الوظيفي

وقد قام الباحث بتقسيم هذا الفرض إلى أربع فرضيات فرعية وذلك وفقاً لأبعاد ضغوط العمل الداخلية:

الفرضية الفرعية الاولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ عبء العمل في مستوى الأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ ظروف العمل في مستوى الأداء الوظيفي



الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ تقييم الاداء في مستوى الأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـ الهيكل التنظيمي في مستوى الأداء الوظيفي

- عدم عبء العمل وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي :

استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة دور عبء العمل (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد قام الباحث بتوفيق هذا النموذج، واختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت قيمة إحصاء اختبار $F = 54.417$ بمستوى دلالة احصائية 0.000، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً)، والموضحة بالجدول (17).

جدول (17): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل	R Square	Std. Error of the	F-Test	P-value
ارتباط بيرسون	معامل	Estimate	أحصاء	الدلالة الاحصائية
R	التحديد	الخطأ المعياري للتقدير	الاختبار	
0.696	0.484	0.615	54.417	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي 0.615 وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.696



وكذلك معامل التحديد 0.484 وهذا يعني 48.4% من التباينات في المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (عبء العمل).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) على المتغير المستقل (عبء العمل)، استخدم الباحث اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (18)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار 7.377 وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة لها 0.000، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (عبء العمل) له تأثير معنوي على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي).

جدول (18): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع (β_0 , β_1)

الدلالة الاحصائية P- Value	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعياري Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B	Constant))
0.004	2.993		0.365	1.091	
0.000	7.377	0.696	0.101	0.748	عبء العمل

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ((+ 0.748)) يشير ذلك إلى أن تأثير عبء العمل (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) موجب، أي كلما ارتفعت قيم "عبء العمل" ارتفعت قيم "مستوى الأداء الوظيفي". وعليه، يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على وجود أثر ذات دلالة احصائية لعبء العمل في مستوى الأداء الوظيفي.



- ظروف العمل وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي :

استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة دور ظروف العمل (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد قام الباحث بتوفيق هذا النموذج، ولاختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت قيمة إحصاء اختبار $F = 40.530$ بمستوى دلالة احصائية 0.000، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً) والموضحة بالجدول (19).

جدول (19): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	F-Test أحصاء الاختبار	P-value الدلالة الاحصائية
0.641	0.411	0.657	40.530	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي 0.657 وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.641 وكذلك معامل التحديد 0.411 وهذا يعني 41.1% من التباينات في المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (ظروف العمل).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) على المتغير المستقل (ظروف العمل)، استخدم الباحث اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (20)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار 6.366 وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة لها 0.000، مما يشير إلى معنوية



معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (ظروف العمل) له تأثير معنوي على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي).

جدول (20): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع $(\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1)$

الدالة الاحصائية P- Value	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعباري Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
0.000	4.548		0.347	1.577
0.000	6.366	0.641	0.088	0.557
				Constant))
				ظروف العمل

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ((+ 0.557) يشير ذلك إلى أن تأثير ظروف العمل (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) ايجابي، أي كلما ارتفعت قيم "ظروف العمل الجيدة" ارتفعت قيم "مستوى الأداء الوظيفي". وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على وجود أثر ذات دلالة احصائية لـ ظروف العمل في مستوى الأداء الوظيفي.

- تقييم الاداء وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي :

استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة دور تقييم الاداء (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد قام الباحث بتوفيق هذا النموذج، واختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت قيمة إحصاء اختبار F 17.107 بمستوى دلالة احصائية 0.000، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً) والموضحة بالجدول (21).



جدول (21): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	F-Test أحصاء الاختبار	P-value الدلالة الاحصائية
0.642	0.412	0.656	40.602	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي 0.656 وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.642 وكذلك معامل التحديد 0.412 وهذا يعني 41.2% من التباينات في المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (تقييم الاداء).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) على المتغير المستقل (تقييم الاداء)، استخدم الباحث اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (22)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار 6.372 وقيمة الدلالة الاحصائية المناظرة لها 0.000، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (تقييم الاداء) له تأثير معنوي على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي).

جدول (22): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع $(\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1)$

الدلالة الاحصائية P- Value	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعيارى Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
0.000	3.995		0.365	1.457
0.000	6.372	0.642	0.099	0.632

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05



يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ((+ 0.632) يشير ذلك إلى أن تأثير تقييم الاداء (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) ايجابي، أي كلما ارتفعت قيم "تقييم الاداء" ارتفعت قيم "مستوى الأداء الوظيفي". وعليه، يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على وجود أثر ذات دلالة احصائية لـ تقييم الاداء في مستوى الأداء الوظيفي.

- الهيكل التنظيمي وأثرها في مستوى الأداء الوظيفي :

استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple linear regression لمعرفة دور الهيكل التنظيمي (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) وذلك بتوفيق نموذج انحدار المتغير التابع على المتغير المستقل، وقد قام الباحث بتوفيق هذا النموذج، واختبار معنوية (دلالة) النموذج الموفق استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ANOVA، من خلال البيانات الواردة بالجدول التالي، سجلت قيمة إحصاء اختبار $F = 28.419$ بمستوى دلالة احصائية 0.000، مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً) ، والموضحة بالجدول (23).

جدول (23): اختبار تحليل التباين (ANOVA) وبعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	F-Test أحصاء الاختبار	P-value الدلالة الاحصائية
0.573	0.329	0.701	28.419	* 0.000

كما يتبين من البيانات الواردة بالجدول السابق، أن قيمة متوسط الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate، أو ما يسمى بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها ويساوي 0.701 وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ. وتشير كذلك النتائج الواردة بالجدول إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.573



وكذلك معامل التحديد 0.329 وهذا يعني 32.9% من التباينات في المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (الهيكل التنظيمي).

ولاختبار معنوية معامل انحدار النموذج الموفق لانحدار المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) على المتغير المستقل (الهيكل التنظيمي)، استخدم الباحث اختبار T وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (24) حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار 5.331 وقيمة الدلالة الإحصائية المناظرة لها 0.000، مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (الهيكل التنظيمي) له تأثير معنوي على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي).

جدول (24): نتائج تقدير معاملات انحدار المتغير المستقل على المتغير التابع $(\hat{\beta}_0, \hat{\beta}_1)$

الدلالة الإحصائية P- Value	قيمة إحصاء الاختبار T	معاملات الانحدار المعيارى Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار B
0.000	4.452		0.386	1.717
0.000	5.331	0.573	0.099	0.528

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ((+0.528)) يشير ذلك إلى أن تأثير الهيكل التنظيمي (كمتغير مستقل) في مستوى الأداء الوظيفي (كمتغير تابع) ايجابي، أي كلما ارتفعت قيم "الهيكل التنظيمي" ارتفعت قيم "مستوى الأداء الوظيفي"؛ وعليه، يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على وجود أثر ذات دلالة إحصائية لـ الهيكل التنظيمي في مستوى الأداء الوظيفي.



- اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل الداخلية في مستوى الأداء الوظيفي:

لاختبار الفرضية الإحصائية أعلاه، استخدم الباحث اختبار $F(ANOVA)$ وتحصل على النتائج المدونة بالجدول رقم (25)، حيث سجلت قيمة إحصاء الاختبار $F_{(4,55)} = 48.030$ والدلالة الإحصائية 0.000، مما يدل على عدم قبول الفرضية الصفرية (فرض العدم)، ويعني ذلك أن المتغيرات المستقلة مجتمعة لها تأثير معنوي على المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي) ويشير ذلك إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول (25): جدول تحليل التباين (ANOVA) لنموذج انحدار ابعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع

	Sum of Squares مجموع المربعات	Mean Square متوسط المربعات	F-Test أحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
Regression الانحدار	33.022	8.255	48.030	* 0.000
Residual البواقي	9.453	0.172		
Total الإجمالي	42.475			

كما يتبين من جدول البيانات الواردة بالجدول السابق أن قيمة متوسط مربعات البواقي أو ما يسمى بتباين البواقي Mean Square of Residual تساوي 0.172، وبأخذ الجذر التربيعي لهذا المقدار نحصل على الخطأ المعياري للتقدير Standard Error of the Estimate تساوي 0.415، ويسمى كذلك بـ "خطأ التقدير"، هو مقياس لدرجة دقة القيم المتنبأ بها وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على جودة النموذج المستخدم في التنبؤ.



جدول (26): بعض الإحصاءات المتعلقة بنموذج انحدار ابعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع

معامل ارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير
0.882	0.777	0.415

يوضح النتائج الواردة بالجدول السابق إلى قيمة معامل ارتباط بيرسون ومعامل التحديد، حيث سجلت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.882 وكذلك معامل التحديد 0.777 وهذا يعني 77.7% من التباينات في المتغير التابع (مستوى الأداء الوظيفي)، يُفسرها التباين في المتغيرات المستقلة المتجمعة في نموذج الانحدار الموفق. وعليه، يتم قبول الفرضية الرئيسية والتي تنص على وجود أثر ذات دلالة احصائية للضغوط الداخلية في مستوى الأداء الوظيفي.

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة :

- بينت الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي لدى فاحصي الضرائب جاء مرتفعاً.
- خلصت الدراسة الى أن مستوى الضغوط الداخلية وابعادها مرتفعاً.
- كشفت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الضغوط الداخلية على الأداء الوظيفي، كما تبين أن بُعد عبء العمل كان أكثر الأبعاد تأثيراً على الأداء الوظيفي؛ ويمكن تفسير وجود أثر ذو دلالة إحصائية طردي بين الضغوط الداخلية والأداء الوظيفي، أن الضغوط الداخلية قد تحفز الموظف على تحسين أدائه ورفع مستوى إنتاجيته، حيث يمكن أن تكون الضغوط دافعاً لتحسين الأداء وزيادة الجهود المبذولة لتحقيق الأهداف والمهام المطلوبة؛ واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة حليس (2023)، دراسة الحضيبي ودربوك (2021).



التوصيات

أولاً- تعزيز مستوى الأداء الوظيفي وذلك من خلال التالي : العمل على تبسيط الإجراءات الضريبية وتخفيض البيروقراطية لسهولة التعامل معها من قبل المواطنين والمكلفين، مما يساهم في تحسين سرعة ودقة المعاملات؛ وكذلك ضمان وضوح الإجراءات الضريبية وتعزيز الشفافية في التعامل مع المراجعين والمكلفين. تقديم تقارير دورية وشاملة حول الأداء المالي والإداري؛ أيضاً تطوير قنوات التواصل مع المكلفين، مثل مراكز خدمة العملاء والمواقع الإلكترونية، لتوفير استجابات سريعة وفعالة للاستفسارات والشكاوى. توفير فرص تعليمية وتدريبية للموظفين بمصلحة الضرائب لتحسين مهاراتهم ومعرفتهم. يمكن أن يشمل ذلك ورش عمل، دورات تدريبية، أو حتى برامج دراسات متقدمة. تعزيز ثقافة العمل الجماعي بمصلحة الضرائب من خلال تشجيع التعاون بين الفرق المختلفة في المؤسسة. هذا يمكن أن يساعد في تحسين التواصل وزيادة الإنتاجية. تقديم مكافآت مادية ومعنوية للموظفين الذين يظهرون أداءً متميزاً. يمكن أن يشمل ذلك المكافآت المالية، الترقية، أو حتى الاعتراف العلني بإنجازاتهم. تمكين الموظفين بمصلحة الضرائب من تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية من خلال توفير خيارات عمل مرنة، مثل العمل عن بعد أو ساعات عمل مرنة. تشجيع الموظفين بمصلحة الضرائب على الحفاظ على التوازن بين حياتهم الشخصية والمهنية لتجنب الإرهاق والضغط وتحقيق أداء أفضل.

ثانياً- تعزيز أساليب الحد من الضغوط الداخلية بمصلحة الضرائب بواسطة الاتي : إجراء تقييم دوري لتحديد المصادر الرئيسية للضغوط داخل المنظمة، مثل الاعباء الزائدة، عدم وضوح الأدوار، أو نقص الموارد، والعمل على معالجتها. كذلك تطبيق استراتيجيات إدارة الوقت الفعالة لمساعدة الموظفين على تنظيم مهامهم وتجنب التراكمات التي تؤدي إلى الضغط. يمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات استخدام أدوات تخطيط المهام وتحديد الأولويات. أيضاً إنشاء برامج دعم نفسي وإرشادي لمساعدة الموظفين على التعامل مع الضغوط والتوترات الشخصية والمهنية. يمكن أن تشمل هذه البرامج جلسات استشارية أو ورش عمل حول إدارة الضغوط. فضلاً عن تحسين قنوات التواصل داخل المنظمة لضمان وضوح



المعلومات وتبادل الأفكار بفعالية. هذا يمكن أن يقلل من الالتباسات وسوء الفهم الذي يمكن أن يؤدي إلى ضغوط إضافية. علاوة على تقديم ملاحظات بناءة ودورية للموظفين حول أدائهم، مما يساعدهم على تحسين مهاراتهم ويقلل من مشاعر الإحباط والضغط. كذلك يمكن دعم الموظفين في تحقيق توازن صحي بين حياتهم المهنية والشخصية من خلال تقديم خيارات عمل مرنة مثل العمل عن بعد أو ساعات العمل المرنة. أيضاً بناء بيئة عمل تشجع على التعاون والإيجابية، حيث يشعر الموظفون بالتقدير والدعم. يمكن تحقيق ذلك من خلال تنظيم فعاليات اجتماعية أو تقديم المكافآت والتحفيزات. وأخيراً مراجعة العمليات والإجراءات المتبعة في مصلحة الضرائب بشكل دوري لتحسين كفاءتها وتبسيطها، مما يقلل من الأعباء والضغوط المترتبة على الموظفين.

ثالثاً- اجراء مزيد من الدراسات في هذا الجانب وبخاصة فسرت الضغوط الداخلية في مستوى الأداء الوظيفي ما نسبته 78%، وبالتالي إمكانية إعادة الدراسة برمتها على مؤسسات أخرى لإثبات صحة النتائج من عدمها؛ أيضاً إمكانية دراسة الأداء الوظيفي وربطه ببعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية الأخرى.



المراجع

- أحمد ،محمد (2020). علم النفس وضغوط الحياة، دار النشر العربية.
- أحمد هاجر نصر(2020). المرونة المعرفية وعلاقتها بالأداء المهني لدى معلمات رياض الأطفال بمحافظة البحر الأحمر ، مجلة العلوم التربوية ، كلية التربية بالگردقة ، جامعة جنوب الوادي، 2(3).
- اوبيش، جابر واخرون (2021). أثر ضغوط العمل عمى الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية لمؤسسة الوطنية للأملح ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي
- بن علا عائش 2021 اثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية سونلغاز بتي ميمون
- الحضيبي، محمد، ودربوك جمعة تأثير ضغوط العمل في أداء العاملين: بحث تطبيقي على العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرع سبها/ ليبيا، مجلة البحوث الأكاديمية (العلوم التطبيقية)
- الزوبعي، سالم عواد هادي والشرع، إيمان حسين داود وعلوان، رعد زيد. (2018). "التدوير الوظيفي وأثره في الأداء الضريبي: بحث تطبيقي في الهيئة العامة للضرائب". مجلة دراسات محاسبية ومالية، مج. 13، ع. 44.
- سالم، احمد (2016). "الإجهاد الوظيفي وطرق التعامل معه"، دار المعرفة.
- حليس، وردة (2023). ضغوط العمل الداخلية والأداء الوظيفي للموظف في مذبغة الهضاب الجلفة، مجلة دراسات وابحث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية، 15(1): 226-237.
- صالح، م. ح. (2019). التحديات الوظيفية في إدارات الضرائب. دار النشر الجامعي.
- طنوس ، وئام (2019) . أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي: دراسة ميدانية على العاملين في بنك بيلوس سورية ، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال التخصصي ، الجامعة الافتراضية السورية.
- عثمان، سيف واخرون (2022) . أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن ، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 42(1).
- عليما، خالد. (2012) . ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن: دراسة ميدانية ، مجلة المنارة. 18 (4): 73-105 .
- قوراري حنان (2014)، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.



- محمد، حسين (2023). إدارة ضغوط العمل، دار المعرفة.
- المولى، سماح مؤيد؛ وحافظ، حسين علي (2019). أثر التشارك المعرفي ودوره في تعزي الى الالتزام الوظيفي: دراسة تطبيقية في المدي رية العامة لت ربية الرصافة الثالثة، مجلة الإدارة والاقتصاد، 42(120): 13- 34.
- نضال، عواد ثابت (2003). ضغوط العمل وعلاقتها باتجاه نحو مهنة التدريس لدى المعلمين بمحافظة غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الأزهر، غزة.