

## محددات الانتماء الوظيفي من منظور اجتماعي بيئي لدى عينة من العاملين بمصلحة الضرائب - دراسة ميدانية

داليا فتحي أحمد أبو ريه (1) - مصطفى إبراهيم عوض (1) - سيد محمد الخولي (2)  
1) كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (2) كلية التجارة، جامعة عين شمس

### المستخلص

هدف هذا البحث التعرف على محددات الانتماء الوظيفي وانعكاسه على البعد الاجتماعي والبيئي لدى عينة من موظفي مصلحة الضرائب؛ لذا يناقش هذا البحث مشكلة من أهم المشاكل التي تواجهها مصلحة الضرائب وهي الانتماء، وعلى الرغم من أن مصلحة الضرائب هي أحد الركائز الرئيسية للموازنة العامة للدولة، وبالرغم من التطورات التي قامت بها الدولة لتطوير مصلحة الضرائب المصرية؛ إلا أنه مازال يوجد شعور بعدم الرضا الوظيفي وعدم الانتماء لها. كما برزت أهمية البحث لتتناول موضوعاً من أبرز الموضوعات المعاصرة في علم الاجتماع والتي حظيت باهتمام خاص من الباحثين في الآونة الأخيرة وهي الانتماء الوظيفي، وكان التساؤل الرئيسي للدراسة هو ما محددات الانتماء الوظيفي وانعكاساته على البعد الاجتماعي والبيئي لدى عينة من موظفي مصلحة الضرائب. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أهم النتائج التي توصل إليها البحث أن محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالمنظمة تمثلت في بيئة العمل، والعدالة التنظيمية، والقيادة، والتمكين، وتؤثر هذه المحددات على الانتماء الوظيفي؛ كما توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والانغماس الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية تتأثر بالاتصال الوظيفي للعاملين، ويؤثر الانتماء الوظيفي على الإبداع الوظيفي للعاملين؛ كما توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي تجاه عمله، إقامة ندوات وورش عمل لتوعية وتنمية الانتماء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب، وكانت أهم التوصيات عمل كتيبات توزع على العاملين توضح محددات الانتماء الوظيفي، ومحددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالعاملين والمنظمة معاً، توعية العاملين بالمصلحة بالمشكلات الاجتماعية والبيئية المرتبطة بالانتماء الوظيفي وكيفية حلها. الكلمات المفتاحية (الانتماء الوظيفي - بيئة العمل - المتغيرات الاجتماعية - المتغيرات البيئية)

### مقدمة

شهدت السنوات القليلة الماضية اهتماماً خاصاً من الباحثين بمفهوم الانتماء الوظيفي باعتباره من المفاهيم الهامة في دراسة المؤسسات وذلك في إطار اهتمامهم لحل مشكلات العمل المختلفة ولتحقيق أكبر قدر من الفاعلية التنظيمية. يعتبر مفهوم الانتماء الوظيفي من أكثر المفاهيم انتشاراً في الحياة اليومية؛ إلا أنه لم يحظَ بالاهتمام الكافي من جانب المتخصصين الذين تعاملوا معه بكثيرٍ من الخلط والتضارب؛ حيث يرى البعض أن الانتماء هو عضوية الفرد في الجماعة، بينما يرى آخرون ضرورة ارتباط الفرد بالجماعة لكونه جزء منها (محمود السيد، 2002). كما يشير المخلافي، (2001) إلى أن الإنسان يقضي معظم وقته في العمل مع أفراد آخرين، تربطهم علاقات تبرزها الحاجة إلى التعاون والشعور بالانتماء في بيئة اجتماعية منظمة، وإلا تحول هذا الوقت إلى شعور بالضيق والملل. (محمد، المخلافي (2001)

فعالية الأفراد في التنظيم لا تعتمد على الإعداد والتدريب والتطوير فقط، بل تعتمد بشكل أكبر على درجة انتمائهم للمؤسسات التي يعملون فيها (عبد الله، العمري، 2004).

وحيث أن الموارد البشرية المتمثلة في العاملين بالمؤسسات من مختلف الفئات والمستويات والتخصصات تعتبر هي الدافع الحقيقي التي تستند إليها تلك المؤسسات لتحقيق أهدافها. (Duffy, et al., 2010)

وبما أن أداء الفرد يتوقف على عنصرين أساسيين هما القدرة على العمل والرغبة فيه فإن الانتماء الوظيفي من أهم الموضوعات التي حظيت باهتمام بالغ في الآونة الأخيرة في المجال التنظيمي والسلوكي والاجتماعي نظراً لأهميته وتأثيره على العديد من مخرجات العمل، ويعد أحد المتغيرات التي تعكس تفاعل الفرد مع بيئة عمله وفي نفس الوقت فإنه يؤثر على العديد من المتغيرات الأخرى المهمة مثل المتغيرات الاجتماعية والمتغيرات البيئية وهو الموضوع الأساسي للبحث، ويعد مؤشراً رئيسياً لقياس مستوي جودة العمل النهائية، ويعد الانتماء الوظيفي عاملاً هاماً من عوامل نجاح المؤسسات التي تسعى لتحقيق أهدافها، وقد تم ملاحظة أن المنظمات اليابانية تتفوق في الإنتاج عن المنظمات في مختلف بلاد العالم، ويرجع هذا التفوق إلى ارتفاع درجة الانتماء الوظيفي.

### مشكلة الدراسة

يرى الباحثون أن على الرغم من التطورات العميقة في مصلحة الضرائب المصرية عبر السنوات السابقة ومحاولات الدولة المستمرة بالنهوض بمصلحة الضرائب في كافة المجالات، وذلك لأنها تعتبر أحد الأجنحة الأساسية للموازنة العامة للدولة.

فإنه يجب إبراز أهمية تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية بين أفراد المصلح، ومعرفة علاقة شعور الأفراد بالانتماء لوظيفتهم ومنظمتهم وتقوية سلوك المواطنة، ومحاولة تقديم مقترحات يمكن أن تسهم في تعزيز علاقة الانتماء الوظيفي في تقوية وتعزيز وإبراز المواطنة (خالدي، فراح، وآخرون، (2021).

وتحديد دور جودة حياة العمل والحد من ممارسة الفساد الإداري بأشكاله المختلفة في مصلحة الضرائب؛ هذا بالإضافة إلى الكشف عن مدى وجود تمايز بين العاملين بالفئات الوظيفية المختلفة من حيث إدراكهم لكل من مستوى جودة حياة العمل ومستوى الفساد الإداري بالمصلحة التي يعملون بها؛ فإن جودة حياة العمل تمتلك تأثير سلبي على الفساد الإداري مما يعني أنه يمكن استخدامها كوسيلة للحد من الفساد الإداري (نبيل سليمان، سهام، عبد الرحيم، لميا) (2020)

ولكن مازال يوجد شعور بعدم الرضا الوظيفي للعاملين، ويرجع ذلك لعدم الاهتمام بمحددات الانتماء الوظيفي والتي تظهر في صورة عدم الرضا الوظيفي، الصراع التنظيمي، الصمت الوظيفي والرغبة في ترك العمل.

### تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي للدراسة: ما محددات الانتماء الوظيفي وانعكاساته على البعد الاجتماعي والبيئي لدى عينة من موظفي مصلحة الضرائب؟

ويندرج تحت ذلك السؤال عدة تساؤلات فرعية وهي:

1- ما مدى تأثير الانتماء الوظيفي على العلاقات الاجتماعية لموظفي مصلحة الضرائب؟

2- ما مدى تأثير الانتماء الوظيفي على القضايا البيئية لدى موظفي مصلحة الضرائب؟

3- هل هناك علاقة بين الانتماء الوظيفي والبعد الاجتماعي والبيئي لدى موظفي مصلحة الضرائب؟

### أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي للدراسة التعرف على محددات الانتماء الوظيفي وانعكاساته على البعد الاجتماعي والبيئي لدى عينة من موظفي مصلحة الضرائب.

ويندرج تحت ذلك الهدف عدة أهداف فرعية وهي:

- 1- التعرف على محددات الانتماء الوظيفي التي تؤثر على بيئة العمل.
- 2- التعرف على العلاقة بين محددات الانتماء الوظيفي والعلاقات الاجتماعية داخل العمل.
- 3- التعرف على العلاقة بين محددات الانتماء الوظيفي والمشكلات البيئية داخل العمل.
- 4- التعرف على أثر الانتماء الوظيفي على البعد الاجتماعي في مصلحة الضرائب.
- 5- التعرف على أثر الانتماء الوظيفي على البعد البيئي في مصلحة الضرائب.
- 6- التعرف على طبيعة العلاقة التأثيرية بين الانتماء الوظيفي والبعد الاجتماعي والبيئي لدى عينة من موظفي مصلحة الضرائب.

### أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من المساهمة الفعلية المتوقع أن تضيفها على كلاً من الجانب النظري والجانب التطبيقي وهو ما يتضح مما يلي:

**أولاً: الأهمية النظرية:** تبرز أهمية الدراسة من خلال أنها تتناول موضوعاً من أبرز الموضوعات المعاصرة في علم الاجتماع، والتي حظيت باهتمام خاص من الباحثين في الآونة الأخيرة وهي الانتماء الوظيفي. وتعمل الدراسة على إثراء الجانب النظري.

**ثانياً: الأهمية التطبيقية:** تقدم هذه الدراسة صورة عامة عن الواقع الفعلي للانتماء الوظيفي وأثره على البعد الاجتماعي والبيئي لدى عينة من موظفي مصلحة الضرائب.

يتمثل مجتمع البحث في مصلحة الضرائب؛ وهي من الهيئات ذات النقل بالدولة نظراً لأهميتها في الاقتصاد المصري؛ حيث تعد أحد الركائز الرئيسية لتوفير الموارد المالية للدولة، وهو الأمر الذي يجعل تناول الدراسة لبحث موضوع الانتماء الوظيفي من الموضوعات المهمة ليس فقط من الناحية الاقتصادية، بل على الجانب الاجتماعي والبيئي أيضاً.

### الدراسات السابقة

دراسة سهام نبيل سليمان، لميا عبد الرحيم عيد الكريم (2020): بعنوان "أثر جودة العمل في الحد من الفساد الإداري: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب بمنطقة وسط الدلتا"، هدفت الدراسة إلى تحديد دور جودة حياة العمل الحد من ممارسة الفساد الإداري بأشكاله المختلفة في مصلحة الضرائب بمنطقة وسط الدلتا هذا بالإضافة إلى الكشف عن مدى وجود تمايز بين العاملين بالفئات الوظيفية المختلفة من حيث إدراكهم لكل من مستوى جودة حياة العمل ومستوى الفساد الإداري بالمصلحة التي يعملون بها، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج التي من أهمها: أن جودة حياة العمل تمتلك تأثير سلبي على الفساد الإداري مما يعني أنه يمكن استخدامها كوسيلة للحد من الفساد الإداري، وقد توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود تمايز معنوي بين تمايز بين العاملين بالفئات الوظيفية المختلفة من حيث إدراكهم لكل من مستوى جودة حياة العمل ومستوى الفساد الإداري بالمصلحة التي يعملون بها.

أما دراسة سليمان حسين (2018) بعنوان **جوده الحياة المدرسية وعلاقتها بالانتماء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية في محافظات غزة**، هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الحياة المدرسية لمعلمي المرحلة الثانوية في محافظات غزة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أنّ مستوى جودة الحياة المدرسية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية كانت نسبته (63.65%) أي متوسطاً بينما كان مستوى الانتماء الوظيفي مرتفعاً بنسبة (82.15%).

كما تناولت دراسة صالح، بن زاهي (2015) بعنوان: **الشعور بالانتماء الوظيفي وعلاقته بدافعي الأستاذ الجامعي: دراسة ميدانية على عينة من أساتذة بعض كليات جامعة قاصدي مرباح بورقلة 2015** هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على درجة الشعور بالانتماء ودافعية الأستاذ الجامعي لدى عينة من الأساتذة وفق المتغيرات التالية (السن، الأقدمية، الجنس) واستخدم الباحث المنهج الوصفي وتوصل إلى النتائج التالية: توجد علاقة بين الشعور بالانتماء الوظيفي ودرجة دافعية الأستاذ الجامعي باختلاف السن، وتوجد فروق دالة إحصائياً في الشعور بالانتماء لدى أساتذة جامعة قاصدي مرباح باختلاف الجنس.

أما دراسة (نجيب & حمزة، 2017) بعنوان: **الاغتراب الوظيفي وتأثيره على الولاء التنظيمي للموظفين بصيغة الإدماج المهني** هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاغتراب الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى موظفي عقود الإدماج المهني بمديرية التربية لولاية الجلفة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلت النتائج إلى وجود اغتراب وظيفي لدى العاملين كانت النسبة ضئيلة جداً تكاد تنعدم، إما عن ولاء الموظفين لمديرية التربية فكان مرتبطاً بالعديد من المخرجات الإيجابية علي سبيل المثال: زيادة مشاعر الانتماء والإحساس بالأمان مما يخلق حالة من الرضا النفسي للفرد؛ كل هذه العوامل أدت إلى زيادة العمل الجيد وتقليل معدل دوران العمل ونسبة الغياب والتأخير.

أما دراسة عبد الحليم، احمد عبد الكريم غانم (2019): بعنوان " **الانتماء الوظيفي وأثره في دافعية الإنجاز لدى العاملين في الفنادق المصرية** "، هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الانتماء الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى العاملين في الفنادق المصرية فئة الخمس نجوم، هدفت الدراسة الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط الانتماء الوظيفي بدافعية الإنجاز لدى العاملين بهذه الفنادق. الكشف عن أثر الانتماء الوظيفي في دافعية الإنجاز لدى العاملين. توصلت الدراسة إلى ارتفاع درجة الانتماء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت (80%)؛ وارتفاع درجة دافعية الإنجاز لدى أفراد عينة الدراسة حيث بلغت (71%)؛ ووجود علاقة طردية قوية جداً بين الانتماء الوظيفي ودافعية الإنجاز حيث إن التغيير الحادث في الانتماء الوظيفي وحده دون باقي المتغيرات يستطيع إحداث تغيير في دافعية الإنجاز قيمته (77.4%). وتعدت لك النتائج في غاية الأهمية بالنسبة للفنادق، حيث تؤكد الارتباط القوي، والتأثير المرتفع للانتماء الوظيفي للعاملين بها فبدافعية الإنجاز لديهم، بما يوضح لتلك الفنادق أهمية العمل الدائم للوصول إلى مستوى مرتفع من الانتماء الوظيفي، حتى لو كلفها ذلك مبالغ كبيرة، حيث إن تلك الأموال سوف تعود بقدر أكبر في شكل مستوى إنجاز مرتفع للعاملين بها، وبالتالي تحقيق أرباح مضاعفة0

تناولت دراسة (Fauzia et al., 2018): بعنوان " **توعية الحياة العملية للمرأة الإماراتية وأثرها على الرضا الوظيفي ونية الدوران: أدلة من الإمارات** "، هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين جودة حياة العمل ودوران العمل من خلال تقديم نموذج مقترح يصور العلاقة بين جودة حياة العمل وتأثيرها على كل من الرضا الوظيفي ودوران العمل بالتطبيق على المرأة العاملة، توصلت نتائج الدراسة إلى صحة العلاقات المفترضة بالنموذج المقترح حيث أوضحت النتائج معنوية كلاً من: التأثير الإيجابي لجودة حياة العمل على الرضا الوظيفي، والتأثير السلبي لها على النية لدوران العمل.

أما دراسة (SM. Abbas, Neha Joshi, 2017) بعنوان: "دراسة وصفية للنزعات في أماكن العمل أساليب الإدارة في المنظمات الهندية"، تتناول الدراسة الحالية الصراع بين الأشخاص في المؤسسات الخاصة (الشركات والأكاديمية) في دلهي والمناطق المجاورة في الهند، تضمنت الدراسة بحثاً تجريبياً وصفيًا وكيميًا، وتم تحليل حجم عينة من (103) موظفا يعملون في القطاعات المالية وتكنولوجيا المعلومات والأكاديمية والتسويق، تم استخدام أخذ العينات العشوائية لهذا الغرض، وكانت النتائج أنّ العاملين من النساء في المنظمات الهندية يستخدمون التكامل والتنازل وتجنب الأنماط الشخصية في التعامل مع الصراع أما الذكور فقد استخدمت/اتبعت الهيمنة، وكان نفس الشيء ينطبق على جميع الموظفين مع زيادة العمر، بالإضافة إلى ذلك، وقد أوصت الدراسة بضرورة ابتكار المديرين أساليب في التعامل مع الصراع.

وأوضحت دراسة (Edwin Chigozie Nwokorie, 2017) بعنوان: "أثر النزاع التنظيمي على الأداء الوظيفي للموظف في فنادق مختارة (في لاغوس نيجيريا)"، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر النزاع التنظيمي على الأداء الوظيفي للموظف في فنادق مختارة (في لاغوس نيجيريا)، حيث بلغ مجتمع الدراسة 122 تم أخذ عينة تبلغ 110، تم إعداد استبيان من 61 نقطة باستخدام مقياس ليكرت لأربع نقاط لجمع البيانات، تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الاستدلالي وتم اختبار الفرضيات في إحصائيات مربع كاي، أظهرت النتائج أن المسؤوليات غير الواضحة وضعف نظام المكافآت وعدم وجود تماسك المجموعة؛ هي المسؤولة عن النزاعات التنظيمية مع ما يترتب على ذلك من أثر على الالتزام الوظيفي للموظف وجودة الخدمة ورضا العملاء والأداء التنظيمي والانتماء الوظيفي، في حين أنّ النتائج تولد التأثير على الرضا الوظيفي للموظفين والأداء الوظيفي، وبالتالي خلق نوايا دوران وتوليد مزيد من الصراع التنظيمي، ويوصي الباحثون في البحث على وجود آلية داعمة معززة من إدارة الموارد البشرية وإحباط عدم الثقة بين مجموعات العمل، الأمر الذي سيقبل من تأثير ضغوط العمل على الحالات النفسية، الكلمات الرئيسية: رضا الولاء، وأداء الموظف، ودوران الموظفين، وصناعة الفنادق، والصراع التنظيمي.

أما دراسة (2017, Beryl Akoth Olang) بعنوان: "تأثير الصراع التنظيمي على الأداء التنظيمي: دراسة حالة شركة ستي ما ساكو"، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير إدارة الصراع على الأداء التنظيمي لدى شركة سيماس اكو، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي / حيث كان مجتمع الدراسة جميع الكوادر من الإدارة العليا والموظفين العاملين وغيرهم من الموظفين على أساس غير رسمي، وقد بلغت عينة الدراسة 153 موظفا، كانت الاستبيانات المنظمة هي الطريقة المستخدمة لجمع البيانات استناداً إلى أسئلة البحث، أشارت نتائج الدراسة إلى أنّ أغلبية المشاركين (64.4%) وافقوا على أنّ التفاوض أثر على الأداء التنظيمي في ستيما ساكو، بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين التفاوض والأداء التنظيمي، كما وافق (71%) من المستجيبين على أن تدخل طرف ثالث يؤثر على أداء المنظمة، وبالمثل، أشارت الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين تدخل الطرف الثالث والأداء التنظيمي، لم تكن هناك علاقة إيجابية بين الاتصال وزيادة الأداء التنظيمي، وقد أوصت الدراسة لضرورة أن تركز إدارة ستيما ساكو المجتمع على زيادة الاستفادة من استراتيجيات إدارة الصراع مثل التفاوض والتمكين وغرس الولاء والانتماء والتدخل طرف ثالث لزيادة الأداء التنظيمي، ينبغي أن تكون الإدارة حساسة للصراعات وأن تنشئ قنوات اتصال فعالة لتسهيل تحسين إدارة الصراعات.

كما تناولت دراسة (Danish et al, 2015) بعنوان: " العلاقة بين الأداء الوظيفي والانغماس الوظيفي مع البروز الوظيفي للعاملين في قطاع التعليم- باكيتان "

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف سلوك الموظفين والأداء التنظيمي على الانغماس الوظيفي والبروز الوظيفي من خلال التنسيق السليم والوضع البيئي مريح في مكان العمل، واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي وأظهرت نتائج الدراسة:

وجود علاقة طردية قوية بين المتغير المستقل والتابع تظهر أحياناً بالإيجاب وأحياناً بالسلب، ووجود علاقة سلبية بين الانغماس الوظيفي والبروز الوظيفي، وجود علاقة إيجابية بين الانغماس الوظيفي والأداء الوظيفي

إما دراسة دوفي (Duffy et al., 2010) بعنوان: "الحاجة إلى وظيفة وعلاقتها بالانتماء الوظيفي لدى موظفي الدوائر - لآفغشى"

هدفت الدراسة إلى تناول الفرضية القائمة على أنه إذا كانت الحاجة إلى وظيفة معينة ترتبط إيجابياً بنتائج العمل وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

وجود علاقة قوية بين الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام المؤسسي وأن الانتماء الوظيفي يعتبر الرابط الرئيسي بين الحاجة إلى وظيفة معينة والشعور بالانسجام والسعادة

### الإطار النظري

استندت الدراسة على عدة مفاهيم أساسية ويمكن إبراز أهم المصطلحات التي تناولتها الدراسة:

**أولاً: الانتماء الوظيفي:** اكتسب الانتماء الوظيفي على مر الزمن أهمية كبيرة، لما يتضمنه من أثر إيجابي جراء إخلاص العامل تجاه عمله، وانعكاس ذلك على تقبل الفرد لقيم المؤسسة التي يعمل فيها أو رغبته القوية وجهده المتواصل في تحقيق أهدافها (فايزة، 2010).

تعددت تعريفات الانتماء الوظيفي، فقد عرّفه يوسف (2012) بأنها التزام الفرد بقيم ومبادئ يمارسها بحيث يظهر من خلالها حرصه على مؤسسته، تميزه بالأداء وانغماسه في العمل وتقانيه فيه، ونشر روح التعاون مع الآخرين لتحقيق أهداف المؤسسة. (يوسف عواد، 2012)

بينما تعرّف انتصار سلامه (2003)، الانتماء الوظيفي بأنه عبارة عن الانسجام والإحساس الإيجابي المتكون لدى العامل تجاه مؤسسته، والالتزام بقيمتها، والإخلاص لأهدافها، والارتباط معها، والحرص على عدم تركها، وبذل الجهد والافتخار بالانتماء إليها.

يقصد بالانتماء الوظيفي شعور الموظف بالمسؤولية تجاه أهداف ومهام المؤسسة التي يعمل بها، حيث يسعى إلى تحقيق تلك الأهداف بغض النظر عن القيمة المادية المتحققة منها؛ كما يتضمن مفهوم الانتماء الوظيفي المواقف الإيجابية التي يقوم بها الموظف عند القيام بالخدمات والمهام الموكلة إليه، حيث يُعد ذلك مؤشراً على رغبة الموظف في المحافظة على عضويته في المؤسسة (انتصار محمد طه سلامة، 2003).

**أهمية الانتماء الوظيفي:** إن الشعور بالانتماء من الحاجات المهمة؛ بل والضرورية للإنسان فهو يساعد على التوافق النفسي والصحة النفسية؛ كذلك يعد الشعور بالانتماء من الحاجات المهمة والضرورية للمجتمع فهو يدعم بناء وصياغة المجتمع ليكون مجتمعاً ناهضاً متماسكاً منتجاً، وبدونه أيضاً لا يمكن للفرد أن يدافع عن أمته أو يحميها أو يساهم

بإخلاص في بنائها، وبدونه أيضاً لا يمكن أن تكون أمة من الأمم أن تنهض أو يرتفع نجمها أو يعتز بها أبنائها أو يفتخرون بمجدها، أو يشعرون بالأمان على أرضها (كردي سميرة 2011).

كما أن الإحساس بالانتماء يؤدي إلى القضاء على أسباب التوتر والفرقة بين أفراد المجتمع، ويقضي على الطبقة الاجتماعية، ويشيع العدالة بين المجتمع الواحد، محققاً بذلك التماسك الاجتماعي الذي من خلاله يمكن لأي مجتمع أن يواجه مشكلاته الداخلية والخارجية وهو كل متحد (الهندي عبد المعين 2000).

في المقابل فإن ضعف الشعور بالانتماء لدى الأفراد في المجتمع يتسبب في مشكلات اجتماعية واقتصادية وسياسية ويظهر ذلك جلياً من خلال سلوكيات الأفراد في المجتمع (الهندي عبد المعين 2000).

يلاحظ في واقعنا الكثير من الناس في المظاهر الفردية، واهتمام الفرد وشعوره بالمسؤولية المقصورة على شخصيته وأسرته فحسب، وقلة الميل إلى التعاون مع الغير، وضعف الحماس نحو العمل في فريق متكامل لحل المشكلات والقضايا التي تمس المجتمع، والتي تشترك فيها المصالح العامة ونحو ذلك، وكلها شواهد على ضرورة جعلت قضية الشعور بالانتماء من أهم القضايا التي يجب أن يعتني بها المسؤولون والمربون خاصة (محفوظ محمد 2000).

أهمية الانتماء تكمن في جعل الفرد جزءاً من المجتمع الذي يبحث فيه عن سعادته وراحته، وجعله مواطناً صالحاً منتجاً مبادراً يعمل على إنجاز عمله بدافعية ودقة وإتقان، ويلعب الانتماء دوراً أساسياً في تماسك المجتمع من خلال انتماء أفراد، ويساعده على الرقي والنمو والتطور والترابط الاجتماعي الذي من خلاله يمكن لأي مجتمع أن يواجه مشكلاته الداخلية والخارجية وهو كل متحد (الهندي عبد المعين 2000).

**أبعاد الانتماء:** ولما كان مفهوم الانتماء يعد مفهوماً مركباً، ويتضمن العديد من الأبعاد وهي تتمثل في الآتي:

- 1- الهوية:** يسعى الانتماء إلى توطيد الهوية، وهي في المقابل دليل على وجوده؛ ومن ثم تبرز سلوكيات الأفراد كمؤشر للتعبير عن الهوية وبالتالي الانتماء.
- 2- الجماعة:** إنّ الروابط الانتمائية تؤكد على الميل نحو الجماعة، ويعبر عنها بتوحد الأفراد مع الهدف العام للجماعة التي ينتمون إليها، وتؤكد الجماعة على كل من التعاون والتكافل والتماسك والرغبة الوجدانية في المشاعر الدافئة للتوحد، وتعزز الجماعة كل من الميل إلى المحبة والتفاعل والاجتماعية وجميعها تسهم في تقوية الانتماء من خلال الاستمتاع بالتفاعل الحميم للتأكيد على التفاعل المتبادل.
- 3- الولاء:** الولاء جوهر الالتزام ويدعم الهوية الذاتية، ويقوي الجماعة ويركز على المسانحة ويدعو إلى تأييد الفرد لجماعته ويشير إلى مدى الانتماء إليها، كما أنه الأساس القوي الذي يدعم الهوية؛ إلا أنه في نفس اللحظة يعتبر الجماعة مسؤولة عن الاهتمام بكل حاجات أعضائها من الالتزامات المتبادلة للولاء بهدف الحماية الكلية.
- 4- الالتزام:** حيث التمسك بالنظم والمعايير الاجتماعية، وهنا تؤكد الجماعة على الانسجام والتناغم والإجماع؛ لذا فإنها تولد ضغوطاً فاعلة نحو الالتزام بمعايير الجماعة لإمكانية الإقبال والإذعان كآلية رئيسية لتحقيق الإجماع وتجنب النزاع.
- 5- الحاجة:** تعني الحاجة إلى الانضمام أو العشرة، وهي من أهم الدوافع الإنسانية الأساسية في تكوين العلاقات والروابط والصدقات، وتسير إلى مدى التعاطف الوجداني بين أفراد الجماعة، والميل إلى المحبة والعطاء والإيثار والتراحم بهدف التوحد مع الجماعة، وتنمي لدى الفرد تقديره لذاته وإدراكه لمكانته، وكذلك مكانة جماعته بين

الجماعات الأخرى، وتدفعه إلى العمل على الحفاظ على الجماعة وحمايتها لاستمرار بقائه أو تطورها، كما يشعر بفخر الانتساب إليها.

**6- الديمقراطية:** هي أحد أساليب التفكير والقيادة، وتشير إلى الممارسة والأقوال التي يرددها الفرد ليعبر عن إيمانه بعنصرين رئيسيين:

- 1- تقدير قدرات الفرد وإمكاناته مع مراعاة الفروق الفردية، وتكافؤ الفرص، والحرية الشخصية في التعبير عن الرأي في إطار النظام العام، وتنمية قدرات كل فرد بالرعاية الصحية، والتعليمية، والاجتماعية، والاقتصادية.
- 2- شعور الفرد بالحاجة إلى التفاهم والتعاون مع الغير، وإلى إن تتاح له الفرصة لنقد الآخرين، وتقبل نقد الآخرين بصدق ورحب، وأن يكون الانتخاب وسيلة اختيار القيادات، مع الالتزام باحترام النظم والقوانين، والتعاون مع الغير في وضع الأهداف والمخططات (خضر لطيفة 2000).

#### مكونات قيم الانتماء

تتكون قيم الانتماء من ثلاثة مستويات رئيسية هي المكون المعرفي والمكون الوجداني والمكون السلوكي: وترتبط بهذه المكونات المعايير التي تتحكم بمنهاج القيم وعملياتها وهي الاختيار والتقدير والفعل.

**أولاً: المكون المعرفي:** ومعياره "الاختيار" أي انتقاء القيمة من أبدال مختلفة بحرية كاملة بحيث ينظر الفرد للإرادى لا يشكل اختياراً يرتبط بالقيم ويعتبر لاختيار المستوي الأول في سلم الدرجات المؤدية إلى القيم ويتكون من ثلاث درجات أو خطوات متتالية هي:

- استكشاف الأبدال الممكنة.
- النظر في عواقب كل بديل.
- الاختيار الحر.

**ثانياً: المكون الوجداني:** ومعياره "التقدير" الذي ينعكس في التعلق بالقيمة والاعتزاز بها والشعور بالسعادة لاختيارها والرغبة في إعلانها على الملأ، ويعتبر التقدير المستوي الثاني في سلم الدرجات المؤدية إلى القيم.

**ثالثاً: المكون السلوكي ومعياره** "الممارسة والعمل" أو "الفعل" ويشمل الممارسة الفعلية للقيم أو الممارسة على نحو يتسق مع القيمة المنقاة على أن تتكرر الممارسة بصورة مستمرة في أوضاع مختلفة كلما ساحت الفرصة لذلك، وتعتبر الممارسة المستوي الثالث في سلم الدرجات المؤدية إلى القيم وتتكون من خطوتين متتاليتين هما: ترجمة القيمة إلى ممارسه وبناء نمط قيمى (الحاجز العمري 1999).

#### النظريات المفسرة للانتماء

**نظرية الحاجات:** يعد موضوع القوى الدافعة للسلوك الاجتماعى من الموضوعات المهمة في علم النفس وبعد منكوجل أول من أطلق على مصطلح الغرائز ويرى أن السلوك الاجتماعى لا يقوم على اعتبارات عقلية ولا على غرائز اجتماعية واحدة، وإنما على كثير من الغرائز التي تتكيف بالمواقف الاجتماعية وترتبط بعدة انفعالات تشكل القوى الدافعة لكل أنواع النشاط الاجتماعى. (McClelland, D. C. (1961).

وقد حاول العلماء تفسير أنواع للانتماء من خلال الحاجات وهم:

1- **نظرية موراي:** يرى موراي أن الإنسان لا يستطيع أن يظهر في عزلة عن مكانة أو حضارة الجماعة التي يكون فيها عضواً، وإن أي شخص هو في الأساس فرد اجتماعي أو جزء متبادل الاعتماد في نطاق التفاعل الإنساني وبالتالي تكون الحاجة إلى الانتماء واحدة من الحاجات التي قدمها موراي، ويشير موراي إلى أن الانتماء يعني الاقتراب والاستمتاع بالتعاون والتبادل مع حليف آخر له والإخلاص للصديق والولاء له والاحتفاظ به. (Murray, 1938).

2- **نظرية أرك فروم:** تذهب هذه النظرية إلى أن وجود الإنسان مرهون بإشباع عدد من الحاجات الإنسانية تنصدها الحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى الهوية خاصة بعد أن تمزقت لديه الوحدة الحيوانية بالطبيعة؛ لذا أصبح الانتماء وظيفة أساسية لخلاص الإنسان من هذه الأزمة الوجودية، ويرى فروم أن الحاجة إلى الانتماء هي التي تعمل على ظهور الشعائر الحزبية والطقوس الدينية لأنها تشير جميعها إلى شيء واحد وتؤكد وهو الحاجة إلى كيان أشمل يستمد منه الفرد الشعور بالقوة Brown, J.A.C., 1961

3- **نظرية ماسلو:** أكد أبراهام ماسلو في نظريته الهرمية للدوافع على حاجة الفرد إلى التقدير وتحقيق الذات والتي تمثل أرقى الحاجات الإنسانية، وجاءت في أعلى الهرم ولن تحقق إلا بعد أن يحقق الفرد حاجاته الأساسية المتمثلة في الحاجات (الفسولوجية والأمن والسلامة) التي احتلت قاعدة الهرم وسماها ماسلو الحاجات الدنيا، ثم تأتي الحاجة إلى الحب والانتماء في منتصف الهرم. (Maslow, 1954)

**علاقة هذه النظرية بالدراسة الحالية:** ترتبط هذه النظرية ارتباطاً مباشراً ووثيقاً بموضوع الدراسة الحالية:

حيث إن إشباع الحاجات الدنيا للإنسان تكون خطوة لإشباع الحاجات العليا، فإن نظرية ماسلو نظمت حاجات الإنسان في شكل هرمي متدرج والتي تبدأ بإشباع الحاجات الفسيولوجية من أكل وشرب.... الخ، والتي تكفل بقاء حياة الإنسان ثم يليه إشباع حاجات الأمن والأمان ثم يليه إشباع حاجات الحب والانتماء وهو موضوع البحث. وتخدم بصفة أساسية هذه النظرية لإشباع الحاجات الدنيا والتي تبدأ في الصدارة والتي تستحوذ على اهتمام الفرد وبذلك تخدم بصفة أساسية حالات النقص في الإنسان بهدف خفض التوتر الناشئ عن هذا النقص. كما أن هذه النظرية تتوافق مع هذه الدراسة حيث تشير إلى أن كلما استطاع الإنسان أن يشبع الحاجات الشخصية (الفسولوجية - الأمن) والحاجات الاجتماعية (الحب والانتماء - تقدير الذات) كلما كان متوافقاً مع بيناته ومنتمي إليها وبعيد عن المشاكل الاجتماعية والبيئية؛ بينما إذا لم يتم إشباع حاجاته وخاصة حاجة الحب والانتماء - وهو موضوع البحث - كلما ظهرت المشاكل الاجتماعية والبيئية موضوع هذا البحث.

**محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالمنظمة**

**محددات الانتماء الوظيفي وهي: بيئة العمل - العدالة التنظيمية - القيادة - التمكين الوظيفي.**

- **بيئة العمل:** هي التي تتضمن المكونات المادية الموجودة في المنظمة مثل تصميم المكاتب والتهوية والضوضاء ودرجه الحرارة والأدوات المكتبية.

**مكونات بيئة العمل تتكون من شقين:**

- **بيئة العمل المادية:** وتشمل التهوية والإضاءة والنظافة وضغط العمل وعدد ساعات العمل وفترات الراحة السائدة في مكان العمل داخل المنظمة، هذه الظروف ذات انعكاس وتأثير في سلامة وصحة العاملين في العمل وفاعلية أدائها.

- **بيئة العمل غير المادية:** وهي تشتمل على شقين مهمين وهما الجانب النفسي والجانب الاجتماعي وتشمل على المناخ الاجتماعي العام وطبيعته والروابط الاجتماعية والعلاقات الشمولية السائدة بين العاملين في مكان العمل والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين وهذه الجوانب لها انعكاسات اجتماعية ونفسية كبيرة على العمل والعاملين معاً.
- الثقافة التنظيمية في حين يمكن تعريفها بأنها: مجموعة من العادات والمعتقدات والأنماط السلوكية التي تتبناها مجموعة من الأفراد داخل منظمة معينة، والتي تؤثر في طريقة تفكيرهم، وتفاعلهم، وأدائهم في بيئة العمل وتُعتبر هذه الثقافة بمثابة الإطار الذي يحدد كيف يجب أن يتصرف الأفراد في المنظمة لتحقيق الأهداف المشتركة.
- **مقومات القيادة الإدارية**
- بما أن القيادة الإدارية هي تفاعل اجتماعي؛ فلا يمكن لأي منا أن يكون قائداً بمفرده، فعملية القيادة لا تقوم إلا إذا وجد من يقود ومن يُقادون وهدف مشترك مطلوب بتحقيقه في إطار مواقف معينة يمارس القائد فيه تأثيره على الجماعة.
- محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالعاملين والمنظمة معا: الاتصال - الثقافة التنظيمية - التدريب - الانغماس الوظيفي - الإبداع الوظيفي - الالتزام الوظيفي - الرضا الوظيفي.
- محددات الانتماء الوظيفي من المنظور الاجتماعي والبيئي للمنظمة.
- المشكلات الاجتماعية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي:**
- الاغتراب الوظيفي.
- الرغبة في ترك العمل.
- الاحتراق الوظيفي.
- الصراع التنظيمي.
- ضغوط العمل.
- الصمت الوظيفي.
- الاغتراب الوظيفي: عرفه حسنين (2014) بأنه محصلة عدم التوازن بين شخصية الفرد وبين البيئة بيئة العمل المادية والاجتماعية.
- ترك العمل: أشار (Park et al 2016) إلى أن ميل الموظفين إلى ترك وظائفهم الحالية والبحث عن عمل بديل هو مصدر قلق رئيسي للمؤسسات ويمكن أن تؤدي معدلات الدوران المرتفعة إلى تعطيل الأداء الداخلي للمؤسسة وتحمل تكاليف كبيرة، بسبب النفقات الإضافية اللازمة لتجنيد واختيار وتدريب أعضاء جدد.
- الاحتراق الوظيفي.
- **مظاهر حدوث الاحتراق الوظيفي:** يمكن الاستدلال على حدوث الاحتراق الوظيفي من الأعراض التالية: الشعور بالإرهاك النفسي والجسمي المؤدي لفقدان الطاقة النفسية، أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وفقدان الشعور بتقدير الذات والاتجاه السلبي نحو العمل، وفقدان الدافعية والنظرة السلبية للذات، والإحساس باليأس، والعجز، والفشل.
- **مصادر ضغوط العمل:** وهناك عدة مصادر لضغوط العمل مثل:

- عبء العمل وصراع الدور البيئية الفيزيقية للعمل والعوائد المادية غير المناسبة وعدم المرونة في ساعات العمل وضعف التحكم في بيئة العمل، وضغوط الوقت، وغموض الدور، والمسؤولية.

- الصمت الوظيفي: غالباً ما يكون لدى العاملين أفكار ومعلومات وآراء بنّاءة لتحسين عمل المؤسسات وأحياناً يعبر هؤلاء عن أفكارهم وأحياناً أخرى لا يعبرون عن أفكارهم ويمارسوا الصمت ويحجبوا أفكارهم وآرائهم ومعلوماتهم.
- وعندما يختار معظم العاملين في المؤسسة عدم التعبير عن أفكارهم وآرائهم فيما يتعلق بالمسائل الخاصة بالعمل والاحتفاظ بها يصبح الصمت سلوكاً جماعياً ويشار إليه باسم الصمت الوظيفي.
- لذا ويعرف بأنه المواقف التي يحجب فيها العاملون المعلومات التي قد تفيد المؤسسة التي هم جزء منها.

### محددات الانتماء الوظيفي من منظور بيئي:

#### 1. البيئة الفيزيائية للمكان:

- الراحة والأمان: البيئة المادية في مكان العمل، مثل جودة الهواء، الإضاءة، التهوية، ودرجة الحرارة، تؤثر بشكل كبير على رضا الموظف. بيئة عمل مريحة وآمنة تعزز الانتماء الوظيفي لأنها تساهم في رفاهية الموظف.
- التصميم الداخلي للمكاتب: تصميم المكاتب وترتيبها، مثل وجود أماكن مريحة للاجتماعات، المساحات الشخصية، وتوفير الأدوات المناسبة، كلها عوامل تساهم في تعزيز شعور الموظف بالراحة والانتماء.
- توافر الموارد: وجود الموارد اللازمة (التكنولوجيا، المعدات، الأدوات) بشكل كافٍ يساهم في قدرة الموظف على أداء مهامه بكفاءة، مما يعزز انتمائه للمنظمة.

#### 2. البيئة الاجتماعية والتفاعلات داخل المنظمة:

- العلاقات الاجتماعية: التفاعلات الإيجابية بين الزملاء، ورؤساء العمل، وبقية العاملين في المنظمة تساهم في تعزيز مشاعر الانتماء. العلاقات الجيدة تؤدي إلى بيئة عمل تشجع على التعاون والدعم المتبادل، مما يعزز الشعور بالانتماء.
- الثقافة التنظيمية: ثقافة المنظمة تعتبر من المحددات الأساسية للانتماء الوظيفي. إذا كانت المنظمة تشجع على التواصل المفتوح، والاحترام المتبادل، وتعزيز القيم الإيجابية، فإن الموظفين سيشعرون بالانتماء والولاء لها.
- القيادة والإدارة: أسلوب القيادة في المنظمة، مثل الدعم والتحفيز الذي يقدمه القادة، له تأثير كبير في تعزيز الانتماء الوظيفي. القائد الذي يقدر موظفيه ويعترف بمساهماتهم يبني علاقة قوية مع موظفيه تعزز انتماءهم.
- العدالة التنظيمية: الشعور بالعدالة في التعامل داخل المنظمة (كالعدالة في توزيع الأعباء، المكافآت، الترقيات) يعزز من الانتماء الوظيفي. الموظفون يشعرون بالارتباط بالمنظمة عندما يتعاملون مع قيادتها على قدم المساواة وبمهنية.

#### 3. البيئة الثقافية والتنظيمية:

- قيم المنظمة: إذا كانت قيم المنظمة تتوافق مع قيم الموظفين الشخصية، فإن ذلك يعزز الانتماء الوظيفي. القيم مثل الالتزام بالجودة، الابتكار، والمسؤولية الاجتماعية تؤثر في شكل انتماء الأفراد.
- الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية: المنظمات التي تتبنى ممارسات مستدامة ومسؤولية اجتماعية تجذب الموظفين الذين يشاركون نفس القيم. الموظفون يشعرون بالفخر بالانتماء لمنظمات تهتم بالمجتمع والبيئة.
- المرونة في العمل: نتيج البيئات التي تعطي الموظفين حرية أكثر في كيفية وأين يعملون (مثل العمل عن بُعد أو ساعات العمل المرنة) شعوراً أكبر بالانتماء والتقدير، مما يعزز من التزامهم تجاه المنظمة.

#### 4. الدعم البيئي الخارجي:

- الظروف الاقتصادية: البيئة الاقتصادية العامة لها تأثير على الانتماء الوظيفي. إذا كانت البيئة الاقتصادية متقلبة أو غير مستقرة، قد يشعر الموظفون بعدم الأمان مما يؤثر سلباً على انتمائهم للمنظمة.
- التغيرات التكنولوجية: التكيف مع التغيرات التكنولوجية في بيئة العمل يتطلب استثماراً في تدريب الموظفين وتوفير أدوات حديثة تتيح لهم أداء عملهم بشكل أفضل. ذلك يساهم في تعزيز شعور الموظف بالانتماء والولاء.
- الضغوط المجتمعية: التغيرات الاجتماعية مثل الحركات الثقافية أو الاجتماعية يمكن أن تؤثر في مدى ارتباط الموظفين بالمنظمات التي يعملون بها. إذا كانت المنظمة متوافقة مع هذه التحولات الاجتماعية والثقافية، فإنها يمكن أن تحسن انتماء موظفيها.

#### 5. البيئة التنظيمية والهيكل التنظيمي:

- الهيكل التنظيمي: الهيكل التنظيمي للمنظمة يلعب دوراً مهماً في تحديد علاقة الموظف بالمنظمة. الهيكل المسطح يعزز من الانتماء لأنه يقلل من الفجوات بين الموظفين والإدارة ويسهم في تحسين التواصل.
  - الشفافية في التواصل: وجود بيئة عمل تشجع على الشفافية والتواصل الفعال بين جميع مستويات المنظمة يعزز من انتماء الموظفين. الموظف الذي يشعر أنه جزء من عملية اتخاذ القرار يكون أكثر ارتباطاً بالمنظمة.
- #### 6. التحفيز والمكافآت:

- برامج التحفيز والمكافآت: توفير الحوافز المناسبة مثل المكافآت المالية، التقدير العلني، والفرص الترفيهية أو التدريبية، يعزز من مشاعر الانتماء. هذه الحوافز تشجع الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم في العمل.
- التطور الوظيفي والتدريب: بيئة العمل التي توفر الفرص للتعلم والنمو المهني تمنح الموظفين شعوراً بالاستثمار في مستقبلهم داخل المنظمة، مما يعزز ارتباطهم بها.

**ثانياً: مصلحة الضرائب:** في عام 1894، تم إنشاء "إدارة الضرائب" لتكون مسؤولة عن جمع الضرائب في مصر، وهي كانت النواة الأولى لمصلحة الضرائب في بداية القرن العشرين، بدأ النظام الضريبي المصري يتطور بشكل أكبر، مع تنظيم قوانين جديدة لتحديد كيفية فرض الضرائب على الدخل والأرباح في العشرينات والثلاثينات، بدأت مصلحة الضرائب في تنظيم التحصيل الضريبي بشكل أكثر دقة، واستخدام الطرق الحديثة في جمع الضرائب. بعد ثورة 23 يوليو 1952، شهدت مصر العديد من الإصلاحات الهيكلية في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع المالي. في هذا الإطار، تم تأسيس "مصلحة الضرائب المصرية" بشكل رسمي كأداة لتنفيذ السياسة الضريبية للدولة. شهدت هذه الفترة تعديلاً في النظام الضريبي المصري، مع إدخال أنواع جديدة من الضرائب مثل ضريبة القيمة المضافة. في السنوات الأخيرة، ومع التحولات الاقتصادية التي شهدتها مصر، تم تطوير وتحديث أنظمة التحصيل الضريبي، بما في ذلك تطبيق الأنظمة الإلكترونية للتحصيل والتسجيل الضريبي.

مع إصدار قانون الضريبة على القيمة المضافة في عام 2016، تم إدخال تغييرات كبيرة في هيكل النظام الضريبي المصري.

كما تم تطبيق نظم التحصيل الإلكتروني عبر الإنترنت لتسهيل الإجراءات وتقليل الفساد، بما في ذلك التصريح الضريبي الإلكتروني.

مصلحة الضرائب المصرية هي الهيئة المسؤولة عن جمع الضرائب في جمهورية مصر العربية وتتبع وزارة المالية، تسعى المصلحة إلى تقديم خدمات ضريبية متطورة تعمل على تحقيق الالتزام الطوعي للمجتمع الضريبي؛ بهدف تمويل موازنة الدولة لدعم خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتابعة إلى المعهد القومي للتدريب الضريبي. وتعتبر الضرائب من أهم وأقدر مصادر الإيرادات العامة في الدولة إذ عرفت المجتمعات البشرية طرقاً عديدة لدفع الضريبة، فإذا كان للدولة مطلق السيادة على إقليمها في مجال فرض الضرائب جبراً من المكلفين بها تحقيقاً للنفع العام فإن مقتضيات العولمة الاقتصادية وانسياب حركة التجارة الدولية أدت إلى تشابك مصالح الدولة وتعدد أنواع الضرائب المفروضة على الثروة والدخل، ولذلك سعت الدولة لفرض الضرائب على الأفراد بطرق عديدة لتسهيل جمعها وصرفها للصالح العام للدولة دون تبذير أو إسراف (عبد القادر مهداوي 2015).

### منهج البحث وإجراءاته

ينتمي هذا البحث إلي نمط الدراسة الوصفية التحليلية لكونها أنسب أنواع الدراسات الملائمة لطبيعة موضوع الدراسة والتي تهدف إلي التعرف على محددات الانتماء الوظيفي وانعكاساته على البعد الاجتماعي والبيئي لدى عينة من موظفي مصلحة الضرائب؛ لذلك استعان الباحثون بأسلوب المنهج الوصفي بما في ذلك الكتب والدوريات والرسائل العلمية ذات العلاقة المباشرة بمحددات الانتماء الوظيفي وأيضاً تحليل البيانات التي يقوم الباحثون بجمعها من خلال الاستبيان (عينة البحث) والتي أفزّت بوجود المشاكل الاجتماعية والبيئية موضوع الدراسة. **مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع البحث في المركز الضريبي لكبار الممولين البالغ عددهم 600، ولقد قام الباحثون وتم أخذ عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وتم احتساب عددها طبقاً للمعادلة الآتية فبلغت 234.

$$n = \frac{N x P((1 - P))}{\left[ (N - 1) x \frac{d^2}{z^2} \right] + p(1 - P)}$$

حيث إن: N: حجم المجتمع

n: عينة الدراسة عندما يكون السحب بإرجاع والمجتمع كبير

$Z^2_{\alpha/2}$ : القيمة الجدولية تحت المنحنى المعتدل وعند مستوى خطأ (0.05) وهي 1.96

P: نسبة توافر الخاصية (0.50) Q: النسبة المكملة أي أن (Q=1-P)

d: درجة الخطأ المسموح بها في عينة الدراسة وقد تم افتراضها من قبل الباحثون (0.05)

وقام الباحثون بتوزيع الاستمارات على عينة الدراسة، ثم جمعها ومراجعتها للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها لإدخال البيانات والتحليل الإحصائي، وترميز المتغيرات والبيانات ثم تفرغها بالحاسب الآلي وفقاً لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

**الصدق والثبات:** في البداية قام الباحثون بتحديد درجة الثبات والمصدقية للدراسة، حيث يقصد بالصدق أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه، وقد قام الباحثون بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق. الاتساق الداخلي: حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل عبارة بالبعد المنتمية إليه، كما يقصد بالثبات أن يعطي الاستبيان نفس النتائج لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أنّ ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على

الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تحقق الباحثون من ثبات استبيان الدراسة من خلال: معامل ألفا كرونباخ وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم (1).

**جدول (1) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان**

| معامل ألفا كرونباخ | عدد الفقرات | البعد   |
|--------------------|-------------|---|
| 0.691              | 4           | محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالمنظمة               |
| 0.604              | 6           | محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالعاملين والمنظمة معا |
| 0.828              | 8           | المشكلات الاجتماعية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي      |
| 0.747              | 4           | المشكلات البيئية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي         |
| 0.880              | 22          | الإجمالي  |

أظهرت النتائج الموضحة في جدول (1) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة حيث تراوحت قيمها بين (0.604، 0.930)، وبذلك يكون الاستبيان في صورته النهائية وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على ثقة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

#### الاختبارات الإحصائية المستخدمة:

- 1- اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's alpha لقياس ثبات وصدق محتوى استبيان الدراسة.
  - 2- التكرار والنسبة لمعرفة خصائص عينة الدراسة.
  - 3- المتوسط والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية لمعرفة اتجاه آراء عينة الدراسة.
  - 4- تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفرق بين آراء عينة الدراسة طبقاً للبيانات الشخصية (الوظيفة - المؤهل الدراسي).
  - 5- معامل الارتباط البسيط لبيرسون Simple Correlation coefficient لمعرفة قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة.
  - 6- تحليل الانحدار البسيط Simple regression analysis لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
- منهج الدراسة:** استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث تعتمد الدراسة على مصدرين أساسيين للبيانات أولهما البيانات الثانوية المنشورة في جهاتها المختلفة مثل: الدراسات والأبحاث والتقارير والدوريات المنشورة وغير المنشورة في الجهات العلمية والبحثية المختلفة المرتبطة بموضوع الدراسة، وثانيهما البيانات الأولية والتي سوف يتم الحصول عليها من واقع دراسة ميدانية لعينة عشوائية.

## نتائج الدراسة

الإجابة على تساؤلات الدراسة:

- الإجابة على التساؤل الأول: ما محددات الانتماء الوظيفي طبقاً لآراء عينة الدراسة؟  
للإجابة على هذا التساؤل استخدم الباحثون المتوسط والانحراف المعياري والأهمية النسبية واختبارات والجدول رقم (2) و(3) يوضح ذلك:

جدول رقم (2): آراء عينة الدراسة في محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالمنظمة (ن=234)

| العبارة  | المتوسط<br>المرجح | الانحراف<br>المعياري | معامل<br>الاختلاف | الأهمية<br>النسبية | الاتجاه | قيمة ت  |
|--|-------------------|----------------------|-------------------|--------------------|---------|---------|
| بيئة العمل هي المحيط الذي يعمل فيه الأشخاص وتؤثر على الانتماء الوظيفي  | 2.70              | 0.65                 | 24.07             | 90.00              | موافق   | **8.79  |
| توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والعدالة التنظيمية وهي درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات              | 2.84              | 0.42                 | 14.79             | 94.67              | موافق   | **18.33 |
| توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والقيادة وهي قدرة تأثير شخص ما على الآخرين.  | 2.65              | 0.62                 | 23.40             | 88.33              | موافق   | **7.89  |
| التمكين هو ممارسة تحفيزية تهدف إلى زيادة الأداء من خلال زيادة فرص المشاركة في صنع القرار ويؤثر على الانتماء الوظيفي. | 2.71              | 0.58                 | 21.40             | 90.33              | موافق   | **10.16 |
| المتوسط العام  | 2.73              | 0.41                 | 15.02             | 91.00              | موافق   | **14.66 |

### \*\*دالة عند 0.01

يتضح من بيانات الجدول السابق أن أغلبية عينة الدراسة توافق على محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالمنظمة بدرجة مرتفعة وأكد ذلك قيمة المتوسط العام التي بلغت (2.73) وأهمية نسبية 91.00%، وقيمة متوسط العبارات الدالة على محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالمنظمة التي تتراوح بين (2.65، 2.84)، وأهمية نسبية تراوحت بين (88.33% 94.67%) ودلالة قيم ت عند مستوى 0.01 والتي تراوحت بين (7.89، 18.99)، فنرى أغلبية عينة الدراسة أن محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالمنظمة تمثلت في بيئة العمل - العدالة التنظيمية - القيادة - التمكين وأن جميع هذه المحددات تؤثر على الانتماء الوظيفي، كما أن أغلبية عينة الدراسة يروا أن بيئة العمل هي المحيط الذي يعمل فيه الأشخاص، وأن العدالة التنظيمية هي درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات، كما أن القيادة هي قدرة تأثير شخص ما على الآخرين والتمكين هو ممارسة تحفيزية تهدف إلى زيادة الأداء من خلال زيادة فرص المشاركة في صنع القرار..

جدول رقم (3) آراء عينة الدراسة في محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالعاملين والمنظمة معا (ن=234)

| العبارة  | المتوسط<br>المرجح | الانحراف<br>المعياري | معامل<br>الاختلاف | الأهمية<br>النسبية | الاتجاه | قيمة ت  |
|--|-------------------|----------------------|-------------------|--------------------|---------|---------|
| الاتصال هو عملية انتقال وتبادل المعلومات ويؤثر على الانتماء الوظيفي  | 2.58              | 0.67                 | 25.97             | 86.00              | موافق   | **5.62  |
| التدريب هو البرامج التي تهدف إلى تزويد العاملين بالمعلومات والمهارات اللازمة لتقوية فرص التطوير ويؤثر على الانتماء الوظيفي   | 2.56              | 0.70                 | 27.34             | 85.33              | موافق   | **4.92  |
| توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والانغماس الوظيفي الذي يعني حالة من الارتباط الإيجابي بالعمل تتسم بالحيوية والتفاني في العمل | 2.90              | 0.39                 | 13.45             | 96.67              | موافق   | **22.23 |
| العلاقات الاجتماعية تتأثر بالاتصال الوظيفي للعاملين.   | 2.48              | 0.75                 | 30.24             | 82.67              | موافق   | **3.04  |
| الانتماء الوظيفي يؤثر على الإبداع الوظيفي للعاملين وهو القدرة على ابتكار منتج أو خدمة أو فكرة.                               | 2.92              | 0.32                 | 10.96             | 97.33              | موافق   | **28.39 |
| توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي وهو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله.                   | 2.93              | 0.25                 | 8.53              | 97.67              | موافق   | **36.39 |
| المتوسط العام  | 2.73              | 0.32                 | 11.72             | 91.00              | موافق   | **19.04 |

### \*\*دالة عند 0.01

يتضح من بيانات الجدول السابق أن أغلبية عينة الدراسة توافق على محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالعاملين بدرجة مرتفعة وأكد ذلك قيمة المتوسط العام التي بلغت (2.73) وبأهمية نسبية 91.00%، وقيمة متوسط العبارات الدالة على محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالعاملين التي تتراوح بين (2.48، 2.93)، وبأهمية نسبية تراوحت بين (82.67%، 97.67%) ودلالة قيم ت عند مستوى 0.01 والتي تراوحت بين (3.04، 36.39)، فترى أغلبية عينة الدراسة أن الاتصال هو عملية انتقال وتبادل المعلومات ويؤثر على الانتماء الوظيفي، وأن التدريب هو البرامج التي تهدف إلى تزويد العاملين بالمعلومات والمهارات اللازمة لتقوية فرص التطوير ويؤثر على الانتماء الوظيفي، كما أنه توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والانغماس الوظيفي الذي يعني حالة من الارتباط الإيجابي بالعمل تتسم بالحيوية والتفاني في العمل، كما أن العلاقات الاجتماعية تتأثر بالاتصال الوظيفي للعاملين، وأن الانتماء الوظيفي يؤثر على الإبداع الوظيفي للعاملين (الإبداع الوظيفي هو القدرة على ابتكار منتج أو خدمة أو فكرة)، كما توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي وهو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله.

**الإجابة على التساؤل الثاني: ما تأثير الانتماء الوظيفي على العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل طبقاً لآراء عينة الدراسة؟**

للإجابة على هذا التساؤل استخدم الباحثون المتوسط والانحراف المعياري والأهمية النسبية واختبار ت والجدول التالي رقم (4) يوضح ذلك

**جدول رقم (4) آراء عينة الدراسة في المشكلات الاجتماعية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي (ن=234)**

| العبارة   | المتوسط<br>المرجح | الانحراف<br>المعياري | معامل<br>الاختلاف | الأهمية<br>النسبية | الاتجاه   | قيمة ت   |
|---|-------------------|----------------------|-------------------|--------------------|-----------|----------|
| توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والاعتزاز الوظيفي وهو شعور الفرد بعدم الانتماء وفقدان الثقة.  | 2.85              | 0.45                 | 15.79             | 95.00              | موافق     | **97.17  |
| توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي وترك العمل هو قرار الموظف مغادرة مؤسسته بناء على نيته وضبطه الذاتي.   | 2.85              | 0.42                 | 14.74             | 95.00              | موافق     | **102.99 |
| توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والاحترق الوظيفي ويعني إفراط الفرد في استخدام طاقاته حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائد عن قدراته.                           | 2.51              | 0.69                 | 27.49             | 83.67              | موافق     | **55.73  |
| توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والصراع الوظيفي وهو ظاهرة سلوكية إنسانية يسعى فيها الإنسان للمحافظة على مصالحه من خلال إلحاق الضرر أو التخلص من الأطراف الأخرى. | 2.35              | 0.78                 | 33.19             | 78.33              | موافق     | **45.85  |
| توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي وضغوط العمل ويعني عدم التوافق بين القدرات الفردية للعامل ومتطلبات العمل.  | 2.54              | 0.70                 | 27.56             | 84.67              | موافق     | **55.59  |
| توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والصمت الوظيفي وهو المواقف التي يحجب فيها العاملون المعلومات التي تفيد المؤسسة.   | 2.76              | 0.53                 | 19.20             | 92.00              | موافق     | **78.99  |
| يمكن التعرف على أثر الانتماء الوظيفي على البعد الاجتماعي في العمل.  | 2.37              | 0.76                 | 32.07             | 79.0               | موافق     | **47.68  |
| الانتماء الوظيفي يعالج المشكلات الاجتماعية داخل العمل.  | 2.09              | 0.84                 | 40.19             | 69.67              | الى حد ما | **37.99  |
| المتوسط العام   | 2.54              | 0.45                 | 17.72             | 84.67              | موافق     | **86.91  |

\*\*دالة عند 0.01

يتضح من بيانات الجدول السابق أنّ أغلبية عينة الدراسة توافق على وجود مشكلات اجتماعية ترتبط بعدم الانتماء الوظيفي بدرجة مرتفعة وأكد ذلك قيمة المتوسط العام التي بلغت (2.54) وبأهمية نسبية 84.67%، وقيمة متوسط العبارات الدالة على المشكلات الاجتماعية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي التي تتراوح بين (2.09، 2.85)، وبأهمية نسبية تراوحت بين (69.67%، 95.0%) ودلالة قيم ت عند مستوى 0.01 والتي تراوحت بين (37.99، 102.99)، فترى أغلبية عينة الدراسة أنّ الانتماء الوظيفي يعالج المشكلات الاجتماعية داخل العمل، ومن المشكلات الاجتماعية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي:

- الاغتراب الوظيفي وهو شعور الفرد بعدم الانتماء وفقدان الثقة، وترك العمل هو قرار الموظف مغادرة مؤسسته بناء على نيته وضبطه الذاتي.
- الاحتراق الوظيفي والذي يحدث نتيجة إفراط الفرد في استخدام طاقاته حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائد عن قدراته.
- الصراع الوظيفي وهو ظاهرة سلوكية إنسانية يسعى فيها الإنسان للمحافظة على مصالحه من خلال إلحاق الضرر أو التخلص من الأطراف الأخرى.
- ضغوط العمل ويعني عدم التوافق بين القدرات الفردية للعامل ومتطلبات العمل.
- والصمت الوظيفي وهو المواقف التي يحجب فيها العاملون المعلومات التي تفيد المؤسسة.
- ويتضح مما سبق أن الانتماء الوظيفي يؤثر على العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل فكلما تواجد الانتماء الوظيفي اختفت المشاكل الاجتماعية داخل بيئة العمل وكلما تواجد عدم الانتماء الوظيفي ظهرت المشاكل الاجتماعية من صراع وظيفي - صمت وظيفي - احتراق وظيفي اغتراب وظيفي وضغوط وظيفية، ويمكن ترتيب المشكلات من حيث قوة تأثيرها بالانتماء الوظيفي:

#### الاغتراب الوظيفي.

#### ترك العمل

#### الصمت الوظيفي.

#### ضغوط العمل

#### الاحتراق الوظيفي

#### الصراع الوظيفي

الإجابة على التساؤل الثالث: ما تأثير الانتماء الوظيفي على قضايا البيئية المعاصرة طبقاً لآراء عينة الدراسة؟  
للإجابة على هذا التساؤل استخدم الباحثون المتوسط والانحراف المعياري والأهمية النسبية واختبارات والجدول التالي رقم (5) يوضح ذلك

**جدول رقم (5) آراء عينة الدراسة في المشكلات البيئية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي (ن=234)**

| العبارة  | المتوسط<br>المرجح | الانحراف<br>المعياري | معامل<br>الاختلاف | الأهمية<br>النسبية | الاتجاه | قيمة ت  |
|--|-------------------|----------------------|-------------------|--------------------|---------|---------|
| يمكن التعرف على أثر الانتماء الوظيفي على البعد البيئي.   | 2.48              | 0.72                 | 29.03             | 82.67              | موافق   | **52.31 |
| توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي وزيادة التلوث البيئي المادي (إلقاء القمامة - زيادة المدخنين - زيادة المخلفات البشرية). | 2.59              | 0.74                 | 28.57             | 86.33              | موافق   | **53.61 |
| توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والتلوث البيئي غير المادي (التلوث البصري - التلوث السمعي - انتشار الكلام البذيء).      | 2.66              | 0.67                 | 25.19             | 88.67              | موافق   | **60.67 |
| الانتماء الوظيفي يعالج المشكلات البيئية داخل العمل.  | 2.41              | 0.72                 | 29.88             | 80.33              | موافق   | **51.25 |
| المتوسط العام  | 2.53              | 0.54                 | 21.37             | 84.33              | موافق   | **72.03 |

\*\*دالة عند 0.01

يتضح من بيانات الجدول السابق أن أغلبية عينة الدراسة توافق على وجود مشكلات بيئية مرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي بدرجة مرتفعة وأكد ذلك قيمة المتوسط العام التي بلغت (2.53) وبأهمية نسبية 84.33%، وقيمة متوسط العبارات الدالة على المشكلات البيئية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي التي تتراوح بين (2.41، 2.66)، وبأهمية نسبية تراوحت بين (80.33%، 88.68%) ودلالة قيم ت عند مستوى 0.01 والتي تراوحت بين (51.25، 72.03)، فتري أغلبية عينة الدراسة أن المشكلات البيئية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي تتمثل في التلوث البيئي المادي (إلقاء القمامة - زيادة المدخنين - زيادة المخلفات لنشاط البشرية)، والتلوث البيئي غير المادي (التلوث البصري - التلوث السمعي - انتشار الكلام البذيء)، حيث أن التلوث يحدث نتيجة عدم الانتماء الوظيفي لبيئة العمل وإن وجود انتماء وظيفي يعالج المشكلات البيئية داخل العمل.

ويتضح مما سبق أن توافر الانتماء الوظيفي يقلل من المشكلات البيئية مثل التلوث المادي وغير المادي ويعالج قضايا البيئية المعاصرة.

**الإجابة على التساؤل الرابع: هل هناك علاقة تأثيرية بين الانتماء الوظيفي والبعد الاجتماعي والبيئي لدى عينة من موظفي مصلحة الضرائب؟**

للإجابة على هذا التساؤل استخدم الباحثون معامل الارتباط البسيط Simple Correlation coefficient بين المتغيرات والذي من خلاله يتم تحديد وجود علاقة من عدمها واتجاهها ودلالة الارتباط، وتحليل الانحدار البسيط simple regression analysis.

**جدول (6) معامل الارتباط ومستوى الدلالة بين الانتماء الوظيفي وكل من البعد الاجتماعي والبيئي**

| الانتماء الوظيفي (متغير مستقل) |                     | المتغيرات                    |
|--------------------------------|---------------------|------------------------------|
| مستوى الدلالة                  | قيمة معامل الارتباط |                              |
| 0.01                           | 0.815               | البعد الاجتماعي (متغير تابع) |
| 0.01                           | 0.807               | البعد البيئي (متغير تابع)    |

\*\*دالة عند 0.01

يتضح من بيانات الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الانتماء الوظيفي وكلا من البعد الاجتماعي والبعد البيئي لدى عينة من موظفي مصلحة الضرائب عند مستوى دلالة 0.01، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط على الترتيب (0.815، 0.807).

**جدول (7) نتائج تحليل انحدار الانتماء الوظيفي على كلا من البعد الاجتماعي والبعد البيئي**

| المتغير         | معامل الانحدار   | قيمة ت | قيمة ف  | معامل الارتباط | معامل التحديد |
|-----------------|------------------|--------|---------|----------------|---------------|
| البعد الاجتماعي | الثابت           | 0.289- | *2.15   | 0.815          | 0.664         |
|                 | الانتماء الوظيفي | 0.524  | **21.43 |                |               |
| البعد البيئي    | الثابت           | 0.656- | **4.20  | 0.807          | 0.652         |
|                 | الانتماء الوظيفي | 0.593  | **20.84 |                |               |

\*\*دالة عند 0.01

ينضح من بيانات الجدول السابق:

- معنوية نموذج الانحدار عند مستوى دلالة 0.01، مما يدل على جودة توفيق المتغيرات لنموذج الانحدار وأن المتغير المستقل الداخل في النماذج (الانتماء الوظيفي) ذات تأثير معنوي على المتغير التابع البعد الاجتماعي والبعد البيئي؛ حيث أن الانتماء الوظيفي يفسر التغيرات الحادثة في البعد الاجتماعي والبعد البيئي بنسبة 66.4%، 65.2% على الترتيب وأن التغير الحادث في مستوى البعد الاجتماعي بمقدار الوحدة يرجع إلى التغير في الانتماء الوظيفي بمقدار 0.524، والتغير الحادث في البعد البيئي بمقدار الوحدة يرجع للتغير في الانتماء الوظيفي بمقدار 0.593.

- ومما سبق اتضح وجود علاقة تأثيرية بين الانتماء الوظيفي والبعد الاجتماعي والبيئي لدى عينة من موظفي مصلحة الضرائب بمعنى كلما توفر الانتماء الوظيفي توفر معه البعد الاجتماعي والبيئي بسلوكيات إيجابية وعدم ظهور مشاكل.

### النتائج العامة للدراسة

#### نتائج خاصة بمتغيرات الدراسة:

فقد حدد الباحثون أربع متغيرات، أولها محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالمنظمة، محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالعاملين والمنظمة، المشكلات الاجتماعية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي، المشكلات البيئية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية التي أجراها الباحثون ما يلي:

#### نتائج خاصة بمحددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالمنظمة:

- أن محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالمنظمة تمثلت في بيئة العمل - العدالة التنظيمية- القيادة - التمكين وأن جميع هذه المحددات تؤثر على الانتماء الوظيفي.
- أن بيئة العمل هي المحيط الذي يعمل فيه الأشخاص، وأن العدالة التنظيمية هي درجة تحقيق المساواة والنزاهة في الحقوق والواجبات.
- القيادة هي قدرة تأثير شخص ما على الآخرين، والتمكين هو ممارسة تحفيزية تهدف إلى زيادة الأداء من خلال زيادة فرص المشاركة في صنع القرار.

### نتائج خاصة بمحددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالعاملين والمنظمة معا:

- الاتصال هو عملية انتقال وتبادل المعلومات ويؤثر على الانتماء الوظيفي.
- التدريب هو البرامج التي تهدف إلى تزويد العاملين بالمعلومات والمهارات اللازمة لتقوية فرص التطوير ويؤثر على الانتماء الوظيفي.
- توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والانغماس الوظيفي الذي يعني حالة من الارتباط الإيجابي بالعمل تتسم بالحيوية والتفاني في العمل.
- أن العلاقات الاجتماعية تتأثر بالاتصال الوظيفي للعاملين، وأن الانتماء الوظيفي يؤثر على الإبداع الوظيفي للعاملين (الإبداع الوظيفي هو القدرة على ابتكار منتج أو خدمة أو فكرة).
- توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي وهو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله.

### نتائج خاصة بالانتماء الوظيفي على العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل

- أن الانتماء الوظيفي يعالج المشكلات الاجتماعية داخل العمل، وأنه يؤثر على العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل فكلما تواجد الانتماء الوظيفي اختفت المشاكل الاجتماعية داخل بيئة العمل وكلما تواجد عدم الانتماء الوظيفي ظهرت المشاكل الاجتماعية من صراع وظيفي - صمت وظيفي - احتراق وظيفي - اغتراب وظيفي وضغوط وظيفية، ومن المشكلات الاجتماعية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي:
- الاغتراب الوظيفي وهو شعور الفرد بعدم الانتماء وفقدان الثقة، وترك العمل هو قرار الموظف مغادرة مؤسسته بناءً على نيته وضبطه الذاتي
- الاحتراق الوظيفي والذي يحدث نتيجة إفراط الفرد في استخدام طاقاته حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائد عن قدراته.
- الصراع الوظيفي وهو ظاهرة سلوكية إنسانية يسعى فيها الإنسان للمحافظة على مصالحه من خلال إلحاق الضرر أو التخلص من الأطراف الأخرى.
- ضغوط العمل ويعني عدم التوافق بين القدرات الفردية للعامل ومتطلبات العمل.
- والصمت الوظيفي وهو المواقف التي يحجب فيها العاملون المعلومات التي تفيد المؤسسة.
- نتائج خاصة بالانتماء الوظيفي على قضايا البيئية المعاصرة
- أن المشكلات البيئية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي تتمثل في التلوث البيئي المادي من (إلقاء القمامة - زيادة المدخنين - زيادة المخلفات البشرية - زيادة عوادم السيارات)، والتلوث البيئي غير المادي (التلوث البصري - التلوث السمعي - انتشار الكلام البذيء).
- أن التلوث يحدث نتيجة عدم الانتماء الوظيفي لبيئة العمل وأن وجود انتماء وظيفي يعالج المشكلات البيئية داخل العمل.
- ويتضح مما سبق أن توافر الانتماء الوظيفي يقلل من المشكلات البيئية مثل التلوث المادي وغير المادي ويعالج قضايا البيئية المعاصرة.

## الخلاصة

يعتبر الانتماء الوظيفي من المحددات الاجتماعية المرتبطة ببيئة العمل وأنه يؤثر على العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل فكلما تواجد الانتماء الوظيفي اختفت المشاكل الاجتماعية داخل بيئة العمل وكلما تواجد عدم الانتماء الوظيفي ظهرت المشاكل الاجتماعية. هدف هذا البحث التعرف على محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالعاملين والمنظمة، والمشكلات الاجتماعية المرتبطة بعدم الانتماء الوظيفي لدى عينة من موظفي مصلحة الضرائب؛ وناقش هذا البحث مشكلة من أهم المشاكل التي تواجهها مصلحة الضرائب وهي الانتماء، وعلى الرغم من أن مصلحة الضرائب هي أحد الركائز الرئيسية للموازنة العامة للدولة، وبالرغم من التطورات التي قامت بها الدولة لتطوير مصلحة الضرائب المصرية؛ إلا أنه مازال يوجد شعور بعدم الرضا الوظيفي وعدم الانتماء لها وتناولت أهمية الدراسة موضوعاً من أبرز الموضوعات المعاصرة في علم الاجتماع والتي حظيت باهتمام خاص من الباحثين في الآونة الأخيرة وهو الانتماء الوظيفي، استخدمت الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة (334) من موظفي مصلحة الضرائب. وكانت أهم النتائج التي توصل إليها البحث أن محددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالمنظمة تمثلت في بيئة العمل، والعدالة التنظيمية، والقيادة، والتمكين، وتؤثر هذه المحددات على الانتماء الوظيفي؛ كما توجد علاقة بين الانتماء الوظيفي والانغماس الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية تتأثر بالاتصال الوظيفي للعاملين، ويؤثر الانتماء الوظيفي على الإبداع الوظيفي للعاملين؛ أن توافر الانتماء الوظيفي يقلل من المشكلات البيئية مثل التلوث المادي وغير المادي ويعالج قضايا البيئية المعاصرة.

## التوصيات

يوصي الباحثون بالتالي:

- إقامة ندوات وورش عمل لتوعية وتنمية الانتماء الوظيفي لدى العاملين بمصلحة الضرائب.
- عمل كتيبات توزع على العاملين توضح محددات الانتماء الوظيفي، ومحددات الانتماء الوظيفي المرتبطة بالعاملين والمنظمة معا.
- توعية العاملين بالمصلحة بالمشكلات الاجتماعية والبيئية.

## المراجع

- ابن منظور، الفيروز أبادي. (لسان العرب، القاموس المحيط) ص. 1727، ج. 15.
- انتصار، سلامة (2003). درجة الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- خضر، لطيفة (2000) دور التعليم في تعزيز الانتماء. رسالة دكتوراه، عالم الكتب للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
- جلال، ابتسام سليمان (2020). رسالة ماجستير بعنوان: الانتماء التنظيمي لدى المعلمين في المدارس الحكومية في العاصمة عمان وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر المديرين والمساعدين كلية العلوم التربوية. قسم الإدارة والمناهج، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- الهندي، عبد المعين (2000). الوعي الاجتماعي لدى طلاب كليات المعلمين بالمملكة العربية السعودية دراسة ميدانية. الرياض، السعودية.
- العاجز، العمري. (1999). ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر كلية التربية، جامعة اليرموك.

محمود، خنفر. رضا، فجة (2022): العدالة التنظيمية وتعزيز الانتماء الوظيفي بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية مصنع الأجر بالنزلة النموذجي. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية. المجلد 9. العدد 4.

سليمان، سهام نبيل. عبد الكريم، لميا عبد الرحيم (2020). الانتماء التنظيمي لدى المعلمين في المدارس الحكومية في العاصمة عمان وعلاقته بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر المديرين والمساعدين. رسالة ماجستير. كلية العلوم التربوية، قسم الإدارة والمناهج، جامعة الشرق الأوسط بالأردن.

عبد الحليم ، غانم، احمد عبد الكريم (2019). بعنوان " الانتماء الوظيفي وأثره في دافعية الإنجاز لدى العاملين في الفنادق المصرية . مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة. جامعة قناة السويس ، كلية السياحة والفنادق، مج16، عدد 1.

مهداوي، عبد القادر (2015)، الآليات القانونية الاتفاقية لمكافحة التهرب الضريبي الدولي. مجلة دقاتر السياسة والقانون، العدد الثاني عشر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

الوزرة، عبد الله بن محمد (2020). مقالة علمية بعنوان: مشاركة أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في صنع القرار وعلاقته بالانتماء التنظيمي من وجهة نظرهم.

عبيد الله، العمري (2004)، بناء نموذج مسيبي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفاعلية التنظيمية. مجلة أم الفري العلوم التربوية والاجتماعية، المجلد 16، العدد 1.

خالدي، فراح. زاوي، صورية. مهاوة، أمال (2021): دور الانتماء الوظيفي في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة عينة من أفراد مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية من المجلد 7، العدد 1.

روزم، فايزة، (2010). واقع الولاء التنظيمي في المؤسسات المهنية (دراسة ميدانية) قاصدي. مرباح، الجزائر.

كردي، سميرة (2011). اتخاذ القرار وعلاقته بالاستقلال: الاعتماد على المجال الإدراكي وفعالية الذات لدى نائبات ورؤساء الأقسام العلمية، جامعة الطائف. مجلة اجتياز علم النفس، العدد 71.

إبراهيم، فاطمة (2020). مقالة علمية بعنوان: دور القيادة وتعزيز الانتماء الوطني لدى أطفال مرحلة رياض الأطفال بمدينة الرياض مجلة البحث التربوي.

السيد، محمود (2002)، تأثير التمكين والإثراء الوظيفي على ولاء العاملين في ظل تخفيض حجم العمالة: دراسة تطبيقية على شركات قطاع الأعمال الصناعي. المجلة العملية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد 2.

المخلافي، محمد (2001). أهمية الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء. مجلة جامعة دمشق، المجلد 17، العدد 2 سوريا، 192.

عواد، يوسف، (2012). الانتماء الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين العاملين في مراكز الصحة النفسية التابعة لوزارة الصحة الفلسطينية ووكالة الغوث. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، (1) المجلد الأول، العدد الثاني.

محفوظ، محمد، (2000). انتماء المسلم إلى أمته من أقوى الدعائم منشور على الموقع <http://www.alukah.net/sharia/0/31155>.

Abbas, S. K. M., & Joshi, N. (2017). A descriptive study of workplace conflict management styles in Indian organizations. Institute of Professional Excellence & Management.

- Brown, J.A.C., 1961 : The Theories of Erich Fromm , in: Freud and the Post-Freudians , Baltimore (penguin Books) 1961, p.145\_160.
- Chigoziea, N. E. (2017). Impact of organizational conflict on employee job performance in selected hotels in Lagos, Nigeria. *Turizam*, 21(1).
- Danish, R. (2015). Relationship between job performance, job involvement, and career salience of employees in the education sector of Pakistan.
- Duffy, D. R., Bryan, J. S., & Michael, F. (2010). Calling and work-related outcomes: Career commitment as a mediator. *Journal of Vocational Behavior*, 78(2).
- Fauzia, J., Friesen, H. L., & Ghoudi, K. (2018). Quality of work life of Emirati women and its influence on job satisfaction and turnover intention: Evidence from the UAE. *Journal of Organizational Change Management*, 31(2), 352-370.
- Fromm, E. (1941). *Escape from freedom*. Farrar & Rinehart.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.
- Mc Clelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Van Nostrand.
- Murray, H. A. (1938). *Explorations in personality*. Oxford University Press
- Porter, L. S. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Weerarathna, R. (2017). Research gaps in organizational conflicts: Future research perspectives. *Macrothink Institute*, 7(40).

## **DETERMINANTS OF JOB AFFILIATION FROM A SOCIO- ENVIRONMENTAL PERSPECTIVE AMONG A SAMPLE OF EMPLOYEES AT THE TAX AUTHORITY A FIELD STUDY**

**Dalia F. A. Abo-Raya<sup>(1)</sup>; Mostafa E. Awad<sup>(1)</sup>; Said M. Elkholy<sup>(2)</sup>**

1) Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University

2) Faculty of Commerce, Ain Shams University.

### **ABSTRACT**

The aim of this research is to identify the determinants of job affiliation and its reflection on the social and environmental dimension among a sample of Tax Authority employees. Therefore, this research discusses one of the most important problems facing the Tax Authority, which is affiliation. Although the Tax Authority is one of the main pillars of the state's general budget, and despite the developments made by the state to develop the Egyptian Tax Authority, there is still a feeling of job dissatisfaction and lack of affiliation to it. The importance of the research also emerged to address a topic "one of the most prominent contemporary topics in sociology that has received special attention from researchers recently, which is job affiliation. The main question of the study was what the determinants of job affiliation and its repercussions on the social and environmental dimension among a sample of Tax Authority employees. The researcher used the descriptive analytical approach. The most important results reached by the research were that the determinants of job affiliation related to the organization were represented by the

work environment, organizational justice, leadership, and empowerment. These determinants affect job affiliation. There is also a relationship between job affiliation, job involvement and social relations that are affected by the employees' job communication. Job affiliation affects the employees' job creativity. There is also a relationship between job affiliation and job satisfaction towards their work. Holding seminars and workshops to raise awareness and develop job affiliation among employees of the Tax Authority. The most important recommendations were to distributed booklets to employees that clarify the determinants of job affiliation, and the determinants of job affiliation related to employees and the organization together, and to raise awareness among employees of the Authority about social and environmental problems. Related Job affiliation and how to solve it.

**Keywords:** Job affiliation, Work environment, Social variables, Environmental variables.