

تأثير الدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى الفرد والمنظمة - دراسة ميدانية بالتطبيق على مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج

الباحث	السيد الدكتور	السيد الدكتور
محمد أحمد عبد الكريم عبد الرحمن معيد بقسم إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة سوهاج	أسامه أحمد حسنين محمود أستاذ إدارة الأعمال المساعد كلية التجارة - جامعة سوهاج	محمد حسن أحمد مهدي أستاذ إدارة الأعمال المساعد كلية التجارة - جامعة سوهاج

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة الي بيان تأثير الدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى الفرد والمنظمة بالتطبيق علي مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج وذلك بالتطبيق علي عينة قوامها (٣٨٨) مفردة من العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج ، وقد أظهرت نتائج الدراسة إلي وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى الفرد ، كما توصلت الدراسة إلي وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى المنظمة بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة ، وبناء علي النتائج التي تم التوصل إليها ، تم تقديم مجموعة من الدلالات والتوصيات العلمية والعملية

الكلمات المفتاحية : الدعم التنظيمي المدرك ، سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، مديريات الخدمات

Abstract:

This study aims to illustrate the effect of perceived organizational support on counter-productive work behaviors at the individual and organizational level by applying to the service directorates in Sohag governorate, by applying to a sample of (388) individual workers in the service directorates in Sohag Governorate. The results of the study showed a significant effect of perceived organizational support on counter-productive work behaviors at the individual level, and the study also found a significant and statistically significant effect of perceived organizational support on counter-productive work behaviors at the organization level in the service directorates in Sohag governorate under study. Presenting a set of scientific and practical indications and recommendations

Keywords: perceived organizational support, counter productive work behaviours & service directorates

مقدمة:

أثارت التطورات الأخيرة داخل العمل وخارجه تساؤلات بحثية عديدة حول سلوكيات العاملين في المنظمات. لذا تسعى المنظمات لمواجهة مثل هذه التحديات ، من خلال الإهتمام بالموارد البشري ومخرجاته الإتجاهية والسلوكية (الشنطي "أ"، ٢٠١٥: ٣٢) . ويتكون لدى العاملين بالمنظمات مجموعة من السلوكيات ، ناتجة من مجموعة معتقدات شخصية حول الإلتزامات التي تقع على عاتق المنظمة ، وتتمثل في الحقوق التي يطالب بها العاملون ، أما الإلتزامات التي تقع علي العاملين فهي تتجسد في الحقوق التي تطالب المنظمة العاملين بها (حسانين "ب"، ٢٠٠٩ : ٤٥).

وقد ركز الباحثون في السنوات الأخيرة بشكل متزايد علي دراسة أشكال مختلفة من السلوكيات السلبية في مكان العمل ، والتي تعتبر سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية أحد أشكالها البارزة الحديثة (عواد ، ٢٠١٥: ٢٣١) ، فهي تمثل السلوكيات المقصودة التي تتناقض مع المصالح الشرعية للمنظمة ، والهادفة إلى إيقاع الضرر بها أو بالعاملين فيها أو بالإثنين معاً (حسانين "أ"، ٢٠٠٩: ٢٠) ، ويلعب المشرف دور مهم في سلوكيات الموظفين وتوجيههم وتقييمهم وتدريبهم ، فالبعض منهم يكونوا داعمين للموظفين ، يعملوا علي تعزيز قدرات التابعين لتحقيق أهدافهم ، والبعض الآخر علي النقيض من ذلك ، يقوموا بالتقليل من شأنهم ويعاملوهم بطريقة سيئة (Shoss, et al.,2013:158) .

فعندما يشعر الموظف بالدعم من قبل المنظمة فإنه يتأثر إيجابياً تجاهها ، وبالتبعية تقل السلوكيات المنحرفة والمضادة للإنتاجية (Nielsen,2006:31) ، وبناء عليه فإن الدعم التنظيمي يمكن أن يحد من السلبيات المترتبة من وجود سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، وتعتبر مديريات الخدمات عامةً وبمحافظة سوهاج خاصةً مجالاً خصباً لتطبيق هذه الدراسة ، نظراً لتواجد أشكال مختلفة من متغيرات الدراسة بهذه المديريات ، مما يجعلها مجالاً قابلاً للدراسة نظرياً وميدانياً .

١- مشكلة الدراسة :

تسعي المنظمات إلي بذل الجهد ، وتقديم الدعم الكافي للعاملين ، لتنمية سلوكياتهم الإيجابية داخل المنظمة والحد من السلوكيات السلبية المضرة بها ، الأمر الذي يؤدي إلي زيادة قدرتهم علي العمل وتنمية أدائهم مما يساعد علي تحقيق أهداف المنظمات ، هذا وتصدر عن بعض العاملين طوعاً السلوكيات السلبية التي توقع الضرر بالمنظمة المنتسبين إليها أو العاملين بها ، أوبالأتنين معاً وهي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، والتي قد تكون في شكل من أشكال (السرقه ، والتغيب ، والعمل الرديء ، والرشوة والتزوير ، والتخريب وغيرها) (حسانين، ٢٠١١: ١٣).

وتخلق طبيعة وتكرار الإنحراف في مكان العمل مشكلة بالغة التأثير علي الكثير من المنظمات ، حيث توصلت إحدى الدراسات الي وجود نسبة من العاملين تراوحت ما بين ٣٣% الي ٧٥% شاركت في الانحراف بصورة المختلفة في مكان العمل (حسانين ، ٢٠١٠ : ١٣١) . ويعد وجود الدعم التنظيمي داخل المديريات أمراً يعمل علي تخفيض تأثير إنتشار سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة ، حيث أوضحت دراسات (Nielsen,2006; Ng, et al.,2008) إلي وجود تأثير إيجابي للدعم التنظيمي المدرك داخل المنظمات .

ومما سبق عرضه، أمكن للباحث تحديد مشكلة الدراسة وصياغتها علي النحو التالي:

التعرف علي طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى الفرد والمنظمة وذلك في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة، وتعبير آخر يمكن صياغة المشكلة في محاولة الإجابة علي التساؤل الآتي:

هل يوجد تأثير للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى الفرد والمنظمة وذلك في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة؟

٢- أهداف الدراسة:

يسعي الباحث الي تحقيق عدد من الاهداف التي يمكن من خلالها تحقيق المساهمة في مشكلة الدراسة وهي:

١/٢ قياس تأثير الدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى الفرد في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة.

٢/٢ قياس تأثير الدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى المنظمة في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة.

٣/٢ تقديم بعض الدلالات النظرية والعلمية لتوسيع مجال البحث في الدعم التنظيمي المدرك ، وكذلك تقديم الوسائل التي تساعد علي زيادته داخل المديريات الخدمية بمحافظة سوهاج ، بما يساعد علي تنمية سلوكيات العمل الإيجابية وتخفيض مستوى سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، وأخيراً تقديم دليل إرشادي مقترح لتوصيات الدراسة.

٣- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من عدة إعتبارات بعضها علمي، والآخر عملي ، وذلك كما يلي :

١/٣ الأهمية العلمية: تبرز الأهمية العلمية من خلال:

١/٣ تناولت الدراسة الحالية العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، الأمر الذي ساعد علي فتح المجال أمام الباحثين لمزيد من الدراسات حول هذا الموضوع.

٢/١/٣ كما تستمد تلك الدراسة أهميتها من إختبارها لدور الدعم التنظيمي المدرك في الحد من سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، وهو ما يؤدي إلي التعرف علي الأثر السلبي لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية في المنظمات .

٣/١/٣ توجد فجوة في مجال المعرفة في البيئة العربية والأجنبية في موضوع علاقة الدعم التنظيمي المدرك بسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، ومن ثم تساهم هذه الدراسة في مجال السلوك التنظيمي بصفة عامة والدعم التنظيمي وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية بصفة خاصة .

٢/٣ الأهمية العملية : تبرز الأهمية العملية من خلال :

١/٢/٣ تقدم الدراسة الحالية لمتخذي القرار في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة نتائج واقعية حول الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، مما يساعدها علي اتخاذ الوسائل الكفيلة للحد من سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية.

٢/٢/٣ تقدم الدراسة الحالية لمتخذي القرار بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة مدي تأثير الدعم التنظيمي في الحد من سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية مما يساعدها في اتخاذ الإجراءات الكفيلة لتنمية الدعم داخل المديريات محل الدراسة .

٣/٢/٣ تعمل الدراسة الحالية على توعية المنظمات ، لجعلها ذات نظرة ثاقبة فيما يتعلق بعواقب سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية بصفة خاصة ، والآثار المحتملة لها في مكان العمل ، هذه المعرفة قد تساعد المديريات على تطوير عملية التدريب والمشورة التي تدعم الإدارة الفعالة للتطوير في مكان العمل.

٤- الدراسات السابقة:

يوجد العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية بجانبها علي مستوي الفرد أو المنظمة، سواء بطريق مباشر أو غير مباشر، ومنها:

إختبرت دراسة (Nielsen,2006) النموذج المتعدد للدعم التنظيمي المدرك وتأثيره علي الأداء ، فأختبرت الدعم التنظيمي للمشرف ، والدعم التنظيمي بين زملاء العمل ، وأثره علي سلوكيات الدور الأساسي ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، طبقت الدراسة علي عينة من ١٥٤ موظف جامعي ، وتوصلت الدراسة إلي أن الدعم التنظيمي المدرك متنبئ قوي لسلوكيات العمل السلبية ، ومنها سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية .

وقامت دراسة (Ng, et al.,2008) بمقارنة وعمل تحليل (Meta-Analysis) لتأثير الدعم المدرك من قبل المشرف (Pss) ، والدعم المدرك من قبل زملاء العمل (Pcs) وأثرهما علي النتائج الإيجابية للموظفين، وإختبار الدور المعدل للجنس ، ونوع الوظيفة ، وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة ترابط أقوى بين الدعم المدرك من قبل المشرف مع الرضا الوظيفي ، والإلتزام الوجداني ، ونية ترك العمل ، وإلي أن نوع الوظيفة عدل هذه العلاقة .

وإختبرت دراسة (Chang, et al.,2010) العلاقات ما بين الخصائص الشخصية للفرد، والعدالة التنظيمية ، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية . وتم تطبيق الدراسة علي ١٦٦٢ مشارك ممثلين لمجموعة متنوعة من الوظائف المتجانسة في المنظمات المختلفة في تايلاند. وتوصلت الدراسة إلي أنه يمكن التنبؤ بالسلوكيات المضادة للإنتاجية من خلال تواجد او عدم تواجد السمات الشخصية الآتية (تقدير الذات ، والإنفعال ، والضمير) ، كما توصلت إلي أن العدالة التوزيعية والتعاملات وسلوكيات المواطنة التنظيمية عدلت العلاقة بين الخصائص الشخصية للفرد وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. وتوصلت كذلك إلي أن العدالة التعاملية كانت أقوى تأثيراً كمعدل في هذه العلاقة ، تلتها العدالة التوزيعية ثم سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث أن حدوث السلوكيات

المضادة للإنتاجية يمكن أن يخفض من خلال تنفيذ سياسات العدالة التنظيمية وانتشار بيئة المواطنة التنظيمية .

كما هدفت دراسة (Shoss, et al.,2013) التعرف علي علاقة الدعم التنظيمي بالدعم التنظيمي المدرك وعلاقة الدعم التنظيمي المدرك بسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، طبقت الدراسة علي ٣ عينات مختلفة لقياس مستويات كل متغير علي حدة ، وتوصلت الدراسة إلي ارتباط الدعم التنظيمي المدرك بالمستوي المتدني من الدعم التنظيمي وإلي وجود علاقة سالبة بين الدعم التنظيمي وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، وإلي أن المستوي المتدني من الدعم التنظيمي يؤدي إلي تدني الدعم التنظيمي المدرك ثم إلي سلوكيات مضادة للإنتاجية موجهة للمنظمة أكثر منها للأفراد .

كما قامت دراسة (Cochran,2014) بعمل تحليل (Meta Analysis) للعلاقة بين العدالة التنظيمية (التوزيعية، والإجرائية ، والتعاملات) وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، وركزت الدراسة علي مدركات العدالة التنظيمية كمؤشر علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية، وبلغ إجمالي عدد المفردات في العينات ٢٨٣٢٨ مفردة موزعة في عدد ١٠١ عينة مستقلة في ٣٠٠ مقالة . وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة سالبة بين العدالة التنظيمية بأنواعها والسلوكيات المضادة للإنتاجية .

كما قام (الشنطي "أ" ، ٢٠١٥) أيضاً بعمل دراسة عن الدعم التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، وذلك بغرض قياس مستوي العدالة التنظيمية ، والعلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، والتحقق من الدور الوسيط للدعم التنظيمي بين العدالة والمواطنة، وذلك بالتطبيق علي عينة قوامها (٢٤٠) مفردة من الموظفين العاملين بوزارة الداخلية الشق المدني بقطاع غزة بإستخدام العينة العشوائية البسيطة ، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة هو وجود دور وساطة جزئية في العلاقة بين (العدالة التعاملية والتوزيعية) وسلوكيات المواطنة التنظيمية ، ووساطة كلية بين العدالة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما إستهدفت دراسة (محمد، ٢٠١٥) التعرف علي طبيعة العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات الأداء الرسمية ، ودور الوسيط التداخلي لسلوكيات الأداء السياقية في هذه العلاقة ، طبقت الدراسة علي عينة من ٣١٧ مفردة من الممرضات العاملات بمستشفى جامعة أسيوط ، وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة موجبة معنوية بين الدعم التنظيمي المدرك ، وسلوكيات الأداء الرسمية ، وكذا سلوكيات الأداء السياقية ، كما أسفرت الدراسة عن وجود دور وسيط لسلوكيات الأداء السياقي .

أما دراسة (Palmer, et al.,2017) فقد هدفت لإختبار الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين صفات ثالث الظلام (الزرجسية، الميكافيلية، السيكوباتية) ، وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية عن طريق التطبيق علي عينة مكونة من ٢٠٨ موظف ، وتوصلت الدراسة إلي أن الموظفين الذين حصلوا علي درجة عالية من توافر صفات ثالث الظلام والذين قاموا بعمل سلوكيات مضادة للإنتاجية ، عدل الدعم التنظيمي المدرك من مستوي تلك العلاقة بالإيجاب.

كما تحرت دراسة (Vatankhah, et al.,2017) الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين ممارسات العمل للأداء العالي (HPWPS) ، وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، طبقت الدراسة علي عينة مكونة من ٢٥٠ موظف بشركات الطيران الخاصة والحكومية في إيران ، وتوصلت الدراسة

إلي وجود علاقة سالبة بين ممارسات العمل للأداء العالي وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، وإلي وجود دور وسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين ممارسات العمل للأداء العالي وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية.

كما هدفت دراسة (مهدي ، ٢٠١٨) إلي التعرف علي الإختلافات في إدراكات مفردات عينة الدراسة المكونة من العاملين بمديرية الخدمات بمحافظة سوهاج لكل من : الدعم التنظيمي المدرك ، وأبعاد سلوكيات العمل السلبية والمتمثلة في (الإعتداء علي الآخرين ، والتخريب ، وإنحراف الإنتاج ، والإنسحاب ، والسرقة) والتي تعزي إلي (النوع ، والعمر ، والخبرة ، ومستوي التعليم) في تلك المديرية ، وكذلك تحليل أثر الدعم التنظيمي المدرك علي أبعاد سلوكيات العمل السلبية ، طبقت علي عينة قوامها (٣١٢) مفردة ، وتوصلت الدراسة إلي وجود إختلافات في إدراكات مفردات العينة للدعم التنظيمي ، وسلوكيات العمل السلبية تعزي (لنوع ، والعمر ، والخبرة ، ومستوي التعليم) ، وإلي وجود أثر سلبي للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل السلبية.

وتحرت دراسة (Naveed, et al., 2019) العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الموجهة للموظف وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، والدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بينهما ، عن طريق التطبيق علي عينة مكونة من ٥٥٥ موظف و ١٥٠ مشرف من ٨ شركات في أثيوبيا ، وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة سالبة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الموجهة للموظف وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية وأن الدعم التنظيمي المدرك توسط العلاقة بينهما.

ومن خلال العرض السابق للدراسات نجد الآتي:

- إتفقت الدراسات العربية والأجنبية علي الأثر السلبي لسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية في بيئة العمل والمنظمة.
- حاولت الدراسات الكشف عن أسباب سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية والوصول لبعض محدداتها ومحاولة ربطها ببيئة العمل المحيطة ومحاولة التنبؤ بها .
- سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية توجد في جميع المستويات التنظيمية بالمنظمة.
- توصلت دراسات أخرى إلي وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية من إدراك الدعم التنظيمي علي سلوكيات العمل السلبية بأبعادها داخل المنظمة.
- إتفقت الدراسات علي أهمية وجود الدعم التنظيمي داخل المنظمة، ومحاولة توصيله للأفراد لرفع مستوى الإدراك والإحساس به ، لتخطي المشاعر السلبية والحد من أثر السلوكيات السلبية داخل بيئة العمل.

وعليه فقد حاولت هذه الدراسة سد تلك الفجوة البحثية وتقديم التوصيات والدلالات العلمية التي قد تفيد في هذا المجال. ومما سبق يتبين اختلاف أهداف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ، الأمر الذي يجعل هذه الدراسة إضافة في هذا المجال.

٥- منهجية الدراسة وأسلوبها:

تتأول الباحث في هذا الفصل منهجية الدراسة والخطوات الإجرائية المتعلقة بها، في تحديد كيفية قياس متغيرات الدراسة والعلاقات بينها، وكذلك كيفية إختبار الفروض، والتي يقوم عليها نموذج الدراسة.

١/٥ متغيرات الدراسة وكيفية قياسها:

١/١/٥ المتغير المستقل : الدعم التنظيمي المدرك **Perceived Organizational Support**:

وهو درجة إدراك العاملين أن المنظمة تقدر مجهوداتهم ، وتهتم برفاهيتهم وأهدافهم الخاصة ، وتعتني بأرائهم وقيمهم الشخصية وتم قياس هذا المتغير عن طريق مجموعة من المقاييس تم إشتقاقها من المقاييس التي تم أعدادها من (Eisenberger,2002,Tepper,2007, Aryee et al.,2004) Burns,2016, وذلك بعد قيام الباحث بإجراء بعض التعديلات عليها بما يتناسب مع بيئة مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة ، وقد صممت البنود على غرار مقياس ليكرت **Likert Scale** ذي النقاط الخمس ، وتتراوح القياسات ما بين موافق تماماً ، وغير موافق تماماً، مع إعطاء أوزان متدرجة بالنسبة للعبارة الموجبة من أسفل لأعلى حسب المستويات التالية وعلى التوالي: موافق تماماً=٥، موافق=٤، غير متأكد=٣، غير موافق=٢، غير موافق تماماً=١. ويعنى التقدير المرتفع على هذا المقياس ارتفاع مستوى ادراك الدعم التنظيمي ، بينما يعنى التقدير المنخفض تدنى مستوى هذا الادراك.

٢/١/٥ المتغير التابع : سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية **Counterwork Productive Behaviours**:

وهي سلوكيات العمل المقصودة التي تتناقض مع المصالح الشرعية للمديرية ، والهادفة إلى إيقاع الضرر بها أو العاملين فيها أو بالأثنين معاً (Sackett,2002). ويتم قياس تلك السلوكيات بالمقياس الذي أعده (Fox, 2001, Kelloway,Loughlin,&Nault,2002,Bennett& Robinson,2000 , Spector et al.,2006) وذلك بعد قيام الباحث بإجراء بعض التعديلات عليها بما يتناسب مع بيئة مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة .

- سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى المنظمة: هي السلوكيات المنحرفة التي تستهدف المنظمة ذاتها ومن أمثلتها : التخريب وإهدار موارد المنظمة وتقليل الجهد في العمل والسرقة.
- سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى الفرد : تشير للانحرافات الفردية التي تستهدف زملاء العمل والمشرفين والمؤسسين في المنظمة ومن أمثلته : التصرف بوقاحة ، والإعتداء اللفظي والجنسي .

٢/٥ فروض الدراسة :

يقدم الباحث في هذه الجزئية عرضاً لفروض الدراسة ، وذلك من خلال نتائج الدراسات السابقة ،

وعرض نموذج متغيرات الدراسة ، وذلك كما يلي :

H1: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى الفرد والمنظمة بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج .

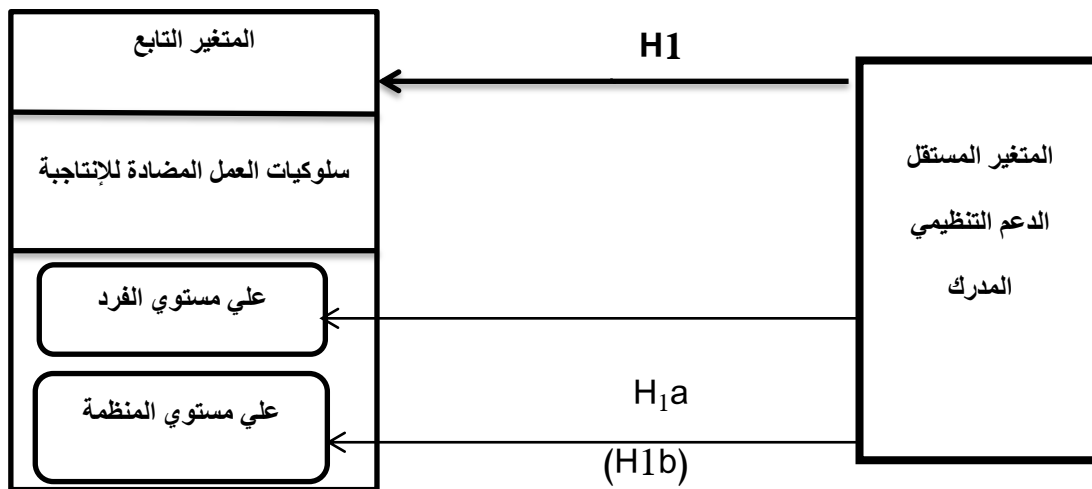
وينبثق من هذا الفرض فرضين فرعيين كما يلي:

H_{1a}: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى الفرد بمديرية الخدمات بمحافظة سوهاج .

H_{1b}: يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى المنظمة بمديرية الخدمات بمحافظة سوهاج.

٣/٥ نموذج متغيرات الدراسة

إنطلاقاً من مشكلة الدراسة وتحقيقاً لأهدافها وتوضيحاً للفروض يوضح الشكل التالي نموذج متغيرات الدراسة والعلاقات بينها:



شكل رقم (١/١)

نموذج العلاقة بين متغيرات الدراسة

المصدر: الشكل من إعداد الباحث

٤/٥ أسلوب الدراسة:

تم الإعتماد في الدراسة الحالية علي أسلوبي الدراسة المكتبية ، والدراسة الميدانية ، وإستخدام الأسلوب الوصفي والإستنتاجي ، الذي يقوم علي مراجعة الدراسات النظرية والدراسات السابقة التي تتعلق بمشكلة الدراسة.

١/٤/٥ مجتمع وعينة الدراسة :

قام الباحث في هذا الجزء من الدراسة، بعرض كلاً من : مجتمع الدراسة وعينة الدراسة كالاتي:

٢/٤/٥ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج ، ويبلغ عددها ١٤ مديرية ، وهى : مديرية التربية والتعليم، ومديرية الطب البيطرى، ومديرية التموين والتجارة، ومديرية الطرق والنقل، ومديرية الإسكان، ومديرية الزراعة، ومديرية القوى العاملة، ومديرية الأوقاف، ومديرية الثقافة ، ومديرية الشباب والرياضة، ومديرية الصحة ، ومديرية الشؤون الاجتماعية، ومديرية الإصلاح الزراعى، ومديرية التنظيم والإدارة ، وكذلك يتكون المجتمع من جميع العاملين بجميع المستويات الإدارية، باستثناء العاملين بالخدمات المعاونة ، وذلك لضعف قدرتهم على فهم قائمة الاستقصاء، ومن ثم صعوبة استيفائها ، والبالغ عددهم ٣٠٢٣٧ عامل (مركز نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ديوان عام محافظة سوهاج ، ٢٠٢٠)

وقام الباحث بجمع البيانات من جميع المديريات الخدمية بمحافظة سوهاج كحصر شامل ، نظراً لتقاربها الجغرافى ، وذلك أنها موجودة جميعاً بمحافظة سوهاج، حيث تم الإعتماد على العينة العشوائية الطبقية ، ونظراً لوجود إطار كامل وغير متقادم بأسماء وعناوين المفردات الداخلة فى مجتمع الدراسة، بالإضافة إلي أن المفردات غير متجانسة من حيث النشاط .

وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية لتحديد حجم العينة ، يتبين أن هذا الحجم يبلغ ٣٨٤ مفردة فى ضوء معامل ثقة ٩٥ %، ومستوى المعنوية ٥% (ريان ، ٢٠٠٢: ٢٩٦). وقام الباحث بتوزيع مفردات العينة على مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج ، عن طريق التوزيع المتناسب ، فى ضوء عدد العاملين الموجودين داخل كل مديرية خدمات ، وذلك كما هو موضح بالجدول .

وتتمثل وحدة المعاينة فى هذه الدراسة: فى العاملين بالمستويات الإدارية المختلفة بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج ، بإستثناء العاملين بالخدمات المعاونة

٣/٤/٥ الأداة المستخدمة فى الدراسة :

تم الإعتماد علي قائمة الإستقصاء لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء الدراسة ، تتكون إستمارة الإستقصاء من اربعة محاور، وقد كان المبدأ الأساسي عند تصميم قائمة الإستقصاء هو أن تكون مركزة وذلك بهدف الحصول على إستجابات واضحة وكافية، وبعد ذلك تم تجميع وتفريغ وتحليل البيانات التي تم جمعها. وتتكون إستمارة الإستقصاء من ثلاثة أقسام وهي:

❖ **القسم الأول :** يختص هذا القسم بقياس (الدعم التنظيمي المدرك)، والذي يصف العبارات التي

تعبر عن مستوي دعم المديرية، ويتكون من محور عبارة عن (٨) سؤال.

❖ **القسم الثاني :** يختص هذا القسم بقياس (سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية)، وهي سلوكيات العمل التي قد تصدر من بعض الأفراد في العمل داخل المديرية وعددهم (٢٧) سؤال ، ويتكون من محورين هما:

- المحور الاول يتمثل في سلوكيات العمل الموجهة للمنظمة ويتكون من ١٥ سؤال.

- المحور الثاني يتمثل في سلوكيات العمل الموجهة للأفراد ويتكون من ١٢ سؤال.

❖ **القسم الثالث:** يحتوي على البيانات الديموغرافية لأفراد العينة وهي:

- النوع والسن والخبرة ومستوي التعليم.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت خماسي الأبعاد المتدرج لقياس الوزن النسبي لأبعاد محاور الدراسة

٦- حدود الدراسة:

تشمل أي دراسة نظرية أو عملية علي حدود تطبيقية وموضوعية ، وتتمثل في هذه الدراسة فيما يلي:

- **الحدود التطبيقية :** تتم الدراسة الميدانية علي مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج بإدراتها المختلفة داخل المحافظة، والمتمثلة في (مديرية التربية والتعليم ، ومديرية الطب البيطري ، ومديرية التموين والتجارة ، ومديرية الطرق والنقل، ومديرية الاسكان، ومديرية الزراعة، ومديرية القوى العاملة ، ومديرية الاوقاف ، ومديرية الثقافة ، ومديرية الشباب والرياضة، ومديرية الصحة، ومديرية الشؤون الاجتماعية ، ومديرية الاصلاح الزراعي، ومديرية التنظيم والإدارة) وتم إستبعاد مديريات المنطقة الأزهرية لطبيعتها الخاصة.

- **الحدود الموضوعية:** تتناول هذه الدراسة تحليل العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي المنظمة والفرد بالتطبيق علي العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج.

- **الحدود الزمانية:** وتتمثل في الفترة الزمنية التي تم فيها جمع البيانات من وحدات المعاينة في مديريات الخدمات محل الدراسة.

٧- نتائج الدراسة

قام الباحث في هذا الفصل، بعرض تحليلي لبيانات الدراسة الميدانية ، بإستخدام الأدوات والأساليب الإحصائية ، بهدف الوصول إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة والعلاقات فيما بينها، وذلك لمساعدة مسؤولي مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة، في الوصول إلى مستوى أداء متميز للخدمات المقدمة للمواطنين، وذلك في النقاط الآتية كما يلي:

١/٧ توصيف بيانات عينة الدراسة:

يقدم هذا القسم إحصائيات وصفية عن خصائص المشاركين في الدراسة (معلومات شخصية) .

تشمل هذه الخصائص النموذجية النوع والسن والخبرة ومستوي التعليم. وقد تم إجراء هذا التحليل

الإحصائي الوصفي باستخدام البيانات المتوفرة في القسم الرابع من إستمارة الاستقصاء.

وقد بلغ عدد مفردات الإستجابات الصحيحة لإستمارة الإستقصاء (٣٨٨) مفردة من العاملين في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج. مع مناقشة خصائص العينة وفقاً للبيانات التي تم الحصول عليها. ويوضح الجدول التالي التكرار والنسب المئوية لتوزيع خصائص العينة كمايلي:

جدول رقم (١/١)

التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد العينة

م	خصائص العينة	التكرار	نسبه مئوية
النوع	ذكر	٢٥٧	%٦٦,٢٤
	أنثى	١٣١	%٣٣,٧٦
	المجموع	٣٨٨	%١٠٠
السن	أقل من ٣٠ سنة	٥٢	%١٣,٤٠
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	٢٢٢	%٥٧,٢٢
	من ٤٠ سنة فأكثر	١١٤	%٢٩,٣٨
	المجموع	٣٨٨	%١٠٠
الخبرة	أقل من ٥ سنوات.	٦٥	%١٦,٧٥
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	١٦٥	%٤٢,٥٣
	من ١٠ سنوات فأكثر	١٥٨	%٤٠,٧٢
	المجموع	٣٨٨	%١٠٠
مستوي التعليم	تعليم متوسط	١١٠	%٢٨,٣٥
	تعليم جامعي	٢٠٨	%٥٣,٦١
	تعليم فوق الجامعي	٧٠	%١٨,٠٤
	المجموع	٣٨٨	%١٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات العامة بقائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

- يوضح الجدول السابق التكرارات والنسب المئوية لخصائص أفراد عينة الدراسة والتي ستوضح كما يلي:
- **السمة الأولى "النوع"** حيث إتضح أن النسبة الأكبر من حجم العينة من العاملين بمديرية الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة يمثلها الذكور ، حيث توزعت هذه السمة بين عدد (٢٥٧) ذكور بنسبة مئوية (٦٦,٢٤%)، والإناث بعدد (١٣١) بنسبة مئوية (٣٣,٧٦%)، وهو ما يتماشى مع طبيعة مجتمع العمل في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج كما يدل على أن عينة الدراسة ممثلة للنوعين ، ويرجع ذلك من وجهة نظر الباحث إلى أن مديريات الخدمات مجال الدراسة التطبيقية، لا يتطلب العمل بها مواصفات خاصة ترجع إلى النوع.

- **السمة الثانية " السن "** حيث توزعت هذه السمة بعدد (٥٢) أقل من سن ٣٠ بنسبة مئوية (١٣,٤٠%) ، ومن سن ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة بعدد (٢٢٢) وبنسبة مئوية (٥٧,٢٢%) ، ومن سن ٤٠ سنة فأكثر بعدد (١١٤) بنسبة (٢٩,٣٨%) ومما سبق فإنه يدل على تمثيل عينة الدراسة للفئات الثلاثة ، ويعمل الباحث قلة نسبة المدي العمري لاقل من ٣٠ سنة إلي قلة التعيينات في مديريات الخدمات بالفترة الماضية.
 - **السمة الثالثة " عدد سنوات الخبرة "** ، حيث كانت النسبة الغالبة هي ضمن الفئة (٥-١٠ سنوات) بعدد (١٦٥) وبنسبة مئوية (٤٢,٥٣%) ، ثم الفئة (١٠ سنوات فأكثر) بعدد (١٥٨) وبنسبة مئوية (٤٠,٧٢%) ، وأخيرا الفئة (الأقل من ٥ سنوات) بعدد (٦٥) وبنسبة مئوية (١٦,٧٥%) ، ومما سبق يدل على تمثيل عينة الدراسة للفئات الثلاثة.
 - **السمة الرابعة " مستوى التعليم "** ، حيث توزعت هذه السمة بعدد (١١٠) تعليم متوسط بنسبة مئوية (٢٨,٣٥%) ، وتعليم جامعي بعدد (٢٠٨) وبنسبة مئوية (٥٣,٦٠%) ، وتعليم فوق الجامعي بعدد (٧٠) بنسبة (١٨,٠٤%) ، وكانت السمة الأكبر لعينة الدراسة للمؤهل الدراسي هي التعليم الجامعي.
- ومما سبق يتضح للباحث ، أن عينة الدراسة من العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة ممثلة للنوعين الذكور والإناث، والفئات العمرية الثلاثة، والخبرات الموجودة بالقائمة ، ومتوافر بها المستويات التعليمية الثلاثة ، ومما سبق يدل على تمثيل عينة الدراسة للخصائص المختلفة للعينة بجميع فئاتها.

٢/٧ توصيف متغيرات الدراسة:

تناول الباحث في هذا الجزء نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة، وكذلك معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة:

- **الوسط الحسابي والانحراف المعياري:**

يوضح الجدول التالي قيم الانحراف المعياري والوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة وذلك كما يلي:

جدول رقم (١/٢)

نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة

م	المتغيرات	عدد فقرات المحاور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
٢	الدعم التنظيمي المدرك	٨	٣,٤	٠,٦٨
٣	سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمديرية	١٥	٣,٤	٠,٨٦
٤	سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للأفراد	١٢	٣,٣	٠,٧٩

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الواردة بقائمة إستقصاء الدراسة الميدانية.

يوضح الجدول رقم (١/٢) من خلال نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة وجد أن مستوى درجة الوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة مقاربة، حيث تراوحت قيم تلك المتوسطات بين (٣,٢)، و (٣,٤) درجة،

وتمثل الدرجة ٣ بالنسبة للوسط الحسابي منتصف المقياس فإذا ما قلت قيمة الوسط الحسابي عن ٣ دلل ذلك علي تدني مستوى توافر خصائص المتغير في عينة الدراسة، أما إذا تخطت القيمة الدرجة ٣ دلل علي توافر خصائص المتغير في عينة الدراسة.

تقاربت أيضاً الانحرافات المعيارية للمفاهيم المتعلقة بالمتغيرات موضع الدراسة ، حيث لوحظ أن قيم الانحرافات المعيارية قد تراوحت ما بين (٠,٦٨٨)، و(٠,٨٦٣) مما يشير إلي أن الاختلاف في آراء الأفراد المشاركين في الدراسة حول تلك المفاهيم كان محدود بشكل نسبي. وكانت الأهمية النسبية لمتوسطات المتغيرات ، الدعم التنظيمي المدرك وفقاً لإجابات أفراد العينة ، ثم سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمديرية، ثم سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للأفراد.

٣/٧ معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة:

يوضح الجدول التالي معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (١/٣)

معاملات الارتباط بين محاور الدراسة

سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للأفراد	سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمنظمة	الدعم التنظيمي المدرك	متغيرات الدراسة
		1	الدعم التنظيمي المدرك
	1	0.566	سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمنظمة
1	0.802	0.512	سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للأفراد

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الواردة بقائمة إستقصاء الدراسة الميدانية.

يوضح الجدول رقم (١/٣) معاملات الارتباط المتعلقة بمتغيرات الدراسة والتي تشير إلى وجود علاقة ترابط جوهرية فيما بين المتغيرات، فيما تبين في اتجاهاتها السالبة والموجبة ؛ بما يشير إلى عدم وجود مشكلة في الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والتابعة ، والتي يمكن أن تؤثر على دقة النتائج، تراوحت قيم تلك الارتباطات ما بين (٠,٥١٢)، و(٠,٨٠٢) .

- بالنسبة للإرتباط بين الدعم التنظيمي المدرك (المتغير المستقل) و سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمنظمة والأفراد بلغت قيمته ٠,٥٦٦ و ، ٠,٥١٢ علي التوالي وهي علاقة إرتباط سالبة ضعيفة.

- أما بالنسبة للإرتباط بين المتغيرات التابعة فقد بلغ الإرتباط بين سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للأفراد ، وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية الموجهة للمنظمة ٠,٨٠٢ وهي علاقة إرتباط موجبة قوية.

٤/٧ إختبار مدي صحة فروض الدراسة:

عرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة، نتائج إختبار مدي صحة فرضي الدراسة التي بنيت عليهما ، وتوضيح الأساليب الإحصائية التي تم إستخدامها لإختبار كل فرض منها وذلك كما يلي:

١/٤/٧ نتائج إختبار الفرض الرئيسي:

ينص هذا الفرض علي أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي الفرد والمنظمة بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج . ، وإختبار هذا الفرض تم تقسيمه إلي الفرضين الفرعيين كما يلي:

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي الفرد بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج
- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي المنظمة بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج.

١/١/٤/٧ نتائج إختبار الفرض الفرعي الاول:

وينبثق من هذا الفرض فرضين فرعيين كما يلي:

عرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة، نتائج اختبار مدي صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الأول الرئيسي، والذي ينص على أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي الفرد بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج." ويوضح الجدول التالي نتائج إختبار الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول.

جدول رقم (١/٤)

نتائج إختبار الفرض الفرعي الأول للفرض الرئيسي الاول

معامل المتغير المستقلة				تحليل التباين ANOVA		ملخص النموذج	
Sig.	T	B		Sig.	F	R ²	R
0.000	17.631	1.104	الحد الثابت	0.000	310.84	0.446	0.668
		0.706	المعامل				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

ولتفسير نتائج الجدول رقم (١/٤) نلاحظ مايلي :-

-يشير معامل الارتباط (R) بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي المنظمة لدي العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج إلي وجود علاقة ارتباط جوهريه سالبة بلغت (٠,٦٦٨).

- يشير معامل التحديد R^2 إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يسهم في تفسير ٤٤,٦% من التغير في سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية التي تحدث علي مستوى المنظمة بمديرية الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة.
- اختبار (F) للنموذج أعطي قيمه (٣١٠,٨٤) وذلك عند مستوى معنويه (٠,٠٠٠) مما يدل علي جوهرية أو معنوية النموذج.
- كان الحد الثابت لمعادلة الانحدار (١,١٠٤)، ومعامل الانحدار (B) يساوي (٠,٧٠٦) عند مستوى المعنويه (٠,٠٠٠).
- ومن خلال العرض السابق لنتائج اختبار صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول ، يمكن قبول صحة هذا الفرض الفرعي والذي ينص علي أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى الفرد بمديرية الخدمات بمحافظة سوهاج.

٧/٤/٢ نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني:

عرض الباحث في هذا الجزء من الدراسة، نتائج اختبار مدى صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الأول الرئيسي، والذي ينص على أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى المنظمة بمديرية الخدمات بمحافظة سوهاج." ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي:

جدول رقم (١/٥)

اختبار الفرض الفرعي الثاني للفرض الرئيسي

معامل المتغير المستقلة				تحليل التباين ANOVA		ملخص النموذج	
Sig.	T	B		Sig.	F	R ²	R
0.000	14.810	1.448	الحد الثابت	0.000	219.34	0.362	0.602
		0.588	المعامل				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

ولتفسير نتائج الجدول رقم (١/٥) نلاحظ مايلي :-

- يشير معامل الارتباط (R) بين الدعم التنظيمي المدرك و سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوى الفرد لدي العاملين بمديرية الخدمات بمحافظة سوهاج إلي وجود علاقة ارتباط جوهرية سالبة بلغت (٠,٦٠٢).
- يشير معامل التحديد R^2 إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يسهم في تفسير حوالي ٣٦,٢% من التغير في سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية التي تحدث علي مستوى المنظمة بمديرية الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة.

- إختبار (F) للنموذج أعطي قيمه (٢١٩,٣٤) وذلك عند مستوي معنويه (٠,٠٠٠)، مما يدل علي جوهرية أو معنوية النموذج ، ومن ثم يتم قبول الفرض.
- الحد الثابت لمعادلة الانحدار كان (١,٤٤٨)، ومعامل الانحدار (B) يساوي (٠,٥٨٨) عند مستوي المعنويه (٠,٠٠٠).

ومن خلال العرض السابق لنتائج إختبار صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الأول ، يمكن قبول صحة هذا الفرض الفرعي والذي ينص علي أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي المنظمة بمديریات الخدمات بمحافظة سوهاج.

٣/١/٤/٧ نتائج إختبار الفرض الرئيسي كإجمالي:

بعد استعراض نتائج اختبارات الفروض الفرعية للفرض الرئيسي الأول، يعرض الباحث في هذا الجزء نتائج اختبار مدى صحة الفرض الرئيسي الأول (كإجمالي) ، والذي ينص على أنه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي الفرد والمنظمة بمديریات الخدمات بمحافظة سوهاج " ، ويوضح الجدول التالي رقم (١/٦) نتائج إختبار الفرض الرئيسي.

جدول رقم (١/٦)

نتائج إختبار الفرض الرئيسي

معامل المتغير المستقل				تحليل التباين ANOVA		ملخص النموذج	
Sig.	T	B		Sig.	F	R ²	R
0.000	17.890	1.257	الحد الثابت	0.000	320.04	0.453	0.673
		0.654	المعامل				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبيانات قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.

ولتفسير نتائج الجدول نلاحظ مايلي:

- معامل الارتباط البسيط (R) بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات العمل المضادة علي مستوي الفرد والمنظمة لدي العاملين بمديریات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة بلغت قيمة R (٠,٦٧٣) وهي علاقة ارتباط جوهرية موجبة.
- معامل التحديد (R²) يساوي (٠,٤٥٣)، والذي يوضح نسبة نجاح الدعم التنظيمي المدرك في تفسير التغير في سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي الفرد والمنظمة.
- إختبار (F) للنموذج أعطي قيمه (٣٢٠,٠٤) وذلك عند مستوي معنويه (٠,٠٠٠) مما يدل علي جوهرية أو معنوية النموذج.

- الحد الثابت لمعادلة الانحدار كان (١.٢٥٧)، ومعامل الانحدار (B) يساوي (٠.٦٥٤) عند مستوى المعنوية (٠.٠٠٠).

- ومن خلال العرض السابق لنتائج اختبار مدى صحة الفرض الأول الرئيسي بصفة إجمالية ، يتم قبول الفرض. والذي ينص علي أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي المنظمة بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج.

٨- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

بعد إستعراض نتائج تحليل بيانات الدراسة الميدانية ، تطرق الباحث لمناقشة وتفسير تلك النتائج ، وذلك كما يلي:

١/٨ مناقشة وتفسير نتائج إختبار الفرض الأول:

ينص هذا الفرض علي أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي الفرد والمنظمة بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج .

، ولإختبار هذا الفرض تم تقسيمه إلي الفرضين الفرعيين كما يلي:

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي الفرد بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي المنظمة بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج.

ولإختبار مدى صحة هذا الفرض، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Regression Analysis، وقد أسفرت تلك النتائج عن الآتي:

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي الفرد في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة.

حيث بلغت قيمة الارتباط بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات العمل المضادة علي مستوي الفرد (٦٠.٢%) وهي علاقة ارتباط موجبة متوسطة القوة. ، ومعامل التحديد (R^2) يساوي (٠.٣٦٢) والذي يوضح نسبة نجاح المتغير المستقل الموجود في النموذج لتفسير المتغير التابع، ومن ثم يوجد علاقة ارتباط موجبة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات العمل المضادة علي مستوي الفرد.

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي المنظمة بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج.

حيث بلغت قيمة الارتباط بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات العمل المضادة علي مستوي المنظمة (٦٦.٨%) وهي علاقة ارتباط موجبة متوسطة القوة، ومعامل التحديد (R^2) يساوي (0.446)، والذي يوضح نسبة نجاح المتغير المستقل الموجودة في النموذج لتفسير المتغير التابع، ومن ثم يوجد علاقة ارتباط موجبة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات العمل المضادة علي مستوي المنظمة.

ويفسر الباحث ذلك بأنه عندما يوجه المشرف الإساءة للمرؤسين فإن ذلك يدفع الموظف إلي القيام بأعمال تخريبية ضد المنظمة بدلا من المشرفين أو زملاء العمل نتيجة أنهم ينظروا إلي مشرفيهم علي أنهم ممثلين للمنظمة وأن توجيه الضرر للمنظمة هو توجيه للضرر لهم.

- يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي الفرد والمنظمة بمديريات الخدمات بمحافظة سوهاج .

- حيث بلغت قيمة الارتباط بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات العمل المضادة علي مستوي الفرد والمنظمة (٦٧.٣%) وهي علاقة ارتباط موجبة متوسطة القوة ومعامل التحديد (R^2) يساوي (٠,٤٥٣)، والذي يوضح نسبة نجاح المتغير المستقل الموجودة في النموذج لتفسير المتغير التابع. ومن ثم يوجد علاقة ارتباط موجبة بين الدعم التنظيمي المدرك وبين سلوكيات العمل المضادة علي مستوي الفرد والمنظمة.

٩- توصيات الدراسة وآفاق البحث المستقبلية :

في ضوء مناقشة نتائج الدراسة ودلالاتها، يمكن القول بأن هناك عدداً من الأمور التي يجب الالتفات إليها، والتي تعتبر بمثابة مجموعة من التوصيات، يمكن الأخذ بها في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج محل الدراسة، وفي المديريات المماثلة لها بباقي المحافظات علي بـ ج. م. ع، كما يمكن القول بأن هناك عدد من النقاط البحثية التي تصلح لأن تكون نواة لدراسات لاحقة. وذلك كما يلي:

١/٩ توصيات الدراسة :

وفي ضوء ما سبق مما توصلت إليه نتائج الدراسة يمكن للباحث تقديم التوصيات الآتية للعمل علي الحد من سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية وكذلك العمل علي زيادة الدعم التنظيمي وإدراكاته وتقديم آلية للتنفيذ كما يلي:

١- الإختيار الجيد للموظفين

• تضمين عملية إختيار الموظفين وتعيين العاملين بإختبارات خاصة تقيس ميل الشخص للإساءة وتقيس المعايير الأخلاقية للمتقدم للوظيفة.

• إختيار الموظفين ذوي القدرة علي ضبط النفس وذلك لجذوي إختيارهم لقدرتهم علي التحكم في ردود أفعالهم العاطفية السلبية

وضع الموظفين الجدد تحت المراقبة لمدة لاتقل عن ستة أشهر لمتابعة السمات الشخصية للموظف ومراقبة السلوكيات.

٢- تفعيل القوانين وتشديد نظم الرقابة للحد من السلوكيات المضادة للإنتاجية

• إستحداث نظام لكاميرات المراقبة في الإدارات المختلفة.

• وضع لائحة توضح العقوبة والجزاء الذي سيوقع على من يقوم بأي سلوك من السلوكيات المضادة للإنتاجية.

- عقد ندوات تكون بمثابة جلسات إستماع للتعرف على مشاكل العاملين التي قد تدفعهم لإرتكاب سلوكيات مضادة للإنتاجية.

٣- دعم التفاعلات الاجتماعية بين الموظفين ورؤسائهم، لما لذلك من دور مهم في العمل علي الحد من السلوكيات المسيئة.

- اشتراك الموظفين مع المديرين في وضع رؤية شاملة لاحتياجاتهم.
- إعادة هيكلة العلاقات التنظيمية بين المدراء والموظفين بوضع آليات تحقق التواصل المستمر (استطلاع للآراء، والخطوط الساخنة، والبريد الإلكتروني، وسياسات الباب المفتوح، والأسئلة المكتوبة وقنوات الاتصال المفتوحة).

- تقديم المزيد من الدعم للموظفين الذين ما زالوا بالمراحل الأولى من مسارهم الوظيفي.

٤- مراجعة الأنظمة الخاصة بالأجور والمكافآت .

- التأكد من حصول العاملين علي رواتب تتناسب مع ما يقومون به من عمل.
- حرص المديرية علي تحسين المستوي المادي للعاملين
- متابعة عدالة توزيع الأجور والمكافآت.

٥- توعية المسؤولين بالمنظمات محل الدراسة بأهمية ودور الدعم التنظيمي المدرك

- عقد مجموعة من ورش العمل لمناقشة المترتبات الإتجاهية والسلوكية الناتجة عن الدعم التنظيمي.

- تصميم حزمة من برامج التدريب التي تستهدف تنفيذ المديرين لمفهوم الدعم التنظيمي والتبادل الإجتماعي داخل المنظمات وكيفية عمل معيار المبادلة او رد الفعل بالمثل.

- آفاق البحث المستقبلية :

في ضوء مناقشة نتائج الدراسة، ودلالاتها وحدودها، يمكن القول بأن هناك عدد من النقاط البحثية التي تصلح لأن تكون نواة لدراسات لاحقة يعرضها الباحث على النحو التالي:

- هدفت الدراسة الحالية إلي التعرف علي تأثير الدعم التنظيمي المدرك علي سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي الفرد والمنظمة ، لذا فمن الممكن أن يكون مفيد إختبار نفس الدور مع مترتبات إتجاهية وسلوكية أخرى كالإلتزام والرضا والإغتراب وسلوكيات المواطنة التنظيمية وسلوكيات الدور الأساسي،
- كما أنه من المفيد أيضا إختبار متغيرات أخرى في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية علي مستوي الفرد والمنظمة مثل تقدير الذات المؤسس ، الثقة التنظيمية والعدالة التنظيمية.

١٠ المراجع العربية والاجنبية:

١/١٠ المراجع العربية:

- الشنطي ، محمود عبد الرحمن إبراهيم"أ". (٢٠١٥). دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية : دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية- الشق المدني-قطاع غزة. **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية** ، ٢٣(٢) : ٣١-٥٩.
- حسانين، أسامة أحمد"أ". (٢٠٠٩). محددات ومرتبات تمكين العاملين بالشركات الصناعية المصرية- دراسة ميدانية". **رسالة دكتوراة في إدارة الأعمال**، كلية التجارة ، جامعة سوهاج.
- _____ (٢٠١١). تحليل العلاقة بين القيادة الأخلاقية وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية-دراسة ميدانية. **مجلة البحوث التجارية المعاصرة** ، كلية التجارة ، جامعته سوهاج ، ٢٥(٢): ١-٥٢.
- _____"ب" (٢٠٠٩). أدراك العاملون لخرق العقد النفسي وسلوكيات العمل-دراسة تطبيقية. **مجلة البحوث التجارية المعاصرة**، كلية التجارة ، جامعة سوهاج، العدد (٢) : ٤٣-٨٥.
- حسانين ، أسامة أحمد ، و مهدي، محمد حسن أحمد. (٢٠١٩). تحليل العلاقة بين إدراك الدعم التنظيمي والأبعاد المتعددة للأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. **مجلة البحوث التجارية المعاصرة: جامعة سوهاج - كلية التجارة**، ٣٣(٣) ، ٤٣-٨٣ .
- عواد ، عمرو محمد أحمد. (٢٠١٥). تأثير القيادة الملهمة في السلوكيات المضادة للإنتاجية : دراسة ميدانية. **المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة**. العدد (٣) ، ص ص ٢٢٩-٢٧١.
- محمد، عبد الناصر طه إبراهيم. (٢٠١٥)، دور سلوكيات الأداء السياقية كمتغير وسيط في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وسلوكيات الاداء الرسمية : دراسة إختبارية علي الممرضات بمستشفيات جامعة أسيوط. **المجلة العلمية**، كلية التجارة، جامعة أسيوط ، العدد (٥٨) ، ص ص ٢٨-٨٤.
- مهدي ، محمد حسن أحمد. (٢٠١٨). أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات العمل السلبية بالتطبيق على العاملين في مديريات الخدمات بمحافظة سوهاج. **مجلة البحوث التجارية المعاصرة** . جامعة سوهاج ، كلية التجارة ، ٤ (٣٢) : ٢٤٥-٢٨٧.

٢/١٠ المراجع الأجنبية:

- Chang, K., & Smithikrai, C. (2010). Counterproductive Behaviour At Work: An Investigation Into Reduction Strategies. **The International Journal of Human Resource Management**, Vol. 21, No. 8, PP. 1272-1288.
- Cochran, M. N. (2014). **Counterproductive Work Behaviors, Justice, and Affect: A Meta-Analysis**, Phd Thesis, University of Central Florida Orlando, Florida.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. **Journal of applied psychology**, Vol. 86, No. 1, PP. 42-90.

- Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International journal of selection and assessment*, 11(1), 30-42.
- Kelloway, E. K., Loughlin, C., Barling, J., & Nault, A. (2002). Self-reported counterproductive behaviors and organizational citizenship behaviors: Separate but related constructs. **International journal of Selection and Assessment**, Vol. 10, No .(1-2), PP. 143-151.
- Naveed, Z. G. E. L. F., & Faraz, A. (2019). Effect of Employee Oriented Human Resource Management Practices on Employees' Counterproductive Work Behaviors.
- Ng, T. W., Lam, S. S., & Feldman, D. C. (2016). Organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior: Do males and females differ?. **Journal of Vocational Behavior**, 93, 11-32.
- Nielsen, S. K. (2006). **A multi-source model of perceived organizational support and performance.**Phd Thesis.University Of tennessee.
- Palmer, J. C., Komarraju, M., Carter, M. Z., & Karau, S. J. (2017). Angel on one shoulder: Can perceived organizational support moderate the relationship between the Dark Triad traits and counterproductive work behavior?. *Personality and Individual Differences*, 110, 31-37.
- Shoss, M. K., Eisenberger, R., Restubog, S. L. D., & Zagenczyk, T. J. (2013). Blaming the organization for abusive supervision: The roles of perceived organizational support and supervisor's organizational embodiment. **Journal of Applied Psychology**, 98(1), 158.
- Spector, P., Fox , S. and Domagalski, T. (2006) Emotions, violence and counterproductive work behavior. In Kelloway , J. Barling, J. and Hurrell, J. *Handbook of workplace violence* , Thousand Oaks, CA: **SAGE**, PP: 29-.64
- Tepper, B. J., Moss, S. E., Lockhart, D. E., & Carr, J. C. (2007). Abusive supervision, upward maintenance communication, and subordinates' psychological distress. **Academy of Management Journal**, 50(5), 1169-1180.
- Vatankhah, S., Javid, E., & Raoofi, A. (2017). Perceived organizational support as the mediator of the relationships between high-performance work practices and counter-productive work behavior: Evidence from airline industry. **Journal of Air Transport Management**, (59). 107-115.

