



أثر السلوكيات المضادة للإنتاجية على الاحتراق الوظيفي "دراسة تطبيقية على جامعة الزقازيق"

إعداد

د. طارق عبدالرحمن محمد

د. مها محمد البنوي

المدرس بقسم إدارة الأعمال

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة – جامعة الزقازيق

كلية التجارة – جامعة الزقازيق

tarekmemo091@gmail.com

maha_elbanawey@yahoo.com

إسراء عبدالرحمن أحمد السيد

باحث ماجستير بقسم الإدارة

كلية التجارة – جامعة الزقازيق

israaabdellrahman865@gmail.com

مجلة البحوث التجارية - كلية التجارة جامعة الزقازيق

المجلد الخامس والأربعين - العدد الثالث يوليه 2023

رابط المجلة: <https://zcom.journals.ekb.eg/>

الملخص:

تعد السلوكيات المضادة للإنتاجية أحد أهم التحديات التي تواجه المنظمات فى الآونة الأخيرة، مع تنامى حدة التغير فى بيئة العمل؛ حيث يولد العديد من النواتج السلبية على مستوى الفرد والمنظمة، والتي يعد من أهمها الاحتراق الوظيفي؛ وعلى ذلك استهدفت الدراسة تفسير أثر السلوكيات المضادة للإنتاجية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام فى جامعة الزقازيق، وباستخدام قائمة الاستقصاء تم جمع البيانات الأولية المتعلقة بمتغيرات الدراسة من خلال سحب عينة طبقية عشوائية 300 مفردة من العاملين بالكادر العام فى جامعة الزقازيق، وباستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين انحراف الإنتاج، والتخريب، والانسحاب، والسرقة، وكل من أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى هؤلاء العاملين بالكادر العام فى جامعة الزقازيق محل الدراسة، بالإضافة إلى اختلاف الأهمية النسبية لأبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية فى تطوير كل من أبعاد الاحتراق الوظيفي، فضلاً عن أنه باستخدام اختبار "مان ويتني"، واختبار "كروسكال- والس"، أوضحت النتائج وجود فروق معنوية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية من ناحية، وأبعاد الاحتراق الوظيفي من ناحية أخرى لدى العاملين بالكادر العام فى جامعة الزقازيق، والتي ترجع بدورها إلى عدد من المتغيرات الديموجرافية، وهى: النوع، والعمر، والمستوى الإداري، واختُبِمت الدراسة بمناقشة النتائج، وتوصيات الدراسة، والدراسات المستقبلية.

مصطلحات أساسية: السلوكيات المضادة للإنتاجية ، الاحتراق الوظيفي.

1/ مقدمة:

تعد السلوكيات المضادة للإنتاجية أحد أهم التحديات التي تواجه المنظمات في الآونة الأخيرة، Malhotra & Kathuria (2017)؛ حيث إنها ظاهرة تؤدي إلى تحمل المنظمات خسائر إنتاجية كل عام (Greenberg، 2018).

فقد أكدت عدة دراساتٍ علي الآثار السلبية للسلوكيات المضادة للإنتاجية على مستوى المنظمة، ومنها: ارتفاع معدلات الغياب، وانخفاض الأداء، وانخفاض جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتشويه صورة المنظمة أمام العملاء والمجتمع، الأمر الذي يصل في بعض الأحيان إلى انهيار المنظمة بالكامل (Serenko، 2019 : Cohen، 2018)، ويعد التعامل مع السلوكيات المضادة للإنتاجية بصورة خاطئة أو تجاهلها عاملاً رئيسياً في تفاقمها؛ لذا يجب على المنظمات تعيين العوامل المؤثرة للحد منها، ومحاولة تحديد معالجتها (Dawid، 2019).

وتشير الأدبيات إلى أن السلوكيات المضادة للإنتاجية لها مسميات مختلفة، ومن هذه المسميات: العدوانية، والتدمير، والانحراف، والانتقام، والسلوكيات السيئة، فهي تتراوح ما بين السرقة والفساد إلى الاعتداء على المنظمة والفرد (Chmielewska، 2019)؛ حيث تمثل سلوكيات غير مرغوبة ومحظورة من قبل المنظمة (Serenko، 2019)، مما يبرز أهمية الحاجة لمزيد من البحث في إطار تحديد طبيعة العلاقة بين السلوكيات المضادة للإنتاجية ونواتجها؛ لاسيما "الاحترق الوظيفي".

ويتضح عدم وضوح طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين؛ حيث تناولت بعض الدراسات أثر الاحتراق الوظيفي على السلوكيات المضادة للإنتاجية (رضا، 2017؛ صبرى، 2018)، في حين تناول البعض الآخر أثر السلوكيات المضادة للإنتاجية على الاحتراق الوظيفي

(Makhdoom؛ Jamie Striler، 2019، 2020، وقلت الدراسات التي استهدفت توضيح أثر السلوكيات المضادة للإنتاجية على الاحتراق الوظيفي (e.g. Dirk De. Clercq، 2019؛ لاسيما في مجال مؤسسات التعليم العالي (الجامعات)، والتي تؤثر بدورها على مدى الالتزام المهني والمؤسسي للعاملين في هذا المجال.

وفي ضوء ما سبق، تستهدف الدراسة الحالية توضيح أثر السلوكيات المضادة للإنتاجية على الاحتراق الوظيفي بالتطبيق على العاملين في جامعة الزقازيق.

2/ الإطار النظري والدراسات السابقة:

1/2 السلوكيات المضادة للإنتاجية:

تعد السلوكيات المضادة للإنتاجية أحد أهم التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية، والتي أصبحت ظاهرة سائدة في كافة أنواع المنظمات في مختلف دول العالم؛ حيث يترتب عليها العديد من الآثار السلبية سواء على مستوى الفرد أو المنظمة، مما تسبب خسائر في ممتلكات المؤسسة، وإنخفاض الإنتاجية، وأيضاً انخفاض أداء العاملين (Walters، Yan et al.، e.g.، 2020؛ 2021)، وتعددت مفاهيم السلوكيات المضادة للإنتاجية ومن أهمها مايلي:

عرّفها (Farrastama، 2019) بأنها سلوك غير مقبول ومقصود ويكون لديه نتائج سلبية احتمالية للمنظمة وللموظفين داخل المنظمة، وأشار (Agnieszka، 2021) بأنها أفعال إرادية مقصودة تضر وتؤذي المنظمات والعاملين أو العملاء أو المشرفين في هذه المنظمات. وأشار (Spector et al.، 2006) إلى أنها السلوك المتعمد من قبل الموظفين والذي يسعى إلى الإضرار بالمنظمة أو أعضائها.

واقترح (Reynolds et al.، 2020) أنه يمكن تصنيفها في إطار نوعين رئيسيين استناداً إلى الهدف من السلوك، وهما: السلوكيات المضادة للإنتاجية تجاه المنظمة (المنظمة ذاتها)، والسلوكيات المضادة للإنتاجية تجاه الأفراد (الأشخاص المنتمين لهذه المنظمة والمتعاملين معها).

وفي ضوء ماسبق، تستند الباحثة في الدراسة الحالية إلى تعريف (Spector et al.، 2006)؛ حيث اعتمد على توضيح السلوكيات المضادة للإنتاجية من حيث تأثيرها السلبي على المنظمة والأفراد، وأيضاً استندت إليه العديد من الدراسات والباحثون في هذا المجال (Farrastama، Reynolds et al.، 2019 : 2020، Agnieszka، e.g.، 2021)

1/1/2 أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية:

اختلف الباحثون في تصنيف أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية، حيث يرى (Madden et al.، 2017) أن أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية تتمثل في بُعدين أساسيين وهما :

• السلوكيات المضادة للإنتاجية على المستوى الشخصي:

وتشمل السلوكيات التي تؤثر على الموارد البشرية في المنظمة وتتضمن: العدوان على الآخرين، والاعتداء اللفظي، والمحسوبية، والثرثرة ونشر الشائعات.

• السلوكيات المضادة للإنتاجية على المستوى التنظيمي:

وتشمل السلوكيات التي تؤثر مباشرة في المنظمة والتي تتضمن: الغياب، وإساءة استخدام أصول المنظمة والانسحاب.

أشار (Hobfoll et al., 2018) إلى أن أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية تتمثل في الاعتداء على الآخرين، والسرقة، والتخريب، وانحراف الإنتاج، والانسحاب.

يرى (Dawid, 2019) أن أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية تتمثل في

• انحراف الإنتاج (انخفاض جودة الإنتاج)

• السرقة (سرقة الأموال – سرقة ممتلكات المنظمة)

• التخريب (اتلاف أو تدمير الممتلكات)

• الاعتداء على الآخرين (الإساءة إلى زملاء العمل بالقول أو اللفظ)

• الانسحاب (الغياب والتأخير عن العمل بدون عذر)

توصلت دراسة (Spector et al, 2006) إلى تصنيف أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية

تتمثل في خمسة أبعاد رئيسية:

• السرقة: وتتمثل في سرقة ممتلكات المؤسسة، والسرقة من زملاء العمل أو العملاء.

• التخريب: تتمثل في تدمير ممتلكات المؤسسة.

• الاعتداء على الآخرين: وتتمثل في أعمال العنف والعدوان والتلاعب بالمعلومات.

• الانسحاب: تتمثل في التغيب عن العمل، والأجازات المرضية بدون سبب.

• انحراف الإنتاج: تتمثل في ضعف الأداء الوظيفي، وانخفاض إنتاجية وجودة العمل.

وفي ضوء ما سبق، من خلال الدراسات السابقة ركزت الباحثة في الدراسة الحالية على خمسة أبعاد

رئيسية للسلوكيات المضادة للإنتاجية إستنادًا إلى تصنيف (Spector et al, 2006) ، الأكثر

استخدامًا في العديد من دراسات السلوكيات المضادة للإنتاجية (e.g., Dawid, Hobfoll, 2019 ;

et al., 2018) ، والتي سوف يتم الإشارة إليها على النحو التالي :

1. البعد الأول: الاعتداء على الآخرين: يشير الاعتداء على الآخرين إلى معاملة الآخرين

بعنف، وتشمل السلوكيات الضارة التي يمارسها أحد العاملين نحو زملائه من أعضاء

المنظمة والسلوك المؤذي و المؤلم للآخرين، وتوجيه التهديدات للآخرين حتى إعاقة أداء

الآخرين (Madden et al., 2017).

2. **البعد الثاني: التخريب:** ذكر (Huang et al., 2017) أن مصطلح التخريب ظهر إبان

الثورة الصناعية، وذلك عندما قام العمال البلجيكيون برمي أحذيتهم الخشبية في المعدات من أجل تعطيلها، ومن مظاهر التخريب إلحاق الضرر والتدمير للممتلكات المؤسسة.

3. **البعد الثالث: انحراف الإنتاج:** يعنى عدم أداء المهام الوظيفية بطريقة فعالة؛ حيث يعتمد

الموظف خفض كمية وجودة العمل الموكولة إليه، وعلى ذلك عندما يقرر أحد العاملين عدم أداء المهمة الموكولة إليه على الرغم من قدرته على أدائها يدل ذلك على إستغراق الفرد فى مثل هذه السلوكيات مما يؤثر سلبياً على الأداء التنظيمي (Koranyi et al., 2018).

4. **البعد الرابع: الانسحاب:** يعنى سلوك الفرد الذى يتجنب بهم وقف معين بدلاً من الإضرار

بالمنظمة وأعضائها، وتتعدد صور الانسحاب، ومنها الحضور للعمل متأخراً، والانصراف مبكراً، والغياب، ويعد الغياب هو الشكل الرئيسي من أشكال الانسحاب (Spector et al., 2006).

5. **البعد الخامس: السرقة:** تعني سرقة الممتلكات المادية وأصول المنظمة، وهناك أسبابٌ

رئيسية للسرقة ومنها: عدم العدالة التنظيمية، والصراعات، ويقصد العاملون من خلال السرقة الإضرار المتعمد للمنظمة لتحقيق دوافعهم الخفية (Spector et al., 2006).

وتأخذ السرقة صوراً متعددة مثل إخفاء السجلات والخداع، والسرقة من زملاء العمل أو العملاء، ومنح الأصدقاء وأفراد الأسرة تخفيضات أو منح مجانية (Hobfoll et al., 2018).

2/2/ الإحتراق الوظيفي:

يعتبر الإحتراق الوظيفي ظاهرة مهنية شائعة لها طبيعتها وأسبابها ومؤشراتها التى لا بد من معالجتها، ويتم وصف الإحتراق الوظيفي بأنه عملية متعددة المراحل، وعبرة عن الحالة النهائية التى يصل إليها الفرد ويشعر بعدم الرغبة فى العمل (D'Amico et al., 2020)،

ذكر (Dey, Srivastava, 2020) أن الإحتراق الوظيفي يشير إلى تعرض الفرد لحالة من الإنهاك أو الاستنزاف العاطفي، وسلبية العلاقات الشخصية، وتدني الإنجاز الشخصي، وهذه الأعراض غالباً ما تحدث للفرد الذى يقوم بعمل فيه احتكاك مع الجمهور مثل: أعمال الرعاية الصحية كالتمرض والطب و التعليم، ورجال الدين؛ حيث يكون تركيز العاملين بهذه الأعمال على إسعاد الآخرين.

عرّفَ (Jung, 2020) الإحتراق الوظيفي بأنه عبارة عن إعياء نفسي وعضوى للفرد، نتيجة ما يتعرض له من مواقف سلبية تجاه العمل وتجارب شخصية.

ذكر (Bianchi et al.، 2021) أن الاحتراق الوظيفي هو الشعور بالاستنزاف العاطفي والعقلي والجسدي، وتدنى الإنجاز الشخصي والقسوة تجاه الآخرين، وعدم الاكتراث الوظيفي، الناتج عن حالة مزمنة من الضغط والإجهاد المتزايد في العمل.

يري (الحربي، 2020) أن الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإجهاد البدني والاستنزاف العاطفي يتعرض لها الموظف نتيجة تعدد مسؤولياته وقيامه بهذه المسؤوليات تحت ضغط كبير، ويتمثل في (الإنهاك العاطفي – الشعور بالسلبية – تدنى الإنجاز الشخصي).

أوضح (Maslach et al.، 2001) الاحتراق الوظيفي كنموذج سلوكي ينتج استجابة للضغوط الوظيفية المستمرة، والتي تحدث عادة فيما بين الأفراد الذين يمثل التعامل المباشر مع الآخرين جزءاً أساسياً من وظائفهم، والتي تتسم بثلاثة أبعاد رئيسية، تتضمن الإنهاك العاطفي، وسلبية العلاقات الشخصية، ونقص الإنجاز الشخصي.

وفي ضوء ما سبق تتفق الباحثة مع تعريف (Maslach et al.، 2001) الذي يشير إلى أنه كنموذج سلوكي ينتج استجابة للضغوط الوظيفية المستمرة، والتي تحدث عادة فيما بين الأفراد الذين يمثل التعامل المباشر مع الآخرين جزءاً أساسياً من وظائفهم، والتي تتسم بثلاثة أبعاد رئيسية، تتضمن الإنهاك العاطفي، وسلبية العلاقات الشخصية، ونقص الإنجاز الشخصي.

(الحربي، 2020؛ e.g.، 2020؛ Jung، Bianchi et al.، 2021؛ 2020).

1/2/2 أبعاد الاحتراق الوظيفي:

تستند الدراسة الحالية إلى محاولات عدد من الباحثين لتصنيف أبعاد الاحتراق الوظيفي (Maslach et al.، 2001؛ Romswinkel et al.: 2018، Roskam et al.، 2017؛ S. 2020)، والتي تضمنت ثلاثة أبعاد أساسية على النحو التالي:

أ- الإنهاك العاطفي:

أوضح (Roskam et al.، 2017) الإنهاك العاطفي على أنه شعور بالاستنزاف المتواصل والمستمر في محيط العمل، وهو يعتبر أهم بُعد من أبعاد الاحتراق ويمثل حجر الأساس في بناء الاحتراق.

ب- سلبية العلاقات الشخصية:

أشار Romswinkel et al. (2018) إلى أن الشعور بالسلبية في العلاقات الشخصية هي حالة من السلبية والسخرية تجاه الآخرين، والتي تتضمن الشعور الدائم بفقدان المثالية، وهو ما يعنى فقدان العنصر الشخصي من التعامل، والشعور بالسلبية واللامبالاة، وافتقاد الهوية.

ت- تدني الإنجاز الشخصي:

ذكر (S. 2020, Srivastava) أن تدني الإنجاز الشخصي يرجع إلى عدة أسباب مثل: فقدان الالتزام الشخصي في العمل، وفشل محاولات الأفراد في تقديم نتائج إيجابية، واعتقاد الأفراد أن جهودهم لن تكون لها نتيجة فعالة، والتقييم السلبي نحو الذات، وعدم ملاءمة الإنجازات مع مستوى التطلعات الشخصية، والانغماس العميق في مطالب العمل.

3/2 الدراسات السابقة:

تبين وجود عدد محدود من الدراسات السابقة التي ركزت على أثر السلوكيات المضادة للإنتاجية على الاحتراق الوظيفي، ومنها:

توصلت دراسة (AFTAB (2011 إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين كُلاً من أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وكُلاً من أبعاد الاحتراق الوظيفي، من خلال عينة عشوائية بسيطة قدرها (210) مفردة من الموظفين في القطاع المالي في باكستان.

كما توصلت نتائج دراسة رضا (2017) إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والسلوكيات المضادة للإنتاجية؛ مما يعني أن الإنهاك العاطفي وسلبية العلاقات الشخصية تؤثر طردياً ومعنوياً على السلوكيات المضادة للإنتاجية، أي إنه كلما زاد الإنهاك العاطفي وسلبية العلاقات الشخصية زادت السلوكيات المضادة للإنتاجية، وذلك من خلال عينة عشوائية قوامها (384) مفردة من العاملين في جامعة 6 أكتوبر وجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا.

استهدفت دراسة صبرى (2018) إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والسلوكيات المضادة للإنتاجية، وذلك بالتطبيق على عينة طبقية قدرها (٣٧٩) مقدره من المهندسين والإداريين والفنيين العاملين بثلاث شركات صناعية بالمدينة الصناعية بمنطقة قويسنا بمحافظة المنوفية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابي معنوي بين متغيري الدراسة ووجود تأثير معنوي مباشر للاحتراق الوظيفي على السلوكيات المضادة للإنتاجية.

أشارت دراسة Dariusz(2020) إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين كل من أبعاد الاحتراق الوظيفي، وكُلاً من أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية، من خلال عينة عشوائية قدرها (253) موظفاً لخدمات دعم العملاء عبر الهاتف من الشركات العاملة في بولندا.

2/3/1/ التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال مراجعة الدراسات السابقة عددًا من النقاط التالية:

- عدم وضوح العلاقة بين متغيري الدراسة، بعض الدراسات تناولت السلوكيات المضادة للإنتاجية "مستقل" والاحتراق الوظيفي "تابع" والعكس؛ مما يشير إلى أهمية بذل المزيد من الجهود في إطار تحديد طبيعة العلاقة بينهما.
- ركز عدد من الدراسات على بعض أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية التي تضمنت: السرقة، الاعتداء على الآخرين، التخريب (رشاد، 2019)، وانحراف الإنتاج (Szostek، 2019) بشكل منفصل أو مستقل.
- قلة الدراسات التي عملت على تحديد التباين في أبعاد كُلاً من السلوكيات المضادة للإنتاجية، وكذلك الاحتراق الوظيفي وفقاً لعدد من المتغيرات الديموجرافية (رضوان، 2017) (Shokry، 2018)؛ فضلاً عن عدم اتساق النتائج في هذا الصدد؛ مما يبرز أهمية الحاجة لمزيد من البحث في هذا الاتجاه.

2/3/2/ أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- يمكن توضيح أهم الاختلافات فيما بين الدراسة الحالية، والدراسات السابقة في هذا المجال؛ ومن ثم إسهام الدراسة؛ حيث لم تتطرق أي من الدراسات السابقة إلى عدد من النقاط التالية:
- تحديد طبيعة العلاقة بين السلوكيات المضادة للإنتاجية والاحتراق الوظيفي في قطاع التعليم العالي بالجامعات بشكل عام، والعاملين بالكادر العام بجامعة الزقازيق بشكل خاص.
 - تحديد الأهمية النسبية لأبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية في تطوير أي من صور الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.
 - التركيز على خمسة الأبعاد الرئيسية للسلوكيات المضادة للإنتاجية؛ والتي سبق الإشارة إليها، ولم يتم اختبارها في أي من الدراسات السابقة.

3- مشكلة الدراسة:

يعد المورد البشري أهم الموارد المتاحة في إطار مؤسسات التعليم العالي (الجامعات) التي تستهدف جودة حياة العمل، حيث تلعب مشاركة وتبادل المعلومات فيما بين أعضاء فريق العمل دوراً هاماً في حل مشكلات العمل؛ ولذلك يجب أن تولد الإدارة في هذه المؤسسات مناخاً آمناً يشجع

أعضاء هذا الفريق على مشاركة وتبادل المعلومات (Zheng et al, 2017)، وتمثل السلوكيات المضادة للإنتاجية خطرًا يهدد فعالية هذا الفريق وتؤثر على أدائه، لاسيما عند انتشاره. وفي ضوء ماسبق، وكمحاوله من الباحثة في إطار توضيح طبيعة مشكلة الدراسة لدى لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق، قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية(*) من خلال عدد من المقابلات الشخصية مع عينة ميسرة قوامها (30 مفردة) من العاملين بالكادر العام في خمس إدارات عامة في جامعة الزقازيق، لتحديد مدى توافر أبعاد متغيرات الدراسة، وكذلك طبيعة العلاقات فيما بينها، وأمكن توضيح ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الاستطلاعية في عدد من النقاط التالية:

- **الارتفاع النسبي لتوافر أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية بين العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق:** حيث أشار 75% من العاملين الإداري ينفى جامعة الزقازيق أنهم عادة يقومون بفعل هذه السلوكيات التي من شأنها التأثير على الأداء وإنسياب إجراءات العمل اليومي، ولاحظت الباحثة أن تلك السلوكيات التي تؤثر على العمل تتمثل في الآتي: الأفضلية بمعنى التمييز في المعاملة – والنميمة وغيرها من السلوكيات التي قد تؤثر على العنصر البشري أو المنظمة.
- **انتشار صور الاحتراق الوظيفي المختلفة بين العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق:** حيث أوضح أن 85% من العاملين الإداريين (الكادر العام) في جامعة الزقازيق يعانون من الإنهاك نتيجة التعامل المباشر مع الطلاب وذويهم ، كما أنهم يشعرون بالاحباط ، وانخفاض الروح المعنوية بسبب عدم القدرة على تحقيق أهدافهم المخططة خلال مسارهم المهني، كما يشعرون بالقلق ؛ حيث إن طبيعة العمل جعلتهم أكثر تلبذاً في إطار التعامل مع الآخرين . بناءً على ما تقدم، وفي ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الاستطلاعية، وكذلك الدراسات السابقة، يتضح أنه ما زالت هناك حاجة إلى توضيح أثر السلوكيات المضادة للإنتاجية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.

(*) تم إجراء الدراسة الاستطلاعية في خمس إدارات عامة في جامعة الزقازيق، تضمنت: الإدارة العامة للعلاقات العامة، و الإدارة العامة للشئون القانونية، والإدارة العامة للمكتبات، والإدارة العامة لرعاية الطلاب، والإدارة العامة للشئون الطبية، بواقع عدد ستة من العاملين في كل منها، وذلك في الفترة من 2021/8/1، وحتى 2021/9/1.

وعلى ذلك أمكن صياغة مشكلة الدراسة في إطار التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر السلوكيات المضادة للإنتاجية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق؟ وأمكن التعبير عن التساؤل الرئيسي من خلال التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي طبيعة العلاقة بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق؟
- ما هي الأهمية النسبية لأبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية في تطوير أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية (النوع ، والعمر ، والمستوى الإداري)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية (النوع ، والعمر ، والمستوى الإداري)؟

4- أهداف الدراسة:

في ضوء التساؤلات السابقة تمت صياغة أهداف الدراسة على النحو التالي:

- تحديد مدى توافر أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية بين العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.
- تعيين مدى توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي بين العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.
- تحديد طبيعة العلاقة بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.
- الوقوف على الأهمية النسبية لأبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية في تطوير أبعاد الاحتراق الوظيفي بين العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.
- تحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية (النوع ، والعمر ، والمستوى الإداري).
- تحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين

بالكادر العام فى جامعة الزقازيق ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية (النوع ، والعمر ، والمستوى الاداري).

5- أهمية الدراسة:

يمكن الإشارة إلى الأهمية الأكاديمية والتطبيقية للدراسة على النحوالتالى:

1/5 الأهمية الأكاديمية: تتمثل أهمية الدراسة من الناحية الأكاديمية فى النقاط التالية:

- تسهم الدراسة فى تطوير الأدبيات الأكاديمية فيما يتعلق بأثر السلوكيات المضادة للإنتاجية على الاحتراق الوظيفى، من خلال توفير مؤشرات ميدانية عن طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين فى إطار بيئة العمل المصرية.
- قلة الدراسات الأكاديمية فى هذا الاتجاه، فضلا عن تركيز معظمها فى الدول الغربية المتقدمة، مما يبرز أهمية الحاجه لمزيد من البحث فى هذا المجال فى دول الشرق الأوسط ومن بينها مصر.

2/5 الأهمية التطبيقية: تتمثل أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية فى النقاط التالية:

- تقترح الدراسة إطارًا للمسؤولين فى جامعة الزقازيق يمكن من خلاله الالمام بالأبعاد الفرعية لكل من السلوكيات المضادة للإنتاجية ، والاحتراق الوظيفى السائدة بين العاملين بالكادر العام فى جامعة الزقازيق، وطبيعة العلاقة بينهما، الأمر الذى يسهم فى التغلب على أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية ، مما يؤدي إلى الحد من مؤشرات الإحتراق الوظيفى بين العاملين بالكادر العامفى جامعة الزقازيق، وما يترتب على ذلك من تطوير أدائهم.
- تساعد نتائج الدراسة القائمين على إدارة جامعة الزقازيق فى إعادة النظر فى بعض السياسات والإجراءات التى تشجع مشاركة وتبادل المعلومات فيما بين العاملين بالكادر العام بالجامعة الزقازيق، مما يؤدي إلى تطوير جودة حياة العمل ومن ثم الأداء لها.

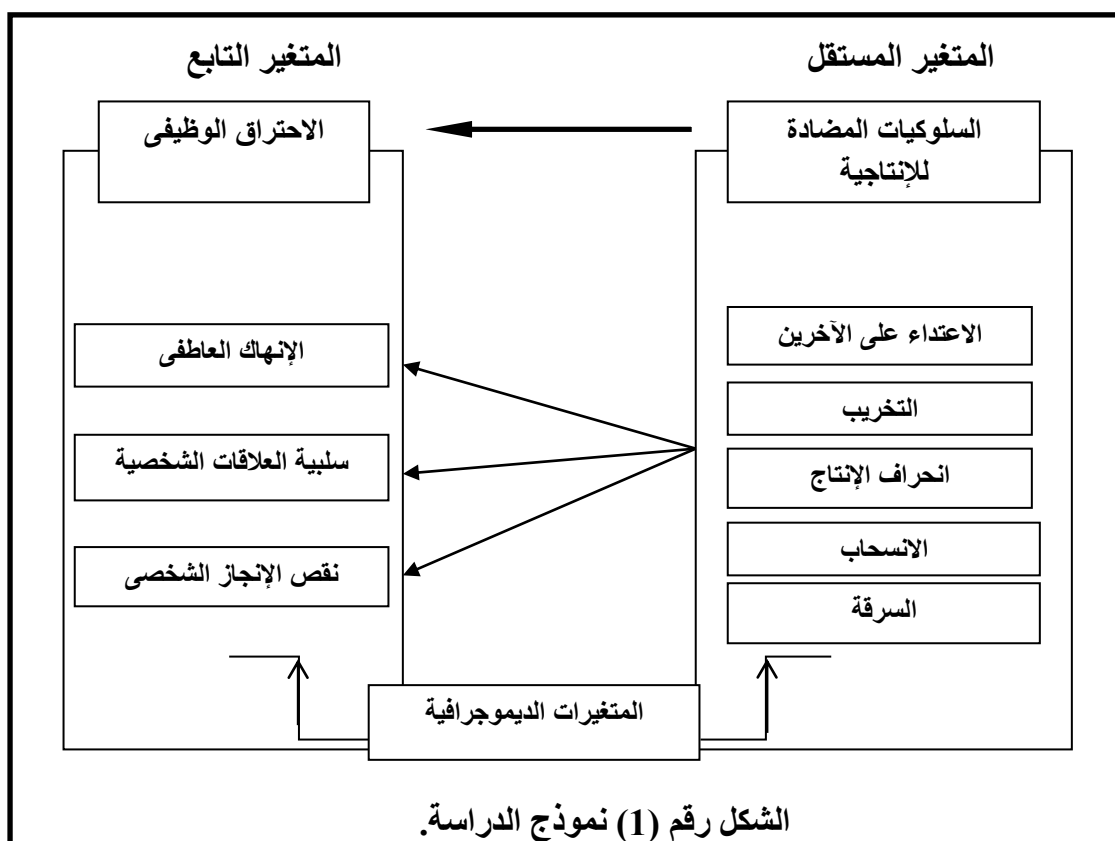
6- فروض الدراسة:

فى ضوء أهداف وتساؤلات الدراسة تم صياغة الفروض التالية:

الفرض الرئيسى الأول: توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وأبعاد الاحتراق الوظيفى لدى العاملين بالكادر العام فى جامعة الزقازيق، ويتضمن هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية (الاعتداء على الآخرين، والتخريب، وانحراف الإنتاج، والانسحاب، والسرقة) والإنهاك العاطفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية (الاعتداء على الآخرين، والتخريب، وانحراف الإنتاج، والانسحاب، والسرقة) وسلبية العلاقات الشخصية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية (الاعتداء على الآخرين، والتخريب، وانحراف الإنتاج، والانسحاب، والسرقة) ونقص الإنجاز الشخصي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.
- الفرض الرئيسي الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية (النوع، والعمر، والمستوى الإداري)، ويتضمن هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:**
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى النوع.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى العمر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى المستوى الإداري.
- الفرض الرئيسي الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية (النوع، والعمر، والمستوى الإداري)، ويتضمن هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:**
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى النوع.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى العمر.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى المستوى الإداري.
- ويوضح الشكل رقم (1) نموذج الدراسة:



7/ منهج الدراسة: استندت الدراسة إلى المنهج الاستنباطي الذي يقوم على تطوير مجموعة من الفروض التي تتعلق بطبيعة العلاقة بين السلوكيات المضادة للإنتاجية والاحتراق الوظيفي وذلك بالاستناد إلى خلفية نظرية في هذا المجال؛ و من ثم العمل على اختبار مدى صحة هذه الفروض.

7/1 مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين الإداريين بالإدارات العامة في جامعة الزقازيق، والبالغ عددها (25) إدارة عامة، و بلغ حجم مجتمع الدراسة 2815 مفردة (*)، وبلغت عينة الدراسة 339 مفردة واعتمدت الباحثة على سحب عينة طبقية عشوائية من بين هؤلاء العاملين في (25) إدارة فرعية بجامعة الزقازيق.

* وفقاً لإحصائية بعدد هذه الإدارات، وكذلك أعداد العاملين فيها من مركز تكنولوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات بجامعة الزقازيق، يوليو 2021.

• **حجم عينة الدراسة:**

وتم تحديد حجم العينة باستخدام المعادلة التالية (عاشور، و سالم، 2010):

$$n^* = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 P (1-P)}{D^2}$$

حيث إن:

n^* = حجم العينة المبدئي.

$Z_{\frac{\alpha}{2}}$ = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى المعنوية 5% وتساوي 1,96

P = نسبة توافر الخاصية في المجتمع وتساوي 50,0، وعندها يصل المجتمع لأعلى درجة تباين و هو ما يتيح سحب أقصى عينة ممكنة.

$(1 - P)$ = نسبة عدم توافر الخاصية في المجتمع وتساوي 50,0

D = نسبة الخطأ الذي يمكن التجاوز عنه، و أكبر قيمة له 5% .

وعلى ذلك تبين أن حجم العينة المبدئي 385 مفردة تقريباً

وحيث إن حجم مجتمع الدراسة = 2815 مفردة، أمكن تحديد حجم عينة الدراسة النهائي باستخدام المعادلة:

$$n = \frac{n^*}{\frac{n^*}{N} + 1}$$

حيث إن:

N = حجم المجتمع .

n^* = حجم العينة المبدئي .

n = حجم العينة النهائي.

بلغ الحجم النهائي لعينة الدراسة 339 مفردة، وتم تحديد عدد مفردات العينة التي تم سحبها عشوائياً في كل إدارة من هذه الإدارات باستخدام طريقة التوزيع المتناسب.

• **توزيع عينة الدراسة:**

قامت الباحثة بتوزيع عينة الدراسة في كل إدارة من هذه الإدارات، ويوضح الجدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة.

جدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة

م	الإدارات العامة بجامعة الزقازيق	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة
1	الإدارة العامة للاستاد الرياضي	114	14
2	الإدارة العامة للتوجيه المالي والإداري	40	5
3	الإدارة العامة للشئون القانونية	75	9
4	الإدارة العامة للتنظيم والإدارة	19	2
5	الإدارة العامة لشئون مكتب رئيس الجامعة	260	31
6	الإدارة العامة لمركز المعلومات والتوثيق	93	11
7	إدارة الأمن الجامعي (مئتين)	28	3
8	الإدارة العامة للعلاقات العامة	67	8
9	الإدارة العامة للتخطيط والمتابعة	10	2
10	الإدارة العامة لشئون التعليم	90	11
11	الإدارة العامة لرعاية الطلاب	223	27
12	الإدارة العامة للشئون الطبية	367	44
13	الإدارة العامة للمدن الجامعية والتغذية	562	68
14	الإدارة العامة للموازنة والحسابات	45	5
15	الإدارة العامة للمشتريات والمخازن	49	6
16	الإدارة العامة لشئون الأفراد	153	18
17	الإدارة العامة للخدمات الإدارية	140	17
18	الإدارة العامة للشئون الهندسية	238	29
19	الإدارة العامة للدراسات العليا	33	4
20	الإدارة العامة للمكتبات	67	8
21	الإدارة العامة للعلاقات الثقافية والعلمية	32	4
22	الإدارة العامة لمشروعات البيئة	34	4
23	الإدارة العامة لشئون الوحدات ذات الطابع الخاص	18	2
24	الإدارة العامة لشئون حسابات الصناديق الخاصة و الوحدات ذات الطابع الخاص	41	5
25	وحدة إدارة مشروعات التطوير	17	2
	الإجمالي	2815	339

المصدر : مركز تكنولوجيا المعلومات وتقنية الاتصالات في جامعة الزقازيق، يوليو 2021

ويجب الإشارة إلى أنه تعاون مع الباحثة في استيفاء قوائم الاستقصاء 300 مفردة فقط من مفردات مجتمع الدراسة، وقد بلغ معدل الاستجابة الإجمالي على مستوى الإدارات العامة في جامعة الزقازيق محل الدراسة 88 % ، ويوضح الجدول رقم (2) توصيف هذه المفردات وفقاً للمتغيرات الديموجرافية، والتي تضمنت: النوع، والعمر، والمستوى الإداري.

الجدول رقم (2) توصيف مفردات عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية

النسبة %	العدد	المتغيرات	النوع
50,7	152	ذكر	النوع
49,3	148	أنثى	
100	300	الإجمالي	
2,0	6	أقل من 25 سنة	العمر
38,0	114	من 25 إلى أقل من 35	
38,3	115	من 35 إلى أقل من 45	
21,7	65	من 45 سنة - فأكثر	
100	300	الإجمالي	المستوى الإداري
13,7	41	الإدارة العليا	
0,65	195	الإدارة الوسطى	
21,3	64	الإدارة الإشرافية	
100	300	الإجمالي	

نلاحظ من الجدول رقم (2) مايلي :

- **النوع:** تبين من خلال الجدول السابق وجود تقارب من حيث النوع؛ حيث إن نسبة العاملين الذكور 50,7% ونسبة العاملين الإناث 49,3%.
- **العمر:** وجود تقارب واضح في توزيع أعمار مفردات عينة الدراسة؛ حيث بلغت نسبة من تتراوح أعمارهم بين 25 – 35 سنة 38,0%، ونسبة من تتراوح أعمارهم من 35-45 سنة بلغت 38,3%، وبلغت نسبة من تتراوح أعمارهم من 45 سنة فأكثر، 22,7% من إجمالي عينة الدراسة.
- **المستوى الإداري:** بلغ نسبة العاملين في مستوى الإدارة العليا 13,7% من إجمالي عينة الدراسة، بينما بلغ نسبة العاملين في مستوى الإدارة الوسطى 65,0% وبلغ نسبة العاملين في مستوى الإدارة الإشرافية 21,3%.

2/7/ أداة جمع بيانات الدراسة: استندت الدراسة بصفة أساسية إلى البيانات الأولية التي قامت الباحثة بجمعها من مفردات العينة بهدف قياس متغيرات الدراسة، وقد قامت الباحثة بتصميم قائمة الاستقصاء بالاستناد إلى مقاييس متغيرات الدراسة الأكثر استخداماً في الدراسات السابقة، وتضمن الجزء الأول من قائمة الاستقصاء مقياس السلوكيات المضادة للإنتاجية وتم استخدام مقياس (Spector et al., 2006) وتضمن المقياس 22 عبارة، تدور حول 5 أبعاد للسلوكيات المضادة للإنتاجية.

تضمن الجزء الثاني مقياس الاحتراق الوظيفي، والذي طوره كُث من، (Maslach and Jackson ، والذي يعرف باسم (Maslach burnout inventory-Human services survey (MBI-HSS)) ، والذي تضمن (20) عبارة تقيس (3) أبعاد فرعية للاحتراق الوظيفي. 3/7 اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة: تم إجراء اختبارات الصدق والثبات على أداة الدراسة للتأكد من صلاحيتها قبل الاعتماد عليها بشكل نهائي، وذلك على النحو التالي:

1/3/7 اختبار الصدق: تم استخدام اختبار الصدق لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله، وقد تم التحقق من صدق القائمة على النحو التالي:

- اختبار صدق قائمة الاستقصاء: تم اختبار صدق قائمة الاستقصاء باستخدام طريقة شمولية محتوى القائمة (أوماسيكاران، 2006)، ووفقاً لهذه الطريقة فقد قامت الباحثة بعرض الاستقصاء في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين من أساتذة الإدارة ومناهج البحث بقسم إدارة الأعمال ببعض الجامعات المصرية، من خلال المقابلات الشخصية مع المحكمين، وقد تم إدخال بعض التعديلات وإعادة صياغة بعض العبارات، وقد كان لذلك أثر فعال في وضوح العبارات وسهولة فهمها من قبل أفراد الدراسة، وهكذا تم تعديل صياغة بعض العبارات.
- الصدق البنائي: يعبر الصدق البنائي عن مدى اتساق كل متغير من المتغيرات مع المقياس الكلي، وقد تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل بُعد من أبعاد المقياس مع المعدل الكلي للمقياس لكل من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجداول رقم (3) و(4):

جدول رقم (3) نتائج اختبار الصدق البنائي للمتغير المستقل (السلوكيات المضادة للإنتاجية)

المتغير المستقل	الأبعاد	معامل الارتباط (الاتساق البنائي)	قيمة الدلالة
السلوكيات المضادة للإنتاجية	الاعتداء على الآخرين	0.840**	0.000
	التخريب	0.835**	0.000
	انحراف الإنتاج	0.872**	0.000
	الانسحاب	0.900**	0.000
	السرقه	0.811**	0.000

المصدر: إعداد الباحثة استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (3) أن جميع معاملات الارتباط معنوية، مما يشير إلى صدق جميع الأبعاد في التعبير عن المتغير الذي تنتمي إليه.

جدول رقم (4) نتائج اختبار الصدق البنائي للمتغير التابع (الاحترق الوظيفي)

المتغير التابع	الأبعاد	معامل الارتباط (الاتساق البنائي)	قيمة الدلالة
الاحترق الوظيفي	الإنهاك العاطفي	0.678**	0.000
	نقص الإنجاز الشخصي	0.682**	0.000
	سلبية العلاقات الشخصية	0.724**	0.000

المصدر: إعداد الباحثة استنادًا إلى نتائج التحليل الإحصائي.

** معنوي عند 1%

* معنوي عند 5%

يتضح من الجدول رقم (4) أن جميع معاملات الارتباط معنوية، مما يشير إلى صدق جميع الأبعاد في التعبير عن المتغير الذي تنتمي إليه.

2/3/7 اختبار الثبات: تم استخدام اختبار الثبات في تحديد مدي إمكانية الاعتماد علي أداة الدراسة في الحصول علي بيانات تتسم بالثبات، وقد تم إجراء هذا الاختبار للأبعاد الرئيسية باستخدام معامل "ألفا كرونباخ"، ويعتبر معامل الثبات مقبولا إذا بلغت قيمته (0.6).

- **اختبار ثبات الاستقصاء:** اعتمدت الباحثة على عينة استقرائية قوامها 30 مفردة من مفردات عينة الدراسة في ست إدارات عامة في جامعة الزقازيق لاختبار مدى ثبات أداة القياس، بمعنى التأكد من وضوح الأسئلة وعدم اكتنافها أي غموض قد يؤثر على ثبات مقاييس متغيرات الدراسة، ويمكن توضيح النتائج الخاصة بثبات قائمة الاستقصاء الخاصة بالمتغير المستقل، وكذلك المتغير التابع من خلال الجداول رقم (5) و(6):

جدول رقم (5) نتائج اختبار الثبات لأبعاد المتغير المستقل (السلوكيات المضادة للإنتاجية)

أبعاد المتغير المستقل	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الاعتداء على الآخرين	7	0.900
التخريب	3	0.865
انحراف الإنتاج	3	0.837
الانسحاب	4	0.888
السرقه	5	0.887

المصدر: إعداد الباحثة استنادًا إلى نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (5) أن درجات ثبات كل بُعد من أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية مرتفعة ودالة إحصائياً؛ حيث زاد معامل "ألفا كرونباخ" للأبعاد عن (0.5)، مما يعني أن المقاييس المستخدمة سوف تعطي نفس النتائج عند تكرار استخدامها في الدراسة.

جدول رقم (6) نتائج اختبار الثبات لأبعاد المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي)

أبعاد المتغير التابع	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الإنهاك العاطفي	9	0.875
نقص الإنجاز الشخصي	8	0.879
سلبية العلاقات الشخصية	3	0.768

المصدر: إعداد الباحثة استناداً إلى نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (6) أن درجات ثبات كل بُعد من أبعاد الاحتراق الوظيفي مرتفعة ودالة إحصائياً؛ حيث زاد معامل "ألفا كرونباخ" للأبعاد عن (0.5)، مما يعني أن المقاييس المستخدمة سوف تعطي نفس النتائج عند تكرار استخدامها في الدراسة.

4/7/ طريقة جمع البيانات الأولية: اعتمدت الباحثة في تجميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استقصاء استناداً إلى عدد من المقاييس مع إجراء بعض التعديلات عليها لتلائم مجال التطبيق الخاص بهذه الدراسة، وتم جمع بيانات الدراسة خلال الفترة من مايو 2021 وحتسبتمبر 2021، وقد بلغ معدل الاستجابة الإجمالي على مستوى الإدارات العامة في جامعة الزقازيق محل الدراسة 88 %.

5/7/ الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم مراجعة قوائم الاستقصاء التي تم تجميعها، للتأكد من عدم وجود بيانات مفقودة، أو قوائم غير مكتملة، ثم تم ترميزها وتفرغها على الحاسب الآلي الشخصي باستخدام برنامج SPSS Ver.26 وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لتوصيف متغيرات الدراسة.
- تم استخدام اختبار "مان ويتني" لعينتين مستقلتين؛ لاختبار مدى معنوية الفروق بين كل من أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية، وكذلك أبعاد الاحتراق الوظيفي بين مجموعتي الدراسة (العاملين الذكور ، العاملين الإناث).
- تم استخدام "Cronbach's Alpha"، لاختبار مدى الاتساق الداخلي لمقاييس الدراسة.

- تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد: لتحديد مدى قوة ومعنوية العلاقة بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية فى تطوير أى من صور الاحتراق الوظيفى، وكذلك تحديد الأهمية النسبية لأبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية فى تطوير أى من أبعاد الاحتراق الوظيفى.
- تم استخدام اختبار "Kruskal Wallis" لاختبار معنوية الفروق بين أبعاد كُل من السلوكيات المضادة للإنتاجية، والاحتراق الوظيفى وفقا للمتغيرات الديموجرافية محل الدراسة (العمر ، المستوى الإداري).

6/7 توصيف متغيرات الدراسة: تم تحديد متوسطات استجابات مفردات مجتمع الدراسة نحو متغيرات الدراسة، ومدى الانحراف المعياري لها، وكذلك معامل الاختلاف فيما بينها ، ويوضح ذلك الجدول رقم (7):

جدول رقم (7) توصيف متغيرات الدراسة

المتغيرات	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
الاعتداء على الآخرين	2.5814	1.03027	39.91129
التخريب	2.4244	1.18136	48.72793
انحراف الإنتاج	2.4633	1.11664	45.33106
الانسحاب	2.6117	1.17119	44.84397
السرقه	2.0193	0.99337	49.19378
السلوكيات المضادة للإنتاجية	3.2109	0.9383	38.77273
الإنهاك العاطفى	3.3696	0.88996	26.41144
نقص الإنجاز الشخصى	3.9308	0.76107	19.36171
سلبية العلاقات الشخصية	2.3322	1.12915	48.41566
الإحتراق الوظيفى	3.2109	0.50544	15.74138

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد علي نتائج التحليل الإحصائي.

مدى توافر جميع أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية بدرجة متوسطة ماعدا بُعد السرقة بدرجة منخفضة بين العاملين بالكادر العام فى جامعة الزقازيق، وفقاً لقيمة متوسط حسابى 3.2109 ، وبانحراف معيارى 0.9383 ، وكذلك الحال بالنسبة لأبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية ، والتي تراوحت متوسطاتها ما بين (2.0193 ، 2.6117)؛ حيث أمكن ترتيب مدى توافر أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وفقاً لمتوسطاتها على النحو التالى: الانسحاب ثم الاعتداء على الآخرين، ثم انحراف الإنتاج، ثم التخريب ، وأخيراً السرقة ؛ حيث بلغت متوسطاتها 2.6117 ، 2.5814 ، 2.4633 ، 2.4244 ، 2.0193 على التوالى.

فضلاً عن توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي بين العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق وفقاً لمتوسط حسابي 3.2109 ، وبانحراف معياري 0.50544 ، وكذلك الحال بالنسبة لأبعاده ، التي تراوحت متوسطاتها ما بين (2.3322 ، 3.9308)؛ حيث جاء بُعد الإنهاك العاطفي و بُعد سلبية العلاقات الشخصية بدرجة متوسطة وفقاً لمتوسط حسابي (3.3696 ، 2.3322) وبانحراف معياري (0.88996 ، 1.12915) ،

7/7 اختبار فروض الدراسة: لاختبار فروض الدراسة، لابد من التحقق أولاً من شروط استخدام الاختبار المعلمي، والذي يتطلب أن تكون بيانات كل بُعد تتبع التوزيع الطبيعي، وفيما يلي نتائج هذه الاختبار:

اختبار التوزيع الطبيعي: للتحقق من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، ويمكن توضيح ذلك من خلال نتائج اختبار "كولمجروف سمينروف" كما هو موضح في الجدول رقم (7) على النحو التالي:

جدول رقم (8) التحقق من شرط التوزيع الطبيعي لمتغيرات وأبعاد الدراسة

الأبعاد	قيمة اختبار كولمجروف سمينروف	دلالة الاختبار (Sig)
الاعتداء على الآخرين	0.122	0.000
التخريب	0.187	0.000
انحراف الإنتاج	0.148	0.000
الانسحاب	0.116	0.000
السرقه	0.162	0.000
السلوكيات المضادة للإنتاجية	0.076	0.000
الإنهاك العاطفي	0.123	0.000
نقص الإنجاز الشخصي	0.083	0.000
سلبية العلاقات الشخصية	0.160	0.000
الاحتراق الوظيفي	0.135	0.000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS Ver.26

يظهر الجدول رقم (8) نتائج اختبار "كولمجروف سمينروف"، ويتضح منه أنه بمقارنة دلالة اختبار "كولمجروف سمينروف" بمستوى المعنوية (5%) وجد أن السلوكيات المضادة وأبعادها الخمسة (الاعتداء على الآخرين، التخريب، انحراف الإنتاج، الانسحاب، السرقه)، وكذلك الاحتراق الوظيفي وأبعاده الثلاثة (الإنهاك العاطفي، نقص الإنجاز الشخصي، سلبية العلاقات الشخصية) لا تتبع التوزيع الطبيعي؛ حيث كان مستوى الدلالة أقل من (5%).

وبناء على ما سبق، فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، لذلك يتم استخدام الاختبارات اللامعلمية.

1. نتائج اختبار الفرض الرئيسي الأول، والذي ينص على وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق، ويتضمن هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية سيتم مناقشة نتائج اختبارها على النحو التالي:

- نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول ، والذي ينص على توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية (الاعتداء على الآخرين، والتخريب، وانحراف الإنتاج، والانسحاب، والسرقة) والإرهاك العاطفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.

جدول رقم (9) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية على بُعد الإرهاك العاطفي

VIF	Sig.	قيم اختبار T	معاملات الانحدار		المتغيرات المفسرة
			المعيارية B	الجزئية β	
-	0.000	19.679	-	2.770	المقدار الثابت
2.532	0.333	0.970	0.086	0.074	الاعتداء على الآخرين
2.281	0.312	1.013	0.085	0.064	التخريب
3.211	0.005	2.810	0.280	0.223	انحراف الإنتاج
4.118	0.173	1.366	0.154	0.117	الانسحاب
2.532	0.047	1.992	0.176	0.158	السرقة

معامل الارتباط المتعدد $R = 0.299$ ، معامل التحديد $R^2 = 0.089$ ، معامل التحديد المعدل $R^2_{Adj} = 0.074$ ، قيمة F = 5.775 ، دلالة F = 0.000 ، قيمة اختبار Durbin-watson = 1.971 ، دلالة اختبار-SiminrovKolomogrov = 0.086

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

تبيّن من خلال نتائج تحليل الانحدار المتعدد في اطار الجدول رقم(9) وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وبُعد الإرهاك العاطفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق؛ حيث بلغ معامل الارتباط في النموذج $R = 0.299$ ، وهو معنوي عند مستوى دلالة إحصائية 5% ، وبلغت قيمة معامل التحديد المعدل لنموذج الانحدار $R^2_{Adj} = 0.074$ ؛ مما يشير إلى أن أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية أبعاد معنوية تفسر نحو 7.4% من التغير في بُعد الإرهاك العاطفي، ومما أوضح معنوية هذه العلاقة قيمة F والتي بلغت 5.775 ، وهي معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 5% .

فضلاً عن أنه أمكن ترتيب أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وفقاً لأهميتها النسبية في تطوير بُعد الإرهاك العاطفي على النحو التالي: انحراف الإنتاج، يليه السرقة؛ حيث بلغت قيم معاملات الانحدار المعيارية لهذه الأبعاد 0.280 ، 0.176 على التوالي.

وفي ضوء مما سبق يتم قبول الفرض الفرعى الأول جزئياً.

- نتائج اختبار الفرض الفرعى الثانى، والذي ينص على توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية (الاعتداء على الآخرين، والتخريب، وانحراف الإنتاج، والانسحاب، والسرقه) وسلبية العلاقات الشخصية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.

جدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية على بُعد سلبية العلاقات الشخصية

VIF	Sig.	قيم اختبار T	معاملات الانحدار		المتغيرات المفسرة
			المعيارية B	الجزئية β	
-	0.000	42.033	-	4.677	المقدار الثابت
2.532	0.000	4.012	0.328	0.243	الاعتداء على الآخرين
2.281	0.000	4.901	0.381	0.245	التخريب
3.211	0.164	1.396	0.129	0.088	انحراف الإنتاج
4.118	0.848	0.192	0.020	0.013	الانسحاب
2.532	0.000	4.204	0.344	0.264	السرقه
معامل الارتباط المتعدد $R = 0.471$ ، معامل التحديد $R^2 = 0.222$ ، معامل التحديد المعدل $Adj R^2 = 0.209$ ، قيمة F = 16.808 ، دلالة F = 0.000 ، قيمة اختبار Durbin-watson = 1.913 ، دلالة اختبار - 0.074 = SiminrovKolomogrov					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

تبيّن من خلال نتائج تحليل الانحدار المتعدد فى إطار الجدول رقم(10) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وبُعد سلبية العلاقات الشخصية لدى العاملين بالكادر العام فى جامعة الزقازيق ؛ حيث بلغ معامل الارتباط فى النموذج $R = 0.471$ ، وهو معنوى عند مستوى دلالة إحصائية 5% ، وبلغت قيمة معامل التحديد المعدل لنموذج الانحدار $Adj R^2 = 0.209$ ؛ مما يشير إلى أن أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية أبعاد معنوية تفسر نحو 7.4% من التغير فى بُعد سلبية العلاقات الشخصية ، ومما أوضح معنوية هذه العلاقة قيمة F والتى بلغت 16.808 ، وهى معنوية عند مستوى دلالة إحصائية 5

3. نتائج اختبار الفرض الفرعى الثالث، والذي نص على توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية (الاعتداء على الآخرين، والتخريب، وانحراف الإنتاج، والانسحاب، والسرقه) ونقص الإنجاز الشخصى لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.

جدول رقم (11) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية على بُعد نقص الإنجاز الشخصي

VIF	Sig.	قيم إختبار T	معاملات الانحدار		المتغيرات المفسرة
			المعيارية B	الجزئية β	
-	0.000	9.519	-	1.717	المقدار الثابت
2.532	0.087	1.715	0.153	0.168	الاعتداء على الآخرين
2.281	0.137	1.491	0.127	0.121	التخريب
3.211	0.034	2.130	0.215	0.217	انحراف الإنتاج
4.118	0.044	2.024	0.231	0.223	الانسحاب
2.532	0.012	2.539	0.227	0.258	السرقه
معامل الارتباط المتعدد $R = 0.267$ ، معامل التحديد $R^2 = 0.071$ ، معامل التحديد المعدل $R^2_{Adj} = 0.056$ ، قيمة F = 4.518 ، دلالة F = 0.001 ، قيمة اختبار Durbin-watson = 1.885 ، دلالة اختبار SiminrovKolomogrov = 0.068					

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

تبيّن من خلال نتائج تحليل الانحدار المتعدد فى إطار الجدول رقم (11) وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وبُعد نقص الإنجاز الشخصى لدى العاملين بالكادر العام فى جامعة الزقازيق؛ حيث بلغ معامل الارتباط فى النموذج $R = 0.267$ ، وهو معنوى عند مستوى دلالة إحصائية 5% ، وبلغت قيمة معامل التحديد المعدل لنموذج الانحدار $R^2_{Adj} = 0.071$ ؛ مما يشير إلى أن أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية أبعاد معنوية تفسر نحو 7.4% من التغير فى بُعد نقص الإنجاز الشخصى .

فضلاً عن أنه أمكن ترتيب أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وفقاً لأهميتها النسبية فى تطوير بُعد نقص الإنجاز الشخصى على النحو التالى : الانسحاب ، يليه السرقه ، ثم انحراف الإنتاج ؛ حيث بلغت قيم معاملات الانحدار المعيارية لهذه الأبعاد 0.215 ، 0.227 ، 0.231 على التوالى ؛ وفى ضوء مما سبق يتم قبول الفرض الفرعى الثالث جزئياً .

2. نتائج اختبار الفرض الرئيسى الثانى، والذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية (النوع، والعمر، والمستوى الاداري)، ويتضمن هذا الفرض بدوره ثلاثة فروض فرعية سيتم مناقشة نتائج اختبارها على النحو التالى:

نتائج اختبار الفرض الفرعى الأول، والذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية ترجع إلى النوع.

وقد قامت الباحثة باختبار مدى معنوية الفروق بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية بين مجموعتي الدراسة (العاملين الذكور، والعاملين الإناث) باستخدام اختبار "مان ويتني" لعينتين مستقلتين. جدول رقم (12) نتائج اختبار "مان ويتني" لمعنوية الفروق بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وفقاً للنوع

الأبعاد	متوسط الرتب (Mean Rank) للنوع		(U)Test		معنوية الفروق
	العاملين الذكور (152)	العاملين الإناث (148)	قيمة U	Sig.	
الاعتداء على الآخرين	141.27	159.98	9844.500	0.061	غير معنوية
التخريب	158.20	142.59	10077.000	0.117	غير معنوية
انحراف الإنتاج	160.07	140.68	9794.000	0.052	غير معنوية
الانسحاب	161.49	139.22	9578.000	0.026	معنوية
السرقه	157.99	142.81	10110.000	0.126	غير معنوية
السلوكيات المضادة للإنتاجية	155.69	145.17	10458.500	0.293	غير معنوية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

تبيّن من نتائج جدول (12) أن أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية غير معنوية، باستثناء بُعد الانسحاب عند معنوية 5%، لذلك تبين عدم وجود فروق معنوية بين العاملين الذكور والعاملين الإناث حول مدى توافر أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية باستثناء بُعد الانسحاب لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق، وكذلك متغير السلوكيات المضادة للإنتاجية ككل؛ حيث جاءت قيمة Sig غير معنوية أكبر من 5% وبناءً عليه تم رفض الفرض الفرعي الأول جزئياً.

• نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني، والذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية ترجع إلى العمر.

ولاختبار معنوية الفروق بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وفقاً للعمر، استخدمت الباحثة اختبار "كروسكال – والس" لتحليل التباين بين آراء مفردات الدراسة حول مدى توافر أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية نتيجة اختلاف العمر لمفردات الدراسة بجامعة الزقازيق، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (13).

جدول رقم (13) نتائج اختبار "كروسكال-و" لمعنوية الفروق بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية ترجع إلى العمر

نوعية الفروق	كروسكال - والس		متوسط الرتب لمدى توافر أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق وفقاً للعمر				الأبعاد
	Sig.	قيمة Chi-square	من 45 سنة - فأكثر	من 35 إلى أقل من 45 سنة	من 25 إلى أقل من 35 سنة	أقل من 25 سنة	
معنوية	0.021	9.742	133.18	150.37	164.34	77.75	الاعتداء على الآخرين
غير معنوية	0.122	5.788	154.62	136.08	162.99	144.83	التخريب
معنوية	0.000	25.558	135.39	131.29	181.68	89.83	انحراف الإنتاج
غير معنوية	0.052	7.729	131.73	144.84	167.04	148.17	الانسحاب
غير معنوية	0.443	2.683	142.52	144.88	160.78	149.67	السرقه
معنوية	0.014	10.636	136.45	140.61	170.62	110.08	السلوكيات المضادة للإنتاجية

المصدر: ن إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من نتائج جدول (13) أن بعض أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية معنوية والبعض الآخر غير معنوية، وبالنسبة لمتغير السلوكيات المضادة للإنتاجية، توجد فروق معنوية بين مستويات العمر الأربعة (أقل من 25 سنة، من 25 إلى أقل من 35 سنة، من 35 إلى أقل من 45 سنة، من 45 سنة - فأكثر) حول آرائهم عن مدى توافر أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية، وترجع هذه الفروق للفئة العمرية من 25 إلى أقل من 35 سنة بمتوسط 170.62 ، ثم من 35 إلى أقل من 45 سنة بمتوسط 140.61 ، ثم من 45 سنة - فأكثر بمتوسط 136.45 ، ثم أقل من 25 سنة بمتوسط 110.08 ؛ وفي ضوء ماسبق تم قبول الفرض الفرعى الثانى قبولاً جزئياً.

• نتائج اختبار الفرض الفرعى الثالث ، والذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة

إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية ترجع إلى المستوى الإداري.

استخدمت الباحثة اختبار Kruskal-wallis "كروسكال - والس" ، لتحديد معنوية الفروق

بين الأبعاد الأخرى للسلوكيات المضادة للإنتاجية لدى العاملين بالكادر العام بجامعة الزقازيق وفقاً للمستوى الإداري.

جدول رقم (14) نتائج اختبار "كروسكا للمعنوية الفروق فيما بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية ترجع إلى المستوى الإداري

نوعية الفروق	كروسكال - والس		متوسط الرتب لمدى توافر أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق وفقاً للمستوى الإداري			الأبعاد
	Sig.	قيمة Chi-square	إدارة إشرافية	إدارة وسطى	إدارة عليا	
غير معنوية	0.250	2.776	156.58	138.05	141.00	الاعتداء على الآخرين
غير معنوية	0.328	2.231	150.37	140.69	166.43	التخريب
غير معنوية	0.119	4.262	157.96	138.68	133.45	انحراف الإنتاج
معنوية	0.024	7.493	159.99	138.83	123.57	الانسحاب
غير معنوية	0.114	4.342	157.08	145.27	127.38	السرقه
غير معنوية	0.106	4.488	158.28	135.50	136.91	السلوكيات المضادة للإنتاجية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

تبيّن من خلال جدول رقم (14) نتائج اختبار "كروسكال – والس" ، عدم وجود فروق معنوية بين المستويات الإدارية (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة إشرافية) باستثناء بُعد الانسحاب عند معنوية أقل من 5%، لمدى توافر أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ، كما تبين بالنسبة للأبعاد الأخرى للسلوكيات المضادة للإنتاجية (الاعتداء على الآخرين، والتخريب، وانحراف الإنتاج، والسرقه) وكذلك متغير السلوكيات المضادة للإنتاجية ككل جاءت قيمة Sig غير معنوية لهذه الأبعاد أكبر من 5% ؛ وبناءً عليه تم رفض الفرض الفرعى الثالث جزئياً.

3. نتائج اختبار الفرض الرئيسى الثالث، والذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفى ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية (النوع، والعمر، والمستوى الاداري) ، ويتضمن هذا الفرض بدوره ثلاثة فروض فرعية سيتم مناقشة نتائج اختبارها على النحو التالى:

• نتائج اختبار الفرض الفرعى الأول، والذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية

بين أبعاد الاحتراق الوظيفى ترجع إلى النوع.

قامت الباحثة باختبار مدى معنوية الفروق بين أبعاد الاحتراق الوظيفى بين مجموعتى الدراسة (العاملين الذكور، والعاملين الإناث) باستخدام اختبار "مان ويتني" لعينتين مستقلتين.

جدول رقم (15) نتائج اختبار "مان ويتني" لمعنوية الفروق بين أبعاد الاحتراق الوظيفي وفقاً للنوع

معنوية الفروق	(U)Test		متوسط الرتب (Mean Rank) للنوع		الأبعاد
	Sig.	قيمة U	العاملين الذكور (152)	العاملين الإناث (148)	
غير معنوية	0.262	10407.000	144.97	156.18	الإنهاك العاطفي
غير معنوية	0.385	10596.500	146.21	154.90	نقص الإنجاز الشخصي
غير معنوية	0.209	10312.500	144.35	156.82	سلبية العلاقات الشخصية
غير معنوية	0.179	10239.000	143.86	157.32	الاحتراق الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

تبيّن من خلال جدول (15) عدم وجود فروق معنوية بين العاملين الذكور والعاملين الإناث حول مدى توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق، وكذلك بالنسبة لجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي، نقص الإنجاز الشخصي، سلبية العلاقات الشخصية) وكذلك متغير الاحتراق الوظيفي ككل؛ حيث جاءت قيمة Sig غير معنوية لهذه الأبعاد وجاءت أكبر من 5%، وبناءً عليه تم رفض الفرض الفرعي الأول.

- نتائج اختبار الفرض الفرعي الثاني، والذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي ترجع إلى العمر.

جدول رقم (16) نتائج اختبار "كروسكال- والس" لمعنوية الفروق فيما بين أبعاد الاحتراق الوظيفي ترجع إلى العمر

نوعية الفروق	كروسكال - والس		متوسط الرتب لمدى توافر أبعاد الإحتراق الوظيفي للعاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق وفقاً للعمر				الأبعاد
	Sig.	قيمة Chi-square	من 45 سنة - فأكثر	من 35 إلى أقل من 45 سنة	من 25 إلى أقل من 35 سنة	أقل من 25 سنة	
غير معنوية	0.683	1.496	147.59	156.61	147.57	120.50	الإنهاك العاطفي
غير معنوية	0.071	7.032	162.63	144.85	145.19	228.17	نقص الإنجاز الشخصي
معنوية	0.018	10.043	163.05	142.77	156.11	56.00	سلبية العلاقات الشخصية
غير معنوية	0.566	2.029	154.88	145.15	155.33	113.83	الاحتراق الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

تبيّن من خلال جدول رقم (16) عدم وجود فروق معنوية بين الفئات العمرية الأربعة حول مدى توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق، باستثناء بُعد سلبية العلاقات الشخصية عند معنوية أقل من 5%، وبالنسبة لمتغير الاحتراق الوظيفي ككل، عدم وجود فروق معنوية بين مستويات العمر الأربعة (أقل من 25 سنة، من 25 إلى أقل من 35 سنة، من 35 إلى أقل

من 45 سنة، من 45 سنة - فأكثر) حول آرائهم عن مدى توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي، وترجع هذه الفروق للفئة العمرية من 25 إلى أقل من 35 سنة بمتوسط 155.33 ، ثم من 45 سنة - فأكثر بمتوسط 154.88 ، ثم من 35 إلى أقل من 45 سنة بمتوسط 145.15 ، ثم أقل من 25 سنة بمتوسط 113.83 .

• نتائج اختبار الفرض الفرعي الثالث، والذي ينص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى المستوى الإداري.

استخدمت الباحثة اختبار Kruskal-wallis "كروسكال-والس" ، لتحديد معنوية الفروق بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق وفقاً للمستوى الإداري.

جدول رقم (17)

نتائج اختبار كروسكال- والس لمعنوية الفروق فيما بين أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى المستوى الإداري

نوعية الفروق	كروسكال - والس		متوسط الرتب لمدى توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق وفقاً للمستوى الإداري			الأبعاد
	Sig.	قيمة-Chi-square	إدارة إشرافية	إدارة وسطى	إدارة عليا	
غير معنوية	0.053	5.886	148.99	169.47	128.05	الإنهاك العاطفي
غير معنوية	0.073	5.245	143.75	153.83	177.40	نقص الإنجاز الشخصي
غير معنوية	0.056	5.758	152.91	130.53	170.22	سلبية العلاقات الشخصية
غير معنوية	0.640	0.892	149.40	146.47	162.01	الاحتراق الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

تبيّن من خلال الجدول (17) عدم وجود فروق معنوية بين المستويات الإدارية الثلاثة (إدارة عليا، إدارة وسطى، إدارة إشرافية) حول مدى توافر أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق، ولذلك بالنسبة لجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي (الإنهاك العاطفي، نقص الإنجاز الشخصي، سلبية العلاقات الشخصية) وكذلك متغير الاحتراق الوظيفي ككل ؛ حيث جاءت قيمة Sig غير معنوية لهذه الأبعاد أكبر من 5% ؛ وبناءً عليه تم رفض الفرض الفرعي الثالث.

78 مناقشة نتائج ودلالات الدراسة:

• استهدفت الدراسة محاولة توضيح أثر أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية على أبعاد الاحترق الوظيفي، لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق، وأيدت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين انحراف الإنتاج، والتخريب، والانسحاب، والسرقة، وكل من أبعاد الاحترق الوظيفي لدى هؤلاء العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق محل الدراسة، وأوضحت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بُعدي انحراف الإنتاج والسرقة وبعد الإنهاك العاطفي، وأيضاً وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ثلاثة أبعاد من أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية (بُعد السرقة، وبُعد التخريب، وبُعد الاعتداء على الآخرين) وبعدسلبية العلاقات الشخصية، كما تبين وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ثلاثة أبعاد من أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية وهما (بُعد السرقة، وبُعد الانسحاب، وبُعد انحراف الإنتاج) وبعد نقص الإنجاز الشخصي، وعلى ذلك تم قبول الفرض الرئيسي الأول.

• استهدفت الدراسة تحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية، والتي تضمنت النوع، والعمر، والمستوى الإداري، وأوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق وفقاً للعمر، في حين تبين عدم وجود فروق معنوية حول مدى توافر أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية باستثناء بُعد الانسحاب لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق بالنسبة للنوع والمستوى الإداري؛ وعلى ذلك نقرر قبول الفرض الرئيسي الثاني جزئياً.

• استهدفت الدراسة تحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحترق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق ترجع إلى المتغيرات الديموجرافية، والتي تضمنت: النوع، والعمر، والمستوى الإداري، وأوضحت النتائج عدم وجود فروق معنوية لتلك المتغيرات الديموجرافية باستثناء بُعد سلبية العلاقات الشخصية عند معنوية أقل من 5% وفقاً للعمر، وعلى ذلك نقرر قبول الفرض الرئيسي الثالث جزئياً.

- أسهمت الدراسة أيضاً في توضيح اختلاف الأهمية النسبية لأبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية في تطوير كل من أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق؛ حيث اتضح أن انحراف الإنتاج أهم أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية المؤثرة على بُعد الإنهاك العاطفي، يليها السرقة، ثم الانسحاب، ثم الاعتداء على الآخرين، وأخيراً التخريب، في حين جاء التخريب أهم أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية المؤثرة على بُعد سلبية العلاقات الشخصية يليه السرقة، ثم الاعتداء على الآخرين، ثم انحراف الإنتاج، وأخيراً الانسحاب، وتبين أن الانسحاب أهم أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية المؤثرة على بُعد نقص الإنجاز الشخصي يليه السرقة، ثم انحراف الإنتاج، ثم الاعتداء على الآخرين، ثم التخريب، وذلك لدى العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق؛ وعلى ذلك نقرر قبول الفرض الرئيسي الأول جزئياً.

9/ توصيات الدراسة:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة، توصي الباحثة ببعض الآليات التي تراها ملائمة لتنفيذ التوصيات التي يمكن تطبيقها لتوفير بيئة عمل مناسبة داخل المؤسسات بصفة عامة والجامعات بصفة خاصة، وذلك من خلال خطة عمل لتنفيذ هذه التوصيات كما في الجدول رقم (18):

الجدول رقم (18) آليات تنفيذ توصيات الدراسة

الجهة المسؤولة عن التنفيذ	خطوات التطبيق	التوصية
الإدارة العامة للتنظيم والإدارة. الإدارة العامة لشئون الأفراد.	• الاهتمام بالعنصر البشري • تحسين ظروف العمل وخصائص الوظيفة التي يعمل بها. • توفير الرعاية الصحية والمهنية. • تحسين الأجور و المكافآت • فتح المجال أمامهم لمشاركة في اتخاذ القرار	1. العمل بشكل جدي على تطوير وتحسين النظم الإدارية في قطاع التعليم العالي والاهتمام بالتخطيط والتنظيم ووضع الأسس والقواعد العامة التي تحكم عملية العمل.
الإدارة العامة لشئون الأفراد.	• العمل الدائم على تهيئة بيئة عمل ممتازة. • التشجيع على تكوين جماعة العمل المفيدة. • تحسين أداء الموظف أثناء تعامله مع العملاء. • رفع الروح المعنوية لجميع العاملين بكافة الطرق والوسائل. • تدعيم الرحلات والحفلات.	2. الاهتمام ببيئة العمل وأيضاً العمل على تطويرها وتحسينها وعمل علاقات طيبة داخل العمل.

3. العمل على زيادة كفاءة وفاعلية وإنتاجية العاملين	التأكيد على أن الوظائف مناسبة لإمكانات وقدرات العاملين. عمل برامج تدريبية متخصصة لجميع العاملين لرفع كفاءتهم ومن ثم زيادة إنتاجيتهم.	الإدارة العامة للتنظيم والإدارة. الإدارة العامة لشئون الأفراد.
4. توليد روح التعاون والمحبة بين العاملين	• نشر سياسة التعاون في العمل. • نشر سياسة العدالة والمساواة. • العمل على تقليل الضغوط الوظيفية.	الإدارة العامة للتنظيم والإدارة.
5. المحافظة على الآلات والمعدات المستخدمة في أداء العمل وعدم إلحاق الضرر بها.	• تسليم المعدات والآلات للعاملين من حيث العدد والنوع كعهدة، وعمل جرد عليها بشكل دوري.	الإدارة العامة للشئون الهندسية.

تابع الجدول رقم (18) آليات تنفيذ توصيات الدراسة

الجهة المسؤولة عن التنفيذ	خطوات التطبيق	التوصية
الإدارة العامة لشئون الأفراد. الإدارة العامة للتخطيط والمتابعة.	• زيادة كمية وجودة العمل المؤدى. • تحفيز العاملين على معاونة زملائهم من أجل صالح العمل. • تشجيعهم على العمل بروح الفريق الواحد.	6. أداء المهام الوظيفية بفعالية وبالطريقة التي كان من المفترض أن يتم العمل بها وتحسين الأداء التنظيمي
الإدارة العامة للتنظيم والإدارة . الإدارة العامة لشئون الأفراد.	• عدم تجنب أي عمل يُكلف به العاملون. • تنظيم مواعيد العمل الرسمية من حيث الحضور والانصراف. • وضع معدل الأجازات المسموح بها لكل عامل. • تخفيض معدل الغياب إلى أدنى حد ممكن.	7. وضع أنظمة ولوائح وسياسات للعمل غير قابلة للمخالفة
الإدارة العامة للتوجيه المالي والإداري.	• التأكد من حصول العاملين على رواتب تتناسب مع ما يقومون به من عمل. • مشاركة العاملين في نسبة سنوية من الأرباح التي يحققها بالجامعة. • حرص إدارة الجامعة على تحسين المستوى المادي للعاملين. • وضع خطة مستمرة لتقييم المرتبات وتحسينها • الأخذ في الاعتبار العدالة في توزيع المكافآت	8. مراجعة الأنظمة الخاصة بالمكافآت والأجور وذلك لمنع السرقة المحتملة من العاملين وخلق نوع من الأمانة داخل ضمير كل عامل، وضرورة التوعية بأهمية المال المخصص للعمل.

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج الدراسة.

10/ حدود الدراسة:

وتتمثل فيما يلي:

- اقتصرت الدراسة على العاملين بالكادر العام في جامعة الزقازيق.
- اقتصرت الدراسة على تحديد أثر السلوكيات المضادة للإنتاجية على الاحتراق الوظيفي كأحد أهم النواتج المؤثرة في حياة العمل.
- اقتصرت الدراسة على تحديد العلاقات المباشرة بين أبعاد السلوكيات المضادة للإنتاجية، وأبعاد الاحتراق الوظيفي.

11/ الدراسات المستقبلية:

تقترح الباحثة عددًا من التوجهات للدراسات المستقبلية وتتمثل فيما يلي:

- إجراء مزيد من الدراسات حول أثر السلوكيات المضادة للإنتاجية على الاحتراق الوظيفي في قطاعات أخرى غير قطاع الجامعات.
- إجراء دراسات مشابهة في إطار المقارنة بين العاملين بالكادر العام في الجامعات الخاصة والجامعات الحكومية.
- أن تركز الدراسات فيما بعد على جميع العاملين في جامعة الزقازيق.
- إجراء المزيد من الدراسات للتوصل إلى تفسير أكثر وضوحاً للروابط السببية بين متغيرات الدراسة.
- تحديد دور بعض العوامل الوسيطة على العلاقة بين السلوكيات المضادة للإنتاجية والاحتراق الوظيفي، ومنها (الكفاءة الذاتية - تقدير الذات - الحاجة للإنجاز).

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- الحربي، نايف بن العبدى بن متعب، 2020، "العلاقة بين الأنماط القيادية الإدارية والاحترق الوظيفي بالتطبيق على المعلمين فى مدارس التعليم العام بمنطقة قصيم التعليمية " **مجلة القراءة والمعرفة**، كلية التربية، جامعة عين شمس، المجلد(19)، العدد(2)، ص 137 – 167.
- رشاد، طارق رياض، 2019، "واقع سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية بمدارس التعليم الثانوى الفني بمحافظة البحر الأحمر" **مجلة العلوم التربوية**، كلية التربية، جامعة جنوب الوادى، المجلد(4)، العدد(4)، ص 483-512.
- رضا، ابراهيم رضا، 2017، أثر الاحتراق الوظيفي على السلوكيات المضادة للإنتاجية -دراسة تطبيقية على جامعة 6 أكتوبر وجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- صبري، ثروت العزب، 2018، " اختبار الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي فى العلاقة بين الإشراف المسبب وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية - دراسة تطبيقية على العاملين بشركات صناعة الألكترونيات" **المجلة العلمية للبحوث التجارية**، كلية التجارة، جامعة المنوفية، المجلد (5)، العدد(2)، ص 123-185.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Biermeier-Hanson، B.، & Coyle، P.، 2019. Investigating Leader Role Congruity And Counterproductive Work Behavior. **The Journal Of Psychology**، 153(8)، pp.820–842.
- D’Amico A.، Geraci A.، Tarantino C.، 2020. The Relationship Between Perceived Emotional Intelligence، Work Engagement، Job Satisfaction، And Burnout In Italian School Teachers: An Exploratory Study. **Psychol.** 29، pp.63–84.
- Dariusz Turek، 2020. When Does Job Burnout Not Hurt Employee Behaviours?، **Journal Of Organizational Effectiveness: People And Performance**، 29(4)، pp.2051-6614.
- Dawid Szostek، 2019. Counterproductive Work Behavior، Comparison Of The Public And Private Sector ، Nicalaus Copernicus University In

Torun, Faculty Of Economic Sciences And Management, Torun, Poland.

- De Cuyper, N., Piccoli, B., Fontinha, R., & De Witte, H., 2019. Job Insecurity, Employability And Satisfaction Among Temporary And Permanent Employees In Post-Crisis Europe, **Journal Of Economic And Industrial Democracy**, 40(2), pp.173-192.
- Farrastama, D. N., Asmony, T., & Hermanto, H., 2019. Effect Of Emotional Intelligence On Counterproductive Work Behavior With Job Stress As An Intervening Variable. **International Journal Of Social Sciences And Humanities**, 3(1), pp.14-25.
- Fatima Makhdoom, 2019. Counterproductive Work Behaviors As An Outcome Of Job Burnout Among High School Teachers, *Bulletin Of Education And Research*, 41(2), pp. 79-92.
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P., & Westman, M., 2018. Conservation Of Resources In The Organizational Context: The Reality Of Resources And Their Consequences. *Annual Review Of Organizational Psychology And Organizational Behavior*, 5, pp.103-128.
- Jamie Striler, 2020. The Relationship Between Counterproductive Work Behaviour And Stressors Of Temporary Work., **Journal Of Organizational Behavior**, 71(2), pp.140 -192.
- Kanafa-Chmielewska, D., 2019. "The Two Faces Of An Employee: Exploring The Relationships Between Organizational Citizenship Behaviour, Counterproductive Work Behaviour And Job Satisfaction", *Argumenta Oeconomica*, 42(1), pp. 317-336.
- Koranyi, B. I., Jonsson, J., & Stockfelt, L., 2018. Precarious Employment And Occupational Accidents And Injuries—A Systematic Review. **Scandinavian Journal Of Work, Environment And Health**, 44(4), pp.341-350.

- Maslach, S. E., Jackson, S. E., 1996 The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal Of Occupational Behavior*, 17(2) pp.99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Michael P., 2001. Job Burnout. *Annual Review Of Psychology*, 52, pp.397-422.
- Serenko, A., 2019. "Knowledge Sabotage As An Extreme Form Of Counterproductive Knowledge Behavior: Conceptualization, Typology, And Empirical Demonstration", ***Journal Of Knowledge Management***, 23(7), pp.1260-1288.
- Shkoler, O. , Rabenu, E. , Tabak, F. , And Lebron, M. J., 2019. Leader- And Team-Member Exchanges And Their Relationships With Organizational And Interpersonal Counterproductive Work Behaviors: Moderation By Envy And Group Size In Israel And USA. ***Journal Of Work And Organizational Psychology***, 35(4), pp.145 - 156.
- 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.
- Spector, P.E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S., 2006. The dimensionality of counterproductivity: Are all Counterproductive behaviors created equal? ***Journal of Vocational Behavior***, Vol. 68, pp.446-460.
- Srivastava, S. And Dey, B., 2020. Workplace Bullying And Job Burnout: A Moderated Mediation Model Of Emotional Intelligence And Hardiness. ***International Journal Of Organizational Analysis***, 28(1), pp.183-204.
- Ying, L., & Cohen, A., 2018. Dark Triad Personalities And Counterproductive Work Behaviors Among Physicians In China. *The International Journal Of Health Planning And Management*, 33(4), pp.985–998.

Abstract:

Counterproductive work behaviors are one of the most important challenges facing organizations in recent times due to the increasing severity of change in the work environment. It generates many negative outcomes at both individual and organizational levels, among which is job burnout. Accordingly, this study aimed to explain the impact of counterproductive work behaviors on job burnout among employees working in general administrative departments at Zagazig University. Using survey, the primary data were collected from a stratified random sample of 300 employees working in general administrative departments at Zagazig University. Using the multiple regression analysis method, hypotheses were tested. Using Mann Whitney and Kruskal-Waals test, the results showed that there were significant differences between the dimensions of counterproductive work behaviors on the one hand, and the dimensions of job burnout on the other hand among employees working in general administrative departments, which is due to a number of demographic variables such as gender, age, and occupational degree. Results showed that there is a significant difference in relative importance of the dimensions of counterproductive work behaviors in the development of each of the dimensions of occupational burnout. In addition, there is a positive significant relationship between production deviation, sabotage, withdrawal, and theft, and each of the dimensions of job burnout among employees working in general administrative department at Zagazig University. Results were discussed and fruitful insights have been communicated to managers. Limitations and proposals for future research were suggested.

Key Terms: Counterproductive work behaviors, Job Burnout