

تأثیر هویت سازمانی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد

میلاد بادام فیروز^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۳/۰۳/۳۱

چکیده

این تحقیق به دنبال آن است تأثیر هویت سازمانی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات استان کهگیلویه و بویراحمد را بررسی کند و با شناسایی عوامل موثر بر سکوت سازمانی و تلاش به منظور رفع آنها، شرایط ابراز عقاید بیان ایده ها و ارائه نظرات کارکنان را تسهیل کند و قدرت خلاقیت آنها را افزایش دهد و بالطبع با سازمان با بهره گیری از مشارکت فعالانه و آگاهانه کارکنان خود، مسیر رشد، تعالی و موفقیت خود را با سرعت بیشتری طی کند، جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان، معاونین و مدیران مخابرات استان کهگیلویه و بویراحمد تشکیل می دهند که از میان آن ها ۲۲۱ نفر بطور تصادفی انتخاب شده اند. در این پژوهش جهت سنجش متغیرهای تحقیق پرسشنامه های استاندارد هویت سازمانی آنتیتی و همکاران (۲۰۰۶) و سکوت سازمانی و کالا و برادس (۲۰۰۵) بکار گرفته شد. جهت تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از پرسش نامه ها (با توجه به نرمال بودن داده ها) نیز آزمون همبستگی پیرسون، روش رگرسیون خطی و آزمون تی استودنت مستقل مورد استفاده قرار گرفت. نتایج بدست آمده نشان داد که هویت سازمانی و تمامی ابعاد آن (دانش استراتژی، ابزارها و حمایت، کیفیت مدیران، ارتباطات داخلی و گشودگی و پویایی) بر سکوت سازمانی کارکنان در جامعه مورد پژوهش تأثیر معنادار و مثبت دارند. همچنین گروه های زنان و مردان در خصوص متغیرهای هویت سازمانی و سکوت سازمانی کارکنان از دیدگاه یکسانی برخوردار می باشند.

واژگان کلیدی

هویت سازمانی، سکوت سازمانی، مخابرات کهگیلویه و بویراحمد.

^۱ کارشناسی ارشد گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه غیر انتفاعی دانا، یاسوج، ایران. (badamfirouz2024@gmail.com)

۱. مقدمه

هویت سازمانی بوسیله افرادی ایجاد می شود، که خود را به عنوان عضوی از یک سازمان طبقه بندی می کنند و در درون چهارچوب نظریه هویت اجتماعی ریشه دارد (رابینز، ۱۳۸۷).

سکوت، توسط بسیاری از ویژگی های سازمانی تحت تاثیر قرار می گیرد. این ویژگی ها شامل فرایندهای تصمیم گیری، فرایندهای مدیریت فرهنگ و ادراکات کارکنان از عوامل موثر بر سکوت است (دیترمیس و واکولا، ۲۰۰۷)؛ اما در عین حال دو عامل اصلی که سبب سکوت کارمندان در سازمان می گردد عبارتند از:

۱. ترس مدیریت از بازخورهای منفی از سوی کارمندان به دلیل به خطر افتادن منافع و موقعیتشان.
 ۲. ادراک کارکنان از باورهای ضمنی مدیریت در مورد آنها. این باورهای ضمنی شامل برخی تفکرات مدیریت است مبنی بر اینکه کارمندان فقط منافع شخصی خود را در نظر می گیرند، مدیریت سازمان بیشتر از همه می فهمد و بهترین ها را می داند و اینکه اختلاف عقیده ها ماهیتاً مسائل مضر برای سازمان است. این مسائل اگرچه باورهای مدیریت هستند و ممکن است هیچ یک در سازمان واقعیت نداشته باشند اما عواطف و احساسات مخربی را هم چون ترس، فریب و خشم در کارکنان سازمان بوجود می آورد و در نهایت سبب ایجاد سکوت کارکنان می گردد. (سلد، ۲۰۰۸).
- سکوت سازمانی، با محدود کردن اظهار نظر کارکنان، سبب کاهش اثربخشی تصمیم گیری های سازمانی و فرایندهای تغییر می گردد و این موضوعی است که بسیاری از سازمان ها از آن گله دارند. همچنین این پدیده رفتاری به وسیله ممانعت از بازخور منفی، مانع تحول و توسعه سازمانی موثر می شود، از این رو سازمان توانایی بررسی و تصحیح خطاها را از دست می دهد؛ بنابراین توجه به این مشکل رایج در سازمانها، از اهمیت زیادی برخوردار است (پیرلو، ۲۰۰۳).

از آنجا که پدیده سکوت سازمانی می تواند مانعی برای ابراز ایده ها و نظرات افراد در سازمان باشد، شناسایی عوامل موثر بر آن و تلاش به منظور رفع آنها، میتواند شرایط ابراز عقاید، بیان ایده ها و ارائه نظرات کارکنان را تسهیل نموده، قدرت خلاقیت آنها را افزایش داده و بالطبع سازمانها با بهره مندی از مشارکت فعالانه و آگاهانه کارکنان، مسیر رشد، تعالی و موفقیت خود را با سرعت بیشتری طی کنند.

در راستای بیان جنبه های مجهول و متغیرهای مربوطه می توان اینگونه بیان نمود که ویژه گی هایی در سازمان است که فرد دارای تصور بالایی از آنهاست. این ویژه گی ها که می توان از آنها به عنوان پیش آیندهای تعهد سازمانی نام برد، با سه عنوان عضویت، وفاداری و شباهت مطرح شده اند. به بیان دیگر بین هویت سازمانی و سکوت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

مخابرات کهگیلویه و بویراحمد به عنوان یکی از مهم ترین و حیاتی ترین سیستم های سیاسی جامعه، امروزه با تحولات شگفت انگیز رقابتی اداره می شوند. در چنین شرایطی این نهاد در صورتی می تواند به خوبی از عهده وظایف محوله خود برآیند که دارای کارکنانی توانمند و با هویت سازمانی و با میزان عملکرد و بهره وری بالا باشد (تسینگ و همکاران، ۲۰۰۶).

شایان ذکر است چندین سال است که محقق در جامعه آماری مورد پژوهش (مخابرات کهگیلویه و بویراحمد) مشغول به خدمات رسانی می باشد. بر اساس مشاهدات محقق، به نظر می رسد کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد از لحاظ هویت سازمانی و سکوت سازمانی در سطح مطلوبی قرار ندارند؛ بنابراین به منظور افزایش هویت سازمانی و مقابله با سکوت سازمانی در تحقیق حاضر تاثیر هویت سازمانی بر سکوت سازمانی مورد بررسی قرار می گیرد. امید است این پژوهش با بررسی و تبیین تاثیر هویت سازمانی بر سکوت سازمانی در مخابرات کهگیلویه و بویراحمد، زمینه را برای بهبود عملکرد، افزایش کیفیت خدمات فراهم نماید.

۲. روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر محقق به دنبال تاثیر هویت سازمانی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد است، لذا می توان ادعا نمود که تحقیق حاضر از نظر هدف، یک تحقیق کاربردی می باشد. همچنین تحقیق حاضر از نظر گردآوری داده ها و اطلاعات و روش تجزیه و تحلیل یک تحقیق توصیفی می باشد. پژوهش حاضر بر حسب نحوه اجراء از نوع پیمایشی خواهد بود.

این تحقیق به صورت کتابخانه ای و میدانی انجام گرفته و با انجام مراحل زیر به فرضیات تحقیق پاسخ داده شده است:

(۱) بررسی تحقیقات مشابه

(۲) مطالعات علمی پیرامون موضوع با استفاده از کتب و مقالات فارسی و لاتین

(۳) تعیین روش تحقیق و تعیین اندازه نمونه

(۴) تهیه و تنظیم پرسشنامه بر اساس ادبیات موضوع

(۵) جمع آوری اطلاعات

(۶) تجزیه و تحلیل داده های آماری با استفاده از نرم افزار Spss

(۷) نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات لازم

روش های گردآوری اطلاعات این تحقیق به دو دسته تقسیم می شوند:

الف) روش های کتابخانه ای:

ب) روش های میدانی: در این پژوهش به منظور تحلیل کمی اطلاعات و نیز آگاهی از نگرش کارکنان، معاونین و مدیران مخابرات کهگیلویه و بویراحمد درباره موضوع مورد مطالعه از طریق ابزار پرسش نامه، اطلاعات جمع آوری شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان، معاونین و مدیران مخابرات کهگیلویه و بویراحمد می باشد. لذا جامعه آماری دارای ساختاری متجانس و یکپارچه می باشد. به علت گسترده بودن جامعه مورد پژوهش از یکسو و از سوی دیگر چون تعداد جامعه مورد پژوهش محدود می باشد، جهت تعیین حداقل حجم نمونه لازم، از فرمول کوکران برای جامعه محدود استفاده گردید:

بنابراین حداقل حجم نمونه لازم ۲۲۱ نفر می باشد که مبنای تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت.

پرسشنامه شامل ۲ بخش عمده می باشد:

۱- نامه همراه: در این قسمت هدف از گردآوری داده ها به وسیله پرسش نامه و ضرورت همکاری پاسخ دهنده در عرضه داده های مورد نیاز، بیان شده است. برای این منظور بر با ارزش بودن داده های حاصل از پرسش نامه تأکید گردیده تا پاسخ دهنده به طور مناسب پاسخ سوال ها را عرضه کند.

۲- سؤالات پرسش نامه: این بخش از پرسش نامه شامل ۲ قسمت است:

الف) متغیرهای جمعیت شناختی:

ب) سؤالات تخصصی: سؤالات اختصاصی شامل ۲۹ سؤال مرتبط با هویت سازمانی و ۱۵ سؤال مربوط به متغیر سکوت سازمانی می باشد. طراحی پرسشنامه در این بخش به صورت بسته می باشد در این بخش ها، از پاسخ دهندگان خواسته شده است تا نظر خود را از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم در پاسخنامه ای که بصورت طیف پنج گزینه ای لیکرت^۲ تنظیم گردیده است، مشخص نمایند

تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از تحقیق حاضر شامل دو بخش به شرح زیر می باشد:

الف. آمار توصیفی:

به منظور توصیف یافته ها، از جداول و نمودارهای فراوانی استفاده خواهد شد. ضمن این که به منظور توصیف بهتر داده ها از شاخص های مرکزی و همچنین شاخص های پراکندگی بهره گرفته خواهد شد.

ب. آمار استنباطی:

آمار استنباطی مورد استفاده در این تحقیق عبارتند از:

آزمون کلموگروف اسمیرونوف: در راستای تایید یا عدم تایید توزیع نرمال بودن داده ها جهت سنجش متغیرها از آزمون کلموگروف اسمیرونوف استفاده می گردد. ضریب همبستگی: ضریب همبستگی شاخصی است ریاضی که جهت و مقدار رابطه ی بین دو متغیر را توصیف میکند.

ضریب همبستگی درمورد توزیع های دو یا چند متغیره به کار می رود.

3- نتایج تحقیق

توصیه جدی می شود که نویسندگان محترم، نکات و آیین نگارش فارسی را رعایت و در نوشتار علمی لحاظ کنند. بدین منظور می توان از نرم افزار Virastyar که بر روی Word نصب شده و کار ویراستاری متن را انجام می دهد، استفاده نمود.

۳-۱- شاخص های توصیفی مؤلفه های پژوهش

اطلاعات توصیفی مؤلفه های پژوهش شامل شاخص های تمرکز و پراکنش امتیازات بدست آمده در جدول ۴-۶ ارائه می شود.

جدول ۱: شاخص های توصیفی مؤلفه های پژوهش

مؤلفه	میانگین	میان	انحراف استاندارد
دانش استراتژی	۳,۷۴۵	۳,۸۰۰	۰,۶۲۵
ابزارها و حمایت	۳,۱۵۰	۳,۱۶۶	۰,۷۴۵
کیفیت مدیران	۳,۰۶۲	۳,۰۰۰	۰,۹۰۹
ارتباطات داخلی	۳,۵۰۴	۳,۵۰۰	۰,۶۹۴
گشودگی و پویایی	۳,۱۹۵	۳,۲۰۰	۰,۸۰۲
هویت سازمانی	۳,۳۴۳	۳,۳۷۹	۰,۶۵۲
سکوت سازمانی	۳,۳۸۵	۳,۴۰۰	۰,۶۸۸

نتایج جدول ۱ نشان می دهد که از بین مؤلفه های هویت سازمانی، کیفیت مدیران با میانگین ۳/۰۶۲ دارای کمترین میانگین و دانش استراتژی با میانگین ۳/۷۴۵ دارای بیشترین میانگین بوده است. بیشترین انحراف معیار مربوط به مؤلفه ی کیفیت مدیران (۰/۹۰۹) و کمترین انحراف معیار مربوط به مؤلفه دانش استراتژی (۰/۶۲۵) می باشد. دو متغیر هویت سازمانی و سکوت سازمانی نیز به ترتیب دارای میانگین های ۳/۳۴۳ و ۳/۳۸۵، انحراف معیارهای ۰/۶۵۲ و ۰/۶۸۸ و میانه های ۳/۳۷۹ و ۳/۴۰۰ می باشند.

۴-آمار استنباطی

در این بخش به منظور بررسی نقش هویت سازمانی و ابعاد آن بر سکوت سازمانی کارکنان استانداری چهار محال و بختیاری، آزمون همبستگی پیرسون و روش رگرسیون خطی را بکار می بریم. در رگرسیون خطی، متغیر وابسته بصورت یک ترکیب خطی از مؤلفه های پیش بینی کننده ظاهر می شود. ضرائب هر یک از این مؤلفه ها در مدل رگرسیونی برازش شده بیانگر میزان ارتباط این مؤلفه با متغیر پاسخ می باشد. از آنجایی که یکی از پیش فرض های استفاده از آزمون همبستگی پیرسون، نرمال بودن توزیع مشاهدات می باشد، ابتدا برای اطمینان از نرمال بودن متغیرهای پژوهش، آزمون کلموگروف اسمیرنوف را بکار می بریم.

۴-۱-آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

جدول ۲: نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف

مؤلفه	آماره کلموگروف اسمیرنوف	سطح معناداری	نتیجه
دانش استراتژی	۱/۳۰۳	۰/۰۶۷	نرمال
ابزارها و حمایت	۱/۰۰۵	۰/۲۶۵	نرمال
کیفیت مدیران	۰/۹۷۸	۰/۲۹۴	نرمال
ارتباطات داخلی	۰/۹۵۲	۰/۳۲۵	نرمال
گشودگی و پویایی	۱/۳۹۵	۰/۰۵۱	نرمال
هویت سازمانی	۰/۵۵۲	۰/۹۲۱	نرمال
سکوت سازمانی	۱/۱۷۲	۰/۱۲۸	نرمال

بر اساس سطوح معناداری بدست آمده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف مشاهده می شود که سطح معناداری برای تمامی مؤلفه ها، بیشتر از خطای نوع اول ۰/۰۵ بدست آمده اند و در نتیجه فرضیه نرمال بودن تمامی مشاهدات را در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ می پذیریم.

۴-۲-آزمون همبستگی پیرسون

به منظور بررسی رابطه بین هویت سازمانی و ابعاد آن با سکوت سازمانی و با توجه به پذیرش فرض نرمال بودن، آزمون ضریب همبستگی پیرسون را بکار می بریم. نتایج برآورد این ضریب در جدول ۴-۸ آورده شده است. فرض های اولیه و مقابل آزمون همبستگی به صورت زیر تعریف می شوند:

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0: \text{بین مؤلفه ی مورد نظر (ابعاد هویت سازمانی) و سکوت سازمانی رابطه معنادار وجود ندارد.} \\ H_1: \text{بین مؤلفه ی مورد نظر (ابعاد هویت سازمانی) و سکوت سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.} \end{array} \right.$$

جدول ۳: نتایج آزمون همبستگی پیرسون

سکوت سازمانی		
۰/۵۳۶	همبستگی پیرسون	دانش استراتژی
$p < ۰/۰۰۱$	سطح معناداری	
۰/۷۱۴	همبستگی پیرسون	ابزارها و حمایت
$p < ۰/۰۰۱$	سطح معناداری	
۰/۷۶۲	همبستگی پیرسون	کیفیت مدیران
$p < ۰/۰۰۱$	سطح معناداری	
۰/۸۳۴	همبستگی پیرسون	ارتباطات داخلی
$p < ۰/۰۰۱$	سطح معناداری	
۰/۷۹۰	همبستگی پیرسون	گشودگی و پویایی
$p < ۰/۰۰۱$	سطح معناداری	
۰/۸۵۳	همبستگی پیرسون	هویت سازمانی
$p < ۰/۰۰۱$	سطح معناداری	

با توجه به اینکه سطوح معناداری برای تمامی مؤلفه ها کمتر از سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ می باشد، رابطه ی هویت سازمانی و تمامی مؤلفه های آن با سکوت سازمانی در جامعه ی مورد پژوهش معنادار برآورد شده است. مثبت بودن مقادیر همبستگی برآورد شده نشان دهنده ی مثبت بودن رابطه ی مؤلفه های هویت سازمانی با سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد می باشد.

۵- نتایج برازش مدل رگرسیونی

- فرضیه اصلی: هویت سازمانی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد. جزئیات برازش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ سکوت سازمانی و متغیر پیش بینی کننده هویت سازمانی، در جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴: نتایج برازش مدل رگرسیونی بین هویت سازمانی و سکوت سازمانی

پارامتر	ضریب رگرسیونی	خطای برآورد	ضریب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح معناداری
عدد ثابت	۰/۳۷۴	۰/۱۲۷		۲/۹۴۶	۰/۰۰۴
هویت سازمانی	۰/۹۰۱	۰/۰۳۷	۰/۸۵۳	۲۴/۲۰۵	$p < ۰/۰۰۱$
آماره آزمون تحلیل واریانس: ۵۸۵/۸۷۱ سطح معناداری مدل: $p < ۰/۰۰۱$ ضریب همبستگی: ۰/۸۵۳					
ضریب تعیین مدل رگرسیونی: ۰/۷۲۸ آماره دوربین واتسون: ۱/۸۳۸					

از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون بدست آمده از جدول ۴-۹ بین ۱/۵ تا ۲/۵ است، می توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه مدل مذکور از نیکویی برازش مناسب به لحاظ برقراری شرط استقلال جملات خطا برخوردار است.

با توجه به ضریب تعیین بدست آمده (۰/۷۲۸)، با استفاده از متغیر توضیحی هویت سازمانی می توان تا ۷۲/۸ درصد از تغییرات موجود در متغیر سکوت سازمانی را توجیه نمود. همچنین نتایج آزمون تحلیل واریانس مدل برازش شده را (با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰/۰۰۱) در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵، معنادار برآورد کرده است.

سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر هویت سازمانی در مدل برازش شده کمتر از $0/001$ بدست آمده است، در نتیجه فرضیه صفر بودن این ضریب را رد کرده و این فرضیه ی پژوهش، در سطح خطای نوع اول $0/05$ ، پذیرفته می شود. بدین معنا که هویت سازمانی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد. مثبت بودن ضریب رگرسیونی بدست آمده برای متغیر هویت سازمانی ($0/901$)، نشان دهنده ی مثبت بودن رابطه اش با متغیر پاسخ سکوت سازمانی است. بدین معنی که هر چه هویت سازمانی کارکنان در سطح بالاتری قرار داشته باشد، سکوت سازمانی آنان نیز ارتقاء خواهد یافت. مدل رگرسیونی برازش شده برای بیان این رابطه را می توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

$$\text{خطا} + (\text{هویت سازمانی}) = 0/374 + 0/901 \times \text{سکوت سازمانی}$$

- فرضیه فرعی اول: دانش استراتژی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد. جزئیات برازش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ سکوت سازمانی و متغیر پیش بینی کننده دانش استراتژی، در جدول ۴-۱۰ نشان داده شده است.

جدول ۵: نتایج برازش مدل رگرسیونی بین دانش استراتژی و سکوت سازمانی

پارامتر	ضریب رگرسیونی	خطای برآورد	ضریب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح معناداری
عدد ثابت	۱/۱۷۴	۰/۲۳۸		۴/۹۲۳	$p < 0/001$
دانش استراتژی	۰/۵۹۰	۰/۰۶۳	۰/۵۳۶	۹/۴۰۱	$p < 0/001$

آماره آزمون تحلیل واریانس: $88/387$ سطح معناداری مدل: $0/001$ $p <$ ضریب همبستگی: $0/536$
ضریب تعیین مدل رگرسیونی: $0/288$ آماره دوربین واتسون: $2/018$

میزان آماره دوربین واتسون در مدل رگرسیونی برابر با $2/018$ بدست آمده، پس می توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. در نتیجه از لحاظ استقلال جملات خطا، مدل مذکور از نیکویی برازش مناسب برخوردار است. ضریب تعیین بدست آمده از این مدل نشان می دهد که دانش استراتژی تا $28/8$ درصد از تغییرات موجود در متغیر سکوت سازمانی را توجیه می کند. نتایج آزمون تحلیل واریانس نیز میزان تغییرات توجیه شده متغیر پاسخ در هر مدل برازش شده را در سطح خطای نوع اول $0/05$ معنادار برآورد می نماید؛ بنابراین مدل در نظر گرفته شده برای توجیه تغییرات متغیر سکوت سازمانی به موجب تغییر در مؤلفه دانش استراتژی مناسب بوده است.

همچنین سطح معناداری بدست آمده برای آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی مؤلفه دانش استراتژی در جدول ۴-۱۰، کمتر از $0/001$ بوده و در نتیجه فرضیه صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول $0/05$ رد می شود و این فرضیه فرعی پژوهش پذیرفته خواهد شد. بدین معنا که دانش استراتژی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد. شیب خط بدست آمده ($0/590$) از مدل رگرسیونی نشان دهنده ی میزان رابطه ی دانش استراتژی و سکوت سازمانی کارکنان می باشد، مثبت بودن این ضریب بیانگر مثبت بودن جهت این رابطه است. مدل رگرسیونی برازش شده را می توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

$$\text{خطا} + (\text{دانش استراتژی}) = 1/174 + 0/590 \times \text{سکوت سازمانی}$$

- فرضیه فرعی دوم: ابزارها و حمایت بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد.

جزئیات برازش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ سکوت سازمانی و متغیر پیش بینی کننده ابزارها و حمایت در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶: نتایج برازش مدل رگرسیونی بین ابزارها و حمایت و سکوت سازمانی

پارامتر	ضریب رگرسیونی	خطای برآورد	ضریب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح معناداری
عدد ثابت	۱/۳۰۵	۰/۱۴۲		۹/۲۱۸	$p < ۰/۰۰۱$
ابزارها و حمایت	۰/۶۶۰	۰/۰۴۴	۰/۷۱۴	۱۵/۰۹۶	$p < ۰/۰۰۱$
آماره آزمون تحلیل واریانس: ۲۲۷/۸۷۹ سطح معناداری مدل: $p < ۰/۰۰۱$ ضریب همبستگی: ۰/۷۱۴ ضریب تعیین مدل رگرسیونی: ۰/۵۱۰ آماره دوربین واتسون: ۱/۹۷۳					

ضریب تعیین بدست آمده از جدول ۴-۱۱ نشان می دهد که این مدل رگرسیونی تا ۵۱ درصد از تغییرات موجود در متغیر سکوت سازمانی را توجیه می کند. با توجه به مقدار آماره ی دوربین واتسون بدست آمده (۱/۹۷۳) نیز می توان گفت که از لحاظ استقلال جملات خطا، مدل مذکور از نیکویی برازش مناسب برخوردار می باشد. نتایج آزمون تحلیل واریانس در جدول نیز میزان تغییرات توجیه شده متغیر پاسخ سکوت سازمانی در این مدل را، در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵، معنادار می داند.

با توجه به سطح معناداری بدست آمده برای آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی مؤلفه ی ابزارها و حمایت (کمتر از ۰/۰۰۱)، این فرضیه رد می شود؛ بنابراین ابزارها و حمایت بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد و این فرضیه ی فرعی پژوهش در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ پذیرفته می شود. ضریب رگرسیونی بدست آمده برابر با ۰/۶۶۰ می باشد، بدین معنا که به ازای یک واحد تغییر در مؤلفه ابزارها و حمایت، ۰/۶۶۰ واحد افزایش در متغیر سکوت سازمانی خواهیم داشت. مدل رگرسیونی برازش شده را می توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

$$\text{خطا} + (\text{ابزارها و حمایت}) \times ۰/۶۶۰ + ۱/۳۰۵ = \text{سکوت سازمانی}$$

- فرضیه فرعی سوم: کیفیت مدیران بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد. جزئیات برازش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ سکوت سازمانی و متغیر پیش بینی کننده کیفیت مدیران در جدول ۷ آورده شده است.

جدول ۷: نتایج برازش مدل رگرسیونی بین کیفیت مدیران و سکوت سازمانی

پارامتر	ضریب رگرسیونی	خطای برآورد	ضریب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح معناداری
عدد ثابت	۱/۶۱۹	۰/۱۰۶		۱۵/۲۹۱	$p < ۰/۰۰۱$
کیفیت مدیران	۰/۵۷۷	۰/۰۳۳	۰/۷۶۲	۱۷/۴۰۶	$p < ۰/۰۰۱$
آماره آزمون تحلیل واریانس: ۳۰۲/۹۵۲ سطح معناداری مدل: $p < ۰/۰۰۱$ ضریب همبستگی: ۰/۷۶۲ ضریب تعیین مدل رگرسیونی: ۰/۵۸۰ آماره دوربین واتسون: ۱/۸۸۰					

از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون بدست آمده از جدول ۷ بین ۱/۵ تا ۲/۵ است، می توان فرض استقلال جملات خطای رگرسیونی را پذیرفت. با توجه به ضریب تعیین بدست آمده (۰/۵۸۰)، با استفاده از مؤلفه توضیحی کیفیت مدیران می توان تا ۵۸ درصد از تغییرات موجود در متغیر سکوت سازمانی را توجیه نمود. همچنین نتیجه آزمون

تحلیل واریانس، مدل برازش شده را (با توجه به سطح معناداری کمتر از ۰/۰۰۱) در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵، معنادار برآورد کرده است.

سطح معناداری آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی مؤلفه کیفیت مدیران در مدل برازش شده کمتر از ۰/۰۰۱ بدست آمده است، در نتیجه فرضیه صفر بودن این ضریب را رد کرده و این فرضیه ی پژوهش، در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵، پذیرفته می شود؛ بنابراین کیفیت مدیران بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد. مثبت بودن ضریب رگرسیونی بدست آمده برای مؤلفه کیفیت مدیران، نشان دهنده ی مثبت بودن رابطه اش با متغیر پاسخ سکوت سازمانی است. مدل رگرسیونی برازش شده برای بیان این رابطه را می توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

$$\text{خطا} + (\text{کیفیت مدیران}) = ۱/۶۱۹ + ۰/۵۷۷ \times \text{سکوت سازمانی}$$

• فرضیه فرعی چهارم: ارتباطات داخلی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد.

جزئیات برازش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ سکوت سازمانی و متغیر پیش بینی کننده ارتباطات داخلی در جدول ۴-۱۳ نشان داده شده است.

جدول ۸: نتایج برازش مدل رگرسیونی بین ارتباطات داخلی و سکوت سازمانی

پارامتر	ضریب رگرسیونی	خطای برآورد	ضریب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح معناداری
عدد ثابت	۰/۴۸۶	۰/۱۳۲		۳/۶۸۴	$p < ۰/۰۰۱$
ارتباطات داخلی	۰/۸۲۷	۰/۰۳۷	۰/۸۳۴	۲۲/۴۰۹	$p < ۰/۰۰۱$

آماره آزمون تحلیل واریانس: ۵۰۲/۱۶۵ سطح معناداری مدل: $p < ۰/۰۰۱$ ضریب همبستگی: ۰/۸۳۴

ضریب تعیین مدل رگرسیونی: ۰/۶۹۶ آماره دوربین واتسون: ۱/۹۶۷

با توجه به اینکه در جدول ۸ میزان آماره دوربین واتسون مدل برابر با ۱/۹۶۷ می باشد، می توان نتیجه گرفت که از لحاظ استقلال جملات خطا، مدل مذکور از نیکویی برازش مناسب برخوردار است. ضریب تعیین بدست آمده از این مدل نشان می دهد که مؤلفه ی ارتباطات داخلی تا ۶۹/۶ درصد از تغییرات موجود در متغیر سکوت سازمانی را توجیه می کند. نتایج آزمون تحلیل واریانس نیز میزان تغییرات توجیه شده متغیر پاسخ در مدل برازش شده را در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ معنادار برآورد می نماید؛ بنابراین مدل در نظر گرفته شده برای توجیه تغییرات متغیر سکوت سازمانی به موجب تغییر در متغیر توضیحی ارتباطات داخلی مناسب می باشد.

همچنین سطح معناداری بدست آمده برای آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی مؤلفه ارتباطات داخلی در جدول ۴-۱۳، کمتر از ۰/۰۰۱ بوده و در نتیجه فرضیه صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ رد می شود و این فرضیه پژوهش پذیرفته خواهد شد. بدین معنا که ارتباطات داخلی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد. شیب خط بدست آمده (۰/۸۲۷) در مدل رگرسیونی نشان دهنده ی میزان رابطه ی مؤلفه ارتباطات داخلی با سکوت سازمانی کارکنان بوده و مثبت بودن این ضریب بیانگر مثبت بودن جهت این رابطه است. مدل رگرسیونی برازش شده را می توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

$$\text{خطا} + (\text{ارتباطات داخلی}) = ۰/۴۸۶ + ۰/۸۲۷ \times \text{سکوت سازمانی}$$

- فرضیه فرعی پنجم: گشودگی و پویایی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد.

جزئیات برازش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ سکوت سازمانی و متغیر پیش بینی کننده گشودگی و پویایی، در جدول ۹ نشان داده شده است.

جدول ۹: نتایج برازش مدل رگرسیونی بین گشودگی و پویایی و سکوت سازمانی

پارامتر	ضریب رگرسیونی	خطای برآورد	ضریب استاندارد شده	آماره آزمون t	سطح معناداری
عدد ثابت	۱/۲۱۸	۰/۱۱۷		۱۰/۳۹۲	$p < ۰/۰۰۱$
گشودگی و پویایی	۰/۶۷۸	۰/۰۳۶	۰/۷۹۰	۱۹/۰۶۴	$p < ۰/۰۰۱$
آماره آزمون تحلیل واریانس: ۳۶۳/۴۳۵ سطح معناداری مدل: $p < ۰/۰۰۱$ ضریب همبستگی: ۰/۷۹۰					
ضریب تعیین مدل رگرسیونی: ۰/۶۲۴ آماره دوربین واتسون: ۱/۸۸۹					

میزان آماره دوربین واتسون در مدل رگرسیونی برابر با ۱/۸۸۹ بدست آمده، پس از لحاظ استقلال جملات خطا، مدل مذکور از نیکویی برازش مناسب برخوردار است. ضریب تعیین بدست آمده از این مدل بیانگر آنست که مؤلفه گشودگی و پویایی تا ۶۲/۴ درصد از تغییرات موجود در متغیر سکوت سازمانی را توجیه می کند. نتایج آزمون تحلیل واریانس نیز میزان تغییرات توجیه شده متغیر پاسخ در هر مدل برازش شده را در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ معنادار برآورد می نماید.

همچنین سطح معناداری بدست آمده برای آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی مؤلفه گشودگی و پویایی در جدول ۴-۱۴، کمتر از ۰/۰۰۱ بوده و در نتیجه فرضیه صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ رد می شود و این فرضیه فرعی پژوهش پذیرفته خواهد شد. بدین معنا که گشودگی و پویایی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد. شیب خط بدست آمده (۰/۶۷۸) از مدل رگرسیونی نیز نشان دهنده ی میزان و جهت رابطه مؤلفه گشودگی و پویایی با سکوت سازمانی است. مدل رگرسیونی برازش شده را می توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

$$\text{خطا} + (\text{گشودگی و پویایی}) \times ۰/۶۷۸ + ۱/۲۱۸ = \text{سکوت سازمانی}$$

۵-۱- آزمون فریدمن

جهت اولویت بندی ابعاد هویت سازمانی در جامعه ی مورد پژوهش، از آزمون ناپارامتری رتبه ای فریدمن استفاده می کنیم که نتایج این آزمون ها در جدول ۴-۱۵ ارائه شده است. در این آزمون مؤلفه ها بر اساس بزرگی میانگین رتبه ای، رتبه بندی می شوند و هر مؤلفه ای که دارای میانگین رتبه ای بزرگتری در بین سایر مؤلفه ها باشد از اهمیت بالاتری برخوردار است.

جدول ۱۰: نتایج آزمون رتبه بندی فریدمن

رتبه	میانگین رتبه	مؤلفه
۵	۲,۰۷	دانش استراتژی
۳	۲,۴۴	ابزارها و حمایت
۴	۲,۳۰	کیفیت مدیران
۱	۳,۶۰	ارتباطات داخلی

رتبه	میانگین رتبه	مؤلفه
۲	۲,۶۰	گشودگی و پویایی
آماره خی دو آزمون: ۲۲۳/۴۴۳ سطح معناداری: $p < 0/001$		

با توجه به جدول اولویت بندی ۱۰، با توجه به سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۰۱، اختلاف معناداری بین ابعاد هویت سازمانی از لحاظ تأثیر گذاری بر سکوت سازمانی کارکنان وجود دارد. با توجه به میانگین رتبه های بدست آمده، مؤلفه ارتباطات داخلی در اولویت اول اهمیت قرار می گیرد. سایر مؤلفه های به صورت زیر رتبه بندی می شوند:

۱. ارتباطات داخلی ۲. گشودگی و پویایی ۳. ابزارها و حمایت ۴. کیفیت مدیران ۵. دانش استراتژی

۵-۲-آزمون تی استودنت مستقل

- فرضیه فرعی ششم: گروه های زنان و مردان در خصوص متغیر هویت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد از دیدگاه یکسانی برخوردارند.

نتایج آزمون مقایسه میانگین تی استودنت مستقل و آزمون برابری واریانس لون جهت بررسی این فرضیه پژوهش در جدول ۱۱ داده شده است.

جدول ۱۱: نتایج آزمون تی استودنت و آزمون لون (هویت سازمانی)

آزمون مقایسه میانگین تی استودنت				آزمون برابری واریانس لون		آزمون
اختلاف میانگین ها	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	سطح معناداری	آماره F	شاخص آزمون
۰/۱۴۱	۰/۱۳۳	۲۱۹	۱/۵۰۸	۰/۵۳۷	۰/۳۸۲	با فرض برابری واریانس

با توجه به سطح معناداری بدست آمده برای آزمون برابری واریانس لون از جدول ۱۱، مشاهده می شود که فرض برابری واریانس ها در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ پذیرفته می شود، لذا می پذیریم که سایر شرایط محیطی بر نظر گروه های زنان و مردان درباره متغیر هویت سازمانی تأثیری نداشته است و تنها اختلاف آن ها در جنسیت آن ها می باشد؛ بنابراین با فرض برابری واریانس ها آزمون مقایسه میانگین تی استودنت مستقل را انجام داده ایم.

با توجه به سطح معناداری بدست آمده از این آزمون که برابر ۰/۱۳۳ است، می توان با قطعیت، فرض برابری میانگین ها را در دو گروه زنان و مردان پذیرفت، بدین معنی که گروه های زنان و مردان در خصوص متغیر هویت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد از دیدگاه یکسانی برخوردار بوده اند. در نتیجه این فرضیه ی پژوهش با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته خواهد شد.

- فرضیه فرعی هفتم: گروه های زنان و مردان در خصوص متغیر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد از دیدگاه یکسانی برخوردارند.

نتایج آزمون مقایسه میانگین تی استودنت مستقل و آزمون برابری واریانس لون جهت بررسی این فرضیه پژوهش در جدول ۱۲ داده شده است.

جدول ۱۲: نتایج آزمون تی استودنت و آزمون لون (سکوت سازمانی)

آزمون مقایسه میانگین تی استودنت				آزمون برابری واریانس لون		آزمون
اختلاف میانگین ها	سطح معناداری	درجه آزادی	آماره t	سطح معناداری	آماره F	شاخص آزمون
۰/۱۶۹	۰/۰۸۷	۲۱۹	۱/۷۱۹	۰/۷۲۹	۰/۱۲۰	با فرض برابری واریانس

با توجه به سطح معناداری بدست آمده برای آزمون برابری واریانس لون از جدول ۱۲ (بیشتر از سطح خطای نوع اول ۰/۰۵)، مشاهده می شود که فرض برابری واریانس ها برای دو گروه مورد مطالعه (گروه های زنان و مردان) با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود، لذا می پذیریم که سایر شرایط محیطی بر نظر گروه های زنان و مردان درباره متغیر سکوت سازمانی تأثیری نداشته است و تنها اختلاف آن ها در جنسیت آن ها بوده است؛ بنابراین با فرض برابری واریانس ها آزمون مقاسیه میانگین تی استودنت را انجام داده ایم.

با توجه به سطح معناداری بدست آمده از این آزمون که برابر ۰/۰۸۷ است، می توان با قطعیت، فرض برابری میانگین ها را در دو گروه زنان و مردان پذیرفت، بدین معنی که گروه های زنان و مردان در خصوص متغیر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد از دیدگاه یکسانی برخوردارند؛ بنابراین این فرضیه ی پژوهش نیز در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ پذیرفته می شود.

۶- نتیجه گیری

- هویت سازمانی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تأثیر معناداری دارد.

ضریب همبستگی بدست آمده از جدول ۴-۸ (۰/۸۵۳) نشان می دهد که رابطه ی مثبت و معناداری بین هویت سازمانی و سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد وجود دارد. نتایج بدست آمده از برازش مدل رگرسیونی، موجود در جدول ۴-۹ نیز نشان داد که هویت سازمانی بر سکوت سازمانی کارکنان تأثیر معنادار و مثبتی داشته است، در نتیجه فرضیه ی اصلی پژوهش در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ پذیرفته می شود؛ زیرا سطوح معناداری بدست آمده برای آزمون تحلیل واریانس (معناداری مدل رگرسیونی) و آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی متغیر هویت سازمانی هر دو کمتر از ۰/۰۰۱ بوده و ضریب رگرسیونی برآورد شده نیز برابر ۰/۹۰۱ می باشد. ارتباط مثبت بین این دو متغیر بیانگر آنست که هر چه هویت سازمانی در سطح بالاتری قرار گیرد، سطح متغیر سکوت سازمانی کارکنان نیز افزایش خواهد یافت. ضریب تعیین بدست آمده نیز نشان می دهد که از دیدگاه جامعه ی مورد پژوهش مدل برازش شده تا ۷۲/۸ درصد از تغییرات موجود در متغیر سکوت سازمانی را می تواند پیش بینی کند.

نتایج بدست آمده از این پژوهش با نتایج پژوهش های صمدی (۱۳۹۱)، اصفهانی و آقاباباپور (۱۳۹۲)، موریسون و میلیکان (۲۰۰۲)، لیو و همکاران (۲۰۱۰) و موسی (۲۰۱۲) همسو بوده است. در نتایج تمامی این پژوهش ها به تأثیرگذاری هویت سازمانی یا ابعاد آن بر سکوت سازمانی کارکنان اشاره شده است.

۷. منابع و مآخذ

1. Kreiner, G. E., Hollensbe, E. C., & Sheep, M. L. (2009). Balancing borders and bridges: Negotiating the work-home interface via boundary work tactics. *Academy of management journal*, 52(4), 704-730.
2. Muñoz-Fontela, C., Dowling, W. E., Funnell, S. G., Gsell, P. S., Riveros-Balta, A. X., Albrecht, R. A., ... & Barouch, D. H. (2020). Animal models for COVID-19. *Nature*, 586(7830), 509-515.
3. Crabol, Y., Terrier, B., Rozenberg, F., Pestre, V., Legendre, C., Hermine, O., ... & Amina, B. (2013). Intravenous immunoglobulin therapy for pure red cell aplasia related to human parvovirus b19 infection: a retrospective study of 10 patients and review of the literature. *Clinical infectious diseases*, 56(7), 968-977.
4. Nunnally, J. C. (1978). An overview of psychological measurement. *Clinical diagnosis of mental disorders: A handbook*, 97-146.
5. Bartko, J. J., & Carpenter, W. T. (1976). On the methods and theory of reliability. *The Journal of nervous and mental disease*, 163(5), 307-317.

6. Vakola, M., & Bouradas, D. (2005). Antecedents and consequences of organisational silence: an empirical investigation. *Employee relations*, 27(5), 441-458.
7. Kreiner, G. E., & Ashforth, B. E. (2004). Evidence toward an expanded model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(1), 1-27

The effect of organizational identity on the organizational silence of telecommunications employees, Kohgilouye and Boyerahmad

Milad Badam Firouz¹

Abstract

This research seeks to examine the effect of organizational identity on the organizational silence of telecommunications employees in Kohgiluyeh and Boyer Ahmad provinces and by identifying factors affecting organizational silence and trying to eliminate them, to facilitate the conditions for expressing opinions, expressing ideas and presenting employees' opinions, and the power of creativity to increase them and, of course, with the organization taking advantage of the active and conscious participation of its employees, to travel the path of growth, excellence and success at a faster rate, the statistical population of this research consists of all the employees, deputies and managers of the telecommunications of Kohgiluyeh and Boyer Ahmad provinces. , out of which 221 people were randomly selected. In this research, the standard questionnaires of organizational identity by Aniti et al. (2006) and organizational silence by Vakala and Broads (2005) were used to measure the research variables. In order to analyze the data obtained from the questionnaires (due to the normality of the data), Pearson's correlation test, linear regression method and independent Student's t test were used. The obtained results showed that the organizational identity and all its dimensions (knowledge of strategy, tools and support, quality of managers, internal communication and openness and dynamism) have a significant and positive effect on the organizational silence of employees in the research society. Also, the groups of men and women have the same point of view regarding the variables of organizational identity and organizational silence of employees.

Keywords

Organizational identity, organizational silence, Kohgilouye and Boyerahmad communications.

1. Master's degree, Department of Management, Faculty of Management, Dana Non-Profit University, Yasouj, Iran (badamfirouz2024@gmail.com)