

## تاثیر مولفه های دانش استراتژی، ابزارها و حمایت، کیفیت مدیران و ارتباطات داخلی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات استان کهگیلویه و بویراحمد

میلاذ بادام فیروز<sup>۱</sup>

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

### چکیده

این تحقیق به دنبال آن است تاثیر مولفه های دانش استراتژی، ابزارها و حمایت، کیفیت مدیران و ارتباطات داخلی 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 نظریات 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 (مولفه های دانش استراتژی، ابزارها و حمایت، کیفیت مدیران و ارتباطات) آنتی 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) بر سکوت سازمانی کارکنان در جامعه مورد پژوهش تاثیر معنادار و مثبت دارند. همچنین گروه های زنان و مردان در خصوص متغیرهای مولفه های دانش استراتژی، ابزارها و حمایت، کیفیت مدیران و ارتباطات و سکوت سازمانی کارکنان از دیدگاه یکسانی برخوردار می باشند.

### واژگان کلیدی

دانش استراتژی، ابزارها و حمایت، کیفیت مدیران، ارتباطات داخلی هویت سازمانی، سکوت سازمانی، مخابرات استان کهگیلویه و بویراحمد.

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه غیر انتفاعی دانا، یاسوج، ایران. ([badamfirouz2024@gmail.com](mailto:badamfirouz2024@gmail.com))

## ۱. مقدمه

هر سازمانی همانند انسان‌ها یک هویت دارد، هویت مجموعه از صفاتی است که در هر فرد با دیگری متفاوت است، لیکن هویت سازمانی به وسیله این حقیقت که می‌تواند به عنوان یک ابزار استراتژیک در روند پیاده‌سازی هدف‌ها و ایده آل سازمان به کار رود، از هویت انسانی متفاوت شده است. هویت سازمان می‌تواند از راه ساختار سازمان، محصولات و خدمات آن، راهی که محیطش را شکل می‌دهد، روش‌هایی که ارتباط برقرار می‌کند و چگونگی رفتارش درک، شناخته و معرفی شود. این عوامل بر روی چگونگی نگرش از درون و بیرون، بر سازمان اثر می‌گذارند. برندگان آینده کسانی خواهند بود که بتوانند یک هویت را به نشان‌های انحصاری بالاتری انتقال دهند. نقش طراحان در سازمان‌ها، تبدیل ایده‌های انتزاعی به موارد محسوس و آشکاراست. به علت دانش آنها از علم رفتار که با توانایی بیان کردن از راه فرم و شکل ترکیب شده است، باید به طراحان، به عنوان عوامل مهمی در استفاده استراتژیک از هویت سازمانی نگریسته شود. بطور روزافزونی، سازمان‌ها در جستجوی اعضای هستند که نه فقط معتقدند سازمان آنها یک مکان خوب برای کار کردن است، وفاداری خود را نسبت به آن نشان می‌دهند و نیت ترک آن را ندارند؛ بلکه اعضای را جستجو می‌کنند که از این حد فراتر می‌روند، هویت سازمانی را دقیقاً با هویت شخصی خود در می‌آمیزند و سرنوشت خود را تا حدود زیادی با سرنوشت سازمان گره می‌زنند. همچنانکه سازمان‌ها بزرگتر، پیچیده‌تر و مرزبندی‌ها کمتر و محورتری شوند، هویت سازمانی، وسیله‌ای برای فراهم کردن انسجام و یک عنصر کلیدی و مهم موفقیت سازمانی، یک وجه اساسی زندگی سازمانی و یک بعد مهم رابطه کارکنان با سازمان به شمار می‌آید و اخیراً علاقه به آن در درون جایگاه‌های سازمانی بطور قابل ملاحظه‌ای رشد کرده است (کرینر و آشفورت، ۲۰۰۴). هویت سازمانی بوسیله افرادی ایجاد می‌شود، که خود را به عنوان عضوی از یک سازمان طبقه‌بندی می‌کنند و در درون چهارچوب نظریه هویت اجتماعی ریشه دارد (رایبیز، ۱۳۸۷). هویت یک مزیت رقابتی برای سازمانها محسوب می‌شود که در سال‌های اخیر اهمیت یافته است. هویت برای فرد، کیفیتی است که او را از افراد دیگران متمایز می‌سازد. این هویت از طریق ظاهر، رفتار و ارزش‌های شخص مشخص می‌شود، این مفهوم در مورد سازمان نیز صادق است. هویت مثبت در سازمان می‌تواند از بروز پدیده‌ای به نام انزوای درونی کارکنان که همان خوداری از بیان ایده‌ها و نظراتشان در سازمان است، جلوگیری نماید. تحقق رفتار سازمانی به رفتار کارکنان وابسته است و رفتار کارکنان تحت تاثیر قدرت هویت سازمانی است. هویت سازمانی به وسیله رفتارهای بیرونی درک شده تاثیر می‌پذیرد. هویت سازمانی ابتدا بر رفتار کارکنان و سپس بر کارکرد و تحقق اهداف سازمانی تاثیر می‌گذارد و از این طریق، برسکوت سازمانی کارکنان در سازمان تاثیر می‌گذارد (اصفهان‌ی و آقاباباپور دهکردی، ۱۳۹۹).

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 می‌گیرند، مدیریت سازمان بیشتر از همه می‌فهمد و بهترین‌ها را می‌داند و اینکه اختلاف عقیده‌ها ماهیتاً مسائل مضر برای سازمان است. این مسائل اگرچه باورهای مدیریت هستند و ممکن است هیچ‌یک در سازمان واقعیت نداشته باشند اما عواطف و احساسات مخربی را هم چون ترس، فریب و خشم در کارکنان سازمان بوجود می‌آورد و در نهایت سبب ایجاد سکوت کارکنان می‌گردد. (سلد، ۲۰۰۸). سکوت سازمانی، با محدود کردن اظهار نظر کارکنان، سبب کاهش اثربخشی تصمیم‌گیری‌های سازمانی و فرایندهای

تغییر می‌گردد و این موضوعی است که بسیاری از سازمان‌ها از آن گله دارند. همچنین این پدیده رفتاری به وسیله ممانعت از بازخور منفی، مانع تحول و توسعه سازمانی موثر می‌شود، از این رو سازمان توانایی بررسی و تصحیح خطاها را از دست می‌دهد؛ بنابراین توجه به این مشکل رایج در سازمانها، از اهمیت زیادی برخوردار است (پیرلو، ۲۰۰۳).

در راستای بیان جنبه های مجهول و متغیر های مربوطه می‌توان اینگونه بیان نمود که ویژه گی هایی در سازمان است که فرد دارای تصور بالایی ار آنهاست. این ویژه گی ها که می‌توان از آنها به عنوان پیش آینده‌های 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.

شایان ذکر است چندین سال است که محقق در جامعه آماری مورد پژوهش (مخابرات استان کهگیلویه و بویراحمد) مشغول به خدمات رسانی می‌باشد. بر اساس مشاهدات محقق، به نظر می‌رسد کارکنان مخابرات استان 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 می‌گیرد. امید است این پژوهش با بررسی و تبیین تاثیر دانش استراتژی، ابزارها و حمایت، کیفیت مدیران و ارتباطات داخلی بر سکوت سازمانی در مخابرات استان 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 می‌توان ادعا نمود که تحقیق حاضر از نظر هدف، یک تحقیق کاربردی می‌باشد. همچنین تحقیق حاضر از نظر گردآوری داده‌ها و اطلاعات و روش تجزیه و تحلیل یک تحقیق توصیفی می‌باشد. پژوهش حاضر بر حسب نحوه اجراء از نوع پیمایشی خواهد بود.

این تحقیق به صورت کتابخانه‌ای 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) جمع‌آوری اطلاعات

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

(۷) نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادات لازم

روش‌های گردآوری اطلاعات این تحقیق به دو دسته تقسیم می‌شوند:

الف) روش‌های کتابخانه‌ای:

ب) روش‌های 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 پرسش‌نامه، اطلاعات جمع‌آوری شده است. جامعه

آماري تحقيق حاضر شامل كليۀ كاركنان، معاونين و مديران مخابرات كهگيلويه و بويراحمد مي‌باشد. لذا جامعه آماري داراي ساختاري متجانس و يکپارچه مي‌باشد. به علت گسترده بودن جامعه مورد پژوهش از يکسو و از سوي ديگر چون تعداد جامعه مورد پژوهش محدود مي‌باشد، جهت تعيين حداقل حجم نمونه لازم، از فرمول کوکران براي جامعه محدود استفاده گرديد:

بنابراين حداقل حجم نمونه لازم ۲۲۱ نفر مي‌باشد که مبنای تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت.

پرسشنامه شامل ۲ بخش عمده مي‌باشد:

۱- نامه همراه: در اين قسمت هدف از گردآوری داده‌ها به وسيله‌ی پرسش‌نامه و ضرورت همکاري پاسخ دهنده در عرضه‌ی داده‌های مورد نیاز، بيان شده است. براي اين منظور بر با ارزش بودن داده‌های حاصل از پرسش‌نامه تأکید گرديده تا پاسخ دهنده به طور مناسب پاسخ سوال‌ها را عرضه کند.

۲- سؤالات پرسش‌نامه: اين بخش از پرسش‌نامه شامل ۲ قسمت است:

الف) متغيرهای جمعيت شناختی:

ب) سؤالات تخصصی: سؤالات اختصاصی شامل ۲۹ سؤال مرتبط با هويت سازمانی و ۱۵ سؤال مربوط به متغير سکوت سازمانی می‌باشد. طراحی پرسشنامه در اين بخش به صورت بسته می‌باشد در اين بخش‌ها، از پاسخ دهندگان خواسته شده است تا نظر خود را از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم در پاسخنامه‌ای که بصورت طیف پنج گزینه‌ای ليکرت<sup>۲</sup> تنظيم گرديده است، مشخص نمایند

تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از تحقيق حاضر شامل دو بخش به شرح زیر می‌باشد:

الف. آمار توصیفی:

به منظور توصیف یافته‌ها، از جداول و نمودارهای فراوانی استفاده خواهد شد. ضمن این که به منظور توصیف بهتر داده‌ها از شاخص‌های مرکزی و همچنین شاخص‌های پراکنندگی بهره گرفته خواهد شد.

ب. آمار استنباطی:

آمار استنباطی مورد استفاده در اين تحقيق عبارتند از:

آزمون کلموگروف اسمیرونوف: در راستای تایید یا عدم تایید توزیع نرمال بودن داده‌ها جهت سنجش متغيرها از آزمون کلموگروف اسمیرونوف استفاده می‌گردد. ضریب همبستگی: ضریب همبستگی شاخصی است ریاضی که جهت و مقدار رابطه‌ی بین دو متغير را توصیف میکند.

ضریب همبستگی درمورد توزیع‌های دو یا چند متغيره به کار می‌رود.

### ۳. نتایج تحقيق

#### شاخص‌های توصیفی مؤلفه‌های پژوهش

اطلاعات توصیفی مؤلفه‌های پژوهش شامل شاخص‌های تمرکز و پراکنش امتیازات بدست آمده در جدول ۴-۶ ارائه می‌شود.

جدول ۱: شاخص های توصیفی مولفه های پژوهش

مؤلفه	میانگین	میانه	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

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.

### آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

نتیجه این آزمون در جدول ۴-۷ آورده شده است، در این آزمون فرضیه های صفر و یک به صورت زیر می باشد:

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

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.

### 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.

جدول ۳: نتایج آزمون همبستگی پیرسون

سکوت سازمانی	همبستگی پیرسون	
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	
$p < ۰/۰۰۱$		

با توجه به اینکه سطوح معناداری برای تمامی مؤلفه‌ها کمتر از سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ می‌باشد، رابطه‌ی هویت سازمانی و تمامی مؤلفه‌های آن با سکوت سازمانی در جامعه‌ی مورد پژوهش معنادار برآورد شده است. مثبت بودن مقادیر همبستگی برآورد شده نشان دهنده‌ی مثبت بودن رابطه‌ی مؤلفه‌های هویت سازمانی با سکوت سازمانی کارکنان مخابرات استان کهگیلویه و بویراحمد می‌باشد.

• فرضیه فرعی اول: دانش استراتژی بر سکوت سازمانی کارکنان استناداری چهارمحال و بختیاری تاثیر معناداری دارد.

جزئیات برازش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ سکوت سازمانی و متغیر پیش بینی کننده دانش استراتژی، در جدول ۴ نشان داده شده است.

**جدول ۴: 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	$p < ۰/۰۰۱$
دانش استراتژی	۰/۵۹۰	۰/۰۶۳	۰/۵۳۶	۹/۴۰۱	$p < ۰/۰۰۱$

آماره آزمون تحلیل واریانس: ۸۸/۳۸۷ سطح معناداری مدل:  $p < ۰/۰۰۱$  ضریب همبستگی: ۰/۵۳۶  
ضریب تعیین مدل رگرسیونی: ۰/۲۸۸ آماره دوربین واتسون: ۲/۰۱۸

میزان آماره دوربین واتسون در مدل رگرسیونی برابر با ۲/۰۱۸ بدست آمده، پس می‌توان 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 می‌دهد که دانش استراتژی تا ۲۸/۸ درصد از تغییرات موجود در متغیر سکوت سازمانی را توجیه می‌کند. 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 می‌نماید؛ 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 ۰/۰۰۱ بوده و در نتیجه فرضیه صفر بودن این ضریب در سطح خطای نوع اول ۰/۰۵ رد می‌شود و این فرضیه فرعی پژوهش پذیرفته خواهد شد. بدین معنا که دانش استراتژی بر سکوت سازمانی کارکنان استناداری چهارمحال و بختیاری تاثیر معناداری دارد. شیب خط بدست آمده (۰/۵۹۰) از مدل رگرسیونی نشان دهنده‌ی میزان رابطه‌ی دانش استراتژی و سکوت سازمانی کارکنان می‌باشد، مثبت بودن این ضریب بیانگر مثبت بودن جهت این رابطه است. مدل رگرسیونی برازش شده را می‌توان بطور خلاصه بصورت زیر نشان داد:

$$\text{خطا} + (\text{دانش استراتژی}) \times ۰/۵۹۰ + ۱/۱۷۴ = \text{سکوت سازمانی}$$

• فرضیه فرعی دوم: ابزارها و حمایت بر سکوت سازمانی کارکنان استناداری چهارمحال و بختیاری تاثیر معناداری دارد.

جزئیات برازش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ سکوت سازمانی و متغیر پیش بینی کننده ابزارها و حمایت در جدول ۵ نشان داده شده است.

**جدول ۵: 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 ۵ 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 استاندارد چهارمحل و بختیاری تأثیر 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 استاندارد چهارمحل و بختیاری تأثیر معناداری دارد.

جزئیات برازش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ سکوت سازمانی و متغیر پیش بینی کننده کیفیت مدیران در جدول ۶ آورده شده است.

**جدول ۶: 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 ۶ 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 استناداری چهارمحال و بختیاری 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:

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

• فرضیه فرعی چهارم: ارتباطات داخلی بر سکوت سازمانی کارکنان استناداری چهارمحال و بختیاری تاثیر معناداری دارد.

جزئیات برازش مدل رگرسیونی بین متغیر پاسخ سکوت سازمانی و متغیر پیش بینی کننده ارتباطات داخلی در جدول ۷ نشان داده شده است.

جدول ۷: 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 ۷ 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 استناداری چهارمحال و بختیاری 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:

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



#### ۴. نتیجه گیری

- دانش استراتژی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تأثیر معناداری دارد. ضریب همبستگی  $0/536$  و سطح معناداری کمتر از  $0/001$ ، موجود در جدول ۴-۸، بیانگر آنست که دانش استراتژی دارای ارتباط مثبت و معناداری با سکوت سازمانی در جامعه ی مورد پژوهش می باشد. نتایج بدست آمده از برازش مدل رگرسیونی، موجود در جدول ۴-۱۰ نیز نشان دهنده ی آنست که دانش استراتژی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تأثیر معنادار و مثبتی داشته است، در نتیجه این فرضیه ی فرعی پژوهش با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود؛ زیرا سطوح معناداری بدست آمده برای آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی مؤلفه دانش استراتژی و آزمون تحلیل واریانس (معناداری مدل رگرسیونی) هر دو کمتر از  $0/001$  برآورد شده و ضریب رگرسیونی برآورد شده نیز برابر  $0/590$  می باشد. ارتباط مثبت بین این دو متغیر بیانگر آنست که ارتقاء سطح دانش استراتژی در جامعه ی مورد پژوهش منجر به ارتقاء سطح سکوت سازمانی کارکنان خواهد شد. ضریب تعیین بدست آمده نیز نشان می دهد که مدل برازش شده می تواند تا  $28/8$  درصد از تغییرات موجود در متغیر سکوت سازمانی را پیش بینی کند.
- ابزارها و حمایت بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تأثیر معناداری دارد. نتایج بدست آمده از آزمون همبستگی پیرسون، موجود در جدول ۴-۸، بیانگر آنست که مؤلفه ابزارها و حمایت دارای ارتباط مثبت و معناداری با سکوت سازمانی در جامعه ی مورد پژوهش می باشد؛ زیرا سطح معناداری بدست آمده کمتر از  $0/001$  بوده و ضریب همبستگی برآورد شده ( $0/714$ ) نیز مثبت می باشد. نتایج برازش مدل رگرسیونی موجود در جدول ۴-۱۱ نیز با سطوح معناداری کمتر از  $0/001$  برای معناداری مدل و آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی مؤلفه ابزارها و حمایت نشان داد که این بعد از هویت سازمانی بر سکوت سازمانی در جامعه ی مورد بررسی تأثیر معناداری دارد. در نتیجه فرضیه فرعی دوم نیز در سطح خطای نوع اول  $0/05$  تأیید می شود. مثبت بودن ضریب رگرسیونی برآورد شده ( $0/660$ ) نشان دهنده ی مستقیم بودن جهت این رابطه است. ضریب تعیین بدست آمده نیز نشان می دهند که مؤلفه ابزارها و حمایت تا  $51$  درصد از تغییرات موجود در متغیر سکوت سازمانی را در مخابرات کهگیلویه و بویراحمد توجیه می کند.
- کیفیت مدیران بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تأثیر معناداری دارد. ضریب همبستگی بدست آمده از جدول ۴-۸ ( $0/762$ ) و نتایج حاصل از برازش مدل رگرسیونی، موجود در جدول ۴-۱۲، نشان داد که کیفیت مدیران بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تأثیر معنادار و مثبتی دارد، در نتیجه این فرضیه ی پژوهش در سطح خطای نوع اول  $0/05$  پذیرفته می شود؛ زیرا سطوح معناداری بدست آمده برای آزمون همبستگی پیرسون، آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی مؤلفه کیفیت مدیران و آزمون تحلیل واریانس (معناداری مدل رگرسیونی) همگی کمتر از  $0/001$  برآورد شده و ضریب رگرسیونی برآورد شده نیز برابر  $0/577$  می باشد. با توجه به مثبت بودن ضریب رگرسیونی برآورد شده، این رابطه در جهت مستقیم می باشد، بدین معنا که افزایش یا کاهش مؤلفه کیفیت مدیران سبب افزایش یا کاهش متغیر سکوت سازمانی خواهد شد. ضریب تعیین بدست آمده نیز نشان می دهد که با در دست داشتن مؤلفه ی کیفیت مدیران می توان تا  $58$  درصد از تغییرات موجود در متغیر سکوت سازمانی را توجیه نمود.

• ارتباطات داخلی بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد. ضریب همبستگی بدست آمده از جدول ۴-۸ (۰/۸۳۴) با سطح معناداری کمتر از ۰/۰۰۱، بیانگر آنست که رابطه ی مثبت و معناداری بین بعد ارتباطات داخلی با سکوت سازمانی در جامعه ی مورد پژوهش وجود دارد. نتایج برازش مدل رگرسیونی موجود در جدول ۴-۱۳، با سطوح معناداری کمتر از ۰/۰۰۱ برای معناداری مدل و آزمون صفر بودن ضریب رگرسیونی مؤلفه ارتباطات داخلی نیز نشان داد که این مؤلفه بر سکوت سازمانی کارکنان مخابرات کهگیلویه و بویراحمد تاثیر معناداری دارد و این فرضیه ی پژوهش با اطمینان ۹۵ درصد پذیرفته می شود. ضریب رگرسیونی بدست آمده از مدل برابر با ۰/۸۲۷ است، بدین معنا که اگر متغیر توضیحی ارتباطات داخلی یک واحد افزایش یابد، مقدار متغیر سکوت سازمانی نیز تقریباً ۰/۸۲۷ واحد افزایش (بدلیل مثبت بودن شیب) می یابد. ضریب تعیین بدست آمده نیز نشان می دهد که مؤلفه ارتباطات داخلی تا ۶۹/۶ درصد از تغییرات موجود در متغیر سکوت سازمانی را توجیه می کند.

## ۵. منابع و مأخذ

۱. کیامرثی، آذر، مومنی، سویل. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط سرمایه ی اجتماعی و شادکامی با پیشرفت تحصیلی در دانش آموزان دختر دبیرستانی. روان شناسی مدرسه و آموزشگاه، ۲(۱)، ۱۱۹-۱۳۰.
2. 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.
3. Nunnally, J. C. (1978). An overview of psychological measurement. *Clinical diagnosis of mental disorders: A handbook*, 97-146.
4. 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.
5. Borsboom, D., Mellenbergh, G. J., & Van Heerden, J. (2004). The concept of validity. *Psychological review*, 111(4), 1061.
6. Likert, R. (2017). The method of constructing an attitude scale. In *Scaling* (pp. 233-242). Routledge.
7. 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.
8. Vakola, M., & Bouradas, D. (2005). Antecedents and consequences of organisational silence: an empirical investigation. *Employee relations*, 27(5), 441-458.
9. 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.
10. 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.