

الصمت التنظيمي وأثره على النواتج التنظيمية

لأخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط

دراسة ميدانية

د. مها محمود ناجي

الأستاذ المساعد بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات

كلية الآداب - جامعة أسيوط

mahanagi@yahoo.com

تاريخ القبول: 21 فبراير 2025

تاريخ الاستلام: 9 فبراير 2025

مستخلص

تناولت الدراسة الصمت التنظيمي (Organizational Silence (OS)، وأثره على النواتج التنظيمية Organizational Outcomes لأخصائيي المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط، وشملت محاور الصمت التنظيمي أربعة محاور، وهي: (صمت الإذعان أو الاستسلام، والصمت الدفاعي، والصمت الوقائي، والصمت الاجتماعي الإيجابي)، كما شملت النواتج التنظيمية أربعة أبعاد، وهي: (الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي، ونية ترك العمل)، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج الميداني؛ لخصر جميع أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط، والتعامل معهم مستخدمة في ذلك الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات، كما اعتمدت الدراسة- كذلك- في جانبها التطبيقي على المنهج الوصفي التحليلي؛ حيث تمت معالجة البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وتكون مجتمع الدراسة من كافة أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط سواء كان تخصصهم الدقيق المكتبات والمعلومات، أو تخصصات أخرى؛ حيث بلغ عددهم (394) أخصائياً، وذلك بعد استبعاد الوظائف الإدارية العليا كمديري العموم، ومديري الإدارات، وتم توزيع الاستبانة عليهم جميعاً بشكل يدوي، وبعد تجميع الاستبانات المُجاب عنها تم استبعاد عدد (113) استبانة غير مستوفاة للبيانات، وغير صالحة للتحليل الإحصائي، ومن ثم بلغ إجمالي عدد الاستبانات الصالحة للتحليل، والتي شكلت عينة الدراسة (281) استبانة، وذلك بمعدل استجابة 71,32%، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى انتشار (الصمت التنظيمي) كمتغير مستقل لدى عينة الدراسة بلغت 61,10%، وهي تمثل درجة انتشار "متوسطة"، كما أن (النواتج التنظيمية) كمتغير تابع جاءت بدرجة "منخفضة" بلغت 45,52%، وجاء "الصمت الاجتماعي الإيجابي" في المرتبة الأولى من حيث أكثر أنواع الصمت التنظيمي تأثيراً على النواتج التنظيمية، وأبعدها الفرعية لدى عينة الدراسة، يليه "صمت الإذعان أو الاستسلام"، ثم "الصمت الدفاعي"، وأخيراً "الصمت الوقائي"، وتوصي الدراسة بإعلاء الصوت التنظيمي، وخفض مستوى الصمت التنظيمي، وزيادة معدلات النواتج التنظيمية، وأبعدها المختلفة، بالإضافة إلى دعم، وتقدير أخصائيي المعلومات مادياً، ومعنوياً، واجتماعياً، وتعزيز روح المصارحة، والشفافية بينهم، وكذلك تفعيل الإدارة التشاركية.

الكلمات المفتاحية: الصمت التنظيمي؛ النواتج التنظيمية؛ المكتبات الجامعية؛ جامعة أسيوط.

0/0 تمهيد:

تكتسب المؤسسات الناجحة جزءًا كبيرًا من نموها، وازدهارها من مواردها البشرية؛ فهي أهم مواردها، وأصلًا من أصولها، وحجر الزاوية في جميع عملياتها، وهي - كذلك - مصادر محتملة للتغذية الراجعة حول معالجة، وحل المشكلات، وقضايا العمل المتزايد باستمرار، ونجاح أية مؤسسة على اختلاف نوعها ليس نتاج جهود المديرين فحسب، وإنما يلعب المرؤوسون دورًا مهمًا في هذا النجاح، وهذا يتطلب منهم التعبير عن آرائهم، وأفكارهم بشكل ملحوظ خاصة مع إقرار المادة رقم (19) من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الصادر عن (الأمم المتحدة، 2015)، الذي ينص على: "حق كل إنسان في التمتع بحرية الرأي، والتعبير، والتماس الأنبياء، والأفكار، وتلقيها، ونقلها للآخرين بأية وسيلة دونما اعتبار للحدود"، ولأن المكتبات - بكافة أنواعها - تحتاج إلى أخصائيين مبدعين، ومبتكرين، ومتحمسين لتحقيق النجاح في عصر المعلومات المعقد الذي نعيشه؛ الأمر الذي يتطلب منهم التعبير عن آرائهم، وأفكارهم، ومشاركاتهم في تطوير مشروعات، وخطط مكتباتهم؛ نظرًا لأن المكتبات تمثل مؤسسات قائمة على المعرفة، وبيث المعلومات، وتواجه بدائل منافسة شديدة خاصة المكتبات الأكاديمية التي تحاول الاستجابة للتطورات المختلفة في القضايا التعليمية، والتكنولوجية، والبحثية، بالإضافة إلى المتغيرات المتعلقة باحتياجات المستفيدين، ومن ثم يجب على جميع الأخصائيين فيها مشاركة معلوماتهم، ومعارفهم مع زملائهم، ومديريهم، وتعزيز أصواتهم، ومنع صمتهم، واعتماد صوت تنظيمي عالٍ لهم بدلاً من بقائهم صامتين؛ فمن المؤكد أن صمت العنصر البشري في أية مؤسسة يُعدُّ معوقًا خطيرًا، وقد يؤدي إلى نتائج سلبية تؤثر على التطور التنظيمي، ويضعف المشاركة التنظيمية، فضلاً عن أن صمت العنصر البشري داخل بيئة العمل، أو ما يسمى بالصمت التنظيمي (Organizational Silence) (OS) حتمًا سيكون له تأثير على النواتج التنظيمية Organizational Outcomes لأية مؤسسة، ومنها مؤسسات المعلومات، وهذا ما سوف نتناوله دراستنا الحالية عن الصمت التنظيمي، وأثره على النواتج التنظيمية بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط.

1/0 مشكلة الدراسة:

لاحظت الباحثة أن الكثير من أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط يعتقدون أن مشاركة آرائهم، وأفكارهم، واقتراحاتهم حول القضايا التنظيمية أمر لا فائدة منه؛ حيث يجب عليهم انتهاج سلوك الطاعة لرؤسائهم، وتنفيذ أوامره فحسب، ومن ثم يؤثر الكثير منهم التزام الصمت في بيئة عملهم، وعدم التحدث بشأن مختلف الأمور التي تحدث في مكتباتهم بشكل علني؛ خشية أن يعتبرهم رؤسائهم عنصرًا محفزًا، ومثيرًا للمشكلات التنظيمية، أو أن الحديث عن قضايا العمل لن يلقى قبولًا، أو قد يلحق الضرر بالشخص نفسه، ولأن المكتبات الأكاديمية مؤسسات قائمة على المعرفة، وتلعب المعلومات فيها دورًا حيويًا، ومؤثرًا في عملياتها، وتقديم خدماتها؛ فيجب كسر حاجز الصمت داخلها؛ حتى تتمكن من تحقيق أهدافها بكفاءة، وفعالية، ومن ثم تحاول الدراسة الإجابة عن تساؤل رئيس، وهو: ما مستوى انتشار الصمت التنظيمي لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط، وأثره على النواتج التنظيمية من وجهة نظرهم؟.

2/0 أهمية الدراسة، ومبررات اختيارها:

تكمن أهمية الدراسة في أصالة الموضوع، وندرة دراسته في مجال المكتبات والمعلومات؛ حيث لم يحظ بالاهتمام البحثي الذي يستحقه في التخصص، كما تُسهم الدراسة في توسيع نطاق المعرفة العلمية بمفهوم الصمت التنظيمي، ومظاهره، وأسبابه، ومحاوره، وكذلك مفهوم النواتج التنظيمية، وأبعادها الفرعية للباحثين، والأخصائيين، وقد تشكل هذه الدراسة إضافة للدراسات التي تُسهم في التطوير المهني، وتحسين النواتج التنظيمية، وهذا أمر بالغ الأهمية؛ ليمت تجاوز النتائج السلبية للصمت التنظيمي بوصفه مشكلة تعوق التطوير التنظيمي في المؤسسات، ومن

ثم يُعدُّ هذا الموضوع مثيِّرًا للاهتمام، وينطوي على فائدة عملية للمكتبات عمومًا، ولمكتبات جامعة أسيوط خصوصًا.

3/0 أهداف الدراسة:

- انطلاقًا مما سبق تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:
1. التعرف على الصمت التنظيمي، ونشأته، وتطوره، وأسبابه، وآثاره.
 2. تحديد مفهوم النواتج التنظيمية، وأبعادها الفرعية.
 3. الكشف عن مستوى انتشار الصمت التنظيمي لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط.
 4. الوقوف على مستوى النواتج التنظيمية بمكتبات جامعة أسيوط.
 5. قياس أثر الصمت التنظيمي - بمحاورة - على النواتج التنظيمية بأبعادها الفرعية لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط.
 6. التعرف على أكثر أنواع الصمت التنظيمي تأثيرًا على النواتج التنظيمية، وأبعادها.
 7. تقديم مجموعة من المقترحات للتغلب على مشكلة الصمت التنظيمي، وتحسين النواتج التنظيمية بالمكتبات المبحوثة.

4/0 تساؤلات الدراسة:

- من خلال أهداف الدراسة السابقة تبيثق التساؤلات الآتية:
1. ما مفهوم الصمت التنظيمي، ومظاهره، وأسبابه، ومحاورة، وآثاره؟.
 2. ما مفهوم النواتج التنظيمية، وأبعادها الفرعية؟
 3. ما مستوى انتشار الصمت التنظيمي لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط؟
 4. ما مستوى النواتج التنظيمية، وأبعادها الفرعية بمكتبات جامعة أسيوط؟
 5. ما أثر الصمت التنظيمي على النواتج التنظيمية لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط.
 6. ما أكثر أنواع الصمت التنظيمي تأثيرًا على النواتج التنظيمية؟
 7. ما المقترحات التي قد تُسهم في التغلب على الصمت التنظيمي، والحد منه، وتحسين النواتج التنظيمية بمكتبات جامعة أسيوط؟

5/0 حدود الدراسة:

- أجريت الدراسة وفق الحدود الآتية:
- 1/5/0 الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على "الصمت التنظيمي" كمتغير مستقل، وأثره على "النواتج التنظيمية" كمتغير تابع في مكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط.
 - 2/5/0 الحدود المكانية: طبقت الدراسة على مكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط.
 - 3/5/0 الحدود الزمنية: تم جمع البيانات من العينة المبحوثة في الفترة ما بين شهر مايو 2024م، حتى سبتمبر من العام نفسه.

6/0 منهج الدراسة، وأدوات جمع البيانات:

استنادًا إلى الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها؛ فقد فرضت طبيعة الموضوع على الباحثة اتباع المنهج الميداني؛ لتطبيق الاستبانة، واستقاء البيانات من عينة الدراسة داخل مكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط، كما استعانت- أيضًا- بالمنهج الوصفي التحليلي في الجانب التطبيقي للدراسة، وصممت الاستبانة لتتقسم إلى ثلاثة أقسام (انظر ملحق رقم 1)؛ تناول القسم الأول فيها البيانات الأساسية التي تعبر عن خصائص أفراد العينة، واشتمل القسم الثاني على المتغير المستقل "الصمت التنظيمي" بمحاوره الأربعة، وهي: (صمت الإذعان أو الاستسلام، والصمت الدفاعي، والصمت الوقائي، والصمت الاجتماعي الإيجابي)، وذلك في عبارات بلغ عددها (37) عبارة غطت المحاور الأربعة، وتضمن القسم الثالث المتغير التابع "النواتج التنظيمية" بأبعادها الأربعة، وهي: (الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي، ونية ترك العمل)، وذلك في عبارات بلغ عددها (37) عبارة غطت جميع الأبعاد، مع اعتماد (5) خمسة بدائل وفق مقياس ليكرت (Likert)، وتم دعم الاستبانة بالأدوات الأخرى، مثل: (الملاحظة، والمقابلات الشخصية مع أخصائيي المعلومات بالمكتبات المبحوثة، وللخروج بأهم النتائج تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

1/6/0 صدق أداة الدراسة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة الرئيسية "الاستبانة" بعرضها على (5) من الأساتذة، والأساتذة المساعدين المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات، وعلم الإدارة، والإحصاء، وتم الأخذ بملاحظاتهم، وإجراء تعديلاتهم سواء في الشكل، أو الصياغة؛ حتى أصبحت الاستبانة جاهزة للتطبيق.

2/6/0 ثبات أداة الدراسة:

قامت الباحثة بحساب ثبات الاستبانة من خلال معاملات ثبات ألفا كرونباخ، ومعاملات ثبات التجزئة النصفية، والاتساق الداخلي، وذلك لكل من المتغير المستقل "الصمت التنظيمي"، والمتغير التابع "النواتج التنظيمية"، وذلك لعينة قوامها (50) مفردة من مفردات مجتمع الدراسة، كما هو موضح بالجدول أرقام (1)، (2)، (3)، (4).

جدول رقم (1) ثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لمقياس محاور الصمت التنظيمي لدى عينة أخصائيي المعلومات في مكتبات كليات ومعاهد جامعة أسيوط (ن = 50)

التجزئة النصفية		معامل الارتباط	ألفا كرونباخ	محاور الصمت التنظيمي
تصحیح أثر الطول	سبيرمان جتمان			
0.900	0.904	0.903	0.959	المحور الأول - صمت الإذعان أو الاستسلام
0.924	0.924	0.860	0.950	المحور الثاني - الصمت الدفاعي

0.896	0.899	0.817	0.907	المحور الثالث - الصمت الوقائي
0.882	0.896	0.812	0.918	المحور الرابع - الصمت الاجتماعي الإيجابي
0.745	0.768	0.624	0.967	الدرجة الكلية

يتضح من خلال الجدول رقم (1) أن معاملات ثبات ألفا كرونباخ تراوحت بين 0.959 : 0.967 ، وهي معاملات ثبات جيدة يمكن من خلالها الوثوق في ثبات المقياس لدى عينة الدراسة الحالية؛ مما يعطي مؤشرًا على ثبات جيد للمقاس، كما تراوحت معاملات ثبات التجزئة النصفية بعد التصحيح بمعادلة سبيرمان براون بين 0.768 : 0.924، وباستخدام معادلة جتمان تراوحت معاملات الثبات بين 0.745 : 0.924 وهي معاملات ثبات يمكن الوثوق من خلالها في ثبات المقياس الحالي لدى عينة الدراسة.

جدول رقم (2) الاتساق الداخلي بين درجة كل محور من محاور مقياس الصمت التنظيمي لدى عينة أخصائيي المعلومات في مكتبات كليات ومعاهد جامعة أسيوط (ن = 50)

محاور الصمت التنظيمي	الدرجة الكلية
المحور الأول - صمت الإذعان أو الاستسلام	**0.934
المحور الثاني - الصمت الدفاعي	**0.907
المحور الثالث - الصمت الوقائي	**0.814
المحور الرابع - الصمت الاجتماعي الإيجابي	**0.739

يعكس الجدول رقم (2) أن المقياس يتمتع باتساق داخلي جيد؛ حيث بلغت معاملات الارتباط بين درجة المحاور بالدرجة الكلية للمقياس (0.934، 0.907، 0.814، 0.739)، وهي: صمت الإذعان أو الاستسلام، والصمت الدفاعي، والصمت الوقائي، والصمت الاجتماعي الإيجابي على التوالي، وهي قيم جميعها تعبر عن ثبات جيد للمقياس.

جدول رقم (3) ثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لمقياس أبعاد النواتج التنظيمية لدى عينة أخصائيي المعلومات في مكتبات كليات ومعاهد جامعة أسيوط (ن = 50)

التجزئة النصفية		معامل الارتباط	ألفا كرونباخ	أبعاد النواتج التنظيمية
تصحيح أثر الطول	سبيرمان براون			
جتمان	0.941	0.889	0.937	البُعد الأول - الرضا الوظيفي
	0.896	0.810	0.923	البُعد الثاني - الالتزام التنظيمي
	0.862	0.757	0.920	البُعد الثالث - الأداء الوظيفي

0.786	0.789	0.651	0.929	البُعد الرابع- نية ترك العمل
0.814	0.815	0.688	0.957	الدرجة الكلية

يتبين من الجدول رقم (3) أن معاملات ثبات ألفا كرونباخ تراوحت بين 0.920 : 0.957 ، وهي معاملات ثبات جيدة يمكن من خلالها الوثوق في ثبات المقياس لدى عينة الدراسة الحالية؛ مما يعطي مؤشراً على ثبات جيد للمقاس، كما تراوحت معاملات ثبات التجزئة النصفية بعد التصحيح بمعادلة سيرمان براون بين 0.789 : 0.941، وباستخدام معادلة جتمان تراوحت معاملات الثبات بين 0.786 : 0.941 وهي معاملات ثبات يمكن الوثوق من خلالها في ثبات المقياس الحالي لدى عينة الدراسة.

جدول رقم (4) الاتساق الداخلي بين درجة كل بُعد من أبعاد مقياس النواتج التنظيمية لدى عينة أخصائيي المعلومات في مكتبات كليات ومعاهد جامعة أسيوط (ن = 50)

أبعاد النواتج التنظيمية	الدرجة الكلية
البُعد الأول- الرضا الوظيفي	0.880**
البُعد الثاني- الالتزام التنظيمي	0.845**
البُعد الثالث- الأداء الوظيفي	0.864**
البُعد الرابع- نية ترك العمل	0.620**

باستقراء الجدول رقم (4) يتضح أن المقياس يتمتع باتساق داخلي جيد؛ حيث بلغت معاملات الارتباط بين درجة الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس (0.880، 0.845، 0.864، 0.620)، وهي: الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي، ونية ترك العمل لدى عينة الدراسة من العاملين بمكتبات جامعة أسيوط على التوالي، وهي قيم جميعها تعبر عن ثبات جيد للمقياس.

7/0 مجتمع الدراسة، وعينتها:

بعد حصر كافة مكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط، والتي يبلغ إجمالي عددها (22) مكتبة؛ بواقع (19) مكتبة كلية، وعدد (2) مكتبتين للمعاهد، هذا بالإضافة إلى المكتبة المركزية للجامعة، تكون مجتمع الدراسة من جميع أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط سواء كان تخصصهم الدقيق المكتبات والمعلومات، أو تخصصات أخرى؛ حيث بلغ إجمالي عددهم (394) أخصائياً، وذلك بعد استبعاد الوظائف الإدارية العليا كمديري العموم، ومديري الإدارات، وتم توزيع الاستبانة عليهم- جميعاً- بشكل يدوي، وبعد تجميع الاستبانات المُجاب عنها تم استبعاد عدد (113) استبانة غير مستوفاة للبيانات، وغير صالحة للتحليل الإحصائي، ومن ثم بلغ إجمالي عدد الاستبانات الصالحة للتحليل، والتي شكلت عينة الدراسة (281) استبانة، وذلك بمعدل استجابة 71,32%.

ويوضح الجدول رقم (5) خصائص عينة الدراسة من حيث عدد أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط.

جدول رقم (5) خصائص عينة الدراسة من حيث عدد أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات ومعاهد جامعة أسيوط (ن = 281)

م	مكتبات كليات ومعاهد جامعة أسيوط	التكرارات	النسبة المئوية
1	كلية الآداب	38	13.5%

2	كلية التربية	20	7.1%
3	كلية التربية الرياضية	10	3.6%
4	كلية التربية النوعية	8	2.8%
5	كلية التجارة	13	4.6%
6	كلية التمريض	12	4.3%
7	كلية الحاسبات والمعلومات	6	2.1%
8	كلية الحقوق	14	5%
9	كلية الخدمة الاجتماعية	18	6.4%
10	كلية الزراعة	18	6.4%
11	كلية الصيدلة	5	1.8%
12	كلية الطب	14	5%
13	كلية الطب البيطري	8	2.8%
14	كلية العلوم	20	7.1%
15	كلية الفنون الجميلة	2	0.7%
16	كلية الهندسة	18	6.4%
17	كلية تكنولوجيا صناعة السكر والصناعات التكميلية	5	1.8%
18	كلية التربية للطفولة المبكرة	1	0.4%
19	كلية طب الأسنان	3	1.1%
20	المعهد الفني للتمريض	5	1.8%
21	معهد جنوب مصر للأورام	3	1.1%
22	المكتبة المركزية	40	14.2%
	الإجمالي	281	100%

كما يوضح الجدول رقم (6) خصائص عينة الدراسة بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط
جدول رقم (6) خصائص عينة الدراسة في ضوء بعض المتغيرات (ن = 281)

المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	35.2%
	أنثى	64.8%

%100	281	الإجمالي	
%5.7	16	أقل من 30 عامًا	الفئة العمرية
%34.5	97	من 30 - 39 عامًا	
%37	104	من 40 - 49 عامًا	
%22.8	64	50 عامًا فأكثر	
%100	281	الإجمالي	
%24.2	68	مؤهل متوسط	المؤهل الدراسي
%60.1	169	بكالوريوس أو ليسانس	
%6.4	18	دبلوم مكتبات ومعلومات	
%4.6	13	ماجستير	
%4.6	13	دكتوراة	
%100	281	الإجمالي	
%32.4	91	مكتبات ومعلومات	التخصص الدقيق
%67.6	190	تخصص آخر	
%100	281	الإجمالي	
%57.3	161	إداري	طبيعة العمل
%24.2	68	عمليات فنية	
%9.3	26	تقني	
%9.3	26	أخرى	
%100	281	الإجمالي	
%4.3	12	أقل من 5 سنوات	مدة الخدمة
%11	31	من 5 لأقل من 10 سنوات	
%21.7	61	من 10 لأقل من 15 سنة	
%32	90	من 15 لأقل من 20 سنة	
%31	87	من 20 سنة فأكثر	
%100	281	الإجمالي	

باستقراء الجدول رقم (6) يتضح أن غالبية أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات ومعاهد جامعة أسيوط من الإناث؛ حيث بلغ عددهن (182) بنسبة 64.8%، وأن الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم من 40 إلى 49 عامًا، هي الشريحة الأكثر تواجدًا مقارنة بالفئات العمرية الأخرى بواقع 37%، تليها فئة الشباب التي تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 39 عامًا بنسبة 34.5%، وهذا يعكس أن ما يقرب من ثلث عينة الدراسة من فئة الشباب التي يمكن الاعتماد عليها في إعلاء الصوت التنظيمي في مكتبات جامعة أسيوط، أما بالنسبة لمستوى المؤهل الدراسي فكانت الغالبية من حملة البكالوريوس، أو الليسانس بنسبة 60.1%، كما نلاحظ - أيضًا - أن قرابة ثلثي أفراد العينة من غير تخصص المكتبات والمعلومات بواقع 67.6%، بينما كانت نسبة المتخصصين في المكتبات والمعلومات

32.4%، وأن طبيعة عمل أكثر من نصف أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط تتصب على العمل الإداري إذ بلغت نسبتهم 57.3%، في حين مثلت نسبة من يعملون في العمليات الفنية 24.2%، وأن قرابة ثلث عينة الدراسة تتراوح مدة خدمتهم من 15 سنة وأقل من 20 سنة بنسبة 32%، وهي أعلى نسبة، تليها مدة الخدمة من 20 سنة فأكثر بنسبة 31%، ثم توزعت بقية النسب على مدد الخدمة المختلفة.

8/0 مصطلحات الدراسة:

اشتملت الدراسة على مصطلحات أساسية، وهي:

1/8/0 الصمت Silence

يُعرف "الصمت" لغةً في معجم المعاني الجامع بأنه: "صمتٌ - يصمُت - صمماً - صموتاً - صماتاً؛ أي سكت ولم ينطق، ويقال لغير الناطق: صامت، ولا يُقال: ساكت، وأصل صمت: يدل على إبهام، وإغلاق"، كما يُعرف (القاموس الموحد لمصطلحات التواصل اللغوي، 2022) "الصمت" بأنه: "غياب التواصل اللفظي"، ويراد منه عدم التواصل.

2/8/0 الصمت التنظيمي (OS) Organizational Silence

قد يبدو مصطلح الصمت التنظيمي غير مألوف، أو مثير للدهشة شأنه شأن بعض المفاهيم السلوكية الأخرى؛ لكن يمكننا الاسترشاد ببعض التعريفات التي تطرقت إلى هذا المصطلح؛ فيعرفه (Olcer and Coskun, 2024) نقلاً عن (Morrison and Millken, 2004) بأنه: "قرار الموظف بالبقاء صامتاً فيما يتعلق بآرائه، وأفكاره، واقتراحاته حول القضايا المحتملة بالمنظمة، وأيضاً هو ظاهرة جماعية تعبر عن الحجب الواعي لأفكار الأفراد، ومعارفهم، واحتفاظ الموظفين بأفكارهم لأنفسهم حول تقييماتهم السلوكية، والمعرفية، والعاطفية للمنظمة، وعدم مشاركة هذه الأفكار مع الأشخاص الذين لديهم القدرة على إجراء التغييرات، والتصحيحات بالمنظمة".

ويرى (حسين وآخرون، 2023) أن الصمت التنظيمي هو: "ظاهرة تحدث في سياق العمل؛ حيث يتمتع الموظفون عن التعبير عن آرائهم، ومشاركة أفكارهم، أو إبداء ملاحظاتهم"، كما يشير إليه (عيضة والساعد، 2021) بأنه: "ظاهرة جماعية يجنب فيها العاملون أفكارهم، وآراءهم بشأن مشاكل المنظمة؛ نتيجة اعتقادهم بأن آراءهم ليست لها قيمة، وخوفاً من النتائج"، كذلك يعرفه (الحجاز، 2019) بأنه: "حجب العاملين آراءهم، وأفكارهم تجاه المؤسسة التي يعملون فيها؛ لأسباب سلوكية، أو تنظيمية ينتج عنها آثار متعددة على المؤسسة قد تكون سلبية، و/أو إيجابية".

وتجدر الإشارة إلى أن "الصمت التنظيمي" هو عكس ما يعرف بـ "الصوت التنظيمي"، كما يمكننا في ضوء التعريفات السابقة تعريف "الصمت التنظيمي" بأنه عزوف، وإحجام، وعدم قدرة أخصائيي المعلومات على طرح مقترحاتهم، أو إبداء آرائهم تجاه مشكلات، وقضايا العمل، والمسائل التنظيمية، وإخفائهم المتعمد للمعلومات، أو ما يسمى باكتناز المعرفة؛ شعوراً منهم بأن أفكارهم، ومقترحاتهم ليست ذات قيمة؛ مما يجعلهم يرفضون الحديث، ويلتزمون الصمت.

3/8/0 النواتج التنظيمية Organizational Outcomes

عرفت (رية، 2023) النواتج التنظيمية بأنها: "مجموعة من المتغيرات التنظيمية التي تمثل الغرض من وجود المنظمة، والنتائج التي تطمح المنظمة إلى تحقيقها في بيئة العمل"، كما يرى (جودة والفار، 2023) أن النواتج

التنظيمية، هي: "النتائج المتعلقة بشكل مباشر بإدارة الموارد البشرية في المنظمة، مثل: مهارات العاملين، وقدراتهم، واتجاهاتهم، وسلوكياتهم".

تري الباحثة اتفاق غالبية أدبيات الموضوع على أن هناك أربعة (4) نواتج تنظيمية هي الأكثر استخدامًا، وشيوعًا فيما بين الدراسات، وتتمثل في: (الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي، ونية ترك العمل).

9/0 الدراسات السابقة، والمثيلة:

بالبحث والتتبع للإنتاج الفكري المتعلق بموضوع الدراسة في قواعد البيانات العربية، والأجنبية المختلفة المتاحة على بنك المعرفة المصري (EKB, 2024)، وكذا (قاعدة الهادي للإنتاج الفكري، 2024)، و"الباحث العلمي" Google Scholar، والمستودع الرقمي للرسائل الجامعية باتحاد مكتبات الجامعات المصرية (Eulc.edu.eg, 2024) لم تتوصل الباحثة إلى دراسات عربية خاصة بالصمت التنظيمي في مجال المكتبات والمعلومات، وهذا يدل على افتقار تخصص المكتبات والمعلومات لدراسات عربية حول هذا الموضوع؛ بيد أن توصلت الباحثة إلى بعض الدراسات العربية التي تناولت موضوع الصمت التنظيمي في مؤسسات أخرى مختلفة، مثل: المدارس، والجامعات، والمستشفيات، والشركات، والفنادق... إلخ، وقد اهتمت تلك الدراسات بواقع الصمت التنظيمي، وعلاقته بعدة متغيرات، ومنها النواتج التنظيمية، أو واحد منها، وسوف نعرض بعض ما توصلنا إليه من دراسات حول متغيري الدراسة، وهما: "الصمت التنظيمي"، و "النواتج التنظيمية"، وعرضها من الأحدث إلى الأقدم كالآتي:

1/9/0 الدراسات العربية:

فيما يلي عرض للدراسات العربية التي توصلت إليها الباحثة المتعلقة بالصمت التنظيمي، والنواتج التنظيمية.

1/1/9/0 الدراسات العربية المتعلقة بالصمت التنظيمي:

دراسة (البوص، 2024)؛ تناولت واقع الصمت التنظيمي بنوعيه: (الإذعان- الدفاعي) لدى العاملين الإداريين بجامعة الكويت، وعلاقته بانتشار الاحتراق الوظيفي، وضعف الالتزام التنظيمي، وضعف الأداء الوظيفي فيما بينهم، وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والمنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (194) من العاملين الإداريين بالجامعة، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول واقع وجود الصمت التنظيمي بنوعيه بين الإداريين في جامعة الكويت، وذلك لصالح العاملات الإناث، كما تبين وجود علاقة ارتباطية بين كل من نوعي الصمت التنظيمي، والاحتراق الوظيفي، وضعف الالتزام التنظيمي، وضعف الأداء الوظيفي لدى هؤلاء العاملين، ومن ثم أوصت الدراسة بالتركيز على عقد ورش عمل بين مختلف المستويات الإدارية في الجامعة، وإيجاد آليات تضمن للعاملين تقديم آرائهم دون خوف من أي رد فعل سلبي للإدارة.

دراسة (الأحمري وفلمبان، 2024)؛ سعت تلك الدراسة نحو استكشاف الصمت التنظيمي بأبعاده المختلفة، وعلاقته بالإبداع الوظيفي، وأثر هذا الصمت التنظيمي على الإبداع الوظيفي من خلال توزيع استبانة على (438) موظفًا بوزارة الحرس الوطني في القطاع الغربي لمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود أثر للصمت التنظيمي في كل بُعد من أبعاده على الإبداع الوظيفي، ومن توصيات الدراسة ضرورة الاهتمام بآراء الآخرين في العمل، واحترام آراء، وأفكار الآخرين.

دراسة (العنواني، 2024)؛ رصدت دور الصمت التنظيمي في سلوك المواطنة لدى معلمي العلوم بالمرحلة الابتدائية في مدينة كربلاء في دولة العراق، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة بحث رئيسية، وتم اختيار (225) معلماً بشكل عشوائي بسيط، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط قوي بين الصمت التنظيمي، والعدالة التنظيمية مع سلوك المواطنة لدى هؤلاء المعلمين، ومن توصيات الدراسة تعزيز بيئة عمل إيجابية، وفعالة من خلال مشاركة الموظفين، والدعم الايجابي من الإدارة العادلة.

دراسة (الكعبير والبشاشة، 2024)؛ سعت إلى التعرف على أثر الصمت التنظيمي على التميز المؤسسي من خلال الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في المنظمات الصناعية بمنطقة الحسين ابن طلال التتموية في محافظة المفرق بالأردن، وتألّف مجتمع الدراسة من (208) مديرين، ومشرفين فنيين، وإداريين لعدد (31) مصنعاً، وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية قوامها (135) مديرًا، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر جزئي ذي دلالة إحصائية للصمت التنظيمي في التميز المؤسسي، ووجود أثر غير مباشر ذي دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين الصمت التنظيمي، والتميز المؤسسي، وأوصت الدراسة بترسيخ ثقافة التعبير عن الرأي، وتوفير مناخ يدعم مشاركة العاملين في الآراء والأفكار من قبل إدارات المصانع.

دراسة (حسن، 2024)؛ هدفت إلى التعرف على مستوى الصمت التنظيمي، وأشكاله، والعوامل المؤثرة فيه لدى المعلمين بمحافظة بني سويف، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي، إضافة إلى المنهج المقارن؛ لأنها تتضمن مقارنة بين استجابات المعلمين داخل مدرستين محل الدراسة، وتم الاعتماد على الاستبيان الذي طبق على (55) معلماً ومعلمة بمدرسة الشهيد مينا عزت الحكومية، وعدد (80) معلماً ومعلمة بمدرسة ديوان اللغات، وكشفت نتائج الدراسة عن ارتفاع مستوى الصمت التنظيمي في مدرسة الشهيد مينا عزت الحكومية عنه في مدرسة ديوان اللغات، وأن الصمت الاجتماعي الإيجابي هو الشكل السائد بين المعلمين في المدرستين، وأوصت الدراسة بالاهتمام ببيئة العمل المادية، والاجتماعية كأحد أهم المتغيرات التي تحد من مستوى الصمت التنظيمي.

دراسة (عزيز والقيس، 2024)؛ حاولت استكشاف مستوى الصمت التنظيمي لدى معلمات رياض الأطفال في مدينة بغداد، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، ومقياس الصمت التنظيمي كأداة للدراسة، وبلغت عينة الدراسة (400) معلمة تم اختيارهن بطريقة عشوائية من عدد (18) دور رياض أطفال، وأظهرت النتائج أن معلمات رياض الأطفال لديهن مستوى عالٍ من الصمت الاجتماعي الإيجابي، وقد أوصت الدراسة بتشجيع المعلمات على عدم التخوف من التأثيرات السلبية التي قد تواجههن عند إبداء آرائهن الصريحة، وحث الإدارات التعليمية على دعم مقترحاتهن.

دراسة (لبيب، 2024)؛ تمثلت أهداف الدراسة في تحليل أثر الصمت التنظيمي على أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بقطاع الخدمات بمحافظة الفيوم، وتم تصميم قائمة استقصاء، وتوزيعها على (400) من العاملين بقطاع توزيع الكهرباء، وقطاع البنوك العامة، وقطاع البريد، وكشفت نتائج الدراسة الميدانية عن وجود علاقة إيجابية مرتفعة بين إجمالي أبعاد الصمت التنظيمي، وأبعاد الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالقطاعات الخاضعة للبحث، ومن أهم توصيات الدراسة تقليل، أو محو ظاهرة الاحتراق التنظيمي؛ نظرًا لنتائجها السلبية، ودعم الصوت التنظيمي.

دراسة (أحمد، 2023)؛ هدفت إلى تحديد مستوى الصمت التنظيمي لدى العاملين بالكادر العام بجامعة بني سويف، وتأثيره على كفاءة الأداء الجامعي لدى هؤلاء العاملين، ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وصممت استبانة؛ لجمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من (242) موظفًا بكلية: (الآداب،

والتربية، والإعلام، والحاسبات، والعلوم، والطب البيطري)، ومن أبرز نتائج الدراسة؛ أن مستوى الصمت التنظيمي جاء بدرجة متوسطة، وأن هناك علاقة ارتباطية سلبية بين الصمت التنظيمي، وكفاءة الأداء بجامعة بني سويف ما عدا بُعد الصمت الاجتماعي الإيجابي، وأوصت الدراسة بحفظ حقوق العاملين في الوصول إلى المعلومات التي يحتاجونها، وتشجيع الاتصالات المباشرة، وغير المباشرة بين العاملين، والرؤساء.

دراسة (البوعينين، 2023)؛ سعت إلى معرفة أثر الصمت التنظيمي على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية بالجهات الحكومية الخاضعة لقانون الخدمة المدنية في مملكة البحرين، وتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالمستويات الوظيفية المختلفة في القطاع الحكومي بالمملكة، وبلغ حجم العينة (381) مفردة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات، وكشفت النتائج عن وجود الصمت التنظيمي بدرجة مرتفعة، وكذلك سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية جاءت بدرجة مرتفعة، وأن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية لأبعاد الصمت التنظيمي على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية، وأوصت الدراسة بتشجيع الموظفين على مناقشة القضايا المهمة المتعلقة بالعمل.

دراسة (المستكاوي، 2023)؛ تناولت العلاقة بين الصمت التنظيمي، والمسئولية الاجتماعية بأبعادها لدى شباب الجامعة من سكان ريف وحضر جمهورية مصر العربية، ومن مستويات اجتماعية، واقتصادية متباينة، واشتملت عينة الدراسة على (320) من الشباب تراوحت أعمارهم ما بين 17 إلى 24 عامًا، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية دالة بين بعض محاور الصمت التنظيمي، وبعض أبعاد المسئولية المجتمعية، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في إجمالي كل من الصمت التنظيمي، والمسئولية الاجتماعية، ومن توصيات الدراسة؛ الاهتمام بزيادة الصوت التنظيمي في الجامعات المصرية، ومشاركة الشباب في عملية اتخاذ القرار.

دراسة (حسين وآخرون، 2023)؛ عمدت الدراسة إلى كشف أثر الصمت التنظيمي على الارتباط التنظيمي لدى جميع أعضاء الهيئة المعاونة بمعاهد محافظة الإسكندرية، وعددهم (14) معهدًا، وقد أجاب عن قائمة الاستقصاء (220) من المعيدين، والمدرسين المساعدين بتلك المعاهد، وأكدت النتائج على وجود علاقة عكسية بين الصمت التنظيمي بمحاوره، والارتباط التنظيمي، ومن توصيات الدراسة؛ زيادة الاتصالات، ونشر المعلومات بين الإدارة، وأعضاء الهيئة المعاونة، وضرورة شعورهم بأن أصواتهم مهمة، ولها تأثير في تحقيق الأهداف التنظيمية.

دراسة (أحمد، 2022)؛ استهدفت تحليل العلاقة بين الصمت التنظيمي بأبعاده، والاتجاهات الوظيفية، وتحديد مدى وجود فروق معنوية بينهما وفق عدد من المتغيرات، وتم جمع البيانات عن طريق استقصاء تم تطبيقه على عينة عشوائية من (333) مفردة من العاملين بالإدارات العامة في جامعة الزقازيق، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الصمت التنظيمي، والاتجاهات الوظيفية وفق درجة الوظيفة، وعدد سنوات الخبرة، ومن توصيات الدراسة؛ التقليل من تخوف العاملين من ردود الفعل السلبية لرؤسائهم؛ نظرًا لتقديم المعلومات، أو الاقتراحات.

دراسة (الضويان والسعيد، 2022)؛ هدفت إلى التعرف على واقع الصمت التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم في المملكة العربية السعودية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (195) عضو هيئة تدريس طبقت عليهم الاستبانة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1441-1442 هـ، وأوضحت النتائج؛ أن الصمت التنظيمي لديهم تحقق بدرجة ضعيفة، وتبين عدم وجود فروق

ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة أعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم للسمت التنظيمي، وأوصت الدراسة باتباع سياسة الباب المفتوح من قبل الإدارة العليا، وتوفير المعلومات، والبيانات الواضحة، والمحددة. دراسة (درويش، 2022)؛ سعت إلى معرفة أثر الصمت التنظيمي على المواطنة التنظيمية بأبعادها الخمسة، وتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من العاملين بفنادق الخمس نجوم في محافظتي القاهرة، وشرم الشيخ، ووزعت استمارة استقصاء على (420) مفردة من 20 فندقاً، وتبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصمت التنظيمي، وسلوك المواطنة التنظيمية، وأوصت الدراسة باستخدام طرق تدريبية مختلفة؛ لتشجيع العاملين على إبداء آرائهم، والمشاركة في تنفيذ متطلبات العمل بالفندق، وتحفيز المشاركة الإيجابية في حل المشكلات التي تواجه العمل.

دراسة (الشنيفي والتركي، 2021)؛ حاولت التعرف على مستوى الصمت التنظيمي، والأداء التنظيمي، والعلاقة بينهما، وتكون مجتمع الدراسة الموظفين بلغ عددهم (415) موظفة بجامعة الملك سعود في المملكة العربية السعودية، كما استخدمت الدراسة المنهج المسحي الوصفي، والاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وأوضحت النتائج حيادية الموظفين فيما يختص بالصمت التنظيمي، وأن هناك علاقة إيجابية طردية بين الصمت الإيجابي الاجتماعي، والأداء التنظيمي، ومن التوصيات التي طرحتها الدراسة؛ تشجيع الموظفين على الالتزام بالصمت الاجتماعي الإيجابي؛ لأنه يحقق حماية المعلومات، والسرية الخاصة بالجامعة.

دراسة (غليط، 2021)؛ تناولت واقع الصمت التنظيمي في المؤسسات التربوية الجزائرية، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (300) من أساتذة التعليم الابتدائي بولاية قسنطينة؛ باستخدام استمارة استقصاء صممت؛ لتحقيق أهداف الدراسة، وبعد تحليل البيانات تم التوصل إلى وجود مستويات ضعيفة لأبعاد الصمت التنظيمي، وهناك جملة من الانعكاسات السلبية المترتبة على الصمت التنظيمي، والتي تضر بالمعلم، والمؤسسة التربوية؛ لذا أوصت الدراسة بضرورة الأخذ في الاعتبار بآراء الأساتذة، والتخفيف من أعبائهم، والوصول إلى حلول للمشاكل التنظيمية.

دراسة (الظفري والسعيدية، 2020)؛ استكشفت الدراسة مستوى الصمت التنظيمي، والعدالة التنظيمية لدى العاملين بمدارس سلطنة عمان، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وشملت العينة (565) معلماً، وإدارياً، وأسفرت النتائج عن عدم وجود فروق دالة إحصائية وفقاً لمتغيرات: (الجنس، نوع المدرسة، سنوات الخبرة) في مستوى الصمت التنظيمي، كما تبين انخفاض مستوى الصمت التنظيمي، وارتفاع مستوى العدالة التنظيمية لدى عينة الدراسة، وأوصت الدراسة؛ بتعزيز مستوى العدالة التنظيمية في بيئة العمل المدرسية، والتي تعكس دورها انخفاض مستوى الصمت التنظيمي.

2/1/9/0 الدراسات العربية المتعلقة بالنواتج التنظيمية:

دراسة (الراعي، 2024)؛ عمدت إلى تحليل العلاقة بين ضغوط العمل، ونية ترك العمل من خلال الصمت التنظيمي كمتغير وسيط بمديريات الخدمات في محافظة دمياط، وقد وزعت استبانة على (287) مفردة، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي، وكشفت نتائج الدراسة عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين ضغوط العمل، ونية ترك العمل، بالإضافة إلى أن الصمت التنظيمي أدى إلى زيادة تأثير ضغوط العمل، وأوصت الدراسة؛ بفتح قنوات اتصال مع العاملين، وسماع مقترحاتهم في أي وقت، والاهتمام بالجوانب الإنسانية للعاملين، وتحسين ظروف العمل، وخفض مستوى الصمت التنظيمي؛ للشعور بالثقة، والأمان، والرضا الوظيفي.

دراسة (علي، 2024)؛ هدفت إلى تحديد العلاقة بين تواضع القادة، وأبعاد النواتج التنظيمية، والمتمثلة في: (الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والأداء الوظيفي، ونية ترك العمل)، وذلك بالتطبيق على (171) مفردة من العاملين بحي شرق محافظة المنصورة، و(145) مفردة بحي غرب محافظة المنصورة، وأسفرت نتائج الدراسة؛ عن وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تواضع القادة، والنواتج التنظيمية لدى العاملين، ووحدات الإدارة المحلية، ووجود تأثير معنوي؛ لتواضع القادة على أبعاد النواتج التنظيمية، واقترحت الدراسة توصيات منها؛ زيادة معدلات النواتج التنظيمية؛ وذلك بزيادة الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي للعاملين، ورفع مستوى الأداء التنظيمي، وتوفير الموارد والإمكانات اللازمة للعمل.

دراسة (جودة والفار، 2023)؛ حاولت تحديد التأثير المباشر، وغير المباشر لمناخ الأمان النفسي على النواتج التنظيمية، وذلك من خلال توسيط الفضيلة التنظيمية، وبالتطبيق على العاملين الدائمين بمحافظة الدقهلية، وبالاعتماد على قائمة استقصاء وزعت على عينة بلغ قوامها (362) مفردة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير معنوي إيجابي لمناخ الأمان النفسي على النواتج التنظيمية، ووجود تأثير معنوي إيجابي للفضيلة التنظيمية على النواتج التنظيمية، ومن أبرز توصيات الدراسة؛ تشجيع العاملين على التعبير عن مشاعرهم، وآرائهم، ومقترحاتهم المتعلقة بالعمل، وقبول المقترحات، والأفكار المختلفة، والإفادة منها في تحسين وتطوير العمل.

دراسة (رية، 2023)؛ تمثل الهدف الرئيس لتلك الدراسة في معرفة العلاقة بين صمت الموظف، والنواتج التنظيمية؛ وذلك بالتطبيق على معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة، وتم تصميم استمارة استقصاء شملت مقياس الصمت التنظيمي، والنواتج التنظيمية بأبعادهما، ووجهت إلى عينة بلغ حجمها (320) من معاوني أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية سلبية بين صمت الموظف، وأبعاد النواتج التنظيمية، وكلما زاد مناخ الصمت التنظيمي قل الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، في حين أنه توجد علاقة طردية بين صمت الموظف، ونية ترك العمل، وأوصت الدراسة بمحاولة فهم نوعية المشكلات، والقضايا التي يكره أعضاء الهيئة المعاونة التحدث فيها، ودراسة أسباب الصمت، وكيفية التغلب عليها، ودعم العلاقات الشخصية بين أعضاء الهيئة المعاونة، وأعضاء هيئة التدريس.

دراسة (أبو الغيط، 2021)؛ سعت إلى تحليل أثر الصمت التنظيمي، وتحديدًا صمت الإذعان على رضا العاملين بمراكز التعليم المدني في وزارة الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وقائمة استقصاء تم توزيعها على مجتمع الدراسة الذي بلغ (215) مفردة، وبعد التحليل الإحصائي للبيانات تبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة عكسية بين بُعد صمت الإذعان، والرضا الوظيفي، وقد أوصت الدراسة بزيادة وعي القيادات الإدارية في وزارة الشباب والرياضة بمفهوم سلوك الصمت التنظيمي، وأثره على بيئة العمل، والسعي نحو تحسين بيئة العمل، وفتح المجال لإطلاق الطاقات الإبداعية، والسماح بالتطوير.

دراسة (جودة وآخرون، 2021)؛ هدفت إلى تحديد التأثير المباشر، وغير المباشر للتوجيه المهني على النواتج التنظيمية من خلال توسيط التراحم الذاتي، وبالتطبيق على معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة معتمدة على الاستبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، والذي بلغ قوامه (322) من معاوني أعضاء هيئة التدريس، وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للتوجيه المهني على النواتج التنظيمية، كما يوجد تأثير معنوي غير مباشر للتوجيه المهني على النواتج التنظيمية من خلال توسيط التراحم الذاتي، ومن أبرز توصيات الدراسة؛ تقديم برامج تدريبية لمعاوني أعضاء هيئة التدريس عن التراحم الذاتي ضمن البرامج التي تقدمها مراكز

تنمية قدرات أعضاء هيئة التدريس، وبناء، وتنمية شبكة من الاتصالات الفعالة داخل الجامعة؛ لدعم النمو الأكاديمي، والمهني، وزيادة الأداء، والرضا الوظيفي.

2/9/0 الدراسات الأجنبية:

بمراجعة، وتتبع الإنتاج الفكري الأجنبي في قواعد البيانات العالمية المتاحة على بنك المعرفة المصري (EKB, 2024)، و"الباحث العلمي" Google Scholar؛ تبين وجود دراسات متعلقة بالصمت التنظيمي، وارتباطه بعدد من المتغيرات المختلفة، ومنها بعض أبعاد النواتج التنظيمية في مجال المكتبات والمعلومات، ودراسات أخرى أجريت في مجالات مختلفة متعلقة- أيضاً- بالصمت التنظيمي، والنواتج التنظيمية، وفيما يلي عرض لأبرز الدراسات التي توصلت إليها الباحثة، وسوف يتم عرضها من الأحدث إلى الأقدم على النحو الآتي:

1/2/9/0 الدراسات الأجنبية المتعلقة بالصمت التنظيمي في مجال المكتبات والمعلومات:

دراسة (Mojtaba, et al., 2024)؛ هدفت إلى تحديد، وتنظير الظروف المؤثرة في تكوين سلوك إخفاء المعرفة لدى أخصائيي المكتبات الأكاديمية بدولة إيران، واعتمدت الدراسة على مقابلات منتظمة، وشبه منتظمة مع أخصائيي المكتبات، وأعضاء هيئة التدريس، وسلطت الضوء على تدهور العلاقات التنظيمية داخل المكتبات، وانخفاض الميزة التنافسية بها، وأوضحت النتائج أن أخصائيي المكتبات يقومون بإخفاء المعرفة؛ حفاظاً على مكانتهم بالمكتبة، أو انعدام الأمان الوظيفي، وافتقار الثقة، وخشية من حكم الآخرين السلبي عليهم، أو عدم تقدير أفكارهم العملية من مديريهم، وهذا يثبط من عزيمتهم، ويؤدي إلى انخفاض في أدائهم الوظيفي، وإبداعهم في مكتباتهم، وأوصت الدراسة بضرورة فهم المديرين للسمات النفسية، والشخصية لأخصائيي المكتبات، وتبني ثقافة تنظيمية مشجعة على نمو التفاعلات الإيجابية فيما بينهم، فضلاً عن عقد دورات تدريبية مستمرة؛ لتغطية موضوعات، وعمليات إدارة المعرفة.

دراسة (Popoola, 2021)؛ تستكشف تأثير الوسيط للقيادة التحويلية على العلاقة بين الصمت التنظيمي، ونقل المعرفة بين أخصائيي المكتبات بالجامعات الفيدرالية في جنوب نيجيريا، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات من مجموعة أخصائيي المكتبات لهذه الجامعات، وقد بلغ مجموعهم (240) أخصائياً، وكشفت الدراسة عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية، ونقل المعرفة لدى المبحوثين، وأن القيادة التحويلية لها تأثير معتدل على العلاقة بين الصمت التنظيمي، ونقل المعرفة، ومن ثم أوصت الدراسة بتبني أسلوب القيادة التحويلية؛ لتسهيل نقل المعرفة، وتقليل الصمت التنظيمي بمكتبات الجامعات الفيدرالية عن طريق تعزيز نقل المعرفة بين المبحوثين.

دراسة (Oyerinde, 2020)؛ بحثت الدراسة في مدى تأثير المتغيرات المستقلة الآتية: (أسلوب القيادة، بيئة العمل، الصمت التنظيمي) على الفعالية المؤسسية لمكتبات الفنون التطبيقية في جنوب غرب نيجيريا، وقد بلغ عدد المكتبات (32) مكتبة، وتألف مجتمع الدراسة من (429) موظفاً بالمكتبة، ولكن بلغ عدد من أجاب عن الاستبانة (368) موظفاً، وأسفرت النتائج عن وجود تأثير مشترك إيجابي، ومعنوي لأسلوب القيادة، وبيئة العمل، والصمت التنظيمي على الفعالية المؤسسية، وهذه المتغيرات هي عوامل رئيسة تُسهم في انخفاض مستوى الفعالية المؤسسية، ومن أهم توصيات الدراسة؛ ممارسة مديري المكتبات المزيد من أسلوب القيادة التحويلية، والتأكد من أخذ آراء، ومقترحات موظفي المكتبات في الاعتبار؛ لزيادة الفاعلية المؤسسية.

دراسة (Ardakani, et al., 2018)؛ غرضها الرئيس هو تحليل العلاقة بين الصمت التنظيمي، والقيادة الخادمة مع التركيز على الدور الوسيط للثقافة التنظيمية، والعدالة التنظيمية، ورأس المال الاجتماعي، وتكون مجتمع

الدراسة من أخصائيي المكتبات العامة بمحافظة يزد في دولة إيران، والذي بلغ عددهم (207) أخصائيي، بالاعتماد على المنهج المسحي، والاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات، وأكدت النتائج على أن العلاقة بين القيادة الخادمة مع المتغيرات الوسيطة: (الثقة التنظيمية، والعدالة التنظيمية، ورأس المال الاجتماعي) علاقة إيجابية، في حين توسطت العدالة التنظيمية، ورأس المال الاجتماعي في تأثير القيادة الخادمة على الصمت التنظيمي، وأوصت الدراسة؛ بزيادة اهتمام مديري المكتبات العامة بمحافظة يزد بالعدالة التنظيمية من خلال تفعيل أسلوب القيادة الخادمة؛ لخلق بيئة تتمتع بالثقة، والتفاعل بين الموظفين؛ مما يؤدي إلى تقليل الصمت التنظيمي في المكتبات العامة.

دراسة (Adebara and Oyerinde, 2017)؛ تناولت تحديد العلاقة بين الصمت التنظيمي، والتزام الموظفين في مكتبة لازوتي LAZOTTI التذكارية بجامعة بابكوك في ولاية أوجون بدولة نيجيريا، وتستكشف الدراسة مدى ارتباط الصمت التنظيمي بالالتزام التنظيمي، والعلاقة القائمة بينهما، وبلغ عدد موظفي المكتبة (35) طبقت عليهم الاستبانة لجمع البيانات، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيًا بين الصمت التنظيمي، والالتزام التنظيمي، وأن المكتبات الأكاديمية التي ترغب في النجاح لا بد وأن تتأكد من رعاية أفكار موظفيها بشكل جيد، وتشجيع التواصل المفتوح، وخلق جوٍّ يشجع على تبادل المعرفة بين الموظفين، وأيضًا بينهم وبين رؤسائهم.

دراسة (Mokhtari, 2016)؛ أجريت الدراسة على عدد (118) من أخصائيي المكتبات الأكاديمية الذين تم اختيارهم عشوائيًا من مكتبات جامعات شمال إيران بلغ عددها (18) جامعة، وقد تم استبعاد مديري المكتبات من المشاركة في الإجابة عن الاستبانة؛ لأن الهدف الرئيس من الدراسة، هو: التعرف على واقع الصمت التنظيمي لدى أخصائيي هذه المكتبات الأكاديمية، والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظرهم، وتبين وجود سلبية في التواصل بين أخصائيي المكتبات الأكاديمية، وأن سلوك الصمت نتيجة لعوامل داخلية، وعوامل خارجية محتملة للصمت التنظيمي، وأوصت الدراسة؛ بضرورة حصول جميع موظفي المكتبة على فرص مشاركة معلوماتهم مع زملائهم، ومديريهم عبر قنوات مناسبة تؤدي بهم إلى كسر حاجز الصمت، والتحدث علنًا، وأخذ آرائهم، وأصواتهم دائمًا بعين الاعتبار.

2/2/9/0 الدراسات الأجنبية المتعلقة بالصمت التنظيمي والنواتج التنظيمية في مجالات مختلفة:

دراسة (Olcer and Coskun, 2024)؛ هدفت إلى تحديد العلاقة بين الصمت التنظيمي، والعدالة التنظيمية، والإبداع التنظيمي، ودراسة الدور الوسيط للصمت التنظيمي، وتكونت عينة الدراسة من (307) موظف بشركة صناعة سيارات في دولة تركيا، واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأشارت النتائج إلى أن الصمت التنظيمي له دور، وتأثير معنوي وسيط جزئي بين العدالة التنظيمية، والإبداع التنظيمي، وأن العدالة التنظيمية تؤثر إيجابًا على الصمت التنظيمي، والإبداع التنظيمي، ومن توصيات الدراسة؛ اعتماد المديرين نهجًا عادلًا في توزيع الموارد، والتوضيح للموظفين كيفية اتخاذ القرارات، وتفسير صمت الموظف بنجاح؛ لتوفير مخرجات إيجابية غير متوقعة.

دراسة (Pathomphathaphan, et al., 2024)؛ تناولت دراسة تأثير ممارسات الموارد البشرية على النواتج التنظيمية في صناعات الأغذية الهندية، والتايلاندية، وتم التطبيق على (278) هنديًا، و(296) تايلانديًا؛ للإجابة عن الاستبانة، وأوضحت النتائج؛ أن ممارسات الموارد البشرية تؤثر على النواتج التنظيمية، مثل: (الرضا الوظيفي، والاحتفاظ بالموظفين، وفاعلية التكلفة)، وأن مشاركة الموظفين تتوسط تأثير ممارسات الموارد البشرية

على النواتج التنظيمية في صناعة الأغذية الهندية، والتايلاندية، وأوصت الدراسة؛ بإعطاء الأولوية للمبادرات التي تعزز من رضا الموظفين، ومشاركتهم، وتحفيزهم؛ لتعزيز الربحية، ورضا العملاء.

دراسة (Gencer, et al., 2023)؛ استهدفت الكشف عن العلاقة بين الصمت التنظيمي، والثقافة التنظيمية، والأداء الوظيفي بقطاع السياحة في مدينة كوساداس بدولة تركيا من خلال توزيع استبانة على (389) موظفًا بفنادق المدينة، ودلت نتائج الدراسة؛ عن وجود علاقة سلبية متوسطة بين الصمت التنظيمي، والأداء الوظيفي، ووجود علاقة إيجابية منخفضة بين الثقافة التنظيمية، والأداء الوظيفي، ومن أبرز التوصيات؛ توفير المديرين لبيئة عمل تمكن الموظفين من اعتبار أنفسهم جزءًا من المؤسسة؛ ليتصرفوا بما يتماشى مع تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

دراسة (Panahi and Kazemi, 2023)؛ عمدت إلى تحديد العلاقة بين الصمت التنظيمي للموظفين، وأسلوب الإدارة، والأخلاقيات المهنية للمديرين بجامعة فرهنجيان زهان في دولة إيران؛ حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية من (130) موظفًا، وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصمت التنظيمي، وأسلوب الإدارة، والأخلاقيات المهنية للمديرين في الجامعة، ويمكن للإدارة التعاونية أن تؤثر بنسبة 68% على ارتفاع نسبة الصوت التنظيمي للموظفين، ومن ثم أوصت الدراسة؛ تعزيز العلاقات التعاونية، والعمل الجماعي.

دراسة (Chung, et al., 2022)؛ حاولت الدراسة توفير معلومات يمكن أن تُسهم في فهم الصمت التنظيمي للممرضات، ومديري التمريض في الصين، وأجريت الدراسة على (866) ممرضة، ومدير بالمستشفيات العامة، وتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية، وتبين أن الصمت التنظيمي لدى الممرضات في الصين أعلى من المتوسط، ويمثل تحديًا مهمًا للمؤسسات الطبية، وأن انعدام الثقة بالنفس هو السبب الأكثر شيوعًا للصمت التنظيمي، ومن ثم يجب أن يكون مديرو التمريض على دراية بالعوامل المؤثرة في الصمت التنظيمي، وتشجيع الممرضات على المشاركة في صنع القرار، والتطوير التنظيمي.

دراسة (Tienle, et al., 2021)؛ سعت إلى معرفة تأثير أساليب القيادة على النواتج التنظيمية المختلفة، وذلك في الشركات الفيتنامية الصغيرة، والمتوسطة من مختلف الصناعات، وقد تم جمع البيانات من مديري (51) شركة عن طريق إجراء المقابلات المنتظمة، وشبه المنتظمة، وأكدت الدراسة على أهمية أساليب القيادة في تغيير بيئة العمل، والتأثير على النواتج التنظيمية، وزيادة الاحتفاظ بالموظفين، كما أوصت الدراسة بزيادة وعي الشركات الفيتنامية بتحفيز الموظفين، واكتساب ثقتهم، وتطوير برامج تدريبية؛ لتحسين الأداء العام للموظفين.

دراسة (Nas, 2021)؛ هدفت إلى رصد العوامل التي تؤثر على الصمت التنظيمي للأكاديميين في الجامعات الباكستانية؛ حيث تم استطلاع آراء (410) من أعضاء هيئة التدريس بمختلف الدرجات العلمية، وتبين أن الخوف هو أحد العوامل الرئيسية لصمتهم تجاه القضايا، والاهتمامات في جامعتهم، وللتغلب على الصمت التنظيمي لابد من تعدد الأصوات، وإدراك الأكاديميين بوجود خلل في مكان عملهم.

دراسة (Cetin, 2020)؛ بحثت في العلاقة بين الالتزام التنظيمي، والصمت التنظيمي بالمنظمات الرياضية بمدينة إستانبول في تركيا، واشترك في الإجابة عن مقياس الصمت التنظيمي، والالتزام التنظيمي (294) مديرًا في القطاع الرياضي بإستانبول، وكشفت نتائج الدراسة؛ عن وجود علاقة بين الصمت التنظيمي، والالتزام التنظيمي، وأن صمت الإذعان، والصمت الدفاعي لهما تأثير سلبي على الالتزام التنظيمي، وأوصت الدراسة بإنشاء ثقافة تنظيمية تعطي الأولوية لأفكار الموظفين، واحترام آرائهم، ومقترحاتهم عن اتخاذ قرارات متعلقة بوظائفهم.

دراسة (Emeli and Volk 2019)؛ هدفت إلى التعرف على صوت الموظفين، وصمتهم في شركات صناعة الاتصالات المتنقلة بدولة نيجيريا، وتمت مشاركة موظفي شركتين متعددي الجنسيات، بالإضافة إلى شركة محلية، وبالاعتماد على منهج دراسة الحالة تم جمع البيانات من المقابلات داخل أقسام خدمة العملاء بالشركات الثلاث، وأوضحت نتائج الدراسة؛ أن عددًا كبيرًا من موظفي الشركات الثلاث يصمتون، ويترددون في التحدث إلى الإدارة حول القضايا الحاسمة خوفًا من فقدان الوظيفة، أو التعرض للإيذاء، بالإضافة إلى تأثير أداء الشركات سلبيًا كلما كان مستوى الصمت بها عاليًا، وقد تقعد موقعها التنافسي، ويؤدي بها إلى الفشل التنظيمي، وأوصت الدراسة؛ بتنفيذ سياسات، وأنظمة إدارة الموارد البشرية المتناسكة، وتطبيق دراسات مماثلة في دول أخرى، مثل: غانا، وسيراليون.

بعد عرض الدراسات السابقة؛ العربية، والأجنبية تبين أن موضوع الصمت التنظيمي هو الأكثر حضورًا في أدبيات الموضوع، كما اتضح - كذلك - تباين المتغيرات الإدارية، والتنظيمية التي يؤثر فيها، والفترات الزمنية لهذه الدراسات، وأهدافها، ومجال تطبيقها؛ بيد أن جميعها شكلت خلفية نظرية تم الاعتماد عليها في تحديد محاور، وأبعاد متغيرات دراستنا الحالية، ورسم منهجيتها، ووضع الآليات المناسبة لها؛ حيث كانت الاستبانة هي الأداة الرئيسة؛ لجمع البيانات؛ مما يدل على أفضلية استخدامها في دراستنا، كما تمت الإفادة من تلك الدراسات في تصميم، وصياغة الاستبانة التي شكلت مضمون أبعاد المتغيرين (المستقل - التابع) في الدراسة الحالية، والتي تلاقت مع معظم الدراسات السابقة في جوانب عدة تتعلق بمفاهيم المتغيرين، وأهمية دراستهما؛ إلا أنه يوجد اختلاف جوهري، وهو عدم تعرض الدراسات السابقة لمجتمع، وعينة الدراسة الحالية، وهذا ما انفردت به في جانبها التطبيقي، فضلاً عن أنها تعمل على سد الفجوة البحثية في المكتبة العربية، والتي لم يتم التركيز فيها على الصمت التنظيمي لأخصائيي المعلومات، وأثره على النواتج التنظيمية بالمكتبات الأكاديمية، وتحديدًا في مكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط.

0/1 الإطار النظري للدراسة:

سوف يتم تسليط الضوء على نشأة، وتطور الصمت التنظيمي (المتغير المستقل)، ومظاهره، وأسبابه، ومحاوره، ونتائجه، وكيفية التغلب عليه، والحد منه، وكذلك النواتج التنظيمية (المتغير التابع)، وأبعادها المختلفة، وكيفية تحسينها.

1/1 الصمت التنظيمي: النشأة، والتطور.

يُعدّ "الصمت التنظيمي" من الموضوعات التي ظهرت حديثًا، ويرجع الفضل في تسليط الضوء عليه، وتحديد أول مفهوم له إلى عالم الاجتماع ألبرت هيرشمان Alpert Hirshman عام 1970م (أحمد، 2023)، ثم زاد الاهتمام به في مجالات عدة، وعلوم أخرى، وأكدت غالبية الدراسات أن الصمت التنظيمي مر بثلاث حقبة زمنية يمكن تلخيصها فيما يلي: **الحقبة الأولى** - من سبعينيات القرن العشرين حتى منتصف الثمانينيات، وفيها كان الأساس لبناء مفهوم الصمت التنظيمي، والتركيز على أشكاله المختلفة، وكان ذلك بشكل محدود، **الحقبة الثانية** - تمثلت في الفترة من منتصف الثمانينيات حتى عام 2000م، وفيها زاد التركيز، والاهتمام البحثي على مختلف أشكال سلوك الصمت التنظيمي، وتضمنت عدة مفاهيم مرتبطة بالصمت التنظيمي، مثل: العدالة التنظيمية، والمعارضة التنظيمية؛ مما جعل الباحثين يسعون لدراسة الظروف المختلفة التي تسبب الصمت التنظيمي بشكل أكثر تحديدًا، **الحقبة الثالثة** - من عام 2000م حتى الآن، وفيها اتجهت معظم الدراسات دراسة الصمت التنظيمي، وعلاقته بالمفاهيم الأخرى، مثل: (الانسحاب الوظيفي - الاحتراق الوظيفي - المواطنة التنظيمية - ضغوط العمل)،

وتحول الصمت من مجرد غياب لصوت الموظف إلى منع انتشار المعلومات حول عدد من القضايا، والمشكلات التنظيمية من قبل الموظفين.

في عام 2000م أطلق ميلكن وموريسون Milliken and Morrison أشهر التعريفات الأكاديمية لمفهوم الصمت التنظيمي، وذلك في مقال عنوانه: "الصمت التنظيمي: عائق للتغيير والتطوير في عالم تعددي"؛ حيث عرفاه بأنه: "عزوف معظم العاملين عن المشاركة في أية حوارات تنظيمية سواء بتقديم معلومات، أو طرح أفكار، أو آراء، وخطط تساعد على تطوير، وتحسين الأداء التنظيمي" (عبد القوي و خليل، 2017)، **ويمكننا القول**: إن تعريفات الصمت التنظيمي قد تشابهت إلى حد كبير، ولكن تركز - في مجملها - على أنه يحدث دائماً من قبل الموظفين، ويؤثر سلباً في أداء المؤسسات، ويعوق التطوير، والتحسين التنظيمي.

2/1/1 مظاهر الصمت التنظيمي:

من المتفق عليه أنه عندما يختار معظم الموظفين التزام الصمت بشأن القضايا التنظيمية، ويبدو سلوكاً جماعياً؛ فيسمى "الصمت التنظيمي"، وأجملت دراسة (أحمد، 2018) مظاهر الصمت التنظيمي في الآتي.

- عدم إبداء الرأي في أمور المؤسسة.
- تجنب النقد للأوضاع غير السليمة بالمؤسسة.
- البعد عن المشاركة في اتخاذ القرارات.
- عدم الحديث عن الأخطاء، والتجاوزات الموجودة بالمؤسسة.
- التخلي عن كتابة أية شكاوى بالأخطاء الموجودة في المؤسسة.
- عدم التحدث عن المعوقات التي تعيق العمل داخل المؤسسة.
- تجنب تقديم أية مقترحات لحل المشكلات بالمؤسسة.

3/1/1 أسباب الصمت التنظيمي:

أوضحت الكثير من الدراسات، مثل: دراسة (أحمد، 2023)، (الريثي، 2021)، (الحجاز، 2019)، (بركنو، 2018)، (Jahangir and Bdullah, 2017)، (Mokhtari, 2016) أن هناك أسباباً مختلفة تقف خلف ظاهرة الصمت التنظيمي، يمكن تقسيمها إلى الآتي:

1/3/1/1 أسباب شخصية Personal reasons

تتمثل في الخوف، وهو خوف الموظف من التداعيات السلبية، واعتباره شخصاً مثيراً للمشاكل؛ فيلتزم الصمت خوفاً على مستقبله الوظيفي، أو فقدان له لوظيفته، أو تأخر ترقيته؛ فيدفعه ذلك كله لالتزام الصمت بشأن الأمور، والمشاكل، والاهتمامات التنظيمية، فضلاً عن ما يسمى بانعدام التكيف التنظيمي، أو عزلة الفرد داخل المنظمة، وقلة ثقته بالآخرين، وعدم التفاعل الإيجابي معهم؛ فيسارع الموظف إلى الصمت.

2/3/1/1 أسباب اجتماعية Social reasons

تتمثل في التنشئة الأسرية، والتربوية لبعض الموظفين، والتي قد تقتصر إلى الالتزام بالتحدث عن الحقائق، وعدم إعلاء قيمة العمل الجماعي، أو الالتزام بالقيم الجماعية؛ مما يجعلهم عرضة للصمت، وعدم تكوين علاقات جيدة بينهم، وبين مؤسساتهم، بالإضافة إلى انتشار مقولات شائعة، وأمثلة شعبية تشجع على الصمت، مثل: "إذا كان الكلام من فضة فالسكوت من ذهب"، و"لا تتدخل فيما لا يعنك حتى لا تسمع ما لا يرضيك".

3/3/1/1 أسباب ديموجرافية Demographic reasons

تباين السمات الديموجرافية بين المديرين، والموظفين، مثل: (فارق السن، المستوى التعليمي، الجنس، معدل الخبرة) التي قد تخلق غيابًا لنقاط التلاقي، والتواصل الفكري.

4/3/1/1 أسباب إدارية Administrative reasons

وتشمل عدد من النقاط الآتية:

- الإدارة العليا: تُسهم بعض الممارسات التنظيمية للمديرين في ارتفاع مستوى الصمت التنظيمي لدى الموظفين، منها: المركزية في اتخاذ القرارات، وعدم السماح بالاتصالات الإدارية من أسفل لأعلى؛ فيشعر الموظفون أنهم لا يحظون بالتقدير الكافي، ولا تؤخذ آراؤهم بعين الاعتبار؛ فيفضلون الصمت.
- المعتقدات الضمنية للمديرين: وهي المعتقدات الفكرية للمديرين، مثل: شعورهم بأنهم أعلم من الموظفين، أو أن الموظفين بطبيعتهم كسالي؛ فتمتد هذه المعتقدات إلى الممارسات التنظيمية الأخرى؛ مما يؤدي إلى صمت الموظفين.
- عدم وجود قنوات اتصال: انعدام المشاركة النشطة لمعلومات الموظفين حول القضايا التنظيمية مع مديريهم، وزملائهم عبر قنوات اتصال مناسبة يؤدي بهم إلى اختيار الصمت.

5/3/1/1 أسباب تنظيمية Organizational reasons

وتتضمن سببين رئيسيين، هما:

- المناخ التنظيمي: عدم وجود مناخ نفسي، وبيئة عمل مريحة بالمؤسسات يضعف من التعاون، والتواصل بين العاملين، كما يؤدي إلى سوء الفهم؛ مما يساعد على ظهور الصمت التنظيمي.
- الثقافة التنظيمية: تُعد الثقافة التنظيمية المتسلطة السائدة في المؤسسة سببًا رئيسيًا؛ لعدم الحرية في التعبير، وعدم الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين.

يتضح مما سبق أن "الصمت التنظيمي" لا ينشأ من فراغ، بل له أسباب مختلفة قد تكون منفردة، أو مجتمعة داخل المؤسسة الواحدة، وتتفاوت من مؤسسة إلى أخرى، ومن مجتمع لآخر، ومن ثم على قادة، ومديري المكتبات عامّة، ومكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط خاصةً الكشف عن الأسباب التي تؤدي إلى حدوث الصمت التنظيمي، والسعي لتفعيل الصوت التنظيمي؛ لتحسين وتطوير بيئة العمل.

4/1/1 محاور الصمت التنظيمي:

اتفقت معظم الدراسات على أن الصمت التنظيمي ينقسم إلى أربعة (4) محاور، وهي:

1/4/1/1 للحوار الأول- صمت الإذعان أو الاستسلام Submissive Silence

هو سلوك سلبي متعمد يعني امتناع الموظفين عن الكلام، أو التعبير عن الآراء، والأفكار المتعلقة بقضايا العمل، أو المعلومات الحيوية؛ بسبب اعتقادهم أنهم غير قادرين في التأثير على الأحداث، واستسلامهم للأوضاع، وخضوعهم للأمر الواقع؛ ولذلك سمي- أيضًا- بـ "صمت الخضوع، أو القبول"؛ حيث إنه قبول عميق للوضع، والظروف التنظيمية القائمة دون تغيير.

2/4/1/1 للحوار الثاني- الصمت الدفاعي Defensive Silence

هو إخفاء الموظف للمعلومات ذات الأهمية، والآراء المتعلقة بالعمل؛ بسبب الخوف من التهديدات التي قد تواجهه؛ فيمثل شكلاً من أشكال الحماية الذاتية، أو الحفاظ على المكانة الوظيفية.

3/4/1/1 الحور الثالث- الصمت الوقائي Protective Silence

هو تفضيل الموظف للصمت تجنبًا لحدوث نزاعات ناتجة عن عدم اتفاق وجهات نظر الموظفين تجاه قرارات الإدارة العليا؛ فهو يحافظ على العلاقة بين المؤسسة، والعاملين فيها؛ حيث يقي الموظف نفسه، ومديره من الوقوع في أخطاء، أو انزلاق مهني.

4/4/1/1 الحور الرابع- الصمت الاجتماعي الإيجابي Prosocial Silence

هو حجب الأفكار، والمعلومات المتعلقة بالعمل؛ لمراعاة مصلحة الآخرين، أو مصلحة المؤسسة، والعاملين فيها، والحفاظ على العلاقات الجيدة؛ فهو يقوم على الإيثار، والتعاون مع الآخرين، ويطلق عليه- أيضًا- "الصمت الإنساني"، أو "الصمت الداعم للعلاقات الاجتماعية".

5/1/1 التأثيرات السلبية للصمت التنظيمي:

يشكل الصمت التنظيمي أحد جوانب الخلل التنظيمي في المؤسسات؛ نظرًا لقمع الصوت، أو الإحجام عن التعبير، وأيًا كانت أسبابه فإن هذا الخلل له تأثيرات سلبية سواء على الموظف، أو المؤسسة، ويمكن إجمال هذه التأثيرات وفق دراستي (الجزار، 2021)، و(غليط، 2021) في النقاط الآتية:

- يؤثر سلبيًا على صحة الموظفين النفسية، والاجتماعية، والتنظيمية.
 - يُضعف روح الإبداع، والابتكار في المؤسسة.
 - يقيد فاعلية اتخاذ القرارات، وعمليات التغيير، والتطوير.
 - يؤسس مناخًا غير مشجع على العمل.
 - يخفض الدافعية للإنجاز للموظف، و/أو المؤسسة.
 - يعوق التوافق، والانسجام بين فريق العمل.
 - يؤثر على العمل الجماعي التعاوني.
 - يحد من قدرة المؤسسة على تحديد، أو تعديل الأخطاء.
 - يُضعف نسيج العلاقات الإنسانية في العمل.
 - يسبب اختلال، وضعف قيمة الانتماء، والولاء الوظيفي.
- كما حدد أخصائيو المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط بعض التأثيرات السلبية للصمت التنظيمي من وجهة نظرهم، يمكن تحديدها في النقاط الآتية:

- فقد الثقة بين الرؤساء، والمرؤوسين.
- توليد اختلاف مستمر بين فريق العمل.
- إحداث خلل في بيئة العمل داخل المكتبة.
- عدم تحقيق أهداف المكتبة، وتطويرها بشكل فعال.
- ضعف مخرجات العمل بشكل عام.

2/1 النواتج التنظيمية:

سبق وأن تمت الإشارة سلفًا إلى مفهوم "النواتج التنظيمية" بأنها: "مجموعة من المتغيرات التنظيمية التي تمثل الغرض من وجود المنظمة، والنتائج التي تطمح إلى تحقيقها في بيئة العمل" (رية، 2023)، وسوف نتناول فيما يأتي أبعاد النواتج التنظيمية، وكيفية تحسينها.

1/2/1 أبعاد النواتج التنظيمية:

أكدت غالبية الدراسات على أن هناك أربعة (4) أبعاد رئيسة للنواتج التنظيمية في أية مؤسسة، هي الأكثر استخدامًا، وشيوعًا، وفيما يلي عرض لمفهوم كل ناتج من هذه النواتج على النحو الآتي:

1/1/2/1 البعد الأول- الرضا الوظيفي Job Satisfaction

يُعدُّ حالة من القبول، والقناعة، والإيجابية المُرضية تجاه الوظيفة، وهو شعور ثابت نسبيًا؛ يسبب الارتياح، ولكنه قد يتغير بتغير الظروف، والعوامل المؤثرة فيه.

2/1/2/1 البعد الثاني- الالتزام التنظيمي Organizational Commitment

هو موقف الفرد تجاه عمله، ورغبته في بذل أقصى درجات الجهد في العمل؛ للمحافظة على مؤسسته، واستمراريتها، وتطويرها، ويشمل الالتزام النفسي، والعاطفي للموظفين في أماكن عملهم، ويحدد سلوكياتهم، واتجاهاتهم تجاه الأهداف التنظيمية.

3/1/2/1 البعد الثالث- الأداء الوظيفي Job Performance

يقصد به نشاط الموظف الذي يحتاجه؛ لإتمام مهامه بنجاح، وبمعنى آخر هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أو مجموع السلوك، والنتيجة التي تحققت معًا.

4/1/2/1 البعد الرابع- نية ترك العمل Intention to Leave Work

يُعدُّ أحد السلوكيات الانسحابية؛ حيث يمثل ترك محتمل للوظيفة، ومحاولة الانتقال إلى وظيفة أخرى، والخطوة التي تسبق الترك الفعلي للعمل.

يتبين مما سبق أن النواتج التنظيمية المرغوبة تبدأ من، ومع الموظفين، ومن ثم يجب الاهتمام بتوفير بيئة عمل مثالية يرتفع فيها الصوت التنظيمي؛ لتحقيق نتائج فريدة، وتنظيمية أفضل، فضلاً عن ضرورة اتباع أفضل الطرق؛ لتحسين النواتج التنظيمية.

0/2 الإطار التطبيقي للدراسة:

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي للبيانات، وهي قيمة المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسبة المئوية للمتوسطات الموزونة، ولقياس مستوى انتشار الصمت التنظيمي لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط، وأثره على النواتج التنظيمية من وجهة نظرهم تم تحديد المستوى بناءً على قيمة المتوسط الحسابي، والأوزان النسبية، وذلك في ضوء درجات الاستبانة، أداة البحث؛ حيث تم تحديد طول مدى مقياس ليكرت الخماسي (البدائل الخمسة) المستخدمة في هذه الأداة من خلال الدرجات الخاصة بالاستجابة على بنود الاستبانة، ودرجتها تتراوح ما بين (1 : 5)، وتم بناءً على ذلك حساب المدى من خلال المعادلة أكبر قيمة - أصغر قيمة، وبذلك أصبحت (5-1=4)، وبعد ذلك تم قسمة المدى، وهو لقيمة أربعة على عدد البدائل (الخمس)؛ للحصول على طول الفئة التي أمكن حسابها من خلال (0,8 = 5/4)، ثم تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة من القيم الخاصة بالفئة الأولى (المستوى الأول منخفض جدًا) للبدائل الخمسة، كما هي محددة بجدول (7)؛ وذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة الأولى، وهكذا بالنسبة لبقية الفئات، كما هو مبين بالجدول الآتي:

جدول (7) الفئات وتحديد درجة الانطباق والأوزان النسبية

م	الوزن النسبي	الفئة	المتوسط الحسابي	درجة الانطباق
1	20% - 36%	(1) إلى أقل من (1.80)	1 - 1.80	منخفض جدًا
2	36% - 52%	(1.80) إلى أقل من (2.60)	1.81 - 2.60	منخفض
3	52% - 68%	(2.60) إلى (3.40)	2.60 - 3.40	متوسط
4	68% - 84%	(3.40) إلى أقل من (4.20)	3.40 - 4.20	مرتفع
5	84% - 100%	(4.20) إلى (5)	4.20 - 5	مرتفع جدًا

يوضح الجدول أعلاه أن معيار الحكم على قيمة المتوسط الحسابي تم التوصل إليه كالآتي: من (1) إلى (1.80) تعني أنه مستوى (منخفض جدًا)، ومن (1.80) إلى (2.60) تعني أنه مستوى (منخفض)، ومن (2.60) إلى (3.40) تعني أنه مستوى (متوسط)، ومن (3.40) إلى (4.20) تعني أنه مستوى (مرتفع)، ومن (4.20) إلى (5) تعني أنه مستوى (مرتفع جدًا).

1/2 مستوى انتشار الصمت التنظيمي

وسوف يتم عرض نتائج مستويات انتشار الصمت التنظيمي (متغير مستقل) بمحاورة الأربعة، لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات ومعاهد جامعة أسيوط.

يبين الجدول رقم (8) مستوى انتشار المحور الأول (صمت الإذعان أو الاستسلام) لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط.

جدول رقم (8) النسب المئوية للمتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية للمحور الأول من الصمت التنظيمي (صمت الإذعان أو الاستسلام) لدى أخصائيي المعلومات بجامعة أسيوط (ن=281)

م	العبارات	البدائل					الدرجة المقدره	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية	الترتيب	المستوى
		تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة						
1	أحسب نفسي بأفكاري، ومعلوماتي؛ بسبب عدم الثقة في إحدائنا التغيير.	33	107	59	30	52	3.14	0.63	62.78	11	متوسط	
2	أحسب الأفكار،	50	118	33	48	32	3.38	0.68	67.54	8	متوسط	

											والمعلومات؛ خضوعاً للأمر الواقع.	
متوسط	10	66.26	0.66	3.31	931	40	31	59	103	48	أعتقد بعدم وجود جدوى من تقديم أفكار؛ لتغيير الوضع المرائن بالمكتبة.	3
مرتفع	6	68.97	0.69	3.45	969	29	31	54	119	48	أمتنع عن تقديم مقترحات للتطوير؛ بسبب العوائق التي أواجهها في العمل.	4
مرتفع	4	70.68	0.71	3.53	993	36	23	44	111	67	أعتقد بأن رؤسائي لا ينظرون إلى مقترحاتي.	5
مرتفع	5	69.68	0.70	3.48	979	37	27	36	125	56	أشعر بأن حديثي لن يفيد في شيء؛ بسبب طبيعة موقعي الوظيفي.	6
متوسط	9	66.48	0.66	3.32	934	37	33	68	88	55	أصمت؛ لأنني أتوقع إبداء الرأي من أشخاص آخرين.	7
مرتفع	1	75.80	0.76	3.79	1065	26	14	43	108	90	أتغاضى عن أفكاري، وأصمت عموماً؛ بسبب الخوف.	8

مرتفع	3	73.02	0.73	3.65	1026	30	32	35	93	91	أتجنب إبداء الرأي، ومناقشة الآراء؛ لشعوري بالتهميش، وعدم الأمان.	9
مرتفع	2	74.80	0.75	3.74	1051	31	23	33	95	99	أقوم بحجب أفكاري؛ بسبب تسلط الإدارة.	10
متوسط	7	67.97	0.68	3.40	955	41	30	61	74	75	أتفادى خسارة علاقتي بزملائي عند الإفصاح عن معلومات، أو تقديم مقترحات، وأفكار؛ لتحسين مسيرة العمل.	11
مرتفع		69.45	0.69	3.47	10734	391	322	525	1141	712	الدرجة الكلية للمحور الأول (صمت الإذعان أو الاستسلام)	

باستقراء الجدول رقم (8) يتضح أن النسبة المئوية للمتوسطات الموزونة للمحور الأول (صمت الإذعان أو الاستسلام) تراوحت ما بين 62.78% إلى 75.80%، وأن العبارة رقم (8) جاءت بأعلى نسبة مئوية (75.80%)، وتدل على مستوى (مرتفع)؛ حيث توضح أن الخوف أول سبب من أسباب صمت الإذعان أو الاستسلام، وكانت أقل نسبة مئوية (62.78%) من نصيب العبارة رقم (1)، وتشير إلى مستوى (متوسط)؛ لتؤكد على عدم ثقة أخصائيي المعلومات في إحداث التغيير؛ كأحد أسباب صمت الإذعان، كما بلغت نسبة الدرجة الكلية لهذا المحور (69.45%)، وهي نسبة تعبر عن درجة انتشار (مرتفع) لصمت الإذعان أو الاستسلام لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط.

يعكس الجدول رقم (9) مستوى انتشار المحور الثاني (الصمت الدفاعي) لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط.

جدول رقم (9) النسب المئوية للمتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية للمحور الثاني من الصمت التنظيمي

(الصمت الدفاعي) لدى أخصائيي المعلومات بجامعة أسيوط (ن = 281)

م	العبارات	البدائل					الدرجة المقدره	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	المستوى
		تنطبق	تنطبق	محايد	لا	لا						

			للمتوسط الموزون			تنطبق بشدة	تنطبق			بشدة	
متوسط	7	67.19	0.67	3.36	944	35	41	43	112	50	أحجب الكثير من الأفكار، والآراء، والمقترحات؛ من أجل حماية الذات.
مرتفع	3	72.24	0.72	3.61	1015	28	28	37	120	68	أبقى صامتاً؛ حتى لا أظهر بأنني غير كفاء.
مرتفع	1	72.88	0.73	3.64	1024	29	27	34	116	75	أخفي بعض المعلومات، والحقائق المتعلقة بالعمل؛ لأحمي نفسي من الاضطهاد.
متوسط	8	66.33	0.66	3.32	932	34	45	59	84	59	أميل إلى الصمت، وعدم المبادرة؛ تجنباً للصراع، والمشاعر السلبية المحتملة من الآخرين.
مرتفع	6	71.10	0.71	3.56	999	34	35	31	103	78	أمتنع عن المشاركة بتقديم أية مقترحات، أو معلومات؛ خوفاً من المسؤولية.
مرتفع	5	71.46	0.71	3.57	1004	27	39	34	108	73	أحتفظ بالمعلومات، والآراء المتعلقة بالعمل؛ خوفاً من انتقاد الزملاء.
مرتفع	2	72.53	0.73	3.63	1019	25	40	35	96	85	أبقى صامتاً في العمل؛ حتى أحمي صورتي الذهنية من التشويه.
مرتفع	4	72.10	0.72	3.60	1013	29	28	45	102	77	أفضل البقاء صامتاً؛ لأن حديثي قد يضر بمصاحي الشخصية.
مرتفع		70.73	0.71	3.54	7950	241	283	318	841	565	الدرجة الكلية للمحور الثاني (الصمت الدفاعي)

بتحليل بيانات الجدول رقم (9) يتبين أن النسبة المئوية للمتوسطات الموزونة للمحور الثاني (الصمت الدفاعي) تراوحت ما بين 66.33% إلى 72.88%، وأن العبارة رقم (3) هي أعلى نسبة مئوية (72.88%)، وتدل على مستوى (مرتفع)، كما أوضحت أن الصمت الدفاعي يكمن وراءه الحماية الذاتية، أو حماية أخصائي المعلومات لذاته، وكانت أقل نسبة مئوية (66.33%) من نصيب العبارة رقم (4)، وهي تشير إلى مستوى (متوسط) لصمت أخصائي المعلومات؛ تجنبًا للصراع، والمشاعر السلبية المحتملة من الآخرين، وقدّرت نسبة الدرجة الكلية لهذا المحور (70.73%)، وتعبّر عن درجة انتشار (مرتفع) للصمت الدفاعي لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط.

يبين الجدول رقم (10) مستوى انتشار المحور الثالث (الصمت الوقائي) لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط.

جدول رقم (10) النسب المئوية للمتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية للمحور الثالث من الصمت التنظيمي

(الصمت الوقائي) لدى أخصائيي المعلومات بجامعة أسيوط (ن = 281)

المستوى	الترتيب	النسبة المئوية	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	المتوسط الموزون	الدرجة المقدرة	البدائل					العبارات	م
						لا تنطبق بشدة	لا تنطبق	محايد	تنطبق	تنطبق بشدة		
متوسط	4	59.22	0.59	2.96	832	55	46	72	71	37	أؤمن بأن الصمت يقي من الوقوع في أخطاء، وانزلاقات مهنية.	1
مرتفع	1	68.19	0.68	3.41	958	29	41	51	106	54	أصمت؛ نتيجة عدم اتفاقي مع قرارات إدارة المكتبة.	2
متوسط	5	59.07	0.59	2.95	830	43	69	57	82	30	لا أدلي بأسرار تنظيمية؛ لوقاية مديري من الانتقادات المستمرة.	3
منخفض	9	47.47	0.47	2.37	667	68	114	43	38	18	أجنب حدوث النزاعات بكافة أشكالها داخل العمل.	4
متوسط	7	55.87	0.56	2.79	785	43	80	70	68	20	أصمت؛ للوقاية من السلوكيات السلبية العنيفة في مكان العمل.	5
متوسط	2	67.05	0.67	3.35	942	34	43	48	102	54	أرفض تقديم معلومات قد تؤدي إلى زيادة الأعباء	6

الوظيفية.												
7	ألتزم الصمت؛ لوقاية زملائي من انتقادات رئيسهم المباشر.	25	79	64	70	43	816	2.90	0.58	58.08	6	متوسط
8	أصمت؛ لأنني أميل للحفاظ على العلاقات الجيدة مع المكتبة، والعاملين فيها.	28	57	66	76	54	772	2.75	0.55	54.95	8	متوسط
9	أحتفظ بآرائي؛ خشية تعارض آرائي مع توجهات إدارة المكتبة.	41	94	57	48	41	889	3.16	0.63	63.27	3	متوسط
الدرجة الكلية للمحور الثالث (الصمت الوقائي)		307	697	528	587	410	7491	2.96	0.59	59.24		متوسط

نلاحظ من الجدول رقم (10) أن النسبة المئوية للمتوسطات الموزونة للمحور الثالث (الصمت الوقائي) تراوحت ما بين 47.47% إلى 68.19%، وأن العبارة رقم (2) جاءت بأعلى نسبة مئوية (68.19%)، وهي تدل على مستوى (مرتفع)؛ حيث توضح أن الصمت الوقائي؛ يأتي نتيجة لعدم اتفاق أخصائيي المعلومات مع قرارات إدارة المكتبة، وكانت أقل نسبة مئوية (47.47%) من نصيب العبارة رقم (4)، وتشير إلى مستوى (منخفض)؛ لتؤكد أن الصمت الوقائي يتجنب حدوث النزاعات بكافة أشكالها داخل المكتبة، وجاءت نسبة الدرجة الكلية لهذا المحور (59.24%)، وتعبّر عن درجة انتشار (متوسط) للصمت الوقائي لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط.

يوضح الجدول رقم (11) مستوى انتشار المحور الرابع (الصمت الاجتماعي الإيجابي) لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات ومعاهد جامعة أسيوط.

جدول رقم (11) النسب المئوية للمتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية للمحور الرابع من الصمت التنظيمي

(الصمت الاجتماعي الإيجابي) لدى أخصائيي المعلومات بجامعة أسيوط (ن = 281)

م	العبارات	البدائل					الدرجة المقدره	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية	الترتيب	المستوى
		تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة						
1	أرفض الكشف عن معلومات قد تضر بسمعة المكتبة.	8	26	52	90	105	2.08	0.42	41.64	6	منخفض	
2	أحمي المعلومات التنظيمية في إطار منفعة المكتبة، وحرصاً على مصلحتها.	6	18	38	110	109	1.94	0.39	38.79	8	منخفض	

3	أرفض الإفصاح عن أية معلومات قد تضر بزملائي، ورؤسائي.	6	22	47	95	111	560	1.99	0.40	39.86	7	منخفض
4	أحتفظ بأية معلومات قد تؤثر على تعاوني مع زملائي، ورؤسائي في العمل.	10	40	50	85	96	626	2.23	0.45	44.56	5	منخفض
5	لا أصرح بأرائي الخاصة بأوضاع العمل؛ خوفاً من الإضرار بسمعة المكتبة.	13	42	69	84	73	681	2.42	0.48	48.47	2	منخفض
6	أتجنب - أحياناً - الإفصاح عن المخالفات في العمل؛ حفاظاً على مشاعر الآخرين.	11	64	74	77	55	742	2.64	0.53	52.81	1	متوسط
7	أمتنع عن التحدث في أية معلومات، أو مقترحات سرية غير قابلة للتداول.	11	33	61	83	93	629	2.24	0.45	44.77	3	منخفض
8	أحتفظ بأية مقترحات، ومعلومات قد تسبب مشكلات داخل العمل.	9	26	67	98	81	627	2.23	0.45	44.63	4	منخفض
9	أصمت؛ للمحافظة على أسرار العمل، وزيادة الخصوصية المعلوماتية لزملاء العمل.	1	12	19	55	106	326	1.69	0.34	33.78	9	منخفض جداً
	الدرجة الكلية للمحور الرابع (الصمت الاجتماعي الإيجابي)	75	283	477	777	829	5321	2.18	0.44	43.60		منخفض

يتبين من الجدول رقم (11) أن النسبة المئوية للمتوسطات الموزونة للمحور الرابع (الصمت الاجتماعي الإيجابي) تراوحت ما بين 33.78% إلى 52.81%، وأن العبارة رقم (6) كانت أعلى نسبة مئوية (52.81%)، وتدل على مستوى (متوسط)؛ لكي تكشف أن أخصائيي المعلومات يلتزمون الصمت، ويتجنبون الإفصاح عن مخالفات العمل؛ حفاظاً على مشاعر الآخرين، وجاءت أقل نسبة مئوية (33.78%) من نصيب العبارة رقم (9)، وتشير إلى مستوى (منخفض جداً)؛ لتعكس انخفاض نسبة صمت أخصائيي المعلومات بالنسبة لأسرار العمل، وانخفاض الخصوصية لزملاء العمل، وإجمالي نسبة الدرجة الكلية لهذا المحور (43.60%)، وهي نسبة تعبر عن درجة انتشار (منخفض) للصمت الاجتماعي الإيجابي لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسبوط.

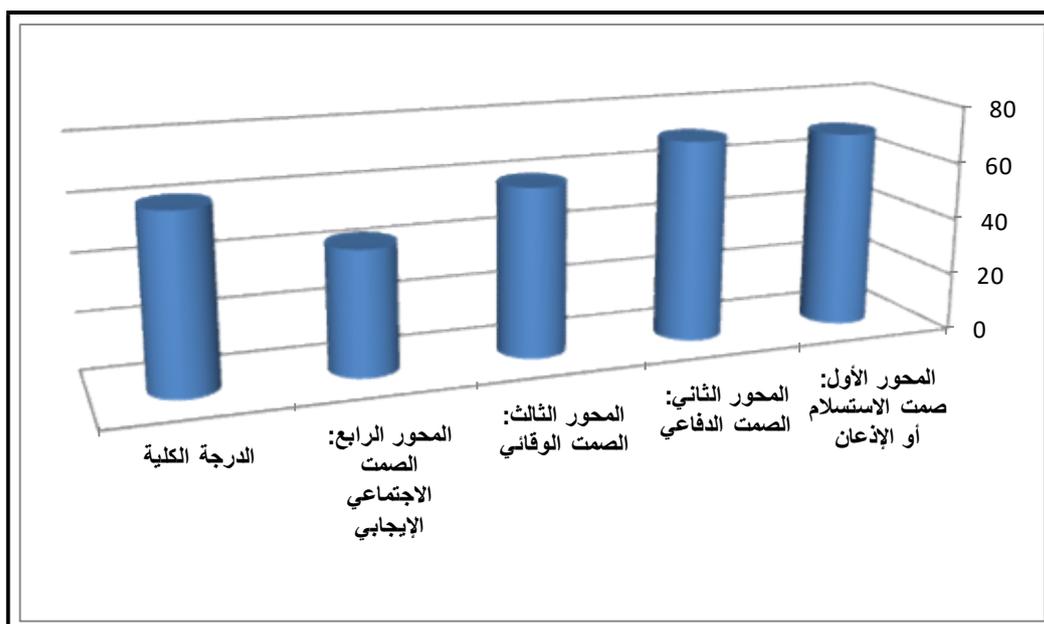
ويمكن تلخيص نتائج مستويات انتشار الصمت التنظيمي بمحاوره الأربعة في الجدول رقم (12)

جدول رقم (12) النسب المئوية للمتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية للصمت التنظيمي ومحاوره لدى

أخصائيي المعلومات بجامعة أسيوط (ن = 281)

م	محاور الصمت التنظيمي	البيانات					الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية	الترتيب	المستوى
		لا تنطبق بشدة	لا تنطبق	محايد	تنطبق	تنطبق بشدة				
1	المحور الأول - صمت الإذعان أو الاستسلام	391	322	525	1141	712	0.69	69.45	2	مرتفع
2	المحور الثاني - الصمت الدفاعي	241	283	318	841	565	0.71	70.73	1	مرتفع
3	المحور الثالث - الصمت الوقائي	410	587	528	697	307	0.59	59.24	3	متوسط
4	المحور الرابع - الصمت الاجتماعي الإيجابي	829	777	477	283	75	0.44	43.60	4	منخفض
	الدرجة الكلية لمحاور الصمت التنظيمي	1871	1969	1848	2962	1659	0.61	61.10		متوسط

يُجمل الجدول رقم (12) درجات انتشار الصمت التنظيمي بمحاوره الأربعة؛ حيث جاء في الترتيب الأول (المحور الثاني - الصمت الدفاعي) بنسبة (70.73%)، يليه في الترتيب الثاني (المحور الأول - صمت الإذعان أو الاستسلام) بنسبة (69.45%)، ثم في الترتيب الثالث (المحور الثالث - الصمت الوقائي) بنسبة (59.24%)، وأخيراً في الترتيب الرابع (المحور الرابع - الصمت الاجتماعي الإيجابي) بنسبة (43.60%)، كما بلغت نسبة انتشار الصمت التنظيمي ككل (61.10%)، وهي تعبر عن مستوى انتشار (متوسط) لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط. ويوضح الشكل رقم (1) النسب المئوية الموزونة للصمت التنظيمي، ومحاوره.



شكل رقم (1) النسب المئوية الموزونة للصمت التنظيمي ومحاوره

لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات ومعاهد جامعة أسيوط (ن = 281)

2/2 مستوى النواتج التنظيمية

فيما يلي عرض نتائج مستويات النواتج التنظيمية (متغير تابع) بأبعادها الأربعة لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات ومعاهد جامعة أسيوط.

يعكس الجدول رقم (13) مستوى البُعد الأول (الرضا الوظيفي) لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط.

جدول رقم (13) النسب المئوية للمتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية للبُعد الأول من النواتج التنظيمية (الرضا الوظيفي) لدى أخصائيي المعلومات بجامعة أسيوط (ن = 281)

م	العبارات	البدائل					الدرجة المقدره	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية	الترتيب	المستوى
		لا تنطبق بشدة	تنطبق بشدة	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة						
1	أشعر بالسعادة، والرضا حين أقضي ساعات عملي بالمكتبة.	2	17	39	101	122	1.85	0.37	36.94	10	منخفض	
2	يمنحني عملي شعوري بالمتعة، والثقة، والانتماء.	6	14	47	107	107	1.95	0.39	39.00	6	منخفض	
3	تتصف سياسات إدارة المكتبة برعاية العاملين في جميع مستوياتهم الوظيفية.	7	13	56	105	100	2.01	0.40	40.21	5	منخفض	
4	يعمل الأفراد - داخل المكتبة - بروح الفريق الواحد.	12	13	31	106	119	1.91	0.38	38.15	8	منخفض	
5	يدفعني الرضا عن عملي بالمكتبة؛ لإنجاز مهام العمل.	9	17	32	106	117	1.91	0.38	38.29	7	منخفض	
6	تلبي وظيفتي توقعاتي التي أتمناها.	13	31	64	89	84	2.29	0.46	45.77	1	منخفض	
7	أفتخر بانتمائي للمكتبة.	11	16	35	92	127	1.90	0.38	38.08	9	منخفض	
8	أشعر بالاستقلالية، والراحة في أداء وظيفتي.	7	14	36	112	112	1.90	0.38	38.08	9 مكرر	منخفض	

9	تتوافق أهدافي الشخصية مع أهداف المكتبة.	9	28	55	97	92	608	2.16	0.43	43.27	2	منخفض
10	يتم تطوير إجراءات العمل في المكتبة بصفة مستمرة، وبأساليب حديثة.	8	28	53	100	92	603	2.15	0.43	42.92	4	منخفض
11	أشعر بالسعادة عند قيامي بمهام إضافية في عملي.	8	23	66	90	94	604	2.15	0.43	42.99	3	منخفض
	الدرجة الكلية للبعد الأول (الرضا الوظيفي)	92	214	514	1105	1166	6234	2.02	0.40	40.34		منخفض

يبين الجدول رقم (13) أن النسبة المئوية للمتوسطات الموزونة للبعد الأول (الرضا الوظيفي) تراوحت ما بين 36.94% إلى 45.77%، وأن العبارة رقم (6) جاءت بأعلى نسبة مئوية (45.77%)، وتدل على مستوى (منخفض)؛ حيث توضح انخفاض الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المعلومات؛ نظرًا لأن وظائفهم لا تلبى توقعاتهم، وكانت أقل نسبة مئوية (36.94%) من نصيب العبارة رقم (1)، وتشير إلى مستوى (منخفض)؛ لتؤكد على عدم شعور أخصائيي المعلومات بالسعادة، والرضا أثناء ساعات العمل بالمكتبة، كما بلغت نسبة الدرجة الكلية لهذا البعد (40.34%)، وهي تعبر عن مستوى (منخفض) من الرضا الوظيفي لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط.

يوضح الجدول رقم (14) مستوى البعد الثاني (الالتزام التنظيمي) لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط.

جدول رقم (14) النسب المئوية للمتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية للبعد الثاني من النواتج التنظيمية (الالتزام التنظيمي) لدى أخصائيي المعلومات بجامعة أسيوط (ن = 281)

م	العبارات	البدائل					الدرجة المقدره	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية	الترتيب	المستوى
		تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق بشدة	لا تنطبق						
1	أشعر بأن عملي يقدم مساهمات جيدة للمكتبة.	4	12	44	133	88	1.97	0.39	39.43	2	منخفض	
2	يلتزم رؤسائي بأدلة العمل الرسمية.	4	11	52	122	92	1.98	0.40	39.57	1	منخفض	
3	تربطني بالمكتبة، والعاملين فيها روابط قوية.	2	13	35	107	124	1.80	0.36	35.94	8	منخفض جدًا	
4	ولائي، وانتمائي للمكتبة هو سبب استمراري في العمل.	8	14	42	106	111	1.94	0.39	38.79	4	منخفض	

5	أحاول - جاهداً - تطوير أدائي في العمل.	7	5	34	122	113	514	1.83	0.37	36.58	7	منخفض
6	يتوفر لديّ الدافعية لإنجاز عملي بالمكتبة.	6	9	48	118	100	546	1.94	0.39	38.86	3	منخفض
7	ارتباطي بزملائي يدفعني؛ لعدم التفكير في ترك العمل بالمكتبة.	7	18	45	92	119	545	1.94	0.39	38.79	4 مكرر	منخفض
8	أشعر بالارتياح عند القيام بأداء مهام اليومية في المكتبة.	3	18	31	109	120	518	1.84	0.37	36.87	6	منخفض
9	استمراري بالعمل في المكتبة يسعدني، ويحقق لي الرضا الوظيفي.	5	16	47	98	115	541	1.93	0.39	38.51	5	منخفض
	الدرجة الكلية للبعد الثاني (الالتزام التنظيمي)	46	116	378	1007	982	4824	1.91	0.38	38.15		منخفض

نلاحظ من الجدول رقم (15) أن النسبة المئوية للمتوسطات الموزونة للبعد الثاني (الالتزام التنظيمي) تراوحت ما بين 35.94% إلى 39.57%، وأن العبارة رقم (2) هي أعلى نسبة مئوية (39.57%)، وتدل على مستوى (منخفض)، وأوضحت انخفاض نسبة التزام رؤساء العمل بأدلة العمل الرسمية، وكانت أقل نسبة مئوية (35.94%) من نصيب العبارة رقم (3)، وهي تشير إلى مستوى (منخفض جداً) لارتباط أخصائي المعلومات بالمكتبة، وقدرت نسبة الدرجة الكلية لهذا البعد (38.15%)؛ حيث تعبر عن مستوى (منخفض) من الالتزام التنظيمي لدى أخصائي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط.

يبين الجدول رقم (15) مستوى البعد الثالث (الأداء الوظيفي) لدى أخصائي المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط.

جدول رقم (15) النسب المئوية للمتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية للبعد الثالث من النواتج التنظيمية

(الأداء الوظيفي) لدى أخصائي المعلومات بجامعة أسيوط (ن = 281)

م	العبارات	البدائل					الدرجة المقدره	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية	الترتيب	المستوى
		تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق بشدة	لا تنطبق						
1	يدفعني العمل بالمكتبة إلى التجديد، والتطوير.	3	12	60	106	100	1.98	0.40	39.50	5	منخفض	
2	يتحسن مستوى أدائي بخضوعه للإشـراف،	4	10	59	121	87	2.01	0.40	40.28	4	منخفض	

											والمتابعة المستمرة.	
منخفض	1	43.06	0.43	2.15	605	77	117	61	19	7	يحتوي العمل بالمكتبة؛ على استخدام الأسلوب العلمي؛ لإنجاز مهمامي الوظيفية.	3
منخفض	3	41.00	0.41	2.05	576	82	133	44	14	8	تساعدني بيئة العمل بالمكتبة؛ على إنجاز العمل المحدد، في الوقت المحدد.	4
منخفض	6	38.51	0.39	1.93	541	115	106	36	14	10	يوجد انسجام بيني وبين زملائي؛ مما يؤثر على أداء عملي بطريقة صحيحة.	5
منخفض جداً	9	34.73	0.35	1.74	488	136	106	23	9	7	أنفذ الأوامر، والتعليمات الصادرة من الرئيس المباشر؛ فيما يخص أدائي للعمل.	6
منخفض جداً	8	35.59	0.36	1.78	500	117	124	28	9	3	يتم تنفيذ مهام عملي وفق الخطوط، والبـرامـج المرسومة بالمكتبة.	7
منخفض	7	37.08	0.37	1.85	521	104	129	37	7	4	تحدد إدارة المكتبة مسؤولياتي الوظيفية، ومتطلباتها بدقة.	8
منخفض	2	41.71	0.42	2.09	586	78	126	55	19	3	تقوم إدارة المكتبة بتصحيح أخطائي عند أدائي لعملي.	9

الدرجة الكلية للبعد الثالث (الأداء الوظيفي)	49	113	403	1068	896	4938	1.95	0.39	39.05	منخفض
---	----	-----	-----	------	-----	------	------	------	-------	-------

يُظهر الجدول رقم (15) أن النسبة المئوية للمتوسطات الموزونة للبعد الثالث (الأداء الوظيفي) تراوحت ما بين 34.73% إلى 43.06%، وأن العبارة رقم (3) جاءت بأعلى نسبة مئوية (43.06%)، وتدل على مستوى (منخفض)؛ حيث توضح انخفاض الأسلوب العلمي بالمكتبة؛ لإنجاز المهام الوظيفية، وكانت أقل نسبة مئوية (34.73%) من نصيب العبارة رقم (8)، وتعكس مستوى (منخفض جدًا)؛ لتشير إلى أن انخفاض تنفيذ الأوامر من قبل المرؤوسين لرؤساء العمل، وجاءت نسبة الدرجة الكلية لهذا المحور (39.05%)، وهي تعبر عن مستوى (منخفض) من الأداء الوظيفي لأخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط.

يُظهر الجدول رقم (16) مستوى البعد الرابع (نية ترك العمل) لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط.

جدول رقم (16) النسب المئوية للمتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية للبعد الرابع من النواتج التنظيمية

(نية ترك العمل) لدى أخصائيي المعلومات بجامعة أسيوط (ن = 281)

م	العبارات	البدائل					الدرجة المقدره	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية	الترتيب	المستوى
		تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة						
1	أشعر بالإحباط؛ لعدم تحقيق وظيفتي لطموحاتي.	25	85	62	59	50	2.91	0.58	58.29	8	متوسط	
2	يدفعني مناخ العمل؛ إلى مغادرة المكتبة يوماً ما.	44	91	62	42	42	3.19	0.64	63.77	7	متوسط	
3	عدم إشراكي في صنع القرار بالمكتبة؛ يجعلني أفكر في ترك العمل، والانتقال إلى وظيفة أخرى.	58	107	44	33	39	3.40	0.68	67.97	6	متوسط	
4	لديّ النية في تغيير عملي؛ لمعاناتي مع الإدارة، والزملاء.	55	116	48	26	36	3.46	0.69	69.11	5	متوسط	
5	لديّ الرغبة في العمل لدى مكتبة أخرى؛ تمنح امتيازات أفضل.	82	86	44	37	32	3.53	0.71	70.60	4	متوسط	
6	مؤهلاتي لا تتناسب مع الوظيفة التي أشغلها بالمكتبة.	81	87	54	30	29	3.57	0.71	71.46	3	متوسط	
7	أبحث بجديّة عن	81	96	44	28	32	3.59	0.72	71.81	2	متوسط	

											بدليل لعملي.
مرتفع	1	72.60	0.73	3.63	1020	26	26	48	107	74	8 لن أخسر كثيرًا إذا تركت عملي الحالي.
مرتفع		68.20	0.68	3.41	7666	286	281	406	775	500	الدرجة الكلية للبعد الرابع (نية ترك العمل)

يتضح من الجدول رقم (16) أن النسبة المئوية للمتوسطات الموزونة للبعد الرابع (نية ترك العمل) تراوحت ما بين 58.29% إلى 72.60%، وأن العبارة رقم (8) كانت أعلى نسبة مئوية (72.60%)، وتدل على مستوى (مرتفع)؛ لتعكس عدم حرص أخصائيي المعلومات على وظيفتهم الحالية؛ لشعورهم بالإحباط، وعدم تحقيق الوظيفة لطموحاتهم، وجاءت أقل نسبة مئوية (58.29%) من نصيب العبارة رقم (1)، وتشير إلى مستوى (متوسط)؛ لتكشف عن شعور أخصائيي المعلومات بالإحباط تجاه وظيفتهم التي لا تحقق طموحاتهم من خلالها، وإجمالي نسبة الدرجة الكلية لهذا المحور (68.20%)، وهي نسبة تعبر عن مستوى (مرتفع) لنية ترك العمل لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط.

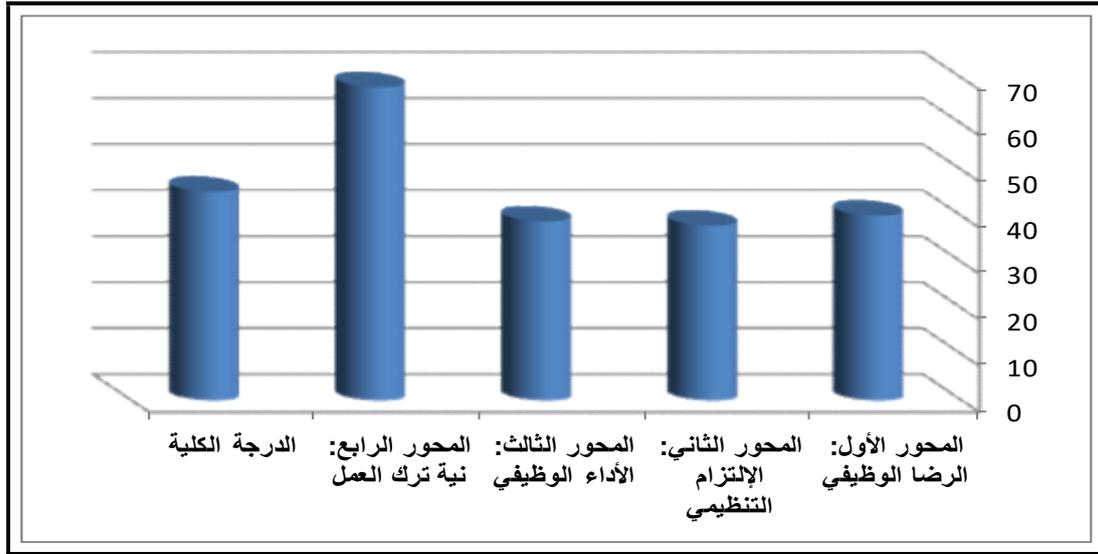
ويمكن إجمال نتائج مستويات النواتج التنظيمية بأبعادها الأربعة في الجدول رقم (17)

جدول رقم (17) النسب المئوية للمتوسطات الموزونة والانحرافات المعيارية للنواتج التنظيمية وأبعادها

لدى أخصائيي المعلومات بجامعة أسيوط (ن = 281)

م	أبعاد النواتج التنظيمية	البدائل					الدرجة المقدرة	المتوسط الموزون	الانحراف المعياري للمتوسط الموزون	النسبة المئوية	الترتيب	المستوى
		تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة						
1	البعد الأول - الرضا الوظيفي	92	214	514	1105	1166	6234	2.02	0.40	40.34	2	منخفض
2	البعد الثاني - الالتزام التنظيمي	46	116	378	1007	982	4824	1.91	0.38	38.15	4	منخفض
3	البعد الثالث - الأداء الوظيفي	49	113	403	1068	896	4938	1.95	0.39	39.05	3	منخفض
4	البعد الرابع - نية ترك العمل	500	775	406	281	286	7666	3.41	0.68	68.20	1	مرتفع
	الدرجة الكلية لأبعاد النواتج التنظيمية	687	1218	1701	3461	3330	23662	2.28	0.46	45.52		منخفض

يُلخص الجدول رقم (17) مستويات النواتج التنظيمية بأبعادها الأربعة؛ فجاء في الترتيب الأول (البعد الرابع - نية ترك العمل) بنسبة (68.20%)، ثم في الترتيب الثاني (البعد الأول - الرضا الوظيفي) بنسبة (40.34%)، يليه في الترتيب الثالث (البعد الثالث - الأداء الوظيفي) بنسبة (39.05%)، وجاء (البعد الثاني - الالتزام التنظيمي) في الترتيب الرابع والأخير بنسبة (38.15%)، وبلغ إجمالي مستوى النواتج التنظيمية ككل نسبة (45.52%)، وهي نسبة تعبر عن مستوى (منخفض) لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط. ويوضح الشكل رقم (2) النسب المئوية الموزونة للنواتج التنظيمية، وأبعادها.



شكل رقم (2) النسب المئوية الموزونة للنواتج التنظيمية وأبعادها لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات ومعاهد جامعة أسيوط (ن=281)

3/2 أثر الصمت التنظيمي على النواتج التنظيمية:

أمكن للباحثة استخدام اختبار معامل الانحدار متعدد المتغيرات؛ بهدف التعرف على تأثير "الصمت التنظيمي" (المتغير المستقل) على "النواتج التنظيمية" (المتغير التابع) لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط، وهذا يمكن توضيحه في الجدول رقم (18)

جدول رقم (18) نتائج تحليل الانحدار متعدد المتغيرات "الصمت التنظيمي" (المتغير المستقل) و"النواتج التنظيمية" (المتغير التابع) لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط (ن=281)

القيمة الثابتة	قيمة "ت"	قيمة بيتا (Beta)	معامل الانحدار (B)	قيمة "ف"	مربع الارتباط المتعدد R ²	معامل الارتباط المتعدد R	المتغير المستقل "الصمت التنظيمي"	المتغير التابع "النواتج التنظيمية"
18.034	***7.076	0.395	0.485	***27.313	0.158	0.164	الصمت الاجتماعي الإيجابي	البُعد الأول الرضا الوظيفي
	-	0.190-	0.196-				الصمت الدفاعي	
12.045	***9.383	0.501	0.426	***44.574	0.237	0.243	الصمت الاجتماعي الإيجابي	البُعد الثاني الإلتزام التنظيمي
	**3.001-	0.160-	0.088-				صمت الإذعان أو الاستسلام	

القيمة الثابتة	قيمة "ت"	قيمة بيتا (Beta)	معامل الانحدار (B)	قيمة "ف"	مربع الارتباط المتعدد R ²	معامل الارتباط المتعدد R	المتغير المستقل "الصمت التنظيمي"	المتغير التابع "النواتج التنظيمية"
12.191	***9.338	0.496	0.423	***44.232	0.236	0.241	الصمت الاجتماعي الإيجابي	البُعد الثالث الأداء الوظيفي
	-	0.150-	0.108-				الصمت الدفاعي	
8.983	***5.333	0.444	0.327	***88.892	0.485	0.491	صمت الإذعان أو الاستسلام	البُعد الرابع نية ترك العمل
	***3.573	0.296	0.284				الصمت الدفاعي	
	*2.227-	0.098-	0.112-				الصمت الاجتماعي الإيجابي	
52.434	***6.789	0.400	1.123	***41.100	0.223	0.228	الصمت الاجتماعي الإيجابي	الدرجة الكلية للنواتج التنظيمية
	*2.342	0.138	0.352				الصمت الوقائي	

* دال عند 0.05، ** دال عند 0.01، *** دال عند 0.001

تم الاقتصار فقط على المتغيرات الدالة، وتم حذف المتغيرات غير الدالة من المعادلة الانحدارية

بتحليل بيانات الجدول رقم (18) يتضح أن متغيري "الصمت الاجتماعي الإيجابي"، و"الصمت الدفاعي" لذيهما القدرة في التأثير على "الرضا الوظيفي"؛ حيث بلغت قيمة ف (27.313)، وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة 0.001، وقدرت قيمة ت (7.076، 3.404) لمتغيري "الصمت الاجتماعي الإيجابي"، و"الصمت الدفاعي"، وهي قيم دالة عند مستوى دلالة 0.001، كما أن إجمالي نسبة تأثيرهما بلغت 16%.

كما يتبين أن متغيري "الصمت الاجتماعي الإيجابي"، و"صمت الإذعان أو الاستسلام" لذيهما القدرة في التأثير على "الالتزام التنظيمي"؛ فقدرت قيمة ف (44.574)، وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة 0.001، وبلغت

قيمة ت (9.383، 3.001) لمتغيري "الصمت الاجتماعي الإيجابي"، و"صمت الإذعان أو الاستسلام"، وهي قيم دالة عند مستوى دلالة 0.001، وجاءت نسبة تأثيرهما 24%.

ونلاحظ أن متغيري "الصمت الاجتماعي الإيجابي"، و"الصمت الدفاعي" لديهما القدرة في التأثير على "الأداء الوظيفي"؛ حيث بلغت قيمة ف (44.232)، وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة 0.001، وبلغت قيمة ت (9.338، 2.828) لمتغيري "الصمت الاجتماعي الإيجابي"، و"الصمت الدفاعي"، وهي قيم دالة عند مستوى دلالة 0.001، وأن إجمالي نسبة تأثيرهما بلغت 24%.

وتعكس النتائج أن متغيرات "صمت الإذعان أو الاستسلام"، و"الصمت الدفاعي"، و"الصمت الاجتماعي الإيجابي"، لديها القدرة على التأثير في "نية ترك العمل"؛ فبلغت قيمة ف (88.892)، وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة 0.001، وقدرت قيمة ت (5.333، 3.573، 2.227) لمتغيرات "صمت الإذعان أو الاستسلام"، و"الصمت الدفاعي"، و"الصمت الاجتماعي الإيجابي"، وهي قيم دالة عند مستوى دلالة 0.001، كما أن إجمالي نسبة تأثيرها بلغت 48%.

وتشير النتائج إلى أن متغيري "الصمت الاجتماعي الإيجابي"، و"الصمت الوقائي" لديهما القدرة في التأثير على الدرجة الكلية للنواتج التنظيمية؛ حيث بلغت قيمة ف (41.100)، وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة 0.001، وقدرت قيمة ت (6.789، 2.342) لمتغيري "الصمت الاجتماعي الإيجابي"، و"الصمت الوقائي"، وهي قيم دالة عند مستوى دلالة 0.001، ويتضح أن إجمالي نسبة تأثيرهما بلغت 22%.

وبهذا يمكن القول: إن محاور الصمت التنظيمي، وقدرتها في التأثير على النواتج التنظيمية بأبعادها الفرعية لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط؛ جاءت بالترتيب الآتي على التوالي؛ حيث احتل المرتبة الأولى المحور الرابع "الصمت الاجتماعي الإيجابي"، يليه في المرتبة الثانية المحور الأول "صمت الإذعان أو الاستسلام"، ثم جاء في المرتبة الثالثة المحور الثاني "الصمت الدفاعي"، و جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة المحور الثالث "الصمت الوقائي".

4/2 مقترحات للتغلب على الصمت التنظيمي، والحد منه:

اقترح أخصائيو المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط- عينة الدراسة- بعض المقترحات؛ للتغلب على الصمت التنظيمي، والحد منه، والمتمثلة في النقاط الآتية:

- توفير مناخ مناسب من حرية الرأي والتعبير، والمشاركة في اتخاذ القرارات.
- عقد اجتماعات دورية؛ للتعرف على المشكلات التي تواجه الموظفين.
- تشجيع الموظفين على مشاركة المعرفة.
- وضع لوائح توفر الأمان المادي، والمعنوي؛ لتحسين أوضاع الموظفين.
- توفير مزيد من الشفافية، والديمقراطية، والمصارحة داخل المكتبة.
- وضع ضوابط للاختيار الأمثل للموظفين وفق مؤهلاتهم، وتخصصاتهم، وقدراتهم.

5/2 تحسين النواتج التنظيمية:

قدم أخصائيو المعلومات بمكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط- عينة الدراسة- بعض المقترحات؛ لتحسين النواتج التنظيمية، يمكن تحديدها في النقاط الآتية:

- توظيف الموارد البشرية بفعالية، وإدارة المواهب.
- تحقيق العدالة التنظيمية؛ للشعور بالانتماء، والرضا الوظيفي.
- تحقيق مناخ الأمان النفسي للموظفين.
- التعليم المستمر، والبرامج التدريبية؛ لتحسين الكفاءة التنظيمية.
- توظيف الأساليب الذكية، واستخدام التكنولوجيا في التعامل مع إدارة الموارد البشرية.
- التطوير المستمر للقيادات.

0/3 نتائج الدراسة:

أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج يمكن إيجازها فيما يأتي:

- قدمت الدراسة تعريفاً إجرائياً للصمت التنظيمي Organizational Silence (OS)، وهو: عزوف، وإحجام، وعدم قدرة أخصائيي المعلومات على طرح مقترحاتهم، أو إبداء آرائهم تجاه مشكلات، وقضايا العمل، والمسائل التنظيمية، وإخفائهم المتعمد للمعلومات، أو ما يسمى باكتناز المعرفة؛ شعوراً منهم بأن أفكارهم، ومقترحاتهم ليست ذات قيمة؛ مما يجعلهم يرفضون الحديث، ويلتزمون الصمت.
- كشفت الدراسة عن عدد من التأثيرات السلبية للصمت التنظيمي سواء على أخصائيي المعلومات، أو مكتبات كليات، ومعاهد جامعة أسيوط، مثل: (فقد الثقة بين الرؤساء، والمرؤوسين، توليد اختلاف مستمر بين فريق العمل، إحداث خلل في بيئة العمل داخل المكتبة، عدم تحقيق أهداف المكتبة، وتطويرها بشكل فعال، ضعف مخرجات العمل بشكل عام).
- بلغت النسبة الإجمالية لمستوى انتشار "الصمت التنظيمي" بجميع محاوره لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط 61.10%، وهي تمثل مستوى انتشار (متوسط).
- جاء محور (الصمت الدفاعي) في المرتبة الأولى من الصمت التنظيمي لدى العينة المبحوثة بنسبة 70.73% بدرجة (مرتفعة)، يليه محور (صمت الإذعان أو الاستسلام) بنسبة 69.45% بدرجة (مرتفعة)، ثم محور (الصمت الوقائي) بنسبة 59.24% بدرجة (متوسطة)، وأخيراً محور (الصمت الاجتماعي الإيجابي) بنسبة 43.60% بدرجة (منخفضة).
- فُدرت النسبة الإجمالية لمستوى "النواتج التنظيمية" بجميع أبعادها لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط 45.52%، وهي تمثل مستوى (منخفض).
- جاء بُعد (نية ترك العمل) في المرتبة الأولى من النواتج التنظيمية لدى العينة المبحوثة؛ بنسبة 68.20% بدرجة (مرتفعة)، يليه بُعد (الرضا الوظيفي) بنسبة 40.34% بدرجة (منخفضة)، ثم بُعد (الأداء الوظيفي) بنسبة 39.05% بدرجة (منخفضة)، وأخيراً بُعد (الالتزام التنظيمي) بنسبة 38.15% بدرجة (منخفضة).

- عكست النتائج أن أكثر محاور "الصمت التنظيمي" تأثيرًا في النواتج التنظيمية، بأبعادها الفرعية، هو محور (الصمت الاجتماعي الإيجابي)، يليه (صمت الاستسلام أو الإذعان)، ثم (الصمت الدفاعي)، وأخيرًا (الصمت الوقائي).

0/4 توصيات الدراسة:

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها؛ تطرح الباحثة مجموعة من التوصيات تتحدد في الآتي:
- الاهتمام بإعلاء "الصوت التنظيمي"، والعمل على خفض مستوى "الصمت التنظيمي" داخل المكتبات بكافة أنواعها، وفئاتها بشكل عام، ومكتبات جامعة أسيوط بشكل خاص.
- تجنب المغالاة في مركزية اتخاذ القرارات، وتفعيل الإدارة التشاركية.
- دعم، وتقدير أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط ماديًا، ومعنويًا.
- بناء قنوات اتصال مفتوحة، وفعالة، بين أخصائيي المعلومات، ورؤساء العمل، بالإضافة إلى اتباع سياسية الباب المفتوح من قبل الإدارة العليا.
- عقد اجتماعات دورية بين المديرين، وأخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة أسيوط؛ لكسر حاجز الصمت التنظيمي.
- تكليف أخصائيي المعلومات بمهام، وأعمال تتوافق مع قدراتهم، ومؤهلاتهم؛ لضمان زيادة معدلات النواتج التنظيمية؛ بمعنى: "وضع الشخص المناسب في المكان المناسب".
- تعزيز روح المصارحة، والشفافية لتدفق المعلومات داخل مكتبات جامعة أسيوط.
- ترسيخ الشعور لدى أخصائيي المعلومات بأن مقترحاتهم، وآراءهم لها دور حاسم في تحقيق أهداف المكتبة؛ لخفض الدوران الوظيفي، ونية ترك العمل.

وتوصي الباحثة بإجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بموضوع "الصمت التنظيمي" في المكتبات؛ حيث إن هناك جوانب تستحق الدراسة، والتحليل من جانب الباحثين، والتي لم يتم التطرق إليها، مثل: الصمت التنظيمي، وعلاقته بنمط القيادة المتبع في المكتبات الأكاديمية، أو غيرها من أنواع المكتبات الأخرى.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع العربية:

- أبو الغيط، أميرة محمد عباس. (2021). أثر الصمت التنظيمي على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بالتطبيق على وزارة الشباب والرياضة. *المجلة العلمية بالدراسات التجارية والبيئية - جامعة قناة السويس*، 12 (2)، 145-170.
- أحمد، أسماء محمد عبد العزيز. (2023). الصمت التنظيمي وعلاقته بكفاءة أداء العاملين: دراسة ميدانية على العاملين بجامعة بني سويف. *مجلة كلية التربية - جامعة بني سويف*، 3 (2)، 590-621.
- أحمد، عبد الناصر محمد سيد. (2018). تحليل مشكلة الصمت التنظيمي: المظاهر والأسباب والنتائج في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية مطبقة في محافظتي القاهرة والجيزة. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية - جامعة حلوان*، 32 (2)، 611-676.

- أحمد، غادة إبراهيم عبد العزيز. (2022). أثر الصمت التنظيمي على الاتجاهات الوظيفية: دراسة تطبيقية على العاملين في جامعة الزقازيق. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، 13 (1)، 1-29.
- الأحمري، سعيد بن عايش عبد الله، و فلمبان، كمال نووي توحيد. (2024). أثر الصمت التنظيمي على الإبداع الوظيفي: دراسة ميدانية لموظفي وزارة الحرس الوطني بالقطاع الغربي بمحافظة جدة. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 8 (4)، 96-113.
- البوص، فالح سعد فهد. (2024). تقييم واقع الصمت التنظيمي بنوعيه (الدفاعي - الإذعان) لدى العاملين الإداريين في جامعة الكويت وعلاقته بانتشار الاحتراق الوظيفي وضعف الالتزام الوظيفي وضعف الأداء الوظيفي فيما بينهم. *مجلة المنارة للبحوث والدراسات*، 3 (3)، 365-410.
- البوعينين، أحمد محمد شاهين طوق. (2023). أثر الصمت التنظيمي على سلوكيات العمل المضادة للإنتاجية. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة - جامعة عين شمس*، 3 (3)، 1062-1531.
- الجزار، رانيا سمير زكي. (2021). الصمت التنظيمي: أسبابه وسبل التغلب عليه: دراسة تحليلية. *مجلة كلية التربية - جامعة بنها*، 32 (128)، 371-388.
- الحجاز، محمد خليل حسن. (2019). الصمت التنظيمي وأثره على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة التنمية الاجتماعية في قطاع غزة. *الجامعة الإسلامية بغزة - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - قسم إدارة الأعمال*، 188ص. (ماجستير).
- الراعي، عبد الوهاب راغب. (2024). الدور الوسيط للصمت التنظيمي في العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل: دراسة تطبيقية على العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة دمياط. *مجلة البحوث المالية والتجارية*، 25 (2)، 546-586.
- الريثي، عبد الله محمد. (2021). أسباب ميل العاملين لسلوك الصمت التنظيمي. *دراسات في التعليم الجامعي - جامعة أسيوط*، 19 (7)، 165-192.
- الشنيفي، نجلاء بنت إبراهيم عبد الله، و التركي، رازان بنت تركي. (2021). الصمت التنظيمي في جامعة الملك سعود وعلاقته بالأداء الوظيفي. *مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية*، 29 (2)، 119-138.
- الضويان، حصة بنت عبد المحسن، و السعيد، هديل عبد الله. (2022). واقع الصمت التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة القصيم وعلاقته ببعض المتغيرات. *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية*، 11 (3)، 600-623.
- الظفري، سعيد بن سليمان، و السعيدية، ضحيوه بنت خلفان. (2020). الصمت التنظيمي وعلاقته بالعدالة التنظيمية لدى العاملين بمدارس سلطنة عمان. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 21 (1)، 373-401.
- العلواني، مها خضير عبادي. (2024). دور الصمت التنظيمي في سلوك المواطن لدى معلمو العلوم للمرحلة الابتدائية في مدينة كربلاء. *مجلة الدراسات المستدامة*، 6 (2)، 1553-1573.

- الكعبير، محمد خالد، و البشاشة، سامر عبد المجيد هزيم. (2024). أثر الصمت التنظيمي على التميز المؤسسي من خلال الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط في المنظمات الصناعية في منطقة الملك حسين بن طلال في المفرق. *مجلة مؤتة للدراسات الإنسانية والاجتماعية- كلية الأعمال*، 39 (4)، 145-180.
- المستكاوي، إيمان عبده السيد. (2023). الصمت وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية لدى عينة من الشباب الجامعية. *مجلة التصميم الدولية*، 13 (2)، 131-149.
- المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. (2022). القاموس الموحد لمصطلحات التواصل اللغوي.
- بركنو، نصيرة. (2018). الصمت التنظيمي والعوامل المسببة له. *مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية- جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم*، (7)، 263-290.
- جودة، عبد المحسن عبد المحسن حسن، و آخرون. (2021). توسيط التراحم الذاتي في العلاقة بين التوجيه المهني والنواتج التنظيمية: بالتطبيق على معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة. *المجلة المصرية للدراسات التجارية: كلية التجارة- جامعة المنصورة*، 5 (1)، 1-29.
- جودة، عبد المحسن عبد المحسن حسن، و الفار، آية محمد رأفت أحمد. (2023). أثر مناخ الأمان النفسي على النواتج التنظيمية بتوسيط الفضيلة التنظيمية: بالتطبيق على العاملين الدائمين بمديريات الخدمات بمحافظة الدقهلية. *المجلة المصرية للدراسات التجارية: كلية التجارة- جامعة المنصورة*، 47 (3)، 1-22.
- حسن، آية أحمد عبد اللطيف. (2024). الصمت التنظيمي لدى المعلمين: دراسة ميدانية بمحافظة بني سويف. *مجلة كلية الآداب- جامعة بني سويف*، (7)، 273-288.
- حسين، مروة محمد، و آخرون. (2023). أثر الصمت التنظيمي على الارتباط التنظيمي: بالتطبيق على أعضاء الهيئة المعاونة بمعاهد محافظة الإسكندرية. *مجلة البحوث والدراسات والبيئية*، 13 (2)، 154-178.
- درويش، صفوت عبد المنعم. (2022). أثر أبعاد الصمت التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين في الفنادق خمس نجوم. *مجلة كلية السياحة والفنادق- جامعة المنصورة*، 3 (11)، 343-375.
- رية، آية الشربيني حسين. (2023). العلاقة بين صمت الموظف والنواتج التنظيمية بالتطبيق على معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة. *مجلة النيل للعلوم التجارية والقانونية ونظم المعلومات*، 3 (5)، 1-33.
- عبد القوي، أحمد حسن أحمد، و خليل، معتز بالله فريد إبراهيم. (2017). الصمت التنظيمي في الفنادق المصرية: الأسباب والنتائج. *مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة- جامعة قناة السويس*، 14 (2)، 81-94.
- عبد الهادي، محمد فتحي. (2024) قاعدة الهادي للإنتاج الفكري. (11 مارس 2024).
Website: <http://arab-affli.org/index.php?>
- عزيز، رحمة جلال حمزة، و القيس، خولة عبد الوهاب. (2024). الصمت التنظيمي لدى معلمات رياض الأطفال. *مجلة البحوث التربوية والنفسية: كلية التربية للبنات- جامعة بغداد*، 21 (80)، 338-366.

- علي، انجي سامي عبد المقصود. (2024). العلاقة بين تواضع القادة، والنواتج التنظيمية: دراسة تطبيقية على العاملين بوحدة الإدارة المحلية بمدينة المنصورة. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، 48 (2)، 649-679.
- عيضة، وليد، و الساعد، رشا محمد. (2021). الصمت التنظيمي وأثره على التغيير التنظيمي في البنوك التجارية اليمنية. *مجلة جامعة عمان العربية للبحوث*، 6 (1)، 418-444.
- غليط، شافية. (2021). الصمت التنظيمي في المؤسسات الجزائرية: واقع المؤسسات التربوية أنموذجاً. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة عبد الحميد مهري*، 7 (1)، 431-451.
- لبيب، حسن عيد. (2024). تحليل العلاقة بين الصمت التنظيمي والاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين بقطاع الخدمات بمحافظة الفيوم. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*، 5 (1)، 167-227.
- معجم المعاني الجامع (معجم عربي- عربي) (2024) (4 يونيو 2024) Website: <https://almaany.com>
- موقع "الإعلان العالمي لحقوق الإنسان" الصادر عن الأمم المتحدة (2024) (9 نوفمبر 2024) Website: <https://www.un.org/ar/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- موقع "الباحث العلمي جوجل" Google Scholar (2024). (18 مارس 2024). Website: <https://scholar.google.com.eg>
- موقع بنك المعرفة المصري. (2024) قواعد بيانات بنك المعرفة المصري العربية والأجنبية. (13 إبريل 2024) Website: <https://www.ekb.eg>
- موقع المستودع الرقمي للرسائل الجامعية باتحاد مكتبات الجامعات المصرية. (2024). (22 مارس 2024) Website: https://www.eulc.edu.eg/eulc_v5/libraries/start.aspx

المصادر والمراجع الأجنبية

- Adebara, Okeoghene Mayowa, & Oyeriende, Oluwatosin Fasayo. (2017). Organizational Silence and employee commitment among staff in academic libraries: The case of LAZOTTI memorial library, Babcock University, Ogun state Nigeria. *Tin- City Journal of Library, Archival and Information Science*, 7 (1), 87-98.
- Ardakani, Mohamed Shaker, et. al. (2018). Role of servant leadership in Organizational Silence by mediating role of social capital organizational trust and organizational justice in public libraries of Yazed province. *Journal of Library and Information Science*, 21 (3), 125-153.
- Cetin, Arif. (2020). Organizational silence and organizational commitment: A study of Turkish sport mangers. *An Appl Sport Science*, 8 (2), 859-878.
- Chung, Beth G., et. al. (2022). Organizational Silence among Hospital Nurses in China: Across-sectional study. *BioMed Research International*, 4 (1), 864-913.
- Emeli Feon Wu, JS. & Volk, R. (2019). employee voice and silence in multinational corporations in mobile telecommunications industry in Nigeria. *Employee Relations*, 41 (1), 228-252.
- Gencer, Gullu, et. al. (2023). The leadership between organizational silence and job performance in hotels: The case of Kusadas. *Journal of Hospitality and Tourism insights*, 6 (1), 70-89.

- Jahangir, Mohammad. & Bduallah, Mehreen. (2017). A review of organizational silence: antecedents and its impact on job attitudes. *Sarhad Journal of Management Science*, 3 (1), 146–159.
- Mokhtari, Heidar. (2016). What makes academic librarians organizationally silent?. *IFLA Journal*, 42 (3), 220-226.
- Mojtaba, Kaffashan Kakhki, et. al. (2024). Evidence of the conditions affecting Knowledge hiding among librarians in academic libraries. *A head of print*.
- Nas, Zekeriya. (2021). Factors affecting the organizational silence of academics employed at the universities in Pakistan. *Universities Social Bilimler Dergisi.*, 9 (1), 9-27.
- Olcer, Ferit, & Coskun, Omer Faruk. (2024). The mediating role of organizational silence in the relations between organizational justice and organizational creativity. *Society and Business Review*, 19 (1), 23–46.
- Oyerinde, Oluwatosin Fisayo. (2020). Leadership-style, work environment, organizational silence, and institutional effectiveness of polytechnic libraries, South-West Nigeria. *The International Information & Library Review*, 5 (2), 79-94.
- Panahi, Gholamassan, & Kazemi, Sajad. (2023). The relationship between organizational silence of employees and professional ethics of managers. *Journal of Educational Leadership Research*, 7 (25), 77–100.
- Pathomphathaphan, Sarawut, et. al. (2024). Do HR practice for employee life cycle influence organizational outcomes equally in Asia? Evidence from the Indo-Thai food sector. *An International Journal*, A head of print, 1–23.
- Popoola, Olanrewaju. (2021). The moderating effect of transformation organizational silence and knowledge transfer among librarians in federal universities in Southern Nigeria. *International Journal of Information Science and Management*, 19 (2), 77–92.
- Tienle, Dat, et. al. (2021). How leadership styles influence organizational outcomes: An empirical study in Vietnam. *International Journal of Emerging Markets*, 18 (10), 3893–3912.

ملحق رقم (1)

الاستبانة

القسم الأول- البيانات الأساسية: يرجى وضع علامة (✓) في المكان المناسب، وكتابة البيانات اللازمة:

الاسم (اختيارياً):

اسم الكلية التابع لها المكتبة:

الجنس: ذكر أنثى

السن: أقل من 30 عامًا من 30-39 عامًا من 40-49 عامًا

50 عامًا فأكثر

المؤهل العلمي: مؤهل متوسط بكالوريوس أو ليسانس دبلوم مكتبات ومعلومات

ماجستير دكتوراة

التخصص الدقيق: مكتبات ومعلومات تخصص آخر اذكره

الإدارة أو القسم:

.....
 طبيعة العمل: إداري عمليات فنية تقني أخرى انكرها

المسمى الوظيفي:

.....

..

مدة الخدمة: أقل من 5 أعوام

من 5 - لأقل من 10 أعوام

من 10- لأقل من 15 عامًا

من 15- لأقل من 20 عامًا

من 20 عامًا فأكثر

القسم الثاني - المتغير المستقل: الصمت التنظيمي.

يرجى وضع علامة (✓) أمام العبارة المذكورة التي تنطبق مع درجة الموافقة المناسبة لك:

المحور الأول - صمت الإذعان أو الاستسلام:

ويعني: امتناع الموظف عن الكلام، وحجبه للآراء، والأفكار المتعلقة بالعمل؛ بسبب اعتقاده بأنه غير قادر على

التأثير في الأحداث، واستسلامه لليأس.

م	العبارة	تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة
1.	أحتفظ بأفكاري، ومعلوماتي؛ بسبب عدم الثقة في إحداهن التغيير.					
2.	أحجب الأفكار، والمعلومات؛ خضوعًا للأمر الواقع.					
3.	أعتقد بعدم وجود جدوى من تقديم أفكار؛ لتغيير الوضع الراهن بالمكتبة.					
4.	أمتنع عن تقديم مقترحات للتطوير؛ بسبب العوائق التي أواجهها في العمل.					
5.	أعتقد بأن رؤسائي لا ينظرون إلى مقترحاتي.					
6.	أشعر بأن حديثي لن يفيد في شيء؛ بسبب طبيعة موقعي الوظيفي.					
7.	أصمت؛ لأنني أتوقع إبداء الرأي من أشخاص آخرين.					
8.	أنغاضى عن أفكاري، وأصمت عمومًا؛ بسبب الخوف.					
9.	أتجنب إبداء الرأي، ومناقشة الآراء؛ لشعوري					

					بالتهميش، وعدم الأمان.
					10. أقوم بحجب أفكارى؛ بسبب تسلط الإدارة.
					11. أنفادى خسارة علاقاتي بزملائي عند الإفصاح عن معلومات، أو تقديم مقترحات، وأفكار؛ لتحسين مسيرة العمل.

المحور الثاني - الصمت الدفاعي:

ويعني: حجب الموظف للمعلومات، والآراء، والأفكار المتعلقة بالعمل؛ خوفاً من التهديدات التي قد تواجهه، أو تلحق الضرر بمكانته الوظيفية.

م	العبارة	تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة
1.	أحجب الكثير من الأفكار، والآراء، والمقترحات؛ من أجل حماية الذات.					
2.	أبقى صامتاً؛ حتى لا أظهر بأنني غير كفاء.					
3.	أخفي بعض المعلومات، والحقائق المتعلقة بالعمل؛ لأحمي نفسي من الاضطهاد.					
4.	أميل إلى الصمت، وعدم المبادرة؛ تجنباً للصراع، والمشاعر السلبية المحتملة من الآخرين.					
5.	أمتنع عن المشاركة بتقديم أية مقترحات، أو معلومات؛ خوفاً من المسؤولية.					
6.	أحتفظ بالمعلومات، والآراء المتعلقة بالعمل؛ خوفاً من انتقاد الزملاء.					
7.	أبقى صامتاً في العمل؛ حتى أحمي صورتي الذهنية من التشويه.					
8.	أفضل البقاء صامتاً؛ لأن حديثي قد يضر بمصالحي الشخصية.					

المحور الثالث - الصمت الوقائي:

ويعني: التزام الصمت؛ تجنباً لحدوث نزاعات ناتجة عن عدم الاتفاق بين وجهات نظر الموظفين تجاه قرارات الإدارة العليا؛ لأن العلاقة الجيدة بين أية مؤسسة، والعاملين فيها أهم سبب لهذا النوع من الصمت.

م	العبارة	تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة
1.	أؤمن بأن الصمت يقي من الوقوع في أخطاء، وانزلاقات مهنية.					
2.	أصمت؛ نتيجة عدم اتفاقي مع قرارات إدارة المكتبة.					

					3. لا أدلي بأسرار تنظيمية؛ لوقاية مديري من الانتقادات المستمرة.
					4. أتجنب حدوث النزاعات - بكافة أشكالها - داخل العمل.
					5. أصمت؛ للوقاية من السلوكيات السلبية العلنية في مكان العمل.
					6. أرفض تقديم معلومات قد تؤدي إلى زيادة الأعباء الوظيفية.
					7. ألتزم الصمت؛ لوقاية زملائي من انتقادات رئيسهم المباشر.
					8. أصمت؛ لأنني أميل للحفاظ على العلاقات الجيدة مع المكتبة، والعاملين فيها.
					9. أحتفظ بأرائي؛ خشية تعارض آرائي مع توجهات إدارة المكتبة.

المحور الرابع- الصمت الاجتماعي الإيجابي:

ويعني: الصمت عن الأفكار، والمعلومات المتعلقة بالعمل مراعاة لمصلحة الآخرين، ومصلحة المؤسسة، والعاملين فيها، ومن ثم هذا النوع من الصمت يقوم على الإيثار، والتعاون.

م	العبارة	تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة
1.	أرفض الكشف عن معلومات قد تضر بسمعة المكتبة.					
2.	أحمي المعلومات التنظيمية في إطار منفعة المكتبة، وحرصًا على مصلحتها.					
3.	أرفض الإفصاح عن أية معلومات قد تضر بزملائي، ورؤسائي.					
4.	أحتفظ بأية معلومات قد تؤثر على تعاوني مع زملائي، ورؤسائي في العمل.					
5.	لا أصرح بأرائي الخاصة بأوضاع العمل؛ خوفًا من الإضرار بسمعة المكتبة.					
6.	أتجنب- أحيانًا- الإفصاح عن المخالفات في العمل؛ حفاظًا على مشاعر الآخرين.					
7.	أمتنع عن التحدث في أية معلومات، أو مقترحات سرية غير قابلة للتداول.					

					8. أحتفظ بأية مقترحات، ومعلومات قد تسبب مشكلات داخل العمل.
					9. أصمت؛ للمحافظة على أسرار العمل، وزيادة الخصوصية المعلوماتية لزملاء العمل.

القسم الثالث - المتغير التابع: النواتج التنظيمية.

يرجى وضع علامة (✓) أمام العبارة المذكورة التي تنطبق مع درجة الموافقة المناسبة لك:

البعد الأول - الرضا الوظيفي:

ويعني: حالة من الإيجابية المرضية، والمناسبة تجاه الوظيفة، وهو - أيضاً - اتجاه عاطفي من العاملين نحو عملهم، وحالة من القناعة، والقبول للوظيفة، ويسبب شعور بالارتياح.

م	العبارة	تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة
1.	أشعر بالسعادة، والرضا حين أقضي ساعات عملي بالمكتبة.					
2.	يمنحني عملي شعوري بالمتعة، والثقة، والانتماء.					
3.	تتصف سياسات إدارة المكتبة برعاية العاملين في جميع مستوياتهم الوظيفية.					
4.	يعمل الأفراد - داخل المكتبة - بروح الفريق الواحد.					
5.	يدفعني الرضا عن عملي بالمكتبة؛ لإنجاز مهام العمل.					
6.	تلبي وظيفتي توقعاتي التي أتمناها.					
7.	أفتخر بانتمائي للمكتبة.					
8.	أشعر بالاستقلالية، والراحة في أداء وظيفتي.					
9.	تتوافق أهدافي الشخصية مع أهداف المكتبة.					
10.	يتم تطوير إجراءات العمل في المكتبة بصفة مستمرة، وبأساليب حديثة.					
11.	أشعر بالسعادة عند قيامي بمهام إضافية في عملي.					

البُعد الثاني - الالتزام التنظيمي:

ويعني: ارتباط العاملين عاطفياً بالمؤسسة التي يعملون فيها، ورغبتهم في بذل أقصى درجات الجهد في العمل؛ للمحافظة على المؤسسة، واستمراريتها، وتطويرها.

م	العبرة	تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة
1.	أشعر بأن عملي يقدم مساهمات جيدة للمكتبة.					
2.	يلتزم رؤسائي بأدلة العمل الرسمية.					
3.	تربطني بالمكتبة، والعاملين فيها روابط قوية.					
4.	ولائي، وانتمائي للمكتبة؛ هو سبب استمراري في العمل.					
5.	أحاول جاهداً تطوير أدائي في العمل.					
6.	يتوفر لديّ الدافعية؛ لإنجاز عملي بالمكتبة.					
7.	ارتباطي بزملائي يدفعني؛ لعدم التفكير في ترك العمل بالمكتبة.					
8.	أشعر بالارتياح عند القيام بأداء مهامي اليومية في المكتبة.					
9.	استمراري بالعمل في المكتبة يسعدني، ويحقق لي الرضا الوظيفي.					

الثالث - الأداء الوظيفي:

ويعني: نشاط الموظف الذي يحتاجه؛ لإتمام المهام بنجاح، وقدرته على استخدام المهارات، والمعرفة.

م	العبرة	تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة
1.	يدفعني العمل بالمكتبة إلى التجديد، والتطوير.					
2.	يتحسن مستوى أدائي بخضوعه للإشراف، والمتابعة المستمرة.					
3.	يحتثي العمل بالمكتبة على استخدام الأسلوب العلمي؛ لإنجاز مهامي الوظيفية.					
4.	تساعدني بيئة العمل بالمكتبة على إنجاز					

					العمل المحدد، في الوقت المحدد.
					5. يوجد انسجام بيني وبين زملائي؛ مما يؤثر على أداء عملي بطريقة صحيحة.
					6. أنفذ الأوامر، والتعليمات الصادرة من الرئيس المباشر؛ فيما يخص أدائي للعمل.
					7. يتم تنفيذ مهام عملي؛ وفق الخطوط، والبرامج المرسومة بالمكتبة.
					8. تحدد إدارة المكتبة؛ مسؤولياتي الوظيفية، ومتطلباتها بدقة.
					9. تقوم إدارة المكتبة؛ بتصحيح أخطائي عند أدائي لعملي.

البُعد الرابع - نية ترك العمل:

وتعني: إحدى السلوكيات الانسحابية؛ فهي الخطوة التي تسبق الترك الفعلي للعمل؛ حيث تُعدُّ تركًا محتملاً للوظيفة، ومحاولة الانتقال إلى وظيفة أخرى.

م	العبارة	تنطبق بشدة	تنطبق	محايد	لا تنطبق	لا تنطبق بشدة
1.	أشعر بالإحباط؛ لعدم تحقيق وظيفتي لطموحاتي.					
2.	يدفعني مناخ العمل إلى مغادرة المكتبة يومًا ما.					
3.	عدم إشراكي في صنع القرار بالمكتبة؛ يجعلني أفكر في ترك العمل، والانتقال إلى وظيفة أخرى.					
4.	لديَّ النية في تغيير عملي؛ لمعاناتي مع الإدارة، والزملاء.					
5.	لديَّ الرغبة في العمل لدى مكتبة أخرى؛ تمنح امتيازات أفضل.					
6.	مؤهلاتي لا تتناسب مع الوظيفة التي أشغلها بالمكتبة.					
7.	أبحث بجديّة عن بديل لعملي.					
8.	لن أخسر كثيرًا إذا تركت عملي الحالي.					

- ما التأثيرات السلبية المترتبة على الصمت التنظيمي بمكتبات جامعة أسيوط؟

.....
.....
.....
.....

- ما مقترحاتك للتغلب على الصمت التنظيمي، والحد منه؟

.....
.....
.....
.....

- برأيكم ما طرق تحسين النواتج التنظيمية؟

.....
.....
.....
.....

Organizational Silence and its Impact on Organizational Outcomes of Information Specialists in Assiut University Libraries: A Field Study

Dr.Maha Mahmoud Nagy

Department of Library and Information Science

Faculty of Arts – Assiut Univerity-Egypt

mahanagi@yahoo.com

Abstract

The study examined Organizational Silence (OS) and its impact on Organizational Outcomes through an applied study on information specialists in the libraries of Assiut University. (OS) includes four pillars, namely: submissive silence, defensive silence, protective silence, and prosocial silence. The Organizational Outcomes also includes four dimensions, which are: job satisfaction, organizational commitment, job performance, and intention to leave work. To achieve the objectives of the study, the study relied mainly on the field research methodology, in addition to the analytical descriptive methodology to identify all librarians within the University of Assiut college and institute libraries, using the questionnaire as the primary for data collection, from the point of view of the Information specialists. The number of the study community sample was (281) persons who answered the questionnaire, which represents 71.32% of the total number of librarians at these libraries. The study reached several results, including: the availability of all the (OS) pillars achieved a medium level in the libraries of Assiut University colleges and institutes, was available 61.10%, and the Organizational Outcomes dimensions achieved a low level was available 45.52%. The study recommends raising the Organizational Voice, reducing the level of Organizational Silence, increasing the rates of Organizational Outcomes and their various dimensions, in addition to supporting and appreciating the librarians financially, morally, and socially.

Keywords: Organizational Silence, Organizational Outcomes, University Libraries, and Assiut University.