

أثرالثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

أثرالثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

إعداد

الدكتور
محمد فوزي البردان
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية التجارة
جامعة مدينة السادات

الأستاذ الدكتور
حسنين السيد طه
أستاذ إدارة الموارد البشرية
وعميد كلية التجارة السابق
جامعة مدينة السادات

الباحثة/ أميرة عبد الغفار إبراهيم
باحثة دكتوراه بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة مدينة السادات

2022م-1443هـ

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

تناول هذا البحث تحليلاً تطبيقياً، لأثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي وقد تم تحديد نطاق البحث ليشمل الخدمات البيئية؛ لما لها من أهمية مستقبلية في مجالات الصناعة والخدمات في مصر خصوصاً في ظل التوجه العالمي نحو حماية البيئة.

هذا البحث التطبيقي تم تنفيذه بالتعاون مع شركات نهضة مصر للخدمات البيئية. وقد ركز هذا البحث على الهيكل الإداري التنفيذي والذي يشمل رؤساء الأقسام والمشرفين والتنفيذيين، وذلك بإعداد قائمة استقصاء وتوزيعها على عينة قوامها 356 شخص بالشركات محل الدراسة. وقد بلغت القوائم المستلمة والصحيحة 285 قائمة لتعكس معدل استجابة أفراد عينة البحث (80%) تقريباً. وتم التحليل الإحصائي بإستخدام برنامج (SPSS ver. 23) وبرنامج (AMOS ver. 22).

وقد توصل البحث إلى عدد من النتائج كان من أهمها وجود تأثير معنوي إيجابي للثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي، ووجود اختلافات بين آراء العاملين بالشركات محل الدراسة حول الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي من حيث الخصائص الديموجرافية (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة) فقط.

وفي ضوء النتائج أمكن التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في رفع كفاءة الشركات محل الدراسة والارتقاء بالصوت التنظيمي من خلال تعزيز الثقة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الصوت التنظيمي.

**The impact of organizational trust on organizational voice
Applying to Nahdet Misr Environmental Services companies
(An Empirical Study)**

Abstract:

The current research dealt with the impact of organizational trust on the organizational voice by applying it to Nahdet Misr Environmental Services companies in the Egyptian business environment, by applying it to Nahdet Misr Environmental Services companies in the Egyptian business environment, and this supports the importance of research in light of the trend towards environmental protection and environmental legislation in Egypt. By applying to department heads, supervisors and executives, by preparing a survey list and distributing it to a sample of 356 heads of departments, supervisors and executives in the companies under study, where the received and correct lists amounted to 285 lists, and the response rates of the research sample members reached nearly (80%) The researchers tested the validity and reliability of the scales used in their preparation by using the alpha correlation coefficient method and factor analysis method. Statistical analysis was conducted using (SPSS ver. 23) and AMOS ver. 22 using a set of parametric tests to test research hypotheses such as T.Test and F.Test test associated with the multiple regression analysis method, as well as the Wilk's Lambda test.

The research reached a number of results, the most important of which was the presence of a positive Significant effect of organizational trust on the organizational voice, and the presence of differences between the opinions of employees of the companies under study about organizational trust and organizational voice in terms of demographic characteristics (age, educational level, occupation) only.

In light of the results that were reached, it was possible to reach a set of recommendations that can contribute to raising the efficiency of the companies under study, and raising the organizational voice in them by adopting the organizational trust. However, the scope of this research, the methods used, and the results it reached point to areas for other future studies.

KeyWords: Organizational Trust &Organizational Voice.

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

1- مقدمة:

إن الثقة التنظيمية هي القلب النابض لكل فلسفة إدارية، حيث إن وجودها يعنى الكثير من النجاح والبعد عن الإخفاق في العمل الإداري، وذلك لأن نوع الهيكل التنظيمي، وطبيعة الشكل الوظيفي، ونمط العلاقات في العمل، ومناخ الإتصال المفتوح، ومشاركة العاملين وتمكينهم، وتنظيم المكافآت والحوافز تعد بمثابة مؤشرات للثقة التنظيمية (الحسيني ومحمد، 2005). كما أن زيادة الثقة التنظيمية في المرؤسين بالمنظمة تقلل من الصمت التنظيمي، وتعزز من مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي (Nofianti et al., 2018).

ويعتبر الصوت التنظيمي آلية الاتصال التي يُحدد من خلالها المشاكل الموجودة في المنظمة، وتقديم الاقتراحات لإجراء التحسينات بها (Zhang et al., 2015) وتؤكد أدبيات السلوك التنظيمي على أهمية الصوت التنظيمي لتعزيز الفعالية التنظيمية وللتغلب على العديد من التحديات التي يواجهها المديرون في بيئة الأعمال الداخلية والخارجية (Morrison, 2011). كما أن إتاحة الفرصة للتعبير عن صوت المرؤوسين، وممارسة الديمقراطية في مكان العمل لهما تأثيراً إيجابياً على رفاة المرؤوسين وأداء المنظمات (Dinislam et al., 2020). وعلى ذلك يتناول الباحثون في هذا البحث أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي، بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية محل الدراسة. وتشير مراجعة الدراسات السابقة إلى ندرة الدراسات الأجنبية والعربية التي اهتمت بالعلاقة بين الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي. وعلى ذلك يتناول الباحثون في هذا البحث:

2- الدراسة الاستطلاعية ومشكلة البحث:

هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى التوصل لما يأتي:

- 1) تحديد مشكلة البحث في مجموعة من التساؤلات الرئيسة التي سوف يتم الإجابة عنها من خلال البحث.
 - 2) تكوين الفروض الأساسية للبحث كأسباب محتملة لتفسير مشكلة البحث.
 - 3) التعرف على الخصائص العامة لمجتمع البحث وتكوين صورة مبدئية عنها.
- وقام الباحثون بإجراء دراسة استطلاعية في شهر مارس حتي مايو 2018م، من خلال عدد من المقابلات الفردية المتعمقة التي اعتمدت على الأسئلة المفتوحة ليتمكن الطرف الآخر من الإجابة عليها بحرية تامة، وذلك من خلال (17) مرؤوساً، (10) مشرفاً، (3) رئيس قسم، هذا بالإضافة إلى الملاحظة الشخصية للباحثين في أثناء ترددهم على هذه الشركات. وفي ضوء استعراض بعض الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الاستطلاعية التي تمثلت في ممارسة رؤساء الأقسام والمشرفين والتنفيذيين للثقة التنظيمية، والصوت التنظيمي دون إدراك أبعادهما في الشركات محل الدراسة. فإن مشكلة البحث يمكن تجسيدها بصورة رئيسة في عدد من التساؤلات البحثية والتي يمكن حصرها فيما يأتي:

- ما مستوى تطبيق الثقة التنظيمية في الشركات محل الدراسة؟
- ما مستوى التعبير عن الصوت التنظيمي في الشركات محل الدراسة؟
- هل توجد علاقة بين الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي في الشركات محل الدراسة؟
- ماهي آراء المستقصي منهم حول الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي، من حيث الخصائص الديموجرافية (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة) في الشركات محل الدراسة؟

3- أهمية البحث:

يمكن تناول أهمية البحث في محورين كما يأتي:

أ- الأهمية الأكاديمية:

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

- تناول البحث مفاهيم حديثة في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، والتي تعاني من قلة الكتابات العربية، ولذا يعد البحث الحالي فريد من نوعه لأنه يجمع بين الثقة التنظيمية، والصوت التنظيمي؛ وبالتالي يأتي هذا البحث كمحاولة مكتملة للمحاولات الأخرى المبذولة، وإضافة لها في هذا المجال.

ب- الأهمية العلمية:

- نتائج البحث يمكن أن تساعد المسؤولين في الشركات محل الدراسة على وضع السياسات الإدارية التي تكفل تحسين طرق الاستفادة من الصوت التنظيمي وتحسين الأداء التنظيمي، وذلك من منطلق أن الثقة التنظيمية تمثل أحد الوسائل المهمة لتحقيق أهداف الشركات محل الدراسة وتقديمها.
- يُعد مجال تطبيق البحث مجالاً جديداً هو الخدمات البيئية في مصر، وهذا يدعم أهمية البحث في ظل التوجه نحو حماية البيئة، والتشريعات البيئية في مصر. حيث توجع المشرع المصري اهتمامه بحماية البيئة بإصدار القانون رقم 4 لسنة 1994م في شأن حماية البيئة، الذي تم العمل به منذ 4 فبراير 1994م. ويعد صدور هذا القانون حدثاً بيئياً مهماً ونقله حضارية كبيرة تبوأها مصر مكانتها بين الدول المتحضرة التي أولت عناية خاصة لحماية البيئة ومكافحة تلوثها وتنمية مواردها، وهو يُعد أول تشريع مصري يصدر أساساً لحماية البيئة وتحت هذا المسمى، وهو ما يميزه عن باقي التشريعات ذات الأبعاد البيئية (مرسي، 2010).

4- أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- (1) التعرف على مستوى الصوت التنظيمي لدى المرؤوسين في الشركات محل الدراسة.
- (2) الكشف عن مستوى الثقة التنظيمية لدى المرؤوسين في الشركات محل الدراسة.
- (3) تحديد وتوصيف نوع وقوة العلاقة بين الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي.
- (4) التعرف على آراء المستقضي منهم حول الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي، من حيث الخصائص الديموجرافية (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة) في الشركات محل الدراسة.

5 - الإطار النظري:

اشتمل الإطار النظري على مفهوم وأبعاد الثقة التنظيمية، ومفهوم وأبعاد الصوت التنظيمي، وذلك على النحو الآتي:

1/5 - مفهوم وأبعاد الثقة التنظيمية:

تُعد الثقة في علاقات العمل أحد الدعائم الأساسية المساعدة للمنظمات على تدعيم فاعليتها وتحقيق أهدافها، حيث تهيئ الظروف اللازمة لنجاح المنظمات فهي عامل محوري في تحقيق نجاح المنظمات، فحينما يسود جو من الثقة التنظيمية بالمنظمة فإن الأفراد يستطيعون الإفصاح عن أفكارهم ومشاعرهم، ويعاون بعضهم بعضاً ويعملون معاً (الزهراني، 2012). كما أن الثقة التنظيمية هي الإيمان العام والثقة بنوعية وقابلية أشخاص معينين (مثل زملاء العمل، والرئيس المباشر) أو مجموعات معينة (مثل الإدارة العليا)، والرغبة في الاعتماد عليها على أساس تصرفهم كما هو متوقع منهم فضلاً عن عدم الاهتمام بمراقبة ومتابعة سلوكهم بهذا الخصوص (Chen & Dhillon, 2003). أما دراسة (الشكرجي، 2008) فتعرف الثقة التنظيمية بأنها توقعات ومعتقدات ومشاعر إيجابية يحملها الأفراد تجاه المنظمة التي ينتمون إليها، والمرتبطة بالممارسات والسلوكيات الإدارية المطبقة، والتي رُوعي فيها الالتزام بالقيم الأخلاقية العامة والإدارية الخاصة، والابتعاد عن كل ما يضر بالمصالح المشتركة. وعرفت دراسة (متعب

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

والعطوي، 2008) بأنها محافظة أعضاء المنظمة على الإيمان والثقة المتبادلة بين بعضهم بعض من ناحية النية والسلوك. أما دراسة (هاشم والعايدي، 2010) عرفت أنها الفهم المتبادل بين المنظمة والأفراد بما ينسجم ويحقق الأهداف التنظيمية. وتناولت دراسة (القرني، 2016) الثقة التنظيمية بأنها مبنية على التوقع أو الاعتقاد أو الإدراك بكفاءة النظام الإداري والذي بدوره يعزز ثقة المرؤوسين بالمنظمة بالرؤساء المباشرين وبزملاء العمل.

ويُعرف الباحثون الثقة التنظيمية إجرائياً بأنها علاقة تبادلية بين مديري الشركات محل الدراسة والعاملين بها المعتمدة على التوقعات والمعتقدات والمشاعر الإيجابية التي يحملها المرؤوسين الذين ينتمون إلى الشركات محل الدراسة، المرتبطة بالسياسات الإدارية المطبقة، والتي يراعي فيها توافر المعلومات، والالتزام بالقيم الأخلاقية والإدارية، بما يحقق الفائدة لكلا الطرفين.

وفي السياق نفسه فإن أبعاد الثقة التنظيمية الثلاثة (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالمشرف، الثقة بزملاء العمل) كما في الدراسات العربية (فليح، 2010؛ كاظم، 2014؛ السيد، 2014؛ فارس، 2014؛ عبد اللطيف، 2015؛ خوين، 2015) وبعض الدراسات الأجنبية (Lدا (Strater, 2005; Kursad, 2008; Pirson et al., 2019; Helmiati et al., 2018) لجا البحث الحالي إلى إختيار الأبعاد التي تكررت أكثر من غيرها في الدراسات السابقة وجرى الإتفاق عليها، وهي:

(1) **الثقة بالإدارة العليا Top Management Trust**: ويقصد بها أن تكون الإدارة جديرة بثقة المرؤوسين في المنظمة من خلال اشباع احتياجاتهم ورغباتهم، وتقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين، وتطابق أقوالهم مع أفعالهم، ووضوح توقعاتهم، وتوفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب، فضلاً عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع، فنقص الثقة التنظيمية يجعل العاملين بلا قيمة. بالإضافة إلى أن المشكلة التي تواجه المنظمات، والتي تكون تكاليفها باهظة، وقد تلحق الضرر بالمنظمات هي فقدان الثقة التنظيمية من جانب المرؤوسين بإدارة المنظمة.

(2) **الثقة بالرئيس المباشر (المشرف) Supervisor Trust**: تُعد الثقة بالمشرفين هي تلك التوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين تجاه مشرفهم في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، حيث يكتسب المشرف ثقة مرؤوسيه، إذا ما كانت تتوافر فيه حقائق الكفاءة، والجدارة، والأخلاق، والانفتاح على المرؤوسين، والاهتمام بمصالحهم واحتياجاتهم، ودعمهم، والعدالة في التعامل معهم، (الزهراني، 2012). حيث إن الثقة التنظيمية تُعد سمة رئيسية مرتبطة بالإشراف؛ نظراً لأن الأمانة والاستقامة، هما سمتان ضروريتان للمشرف، وعندما يثق المرؤوسون بالمشرف؛ يتولد لديهم الرغبة في أن يطيعوا أوامره؛ لأنهم على ثقة بأن حقوقهم ومصالحهم محفوظة ومن غير المحتمل أن يطيع المرؤوسين من يرونه غير أمين، أو غير مستقيم، أو المستغل لهم، (موسى، 2015).

(3) **الثقة بزملاء العمل Co-workers Trust**: يُقصد بها العلاقات التعاونية المتبادلة، والميل الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل، والمشاركة في الأفكار والمعلومات، والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف؛ وذلك بما يسهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة، وتكتسب هذه الثقة في ظل توافر عدد من الخصائص والسمات التي تجعل من الفرد جديراً بثقة الآخرين، وتشمل كل من الالتزام في العمل والقيم والمبادئ، والاهتمام بمصالح الزملاء، ومساعدة الزملاء الآخرين (هاشم والعايدي، 2010). وقد ازدادت أهمية الثقة بين زملاء العمل في المنظمات الحديثة، التي تعتمد بشكل كبير على مجموعات العمل أو فرق العمل، والتي تتكون من أفراد يتمتعون بمهارات متكاملة، ويلتزمون بالسعي نحو هدف مشترك؛ حيث تؤثر الثقة في أداء فريق العمل، وفي قدرته على الوصول إلى الأهداف المنشودة للمنظمة، فالثقة وحدها لا يمكنها إدارة أنشطة المنظمة، وسيبقى للأفراد

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

أهمية كبرى في العمل والتطوير والابتكار، وإذا ما أرادت المنظمات النجاح في تحقيق أهدافها، وإدارتها بكفاءة ومعنوية عالية، فلا بد من وجود الثقة المتبادلة بين العاملين والإدارة؛ حيث إن نقص الثقة يقلل من قيمة المرؤوسين، وانعدامها يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة، ومن ثم انخفاض مستوى الولاء التنظيمي، والالتزام التنظيمي لهم (صديق، 2005؛ موسى، 2015).

2/5- مفهوم وأبعاد الصوت التنظيمي:

يحظى موضوع الصوت التنظيمي باهتمام كبير من قبل العديد من الباحثين منذ مدة طويلة، ويُعرف الصوت التنظيمي بأنه سلوك لفظي موجه بالرغبة في تحسين الوظائف، والعمليات التنظيمية من خلال تقديم المعلومات والحقائق للقادة بالمنظمة، بهدف إحداث التغيير والتطوير في المنظمة (Deter & Burris, 2007). وفي نفس السياق فإن الصوت التنظيمي سلوك غير رسمي يتضمن قول الحقيقة في جميع الممارسات التنظيمية، وتقديم الأفكار والمقترحات والتغذية العكسية ومشاركة الإدارة في وضع طرق فعالة للأداء، كما أن الصوت التنظيمي هو التعبير الرسمي أو التقديرى عن الأفكار والآراء والاقتراحات، أو هو الأسلوب البديل الموجه إلى هدف محدد داخل أو خارج المنظمة بقصد تغيير وتحسين الوضع الحالي لأداء المنظمة (Barry & Wilkinson, 2016). ويُشير الصوت التنظيمي إلى التعبير عن الآراء والأفكار البناءة حول القضايا المتعلقة بمكان العمل، وينقسم إلى بعدين صوت تعزيزي وصوت محظور (Miao et al., 2020).

ويُعرف الباحثون الصوت التنظيمي إجرائياً بأنه سلوك لتعبير المرؤوسين عن آرائهم لقادتهم، وقد يكون الصوت التنظيمي إيجابياً يساعد على تحقيق أهداف الشركات محل الدراسة، أو سلبياً يؤدي إلى عدم تحقيق أهدافها في الوقت المحدد. كما أنه مفهوم يقدم من خلاله المرؤوسين آرائهم عن طيب خاطر، بشأن تطوير العمل بالشركات محل الدراسة.

تعددت آراء الباحثين في تحديد أبعاد الصوت التنظيمي، فبعضهم يرى أن أبعاد الصوت التنظيمي تتكون من بعدين وفقاً للتقسيم الذي قدمته دراسات (Mowbray et al., 2015; Song et al., 2020; Miao et al., 2020) لذا لجأ البحث الحالي إلى اختيار الأبعاد التي تكررت أكثر من غيرها في الدراسات السابقة وجرى الاتفاق عليها، وهي:

(1) **الصوت الداعم Supportive Voice**: ويُقصد به تقديم المرؤوسين حلول واقتراحات مبتكرة بدافع التعاون من أجل تحسين حالة المنظمة، حيث تميل تلك الحلول والاقتراحات إلى التركيز على الحالة المثالية التي يمكن تحقيقها في المستقبل، نظراً لأن تركيزها ينصب على تحسين كفاءة المنظمة.

(2) **الصوت المانع Prohibitive voice**: ويُقصد به تقديم المرؤوسين اقتراحات وقائية لحماية المنظمة من المخاطر، والأزمات المحتملة، وتقليل أثارها السلبية في المستقبل.

6- الدراسات السابقة وتنمية فروض البحث:

يحظى موضوع الثقة التنظيمية باهتمام كبير من قبل العديد من الباحثين منذ سنوات. حيث أوضحت دراسة (Lin, Z., 2016) إلى أن روح الدعابة المرتبطة بالقادة يمكن أن تعزز بشكل كبير سلوك صوت المرؤوسين وقمع الدعابة العدوانية. وتوصلت دراسة (الصباغ وآخرون، 2017) إلى وجود علاقات إرتباط موجبة معنوية بين الصوت التنظيمي ببعديه (الصوت الداعم، والصوت المانع) ومشاركة المرؤوسين في صنع القرارات، وأيضاً يوجد علاقات معنوية إيجابية بين الصوت التنظيمي ببعديه ومستوى الولاء التنظيمي. بالإضافة إلى أن مشاركة العاملين في صنع القرارات تتوسط العلاقة بين الصوت التنظيمي، والولاء التنظيمي، حيث تتوسط العلاقة بين الصوت الداعم، والولاء التنظيمي، ولا تتوسط العلاقة بين الصوت المانع والولاء التنظيمي. وأضافت دراسة (Weiss & Momisn, 2019) إلى أن الصوت

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

التنظيمي يؤثر بشكل إيجابي معنوي في الوضع الاجتماعي للمرووسين. كما توصلت دراسة (De waele, 2019) إلى أن الصوت التنظيمي (منخفض، مرتفع) ومعدل الكلام (بطيء، سريع) يؤثران على سمعة ما بعد الأزمة للمنظمة. كما أنه يجب مراعاة الخصائص الصوتية للمتحدث الرسمي في أوقات الأزمات، لأنها تؤثر بشكل معنوي على سمعة ما بعد الأزمة عند استخدام استراتيجية إعادة البناء في الأزمات التي يمكن تجنبها.

وفي السياق نفسه توصلت دراسة (Li et al., 2020) إلى أن السياسات التنظيمية المدركة للمرووسين ترتبط سلباً بنوعي الصوت من خلال عدم اليقين النفسي، حتى بعد التحكم في السلامة النفسية والشعور بالالتزام بالتعبير. علاوة على ذلك تقلل الاستقلالية الوظيفية التأثير السلبى لعدم اليقين النفسي على الصوت التعزيزي، ويقال الأمن الوظيفي التأثير السلبى لعدم اليقين النفسي على الصوت المحظور. وتوصلت دراسة (Um-e-Rubbab & Naqvik, 2020) أن تفويض المشرف يرتبط بشكل إيجابي بالسلوك الصوتي التعزيزي والمحظور للمرووسين، ويؤثر الصوت الترويجي بشكل كبير على الاندماج في مكان العمل، ولكن لم يتضح أن السلوك الصوتي المحظور له أي تأثير على الاندماج المتصور في مكان العمل. وتوصلت دراسة Bergeron & Thompson, 2020) إلى أن إدراك السياسة التنظيمية ارتبط بشكل سلبى بالصوت التنظيمي، بينما كان الدعم التنظيمي المدرك مرتبطاً بشكل إيجابي بالصوت التنظيمي، كما كان الدعم التنظيمي المدرك له تأثير وسيط على العلاقة بين إدراك السياسة التنظيمية والصوت التنظيمي. وأيضاً توصلت دراسة (Seonjo & Jun, 2021) إلى أن عدد آليات صوت الفريق ترتبط بشكل إيجابي ومباشر بالتعبير عن السلوك الصوتي في كل بلد. وأيضاً ترتبط عدد آليات الصوت التنظيمي التمثيلية بشكل إيجابي وغير مباشر بالسلوك الصوتي في اليابان والصين. وتوصلت دراسة (Knoll et al., 2020) إلى انتشار نظريات الصوت الضمنية كما أنها تعد إضافة مهمة للتفسيرات الموجودة للصمت التنظيمي في مكان العمل.

وتنوعت الدراسات التي تناولت العلاقة بين الثقة التنظيمية، والصوت التنظيمي، حيث ركزت دراسة (Holley, 2019) أن صوت المرووسين قد يتوسط جزئياً في العلاقة الإيجابية بين مصداقية القائد وتقييمات أداء المرووسين. وقد يؤدي إدراك المرووسين للمواقف التنظيمية تجاه عدم اليقين. كما أوضحت دراسة (Song et al., 2020) كيفية تأثير الشعور بالثقة على الصوت من خلال عملية الوساطة للسلامة النفسية وعملية الاعتدال للتركيز التنظيمي، فإن الشعور بالثقة يعزز بشكل فعال السلامة النفسية للمرووسين، وبالتالي الصوت التنظيمي، كما أن التركيز على الترويج يعزز العلاقة الإيجابية بين السلامة النفسية والصوت التنظيمي (الصوت الداعم والمانع)، في حين أن تركيز الوقاية يعزز العلاقة الإيجابية بين السلامة النفسية والصوت المانع. ولا يوجد دراسات عربية وأجنبية تناولت هذا النموذج. وتأسيساً على ما سبق يمكن صياغة الفرض الأول للدراسة على النحو الآتي:

• الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي في الشركات محل الدراسة.

تنوعت الدراسات السابقة التي تناولت توصلت الدراسة (Pirson et al., 2019) إلى أن كمية المعرفة حول منظمة معينة تنمو مع تقدم الإنسان في العمر، وكثرة التعامل مع المنظمة نفسها، فالعمر والخبرة للعمل، يعدان من محددات زيادة المعلومات عن المنظمة، وبالتالي زيادة الثقة في المنظمة. وتوصلت دراسة (Van Gramberg, 2020) إلى أن نسبة ممارسة سلوكيات الصوت التنظيمي في الإناث أكثر من الذكور. وتأسيساً على ما سبق يمكن صياغة الفرضين الثاني والثالث للدراسة على النحو الآتي:

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

- الفرض الثاني: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقصى منهم حول الثقة التنظيمية، من حيث الخصائص الديموجرافية (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة) في الشركات محل الدراسة.
 - الفرض الثالث: توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقصى منهم حول الصوت التنظيمي، من حيث الخصائص الديموجرافية (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة) في الشركات محل الدراسة.
- 7- منهجية البحث:

للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف هذا البحث اعتمد الباحثون على دراسة مكتبية ودراسة ميدانية، ويمكن توضيح هاتين الدراستين فيما يأتي :

1/7 - الدراسة المكتبية:

قام الباحثون بإجراء الدراسة المكتبية، وبعد أن اتضحت معالم البحث من حيث تحديد (مشكلة، وتساؤلات البحث، وأهدافه، وفروضه) وقد استهدفت جمع المزيد من البيانات الثانوية المتعلقة بموضوعات البحث، وللحصول على هذه البيانات، اعتمد الباحثون على عدة مصادر، كان من أهمها: المؤلفات العلمية، والمقالات، والدوريات، والبحوث العلمية.

2/7 - الدراسة الميدانية:

استهدفت الدراسة الميدانية جمع وتحليل البيانات الأولية اللازمة للإجابة على تساؤلات البحث، إضافة إلى إختبار صحة / عدم صحة فروض البحث ومن ثم ؛ تحقيق أهدافه.

8- مجتمع وعينة البحث:

1/8 - مجتمع البحث:

يهدف البحث الحالي إلى دراسة أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي في شركات نهضة مصر للخدمات البيئية، وهي إحدى الشركات التابعة لمجموعة شركات المقاولون العرب، والتي تعد من أعرق شركات المقاولات في الشرق الأوسط وأفريقيا. ويتمثل مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين بشركات النهضة للخدمات البيئية الحديثة في (محافظة الإسكندرية والقاهرة) وعددهم (5000) موظف. (الموقع الرسمي لشركات نهضة مصر للخدمات البيئية 2021).

2/8 - عينة البحث:

ونظراً لكبير حجم المجتمع، وصعوبة الوصول إلي جميع مفرداته، إضافة إلى القيود الخاصة بالوقت والتكلفة فقد تقرر الاعتماد على أسلوب وإجراءات العينات لجمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة. والجدول رقم (1) يوضح توزيع العينة العشوائية البسيطة على مجتمع الدراسة وهو الشركات محل الدراسة. تم تحديد حجم العينة بطريقة إحصائية باستخدام المعادلة الآتية (Tryfos,1996):

$$n = \frac{N (Z)^2 P (1-P)}{N e^2 + (Z)^2 P (1-P)}$$

حيث أن :

(n) حجم العينة . البحث

(N) حجم مجتمع البحث.

(Z) حدود الخطأ المعياري وهي = 1,96 عند درجة ثقة 95% .

(P) نسبة عدد المفردات التي تتوافر فيها الخاصية محل البحث وهي 50% .

(e) خطأ العينة المسموح به في تقدير النسبة وهي 50% .

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

$$[0,5 \times 0,5 \times 2 (1,96)] \times 5000$$

$$356 \text{ مفردة} = \frac{\text{حجم العينة} = [0,5 \times 0,5 \times 2 (1,96) + 2 (0,05) \times 5000]}{\text{حجم العينة} = 356}$$

جدول رقم (1)

توزيع العينة في الشركات محل الدراسة.

الشركات	وحدة المعاينة	أعداد العاملين مجتمع الدراسة	عدد مجتمع الدراسة	النسبة	عدد العينة
الإسكندرية	رئيس قسم	430	4300	%86	306
	مشرف	1419			
	تنفيذي	2451			
القاهرة	رئيس قسم	70	700	%14	50
	مشرف	231			
	تنفيذي	399			
الإجمالي		5000	5000	%100	356

المصدر: من إعداد الباحثين.

3/8- وحدة المعاينة :

تمثل وحدة المعاينة المفردة التي سوف يتم توجيه قائمة الاستقصاء إليها، نظراً لتوافر الإجابات لديها والتي وقع الاختيار عليها عند سحب العينة، وقد تمثلت وحدة المعاينة في العاملين من فئات رؤساء الأقسام والمشرفين والتنفيذيين بشركات نهضة مصر للخدمات البيئية، حيث تم اختيار عينة عشوائية من (رؤساء الأقسام، والمشرفين، والتنفيذيين) ثم قام الباحثون بإختبار مفردات كل فئة وفقاً لإجراءات العينة العشوائية.

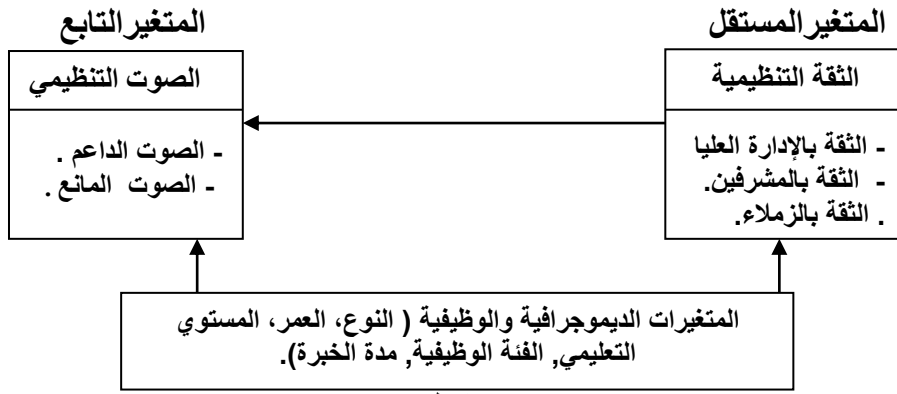
9- متغيرات البحث والمقاييس المستخدمة:

اعتمدت الدراسة الميدانية على البيانات الأولية، والتي تم جمعها حول متغيرات البحث، التي أمكن قياس الخصائص التي تشتمل عليها من خلال مجموعة من المقاييس المتنوعة، وذلك من خلال مجموعة من المقاييس المتنوعة وذلك على النحو الموضح أدناه.

يمكن تصنيف متغيرات البحث إلى مجموعتين:

- المتغير المستقل: بتمثل في الثقة التنظيمية.
 - المتغير التابع: بتمثل في الصوت التنظيمي.
- وبناء على ما سبق يمكن توضيح نموذج تحليل متغيرات البحث دور الثقة التنظيمية في دعم الصوت التنظيمي من خلال الشكل رقم (1).

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية



نموذج وصفي لمتغيرات البحث

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء ما استخلصه الباحثين من الدراسات السابقة.

1/9- قياس المتغير المستقل الثقة التنظيمية: تم قياس الثقة التنظيمية عن طريق الاعتماد على مقياس Questinnaire Organizational Trus(OTQ) وذلك نظراً لاستخدامه في دراسات سابقة، وثبتت صحته مثل دراسة (Zeng & Xu, 2019). ويمكن استخدامه لقياس الثقة التنظيمية بأبعادها الثلاثة المتمثلة في (الثقة بالادارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل) وتم استخدام ثلاثة عشرة عبارة باستخدام مقياس ليكرت المتدرج المكون من خمس نقاط، لإتاحة الفرصة لمفردات عينة الدراسة للتعبير عن رأيهم إزاء كل عبارة في قائمة الإستقصاء حيث تم إعطاء كل إجابة درجة محددة تتدرج من (1) غير موافق إلى (5) موافق تماماً على هذه العبارات، مع وجود درجة حيادية في المنتصف. وتبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ 0,567

2/9- قياس المتغير التابع الصوت التنظيمي: تم قياسه بالمقياس المكون من ست عبارات والمطور بواسطة دراسة (Yoon, 2012) والمستخدم من قبل دراسة (عويس، 2013) ودراسة (Li et al., 2020) وثبت صحته. وتبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ 0,614

10- أساليب التحليل الإحصائي والاختبارات الإحصائية المستخدمة:

1-1/10 أساليب التحليل الإحصائي:

تتسم طبيعة بيانات هذه البحث بأنها متعددة المتغيرات، كما أن أغراض التحليل واختبار الفروض الخاصة بها تنطوي على التحقق من نوع ودرجة العلاقة بين أكثر من متغير في نفس الوقت، وفي ضوء ما سبق كان من الضروري أن يتم تحليلها باستخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة للمتغيرات المتعددة. ونظراً لتعدد الأساليب الإحصائية الخاصة بتحليل المتغيرات المتعددة وتفاوتها من حيث أهدافها ومتطلباتها، فقد تم اختيار بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لهذا البحث وذلك في ضوء بعض المعايير من بينها عدد المتغيرات ونوع البيانات ومستوى القياس وعدد وحجم العينات وأنواعها وأغراض التحليل، وهذه الأساليب هي:

1-1/10- المقاييس الإحصائية الوصفية: كالتوسطات والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة، وذلك لتحليل ووصف استجابات المستقضي منهم.

2-1/10 - أسلوب تحليل الارتباط: للتعرف على مدى وجود علاقة بين المتغيرات محل البحث (الثقة التنظيمية، الصوت التنظيمي) كمدخل للتعرف على تأثير كل متغير على الآخر بشكل مباشر أو غير مباشر وفقاً لفروض البحث.

3-1/10- أسلوب تحليل الانحدار البسيط والمتعدد: يعتبر أسلوب تحليل الانحدار المتعدد من أساليب التحليل التي تتعامل مع المتغيرات المتعددة وغالباً يتم استخدام هذا الأسلوب وذلك بغرض

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية
الكشف عن نوع وقوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل، وكذلك للتعرف عما إذا كان هناك تأثير للثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي، والتحقق من نوع وقوة هذه العلاقة.

4/1/10- أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient:

تم استخدام معامل الارتباط وذلك للتحقق من درجة الاعتمادية والثبات في المقاييس متعددة المحتوى. وتم استخدام هذا المقياس الإحصائي، لتركيزه على درجة التناسق الداخلي بين المتغيرات التي يتكون منها المقياس الخاضع للاختبار، ويركز هذا الأسلوب على استخراج العناصر الرئيسية من البيانات الخاضعة للتحليل مع ترتيبها بشكل تنازلي نسبة إسهام كل منها في تفسير التباين الكلي في المتغيرات الأصلية الخاضعة للتحليل، وتم استخدام أسلوب تحليل العوامل بغرض التحقق من درجة الصلاحية للمجموعات المختلفة من المتغيرات المستخدمة في الدراسة، وذلك من خلال الكشف عن الأبعاد الحقيقية لكل مجموعة من تخصيص البيانات، ذلك باستبعاد المتغيرات التي تكون ذات درجة ارتباط ضعيفة بباقي المتغيرات الأخرى في المجموعة نفسها.

5/1/10-أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis:

هو أحد أساليب التحليل الإحصائية للمتغيرات المتعددة، ويعتبر من أكثر أساليب تحليل العوامل استخداماً في البحوث الاجتماعية بصفة عامة.

6/1/10- معامل الارتباط بيرسون Pearson:

لتحديد العلاقة بين متغيرات البحث والدلالة الإحصائية لهذه المتغيرات، عدا المتغيرات الديموجرافية، وذلك للتعرف على قوة واتجاه ومعنوية العلاقة بين متغيرات البحث.

7/1/10- أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه (One Way ANOVA): ويعتبر أحد الأساليب الإحصائية التي يمكن استخدامها في تحديد الفروق بين متوسطات المجتمعات المختلفة، وتم استخدامه بغرض تحديد درجة التشابه أو الاختلاف بين آراء المستقضي منهم حول متغيرات البحث باختلاف خصائصهم الديموجرافية.

2/10- الاختبارات الاحصائية لفروض البحث:

اعتمد الباحثون على عدد من الاختبارات الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة البيانات وأنواع الفروض التي تم صياغتها ومن هذه الاختبارات الإحصائية هي:

1/2/10- اختبار T.Test، واختبار F.Test الملازمين لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد.

2/2/10- اختبار Wilk's Lambda وذلك من أجل التحقق من مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية لنوع وقوة العلاقة بين المتغيرات موضع البحث واختبار صحة أو خطأ فروض البحث.

11- حدود البحث:

تمثلت حدود البحث في العناصر الرئيسية الآتية:

(1) **بالنسبة للحدود الخاصة بمجتمع البحث:** اقتصر البحث على رؤساء الأقسام، والمشرفين، والتنفيذيين بشركات نهضة مصر للخدمات البيئية.

(2) **بالنسبة للحدود الخاصة بموضوع البحث:** اقتصر البحث على الثقة التنظيمية وأبعاده هي (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بالزملاء)، والصوت التنظيمي وأبعاده (الداعم والمانع).

(3) **بالنسبة للحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة الميدانية على الشركات محل الدراسة، وقد تم اختيار هذه الشركات التي تعمل في مجال البيئة وذلك في ظل التوجه نحو حماية البيئة، والتشريعات البيئية في مصر.

(4) **بالنسبة للحدود الزمنية:** تم تجميع البيانات الأولية الخاصة بالدراسة الميدانية في المدة من 2020م إلى 2021م .

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

12- تقييم الثبات والمصدقية لمقاييس البحث:

وللتحقق من ثبات ومصدقية قائمة الاستقصاء، تم تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنودها، لمعرفة مدى قدرة المقياس على قياس ما يفترض قياسه بدقة وذلك على النحو التالي:

1/12- تقييم الثبات/ الاعتمادية للمقاييس المستخدمة في البحث:

يستخدم أسلوب التحليل هذا للتأكد من مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في الحصول على بيانات تتسم بالثبات، ونظراً للتباين بين متغيرات الدراسة، فقرر الباحثون الاعتماد على معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Correlation Coefficient نظراً لكونه أكثر أساليب تحليل الاعتمادية Reliability دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين عبارات المقياس الخاضع للاختبار.

وقام الباحثون بتطبيقه على عينة مكونة من 30 مفردة من العاملين بشركات نهضة مصر للخدمات البيئية بمحافظتي الإسكندرية والقاهرة كإختبار مبدئي للقائمة، وقبل إجراء هذا التحليل، فقد تقرر استبعاد أى متغير يحصل على معامل ارتباط إجمالي Item-Total Correlation أقل من 0,30 بينه وبين باقي المتغيرات في ذات المقياس (إدريس، 2008).

جدول رقم (2)

تقييم درجة الاتساق والصدق الداخلي بين محتويات مقاييس متغيرات الدراسة باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ

أرقام العبارات المحذوفة	اختبار ألفا كرونباخ				متغيرات الدراسة
	المحاولة الثانية		المحاولة الأولى		
	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	
29	3	0,733	4	0,547	الثقة بالإدارة العليا
-	4	0,774	4	0,774	الثقة بالرئيس المباشر
37	4	0,782	5	0,524	الثقة بزملاء العمل
عبارتان	11	0,851	13	0,567	معامل الثبات الكلي للثقة التنظيمية.
48-42	4	0,736	6	0,186	الصوت الداعم
-	3	0,898	3	0,898	الصوت المانع
عبارتان	7	0,905	9	0,614	معامل الثبات الكلي للصوت التنظيمي.

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (3/3) ما يأتي:

- بالنسبة لمقياس الثقة التنظيمية: تبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ 0,567، إلا أنه تبين وجود عبارتين لهما معامل ارتباط أقل من 0,30، وهما العبارتان رقم (29-37). لذا تقرر استبعاد تلك العبارات، وبذلك أصبح معامل ألفا للمقياس ككل 0,851. وكذلك أصبح معامل ألفا لأبعاد المقياس (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل) يتراوح ما بين 0,733 إلى 0,782 وهو ما يشير إلى تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات، حيث إن معامل ألفا الذي يصل إلى 0.70 يعد ذا مستوى مقبول من الثقة والاعتمادية (إدريس، 2008).

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

- بالنسبة لمقياس الصوت التنظيمي: تبين أن معامل ألفا للمقياس ككل بلغ 0,614، إلا أنه تبين وجود عبارتين لهما معامل ارتباط أقل من 0,30، وهما العبارتان رقم (42- 48) لذا تقرر استبعاد تلك العبارتان، وبذلك أصبح معامل ألفا للمقياس ككل 0,905. وكذلك أصبح معامل ألفا لأبعاد المقياس (الصوت الداعم، الصوت المانع) 0,736 و 0,898 على التوالي، وهو ما يشير إلى تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات، حيث إن معامل ألفا الذي يصل إلى 0.70 يعد ذا مستوى مقبول من الثقة والاعتمادية (إدريس، 2008). وفي ضوء ما سبق يتضح أن النتيجة المبدئية لتقييم درجة الثبات/ الاعتمادية تعكس أن المقياس الخاضع للاختبار يمكن الاعتماد عليه في قياس أبعاد الثقة التنظيمية (الثقة بالادارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بزملاء العمل)، وكذلك أبعاد الصوت التنظيمي (الصوت الداعم، الصوت المانع).

2/12 - اختبار الصلاحية / الصدق للمقاييس المستخدمة في البحث:

يستخدم هذا الاختبار لبيان مدى صدق عبارات الاستقصاء في قياس ما صممت لأجله، والتأكد من أن عبارات الاستقصاء تعطي للمستقصى منه المعنى نفسه الذي يقصده الباحثون، وقد اعتمد الباحثون في إجراء اختبار الصدق على كل من صدق المحتوى والتحليل العاملي، وذلك كما يأتي:

1-2/12 - صدق المحتوى: تم عرض الاستقصاء في صورتها الأولية على الأساتذة المشرفين على البحث وبعد إجراء التعديلات اللازمة تم عرضها على عدد من المحكمين من السادة أساتذة إدارة الأعمال (*) وذلك للتأكد من صلاحيتها من الناحية العلمية، كما تم عرضها على مجموعة من المستقصى منهم للتأكد من وضوح الأسئلة واستيعابها بشكل جيد من قبل المستقصى منهم، وقد أبدى هؤلاء المحكمون عدداً من الملاحظات على العبارات الواردة بالاستقصاء، ثم قام الباحثون بتعديلها وفقاً لتلك الملاحظات.

2/2/12 - التحليل العاملي الاستكشافي: ينصرف مفهوم الصلاحية إلى مدى قدرة المقياس على قياس ما يفترض قياسه بدقة، ويعد التحليل العاملي من أكثر الأساليب الاحصائية التي أثبتت فعاليتها في اختبار صلاحية المقياس المستخدم (إدريس، 2008)، الذي يساعد على التوصل إلى مجموعة من العوامل الأساس التي يضم كل منها عدداً من المتغيرات التي يتضمنها المقياس المستخدم وذات معاملات الارتباط العالية بالعوامل المستخرجة من أسلوب التحليل العاملي مع استبعاد تلك المتغيرات ذات معاملات الارتباط الضعيفة.

أ- نتائج التحليل العاملي لمقياس الثقة التنظيمية:

يمكن توضيح نتائج التحليل العاملي Factor Analysis لمقياس الثقة التنظيمية المكون من إحدى عشر عبارة من خلال الجدول رقم (3) الآتي:

جدول رقم (3)

العوامل الرئيسية المستخرجة من العبارات الخاصة بالثقة التنظيمية
مخرجات أسلوب التحليل العاملي (Factor Analysis)

(*) أ. د / مصطفى محمود أبو بكر، أستاذ الموارد البشرية - كلية التجارة - جامعة المنوفية ، وأ. د/ عبد العزيز علي مرزوق علي أستاذ الموارد البشرية ورئيس قسم ادارة الأعمال- كلية التجارة- جامعة كفر الشيخ، وأ. د / شوقي محمد الصباغ، أستاذ الموارد البشرية والعميد السابق لكلية التجارة - جامعة المنوفية، وأ. د / محمد إسماعيل، أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة الأزهر وأ. د / محمد محمد أبو خشبة، أستاذ إدارة الأعمال- كلية التجارة - جامعة الأسكندرية، وأ. د / إبراهيم أبو سعد، أستاذ الموارد البشرية- كلية التجارة - جامعة الأزهر، وأ. د / محمد حافظ حجازي، أستاذ إدارة الأعمال- المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات - البحيرة ، وأ. د / سعد صادق بحيري، أستاذ إدارة الأعمال- المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات - البحيرة، وأ. د / جهاد الدين سعيد، أستاذ إدارة الأعمال- أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، و د/ عمار فتحي موسى، أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة- جامعة مدينة السادات، و د/ وليد أبو بكر حسني أبو زيد، أستاذ إدارة الأعمال المساعد- الأكاديمية الدولية للعلوم الهندسة والإعلام).

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

العوامل			المتغيرات
عامل (3)	عامل (2)	عامل (1)	
الثقة بالإدارة العليا			
0,283	0,432	0,812	1. تقدم الإدارة العليا بالشركة الدعم المادي والمعنوي لي.
0,078	0,346	0,884	2. تتعامل الإدارة العليا بشكل عادل مع كافة الموظفين.
0,129	0,157	0,751	3. توفر الإدارة العليا المعلومات اللازمة للموظفين المشاركين في اتخاذ القرارات.
الثقة بالمشرفين			
0,129	0,732	0,168	4. يستمع رئيسي المباشر في الشركة لوجهات النظر المختلفة للموظفين.
0,118	0,733	0,267	5. يهتم رئيسي المباشر في الشركة بتلبية احتياجات الموظفين.
0,315	0,834	0,477	6. يسعى رئيسي المباشر في الشركة إلى تطوير وتحسين نتائج العمل.
0,148	0,682	0,244	7. يمتلك رئيسي المباشر بالشركة القدرة اللازمة لأداء مهام وظيفته.
الثقة بالزملاء			
0,742	0,211	0,418	8. تتسم العلاقات بين الزملاء العمل في الشركة بالتعاون.
0,687	0,234	0,287	9. توجد ثقة متبادلة بين زملائي في العمل.
0,718	0,173	0,362	10. إذا واجهتني مشكلة في العمل فإن زملائي سيبدلون قصارى جهدهم لمساعدتي.
0,693	0,268	0,237	11. يعتمد الزملاء على بعضهم بعضاً لتحقيق أهدافهم التنظيمية في الشركة.
1,984	4,512	6,721	قيمة الجذر الكامن لكل عامل بعد التدوير
15,891	22,757	27,831	نسبة التباين التي يفسرها كل عامل بعد التدوير

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (3) ما يأتي:

تمثل العوامل الرئيسية المستخرجة من المتغيرات الخاصة بالثقة التنظيمية ثلاثة عوامل تضم

(11) متغيراً وفي ضوء ذلك تم استخلاص ثلاثة عوامل من هذه العبارات وهي :

• العامل الأول: الثقة بالإدارة العليا:

يضم العبارات (1-2-3) في الجدول رقم (3)، وهي نفس العبارات (27-33-38) في قائمة الاستقصاء، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (6,721) وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (27,83) من التباين الكلي للعبارات.

• العامل الثاني: الثقة بالمشرفين:

يضم العبارات (4-5-6-7) في الجدول رقم (3)، وهي نفس العبارات (30-32-34-36) في قائمة الاستقصاء، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (4,512) وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (22,75) من التباين الكلي للعبارات.

• العامل الثالث: الثقة بالزملاء:

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

يضم العبارات (8-9-10-10-11)، في الجدول رقم (3) وهي نفس العبارات (31-37-39) في قائمة الاستقصاء، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (1,984) وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (15,89) من التباين الكلي للعبارات.

وعلى النحو نفسه، وفقاً للمعايير السابقة لما تم التوصل إليه تسهم تلك العوامل مجتمعة في تفسير حوالي 66,5% من التباين الكلي في المتغيرات الأصلية التي خضعت للتحليل وبالتالي فإن هذه النتيجة تشير إلى نجاح التحليل العامل في استخراج العوامل الرئيسية في البيانات الخاضعة للتحليل، وكذلك التحقق من مدى مصداقية المقياس الخاضع للاختبار على النحو الذي يساعد على تقليل احتمالات أخطاء القياس. وأن المقياس الخاضع للدراسة يتمتع بدرجة عالية من الصلاحية لمحتوياته في قياس الثقة التنظيمية في شركات نهضة مصر للخدمات البيئية محل الدراسة.

ج - نتائج التحليل العامل لمقياس الصوت التنظيمي:

يمكن توضيح نتائج التحليل العامل Factor Analysis لمقياس الصوت التنظيمي المكون من سبع عبارات من خلال الجدول رقم (4) الآتي:

جدول رقم (4)

العوامل الرئيسية المستخرجة من العبارات الخاصة بالصوت التنظيمي

مخرجات أسلوب التحليل العامل (Factor Analysis)

العوامل		المتغيرات
عامل (2)	عامل (1)	
الصوت الداعم		
0,268	0,746	1. يتحدث الموظف ويشجع الآخرين في العمل على الانخراط في القضايا المؤثرة على فريق عمله.
0,198	0,771	2. يظل الموظف على اطلاع جيد بالمسائل التي قد يكون رأيه فيها مفيداً لمجموعة العمل.
0,268	0,681	3. يتحدث الموظف بأفكار لمشاريع جديدة أو تغييرات في إجراءات سير العمل في الشركة .
0,153	0,841	4. يطور الموظف العمل الذي يقوم به في الشركة.
الصوت المانع		
0,674	0,435	5. يتحدث الموظف بصراحة عن المشكلات التي قد تسبب خسارة كبيرة لفريق العمل، حتى في حالة وجود آراء معارضة.
0,711	0,316	6. يتشجع الموظف على الإشارة إلى المشكلات التي تظهر في فريق العمل، حتى لو كان ذلك سيعيق العلاقات مع الزملاء الآخرين.
0,648	0,183	7. يتشجع الموظف على التعبير عن آرائه حول الأشياء التي قد تؤثر على كفاءة فريق العمل، حتى لو كان ذلك من شأنه أن يجرج أي موظف من ضمن فريق العمل.
4,368	7,463	قيمة الجذر الكامن لكل عامل بعد التدوير
27,156	34,168	نسبة التباين التي يفسرها كل عامل بعد التدوير

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (4) ما يأتي:

تمثل العوامل الرئيسية المستخرجة من المتغيرات الخاصة بالصوت التنظيمي في بعدين رئيسيين يضم (7) متغيرات وفي ضوء ذلك تم استخلاص عاملين من هذه العبارات وهما:

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

• العامل الأول: الصوت الداعم:

يضم العبارات (1- 2- 3-4) في الجدول رقم (4) وهي نفس العبارات (40- 44-45- 48) في قائمة الاستقصاء وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (7,463) وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (34,16) من التباين الكلي للعبارات.

• العامل الثاني: الصوت المانع:

يضم العبارات (5- 6-7) في الجدول رقم (4) وهي نفس العبارات (41- 43-47) في قائمة الاستقصاء، وقد بلغت قيمة الجذر الكامن لهذا العامل بعد التدوير (4,368) وبلغت نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل (27,15) من التباين الكلي للعبارات.

وبناء على ماتم التوصل إليه أسهمت تلك العوامل مجتمعة في تفسير حوالي 61.3% من التباين الكلي في المتغيرات التي خضعت للتحليل وبالتالي فإن هذه النتيجة تشير إلى نجاح التحليل العاملي في استخراج العوامل الرئيسية في البيانات الخاضعة للتحليل، وكذلك التحقق من مدى مصداقية المقياس الخاضع للاختبار على النحو الذي يساعد على تقليل احتمالات أخطاء القياس. وأن المقياس الخاضع للدراسة يتمتع بدرجة عالية من الصلاحية لمحتوياته في قياس الصوت التنظيمي في شركات نهضة مصر للخدمات البيئية محل الدراسة.

13- التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

يوضح التحليل الوصفي لمتغيرات البحث المعلومات الإحصائية الرئيسية، حيث يوضح خصائص مجتمع ومتغيرات البحث، وتتضمن كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري فضلاً عن الجداول التكرارية، وذلك بالتطبيق على آراء العاملين بشركات نهضة مصر للخدمات البيئية بمحافظة الإسكندرية والقاهرة محل الدراسة، ويستعرض الباحثون الإحصاء الوصفي على النحو الآتي:

1/13- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفقاً لآراء العاملين:

قام الباحثون بإجراء تحليل وصفي للبيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS ver. 22) لمتغيرات الدراسة، وذلك بهدف الوقوف على شكل وطبيعة البيانات والتعرف على قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي توضح المعالم الإحصائية لمتغيرات البحث وفقاً لآراء العاملين بالشركات محل الدراسة وكانت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (5).

جدول رقم (5)

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفقاً لآراء العاملين بالشركات محل الدراسة

الإحصاءات الوصفية		المتغيرات وأبعادها
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
0,335	3,039	الثقة بالإدارة العليا.
0,280	4,026	الثقة بالمشرفين.
0,757	4,005	الثقة بالزملاء.
0,356	3,749	الثقة التنظيمية
0,437	3,729	الصوت الداعم.
0,639	3,522	الصوت المانع.
0,509	3,641	الصوت التنظيمي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول رقم (5) يتضح ما يأتي:

• كشفت النتائج عن أن المتوسط الحسابي العام للثقة التنظيمية وفقاً لآراء مفردات عينة الدراسة بلغ (3,74) وهو أعلى من المتوسط العام للمقياس (3درجة)، وبالنظر إلى قيم المتوسطات

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

الحسابية لأبعاد الثقة التنظيمية، يتبين عدم وجود تفاوت في آراء مفردات العينة، وأن جميع تلك الأبعاد تتوافر بقدر مرتفع عدا الثقة بالإدارة العليا والتي جاءت في مستوى متوسط، وقد تراوح المتوسط الحسابي لها بين (3,03) و(4,02) ويشير ذلك إلى ارتفاع مستوى الثقة المتبادلة بين العاملين وزملائهم ومشرفيهم في مكان العمل الأمر الذي ينعكس إيجابياً على المناخ العام للعمل.

- تبين أن المتوسط الحسابي العام للصوت التنظيمي وفقاً لآراء العاملين بلغ (3,64) وهو أعلى من المتوسط العام للمقياس (3 درجة)، وكذلك فإن جميع أبعاد الصوت التنظيمي حيث تتوافر جميعها بقدر مرتفع نسبياً، حيث يتراوح المتوسط الحسابي لها بين (3,52) و(3,72) ويشير ذلك إلى ارتفاع مستوى إقبال العاملين على إبداء آرائهم في مختلف القضايا المرتبطة بالعمل بهدف الحفاظ عليها بشكل كامل سواء عن طريق تقديم أفكار بناءة أو الحد من الأفكار التي قد تعود سلباً على المنظمة.

2/13- التحليل الوصفي للخصائص الديموجرافية والوظيفية لعينة البحث:

قام الباحثون بتوصيف الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة التي تم الحصول عليها من قائمة الاستقصاء، وذلك بحساب النسب المئوية لتكرارات المتغيرات الديموجرافية والوظيفية بقوائم الاستقصاء (النوع، العمر، مستوى التعليم، الفئة الوظيفية، مدة الخبرة). ويوضح الجدول رقم (5) توزيع مفردات العينة تبعاً لمتغيراتها الديموجرافية والوظيفية.

جدول رقم (6)

توصيف مفردات العينة تبعاً لمتغيراتها الديموجرافية والوظيفية

المتغير	الفئة	التكرارات	النسب المئوية
النوع	ذكور	248	87 %
	إناث	37	13 %
العمر	أقل من 30 سنة	35	12,5 %
	من 30 سنة لأقل من 40 سنة	90	31,5 %
	من 40 سنة لأقل من 50 سنة	115	40,3 %
مستوى التعليم	50 سنة فأكثر	45	15,7 %
	مؤهل جامعي	79	27,7 %
الفئة الوظيفية	مؤهل متوسط	117	41,1 %
	أقل من المتوسط	89	31,2 %
مدة الخبرة	رئيس قسم	21	7,2 %
	مشرف	89	31,4 %
	تنفيذي	175	61,4 %
مدة الخبرة	أقل من 3 سنوات	42	14,7 %
	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	174	61,1 %
	5 سنوات فأكثر	69	24,2 %

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (5) ما يأتي:

- من حيث النوع: بلغ عدد المستقصى منهم (285) مفردة، وبلغت نسبة الذكور من إجمالي العدد الكلي للعينة (87%) ويرجع ارتفاع نسبة الذكور عن الإناث لطبيعة العمل في الشركات محل الدراسة.

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

- من حيث العمر: بلغت نسبة الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة (5,12٪)، بينما بلغت نسبة المستقصى منهم ممن تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة (5,31٪)، في حين كانت نسبة المستقصى منهم من الذكور والإناث الذين تتراوح أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة (3,40٪).
- من حيث مستوى التعليم: بلغت نسبة أصحاب المؤهلات العليا (7,27٪)، بينما بلغت نسبة أصحاب المؤهلات المتوسطة من الذكور والإناث بنسبة (1,41٪).
- من حيث الفئة الوظيفية: بلغت نسبة من يعمل رئيس قسم (2,7٪)، بينما بلغت نسبة الذكور والإناث (4,31٪)، وكانت نسبة الذكور والإناث التنفيذيين (4,61٪).
- من حيث مدة الخبرة: بلغت نسبة عدد الذين تقل مدة خبرتهم عن 3 سنوات (7,14٪)، بينما من تتراوح خبراتهم من 3 إلى أقل من 5 سنة بنسبة (1,61٪).

14- تحليل الارتباط لمتغيرات البحث:

قام الباحثون باستخدام معامل ارتباط بيرسون لتوصيف طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث (الثقة التنظيمية، والصوت التنظيمي). ويظهر الجدول رقم (7) نتائج استخدام معامل ارتباط بيرسون والخاصة بالعلاقات بين المتغيرات موضع البحث، مع التأكيد على أنه كلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من الواحد الصحيح يُعد ذلك دليلاً على قوة الارتباط بين المتغيرين، وتدل الإشارة الموجبة على أن العلاقة طردية، فيما تدل الإشارة السالبة على أن العلاقة عكسية.

جدول رقم (7)

مصفوفة معاملات الارتباط بين متغيرات البحث

7	6	5	4	3	2	1	المتغيرات
						1	1. الثقة بالإدارة العليا
					1	0,471	2. الثقة بالمشرفين
				1	0,257	0,190	3. الثقة بالزملاء
			1	0,894	0,605	0,537	4. الثقة التنظيمية
		1	0,542	0,250	0,737	0,541	5. الصوت الداعم
	1	0,885	0,626	0,280	0,825	0,681	6. الصوت المانع
1	0,974	0,968	0,603	0,274	806	0,633	7. الصوت التنظيمي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

**معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0,01 ن = 285 مفردة.

ويتضح من الجدول رقم (7) النتائج الآتية:

- وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين جميع أبعاد الثقة التنظيمية، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0,190) و (0,894) عند مستوى معنوية 0,01، مما يؤكد على ثبات وصدق العبارات المستخدمة بقياس أبعاد الثقة التنظيمية وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة.
- تبين وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين جميع أبعاد الصوت التنظيمي، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0,885) و (0,974) عند مستوى معنوية 0,01، مما يؤكد ثبات وصدق العبارات المستخدمة بقياس أبعاد الصوت التنظيمي وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة.

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

- تبين وجود ارتباط معنوي طردي بين الثقة التنظيمية بجميع أبعادها والصوت التنظيمي بجميع أبعاده وفقاً لآراء العاملين بالشركات محل الدراسة، حيث ترواحت معاملات الارتباط بين (0,250) و(0,825) عند مستوى معنوية 0.01. وبالتالي فإن الباحثين سيتطرقون لاختبار فروض البحث على النحو الآتي:

15- تحليل ومناقشة نتائج اختبار فروض البحث:

1/15- اختبار صحة أو خطأ الفرض الأول من فروض البحث:

يناقش الفرض الأول مدى وجود علاقة معنوية مباشرة بين الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي لآراء العاملين بالشركات موضع الدراسة، وينص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي في الشركات محل الدراسة".

ولاختبار هذا الفرض قام الباحثون بداية باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لما له من القدرة على بيان أثر متغير مستقل على متغير تابع. وقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط عند مستوى معنوية 5%، وبوضح الباحثون فيما يأتي نتائج هذا التحليل لتأثير الثقة التنظيمية ككل على مستوى الصوت التنظيمي ككل كمتغير تابع وذلك على النحو الموضح بالجدول رقم (8).

جدول رقم (8)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للثقة التنظيمية ككل على الصوت التنظيمي ككل بالشركات محل الدراسة

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة ت	المعنوية	الدلالة
الصوت التنظيمي	الثقة التنظيمية	0,603	10,942	0,000	معنوي
معامل الارتباط $R = 0,603$		التباين $F = 119,725$			
معامل التحديد $R^2 = 0,364$		المعنوية $p = 0,000$			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (8) ما يأتي:

- صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التآثرية في الصوت التنظيمي ككل، حيث بلغت قيمة F (119,725) بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (5%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.
 - أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، التي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي ترجع إلى تغير المتغير المستقل (الثقة التنظيمية)، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بين المتغير التابع والمتغير المستقل بلغ (0,603) ومعامل التحديد بلغ (0,364) وهذا يعني أن المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) تفسر ما مقداره (36,4%) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (الصوت التنظيمي) بالشركات محل الدراسة.
- ويتضح مما سبق أن الثقة التنظيمية تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في الصوت التنظيمي ككل. ولمزيد من التفسير والإيضاح حول أهمية أبعاد الثقة التنظيمية في التأثير على الصوت التنظيمي ككل، قامت الباحثة بإجراء تحليل انحدار متعدد لأثر أبعاد الثقة التنظيمية كمتغيرات مستقلة على الصوت التنظيمي ككل كما هو موضح بالجدول رقم (9).

جدول رقم (9)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي ككل بالشركات محل الدراسة

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

الترتيب	الدلالة	المعنوية	قيمة ت	معامل الانحدار	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	
2	معنوي	0,000	7,876	0,321	الثقة بالإدارة العليا	الثقة بالمشرفين	
1	معنوي	0,000	15,542	0.643	الثقة بالمشرفين		
-	غير معنوي	0,205	1,272	0.049	الثقة بالزملاء		
			التباين F = 190,953				معامل الارتباط R = 0,857
			المعنوية p = 0,000				معامل التحديد R ² = 0,735

المصدر: نتائج التحليل الاحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (9) ما يأتي:

- صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في الصوت التنظيمي، حيث بلغت قيمة F (190,953) بمستوى معنوية (0.000) وهى أقل من (5%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.
 - أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، التي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي ترجع الى تغير المتغير المستقل (أبعاد الثقة التنظيمية)، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ (0,857) ومعامل التحديد بلغ (0,735) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد الثقة التنظيمية) تفسر ما مقداره (73,5%) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (الصوت التنظيمي) بالشركات محل الدراسة.
- يتضح أن جميع أبعاد الثقة التنظيمية (عدا الثقة بالزملاء) تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في الصوت التنظيمي ككل. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على الصوت التنظيمي ككل هي الثقة بالمشرفين تليها الثقة بالإدارة العليا.
- وتتفق نتيجة البحث الحالي مع ما توصلت إليه دراسة (Song et al., 2020) أن زيادة الشعور بالثقة من قبل المشرفين يزيد من السلوك الصوتي (الداعم والمانع).
- ولتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد من أبعاد الثقة التنظيمية من حيث تأثيره على كل بُعد من أبعاد الصوت التنظيمي منفرداً، قام الباحثون باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد، وذلك لما له من القدرة على بيان أثر علاقة متغير مستقل أو أكثر على متغير تابع، وقد تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد عند مستوى معنوية 5%. ويوضح الباحثون فيما يأتي نتائج تحليل الانحدار المتعدد المدرج لتأثير المتغيرات المستقلة (أبعاد الثقة التنظيمية) على كل بُعد من أبعاد الصوت التنظيمي منفرداً كمتغير تابع، وذلك على النحو الموضح بالجدول رقم (10) والجدول رقم (11).

جدول رقم (10)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الثقة التنظيمية على الصوت الداعم بالشركات محل الدراسة

الترتيب	الدلالة	المعنوية	قيمة ت	معامل الانحدار	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	
2	معنوي	0,000	4,871	0,245	الثقة بالإدارة العليا	الثقة بالمشرفين	
1	معنوي	0,000	11,917	0.610	الثقة بالمشرفين		
-	غير معنوي	0,314	1,010	0.046	الثقة بالزملاء		
			التباين F = 100,986				معامل الارتباط R = 0,771
			المعنوية p = 0,000				معامل التحديد R ² = 0,594

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية
المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (10) ما يأتي:

- صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في الصوت الداعم، حيث بلغت قيمة $F (100,986)$ بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (5%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.
- أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، التي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي ترجع إلى تغير المتغير المستقل (أبعاد الثقة التنظيمية)، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ (0,771) ومعامل التحديد بلغ (0,594) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد الثقة التنظيمية) تفسر ما مقداره (59,4%) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (الصوت الداعم) بالشركات محل الدراسة.
- يتضح أن جميع أبعاد الثقة التنظيمية (عدا الثقة بالزملاء) تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في الصوت الداعم. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على الصوت الداعم هي الثقة بالمشرفين تليها الثقة بالإدارة العليا.

جدول رقم (11)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الثقة التنظيمية على الصوت المانع
بالشركات محل الدراسة

الترتيب	الدالة	المعنوية	قيمة ت	معامل الانحدار	المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	
2	معنوي	0,000	10,307	0,372	الثقة بالإدارة العليا	الثقة بالمشرفين	
1	معنوي	0,000	17,402	0.638	الثقة بالمشرفين		
-	غير معنوي	0,169	1,380	0.045	الثقة بالزملاء		
			التباين $F = 262,394$				معامل الارتباط $R = 0,890$
			المعنوية $p = 0,000$				معامل التحديد $R^2 = 0,792$

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (11) ما يأتي:

- صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية في الصوت المانع، حيث بلغت قيمة $F (262,394)$ بمستوى معنوية (0.000) وهي أقل من (5%) مما يعني أن النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.
- أما فيما يتعلق بالقدرة التفسيرية لهذا النموذج، التي توضح نسبة التغير في المتغير التابع التي ترجع إلى تغير المتغير المستقل (أبعاد الثقة التنظيمية)، فقد تبين أن معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ (0,890) ومعامل التحديد بلغ (0,792) وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة (أبعاد الثقة التنظيمية) تفسر ما مقداره (79,2%) فقط من التغير الحاصل في المتغير التابع (الصوت المانع) بالشركات محل الدراسة.
- يتضح أن جميع أبعاد الثقة التنظيمية (عدا الثقة بالزملاء) تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في الصوت المانع. وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على الصوت المانع هي الثقة بالمشرفين تليها الثقة بالإدارة العليا.

وبناء على النتائج السابقة: يتضح وجود علاقة معنوية إيجابية مباشرة بين الثقة التنظيمية بأبعادها المختلفة (عدا الثقة بالزملاء) والصوت التنظيمي بالشركات محل الدراسة، الأمر الذي

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية
 يترتب عليه ثبوت صحة الفرض الأول للبحث والذي ينص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة
 إحصائية بين الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي في الشركات محل الدراسة.
 وتتفق نتيجة البحث الحالي مع ما توصلت إليه دراسة (Holley,2019) في التعرف على
 العلاقات بين مصداقية القائد، وصوت المرؤوسين، ولكنها تختلف عن البحث الحالي في أنه تم
 إجرائه من وجهة نظر المشرف فقط. وأكدت دراسة (Allen et al.,2015) على أن أي منظمة
 مهتمة بتعظيم فعالية أداؤها يجب أن تأخذ في الإعتبار بيئة العمل على وجه التحديد (الصوت
 التنظيمي والثقة التنظيمية والفوائد التي تصاحب كل منها).

2/14- إختبار صحة أوظأ الفرض الثاني من فروض البحث:

يناقش الفرض الثاني مدى وجود اختلافات بين إتجاهات العاملين نحو الثقة التنظيمية تبعاً
 لاختلاف خصائصهم الديموجرافية والوظيفية، والذي ينص علي "توجد إختلافات ذات دلالة
 إحصائية بين آراء المستقصى منهم حول الثقة التنظيمية من حيث الخصائص الديموجرافية
 (النوع،العمر،المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة) في الشركات محل الدراسة" والجدول رقم
 (12) بين نتائج تحليل التباين لإتجاهات العاملين نحو الثقة التنظيمية وفقاً لاختلاف خصائصهم
 الديموجرافية والوظيفية.

جدول رقم(12)

نتائج تحليل التباين لإتجاهات العاملين نحو الثقة التنظيمية
 وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية والوظيفية

المتغير	المتغير الديموجرافي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ف	المعنوية	النتيجة	
									المتغير الديموجرافي
الثقة التنظيمية	النوع	ذكر	3,74	0,361	1	0,049	0,824	غير معنوي	
		أنثي	3,77	0,188	233				
		إجمالي	3,75	0,356	234				
	العمر	أقل من 30 سنة	35	3,80	0,151	3	11,547	0,000	معنوي
		من 30 إلى 40 سنة	90	3,58	0,202	231			
		من 40 إلى 50 سنة	115	3,88	0,442	234			
		50 سنة فأكثر	45	3,67	0,229				
		إجمالي	285	3,75	0,356				
		إجمالي	285	3,75	0,356				
	مستوى التعليم	مؤهل جامعي	79	3,52	0,162	2	28,559	0,000	معنوي
		مؤهل متوسط	117	3,91	0,417	232			

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

			234	0,223	3,70	89	مؤهل أقل من المتوسط	
				0,356	3,45	285	إجمالي	
معنوي	0,013	4,407	2	0,192	3,67	21	رئيس قسم	الفئة الوظيفية
			232	0,194	3,86	89	مشرف	
			234	0,406	3,71	185	تنفيذي	
				0,356	3,75	285	إجمالي	
غير معنوي	0,201	1,618	2	0,164	3,83	42	أقل من 3 سنوات	مدة الخبرة
			232	0,401	3,77	174	من 3 سنوات إلى أقل من 5 سنوات	
			234	0,229	3,68	69	5 سنوات فأكثر	
				0,356	3,75	285	إجمالي	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (12) ما يأتي:

- عدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إدراك الذكور والإناث من العاملين بالشركات محل الدراسة للثقة التنظيمية.
- عدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو الثقة التنظيمية تبعاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع والخبرة).
- وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة بالنسبة للثقة التنظيمية، حيث كانت الفئة العمرية الثالثة (من 40 إلى أقل من 50 سنة)، أكثر الفئات إدراكاً للثقة التنظيمية، يليها الفئة الأولى (أقل من 30 سنة)، ثم الفئة الرابعة (50 سنة فأكثر)، وأخيراً الفئة الثانية (من 30 إلى أقل من 40 سنة).
- وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة لمستوى التعليم بالنسبة للثقة التنظيمية، حيث كانت أكثر الفئات إدراكاً للثقة التنظيمية هم أصحاب المؤهلات المتوسطة، يليها أصحاب المؤهلات أقل من المتوسطة، وأخيراً فئة أصحاب المؤهلات العليا.
- توجد اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة لنوع الوظيفة بالنسبة للثقة التنظيمية، حيث كان المشرفين الأكثر إدراكاً للثقة التنظيمية يليهم التنفيذيين ثم رؤساء الأقسام.
- عدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة لمدة الخبرة بالنسبة للثقة التنظيمية حيث تبين أن جميع العاملين على اختلاف خبرتهم إدراكهم للثقة التنظيمية متقارب.

ومما سبق يتضح وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو الثقة التنظيمية تبعاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية والوظيفية (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة) فقط، حيث لم تتجاوز قيمة المعنوية 5%. وعدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو الثقة التنظيمية تبعاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، والخبرة)

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

وبالتالي وفي ضوء ما سبق فقد تقرر قبول الفرض الثاني لفروض البحث الذي ينص على أنه "توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقصى منهم، حول الثقة التنظيمية من حيث الخصائص الديموجرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة) في الشركات محل الدراسة" بشكل جزئي، وذلك بعد أن أظهر تحليل التباين وجود اختلاف جوهري ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو الثقة التنظيمية تبعاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (عدا النوع، والخبرة). وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه الدراسة التي تناولت المتغيرات الديموجرافية في الثقة التنظيمية (Pirson et al.,2019) إلى أن كمية المعرفة حول منظمة معينة تنمو مع تقدم الإنسان في العمر، وكثرة التعامل مع نفس المنظمة، فالخبرة للعمل، تعتبر من محددات زيادة المعلومات عن المنظمة، وبالتالي زيادة الثقة في المنظمة، وتختلف مع الدراسة الحالية في عدم وجود اختلافات جوهري ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو الثقة التنظيمية تبعاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية (العمر).

3/14- اختبار صحة أو خطأ الفرض الثالث من فروض البحث:

توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقصى منهم حول الصوت التنظيمي، من حيث الخصائص الديموجرافية (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة) في الشركات محل الدراسة.

يناقش الفرض الثالث مدى وجود اختلافات بين اتجاهات العاملين نحو الصوت التنظيمي تبعاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية والوظيفية، وهو ينص علي انه "توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقصى منهم، في الصوت التنظيمي من حيث الخصائص الديموجرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة) في الشركات محل الدراسة" وللتحقق من صحة هذا الفرض تقرر تطبيق أسلوب تحليل التباين الأحادي الاتجاه One –Way ANOVA، ويتضح ذلك بالجدول رقم (13).

جدول رقم (13)

نتائج تحليل التباين لاتجاهات العاملين نحو الصوت التنظيمي
وفقاً لاختلاف خصائصهم الديموجرافية والوظيفية

المتغير	المتغير الديموجرافي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ف	المعنوية	النتيجة	
الصوت التنظيمي	ذكر	248	3,63	0,509	1	2,159	0,143	غير معنوي	
		37	3,92	0,435	233				
		285	3,64	0,509	234				
	إجمالي	30	3,87	0,387	3	17,198	0,000	معنوي	
		من 30 إلى 40 سنة	90	3,341	0,467				231
		من 40 إلى 50 سنة	115	3,81	0,448				234
50 سنة فأكثر إجمالي		45	3,72	0,533	0,509				

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

معنوي	0,000	54,363	2	0,371	3,18	79	مؤهل جامعي	مستوي التعليم
			232	0,342	3,90	117	مؤهل متوسط	
			234	0,546	3,66	89	مؤهل أقل من المتوسط	
				0,509	3,64	285	إجمالي	
معنوي	0,000	11,013	2	0,479	3,80	21	رئيس قسم	الفئة الوظيفية
			232	0,350	3,87	89	مشرف	
			234	0,533	3,53	185	تنفيذي	
				0,509	3,64	285	إجمالي	
غير معنوي	0,458	0,784	2	0,482	3,86	42	أقل من 3 سنوات	مدة الخبرة
			232	0,491	3,64	174	من 3 سنوات إلى أقل من 5 سنوات	
			234	0,555	3,61	69	5 سنوات فأكثر	
				0,509	3,64	285	إجمالي	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول رقم (13) ما يأتي:

- عدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إدراك الذكور والإناث من العاملين بالشركات محل الدراسة للصوت التنظيمي.
 - وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة بالنسبة للصوت التنظيمي، حيث كانت الفئة العمرية الأولى (أقل من 30 سنة) أكثر الفئات إدراكاً للصوت التنظيمي، يليها الفئة الثالثة (من 40 إلى أقل من 50 سنة)، ثم الفئة الرابعة (50 سنة فأكثر)، وأخيراً الفئة الثانية (من 30 إلى أقل من 40 سنة).
 - وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة لمستوى التعليم بالنسبة للصوت التنظيمي، حيث كانت أكثر الفئات إدراكاً للصوت التنظيمي هم أصحاب المؤهلات المتوسطة، يليها أصحاب المؤهلات أقل من المتوسطة، وأخيراً فئة أصحاب المؤهلات العليا.
 - توجد اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة نوع الوظيفة بالنسبة للصوت التنظيمي، حيث كان المشرفين الأكثر إدراكاً للصوت التنظيمي يليهم رؤساء الأقسام ثم التنفيذيين.
 - عدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة لمدة الخبرة بالنسبة للصوت التنظيمي، حيث تبين أن جميع العاملين على إختلاف خبرتهم إدراكهم للصوت التنظيمي متقارب.
- ووفقاً لما سبق يتضح وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إتجاهات العاملين نحو الصوت التنظيمي تبعاً لإختلاف خصائصهم الديموجرافية والوظيفية (العمر، المستوى

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية
التعليمي، الوظيفية) فقط، حيث لم تتجاوز قيمة المعنوية 5%. وعدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو الصوت التنظيمي تبعاً لإختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، والخبرة).

وبالتالي في ضوء ما سبق فقد تقرر قبول الفرض الثالث والذي ينص على أنه " توجد إختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء المستقصى منهم، حول الصوت التنظيمي من حيث الخصائص الديموجرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة) في الشركات محل الدراسة" وذلك بعد أن أظهر تحليل التباين وجود إختلافٍ جوهرية ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات العاملين نحو الصوت التنظيمي تبعاً لإختلاف خصائصهم الديموجرافية (عدا النوع ، والخبرة). وتوصلت دراسة (Van Gramberg, 2020) إلى أن نسبة ممارسة سلوكيات الصوت التنظيمي في الإناث أكثر من الذكور، ولكن في الدراسة الحالية لا توجد إختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إدراك الذكور والإناث من العاملين بالشركات محل الدراسة للصوت التنظيمي.

16- النتائج والدلالات والتوصيات:

أولاً: نتائج البحث:

توصل الباحثون إلى مجموعة من النتائج التي تستحق البحث والإهتمام من جانب الإدارة في شركات نهضة مصر للخدمات البيئية، وتتلخص أهم هذه النتائج فيما يأتي:

1- نتائج متعلقة بالثقة التنظيمية:

بصفة عامة يوجد ارتفاع في مستوى الثقة التنظيمية حيث كشفت النتائج عن أن المتوسط الحسابي العام للثقة التنظيمية وفقاً لآراء مفردات عينة الدراسة بلغ (3,74 درجة) وهو أعلى من المتوسط العام للمقياس (3 درجة)، وبالنظر إلى قيم المتوسطات الحسابية لأبعاد الثقة التنظيمية، يتبين عدم وجود تفاوت في آراء مفردات العينة، وأن جميع تلك الأبعاد تتوافر بقدر مرتفع عدا الثقة بالإدارة العليا التي جاءت في مستوى متوسط، وقد تراوح المتوسط الحسابي لها بين (3,03) و(4,02) ويشير ذلك إلى إرتفاع مستوى الثقة المتبادلة بين العاملين وزملائهم ومشرفيهم في مكان العمل، الأمر الذي يعكس إيجابياً على المناخ العام للعمل. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (Salanova et al., 2021) التي تساعد مسؤولي ومديري إدارة الموارد البشرية حول نوع الممارسات التي يمكن أن تساعد في تعزيز الثقة وتحسين الأداء في المنظمات وأهمية دور الثقة على المستوى الجماعي كآلية نفسية تشرح كيفية ارتباط الممارسات التنظيمية بالأداء التنظيمي.

• توجد علاقة إرتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين كل بُعد من أبعاد الثقة التنظيمية وبعضها البعض المتمثلة في (الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالمشرفين، الثقة بالزملاء).

2- نتائج متعلقة بالصوت التنظيمي:

• بصفة عامة يوجد ارتفاع في مستوى الصوت التنظيمي فقد تبين أن المتوسط الحسابي العام للصوت التنظيمي وفقاً لآراء العاملين بلغ (3,64) وهو أعلى من المتوسط العام للمقياس (3 درجة)، وكذلك فإن جميع أبعاد الصوت التنظيمي حيث تتوافر جميعها بقدر مرتفع نسبياً، حيث يتراوح المتوسط الحسابي لها بين (3,52) و(3,72) ويشير ذلك إلى ارتفاع مستوى إقبال العاملين على إبداء آرائهم في مختلف القضايا المرتبطة بالعمل بهدف الحفاظ عليها بشكل كامل سواء عن طريق تقديم أفكار بناءة والحد من الأفكار التي قد تعود سلباً على المنظمة. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Liao et al., 2021). حيث يلعب المديرون على مستوى الإدارة الوسطى دوراً حيوياً في نقل المعلومات كما هو الحال في التسلسل الهرمي التنظيمي بينما يؤثر الرؤساء التنفيذيين على المرؤوسين ذوي المستوى المنخفض

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

من خلال المديرين المتوسطين، ويُعد المدراء المتوسطون والمديرون التنفيذيون المكونات الرئيسية للمنظمة وهي ضرورية لاستراتيجيات المنظمة وأنظمة التحكم.

- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين كل بُعد من أبعاد الصوت التنظيمي وبعضها البعض المتمثلة في (الصوت الداعم، والصوت المانع).

3- نتائج متعلقة بالعلاقة بين الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي:

- إن الثقة التنظيمية تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في الصوت التنظيمي ككل. ولمزيداً من التفسير والإيضاح حول أهمية أبعاد الثقة التنظيمية في التأثير على الصوت التنظيمي ككل.
- إن جميع أبعاد الثقة التنظيمية (عدا الثقة بالزملاء) تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في الصوت الداعم، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على الصوت الداعم هي الثقة بالمشرفين تليها الثقة بالإدارة العليا.

إن جميع أبعاد الثقة التنظيمية (عدا الثقة بالزملاء) تؤثر تأثيراً طردياً معنوياً في الصوت المانع، وكانت أكثر الأبعاد تأثيراً على الصوت المانع هي الثقة بالمشرفين تليها الثقة بالإدارة العليا.

وفي ضوء ما سبق يرى الباحثون أهمية الإهتمام من جانب شركات نهضة مصر للخدمات البيئية بالثقة التنظيمية وأهم متغيراتها التي من شأنها التأثير بشكل معنوي على الصوت التنظيمي من جانب رؤساء الأقسام والمشرفين والتنفيذيين من خلال تدعيم مشاركتهم في إتخاذ القرار، وتشجيعهم على التعبير عن آرائهم وإتباع سياسة الباب المفتوح لتشجيعهم على عرض مقترحاتهم ومشاكلهم في العمل، وينتج عن ذلك شعورهم بالرضا الوظيفي والإندماج التنظيمي.

4- نتائج متعلقة بالمتغيرات الديموجرافية:

- وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إتجاهات العاملين نحو الثقة التنظيمية تبعاً لإختلاف خصائصهم الديموجرافية والوظيفية (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة) فقط، حيث لم تتجاوز قيمة المعنوية 5%. وعدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إتجاهات العاملين نحو الثقة التنظيمية تبعاً لإختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، والخبرة).

- وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إتجاهات العاملين نحو الصوت التنظيمي تبعاً لإختلاف خصائصهم الديموجرافية والوظيفية (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة) فقط، حيث لم تتجاوز قيمة المعنوية 5%. وعدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين إتجاهات العاملين نحو الصوت التنظيمي تبعاً لإختلاف خصائصهم الديموجرافية (النوع، والخبرة).

ثانياً: دلالات البحث:

أسفرت مناقشة نتائج البحث الحالي عن وجود بعض الدلالات على مستوى النظرية والتطبيق يتضح ذلك فيما يلي:

أ- **مستوى النظرية:** أكد البحث الحالي أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي في شركات نهضة مصر للخدمات البيئية، وأضاف هذا البحث الإختلافات حول ممارسة الثقة التنظيمية بإختلاف الخصائص الديموجرافية للمستقصى منهم، والإختلافات حول أبعاد الثقة التنظيمية، والإختلافات حول أبعاد الصوت التنظيمي بإختلاف الخصائص الديموجرافية للمستقصى منهم.

ومن ثم فإن البحث الحالي يضيف إلى الأدبيات المتاحة في هذا المجال – حيث لم يرصد الباحثون أى سبق في هذا الصدد في بيئة إدارة الأعمال المصرية في مجال الخدمات البيئية

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية
من البحث، بما يعمل على توسيع قاعدة البحث في هذا الجانب من دراسات الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي.

ب- **مستوى التطبيق:** يعتبر البحث الحالي وبما أكده من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية والصوت التنظيمي يعطي دلالة على أن سبل دعم الصوت التنظيمي تعتمد على الثقة التنظيمية حيث أن تعزيز الثقة التنظيمية يساعد على تشجيع الصوت التنظيمي ببعديه (الداعم والمانع).
ثالثاً: توصيات البحث:

في ضوء النتائج السابقة يعرض الباحثون فيما يلي توصيات البحث والتي يمكن تصنيفها إلى مجموعتين الأولى تتعلق بالجانب الأكاديمي، بينما تتعلق الثانية بمجال التطبيق وذلك من حيث التوصيات الخاصة بالثقة التنظيمية والتوصيات الخاصة بالصوت التنظيمي، وسوف يتناول الباحثون فيما يلي التوصيات التي يمكن إقترانها في كل مجال على حده وذلك على النحو التالي:

(1) توصيات تتعلق بالجانب الأكاديمي:

- تصميم مقاييس تتمتع بالثقة /الثبات والمصدافية، وذلك لقياس مستوى الثقة التنظيمية في المنظمات الحكومية والمنظمات الخاصة، بهدف تحديد متغيراتها الإيجابية التي يجب تعزيزها، والسلبية التي يجب الحد منها.
- تصميم مقاييس تتمتع بالثقة /الثبات والمصدافية، وذلك لقياس مستوى الصوت التنظيمي في المنظمات الحكومية والمنظمات الخاصة، بهدف تحديد متغيراته الإيجابية التي يجب تعزيزها، والسلبية التي يجب الحد منها.
- تعزيز الثقة التنظيمية للمرؤوسين في الإدارة العليا.
- تبني الإستراتيجيات السلوكية التي من خلالها تزيد الثقة التنظيمية في كل المستويات الإدارية
- ضرورة الإهتمام بالصوت التنظيمي في المنظمات، لشجيع جميع المرؤوسين على تقديم أفكارهم وإيصال ردود أفعالهم من خلال التغذية المرتدة.

(2) توصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز الصوت التنظيمي ورفع مستوى الثقة التنظيمية لدى المرؤوسين بها:

في ضوء نتائج البحث التطبيقي، ونتائج التحليل الإحصائي، ولتحقيق الهدف الأساس للبحث؛ فقد تناول الباحثون توصيات البحث التي يمكن أن تسهم في تعزيز الصوت التنظيمي للشركات محل الدراسة من خلال رفع مستوى الثقة التنظيمية لدى المرؤوسين بها من خلال التركيز على خطة عمل تنفيذية تشتمل على (مجال التوصية - التوصية- المسئول عن التنفيذ - متطلبات وآليات التنفيذ) التي يلخصها الجدول رقم (14) الآتي:

جدول رقم (14)

الخطة التنفيذية المقترحة لرفع مستوى الثقة التنظيمية وتعزيز الصوت التنظيمي

م	مجال التوصية	التوصية	المسئول عن التنفيذ	متطلبات وآليات التنفيذ
1	الثقة التنظيمية.	تعزيز الثقة التنظيمية للمرؤوسين في الإدارة العليا.	الإدارة العليا.	- يعمل المديرون على كسب ثقة المرؤوسين في قراراتهم بشركات نهضة مصر للخدمات البيئية، وذلك بالوفاء بوعودهم تجاه المرؤوسين حتى يثبت حسن نواياهم. - استخدام أساليب تحفيزية للمرؤوسين.

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

<p>- تأكيد الهوية التنظيمية للمرؤوسين لتأكيد شعورهم بالفخر للعمل في شركات نهضة مصر وبالتالي يتولد لديهم الشعور بالولاء التنظيمي.</p> <p>- تحسين مستويات الثقة التنظيمية المتبادلة سواء كانت رأسية أم أفقية، مما يشجع المرؤوسين على التعبير عن آرائهم.</p> <p>- مشاركة المرؤوسين في القرارات التي يتخذها المدبرون، مما يشجع المرؤوسين على طرح الآراء والأفكار الابتكارية.</p> <p>- وضع نظم اتصالات فعالة.</p>	<p>- الإدارة العليا - الإدارة الوسطى</p>	<p>تبنى الاستراتيجيات السلوكية التي من خلالها تزيد الثقة التنظيمية في كل المستويات الإدارية.</p>	
<p>- صياغة رؤية مستقبلية ايجابية لتنمية الثقة التنظيمية.</p> <p>- إشراك المرؤوسين في القرارات التي يتم إتخاذها.</p> <p>- حماية الثقة الحالية وتجنب فقدان الثقة التنظيمية.</p>	<p>- الإدارة العليا</p>	<p>عقد دورات تدريبية تثقيفية بهدف زيادة الوعي بقضايا الثقة التنظيمية.</p>	
<p>- الاستماع لمشكلات العاملين والتعرف عليها وإيجاد حلول لها بصورة تحقق أهداف شركات نهضة مصر للخدمات البيئية والعاملين لها.</p> <p>- عدم تأجيل المشكلات المتعلقة بالمرؤوسين؛ لأن ذلك يؤدي إلى تفاقمها، وعدم السيطرة عليها.</p> <p>- اتباع سياسة الباب المفتوح للأستماع لمقترحات وشكاوى المرؤوسين في شركات نهضة مصر للخدمات البيئية.</p> <p>- تفعيل صندوق الشكاوى والاقتراحات للمرؤوسين في الشركات محل الدراسة .</p>		<p>ضرورة تدعيم إدارة شركات نهضة مصر للخدمات البيئية لمفهوم الصوت التنظيمي.</p>	<p>2 الصوت التنظيمي.</p>
<p>- فتح قنوات الاتصال المستمر مع المرؤوسين بقصد مشاركتهم وطرح أفكارهم ومقترحاتهم في القضايا والموضوعات التي تتعلق بالعمل في شركات نهضة مصر للخدمات البيئية.</p> <p>- عمل بطاقات الأفكار بالشكل الذي يناسب كل مستوى إداري لتلقي ردود</p>	<p>- الإدارة العليا.</p>	<p>ضرورة اهتمام المسؤولين بالشركات محل الدراسة على تشجيع جميع المرؤوسين لتقديم أفكارهم وإيصال ردود أفعالهم من خلال التغذية المرتدة.</p>	

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

<p>الأفعال من المرؤوسين. - إنشاء رابط داخلي على النت لمعرفة ردود أفعال رؤساء القطاعات ورؤساء الأقسام والمشرفين بشركات نهضة مصر للخدمات البيئية.</p>			
<p>- تعليق لوحات إعلانية في الأماكن العامة. - استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة من أجل إظهار أهمية الدور الذي تقوم إدارة الشركات محل الدراسة. وأيضاً تحسين سلوكيات أفراد المجتمع في التعامل مع النفايات الخطرة والحفاظ على البيئة.</p>	<p>- الإدارة العليا - الإدارة الوسطى</p>	<p>ضرورة التركيز من قبل المسؤولين على إظهار أهمية الدور الذي تقوم به شركات نهضة مصر للخدمات البيئية والعاملين بها في الحفاظ على البيئة نظيفة وصحية.</p>	
<p>- تفعيل آليات المشاركة المباشرة للمرؤوسين. - تقديم ممارسات إدارية مثل جلسات التدريب والتطوير وتبادل الآراء والأفكار بين القادة و المرؤوسين. - التدريب على حل الصراعات التنظيمية.</p>	<p>- الإدارة العليا.</p>	<p>عقد دورات تدريبية تثقيفية بهدف زيادة الوعي بقضايا الصوت التنظيمي بشركات نهضة مصر للخدمات البيئية.</p>	

المصدر: من إعداد الباحثون في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

17- البحوث المستقبلية المقترحة:

على الرغم من أن الدراسة الحالية حاولت دراسة دور الثقة التنظيمية وأثرها على الصوت التنظيمي في الشركات محل الدراسة فنطاق هذه الدراسة والأساليب المستخدمة فيها والنتائج التي توصلت إليها تشير إلى وجود مجالات لدراسات أخرى مستقبلية، ومن بين هذه المجالات البحثية ما يأتي:

- إمكانية إجراء هذه الدراسة بالتطبيق على مجالات أخرى غير مجال الخدمات البيئية على سبيل المثال (مجال الخدمات الصحية، مجال الخدمات التعليمية، مجال الخدمات الفندقية، مجال الخدمات التأمينية، الخدمات اللوجستية، شركات القطاع الخاص، الهيئات الحكومية وغيرها).
- أثر الثقة التنظيمية على الأمن النفسي للعاملين بالمنظمات.
- تأثير الأنماط القيادية المختلفة على ممارسات الثقة التنظيمية بالمنظمات.
- أثر سلوك القادة على سلوك صوت المرؤوسين وأثر ذلك على الاندماج التنظيمي.
- سلوك صوت الموظف مع مراعاة الاختلافات الثقافية.
- تأثير السياقات الاجتماعية العلائقية على صوت الموظف في بيئات العمل الديناميكية.
- نموذج مقترح لمحددات الصوت التنظيمي والنتائج المترتبة عليه.
- تأثير الأنماط القيادية المختلفة على الصوت التنظيمي.
- أثر الصوت التنظيمي على إبداع المرؤوسين.

18- قائمة المراجع:

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

1/17- المراجع العربية:

- (1) إدريس، ثابت عبد الرحمن، (2008)، بحوث التسويق، أساليب القياس والتحليل وإختبار الفروض، الإسكندرية، الدار الجامعية للطبع والنشر.
- (2) الحسيني، عزة أحمد؛ محمد، زغلول راغب، (2005)، الثقة التنظيمية وفعالية الأداء المدرسي، **مجلة التربية بمصر**، المجلد الثامن، ص ص 17 - 134.
- (3) الزهراني، أحمد بن حسن الوزاب، (2012)، الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الثانوية بالطائف وعلاقتها بالسلوك الإداري الإبداعي، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة أم القرى، السعودية.
- (4) السيد، آية حسن، (2014)، أثر الشفافية الإدارية في الثقة التنظيمية المتبادلة بين القادة والمرؤوسين، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية التجارة، جامعة طنطا.
- (5) الشكرجي، أسماء طه نوري، (2008)، أثر العدالة التنظيمية والثقة التنظيمية في الاحترق النفسي للعاملين دراسة تحليلية لآراء عينة من المديرين في شركات القطاع الصناعي المشترك، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- (6) الصباغ، شوقي محمد؛ مرزوق، عبد العزيز علي؛ عبد الجواد، ثروت، (2017)، نموذج مقترح لمشاركة العاملين في صنع القرارات كمتغير وسيط في العلاقة بين صوت العاملين والولاء التنظيمي - دراسة تطبيقية علي أعضاء هيئة التمريض بمستشفيات جامعة المنوفية **مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا**، العدد السابع عشر، المجلد الثاني، ص ص 141-158.
- (7) العسيمي، سماح بنت عبد القادر؛ الحنيطي، محمد بن فالح، (2019)، أثر الثقة التنظيمية على سلوك المواطنة، دراسة ميدانية على الهيئة العامة للطيران المدني، **المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث**، العدد السادس، المجلد الثالث، ص ص 1-18.
- (8) القرني، علي حسن، (2017)، مستوى الثقة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من وجهة نظرهم لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك، **مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية**، المجلد الثاني عشر، العدد الثالث، ص ص 329-351.
- (9) خوين، سندس رضوي، (2015)، الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الأفراد بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية، **مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم**، العراق، العدد الخامس والثلاثون، ص ص 119-137.
- (10) صديق، محمد جلال سليمان، (2005)، أثر الثقة التنظيمية على إدراك العاملين لإدارة المعرفة في البنوك التجارية رسالة، **ماجستير غير منشورة**، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- (11) عبد السلام، أحمد يوسف، (2016)، العلاقة بين الذكاء التنظيمي والثقة التنظيمية، دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة المنصورة، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- (12) عبد اللطيف، أحمد الباز، (2015)، توسيط الثقة التنظيمية في العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي بالتطبيق على العاملين في شركة وسط الدلتا لإنتاج الكهرباء بمصر، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- (13) عويس، ممدوح زكي، (2013)، سلوكيات صوت الموظف كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأبوية والسلوك الابتكاري للعاملين دراسة تطبيقية، **المجلة العلمية للبحوث**

- أثرالثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية والدراسات التجارية، كلية التجارة ، جامعة حلوان، المجلد السابع والعشرون، العدد الرابع، الجزء الأول، ص ص 85-147.
- (14) فارس، محمد جودت،(2014)،العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي- دراسة ميدانية على جامعة الأزهر غزة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الثاني، ص ص 165-195.
- (15) فليح، حكمت محمد، (2010)،تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والإلتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الإجتماعية في مدينة تكريت، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 83، ص ص 166- 202.
- (16) كاظم، أميرة خضير، (2014)،الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية العدد العاشر، ص ص 1-70.
- (17) متعب، حامد كاظم؛ العطوى، عامر على، (2008)، دورالثقة التنظيمية في تحسين مخرجات العمل الموقفية والسلوكية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصاد، المجلد الثاني، العدد العاشر.
- (18) مرسي، ممدوح سلامة، (2010)، التشريعات البيئية، مجلة أسيوط للدراسات البيئية، العدد الرابع والثلاثون، ص ص 1-26.
- (19) موسى، عمار فتحي؛ موسى، أحمد إبراهيم، (2015)، دورالثقة التنظيمية في تحسين جودة جودة حياة العمل دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس وأعضاء الهيئة المعاونة في جامعة مدينة السادات- مصر،المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، العددالأول والثاني، ص ص 111-186.
- (20) هاشم، صبحية قاسم؛ والعايدى، علي رزاق جواد، (2010)،أثرالثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة الأداء المتوازنة دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمنت الجنوبية في الكوفة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد الثاني عشر، العدد الأول، ص ص 41- 60.

2/17 - المراجع الأجنبية:

- 1) Barry, M., & Wilkinson, A. (2016). Pro-social or pro-management? A critique of the conception of employee voice as a pro-social behaviour within organizational behaviour. *British Journal of Industrial Relations*, 54(2), 261-284.
- 2) Bergeron DM, Thompson PS. (2020). Speaking Up at Work: The Role of Perceived Organizational Support in Explaining the Relationship Between Perceptions of Organizational Politics and Voice Behavior. *The Journal of Applied Behavioral Science*. 56(2), 195-215.

- أثرالثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية
- 3) Chen, S. C., & Dhillon, G. S. (2003). Interpreting dimensions of consumer trust in e-commerce. *Information technology and management*, 4(2-3), 303-318.
 - 4) De Waele, A., Claeys, A.-S., & Cauberghe, V. (2019). The Organizational Voice: The Importance of Voice Pitch and Speech Rate in Organizational Crisis Communication. *Communication Research*, 46(7), 1026–1049.
 - 5) Detert, J. R., & Burris, E. R. (2007). Leadership behavior and employee voice: Is the door really open?. *Academy of management journal*, 50(4), 869-884.
 - 6) Dinislam Abdulgalimov, Reuben Kirkham, James Nicholson, Vasilis Vlachokyriakos, Pam Briggs, and Patrick Olivier. 2020. Designing for Employee Voice. In Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '20). *Association for Computing Machinery*, New York, NY, USA, 1–13.
 - 7) Helmiati, Helmiati & Abdillah, Muhammad & Anita, Rizqa & Nofianti, Leny & Zakaria, Nor Balkish. (2018). Organizational trust and organizational silence: the factors Predicting organizational commitment.. *International Journal of Engineering and Technology*, 7,126-131.
 - 8) Holley, E. C., Wu, K., & Avey, J. B. (2019). The impact of leader trustworthiness on employee voice and performance in China. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 26(2), 179-189.
 - 9) Jian Liang, Crystal I. C. Farh, and Jiing-Lih Farh, (2012) Psychological Antecedents of Promotive and Prohibitive Voice: A Two-Wave Examination. *AMJ*, 55, 71– 92
 - 10) Knoll, M., Neves, P., Schyns, B. and Meyer, B. (2020). **A Multi-Level Approach to Direct and Indirect Relationships between Organizational Voice Climate, Team Manager Openness, Implicit Voice Theories, and Silence**. *Applied Psychology*.
 - 11) Kursad Yilmaz, (2008). The Relationship between Organizational Trust and Organizational Commitment in Turkish Primary Schools. *Journal of Applied Sciences*, 8, 2293-2299.

- أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية
- 12) Li, C., Liang, J., & Farh, J.-L. (2020). Speaking Up When Water Is Murky: An Uncertainty-Based Model Linking Perceived Organizational Politics to Employee Voice. *Journal of Management*, 46(3), 443–469.
 - 13) Lin, Z. (2016) The Influence of Perceived Leader Humor on Subordinate's Voice Behavior: A Study under Chinese Background. *Open Journal of Social Sciences*, 4, 174-178.
 - 14) Miao, Rentao, Lu Lu, Yi Cao, and Qing Du. (2020). "The High-Performance Work System, Employee Voice, and Innovative Behavior: The Moderating Role of Psychological Safety" *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17 (4) 1150
 - 15) Morrison, E. W. (2011). Employee voice behavior: Integration and directions for future research. *Academy of Management annals*, 5(1), 373-412.
 - 16) Mowbray, P. K., Wilkinson, A., & Tse, H. H. M. (2021). High-performance work systems and employee voice behaviour: an integrated model and research agenda. *Personnel Review*, 50(6), 1530-1543
 - 17) Nofianti, L. (2018). Organizational Trust and Organizational Silence: the Factors Predicting Organizational Commitment *International Journal of Engineering & Technology*, 7, 126-131.
 - 18) Pirson, M., Martin, K., & Parmar, B. (2019). Public trust in business and its determinants. *Business & Society*, 58(1), 132-166.
 - 19) Seonjo Kim & Jun Ishikawa (2021) Employee voice mechanisms, transformational leadership, group prototypicality, and voice behaviour: a comparison of portfolio career workers in Japan, Korea and China, *Asia Pacific Business Review*, 27(1), 111-144.
 - 20) Song, Y., Peng, P., & Yu, G. (2020). I Would Speak Up to Live Up to Your Trust: The Role of Psychological Safety and Regulatory Focus. *Frontiers in psychology*, 10, 2966.
 - 21) Straiter, Kristin. (2005). The effects of supervisor's trust of subordinates and their organization on job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Leadership Studies*. 1,87-101.

أثر الثقة التنظيمية على الصوت التنظيمي بالتطبيق على شركات نهضة مصر للخدمات البيئية

- 22) Tryfos P., (1996). **Sampling Methods for Applied Research** – Text and Cases, John Wiley & Sons, Inc. York University.
- 23) Um-e-Rubbab, Naqvi SMMR (2020) Employee voice behavior as a critical factor for organizational sustainability in the telecommunications industry. *PLoS ONE* 15(9): e0238451.
- 24) Van Gramberg, B., Teicher, J., Bamber, G. J., & Cooper, B. (2020). Employee Voice, Intention to Quit, and Conflict Resolution: Evidence from Australia. *ILR Review*, 73(2), 393–410.
- 25) Weiss, M., & Morrison, E. W. (2019). Speaking up and moving up: How voice can enhance employees' social status. *Journal of Organizational Behavior*, 40(1), 5-19.
- 26) Yoon, Hea Jun. (2012). Predicting employee voice behavior: an exploration of the roles of empowering leadership, power distance, organizational learning capability, and sense of empowerment in Korean organizations.. *Retrieved from the University of Minnesota Digital Conservancy*, 1-140.
- 27) Zhang, Y., Huai, M. Y., & Xie, Y. H. (2015). Paternalistic leadership and employee voice in China: A dual process model. *The Leadership Quarterly*, 26(1), 25-36.

الموقع الرسمي لشركات نهضة مصر للخدمات البيئية على شبكة المعلومات الدولية.

[-/https://nahdetmisr.com.eg](https://nahdetmisr.com.eg).