

الصمت التنظيمي وعلاقته بنفخ الصافرة

(دراسة حالة على أعضاء هيئة التمريض بمركز مصراتة الطبي)

طه أحمد الجهيمي
كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة مصراتة
Eljahimi@eps.misratau.edu.ly

المهدى المبروك القطيط
كلية الاقتصاد والعلوم السياسية - جامعة مصراتة
a.algotait@eps.misuratau.edu.ly

<https://doi.org/10.36602/jeps.2021.v08.02.06>

تاريخ النشر: 2021.12.25

تاريخ القبول: 2021.06.21

تاريخ الاستلام: 2021.03.24

الملخص

هدفت الدراسة إلى استجلاء العلاقة ما بين الصمت التنظيمي وسلوكيات نفخ الصافرة في قطاع الرعاية الصحية بمركز مصراتة الطبي، وفي سبيل تحقيق هذا الهدف تمت مراجعة الأدبيات ذات الصلة، ومن ثم إجراء الدراسة الميدانية بدءاً من حصر مجتمع الدراسة والذي بلغ 117 عنصراً من عناصر التمريض بالمركز الطبي، وذلك بالاعتماد على استخدام الأسلوب الوصفي التحليلي لتوثيق البيانات المجمعة بواسطة صحيفة الاستبيان وإجراء التحليل الإحصائي عليها. لقد خلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها بأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية فيما بين مستويات الصمت التنظيمي وسلوكيات نفخ الصافرة بالرغم من تواجدهما بدرجة فوق المتوسط.
الكلمات الدالة: الصمت التنظيمي، نفخ الصافرة، هيئة التمريض، مركز مصراتة الطبي.

Organizational Silence and its Relation with Whistle Blowing

(A Case Study on Members of the Nursing Staff at Misurata Medical Center)

Mahdi M.Algotait

Taha A. Eljahimi

Faculty of economic and political science - Misurata University

Abstract

The study aimed to clarify the relationship between organizational silence and whistle blowing behaviors in the health care sector at Misurata Medical Center. In order to achieve this goal, the relevant literature was reviewed, and then the field study was conducted, starting with the inventory of the study population, which amounted to 117 members of nursing staff at the medical center, based on the use of the descriptive analytical method to document the data collected by the questionnaire and conduct statistical analysis on it. The study concluded that there is no statistically significant relationship between the levels of organizational silence and whistle blowing behaviors, despite their presence at an above average degree.

Keywords: Organizational Silence, Whistle Blowing, Nursing Staff, Misurata medical center

1. المقدمة

تشهد ليبيا تحولاً سياسياً بشكل جذري أفرز بطبيعة الحال جملة من التغيرات والتعقيدات والسلوكيات على مختلف الأصعدة، من بينها اتساع حلقات ظاهرة الفساد المؤسسي، وهي ظاهرة مستشرية منذ القدم، ولكن دون أية وسائل إعلامية تكشف عنها، بالرغم اشارات سلسلة التقارير المحلية والدولية عنها باستمرار (Transparency International, 2017) بشكل عام تبذل المؤسسات العامة الرقابية جهوداً مضنية لمحاربة مظاهر الفساد المؤسسي بكل أشكاله ومستوياته، رغم الظروف الصعبة المحيطة بها، إلا أن المشاركة غير الرسمية المقننة لا تزال دون المستوى والتي من أبرزها نظام نفخ الصافرة (Whistle Blowing)، في القطاعين الخاص والعام موضوع البحث، في حين أن كثير من الدول تبنت وشرعت هذا النظام وأصبح من أبرز آليات مكافحة الفساد الناجحة بريطانيا مثلاً، حيث صدر قانون في الإقضاء من أجل المصلحة العامة (1998) لتعزيز مبدأ المحاسبة والحوكمة في إدارة الدولة وخلق حالة من الاطمئنان لدى العاملين بالتعبير دون طرد أو انتقام (منظمة الشفافية الدولية، 2005).

من جانب آخر، دأبت أدبيات الإدارة على تأكيد الدور الهام للعنصر الإنساني في نجاح جميع المنظمات وضرورة الاهتمام بتوجيهه بالشكل الفعال والذي ينطوي على بناء قنوات الاتصال في كل الاتجاهات، وإزالة كل من شأنه التشويش عليها، إلا أنه ظاهرة الصمت التنظيمي (Organizational Silence) صمت العاملين (Employees Silence) موضوع الدراسة، تنتشر في بعض المنظمات وذلك لأسباب عديدة متداخلة تترك آثار سيئة على مستقبل المنظمات وتحقيق النجاح والتطور فيها. حيث تسعى هذه الدراسة في توضيح العلاقة بين السلوكيات التي تأخذ في التوسع والانتشار في مختلف بيئات الأعمال، وما لها من نتائج متفاوتة على مخرجات ومصير المنظمات في جميع المجالات.

2. البحوث السابقة

- **دراسة علي وقيزة (2019):** هدفت الدراسة إلى اختبار الأثر بين نفخ الصافرة والصمت التنظيمي في وجود استقامة القيادة كمتغير وسيط بينهما، حيث تكونت عينة البحث من 89 موظف من أصل 121 رجل إدارة يعملون بمركب منجمي للفوسفات، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، إذ تكونت من 39 فقرة تقيس 13 بُعداً، وتم تحليل نتائج البيانات المتحصّل عليها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وبرنامج أموس (AMOS) واستخدمت الاختبارات الإحصائية اللامعلمية (Nonparametric test) كما واعتمدت الدراسة غي استخدام المنهج الوصفي التحليلي للكشف عن

العلاقة بين متغيرات الدراسة. وتقوم الدراسة على افتراض أن هناك ارتباط عكسي (سالِب) فيما بين نفخ الصافرة والصمت التنظيمي، وأن دخول متغير استقامة القيادة كمتغير وسيط بينهما يؤدي إلى زيادة مستوى نفخ الصافرة وبالتالي انخفاض مستوى الصمت التنظيمي، وفي الجانب الميداني خلصت الدراسة إلى إثبات الفرضية الأولى وهي وجود علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة احصائية بين متغيري نفخ الصافرة والصمت التنظيمي، كما أن المتغير الوسيط وهو استقامة القيادة لعب دور وسيط وملطف بين المتغيرين السابقين، بمعنى أن نفخ الصافرة سيزيد بوجود قيادة أخلاقية.

• **دراسة آل ياسين والحيالي (2012):** هدفت الدراسة إلى توضيح وبيان طبيعة العلاقة بين الصمت التنظيمي ونفخ الصافرة في جامعة الموصل، حيث شملت الدراسة العاملين بكليات الطب والتمريض والاقتصاد والإدارة بجامعة الموصل (رجال إدارة ومنفذون) بعينة بلغ عددها 100 مفردة. واعتمدت صحيفة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وخلصت الدراسة في الجانب العملي على استنتاج وجود ارتباط (موجب عالي)، فيما بين متغيري الدراسة، كما يوجد تأثير معنوي للصمت التنظيمي على نفخ الصافرة، حيث ان نافخوا الصافرة بالكليات المبحوثة يتأثرون بدرجة متباينة بالصامتين تنظيمياً، وبالإضافة إلى أن سلوكيات نفخ الصافرة يتأثر بحجم المسؤوليات الملقاة على نافخ الصافرة، وأخيراً فأن للقيادة دور في التعامل مع ظاهرة نفخ الصافرة، وقدمت الدراسة جملة من المقترحات تماثلت كثيرا من توصيات الدراسة السابق فضلاً عن الدعوة إلى تدريب العالمين في مجالات أهمية المشاركة في اتخاذ القرارات وتنمية مهارات الاستماع، كذلك اتباع سياسة الباب المفتوح.

• **دراسة Köylüoğlu et al (2015):** أجريت هذه الدراسة بمدينة Konya التركية في مدراس التعليم الابتدائي والثانوي، حيث استهدفت عينة عشوائية بلغ مقدارها 251 مفردة من معلمي الابتدائي والثانوي تم اختيارهم عشوائياً، واستخدم نموذج الفرز العلائقي والذي هو أحد نماذج الفرز العامة التي تهدف إلى تحديد مستوى التغيرات المترامنة بين متغيرين أو أكثر. كما تم اجراء التحليل بناءً على أعمار المعلمين وسنوات خبرتهم بالاعتماد على استخدام تقنية تحليل التباين القائم على اختبار الجنس، والاعتماد على استخدام تقنية تحليل الارتباط بيرسون من أجل تحديد العلاقة بين الصمت التنظيمي للمدرسين والإبلاغ عن المخالفات. وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها هي عدم اكتشاف أي علاقة ذات دلالة احصائية بين مدركات العاملين للصمت التنظيمي وتصوراتهم لنفخ الصافرة، ولكن وجدت علاقة بين أحد أبعاد نفخ الصافرة وهو نفخ الصافرة الداخلية مع الصمت التنظيمي، فقد تبين أن هناك علاقة طردية نفخ الصافرة

للمدرسين والصمت التنظيمي ومدراء المدارس، وأوصت الدراسة لمزيد من الدراسات لكشف طبيعة تلك العلاقة.

3. مشكلة البحث

تبذل الدولة الليبية جهود مستمرة لمحاربة الفساد في مختلف المؤسسات الدولة (معهد التخطيط، 2019)، ومع ذلك فإن التجارب السابقة في هذا الإطار التي تؤكد على الجهود الرسمية تظل قاصرة ما لم يصاحبها بعض الآليات والأساليب غير الرسمية والتي من أبرزها نظام نفخ الصافرة. حيث أن ظاهرة الصمت التنظيمي تنتشر في بعض المؤسسات، وعادةً لا تلقى اهتمامًا بها من قبل رجال الإدارة باعتبارها ظاهرة صحية، في حين تؤكد الأدبيات المعاصرة أنها سلوكيات غير منتجة كما سيتضح لاحقاً.

من المسلم به قد ينتج عن ممارسة نفخ الصافرة من قبل أحد العاملين صمًا تنظيميًا نتيجة ردود فعل الزملاء أو الإدارة غير الإيجابية، كذلك الصمت التنظيمي قد ينتج عنه ممارسة للصافرة متى اعتقد البعض أن الصمت غير كاف لإحداث تغيير ما، من هنا حاولت الدراسات إيجاد علاقة فيما بين الصمت التنظيمي ونفخ الصافرة، ولكن النتائج كانت في كل مرة مختلفة ومتناقضة أحيانًا كما سيتضح لاحقاً في عرض الدراسات ذات الصلة، لذا فإن هذه الدراسة تسعى لإيجاد إجابة حول التساؤلات التالي:

- أ. ما مستوى الصمت التنظيمي لدى أعضاء هيئة التمريض بمركز مصراتة الطبي؟
- ب. ما مستوى نفخ الصافرة لدى أعضاء هيئة التمريض بمركز مصراتة الطبي؟
- ج. هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية فيما بين الصمت التنظيمي ونفخ الصافرة لدى أعضاء هيئة التمريض بمركز مصراتة الطبي؟
- د. هل هناك اختلافات لآراء الباحثين حول متغيري الدراسة تعزى إلى بعض المتغيرات الديموغرافية؟

4. فرضيات البحث

تسعى هذه الدراسة الارتباطية في محاولة اثبات الفرضيات الآتية:

- أ. لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية ما بين ممارسة العاملين للصمت التنظيمي وسلوكيات نفخ الصافرة لدى عناصر هيئة التمريض بمركز مصراتة الطبي بمدينة مصراتة.
- ب. لا توجد اختلافات لآراء الباحثين حول متغيري الدراسة تُعزى إلى متغير النوع.
- ج. لا توجد اختلافات لآراء الباحثين حول متغيري الدراسة تُعزى إلى متغير الفئة العمرية.
- هـ. لا توجد اختلافات لآراء الباحثين حول متغيري الدراسة تُعزى إلى متغير مدة الخدمة.

5. أهداف البحث

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها ما يلي:

1. التعرف على مستويات الصمت التنظيمي بقطاع الرعاية الصحية بمركز مصراتة الطبي.
2. كشف سلوكيات نفخ الصافرة بقطاع الرعاية الصحية بمركز مصراتة الطبي.
3. ربط العلاقة بين الصمت التنظيمي ونفخ الصافرة بقطاع الرعاية الصحية بمركز مصراتة الطبي.
4. التعرف على مدى وجود اختلافات لآراء المبحوثين حول متغيري الدراسة تعزى إلى بعض المتغيرات الديمغرافية.

6. أهمية البحث

تعد هذه الدراسة من الدراسات الرائدة بليبيا- بحسب علم وإطلاع الباحثان-، من حيث أنها تناقش موضوع هام والمتمثل في دراسة الصمت التنظيمي والذي يحظى باهتمام كبير لما له من أثار على الأفراد والمنظمات، ولم يتسن للباحثين الاطلاع على أية دراسة محلية منشورة في هذا المجال، كما أن موضوع نفخ الصافرة له أهمية كبيرة في مجال الحوكمة، فهي تعتبر ضمن آلياتها التي ثبت نجاحها وهذا ما سيتضح لاحقاً، ومن ثم يمكن اجراء دراسات موسعة في هذا الإطار، وكذلك اتساع في مجال البحث ليشمل قطاعات أخرى كالقطاع المالي والتعليمي.

7. الإطار النظري

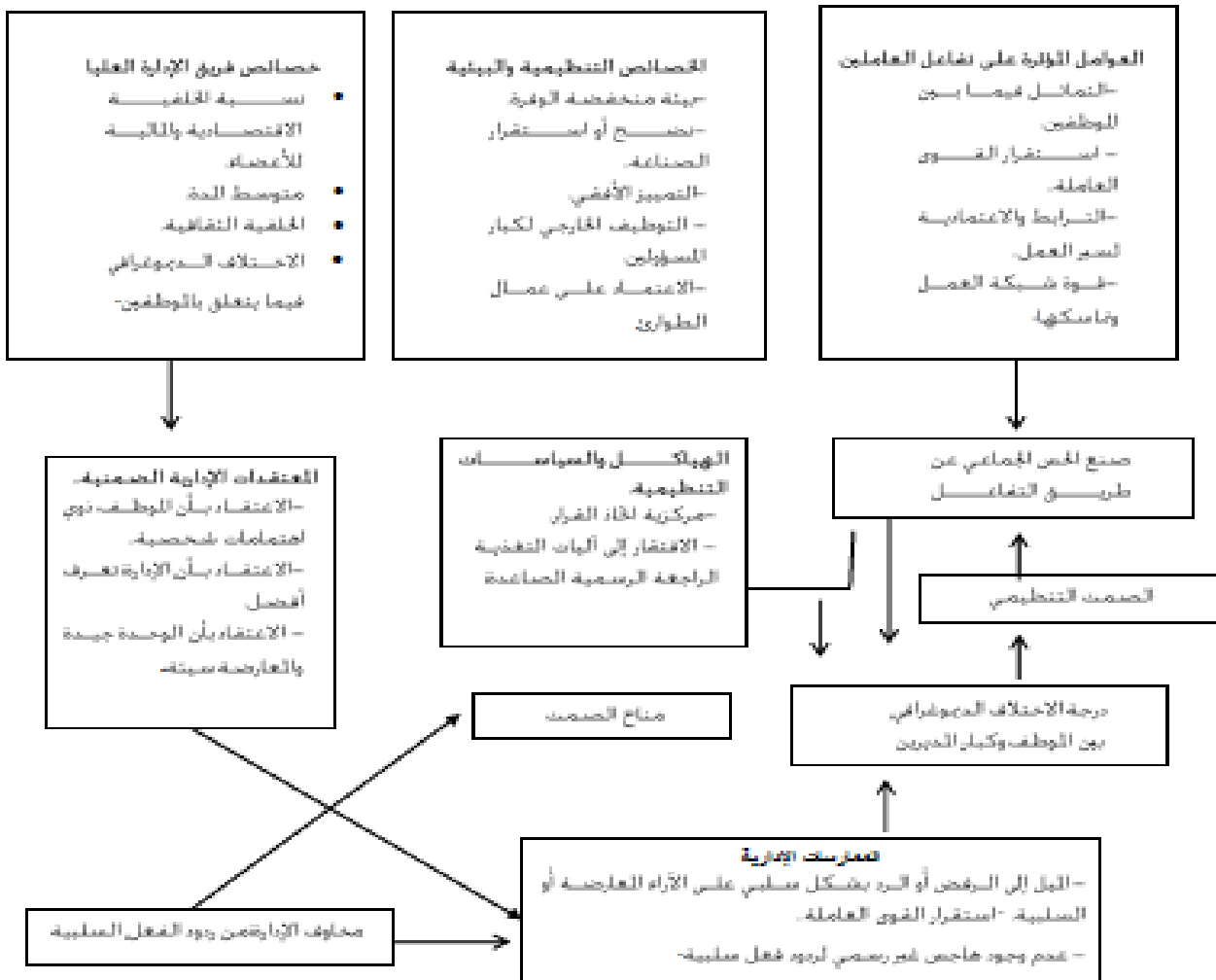
1.7 الصمت التنظيمي

الصمت مفهوم إنساني معقد، فهو سلوك ورسالة (فعل اتصالي) ذات معاني شتى ويخدم أغراض عدة متعارضة غالباً، فهو قد يكون تعبير عن رضا أو غضب وكذلك يسبب الأذى النفسي ويعالجه ويقدم معلومات وقد يحجبها وقد يكون تعبيراً عن امتلاك أفكار وخلافه ايضاً... إلخ. وقد ارتبط الصمت كظاهرة تعريفاً وتحليلاً بمفاهيم أخرى أبرزها مفهوم الصوت (sound) ومفهوم الكلام (speech) بمعنى غياب أي منهما ينتج عنه صمماً معيناً، وتوسعت الدراسات في ذلك.

والصمت التنظيمي مفهوم معاصر من مفاهيم علم السلوك التنظيمي، حيث يلقي اهتمام متزايد بفعل عوامل عدة (إدارية، وتنظيمية، وتسويقية) باعتباره مظهر من المظاهر السلبية داخل المنظمات والتي تنعكس سلباً على الأداء التنظيمي. حيث وصف Pinder & Harlos الصمت التنظيمي بأنه " الامتناع عن أي شكل من أشكال التعبير الحقيقي عن السلوك المعرفي والسلوكي لفرد أو التقييمات المؤثرة

لظروفه التنظيمية للأشخاص الذين يُنظر إليهم على أنهم قادرون على إحداث التغيير أو الإنصاف " (2001: 334).

في حين ربط كلاً من Morrison & Milliken في هذ المجال الصمت التنظيمي بمفهوم أطلقا عليه مفهوم مناخ الصمت (Climate of Silence) والذي وصفاه بأنه: "التصورات المشتركة على نطاق واسع بين الموظفين بأن التحدث عن المشاكل أو القضايا أمر غير مجد أو خطير" (2000: 708). وقدما نموذجاً رائعاً لمثيرات الصمت يُظهر المحددات الرئيسية والفرعية والتداخل الحاصل والآثار الترتيبية فيما بين تلك العوامل، ومن الملفت أن نجد الدور المحوري الذي يلعبه نمط القيادة في ذلك، كما يظهره الشكل رقم (1).



الشكل رقم (1): الديناميكيات التي تؤدي إلى الصمت التنظيمي

المصدر: Morrison & Milliken (2000)

ويمكن استخلاص أهم النقاط المرتبطة بالصمت التنظيمي في الأدبيات على أنه (Morrison and Milliken, 2000), (Pinder and Harlos, 2001):

- (أ). خيار سلوكي.
 - (ب). ظاهرة موقفية جماعية (Collective).
 - (ج). سلبية التأثير على أداء وتطور المنظمات.
 - (د). رد فعل سلبي ذو مستويات مختلفة.
 - (هـ). ديناميكية وحركية التغيير فيه.
 - (و). هناك مثيرات وعوامل استمرار وآليات كسر لهذا الصمت.
 - (ز). نمط القيادة الدور الأبرز في نشأة الصمت التنظيمي.
 - (ح) أي ظاهرة متعددة الاتجاهات فقد تحدث بين الأفراد وجماعات العمل وبين العاملين ورجال الإدارة بمختلف مستوياتهم.
 - (ط). تُعتبر دوافع الصمت التنظيمي متعددة ولكن دافع الأمان هو الأبرز منها.
 - (ي). يلعب السياق أو المحيط عامل هام في فهم الصمت التنظيمي.
 - (ك). يمكن قياس مستوى الصمت التنظيمي.
 - (ل). مرتبط بكثير من الظواهر التنظيمية كالعزلة التنظيمية والاعتراض الوظيفي وغيرها.
 - (م). منتشر بشكل لافت في كثير من المنظمات ويمكن الاستدلال عليه بسهولة.
- بالرغم من وجهة النظر المحدودة التي ترى في الصمت التنظيمي بعض المنافع التنظيمية باعتباره حالة تعبير عن موافقة ورضا العاملين عن الأحوال الراهنة كون هذه الحالة يمكن أن ترجع إلى شدة الولاء، (في ذات الوقت أن هذه الظاهرة قد ترجع إلى ما يعرف بصمت التقاعس و الإهمال)، إلا أن معظم الدراسات ترى في ذلك ظاهرة غير صحية وتخفي في طياتها مشاكل عدة عندما تتجاهلها الإدارة، والتي غالبًا ما يكون اعتقادًا منها بصحية تلك الظاهرة القائمة على أن الصمت هو إشارة إلى الولاء التنظيمي (sign of loyalty) والرضا الوظيفي للعاملين بالمنظمة (Morrison and Milliken , 2000).

الصمت التنظيمي ظاهرة متعددة الأشكال والأبعاد، فهناك الصمت الاجتماعي وهو صمت حماية عند حجب معلومات عن الأفراد أو جماعات معينة بهدف حمايتهم بدافع التعاون، وهناك الصمت الدفاعي وهو سلوك حمائي ذاتي ضد تهديدات متوقعة، وأخيرًا صمت الإذعان والاستسلام أو صمت التقاعس والإهمال وهو قبول سلبي للوضع القائم (علي، فيزة، 2019). وفي مجال الرعاية الصحية جاءت في

الدراسات أن من أسباب الصمت التنظيمي هي نقص الموارد الضرورية للاتصال والثقافة غير الأخلاقية، والعدائية، والقيادة العدوانية، وغياب العدالة التنظيمية (Yaqoob and Muhmmad, 2018).

2.7 نفخ الصافرة:

وهي ممارسة أخلاقية إنسانية قديمة حديثة ظهرت في مجالات عدة من منظمات عامة وخاصة ومدنية وعسكرية محلية ودولية تلقى صدى شعبي كبير ودعم حكومي وتشريعي وإعلامي واسع في كثير من دول العالم، فقد أطلقت مجلة تايم (Time) على عام 2002م على أنه عام المبلغ عن المخالفات (Year of the whistleblower) خاصة بعد انتشار وتوفر وسائل التواصل الاجتماعي (Kelly and Jones, 2013).

ومن خلال لفظ نظام نفخ الصافرة، يمكن بكل سهولة ربط هذا المفهوم باستخدام الصفارات في شتى المجالات والتي منها مجال الشرطة، والملاحة البحرية، وحتى الملاعب الرياضية، فهي أصوات تطلق للإبلاغ والتحذير أو التوقف عن تصرف معين. من هنا فإن نفخ الصافرة في مجالات العمل هو شكل من أشكال (الاعتراض) أي المعارضة المدنية لتصرفات مخالفة للقيم الإنسانية والأخلاقية ونظم العمل، حيث شاع وجوده في النظم القانونية والمحاكم ومن ثم اتسع ليشمل معظم مجالات العمل، والصحة، والتعليم، والأمن، وإدارة المؤسسات العامة، والخدمات، ويأخذ ذلك اتساعاً حتى في المؤسسات العسكرية تلك النظم المغلقة وإدارة الدولة وحماية البيئة.

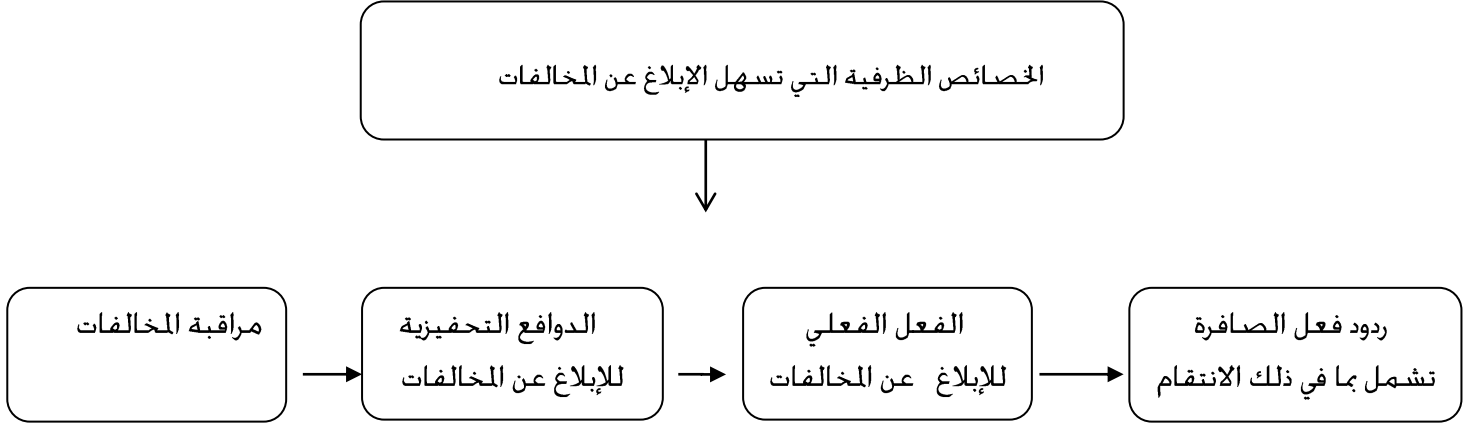
وفي مجال الأعمال تعتبر سلوكيات نفخ الصافرة من السلوكيات الإيجابية المرتبطة بالعمل مثلها مثل الولاء التنظيمي، وسلوكيات المواطنة التنظيمية، والالتزام التنظيمي، لكونها تساهم في منع والحد من تدهور منظمات الأعمال نتيجة التصرفات التنظيمية غير المسئولة والأخلاقية من قبل البعض وتجعل من أخلاقيات العمل منهاج عمل يجب الالتزام بها. بالرغم من أن المصطلح قد يرتبط ذهنياً لدى البعض بمفهوم الوشاية (Snitching)، لذا يفضل البعض استخدام مصطلح إثارة الاهتمام (Raising Concerns) (Kelly and Jones, 2013).

وتحفل أدبيات الإدارة العامة والحوكمة بالكثير من التوصيفات لمفهوم نفخ الصافرة (الشيخ، 2021)، (حسين، 2017)، ومن خلال الاطلاع على العديد من هذه التوصيفات، يمكن توضيح بعض العناصر التي تتضمنها تلك التعريفات كالتالي (النفيعي، 2000)، (Kelly and Jones , 2013):

- نافخ الصافرة كيان طبيعي (شخص) أو مجموعة أشخاص وهو بأن يكون مستخدم (موظف) حالي أو سابق وعلى صلة وإطلاع بموضوع نفخ الصافرة ذو شخصية ناضجة مميزة من استقامة، وشجاعة، ووطنية، وإنسانية راقية.
 - موضوع الصافرة هو سوء في تصرف إداري، أو مالي، أو أخلاقي، أو غير إنساني من وجهة نظر نافخ الصافرة وهو سلوك بالغ الأثر السلبي على المنظمة، أو العاملين، أو العملاء، أو المجتمع ككل، أو العالم بأسره.
 - الهدف الجلي والواضح لعملية نفخ الصافرة هو حماية المنظمة، والأفراد، والمجتمع، والعملاء بالرغم من احتمال وجود أهداف أخرى غير معلنة.
 - نفخ الصافرة فعل مقصود غير رسمي مدرك وأخلاقي يسعى إلى ثنى العزم عن القيام أو وقف استمرار الأعمال الغير القانونية والنظامية وسوء السلوك الأخلاقي في محيط العمل، ولكنه لا يمكن السلطة والنفوذ لمنع أو وقف تلك الأعمال.
 - نفخ الصافرة يمكن أن يتم داخلياً من خلال إبلاغ الأفراد والوحدات التنظيمية والتي لها سلطة منع التصرفات السيئة، أو يمكن أن تكون خارجية من خلال إبلاغ جهات خارجية لها تأثير رسمي (جهات رقابية)، أو تصرف أدبي (وسائل الإعلام) في ذلك.
 - نفخ الصافرة آلية معتمدة من آليات حوكمة الشركات والقطاع العام وسبباً لتحقيق التطور والتغيير التنظيمي بشكل سليم والحفاظ على الموارد وتحقيق العدالة التنظيمية، والثقة التنظيمية وترشيد القيادة.
- وفي سياق أدبيات السلوك التنظيمي دون غيرها فإن مسببات نفخ الصافرة يمكن أن تعزو إلى عوامل فردية من خصائص نفسية متمثلة في الاحترام والشجاعة والثقة في النفس والتحكم الذاتي وحب التميز وقبل كل ذلك الرغبة في الحماية وتجنب الخطر. أما العوامل التنظيمية فتتمثل في فرص التواصل التنظيمي، وإدارة الصراعات التنظيمية، وإدارة التغيير، وأسلوب القيادة. أما العوامل الاجتماعية فتتمثل أساساً في الدعم الاجتماعي لنافخ الصافرة، والوعي المجتمعي، وجماعة العمل بموضوع الصافرة.
- وتترك ممارسات نفخ الصافرة آثار إيجابية بالمطلق على المنظمات والمجتمع، ولكن بالمقابل تترك آثار سلبية وإيجابية أيضاً على نافخ الصافرة. أما الآثار الإيجابية فتتمثل في الجوائز النفسية والتقدير الذي يحصل عليه نافخ الصافرة، وأيضاً مكاسب في المكانة الاجتماعية والوظيفية. أما الآثار السلبية

وهي الأكثر وضوحًا فهي طيف واسع جدًا يبدأ من العزلة في محيط العمل وينتهي بالاستقالة وانهايار الأسرة نتيجة الضغوط النفسية والاقتصادية وحتى التصفية الجسدية (Kelly and Jones , 2013).

ومن الجوانب المهمة هي المراحل التي تمر بها عملية نفخ الصافرة تتلخص في الشكل رقم (2):



الشكل رقم (2) المراحل المختلفة لعملية نفخ الصافرة

المصدر: Vadera et al. (2009) In - Kelly D., Jones A. (2013)

8. الجانب العملي للدراسة

1.8 منهج الدراسة

اعتمد الباحثان على استخدام المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات المجمعة حول متغيري الدراسة ووصف ابعاد كلاً منهما وتحديد طبيعة العلاقة فيما بينهما ومن ثم مقارنة النتائج المتحصل عليها مع الدراسات السابقة المشابهة.

2.8 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التمريض بمركز مصراتة الطبي بمدينة مصراتة والبالغ عددهم 117 عنصر تمريض، ونظرًا لصغر مجتمع الدراسة فلقد تم الاعتماد على استخدام أسلوب المسح الشامل.

حيث قد تم اختيار نشاط الرعاية الطبية (عناصر التمريض) كونه أبرز الأنشطة في قطاع الخدمات التي تم التركيز عليها بمجال هذه الدراسة، كما أن ممارسة الصافرة من قبل عناصر التمريض يلقي دعم مجتمعي كونه يمس حياة الإنسان وكذلك غياب المصلحة المادية الذاتية لدى نافخ الصافرة غالبًا. أخيرًا

فإن ارتفاع مستوى الصمت التنظيمي لدى هؤلاء العاملين أن وجد، ينعكس سلبيًا على الأداء التنظيمي بكل مستوياته ويشكل خطرًا كبيرًا على الأفراد والمجتمع.

3.8 أداة جمع البيانات

كانت أداة جمع بيانات الدراسة عبارة عن صحيفة استبيان اشتملت على متغير الصمت التنظيمي ومتغير نفخ الصافرة بالإضافة إلى المتغيرات الديموغرافية، وفي هذه الدراسة تم تبني مقياس متغير الصمت التنظيمي لدراسة (Daşcı and Cemaloğl, 2016)، وهذا المقياس تم تطويره استنادًا على أربعون دراسة سابقة، أما متغير نفخ الصافرة اعتمد على المقياس المستخدم من قبل Önder et al., (2019)، والجدول رقم (1)، يوضح تقسيم الأبعاد والعبارات التي تقيس كلاً من متغيري الدراسة الرئيسية كما يلي:

جدول رقم (1) تقسيم الأبعاد والعبارات التي تقيس كلاً من متغيري الدراسة الرئيسية

عدد العبارات	ابعاد متغيرات الدراسة	نوع المتغير
4	الصافرة الداخلية	المتغير المستقل (نفخ الصافرة)
3	المخبر الداعم	
3	الصافرة السرية	
3	الصافرة الخارجية	
8	زملاء العمل	المتغير التابع (الصمت التنظيمي)
6	العامل الفردي	
6	الثقافة التنظيمية	
5	الجانب الإداري	
3	جماعات الضغط	

4.8 الصدق والثبات

يقصد بالصدق بصفة عامة أن العبارة الموجودة في الاستبيان تقيس ما يفترض في البحث قياسه بالفعل، أما الثبات فهو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه، حيث بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لكل من متغيري هذه الدراسة على التوالي (0.854)، (0.710)، وهي قيمة جيدة وتدل على صدق وثبات ملائمة المعايير للدراسة كما موضح بالجدول رقم (2).

جدول رقم (2) يبين قيمة معامل ألفا كرنباخ

متغيرات الدراسة	قيمة معامل ألفا كرنباخ
نفخ الصافرة	0.854
الصمت التنظيمي	0.710

5.8 المتغيرات الديمغرافية

اشتملت المتغيرات الديمغرافية لمفردات مجتمع الدراسة على كلاً من (متغير النوع، ومتغير العمر، ومتغير مدة الخدمة) كما يلي:

جدول رقم (3) يبين توزيع عناصر مجتمع الدراسة حسب متغير النوع

النوع	العدد	النسبة %
ذكر	33	28.2
أنثى	84	71.8
الإجمالي	117	100

اظهر الجدول رقم (3) أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور وهذا يعتبر ما يعكس طبيعة العمل في مجال التمريض والذي يلقى قبولاً بشكل أكبر من فئة الإناث من فئة الذكور.

جدول رقم (4) يبين توزيع عناصر مجتمع الدراسة حسب متغير الفئات العمرية

الفئات العمرية	العدد	النسبة %
20 سنة فأقل	14	12.0
من 21 إلى أقل من 25	23	19.7
من 25 إلى أقل من 35	42	35.9
من 35 سنة فأكثر	38	32.5
الإجمالي	117	100

كما هو ملاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (4) أن نسب الفئة الأولى، والثانية، والثالثة، من متغير الفئات العمرية بلغ ما نسبته (67.6%)، كانت أعمارهم في حدود 35 سنة، وهذا ما يتطلبه طبيعة العمل في مجال الرعاية الصحية من فئات شابه ديناميكية الحركة وفي فترات دوام مختلفة قد تصل إلى فترات بدوام يومي كامل.

جدول رقم (5) يبين توزيع عناصر مجتمع الدراسة حسب متغير مدة الخدمة		
النسبة %	العدد	مدة الخدمة
20.5	24	أقل من سنة واحدة
35.0	41	من سنة إلى أقل من 5 سنوات
16.2	19	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
28.2	33	من 10 سنوات فأكثر
100	117	الإجمالي

وتشير البيانات الواردة بالجدول رقم (5) نلاحظ أن الفئتين الأولى، والثانية، بلغت نسبتهم (55.5%)، وهي فئات مستجدة نسبياً وذات خبرة متواضعة في مجال الرعاية الصحية وهذا ما يعكس بينات الجدولين السابقين بأن الكادر الطبي من عناصر التمريض أغلبه كان من الفئات المستجدة الشابة.

ومما سبق يتبين توزيع عناصر مجتمع الدراسة وخصائصه مما يدل على تنوع وملاءمته لإجراء الدراسة بشكل نسبي والوصول لنتائج نهائية.

1.5.8 تحليل لعوامل المتغيرات الديمغرافية (النوع، والفئات العمرية، ومدة الخدمة)، حسب آراء المبحوثين من عناصر مجتمع الدراسة وممارستهم لسلوكيات متغيري نفخ الصافرة والصمت التنظيمي

أولاً: تحليل آراء المبحوثين حول متغيري الدراسة تُعزى إلى متغير النوع:

تمت دراسة هذه الفرضية على مجتمع الدراسة من خلال ما تنص عليه (توجد فروق في متغيري الدراسة تعزى لمتغير النوع) وتم دراسة هذه عن طريق اختبار T لعينتين مستقلتين Independent Samples t Test وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وكانت النتائج كما بالجدول رقم (6).

جدول رقم (6) يبين نتائج التحليل الإحصائي للمقارنة حسب النوع

المتغير	النوع	العدد	الوسط	مستوى الدلالة P-value
نفخ الصافرة	ذكر	33	3.6178	0.041
	أنثى	84	3.8247	
الصمت التنظيمي	ذكر	33	3.0759	0.680
	أنثى	84	3.0574	

من خلال النتائج الواردة بالجدول السابق نجد أن:

- قيمة مستوى الدلالة لمتغير نفخ الصافرة أقل من 0.05 مما يدل على وجود فروق في هذا المتغير تعزى لمتغير الجنس وأن الإناث أكثر نفخ للصافرة من الذكور.
- قيمة مستوى الدلالة لمتغير الصمت التنظيمي أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق في هذا المتغير تعزى لمتغير الجنس.

تانياً: تحليل آراء المبحوثين حول متغيري الدراسة تُعزى إلى متغير الفئة العمرية

تمت دراسة هذه الفرضية على مجتمع الدراسة من خلال ما تنص عليه (توجد فروق في متغيري الدراسة تعزى لمتغير الفئة العمرية) وتم دراسة هذه عن طريق تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وكانت النتائج كما بالجدول رقم (7).

جدول رقم (7) يبين نتائج التحليل الإحصائي للمقارنة حسب الفئة العمرية

المتغير	الفئات العمرية	العدد	الوسط	مستوى الدلالة P-VALUE
نفخ الصافرة	20 سنة فأقل	14	3.8313	0.220
	من 21 إلى أقل من 25	23	3.6099	
	من 26 إلى أقل من 35	42	3.7599	
	من 36 سنة فأكثر	38	3.8443	
الصمت التنظيمي	20 سنة فأقل	14	3.0504	0.227
	من 21 إلى أقل من 25	23	3.0109	
	من 26 إلى أقل من 35	42	3.1160	
	من 36 سنة فأكثر	38	3.0394	

قيمة مستوى الدلالة لمتغيري الدراسة أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق في متغيري الدراسة تعزى لمتغير الفئات العمرية.

ثالثاً: تحليل آراء المبحوثين حول متغيري الدراسة تُعزى إلى متغير مدة الخدمة:

تمت دراسة هذه الفرضية على مجتمع الدراسة من خلال ما تنص عليه (توجد فروق في متغيري الدراسة تعزى لمتغير مدة الخدمة) وتم دراسة هذه عن طريق تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وكانت النتائج كما بالجدول رقم (8).

جدول رقم (8) يبين نتائج التحليل الإحصائي للمقارنة حسب مدة الخدمة

المتغير	مدة الخدمة	العدد	الوسط	مستوى الدلالة P-VALUE
نفخ الصافرة	أقل من سنة واحدة	24	3.7743	0.147
	من سنة إلى أقل من 5 سنوات	41	3.7934	
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	19	3.5614	
	من 10 سنوات فأكثر	33	3.8451	
الصمت التنظيمي	أقل من سنة واحدة	24	3.0369	0.778
	من سنة إلى أقل من 5 سنوات	41	3.0536	
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	19	3.1034	
	من 10 سنوات فأكثر	33	3.0690	

قيمة مستوى الدلالة لمتغيري الدراسة أكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود فروق في متغيري

الدراسة تعزى لمتغير مدة الخدمة.

2.5.8 تحليل مستوى نفخ الصافرة

تمت دراسة هذا المتغير في مجتمع الدراسة عن طريق تحليل التساؤل الذي ينص على: (ما مستوى نفخ

الصافرة لدى أعضاء هيئة التمريض بمركز مصراتة الطبي) وتم دراسة هذا التساؤل عن طريق إجراء

اختبار T لعينة واحدة One Sample t Test وكانت النتائج كما بالجدول رقم (9).

الجدول رقم (9) يبين نتائج اختبار T لمتغير نفخ الصافرة

العدد	الوسط	STD. DEVIATION الانحراف المعياري	مستوى الدلالة P-VALUE
117	3.7664	.43931	0.000

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05 وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجده أكبر من 3 مما يدل أن الاتجاه العام لهذا المحور بأن درجة الموافقة تميل نحو المرتفعة وبذلك يمكن القول بأنه: (يوجد مستوى مرتفع من نفخ الصافرة).

3.5.8 تحليل مستوى الصمت التنظيمي

تمت دراسة هذا المتغير في مجتمع الدراسة عن طريق تحليل التساؤل الذي ينص على (ما مستوى الصمت التنظيمي لدى أعضاء هيئة التمريض بمركز مصراتة الطبي) وتم دراسة هذا التساؤل عن طريق إجراء اختبار ت لعينة واحدة One Sample t Test وكانت النتائج كما بالجدول رقم (10).

الجدول رقم (10) يبين نتائج اختبار ت لمحور الصمت التنظيمي

العدد	الوسط	STD. DEVIATION الانحراف المعياري	مستوى الدلالة P-VALUE
117	3.0626	.21650	0.002

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05 وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجده أكبر من 3 مما يدل أن الاتجاه العام لهذا المحور بأن درجة الموافقة تميل نحو المرتفعة وبذلك يمكن القول إنه (يوجد مستوى مرتفع من الصمت التنظيمي).

6.8 تحليل متغيرات وابعاد الدراسة الرئيسية

الجدول رقم (11)، يوضع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكلاً من ابعاد الدراسة الرئيسية، حيث تبين أن متوسط ممارسة الصمت التنظيمي في حدود المتوسط، بنسبة بلغت (3.06)، في حين كان هناك ارتفاع في مستوى نفخ الصافرة بمتوسط حسابي أكبر بقليل بلغ ما نسبته (3.77).

الجدول رقم (11) يبين تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكلاً من ابعاد الدراسة الرئيسية

الانحراف المعياري	المتوسطات الحسابية	ابعاد متغيرات الدراسة
0.659	4.18	الصافرة الداخلية
0.696	3.87	المخبر الداعم
0.665	3.46	الصافرة السرية
0.704	3.04	الصافرة الخارجية
0.453	3.21	زملاء العمل
0.443	3.77	نفخ الصافرة
0.612	2.76	العامل الفردي
0.523	3.01	الثقافة التنظيمية
0.523	3.10	الجانب الإداري
0.498	3.22	جماعات الضغط
0.232	3.06	الصمت التنظيمي

ومن خلال البيانات الواردة بالجدول رقم (12)، يمكن ارجاع ارتفاع سلوكيات ممارسة نفخ الصافرة بدرجة كبيرة إلى ارتفاع ممارسة الصافرة الداخلية والتي بلغت نسبة المتوسط الحسابي عندها (4.18)، في حين كان مستوى الصمت التنظيمي في مستوى متوسط، والذي قد يكون راجع إلى توسط في مستوى بُعد العامل الفردي بمتوسط حسابي (2.76).

تم دراسة فرضية البحث فيما يتعلق بمتغيري الدراسة الرئيسيين (لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لنفخ الصافرة على الصمت التنظيمي) عن طريق معامل الارتباط بيرسون، وقد تم حساب معامل الارتباط للعلاقة بين المتغير المستقل ومحاوره مع المتغير التابع ومحاوره وكانت النتائج كما بالجدول رقم (12).

جدول رقم (12) يبين قيم معاملات الارتباط

الصافرة الداخلية	المخبر الداعم	الصافرة السرية	الصافرة الخارجية	نفخ الصافرة		
0.010	-0.218*	-0.369**	-0.288	-0.273**	معامل الارتباط	زملاء العمل
0.913	0.018	0.000	0.002	0.003	المعنوية	
-0.010	-0.289**	-0.478**	-0.370	-0.369**	معامل الارتباط	العامل الفردي
0.919	0.002	0.000	0.000	0.000	المعنوية	
0.092	-0.169	0.138	0.131	0.018	معامل الارتباط	الثقافة التنظيمية
0.326	0.068	0.139	0.160	0.850	المعنوية	
0.137	0.144	0.283**	0.198	0.270**	معامل الارتباط	الجانب الإداري
0.141	0.121	0.002	0.033	0.003	المعنوية	
0.142	0.216*	0.372**	0.336	0.350**	معامل الارتباط	جماعات الضغط
0.126	0.019	0.000	0.000	0.000	المعنوية	
0.165	-0.149	-0.066	-0.032	-0.025	معامل الارتباط	الصمت التنظيمي
0.075	0.108	0.481	0.735	0.787	المعنوية	

9. النتائج والتوصيات

1.9 نتائج البحث

من خلال نتائج التحليل الاحصائي باستخدام الأساليب الاحصائية المناسبة لاختبار صحة الفرضيات تبين مستويات المتغيرين كالاتي:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الصمت التنظيمي ونفخ الصافرة فيما بين أعضاء هيئة التمريض بمركز مصراة الطبي، لأنه مستوى المعنوية المشاهدة P-Value كان أكبر من 5%.

2. تبين وجود علاقة ارتباط عكسية بدرجة (-0.273) في موقف زملاء العمل ومتغير الصافرة الكلي عند مستوى معنوية (0.003)، وهذا يفسر بأن (عندما يزداد نفخ الصافرة تقل تصورات زملاء العمل

فيما يتعلق بالإبلاغ عن المخالفات) نظراً لتخوف أو احتمال حدوث العزلة لنافخ الصافرة من قبل الزملاء.

3. كذلك وجود علاقة ارتباط عكسية بدرجة (- 0.369) عند مستوى معنوية مشاهدة (0.000)، في الإبلاغ عن المخالفات بصورة شخصية ومتغير الصافرة الكلي، وهذا يفسر (عندما يزداد نفخ الصافرة يقل الصمت الناتج عن مبادرات الأفراد في الإبلاغ عن المخالفات).

4. كما تبين وجود علاقة ارتباط ضعيفة طردية بدرجة (0.270) عند مستوى معنوية مشاهدة (0.003)، فيما بين اتجاه الإدارة ونفخ الصافرة الكلي، وهذا قد يفسر على أن (الصمت الناتج عن أسلوب الإدارة، يرتفع بارتفاع نفخ الصافرة).

5. وأيضاً تبين وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين بُعد جماعات الضغط وبين متغير نفخ الصافرة الكلي بدرجة ارتباط بلغت (0.350) عند مستوى معنوية مشاهدة (0.000)، وهذا قد يفسر على أن (ازدياد الصمت هنا من تحت تأثير جماعات الضغط يرتفع بارتفاع نفخ الصافرة).

6. وأخيراً لم تُظهر الدراسة أي علاقة ما بين بُعد الثقافة التنظيمية الداعمة للصمت وبين متغير الصافرة الكلي، حيث كان مستوى المعنوية أكبر من (5%).

7. وهذه الدراسة تتفق مع دراسة (Köylüoğlu et al., 2015) المشار إليها سابقاً، واختلفت مع دراسة (على وقيره)، التي أظهرت علاقة ارتباط عكسية بين المتغيرين، وكذلك مع دراسة آل ياسين والجبالي التي أظهرت وجود علاقة موجبة بين المتغيرين.

2.9 توصيات الدراسة

في ضوء نتائج البحث يوصي الباحثان بجملة من التوصيات يمكن سرد أهمها في النقاط التالية:

1. نظراً لتخوف أو احتمال حدوث العزلة لنافخ الصافرة من قبل الزملاء، يستوجب على القيادات بالمركز الطبي أخذ في الحسبان دعم وحماية نافخي الصافرة وذلك لما له من إيجابيات في الحد من مظاهر الفساد الإداري والطبي قيد المركز.

2. هناك ضعف في مظاهر الصمت الناتج عن أسلوب الإدارة، والذي من الممكن أن يرتفع بارتفاع نفخ الصافرة لو تم تدعيم ثقافة تّويد بالإبلاغ عن كل المخالفات بشكل دائم.

3. نشر ثقافة داعمة للانفتاح والتواصل ما بين الإدارة والعاملين، وفيما بين العاملين بعضهم مع بعض، وخلق جو من الثقة التنظيمية حتى يمكن تخفيض مستويات الصمت التنظيمي والتشجيع على مبادرات نفخ الصافرة.

4. ترشيد القيادة بأهمية مشاركة العاملين في مختلف جوانب اتخاذ القرار بالعمل داخل المركز.

5. تحسين مهارات التواصل لجميع العاملين من خلال التدريب المستمر والتشجيع على ثقافة الحوار.

6. إتباع سياسة الباب المفتوح والإدارة بالتجوال لمعرفة حقيقة ما يجري من قبل رجال الإدارة.

7. اتخاذ شعار الشفافية في أعمال الإدارة من خلال تحصين نافخي الصافرة من أي ردود فعل قد تنتج من سياسة ونظم العمل وقيم القيادة بالمركز.

المراجع

- آل ياسين، سرمد غانم، الجبالي، سنده مروان (2012). العلاقة بين نفخ الصافرة والصمت التنظيمي: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي جامعة الموصل، *تنمية الرافدين*، المجلد 34، العدد 109، 34 - 98.
- حسين، صالح (2017). منتدى الفكر الإداري، صحيفة الوسط، الحوكمة لم تعد ترفاً، 20. مايو. 2017: <http://www.alwasatnews.com>
- الشيخ، آمال، (2021). الحوكمة وأدوات كشف الفساد وفاعلية نفخ الصافرة، مركز الدراسات السودانية: <https://ssc-sudan.org>
- علي، خالد وقيزة، عمر (2019). استقامة القيادة كمتغير وسيط بين نفخ الصافرة والصمت التنظيمي: دراسة استطلاعية بالمركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق (تبسة)، *المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية*، العدد 6، 59-78.
- معهد التخطيط، ندوة بعنوان الحوكمة في شركات القطاع العام (مفاهيم وتطبيقات)، 31 ديسمبر 2019، طرابلس.
- النفيعي، ضيف الله عبد الله (2000). نفخ الصافرة واستراتيجيات التعامل معها، *الإداري*، العدد 22 المجلد 82: 101-132.
- Bagheri. G, Zarei, R, Aeen. M.N (2012) Organizational Silence (Basic Concepts and Its Development Factors), *Ideal Type of Management*,. 1, 1, Spring 201 2. 47- 58.
- Baltaci .A, Balci.A (2017) . " Reasons for Whistleblowing: A Qualitative Study" *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi – Journal of Educational Sciences Research* 7(1):37-51.
- Daşçı, E., Cemaloğlu, N. (2016). The development of the organizational silence scale: Validity reliability study. *Journal of Human Sciences*, 13(1), 32-45.
- Kelly, D., Jones, A. (2013). When care is needed: the role of whistleblowing in promoting best standards from an individual and organizational perspective. *Qual Ageing Older Adults*, 14 (3), 180-191.

- Köylüoğlu, A. S., Bedük, A., Duman, Levent., Büyükbayraktar, H. Hüseyin.(2015). Analyzing the Relation Between Teachers' Organizational Silence Perception and Whistle Blowing Perception, 11th International Strategic Management Conference, 20 October, Procedia, Elsevier. Social and Behavioral Sciences, 207, 536- 545.
- Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2000). Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. *Academy of Management review*, 25(4), 706-725.
- Önder, M. E., Akçıl, U., & Cemaloğlu, N. (2019). The Relationship between Teachers' Organizational Commitment, Job Satisfaction and Whistle blowing. *Sustainability MDPI Journal*, 11(21): 1- 22
- Pinder, C.C. Harlos, K.P. (2001), Employee silence: Quiescence and acquiescence as responses to perceived injustice, *Research in Personnel and Human Resources Management*, 20: 331-69.
- Transparency International. (2017)." The Global Coalition Against Corruotion" : <http://www.transparency.org/web page.Mar,2017>.
- Yaqoob, A., Muhmmad, S. A. (2018). healthcare organizational silence: who is accountable? *journal of clinical research & bio*.



المعلومات البيوغرافية للباحث:
 الاسم: طه أحمد الجهيمي
 الدرجة العلمية: محاضر
 التخصص: إدارة الأعمال
 الاهتمامات: السلوك التنظيمي

– إدارة الموارد البشرية – سلسلة الإمداد والتوريد

البريد الإلكتروني: Eljahimi@eps.misratau.edu.ly



المعلومات البيوغرافية للباحث:
 الاسم: المهدي المبروك قطيط
 الدرجة العلمية: أستاذ مساعد
 التخصص: إدارة الأعمال
 الاهتمامات: القيادة الإدارية
 - السلوك التنظيمي

البريد الإلكتروني: Eljahimi@eps.misratau.edu.ly