مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية

اسم المقال: أثر الهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية لدى العاملين "دراسة حالة مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق"
اسم الكاتب: ابراهيم بسام فهد، د. أيمن ديوب
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/6080
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 14:15 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية

المجلد 40- 1- 2024: 166-187

Damascus University Journal
For The Economic And Political Sciences
Vol 40 -1-2024: 166-187

أثر الهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية لدى العاملين

"دراسة حالة مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق"

ابراهيم بسام فهد[1]، د. أيمن ديوب[2]

[1]قسم ادارة اعمال – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق

[2]أستاذ في قسم ادارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق

تاريخ الايداع: 2022/2/9

تاريخ النشر: 2022/10/13

حقوق النشر: جامعة دمشق –سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب **CC BY-NC-SA**

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية بأبعادها والمتمثلة بالثقة بالمشرفين والثقة بزملاء العمل والثقة بإدارة المنظّمة، وقد تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم أداة لجمع البيانات والمتمثلة بالاستبيان وقد تم توزيعها على عينة من العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق والبالغ عددهم 60 مفردة، حيث تم استخدام برنامج SPSSv25 لتحليل إجابات الاستبيان، وخلصت الدراسة إلى إنه يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة التنظيميّة والمتمثلة بالثقة بالمشرفين والثقة بإدارة المنظّمة والثقة بزملاء العمل(العاملين)، وتضمنت الدراسة على عدد من التوصيات أهمها أن تنظر مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق بعين الاعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات وتأخذ بعين الاعتبار مشاركتهم في هذه القرارات، وان تسعى لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك.

الكلمات المفتاحية: الهوية التنظيمية، الثقة التنظيمية.

The impact of organizational identity on organizational trust among workers
"a case study of the Directorate of Social Affairs and Labor in Damascus"

Ibrahim Basam Fahd[1], Dr. Ayman Dayoub[2]

1.Department of Business Administration - Faculty of Economics - Damascus University
2.Professor in the Department of Business Administration - Faculty of Economics - Damascus University

Received: 9/2/2022
Accepted: 13/10/2022

Copyright: Damascus University- Syria, The authors retain the copyright under a **CC BY- NC-SA**

Abstract

This study aimed to determine the impact of organizational identity on organizational trust in its dimensions, represented by trust in supervisors, trust in co-workers, and trust in the management of the organization. Of the 60 employees of the Directorate of Social Affairs and Labor in Damascus, the SPSSv25 program was used to analyze the answers to the questionnaire, and the study concluded that there is a significant effect of organizational identity on organizational trust represented by trust in supervisors, trust in the management of the organization, and trust in co-workers (workers), The study included a number of recommendations, the most important of which is that the Directorate of Social Affairs and Labor in Damascus consider the interests of others when making decisions and take into account their participation in these decisions, and seek to establish and expand contacts between all workers in pursuit of common understanding.

Keywords: Organizational Identity, Organizational Trust

المقدمة:

تعد الهوية التنظيمية مفهوماً حديثاً نسبياً في مجال السلوك التنظيمي، فقد بدأ الاهتمام بموضوع الهوية التنظيمية للفرد يتسع منذ منتصف القرن الماضي بالبيئة الغربية، أما بالنسبة للبيئة العربية فلا تزال الدراسات في هذا الموضوع في مراحلها المبكرة، فلم ينل موضوع الهوية التنظيمية الاهتمام من جانب الباحثين قبل عقدين من الزمان، وقد يرجع السبب في ذلك إلى اهتمام الإدارات العربية بموضوعات أخرى كالسياسات التسويقية لمختلف المنتجات، فخلافاً لبعض متغيرات السلوك التنظيمي كالالتزام والرضا الوظيفي بدا مفهوم الهوية التنظيمية مهملاً كمفهوم محوري في المجال البحثي وذلك حتى نهاية الثمانيات من القرن العشرين، ومنذ ذلك الحين أدرك الباحثين المعاصرين الأثار المحتملة للهوية التنظيمية للعاملين على نواتج العمل الاساسية الامر الذي جعل من قضية الهوية كفكرة عامة مفهوماً مركزياً في مجال السلوك التنظيمي، ومن جهة أخرى اصبحت الثقة التنظيمية من أكثر الأفكار التي تعتنقها المنظمات والمرتبطة بمنح الثقة للعاملين لتحفيزهم على العمل فقد أصبح ينظر إلى الثقة على أنها عنصر محوري في محيط المنظمات، حيث إذا غابت الثقة فإن العاملين في منظماتهم لن يستطيعوا العمل بفاعلية، وإذا لم يعمل المديرون على بناء المستوى المطلوب من الثقة فإن ذلك يعني الكثير من الآثار السلبية لبيئة العمل، ذلك أن العاملين في المنظمات التي تتسم بمستويات متدنية من الثقة يعملون تحت درجة عالية من الضغط النفسي والقلق والشعور بعدم الأمان، لأنهم موضع ريبة وشك ومتخوفون من التعرض للمحاسبة والمساءلة، الأمر الذي يمنعهم من التركيز على أداء أعمالهم مما يؤثر سلباً على الأداء والإنتاجية في نهاية المطاف.

الإطار المنهجي

1-الدراسات السابقة: وسوف نستعرض في الجدول التالي مجموعة من الدراسات السابقة التي تمت الاستفادة منها بموضوع البحث مع الإشارة إلى أبرز نتائجها.

1. دراسة (Atteya, 2021) بعنوان: "أثر الدور الوسيط للتميز التنظيمي المدرك في العلاقة بين الصورة الخارجية المدركة والهوية التنظيمية".

هدف الدراسة: تحديد أثر الدور الوسيط للتميز التنظيمي المدرك في العلاقة بين الصورة الخارجية المدركة والهوية التنظيمية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة صمَّمت استبانة أداة لجمع البيانات ووزِّعت على عينة مكونة من 279 مفردة من العاملين في المنظمات الغذائية في الإسكندرية.

النتائج: أن التميز التنظيمي المدرك يؤدي دور الوسيط في تعزيز العلاقة بين الصورة الخارجية المدركة والهوية التنظيمية في المنظمات الغذائية في الإسكندرية..

2. دراسة (Hasan.*et al,* 2021) بعنوان: "الهوية التنظيمية وأثرها في الصراع التنظيمي "دراسة ميدانية في وزارة التخطيط العراقية"

هدف الدراسة: تحديد تأثير أبعاد الهوية التنظيمية المتمثلة في (التناظر، والكبرياء، والاحترام) في (الصراع التنظيمي)، وإثبات أهميته للوزارة موضوع البحث، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة صمَّمت استبانة أداة لجمع البيانات ووزِّعت على عينة قوامها (70) فرداً في وزارة التخطيط العراقية، (50) عينة صالحة للتحليل واستُعمِل البرنامج الإحصائي (SPSS).

النتائج: يوجد تأثير كبير بين محوري الدراسة الهوية التنظيمية والصراع التنظيمي في وزارة التخطيط العراقية.

3. دراسة (Lauro.*et al,* 2021) بعنوان: "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والهوية التنظيمية: دراسة حالة.

هدف الدراسة: قياس العلاقة بين مدى استعمال العاملين لوسائل التواصل الاجتماعي للأغراض المهنية وطبيعة الهوية التنظيمية التي يحملها العاملين بشأن صاحب العمل، وتُقاسُ هذه العلاقة في شركة استشارات الموارد البشرية الإيطالية متوسطة الحجم، وجُمِعت البياناتُ عن طريق إجراء مقابلات مع 22 موظفاً.

النتائج: يوجد علاقة بين استعمال وسائل التواصل الاجتماعي والهوية التنظيمية لدى العاملين شركة استشارات الموارد البشرية الإيطالية متوسطة الحجم.

4. دراسة (Bayat, asadi, 2021) بعنوان: "أثر الثقة التنظيمية في تسويق المعرفة.

هدف الدراسة: تقصي أثر الثقة التنظيمية على تسويق المعرفة في الشركات القائمة على المعرفة، واقد استعمل الباحثان الاستبانة أداةً لجمع البيانات وقد توصلت هذه الدراسة إلى انه **النتائج:** يوجد أثر الثقة التنظيمية على تسويق المعرفة في الشركات القائمة على المعرفة.

5. دراسة (ghese.*et al* , 2021) بعنوان: "تأثير الدعم التنظيمي المدرك والثقة التنظيمية على الهوية التنظيمية".

هدف الدراسة: تحديد أثر الدعم التنظيمي المدرك والثقة التنظيمية على الهوية التنظيمية لقطاع الصيدلة في الهند، حيث استعملت الاستبانة أداةً لجمع البيانات.

النتائج: أن الدعم التنظيمي المدرك والثقة التنظيمية لهما تأثير كبير على الهوية التنظيمية لقطاع الصيدلة في الهند.

6. **دراسة (الشاماني، 2021) بعنوان: "الثقة التنظيمية وأثرها في إدارة الأزمات ".**

هدف الدراسة: معرفة تأثير الثقة التنظيمية بأبعادها في إدارة الأزمات في كلية التربية في جامعة سامراء، وقد تم استعمل الباحث الاستبانة أداةً لجمع البيانات.

النتائج: يوجد علاقة تأثير ولكن ضعيفة بين الثقة التنظيمية وادارة الأزمات في كلية التربية في جامعة سامراء.

7. **دراسة (اسماعيل. خالد، 2021) بعنوان: "دور القيادة الواعية في بناء الهوية التنظيمية".**

هدف الدراسة: الكشف عن دور القيادة الواعية في بناء الهوية التنظيمية في كليات جامعة دهوك وقد تم استعمل الباحث الاستبانة أداةً لجمع البيانات.

النتائج: وجود علاقات معنوية موجبة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الواعية والهوية التنظيمية.

8. دراسة (العشرى2020) بعنوان: "خصائص الهوية التنظيمية وأثرها على التماثل التنظيمي".

هدف الدراسة: دراسة العلاقة بين خصائص الهوية التنظيمية وأثرها على التماثل التنظيمي في قطاع الغزل والنسيج بوسط الدلتا، وقد تم استعمل الباحث الاستبانة أداةً لجمع البيانات.

النتائج: وجود علاقة ارتباط معنوي بين الهوية التنظيمية والتماثل التنظيمي.

9. دراسة (عيسى. جهيد، 2020) بعنوان: "أثر الثقة التنظيمية في سلوك التشارك المعرفي".

هدف الدراسة: معرفة مستوى كل من الثقة التنظيمية والتشارك المعرفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة جيجل، وقد تم استعمل الباحث الاستبانة أداةً لجمع البيانات.

النتائج: وجود مستوى متوسط للثقة التنظيمية، ومستوى متوسط للتشارك المعرفي.

10. دراسة (التربانى، 2018) بعنوان: دراسة العلاقة بين الهوية التنظيمية للإداري الرياضي وتطوير الأداء".

هدف الدراسة: التعرف على العلاقة بين الهوية التنظيمية للإداري الرياضي وتطوير الأداء في مراكز الشباب بمحافظة شمال سيناء، وقد تم استعمل الباحث الاستبانة أداةً لجمع البيانات.

النتائج: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهوية التنظيمية للإداري الرياضي وتطوير الأداء.

<u>الاختلاف عن الدراسات السابقة</u>

- تتميز الدراسة الحالية بكونها دراسة جديد حيث تناولت متغير الهوية التنظيمية ومتغير الثقة التنظيمية حيث لاحظ الباحث عند قيامه بمراجعة الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث وجود ندرة في الدراسات التي تناولت موضوع البحث بشكل مباشر على حد علم الباحث، حيث أن أغلبها يشير إلى متغير من متغيرات البحث دون الآخر.
- تتفق الدراسة الحالية مع دراسة **(ghese *et al*., 2021)** من ناحية وجود متغيرات البحث الثقة التنظيمية والهوية التنظيمية.
- تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة التي تم زكرها من ناحية استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وباستخدام برنامج spss وتختلف مع دراسة **(Lauro *et al.*, 2021)** كونها استخدمت المقابلات كأداة لجمع البيانات.

2- مشكلة البحث:

للهوية التنظيمية دور رئيس في بقاء المنظمات وفي تقدمها، فتحتاج المنظمات اليوم الى ترسيخ مفهوم الهوية الخاصة بها، والذي يجعل الفرد يتفانى من اجل بقاء هذه المنظمة ودوام نجاحها وتميزها، كما ان للهوية التنظيمية اثر جوهري في دعم المنظمات ودفعها باتجاه بلوغ الأهداف ولها أثر بالغ في التصدي للمشكلات التنظيمية.

سوف نستعرض في هذه الدراسة متغير الثقة التنظيمية وعلاقته بالهوية التنظيمية كونها أصبحت ركناً أساسياً في كفاءة وفعالية الأفراد العاملين في المنظمات، ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة التي تم ذكرها يمكننا تحديد مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي الآتي: ما هو أثر الهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق؟

ويتفرع عن مشكلة البحث عدد من الأسئلة الفرعية:

1. ما هو مستوى تقييم الهوية التنظيمية حسب اراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق؟
2. ما هو مستوى تقييم الثقة التنظيمية حسب اراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق؟
3. ما هو أثر الهوية التنظيمية في الثقة بالمشرفين كأحد أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق؟
4. ما هو أثر الهوية التنظيمية في الثقة بزملاء العمل كأحد أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق؟
5. ما هو أثر الهوية التنظيمية في الثقة بإدارة المنظمة كأحد أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق؟
6. هل يوجد اختلاف بين أفراد عينة الدراسة حول العلاقة بين الهوية التنظيمية بالثقة التنظيمية؟

3- أهداف البحث:

تكمن أهداف البحث من خلال:

الهدف الرئيسي الأول وهو:

تحديد أثر الهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

ويتفرع عن الهدف الرئيسي الأهداف التالية:

1. تحديد أثر الهوية التنظيمية في الثقة بالمشرفين كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.
2. تحديد أثر الهوية التنظيمية في الثقة بزملاء العمل كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.
3. تحديد أثر الهوية التنظيمية في الثقة بإدارة المنظّمة كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.
4. تحديد الاختلاف بين أفراد عينة الدراسة حول العلاقة بين الهوية التنظيمية بالثقة التنظيمية.

الهدف الرئيسي الثاني وهو:

التعرف على المفاهيم الاساسية التي تتعلق بالهوية التنظيمية والثقة التنظيمية والعلاقة بينهما.

4- أهمية البحث:

أهمية البحث من الجانب العلمي: تتبع أهمية البحث النظريّة في ندرة الدراسات العربية في مجال الهوية التنظيمية والثقة التنظيمية، **على حد علم الباحث**، ومن ثم فإنه من الممكن أن تسهم هذه الدراسة في إغناء المكتبة العربية بموضوع مهم قد يُعد نقطة انطلاق للتوسّع في دراسات أخرى.

أهمية البحث من الجانب العملي: تسليط الضوء على ماهية الهويّة التنظيمية وطبيعة تطبيقها في المنظمات من خلال جعلها عنصراً هاماً من عناصر تحقيق الثقة التنظيمية في المنظمات، ولفت انتباه القائمين على إدارة المنظمات بأهمية تفعيل الهويّة التنظيمية باعتبارها عنصراً مهماً في المنظمات.

5- فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة الأولى:

- لا يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية لدى العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بالمشرفين كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.
2. لا يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بزملاء العمل كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

3. لا يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بإدارة المنظّمة كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

الفرضية الرئيسة الثانية:

– لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر الهوية التنظيمية في الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

6- منهجية البحث:

تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على على المنهج الوصفي بأسلوب تحليلي، وسيتم القيام بالجانب العملي باستخدام برنامج **SPSS25v** لتحليل إجابات الاستبيان بهدف اختبار فرضيات البحث والحصول على النتائج ثم صياغة التوصيات اعتماداً عليها.

7- مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من كافة الأشخاص العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق والبالغ عددهم 60 عامل وعاملة.

8- حدود البحث:

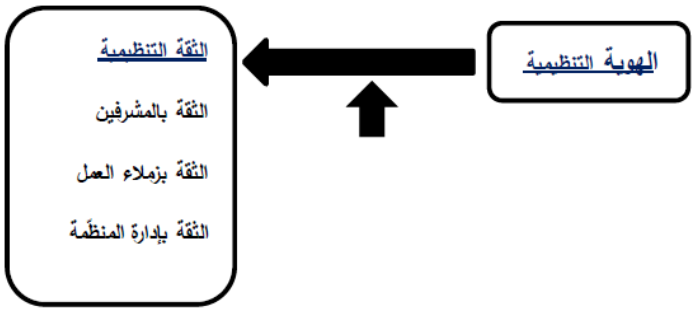
- **الحدود الزمانية للبحث:** بدأت الدراسة في الفترة الزمنية المتمثلة في عام 2021.
- **الحدود المكانية للبحث:** مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.
- **الحدود العلميّة للبحث:**

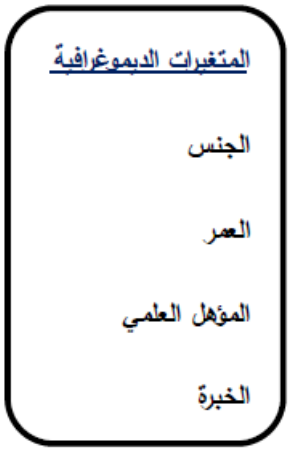
المتغير المستقل: الهوية التنظيمية

المتغير التابع: الثقة التنظيميّة والمتمثلة: بالثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المنظّمة.

- **الحدود البشرية للبحث:** تمثل جميع العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق الذين ستتم إجراء الدراسة عليهم والبالغ عددهم **70** مفردة.

9- نموذج البحث:





الإطار النظري للهوية التنظيمية والثقة التنظيمية

الهوية التنظيمية

1-المقدمة:

تتعلق الهوية التنظيمية **Organizational Identity** بمدى انتماء العاملين بالمنظمة ككل بدلاً من الوحدات التي يعملون فيها أو مجال تخصصهم المهني، وترتبط هوية الفرد ارتباطياً قوياً بالهوية التنظيمية، إذ يمكن أن يكون للهوية التنظيمية تأثيراً فعّالاً في السلوك الفردي داخل العمل، وخارجه، أو أنها الشخصية المميزة للمنظمة، التي تم إدراكها عن طريق القيم المنتشرة، التي تظهر في اتصالات المنظمة بالخارج (Aust,2004,p523) .

2- مفهوم الهوية التنظيمية وأبعادها:

ان الهوية التنظيمية تساعد الأعضاء على فهم ما يفعلونه فيما يتعلق بفهمهم لمنظمتهم، كما أنها توفر السياق الذي يقوم فيه الأعضاء بتفسير، وتعيين معنى عميق للسلوك على مستوى المنظمة ككل (MARLENE, c, 1991,p208).

كما يعرف (Song and Yu, 2018: p135) الهوية التنظيمية على انها المعتقدات الأولية والجوهرية والأساسية في المنظمة. ويعرفها (Kirchner, 2010, p6) بأنها سمة من سمات المنظمة كوحدة اجتماعية، تتصف بالمركزية والتميز والاستمرارية، والتي تشكل إجابات لجميع أعضاء المنظمة على التساؤل"من نحن كمنظمة. من خلال ما سبق يمكن القول أن الهوية التنظيمية هي مجموعة من السمات والخصائص الجوهرية التي تتصف بالاستمرارية والتي تتمتع بها المنظمة عن غيرها من المنظمات ويحظى الأفراد فيها بنوع من الاندماج والانتماء المؤسسي، مما يؤدي إلى تعزيز الخصائص الجوهرية للمنظمة، وتصبح هوية المنظمة مصدراً لتحقيق الميزة التنافسية وزيادة الارباح.

وتكمن أبعاد الهوية التنظيمية من خلال ثلاثة أبعاد أساسية وهي: السمات المركزية، والسمات المتفردة، والاستمرارية (عبد اللطيف، جودة، 2010, ص130-131)

1. **السمات المركزية:** وهي تلك السمات التي يمكن عدها اساسية في المنظمة، حيث أنها تختلف من منظمة إلى أخرى، وقد تختلف في المنظمة نفسها من وقت لآخر.

2. **السمات المتفردة:** وهي السمات التي تميز المنظمة عن المنظمات الأخرى.

3. **الاستمرارية:** وهي استمرار وجود السمات المركزية في المنظمة بمرور الزمن، حيث أن هذه السمات تتصف بالديمومة ولا تتأثر سريعاً بتغيرات البيئة التي تعمل بها المنظمة.

الثقة التنظيمية

1- مقدمة:

ارتبطت الثقة بنشأة المجتمعات وتطوّرها والروابط الإنسانيّة فيها، حيث أن الأفراد يختلفون في ميولهم للثقة بالآخرين، وإن هذا الميول ينشأ من طفولتهم المبكرة، شخصياتهم، وتجاربهم في الحياة، وأن المداخل الحديثة في الفكر الإداري والتنظيمي زادت من اهتمامها بمفهوم الثقة التنظيميّة، ومع ذلك، فإن الأدبيات لم تُقدّم مفهوماً متفق عليه للثقة التنظيميّة (عبد الخير، بابكر،2018، ص84).

وتعرف الثقة التنظيمية بانها: الشعور الشامل بأن تكون المنظمة مؤتمنة وفقاً لإدراك العاملين فيها بناء على إيمانهم بأن المنظمة تلتزم بوعودها وتتخذ الإجراءات اللازمة لصالح العاملين أو غير الضارة بهم(رشيد، 2003، ص90). ونظر (الدليمي وآخرون،2018، ص87) إلى مفهوم الثقة لتنظيمية كمتطلب أساسي لتمكين العاملين وعرفها بانها: "ثقة المديرين في مرؤوسيهم، لأنها ستجعلهم يعاملون موظفيهم معاملة تفضيلية، عن طريق إمدادهم بالمزيد من المعلومات وحرية التصرف والاختيار". ومن خلال ما سبق يمكن القول ان الثقة التنظيمية هي: الشعور الشامل بأن تكون المنظمة مؤتمنة وفقاً لمصالح عامليها وبناء على طموحاتهم لتكوين علاقة انسانية تعتمد على الثقة بالمشرفين والثقة بزملاء العمل والثقة بإدارة المنظمة وتخلق روح التعاون والرضا الوظيفي في المنظمة ككل.

2- أبعاد الثقة التنظيميّة:

تتمثل أبعاد الثقة التنظيميّة من خلال ما يلي: (عبد الخير، بابكر، 2018، ص 86-87)

الثقة بالمشرفين: تتمثل بتلك التوقعات الإيجابية الواثقة للمرؤوسين تجاه مشرفيهم في العمل وفقاً للعلاقات المتبادلة بين الطرفين، فعندما يثق الأفراد بالقائد، فإنهم يرغبون أن يكونوا تحت طوع أمره، لأنهم على ثقة بأن كل من حقوقهم ومصالحهم سوف لن يساء لها. **الثقة بزملاء العمل:** تتمثل بتلك العلاقات التعاونية المتبادلة، والميل الإيجابي في الموقف بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل والاشتراك في الأفكار والمعلومات، والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف، وذلك بما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة. **الثقة بإدارة المنظّمة:** إن المعضلة الأساسيّة التي تواجه المنظّمات، والتي تكون تكاليفها باهظة، والتي ربما تودي بحياتها هي فقدان الثقة بإدارة المنظّمة من قبل العاملين، فالتقنية بمفردها لا يمكنها إدارة أمور المنظّمة، وسيبقى للأفراد العاملين الأهميّة الكبرى في العمل والتطوير والابتكار، فانعدام الثقة بإدارة المنظّمة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصيّة على مصالح المنظّمة ومن ثم انخفاض ولائهم.

العلاقة بين الهوية التنظيمية والثقة التنظيمية في المنظمات:

يمكن للهوية التنظيمية القوية أن تحفز العاملين في كافة المستويات الوظيفية على البحث عن حلول، وخلق شعور بالتعاون يمكن أن يكون قوة تحفيزية وراء الأداء المتميز، كما يمكن أن تؤدي إلي ميزة تنافسية من خلال السلوكيات التكيفية الجديدة، وتنفيذها، فهي تمثل مورداً يؤدي إلى تحقيق مزايا مستدامة، فالهوية التنظيمية اصبحت ضرورة اساسية بالنسبة للعاملين كون

وجودها له دور رئيسي في تحقيق الثقة التنظيمية فعنما تكون للمنظمة هوية تنظيمية قوية فهي بذلك تمتاز بوجود خصائص وسمات مميزة تجعلها متميزة عن غيرها من المنظمات الاخرى فهذا بدوره يعزز ثقة العاملين بإدارة المنظمة وبمشرفيهم وزملائهم في العمل الامر الذي يعد بمثابة دافع يقوي العلاقات التعاونية ويقلل من الصراعات التنظيمية ويعزز الشعور بالأمان الوظيفي والانتماء والولاء التنظيمي.

الدراسة العملية:

أداة الدراسة

تم الاستفادة من المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع في بناء الاستبيان حول "**أثر الهوية التنظيمية على الثقة التنظيمية لدى العاملين**"، وتم تحديد المحاور الرئيسية التي شملها الاستبيان والفقرات التي تقع ضمن كل محور، كما تم تقسيم الاستبيان كالآتي:

أولاً–الجزء الأول: واشتمل على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة من حيث (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة) **الجزء الثاني:** وهو عبارة عن مجالات الدراسة وتتكون الاستبانة محاور رئيسية وهي:

المتغير	عدد العبارات
الهوية التنظيمية	8
الثقة بالمشرفين	5
الثقة بزملاء العمل(العاملين)	5
الثقة بإدارة المنظمة	5

المعالجة الإحصائية للبيانات:

استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لمعالجة البيانات حيث قام الباحث بتفريغ البيانات (استجابات العينة) حسب كل سؤال من الأسئلة وتم إعطاء العديد من الإجابات درجات استجابة بمقياس ليكرت الخماسي وتم القيام بحساب تجميع المقياس في كل محور من محاور الدراسة ، وثم الحصول على قيمة المتوسط الحسابي والنسبة لكل عبارة من عبارة المحاور وإجراء التحليل عليها حيث تضمن التحليل ما يلي:

أ–النسب المئوية والتوزيعات التكرارية (الدراسة الوصفية) والوزن النسبي .

ب–اختبار العينة الاحادية T TEST.

ت–اختبارات الصدق والثبات

ث–الانحدار الخطي البسيط

و تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس(4=1-5) ، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي 5/4=0.80، وبعد ذلك تم اضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس بداية المقياس وهي واحد صحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول خلايا كما هو موضح في الجدول الآتي:

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	مدى الاتباع والتقييم
من 1–1.80	من 20 % –36 %	متدنية جدا
أكبر من 1.80 – 2.60	أكبر من 36 %–52 %	متدنية
أكبر من 2.60 –3.40	أكبر من 52 % –68 %	متوسطة
أكبر من 3.40 – 4.20	أكبر من 68 % – 84 %	عالية
أكبر من 4.20 –5	أكبر من 84 –100 %	عالية جدا

✓ ثبات وصدق أداة الدراسة:

1- صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة كما يلي:

1) صدق المحكمين:

عرض الباحث الاستبانة على المشرف وتم تزويد الباحث بالتغيرات على الاستبانة، وقد استجاب الباحث وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

2) الثبات / معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient

استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين 0 – 1 وتعتبر القيمة المقبولة له 0.60 فأكثر وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحياتها للاستخدام وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي.

الجدول نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المتغير	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
الهوية التنظيمية	8	0.854
الثقة بالمشرفين	5	0.900
الثقة بزملاء العمل(العاملين)	5	0.892
الثقة بإدارة المنظمة	5	0.943
الكلي	23	0.938

من النتائج الموضحة في الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مقبولة وتراوحت 0.85 – 0.94 وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه العبارات التي تتضمنها أداة الدراسة

- **البيانات التعريفية:**

الجدول التوزع النسبي لعينة الدراسة حسب البيانات التعريفية

		العدد	%
الجنس	ذكر	25	41.7%
	أنثى	35	58.3%
	Total	60	100.0%
العمر	أقل من 25 سنة	5	8.3%
	25-35سنة	9	15.0%
	35-45سنة	24	40.0%
	45-55سنة	16	26.7%
	55+	6	10.0%
	Total	60	100.0%
المؤهل العلمي	تعليم اساسي	4	6.7%
	ثانوى	14	23.3%
	معهد متوسط	8	13.3%
	اجازة	32	53.3%
	دراسات عليا	2	3.3%
	Total	60	100.0%
سنوات الخبرة	اقل من سنة	2	3.3%
	1-5	11	18.3%
	5-10	4	6.7%
	10+	43	70.0%
	Total	60	100.0%

يبين الجدول توزع عينة الدراسة وفقاً للجنس حيث تراوحت نسبة الاناث 58.3%، بينما نسبة الذكور فكانت 41.7%. ومن حيث الفئة العمرية نجد 8.3 % اقل من 25 سنة و15 % من 25–35 سنة و40.0 % من 35–45 سنة و26.7 % من 45–55 سنة ومن حيث المستوى التعليمي نجد 13.3 % معهد متوسط و23.3 % ثانوي و53.. % اجازة جامعية و 3.3 % دراسات عليا ومن حيث سنوات الخبرة نجد 3.3 % اقل من سنة (نظام العقود) و6.7 % من 5–10 سنوات و70.0 % 10 سنوات فاكثر.

– التساؤل الأول:

– ما مستوى تقييم الهوية التنظيمية حسب اراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

لمعرفة مستوى **الهويـة التنظيميـة**، فقد تم قياس هذا المفهوم من خلال عبارات تبرز هذا التقييم والاعتماد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية والاهمية النسبية ومستوى الاهمية، كما يلي:

الجدول الدالات الإحصائية لتقييم عبارات الهوية التنظيمية

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	الدلالة الاحصائية
اعمل بدرجة عالية من الانتاجية.	3.88	0.99	6.890	78	0.000
العاملون جميعهم يعملون نحو تحقيق هدف موحد.	3.44	1.13	2.986	69	0.004
اتلقى تشجيعاً ممن هو اعلى مني في المنظمة	3.72	1.01	5.496	74	0.000
أسعى الى تطوير نفسي من اجل الحفاظ على المنظمة.	3.85	0.89	7.339	77	0.000
منظمتي بيئة محفزة للإبداع الوظيفي.	4.32	0.77	13.245	86	0.000
أشعر بالافتخار لانتمائي لهذه المنظمة.	4.05	1.02	8.009	81	0.000
تتمتع منظمتي بهوية تميزها عن غيرها.	3.78	1.03	5.910	76	0.000
أعتبر نجاحات منظمتي نجاح لي شخصياً.	3.64	1.09	4.519	73	0.000
الهوية التنظيمية	3.84	0.71	9.216	77	0.000

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة **بتقييم الهوية التنظيمية** قد بلغ (3.84) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (77%) والذي يقابل **مستوى تقييم الهوية التنظيمية بدرجة عالية** ، وهي أعلى من نسبة الوزن النسبي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.71) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم لمستوى **الهوية التنظيمية** بدرجة (عالية) دال احصائياً. احتلت المرتبة الأولى في تقييم **الهوية التنظيمية** العبارة (منظمتي بيئة محفزة للإبداع الوظيفي) متوسط الاجابات عليها (4.32) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (86%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات **الهوية التنظيمية بدرجة** (عالي) دال احصائياً، واحتلت المرتبة الاخيرة العبارة (العاملون جميعهم يعملون نحو تحقيق هدف موحد) بتقييم عالي 69 %.

– التساؤل الثاني:

– ما مستوى تقييم الثقة التنظيمية حسب اراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

لمعرفة مستوى **الثقـة التنظيميـة**، فقد تم قياس هذا المفهوم من خلال الابعاد التالية (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل(العاملين)، الثقة بإدارة المنظّمة) عبارات تبرز هذا التقييم والاعتماد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية والاهمية النسبية ومستوى الاهمية، كما يلي:

- **الثقة بالمشرفين**

الجدول الدالات الإحصائية لتقييم عبارات الثقة بالمشرفين

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	الدلالة الاحصائية
يوظف مشرفي في العمل مهارات العاملين بمهنية.	3.55	0.45	4.88	71	0.000
مشرفي في العمل جدير بالثقة ويتفاعل بسرعة مع زملاء العمل .	3.65	0.88	4.39	73	0.000
مشرفي في العمل يعد مشاكل العاملين مشاكله ويولها نفس الاهتمام.	3.82	0.58	4.18	76	0.000
يسعى مشرفي في العمل دائماً لتعزيز نقاط الاتفاق مع الجميع والابتعاد عن نقاط الاختلاف.	3.62	0.48	4.44	72	0.000
يقيّم مشرفي في العمل أداء وانجازات العاملين بنزاهة	3.43	0.47	2.65	69	0.010
الثقة بالمشرفين	3.63	0.86	4.58	73	0.000

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة **بتقييم الثقة بالمشرفين** قد بلغ (3.63) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (73%) والذي يقابل **مستوى تقييم الثقة بالمشرفين بدرجة عالية**، وهي أعلى من نسبة الوزن النسبي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.86) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم لمستوى **الثقة بالمشرفين** بدرجة (عالية) دال احصائياً. احتلت المرتبة الأولى في تقييم **الثقة بالمشرفين** العبارة (مشرفي في العمل يعد مشاكل العاملين مشاكله ويولها نفس الاهتمام) متوسط الاجابات عليها(3.82) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (76%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات **الثقة بالمشرفين بدرجة** (عالي) دال احصائياً، واحتلت المرتبة الاخيرة العبارة (يقيّم مشرفي في العمل أداء وانجازات العاملين بنزاهة) بتقييم عالي 69 %.

- **الثقة بزملاء العمل(العاملين)**

الجدول الدالات الإحصائية لتقييم عبارات الثقة بزملاء العمل (العاملين)

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	الدلالة الاحصائية
استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم.	4.13	0.93	9.45	83	0.000
زملائي في العمل يقدمون لي العون بعيداً عن دافع الكسب المادي والمعنوي.	4.02	1.08	7.28	80	0.000
أشعر بأن زملائي في العمل يعدون المشاكل التي أوجهها وكأنما مشاكلهم الخاصة بهم.	4.05	1.00	8.14	81	0.000
زملائي في العمل يقيمون معي اتصالات سعيا للفهم المشترك .	3.42	1.08	2.99	68	0.004
زملائي في العمل تربطهم علاقات اجتماعية طيبة.	3.66	1.17	4.34	73	0.000
الثقة بزملاء العمل(العاملين)	3.85	0.88	7.53	77	0.000

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة **بتقييم الثقة بزملاء العمل (العاملين)** قد بلغ(3.85) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (77%) والذي يقابل **مستوى تقييم الثقة بزملاء العمل(العاملين) بدرجة عالية**، وهي أعلى من نسبة الوزن النسبي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (0.88) مما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم لمستوى **الثقة بالمشرفين** بدرجة (عالية) دال احصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في تقييم **الثقة بزملاء العمل (العاملين)** العبارة (استطيع الاعتماد على زملائي في العمل لتنوع مهاراتهم ومعارفهم) متوسط الاجابات عليها(4.13) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (83%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض 0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات **الثقة بزملاء العمل (العاملين) بدرجة** (عالي) دال احصائياً، واحتلت المرتبة الاخيرة العبارة (زملائي في العمل يقيمون معي اتصالات سعيا للفهم المشترك بيننا) بتقييم عالي 68 %.

- الثقة بإدارة المنظمة

الجدول الدالات الإحصائية لتقييم عبارات الثقة بإدارة المنظمة

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	الدلالة الاحصائية
تقدم إدارة المنظّمة المساعدة والعون لجميع العاملين حتى لو لم يطلبوا منها أية مساعدة	133.	1.10	0.00	63	0.044
إدارة المنظمة تنظر بعين الاعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات	3.35	1.02	1.97	67	0.053
تسعى إدارة المنظّمة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعيا للفهم المشترك.	3.70	1.24	4.38	74	0.000
إدارة المنظمة تحاول إشراك العاملين بكل القضايا المستقبلية.	3.13	1.21	0.77	63	0.446
إدارة المنظمة تتعامل بصدق ونزاهة مع العاملين.	3.35	1.20	2.13	67	0.037
الثقة بإدارة المنظّمة	3.31	1.18	2.01	66	0.049

إن المتوسط الحسابي العام لتقديرات أفراد العينة ككل عن كافة العبارات الخاصة **بتقييم الثقة بإدارة المنظمة** قد بلغ (3.31) درجة من أصل 5 درجات وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعياري في هذه الدراسة والبالغ 3 درجات، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (66%) والذي يقابل **مستوى تقييم الثقة بإدارة المنظمة بدرجة وسط،** وهي أعلى من نسبة الوزن النسبي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط (1.18) مما يدل على عدم تقارب الإجابات، وأن هذا التقييم لمستوى **الثقة بإدارة المنظمة** بدرجة (وسط) دال احصائياً. احتلت المرتبة الأولى في تقييم **الثقة بإدارة المنظمة** العبارة (تسعى إدارة المنظّمة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعيا للفهم المشترك) متوسط الاجابات عليها (3.70) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (74%) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المفترض0.05 يدل على وجود فارق جوهري بين متوسط اجابات أفراد العينة على هذه العبارة والمتوسط المفترض 3 وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات **الثقة بإدارة المنظمة بدرجة** (عالي) دال احصائياً، واحتلت المرتبة الاخيرة العبارة (تقدم إدارة المنظّمة المساعدة والعون لجميع العاملين حتى لو لم يطلبوا منها أية مساعدة) بتقييم وسط 63 %.

الفرضية الرئيسة الأولى:

- لا يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1- لا يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بالمشرفين كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

تم اجراء الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين الهوية التنظيمية والثقة بالمشرفين كما يلي:

الجدول الدالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) والتابع (الثقة بالمشرفين)

Model	R	R Square	F	Sig.	الثابت	الميل/التأثير
الهوية التنظيمية	.294[a]	0.086	5.478	.023[b]	1.931	0.442
a. Dependent Variable: الثقة بالمشرفين						

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 29.4% ولدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريباً 8.6 % مما يعني أن المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) استطاع أن 8.6% من التغيرات الحاصلة في التابع (الثقة بالمشرفين) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=5.4 ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية، ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) له دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 حيث قيمتها sig=0.000.

وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

(الهوية التنظيمية)(0.44)+1.93= الثقة بالمشرفين

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (الهوية التنظيمية) بمقدار وحدة واحدة يقابله تزايد بمقدار 0.44 وهو أثر ايجابي على درجة الثقة بالمشرفين.

ونقبل الفرض البديل **(يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بالمشرفين كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق)**

2- لا يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بزملاء العمل كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

تم اجراء الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين الهوية التنظيمية والثقة بزملاء العمل (العاملين) كما يلي:

الجدول الدالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) والتابع (الثقة بزملاء العمل (العاملين))

Model	R	R Square	F	Sig.	الثابت	الميل/التأثير
الهوية التنظيمية	0.401[a]	0.161	11.129	0.001[b]	1.937	0.499
a. Dependent Variable: الثقة بزملاء العمل(العاملين)						

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 40.1% ولدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 8.6 % مما يعني أن المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) استطاع أن 16.1% من التغيرات الحاصلة في التابع (الثقة بزملاء العمل(العاملين)) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=11.1 ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية، ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) له دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 حيث قيمتها sig=0.000.

وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

الهوية التنظيمية0.499+1.93= الثقة بزملاء العمل

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (الهوية التنظيمية) بمقدار وحدة واحدة يقابله تزايد بمقدار 0.49 وهو أثر ايجابي على درجة الثقة بزملاء العمل(العاملين). ونقبل الفرض البديل **(يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بزملاء العمل(العاملين) كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق)**

3- لا يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بإدارة المنظّمة كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

تم اجراء الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين الهوية التنظيمية والثقة بإدارة المنظّمة كما يلي:

الجدول الدالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) والتابع (الثقة بإدارة المنظّمة)

Model	R	R Square	F	Sig.	الثابت	الميل/التأثير
الهوية التنظيمية	.523[a]	0.273	21.832	0.000[b]	0.049	0.874
	a. Dependent Variable: المنظّمة الثقة بإدارة					

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 52.3% ولدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 8.6 % مما يعني أن المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) استطاع أن 27.3% من التغيرات الحاصلة في التابع (الثقة بإدارة المنظّمة) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=21.83 و معنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية، ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) له دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 حيث قيمتها sig=0.000.

وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

الهوية التنظيمية 0.87+0.04= الثقة بإدارة المنظمة

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (الهوية التنظيمية) بمقدار وحدة واحدة يقابله تزايد بمقدار 0.87 وهو أثر ايجابي على درجة الثقة بإدارة المنظّمة. ونقبل الفرض البديل **(يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بإدارة المنظّمة كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق)**

الفرضية الرئيسة الأولى:

- لا يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

تم اجراء الانحدار الخطي لدراسة العلاقة بين الهوية التنظيمية الكلي والثقة التنظيمية كما يلي:

الجدول الدالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) والتابع (الثقة التنظيمية)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.454[a]	0.21	0.19	0.85
a. Predictors: (Constant), الهوية التنظيمية				

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 45.4% ولدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريباً 21.0 % مما يعني أن المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) استطاع أن 21.0% من التغيرات الحاصلة في التابع (الثقة التنظيمية) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى.

الجدول تحليل التباين لنموذج البحث

ANOVA[a]						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000[b]	15.033	10.762	1	10.762	Regression	1
		0.716	58	41.522	Residual	
			59	52.284	Total	

ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=15.0 ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig= 0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية 0.05 =sig. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية

الدالات الاحصائية للنموذج بين المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) والتابع (الثقة التنظيمية)

Coefficients[a]						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.041	2.090		0.609	1.273	(Constant)	1
0.000	3.877	0.454	0.156	0.605	الهوية التنظيمية	
a. Dependent Variable: الثقة التنظيمية						

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل (الهوية التنظيمية) له دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 حيث قيمتها sig=0.000.

وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

الهوية التنظيمية 0.60+1.27= الثقة التنظيمية

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (الهوية التنظيمية) بمقدار وحدة واحدة يقابله تزايد بمقدار 0.605 وهو أثر ايجابي على درجة الثقة التنظيمية. ونقبل الفرض البديل **(يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق)**

- لا توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بأثر الهوية التنظيمية في الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

- **تبعاً للجنس**

الجدول الدالات الاحصائية لاختبار الاختلافات تبعاً للجنس

Sig	DF	t	Std. Deviation	Mean	N	الجنس	
0.548	58.0	-0.605	0.75	3.77	25	ذكر	الهوية التنظيمية
			0.68	3.89	35	أنثى	
0.132	58.0	-1.529	1.21	3.38	25	ذكر	الثقة التنظيمية
			0.67	3.75	35	أنثى	

من حيث تقييم (الهوية التنظيمية) نجد أن دالة الاحصائية SIG=0.548 أكبر من 0.05 وبالتالي **(لا يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالهوية التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً للجنس)**. من حيث تقييم (الثقة التنظيمية) نجد أن دالة الاحصائية SIG =0.132 أكبر من 0.05 وبالتالي **(لا يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً للجنس)**.

- **تبعاً العمر:**

تم اجراء اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الفروق في التقييم تبعا عدد العمر كما يلي:

الجدول الدالات الاحصائية لاختبار الاختلافات تبعاً العمر

ANOVA						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.141	1.806	0.853	4	3.413	Between Groups	الهوية التنظيمية
		0.473	55	25.990	Within Groups	
			59	29.403	Total	
0.156	1.732	1.462	4	5.850	Between Groups	الثقة التنظيمية
		0.844	55	46.434	Within Groups	
			59	52.284	Total	

من حيث تقييم (الهوية التنظيمية) نجد أن دالة الاحصائية SIG =0.141 أكبر من 0.05 وبالتالي **(لا يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالهوية التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً للعمر)**. من حيث تقييم (الثقة التنظيمية) نجد أن دالة الاحصائية SIG =0.156 أكبر من 0.05 وبالتالي **(لا يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً للعمر)**.

- **تبعاً للمؤهل العلمي:**

تم اجراء اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الفروق في التقييم تبعا للشهادة كما يلي:

الجدول الدالات الاحصائية لاختبار الاختلافات تبعاً للمؤهل العلمي

ANOVA						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.093	2.101	0.974	4	3.897	Between Groups	الهوية التنظيمية
		0.464	55	25.506	Within Groups	
			59	29.403	Total	
0.003	4.472	3.208	4	12.831	Between Groups	الثقة التنظيمية
		0.717	55	39.453	Within Groups	
			59	52.284	Total	

من حيث تقييم (الهوية التنظيمية) نجد أن دالة الاحصائية SIG =0.093 أكبر من 0.05 وبالتالي **(لا يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالهوية التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً للمؤهل العلمي)**. من حيث تقييم (الثقة التنظيمية) نجد أن دالة الاحصائية SIG=0.003 أصغر من 0.05 وبالتالي **(توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً للمؤهل العلمي)**. وهي لصالح تعليم أساسي حسب تشيفيه التالي

الثقة التنظيمية		
Scheffe[a,b]		
المؤهل العلمي	N	Subset for alpha = 0.05
		1
اجازة	32	3.1854
دراسات عليا	2	3.8000
معهد متوسط	8	3.9583
ثانوي	14	4.0214
تعليم اساسي	4	4.5667

تبعاً لسنوات الخبرة:

تم اجراء اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الفروق في التقييم تبعا سنوات الخبرة كما يلي:

الجدول الدالات الاحصائية لاختبار الاختلافات تبعاً سنوات الخبرة

ANOVA						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الهوية التنظيمية	Between Groups	3.525	3	1.175	2.542	0.065
	Within Groups	25.878	56	0.462		
	Total	29.403	59			
الثقة التنظيمية	Between Groups	11.245	3	3.748	5.115	0.003
	Within Groups	41.039	56	0.733		
	Total	52.284	59			

من حيث تقييم (الهوية التنظيمية) نجد أن دالة الاحصائية SIG=0.065 أكبر من 0.05 وبالتالي **(لا يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية للهوية التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً سنوات الخبرة).**

من حيث تقييم (الثقة التنظيمية) نجد أن دالة الاحصائية SIG=0.003 أصغر من 0.05 وبالتالي **(توجد اختلافات ذات دلالة معنوية للثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً سنوات الخبرة)** وهي لصالح الفئة اقل من سنة حسب تشيفيه.

الثقة التنظيمية			
Subset for alpha = 0.05		N	سنوات الخبرة
2	1		
	2.97	4	5-10
3.42	3.42	43	10+
4.34	4.34	11	1-5
4.64		2	اقل من سنة

النتائج:

- ان مستوى تقييم الهوية التنظيمية حسب اراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق هو بدرجة (عالية) دال احصائياً.
- ان مستوى تقييم الثقة التنظيمية بأبعادها(الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل)حسب اراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق هو بدرجة (عالية) دال احصائياً.
- ان مستوى تقييم الثقة بإدارة المنظمة حسب اراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق هو بدرجة (وسط) دال احصائياً.
- يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بزملاء العمل (العاملين) كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.
- يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بإدارة المنظّمة كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.
- يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بالمشرفين كأحد أبعاد الثقة التنظيميّة لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.
- يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق
- لا يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالهوية التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً للجنس.
- لا يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً للجنس.
- لا يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالهوية التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً للعمر.
- لا يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً للعمر.
- لا يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالهوية التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً للمؤهل العلمي.
- توجد اختلافات ذات دلالة معنوية بين أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بالثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً للمؤهل العلمي.
- لا يوجد اختلافات ذات دلالة معنوية للهوية التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً لسنوات الخبرة.
- توجد اختلافات ذات دلالة معنوية للثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق تبعاً لسنوات الخبرة.

التوصيات:

- على مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق أن تزيد من آليات التشجيع لكافة المستويات الادارية والفنية لديها.
- ان تسعى مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق لزيادة الاهتمام بخصوصيتها وجعلها اكثر تميزاً مقارنة بغيرها.
- على مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق أن تقييم أداء العاملين بنزاهة.
- على مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق أن تنظر بعين الاعتبار لمصالح الآخرين عند اتخاذها القرارات وتأخذ بعين الاعتبار مشاركتهم في هذه القرارات.
- على مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق ان تسعى لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك.

معلومات التمويل :

هذا البحث ممول من جامعة دمشق وفق رقم التمويل (501100020595).

المراجع References

1. اسماعيل، هادي. خالد، كرين(2021)، **دور القيادة الواعية في بناء الهوية التنظيمية دراسة تحليلية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كليات جامعة دهوك**، المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز، المجلد 10، العدد1، ص.ص(340–356).
2. التربانى، اسعد (2018)، **دراسة العلاقة بين الهوية التنظيمية للإداري الرياضي وتطوير الأداء بمراكز شباب محافظة شمال سيناء**، مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، المجلد 47، العدد 4، ص.ص(445–465).
3. الدليمي، محمود فهد عبد علي والغانمي، إيمان محمد جواد والغانمي، أفراح خضير عبد الرضا (2018): **إدارة إنتاجية المورد البشري**، عمان، الأردن، دار الأيام.
4. الشاماني، عبد الرحمن (2021) **الثقة التنظيمية وأثرها في إدارة الأزمات دراسة تطبيقية لعينة من موظفي كلية التربية في جامعة سامراء**، مجلة سر من رأى، المجلد 17، العدد 67، ص.ص(1303–1330).
5. العشرى، محمد حسن محمد، (2020)، **خصائص الهوية التنظيمية وأثرها على التماثل التنظيمي لدى العاملين بشركات قطاع الأعمال العام للغزل والنسيج بوسط الدلتا**، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية المجلد 8 العدد2 ، ص. ص (1-30).
6. بجاج، أحمد (2015): **سوسيولوجيا الممرضة – إطار نظري لتشكيل الهويّة المهنيّة للممرضة**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعيّة، العدد 20، ص.ص(303–314).
7. رشيد، مازن فارس، (2003): **الثقة التنظيمية في الأجهزة الحكومية بعض المحددات والآثار**، مجلة الإدارة العامة، 43 (3).
8. صوريا، عثماني مرابط، (2020)، **الهوية المهنية في المؤسسة بين المقاربة و عملية البناء**، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، المجلد 5 العدد19, ص.ص(37-48).
9. عبد الخير، فرح و بابكر، مأمون (2018): **أثر الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي لدى المرأة العاملة بوزارة الزراعة والغابات والري في ولاية القضارف**، مجلة الجزيرة للعلوم الاقتصادية والاجتماعية، مجلد 9، العدد 2، ص. ص (77– 111).
10. عبد اللطيف، عبد اللطيف وجودة، محفوظ (2010): **دور الثقافة التنظيمية في التنبؤ بقوة الهوية التنظيمية: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية– المجلد 26 ,العدد 2، ص–ص (119–156).
11. عيسى، نجيمي .جهيد. بوطالب ، (2020)، **أثر الثقة التنظيمية في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين: دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير– جامعة جيجل**، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد3، العدد1، ص. ص (117-132).
12. كوفي، ستيفن، ام.آر. وميريل، ريبيكا آر، (2014): **سرعة الثقة–الشيء الوحيد الذي يغير كل شيء**، المملكة العربية السعودية، الرياض، مكتبة جرير.

13. Atteya, G. (2021). **The Mediating Role of Organizational Identification on the Relationship Between Perceived External Image and Employees' Positive Outcomes: The Moderating Role of Perceived Organizational Distinctiveness. Scientific** Journal for Economic& Commerce, Vol.51, No.1, pp.309-360.
14. Aust, Philip Jerold , (2004)**, Communicated Values As Indicators Of Organizational Identity: A Method For Organizational Assessment And Its Application In A Case Study**, Communication Studies, Vol.55, No.4,pp(515-534)**.**
15. Bayat ,N. asadi, E(2021), **Effect of organizational trust on knowledge commercialization in knowledge-based companies**, Journal of Public Administration Volume 12, Issue 3, P.P (65-80).
16. ghese, G. Kumar, S. and Prasanthi, P (2021). **Impact of perceived organizational support & organizational trust on organizational identification: A study on Employees of Pharmaceutical sector in India**, Journal NVEO - Natural Volatiles & Essential Oils , vol 8, issue 5, p.p(8680-8688).
17. Hasan, M. Saud, Z. and Saud, R (2021), **organizational Identity and Its Impact on Organizational conflict -A field study at the Iraqi Ministry of Planning**, AL-Anbar University journal of Economic and Administration Sciences, Volume 13, Issue 3, p.p(386-418)
18. Kirchner, Stefan, (2010), **Organizational Identities and Institutions/ Dynamics of the Organizational Core as a Question of Path Dependence**, MPIfG Working Paper.
19. Lauro, S . Tursunbayeva, A. Bunduchi, R. Antonelli, G. Martinez, M.(2021), **Social Media Use and Organizational Identity: A Case Study**, Exploring Innovation in a Digital World Cultural and Organizational Challenges, pp (291-304).
20. MARLENE, C, (1991**), Managing Culture As Competitive Resource: An Identity-Based View Sustainable Competitive Advantage**, Journal of Management, Vol.17, No.1, pp(191-211).
21. Song, W. and Yu, H., (2018), **Green innovation strategy and green innovation: The roles of green creativity and green organizational identity**. Corp. Soc., Responsib. Environ. Manag, Vol. 25, 135–150.