



## 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/library/6080>

تاريخ الاسترداد: 2026/06/08 15:18 +03

الموسوعة السياسية 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 السياسية - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على [info@political-encyclopedia.org](mailto:info@political-encyclopedia.org)

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية - 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 السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينصوي المقال تحتها.



## أثر الهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية لدى العاملين "دراسة حالة مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق"

ابراهيم بسام فهد<sup>1</sup>، د. أيمن ديوب<sup>2</sup>

<sup>1</sup>قسم ادارة اعمال - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

<sup>2</sup>أستاذ في قسم ادارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الهوية التنظيمية في الثقة التنظيمية بأبعادها والمتمثلة بالثقة بالمشرفين والثقة بزلاء العمل والثقة بإدارة المنظمة، 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 التنظيمية والمتمثلة بالثقة بالمشرفين والثقة بإدارة المنظمة والثقة بزلاء 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، وإن تسعى لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك.

تاريخ الابداع: 2022/2/9

تاريخ النشر: 2022/10/13



حقوق النشر: جامعة دمشق - سورية،

يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر

بموجب CC BY-NC-SA

**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<sup>1</sup>, Dr. Ayman Dayoub<sup>2</sup>

1.Department of Business Administration - Faculty of Economics - Damascus University

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

### 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

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



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

## 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 مهماً كمفهوم محوري في المجال البحثي وذلك حتى نهاية الثمانيات من القرن العشرين، ومنذ ذلك الحين أدرك الباحثين المعاصرين الآثار المحتملة للهوية التنظيمية للعاملين على نواتج العمل الأساسية الأمر الذي جعل من قضية الهوية كفكرة عامة مفهوماً مركزياً في مجال السلوك التنظيمي، ومن جهة أخرى أصبحت الثقة التنظيمية من أكثر الأفكار التي تعتقها 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 المديرين 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 ريبه 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 صممت استبانة أداة لجمع البيانات ووزعت 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 صممت استبانة أداة لجمع البيانات ووزعت على عينة قوامها (70) فرداً في وزارة التخطيط العراقية، (50) عينة صالحة للتحليل واستعمل 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، وتُقاس هذه العلاقة في شركة استشارات الموارد البشرية الإيطالية متوسطة الحجم، وجمعت البيانات عن طريق إجراء مقابلات مع 22 موظفًا.
- 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، واقتدى استعمل الباحثان الاستبانة أداة 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 أداة 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 أداة لجمع البيانات.
- النتائج:** يوجد علاقة تأثير ولكن ضعيفة بين الثقة التنظيمية وإدارة 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 أداة لجمع البيانات.
- النتائج:** وجود علاقات معنوية موجبة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الواعية والهوية التنظيمية.
8. **دراسة (العشري 2020) 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 أداة 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 أداة لجمع البيانات.

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

**10. دراسة (الترباني، 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 استعمال الباحث الاستبانة أداةً لجمع البيانات.

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

### الاختلاف عن الدراسات السابقة

- 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 ذكرها 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:**

للحوية التنظيمية دور رئيس في بقاء المنظمات وفي تقدمها، فتنحتاج 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 التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.
  2. تحديد أثر الهوية التنظيمية في الثقة بزملاء العمل كأحد أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.
  3. تحديد أثر الهوية التنظيمية في الثقة بإدارة المنظمة كأحد أبعاد الثقة التنظيمية 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 الأساسية التي تتعلق بالهوية التنظيمية والثقة التنظيمية والعلاقة بينهما.

### 4- أهمية البحث:

**أهمية البحث من الجانب العلمي:** تتبع أهمية البحث النظرية 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 للتوسع في دراسات أخرى.

**أهمية البحث من الجانب العملي:** تسليط الضوء على ماهية الهوية 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 الهوية التنظيمية باعتبارها عنصراً مهماً في المنظمات.

### 5- فرضيات البحث:

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

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

الفرضية الرئيسية الثانية:

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

#### 6- منهجية البحث:

تم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة 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.

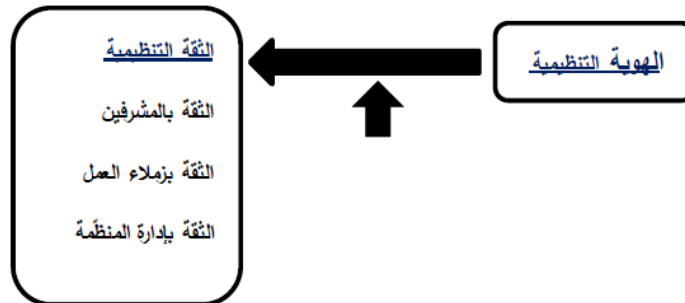
- الحدود العلمية للبحث:

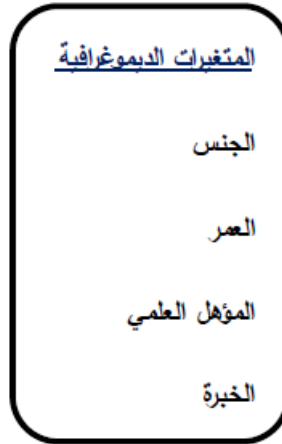
المتغير المستقل: الهوية التنظيمية

المتغير التابع: الثقة التنظيمية والمتمثلة: بالثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل، الثقة بإدارة المنظمة.

- الحدود البشرية للبحث: تمثل جميع العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق الذين ستم 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 ارتباطاً قوياً بالهوية التنظيمية، إذ يمكن أن يكون للهوية التنظيمية تأثيراً فعالاً 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 الأرباح.

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 أساسية 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 وتطورها والروابط الإنسانية 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 التنظيمية، ومع ذلك، فإن الأدبيات لم تقدم مفهوماً متفق عليه للثقة التنظيمية (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 مرؤوسيه، 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 عاملها وبناء على طموحاتهم لتكوين علاقة انسانية تعتمد على الثقة بالمشرفين والثقة بزلاء العمل والثقة بإدارة المنظمة وتخلق روح التعاون والرضا الوظيفي في المنظمة ككل.

### 2- أبعاد الثقة التنظيمية:

تتمثل أبعاد الثقة التنظيمية 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 بزلاء 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 المنظمة:** إن المعضلة الأساسية التي تواجه المنظمات، والتي تكون تكاليفها باهظة، والتي ربما تؤدي بحياتها هي فقدان الثقة بإدارة المنظمة من قبل العاملين، فالتقنية بمفردها لا يمكنها إدارة أمور المنظمة، وسيبقى للأفراد العاملين الأهمية الكبرى في العمل والتطوير والابتكار، فانعدام الثقة بإدارة المنظمة يجعل الأفراد يفضلون مصالحهم الشخصية على مصالح المنظمة 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 إلى ميزة تنافسية من خلال السلوكيات التكيفية الجديدة، وتنفيذها، فهي تمثل مورداً يؤدي إلى تحقيق مزايا مستدامة، فالهوية التنظيمية أصبحت ضرورة أساسية بالنسبة للعاملين كون

وجودها له دور رئيسي في تحقيق الثقة التنظيمية فعندما 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 كالتالي:

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:

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

#### 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 جميع المقياس في كل محور من محاور الدراسة ، وتم 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 (  $5-1=4$  ) ، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي  $0.80=5/4$ ، 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:

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

## ✓ 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 ألفا 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 وصلاحياتها 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 التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب البيانات التعريفية

البيانات	العدد	%
الجنس		
ذكر	25	41.7%
أنثى	35	58.3%
Total	60	100.0%
العمر		
أقل من 25 سنة	5	8.3%
25-35 سنة	9	15.0%
35-45 سنة	24	40.0%
45-55 سنة	16	26.7%
55+	6	10.0%
Total	60	100.0%
المؤهل العلمي		
تعليم أساسي	4	6.7%
ثانوي	14	23.3%
معهد متوسط	8	13.3%
إجازة	32	53.3%
دراسات عليا	2	3.3%
Total	60	100.0%
سنوات الخبرة		
أقل 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 و 15 % من 25-35 سنة و 40.0 % من 35-45 سنة و 26.7 % من 45-55 سنة ومن حيث المستوى التعليمي نجد 13.3 % معهد متوسط و 23.3 % ثانوي و 53.3 % اجازة جامعية و 3.3 % دراسات عليا ومن حيث سنوات الخبرة نجد 3.3 % اقل من سنة (نظام العقود) و 6.7 % من 5-10 سنوات و 70.0 % 10 سنوات فاكثر.

- التساؤل الأول:

- ما مستوى تقييم الهوية التنظيمية حسب اراء العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.  
لمعرفة مستوى الهوية التنظيمية، فقد تم قياس هذا المفهوم من خلال عبارات تبرز هذا التقييم والاعتماد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية ومستوى الاهمية، كما يلي:

الجدول الدالات الإحصائية لتقييم عبارات الهوية التنظيمية

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

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 الثقة التنظيمية، فقد تم قياس هذا المفهوم من خلال الابعاد التالية (الثقة بالمشرفين، الثقة بزملاء العمل (العاملين)، الثقة بإدارة المنظمة) عبارات تبرز هذا التقييم والاعتماد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والاهمية النسبية ومستوى الاهمية، كما يلي:

## - الثقة بالمشرفين

الجدول الدالات الإحصائية لتقييم عبارات الثقة بالمشرفين

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

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 (يقيم مشرفي في العمل أداء وانجازات العاملين بنزاهة) بتقييم عالي 69%.

## - الثقة بزملاء العمل(العاملين)

الجدول الدالات الإحصائية لتقييم عبارات الثقة بزملاء العمل (العاملين)

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

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 سعياً 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
133.	1.10	0.00	63	0.044
3.35	1.02	1.97	67	0.053
3.70	1.24	4.38	74	0.000
3.13	1.21	0.77	63	0.446
3.35	1.20	2.13	67	0.037
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 المنظمة لإقامة وتوسيع الاتصالات بين جميع العاملين سعياً للفهم المشترك) متوسط الاجابات عليها (3.70) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (74%) 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 بإدارة المنظمة بدرجة (عالي) دال احصائياً، واحتلت المرتبة الاخيرة العبارة (تقدم إدارة المنظمة المساعدة والعون لجميع العاملين حتى لو لم يطلبوا منها أية مساعدة) بتقييم وسط 63 %.

### الفرضية الرئيسية 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 التنظيمية 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 <sup>a</sup>	0.086	5.478	.023 <sup>b</sup>	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:

$$\text{(الهوية التنظيمية)} = 1.93 + (0.44) \text{ الثقة بالمشرفين}$$

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 التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق)

2- لا يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بزملاء العمل كأحد أبعاد الثقة التنظيمية 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 <sup>a</sup>	0.161	11.129	0.001 <sup>b</sup>	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 تقريباً 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:

$$\text{الهوية التنظيمية} = 1.93 + 0.499 \times \text{الثقة بزملاء العمل}$$

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في متغير (الهوية التنظيمية) بمقدار وحدة واحدة يقابله تزايد بمقدار 0.49 وهو أثر إيجابي على درجة الثقة بزملاء العمل (العاملين). ونقبل الفرض البديل (يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بزملاء العمل (العاملين) كأحد أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق) -3 لا يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بإدارة المنظمة كأحد أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.

تم إجراء الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين الهوية التنظيمية والثقة بإدارة المنظمة كما يلي:

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

Model	R	R Square	F	Sig.	الثابت	الميل/التأثير
الهوية التنظيمية	.523 <sup>a</sup>	0.273	21.832	0.000 <sup>b</sup>	0.049	0.874

a. Dependent Variable: المنظمة 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 المنظمة) (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:

$$\text{الهوية التنظيمية} = 0.04 + 0.87 \times \text{الثقة بإدارة المنظمة}$$

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

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

تم إجراء 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 <sup>a</sup>	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 <sup>a</sup>					
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000 <sup>b</sup>	15.033	10.762	1	10.762	Regression
		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  $sig= 0.05$ . مما يؤكد وجود قوة تفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية أي النموذج ككل ذا دلالة معنوية

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

Coefficients <sup>a</sup>						
Sig.	t	Standardized Coefficients		Unstandardized Coefficients		Model
		Beta		Std. Error	B	
0.041	2.090			0.609	1.273	(Constant)
0.000	3.877	0.454		0.156	0.605	الهوية التنظيمية

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:

$$\text{الهوية التنظيمية} = 1.27 + 0.60 \text{ الثقة التنظيمية}$$

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 التنظيمية 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
			0.68	3.89	35	أنثى
0.132	58.0	-1.529	1.21	3.38	25	ذكر
			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 للعمر:

تم إجراء اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الفروق في التقييم تبعاً 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
		0.473	55	25.990	Within Groups
			59	29.403	Total
0.156	1.732	1.462	4	5.850	Between Groups
		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 إجراء اختبار ONE WAY ANOVA لمقارنة الفروق في التقييم تبعاً 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
		0.464	55	25.506	Within Groups
			59	29.403	Total
0.003	4.472	3.208	4	12.831	Between Groups
		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 <sup>a,b</sup>		
Subset for alpha = 0.05	N	المؤهل العلمي
1		
3.1854	32	اجازة
3.8000	2	دراسات عليا
3.9583	8	معهد متوسط
4.0214	14	ثانوي
4.5667	4	تعليم اساسي

تبعاً لسنوات الخبرة:

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

الجدول الدالات الاحصائية لاختبار الاختلافات تبعاً سنوات الخبرة

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

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 التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.
- يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بإدارة المنظمة كأحد أبعاد الثقة التنظيمية لدى العاملين في مديرية الشؤون الاجتماعية والعمل في دمشق.
- يوجد أثر معنوي للهوية التنظيمية في الثقة بالمشرفين كأحد أبعاد الثقة التنظيمية 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 تقيم 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 نورو، المجلد 10، العدد1، ص.ص(340-356).
2. الترياني، اسعد (2018)، دراسة العلاقة بين الهوية التنظيمية للإداري الرياضي وتطوير الأداء بمرکز شباب محافظة شمال سيناء، مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، المجلد 47، العدد 4، ص.ص(445-465).
3. الدليمي، محمود فهد عبد علي والغانمي، إيمان محمد جواد والغانمي، أفرح 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. العشري، 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 العدد 2، ص. ص (1-30).
6. بجاج، أحمد (2015): سوسيولوجيا الممرضة - إطار نظري لتشكيل الهوية المهنية للممرضة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 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، عثمانى 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 (156-119).
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، ريببكا 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.