مقاله پژوهشی

بررسی تاثیر اعتماد سازمانی بر مولفه‌های تعهد سازمانی همراه با نقش تعدیلگر هویت ملی در بین کارکنان بیمارستان مرتاض شهر یزد

محسن فرقانی [۱]، الهام السادات دشتی [۲*]

[۱] استادیار، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
[۲] کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

* نویسنده مسؤول: الهام السادات دشتی
elham.dashti7150@gmail.com

ارجاع: فرقانی محسن، دشتی الهام السادات. بررسی تاثیر اعتماد سازمانی بر مولفه‌های تعهد سازمانی همراه با نقش تعدیلگر هویت ملی در بین کارکنان بیمارستان مرتاض شهر یزد. راهبردهای مدیریت در نظام سلامت ۱۴۰۴؛ ۱۰(۳): ۶۹-۲۵۷.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۴/۰۱
تاریخ اصلاح نهایی: ۱۴۰۴/۰۹/۲۵
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۹/۲۹

زمینه و هدف: امروزه یکی از مهم‌ترین مسائل انگیزشی در سازمان‌ها، تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی به معنای درجه تعلق و صرف انرژی و وفاداری کارکنان به سازمان مطبوع خود است و شامل سه جزء اصلی قبول ارزش‌ها و اهداف سازمان (تعهد عاطفی)، تمایل به تلاش برای سازمان (تعهد هنجاری) و داشتن میل قوی به پیوسته ماندن در سازمان (تعهد مستمر) است. لذا مطالعه حاضر با هدف بررسی تاثیر اعتماد سازمانی بر سه مولفه اصلی تعهد سازمانی در بیمارستان مرتاض شهر یزد همراه با نقش تعدیلگر هویت ملی انجام شده است.

روش پژوهش: این تحقیق از نظر روش، توصیفی- پیمایشی از شاخه میدانی و از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش ۴۰۰ نفر از کارکنان (مدیران و کارشناسان) بیمارستان مرتاض یزد بود که با استفاده از فرمول کوکران، ۱۹۶ نفر به عنوان حجم نمونه برآورد و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده شامل پرسشنامه استاندارد با ۴۶ گویه است که روایی و پایایی آن‌ها در حد مطلوب برآورد شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری و به کمک نرم‌افزارهای Smart pLS 3 و SPSS 21 انجام؛ و برازش آن با شاخص‌های برازش بررسی شده است.

یافته‌ها: نتایج به‌دست آمده، بیانگر وجود تاثیر معنی‌دار و مثبت سطح اعتماد درک شده توسط کارکنان بیمارستان مرتاض شهر یزد بر سه متغیر تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری است.

نتیجه‌گیری: تاثیر نقش تعدیلگر هویت ملی بر رابطه اعتماد سازمانی و سه متغیر تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری در بین کارکنان بیمارستان مرتاض یزد تایید نشد که بیانگر آن است که در چنین محیط‌هایی، عوامل درون‌سازمانی نظیر اعتماد، نقش پررنگ‌تری نسبت به ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی در شکل‌گیری تعهد سازمانی داشته و به عنوان یک راهبرد مؤثرتر برای بهبود عملکرد و کاهش نرخ ترک خدمت به حساب می‌آید.

واژه‌های کلیدی: اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی، هویت ملی، بیمارستان مرتاض یزد

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20651]

مقدمه

امروزه عامل انسانی به عنوان یک منبع استراتژیک، طراح و مجری نظام‌ها و فراگردهای سازمانی، به عنوان مهمترین دارایی یک سازمان محسوب شده و موفقیت، بقا و ارتقای آن را تسهیل می‌کند. در این میان تعهد سازمانی (organizational commitment) که به عنوان اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف می‌شود (۱)، می‌تواند منجر به افزایش دقت و کارایی در انجام وظایف سازمانی شده و در جهت کاهش ترک خدمت و هزینه‌های ناشی از آن مؤثر باشد (۲). در این زمینه، محققان معتقدند که با درک اهمیت تعهد سازمانی، شرکت‌ها قادرند خود را با تغییرات محیطی سازگار کرده و در جهت بهبود عملکرد و بهینه‌سازی ظرفیت سازمان گام بردارند. در این میان شناسایی مولفه‌های این فاکتور مهم، و بررسی تاثیر آن‌ها بر عوامل و متغیرهای دیگر از اهمیت بسزایی برخوردار است. درک مولفه‌های تعهد سازمانی، در تعیین نتایج مثبت فردی و سازمانی مانند رضایت شغلی، تمایل به جابه‌جایی، رفتار شهروندی سازمانی، بهره‌وری و اثربخشی، نحوه عملکرد و میزان خلاقیت سازمانی، حیاتی است (۳). تاثیر این موضوع در سازمان‌های خدماتی به خصوص در حوزه بهداشت و درمان با وجود سختی کار و فشارهای روانی، دوچندان است. در ادبیات پژوهش این وضعیت روان‌شناختی، به سه مؤلفه اصلی تعهد عاطفی (commitment affective)، تعهد هنجاری (normative commitment) و تعهد مستمر (continuance commitment) تقسیم شده است: تعهد عاطفی نمایانگر وابستگی عاطفی و همسویی ارزش‌ها و اهداف کارکنان با اهداف سازمان است و منجر به رفتارهای مثبت سازمانی مانند تمرکز بیشتر بر مشتری، اشتراک‌گذاری دانش و کاهش تمایل به ترک سازمان می‌شود (۵،۴). تعهد هنجاری بر حس وظیفه و پایبندی اخلاقی کارکنان مبتنی است و نشان‌دهنده تعهد به ارزش‌ها و مأموریت سازمان و همسویی آن با ارزش‌های شخصی کارکنان است. تعهد مستمر به آگاهی کارکنان از هزینه‌ها و پیامدهای ترک سازمان اشاره دارد و موجب می‌شود کارکنان تا زمان یافتن فرصت‌های شغلی مناسب، در سازمان باقی بمانند، زیرا مزایای ماندن بیشتر از معایب ترک سازمان است. در مجموع، این سه مولفه تعهد، ساختاری روان‌شناختی ایجاد کرده که هم ثبات و پایداری نیروی کار و هم کارایی و عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهد (۶).

عدم تعهد نیروی انسانی در سازمان‌های بهداشتی- درمانی مخصوصاً بیمارستان‌ها علاوه بر افزایش ساعت کاری و هزینه‌ها و کاهش کیفیت عملکردی ارایه خدمات، در نارضایتی بیمار و همراهان آن تأثیر بسیار زیادی دارد. از سوی دیگر حفظ کارکنان به منظور بهبود رضایت بیمار و عملکرد بیمارستان ضروری است و این موضوع لزوماً با تمرکز بر مسایل مالی کارکنان، حل نخواهد شد. یکی از عوامل مؤثر در این زمینه، موضوع اعتماد سازمانی (organizational trust) و ارتباط آن بر تعهد سازمانی است. طبق نظریه تبادل اجتماعی، اعتماد حاصل تعاملات و انتظارات متقابل بین اعضای سازمان است و نقش واسطه‌ای در تأثیر سیاست‌ها و اقدامات منابع انسانی بر نتایج کلیدی سازمانی ایفا می‌کند (۷). اعتماد باعث کاهش عدم اطمینان در روابط بین افراد شده و در نتیجه کیفیت تعاملات اجتماعی را ارتقاء می‌بخشد؛ به گونه‌ایکه افراد بهتر می‌توانند اطلاعات، حمایت‌ها و سایر منابع مورد نیاز خود را به دست آورند. در واقع اعتماد سازمانی به‌عنوان یک فرآیند شناختی و عاطفی، به شیوه‌های رهبری اجازه می‌دهد تا به درک کارکنان از حمایت، انصاف و اعتماد متقابل کمک کرده، و منجر به کاهش تعارضات میان‌فردی در محیط کار، افزایش رضایت شغلی و بهره‌وری، و کاهش هزینه‌های مدیریتی شود (۸). سطح پایین اعتماد سازمانی باعث رواج سوء ظن و بدگمانی در میان کارکنان شده و ارتباطات باز و صادقانه در سازمان را از بین می‌برد؛ لذا اعتماد نقش مهمی در ارتباطات فردی و سازمانی داشته و به حل مشکلات و تشریک مساعی کمک می‌کند. همچنین سازمان‌هایی که دارای فرهنگ اعتماد بالا هستند، احتمال بروز تعارضات مخرب، کنترل‌های بوروکراتیک غیرضروری، هزینه‌های اداری مازاد، و اتلاف منابع ناشی از تداوم فعالیت‌های غیرکارآمد به حداقل می‌رسد (۹). با وجود تفاوت دیدگاه‌ها در خصوص تعداد دقیق ابعاد اعتماد سازمانی، چهار بُعد، بیش از سایرین مورد تأکید قرار گرفته‌اند: صلاحیت (competence)، صداقت (integrity)، قابلیت اعتماد (dependability) و شفافیت (transparency) (۱۰).

صلاحیت توانایی افراد و تیم‌ها برای اجرای مؤثر وظایف و

Published by: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, www.mshsj.ssu.ac.ir
CC BY-NC 4.0
[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]
[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20651]

تصمیم‌گیری‌های استراتژیک است و شامل تجربه، مهارت، آگاهی و ارزش‌های فردی می‌شود. این عامل پایه‌ای برای ایجاد اعتماد و ارزیابی توانایی طرف مقابل در تحقق تعهدات است (۱۱). صداقت نیز به معنای پایبندی به ارزش‌های اخلاقی و حرفه‌ای پذیرفته‌شده، رعایت توافقات و رفتار منصفانه است و نقش مهمی در کاهش عدم قطعیت و تقویت اعتماد دارد (۱۳،۱۲). بعد قابلیت اعتماد، ترکیبی از وفاداری و پیش‌بینی‌پذیری است که میزان آسیب‌پذیری یک طرف نسبت به اقدامات طرف دیگر را در محیط سازمانی نشان می‌دهد و بر پایداری تعاملات سازمانی تأثیر دارد (۱۴). شفافیت نیز به معنای دسترس‌پذیری اطلاعات سازمانی برای تمامی ذی‌نفعان داخلی و خارجی است و شامل اطلاعات مالی، حاکمیتی و عملکردی می‌شود. این بعد، مبنایی برای تصمیم‌گیری آگاهانه و افزایش اعتماد فراهم می‌کند. در مجموع ترکیب این ابعاد، ساختاری مستحکم برای تعاملات سازمانی ایجاد می‌کند و کارایی، مسئولیت‌پذیری و پایداری سازمان را بهبود می‌بخشد (۱۵).

توجه به تعهد و اعتماد سازمانی به صورت توأمان، برای حفظ سطوح بالای عملکرد در شرکت‌ها و دستیابی به اهداف خاص سازمان بسیار مهم هستند (۱۶). برای اکثر سازمان‌ها، روابط مبتنی بر اعتماد، افراد را تشویق می‌کند تا منابع ارزشمندتری برای سازمان باشند، کارآمدتر و الهام‌بخش‌تر عمل کنند و آن‌ها را به سمت تعهد شغلی هدایت کند (۱۷).

آتالای و همکاران (۲۰۲۲) در مطالعه‌ای که بین پژوهشگران و اعضای هیأت علمی دانشگاه‌های کشور ترکیه انجام دادند، بیان کردند که تعهد عاطفی و هنجاری به‌طور معنی‌دار تحت تأثیر مثبت حمایت درک‌شده سازمانی (Perceived Organizational Support: POS) و اعتماد سازمانی قرار دارند، درحالیکه تعهد مستمر تأثیر معنی‌داری برروی اعتماد مدیریت ندارد (۱۸). لیئو و همکاران (۲۰۲۳) با تحقیق بر روی تعدادی از معلمان و مدیران کشور اسپانیا، نشان دادند قابلیت اعتماد اخلاقی مدیر مدرسه، یعنی درستکاری و یکپارچگی او، برای ایجاد تعهد عاطفی و تقویت اعتماد کارکنان نقش حیاتی دارد (۱۹). چن و همکاران (۲۰۲۵) با جمع‌آوری داده‌ها از کارکنان ۷۰ شرکت مختلف در کشور تایوان، به بررسی سازوکارهای روان‌شناختی تاثیر اعتماد سازمانی بر تعهد عاطفی کارکنان و رفتارهای شهروندی سازمان‌های خدمت‌محور پراخته‌اند. یافته‌ها تأکید می‌کنند که اعتماد سازمانی نه‌تنها بنیان اصلی روابط درون‌سازمانی است، بلکه از طریق فعال‌سازی هیجانات مثبت سازمانی، تعهد و رفتارهای سازنده را ارتقا می‌دهد. این رابطه از طریق غرور نگرشی به‌عنوان متغیر میانجی و تأیید اجتماعی به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر تقویت شد (۲۰).

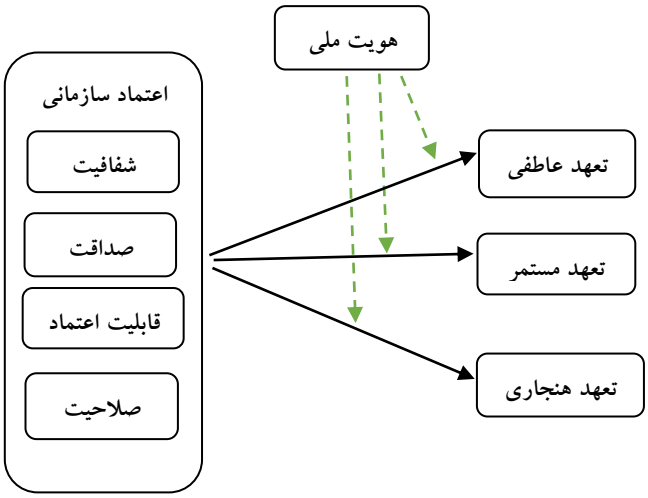
مرور ادبیات نشان می‌دهد که تحقیقات پیشین عمدتاً بر اعتماد بین‌فردی یا اعتماد سازمانی تمرکز داشته‌اند. مطالعه حاضر بر اعتماد سازمانی متمرکز است؛ مفهومی چندبعدی که شامل تعاملات افراد درون سازمان، ماهیت نتایج سازمانی و پیامدهای ناشی از آن را شامل می‌شود. علاوه بر عوامل درون سازمانی در این مطالعه از هویت ملی (National Identity) برای توضیح رابطه بین تمایل به اعتماد و تعهد سازمانی استفاده می‌شود. هویت ملی در دهه‌های اخیر در تحقیقات سازمانی بسیار مورد توجه قرار گرفته است زیرا چارچوب مفهومی برای درک رفتار کارکنان در محل کار را فراهم می‌کند و نتایج مطلوب عملکرد کارکنان را توضیح می‌دهد (۱). هویت ملی از جمله عرصه‌های مهمی است که هر سازمان می‌تواند با اتخاذ سیاست‌ها و خط مشی‌های راهبردی، به مدیریت مناسب این حوزه بپردازد و گرایش اعضای سازمان را نسبت به آن، از مسیر آگاهی و دانش تقویت نماید. هویت ملی می‌تواند موجبات تحکیم همبستگی و انسجام در سازمان را فراهم کند؛ اما توجه به هویت ملی، مستلزم در نظر داشتن تغییرات و تحولاتی است که نیازمند دانش و آگاهی سازمانی می‌باشد (۲۱).

از آنجا که نظام سلامت از مهمترین نهادهای حاکمیتی در هر کشور به شمار می‌آید و مستقیماً با زندگی و سلامت انسان‌ها در ارتباط است، هر گونه ناکارآمدی در این نهاد می‌تواند جان افراد بسیاری را به خطر بیندازد. به همین دلیل تحقق تعهد در نظام سلامت به عنوان عامل کارآمدی و پیشگیری از فساد، از اهمیت بالایی برخوردار است. تبیین اعتماد سازمانی برای کارکنان حوزه سلامت در تعهد سازمانی آن‌ها نیز تأثیر مثبت خواهد داشت. لذا شناسایی ابعاد مختلف اعتماد سازمانی و نحوه تاثیر آن‌ها بر مؤلفه‌های تعهد سازمانی (تعهد عاطفی- تعهد هنجاری و تعهد مستمر) در قالب یک مدل جامع، و بررسی و تحلیل آن در حوزه نظام سلامت بسیار حائز اهمیت است. همچنین بررسی نقش متغیر بیرونی هویت ملی در روابط

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]
[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20651]
راهبردهای مدیریت در نظام سلامت، سال دهم، شماره ۳، شماره پیاپی ۳۷

Published by: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, www.mshsj.ssu.ac.ir
CC BY-NC 4.0

بین اعتماد و تعهد سازمانی تاکنون در ایران مخصوصاً حوزه بهداشت و درمان مورد بررسی قرار نگرفته و خلأ پژوهشی در این زمینه مشهود است. بنابراین، تمرکز بر این عوامل انسانی و فرهنگی، ضرورتی راهبردی برای مدیران منابع انسانی در حوزه سلامت به‌شمار می‌آید. لذا این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین اعتماد سازمانی و مؤلفه‌های فرعی تعهد سازمانی با در نظر گرفتن نقش تعدیلگر هویت ملی از طریق یک تحلیل تجربی از دیدگاه کارکنان شاغل در بیمارستان خصوصی مرتاض شهر یزد انجام شد. با توجه بیان مسأله، مدل مفهومی این پژوهش در قالب شکل ۱ نمایش داده شده است:



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (محقق)

روش پژوهش

این مطالعه از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، در زمره تحقیق‌های توصیفی- پیمایشی و از نظر رابطه بین متغیرها از نوع علی- همبستگی بوده که در پاییز و زمستان ۱۴۰۳ انجام شده است. اطلاعات مورد نیاز این پژوهش از دو روش اصلی، گردآوری شده است. نخست، منابع کتابخانه‌ای که شامل بررسی مقالات پژوهشی داخلی و خارجی، کتاب‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی علمی معتبر بوده که از طریق آن مبانی نظری، پیشینه تحقیق و متغیرهای کلیدی، تشریح شد. در این پژوهش سطح تحلیل، سازمان و سطح اندازه‌گیری، فرد است. برای این منظور ابتدا ابعاد مختلف اعتماد سازمانی را با استفاده از پیشینه تحقیق، شناسایی و در چهار بعد شفافیت، صداقت، صلاحیت و قابلیت اعتماد دسته بندی و سه مولفه‌ی تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری به عنوان متغیرهای وابسته تحقیق درنظر گرفته شد. جامعه آماری پژوهش، کارکنان بیمارستان مرتاض یزد در سطوح مختلف سازمانی (شامل مدیران و کارشناسان به تعداد ۴۰۰ نفر) بودند که با استفاده از فرمول کوکران، حجم نمونه به تعداد ۱۹۶ نفر برای پاسخگویی به سوالات به‌دست‌آمد که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

روش دوم گردآوری اطلاعات، از طریق مطالعه میدانی بوده و برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد العُمران و همکاران (۲۰۲۴) و ربانی و رستگار (۱۳۹۲) استفاده گردیده است (۲۲،۱). پرسشنامه‌ی مورد استفاده شامل دو بخش است: بخش اول برای دریافت اطلاعات کلی و جمعیت شناختی در بحث آمار توصیفی طراحی شده و بخش دوم شامل سؤالات مربوط به بررسی فرضیه‌ها می‌باشد. این پرسشنامه با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت اندازه‌گیری شده و پاسخ‌ها با اعداد ۱ تا ۵ که به ترتیب بیانگر: ۱ یعنی کاملاً مخالف، ۲ یعنی مخالف، ۳ یعنی بیطرف، ۴ یعنی موافق و ۵ یعنی کاملاً موافق هستند، ارزش-گذاری شده است. اعتماد سازمانی دارای چهار بعد صلاحیت، قابلیت اعتماد، صداقت و شفافیت با ۱۳ گویه، تعهد سازمانی با سه مؤلفه‌ی عاطفی، هنجاری و مستمر با ۸ گویه و هویت ملی با شش بعد زبانی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، سرزمینی و دینی با ۲۵ گویه ارزیابی و اعتبارسنجی شده به‌طوریکه

Published by: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, www.mshsj.ssu.ac.ir
CC BY-NC 4.0
[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]
[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20651]

میانگین نمره ۳ به عنوان خط جدایی بین توافق و عدم توافق عمل می‌کند. امتیاز بالای ۳ شیب به سمت توافق و امتیاز زیر ۳ شیب به سمت مخالفت را نشان می‌دهد.

برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شده، و برای تعیین روایی ابزار پژوهش از روایی همگرا (میانگین واریانس استخراج)، واگرا و تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردیده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. شاخص‌های آمار توصیفی وضعیت موجود جامعه آماری را در زمینه متغیرهای مختلف نشان می‌دهد و همچنین به منظور تعمیم نتایج تحقیق از آمار استنباطی استفاده گردیده است. در قسمت آمار استنباطی از مدل معادلات ساختاری و جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار Smart Pls 3 و SPSS 21 استفاده شده است.

یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت شناسی نمونه آماری شامل سابقه کار، جنسیت، تحصیلات و سن بررسی شد و نتایج نشان داد بیشترین فراوانی در جنسیت مرد (۷۸/۱ درصد) بودند. از نظر تحصیلات، کارشناسی (۹۰ نفر، ۴۵/۹ درصد)، سابقه کار، ۱۶ تا ۲۰ سال (۶۲ نفر، ۳۱/۶ درصد) و سن بین ۴۱ تا ۵۰ سال (۹۰ نفر، ۴۵/۹ درصد)، بیشترین درصد نمونه آماری را تشکیل دادند. برای توصیف متغیرهای پژوهش از شاخص‌های اندازه-گیری مرکزی و پراکندگی شامل میانگین، واریانس، انحراف معیار استفاده شد (جدول ۱).

جدول ۱: توصیف متغیرهای پژوهش و توزیع عوامل

متغیر	مرکزی	پراکندگی	توزیع متغیرها	
	انحراف معیار ± میانگین	واریانس	آماره‌ی آزمون *	مقدار p **
تعهد عاطفی	۳/۸۹۲ ± ۰/۹۱۱	۰/۸۳۰	۰/۱۳۹	۰/۰۰۰
تعهد هنجاری	۳/۶۹۵ ± ۰/۷۸۷	۰/۶۲۰	۰/۱۲۵	۰/۰۰۰
هویت ملی	۳/۶۹۹ ± ۰/۵۷۸	۰/۳۳۵	۰/۰۷۲	۰/۰۱۵

* آزمون کلموگروف-اسمیرونوف

** معنی‌دار در سطح $p < ۰/۰۵$

با توجه به جدول ۱، میانگین تمامی متغیرها در نمونه مورد مطالعه از جامعه کارکنان بیمارستان مرتاض یزد، بین ۲/۵ تا ۳/۵ یعنی در سطح متوسط است. انحراف معیار تمامی متغیرها کمتر از ۱، که نشان دهنده پراکندگی کم نظرات نمونه می-باشد. برای بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش از آزمون کلموگروف-اسمیرونوف استفاده شد که نتایج آن در جدول ۱ آورده شده است. سطح معنی‌داری آزمون برای همه متغیرهای پژوهش کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ بود؛ در نتیجه تمامی متغیرها دارای توزیع غیر نرمال بودند.

اعتبارسنجی متغیرهای اصلی مدل تحقیق

پایایی

آلفای کرونباخ شاخصی برای بررسی پایایی یا سازگاری درونی بین متغیرهای مشاهده‌پذیر در یک مدل اندازه گیری است. پایایی مرکب یکی دیگر از معیارهای محاسبه پایایی است و برتری آن نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها به صورت مطلق محاسبه نمی‌شود، بلکه بر اساس همبستگی ساختار آن‌ها با یکدیگر و شاخص‌هایی با بار عاملی بالاتر، اندازه‌گیری می‌شود. براساس نتایج جدول ۲ مقادیر این شاخص‌ها برای همه متغیرهای تحقیق، بیشتر از ۰/۷ بود و پایایی آن‌ها مورد تأیید است.

روایی

روایی همگرا: این شاخص زمانی وجود دارد که امتیازات به دست آمده از سوالات پرسشنامه در مورد یک مفهوم، همبستگی زیاد داشته باشند. برای این منظور از متوسط واریانس استخراج شده (Average Variance Extracted (AVE)) استفاده می‌شود و حداقل مقدار ۰/۵، مقدار قابل قبولی است و نشان دهنده آن است که متغیرهای مشاهده‌پذیر حداقل ۵۰ درصد واریانس متغیر پنهان خود را تبیین می‌کنند و نتایج جدول ۲ این موضوع را تأیید می‌کند.

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]
[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20651]
راهبردهای مدیریت در نظام سلامت، سال دهم، شماره ۳، شماره پیاپی ۳۷

Published by: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, www.mshsj.ssu.ac.ir
CC BY-NC 4.0

جدول ۲: نتایج پایایی و روایی همگرا

سازه	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	میانگین واریانس استخراج شده
اعتماد سازمانی	۰/۹۵۳	۰/۹۵۹	۰/۶۶۲
تعهد عاطفی	۰/۸۴۴	۰/۹۰۶	۰/۷۶۲
تعهد مستمر	۰/۷۴۷	۰/۸۰۴	۰/۵۸۲
تعهد هنجاری	۰/۷۴۶	۰/۸۵۴	۰/۶۶۲
هویت ملی	۰/۹۲۴	۰/۹۳۱	۰/۵۹۹

روایی واگرا: روایی واگرا نشان دهنده تمایز نشانگرهای یک متغیر پنهان از سایر نشانگرهای دیگر در همان مدل ساختاری است. برای این منظور از معیار فورنل-لارکر استفاده می‌شود که نتایج آن در جدول ۳ آورده شده است. بر اساس نتایج به‌دست آمده از جدول ۳، جذر میانگین استخراج شده هر متغیر پنهان (مقادیر روی قطر اصلی ماتریس)، بیشتر از حداکثر همبستگی آن متغیر پنهان با متغیرهای پنهان دیگر بوده و روایی واگرا تأیید شد.

جدول ۳: ماتریس فورنل و لارکر

	اعتماد سازمانی	تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد هنجاری	هویت ملی
اعتماد سازمانی	۰/۸۱۴				
تعهد عاطفی	۰/۵۶۷	۰/۸۷۳			
تعهد مستمر	۰/۵۱۱	۰/۴۰۱	۰/۷۳۶		
تعهد هنجاری	۰/۶۴۸	۰/۵۸۲	۰/۶۳۶	۸۱۴۰	
هویت ملی	۰/۴۸۴	۰/۲۹۶	۰/۳۵۶	۰/۳۷۷	۰/۶۳۲

تحلیل بار عاملی: بار عاملی هر متغیر مشاهده پذیر بر روی متغیر پنهان مربوط به خود باید حداقل بیشتر از بار عاملی همان متغیر مشاهده پذیر بر متغیرهای پنهان دیگر باشد. در جدول ۴ بارهای عاملی متغیرهای مشاهده‌پذیر ارائه شده و مشاهده می‌شود بار عاملی تمام سوال‌ها به غیر از سوالات ۲۲، ۲۴، ۳۱ و ۴۱ بالای ۰/۴ است. لذا سایر سوالات روایی لازم را داشته و پس از حذف این ۴ سوال، مجدد روایی متغیرها سنجیده و مورد تایید قرار گرفت.

جدول ۴: بار عاملی گویه‌ها

سوال	بار عاملی	سوال	بار عاملی	سوال	بار عاملی	سوال	بار عاملی
گویه ۱	۰/۷۱۸	گویه ۱۳	۰/۸۶۱	گویه ۲۵	۰/۴۶۱	گویه ۳۷	۰/۵۹۶
گویه ۲	۰/۷۹۴	گویه ۱۴	۰/۹۰۹	گویه ۲۶	۰/۶۱۰	گویه ۳۸	۰/۷۹۰
گویه ۳	۰/۸۲۲	گویه ۱۵	۰/۸۴۸	گویه ۲۷	۰/۴۶۳	گویه ۳۹	۰/۶۸۱
گویه ۴	۰/۸۴۴	گویه ۱۶	۰/۷۸۳	گویه ۲۸	۰/۶۲۵	گویه ۴۰	۰/۸۰۵
گویه ۵	۰/۷۷۱	گویه ۱۷	۰/۶۲۰	گویه ۲۹	۰/۴۲۴	گویه ۴۱	۰/۳۴۹
گویه ۶	۰/۷۶۱	گویه ۱۸	۰/۸۶۵	گویه ۳۰	۰/۵۴۲	گویه ۴۲	۰/۷۱۶
گویه ۷	۰/۸۷۳	گویه ۱۹	۰/۸۸۴	گویه ۳۱	- ۰/۲۱۱	گویه ۴۳	۰/۷۰۷
گویه ۸	۰/۸۵۳	گویه ۲۰	۰/۷۵۶	گویه ۳۲	۰/۵۳۴	گویه ۴۴	۰/۶۹۷
گویه ۹	۰/۸۴۹	گویه ۲۱	۰/۷۹۵	گویه ۳۳	۰/۵۴۰	گویه۴۵	۰/۷۹۵
گویه ۱۰	۰/۸۰۷	گویه ۲۲	۰/۲۶۶	گویه ۳۴	۰/۶۴۰	گویه ۴۶	۰/۷۷۴
گویه ۱۱	۰/۸۴۵	گویه ۲۳	۰/۵۵۷	گویه ۳۵	۰/۶۲۳		
گویه ۱۲	۰/۸۱۷	گویه ۲۴	۰/۳۷۸	گویه ۳۶	۰/۷۰۷		

Published by: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, www.mshsj.ssu.ac.ir
CC BY-NC 4.0
[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]
[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20651]

برازش کلی مدل معادلات ساختاری

پس از برازش مدل اندازه‌گیری، برازش مدل ساختاری مورد سنجش قرار گرفت و توسط سه شاخص ضریب تعیین، آماره استون-گیسر و معیار نیکویی برازش ارزیابی شد.

ضریب تعیین ((Coefficient of Determination (R2)): معیار اول ارزیابی مدل ساختاری، واریانس تبیین شده (ضریب تعیین) متغیرهای پنهان درون‌زا است. این معیار برای متصل-کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود. سه مقدار «۰/۱۹»، «۰/۳۳» و «۰/۶۷» به ترتیب به عنوان مقادیر «ضعیف»، «متوسط» و «قوی» R^2 در نظر گرفته می‌شود. با توجه به نتایج جدول ۵ متغیرهای پژوهش از شدت ضریب نسبتاً مناسبی برخوردار هستند.

آماره Q^2 (استون-گیسر): این معیار قدرت پیش بینی مدل در سازه‌های درون زا را مشخص می‌کند. بدین معنی که اگر در یک مدل، روابط بین سازه‌ها به درستی تعریف شده باشند، سازه‌ها تاثیر کافی بر یکدیگر گذاشته و از این راه فرضیه‌ها به درستی تایید می‌شوند. برای این شاخص سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را به عنوان مقادیر قدرت پیش بینی کم، متوسط و قوی تعیین شده است. نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که همه متغیرها از وضعیت خوبی برخوردار هستند.

جدول ۵: نتایج مربوط به برازش کلی مدل

ردیف	متغیر	ضریب تعیین	میانگین واریانس اشتراکی	معیار استون گیسر Q^2
۱	اعتماد سازمانی	۰/۵۶۷	۰/۷۲۹	۰/۲۸۷
۲	تعهد عاطفی	۰/۴۲۱	۰/۷۶۲	۰/۲۳۵
۳	تعهد مستمر	۰/۳۶۱	۰/۵۸۲	۰/۱۲۸
۴	تعهد هنجاری	۰/۴۲۰	۰/۶۶۲	۰/۲۶۲
۵	هویت ملی	۰/۲۷۸	۰/۵۹۹	۰/۱۹۵

معیار نکویی برازش: شاخص دیگری که برای برازش معرفی شده است، ملاک کلی برازش (GOF) است که با محاسبه میانگین هندسی میانگین اشتراک (Communalities) و R^2 به صورت زیر محاسبه می‌شود.

$$GOF = \sqrt{\overline{communality} \times \overline{R^2}} = ۰/۴۱۲$$

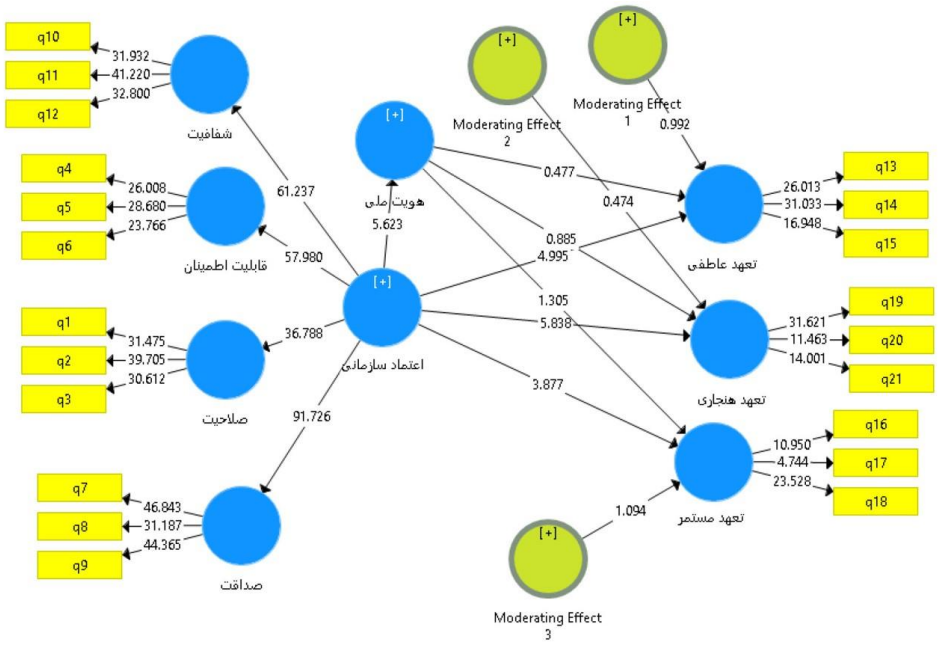
این شاخص نیز بین صفر تا یک قرار دارد و مقادیر نزدیک به یک نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند. همچنین با توجه به مقادیر ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای این شاخص، مدل از برازش کلی قوی برخوردار است.

آزمون فرضیات

برای آزمون فرضیه‌ها از بررسی معادلات ساختاری به‌دست‌آمده از مدل مفهومی پژوهش استفاده می‌شود. آماره t معنی‌دار بودن اثر متغیرها برهم را نشان می‌دهد. اگر مقدار آماره t بیشتر از ۱/۹۶ باشد یعنی تاثیر مثبت، و می‌توان در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنی‌دار بودن آن را تأیید کرد. اگر بین ۱/۹۶+ تا ۱/۹۶- باشد، اثر معنی‌داری وجود ندارد و اگر کوچک‌تر از ۱/۹۶- باشد یعنی اثر منفی دارد و معنی‌دار است (۲۳). شکل ۲ مدل ساختاری تحقیق در حالت معنی‌داری را نشان می‌دهد.

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]
[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20651]
راهبردهای مدیریت در نظام سلامت، سال دهم، شماره ۳، شماره پیاپی ۳۷

Published by: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, www.mshsj.ssu.ac.ir
CC BY-NC 4.0



شکل ۲: مدل ساختاری تحقیق در حالت معنی‌داری

نتایج آزمون فرضیات تحقیق براساس داده‌های به دست آمده از مدل ساختاری و شکل ۲، به شرح زیر است:

سه فرض مستقیم تحقیق، یعنی تاثیر سطح اعتماد درک شده کارکنان بیمارستان مرتاض یزد بر مؤلفه‌های تعهد سازمانی (به ترتیب تعهد عاطفی- تعهد مستمر و تعهد هنجاری) با ضریب تأثیرهای ۰/۵۳۱، ۰/۴۳۵ و ۰/۵۹۳ که نشان دهنده تأثیر مثبت رابطه‌ها و مقدار آماره t، ۴/۹۹۵ برای فرض اول، ۳/۸۷۷ برای فرض دوم و ۵/۸۳۸ برای فرض سوم که همگی بزرگتر از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بوده، مورد تایید قرار گرفتند و سه فرض غیرمستقیم مربوط به تاثیر متغیر تعدیلگر هویت ملی بر رابطه اعتماد سازمانی و مولفه‌های تعهد سازمانی (به ترتیب تعهد عاطفی- تعهد مستمر و تعهد هنجاری) با ضریب تأثیرهای ۰/۰۵۳، ۰/۱۴۰ و ۰/۱۰۰ و مقدار آماره t، ۰/۹۹۲ برای فرض چهارم، ۱/۰۹۴ برای فرض پنجم و ۰/۴۷۴ برای فرض ششم که همگی کوچکتر از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بوده در سطح اطمینان ۹۵٪، مورد تایید قرار نگرفتند.

بحث

در این تحقیق به بررسی تاثیر نقش تعدیلگر هویت ملی در تاثیر اعتماد سازمانی بر مؤلفه‌های تعهد سازمانی در بین کارکنان بیمارستان مرتاض یزد پرداخته شد. در ابتدا سه فرض مستقیم تاثیر اعتماد سازمانی بر مولفه‌های تعهد (عاطفی- مستمر و هنجاری) مورد تحلیل قرار گرفت و هر سه فرض تایید شد.

اعتماد، یکی از موضوعات مهم در روابط انسانی است که انگیزش این حس در بین کارکنان و مدیران یک سازمان، عملکرد کلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اهمیت این موضوع در یک ساختار بهداشتی- درمانی مانند بیمارستان دوچندان بوده و ترویج این حس در میان لایه‌های ساختار سازمانی یک بیمارستان به دلیل ارتباط با بیماران و تاثیر مستقیم بر سلامت جسمی و روانی آنان، ضمن توسعه روابط فردی، باعث افزایش میزان مشارکت کارکنان، خلاقیت، ارتباطات باز و صادقانه درون و برون (با بیماران و سایر ذی‌نفعان) سازمانی، جریان صحیح اطلاعات و تسهیم دانش شده و کاهش سوءظن و بدگمانی را به همراه خواهد داشت. همچنین تعهد سازمانی به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان، باعث می‌شود فرد به سازمان شدیداً متعهد، و هویت خود را با سازمان تعیین نماید، و با درگیرسازی خود در سازمان از عضویت در آن لذت ببرد. در تبیین ارتباط اعتماد سازمانی با تعهد عاطفی در بیمارستان مرتاض یزد، می‌توان گفت که هر چه دلبستگی عاطفی پرسنل به بیمارستان بیشتر باشد عملکرد شغلی بهتری از خویش بروز داده و ارتباط

Published by: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, www.mshsj.ssu.ac.ir
CC BY-NC 4.0
[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]
[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20651]

درست آن‌ها با سازمان و مدیران آن باعث ادراک بهتر کارکنان از توانمندی‌های خود و مدیرانشان خواهد شد. یوان و ما (۲۰۲۲) در تحقیقی که بین کارکنان سازمان‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در شانگ‌های چین انجام دادند، بیان کردند که اعتماد بین‌فردی اثر قوی و مستقیمی بر تعهد عاطفی سازمانی، اشتراک‌گذاری دانش و رفتار نوآورانه دارد و همچنین تاثیر اعتماد بین‌فردی بر خلاقیت کارکنان از طریق تعهد عاطفی سازمانی و فرآیند اشتراک‌گذاری اطلاعات تعدیل می‌شود. علاوه بر این، زنان نسبت به مردان اثر مستقیم اعتماد بین‌فردی بر فعالیت‌های خلاقانه را به‌طور قابل توجهی بیشتر تجربه کردند، درحالیکه تعهد عاطفی مردان موجب افزایش رفتارهای اشتراک‌گذاری دانش شد. با این حال، در تأثیر اشتراک‌گذاری دانش بر رفتار نوآورانه یا اثر اعتماد بین‌فردی بر تعهد سازمانی، تفاوت جنسیتی مشاهده نشد (۲۴).

در خصوص تبیین ارتباط اعتماد سازمانی با تعهد مستمر می‌توان گفت که هر چه تعهد مستمر بیشتر باشد پرسنل از سلامت روح و روان بیشتری برخوردار بوده و می‌توان آن‌ها را توانمندتر و فراتر از حد معمول ارزیابی کرد. در واقع افزایش و بهبود ابعاد اعتماد سازمانی در محیط‌های بیمارستانی بر کاهش ترک شغل پرسنل و توجه به سرمایه‌گذاری‌هایی که در طول فعالیت خود در محیط سازمان انجام داده‌اند (منبع، زمان و پول)، تاثیرگذار است. باستوق و همکاران (۲۰۱۶) با استفاده از داده‌های اداره کل ورزش و جوانان استان‌های ترکیه رابطه میان اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی در میان کارکنان ورزشی را تحلیل کردند. یافته‌ها نشان داد کارکنان مرد از لحاظ تعهد عاطفی به سازمان بیشتر از کارکنان زن درگیر بودند و اعتماد سازمانی منجر به تقویت تعهد سازمانی کارکنان به اهداف و ارزش‌های سازمان شده‌است (۲۵).

جیانگ و همکاران (۲۰۱۷) در یک نظرسنجی از اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها در چین، کره جنوبی و استرالیا به بررسی رابطه سه متغیر اعتماد، تعهد و عدالت سازمانی پرداختند. در استرالیا، رابطه معنی‌داری میان عدالت رویه‌ای و تعهد عاطفی سازمانی با نقش میانجی اعتماد سازمانی مشاهده شد؛ در چین و کره جنوبی، هر دو نوع عدالت توزیعی و رویه‌ای با تعهد عاطفی سازمانی همبستگی مثبت و معنی‌داری داشتند به طوریکه اثر میانجی اعتماد سازمانی در چین ناچیز و در کره جنوبی کامل بود (۲۶). گانسر و همکاران (۲۰۲۱) محرک‌های اعتماد به سازمان و فروشندگان و اثر آن بر تعهد را در میان شرکت‌های خدمات مشاوره‌ای و خدمات حرفه‌ای بخش B2B در کشور آلمان، مورد بررسی قرار دادند. یافته‌ها نشان داد اعتماد به فروشنده اثر بسیار بیشتری نسبت به اعتماد به سازمان داشته و اعتبار سازمان و کیفیت خدمات آن بر اعتماد تأثیرگذار هستند. همچنین مهارت‌های اجتماعی فروشنده و جهت‌گیری ضعیف به فروش نیز نقش تعیین‌کننده‌ای در شکل‌گیری اعتماد سازمانی دارند (۲۷). همچنین، نعمتی (۲۰۲۵) در پژوهشی بر روی کارکنان مدارس استان تهران، نشان داد که رهبری خادم‌محور از طریق افزایش اعتماد کارکنان به مدیران موجب ارتقای سطح تعهد سازمانی می‌شود و اعتماد نقش میانجی جزئی در این رابطه ایفا می‌کند (۲۸). کیم و همکاران (۲۰۱۶) طی مطالعاتی در دو سازمان شهرداری محلی و خدمات اجتماعی در جنوب غرب آمریکا و همچنین در ۴۶ سازمان متنوع در کره جنوبی، بیان کردند تعهد عاطفی و هنجاری به طور قابل توجهی متأثر از حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی بوده و تداوم تعهد به‌طور معنی‌داری تحت تأثیر اعتماد به مدیریت قرار می‌گیرد. یعنی هر چه کارکنان بیشتر به مدیریت خود اعتماد کنند، احتمال اینکه سازمان را ترک کنند، کمتر است (۲۹).

براساس اطلاعات موجود، در یک محیط بیمارستانی که پرسنل با فشارهای روحی، جسمی، بیخوابی و استرس و مواجه با بیماران مختلف همراه هستند، اعتماد سازمانی می‌تواند منجر به کاهش استرس و اضطراب آن‌ها شده، تعهد هنجاری را تقویت و با حس امنیت و اعتمادی که در پرسنل ایجاد می‌شود، تمایل بیشتری به ادامه همکاری خواهند داشت. از جمله نقاط قوت این تحقیق این است که برای اولین بار در ایران به بررسی تأثیر نقش تعدیلگر هویت ملی در رابطه بین اعتماد و مولفه‌های تعهد سازمانی پرداخته و از کارکنان بیمارستان خصوصی مرتاض شهر یزد به عنوان جامعه آماری استفاده کرده که با توجه به تنوع قومیت‌های شاغل در این بیمارستان، نتایج قابل تاملی را به همراه داشت؛ همچنین با شناسایی ابعاد مختلف اعتماد سازمانی (صلاحیت، شفافیت، صداقت و قابلیت اعتماد)، تأثیر آن بر هر سه مولفه تعهد (هنجاری، عاطفی و مستمر) مورد بررسی قرار گرفت. براساس این نتایج، هر سه فرض مرتبط با نقش تعدیلگر هویت

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]
[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20651]

CC BY-NC 4.0

ملی مورد تایید قرار نگرفت. این بدان معناست که هویت ملی بر رابطه اعتماد سازمانی و تعهد عاطفی در بیمارستان مرتاض شهر یزد تأثیر مثبت و معنی‌داری ندارد. نتایج این تحقیق با نتایج العُمران و همکاران (۲۰۲۴) و جامعه آماری شامل کارکنان ۲۰ هتل از منطقه هِیل کشور عربستان (۱)، همراستا بود. در خصوص رد شدن این سه فرض عوامل مختلفی می‌توانند دخیل باشند. با توجه به اینکه بیمارستان مرتاض یزد شامل کارکنان با قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف است، هویت ملی ممکن است تأثیر کمتری بر اعتماد و مولفه‌های تعهد سازمانی داشته باشد. هنگامیکه پرسنل یک سازمان از فرهنگ‌های متفاوت تشکیل شده باشند، ممکن است نتوانند هویت ملی مشترک را به سادگی شناسایی کنند و ارزش‌ها و هنجارهای ملی با فرهنگ سازمانی بیمارستان همسو نشود، لذا نمی‌توان به راحتی بین هویت ملی و تعهد سازمان ارتباط معنی‌داری برقرار کرد. از طرفی نگرش‌ها و ارزش‌های شخصی کارکنان می‌تواند به جای هویت ملی بر اعتماد و تعهد آن‌ها در سازمان تأثیرگذار باشد. افرادی که تمرکز بیشتری بر روی اهداف سازمانی دارند ممکن است به هویت ملی کمتر توجه نمایند. علاوه بر این، ویژگی‌های دموگرافیک مانند سن و جنسیت می‌تواند بر نحوه تجربه کارکنان از اعتماد و تعهد سازمانی تاثیر داشته باشد. ممکن است گروه‌های مختلف به طور متفاوتی هویت ملی را تفسیر کنند و احساس کنند که این هویت بر اعتماد و تعهد آن‌ها تأثیر ندارد. علاوه بر این، سیاست‌های داخلی بیمارستان می‌تواند به میزان زیادی تأثیرگذار باشد و چنانچه سیاستگذاری‌ها به نحوی متناقض با شاخص‌های هویت سازمانی و ملی باشد، باعث می‌شود که عامل هویت ملی تأثیر محدودی بر اعتماد و تعهد سازمانی در محیط بیمارستانی داشته و خروجی مناسبی در این حوزه به همراه نداشته باشد و با کاهش اعتماد و تعهد هنجاری پرسنل روبه‌رو شود. در خصوص محدودیت این پژوهش اینکه؛ جامعه مورد بررسی یک بیمارستان خصوصی بوده و با توجه به شرایط حاکم برآن، شاید امکان تعمیم نتایج به بیمارستان‌های دولتی امکان‌پذیر نباشد.

نتیجه گیری

ادراک کارکنان از اعتماد سازمانی به‌طور مستقیم از عملکردها، تعاملات روزمره و رویه‌های مدیریتی سازمان تأثیر می‌پذیرد؛ عواملی که نقشی اساسی در حفظ و ارتقای تعهد سازمانی کارکنان دارند. لذا، ضروری است که سازمان‌ها یک نظام مدیریت منابع انسانی یکپارچه و اعتمادساز را طراحی کرده و اعتماد را در تمامی فرایندها و سیاست‌های منابع انسانی ـ نه صرفاً در یک واحد وظیفه‌ای خاص ـ نهادینه سازند. این امر در واقع بخشی از حاکمیت سازمانی و راهبرد کلان مدیریت محسوب می‌شود. افزایش سطح تعهد کارکنان را می‌توان از طریق اقدامات راهبردی و مدیریتی چون توسعه سیاست‌های شفاف ارتباطی، اجرای طرح‌های چرخش شغلی، و طراحی نظام‌های عادلانه ارزیابی عملکرد تقویت کرد. از طرفی به دلیل تفاوت‌های فرهنگی و قومیتی کارکنان شاغل در بیمارستان مرتاض یزد، تفسیرهای مختلف از شاخص‌های هویت ملی، تنوع عوامل جمعیت‌شناختی و تناقضاتی که ممکن است بین فرهنگ سازمانی و ارزش‌ها و هنجارهای ملی وجود داشته باشد، می‌تواند باعث کاهش اثرگذاری هویت ملی بر رابطه‌ی بین اعتماد و تعهد سازمانی شود. لذا به‌منظور تقویت اعتماد و تعهد سازمانی، توصیه می‌شود مدیران مراکز بهداشتی-درمانی (به خصوص بیمارستان مرتاض یزد) در تعامل با کارکنان خود بر اصولی نظیر عدالت سازمانی در پرداخت‌ها و دریافت‌ها، صداقت مدیریتی، شفافیت ارتباطی، پاسخ‌گویی مستمر، وفای به تعهدات و حسن‌نیت تأکید ورزند. چنین رویکردی ضمن افزایش احساس تعلق و اعتماد متقابل، به شکل‌گیری تعهد پایدار نسبت به اهداف سازمانی منجر می‌شود. همچنین، کاهش تعهد سازمانی می‌تواند نشانه‌ای هشداردهنده از بروز چالش‌های عملیاتی و رقابتی باشد. از آن‌جا که تعهد کارکنان نقشی محوری در تضمین بهره‌وری و مزیت رقابتی در حوزه صنعت سلامت می‌تواند داشته باشد، افت تعهد منجر به کاهش توان جذب، انگیزش و نگهداشت نیروهای مستعد شده و در نتیجه، عملکرد و اثربخشی سازمان را تضعیف کند. بنابراین، تقویت تعهد سازمانی مستلزم اجرای مجموعه‌ای از اقدامات مدیریتی است که بر افزایش اعتبار سازمان، توانمندسازی کارکنان، مشارکت در تصمیم‌گیری، و ایجاد نظام بازخورد اثربخش، تمرکز دارند.

ملاحظات اخلاقی

این مطالعه با رعایت اصول اخلاقی پژوهش انجام شده است؛ قبل از شروع جمع‌آوری داده‌ها با تمامی شرکت‌کنندگان هماهنگی لازم انجام و رضایت مشارکت آگاهانه از آن‌ها اخذ شد. تمامی شرکت کنندگان از هدف و روش‌های پژوهش مطلع، و تضمین گردید که اطلاعات در تمام مراحل انجام

Published by: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, www.mshsj.ssu.ac.ir
CC BY-NC 4.0
[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]
[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20651]

تحقیق به صورت محرمانه و صرفاً برای اهداف پژوهش استفاده می‌شود. همچنین شرکت کنندگان حق داشتند در هر مرحله از مطالعه، از ادامه مشارکت خود انصراف دهند و حقوق و حرمت آن‌ها کاملاً رعایت شد.

سپاسگزاری

صمیمانه از تمامی مدیران و کارشناسانی که در انجام این مطالعه به پژوهشگران کمک کردند تشکر و قدردانی می‌شود.

مشارکت نویسندگان

طراحی پژوهش: م. ف

جمع آوری داده‌ها: الف. د

تحلیل داده‌ها: م. ف

نگارش و اصلاح مقاله: م. ف، الف. د

سازمان حمایت کننده

این مقاله برگرفته از پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور یزد می‌باشد و از سوی هیچ سازمانی مورد حمایت مالی قرار نگرفته است.

تعارض منافع

هیچگونه تعارض منافعی از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

References

1) Alomran AM, Ahmed TSA, Kassem AM. Impact of organizational trust on organizational commitment: the moderating effect of national identity. Cogent Social Sciences 2024; 10(1): 2309712. doi: 10.1080/23311886.2024.2309712.
2) Rahmani H, Rajaeian M, Jaafaripooyan E, Yekaninejad M. The relationship between organizational transparency and commitment with mediating role of organizational trust of staff of hospitals affiliated to Tehran university of medical sciences, 2021. Journal Hospital 2022; 21(2): 60-75. [persian]
3) Hirschi A, Spurk D. Ambitious employees: why and when ambition relates to performance and organizational commitment. Journal of Vocational Behavior 2021; 127: 103576. doi: 10.1016/j.jvb.2021.103576.
4) Ampofo ET. Mediation effects of job satisfaction and work engagement on the relationship between organizational embeddedness and affective commitment among frontline employees of star-rated hotels in Accra. Journal of Hospitality and Tourism Management 2020; 44: 253-62. doi: 10.1016/j.jhtm.2020.06.002.
5) Manion J. Strengthening organizational commitment: understanding the concept as a basis for creating effective workforce retention strategies. The Health Care Manager 2004; 23(2): 167–76. doi: 10.1097/00126450-200404000-00011.
6) Meyer JP, Allen NJ. A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review 1991; 1(1): 61-89. doi: 10.1016/1053-4822(91)90011-Z.
7) George NA, Aboobaker N, Edward M. Corporate social responsibility and organizational commitment: effects of CSR attitude, organizational trust and identification. Society and Business Review 2020; 15(3): 255-72. doi: 10.1108/SBR-04-2020-0057.
8) Visser SWJ, Scheepers CB. Organizational justice mechanisms' mediating leadership style, cognition- and affect-based trust during COVID-19 in South Africa. European Business Review 2022; 34(6): 776-97. doi: 10.1108/EBR-11-2021-0243.
9) Yasir M, Imran R, Irshad MK, Mohamad NA, Khan MM. Leadership styles in relation to employees' trust and organizational change capacity. SAGE Open 2016; 6(4): 1-12. doi: 10.1177/2158244016675396.
10) Hanifa H, Azmy A. Organizational trust in the contemporary context: an analytical review. International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding 2024; 11(1): 493-501. doi: 10.18415/ijmmu.v11i1.5359.
11) Škrinjarić B. Competence-based approaches in organizational and individual context. Humanities and Social Sciences Communications 2022; 9(1): 1-12. doi: 10.1057/s41599-022-01047-1.
12) Grzybowska K, Łupicka A. Key competencies for industry 4.0. Economics & Management Innovations 2017; 1(1): 250-53. doi: 10.26480/icemi.01.2017.250.253.
13) Dietz G, Den Hartog DN. Measuring trust inside organizations. Personnel Review 2006; 35(5): 557-88. doi:10.1108/00483480610682299.
14) Singh K, Desa ZM. Organizational trust and job performance: a study of land and survey department. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences 2018; 8(11): 1954-61. doi: 10.6007/IJARBSS/v8-i11/5559.
15) Esterhuyse L. Towards corporate transparency: the link between inclusion in a socially responsible investment index and investor relations practices.

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20651]

 CC BY-NC 4.0

Bottom Line 2019; 32(4): 290-307. doi: 10.1108/BL-03-2019-0081.
16) Celep C, Yilmazturk OE. The relationship among organizational trust, multidimensional organizational commitment and perceived organizational support in educational organizations. Procedia-Social and Behavioral Sciences 2012; 46: 5763-76. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.06.512.
17) Eluwole KK, Karatepe OM, Avci T. Ethical leadership, trust in organization and their impacts on critical hotel employee outcomes. International Journal of Hospitality Management 2022; 102: 103153. doi: 10.1016/j.ijhm.2022.103153.
18) Atalay MO, Birincioglu N, Acuner T. Effect of perceived organizational support and organizational trust on young academics' organizational commitment. Argumenta Oeconomica 2022; 48(1): 201-33. doi:10.15611/aoe.2022.1.09.
19) Lleo A, Ruiz-Palomino P, Guillen M, Marrades-Pastor E. The role of ethical trustworthiness in shaping trust and affective commitment in schools. Ethics & Behavior 2023; 33(2): 151-73. doi: 10.1080/10508422.2022.2034504.
20) Chen SY, Ahlstrom D, Uen JF. Organizational trust and employee work outcomes: a moderated mediation model. Current Psychology 2025; 44: 6565-78. doi: 10.1007/s12144-025-07626-0.
21) Hassanifar A, Marzbali MA. The role of the governance system of higher education in promoting the national identity of Iran. Contemporary Political Investigations 2023; 14(4): 1-31. doi: 10.30465/cps.2023.46212.3238. [persian]
22) Rastegar Y, Rabani A. An analysis of national identity and its sextet dimensions in Isfahan city. Journal of Applied Sociology 2013; 24(2): 1-20. [persian]
23) Esposito Vinzi V, Trinchera L, Amato S. PLS path modeling: from foundations to recent developments and open issues for model assessment and improvement. In: Esposito Vinzi V, Chin WW, Henseler J, Wang H, editors. Handbook of partial least squares: concepts, methods and applications. 1st ed. Berlin: Springer science & business media, Inc.; 2010: 47-82. doi: 10.1007/978-3-540-32827-8_3.
24) Yuan H, Ma D. Gender differences in the relationship between interpersonal trust and innovative behavior: the mediating effects of affective organizational commitment and knowledge-sharing. Behavioral Sciences 2022; 12(5): 145. doi: 10.3390/bs12050145.
25) Bastug G, Pala A, Kumartaşli M, Günel D, Duyan M. Investigation of the relationship between organizational trust and organizational commitment. Universal Journal of Educational Research 2016; 4(6): 1418-25. doi:10.13189/ujer.2016.040619.
26) Jiang Z, Gollan PJ, Brooks G. Relationships between organizational justice, organizational trust and organizational commitment: a cross-cultural study of China, South Korea and Australia The International Journal of Human Resource Management 2017; 28(7): 973-1004. doi: 10.1080/09585192. 2015.1128457.
27) Gansser OA, Boßow-Thies S, Krol B. Creating trust and commitment in B2B services. Industrial Marketing Management 2021; 97(3): 274-85. doi: 10.1016/j.indmarman.2021.07.005.
28) Nemati B. The effect of servant leadership on organizational commitment with the mediation role of trust in managers. Asian Journal of Education and Social Studies 2025; 51(10): 40-52. doi: 10.9734/ajess/2025/v51i102512.
29) Kim KY, Eisenberger R, Baik K. Perceived organizational support and affective organizational commitment: Moderating influence of perceived organizational competence. Journal of Organizational Behavior 2016; 37(4): 558-83. doi:10.1002/job.2081.

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]
[DOI: 10.18502/mshsj.v10i3.20651]

Published by: Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, www.mshsj.ssu.ac.ir
CC BY-NC 4.0

An Analysis of the Effects of Organizational Trust on Organizational Commitment Components along with the Moderating Role of National Identity among Employees of Mortaz Hospital, Yazd

Mohsen Forghani [1], Elham Alsadat Dashti [2*]

[1] Assistant Professor, Department of Industrial Engineering, Payam Noor University, Tehran, Iran
[2] MSc in Public Administration, Department of Public Administration, Payam Noor University, Tehran, Iran

* **Corresponding Author:** Elham Dashti
elham.dashti7150@gmail.com

Citation: Forghani M, Dashti EA. An Analysis of the Effects of Organizational Trust on Organizational Commitment Components along with the Moderating Role of National Identity among Employees of Mortaz Hospital, Yazd. Manage Strat Health Syst 2025; 10(3): 257-69.

Received: June 22, 2025
Revised: December 16, 2025
Accepted: December 20, 2025

Funding: The authors have no support or funding to report.

Competing Interests: The authors have declared that no competing interest exist.

A B S T R A C T

Background: Today, organizational commitment is regarded as one of the most important motivational issues in organizations. Organizational commitment refers to the extent of employees' psychological attachment, loyalty, and willingness to invest effort on behalf of their organization. This construct comprises three primary dimensions: acceptance of organizational values and goals (affective commitment), tendency to contribute to the organization (normative commitment), and a strong desire to remain with the organization (continuance commitment). Accordingly, the present study aims to examine the effects of different dimensions of organizational trust on the three core components of organizational commitment among employees of Mortaz Hospital in Yazd City, while considering the moderating role of national identity.

Methods: This study adopts a descriptive–survey design and is classified as applied research in terms of its objective. The statistical population comprises 400 employees (including managers and professional staff) of Mortaz Hospital in Yazd, from whom a sample of 196 respondents was determined using Cochran's formula; they were selected through simple random sampling. Data were collected using a standardized questionnaire consisting of 46 items, the validity and reliability of which were confirmed at acceptable levels. Data analysis was conducted using structural equation modeling (SEM), employing Smart PLS 3 and SPSS $_{21}$ software packages. Model fit was subsequently assessed using established goodness-of-fit indices.

Results: The findings indicate a significant and positive effect of employees' perceived organizational trust at Mortaz Hospital in Yazd on all three dimensions of: affective commitment, continuance commitment, and normative commitment.

Conclusion: The moderating role of national identity in the relationship between organizational trust dimensions and the three components of affective, continuance, and normative commitment—among employees of Mortaz Hospital in Yazd was not supported. This finding suggests that, within such organizational contexts, internal organizational factors like trust play a more prominent role than cultural or social characteristics in shaping organizational commitment. Consequently, enhancing organizational trust may serve as a more effective strategy for improving employee performance and reducing turnover rates.

Key words: Organizational trust, Organizational commitment, National identity, Mortaz Hospital in Yazd

[Downloaded from mshsj.ssu.ac.ir on 2026-11-20]

Copyright: © 2025 The Author(s); Published by Shahid Sadoughi University of Medical Sciences. This work is licensed under a Creative Commons Attribution Non-Commercial 4.0 International license (https://creativecommons. org/licenses/by-nc/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.