

## بررسی رابطه تعهد سازمانی با ویژگی‌های جمعیت شناختی در کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان

سید محمد احسان فرح آبادی<sup>۱</sup>، مرضیه فتاحی<sup>۲</sup>، مهرزاد  
آرتنگ<sup>۳</sup>، اکبر حسن زاده<sup>۴</sup>

۱. کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران
۲. نویسنده مسئول: کارشناس مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران  
E-mail: marziyeh.fattahi@yahoo.com
۳. دکترای حرفه‌ای، معاون فنی مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان، اصفهان، ایران
۴. هیأت علمی دانشکده بهداشت، گروه آمار و اپیدمیولوژی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

تاریخ دریافت: ۹۰/۱۱/۲۴ تاریخ پذیرش: ۹۱/۳/۱

### چکیده

**مقدمه:** سازماندهی و نگهداری نظام سازمانی یکی از مهم‌ترین وظایف و مسئولیت‌های مدیریت سازمان محسوب می‌شود و انجام آن بدان معناست که تعهد سازمانی کارکنان و احساس مسئولیت شاغلان رشد روزافزونی داشته باشد. بنابراین مدیر یک سازمان، در واقع مسئول میزان و نوع تعهد کارکنان نسبت به ارزش‌های رسمی است. تعهد سازمانی یک متغیر مهم در درک رفتار کارکنان می‌باشد. تعهد سازمانی با تأثیر بر عملکرد کارکنان باعث افزایش بهره‌وری، بهبود ارائه خدمات و افزایش کیفیت آن می‌گردد. از این‌رو این مطالعه در صدد بررسی رابطه تعهد سازمانی و ابعاد آن با ویژگی‌های جمعیت شناختی در کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان برآمده است.

**روش‌ها:** این مطالعه توصیفی-همبستگی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۰ در مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان صورت پذیرفت. جامعه پژوهش شامل تمامی کارکنان شاغل

در حوزه مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان است. حجم جامعه نمونه با فرمول کوکران معادل ۱۲۸ نفر است. برای انتخاب نمونه‌ها از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. به‌منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد شده تعهد سازمانی آلن و مایر بهره گرفته شد. برای بررسی فرضیه‌های پژوهشی با استفاده از بسته نرم‌افزاری SPSS از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون مقایسه میانگین‌ها (t-test) استفاده گردید.

**یافته‌ها:** بر اساس نتایج به‌دست آمده میانگین تعهد سازمانی در کل نمونه مورد بررسی معادل ۵۹/۸ امتیاز بوده است و نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهشی نشان داده است، بین شاخص تعهد سازمانی کارکنان و میزان تحصیلات آنان رابطه معنی‌دار وجود داشته است. به‌علاوه نتایج نشان داده است، این رابطه معکوس و شدت آن ضعیف بوده است. البته وجود این رابطه تنها در مؤلفه تعهد تکلیفی کارکنان مشاهده شده است. همچنین، بین میانگین شاخص تعهد سازمانی کارکنان و وضعیت استخدامی آنان تفاوت معنی‌دار وجود داشته است. به‌طوری‌که نتایج نشان داده است، میانگین تعهد سازمانی نیروی‌های قراردادی بالاتر از سایر گروه‌ها (رسمی-پیمانی) بوده است. البته این تفاوت میانگین در تعهد تکلیفی و تعهد مستمر نیز مشاهده شده است.

**نتیجه‌گیری:** ضروری است تا مدیران سازمان با توجه به نقش تکنسین‌های فوریت‌های پزشکی در تضمین سلامت مردم و نجات جان آنها در مواقع بروز حوادث و سوانح با اقداماتی نظیر بالا بردن امنیت شغلی، ایجاد تغییرات مثبت در فرهنگ سازمانی، ارائه آموزش‌های مناسب و توجیهی قبل از استخدام و اجرای برنامه‌های تشویقی در افزایش تعهد سازمانی کارکنان خود تلاش کنند.

**کلمات کلیدی:** تعهد سازمانی، فوریت‌های پزشکی، اصفهان، سابقه کار.

بررسی رابطه تعهد سازمانی با ویژگی‌های جمعیت شناختی در کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان

## مقدمه

سازمان‌ها از شالوده‌های اصلی جوامع امروزی هستند و مدیریت به عنوان نیازی گریزناپذیر، امری الزامی برای به گردش درآوردن سازمان‌ها به سوی سازندگی و کمال می‌باشد. دست‌مایه مدیر در این مسیر، سه عنصر انسان، کار و هدف است (۱ و ۲). امروزه همه مدیران در محیط‌های سازمانی به این نتیجه رسیده‌اند که رمز موفقیتشان را باید در قدرت بخشیدن به عناصر هوشمند (نیروی انسانی) سازمان دریابند (۳). نیروی انسانی مهم‌ترین سرمایه سازمان‌هاست و هر چه این سرمایه کیفیت مطلوب‌تری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان بیشتر خواهد بود. نیروی انسانی وفادار، سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی و عضوی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر فعالیت کند، می‌تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمان باشد (۴). بی‌تردید تعهد سازمانی و مسئولیت‌پذیری یکی از اساسی‌ترین عوامل افزایش کارایی و اثربخشی سازمان و نیل آن به سوی اهداف تحول می‌باشد (۵). نویسندگان علم مدیریت مانند دراکر<sup>۱</sup>، هاندی<sup>۲</sup> و کانتر<sup>۳</sup> معتقدند که موفقیت مدیران در عصر جدید به میزان زیادی به ارتقای تعهد، انگیزه و حس مسئولیت‌پذیری کارکنان بستگی دارد (۶). امروزه یکی از شاخص‌های میزان موفقیت و بالندگی سازمان‌ها نسبت به هم، توانمندسازی نیروی انسانی و متعاقب آن تعهد و وفاداری آنان نسبت به سازمان است که باعث می‌شود افراد وظایف محوله

را با کیفیت بالاتری انجام دهند و از حداکثر توان خود در تحقق اهداف سازمان بهره گیرند (۷). تعهد سازمانی اثر چشمگیر و منحصر به فردی بر عملکرد کلی کارکنان دارد. کارکنان با تعهد سازمانی بالاتر، از رضایت شغلی بالاتری برخوردارند (۸). از دیگر دلایل توجه به تعهد سازمانی، ارتباط این متغیر با عواملی چون سازگاری، ترک خدمت، استرس و میزان عملکرد می‌باشد. همچنین تعهد سازمانی به عنوان یک نگرش، ترک خدمت را بهتر از نگرش‌های کاری دیگر به خصوص رضایت شغلی پیش‌بینی می‌کند (۹).

تعهد سازمانی، پیوند افراد با سازمان است که توسط سه عامل «اعتقاد قوی و پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمان، تعهد عاطفی»، «تمایل به تلاش زیاد برای سازمان، تعهد مستمر» و «میل قوی برای باقی ماندن در سازمان، تعهد تکلیفی» مشخص می‌شود (۱۰). اکثر پژوهشگران تعهد را دو جزء مجزا، اما مرتبط (نگرشی و رفتاری) می‌دانند. تعهد نگرشی بیانگر درجه وفاداری افراد به سازمان است که بر تطبیق و مشارکت افراد در سازمان تأکید دارد. تعهد رفتاری، بیانگر فرایند پیوند افراد با سازمان است. اما مایر و آلن تعهد عاطفی، مستمر و تکلیفی را از اجزای تعهد نگرشی می‌دانند (۱۱).

مایر و آلن تعهد سازمانی را از سه جنبه به شرح زیر بررسی کرده‌اند:

۱. تعهد عاطفی<sup>۴</sup>: شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیت‌های سازمان با داشتن احساس مثبت است. کارکنان با

1. Draker  
2. Handy  
3. Conter

4. Affective Commitment

که دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور با آن روبه‌رو هستند و حل آن حائز اهمیت می‌باشد، این است که با وجود اینکه این دانشگاه‌ها هزینه‌های زیاد و سرمایه‌های فراوان برای به‌کارگیری نیروی انسانی در بخش‌های مختلف صرف می‌کنند، اما پس از مدتی کارکنان مذکور انگیزه خود را برای خدمت از دست می‌دهند و بعضاً از سازمان مذکور جدا و جذب مراکز خصوصی می‌شوند (۹).

تحقیق در زمینه تعهد سازمانی به‌منظور فراهم آمدن مبنایی برای تصمیمات مدیران منابع انسانی در زمینه برنامه‌ریزی و نگهداری نیروی انسانی و کاهش هزینه‌های ناشی از ترک خدمت کارکنان از اهمیت خاصی برخوردار می‌باشد. به همین دلیل پژوهش‌های مختلفی در داخل و خارج کشور در زمینه تعهد سازمانی و عوامل تأثیرگذار بر آن انجام شده است (۹). بر همین اساس، این پژوهش به بررسی تعهد سازمانی کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان پرداخته است. در ادامه به برخی از مطالعات داخلی و خارجی انجام شده در این زمینه اشاره می‌کنیم:

- یعقوبی و همکاران (۱۶) طی مطالعه‌ای تحت عنوان رابطه تعهد سازمانی و استرس شغلی در مدیران بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۸۶ به این نتیجه دست یافتند که هیچ سازمانی نمی‌تواند بدون تعهد و تلاش کارکنان موفق گردد. مدیرانی که دارای تعهد و پایداری هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند و مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و کار می‌کنند.

تعهد عاطفی قوی در سازمان باقی می‌مانند، زیرا آنها می‌خواهند که در سازمان بمانند.

۲. تعهد مستمر<sup>۱</sup>: شامل تعهدی است که مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان است و کارمند در زندگی سازمان سهیم می‌شود. در این بعد از تعهد، کارکنان در سازمان می‌مانند، چون نیاز دارند که بمانند و دارای وفاداری بالا در سازمان هستند (۱۲).

۳. تعهد تکلیفی<sup>۲</sup>: شامل احساسات افراد مبتنی بر ضرورت ماندن در سازمان است. کارکنان با تعهد تکلیفی قوی، به دلیل اینکه احساس می‌کنند باید در سازمان بمانند، در سازمان می‌مانند (۱۳ و ۱۴).

از حوزه‌های ارائه خدمت در نظام سلامت، مراکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی می‌باشند. مراکز فوریت‌های پزشکی نقش اساسی در تضمین سلامت مردم و نجات جان افراد در مواقع بروز حوادث و سوانح ایفا می‌کنند. از آنجا که ارائه خدمات صحیح و سریع در مواجهه با موارد اورژانسی می‌تواند به نجات جان بیماران بیانجامد، این خدمات از ارزش بالایی برخوردار است. نیروی انسانی شاغل در این مراکز همواره با استرس‌ها و مشکلات کاری مختلف و غیر قابل پیش‌بینی و دشواری روبه‌رو می‌باشند (۱۵). ضروری است تا مدیران منابع انسانی از طریق انتخاب کارکنان شایسته، اعطای پاداش‌های به‌موقع و مناسب، حفظ کارکنان شایسته در سازمان و فعالیت‌های آموزشی، موجب شوند تعهد سازمانی کارکنان تقویت شود و ارتقا یابد (۷). همچنین علی‌رغم اهمیت بحث تعهد سازمانی، بررسی‌ها نشان می‌دهد، از مسایل عمده‌ای

1. Continuance Commitment

2. Normative Commitment

- سجادی و همکاران (۹) نیز در مطالعه‌ای با عنوان تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان حوزه معاونت پشتیبانی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بیان کردند که بالا بردن امنیت شغلی کارکنان، اصلاح نظام‌های استخدامی و ساختارهای تشکیلاتی، جذب مدیران جدید از درون سازمان و... در افزایش تعهد سازمانی کارکنان و کاهش تمایل به ترک خدمت مؤثر می‌باشد.

- ال.متبول<sup>۱</sup> در پژوهشی به مدلسازی رابطه بین تعهد سازمانی، سبک مدیریت، عملکردهای مدیریت منابع انسانی و اعتماد سازمانی پرداخته است. نتایج پژوهش وی نشان می‌دهد که هیچ رابطه‌ای بین عوامل جمعیت شناختی (دموگرافیک) و تعهد سازمانی وجود ندارد (۱۷).

- هر بیتیک آلتو (۱۹۷۲) و جویئر (۲۰۰۶) در پژوهش خود به همبستگی مثبت بین عدالت سازمانی و حیطه‌های مختلف تعهد سازمانی دست یافتند (۱۶).

- مطالعات مایر واسکورمن در تعیین پیش شرط‌ها و تفاوت‌های سازمانی در دو بعد تعهد عاطفی و مستمر نشان می‌دهد که عواملی همچون سابقه خدمت، مزایای بازنشستگی، تحصیلات و سن، همبستگی قوی با تعهد مستمر دارند (۱۸).

### روش‌ها

این مطالعه توصیفی- همبستگی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۰ در مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان انجام شد. جامعه پژوهش شامل تمامی کارکنان شاغل در حوزه

مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان در سال ۱۳۹۰ است. با بهره‌گیری از فرمول کوکران و با ضریب اطمینان ۰/۹۹، ۱۲۸ نفر از کارکنان به عنوان نمونه انتخاب شدند و با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه‌ها از جامعه آماری انتخاب گردید. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد شده تعهد سازمانی آلن و مایر است. این پرسشنامه دارای ۲۴ گویه است. پایایی و روایی این ابزار اندازه‌گیری توسط مطالعات سجادی و یعقوبی (۹ و ۱۶) تأیید گردیده بود. برای بررسی فرضیه‌های پژوهشی با استفاده از بسته نرم‌افزاری SPSS از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون مقایسه میانگین‌ها (t-test) بهره گرفته شد.

### یافته‌ها

نتایج مطالعه نشان داده‌است، از مجموع کارکنان مورد بررسی، ۷۵/۵ درصد از آنان در گروه سنی ۲۰ تا ۴۰ ساله و مابقی در گروه سنی ۴۰ ساله و بیشتر قرار داشته‌اند. همچنین از مجموع کارکنان مورد مطالعه ۸۰ درصد دارای تحصیلات فوق دیپلم و کارشناسی و مابقی از سایر سطوح تحصیلی برخوردار بوده‌اند. به‌علاوه نتایج نشان داده است، ۶۹ درصد کارکنان از نظر وضعیت استخدامی رسمی و پیمانی بوده‌اند و درضمن ۸۱/۸ درصد از آنان سابقه کار کمتر از ۱۰ سال داشته‌اند.

در این تحقیق شاخص تعهد سازمانی و ابعاد آن در بین تمامی کارکنان مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت، نتایج در جدول شماره ۱ تنظیم و تدوین شده است:

<sup>1</sup>. Laka - Mathebula

با توجه به نتایج، در بین تمامی کارکنان مورد مطالعه، میانگین امتیاز تعهد عاطفی برابر ۶۹/۲ با انحراف معیار ۲۳/۰۳۳، تعهد مستمر معادل ۵۰/۶ با انحراف معیار ۲۲/۸۷۶ و تعهد تکلیفی برابر ۵۶/۴ با انحراف معیار ۲۷/۲۴۷ در بین کارکنان مورد مطالعه. به علاوه میانگین شاخص تعهد سازمانی در نمونه مورد بررسی معادل ۵۹/۸ با انحراف معیار ۲۱/۹۱۲ به دست آمده است.

جدول شماره ۱- میانگین و انحراف معیار شاخص تعهد سازمانی و ابعاد آن در بین کارکنان مورد مطالعه

گزاره	حداقل امتیاز	حداکثر امتیاز	میانگین امتیاز	انحراف معیار
تعهد عاطفی	۰	۱۰۰	۶۹/۲	۲۳/۰۳۳
تعهد مستمر	۰	۱۰۰	۵۰/۶	۲۲/۸۷۶
تعهد تکلیفی	۴/۱۷	۱۰۰	۵۶/۴	۲۷/۲۴۷
تعهد سازمانی	۶/۲۵	۹۷/۵	۵۹/۸	۲۱/۹۱۲

\*حداکثر امتیاز ۱۰۰ بوده است.

جدول شماره ۲- نتایج آزمون بین شاخص تعهد سازمانی و ابعاد آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان مورد مطالعه

ابعاد مورد مطالعه	تعهد عاطفی	تعهد مستمر	تعهد تکلیفی	تعهد سازمانی
سن	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد
سابقه کار	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه ندارد
میزان تحصیلات	رابطه ندارد	رابطه ندارد	رابطه معکوس	رابطه معکوس
وضعیت استخدامی	نبود تفاوت	وجود تفاوت	وجود تفاوت	وجود تفاوت

همچنین نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهشی (ضریب همبستگی و آزمون مقایسه میانگین‌ها) در مورد بررسی ارتباط/ تفاوت بین شاخص تعهد سازمانی و ابعاد آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان در جدول شماره ۲ تهیه و تنظیم شده است.

نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهشی نشان داده است:  
- بین شاخص تعهد سازمانی کارکنان و ابعاد آن با سن آنان رابطه معنی‌دار مشاهده نشده است.

- بین شاخص تعهد سازمانی کارکنان و ابعاد آن با سابقه کار آنان رابطه معنی‌دار مشاهده نشده است.

- بین شاخص تعهد سازمانی کارکنان و میزان تحصیلات آنان رابطه معنی‌دار وجود داشته است. به‌علاوه نتایج نشان داده است، این رابطه معکوس و شدت آن ضعیف ( $r=-0.267$  و  $Sig=0/005$ ) بوده است. البته وجود این رابطه فقط در مؤلفه تعهد تکلیفی کارکنان ( $r=-0.345$  و  $Sig=0/000$ ) مشاهده شده است.

- بین میانگین شاخص تعهد سازمانی کارکنان و وضعیت استخدامی آنان تفاوت معنی‌دار ( $Sig=0.001$ ) وجود داشته است؛ به‌طوری‌که نتایج نشان داده است، میانگین تعهد سازمانی نیروهای قراردادی بالاتر از سایر گروه‌ها (رسمی - پیمانی) بوده است. البته این تفاوت میانگین در تعهد تکلیفی ( $Sig=0.000$ ) و تعهد مستمر ( $Sig=0.006$ ) نیز مشاهده شده است.

- همچنین نتایج نشان داده است، رابطه مستقیمی بین ابعاد تعهد سازمانی وجود داشته است که این امر بیانگر تأثیرگذاری هر یک از ابعاد بر دیگری و بر کل شاخص است. به عبارتی، توجه به هر یک از

ابعاد تعهد سازمانی می‌تواند اثر مثبت و افزایشی بر یکدیگر و کل شاخص تعهد سازمانی کارکنان بگذارد.

همچنین یافته‌های پژوهش در پاسخ‌دهی به گویه‌های ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی در گروه مورد مطالعه نشان داد، گویه «از کار کردن در عرصه فوریت‌های پزشکی احساس افتخار می‌کنم.» با میانگین  $3/33$  از  $4$  در بعد «تعهد عاطفی» و گویه «سازمان‌های دیگر منافع و مزایای من را مانند این مرکز برآورده نمی‌سازند.» با میانگین  $1/59$  از  $4$  در بعد «تعهد مستمر» به ترتیب بیشترین و کمترین میانگین امتیازات را به خود اختصاص داده‌اند.

### بحث

فرهنگ سازمانی (۱۹)، ارزش‌ها و منصفانه بودن سیاست‌های سازمانی، تمرکززدایی، رقابت، چالش‌های شغلی و میزان استقلال فردی (۲۰) از عوامل تأثیرگذار بر تعهد سازمانی می‌باشد که به اثبات رسیده است. بر اساس مطالعات انجام شده تعهد بالا منجر به رضایت شغلی بالاتر (۲۱) و ترک خدمت کمتر (۲۲) می‌شود. لذا می‌توان گفت که رضایت‌مندی شغلی در گروه مورد مطالعه از وضعیت متوسط نسبتاً بالایی برخوردار بود. در مطالعه حمیدی میزان تعهد سازمانی در سازمان‌های ورزشی کشور در سطح متوسط بود (۲۳). مصدق‌راد (۲۴) نیز در مطالعه خود روی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، میزان تعهد سازمانی را متوسط گزارش کرده است. همچنین سجادی و همکاران (۹) در مطالعه روی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اصفهان میانگین تعهد سازمانی را معادل  $58/4$

محاسبه کردند، اما تحریر و همکاران (۷) در مطالعه خود در زمینه ارتباط رضایت شغلی و تعهد سازمانی، میانگین تعهد سازمانی در پرستاران رسمی را در سطح پایین به دست آوردند که این امر بیانگر وجود تعهد سازمانی پایین در بین نیروی رسمی شاغل در سازمان‌های دولتی بوده است.

در مورد ابعاد تعهد سازمانی در مطالعه حاضر می‌توان چنین بیان کرد که میانگین امتیاز تعهد عاطفی نسبت به تعهد مستمر و تکلیفی در سطح بالاتری قرار داشته است. حاجی بابایی (۲۶)، حمیدی (۲۳) و مهدوی (۲۷) نیز در مطالعات خودشان به نتیجه‌ای مشابه نتایج این تحقیق دست یافته‌اند.

میانگین بعد تعهد مستمر در گروه مورد مطالعه، در وضعیت متوسطی قرار داشت. نتایج این مطالعه مشابه نتایج مطالعات حمیدی (۲۳) و مهدوی (۲۷) است. یکسان بودن تقریبی وضعیت تعهد مستمر در میان افراد مورد مطالعه می‌تواند بر این مسأله دلالت داشته باشد که افراد به لحاظ «نیاز» به ماندن در مشاغل دولتی در وضعیت مشابهی قرار دارند؛ به این معنی که تمامی کارکنان مورد مطالعه نگرش تقریباً یکسانی نسبت به هزینه‌های ناشی از ترک مشاغل دولتی دارند (۲۵).

در آخر نیز میانگین بعد تعهد تکلیفی در گروه مورد مطالعه در وضعیت رتبه دوم قرار داشت. بر اساس تحقیقات انجام شده، بالا بردن تعهد تکلیفی نشان‌دهنده مطلوب بودن اثرپذیری اجتماعی (اجتماعی شدن) فرهنگی، خانوادگی و سازمانی است. از آنجا که سازمان پاداش‌هایی به کارکنان داده

یا اینکه هزینه‌هایی برای افراد صرف کرده است، کارکنان احساس می‌کنند دینی بر عهده آنهاست و بدین ترتیب نسبت به سازمان احساس تعهد خواهند کرد؛ تعهدی که مبتنی بر قدرشناسی از سازمان و وظیفه‌شناسی آنان است (۹). در مطالعه حاجی‌بابایی (۲۶) ۵۳/۷ درصد افراد دارای تعهد تکلیفی بودند که با یافته‌های مطالعه مذکور نزدیکی دارد. همچنین در مطالعه حمیدی (۲۳) و مطالعه مهدوی (۲۷) نیز تعهد تکلیفی در سطح متوسط قرار گرفته است.

در مجموع نتایج به دست آمده از شاخص تعهد سازمانی کارکنان مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان می‌توان چنین بیان کرد که گروه مورد مطالعه از تعهد سازمانی متوسط رو به بالایی برخوردار می‌باشند. نتیجه دیگری که در پژوهش حاضر به دست آمده ارتباط بین ابعاد سه گانه تعهد سازمانی است. به طوری که بین نمره تعهد عاطفی و نمره تعهد مستمر در افراد مورد مطالعه رابطه مستقیم وجود دارد؛ به عبارتی هر چه تعهد عاطفی افزایش یابد، تعهد مستمر افزایش می‌یابد. همچنین بین نمره تعهد عاطفی و تعهد تکلیفی اختلاف معنی‌دار آماری مشاهده شد؛ به طوری که بین این دو بعد از تعهد یک رابطه مستقیم وجود دارد.

در زمینه ارتباط/ تفاوت ویژگی‌های جمعیت‌شناختی کارکنان با شاخص تعهد سازمانی و ابعاد آن نتایج نشان داده است، از میان متغیرهای مورد بررسی تحصیلات و وضعیت استخدام تأثیرات بیشتری بر شاخص تعهد سازمانی و ابعاد آن داشته است. به طوری که شاخص تعهد سازمانی و بعد تعهد

تکلیفی با تحصیلات رابطه معکوس داشته و همچنین کارکنان قراردادی نسبت به رسمی و پیمانی از میانگین بالاتر تعهد سازمانی به ویژه در ابعاد تعهد مستمر و تعهد تکلیفی برخوردار بوده‌اند. این یافته‌ها با مطالعه سجادی و همکاران (۹) تطابق داشته است. به طوری که وی در مطالعه خود به تعهد سازمانی و ابعاد تعهد تکلیفی و مستمر بیشتر کارکنان قراردادی نسبت به سایر گروه‌های مورد مطالعه اشاره کرده است. البته این نتایج با مطالعه نحیر و همکاران (۷) مطابقت نداشته، به طوری که وی اشاره کرده است، تعهد سازمانی با متغیرهای مسکن و وضعیت تأهل تفاوت معنی‌داری داشته؛ و با متغیرهای جنسیت و سطح تحصیلات و پست سازمانی تفاوت معنی‌داری نداشته است. لازم به ذکر است، عوامل متعددی بر شاخص تعهد سازمانی در سازمان اثرگذار است (تأثیرات مثبت و منفی) و فقط منحصر به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمی‌باشد.

### نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج به دست آمده و بحث و گفتگو در این خصوص، می‌توان اذعان کرد که تعهد از عوامل

مؤثر بر کارایی و اثربخشی سازمان‌ها می‌باشد، به ویژه در سازمان‌های سلامت، این اهمیت چشمگیرتر است، چرا که هسته اصلی همه فعالیت‌ها و خدمات ارائه شده به جامعه تحت تأثیر نیروی انسانی شاغل در مراکز، ارگان‌ها، سازمان‌ها و... می‌باشد. از این رو برای افزایش میزان تعهد سازمانی کارکنان، توجه به مواردی نظیر بالابردن امنیت شغلی کارکنان، اصلاح نظام‌های استخدامی و ساختارهای تشکیلاتی، جذب مدیران جدید از درون سازمان، غنی‌سازی شغلی، ایجاد تغییرات مثبت در فرهنگ سازمانی، ارائه آموزش‌های مناسب و توجیهی قبل از استخدام و انتصاب و فراهم کردن شرایط ادامه تحصیل، اجرای برنامه‌های تشویقی و توسعه مهارت‌های شغلی کارکنان می‌تواند مؤثر باشد.

### سپاسگزاری

بر خود لازم می‌دانم تا از همکاری و مشارکت تمامی پرسنل مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی استان اصفهان تشکر نمایم.



## References

1. Khaghanizade M, Vafadar Z, Salari MM. *Recommendations for Administrating Suggestion System*. Homaye Salamat, 2003; 22:13-7.[In Persian]
2. Salari M, Rahmani R, Daneshmandi M. Effects of Suggestion System on Organizational Commitment of ICU Staff. *Journal of Nursing Intensive care*, 2009; 2(1):15-21.[In Persian]
3. Blanchard P, Hersey K. *Organizational Behavior Management*. 7<sup>th</sup> ed. *J Organizational Behavior*, 2008; 34:133-135
4. Hosseiniyan SH, Majidi A, Habibi A. *Effective Factors on Organizational Commitment to increase Human Resource Effectiveness*. *Journal of Police Knowledge*, 2007; 9 (2): 9-11. [In Persian]
5. Saki M, Ashfoth Z. *Proactive Socialization and Behavioral*. *Journal of Vocational Behavior*, 2005; 48 (3): 93-99.
6. Raeesi Z. *Effect of empowerment strategies on the rate capability of nursing staff of cardiac and neurosurgical critical care units of Shahid Beheshti hospital of Shiraz* [Master Thesis]. Shiraz: Shiraz University of Medical Sciences, 2004. [In Persian]
7. Nahrir B, Ebadi A, Tofighe SH, Karimi AK. *Relationship of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Hospital Nurses*. *Iranian Journal of Military*, 2010; 12(1): 23-26. [In Persian]
8. Saroughi A, *Survey on effects of organizational Commitment on Job quitting in managers & Staff of Rah-Ahan Company*. [Master Thesis]. Tehran University, 2003.
9. Sajadi H, Khamesipor M. *The Study of Organizational Commitment and Staff Job Quitting in Administrative Vice-Chancellery of Isfahan University of Medical Sciences*. *Journal Iran work health*, 2009; 6 (3). [In Persian]
10. Ching SC, Hae CC. *Perceptions of Internal Marketing and Organizational Commitment by Nurses*. *J Adv Nurs*, 2009; 65(1):92.
11. Leach LS. *Nurse Executive Transformational Leadership & Organizational Commitment*. *J Nurs Adm*, 2005; 32(2): 37-46
12. Powell DM, Meyer JP. *Side Bet Theory & the Three Component Model of Organizational Commitment*. *J Vocat Behav*, 2007; 65(1):8-772
13. Meyer JP, Allen JN. *Commitment in the workplace*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1997
14. Morhead G. *Organizational Behavior* (Trans. Alvani M). Tehran: Morvarid, 2001.
15. Sahebzadeh M, Sheibani D. *Satisfaction among clients from Disaster Management & Emergency Medical Services Center in transmitting to Isfahan hospitals*. School of Management and Medical Information Science, Isfahan University of Medical Sciences, 2008. [In Persian]
16. Yaghobi M, Saghaeian nejad S, Noruozi M, Rezaie F. *Relation between Organization Commitment , Job Stress & Organization Justice among Isfahan University of Medical Science Hospitals*. *Journal Health Administration*, 2009; 12 (35).[Persian]
17. Laka Mathebula M.R, *Modeling the relationship between organizational commitment, leadership style, human resources management practices and organizational trust*, Faculty of economic and management sciences, university of Pretoria, 2004.
18. Strachota NE, Brient P. *Reasons registered nurses leave or change employment status*. *J Nurse Administration*, 2003; 32(2):111-7.
19. Steers R.M, Porter L.W, *Motivation and behavior*, McGrew Hill book co, 2003.
20. Allenn N, Meyer J. *The Measurement and Antecedent of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization*. *Journal of occupational psychology*, 1990; 63:1-18.
21. Talebpour M. *Analysis of Job Attitudes of Managers, Staff and Faculty Members in Schools of Physical Education and their Relationship with Organizational Climate*. [PhD Thesis]. Faculty of physical education and sports sciences, Tehran University, 2006. [In Persian]
22. Golkar T. *Survey on Comments of MA and Ph.D. employed in Shiraz Education, about some reasons for Job Quitting of Education Professionals*. [Master Thesis]. Department of Psychology and Educational Sciences. Tehran University, 2005. [Persian]
23. Hamidi M. *Relationship between Organizational Structure, Organizational Effectiveness and Commitment of Staff in the areas of Sports Organizations*. [PhD Thesis] Faculty of Physical Education, Tehran University, 2000. [In Persian]

24. Mossadeghrad AM. *A survey about Relationship between Job Satisfaction and Organizational Commitment among Staff of hospitals in Isfahan University of Medical Sciences* [Research Project]. School of Management and Medical Information Science, Isfahan University of Medical Sciences, 2005. [In Persian]
25. Kamali M, Soltani nejad A, Tourani S. *Relationship between Organizational Commitment and job satisfaction of psychiatric hospital*. Kerman Shahid Beheshti University. *Journal Nurse Care*, 2010; 3(2). [In Persian]
26. Haji Babaei M. *Research on the Impact of Organizational Culture on Organizational Commitment of Employees in Asia Insurance Company*, [Master Thesis]. Tehran University, 2008. [In Persian]
27. Mahdavi, M. *A comparative Study of Organizational Commitment and Desire to Job quitting in Public Tehran Hospitals*, [Master Thesis]. Department of Health and Medical Research, Tehran University, 2006. [In Persian]