مجله علمی پژوهش درمدیریت ومطالعات اجتماعی، شماره ۲۴ ، تابستان ۱۴۰۰جلد۱، ص ۲۵-۱۵
http://www.jmss.ir

بررسی عوامل موثر بر عملکرد تحول در سازمان‌ها از منظر نگرش عاطفی، شناختی و رفتاری کارکنان به تغییر و جو نوآوری (مورد مطالعه یکی از بیمارستان های تهران)

مجله علمی پژوهش درمدیریت ومطالعات اجتماعی (سال هفتم)
شماره ۲۴ / تابستان ۱۴۰۰ / ص ۲۵-۱۵

سادات حسینی[1]
[1] فارغ التحصیل کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، دانشکده مدیریت

نویسنده مسئول:
سادات حسینی

چکیده

امروزه ضرورت ایجاد تغییر و نوآوری در سازمان‌ها، به‌ویژه در جوامع پیشرفته شناخته شده است، اما در بسیاری از کشورهای درحال‌توسعه هنوز نقش و اهمیت این موضوع روشن نشده است. در فرآیند سازگار شدن با تغییر سازمانی، افراد نقش مهمی دارند. نوآوری در بخش بهداشت و درمان به لحاظ هدف و رسالت آنها که همان سلامت است بسیار اهمیت دارد و نگرش کارکنان به عنوان سرمایه اصلی سازمان از اهمیت ویژه ی برخوردار است. هدف اصلی در این تحقیق بررسی تأثیرگذاری نگرش نسبت به تغییر با میانجی‌گری جو نوآوری بر عملکرد تحول در بیمارستان می‌باشد. تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر شیوه جمع‌آوری اطلاعات، تحقیقی توصیفی – پیمایشی است. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد است و جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان یکی ازبیمارستانهای شهر تهران می‌باشند، که نمونه ای بالغ بر ۱۶۹ نفر به روش تصادفی ساده از بین کارکنان این بیمارستان انتخاب گردید. داده های جمع آوری شده به کمک نرم‌افزارهای SPSS و PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در انتها مشاهده می‌گردد که نگرش نسبت به تغییر با میانجیگری جو نوآوری بر عملکرد تحول تأثیرگذار است و جو نوآوری بر عملکرد تحول تأثیر معنی‌داری دارد لذا نگرش نسبت به تغییر هم به‌طور مستقیم (بدون حضور متغیر میانجی) و هم به‌طور غیرمستقیم (با حضور متغیر میانجی) بر عملکرد تحول در سازمان تأثیر دارد.

واژگان کلیدی: نگرش نسبت به تغییر، جو نو آوری، عملکرد تحول، بیمارستان

مقدمه

عصر کنونی دوره تحولات سریع و پیش‌بینی‌ناپذیر است. وضعیت کنونی جامعه بیان‌گر عدم توازن پیچیدگی‌های روزافزون سازمان‌ها و عدم توانایی آن‌ها در پیش‌بینی و مقابله با این تحولات و پیچیدگی‌هاست. سازمان‌ها برای مقابله با تهدیدات محیطی و استفاده از فرصت‌ها، خود باید منبع موج و تحول شوند، خود را با این تغییرات منطبق کنند تا پاسخ گوی نیازهای جدی تمدن امروزی باشند. لازمه این کار آن است که مدیران، مدل‌های ذهنی غلط و سنتی کارکنان را شناسایی و اصلاح کنند و به نقش‌هایی متناسب با شرایط متحول محیطی روی آورند. درواقع مدیرانی که نقش کارآفرین دارند، عامل اصلی ایجاد خلاقیت و نوآوری هستند و فرصت‌ها را در دل هرج‌ومرج‌ها تشخیص می‌دهند (کاشف و لطفی، ۱۳۹۴). سازمان با عملکرد برتر، سازمانی است که در یک دوره زمانی بلندمدت، از طریق توانایی انطباق مناسب با تغییرات و واکنش سریع به این تغییرات، ایجاد ساختار مدیریت منسجم و هدفمند، بهبود مستمر قابلیت‌های کلیدی و رفتار مناسب با کارکنان به‌عنوان اصلی‌ترین دارایی، به نتایجی بهتر از سازمان‌های هم‌تراز خود دست یابد (بخش چناری و همکاران، ۱۳۹۴) در فرایند سازگار شدن با تغییر سازمانی، افراد نقش مهمی دارند، کارکنان برای به دست آوردن دانش جدید تغییر می‌کنند، کارهای جدیدی بر عهده می‌گیرند، توانایی‌شان را بهبود می‌بخشند، بعضی اوقات عادت‌ها و نگرش‌های ارزشی‌شان را نسبت به شرایط سازمان تغییر می‌دهند (بولد ، ۲۰۱۱)؛ بنابراین، باورها، ادراکات و نگرش کارکنان در اجرای موفقیت‌آمیز طرح تغییر بسیار مهم است (ویساگی ، ۲۰۱۰). نگرش‌ها به‌سختی تغییر پیدا می‌کنند، به دلیل این‌که افراد به‌طورکلی با آنچه یاد گرفته و یا به‌طور کلیشه‌ای می‌دانند، بیشتر احساس راحتی می‌کنند. ترس از ریسک کردن، عدم تحمل ابهام و نیازی که افراد به حفظ سنت‌ها دارند، نیز ازجمله دلایلی است که باعث می‌شود نگرش افراد به‌سختی تغییر کند (ربکا و ایندرا دیو ، ۲۰۱۵).

نوآوری به تلاش‌های یک شرکت برای یافتن فرصت‌های جدید و راه‌حل‌های نو گفته می‌شود. قابلیت نوآوری ویژگی است که به کسب‌وکار توانایی سریع خلق ایده، شیوه‌های جدید، گسترش و معرفی محصولات و خدمات جدید یا بهبود محصولات و خدمات موجود را می‌دهد و قابلیت نوآوری منبعی از ابعاد می‌باشد که کسب‌وکار بایستی به‌خوبی به آن تجهیز شود تا از نوآوری و اداره موفقیت‌آمیز تغییر، پشتیبانی کند (محمدکاظمی و همکاران، ۱۳۹۱). افزایش نوآوری باعث ارتقای کمیت و کیفیت خدمات، کاهش هزینه‌ها، جلوگیری از اتلاف منابع، کاهش بروکراسی، افزایش رقابت، افزایش کارایی و بهره‌وری، ایجاد انگیزش و رضایت شغلی کارکنان می‌شود (بورنز و کارپنتر ، ۲۰۰۸). جوسازمانی نوآورانه، ایجاد و حفظ یک جوسازمانی که تلاش‌های خلاقانه را رشد می‌دهد و تس توجه به آنچه بیان شد، لذا سؤال اصلی تحقیق حاضر این است که: جو نوآورانه و ایجاد نگرش مثبت کارکنان نسبت به تغییر تا چه اندازه بر عملکرد تحول بیمارستان تأثیرگذار است؟

ادراکات خلاق است که به‌وسیله اعضای سازمان درباره مشخصات و چگونگی عملکرد سازمانی بیان می‌شود و می‌تواند در ایجاد انگیزش کارکنان، بهبود روحیه، مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها و همچنین افزایش خلاقیت مؤثر باشد (سپهوند و همکاران، ۱۳۹۷). لذا بررسی جو نوآورانه در سازمان و همچنین پذیرش تغییرات از سوی کارکنان و پرسنل بیمارستان در بهبود پذیرش تحول و تغییر در سازمان و عملکرد تحول در این بیمارستان‌ها می‌تواند بسیار مفید و حائز اهمیت باشد.

در بررسی تحقیقات داخلی، مشاهده شد که در کمتر تحقیقی به بررسی عملکرد تحول و عوامل مؤثر بر آن در بیمارستان های ایرانی پرداخته شده است. همچنین با توجه به این که در این تحقیق از مدل ارائه شده توسط هوور و همکاران (۲۰۱۹)، استفاده می‌شود، می توان این طور بیان نمود که مدل و سنجه های بررسی هر یک از متغیرهای تحقیق و همچنین مؤلفه های تشکیل دهنده هر یک از متغیرها از مقاله جدید و نوآورانه ای استخراج شده است و لذا این تحقیق ازلحاظ ابزارهای اندازه گیری (پرسشنامه) نیز تحقیقی جدید به حساب می آید.

جو نوآوری:

جو مربوط به نوآوری عبارت است از ادراک کارکنان درباره نوآوری در سازمان که شامل احساسات، نگرش‌ها و گرایش‌های رفتاری می‌شود. در جوی که قویاً برای نوآوری مناسب می‌باشد، کارکنان باور دارند که به نوآوری بها داده شده و در ازای ارائه رفتارهای نوآورانه به آن‌ها پاداش داده خواهد شد. در یک جو نوآورانه ضعیف، کارکنان احساس نمی‌کنند به نوآوری ارج نهاده می‌شود و می‌ترسند که با ارائه ایده‌های نو مورد تمسخر سایرین قرار گیرند؛ بنابراین با توجه به اهمیت داشتن نیروی کار خلاق و نوآور، سازمان‌هایی که جو مناسبی را برای نوآوری فراهم می‌کنند، از مزایای رقابتی به‌دست‌آمده بهره خواهند برد (محمدکاظمی و همکاران، ۱۳۹۱).

جو نوآوری عبارت است از ادراک کارکنان درباره نوآوری در سازمان که شامل احساسات، نگرش‌ها و گرایش‌های رفتاری می‌شود که شامل ریسک‌پذیری، آزادی، زمان ایده، تفریح، چالش و مشارکت، حمایت از ایده، بحث‌ها، اعتماد و تضادها می‌باشد. چالش و مشارکت، درجه‌ای که مردم در این سازمان ازلحاظ احساسی در عملیات و اهداف آن نقش دارند و به دنبال کردن لذت و معنادار بودن در کار خود هستند. ریسک‌پذیری، سنجش یا ارزیابی ریسک و طراحی راهبردهایی برای مدیریت ریسک می‌باشد. آزادی، استقلال رفتار، استقلال به تعریف کار

نامیده می‌شود. میزان برخورداری کارکنان از آزادی و اختیار برای مشارکت در تصمیم‌گیری، ارتباط مثبتی با سطح خلاقیت و نوآوری در سازمان دارد (کاشف و لطفی، ۱۳۹۴).

نگرش، نظامی با دوام است که شامل سه بُعد می‌باشد: یک عنصر شناختی، یک عنصر عاطفی و یک عنصر رفتاری. مؤلفه شناختی، افکاری است که فرد در مورد آن موضوع نگرش خاص دارد. شامل حقایق دانشی و عقاید، مؤلفه عاطفی شامل هیجانات و عاطفه فردی نسبت به موضوع، خصوصا ارزیابی های مثبت و منفی است و مؤلفه رفتاری، چگونگی تمایل فرد به عمل در راستای موضوع را شامل می‌شود (رجب زاده و لسانی، ۱۳۹۳). هر کدام از این اجزای نگرش می‌تواند سبب شود تا شخص به حمایت یا عدم حمایت از تغییرات در محیط سازمان بپردازد. بنابراین، فهم نگرش افراد در سازمان از آن جهت اهمیت دارد که می‌تواند بر رفتار فرد اثر بگذارد. نگرش نسب به تغییر سازمانی به‌طور کلی، عبارت است از شناخت شخص درباره تغییرات، واکنش های عاطفی نسبت به تغییرات و تمایل رفتاری نسبت به تغییراتی که در سازمان رخ می‌دهد (کورینابنتا، ۲۰۱۲). نگرش به تغییر، به باور و تمایل کارکنان نسبت به تغییر اشاره دارد. کارکنان باید باور داشته باشند که سازمان نیاز به تغییر خواهد داشت. آمادگی تغییر به‌عنوان رایج ترین نگرش مثبت نسبت به تغییر مورد مطالعه قرار گرفته است؛ به عبارت دیگر می توان آمادگی کارکنان برای تغییر را بهترین نمود نگرش مثبت آنان در قبال تغییر تلقی نمود (ایلماز و همکاران، ۲۰۱۳).

نگرش:

هیچ مفهوم مجردی نتوانسته است هم چون مفهوم «نگرش»، موقعیت عمده ای در روان شناسی اجتماعی کسب کند. نگرش معادل واژه Attitude به معنای پنداشت و طرز تفکر بر اساس مفروضات پیشین و مانند آن ها است (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۹۳).). در این میان، چهار شرط عمده می‌تواند موجب پیدایی نگرش شود:

- تراکم تجربه: سرو کار داشتن با موضوع یا گروهی از اشخاص و تجربه های نزدیک یا مشابه آن.
- تمایز گذاشتن: در تجربه های جدیدی که به دست می آید نگرش را از نگرش‌های نزدیک به آن متمایز می‌سازند.
- ضربه عاطفی: بر پایه یک تجربه تلخ قرار دارد که شخص یا موضوعی در آن دخیل است.
- تقلید از دیگران: نگرش‌ها از طریق تقلید از والدین، دوستان و معلمان حاصل می‌شود و این شرط اهمیت بیش تری دارد و شمار زیادی از نگرش‌ها از این طریق ایجاد می‌شود (طیبی ابوالحسنی و سعید ایوبی، ۱۳۹۶).

مدیریت تغییر و بهبود سازمان:

مدیران امروزی در محیطی پر ابهام، پویا و متحول کار می‌کند. یکی از بارزترین خصوصیات عصر حاضر تغییرات و تحولات شگرف و مداوم نیز که در طرز تفکر، ایدئولوژی، ارزش‌های اجتماعی، روشهای انجام کار و بسیاری از پدیده های دیگر زندگی به چشم می خورد. کثرت تغییراتی که سازمان‌ها و افراد با آنها روبرو هستند، از چنان فشار و نیرویی برخوردار است که همچون سیلی خروشان، هر نوع مقاومتی را درهم کوبیده و همه را با خود به جلو می برد. به عبارت دیگر، وسعت و تنوع نیروی تغییری که بر پیکر سازمان‌های امروزی وارد می آید آنقدر زیاد است که برای آنها چاره ای جز انطباق با این تغییرات باقی نمی‌گذارد. رابینز (۱۳۹۰) بر همین اساس نوع تغییراتی که ازلحاظ نوع اجرایی شدن در سازمان‌ها انجام می‌شود در قالب های زیر خواهد بود:

مدیریت تغییرات (برنامه‌ریزی شده):

- تغییرات بنیادی یا تغییرات چارچوب شکن: تغییرات بنیادی یا تغییرات چارچوب شکن تغییراتی هستند که منجر به باز سازی گسترده سازمان و اجزای سیستم‌هایش می‌شوند. تغییرات بنیادی سازمانی اغلب بر اثر وقایع مهمی همچون انتصاب مدیر اجرایی جدید، مالکیت جدید به علت الحاق و انتقال سازمانی اتفاق می افتد .

- تغییرات افزایشی: این نوع تغییر از نظر بنیادی اثر کمتری داردو بیشتر در جهت تکامل طبیعی سازمان می‌باشد. معرفی محصولات، فناوری و سیستم‌های جدید مثال‌هایی از زمره تغییرات افزایشی بشمار می‌آیند.

برنامه‌ریزی نشده:

گاهاً سازمان و محیط خارج سازمانی بطور پیوسته در حال تغییر می‌باشند. گاهی این تغییرات، بدون برنامه‌ریزی قبلی و بصورت خودبخودی به وجود می آیند که عمدتاً منشاء برون سازمانی دارند. این تغییرات ممکن است در جهت منافع سازمانی بوده و به‌عنوان فرصت تلقی شوند و برخی اوقات هم برای سازمان مشکلاتی را ایجاد می نمایند؛ مانند تغییر در عملکرد رقبا، تغییر قوانین و مقررات دولتی، تغییر سیاست کشورها و بروز تحولات اقتصادی. (دالتون ، ۲۰۱۵).

فرایند تغییر:

- خروج از انجماد: خروج از انجماد، مسئولیتی است مدیریتی، برای آماده کردن موقعیت بمنظور ایجاد تغییر. این مرحله شامل تایید نکردن روش و رفتارهای موجود جهت ایجاد احساس نیاز به یک چیز جدید و تازه می‌باشد. بعبارتی، شامل کاهش نیروهایی است که عملکرد سازمان را در وضع موجود و فعلی حفظ می‌کنند. در این مرحله باید کلیه نیروها و محرک‌هایی که دائماً بر روی انسان اثر می‌گذارند، دگرگون ساخت، به نحوی که تعادل انسان آنچنان به هم بخورد که انگیزه کافی برای تغییر یافتن و کسب تعادل جدید در او پیدا شود.
- تغییر: مرحله تغییر، رفتار سازمان یا تشکیلات را به وضع جدید تغییر می‌دهد و دربرگیرنده رفتارها، ارزشها و حالتهای جدید از طریق تغییر در مراحل و ساختارهای سازمانی است. در این مرحله عامل تغییر به هدایت و توجیه افراد و گروه‌ها در جهت لزوم تغییر و فرایند آن می‌پردازد و ممکن است این کار را در سطح سازمان به مرحله اجرا در آورد (بیانکو ، ۲۰۰۶).
- تثبیت مجدد: فراگردی را که بوسیله آن رفتار اکتسابی تازه؛ به‌صورت رفتار الگو یافته ای همساز و یگانه می‌شود، تثبیت مجدد می نامند که آخرین مرحله مسئولیت مدیریتی در تغییر برنامه‌ریزی شده است. این مرحله، سازمان را در وضع جدید متعادل نگه می دارد. تثبیت غالباً با استفاده از مکانیزم های حمایتی مانند فرهنگ، سیاست‌ها و ساختارهای سازمانی که وضع سازمانی جدید را تقویت می‌کنند، انجام می‌شود. هدف این مرحله حفظ نتایج مطلوب ناشی از تغییر است. ارزیابی قسمت اصلی این مرحله می‌باشد و اطلاعاتی راجع بع هزینه و منافع تغییر ارائه می‌دهد. زمانی که انجماد مجدد با شکست مواجه و یا به فراموشی سپرده شود، احتمال دارد بهترین تغییرات مورد نظر به فراموشی سپرده شوند و یا ناقص به اجرا در آیند (جهانیان و صفیعی پور، ۱۳۹۶).

عملکرد تحول:

عملکرد به معنای رفتارها و نتایج است. رفتارها از فرد اجرا کننده ناشی می‌شوند و عملکرد را از یک مفهوم انتزاعی به عمل تبدیل می‌کنند. رفتارها فقط ابزارهایی برای نتایج نیستند، بلکه به نوبه خود نتیجه به حساب می‌آیند. این تعریف از عملکرد، به این نتیجه‌گیری منجر می‌شود که هنگام مدیریت عملکرد گروه‌ها و افراد، هم ورودی‌ها (رفتار) و هم خروجی‌ها (نتایج) باید در نظر گرفته شوند. اولین مفهوم مهم در تحول، فرایند تغییر است (خدرویسی و همکاران، ۱۳۹۸). تغییر و تحول پاسخ به برخی فرصت‌ها یا رفتارهای مهم و پراهمیت که از خارج از سازمان ناشی می‌شود، تعبیر شده است و زمانی اتفاق می‌افتد که چیزی به پایان می‌رسد و چیز نوینی شروع می‌شود (حسینی و امیری، ۱۳۹۴).

انواع تغییر و تحول:

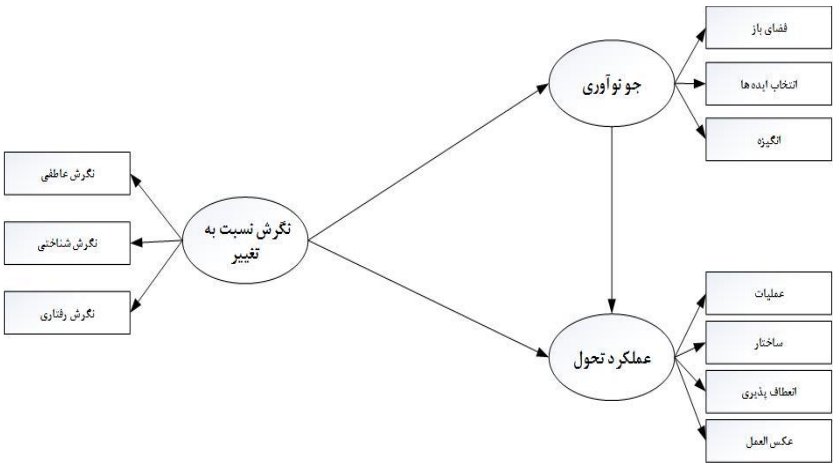
تحول سازمانی می‌تواند بدون انفصال از گذشته سازمان و در ادامه آن باشد که به آن تحول گام به گام می‌گوییم؛ می‌تواند با گسستن از گذشته سازمان صورت پذیرد که به آن بنیادی می گوییم. می‌تواند واکنشی در برابر محرک‌های محیطی باشد که به آن واکنشی می‌گوییم و می‌تواند بر اساس پیش‌بینی وقایع و الزامات محیطی باشد که به آن پیشگام می‌گوییم (حجتی، ۱۳۹۶).

- تغییر استراتژیک: این نوع تغییرات دربرگیرنده تغییرات گسترده و درازمدت است که در سراسر سازمان صورت می گیرد. و به معنی انتقال به یک وضعیت آینده است که بر حسب هدف و چشم انداز استراتژیکی تعریف شده است که هدف و ماموریت سازمان را تحت پوشش قرار میدهد. این نوع تغییر در چارچوب رقابت های خارجی، محیط های اقتصادی، اجتماعی، منابع درونی، ساختار و فرهنگ سازمان، اتفاق می‌افتد.
- تغییر عملیاتی: مربوط به سیستمها، ساختارها، روشها، تکنولوژی جدیدی می‌شود که تأثیری فوری بر نظم کارها در داخل یک بخش از سازمان است و نسبت به تغییر استراتژیکی تأثیر قابل ملاحظه تری بر روی رفتار افراد دارد.
- تغییر دگرگون ساز: زمانی رخ می‌دهد که تغییرات اساسی و جامعی در ساختارها، فرآیندها، و رفتارهایی که تأثیر چشمگیری بر کارکردهای سازمان دارد وجود دارد (آرمسترانگ، ۲۰۰۹).

اهمیت تغییر و تحول در سازمان‌ها:

تحول و دگرگونی، امری قهری است و سازمان‌های انسانی ناگریز در معرض تحول و تغییراند. منتهی، رهبران و مدیران سازمان‌ها یا این تغییرات و تحولات را مدیریت و هدایت می‌کنند، یا با انفعال و وادادگی در گرداب تغییرات غرق می‌شوند و خود و سازمان را به نابودی می کشانند (حجتی، ۱۳۹۶). بسیاری از صاحب نظران علم مدیریت اعتقاد دارند، سرعت تغییر در سازمان‌ها طی سال های اخیر به گونه‌ای چشمگیر افزایش یافته است (رضازاده و احتشام راثی، ۱۳۹۸). قرن جدید امواج تازه ای از تغییر را با خود به همراه آورده است. محیط پیرامون سازمان‌ها پویاتر از قبل شده و باعث گردیده تا سازمان‌ها در پی یافتن پاسخ‌هایی برای این پویایی‌ها باشند برای موفقیت و حتی بقا در چنین

محیطی ضروری است سازمان‌ها به سمت انعطاف‌پذیری، پویایی و تحول حرکت نموده و از سکون بپرهیزند. بدین جهت است که بحث مدیریت تغییر در سازمان‌ها اهمیتی بیش از پیش یافته است (یو یوان و همکاران، ۲۰۱۷).



شکل ۱ – مدل مفهومی پژوهش

روش تحقیق

این تحقیق ازلحاظ هدف کاربردی است، چرا که هدف تحقیق کاربردی توسعه دانش کاربردی در زمینه عوامل مؤثر بر عملکرد تحول است. همچنین ازلحاظ شیوه اجرا، توصیفی – پیمایشی می‌باشد. توصیفی است؛ چرا که شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آن ها توصیف کردن شرایط شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی می‌تواند شناخت بیشتر شرایط موجود و یا یاری رساندن به فرآیند تصمیم‌گیری باشد و پیمایشی است، چرا که هدف این تحقیق بررسی توزیع ویژگی‌های یک جامعه است.

روش گرد آوری اطلاعات:

به‌منظور جمع آوری اطلاعات مورد نیاز در این تحقیق، به مطالعه و خلاصه برداری از تحقیقات پیشین که موضوعاتی همراستا با موضوع تحقیق حاضر دارند، پرداخته می‌شود (روش کتابخانه ای). همچنین برای دستیابی به اطلاعات مورد نیاز برای تحلیل فرضیه های تحقیق، به توزیع پرسشنامه و جمع آوری پرسشنامه پرداخته می‌شود (روش میدانی).

جامعه آماری:

جامعه آماری در این تحقیق، کلیه کارکنان یکی از بیمارستان های شهر تهران می‌باشند. تعداد پرسنل این بیمارستان برابر با ۳۰۰ نفر است.

حجم نمونه و روش نمونه گیری:

به‌منظور توزیع پرسشنامه بر اساس فرمول کوکران نمونه‌ای به تعداد ۱۶۹ نفر از بین پرسنل این بیمارستان انتخاب و پرسشنامه‌ها به‌صورت تصادفی بین آن‌ها توزیع می‌گردد.

$$n = \frac{\frac{Z^2 \times p \times q}{d^2}}{1 + \frac{1}{N}\left(\frac{Z^2 \times p \times q}{d^2} - 1\right)} \qquad (1)$$

در این رابطه:

N: تعداد اعضای جامعه است: ۳۰۰ نفر

Z: مقدار ۱/۹۶ است.

P: احتمال پر شدن پرسشنامه: ۰/۵

q: احتمال پرنشدن پرسشنامه: ۰/۵

d: خطای نمونه گیری: ۰/۰۵

$$n = \frac{\frac{1.96^2 \times 0.5 \ \times 0.5}{0.05^2}}{1 + \frac{1}{300}\left(\frac{1.96^2 \times 0.5 \ \times 0.5}{0.05^2} - 1\right)} = 169 \qquad (3)$$

روش نمونه گیری:

به‌منظور توزیع پرسشنامه از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده می‌شود. به این ترتیب که با اخذ لیست کارکنان از کارگزینی و اختصاص شماره به هر یک از کارکنان و انتخاب شماره ها به‌صورت تصادفی پرسشنامه‌ها بین کارکنان توزیع می‌شود

ابزار گردآوری اطلاعات:

در این تحقیق به‌منظور گردآوری اطلاعات، از ابزار پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه‌ای که در این تحقیق به سنجش متغیرها می‌پردازد، پرسشنامه استاندارد می‌باشد. این پرسشنامه شامل سه بخش است. در بخش اول، توضیحی در رابطه با هدف پرسشنامه، به پاسخگو ارائه می‌شود. در بخش دوم ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد که شامل جنسیت، سن، سطح تحصیلات و ... می‌باشد، مورد پرسش قرار می گیرد و در بخش سوم سؤالات مرتبط به هر یک از متغیرها مطرح شده است، که پاسخگویان به این سؤالات بر اساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت پاسخ می‌دهند، این طیف از خیلی مخالفم (نمره یک) تا خیلی موافقم (نمره پنج) رتبه بندی شده است.

متغیر	مؤلفه	شماره سؤال	منبع
جو نوآوری		۵-۱	هوور و همکاران، ۲۰۱۹)
نگرش کارکنان	نگرش شناختی کارکنان	۹-۶	
	نگرش عاطفی کارکنان	۱۳-۱۰	
	نگرش رفتاری کارکنان	۱۷-۱۴	
عملکرد تحول	--	۲۴-۱۸	

جدول شماره ۱ : تحلیل پرسشنامه

مشخصات پاسخگویان:

تحلیل پاسخگویان به بیان ویژگی¬های جمعیت شناختی جامعه و نمونه آماری انتخاب شده می‌پردازد. در این بخش، مشخص می‌گردد که چه کسانی، پرسشنامه‌های تحقیق را تکمیل کرده‌اند و ویژگی‌های آنان چیست. در ادامه و در قالب جداول ذیل، ویژگی‌های نمونه آماری انتخاب شده از منظر جمعیت شناختی مورد بررسی قرار می‌گیرد. لازم به ذکر است که تعداد ۱۶۹ پرسشنامه در میان اعضای جامعه آماری توزیع گردید و ۱۵۲ پرسشنامه برگشت داده شد و اطلاعات این پرسشنامه‌ها وارد نرم افزار گردید.

وضعیت پاسخگویان ازلحاظ جنسیت:

در جدول زیر جنسیت پاسخگویان مورد بررسی قرار گرفته است:

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
زن	۸۷	۵۷
مرد	۶۵	۴۳
مجموع	۱۵۲	۱۰۰٪

جدول شماره ۲: وضعیت پاسخگویان از لحاظ جنسیت

با توجه به جدول ۲، تعداد پاسخگویان زن نسبت به مردان بیشتر می¬باشد. به‌طوری‌که زنان ۵۷٪ جمعیت جامعه پاسخ و مردان ۴۳٪ پاسخگویان را تشکیل می‌دهند.

وضعیت پاسخگویان ازلحاظ تحصیلات:

تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی
کاردانی و پایین تر	۵۵	۳۶
کارشناسی	۸۶	۵۷
کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۱	۷
مجموع	۱۵۲	۱۰۰٪

جدول شماره ۳: وضعیت پاسخگویان از لحاظ تحصیلات

اغلب افراد دارای مدرک کارشناسی هستند. همان‌طور که در جدول ۲ قابل ملاحظه است حدوداً ۵۷٪ پاسخگویان دارای مدرک کارشناسی بوده‌اند. ۳۶٪ مدرک کاردانی و پایین تر داشتند و ۷٪ نیز مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر داشتند

وضعیت پاسخگویان ازلحاظ سن:

سن	فراوانی	درصد فراوانی
کمتر از ۳۰ سال	۳۸	۲۵
بین ۳۰ تا ۴۰ سال	۷۳	۴۸
بین ۴۰ تا ۵۰ سال	۴۱	۲۷
بالاتر از ۵۰ سال	۰	۰
مجموع	۱۵۲	۱۰۰٪

جدول شماره ۴: وضعیت پاسخگویان از لحاظ سن

با توجه به جدول و نمودار ۴ ملاحظه می‌شود ۲۵٪ افراد کمتر از ۳۰ سال سن داشتند و ۴۸٪ بین ۳۰ تا ۴۰ سال بودند و ۲۷٪ نیز بیش از ۴۰ سال سن داشتند.

تحلیل توصیفی متغیر های تحقیق:

متغیر	عملکرد تحول	نگرش نسبت به تغییر	جو نوآوری
میانگین	۳/۲۸۲	۳/۰۷۵	۳/۴۸۵
میانه	۳/۲۸۵	۳/۱۲۵	۳/۶۰
مد	۳/۲۹	۳	۴
انحراف معیار	۰/۹۶۳	۰/۸۶۵	۰/۸۵۳
واریانس	۰/۹۲۹	۰/۷۵۰	۰/۷۲۸

جدول شماره ۵: شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیرهای تحقیق

همان‌طورکه در جدول ۵ مشاهده می‌شود، بیشترین میانگین مربوط به داده‌های متغیر جو نوآوری می‌باشد. به عبارت دیگر، پاسخ‌گویان بیش از هر چیز، در مورد متغیر جو نوآوری توافق داشته و آن را با بالاترین میانگین گزارش نموده‌اند. همچنین با توجه به انحراف‌معیار متغیرها، بیشترین پراکندگی نیز مربوط به متغیر عملکرد تحول است که نشان می‌دهد پاسخگویان در این مورد، اختلاف نظر بیشتری داشته‌اند و داده‌های جمع‌آوری‌شده، بیشترین تفاوت نسبت به میانگین را داشته است.

متغیر	مقدار KMO	سطح معنی داری آزمون بارتلت
جو نوآوری	۰/۸۱۸	۰/۰۰۰
نگرش نسبت به تغییر	۰/۹۵۱	۰/۰۰۰
عملکرد تحول	۰/۸۶۶	۰/۰۰۰

جدول شماره ۶: شاخص KMO و آزمون بارتلت برای بررسی کفایت نمونه

جدول ۶ مقدار KMO، مقدار آماره بارتلت، درجه آزادی و sig آزمون بارتلت را نشان می‌دهد. از آن‌جایی که مقادیر شاخص KMO بالای ۰/۷ است، تعداد نمونه برای تحلیل عاملی و تحلیل مسیر با مدل معادلات ساختاری کافی می‌باشد. همچنین مقدار sig آزمون بارتلت، کوچکتر از ۰/۰۵ است که نشان می‌دهد ارتباط معنی‌داری بین متغیرها وجود دارد و تحلیل عاملی برای شناسایی مدل ساختاری مناسب است.

شماره فرضیه	فرضیه	ضریب مسیر	مقدار معناداری	بررسی
اصلی	نگرش نسبت به تغییر - جو نوآوری - عملکرد تحول	۰/۲۶۵	۴/۱۴۶	تأیید
اول	نگرش نسبت به تغییر - عملکرد تحول	۰/۵۴۳	۷/۳۱۱	تأیید
دوم	نگرش نسبت به تغییر - جو نوآوری	۰/۸۳۶	۳۷/۵۱۶	تأیید
سوم	جو نوآوری - عملکرد تحول	۰/۳۱۷	۴/۱۵۸	تأیید

جدول شماره ۷: خلاصه نتایج به دست آمده از فرضیات

نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج مستخرج، می‌توان عنوان نمود که بیشترین میانگین مربوط به داده‌های متغیر جو نوآوری می‌باشد. به عبارت دیگر، پاسخ‌گویان بیش از هر چیز، در مورد متغیر جو نوآوری توافق داشته و آن را با بالاترین میانگین گزارش نموده‌اند. همچنین با توجه به انحراف‌معیار متغیرها، بیشترین پراکندگی نیز مربوط به متغیر عملکرد تحول است که نشان می‌دهد پاسخگویان در این مورد، اختلاف نظر بیشتری داشته‌اند و داده‌های جمع‌آوری‌شده، بیشترین تفاوت نسبت به میانگین را داشته است. این تحقیق مشتمل بر یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی بود، که تمامی فرضیات تایید شدند. نتایج به دست آمده از بررسی فرضیه اول تحقیق، حاکی از تأیید این فرضیه است. نتایج بررسی ها نشان داد نگرش کارکنان نسبت به تغییر در صورتی که مثبت باشد، به کمک جو نوآوری در سازمان می‌تواند بر عملکرد تحول در سازمان تأثیر چشم گیری داشته باشد. نتایج بررسی ها نشان داد نگرش نسبت به تغییر هم به‌طور مستقیم (بدون حضور متغیر میانجی) و هم به‌طور غیرمستقیم (با حضور متغیر میانجی) بر عملکرد تحول در سازمان تأثیر دارد. درواقع می توان این طور بیان نمود که زمانی که در سازمان، نگرش کارکنان نسبت به تغییر مثبت باشد، باعث می‌شود که جو نوآورانه در سازمان حکم فرما شود و این جو نوآورانه کمک می‌کند که عملکرد تحول در سازمان با سرعت بیشتری و با کیفیت بیشتری اجرایی شود. نتایج به دست آمده، همسو با نتایج تحقیقات هوور و همکاران (۲۰۱۹) است.

نتایج به دست آمده از بررسی فرضیه فرعی اول تحقیق نشان داد که نگرش کارکنان نسبت به تغییر می‌تواند بر عملکرد تحول در سازمان تأثیر مثبت و معنی داری داشته باشد. هر چقدر در سازمان نگرش نسبت به تغییر مثبت تر و اصولی تر باشد، می توان انتظار بالاتری نسبت ایجاد تحول در سازمان داشت و همچنین می توان این طور بیان نمود که چابکی در سازمان و در فعالیت‌های کارکنان وارد شده و با سرعت بیشتری کارکنان با تغییرات سازمانی، هماهنگ می‌شوند. نتایج به دست آمده همسو با نتایج تحقیقات هوور و همکاران (۲۰۱۹)، زوریاک و کلی (۲۰۱۹) و ادواردز (۲۰۱۰) است.

شماره فرضیه	فرضیه	بررسی
اصلی	نگرش نسبت به تغییر - جو نوآوری - عملکرد تحول	تأیید
اول	نگرش نسبت به تغییر - عملکرد تحول	تأیید
دوم	نگرش نسبت به تغییر - جو نوآوری	تأیید
سوم	جو نوآوری - عملکرد تحول	تأیید

جدول شماره ۸: خلاصه نتایج به دست آمده از تحقیق

نتایج به دست آمده از بررسی فرضیه فرعی دوم تحقیق نشان داد که نگرش کارکنان نسبت به تغییر می‌تواند باعث بهبود جو نوآورانه در سازمان شود. هر اندازه نگرش کارکنان (نگرش رفتاری، عاطفی و شناختی کارکنان) نسبت به تغییر و پیامدهای تغییر در سازمان مثبت تر باشد، می توان این انتظار را داشت که سازمان برای پذیرش نوآوری آماده تر خواهد بود و لذا جو حاکم بر سازمان به جو نوآورانه تبدیل می‌شود. نتایج به دست آمده از این فرضیه همسو با نتایج تحقیقات منطقی و همکاران (۱۳۹۷)، هوور و همکاران (۲۰۱۹) و ادواردز (۲۰۱۰) است.

نتایج به دست آمده از بررسی فرضیه فرعی سوم نشان داد که جو نوآوری در سازمان بر عملکرد تحول سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج این فرضیه نشان می‌دهد که هر اندازه جو حاکم بر سازمان نوآورانه تر باشد و تمامی ارکان سازمانی، با نوآوری بیشتر عجین شده باشند، می توان این انتظار را داشت که عملکرد تحول در سازمان از کیفیت بالاتری برخوردار خواهد بود. نتایج به دست آمده از این فرضیه همسو با نتایج محمدپور زرندی و همکاران (۱۳۹۶) و زاهد بابلان و سیدکلان (۱۳۹۴)، هوور و همکاران (۲۰۱۹) و ادواردز (۲۰۱۰) است.

منابع

[1] Janani, Fallah, Najafzadeh (۲۰۱۶) . The Relationship between A and B Personality Types and Attitude to Change, in Islamic Azad Universities Physical Education Administrator, Volume ۹, Number ۳۶; Page(s) ۱۸۷ To ۱۹۸. [In Persian]

[2] Visagie, C. M. (۲۰۱۰). The relationship between employee attitudes towards planned organizational change and organizational commitment: an investigation of a selected case within the South African telecommunications industry (Doctoral dissertation, Cape Peninsula University of Technology) .

[3] Bakhsh Chenari, Eydi, Abbasi. (۲۰۱۵). Analyze Relationship between Organizational Forgetting and Agility with Organizational Performance (case study: Yoths and Sport Ministry). Volume ۲, Issue ۱, Pages ۱۱-۲۰. [In Persian]

[4] Kaashef, Lotfi (۲۰۱۶). Prediction Of Entrepreneurial Capacity With The Innovation Climate Components In Sport Boards Of West Azerbaijan Province. Volume ۲, Issue ۱, Pages ۶۹-۷۸[In Persian]

[5] Bold, O. (۲۰۱۱). A Perspective on Organizational Change Issue–Case Study on the Application of Two Change Models. Review of International Comparative Management, ۱۲(۵), .۸۷۱-۸۸۲

[6] Rebeka, E., & Indradevi, R. (۲۰۱۵). A Study on Perception of Employees during Change in an Organization. Mediterranean

[7] Journal of Social Sciences, ۶(۱), .۷۲-۷۹

[8] Mohammad Kazemi, Jafari Moghaddam, Soheili .(۲۰۱۲) .

[9] Identifying the impact of organizational climate on innovation (Case study: Mellat Bank). Volume ۵, Issue ۲, Pages ۶۷-۸۶. [In Persian].

[10] Sepahvand R, Hozni S A, Hesabi M. The effect of innovation climate on the quality of clinical services and knowledge transfer among nurses of Guilan province. Journal of Clinical Nursing and Midwifery. ۲۰۱۸; ۷(۱) :۲۸-۴۱. [In Persian]

[11] Hower, Kira Isabel. Pfaff, Holger. Kowalski, Christoph. Michel Wensing, Ansmann, Lena. (۲۰۱۹). Measuring change attitudes in health care organizations Psychometric evaluation of the “Change Attitude Scale”. Journal of Health Organization and Management. Vol. ۳۳No. ۳. pp. ۲۶۶-۲۸۵

[12] Rajab Zadeh, R. Lesani, M. The relationship between teachers 'understanding of principals' educational leadership behaviors and their attitude towards organizational change in secondary schools in Fasa city. Journal of Leadership and Educational Management Research. Volume ۸, Issue ۴, Pages ۵۹-۸۲. [In Persian]

[13] •

[14] CorinaBentea, C. (۲۰۱۲). Investigation of the Organizational School Climate and Attitudes Towards Change: A Study on a Sample of In-service Romanian Teachers. Procedia -Social and Behavioral Sciences Journal. ۷۶ : ۱۰۰– . ۱۰۴

[15] Yilmaz, S., Ozgen, H. and Akyel, R. (۲۰۱۳). The impact of change management on the attitudes of Turkish security managers towards change: A case study. Journal of Organizational Change Management, Vol. ۲۶, No. ۱, pp. ۱۱۷

[16] Abbasi, A. Salari Far, M. Khoda Panahi, M K. Gharavi, S M. Mosavi Asl, S M. Azerbaijani, M. Kaviani, M. Tabeik, M T. (۲۰۱۴). Social psychology with an attitude towards Islamic sources. The Organization for Researching and Composing University Textbooks in the Humanities Publications (SAMT). [In Persian]

[17] Tayebi Abolhasani, S A. Saeid Ayoubi, M. (۲۰۱۷).Factors influencing the attitude towards business among Basij students. Basij Strategic Studies. Issue ۷۵, Pages ۶۳-۸۹. [In Persian]

[18] Dalton, C.C. and Gottlieb, L.N. (۲۰۱۵), The concept of readiness for change“, Nursing Concept Development or Analysis, Vol. ۴۲No. ۲, pp. ۱۰۸

[19] Khedrvaisi, H. Rangriz, H. Salavati, Adel. Soltanpanah, Heirsh. (۲۰۱۹). Identifying and Investigating the Effect of Effective Components on Transformational Organizational Performance. Volume ۲, Issue ۱, Pages, ۱۳۵-۱۵۸. [In Persian]

[20] Hosseini, A. Amiri, H. (۲۰۱۵). Investigating the Relationship between Job Security and Attitudes Towards Change in Future Bank Branches in the West Region. The first national conference on new studies and research in the field of educational sciences and psychology in Iran. [In Persian]

[21] Hojjati, S S. (۲۰۱۷). Organizational change. Journal of Modern Research Approaches in Management and Accounting. Volume ۱, Issue ۳, Pages ۱۰۴-۱۰۸[In Persian]

[22] Reza zadeh, R. Ehtesham Raei, R. (۲۰۱۹). Assessing the impact of change management on transformational leadership with regard to the mediating role of organizational culture among employees of the Ministry of Interior. Volume ۳, Issue ۱۵, Pages ۴۲-۵۶. [In Persian]

[23] Zuraik, A. and Kelly, L. (۲۰۱۹), "The role of CEO transformational leadership and innovation climate in exploration and exploitation", European Journal of Innovation Management, Vol. ۲۲No. ۱, pp. ۸۴-۱۰۴. https://doi.org/۱۰/۱۱۰۸/EJIM-۱۰-۲۰۱۷-۰۱۴۲

[24] Edwards, R.J.A.(۲۰۱۰) Multilevel study of leadership, change oriented staff, and propensity for innovation.adoption. Texas: Christian University.

[25] Mohammadpour Zarandi H, Amirkabiri A, Azimi H. The Role of Organizational Change on Improving Organizations Financial and Economic Performance (Case Study: Bank Shahr). IUESA. ۲۰۱۷; ۵(۱۸) :۱۱۳-۱۲۵[In Persian]

[26] Zahed Baablan, A. Seyed Kalan, S A. The impact of perceived organizational innovative climate on Student teachers' creative self-efficacy and innovative behaviors using structural equation modeling. ۳. ۲۰۱۵; ۴(۱) :۱۰۳-۱۲۵