

بررسی نقش مدل های ذهنی در فرآیند تغییر سازمانی (مورد مطالعه دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان)

فرشید اصلانی^۱، مهین کوهی^۲، معصومه عمومی خوزانی^۳

^۱استادیار، مدیریت دولتی، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

^۲کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، شاهین شهر، ایران

^۳کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، شاهین شهر، ایران (نویسنده مسئول)

چکیده

در دنیای امروز تغییرات به عنوان یک کلید محرک برای موفقیت سازمانی ضروری می باشد. هدف این پژوهش بررسی و تعیین نقش مدل های ذهنی در فرآیند تغییر سازمانی است. این تحقیق از جهت هدف، کاربردی، ماهیت آن توصیفی و از حیث ارتباط بین متغیرها از نوع همبستگی بود. جامعه آماری، کارکنان سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان به تعداد ۳۴۰ نفر است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه شد و ۱۸۱ نفر به صورت نمونه گیری در دسترس انتخاب شد. ابزار گرد آوری پرسشنامه های استاندارد مدل های ذهنی و سنجش پذیرش کارکنان به تغییرات استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد که مدل ذهنی هدف گرایی، مدل ذهنی وحدت گرایی، مدل ذهنی تعادل گرایی، مدل ذهنی عملکرد گرایی و مدل ذهنی برنامه گرایی در فرآیند تغییر سازمانی تأثیر معنادار و مثبت دارد. در حالی که مدل ذهنی ثبات گرایی در فرآیند تغییر سازمانی تأثیر معناداری ندارد.

واژه های کلیدی: تغییر سازمانی، مدل های ذهنی، سازمان تأمین اجتماعی

مقدمه

در دنیای امروز تغییرات به عنوان یک کلید محرک برای موفقیت سازمانی ضروری می باشد (پائولیو؛ ۲۰۱۵) و کارکنان برای بهتر کار کردن و انعطاف پذیری در اداره کارهای روزانه خود نیازمند اجرای تغییرات هستند (الکاhtانی؛ ۲۰۱۳). علاوه بر این بهبود فرآیند تغییر سازمانی برای مدیران و سازمان ها به منزله مزیت رقابتی است و شامل مفاهیمی از قبیل: تنظیمات بی وقفه در سازمان، سادگی در اجرای تنظیمات و مدیریت سریع تنظیمات برای تصمیم گیری است (بلکمن و همکاران؛ ۲۰۱۳: ۱۰).

افزایش بهره وری و اثربخشی و کاهش هزینه ها و دستیابی به موفقیت مطمئن برای برنامه ریزی و تصمیم گیری، افزایش قدرت پیش بینی و خدمات دیگر از اهداف تحول سازمانی می باشد (فربد و همکاران، ۱۳۹۲)، اما در این بین همکاری کارکنان در طول فرآیند تغییرات حیاتی است، زیرا از طریق رفتار واقعی کارکنان و گشودگی کارکنان نسبت به تغییر، تغییرات سازمانی رخ می دهد (پترو و همکاران؛ ۲۰۱۸) و بنابراین بهبود نگرش کارکنان نسبت به فرآیند تغییری که در یک سازمان پیشنهاد و اجرا می شود، درواقع یک الزام و ضرورت اولیه برای موفقیت برنامه های تغییر می باشد (مالاکن؛ ۲۰۱۹) نگرش ها و گشودگی نسبت به تغییرات سازمانی به صورت ارزیابی دیدگاه مثبت یا به عبارت دیگر نگرش های کارکنان نسبت به تغییرات سازمانی که بر اساس ارزیابی قضاوت مثبت یا منفی کلی کارکنان از شروع یک تغییر به دست می آید، تعریف می شود (یوسف؛ ۲۰۱۷: ۷۹)، اما از آن جایی که تغییر بی ثباتی را به همراه دارد، مقاومت در برابر آن امری طبیعی و بخشناپذیر روند فرآیند تغییر سازمانی است. لذا سازمان ها برای دستیابی به یک فرآیند تغییر سازمانی موفقیت آمیز می بایست به رفتارهای کارکنان دقت و توجه نموده و با واکنش مناسب در برابر آن زمینه ای انجام تغییر اثربخش را فراهم آورند (کاملی و همکاران، ۱۳۹۳).

ممکن است آنان نسبت به تغییرات برنامه ریزی شده مشکوک بوده و بطور فعال و یا منفعلانه از خود مقاومت نشان دهند. در این صورت، کوشش های بعمل آمده موفقیتی در پی نداشته، روحیه افراد و بهره وری آنها کاهش یافته و دوباره کاری ها و خطاهای سازمانی افزایش می یابند (فربد و شرمین، ۱۳۹۲). لذا مطالعه و شناسایی عوامل تأثیرگذار تمایل به تغییرات، می تواند سبب راهگشایی در جهت موفقیت برنامه تغییرات سازمانی باشد.

پترو و همکاران (۲۰۱۸) در ارتباط با متغیرهای تأثیرگذار بر تمایل به تغییرات پژوهش نمودند و بیان کردند که موفقیت تغییرات سازمانی مستلزم تلاش هایی است که به طور عمده مدیران، در راستای ایجاد تمایل به تغییرات در کارکنان انجام می دهند و سبب بروز رفتارهای جدیدی و تغییر یافته کارکنان که به نفع سازمان است، می شوند (وندرون؛ ۲۰۱۱). یکی از مهمترین استراتژی های تأثیرگذار که سازمان ها برای اعمال تغییرات انتخاب می کند، برقراری ارتباطات موثر در فرآیند اجرای این تغییرات می باشد (پترو و همکاران، ۲۰۱۸). برقراری ارتباطات اثربخش و با کیفیت، راهی اصلی جهت بسیج کارکنان و متقاعد نمودن آنها برای پذیرش تغییرات و تمایل به تغییرات است.

Paolillo

Al Kahtani

Blackman et al

Petrou, et al

Muluken

Yousef

Van der Ven

تغییر در سطح سازمانی، نمی تواند بدون همکاری کارکنان تکمیل شود، و تغییر افراد نیز رخ نمی دهد مگر اینکه افراد برای آن آماده باشند (استوبر و جاکوبسن ۲۰۱۸). لذا می توان گفت که سازمان، در راستای فرآیند تغییر سازمانی، محدودیت هایی دارد از جمله رفتار نیروی انسانی که معلول عملکرد بخشی از ذهن است که مدل های ذهنی نام دارد (عباسی، ۱۳۹۷). درواقع افراد در ذهن خود، مدلی در ابعاد کوچک از کارکرد دنیای پیرامون ایجاد می کنند و از طریق این مدل به برقراری ارتباط با محیط خود می پردازند (جونز و همکاران ۲۰۱۹). لذا مدل های ذهنی راهنمای کارکنان در بروز رفتار هستند. مدل های ذهنی هم در گذر زمان و با عبور از شرایط گوناگون دچار تغییر شده و هم می توان آگاهانه و با برنامه در آن تغییرات لازم را ایجاد نمود. که در این پژوهش تغییر عالمانه و بر اساس روش های علمی مد نظر است (عباسی، ۱۳۹۷). مدل های ذهنی و مفاهیم آن تئوری زیر بنایی این پژوهش است. تست مدل ذهنی در واقع توضیح دهنده روند تفکری و درک فرد از رویدادها و اتفاق های اطراف است. مدل ذهنی ارائه دهنده جهان اطراف در ارتباط با جزئیات اطراف چگونگی کارکرد آن ها و پیامدهای تصمیمی فرد نسبت به دنیای بیرون است. به طوری که نشان می دهد فرد چطور مشکلات را تحلیل کرده و کارها را انجام می دهد مدل ذهنی یک سمبل داخلی از فرد است که تفسیری از جهان بیرون را ارائه می دهد. از این رو به واسطه شناختن مدل ذهنی هر فردی، می توان به راحتی نوع واکنشی که ممکن است آن شخص در مورد پدیده ای نشان دهند را پیش بینی کرد و بدین طریق می توان واکنش های کارکنان را در مقابل فرآیند تغییر سازمانی پیش بینی کرد و با تکیه بر آن ها جهت بهبود روند فرآیندهای تغییر سازمانی گام برداشت. مطالعه موردی در این پژوهش سازمان تامین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی می باشد. همانطور که این سازمان تامین اجتماعی رشد می کنند و توسعه می یابند، سیاست ها، رویکردها و ساختارهایی که هسته آن را تشکیل می دهند نیز نیاز به تکامل دارد و لذا این سازمان به تغییراتی همچون تغییر در مأموریت و اهداف، استراتژی و جهت، ساختار سازمان و سلسله مراتب و غیره نیاز دارد. علاوه بر این سازمان تامین اجتماعی در تنظیم واکنش به محیط خارجی، به شدت تحت تاثیر محیط پیرامون خود قرار دارد. این فشارهای خارجی شامل مشتریان، تغییر مقررات دولتی، سهامداران، رقبا، بازارهای مالی و سایر عوامل در محیط خارجی سازمان تامین اجتماعی است، لذا سازمان تامین اجتماعی جهت به روز رسانی خود و خدمت رسانی هرچه بهتر به شهروندان، برنامه های تغییرات سازمانی را در دستورالعمل خود دارد. اما برای اجرای موفقیت آمیز برنامه های تغییر، این سازمان نیاز به همکاری و تمایل کارکنان به تغییرات دارد، چرا که نیروی انسانی در سازمان تامین اجتماعی؛ مهم ترین عامل اثربخشی و کارایی هستند، لذا شناخت عوامل موثر در فرآیند تغییر سازمانی که برگرفته از مدل های ذهنی کارکنان است موضوع اصلی این پژوهش است. از این رو با توجه به مطالب گفته شده، این پژوهش در پی پاسخ به این سؤال است که نقش مدل های ذهنی در فرآیند تغییر سازمانی چیست؟

مبانی نظری تحقیق

تغییرات سازمانی

دگرگونی در سطوح و درجات مختلف در یک نظام زنده که دارای اجزایی به هم وابسته است و می تواند به صورت برنامه ریزی شده یا نوظهور، مستمر یا مقطعی، بنیادی یا توسعه ای به اجرا درآید که به دلیل وابستگی متقابل بین اجزاء همواره با نوعی ابهام همراه است.

می توان توسعه سازمانی را با تجربیات، مهارت ها و یا آموزش هایی که کارکنان باید برای انجام کارها و فرصت های شغلی آینده، بدست آورند، معادل دانست که در این ارتباط هزینه های قابل توجهی مانند زمان، تلاش و هزینه های مالی باید صرف شود

تغییر سازمانی برای مدیران و سازمان‌ها به منزله رقابت جهت کسب مزیت رقابتی است. این پدیده شامل مفاهیمی از قبیل: تنظیمات بی وقفه برای اجرای تغییرات در سازمان، سادگی و تسهیل اجرای تنظیمات و تغییرات و مدیریت سریع تنظیمات برای اخذ تصمیم‌گیری و اجرا است (بلکمن، اوفلین و اوگیل، ۲۰۱۳). در واقع می‌توان گفت که تغییر سازمانی به عنوان تلاشی برنامه ریزی شده برای افزایش اثربخشی و سلامت سازمان از طریق برنامه‌ریزی فرایندهای سازمان، با استفاده از دانش رفتار سازمانی است و همچنین تغییر سازمانی را شکسته‌شدن روندها و ساختار موجود به منظور ایجاد ساختارهای جدید از جمله فرهنگ و راهبرد در سازمان تعریف کرده‌اند.

اما پدیده‌ی تغییر، همواره به عنوان چالشی عمده و اساسی که بر افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها اثر می‌گذارد، مطرح و مورد توجه محققان مختلف بوده است. سازمان‌ها از طریق مهندسی مجدد، مدیریت کیفیت فراگیر، کوچک‌سازی، ادغام و مالکیت، تغییرات فرهنگی، تجدید ساختار و سازماندهی مجدد، توسعه نرم‌افزاری، توسعه فناوری و دیگر مداخلات در سازمان‌ها سرمایه‌گذاری کرده‌اند تا بتوانند تغییرات موفق را ایجاد کنند.

با این وجود همواره عدم همراهی کارکنان با تغییرات سازمانی به صورت کلی و پذیرش، انجام و توسعه آن تغییرات در سازمان‌ها به صورت چشمگیری مشاهده می‌شود (چوی، ۲۰۱۱) که این خود می‌تواند ناشی از علل و عوامل متعدد ساختاری و سازمانی مانند عدم اجرای مدیریت صحیح در سازمان در زمان اعمال تغییرات سازمانی، ثبات کم در مدیریت سازمان و یا در گروه‌های شغلی و تعارض میان واحدهای مختلف سازمانی و یا نشأت گرفته از عوامل فردی و شخصی مانند عدم پذیرش تغییرات و مقاومت کارکنان در برابر تغییر در سازمان، تعارض میان کارکنان در زمان اعمال و اجرای تغییرات و نهایتاً عدم انگیزه کارکنان و مدیران در همراهی با تغییرات سازمانی ناشی گردد.

یوسف (۲۰۱۳)، تغییرات سازمانی را به عنوان تلاش یا سری از تلاش‌هایی تعریف می‌کند که ساختار، اهداف، فن آوری یا وظیفه کاری در حین این فرآیند، تغییر می‌کنند و همچنین نگرش‌ها و تمایل به تغییر را به صورت ارزیابی دیدگاه مثبت یا به عبارت دیگر نگرش‌های کارکنان نسبت به تغییرات سازمانی که بر اساس ارزیابی قضاوت مثبت یا منفی کلی کارکنان از شروع یک تغییر به دست می‌آید، تعریف می‌نماید و بیان می‌کند که نگرش و مایل به تغییر شامل درک و دریافت فردی در مورد تغییر، واکنش‌های موثر و کارآمد نسبت به تغییر و تمایل رفتاری نسبت به تغییر می‌شود. مایل به تغییرات سازمانی را در سه مرحله طبقه بندی نموده اند که عبارت است از تشخیص افراد در مورد تغییر، واکنش عاطفی به تغییر و گرایش به تغییر رفتار است.

مقاومت یک نگرش سه بعدی (منفی) به تغییر تعریف شده که شامل ابعاد رفتاری، شناختی و عاطفی است. این ابعاد منعکس کننده سه ارزیابی متفاوت افراد از یک موضوع یا وضعیت است.

بعد رفتاری: بعد رفتاری شامل اقدامات یا قصد عمل در پاسخ به تغییرات (برای مثال؛ شکایت در مورد تغییر، تلاش برای متقاعد کردن دیگران که تغییر خوب نیست) است.

بعد عاطفی: بعد عاطفی به احساس شخص در برابر تغییر توجه میکند (برای مثال؛ عصبانیت و استرس).

^۱Blackman, O'Flynn & Ugyel

^۲Choi

^۳Yousef

بعد شناختی: بعد شناختی یعنی اینکه یک فرد در برابر تغییر چگونه فکر میکند (برای مثال؛ این که آیا تغییر را لازم میدانند؟ تغییر مفید خواهد بود) این سه بعد از یکدیگر مستقل نیستند، آنچه افراد در مورد تغییر احساس میکنند اغلب با آنچه در مورد آن فکر میکنند و با نیت رفتاری آنها، مطابقت دارد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۶).

مدیران امروز انتظار دارند که کارکنان نه تنها با تغییرات اجرایی سازگار شوند، بلکه خودشان نیز خود را تغییر دهند (گرانث و پارکر، ۲۰۰۹) و لذا در کنار نقش مدیران در برقراری ارتباطات مؤثر، نقش کارکنان در سازگاری موفق با تغییرات سازمانی، به وضوح ادراک می شود (بورديا و همکاران، ۲۰۰۴ به نقل از پترو و همکاران، ۲۰۱۸).

مدل های ذهنی

مدل ذهنی را بازنمونی ذهنی (شناختی) از واقعیت بیرونی می دانند که در زندگی افراد تجربه یا درک شده و پایه ای برای کسب آگاهی و شناخت از رفتار فردی و تصمیم گیری وی فراهم می کند. (جونز و همکاران، ۲۰۱۱).

مدیریت مدل های ذهنی کارکردن با مدل های ذهنی و توانایی تغییر در آنهاست. تغییر در مدل های ذهنی یا به صورت تغییر در طول زمان به علل مختلف است و یا تغییر به صورت عالمانه و بر اساس روشهای علمی که در اینجا تغییر دوم منظور است. مدیریت مدل های ذهنی چرخه ای را تشکیل می دهد که سه فرایند شناسایی، آزمون و بهبود را در یک رابطه علی به یکدیگر می پیوندد.

بررسی عوامل تأثیرگذار بر شکل گیری مدل های ذهنی می تواند به عنوان راهکاری برای بهبود و ارتقاء عملکرد کارکنان در نظر گرفته شود. بررسی مدل های ذهنی می تواند به شناخت فرایند تأثیرگذار بر مدل ذهنی و بررسی شیوه های استدلالی و شبیه سازی ذهنی افراد هنگام استفاده از یک نظام منجر شود. افزون بر این، عوامل تأثیرگذار فردی همچون هدفها، انگیزه ها، شرایط روحی، پیش داشته ها، مهارت ها و غیره، عوامل دیگری همچون آموزش، تعامل، شرایط محیطی و غیره، ویژگی های شناختی انسان (همچون محدودیت ها، شرایط و توانایی های شناختی و غیره)، قابلیت های فیزیکی (همچون توانمندی ها، نارسایی های فیزیکی و غیره) و ویژگی ها و قابلیت های یک نظام می تواند بر شکل گیری مدل های ذهنی افراد تأثیرگذار باشد.

شاید بتوان این عوامل تأثیرگذار را به دو دسته عمده عوامل فردی و محیطی تقسیم بندی کرد. این عوامل با یکدیگر رابطه درهمکنشی دارند. عوامل فردی را می توان تحت تأثیر پیشینه، توانمندی ها و شرایط فردی دانست و عوامل محیطی را نیز تحت تأثیر آموزش (مستقیم یا غیرمستقیم)، تعامل با افراد دیگر، ویژگی های یک مدل های ذهنی افراد در مقابل با پدیده ها دانست.

توسعه و تکامل مدل ذهنی

طول بیش از ۳ دهه گذشته، پژوهش های بسیاری در زمینه بررسی مدل های ذهنی انجام شده است. واکاوی پژوهش های انجام شده در این زمینه نشان دهنده توسعه و تکامل مفهومی این پژوهش هاست. برای نمونه، بورگمن به عنوان یکی از نخستین افرادی که مدل ذهنی را مطرح کرده است، مدل ذهنی را مفهومی عام می داند که برای تشریح سازوکار شناختی افراد به کار می رود. وی این مدل را بازنمونی از استدلال فرد درباره یک نظام می داند که با مباحثی همچون تعامل با نظام و آموزش وی ارتباط دارد.

دانایی فرد و همکاران (۲۰۱۲) شش الگوی ذهنی شامل الگوی هدف گرایی، وحدت گرایی، تعادل گرایی، ثبات گرایی، عملکرد گرایی و برنامه گرایی را مطرح می کنند، که در این تحقیق نیز مبنای سنجش متغیر مستقل قرار گرفته اند.

- **هدف گرایی:** برای ایجاد هماهنگی در فعالیت های سازمان باید ابتدا هدف مشخصی وجود داشته باشد، تا فعالیت ها و فرایندهای گوناگون با توجه به آن شکل بگیرند. غالباً در سازمان های دولتی، اهداف دارای ابهام هستند، و شفافیت در اهداف عامل مهم در موفقیت سازمان و برنامه هاست. لذا اهدافی که در سازمان پیش بینی می شوند باید مشخص باشند.

- **وحدت گرایی:** برای ایجاد هماهنگی در سازمان ابتدا باید یک روحیه و ذهنیت مشترک بین واحد های مختلف ایجاد کرد. بدین معنا که در جهت رسیدن به اهداف سازمان، تمامی واحد ها همکاری های لازم را انجام دهند. الگوی ذهنی وحدت گرایی به معنی تفکر سیستمی است، که باید در آن سازو کارهای بازخورد همیشه در سازمان وجود داشته باشد. بدین معنا که همه در سیستم مسئول هستند و مسئولیت فردی نیست. و برای وحدت گرا شدن و ایجاد ذهنیت مشترک بین واحدها، نیاز به فعالیت گروه هایی (حزب ها) داریم که بستر ساز این ذهنیت مشترک شوند و ضعف این گروه ها باعث تمرکز گرایی در تصمیم گیری ها در سازمان می شود.

- **برنامه گرایی:** برای پیشرفت و موفقیت سازمان، داشتن برنامه بلند مدت (برنامه استراتژیک) و اجرای آن از ضروریات است. بنابراین برنامه گرایی باعث ایجاد هماهنگی، در سازمان می شود و نیاز است که سازمان برنامه های مدون و مشخصی را در حوزه های مختلف داشته باشد. لذا برنامه های سازمان باید دارای اولویت بندی مناسب بوده و سازوکارهای لازم برای تحقق آن وجود داشته باشد. و وجود یک نظام ارزیابی برای اصلاح برنامه ها، لازم و باعث پویایی آنها می شود.

- **ثبات گرایی:** برای ایجاد هماهنگی و در نتیجه بهبود عملکرد و افزایش کیفیت در سازمان، باید ثبات گرا بود، که باعث شکل گیری سازمان یکپارچه می شود. عناصر متعددی منجر به بی ثباتی در سازمان می شوند که از آن جمله می توان به بی ثباتی مدیریتی اشاره داشت. همچنین عدم تناسب بین شایستگی های مدیران و سمت های مدیریتی به این بی ثباتی دامن زده است. ثبات در سازمان به معنی پایداری در هدف، عملکرد و سیستم های اداری در طول زمان است. در واقع ثبات در سازمان برای اقدامات با کیفیت و متعهدانه ضروری است. ثبات اداری ابعاد مختلفی دارد که ثبات پرسنل یکی از ابعاد مهم آن است. تغییرات پرسنل می تواند به عدم ثبات دامن بزند.

- **تعادل گرایی:** توازن و تعادل بین واحد های مختلف یک سازمان، عامل اصلی در فعالیت هماهنگ و در نتیجه موفقیت آن سازمان است. هنگامی که تعادل بین واحدها از بین برود، نمی توان هماهنگی لازم را بین اجزای سازمان ایجاد کرد. یکی از شاخص های اصلی ایجاد این توازن در سازمان، همسویی بین چشم انداز سازمان و چشم انداز واحدهاست. در این صورت سهم هر واحد در تحقق اهداف چشم انداز سازمان مشخص می شود. همچنین اتکاء به تجربه و تخصص در برنامه ریزی ها باعث ایجاد تعادل بین برنامه های سازمان می شود. در اجرای برنامه ها نیز این تعادل زمانی بوجود می آید که ثبات لازم در برنامه های سازمان وجود داشته باشد.

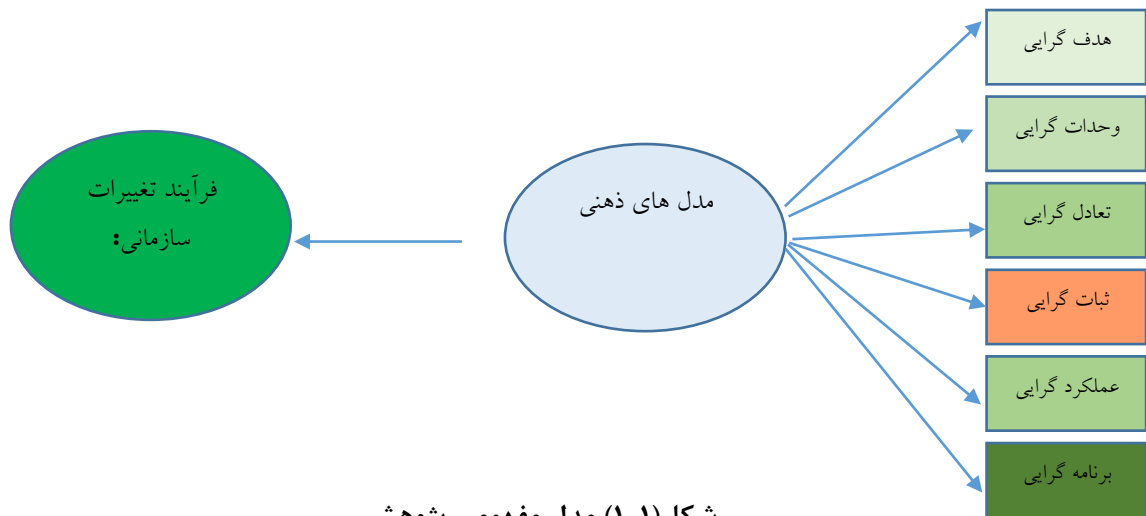
- **عملکرد گرایی:** جهت بهبود عملکرد در سازمان و برای اینکه سازمان بتواند به صورت یک بدنه واحد عمل کند لازم است که نقاط ضعف عملکرد آن به طور مداوم ارزیابی و نسبت به رفع آن اقدام شود. دیدگاه عملکرد گرایی به رویکرد مدیریت مشارکتی نزدیک می باشد، لذا اداره امور باید به صورت غیر متمرکز انجام گیرد و عملکرد همکاری گونه به طور

مدام ارزیابی و مدیریت شود که برای تحقق آن نیاز است نظام شایسته سالاری در همه واحد های سازمان حاکم باشد(دانایی فرد و همکاران، ۲۰۱۰).

مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی پژوهش به شرح شکل (۱-۱) می باشد که در این مدل، فرآیند تغییر سازمانی متغیر ملاک و وابسته، متغیرمدل های ذهنی، متغیر مستقل یا پیش بین هستند. این مدل یکی از معدود مطالعات است که نقش مدل های ذهنی در فرآیند تغییر سازمانی را بررسی می کند.

-



شکل (۱-۱) مدل مفهومی پژوهش

- روش تحقیق

این تحقیق از جهت هدف، کاربردی است و از نظر ماهیت، توصیفی و از حیث ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع همبستگی می باشد و از لحاظ زمان، مقطعی است. جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کارکنان دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تأمین اجتماعی اصفهان که در سال ۱۳۹۹ بالغ بر ۳۴۰ نفر است.

در پژوهش حاضر جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل کارکنان دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی سازمان تأمین اجتماعی اصفهان که در سال ۱۳۹۹ بالغ بر ۳۴۰ نفر است.

در این تحقیق پس از تعیین حجم نمونه، به علت عدم دسترسی به کلیه اعضای جامعه آماری، از روش نمونه گیری در دسترس استفاده شد و پرسشنامه در بین اعضای جامعه توزیع گشت.

روش جمع آوری اطلاعات

در این پژوهش جهت گرد آوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات پژوهش موضوع، از منابع کتابخانه ای، مقالات، کتاب های مورد نیاز و نیز از منابع اینترنتی استفاده شده است.

به منظور جمع آوری داده‌ها و اطلاعات در روش میدانی و در این پژوهش از پرسشنامه استفاده گردید.

ابزار گردآوری اطلاعات

به سبب اینکه روش انجام این پژوهش، کمی می‌باشد، پرسش‌نامه به صورت بسته و در چارچوب مشخص طراحی شد.

پرسشنامه فرآیند تغییرات سازمانی

سؤالات مربوط به تمایل یا مقاومت کارکنان به فرآیند تغییرات سازمانی بر اساس پرسشنامه استاندارد مؤسسه دیسروسیرز (۲۰۱۸) می‌باشد که شامل ۱۵ سؤال است که در قالب مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده است، که در جدول ۱-۳ به شرح ذیل ذکر شده و محدوده آن از (خیلی کم) به ۵ (خیلی زیاد) است.

پرسشنامه مدل های ذهنی

دانایی فرد و همکاران (۲۰۱۰) شش الگوی ذهنی شامل الگوی هدف گرایی، وحدت گرایی، تعادل گرایی، ثبات گرایی، عملکرد گرایی و برنامه گرایی را مطرح می‌کنند، که در این تحقیق نیز مبنای سنجش متغیرمستقل قرار گرفته اند. لذا جهت سنجش مدل های ذهنی، پرسشنامه دانایی فرد و همکاران (۲۰۱۰) با ۲۶ گویه مورد استفاده قرار گرفت. برای هر سوال مقیاس پرسشنامه سنجش مدل های ذهنی، ۵ پاسخ (بر اساس طیف پنج تایی لیکرت) پیشنهاد شده است. به همین دلیل به هر سوال ۵ امتیاز تعلق می‌گیرد. کلیه سوالات، از راست به چپ امتیازشان افزایش می‌یابد.

روایی و پایایی پرسشنامه

برای اثبات روایی پرسشنامه ها، از نظر متخصصین موضوع استفاده گردید و پرسشنامه مربوطه در اختیار صاحب نظران قرار داده شد و پس از بررسی نظرات هر یک از آنان پرسشنامه اصلاح شد و در نهایت پس از اعمال نظرات نهایی آنان، پرسشنامه نهایی تدوین گردد و بدین طریق روایی محتوایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت.. این پژوهش، اعتبار صوری پرسشنامه‌ها توسط چند نفر از پاسخگویان مورد تایید قرار گرفته است.

تعیین پایایی پرسشنامه‌ها

می‌باشد. ضرایب پایایی کل برای پرسش‌نامه‌ها و ابعاد آن‌ها براساس ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد و براساس نتایج ضرایب پایایی برای هر دو پرسشنامه و ابعاد آن‌ها، محاسبه گردید که همگی بالاتر از ۰/۷ بوده و نشان از دقت بالای ابزار است.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار آماری SmartPLS و SPSS در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام گردید.. پس از بررسی توصیفی جامعه آماری پژوهش، توزیع داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت، سپس با استفاده از مدل معادلات ساختاری فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی پژوهش مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج و یافته ها

یافته های توصیفی مورد مطالعه

جدول (۱) توزیع فراوانی گروه نمونه برحسب جنسیت و سابقه کاری

| جنس | فراوانی | درصد فراوانی صحیح |
|---------|---------|-------------------|
| مرد | ۸۱ | ۴۴/۸ |
| زن | ۹۶ | ۵۳ |
| بی پاسخ | ۴ | ۲/۲ |
| مجموع | ۱۸۱ | ۱۰۰ |

| سابقه کاری | فراوانی | درصد فراوانی صحیح |
|------------------|---------|-------------------|
| کمتر از ۱۰ سال | ۴۶ | ۲۵/۴ |
| بین ۱۱ تا ۲۰ سال | ۵۳ | ۲۹/۳ |
| بیش تر از ۲۰ سال | ۸۱ | ۴۴/۸ |
| بی پاسخ | ۱ | ۰/۶ |
| مجموع | ۱۸۱ | ۱۰۰ |

جدول (۱) نشان دهنده آن است که از بین ۱۷۷ نفر پاسخ دهنده به پرسشنامه از نظر وضعیت جنسیت، ۸۱ نفر معادل ۴۴/۸ درصد مرد و ۹۶ نفر معادل ۵۳ درصد زن بوده اند. همچنین جدول ۱ نشان دهنده آن است که از بین ۱۸۰ نفر پاسخ دهنده به پرسشنامه از نظر وضعیت سابقه کاری، ۴۶ نفر معادل ۲۵/۴ درصد دارای سابقه ی کمتر از ۱۰ سال، ۵۳ نفر معادل ۲۹/۳ درصد دارای سابقه بین ۱۱ تا ۲۰ سال و ۸۱ نفر معادل ۴۴/۸ درصد دارای سابقه ای بیش از ۲۰ سال بوده اند.

شاخص های برازش مدل (اندازه گیری، ساختاری)

جدول (۲) بررسی شاخص روایی همگرایی (AVE) جهت مناسب بودن مدل تحقیق

| نام متغیر | مقدار استاندارد شاخص | مقدار شاخص در مدل مورد نتیجه گیری |
|------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| مدل ذهنی برنامه گرایی | بیشتر یا برابر ۰/۴ | ۰/۴۳۵ |
| مدل ذهنی تعادل گرایی | بیشتر یا برابر ۰/۴ | ۰/۶۱۴ |
| مدل ذهنی ثبات گرایی | بیشتر یا برابر ۰/۴ | ۰/۵۷۹ |
| مدل ذهنی عملکرد گرایی | بیشتر یا برابر ۰/۴ | ۰/۵۲۱ |
| مدل ذهنی هدف گرایی | بیشتر یا برابر ۰/۴ | ۰/۴۸۸ |
| مدل ذهنی وحدت گرایی | بیشتر یا برابر ۰/۴ | ۰/۴۲۹ |
| فرآیند تغییرات سازمانی | بیشتر یا برابر ۰/۴ | ۰/۵۰۵ |

Average Variance Extracted

جدول (۲) شاخص روایی همگرا (AVE) برای متغیرها در مدل را نشان می‌دهد، بر این اساس نتایج بدست آمده نشان از برازش خوب مدل با داده‌ها دارد.

جدول (۳) بررسی شاخص پایایی ترکیبی (C.R)

| نام متغیر | مقدار استاندارد شاخص | مقدار شاخص در مدل مورد نظر | نتیجه‌گیری |
|------------------------|----------------------|----------------------------|---------------------|
| مدل ذهنی برنامه گرایی | بیشتر یا برابر ۰/۷ | ۰/۷۹۲ | برازش مدل مناسب است |
| مدل ذهنی تعادل گرایی | بیشتر یا برابر ۰/۷ | ۰/۸۲۶ | برازش مدل مناسب است |
| مدل ذهنی ثبات گرایی | بیشتر یا برابر ۰/۷ | ۰/۸۴۵ | برازش مدل مناسب است |
| مدل ذهنی عملکرد گرایی | بیشتر یا برابر ۰/۷ | ۰/۸۱۲ | برازش مدل مناسب است |
| مدل ذهنی هدف گرایی | بیشتر یا برابر ۰/۷ | ۰/۸۶۹ | برازش مدل مناسب است |
| مدل ذهنی وحدت گرایی | بیشتر یا برابر ۰/۷ | ۰/۷۸۶ | برازش مدل مناسب است |
| فرآیند تغییرات سازمانی | بیشتر یا برابر ۰/۷ | ۰/۸۶۳ | برازش مدل مناسب است |

جدول (۳) شاخص قابلیت اطمینان مرکب یا پایایی مرکب (C.R) برای متغیرها در مدل را نشان می‌دهد. بر این اساس نتایج بدست آمده نشان از برازش خوب مدل با داده‌ها دارد.

جدول (۴) بررسی شاخص آلفای کرونباخ

| نام متغیر | مقدار استاندارد شاخص | مقدار شاخص در مدل مورد نظر | نتیجه‌گیری |
|------------------------|----------------------|----------------------------|---------------------|
| مدل ذهنی برنامه گرایی | بیشتر از ۰/۷ | ۰/۷۷۳ | برازش مدل مناسب است |
| مدل ذهنی تعادل گرایی | بیشتر از ۰/۷ | ۰/۷۹۰ | برازش مدل مناسب است |
| مدل ذهنی ثبات گرایی | بیشتر از ۰/۷ | ۰/۷۵۳ | برازش مدل مناسب است |
| مدل ذهنی عملکرد گرایی | بیشتر از ۰/۷ | ۰/۷۸۸ | برازش مدل مناسب است |
| مدل ذهنی هدف گرایی | بیشتر از ۰/۷ | ۰/۸۲۴ | برازش مدل مناسب است |
| مدل ذهنی وحدت گرایی | بیشتر از ۰/۷ | ۰/۷۱۷ | برازش مدل مناسب است |
| فرآیند تغییرات سازمانی | بیشتر از ۰/۷ | ۰/۸۳۱ | برازش مدل مناسب است |

مطابق با جدول (۴) ضرایب آلفای کرونباخ تمامی متغیرها در این تحقیق، از حداقل مقدار (۰/۷) بیشتر است.

همچنین مجذور ضریب همبستگی چندگانه (ضریب تعیین) یا R^2 برای متغیرهای وابسته در مدل را نشان می‌دهد. با توجه به نتایج مقدار مؤلفه از ۰/۳۳ بیشتر است می‌توان نتیجه گرفت معیار مذکور، برازش مدل را به خوبی تأیید می‌کند.

آزمون فرضیه

فرضیه اصلی: مدل های ذهنی در فرآیند تغییرات سازمانی در دفتر رسیدگی به اسناد سازمان تامین اجتماعی تاثیر دارد

فرضیات فرعی

مدل ذهنی هدف گرایی در فرآیند تغییر سازمانی در دفتر رسیدگی به اسناد سازمان تامین اجتماعی تأثیر دارد.
 مدل ذهنی وحدت گرایی در فرآیند تغییر سازمانی در دفتر رسیدگی به اسناد سازمان تامین اجتماعی تأثیر دارد.
 مدل ذهنی تعادل گرایی در فرآیند تغییر سازمانی در دفتر رسیدگی به اسناد سازمان تامین اجتماعی تأثیر دارد.
 مدل ذهنی ثبات گرایی در فرآیند تغییر سازمانی در دفتر رسیدگی به اسناد سازمان تامین اجتماعی تأثیر دارد.
 مدل ذهنی عملکرد گرایی در فرآیند تغییر سازمانی در دفتر رسیدگی به اسناد سازمان تامین اجتماعی تأثیر دارد.
 مدل ذهنی برنامه گرایی در فرآیند تغییر سازمانی تأثیر در دفتر رسیدگی به اسناد سازمان تامین اجتماعی دارد.

همان طور که از خروجی نرم افزار Smart PLS مشاهده می شود، مدل ارائه شده به صورت اشکال زیر می باشد که در آن روابط میان متغیرها و ضرائب هر یک از آنها ارائه شده است. اعداد نوشته شده بر روی خطوط در واقع ضرائب بتا استاندارد حاصل از معادله رگرسیون میان متغیرها می باشند که به آنها ضرائب مسیر نیز گفته می شود. و عدد داخل دایره مربوط به ضریب تعیین میزان تبیین متغیر وابسته توسط متغیر مستقل می باشد.

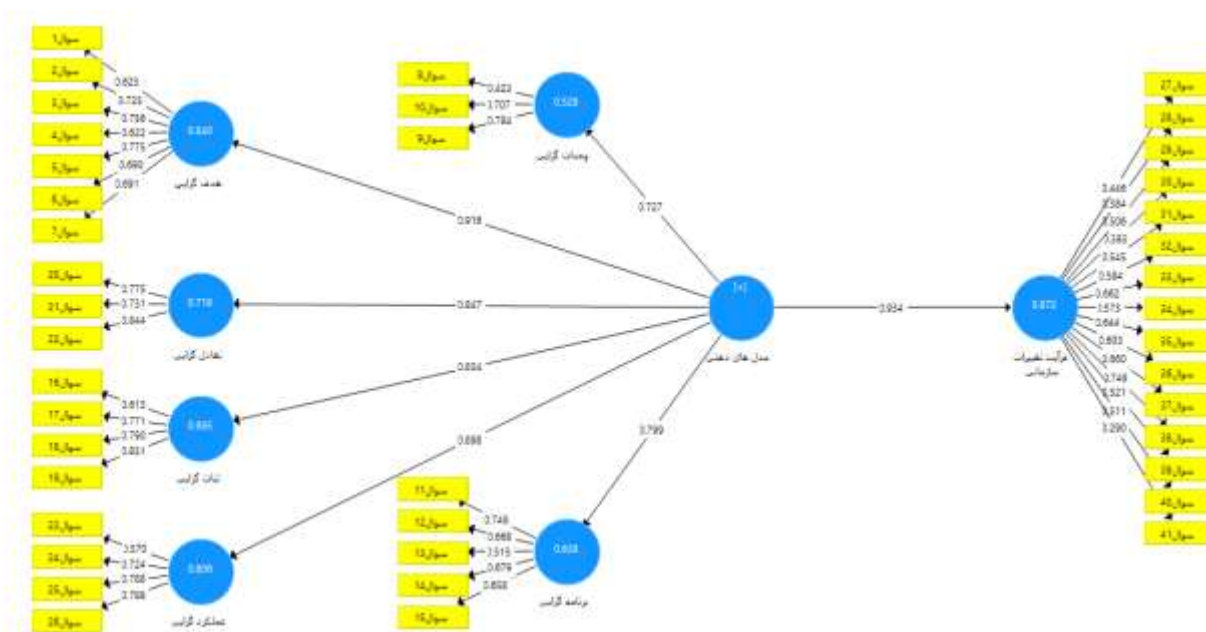
جدول (۵) جدول ضریب مسیر و معناداری مسیرهای مستقیم (نتایج آزمون فرضیه ها)

| مسیر | ضریب مسیر | مقدار معنی داری | سطح معناداری | تفسیر | نتایج |
|---|-----------|-----------------|--------------|--------------|-------------|
| مدل ذهنی هدف گرایی -> فرآیند تغییر سازمانی | ۰/۲۴۸ | ۴/۶۹۱ | ۰/۰۰۰ | معنادار است. | تأیید فرضیه |
| مدل ذهنی وحدت گرایی -> فرآیند تغییر سازمانی | ۰/۴۰۰ | ۹/۸۵۱ | ۰/۰۰۰ | معنادار است. | تأیید فرضیه |
| مدل ذهنی تعادل گرایی -> فرآیند تغییر سازمانی | ۰/۲۲۹ | ۴/۸۱۸ | ۰/۰۰۰ | معنادار است. | تأیید فرضیه |
| مدل ذهنی ثبات گرایی -> فرآیند تغییر سازمانی | -۰/۰۰۱ | ۰/۰۲۳ | ۰/۹۸۲ | معنادار نیست | رد فرضیه |
| مدل ذهنی عملکرد گرایی -> فرآیند تغییر سازمانی | ۰/۱۳۸ | ۲/۷۸۶ | ۰/۰۰۶ | معنادار است. | تأیید فرضیه |
| مدل ذهنی برنامه گرایی -> فرآیند تغییر سازمانی | ۰/۱۰۹ | ۲/۲۲۸ | ۰/۰۲۶ | معنادار است. | تأیید فرضیه |
| فرضیه اصلی | | | | | |
| مدل ذهنی -> فرآیند تغییر سازمانی | ۰/۹۳۴ | ۱۱۲/۷۳۱ | ۰/۰۰۰ | معنادار است. | تأیید فرضیه |

ضرائب اثر برآورد شده در جدول (۵) نشان دهنده موثر بودن یا نبودن هر مولفه بر دیگری است. در ستون اول مقدار ضریب اثر استاندارد و به ترتیب مقدار معناداری، سطح معناداری و در نهایت تفسیر و نتیجه فرضیه گزارش شده است. همانطور که در جدول مشاهده می شود با توجه به مقدار تی- ویلیو (مقدار معناداری بیشتر از ۱/۹۶) و پی- ویلیو (سطح معناداری کمتر از

۰/۰۵) در سطح اطمینان ۹۵٪ تایید یا رد نتایج مورد قضاوت قرار می گیرد. به طوری که تأثیر مدل ذهنی هدف گرایی در فرآیند تغییر سازمانی با مقدار ۴/۶۹۱ معنادار و مثبت است و مقدار ضریب مسیر نیز ۰/۲۴۸ بدست آمده است؛ به این معنا که اگر مدل ذهنی هدف گرایی به میزان یک واحد افزایش یابد، میزان فرآیند تغییر سازمانی نیز ۰/۲۴۸ افزایش می یابد. (تایید فرضیه اول). به همین ترتیب فرضیات دوم، سوم، پنجم و ششم مورد تایید قرار گرفته اند. ولی از آنجائی که مقدار معناداری در فرضیه چهارم کمتر از مقدار ۱/۹۶ شده است این فرضیه تایید نشده است.

همچنین در ردیف آخر جدول ۵ ضرایب اثر برآورد شده. نشان دهنده موثر بودن یا نبودن هر مولفه بر دیگری است. در ستون اول مقدار ضریب اثر استاندارد و به ترتیب مقدار معناداری و در نهایت تفسیر و نتیجه فرضیه گزارش شده است. همانطور که در جدول مشاهده می شود با توجه به مقدار تی- ولیو (مقدار معناداری بیشتر از ۱/۹۶) و پی- ولیو (سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵) در سطح اطمینان ۹۵٪ تایید یا رد نتایج مورد قضاوت قرار می گیرد. به طوری که تأثیر مدل ذهنی در فرآیند تغییر سازمانی با مقدار ۱۱۲/۷۳۱ معنادار و مثبت است و مقدار ضریب مسیر نیز ۰/۹۳۴ بدست آمده است؛ به این معنا که اگر مدل ذهنی به میزان یک واحد افزایش یابد، میزان فرآیند تغییر سازمانی نیز ۰/۹۳۴ افزایش می یابد. (تایید فرضیه اصلی).



شکل (۲) مدل مفهومی پژوهش با استفاده از ضریب اثر توسط نرم افزار Smart_PLS

بحث و نتیجه گیری

هدف اصلی این پژوهش تعیین نقش مدل های ذهنی در فرآیند تغییر سازمانی بود. نتایج پژوهش نشان داد که مدل ذهنی هدف گرایی، مدل ذهنی وحدت گرایی، مدل ذهنی تعادل گرایی، مدل ذهنی عملکرد گرایی و مدل ذهنی برنامه گرایی در فرآیند تغییر سازمانی تأثیر معنادار و مثبت دارد. در حالی که مدل ذهنی ثبات گرایی در فرآیند تغییر سازمانی تأثیر معناداری ندارد.

ضرایب اثر برآورد شده نشان دهنده موثر بودن یا نبودن هر مولفه بر دیگری است. در ستون اول مقدار ضریب اثر استاندارد و به ترتیب مقدار معناداری، سطح معناداری و در نهایت تفسیر و نتیجه فرضیه گزارش شده است. همانطور که در جدول مشاهده می شود با توجه به مقدار تی-ولیو (مقدار معناداری بیشتر از ۱/۹۶) و پی-ولیو (سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵) در سطح اطمینان ۹۵٪ تایید یا رد نتایج مورد قضاوت قرار می گیرد. به طوری که تأثیر مدل ذهنی هدف گرایی در فرآیند تغییر سازمانی با مقدار ۴/۶۹۱ معنادار و مثبت است و مقدار ضریب مسیر نیز ۰/۲۴۸ بدست آمده است؛ به این معنا که اگر مدل ذهنی هدف گرایی به میزان یک واحد افزایش یابد، میزان فرآیند تغییر سازمانی نیز ۰/۲۴۸ افزایش می یابد. (تایید فرضیه اول). به همین ترتیب فرضیات دوم، سوم، پنجم و ششم مورد تایید قرار گرفته اند. ولی از آنجائی که مقدار معناداری در فرضیه چهارم کمتر از مقدار ۱/۹۶ شده است این فرضیه تایید نشده است.

براساس نتایج بدست آمده مدل های ذهنی در فرآیند تغییر سازمانی تأثیر دارد، بسیاری از سازمانها به این باور رسیده اند که برای دستیابی به موفقیت در دنیای امروز، باید خود را با واقعیتی بنام تغییر تطبیق دهند. مهمترین الزامات اقدام به تغییرات بنیادی سازمان، به چالش طلبیدن مدل های ذهنی موجود و قالب بندی درک جدیدی است. مدل های ذهنی، تصویری درونی از واقعیتی بیرونی است. "مدلهای ذهنی"، مفروضاتی که شدیداً در ذهن رسوب کرده و تعمیم دادن تصویرها و تصورات تعریف شده است. بنابراین یکی از سطوح تغییر در راستای بهبود توانمندی های تغییر، ملموس کردن مدل های ذهنی به گونه ای که سازمان بتواند آنها را درک کند و مورد تفکر قرار گیرد و در نهایت تغییر و رشد یابد. بنابراین سازمان قبل از تحمیل هزینه خاصی برای تغییر می بایست مدل ذهنی مدیران و کارکنان خود آگاهی یابد و زمینه ای را برای گفتمان مدیران و کارکنان با مدیریت مدل های ذهنی مختلف فراهم کنند به گونه ای که این گفتمان به اشتراک نظر نهایی و تشابه الگوی ذهنی مدیران و کارکنان و شکل گیری یک الگوی کسب و کار قوی منجر شود.

غالباً در سازمان های دولتی من جمله سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان، اهداف دارای ابهام هستند، و شفافیت در اهداف عامل مهم در موفقیت سازمان و برنامه هاست. لذا اهدافی که در سازمان پیش بینی می شوند باید مشخص باشند. در صورت مشخص شدن هدف از تغییرات و فرآیند آن به معنای این که به کجا خواهیم رسید و این که فرآیند تغییرات چه مزایایی برای کارکنان در پی خواهد داشت، کارکنان با کمک مدل ذهنی هدف گرایی در سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان، در راستای بهبود فرآیند تغییرات و موفقیت آن، تلاش خواهند نمود و لذا می توان ادعا نمود که ذهنی هدف گرایی در فرآیند تغییر سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان تأثیر دارد.

از سوی دیگر در جهت رسیدن به اهداف سازمان در فرآیند تغییرات، تمامی بخش ها همکاری های لازم را در این فرآیند انجام دهند. تا فرآیند تغییرات با موفقیت انجام پذیرد، چرا که الگوی ذهنی وحدت گرایی به معنی تفکر سیستمی است، که باید در آن سازو کارهای بازخور همیشه در سازمان وجود داشته باشد. بدین معنا که همه در سیستم مسئول هستند و مسئولیت فردی نیست. و برای وحدت گرا شدن و ایجاد ذهنیت مشترک بین واحدها، نیاز به فعالیت گروه هایی (حزب ها) داریم که بستر ساز این ذهنیت مشترک شوند و ضعف این گروه ها باعث تمرکز گرایی در تصمیم گیری ها در سازمان می شود. لذا مشهود است که مدل ذهنی وحدت گرایی در فرآیند تغییر سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان تأثیر دارد.

در خصوص تبیین و تفسیر تأثیر مثبت و معنادار مدل ذهنی تعادل گرایی در فرآیند تغییر سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان باید بیان نمود که توازن و تعادل بین بخش های سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان، عامل اصلی در فعالیت هماهنگ و در نتیجه موفقیت فرآیند تغییرات در آن سازمان است. هنگامی که

تعادل بین بخش ها و کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان از بین برود، نمی توان هماهنگی لازم را بین اجزای سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان ایجاد کرد.

در راستای تبیین و تفسیر عدم تأثیر معنادار مدل ذهنی ثبات گرایی در فرآیند تغییر سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان باید بیان نمود که افرادی که مدل ذهنی ثبات گرایی دارند، لزوماً طرفدار ثبات هستند آن ها معتقدند که برای ایجاد هماهنگی و در نتیجه بهبود عملکرد و افزایش کیفیت در سازمان، باید ثبات گرا بود، که باعث شکل گیری سازمان یکپارچه می شود. عناصر متعددی منجر به بی ثباتی در سازمان می شوند که از آن جمله می توان به بی ثباتی مدیریتی اشاره داشت. لذا لزوماً این مدل ذهنی ثبات گرایی نمی تواند در فرآیند تغییرات سازمانی تأثیر مثبت یا منفی معناداری بگذارد.

دیدگاه عملکرد گرایی به رویکرد مدیریت مشارکتی نزدیک می باشد، لذا اداره امور باید به صورت غیر متمرکز انجام گیرد و عملکرد همکاری گونه به طور مداوم در فرآیند تغییرات سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان ارزیابی و مدیریت شود که برای تحقق آن نیاز است نظام شایسته سالاری در همه واحدهای سازمان حاکم باشد. لذا مشهود است که مدل ذهنی عملکرد گرایی در فرآیند تغییر سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان تأثیر دارد.

در خصوص تبیین تأثیر مثبت و معنادار مدل ذهنی برنامه گرایی در فرآیند تغییر سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان بیاد بیان نمود که برای پیشرفت و موفقیت سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان، داشتن برنامه بلند مدت (برنامه استراتژیک) و اجرای آن از ضروریات است.

در ارتباط با همسویی و عدم همسویی نتایج این پژوهش با نتایج دیگر پژوهش ها باید عنوان نمود که فدایی (۱۳۹۸) به بررسی افزایش بهره وری پروژه ها با در نظر گرفتن مدل های ذهنی در پروژه های یکی از شرکت های معدنی پرداختند. در این پژوهش به بررسی افزایش بهره وری پروژه ها با در نظر گرفتن مدل های ذهنی مدیران و کارشناسان پروژه های یکی از شرکتهای معدنی پرداخته می شود. نتایج این پژوهش از این منظر با نتایج پژوهش حاضر، مورد مقایسه است که تلاش برای بهره وری بیشتر، به گونه ای به برداشتن گامی در راستای فرآیند تغییرات اشاره دارد، لذا همانگونه که مدل های ذهنی می تواند در میزان بهره وری اثر گذارد، می تواند بر فرآیند تغییرات نیز اثر گذارد. عباسی (۱۳۹۷) به بررسی مدیریت مدل های ذهنی در فرآیند تغییر سازمانی پرداخت. نتایج پژوهش ایشان نشان داد که فرآیند تغییر سازمانی متأثر از مدل های ذهنی می باشد. ندافی و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی مدل های ذهنی مدیران در فرایند تفکر استراتژیک پرداخت. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان می دهد مدیران یک شرکت از مدل ذهنی مشترکی در فرایند تفکر استراتژیک استفاده میکنند که این شباهت می تواند به دلیل ارتباطات و تجربه کاری مشترک آنها باشد. به علاوه با مقایسه مدل ذهنی مشترک در دو شرکت، شباهت معناداری در فرایند تفکر آنان پیدا نشد، اما میان ساختارهای ذهنی مدیران دو شرکت شباهتهایی وجود دارد. سلامی و طاهری (۱۳۹۵) به شناسایی عوامل موثر بر شکل گیری مدل های ذهنی مدیران در شهرداری شهر مشهد پرداختند. نتایج حاصل، نشان دهنده تایید تمامی عوامل (ویژگی های فردی، ریسک پذیری، سوابق ذهنی، قانونمندی، اعتقاد به تحول، آینده نگری، توانایی ذهنی) است و ریسک پذیری بالاترین میانگین و اعتقاد به تحول پایین ترین میانگین را دارا می باشد.

یافته های این پژوهش نشان داد که بین الگوهای های ذهنی کارکنان و توانمند سازی آنها در دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد رابطه معنا داری وجود دارد. همچنین بین مؤلفه های هدف گرایی، وحدت گرایی، برنامه گرایی، تعادل گرایی و توانمندسازی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی یزد رابطه معنی داری وجود دارد، ولی بین دو مؤلفه ثبات گرایی و عملکرد گرایی کارکنان و توانمندسازی آنها رابطه معنی داری وجود ندارد

دیفاتیما و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی تحت عنوان "ویژگی های تغییر سازمانی و تأثیر آن بر نگرش به تغییرات سازمانی و بهزیستی در محل کار: یک مطالعه طولی" انجام دادند. نتایج نشان داد که اطمینان و ریسک در شکل گیری شناخته های منفی و احساسات در طی فرایند تحول سازمانی مؤثر است اما لزوماً منجر به ناراحتی در رابطه با کار و سازمان نمی شود. آلوی و بنسوما (۲۰۲۰) پژوهشی تحت عنوان "نگرش ذهنی کارکنان نسبت به تغییر به سوی آموزش عالی ناب در دانشگاه های دولتی مراکش" انجام دادند. نتایج نشان می دهد که عوامل فردی، سازمانی و گروهی بر نگرش کارکنان و مدل ذهنی آن ها نسبت به تغییر به سوی آموزش عالی ناب تأثیر مثبت دارند اما عوامل فردی از سایر عوامل مهم تر است. ویلیام (۲۰۱۶) به بررسی مقاومت در برابر بحران ها و تغییرات سازمانی: بررسی نقش مدل های ذهنی رهبری لازم برای مقاومت در برابر بحران ها و نقش زمینه سازمانی پرداخت. تجزیه و تحلیل چند سطحی همچنین نشان می دهد که تغییرات در مدل های ذهنی رهبری را نمی توان با متغیرهای سازمانی مورد استفاده در این مطالعه (اندازه سازمانی، اندازه گروه رهبری، فعالیتهای عملیاتی و زبانهای گروه رهبری) توضیح داد. الیس و همکاران (۲۰۱۲) به بررسی تأثیر مکانیسمهای یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی و مدل های ذهنی مشترک در طی فرآیند تغییر برنامه ریزی شده پرداختند. نتایج نشان داد که رضایت مشتری برای شعباتی که از مکانیسمهای یادگیری سازمانی بطور فشرده استفاده می کنند بیشتر از شعبه هایی است که از این مکانیسم ها با شدت کمتری استفاده می کنند. همچنین با کنترل مدل های ذهنی مشترک، می توان فرآیند تغییر برنامه ریزی شده را تحت کنترل گرفت.

در پایان به منظور بررسی های بیشتر پیشنهاد می شود همین موضوع در دفاتر اسناد پزشکی تامین اجتماعی سایر استانها پژوهش شود و نتایج با این پژوهش مقایسه گردد.

سایر محققین می توانند همین تحقیق را با استفاده از مدل های دیگر برای متغیر فرآیند تغییرات و مدل های ذهنی انجام دهند و نتایج را با نتیجه پژوهش حاضر مقایسه نمایند.

با توجه به این که تحقیق حاضر با ابزار صرفاً کمی انجام گرفت، پیشنهاد می شود همین تحقیق با روش آمیخته کمی و کیفی در بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی دفتر رسیدگی به اسناد پزشکی اصفهان صورت گیرد.

منابع

- Paolillo, A., Platania, S., Magnano, P., & Ramaci, T. (2015). Organizational Justice, Optimism And Commitment
- Al Kahtani, A. (2013). Leader Charisma, Employee Organizational Commitment, and Organizational Change: A Proposed Theoretical Framework. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(5), 377.
- Blackman, D., O'Flynn, J., & Ugyel, L. (2013). A diagnostic tool for assessing organisational readiness for complex change.
- Petrou, P., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2018). Crafting the change: The role of employee job crafting behaviors for successful organizational change. *Journal of Management*, 44(5), 1766-1792.
- Muluken, M. (2019). *employees' attitudes towards organizational change in the case commercial bank of Ethiopia* (Doctoral dissertation, AAU).

- Yousef, D. A. (2017). Organizational commitment, job satisfaction and attitudes toward organizational change: A study in the local government. *International Journal of Public Administration*, 40(1), 77-88.
- کاملی م، بختیاری اصل ط، لطفی آرباطان الف، پورفرج الف. (۱۳۹۲). بررسی الگوهای رفتاری کارکنان در مقابل تغییر. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). ۲۲(۷۰): ۱۰۳-۱۳۴
- Stueber, H., & Jacobsen, O. (2018). A New Generation of Change: Generation Y and its Attitude towards Organizational Change Projects.
- Jones, N. A., Ross, H., Lynam, T., Perez, P., & Leitch, A. (2011). Mental models: an interdisciplinary synthesis of theory and methods. *Ecology and Society*, 16(1).
- محمدپور زرنندی حسین، امیرکبیری علیرضا، عظیمی حمیدرضا. (۱۳۹۶). نقش تغییر سازمانی بر بهبود عملکرد مالی و اقتصادی سازمان‌ها (مطالعه موردی: بانک شهر). فصلنامه علمی-پژوهشی اقتصاد و مدیریت شهری. ۱۳۹۶؛ ۵ (۱۸): ۱۱۳-۱۲۵.
- فدایی فتح آبادی الف، (۱۳۹۸)، افزایش بهره‌وری پروژه‌ها با در نظر گرفتن مدل‌های ذهنی، مطالعه موردی: پروژه‌های یکی از شرکت‌های معدنی، ششمین کنفرانس سالانه ملی مهندسی مکانیک، صنایع و هوافضا ایران، مشهد، موسسه علمی آموزشی و پژوهشی آرگ
- عباسی دومشهری ز. (۱۳۹۷). مدیریت مدل‌های ذهنی در فرآیند تغییر سازمانی. شرکت سهامی برق منطقه‌ای هرمزگان. کنفرانس بین‌المللی مدیریت و توسعه پایدار
- فدایی فتح آبادی الف، (۱۳۹۸)، افزایش بهره‌وری پروژه‌ها با در نظر گرفتن مدل‌های ذهنی، مطالعه موردی: پروژه‌های یکی از شرکت‌های معدنی، ششمین کنفرانس سالانه ملی مهندسی مکانیک، صنایع و هوافضا ایران، مشهد، موسسه علمی آموزشی و پژوهشی آرگ
- de Fátima Nery, V., Franco, K. S., & Neiva, E. R. (2020). Attributes of the organizational change and its influence on attitudes toward organizational change and well-being at work: A longitudinal study. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 56(2), 216-236.
- Willems, J. (2016). Organizational crisis resistance: Examining leadership mental models of necessary practices to resist crises and the role of organizational context. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 27(6), 2807-2832
- Ellis, S., Margalit, D., & Segev, E. (2012). Effects of organizational learning mechanisms on organizational performance and shared mental models during planned change. *Knowledge and Process Management*, 19(2), 91-102