

بررسی تاثیر توان سیستم منابع انسانی بر سازگاری با تغییر سازمانی و رفتارهای حامی تغییر با نقش میانجی کیفیت تاثیر مثبت و حمایت سازمانی ادراک شده

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۷/۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۷/۲۷

کد مقاله: ۳۱۷۳۳

بهاره شهرباری^{۱*}، الهام مهربابی گوهری^۲، فرانک منشزاده^۳

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی تاثیر توان سیستم منابع انسانی بر سازگاری با تغییر سازمانی و رفتارهای حامی تغییر در شرکت گاز کرمان: تبیین نقش میانجی کیفیت تاثیر مثبت و حمایت سازمانی ادراک شده بوده است. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان شرکت گاز کرمان در سال ۱۴۰۰ بوده که تعداد ۲۶۱ نفر از آنها به عنوان حجم نمونه به صورت سرشماری انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات براساس پرسشنامه آلفس و همکاران (۲۰۱۹) و شامل ۳۰ پرسش بوده است. روایی محتوایی پرسشنامه به تایید جمعی از صاحب نظران رسید. همچنین جهت بررسی روایی سازه از سه شاخص پایایی مرکب، متوسط واریانس استخراج شده و بار عاملی استفاده و جهت سنجش پایایی و قابلیت اعتماد از ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS، که بیش تر از ۰٫۷ محاسبه گردید، استفاده شد. نتایج حاصل از پژوهش با نرم افزار LISREL نشان داد که ۱- توان سیستم منابع انسانی بر کیفیت تاثیر مثبت، ۲- کیفیت تاثیر مثبت بر سازگاری با تغییر سازمانی، ۳- توان سیستم منابع انسانی بر حمایت سازمانی ادراک شده، ۴- حمایت سازمانی ادراک شده بر سازگاری با تغییر سازمانی، ۵- سازگاری با تغییر سازمانی بر رفتارهای حامی تغییر تاثیر دارند و همچنین؛ ۶- کیفیت تاثیر مثبت در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی، ۷- حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی، ۸- سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین کیفیت تاثیر مثبت و رفتار های حامی تغییر نقش واسطه دارند.

واژگان کلیدی: توان سیستم منابع انسانی، سازگاری، تغییر سازمانی، رفتار حامی تغییر، کیفیت تاثیر مثبت

۱- استادیار گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران (نویسنده مسئول)، shahriaripnu@pnu.ac.ir

۲- استادیار گروه مهندسی کشاورزی، سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

۳- کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، کرمان، ایران

۱- مقدمه

با توجه به تغییر و تحولات عصر حاضر و با ورود سازمانها به اقتصاد دانش محور، امروزه نیروی انسانی به عنوان حیاتی ترین عنصر استراتژیک و اساسی ترین راه برای افزایش اثربخشی و کارایی سازمان محسوب میشود. از این رو نیروی انسانی متعهد به اهداف و ارزشهای سازمان، نه تنها عاملی برای برتری یک سازمان به سازمان دیگر، بلکه به عنوان یک مزیت رقابتی پایدار برای بسیاری از سازمانها تلقی می گردد. محققان منشأ اصلی مزیت رقابتی برای سازمانها را فداکاری، کیفیت، تعهد و توانایی نیروی کار برشمرده؛ چراکه نیروی انسانی وفادار و سازگار با اهداف سازمان، حاضر است فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلش فعالیت نموده و در نتیجه موجبات اثربخشی سازمانی را فراهم کند. از آنجا که مدیریت منابع انسانی، مدیریت و اداره پایدار با ارزشترین دارایی سازمان، یعنی منابع انسانی است که به اتفاق هم سازمان را در تحقق اهدافش یاری میکنند و هدف آن تأمین منابع انسانی، حفظ آن در سازمان و هدایتشان در جهت دستیابی به اهداف استراتژیک می باشد. مطالعات زیادی به ارتباط اقدامات مدیریت منابع انسانی و خروجیهایی که از آن طریق برای سازمان ایجاد می گردد از جمله عملکرد سازمانی و محیط اخلاقی در سازمان و ... توجه نموده اند (مظفرنیا، ۱۳۹۸). هدف اصلی این تحقیق، بررسی تاثیر توان سیستم منابع انسانی بر سازگاری با تغییر سازمانی و رفتارهای حامی تغییر در شرکت گاز کرمان؛ تبیین نقش میانجی کیفیت تاثیر مثبت و حمایت سازمانی ادراک شده بوده است، که در کل اهداف زیر دنبال شده است:

۱. تعیین تاثیر توان سیستم منابع انسانی بر کیفیت تاثیر مثبت
۲. تعیین تاثیر کیفیت تاثیر مثبت بر سازگاری با تغییر سازمانی
۳. تعیین نقش میانجی کیفیت تاثیر مثبت در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی
۴. تعیین تاثیر توان سیستم منابع انسانی بر حمایت سازمانی ادراک شده.
۵. تعیین تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر سازگاری با تغییر سازمانی.
۶. تعیین نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی
۷. تعیین تاثیر سازگاری با تغییر سازمانی بر رفتارهای حامی تغییر.
۸. تعیین نقش میانجی سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین کیفیت تاثیر مثبت و رفتارهای حامی تغییر
۹. تعیین نقش میانجی سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتارهای حامی تغییر.

۲- بیان مساله

مطالعات نشان داده اند که منابع انسانی نقش مهمی در مدیریت محتوا و اجرای تغییر دارد (آلفس^۱ و همکاران، ۲۰۱۰). مورد اول شامل تغییر در روش های منابع انسانی برای تقویت واکنش های مثبت کارمندان نسبت به تغییر است، در حالی که مورد دوم مربوط به فعالیت های منابع انسانی با هدف ایجاد حمایت از کارمندان در طول مراحل مختلف تغییر است. اگرچه این مجموعه تحقیق برای درک چگونگی کمک به منابع انسانی در ایجاد تغییرات سازمانی راهی طولانی را در اختیار ما قرار داده است، اما یکی از جنبه هایی که تا حد زیادی نادیده گرفته شده است، نقش منابع انسانی در مدیریت زمینه تغییر است، یعنی شرایط داخلی یا خارجی که تاثیر اثربخشی را تغییر می دهند (هرولد^۲ و همکاران، ۲۰۱۷؛ رافرتی و رستوبوگ^۳، ۲۰۱۷) مطالعات اخیر نشان می دهد که، جدا از تغییر در محتوای تغییر و اجرای آن، زمینه تغییر یک عامل اصلی تأثیرگذار بر واکنش کارکنان نسبت به تغییر است و بنابراین یک تعیین کننده مهم است که بر اینکه آیا برنامه های تغییر می تواند تأثیر بگذارد یا موفقیت به اتمام برسد (چوی^۴، ۲۰۱۱ رافرتی و رستوبوگ ۲۰۱۷). از این رو، درک راه هایی که، منابع انسانی از طریق آنها زمینه ای برای تغییر هماهنگی فراهم می کند برای دانشمندان و متخصصان اهمیت دارد. با الگوبرداری از تئوری قدرت سیستم منابع انسانی بوون و استروف^۵ (۲۰۰۴)، این پژوهش در مورد سیستمهای منابع انسانی قوی و تغییر سازمانی با بررسی میزان ادراک کارکنان از قدرت سیستم منابع انسانی، به عنوان یکی از شاخصهای زمینه تغییر، کنار آمدن با تغییر، و رفتار حمایت کننده از تغییر می باشد. علاوه بر این، ما دو مکانیسم واسطه ای را بررسی می کنیم که از طریق آن درک سیستم منابع انسانی قوی باعث می شود کارکنان با تغییرات کنار بیایند و رفتار حمایتی از تغییرات را نشان دهند. کارکنان یک سازمان همیشه براساس میزان ارزشی که سازمان برای آنها و ایجاد رفاه، آسایش و امنیتشان قائل است، اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا میکنند. این اعتقاد حمایت سازمانی ادراک شده نام دارد (نوروزی سیدحسینی، ۱۳۹۱: ۸۸). آیزنبرگر و همکاران (۱۹۸۶) بر این باورند که در مفهوم سازهایی صورت گرفته در مورد تعهد سازمانی به دلستگی ادراک شده سازمان به کارکنان نیز باید توجه شود، این محققان این نوع تعهد را تحت عنوان حمایت سازمانی ادراک شده معرفی

1 Alfes
2 Herold
3 Rafferty & Restubog
4 Choi
5 Bowen & Ostroff

کردند (گل پرور و همکاران، ۱۳۸۸ : ۳۳۲). در حال حاضر حمایت سازمانی ادراک شده به عنوان چارچوب توضیحی مهمی برای درک رابطه بین کارکنان و سازمان به کار برده می شود و سازمانها را نباید صرفاً ابزار ارائه خدمات یا تولید کالاها فرض کرد و باید توجه داشت که تعداد زیادی از افراد، بخش عمده ای از عمر خود را در آنها سپری می کنند؛ به همین لحاظ سازمانها تأثیر چشمگیری بر رفتار کارکنان خود دارند. و حمایت سازمانی ادراک شده، نتیجه نوع رابطه بین کارکنان و سازمان می باشد. در عصری که سازمانها و محیطهای کاری هر روز با چالشها و فشارهای زیادی روبرو هستند و کارکنان این سازمانها بار کاری فراوانی را تحمل و با مشکلات دست و پنجه نرم می کنند، حمایت سازمانی شاید مرهم مناسبی برای این چالشها و مشکلات باشد. یکی از مشکلاتی که در حال حاضر مدیران سازمانها با آن روبرو هستند حفظ کارکنان کلیدی و متخصص است با افزایش حمایت سازمانی نه تنها تعهد سازمانی بالا می رود بلکه نیت ترک سازمان نیز به شدت کاهش می یابد (حریری و همکاران، ۱۳۹۲ : ۳۹۸). بنابراین، دفاع از رفتار کارکنان به عنوان یکی از رفتارهای موثر حمایتی تغییر برای مدیریت موفق تغییر سازمانی در نظر گرفته می شود.

۲-۱- تغییر و سازگاری با تغییر سازمانی

تمام سازمانها برای دستیابی به دو هدف، یعنی بقا و توسعه، به تغییر و تحول در ساختار، فناوری، نیروی انسانی و وظایف خود اقدام می کنند. اگر سازمانی بخواهد در این محیط پیچیده و ناپایدار باقی بماند و بتواند در این محیط رقابتی رشد و توسعه در جنبه های مختلف داشته باشد، ضرورت دارد که نسبت به تغییر و تحول حساسیت بیشتری نشان دهد. تغییر شامل رها کردن شیوه های کنونی انجام کارها و بکارگیری روش جدید انجام کار می باشد. تغییر سازمانی به معنای ایجاد یک تغییر برنامه ریزی شده در ساختار رسمی، سیستمها، فرایندها و یا دامنه محصولات یا بازار به منظور دستیابی به یک یا چند هدف سازمانی است (هندریکسون و گرای، ۲۰۱۲). جهت ایجاد تغییر در سازمان، لازم است که مقدمه آن فراهم شود که همان ایجاد شرایط مناسب برای کارکنان است تا بتوانند خود را با تغییرات سازگار و همتهنگ کنند. مک دانلد (۱۹۸۵) می گوید: «وقتی می گوئیم فردی سازگار است که پاسخی که او را به تعامل با محیطش قادر می کند، آموخته باشد و به طریق قابل قبول اعضای جامعه خود، رفتار کند تا نیازهای او ارضا شوند (فنون، ۱۳۹۳). پس، سازگاری با تغییر سازمانی به نوعی یک ابتکار استراتژیک است که تقریباً بر عملیات و عملکرد سازمان تأثیر می گذارد (آرزمجو، ۱۳۹۳).

۲-۲- رفتارهای حامی تغییر

در عمل، ایجاد تغییر در سازمان موجب ایجاد ترس، شک، عدم اطمینان و تعارض و همچنین بروز نگرانی در افراد و ایجاد تردید نسبت به نتایج حاصل از آن خواهد شد. این به نوبه خود باعث میشود افراد نوعی تمایل و گرایش نسبت به مقاومت در برابر تغییر و جلوگیری از بروز آن پیدا نمایند. در این راستا حمایت رفتاری از تغییرات سازمانی نقش کلیدی در پیاده سازی موفقیت آمیز تغییرات در سازمانها ایفا خواهد نمود. لائو و وودمن (۱۹۹۵)، دریافته اند که کارکنان برنامه های تغییر را مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می دهند تا هم علل و ضرورت اجرای این برنامه ها را دریابند و هم به پیش بینی نتایج حاصل از آن بپردازند. کارکنان سازمان تغییرات را به شیوه های گوناگونی تفسیر می نمایند. ۱. سودمند، که برای سازمان و همچنین کارکنان منفعت و رضایت به همراه دارد؛ ۲. بی اهمیت، زمانی که اعضا حتی نمیتوانند تغییر را تشخیص دهند؛ ۳. زیان آور، که میتواند باعث ایجاد آزار، استرس و چالش های نامطلوب برای کارکنان شده و منجر به تغییر رویه ها، سنتها و روابط معمول گردد (لام و گوردون، ۲۰۱۰). حمایت رفتاری از تغییر اشاره به رفتارهایی دارد که با اهداف تغییر متناسب و هم راستا هستند. پس منظور از رفتارهای حامی تغییر، همان رفتار و اقدامات کارکنان در جهت حمایت از تغییرات در سازمان می باشد (آلفس و همکاران، ۲۰۱۹).

۲-۳- توان سیستم منابع انسانی

توان سیستم منابع انسانی عبارت است از فرایند کار کردن با افراد، به طوری که این افراد و سازمانشان به توانمندی کاملی دست یابند، حتی زمانی که تغییر، نیاز به کسب مهارت های جدید، تقبل مسئولیت های جدید و شکل جدیدی از روابط را ملزم باشد (آلفس و همکاران، ۲۰۱۹) که شامل تمرینات منابع انسانی برای ایجاد و بهبود رضایت شغلی، ایجاد زمینه توانمندسازی نیروی انسانی جهت توسعه دانش و مهارت، توافق مدیران جهت اجرای سیاستهای مربوط به منابع انسانی و اطلاع رسانی دقیق این سیاستها به نیروی انسانی.

۲-۴- کیفیت تاثیر مثبت

کیفیت تاثیر مثبت، به معنای دستیابی به استانداردهای از پیش تعیین شده است (آلفس و همکاران، ۲۰۱۹). مانند؛ مشارکت مدیریت ارشد در بررسی ها و ارزیابیهای بهبود کیفیت، ایجاد انسجام بین برنامه ریزی کیفیت و برنامه ریزی کلی کسب و کار و اینکه اهداف کیفیت، نشان دهنده نیازمند های مشتری و سطح عملکرد رقابتی باشد.

۲-۵- حمایت سازمانی ادراک شده

حمایت سازمانی ادراک شده، به عنوان یک باور کلی کارمند از میزانی تعریف می شود که سازمان به آن مقدار به نقش و سهم کارمند ارزش می دهد و به رفاه آنها اهمیت می دهد (آلفس و همکاران، ۲۰۱۹). آیزنبرگر و همکارانش حمایت سازمانی ادراک شده را متأثر از سیاستهایی میدانند که سلامتی و شادابی، احساس موفقیت، حس مشارکت مثبت و دستیابی به اهداف سازمان را ترویج می دهد که عواملی چون انصاف و مساوات، حمایت سرپرست، پاداشهای سازمانی و زمینه های شغلی بر آن موثر است (رضایی راد و همکاران، ۱۳۹۱). اگرچه تحقیقات به بررسی نقطه قوت سیستم منابع انسانی به عنوان تسهیل کننده کارکنان برای فائق آمدن به تغییر پرداخته اند و اشاره به این ارتباط دارد که سیستم منابع انسانی قوی ارتباط مثبتی با طرزنگرشها و رفتارهای مثبت مثل رفتار فی البداهه به عنوان واکنش به شرایط پیش بینی نشده، رفتار شهروندی و کمک همکاران دارد و ارتباط منفی با عواطف منفی و خستگی عاطفی دارد. از اینرو دلیلی برای اعتقاد به سیستم منابع انسانی برای کمک به کارکنان جهت فائق آمدن بر تغییر وجود دارد. در ادامه در جدول ۱ به برخی از تحقیقات پیشین اشاره شده است و در ادامه فرضیات تحقیق بیان شده است.

جدول ۱- پیشینه تحقیق

سال	محققین	نتایج
۱۳۹۸	داداش زاده و گودرزی	تغییرات سازمانی در کاهش فرسودگی شغلی تاثیر مثبت و معنی داری دارد به طوری که چهار مولفه مشارکت، فرهنگ انطباق پذیری، فرهنگ ماموریتی و قابلیت سازگاری بر فرسودگی شغلی تاثیر منفی و معنی داری دارند.
۱۳۹۷	واعظی و همکاران	اجرای قرارداد روان شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر مثبت دارد. همچنین مشخص شد که تمام ابعاد اجرای قرارداد روان شناختی که عبارت است از: توسعه مسیر شغلی، محتوای شغلی و پاداش شغلی، تأثیر مثبت و معنی داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد و اجرای قرارداد روان شناختی از طریق متغیر میانجی حمایت سازمانی درک شده تاثیر مثبت و معنی داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
۱۳۹۵	دوستار و همکاران	رهبری تحول آفرین با میانجی گری هوش سیاسی بر روی تغییرات سازمانی تاثیر گذار است. افزایش درک هوش سیاسی رهبران، موفقیت سازمانی را افزایش، اضطراب را کاهش و روابط خارجی سازمان را بهبود می بخشد.
۱۳۹۲	عسگری و همکاران	متغیر حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی و مولفه های آن رابطه مثبت و قوی دارد و حمایت سازمانی ادراک شده می تواند متغیر تاثیر گذاری بر عملکرد شغلی و مولفه های آن باشد.
۲۰۲۰	نظم الاسلام و همکاران ^۱	رهبری تحول آفرین به طور قابل توجهی بر اعتماد کارکنان به رهبری و دفاع از رفتار در طول تغییر سازمانی تاثیر می گذارد. همچنین، این مطالعه اثر واسطه ای اعتماد به رهبری را در رابطه بین رهبری تحول آفرین و رفتار حامی کارکنان در طول تغییر سازمانی را آشکار می سازد.
۲۰۱۹	آلفس و همکاران	مقابله با تغییر سازمانی به طور مثبتی با رفتار تغییر حمایتی کارکنان مرتبط است. این مطالعه مهم است زیرا وظیفه نقش منابع انسانی را به عنوان عامل تغییر گسترش می دهد و بینش ارزشمندی را در مورد چگونگی تاثیر مثبت منابع انسانی بر نتایج کارکنان در طول تغییر سازمانی فراهم می کند.
۲۰۱۹	دیهه آسترینی ^۲	تاثیر رهبری خادم بر رفتار شهروندی سازمانی مثبت و معنی دار بود. همچنین گزارش شد که حمایت سازمانی ادراک شده نیز اثرات رهبری خادم بر رفتار شهروندی سازمانی را به طور معنی داری تعدیل کرد. علاوه بر این، به طور غیر منتظره گزارش شده است که اعتماد رهبر تاثیر رهبری خادم را بر رفتار شهروندی سازمانی واسطه نمی کند.

۲-۳- فرضیه های تحقیق

۱. توان سیستم منابع انسانی بر کیفیت تاثیر مثبت تاثیر دارد.
۲. کیفیت تاثیر مثبت بر سازگاری با تغییر سازمانی تاثیر دارد.
۳. کیفیت تاثیر مثبت در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی نقش واسطه دارد.
۴. توان سیستم منابع انسانی بر حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر دارد.
۵. حمایت سازمانی ادراک شده بر سازگاری با تغییر سازمانی تاثیر دارد.
۶. حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی نقش واسطه دارد.
۷. سازگاری با تغییر سازمانی بر رفتار های حامی تغییر تاثیر دارد.

1 Nazmul Islam

2 Diah astrini

۸. سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین کیفیت تاثیر مثبت و رفتار های حامی تغییر نقش واسطه دارد.
۹. سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادارک شده و رفتار های حامی تغییر نقش واسطه دارد.

۴- روش شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت روش، همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق عبارت است از کلیه کارکنان شرکت گاز کرمان که تعداد آنها به ۲۶۱ نفر بالغ گردیده است که بدلیل محدودیت جامعه آماری تمامی کارکنان به تعداد ۲۶۱ به صورت سرشماری مورد مطالعه قرار گرفتند. در تحقیق حاضر برای شناسایی روابط میان متغیرهای مدنظر، تحقیقات کتابخانه‌ای و مقالات فراوانی مورد مطالعه قرار گرفته است. در این پژوهش متغیرهای تحقیق توانش سیستم های منابع انسانی، حمایت سازمانی ادراک شده، سازگاری با تغییر سازمانی، رفتار های حامی تغییر و کیفیت تاثیر مثبت می باشد. برای جمع آوری اطلاعات نیز، ابزار مورد استفاده، پرسشنامه آلفس و همکاران (۲۰۱۹)، بوده است. این پرسشنامه شامل مولفه های سیستم های منابع انسانی، حمایت سازمانی ادراک شده، سازگاری با تغییر سازمانی، رفتار های حامی تغییر و کیفیت تاثیر مثبت بوده است. این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت ۵ درجه ای بوده است.

جدول ۲- مقادیر آلفای کرونباخ

میانگین	ابعاد اصلی
۰,۸۷۶	توانایی سیستم منابع انسانی
۰,۷۹۱	حمایت سازمانی ادراک شده
۰,۷۴۴	سازگاری با تغییر سازمانی
۰,۸۰۷	رفتارهای حامی تغییر
۰,۷۵۸	کیفیت تاثیر مثبت
۰,۸۶۳	کل

در بررسی کیفی روایی محتوا از ۵ نفر از متخصصین و استاد راهنما درخواست شد پس از مطالعه دقیق ابزار، دیدگاه‌های اصلاحی خود را به صورت کتبی ارائه نمایند. همچنین تاکید شد که در ارزیابی کیفی روایی محتوا، موارد رعایت دستور زبان، استفاده از کلمات مناسب، اهمیت سوالات، قرارگیری سوالات در جای مناسب خود، زمان تکمیل ابزار طراحی شده را مدنظر قرار دهند. پس از جمع‌آوری نظرات متخصصین، تغییرات لازم در ابزار مورد توجه قرار گرفت. پایایی پرسشنامه نیز بر اساس آلفای کرونباخ مورد تأیید واقع شد که در جدول ۲ آورده شده است.

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده از پرسشنامه، از آمار توصیفی و همچنین آمار استنباطی و نرم افزارهای SPSS و Lisrel استفاده شده است.

۵- یافته های تحقیق

از شاخص‌های آمار توصیفی برای بررسی ویژگیهای دموگرافیک پاسخ‌دهندگان استفاده شده است. فراوانی پاسخ‌دهندگان براساس جنسیت، تاهل، سن، تحصیلات، سابقه کار و درآمد بررسی قرار گرفته است که در جداول ۳ آورده شده است.

جدول ۳- توزیع فراوانی پاسخ دهندگان براساس جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۱۷۶	۶۷,۴۳
زن	۸۵	۳۲,۵۷
کل	۲۶۱	۱۰۰,۰۰

جدول ۴- فراوانی پاسخ دهندگان براساس تاهل

تاهل	فراوانی	درصد
مجرد	۵۲	۱۹,۹۲
متاهل	۲۰۹	۸۰,۰۸
کل	۲۶۱	۱۰۰,۰۰

جدول ۵- فراوانی پاسخ دهندگان براساس سن

سن	فراوانی	درصد
کمتر از ۳۰ سال	۵۸	۲۲,۲۲
۳۰ تا ۳۹ سال	۸۴	۳۲,۱۸
۴۰ تا ۴۹ سال	۹۳	۳۵,۶۳
بیش از ۵۰ سال	۲۶	۹,۹۶
کل	۲۶۱	۱۰۰,۰۰

جدول ۶- فراوانی پاسخ دهندگان براساس تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد
کاردانی	۲۵	۹,۵۸
کارشناسی	۱۴۳	۵۴,۷۹
کارشناسی ارشد	۶۹	۲۶,۴۴
دکتری	۲۴	۹,۲۰
کل	۲۶۱	۱۰۰,۰۰

جدول ۷- فراوانی پاسخ دهندگان براساس سابقه کار

سابقه کاری	فراوانی	درصد
کمتر از ۵ سال	۴۲	۱۶,۰۹
۶ تا ۱۰ سال	۶۷	۲۵,۶۷
۱۱ تا ۱۵ سال	۹۵	۳۶,۴۰
۱۶ تا ۲۰ سال	۴۱	۱۵,۷۱
بیش از ۲۰ سال	۱۶	۶,۱۳
کل	۲۶۱	۱۰۰,۰۰

جدول ۸- فراوانی پاسخ دهندگان براساس درآمد

میزان درآمد	فراوانی	درصد
۲ تا ۳ میلیون	۶۵	۲۴,۹۰
۳ تا ۴ میلیون	۱۳۷	۵۲,۴۹
بیش از ۴ میلیون	۵۹	۲۲,۶۱
کل	۲۶۱	۱۰۰,۰۰

جهت تحلیل توصیفی متغیرهای تحقیق از پارامترهای مرکزی (میانگین، میانه و مد) و پارامترهای پراکندگی (انحراف معیار، واریانس و دامنه تغییرات) مطابق جدول ۹ استفاده شده است.

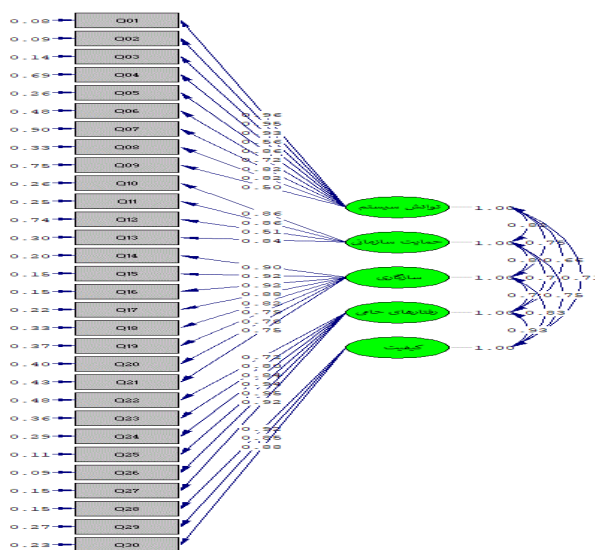
جدول ۹- تحلیل توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیرها	تعداد	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	واریانس	دامنه تغییرات	کمینه	بیشینه
توانایی سیستم منابع انسانی	۲۶۱	۳,۷۸۳	۴,۰۰۰	۴,۰۰۰	۰,۶۹۵	۰,۴۸۴	۳,۵۷۱	۱,۴۲۹	۵,۰۰۰
حمایت سازمانی ادراک شده	۲۶۱	۳,۵۴۸	۳,۶۰۰	۳,۶۰۰	۰,۶۷۵	۰,۴۵۶	۳,۶۰۰	۱,۴۰۰	۵,۰۰۰
سازگاری با تغییر سازمانی	۲۶۱	۳,۶۴۴	۳,۷۵۰	۴,۰۰۰	۰,۸۱۰	۰,۶۵۷	۴,۰۰۰	۱,۰۰۰	۵,۰۰۰
رفتارهای حامی تغییر	۲۶۱	۳,۵۹۱	۳,۶۶۷	۴,۰۰۰	۰,۸۲۵	۰,۶۸۱	۴,۰۰۰	۱,۰۰۰	۵,۰۰۰
کیفیت تاثیر مثبت	۲۶۱	۳,۷۵۸	۴,۰۰۰	۴,۰۰۰	۰,۷۶۰	۰,۵۷۷	۳,۳۳۳	۱,۶۶۷	۵,۰۰۰

در این پژوهش از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف^۱ برای آزمون نرمال بودن داده‌ها استفاده شده است. نتایج آزمون نرمال بوده داده‌ها در جدول ارائه شده است.

جدول ۱۰- آزمون نرمال بودن داده‌ها

	توانایی سیستم منابع انسانی	حمایت سازمانی ادراک شده	سازگاری با تغییر سازمانی	رفتارهای حامی تغییر	کیفیت تاثیر مثبت
N	۲۶۱	۲۶۱	۲۶۱	۲۶۱	۲۶۱
میانگین	۳,۷۸۳	۳,۵۴۸	۳,۶۴۴	۳,۵۹۱	۳,۷۵۸
انحراف معیار	۰,۶۹۵	۰,۶۷۵	۰,۸۱۰	۰,۸۲۵	۰,۷۶۰
آماره ks	۱,۹۶۱	۰,۹۳۰	۲,۲۴۳	۲,۲۹۴	۱,۹۲۴
معناداری	۰,۱۶۵	۰,۱۳۱	۰,۱۶۹	۰,۱۲۳	۰,۰۹۷



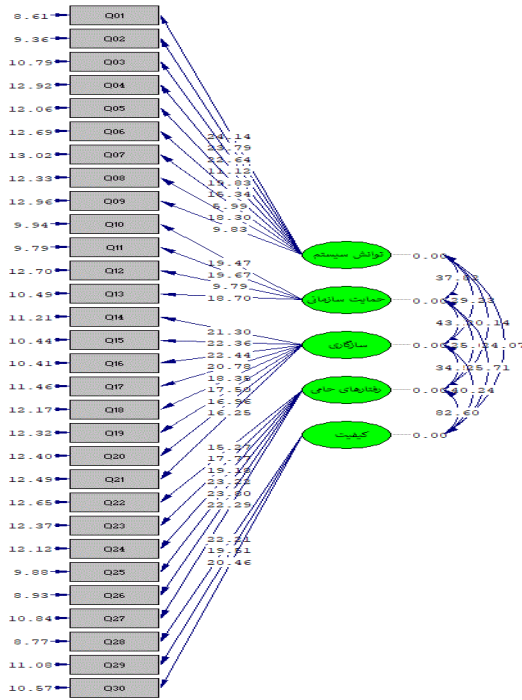
نمودار ۱۱- بار عاملی استاندارد تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای تحقیق

براساس نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در تمامی موارد مقدار معناداری بزرگتر از سطح خطا (۰/۰۵) بدست آمده است. بنابراین دلیلی برای رد فرض صفر وجود ندارد و توزیع داده‌ها نرمال است. مقیاس متغیرهای تحقیق شامل ۵ متغیر پنهان و ۳۰ متغیر قابل مشاهده می باشد و بار عاملی مشاهده در تمامی موارد مقداری بزرگتر از ۰/۳ دارد که نشان می‌دهد همبستگی بین متغیرهای پنهان (ابعاد هر یک از سازه‌های اصلی) با متغیرهای قابل مشاهده قابل قبول است. پس از اینکه همبستگی متغیرها شناسائی گردید باید آزمون معناداری صورت گیرد. جهت بررسی

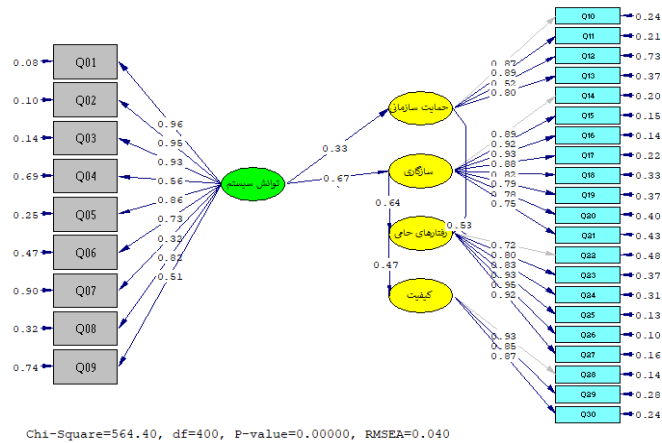
1 Kolmogorov-Smirnov

معنادار بودن رابطه بین متغیرها از آماره t -value استفاده می‌شود. براساس نتایج شاخص‌های سنجش هر یک از مقیاس‌های مورد استفاده در سطح اطمینان ۵٪ مقدار آماره t -value بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد همبستگی‌های مشاهده شده معنادار است.

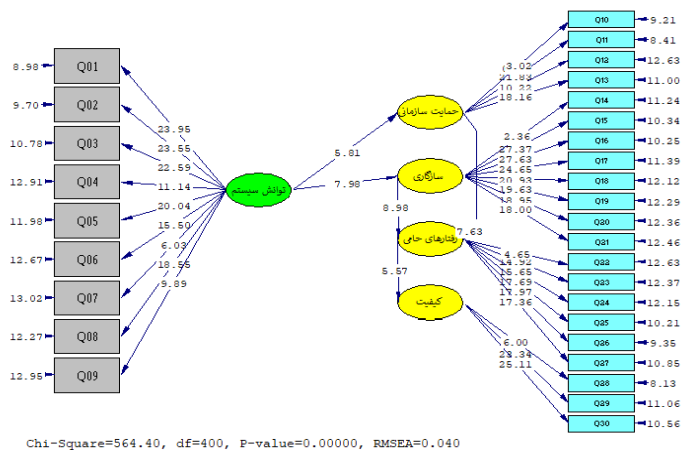
بعد از تأیید ساختار عاملی سازه‌های پژوهش، جهت بررسی روابط میان متغیرها از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده است که در نمودارهای ۱۳ و ۱۴ نشان داده شده است.



نمودار ۱۲- مقدار آماره t (معناداری) تحلیل عاملی تأییدی متغیرهای تحقیق



نمودار ۱۳- بار عاملی استاندارد آزمون فرضیه‌های تحقیق



نمودار ۱۴- آماره t -value آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اول: توان سیستم منابع انسانی بر کیفیت تاثیر مثبت دارد.
قدرت تاثیر متغیر توان سیستم منابع انسانی بر کیفیت ۰/۴۷ بدست آمده است. مقدار معناداری نیز ۶/۴۲ بدست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگتر بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ توان سیستم منابع انسانی بر کیفیت تاثیر مثبت تاثیر دارد.

جدول ۱۱- تاثیر توان سیستم منابع انسانی بر کیفیت

تاثیر	بارعاملی	آماره t
توان سیستم منابع انسانی بر کیفیت	۰/۴۷	۶/۴۲

فرضیه دوم: کیفیت تاثیر مثبت بر سازگاری با تغییر سازمانی تاثیر دارد.
قدرت تاثیر متغیر کیفیت تاثیر مثبت بر سازگاری با تغییر سازمانی ۰/۶۷ بدست آمده است. مقدار معناداری نیز ۷/۹۸ بدست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگتر بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ کیفیت تاثیر مثبت بر سازگاری با تغییر سازمانی تاثیر دارد.

جدول ۱۲- تاثیر کیفیت تاثیر مثبت بر سازگاری با تغییر سازمانی

تاثیر	بارعاملی	آماره t
کیفیت تاثیر مثبت بر سازگاری با تغییر سازمانی	۰/۶۷	۷/۹۸

فرضیه سوم: کیفیت تاثیر مثبت در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی نقش واسطه دارد.
قدرت تاثیر متغیر کیفیت تاثیر مثبت در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی ۰/۵۰ بدست آمده است. مقدار معناداری نیز ۶/۹۸ بدست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگتر بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ سازگاری با تغییر سازمانی بر رفتارهای حامی تغییر تاثیر دارد.

جدول ۱۳- تاثیر کیفیت تاثیر مثبت در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی

تاثیر	بارعاملی	آماره t
کیفیت تاثیر مثبت در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی	۰/۵۰	۶/۹۸

فرضیه چهارم: توان سیستم منابع انسانی بر حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر دارد.
قدرت تاثیر متغیر توان سیستم منابع انسانی بر حمایت سازمانی ادراک شده ۰/۳۳ بدست آمده است. مقدار معناداری نیز ۵/۸۱ بدست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگتر بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ توان سیستم منابع انسانی بر حمایت سازمانی ادراک شده تاثیر دارد.

جدول ۱۴- تاثیر توان سیستم منابع انسانی بر حمایت سازمانی ادراک شده

تاثیر	بارعاملی	آماره t
توان سیستم منابع انسانی بر حمایت سازمانی ادراک شده	۰/۳۳	۵/۸۱

فرضیه پنجم: حمایت سازمانی ادراک شده بر سازگاری با تغییر سازمانی تاثیر دارد.
قدرت تاثیر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده بر سازگاری با تغییر سازمانی ۰/۴۸ بدست آمده است. مقدار معناداری نیز ۵/۶۱ بدست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگتر بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ حمایت سازمانی ادراک شده بر سازگاری با تغییر سازمانی تاثیر دارد.

جدول ۱۵- تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر سازگاری با تغییر سازمانی

تاثیر	بارعاملی	آماره t
حمایت سازمانی ادراک شده بر سازگاری با تغییر سازمانی	۰/۴۸	۵/۶۱

فرضیه ششم: حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی نقش واسطه دارد.

قدرت تاثیر متغیر حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی ۰/۶۳ بدست آمده است. مقدار معناداری نیز ۹/۴۶ بدست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگتر بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده

معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی نقش واسطه دارد.

جدول ۱۶- تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی

تأثیر	بارعاملی	آماره t
حمایت سازمانی ادراک شده در رابطه بین توان سیستم منابع انسانی و سازگاری با تغییر سازمانی	۰/۶۳	۹/۴۶

فرضیه هفتم: سازگاری با تغییر سازمانی بر رفتارهای حامی تغییر تاثیر دارد. قدرت تاثیر متغیر سازگاری با تغییر سازمانی بر رفتارهای حامی تغییر ۰/۶۴ بدست آمده است. مقدار معناداری نیز ۸/۹۸ بدست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگتر بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ سازگاری با تغییر سازمانی بر رفتارهای حامی تغییر تاثیر دارد.

جدول ۱۷- تاثیر سازگاری با تغییر سازمانی بر رفتارهای حامی تغییر

تأثیر	بارعاملی	آماره t
سازگاری با تغییر سازمانی بر رفتارهای حامی تغییر	۰/۶۴	۸/۹۸

فرضیه هشتم: سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین کیفیت تاثیر مثبت و رفتارهای حامی تغییر نقش واسطه دارد. قدرت تاثیر متغیر سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین کیفیت تاثیر مثبت و رفتارهای حامی تغییر ۰/۴۰ بدست آمده است. مقدار معناداری نیز ۴/۴۶ بدست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگتر بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین کیفیت تاثیر مثبت و رفتارهای حامی تغییر نقش واسطه دارد.

جدول ۱۸- تاثیر سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین کیفیت تاثیر مثبت و رفتارهای حامی تغییر

تأثیر	بارعاملی	آماره t
سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین کیفیت تاثیر مثبت و رفتارهای حامی تغییر	۰/۴۰	۴/۴۶

فرضیه نهم: سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتارهای حامی تغییر نقش واسطه دارد. قدرت تاثیر متغیر سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتارهای حامی تغییر نقش ۰/۶۰ بدست آمده است. مقدار معناداری نیز ۸/۴۸ بدست آمده است که از ۱/۹۶ بزرگتر بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتارهای حامی تغییر نقش واسطه دارد.

جدول ۱۹- تاثیر سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتارهای حامی تغییر نقش

تأثیر	بارعاملی	آماره t
سازگاری با تغییر سازمانی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و رفتارهای حامی تغییر نقش	۰/۶۰	۸/۴۸

۶- نتیجه گیری

در جوامع امروزی شرکتهای خدماتی از ارکان اصلی پیشرفت، حرکت رو به جلو و جهانی شدن هر شهر به شمار می‌روند. شرکت های خدماتی مطابق با مأموریت تعریف شده در استراتژی شان، در راستای نوآوری و توسعه خدمات فعالیت می‌کنند. بنابراین آنچه بقا و تداوم فعالیت‌های این شرکت ها را تضمین می‌کند ارایه خدمات در شکلی به روز شده، مطمئن و متناسب است تا بتوانند با بر آوردن انتظارات و خواسته‌های مشتریان، رضایت آنان را موجب شوند و در کسب یا حفظ مزیت رقابتی موفق عمل نمایند. پژوهش حاضر نیز با هدف بررسی تاثیر توان سیستم منابع انسانی بر سازگاری با تغییر سازمانی و رفتارهای حامی تغییر در شرکت گاز کرمان: تبیین نقش میانجی کیفیت تاثیر مثبت و حمایت سازمانی ادراک شده تدوین شد.

فرضیه‌های پژوهش با استفاده از روش معادلات ساختاری به وسیله نرم‌افزار LISREL مورد بررسی قرار گرفتند. با توجه به آزمون‌های انجام شده، ضرایب مسیر مدل مفهومی بدست آمد و با استفاده از آزمون تی، ضرایب بدست آمده و همچنین فرضیه‌های مدل مورد تایید قرار گرفتند.

نتایج این پژوهش با پژوهشهای نظم‌الاسلام و همکاران (۲۰۲۰)، آفس و همکاران (۲۰۱۹)، داداش زاده و گودرزی (۱۳۹۸)، واعظی و همکاران (۱۳۹۷)، دوستار و همکاران (۱۳۹۵)، همسو بوده است. نتایج پژوهش نظم‌الاسلام و همکاران (۲۰۲۰) نشان می‌دهد که رهبری تحول آفرین به طور قابل توجهی بر اعتماد کارکنان به رهبری و دفاع از رفتار در طول تغییر سازمانی تاثیر می‌گذارد. همچنین، این مطالعه اثر واسطه‌ای اعتماد به رهبری را در رابطه بین رهبری تحول آفرین و رفتار حامی کارکنان در طول

تغییر سازمانی را آشکار می‌سازد. نتایج پژوهش کریستین آلفیس و همکاران (۲۰۱۹) نشان داد که ادراک کارکنان از قدرت سیستم منابع انسانی به طور مثبت با توانایی آنها برای مقابله با تغییر سازمانی مرتبط است و این رابطه به طور همزمان توسط عوامل مثبت حالت و حمایت سازمانی درک شده میانجی‌گری می‌شود. علاوه بر این، یافته‌های ما نشان داد که مقابله با تغییر سازمانی به طور مثبتی با رفتار تغییر حمایتی کارکنان مرتبط است. این مطالعه مهم است زیرا وظیفه نقش منابع انسانی را به عنوان عامل تغییر گسترش می‌دهد و بینش ارزشمندی را در مورد چگونگی تأثیر مثبت منابع انسانی بر نتایج کارکنان در طول تغییر سازمانی فراهم می‌کند. نتایج پژوهش داداش زاده و گودرزی (۱۳۹۸) نشان می‌دهد تغییرات سازمانی در کاهش فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد به طوری که چهار مولفه مشارکت، فرهنگ انطباق‌پذیری، فرهنگ ماموریتی و قابلیت‌سازی برفرسودگی شغلی تأثیر منفی و معنی‌داری دارند. نتایج پژوهش واعظی و همکاران (۱۳۹۷) نشان می‌دهد که اجرای قرارداد روان‌شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت دارد. همچنین مشخص شد که تمام ابعاد اجرای قرارداد روان‌شناختی که عبارت است از: توسعه مسیر شغلی، محتوای شغلی و پاداش شغلی، تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد و اجرای قرارداد روان‌شناختی از طریق متغیر میانجی حمایت سازمانی درک شده تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. نتایج پژوهش دوستار و همکاران (۱۳۹۵) نشان داد که رهبری تحول‌آفرین با میانجی‌گری هوش سیاسی بر روی تغییرات سازمانی تأثیرگذار است. افزایش درک هوش سیاسی رهبران، موفقیت سازمانی را افزایش، اضطراب را کاهش و روابط خارجی سازمان را بهبود می‌بخشد. نتایج پژوهش عسگری و همکاران (۱۳۹۲) نشان می‌دهد که متغیر حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی و مولفه‌های آن رابطه مثبت و قوی دارد و حمایت سازمانی ادراک شده می‌تواند متغیر تأثیرگذاری بر عملکرد شغلی و مولفه‌های آن باشد. نتایج ضرایب مسیر مدل نشان دادند که فرضیات تحقیق تأیید شده است.

۷- پیشنهادات

۷-۱- پیشنهادهای کاربردی

با توجه به تأیید فرضیه اول تا سوم پیشنهاد می‌گردد که:

- مدیران شرکت گاز کرمان زمینه‌های بروز بی‌تفاوتی در کارکنان را کاهش داده و با شناسایی و به کار بستن راهکارهای مناسب و اثربخش، زمینه را برای کسب حمایت کامل و بی‌دریغ کارکنان از تغییرات سازمانی فراهم نمایند.
- مدیران شرکت گاز کرمان باید فرصت به نمایش گذاشتن تواناییها و قابلیت‌های انجام وظایف و همچنین بروز خلاقیت را برای کارکنان فراهم سازند و سعی نمایند با طراحی دوره‌های آموزشی کارآمد، نقاط ضعف کارکنان را برای انجام امور و بر عهده گرفتن مسئولیتها برطرف نمایند.
- ضمن طراحی دوره‌های آموزشی بر اساس نیاز آموزشی کارکنان، تأثیرگذاری این دوره‌ها بر ارتقاء توانمندی آنان به طور دائم مورد بررسی قرار گیرد.

با توجه به تأیید فرضیه سوم تا ششم پیشنهاد می‌گردد که:

- در شرکت گاز کرمان سیاست‌های منابع انسانی به وضوح به کارکنان اطلاع داده شود.
- مدیران شرکت گاز کرمان رویکرد مشابهی را برای مدیریت کارکنان اتخاذ کنند.
- مدیران شرکت گاز کرمان به کارکنان اعتماد کنند و کارهای مهم و متنوعی به آنان واگذار نمایند. همچنین از طریق برخی راهکارها نظیر شایسته‌سالاری، چرخش شغلی، غنی‌سازی مشاغل و...، منجر به افزایش این احساس در کارکنان شوند.

با توجه به تأیید فرضیه هفتم تا نهم پیشنهاد می‌گردد که:

- شرایط حاکم در شرکت گاز کرمان به گونه‌ای باشد که کارکنان احساس کنند که سازمان کارکنان خود را در هر شرایطی مساعدت و حمایت می‌کند.
- مدیر هر بخشی در شرکت گاز کرمان به کارکنان در کار آزادی عمل دهد و از کارکنان در مقابل تصمیماتشان حمایت کند.
- شرکت گاز کرمان از تمامی ویژگیهای خوب کارکنان حمایت کند و سازمان سعی در تقویت این ویژگیها داشته باشد.
- فضای حاکم در شرکت گاز کرمان به گونه‌ای باشد که این باور را در کارکنان پرورش دهد که آنها می‌توانند به خوبی اکثر کارها را انجام دهند.

۷-۲- پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی

- بررسی تأثیر توان سیستم منابع انسانی بر سازگاری با تغییر سازمانی و رفتارهای حامی تغییر در شرکت گاز کرمان: تبیین نقش میانجی رضایت شغلی.

- انجام تحقیق حاضر در جوامع دیگر با برند مشابه و مقایسه نتایج تحقیق حاضر با نتایج ارائه شده.
- اجرای پژوهش در سطح کشوری و به صورت مقایسه‌ای در شهرهای مختلف به منظور بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش به صورت مقایسه‌ای و رتبه بندی.
- به پژوهشگران پیشنهاد می شود این متغیرها را در سایر سازمانها و صناعی که شرایط شغلی و اجتماعی متفاوتی دارند، بررسی کنند تا با شناخت این عوامل دیدی جامع و کاربردی به پژوهشگران و مدیران ارائه شود تا آنها بتوانند با آگاهی لازم برنامه ها و طرحهای مناسب برای تقویت کیفیت و عملکرد سازمانها و صنایع گوناگون طراحی کنند.
- پیشنهاد می گردد در تحقیقات آتی از روشهای غیرحضوری مانند پست بی نام برای پخش پرسشنامه استفاده گردد تا از این طریق افراد با آرامش کامل و بدون ترس از اینکه اطلاعات شخصی و محرمانه آنها افشا شود به طور کاملا واقع بینانه به سوالات پاسخ دهند.
- پیشنهاد می گردد در تحقیقات آتی از ابزارهای دیگر مانند مصاحبه نیز استفاده گردد.

۸- محدودیت‌های پژوهش:

- محدودیت زمانی پژوهش گر جهت کارهای میدانی باعث گردید مطالعه به صورت مقطعی انجام شود.
- محدودیت مکانی برای پژوهش گر جهت کارهای میدانی باعث گردید مطالعه به صورت خرد انجام شود.
- جامعه آماری محدود به شرکت گاز کرمان بوده است و تعمیم آن به سایر سازمانها و شرکتها بهتر است با احتیاط انجام گیرد. از این رو پیشنهاد می شود این پژوهش در سایر شرکتها مورد بررسی قرار گیرد.
- محدودیتهای اعمال شده به دلیل شیوع ویروس کرونا که کار توزیع پرسشنامه را با محدودیت روبرو کرد.

منابع

۱. آرزوجو هانیه، (۱۳۹۳)، "الگوی جامع پذیرش تغییرات سازمانی"، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
۲. حریری نجلا، روتن سیده زهرا، جان محمدی مریم، (۱۳۹۲)، "سنجش رابطه حمایت سازمانی ادراک شده و بی تفاوتی سازمانی در کتابداران (مطالعه موردی: کتابخانه های مرکزی دانشگاه های دولتی تابعه وزارت علوم، تحقیقات فناوری مستقر در شهر تهران)"، تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی.
۳. داداش زاده یوسف، گودرزی مرتضی، (۱۳۹۸)، "بررسی تاثیر تغییرات سازمانی بر فرسودگی شغلی با میانجی گری حمایت سازمانی"، چهارمین کنفرانس علمی رهیافتهای نوین در علوم انسانی ایران، ایلام.
۴. دوستار محمد، ممینی یعقوب، گودرزی مهشید، (۱۳۹۵)، "بررسی تاثیر رهبری تحول آفرین بر تغییرات سازمانی با تاکید بر نقش میانجی هوش سیاسی، مدیریت سازمانهای دولتی"، دوره ۴، شماره ۳، صص ۸۵-۱۰۴.
۵. رضایی راد مصطفی، دعایی حبیب اله، (۱۳۹۱)، "بررسی رابطه راهبردهای منابع انسانی با حمایت سازمانی درک شده و تعهد سازمانی، پرستاران: ارائه الگو"، مدیریت ارتقای سلامت، دوره ۱، شماره ۲، صص ۴۳-۳۵.
۶. عسگری بهمن، پورسلطانی زرندی حسین، آقایی نجف، فتاحی جمال، (۱۳۹۲)، "ارتباط حمایت سازمانی ادراک شده با عملکرد شغلی کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان استانهای غربی ایران"، مدیریت و فیزیولوژی ورزشی شمال، دوره ۱، شماره ۲، صص ۲۸-۱۹.
۷. فنونی طلعت السادات، (۱۳۹۴)، "بررسی رابطه بین خود پنداره و سازگاری اجتماعی با پیشرفت تحصیلی دختران متوسطه منطقه ۱۰ آموزش و پرورش شهر تهران"، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت معلم.
۸. گل پرور محسن، غفوری محمدرضا، نصری مرجان، (۱۳۸۸)، "پیش بینی حمایت و تعهد سازمانی از طریق ابعاد عدالت سازمانی ادراک شده در مربیان آموزشگاههای استثنایی"، پژوهش در حیطه کودکان استثنایی، دوره ۴، شماره ۳۴۴، صص ۳۳۱-۹.
۹. مظفرنیا سعید، (۱۳۹۸)، "رابطه رویکردهای نوین مدیریت منابع انسانی با خرد سازمانی"، پایان نامه کارشناسی ارشد، بیرجند: دانشگاه پیام نور استان خراسان جنوبی.
۱۰. نوروزی سید حسینی ر سول، (۱۳۹۱)، "اثر حمایت سازمانی ادراک شده بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات تربیت بدنی"، مدیریت ورزشی، شماره ۱۵، صص ۸۷-۱۰۳.
۱۱. واعظی علیرضا، صدرنیا عبدالحسین، کهربایی سارا، (۱۳۹۷)، "بررسی اثر اجرای قرارداد روان شناختی بر رفتار شهروندی سازمانی، نقش واسط حمایت سازمانی درک شده"، مطالعات رفتار سازمانی، دوره ۷ شماره ۳، صص ۱۸۵-۲۰۹.
12. Alfes, K., Truss, C. & Gill, J. (2010). The HR manager as change agent: Evidence from the public sector. *Journal of Change Management*, 14(1), pp. 146-128.

13. Alfes K, Shantz A.D. & Bailey, C. (2013). Conway E, Monks K, Fu N. Perceived human resource system strength and employee reactions toward change: Revisiting human resource's remit as change agent. *Hum Resour Manage.* 24(16);pp. 1–11. <https://doi.org/14,1442/hrm.21617>.
14. Bowen, D. E. & Ostroff, C. (2004). Understanding HRM firm performance linkages: The role of the “strength” of the HRM system. *Academy of Management Review*, 29, pp.203–221.
15. Choi, M. (2011). Employees' attitudes toward organizational change: A literature review. *Human Resource Management*, 54(1), pp. 186–544.
16. Diahastrini, A. (2019). The effect of servant leadership on organizational citizenship behavior: the role of trust in leader as a mediation and perceived organizational support as a moderation, *Journal of Leadership in Organizations*, 1(1), pp. 1 .19
17. Hendrickson, S. & Gray, E. J. (2012). Legitimizing Resistance to Organizational Change: A Social Work Social Justice Perspective. *International Journal of Humanities and Social Science.* 2, pp. 50-59.
18. Herold, D. M., Fedor, D. B. & Caldwell, S. D. (2017). Beyond change management: A multilevel investigation of contextual and personal influences on employees' commitment to change. *Journal of Applied Psychology*, 62(1), p. 612.
19. Lamm, E. & Gordon, J. R. (2010). Empowerment, Predisposition to Resist Change, and Support for Organizational Change. *Journal of Leadership & Organizational*, 17, pp. 426- 437.
20. Nazmul Islam, M., Fumitaka, Furuoka. & Aida I., (2020). Mapping the relationship between transformational leadership, trust in leadership and employee championing behavior during organizational change, *Asia Pacific Management Review.* <https://doi.org/14,1419/j.apmr.2424,46,442>.
21. Rafferty, A. E. & Restubog, S. L. D. (2017). Why do employees' perceptions of their organization's change history matter? The role of change appraisals. *Human Resource Management*, 59(3), pp. 533–554.