

همایش ملی مطالعات و پژوهش های علمی علوم انسانی

نهاد برگزار کننده همایش: موسسه قانون یار با حمایت معنوی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه
سردبیر علمی و مسئول برگزاری همایش: دکتر بهنام اسدی شماره مجوز: ۴۸۵۳-۷۸۸۶۴
سال برگزاری همایش: ۱۳۹۷ شماره مقاله: ۸۲۵/۱۳۹ رده بندی کنگره: ج ۵۹۳/۲

ادراک کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش در ارتباط با برنامه ریزی اضطراری در محل کار پریسا سیمانی

چکیده

این پژوهش با هدف ادراک کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش در ارتباط با برنامه ریزی اضطراری در محل کار یکی از بیمارستان های شهر کرمانشاه صورت گرفت. این پژوهش شامل یک فرضیه اصلی و دو فرضیه فرعی بود. روش انجام پژوهش توصیفی به روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری این پژوهش کارکنان یکی از بیمارستان های شهر کرمانشاه بود. تعداد جامعه آماری این پژوهش ۱۵۰ نفر و تعداد نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۱۰۸ نفر محاسبه شد. تجزیه و تحلیل داده ها به کمک نرم افزار SPSS انجام شد. که برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون) استفاده شد. بر اساس نتایج به دست آمده، مشاهده شد که بین ادراک کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود داشت. همچنین بین عملکرد کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود داشت و بین دانش کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود داشت.

واژگان کلیدی: ادراک کارکنان، سطح سازمانی، آمادگی فوری، برنامه ریزی

اضطراری

بخش اول: کلیات

امروزه عامل انسانی به‌عنوان کلیدی‌ترین و حساس‌ترین عنصر سازمانی محسوب می‌شود و بیشتر تئوری‌های جدید سازمان و مدیریت نیز به چنین عامل حساسی اشاره کرده‌اند؛ لذا به منظور آگاهی از نتایج عملکرد و ادراک کارکنان، در رابطه با بازده و کارایی مورد انتظار، شاغلان در سازمان مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. بدین گونه با شناخت نقطه‌ضعف‌های مستخدم، کمبودهای سازمان و نیروهای صديق و با کیفیت، اقدامات لازم جهت بهسازی به‌عمل می‌آید (عسگریان، ۱۳۷۰؛ به نقل از علوی و همکاران، ۱۳۸۷). آموزش کارکنان شیه نگهداری ماشین‌آلات است. ماشین‌ها برای آنکه در بالاترین حد کارایی کار کنند به دوره‌ی سازگاری یا تطبیق و سپس تعمیر منظم نیاز دارند. برای به حداکثر رساندن اثربخشی افراد باید کارکنان را با محیط کار آشنا نموده و سپس به صورت دوره‌ای آموزش‌هایی برای آنها تدوین نمود. یکی از وظایف اصلی و حیاتی در هر سازمانی آموزش کارکنان است، زیرا داشتن کارکنان ورزیده یکی از مهم‌ترین عوامل در میزان کارایی و کارآمدی سازمان‌ها است. کارایی و اثربخشی هر سازمانی تا حد قابل ملاحظه‌ای به نحوه‌ی مدیریت و کاربرد صحیح و مؤثر منابع انسانی بستگی دارد. طبیعی است که هر قدر سازمان‌ها گسترده‌تر و متنوع‌تر گردند، به مشکلات و اهمیت اداره‌ی این نیروی عظیم افزوده خواهد شد (فیوضات، ۱۳۸۶). با توجه به اینکه برای ارزیابی میزان آمادگی یک سازمان در برابر شرایط اضطراری هم وجود طرح‌های مدیریت اضطراری و هم آشنایی، آمادگی و توانایی نفراتی که این طرح را اجرا می‌نمایند پراهمیت می‌باشد، در صورتی که سازمان امکانات و منابع لازم جهت مقابله با شرایط اضطراری را داشته باشد ولی کارکنان از وجود آن بی‌خبر باشند و یا درخصوص استفاده از آن آموزش کافی را ندیده باشند سازمان نمی‌تواند در هنگام وقوع شرایط اضطراری عملیات

اثر بخشی را اجرا نماید (ویلسون و یمیل^۱، ۲۰۰۱). امروزه، یکی از چالش‌های مهم و تهدید کننده هر سازمانی، بروز شرایط اضطراری و پیامدهای احتمالی آن است. با توجه به این موضوع، الزام است که برنامه‌های مدیریتی جهت کنترل و مدیریت چنین شرایطی تهیه و اجرا شود. یک سیستم مدیریت شرایط اضطراری، سیستمی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند بتوانند با اثربخش‌ترین شکل ممکن، شرایط اضطراری بالقوه و محتمل را مدیریت نمایند (کلات پور^۲، ۲۰۱۶). با توجه به مطالب ذکر شده می‌توان گفت: بدون آموزش کارکنان رشد سازمان‌ها کاهش خواهد یافت و در نهایت بی‌توجهی به امر آموزش نیروی انسانی سرنوشت و بقای سازمان را با خطر مواجه خواهد ساخت.

بند اول: ارزیابی عملکرد کارکنان

امروزه متولیان اصلی و اداره کنندگان واقعی سازمان‌ها، افراد هستند و سازمان‌ها بدون وجود انسان‌ها نه تنها مفهومی نخواهد داشت، بلکه اداره آن نیز میسر نخواهد شد. حتی با وجود توسعه و گسترش فناوری‌ها نوین در سازمان‌ها و تبدیل شدن آن‌ها به انبوهی از سخت‌افزار در آینده، نقش انسان به عنوان عامل حیاتی و استراتژیک در بقای سازمان هرگز از بین نخواهد رفت. روشن است که سازمان‌ها به منظور نیل به اهداف خاصی ایجاد شده‌اند و میزان موفقیت در نیل به اهداف سازمانی، با نحوه عملکرد نیروهای انسانی ارتباط مستقیم دارد. بنابراین، فرآیند ارزیابی که تحت عناوین تعیین ارزیابی شایستگی، ارزیابی و عملکرد کارکنان و نظایر آن‌ها در تئوری و عمل مطرح می‌شود، از جمله ابزارها و وسایل مؤثر مدیریت منابع انسانی است که با اعمال صحیح این ابزار، نه تنها هدف‌ها و مأموریت‌های سازمان با کارایی مطلوب تحقق می‌یابد، بلکه منافع واقعی کارکنان و جامعه

^۱- Wilson & Yemaiel

^۲- Kaltpour

نیز تأمین می‌شود. در واقع نظام ارزیابی، وسیله‌ای نظام‌مند برای ارزیابی کارکنان در ابعاد مرتبط با عملکرد به شمار می‌رود تا روشن شود که سازمان‌ها در ازای پرداخت به افراد، چه چیزی به دست می‌آورند. علاوه بر آن، این نظام‌ها بازخور ارزشمندی برای کارکنان و مدیران فراهم می‌سازند و به شناسایی افراد قابل ترفیع و حل مشکلات کمک می‌نمایند. اگر نظام‌های ارزیابی کننده، عملکرد کارکنان را منصفانه ارزیابی کنند، نظام‌های پاداش می‌توانند به عنوان نیروی قوی انگیزشی در سازمان‌ها به کار روند (عباس‌زادگان و مهرورژان، ۱۳۷۵؛ به نقل از علوی و مشفق، ۱۳۸۷). منظور از ارزیابی عملکرد، فرآیندی است که به وسیله آن، کار کارکنان در فواصل معین و به طور رسمی، مورد بررسی و سنجش قرار می‌گیرد. شناخت کارکنان قوی و اعطای پاداش به آن‌ها از این طریق و ایجاد انگیزه برای بهبود عملکرد آنان و سایر کارکنان، از جمله علل اصلی ارزیابی عملکرد است. در گذشته، مدیران کلاسیک ارزیابی عملکرد را فقط به منظور کنترل کارکنان انجام می‌دادند، در حالی که امروزه جنبه راهنمایی و ارشادی این عمل، اهمیت بیشتری یافته است و هدف اصلی از ارزیابی عملکرد، این است که اطلاعات ضروری در باره نیروی انسانی شاغل در سازمان جمع‌آوری شود و در دسترس مدیران قرار گیرد تا آن‌ها بتوانند تصمیمات به جا و لازم را در جهت بالابردن کیفیت و کمیت کار کارکنان، اتخاذ نمایند. بنابراین، هدف نهایی از ارزیابی عملکرد، افزایش کارایی و اثربخشی سازمان است نه توبیخ و تنبیه کارکنان ضعیف (سعادت، ۱۳۹۵).

بند دوم: فرآیند ارزیابی عملکرد کارکنان

ارزیابی عملکرد همانند هر اقدام دیگری از مراحل تشکیل شده است که این مراحل

شامل موارد زیر است: ۴ |

(۱) هدف از ارزیابی عملکرد معین می‌شود.

۲) با توجه به استانداردهای وضع شده، به افراد تفهیم می‌شود که چه باید بکنند و چه انتظاری از آنان می‌رود.

۳) عملکرد واقعی افراد اندازه‌گیری می‌شود.

۴) عملکرد واقعی فرد با استانداردهای عملکرد مقایسه می‌شود.

۵) نتایج حاصل از این مقایسه با فرد در میان گذاشته می‌شود و در صورت لزوم، اقدامات اصلاحی به عمل می‌آید (سعادت، ۱۳۹۵).

در مرحله اول، باید هدف و منظور از ارزیابی عملکرد کارکنان معین شود. این امر، ضروری است؛ زیرا به ندرت می‌توان سیستم واحدی برای ارزیابی کارکنان طراحی نمود که تمام جوانب را در نظر بگیرد. برای مثال، ممکن است در یک سازمان، هدف اولیه‌ی ارزیابی عملکرد، تعیین نیازهای آموزشی کارکنان باشد و در سازمانی دیگر، سنجش افراد برای اتخاذ تصمیماتی در باره افزایش پرداخت یا ترفیع مقام به عنوان هدف اولیه در نظر گرفته شود، بنابراین باید اهداف ویژه‌ای که نظام ارزیابی عملکرد برای نیل به آن طراحی و اجرا می‌گردد، مشخص شود؛ چرا که موارد بسیاری را می‌توان یافت که به دلیل نامعلوم بودن اهداف، سیستم ارزیابی، درست طراحی نشده یا درست اجرا نگردیده است.

در مرحله دوم، باید برای کارکنان کاملاً روشن نمود که در وظایف محول، چه انتظاری از آن‌ها می‌رود. معمولاً به کمک اطلاعاتی که از تجزیه و تحلیل شغل یا وظایف به دست آمده و در شرح شغل منعکس گردیده است، سرپرست یا رئیس مستقیم، محتوا و وظایف اصلی شغل را با فرد در میان می‌گذارد و برای وی توضیح می‌دهد که عملکرد او چگونه باید باشد. همچنین در این مرحله، شاخص‌ها و استانداردهای ارزیابی عملکرد به اطلاع فرد رسانده می‌شود.

در مرحله سوم، عملکرد واقعی فرد در شغل، اندازه‌گیری می‌شود و در مرحله چهارم، این

عملکرد (آنچه انجام گرفته است) با استانداردهای عملکرد (آنچه باید انجام می‌گرفت) مقایسه می‌گردد. سرانجام در مرحله پنجم، نتایج حاصل از این مقایسه با فرد در میان گذاشته می‌شود و تصمیمات مقتضی اتخاذ می‌گردد (سعادت، ۱۳۹۵).

بند سوم: روش‌های ارزیابی عملکرد

از زمان به کارگیری اولین روش‌های ساده ارزیابی تاکنون، روش‌های متعددی ابداع و به کار گرفته شده است. روش‌های متعدد ارزیابی را می‌توان از حیث ارزیابی شاخص‌های مورد سنجش به سه دسته تقسیم نمود:

۱) روش‌های ارزیابی ویژگی‌ها؛

۲) روش‌های ارزیابی رفتارها؛

۳) روش‌های ارزیابی نتایج (ابطحی، ۱۳۷۵؛ به نقل از علوی و مشفق، ۱۳۸۷).

برخی از روش‌های ارزیابی بر ویژگی‌ها و خصوصیات افراد تمرکز یافته‌اند. این روش‌ها علی‌رغم محبوبیت و متداول بودن آن‌ها، ذاتاً ذهنی‌گرا هستند. روش‌های ارزیابی رفتارها، اطلاعات عمل‌گرایانه‌تری را فراهم می‌سازند و روش‌های مبتنی بر نتایج نیز محبوبیت خاص خود را دارا می‌باشند؛ زیرا بر نتایج قابل اندازه‌گیری افراد تمرکز یافته‌اند. تحقیقات مختلف، انتخاب روشی خاص را در میان روش‌های ارزیابی به ما نشان نمی‌دهد. در واقع، اطلاعات پژوهشی در مورد این پرسش، محدود است، اما این ضرورت را که نخست باید هدف‌ها و انتظارات سازمان را از ارزیابی عملکرد مشخص کرد، تأکید می‌کنند (دولان و شولر^۳، ۱۳۷۸؛ به نقل از علوی و مشفق، ۱۳۸۷). هر چند که محققان و مدیران منابع انسانی عموماً معتقدند که روش‌های پیچیده‌تر و زمان‌بر، اطلاعات مناسب‌تری را در اختیار ما قرار می‌دهند، اما مسأله این است که مدیرانی که از این روش‌ها استفاده می‌کنند می‌بایست با

^۳ - Dulan and Schuler

استفاده از «تجزیه و تحلیل هزینه - منفعت» روشی متناسب با وضعیت خود را انتخاب نمایند. برای اینکه به بهترین روش دست یابیم، باید به برخی پرسش‌ها پاسخ دهیم از جمله اینکه: «با انجام ارزیابی می‌خواهیم چه هدفی را کسب کنیم؟»، «چه چیزی را اندازه‌گیری کنیم؟» و «چگونه به اعتبار پاسخ حاصل، اعتماد داشته باشیم؟» پاسخ به این پرسش‌ها به سادگی میسر نیست، اما به کارگیری هر یک از این روش‌ها باید به اهداف و انتظارات سازمان از ارزیابی عملکرد منجر شود (سیدجوادین، ۱۳۸۱).

بخش دوم: خطاهای ارزیابی عملکرد

موارد زیر از جمله انواع خطاهای ارزیابی ذکر شده است:

- (۱) **تمایل حد وسط:** تمایل به ارزیابی تمامی کارکنان در حد متوسط و میانی.
- (۲) **متفاوت با من:** تمایل به خود را معیار قرار دادن، به این معنا که آن‌هایی که دارای رفتارها و خصوصیات متفاوت با رفتارهای ارزیاب باشند، در رده ضعیف ارزیابی می‌شوند.
- (۳) **تأثیر هاله‌ای:** گرایش به ارزشیابی بر اساس یک ویژگی مشخص، به جای آنکه کل عملکرد فرد در یک دوره بررسی شود.
- (۴) **تأثیر اولیه:** تمایل به ارزیابی افراد بر اساس تأثیر انجام شده در برخورد اول و نه بر اساس تحلیل عملکرد وی در طول دوره ارزشیابی.
- (۵) **خطای آسان‌گیری:** تمایل به ارزیابی کارکنان در سطح خوب و عالی.
- (۶) **فرد به فرد:** تمایل به مقایسه افراد با یکدیگر به جای مقایسه تک‌تک آن‌ها بر اساس معیارهای مشخص کاری.
- (۷) **خطای تازه‌نگری:** تمایل به انجام عمل ارزیابی بر اساس آخرین رفتارهای مشاهده شده و نه بر اساس ارزیابی کل رفتارهای فرد در طول مدت ارزیابی.

۸) **مثل من:** تمایل به ارزیابی کسانی که بیشتر به فرد ارزیاب در سطح عالی شبیه هستند.

۹) **مجموع پاسخ‌ها:** تمایل به ارزیابی افراد در مورد تمام خصوصیات به‌طور یکسان، به‌جای اینکه خصوصیات آن‌ها به‌طور تک‌تک، مورد ارزیابی و درجه‌بندی قرار گیرد.

۱۰) **تأثیر اضافی:** تمایل به ارزیابی بر اساس ارزیابی‌های گذشته آن‌ها به‌جای کارکرد فعلی‌شان.

۱۱) **خطای مربوط به سخت‌گیری:** تمایل به سخت‌گیری بیش از حد کارکنان (سیدجوادین، ۱۳۸۱).

بند اول: تعریف آموزش

آموزش را می‌توان جریانی دانست که افراد طی آن مهارت‌ها، طرز تلقی‌ها و گرایش‌های مناسب را برای ایفای نقش خاصی در جهت تحقق هدفی معین می‌آموزند. جریان آموزش شامل محتوی، جهت و تأکیدهای خاص است. طی این جریان، معلومات در ذهن فرد جایگزین شده و با آگاهی‌های قبلی وی تلفیق می‌شوند و در نتیجه در رفتار و نحوه‌ی دید فرد تغییراتی به‌وجود می‌آید. آموزش صحیح سبب افزایش بازدهی در شغل فرد و نیز ایجاد آمادگی برای قبول مسئولیت‌های آتی در وی می‌شود (سعادت، ۱۳۹۵). آموزش تجربه‌ای مبتنی بر یادگیری و به منظور ایجاد تغییرات نسبتاً پایدار در فرد است، تا او را قادر به انجام کار و بهبود بخشی توانایی‌ها، تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش و تعامل با همکاران است. آموزش، مستلزم استفاده از برنامه‌های پیش‌بینی شده‌ای است که شایستگی‌های موجود در کارکنان را تقویت و موجب کسب دانش، مهارت و توانایی‌های تازه در فرد می‌گردد، به‌گونه‌ای که بهبود عملکرد شغلی را تسهیل می‌نماید (سیدجوادین، ۱۳۸۱).

۱۳۸۱). هر سازمانی به افراد آموزش دیده و با تجربه نیاز دارد تا بتواند مأموریت خود را به انجام برساند و به اهداف خود دست یابد. اگر توانایی‌های کارکنان موجود، پاسخگوی نیاز سازمان باشد، آموزش ضرورت چندانی ندارد، اما اگر افراد سازمان فاقد مهارت، توانایی و انطباق‌پذیری با شرایط سازمان باشند، ضرورت آموزش پدیدار می‌گردد. ارزیابی عملکرد کارکنان روش دیگری است که به وسیله آن، نیازهای آموزشی تعیین می‌گردد. در این روش، با بررسی عملکرد کارکنان شاغل در سازمان معلوم می‌شود که آیا می‌توان با آموزش، مشکلاتی از قبیل تولید کم یا ضایعات زیاد را حل نمود (سیدجوادین، ۱۳۸۱).

مراحل استفاده از روش ارزیابی عملکرد برای تعیین نیازهای آموزشی به شرح زیر است:

مرحله اول) ارزیابی عملکرد: نخست باید معلوم شود آیا میان آنچه از فرد انتظار می‌رفته و آنچه در واقع انجام گرفته است، اختلافی وجود دارد یا خیر؟

مرحله دوم) برآورد هزینه آموزشی: هزینه‌هایی که برای بهبود عملکرد کارکنان باید متحمل شد با منافع و مزایایی که از این راه به دست می‌آید، مقایسه و نتیجه‌گیری می‌شود که آیا اصولاً این کار به صرفه است یا خیر؟ یعنی در این مرحله، مشخص می‌شود که هزینه رفع نکردن مشکل، چه میزان است؛ زیرا در مواردی هزینه رها کردن مسأله از هزینه‌هایی که باید صرف آن گردد، کمتر است.

مرحله سوم) تعیین اینکه آیا عملکرد ضعیف، ناشی از نداشتن انگیزه و عدم تمایل به کار است یا عدم توانایی فرد. به عبارت دیگر، باید مشخص گردد آیا فرد نمی‌خواهد عملکرد بهتری داشته باشد یا نمی‌تواند. اگر معلوم شود که با وجود داشتن توانایی، فرد نمی‌خواهد عملکرد بهتری داشته باشد، مرحله بعدی اجرا خواهد شد.

مرحله چهارم) تنبیه یا پاداش: اگر فرد می‌تواند ولی نمی‌خواهد عملکرد بهتری داشته باشد، چاره‌ی کار، تنبیه (به دلیل عملکرد ضعیف) یا تشویق (به امید عملکرد بهتر)

است. اینکه کدام یک از این دو روش (تنبيه يا تشويق) مؤثر است، به موقعیت بستگی دارد. چنانچه معلوم شود که فرد می‌خواهد، ولی نمی‌تواند عملکرد بهتری داشته باشد، مرحله زیر اجرا می‌گردد.

مرحله پنجم) تعیین استاندارد: اغلب عملکرد کارکنان در حد مطلوب نیست؛ زیرا کارکنان اصولاً از حد و استاندارد می‌خواهند، ولی هر کار معین شده است، بی‌خبرند، یا فکر می‌کنند عملکردشان، خوب و در سطح استاندارد است. در این مرحله باید استانداردهای عملکرد مرور و مورد تجدیدنظر قرار گیرند.

مرحله ششم) از میان برداشتن موانع: در این مرحله مشکلاتی که مانع عملکرد بهتر می‌شوند، شناسایی و حذف می‌گردند.

مرحله هفتم) تمرین و ممارست: در مواردی عملکرد ضعیف ناشی از این است که بر اثر عدم کاربرد دانش یا مهارت خاصی که فرد زمانی آن را دارا بوده، توانایی استفاده از آن را از دست داده است. برای رفع این مشکل باید کارکنان را به تمرین مرتب مجبور کرد تا آن دانش یا مهارت به دست فراموشی سپرده نشود.

مرحله هشتم) آموزش: اگر تشخیص داده شود که عملکرد ضعیف فرد را باید با آموزش رفع کرد و این تشخیص صحیح باشد، می‌توان با برقراری دوره‌های آموزشی مناسب و مؤثر، مشکل را حل کرد.

مرحله نهم) طراحی مجدد شغل: در مواردی انجام شغل به شکلی که فعلاً شرح آن نوشته شده، مستلزم داشتن مهارت‌های گوناگونی است که امکان وجود همه آن‌ها در یک نفر به تنهایی، بعید یا غیر محتمل است. در این صورت باید با مطالعه مجدد شغل، طوری آن را طراحی نمود که انجام مؤثر آن از عهده یک نفر برآید.

مرحله دهم) انتقال یا اخراج فرد: ممکن است که دلیل عملکرد ضعیف فرد، شغل

نامناسبی باشد که برای او در نظر گرفته شده است. اگر بدین دلیل، فرد نمی‌تواند کارش را خوب انجام دهد، باید کار دیگری به عهده او گذاشت که تطابق بیشتری با استعدادها و توانایی‌های واقعی و بالقوه‌اش داشته باشد (سعادت، ۱۳۹۵).

بند دوم: مزایای آموزش

فهرست زیر از جمله مزایای آموزش کارکنان است:

- هیچ‌کس در بدو ورود به سازمان با تمام جنبه‌ها و زیر و بم‌های شغل خود آشنا نیست و باید مدت زمانی بگذرد تا هر کس کار را به خوبی یاد بگیرد. برگزاری دوره‌های آموزشی با سرپرستی مربیان کارآزموده و با تجربه، زمان یادگیری را به حداقل می‌رساند و باعث افزایش بازده کارکنان می‌گردد.

آموزش، خاص افراد تازه وارد نیست، بلکه برای کارکنان با سابقه و با تجربه نیز باید، بنا به ضرورت، دوره‌هایی ترتیب داد. در واقع، آموزش، خاص یک گروه یا منحصر به یک مقطع زمانی خاص نبوده، تمام کارکنان در طول عمر کاری خود باید به‌طور دائم و مستمر، آموزش ببینند تا در سمتی که انجام وظیفه می‌نمایند، حداکثر کارایی و اثربخشی را داشته باشند.

- یکی از اهداف اولیه در هر دوره‌ی آموزشی، ایجاد طرز فکر صحیح نسبت به کار و سازمان است و انتظار می‌رود بعد از پایان دوره، بینش و نگرشی در کارکنان به وجود آمده باشد که رفتار آنها را در جهت مطلوب و همکاری مؤثر با سازمان تغییر دهد و ذهن آنان طوری شکل گیرد که از اهداف سازمان پشتیبانی نمایند.

- آموزش کارکنان به حل مشکلات عملیاتی کمک می‌کند. شکایت و نارضایتی در

محیط کار غالباً ناشی از مدیریت ضعیف و بی‌اثر است و معمولاً با آموزش دادن مسئولان در زمینه‌هایی مانند روابط کارگری، روابط انسانی و رهبری می‌توان این گونه مشکلات را

حل کرد. همچنین مسائلی از قبیل ضعیف بودن روحیه‌ی کارکنان، حیف و میل منابع و ضایعات بیش از اندازه و روش‌های عملیاتی غلط یا بی‌اثر را نیز می‌توان با آموزش رفع نمود. آموزش کارکنان فعلی روش مؤثری برای تأمین نیروی انسانی مورد نیاز سازمان است. چنانچه سازمان نتواند نیروی انسانی مورد نیاز خود را از بازار کار (خارج از سازمان) تأمین نماید، تنها راه چاره آموزش، تربیت یا حتی بازآموزی کارکنان موجود در درون سازمان است.

- آموزش برای خود کارکنان نیز مفید است؛ زیرا هر چه کارمند سطح دانش فنی و مهارت‌های شغلی خود را بالاتر ببرد، به همان اندازه به ارزش وی در بازار کار و در نتیجه به توانایی او در کسب درآمد بیشتر، افزوده خواهد شد. همچنین، داشتن مهارت‌های ویژه و سودمند موجب می‌شود تا مسئولان سازمان، ارزش و اعتبار بیشتری برای کارکنان خود قائل شوند و در نتیجه امنیت شغلی بیشتر می‌گردد. طبیعی است که کسب توانایی‌ها و مهارت‌های بیشتر به قابلیت ارتقای کارکنان برای تصدی پست‌ها و مشاغل عالی‌تر و مهم‌تر نیز خواهد افزود (سعادت، ۱۳۹۵).

بند سوم: پیشینه پژوهش

پژوهش‌های داخلی

- احمدی گهر و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی به بررسی میزان آمادگی مجتمع آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان در مواجهه با شرایط اضطراری با استفاده از راهنمای ایزو ۲۲۳۹۹: ۲۰۰۳ و ارائه راه کارهای بهبود پرداختند. روش کار به این صورت بود که جهت تدوین چک‌لیست‌های ابتدایی از استاندارد ۲۲۳۹۹ استفاده شد. یک تیم ممیزی تشکیل شده و مجتمع آموزشی دانشگاه علوم پزشکی را بر اساس پنج سر فصل اصلی: طرح‌ریزی، منابع، ساختار سازمانی، ارتباطات و شناسایی سناریوها مورد ارزیابی قرار داد.

نحوه نمره‌دهی هم بر اساس یک مقدار عددی از ۰ تا ۳ طراحی شد. اصول کلی مورد استفاده در نمونه‌برداری هم بر اساس جمع‌آوری شواهد و مقایسه آن با معیارهای ممیزی بود. نتایج نشان داد که وضعیت آمادگی مجتمع آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان در برابر شرایط اضطراری در هیچ‌یک از سرفصل‌های اصلی مورد بررسی مناسب قلمداد نشده و حداقل نمره هم کسب نگردید. کمترین نمره مربوط به شناسایی و ارزیابی سناریوها و بیشترین نمره هم به منابع موجود مربوط می‌شد. با توجه به نتایج کسب شده به نظر می‌رسد که به طراحی و استقرار یک سیستم مدیریت شرایط اضطراری، متناسب با محیط‌های دانشگاهی و آموزشی نیاز باشد. عملی‌ترین پیشنهاد ممکن، استقرار چنین سیستمی بر اساس استانداردهای مشابه در دسترس می‌باشد.

- عزتی و همکاران (۱۳۹۵)، مقاله‌ای با عنوان آمادگی مدیریت بحران و بلایا در بیمارستان‌های تأمین اجتماعی شهر کرمانشاه سال ۱۳۹۵: یک گزارش کوتاه انجام دادند. این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۹۵ در دو بیمارستان شهدا و حضرت معصومه (س) تأمین اجتماعی شهر کرمانشاه انجام شد. آمادگی نسبی مدیریت بحران در بیمارستان شهدا ۶۱٪ و در بیمارستان حضرت معصومه (س) ۶۶٪ بود. طبق نتایج به دست آمده، آمادگی بیمارستان‌ها در مواجهه با بحران و بلایا خوب بود؛ ولی آمادگی ضعیف و خیلی ضعیف در حوزه‌های پذیرش و ترافیک، می‌تواند مشکلاتی را در مواقع بلایا به وجود بیاورد. ارزیابی دوره‌ای این آمادگی و آموزش‌ها ضروری به نظر می‌رسد.

- صادقی راد و همکاران (۱۳۹۴)، در پژوهشی به بررسی آمادگی کارکنان بهداشتی دهلران در برخورد با بلایا پرداختند. در این مطالعه توصیفی-مقطعی آمادگی ۶۶ نفر از کارکنان شاغل در مراکز بهداشتی درمانی شهرستان دهلران در خصوص مقابله با بلایا با

استفاده از پرسشنامه محقق ساخته سنجیده شد. از مشارکت کنندگان در مطالعه رضایت کتبی اخذ شد. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS ۱۵ و آزمون‌های آماری تجزیه و تحلیل شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که آگاهی و عملکرد ضعیف و نگرش مثبت نسبت به لزوم آمادگی جهت مقابله با بلایا است. با وجود نگرش مثبت افراد در مورد اهمیت آمادگی جهت مقابله با بلایا، آگاهی و عملکرد کارکنان ضعیف است. مداخله آموزشی با تأکید بر تکرار آن به همراه اجرای مانورهای طراحی شده در مورد بلایا مختلف برای ارتقاء سطح آمادگی افراد توصیه می‌گردد.

بند چهارم: پژوهش‌های خارجی

- جاورسکی^۴ و همکاران (۲۰۱۸)، اثرات رضایتمندی آموزش، مزایای کارکنان و انگیزه‌ها برای تعهد کارکنان بخش خصوصی انجام دادند. این مطالعه کارکنان هتل پاره وقت را بررسی کرد تا تعیین کند که آیا روش آموزش و مدت رضایت شغلی آموزش دیده است یا خیر. تأثیر مزایا و انگیزه‌های دریافت شده و رضایت شغلی برای تعهد شغلی نیز تعیین شد. آموزش و آموزش شغلی و سایه شغلی بر روی رضایت آموزش تأثیر می‌گذارد. مزایا و انگیزه‌ها را انتخاب کنید و تعهدات رضایت بخش را آموزش دهید.

- وبر^۵ و همکاران (۲۰۱۸)، مقاله‌ای با عنوان آمادگی کارکنان دانشگاه برای خطرات طبیعی و حوادث خشونت جمعی: کاربرد مدل فرآیند موازی پیشرفته انجام دادند. یک بررسی مقطعی با اعضای هیئت علمی و کارکنان ($N=410$) در یک دانشگاه متوسط متوسط واقع در جنوب ایالات متحده انجام شد. با استفاده از مدل فرآیند موازی فرمت شده (EPPM)، یک مدل واسطه‌گری مدون فرض شده و تا حدی پشتیبانی می‌شود.

⁴ - Jaworski

⁵ - Weber

خطرات طبیعی، تجربه گذشته و جنسیت تأثیر مستقیمی بر حساسیت درک شده داشت، اما حساسیت درک شده، اثر گذار بودن فاجعه گذشته بر رفتار آمادگی را نادیده گرفت، و تجربه گذشته فاجعه اثر مستقیمی نداشت. با این حال، هر دو اثر خودکارآمدی و فاجعه تأثیر مستقیم بر رفتار آمادگی داشتند و خودکارآمدی تأثیرات فاجعه را کاهش داد. برای حوادث خشونت جمعی، حساسیت درک شده به طور قابل توجهی از تأثیر تجربه گذشته در رفتار آمادگی، زمانی که خودکارآمدی بالا بود و کارکنان زن بودند، به طور متمایز می‌کردند. همان‌طور که با خطرات طبیعی، تجربه گذشته و جنس اثر مستقیم بر حساسیت درک شده داشت. خودکارآمدی نیز تأثیر مستقیمی بر رفتار آمادگی داشته است. این نتایج از نظر تئوری EPPM در پیام‌های تهدید و پیام‌های تهدید مطابقت دارد با رفتار افزایش آمادگی همراه با خودآمدی برای پاسخ به بلایای طبیعی.

بند پنجم: روش پژوهش

تحقیقات علمی را بر اساس هدف پژوهش به سه دسته تقسیم می‌کنند: تحقیقات بنیادی، کاربردی و تحقیق و توسعه (بازرگان و همکاران، ۱۳۸۸). از آنجایی که این پژوهش به دنبال ادراک کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش در ارتباط با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار یکی از بیمارستان‌های شهر کرمانشاه بود، پژوهش بر اساس هدف کاربردی بود. بنابراین پژوهش براساس روش جمع‌آوری داده‌ها در رده توصیفی و پیمایشی طبقه‌بندی شد. تحقیق توصیفی حاصل توصیف عینی و واقعی و منظم خصوصیات یک پدیده یا یک موضوع است و آنچه که هست توصیف می‌کند بیشتر به حال توجه دارد هرچند که به رویدادها و آثار گذشته که به شرایط حال مربوط می‌شوند را

مورد بررسی قرار می‌دهد. تحقیقات توصیفی بر چند نوع‌اند که یکی از آن‌ها روش پیمایشی است. از نظر دسته‌بندی تحقیقات توصیفی این پژوهش از نوع پیمایشی به شمار

می‌رود، چون برای بررسی ویژگی‌ها و ادراک‌های شخصی (نگرش، باورها، عقاید) مردم از طریق تحلیل پاسخ‌ها به پرسش‌هایی که به هنگام تدوین مطرح شده‌اند انجام شده است و به صورت مقطعی می‌باشد چون برای توصیف ویژگی‌ها، عقاید، نگرش‌ها به منظور گردآوری داده‌ها درباره‌ی یک یا چند صفت در یک مقطع خاص از زمان از طریق نمونه-گیری از جامعه انجام شده است. از نظر فرآیند اجرا از نوع پژوهش‌های کمی بود چون به جمع‌آوری داده‌ها به صورت عینی پرداخت و به گردآوری داده‌ها و تحلیل آن‌ها بر اساس مشاهده یعنی آنچه که رخ می‌دهد می‌پردازد و جامعه آماری پژوهش شامل ۱۵۰ نفر از کارکنان (رسمی و پیمانی) یکی از بیمارستان‌های شهر کرمانشاه بود.

حجم نمونه یا همان مجموعه یا گروهی از عناصر یک جمعیت آماری که به هنگام نمونه‌گیری برای سنجش برگزیده می‌شوند که در واقع همه صفات جامعه، خلاصه آن صفاتی که از لحاظ موضوع تحقیق دارای اهمیت است، به تناسب در نمونه وجود داشته باشد و بتوان نتایج حاصل از آن را به کل جامعه تعمیم داد. از آن جایی که در پژوهش حاضر جامعه آماری مشخص و مقیاس کمی است، از فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه استفاده گردید و بر اساس آن حجم نمونه ۱۰۸ نفر انتخاب شد.

$$n = \frac{\frac{t^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{t^2 pq}{d^2} - 1 \right)} = \frac{\frac{1/96^2 \times 0/5 \times 0/5}{0/05^2}}{1 + \frac{1}{150} \left(\frac{1/96^2 \times 0/5 \times 0/5}{0/05^2} - 1 \right)} = 108$$

در این فرمول، t مقدار احتمال نرمال استاندارد (که براساس جدول احتمال‌های نرمال استاندارد استخراج می‌شود)، d حداکثر خطای مجاز، p احتمال موفقیت و q احتمال عدم موفقیت را نشان می‌دهد. در پژوهش حاضر، میزان حداکثر خطای مجاز ۰/۰۵، مقدار آمار

t در سطح اطمینان ۰/۹۵ برابر با ۱/۹۶، و میزان موفقیت و عدم موفقیت ۰/۵ در نظر گرفته شده است تا حاصل ضریب pq حداکثر مقدار نمونه را در اختیار قرار دهد. همچنین روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای بود.

روش گردآوری داده ها

مرحله گردآوری داده ها آغاز فرایندی است که طی آن پژوهشگر یافته های میدانی و کتابخانه ای را گردآوری می کند و به روش استقرایی به فشرده سازی آن ها از طریق طبقه بندی و سپس تجزیه و تحلیل می پردازد و فرضیه های تدوین شده خود را مورد ارزیابی قرار می دهد و در نهایت حکم صادر می کند و پاسخ مسأله پژوهش را به اتکای آن ها می یابد (حافظ نیا، ۱۳۸۴: ۱۶۲).

روش های مورد استفاده برای جمع آوری اطلاعات در این پژوهش عبارت اند از:

۱. مطالعات کتابخانه ای شامل مطالعه کتب، مقالات، پایان نامه ها، مجله ها و طرح های پژوهش.

۲. جست و جو در اینترنت و استفاده از پایگاه های اطلاعاتی.

۳. مطالعه میدانی و استفاده از پرسشنامه برای جمع آوری داده ها.

در پرسشنامه گویه ها به صورتی تنظیم شد که به ازای هر زیرساخت یا تجهیز سازمانی مبنی بر آمادگی در مقابل بحران، یک گویه با الزام اینکه پرسنل تا چه مقدار از آن آگاهی دارند یا آموزش و اطلاع رسانی به کارکنان به چه نحو انجام شده است، درج گردید. گویه های مندرج در پرسشنامه از طریق مصاحبه با متخصصین حوزه بحران، تحلیل حوادث گذشته، مطالعه استانداردها، سوابق برگزاری مانور در سازمان ها و همچنین

سوابق وقوع شرایط اضطراری در محیط های کاری به دست آمد.

- پرسشنامه ارزیابی عملکرد کارکنان

این پرسشنامه شامل ۳۹ سؤال بسته پاسخ است که بر اساس درجه بندی لیکرت تنظیم شده است. این پرسشنامه توسط کاندیری (۲۰۰۵) ابداع گردید.

پرسشنامه از ۳۹ سؤال تلفیقی تشکیل یافته است که بر مبنای پنج سطح لیکرت (۵= کاملاً موافقم ۴= موافقم ۳= نظری ندارم ۲= مخالفم و ۱= کاملاً مخالفم) تشکیل شده است. در این طیف هر قدر از مقادیر کم به سمت مقادیر زیاد حرکت کنیم نشان دهنده آن است که آن ویژگی از نظر پاسخ دهندگان از وضعیت بهتری در سازمان برخوردار است. در این بررسی بالاترین نمره ای که از پرسشنامه ارزیابی عملکرد کارکنان کسب می شود برابر ۱۹۵ و کمترین میزان نمره ای که به دست می آید برابر ۳۹ می باشد.

روش نمره گذاری آزمون ارزیابی عملکرد کارکنان

گزینه ها بر روی یک طیف ۵ درجه ای لیکرت تنظیم شده اند، نمره گذاری از ۵ به یک (۵= کاملاً موافقم ۴= موافقم ۳= نظری ندارم ۲= مخالفم و ۱= کاملاً مخالفم) می باشد و نمره کل پرسشنامه از جمع نمرات همه پاسخ ها به دست می آید.

جدول ۳-۱: نمره گذاری پرسشنامه ارزیابی عملکرد کارکنان

کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	۲	۳	۴	۵

- پرسشنامه برنامه ریزی اضطراری

برای متغیر برنامه ریزی اضطراری در محل کار از پرسشنامه لورن و همکاران (۲۰۱۶) که دارای ۱۲ گویه با طیف پنج گزینه ای لیکرت می باشد.

روش نمره گذاری آزمون برنامه ریزی اضطراری

گزینه‌ها بر روی یک طیف ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده‌اند، نمره‌گذاری از ۵ به یک (۵= کاملاً موافقم ۴= موافقم ۳= نظری ندارم ۲= مخالفم و ۱= کاملاً مخالفم) می‌باشد و نمره کل پرسشنامه از جمع نمرات همه پاسخ‌ها به دست می‌آید.

جدول ۳-۱: نمره‌گذاری پرسشنامه برنامه‌ریزی اضطراری

کاملاً موافقم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً مخالفم
۱	۲	۳	۴	۵

جدول ۳-۳: اندازه‌گیری آلفای کرونباخ

مؤلفه	آلفای کرونباخ
ارزیابی عملکرد کارکنان	۰/۸۷
برنامه‌ریزی اضطراری	۰/۷۹
کل پرسشنامه	۰/۸۳

با توجه به این که برای تمام متغیرها ضریب آلفای کرونباخ بالای ۰/۸ است، پس پرسشنامه دارای پایایی مناسبی است.

روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش برای بررسی فرضیه‌های پژوهش در جامعه از آمار توصیفی و استنباطی حسب مورد استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده ابتدا با تکنیک‌ها موجود در آمار توصیفی مانند جداول فراوانی و محاسبه شاخص‌ها به توصیف وضعیت موجود با توجه به نمونه مورد بررسی پرداخته و سپس برای آزمون فرضیه‌ها ابتدا نرمال بودن متغیر وابسته به کمک آزمون کلموگروف - اسمیرنوف را بررسی و با توجه به نتیجه آن، روش آماری مناسب را از بین روش‌های ناپارامتری (همبستگی

اسپیرمن) یا پارامتری (آزمون همبستگی پیرسون) انتخاب شد، از نرم افزار آماری spss استفاده شد.

آزمون فرضیه اصلی

بین ادراک کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه ها:

H: بین ادراک کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود ندارد.

H₁: بین ادراک کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود دارد.

مقدار خطا (آلفا): ۰/۰۱

نوع آزمون: ضریب همبستگی پیرسون

جدول ۴-۶: ضریب همبستگی ادراک کارکنان و ارائه آموزش

متغیر		ادراک کارکنان
ارائه آموزش	ضریب همبستگی	۰/۷۶۵
	سطح معناداری	۰/۰۰۰

این فرضیه با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون بررسی شد و میزان ضریب همبستگی برابر با $r = ۰/۷۶۵$ با سطح معنی داری $\text{sig} = ۰/۰۰۰$ بود. چون سطح معنی داری محاسبه شده از آلفای ۰/۰۱ کوچکتر بود. به عبارت دیگر با احتمال ۹۹ درصد اطمینان بین ادراک

کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود داشت.

آزمون فرضیه فرعی (۱)

بین عملکرد کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه‌ها:

H: بین عملکرد کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود ندارد.

H_۱: بین عملکرد کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود دارد.

مقدار خطا (آلفا): ۰/۰۱

نوع آزمون: ضریب همبستگی پیرسون

جدول ۴-۷: ضریب همبستگی نحوه‌ی عملکرد کارکنان و ارائه آموزش

متغیر		عملکرد کارکنان
ارائه آموزش	ضریب همبستگی	۰/۴۸۴
	سطح معناداری	۰/۰۰۰

این فرضیه با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون بررسی شد و میزان ضریب همبستگی برابر با $r = ۰/۴۸۴$ با سطح معنی داری $Sig = ۰/۰۰۰$ بود. چون سطح معنی داری محاسبه شده از آلفای ۰/۰۱ کوچکتر بود. به عبارت دیگر با احتمال ۹۹ درصد اطمینان بین عملکرد کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود داشت.

آزمون فرضیه فرعی (۲)

بین دانش کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه‌ها:

H₀: بین دانش کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود دارد.

H₁: بین دانش کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود دارد.

مقدار خطا (آلفا): ۰/۰۱

نوع آزمون: ضریب همبستگی پیرسون

جدول ۴-۸: ضریب همبستگی دانش کارکنان و ارائه آموزش

متغیر		دانشکارکنان
ارائه آموزش	ضریب همبستگی	۰/۷۱۱
	سطح معناداری	۰/۰۰۰

این فرضیه با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون بررسی شد و میزان ضریب همبستگی برابر با $r = ۰/۷۱۱$ با سطح معنی داری $\text{Sig} = ۰/۰۰۰$ بود. چون سطح معنی داری محاسبه شده از آلفای ۰/۰۱ کوچکتر بود. به عبارت دیگر با احتمال ۹۹ درصد اطمینان بین دانش کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود داشت.

بخش سوم: خلاصه یافته‌های پژوهش

نتایج فرضیه اصلی: بین ادراک کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود دارد.

این فرضیه با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون بررسی شد و میزان ضریب همبستگی برابر با $r = 0.765$ با سطح معنی داری $\text{sig} = 0.000$ بود. چون سطح معنی داری محاسبه شده از آلفای 0.01 کوچکتر بود. به عبارت دیگر با احتمال 99 درصد اطمینان بین ادراک کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود داشت. این پژوهش همسو با نتایج کلینت و همکاران (۲۰۱۷) و هاند و همکاران (۲۰۱۴) بود. بلایا و حوادث غیرمترقبه، اغلب وقایع غیرقابل کنترلی هستند که در سراسر دنیا و همچنین ایران اتفاق می‌افتند. مراکز درمانی به‌ویژه بیمارستان‌ها که نقش مهمی در درمان مصدومان و مجروحان و نیز موفقیت در زمان بحران‌ها ایفا می‌کنند نیازمند آمادگی مناسب هستند (ولی، ۲۰۱۴).

نتایج فرضیه (۱): بین عملکرد کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود دارد.

این فرضیه با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون بررسی شد و میزان ضریب همبستگی برابر با $r = 0.484$ با سطح معنی داری $\text{Sig} = 0.000$ بود. چون سطح معنی داری محاسبه شده از آلفای 0.01 کوچکتر بود. به عبارت دیگر با احتمال 99 درصد اطمینان بین عملکرد

کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود داشت. نتایج این پژوهش همسو با نتایج احمدی گهر و همکاران (۱۳۹۵) و صادقی‌راد و همکاران (۱۳۹۴) بود.

هرچند نتایج این مطالعه با تحقیق وانگ^۷ (۲۰۰۸)، گورانسون^۸ (۲۰۰۵) و ریسای^۹ (۲۰۰۱) که آگاهی فوری کارکنان را در حد متوسطی اعلام کرده بودند همخوانی دارد و این همخوانی نشان از مؤثر بودن سیستم آموزشی و پیشرفت سیستم آمادگی‌های فوری و مؤثرتر بودن مطالعات و طرح‌های آموزشی در سال‌های گذشته در منطقه می‌باشد هر چند هنوز جا برای بهتر کردن این مبحث مشاهده می‌گردد. اما نتایج افزایش آگاهی در این مطالعه نسبت به مطالعات قبلی موجود در ایران و علی‌الخصوص در منطقه نشان می‌دهد که در طی چند سال گذشته میزان آمادگی فوری در برابر شرایط اضطراری رشد خوبی داشته است، از طرفی هر چند در مبحث عملکرد، نیز نسبت به چند سال گذشته، افزایش عملکرد مشاهده می‌شود، اما به نسبت میزان آگاهی افزایش کمتری داشته است و این نشان می‌دهد که باید سیستم آموزشی علاوه بر برنامه‌های تئوریک جهت افزایش آگاهی کارکنان روی جنبه‌های عملی آن نیز سرمایه‌گذاری بهتر و بیشتری انجام دهد. همچنین سایر نتایج این مطالعه نشان داد که اپراتورها و کسانی که مدرک تحصیلی کمتری دارد آگاهی کمتری از آمادگی‌های فوری در برابر شرایط اضطراری نسبت به کسانی که مدرک دانشگاهی دارند و یا مستقیماً در صحنه هستند می‌باشند، که خود این موضوع می‌تواند زنگ خطری باشد در سیستم پیش بیمارستانی، چرا که کارکنان باید در خط مقدم فوریت‌ها اطلاع کاملی داشته باشند.

⁷ - Wang

⁸ - Goransson

⁹ - Risavi

نتایج فرضیه (۲): بین دانش کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود دارد.

این فرضیه با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون بررسی شد و میزان ضریب همبستگی برابر با $r = 0/711$ با سطح معنی داری $\text{Sig} = 0/000$ بود. چون سطح معنی داری محاسبه شده از آلفای $0/01$ کوچکتر بود. به عبارت دیگر با احتمال ۹۹ درصد اطمینان بین دانش کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه معناداری وجود داشت. نتایج این پژوهش همسو با نتایج زابلی و عجم (۱۳۹۲) بود. با وجود این که پس از بحران‌های متعدد در مراکز آموزشی و پژوهشی تحقیقات متعددی در زمینه راهکارهای مدیریتی و ساختاری صورت گرفته و میزان آمادگی بیمارستان‌ها در اکثر مناطق کشور مورد پایش قرار گرفته ولی با این وجود هنوز مسؤولین امر خطرات آن را کاملاً احساس نکرده و تلاش جدی در این زمینه صورت نداده‌اند. بنابراین راه‌اندازی برنامه آمادگی کارا در سطح کشور، با به کارگیری آسان و هزینه کم یکی از ارکان اصلی برنامه مقابله با بحران است در سایه چنین استراتژی دقیقی است که امکان پاسخ‌دهی سریع و کارآمد مجموعه‌های درمانی در شرایط بحرانی مهیا می‌شود. علاوه بر داشتن چنین طرحی انجام تحقیقات و مطالعات در مورد میزان آمادگی مراکز درمانی به صورت دوره‌ای و بهره‌مندی از نتایج تحقیقات داخلی و خارجی می‌تواند در بهبود نقاط ضعف در این راستا کمک‌کننده باشد.

نتیجه گیری

بررسی نتایج پژوهش در خصوص فرضیه‌های مطرح شده بیانگر آن بود که تمام فرضیه‌های مطرح شده در این پژوهش، تأیید گردید. به این معنی که ادراک کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری (عملکرد کارکنان و دانش کارکنان) با ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار رابطه داشت. شناسایی پتانسیل‌های بحران در سازمان‌ها اولین قدم در راه کنترل حوادث منتج از این پتانسیل‌ها می‌باشد، که کارکنان باید درک صحیحی را از آن داشته باشند. تا زمانی که شناختی کامل و کافی از خطرات موجود در سازمان نداشته باشند قادر به برنامه‌ریزی و عملکرد به موقع برای مقابله با آن‌ها نخواهند بود. مرحله دوم ایجاد آمادگی و برنامه‌ریزی برای واکنش در شرایط اضطراری، شناسایی پتانسیل‌های پاسخ‌گویی در مقابل بحران می‌باشد. در این مرحله سازمان علاوه بر تجهیزات و استعدادهای درون سازمانی، امکانات برون سازمانی (تأسیسات موجود در مجاورت سازمان) که امکان استفاده از آن‌ها وجود دارد را نیز مورد شناسایی و ارزیابی قرار خواهد داد. در مرحله بعد با بررسی پتانسیل‌های بحران و استعدادهای پاسخگویی سازمان اقدام به تدوین برنامه‌هایی برای واکنش در شرایط اضطراری می‌نماید. در این مرحله با پیگیری سناریوهای از پیش تعیین شده، سازمان به ارزیابی برنامه‌ها و استعدادهای پاسخ‌گویی شناسایی شده می‌پردازد. مؤثر بودن و کفایت طرح‌های آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری به تعدد این طرح‌ها و اجرای آموزش‌های مرتبط با آن‌ها بستگی دارد. بدون تعهد مدیریت هیچ برنامه‌ای ایمنی به نتیجه نخواهد رسید، از وظایف مدیریت است که نسبت به مؤثر بودن و کفایت این برنامه‌ها حساسیت نشان داده و دستورات لازم در خصوص این برنامه‌ها را ابلاغ نمایند. طرح‌های اضطراری بایستی به اطلاع کارکنان سازمان رسیده و در دسترس آن‌ها قرار گیرد. کارکنان سازمان باید دانش خود را در رابطه با شرایط اضطراری تقویت کنند. تا بتوانند از طریق دانش آموخته شده واکنش به موقع و صحیحی را در شرایط اضطراری داشته باشند. پژوهش‌های گوناگونی رابطه ادراک

کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری با ارائه آموزش با برنامه ریزی اضطراری در محل کار رابطه ذکر کرده اند. احمدی گوهر و همکاران (۱۳۹۵)، به میزان آمادگی مجتمع دانشگاه علوم پزشکی در مواجهه با شرایط اضطراری و ارائه راه کارهای بهبود پرداختند. مونیکو و همکاران (۲۰۱۱)، توجه بیشتری به مطالعات و کارهای مبتنی بر کار را به عنوان پیش بینی کننده ی حمایت از زندگی کاری سازمانی در نظر گرفته و پیامدهای عملکرد برای مدیریت مداری را مورد توجه قرار می دهد. گرچه تعداد قابل قبولی مطالعه در زمینه ی آمادگی بیمارستان ها در ایران صورت گرفته است، لیکن در بسیاری از استان های کشور ارزیابی آمادگی بیمارستان ها انجام نشده است و در صورت انجام، به مرحله ی انتشار علمی نرسیده است.

بند دوم: محدودیت های پژوهش محدودیت های خارج از اختیار پژوهشگر

- کمبود و یا فقدان منابع علمی قابل دسترس و استفاده منابع علمی بسیار کم و محدودی (حداقل به صورت فارسی) در این زمینه موجود است که به طور مستقیم به موضوع مورد مطالعه و تحقیق مربوط باشد.

- نبود کار مشابه در این زمینه، با وجود تلاش بسیار محقق موفق به پیدا کردن پژوهشی که به طور مستقیم به این موضوع پرداخته باشد، نشد.

- ابزار بررسی آمادگی بیمارستان از جمله چک لیست، مانور آمادگی و پرسشنامه ی استاندارد، در اکثر مطالعات از یک رویه ی ثابت پیروی نمی کند و این امر مقایسه ی مطالعات را با محدودیت مواجه می کند.

- ویژگی های روحی و روانی پاسخ دهندگان که قابل کنترل نیست.

پیشنهاها

پیشنهاهای کاربردی

پیشنهاد برای فرضیه اصلی: پیشنهاد می‌شود کارکنان سازمان درک صحیح و به‌موقعی را در برابر واکنش‌ها داشته‌باشند که این درک صحیح از طریق دوره‌های آموزشی برای کارکنان به‌وجود می‌آید. سازمان باید برای کارکنان دوره‌های مقدماتی و پیشرفته برای واکنش در برابر شرایط اضطراری برگزار کند تا آنان بتوانند با آمادگی و برنامه‌ریزی صحیح و به‌موقع در شرایط اضطراری از خود مقاومت نشان دهند.

پیشنهاد برای فرضیه (۱): پیشنهاد می‌شود کارکنان از دوره‌های آموزشی برگزار شده نهایت استفاده را ببرند تا بتوانند عملکرد درست و به‌موقعی را در برابر شرایط اضطراری داشته‌باشند. همچنین مسئولین سازمان باید یک دوره آمادگی برای کارکنان بگذرانند.

پیشنهاد برای فرضیه (۲): پیشنهاد می‌شود کارکنان از طریق مطالعات در باره شرایط اضطراری دانش خود را بالا ببرند. که هر چقدر مطالعات کارکنان سازمان و اطلاعات آن‌ها در برابر شرایط اضطراری بالاتر رود. آن‌ها می‌توانند واکنش بهتر و به‌موقع‌تری را داشته‌باشند.

پیشنهاهای پژوهشی (پیشنهاهایی برای سایر پژوهشگران)

به پژوهشگران بعدی پیشنهاد می‌شود موضوع‌های با عنوان‌های زیر را انجام دهند:

- رابطه ارزیابی عملکرد کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با برنامه‌ریزی اضطراری در محل کار را انجام دهند.

- رابطه دانش کارکنان سطح سازمانی در حالت آمادگی فوری و ارائه آموزش با

منابع و مآخذ

منابع فارسی

ابطحی، سیدحسین (۱۳۷۵). **مدیریت منابع انسانی**، تهران: دانشگاه پیام‌نور، چاپ سوم.

ابوالعالی، بهزاد (۱۳۸۹). **مدیریت عملکرد، راهنمای مدیران برای ارزیابی و بهبود عملکرد کارکنان**، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.

احمدی گهر، احمدرضا، تکلویغش، حامد، کریمی، صفورا و کلات‌پور، امید (۱۳۹۵). **بررسی میزان آمادگی مجتمع آموزشی دانشگاه علوم پزشکی همدان در مواجهه با شرایط اضطراری با استفاده از راهنمای ایزو ۹: ۲۰۰۳ و ارائه راهکارهای بهبود، مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دوره ۳، شماره ۴، زمستان، صفحات ۴۶ تا ۵۰.**

اخوان‌مقدم، جمال، ادیب‌نژاد، سهیل، موسوی‌نایینی، سیدمرتضی (۱۳۸۴). **آشنایی با سامانه فرماندهی بحران و مدیریت بیمارستانی در حوادث غیرمترقبه (HEICS) و نحوه اجرایی کردن آن**، طب نظامی، شماره ۷ (۲)، صص ۱۷۵-۱۶۷.

اصغری، مهدی، تقدیسی، محمدحسین، حقیقی، مرتضی، یکه‌فلاح، داوود، عباسی‌نیا، مرضیه، احمدنژاد، ایمان، آقای، حامد (۱۳۹۱). **ارزیابی ادراک کارکنان نسبت به فرهنگ ایمنی در کارخانه نورد و تولید قطعات فولادی بر حسب مدل اعتقاد بهداشتی - سال ۹۰، فصلنامه علمی تخصصی طب کار، دوره پنجم، شماره دوم، تابستان ۱۳۹۲، صفحات ۳۱-۲۰.**

بابادی جلوگیری، جعفر (۱۳۹۲). ارزیابی عملکرد گروه‌های آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، استاد راهنما: دکتر علیرضا امیرتیموری، استاد مشاور: دکتر کامبیز شاهرودی.

بازرگان، عباس و همکاران (۱۳۸۸). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ چهارم، تهران، انتشارات آگاه.

جلیل‌پور، سعید، احمدلو، مهدی و علیزاده، سید شمس‌الدین (۱۳۸۶). طرح واکنش اضطراری، وبلاگ مهندسی ایمنی و بهداشت حرفه‌ای.

جوروند، رضا، صادقی‌راد، کاظمیه، غلامی، امیدعلی، وجدانی، مرجان (۱۳۹۴). بررسی آمادگی کارکنان بهداشتی دهلران در برخورد با بلایا فصلنامه بهداشت در عرصه دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی - دانشکده بهداشت، دوره ۳ شماره ۳، پاییز ۱۳۹۴، صفحات ۱ تا ۱۳.

حافظ نیا، محمد رضا (۱۳۸۴). روش‌های پژوهش در کتابداری و اطلاع‌رسانی، تهران، کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، ۴۹-۴۷، ۳۰.

دانشمندی، محمد، نظام‌زاده، مریم، زراعیان، آرمین (۱۳۹۳). بررسی میزان آمادگی در مقابله با حوادث غیرمترقبه در یکی از بیمارستان‌های منتخب تهران، مجله علوم مراقبتی نظامی، دوره اول، ۳۵-۲۸.

دولان، شیمون؛ شولر، رندال (۱۳۷۸). **مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی**،

ترجمه محمدعلی طوسی و محمد صائبی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ

چهارم.

منابع غیر فارسی

Adini, B., Ohana, A., Furman, E., Ringel, R., Golan, Y., Fleshler, E. et al. (2016). **Learning lessons in emergency management: the 4th International Conference on Healthcare System Preparedness and Response to Emergencies and Disasters**. Disaster Mil Med. 2016; 2:16. DOI: 10.1186/s40696-016-0026-3 PMID: 28265450.

Ashley, S.F., Vaughan, G.J., Nuttall, W. J., Thomas., P. J. (2017). **Considerations in relation to off-site emergency procedures and response for nuclear accidents**. Volume 112, Part A, November 2017, Pages 77-95.

Blackburn, J., ousey, K., Goodwin, E. (2018). **Information and communication in the emergency department**. Available online 17 August 2018.

Catsouphe, M., Brown, M. (2011). **Influences on employee perceptions of organizational work-life support: Signals and resources**, Volume 79, Issue 2, October 2011, Pages 588-595. Monique Valcour Ariane Ollier, Malaterre' Christina Matz-Costa^c.

Communication on land grant campuses. ACE. (2016). **Lake Tahoe: International ACE meeting**. Retrieved 11 -16, 2016.

Fisher Liu, B., Fowler, B.M., Rpberts., H.A., Herovic, E. (2018). **Keeping hospitals operating during disasters through crisis communication preparedness**. Available online 22 June 2018.

Fowler, K., Kling, N., & Larson, M. (2007). **Organizational Preparedness for Coping With a Major Crisis or Disaster**. SAGE journals, 46, 8103. IBM Corporation. (n.d). IBM SPSS - IBM Analytics. (IBM Corporation) Retrieved 2016.

110.

Goransson, KE., Ehrenberg, A., Ehnfors, M. (2005). **Triage in emergency departments: national survey**. J Clin Nurs. 2005; 14: 1067-74.

Gupta SH, S K. (2004). **Emergency Medical Services and Disaster Management (2ndEd)**. New Delh: Gaypee Inc.

Hyatt, A., Carlin, C., Stone, K. (2017). **Predicting Pediatric Emergency Severity Index Level Based on Emergency Department Pre-Arrival Information**. Volume 41, July–August 2018, Pages 34-37.