

تأثیر یادگیری سازمانی بر مدیریت بحران حوزه ایمنی (مورد مطالعه: سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی کرج)

علیرضا ربیع^۱، علیرضا خزائی^۲، مهدی بنایی قلعه^۳

^۱ عضو هیات علمی و هیئت موسس، موسسه آموزش عالی فارابی

^۲ هیات علمی موسسه آموزش عالی فارابی

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد موسسه آموزش عالی فارابی

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، ارائه نگرشی فراروی مدیران در رابطه با ابزار و روش‌هایی متمرکز است که از طریق آن بتوان یادگیری سازمانی را در سازمان آتش نشانی گسترش داده و باعث تضمین هدف‌های کلان سازمان و افزایش اعتبار سازمان در مدیریت بحران کلان شهرها شود. سوال اصلی این است که آیا یادگیری سازمانی بر مدیریت بحران تأثیر دارد؟ با توجه به روند رو به افزایش حوادث و پیچیدگی آن بر گسترش یادگیری سازمانی در سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی کرج برای مدیریت بحران حوادث به نحو مطلوب و به روز کاملاً مشهود است و همچنین نتایج نشان می‌دهد که کارکنان آتش نشانی برای مدیریت بحران در شرایط خاص و پیچیده نیازمند این هستند که یادگیری سازمانی داشته باشند. فرضیه تحقیق این است که مولفه یادگیری سازمانی بر مدیریت بحران حوادث تأثیر معنی داری دارد. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری این پژوهش کلیه فرماندهان سازمان آتش نشانی شهر کرج در زمستان سال ۱۳۹۵ که ۱۵۰ نفر می‌باشد. تعداد ۱۰۸ نفر از فرماندهان آتش نشانی مطابق با فرمول کوکران به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شده‌اند و به پرسشنامه یادگیری سازمانی نیفه (۲۰۰۱)، پرسشنامه مدیریت بحران پاسخ دادند. نیفه روایی این پرسشنامه را مطلوب گزارش کرده و پایایی آن را طبق آلفای کرونباخ بالای ۹۰ ذکر کرده است. با استفاده از نرم افزار PLS، تحلیل داده‌ها، آزمون مطلوبیت مدل مفهومی و آزمون فرض‌های آماری انجام می‌شود. نتیجه تحقیقات نشان داد که یادگیری سازمانی، درک و باورهای مشترک را در سازمان به کار می‌گیرد و با درگیر کردن همه کارکنان در سازمان با وجود زبان مشترک فرآیند بهبود و یادگیری را افزایش می‌دهد. یادگیری سازمانی به ظرفیت یک سازمان برای شناسایی نیاز به تغییر اشاره می‌کند. زمانی که یادگیری فردی و گروهی نهادینه می‌شود یادگیری سازمانی رخ می‌دهد و به عملکرد مطلوب مدیریت بحران در حوادث آتش نشانی کمک چشم‌گیری می‌کند. در پایان این پژوهش برنامه مناسبی برای استفاده بهینه از مدیریت بحران در سازمان آتش نشانی ارائه شد. بعلاوه شناسایی همه جانبه بحران و مدیریت آن با یادگیری از مهمترین دستاوردهای این پژوهش بود. همچنین کاربرد های یادگیری سازمانی بر روی مدیریت بحران عملیات های آتش نشانی را بررسی کرده و راهکار هایی برای کارایی بیشتر ارائه شد.

واژه‌های کلیدی: سازمان، یادگیری سازمانی، بحران، مدیریت بحران، ایمنی، آتش نشانی.

مقدمه

یادگیری سازمانی، درک و باورهای مشترک را در سازمان به کار می‌گیرد و با درگیر کردن همه کارکنان در سازمان با وجود زبان مشترک فرآیند بهبود و یادگیری را افزایش می‌دهد (درانی و رحیمی، ۱۳۹۳). در دنیای تغییر کنونی یادگیری جاده حیاتی شناخت و انطباق با سرعت فزاینده تغییر است، بنابراین سازمان‌هایی موفق‌تر خواهند بود که زودتر، سریعتر و بهتر از رقبا یاد بگیرند و این یادگیری و آموخته‌ها را در فرایندهای کاری خود نشان دهند؛ بنابراین سازمان‌های امروزی باید با استفاده از سازوکارهایی که یادگیری سازمانی برای آنان فراهم می‌کند میزان نوآوری سازمانی خود را تحت تاثیر قرار دهند (سلیمی و عبد شریف، ۱۳۹۴). امروزه سازمان‌ها در مواجهه با محیط پویا و رقابت جهانی برای بقا و رشد نیازمند یک مزیت رقابتی پایدار می‌باشند. برای داشتن چنین مزیتی نیروی انسانی متخصص و خلاق جزء ضروریات است. در راستای ایجاد چنین محیطی، برقراری فرایندهایی که به شناسایی، کسب، توزیع و استفاده از دانش درونی و بیرونی سازمان می‌باشد ضروری است (حدت و مقدمی، ۱۳۸۷). یادگیری سازمانی به ظرفیت یک سازمان برای شناسایی نیاز به تغییر و انطباق پذیری و اقدام به یک عمل ارادی اشاره می‌کند. یادگیری سازمانی پیامد تعامل فرایندهای شناختی و اجتماعی نهفته در ساختارها، فرهنگ‌ها و تعامل‌های سازمانی است. یادگیری سازمانی فرآیند تغییر در افراد و دیدگاه‌ها و اعمال مشترک است که تحت تاثیر نهادها و سازمان قرار می‌گیرد و در آن‌ها جایگزین می‌گردد. زمانی که یادگیری فردی و گروهی نهادی می‌شود یادگیری سازمانی رخ می‌دهد و دانش به پدیده‌های غیر انسانی از قبیل رویه‌ها و ساختار و فرهنگ تسری می‌یابد (امین بیدختی، نعمتی، کریمی، ۱۳۹۲). محیط کسب و کار امروز با ویژگی‌هایی همچون تغییرات پیچیده و غیرخطی، تحولات ناپیوسته و جهشی، تغییرات پیوسته در زوایای فکری و رقابت بدون حیطه بندی، قابل تعریف است و این خصوصیات، صحت پیش بینی برای محیط آینده رابه شدت تضعیف می‌کنند (پورصادق و یزدانی، ۱۳۹۰). یادگیری سازمانی مهمترین راه بهبود عملکرد در درازمدت است و در آینده نزدیک تنها سازمانی می‌تواند ادعای برتری کند که قادر باشد از قابلیت‌ها، تعهد و ظرفیت یادگیری افراد در تمام سطوح سازمان به نحو مطلوب بهره‌برداری نماید (حیدری، صادقی، خسروانجم، رودینی، ۱۳۹۲). یادگیری سازمانی را به عنوان فرایندی کلی تعریف می‌کنند که سازمان از طریق آن یاد می‌گیرد و این یادگرفتن به معنای هرگونه تغییر در مدل‌های سازمانی است که به بهبود یا حفظ عملکرد سازمان منجر می‌شود. آنها بر اساس تعریف قابلیت، قابلیت یادگیری سازمانی را به عنوان مجموعه‌ای از منابع یا مهارت‌های ملموس و غیرملموس تعریف می‌کنند که سازمان از آنها برای رسیدن به مزیت‌های جدید رقابتی استفاده می‌کند (آلگری، چیوا، ۲۰۰۵).

برای اینکه سازمان‌ها یاد بگیرند، در عصری که اطلاعات و دانش نقش اساسی دارند سه سطح قابل بررسی است: فرد، گروه و سازمان. با توجه به اینکه دانش از فرد به گروه و از آن به سازمان منتقل می‌شود بنابراین نهادینه شدن آن در سازمان امری کلیدی است. یادگیری بر اساس حمایت، انگیزه و آموزش کارکنان می‌باشد. فرایندهای یادگیری در ابعاد مختلف سازمان قابل مشاهده است و متغیرهایی همچون فرهنگ، نفوذ ساختار و تعامل در آن مفید خواهد بود (کاستاندا، ریوس، ۲۰۰۷).

مطابق با یافته‌ها و نتایج مطالعات انجام شده در حوزه مدیریت بحران، عوامل چندی شناسایی شده اند که می‌توان امیدوار بود در سایه برخورداری از چنین مولفه‌ها و عناصری امکان موفقیت و احتمال اثر بخشی فرایند مدیریت بحران افزایش یابد. گاهی نیز ضرورت بهره‌مندی از این عوامل در قالب توصیه‌های کاربردی و راهبردهایی بنیادین مطرح می‌شوند که استفاده از آنها و تلاش برای اجرای دقیقشان ضامن اثربخشی کوشش‌های مدیران بحران قلمداد می‌شود. برای هر بحران باید به دنبال یافتن راه حلی ویژه بود و نمی‌توان تنها به دلیل تشابه منشاء یا شکل بحران‌ها از راه حل‌های یکسان استفاده کرد. برخورداری از ساختار و شیوه‌های مدیریت و کسب و کار منعطف و نیروی انسانی پویا و خلاق و عواملی مهم و اثرگذار در موفقیت برنامه‌های مدیریت بحران محسوب می‌شود. یکی از اصول مدیریت بحران آن است که اشتباه کردن را در فرهنگ کاری سازمان به عنوان جزئی از فرایند یادگیری القاء نمایند به گونه‌ای که ترس از خطا مانع آموزش و خود فراگیری سازمانی نگردد (محمودزاده و پیراسته، ۱۳۸۸: ۳۴-۳۵).

ادبیات و چارچوب نظری

تعریف واژگان

سازمان

سازمان مجموعه افرادی است که برای تحقق اهدافی مشترک همکاری می کنند. یک تقسیم کار خوب و هدفمند، اهداف عملیاتی هر سطح را به مثابه ابزاری برای تحقق اهداف عملیاتی و عملکردی سطح بالاتر به کار می گیرد. سازمان موجودیتی اجتماعی است که به طور آگاهانه، هماهنگ شده و دارای حدود و مرزهای نسبتاً مشخصی است و برای تحقق اهداف یا اهدافی بر اساس یک سلسله مبنایی مستمر فعالیت می کند (پورعزت، طاهری عطار، ۱۳۹۳: ۸).

یادگیری سازمانی

یادگیری سازمانی شکلی خاص از توسعه یادگیری در سازمان به وسیله نیروهای کلیدی و دانشی سازمان است که می تواند با تغییرات متعاقب سازمان مرتبط باشند. یادگیری سازمان فرایندی پایدار است که در سراسر سازمان گسترده شده است و باعث می شود استعدادهای و دانش توسعه یابد؛ تواناییهای سازمانی را افزایش می دهد و عملکرد سازمانی را بهبود می بخشد و شاید آنرا به بالاترین حد برساند (محمدی و بختیاری، ۱۳۹۴).

بحران

بحران عبارت است از وقفه کامل و یا بخشی از فعالیت گروه و جامعه که همراه با ضایعات جانی، خسارات مادی و آسیب های محیطی گسترش یافته و جامعه مربوطه با منابعی که در اختیار دارد قادر به جبران نمی باشد. بحران ها از نظر سرعت وقوع به دو دسته ناگهانی و تدریجی و از نظر عامل نیز به دو دسته طبیعی و دست ساز بشر تقسیم می شوند (بیرودیان، ۱۳۸۵: ۱۸).

مدیریت بحران

مدیریت بحران را می توان فرایند پیش بینی و پیشگیری از وقوع بحران، برخورد و مداخله با بحران و سالم سازی بعد از وقوع بحران تعریف نمود. مدیریت بحران نظامی پویا است که با هدف کاهش احتمال وقوع بحران و کمیته سازی آثار و صدمات مربوط به آن و همچنین بازگرداندن سیستم به وضعیت عادی و معمول طراحی شده است. در زمینه مدیریت بحران با توجه به تعاریف متفاوتی که از آن ارائه شده، آنچه که در میان بسیاری از دانشمندان روی آن اجتماع وجود دارد، وظیفه مدیریت بحران، کنترل بحران در زمان کوتاه با استفاده از بهترین اصول و روش ها و ... است (حبیب زاده ملکی، جوادیان، ۱۳۸۹).

ایمنی

ایمنی علمی است که در پیشگیری از بروز حوادث در محیط کار به یاری انسان می شتابد و همواره در راستای حفاظت از نیروی کار و سرمایه انسانی گام برمی دارد. دو تعریف نسبتاً متفاوت از ایمنی وجود دارد. یکی از این تعاریف ایمنی را در یک حالت ذهنی می داند که در آن کارکنان از تمام شرایط آسیب زا و حادثه ساز آگاه هستند. تعریف دیگر، ایمنی را حالتی می داند که خطر وقوع زیان، آسیب و خسارت به افراد در یک سطح قابل قبول باشد. عملکرد ایمنی، عملکرد همه جانبه سیستم مدیریت ایمنی است. بسیاری از محققان معتقدند جو ایمنی و انگیزش ایمنی بر عملکرد ایمنی تاثیر گذاشته و پیش بینی کننده ضروری رفتار هستند (ارشدی، احمدی، اعتمادی، ۱۳۹۰).

آتش نشانی

سازمان های آتش نشانی از جمله سازمان های بحران مدار بوده که به مثابه نظام های سه گانه نیروهای مسلح، دارای سه رکن اصلی ستاد، صف و بحران می باشد که تفاوت عمده این سازمان با واحد های نظامی در مدیریت بحران می باشد. بدین معنا که واحدهای نظامی همواره با بحران مواجهه نداشته و در برهه ای خاص از قبیل جنگ، حوادث بزرگ غیر مترقبه، تهدیدها و

اغتشاشات فراخوان و به نوعی با مدار بحرانی مواجه می گردند و در ایام خاص تنها مشق بحران را با انجام مانور یا اقدامات کلاسیک تمرین می نمایند و مدیریت های صف و ستاد در واحد های نظامی در کلیه زمانها فعال می باشد. لیکن سازمان های آتش نشانی از جمله واحد های خدماتی بحران مدار بوده که علاوه بر مدیریت صف و ستاد همواره با بحران مواجهه داشته و به نوعی روزی از سال را بدون بحران و عملیات سپری نمی نمایند. بنابر توضیحات بالا به روز نمودن اطلاعات در زمینه آموزش، پژوهش، تکنولوژی، در مبادی عملی و نظری به منظور ارتقاء دانش فنی نیروها امری لازم و ضروری است (شهبانی، ۱۳۹۰).

پیشینه تحقیق

پژوهش های اندکی در سنجش رابطه ی این دو متغیر انجام شده است که به برخی از آنها با توجه به وجود اشتراکاتی که دارند اشاره می شود.

میکالیک و همکاران (۲۰۱۶) در بررسی مدیریت بحران استراتژیک در گردشگری به این نتیجه رسیدند مدیریت استراتژیک بحران و حوادث از عوامل حیاتی برای مدیریت توسعه گردشگری محسوب می شود. به طور خاص، این مطالعه بر فاز تعیین تهدیدات تمرکز می کند و برنامه تهدید اولیه ای به منظور محدود کردن و اولویت بندی تهدیدات صنعتی را ارائه می دهد که ممکن است بر گردشگری کرواسی بر پایه ی فصلی اثرگذار باشد (میکالیک، اسپرسیک، هالیسیک، پریبیزاک، ۲۰۱۶).

بریدا و همکاران (۲۰۱۶) به این نتیجه رسیدند هر سازمان دارای فرهنگ منحصر به فرد یادگیری آن است. یک فرهنگ یادگیری در نظر گرفته شده موثر هنگامی است که از اهداف سازمانی حمایت کند فرهنگ یادگیری موثر است که به شکل موثر زمینه پرورش را برای یادگیری مورد نیاز داخل سازمان فراهم کند (بریدا، وردان، مارولین، ۲۰۱۶).

فرخ و واحد (۲۰۱۵) به این نتیجه رسیدند که سازمانی که اعضاء آن به صورت جداگانه یاد می گیرند در مجموع باعث ایجاد مزیت رقابتی و توسعه یک سیستم شده و همچنین باعث قدرت بخشیدن به کارکنان می شود و سازمان برای تبدیل شدن به یک سازمان یادگیرنده به عوامل همچون: نو آوری، رهبری آسان، توسعه خرد، توانمندسازی و به اشتراک گذاری اطلاعات جمعی دارد (فرخ، واحد، ۲۰۱۵).

عباسی و همکاران (۲۰۱۵) به این نتیجه رسیدند هنگامی که قابلیت های متفاوت مقایسه می شوند، به نظر می رسد که به اشتراک گذاری دانش، یک ساختار انعطاف پذیر و تفکر سیستم ارائه فرصت های یادگیری سازمان را بیشتر می کند (عباسی، اکبری، تاج الدینی، ۲۰۱۵).

کیزیل اوقلو (۲۰۱۵) به این نتیجه رسید که یک رابطه مثبت بین یادگیری سازمانی و نو آوری در عموم وجود دارد. همچنین مشخص شده که رابطه مثبت بین زیر عامل از " تعهد به یادگیری"، " چشم انداز مشترک" و " به اشتراک گذاری دانش داخل سازمانی " که متعلق به مفهوم یادگیری سازمانی، که تعیین کننده بر نو آوری وجود دارد. با این حال دیده میشود که رابطه معنی داری بین " تفکر باز " بعد و نو آوری وجود ندارد (کیزیل اوقلو، ۲۰۱۵).

نوراشاکین و همکاران (۲۰۱۴) در بررسی سازمان یادگیرنده و اثر آن بر عملکرد سازمانی و نوآوری سازمانی به این نتیجه رسیدند که یادگیری سازمان تاثیر مستقیمی بر عملکرد سازمان، نوآوری سازمان و موفقیت های بلند مدت سازمان دارد (نوراشاکین، آمانا، فوزیه، نورمالا، ۲۰۱۴).

گراندی و ماکسون (۲۰۱۳) در بررسی تاثیر مدیریت بحران هوایی بر حمایت از یک برند به این نتیجه رسیدند که مطالعات موجود در ارتباطات بحرانی، مدیریت بحران و مدیریت برند را در نظر می گیرد و چگونگی واکنش خطوط هوایی بریتانیا به منظور حمایت از برند را در حین وقوع بحران آزمایش می کند. بر اساس تئوری استراتژی های مختلف در شرایط بحرانی مختلف باید مورد استفاده قرار گیرد. واکنش خطوط هوایی بریتانیا برای ۴ موقعیت بحرانی ارزیابی شده است. تاثیر مدیریت بحران BA در حمایت از برند با استفاده از معیار برند کمی که ادراک مصرف کنندگان بر اساس داده های روزانه را اندازه می گیرند، ارزیابی گردیده است. مقاله تحلیل می کند که چگونه شرکت هواپیمایی و برند هوایی به بحران های اصلی واکنش می دهند و

نشان می‌دهد که کدام نتایج در شناسایی نتیجه‌گیری‌های واضح در هر یک از ۴ بحران به کار می‌آید (گراندی، ماکسون، ۲۰۱۳).

پانوس (۲۰۱۲) در بررسی شکست پیش بینی در مدیریت بحران به این نتیجه رسید این مقاله چگونگی پیش‌بینی تصمیم‌های مدیریت بحران را که به دلیل یک تلاش آگاهانه توسط تصمیم‌گیرندگان اصلی به خطر افتاده بود، ارزیابی می‌نماید. هدف این تصمیم‌گیرندگان به حداقل رساندن خطر اضطراری و اجتناب از مسئولیت‌ها برای بحران‌ها در همکاری با تشریفات زائد، کاغذبازی و هماهنگی و جریان اطلاعاتی ضعیف می‌باشد. این مقاله مفهوم کاغذبازی و مسئولیت‌های سیاسی تصمیم‌گیرندگان انفرادی را بررسی می‌کند و یک رویکرد جایگزین را برای پیش‌بینی مدیریت بحران را که بر اساس لایه‌های چندگانه تصمیم‌گیری ساخته شده است را مورد بحث قرار می‌دهد (پانوس، ۲۰۱۲).

نوری و همکاران (۲۰۱۰) در بررسی ارزیابی خطر و مدیریت بحران در پمپ بنزین‌ها به این نتیجه رسیدند که حدود ۶۸ درصد از پمپ بنزین‌های تهران از شرایط ضعیف و ساختار نامناسب در مواجهه با خطر و بحران برخوردار هستند. این مسئله پیاده‌سازی نامناسب مدیریت بحران و خطر و همچنین عدم توانایی انسانی در آموزش تکنیک‌های مهار آتش‌سوزی را نشان می‌دهد. علاوه بر این، تنها سه پمپ بنزین با سیستم مهار آتش‌سوزی خودکار مجهز شده‌اند. آماده‌سازی‌های مربوطه برای مواجهه با شرایط بحرانی بیشتر کارکنان برای مهار آتش در پمپ بنزین‌ها تعلیم داده شده‌اند؛ اما تنها ۵ درصد از آن‌ها در رابطه با مدیریت بحران آگاه بودند؛ بنابراین، آن‌ها برای اجرای یک مانور به منظور آماده‌سازی مواقع اورژانس خود را آماده کردند؛ بنابراین، پیشرفت‌های اضطراری و سریع و نیز آموزش از طریق کاربرد مدیریت بحران در تمامی جنبه‌ها نیاز است (نوری، امیدواری، تهرانی، ۲۰۱۰).

فوسل و همکاران (۲۰۱۰) در بررسی یک دهه از واکنش بحران صلیب سرخ و تئوری ارتباطات بحران موقعیتی به این نتیجه رسید بر اساس کار انجام شده توسط کومبس، به منظور توسعه آنچه که او تئوری ارتباطات بحران موقعیتی SST نامیده است، می‌باشد. این تئوری اثبات می‌کند که موقعیت‌های بحرانی ارتباط عمومی معین، در صورتی که سازمان‌ها از استراتژی‌های واکنش بحرانی خاص استفاده کنند بهتر می‌باشد. مطالعه‌ی ارائه شده در این مقاله، استراتژی‌های واکنش بحران صلیب سرخ آمریکایی را از دیدگاه SST ارزیابی کرده است (فوسل سیسکو، کولینز، زوج، ۲۰۱۰).

مورالس و همکاران (۲۰۰۷) در بررسی نظام یادگیری سازمانی در سازمان تربیت بدنی براساس ابعاد سازمان یادگیرنده و روش AHP به این نتیجه رسیدند یادگیری سازمانی را قابلیت سازمانی برای حفظ و بهبود عملکرد بر اساس تجارب گذشته تعریف می‌کنند و این قابلیت را توانایی کسب و بهره‌وری از دانش ضمنی و صریح به تشریح دانش و استفاده از دانش در سازمان می‌دانند (مورالس، مونتنس، جوور، ۲۰۰۷).

یانگ و همکاران (۲۰۰۴) در بررسی ساختار سازمان یادگیرنده به این نتیجه رسیدند که یادگیری سازمانی موجب تقویت عملکرد گروه‌ها و افراد شده و انتقال دانش به سیستم موجب تقویت سازمانی سیستم می‌شود (یانگ، واتکینز، مارسیک، ۲۰۰۴).

اسپرینگر و رلاگ (۲۰۰۴) در بررسی سیستم پشتیبانی از تصمیم چند زمینه‌ای برای مدیریت بحران آتش‌سوزی جنگل به نتیجه رسیدند آتش‌سوزی تهدید جدی برای اکوسیستم جنگلی در اروپای جنوبی به شمار می‌رود که بر نواحی با ارزش چشمگیر بومی در کنار جوامع بشری، تاثیر شدید می‌گذارد. به منظور پشتیبانی از تصمیم‌گیرنده‌ها در زمان آتش‌سوزی‌های گسترده، سیستم چندزمینه‌ای توسعه یافته است که اطلاعات منطقی و کمی مبتنی بر محیط‌های خاص و نتایج ممکن را فراهم می‌سازد. ساختار سیستم شامل چندین ماژول تکمیلی ممتاز نمایش ماهواره‌ی نزدیک به زمان واقعی و پیش‌بینی آتش‌سوزی با استفاده از چارچوب یکپارچه حسگر از راه دور ماهواره‌ای، GIS و تکنولوژی‌های RDBMS مجهز به قابلیت‌های ارتباطاتی تاثیرگذار می‌باشد. سیستم توانایی مدیریت چندگانه احتراق و پشتیبانی از تصمیمات، راجع به توزیع کاربردها، تجهیزات و کارکنان را دارد تا بر جبهه آتش حمله کند. سیستم عملیاتی برای ناحیه‌ی کوهستانی پنتالی در آتیکا، یونان و یکی

از نواحی کوهستانی در حومه شهر که دچار آتش‌سوزی شده است توسعه یافت. با شروع از آتش‌سوزی واقعی در آگوست ۲۰۰۰، سناریویی به منظور توضیح تاثیر پیشنهادی ارائه شده است (اسپرینگر و وورلاگ، ۲۰۰۴).

ناشران علمی در هلند (۲۰۰۳) در بررسی مدیریت حادثه و برنامه‌ریزی جامعه و مشارکت عمومی: چگونه می‌توان به کاهش قابل تحمل خطر دست یافت به این نتیجه رسیدند که آن‌ها مبحث مدیریت حادثه را از موضوع متمرکز بر واکنش و بهبودی به موضوع کاهش خطر قابل تحمل، تغییر دادند. اثبات شده است که به منظور ایجاد چنین تغییر موضوعی، مدیریت کامل حادثه و برنامه‌ریزی جامعه، الزامی است. این تحقیق به ندرت چنین ترکیبی را منعکس می‌سازد و این یکی از دلایلی است که چرا آگاهی از خطر در پروسه‌های تصمیم‌گیری محلی غایب است. در نهایت اظهار دارد که اگر استراتژی‌های کاهش با موفقیت پیاده‌سازی شود، سپس روند مدیریت حادثه باید در سطح تصمیم‌گیری محلی با مشارکت عمومی متحد شود. این مقاله با یک مورد مطالعاتی از پورتالا ولی کالیفرنیا به اتمام می‌رسد که توضیح می‌دهد که هنگامیکه مشارکت عمومی با طراحی مدیریت حادثه و برنامه‌ریزی جامعه متحد شود، نتیجه کاهش قابل تحمل خطر را در پی دارد (ناشران علمی در هلند، ۲۰۰۳).

عسکری ماسوله و همکاران (۱۳۹۵) از نتایج پردازش داده‌های گردآوری شده در این پژوهش و آزمون مدل مفهومی پژوهش منجر به نتایجی شده که نشانگر تاثیر فرایند مدیریت منابع انسانی بر مدیریت بحران است. در میان منابع مختلف مدیریت بحران منابع انسانی از مهم‌ترین منابع در فرایند مدیریت بحران است. از این رو، مدیریت منابع انسانی و در واقع وجود یک نظام اثر بخش مدیریت منابع انسانی عنصری بسیار مهم در زمینه‌ی مدیریت بحران است. در این پژوهش پس از برشمردن مولفه‌های مدیریت بحران و کسب نظر خبرگان، مشخص شد که تمامی زیر مولفه‌های مدیریت منابع انسانی نقش زیادی در فرایند مدیریت بحران دارد و همین‌طور نقش نیروی انسانی در مرحله‌ی مهار و حل بحران دارد و همین‌طور نقش نیروی انسانی در مرحله‌ی مهار و حل بحران بسیار اساسی است. از آنجا که عوامل فرهنگی مانند روحیه کارگروهي، غلبه بر ترس، تخصص محوری، ایثارگری اجتناب از شایعه، گرایش به فناوری‌های نوین و فرهنگ غالب و پیشرو در فرایند مدیریت انسانی تاثیر زیادی بر فرایند مدیریت بحران دارند، ضرورت مدیریت اثر بخش نیروی انسانی بیش از پیش آشکار می‌گردد (عسکری ماسوله، افشار، محمدی، ۱۳۹۵).

جوادی پور و همکاران (۱۳۹۴) در بررسی نقش ابعاد یادگیری سازمانی در تسهیل چابکی سازمان نشان دادند یادگیری سازمانی رابطه‌ی معناداری با چابکی سازمانی دارد (جوادی پور، کلانی، ساعتچیان، ۱۳۹۲).

شمس و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با هدف بررسی تاثیر سازمان یادگیرنده بر عملکرد سازمانی با واسطه‌ی یادگیری سازمانی به روش پیمایشی انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که سازمان یادگیرنده به صورت غیر مستقیم و از طریق یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی تاثیر می‌گذارد (شمس، پرداختچی، ملکی، ۱۳۹۳).

جهانبانی و همکاران (۱۳۹۳) در بررسی عوامل موثر بر چابکی در زنجیره‌های تامین امدادی سلامت در بلایا به این نتیجه رسیدند همبستگی بالای متغیرهای تعیین سریع نیاز خانواده‌های آسیب دیده، استفاده از راهنمای کالای امدادی، وجود کارشناسان آموزش دیده و ارتباط با چندین مرکز توزیع با عامل چابکی، ضرورت توجه مسئولین سازمان‌های امدادی به تشکیل و آموزش تیم‌های ارزیاب، تقویت جایگاه مدیریت دانش در زنجیره‌های تامین امدادی، توانمندسازی کارکنان و بکارگیری اصول مدیریت زنجیره تامین، در جهت ارتقای سطح پاسخگویی به هنگام وقوع بلایا را نشان می‌دهد (جهانبانی، نصیری پور، طیبی، رئیسی، ۱۳۹۳).

اویسی و همکاران (۱۳۹۳) در بررسی مطالعه کیفی به این نتیجه رسیدند که یک ستاد مدیریت بحران متشکل از سازمان‌ها و ارگان‌های مختلف نیاز است تا بتوان برنامه‌ریزی مناسب و به موقع امکانات و تجهیزات به عمل آید. این برنامه‌ریزی باید هم در سطح کلان، بین تمام ارگان‌ها و سازمان‌ها نظیر ارگان‌های نظامی، وزارت خانه‌ها (راه و ترابری، نیرو، مخابرات، بهداشت و درمان و...) شهرداری و شوراهای فرمانداری، بخشداری، دهیاری و جمعیت هلال احمر صورت می‌گیرد و هم این برنامه‌ریزی در سطح خرد (هماهنگی بین سازمان‌های مختلف جمعیت) در داخل جمعیت صورت می‌گیرد و در قالب یک دستورالعمل و پروتکل شرح وظایف هر یک به طور شفاف مشخص گردد (اویسی، فرساد، ساریخانی، نجفی، زارع طوسی، موسوی، ۱۳۹۳).

حیدری و همکاران (۱۳۹۲) از بررسی قابلیت‌های یادگیری سازمانی در پرستاران به این نتیجه رسیدند یادگیری سازمانی پیامدهای مثبت زیادی به همراه دارد. از جمله اینکه بر رضایت شغلی، توانایی پذیرش و مواجهه با تغییرات و چالش‌ها و همچنین تعهد سازمانی کارکنان تاثیر گذار است و سبب ارتقاء شایستگی حرفه‌ای کارکنان می‌گردد. فرهنگ یادگیری سازمانی، موجب تعهد سازمانی بالا در کارکنان و انعطاف‌پذیری نسبت به محیط بیرونی شده و عملکرد سازمانی را افزایش می‌دهد. همچنین، تاثیر مثبتی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی و عملکرد کارکنان دارد و به صورت غیر مستقیم بر روی قصد ترک خدمت نیز تاثیرگذار است (حیدری، صادقی، خسروانجم، رودینی، ۱۳۹۲).

میرحیدری (۱۳۹۱) از بررسی رابطه یادگیری سازمانی و خودکارآمدی مسیر شغلی با اشتیاق کاری مدیران به این نتیجه رسیدند که یادگیری سازمان با خودکارآمدی شغلی و اشتیاق مدیران رابطه دارد و رگرسیون چند متغیر نشان داد اشتیاق کاری کاملا تحت تاثیر یادگیری سازمان است (میرحیدری، ۱۳۹۱).

حسنوی و رمضان (۱۳۸۹) از بررسی افزایش سرمایه فکری در سازمان با بررسی نقش یادگیری سازمانی به این نتیجه رسیدند که در این شرکت بین یادگیری سازمانی و سرمایه فکری شان رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به عبارت واضح تر، با افزایش میزان یادگیری سازمانی، سرمایه فکری سازمان در ابعاد انسانی، ساختاری و رابطه‌ای افزایش می‌یابد (حسنوی و رمضان، ۱۳۸۹).

خانعلیزاده و همکارانش (۱۳۸۹) از بررسی رابطه بین توانمند سازی و یادگیری سازمانی به این نتیجه رسیدند که رابطه معنی دار میان یادگیری سازمان بر توانمند سازی است و توانمند سازی تاثیر بسیار قوی بر یادگیری سازمان دارد (خانعلیزاده، کردناییج، فانی، مشبکی، ۱۳۸۹).

علامی و مقدمی (۱۳۸۹) از بررسی رابطه میان یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی به این نتیجه رسیدند که یادگیری سازمان رابطه معناداری با عملکرد سازمان دارد. هم چنین نشان داد توان نوآوری و رقابت نیز در رابطه‌ی یادگیری سازمان و عملکرد سازمان تاثیر دارد (علامی و مقدمی، ۱۳۸۹).

حدت و مقدمی (۱۳۸۷) از بررسی رابطه یادگیری سازمانی با خلاقیت و نوآوری به این نتیجه رسیدند که رابطه معنادار قوی میان یادگیری سازمانی و بخصوص کسب دانش در سازمان با خلاقیت و نوآوری وجود دارد (حدت و مقدمی، ۱۳۸۷).

فرضیه‌ها و مدل مفهومی

سوال اصلی

آیا یادگیری سازمانی بر مدیریت بحران تاثیر دارد؟

سوال‌ها

- ۱- آیا یادگیری سازمانی باعث افزایش بهره‌وری و کارایی مدیریت بحران در حوادث می‌شود؟
- ۲- آیا یادگیری سازمانی باعث اتخاذ سریع و صحیح تصمیم در مدیریت بحران می‌شود؟
- ۳- آیا یادگیری سازمانی باعث پرورش نیروی انسانی متخصص برای مدیریت بحران می‌شود؟
- ۴- آیا یادگیری سازمانی باعث کاهش خسارات انسانی در مدیریت بحران می‌شود؟
- ۵- آیا یادگیری سازمانی باعث استفاده از تجهیزات تخصصی در مدیریت بحران می‌شود؟

فرضیه اصلی

مولفه یادگیری سازمانی بر مدیریت بحران حوادث تاثیر معنی داری دارد.

فرضیه‌ها

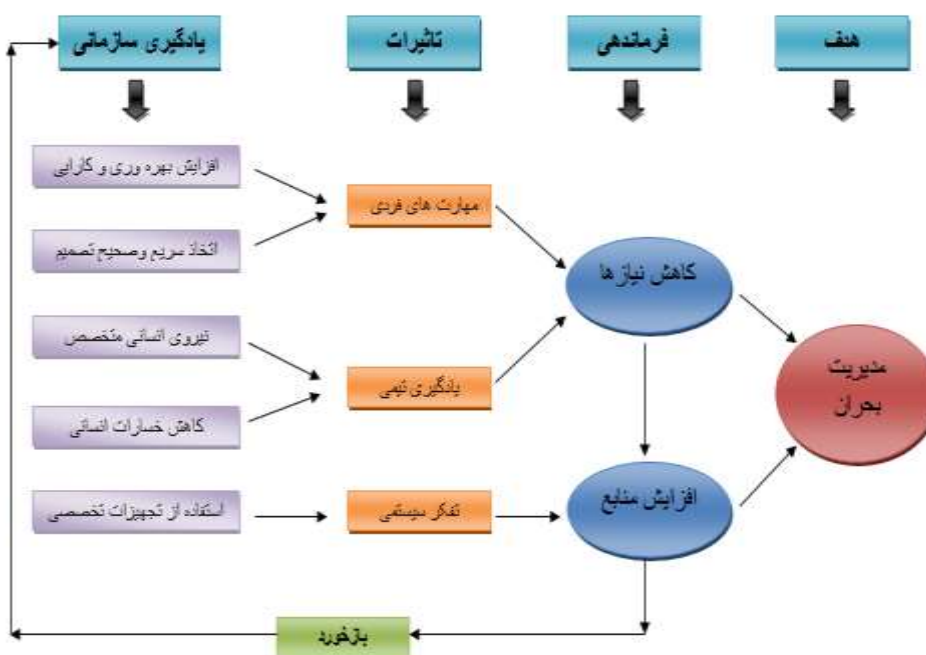
- ۱- یادگیری سازمانی بر افزایش بهره‌وری و کارایی مدیریت بحران تاثیر معنی داری دارد.
- ۲- یادگیری سازمانی بر اتخاذ سریع و صحیح تصمیم مدیریت بحران تاثیر گذار است.

- ۳- یادگیری سازمانی بر پرورش نیروی انسانی متخصص مدیریت بحران تاثیرگذار است.
- ۴- یادگیری سازمانی بر کاهش خسارات انسانی در عملیات ها تاثیر گذار است.
- ۵- یادگیری سازمانی بر استفاده از تجهیزات تخصصی در مدیریت بحران تاثیرگذار است.

جدول ۲ - سازمان هایی که می توانند از نتایج تحقیق استفاده کنند

ردیف	نام سازمان	نوع استفاده
۱	سازمان های آتش نشانی	به عنوان بستر انجام پژوهش، افزایش بهره‌وری نیروی حرفه‌ای
۲	سازمان های امدادی	افزایش بهره‌وری نیروی حرفه‌ای
۳	سایر سازمان های درگیر بحران	افزایش بهره‌وری نیروی کار حرفه‌ای
۴	محیط‌های آموزشی	آموزش دانش‌آموزان و دانشجویان برای بکارگیری آن ها در سازمان ها

مدل مفهومی



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

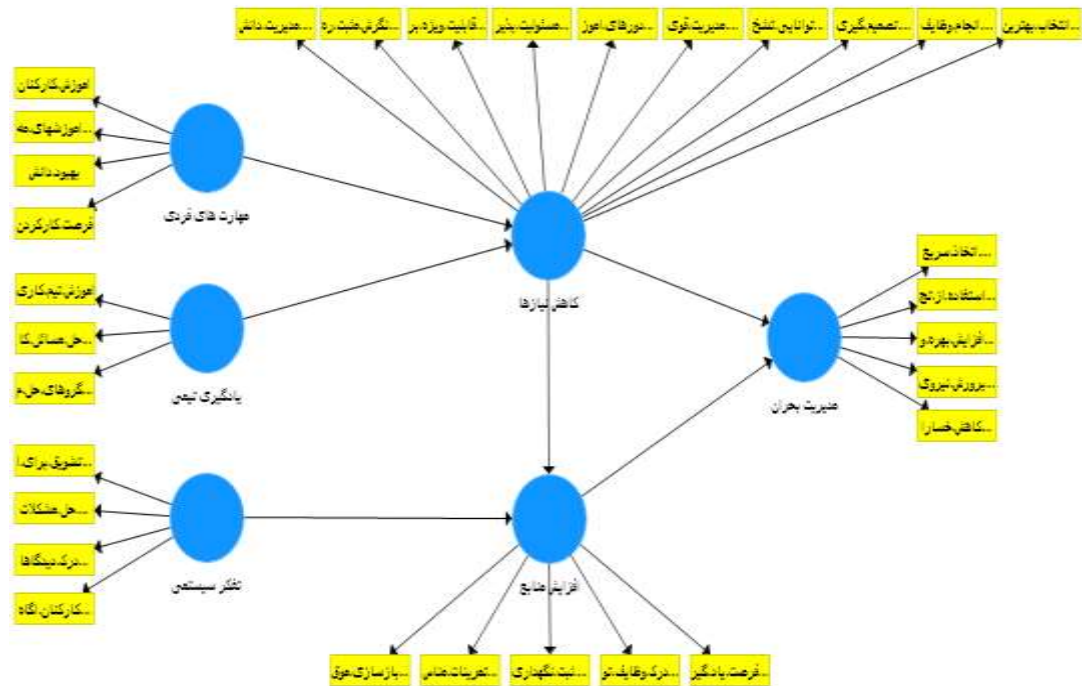
روش پژوهش

روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری این پژوهش کلیه فرماندهان سازمان آتش نشانی شهر کرج در زمستان سال ۱۳۹۵ که ۱۵۰ نفر می باشد. تعداد ۱۰۸ نفر از فرماندهان آتش نشانی مطابق با فرمول کوکران به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شده اند و به پرسشنامه یادگیری سازمانی نیفه (۲۰۰۱)، پرسشنامه مدیریت بحران پاسخ دادند. نیفه روایی این پرسشنامه را مطلوب گزارش کرده و پایایی آن را طبق آلفای کرونباخ در نرم افزار SPSS بالای ۹۰ ذکر کرده است. با استفاده از نرم افزار PLS، تحلیل داده ها، آزمون مطلوبیت مدل مفهومی و آزمون فرض های آماری انجام می شود. پرسشنامه یادگیری سازمانی نیفه (۲۰۰۱) مشتمل بر ۱۴ پرسش و مقیاس اندازه گیری نظریه ها بر اساس کاملاً مخالفم شروع و به کاملاً موافقم ختم شد و نحوه نمره دهی از ۱ تا ۷ بود. پرسشنامه مدیریت بحران مشتمل بر ۲۲ پرسش به عنوان ابزار اصلی گرد آوری داده استفاده شده است میزان هر یک از این عبارات در سازمان، نمره ۱ معادل «بسیار کم» و نشان می دهد این سازمان هیچ گونه فعالیت مثبت و قابل توجهی در آن خصوص انجام نداده و یا هیچ برنامه مدونی ندارد. برعکس نمره ۵ معادل «بسیار زیاد» و نشان می دهد سازمان در این زمینه تجربه فراوان داشته و طرح و برنامه های قابل توجهی به اجرا گذاشته است. روایی محتوایی این پرسشنامه با کمک کارشناسان سازمان آتشنشانی کرج و اساتید راهنما و مشاور نشان داده شد. روایی همگرا به این اصل بر میگردد که شاخص های هر سازه با یکدیگر همبستگی میانه ای داشته باشند. طبق پژوهش (اکبری، بهارستان، شائمی برزکی، ۱۳۹۲)، معیار روایی همگرا بودن این است که میانگین واریانس های خروجی بیشتر از ۰/۵ باشد. همچنین در این پژوهش جهت تعیین پایایی این پرسشنامه از ۲ معیار ضریب الفای کرونباخ و ضریب پایایی مرکب بر طبق پژوهش (اکبری، بهارستان، شائمی برزکی، ۱۳۹۲) استفاده شد. ضرایب الفای کرونباخ متغیرها در این پژوهش حداقل مقدار ۰/۷ بود پایایی مرکب بر خلاف الفای کرونباخ که بطور ضمنی فرض میکند هر شاخص وزن یکسانی دارد، متکی بر بارهای عاملی حقیقی هر سازه است، بنا بر این معیار بهتری را برای پایایی ارایه میدهد. پایایی مرکب باید مقداری بیش از ۰/۷ را بدست آورد تا بیانگر ثبات درونی سازه باشد. بر اساس مطالب عنوان شده و نتایج حاصله از خروجی های نرم افزار که در نمودارهای پیوست نشان دهنده آن است که ابزار اندازه گیری از روایی و پایایی خوبی برخوردار است.

تجزیه و تحلیل داده ها:

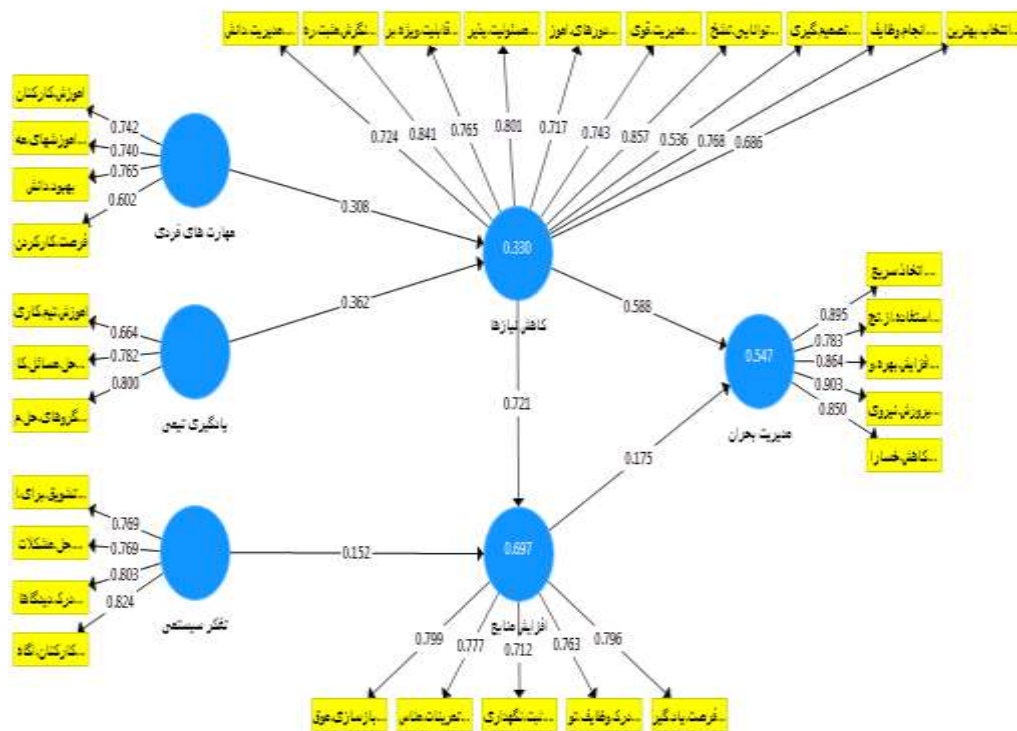
برای تحلیل و سنجش مدل این پژوهش از تحلیل داده ها به وسیله مدل معادلات ساختاری استفاده شد. مدل یابی معادلات ساختاری، مدلی آماری برای بررسی روابط خطی بین متغیرهای مکنون (مشاهده نشده) و متغیرهای آشکار (مشاهده شده) است. از طریق این فنون پژوهشگران می توانند ساختارهای فرضی (مدل ها) را رد یا انطباق آنها را با داده ها تأیید کنند. نرم افزار مورد استفاده در این پژوهش برای این تحلیل PLS SMART است. این نرم افزار مدل های معادلات ساختاری را که دارای چندین متغیر بوده و اثرات مستقیم، غیرمستقیم و تعاملی را شامل می شود، مورد تحلیل قرار می دهد. در ادامه نرم افزار خروجی های حاصل از آن و تحلیل آنها آورده شده است.

ضمناً با توجه به اینکه ۵ مورد از سوالات برای فرماندهان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی کرج نامفهوم بوده و جواب منطقی به آن ها داده نشده است، از سوالات حذف شده است.

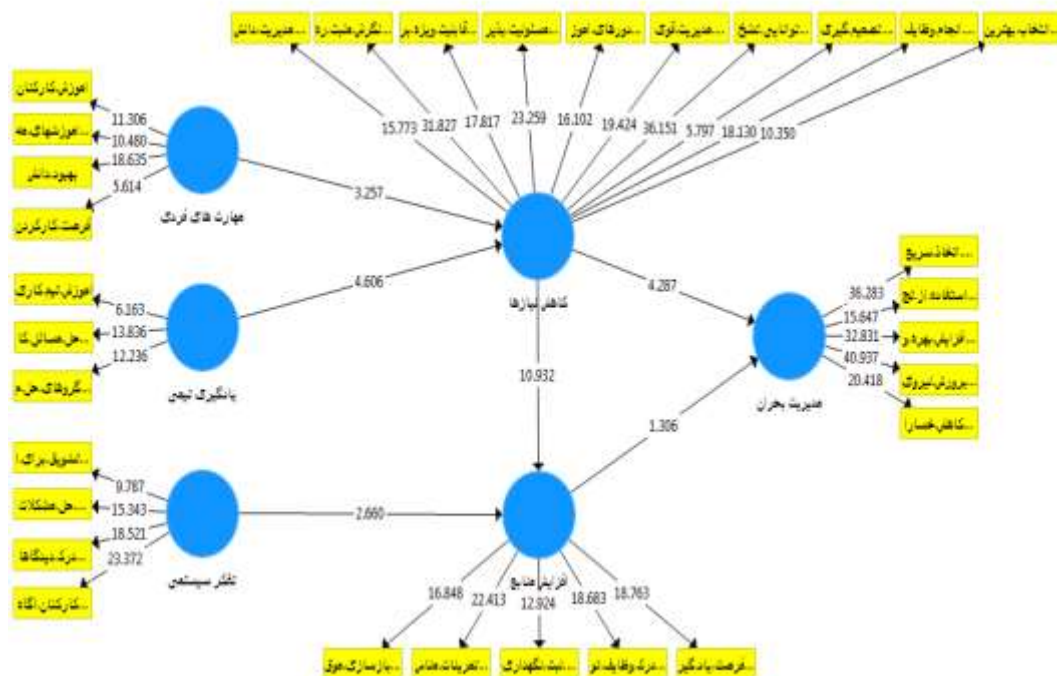


شکل ۲- مدل مفهومی در PLS

در نرم افزار SMART PLS ارزش t ، معنی دار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان می دهد. اگر مقدار t بیشتر از $1/96$ باشد یعنی اثر مثبت وجود دارد و معنی دار است. اگر بین $1/96$ تا $-1/96$ باشد اثر معنی داری وجود ندارد و اگر کوچک تر از $-1/96$ باشد یعنی اثر منفی دارد، ولی معنی دار است. همچنین ضرایب مسیر اگر بالای $0/60$ باشد بدین معنی است که ارتباطی قوی میان دو متغیر وجود دارد. اگر بین $0/3$ تا $0/6$ باشد ارتباط متوسط و اگر زیر $0/3$ باشد ارتباط ضعیفی وجود دارد (اکبری، بهارستان، شائمی برزکی، ۱۳۹۲). بنا بر این داده های بدست آمده از نمودار ضرایب مسیر در شکل ۳ و نمودار t در شکل ۴ که تحلیل مدل مفهومی در شکل ۲ می باشد می توان عنوان کرد که با توجه به ضرایب مسیر بین متغیرها و مقدار t ، بین مهارت های فردی و کاهش نیازها اثر مثبت، معنی دار و ارتباط متوسط، بین یادگیری تیمی و کاهش نیازها اثر مثبت، معنی دار و ارتباط متوسط، بین تفکر سیستمی و افزایش منابع اثر مثبت، معنی دار و ارتباط ضعیف، بین کاهش نیازها با افزایش منابع اثر مثبت، معنی دار و ارتباط قوی، بین کاهش نیازها با مدیریت بحران اثر مثبت، معنی دار و ارتباط متوسط و بین افزایش منابع با مدیریت بحران اثر معنی داری وجود ندارد و ارتباط ضعیف است.



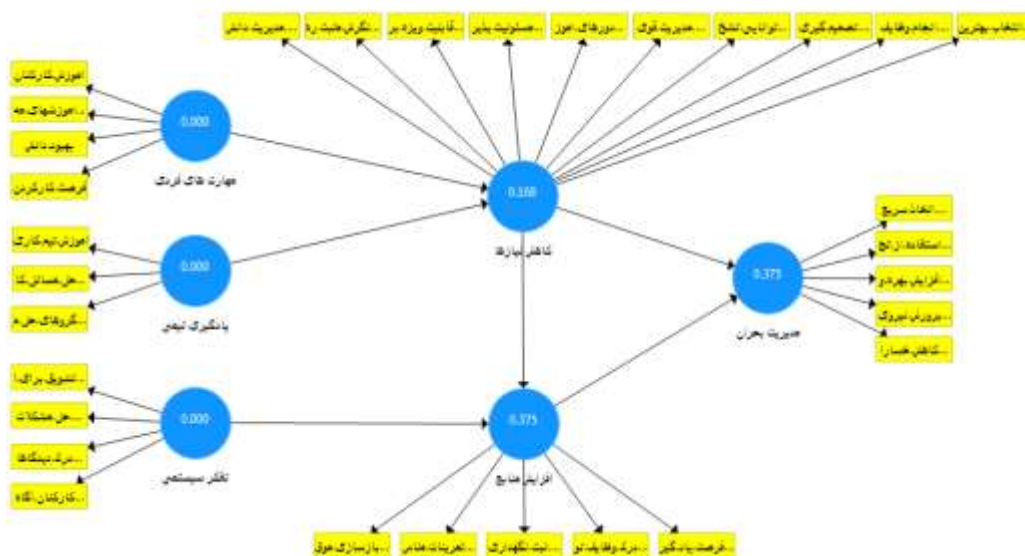
شکل ۳- ضرایب مسیر



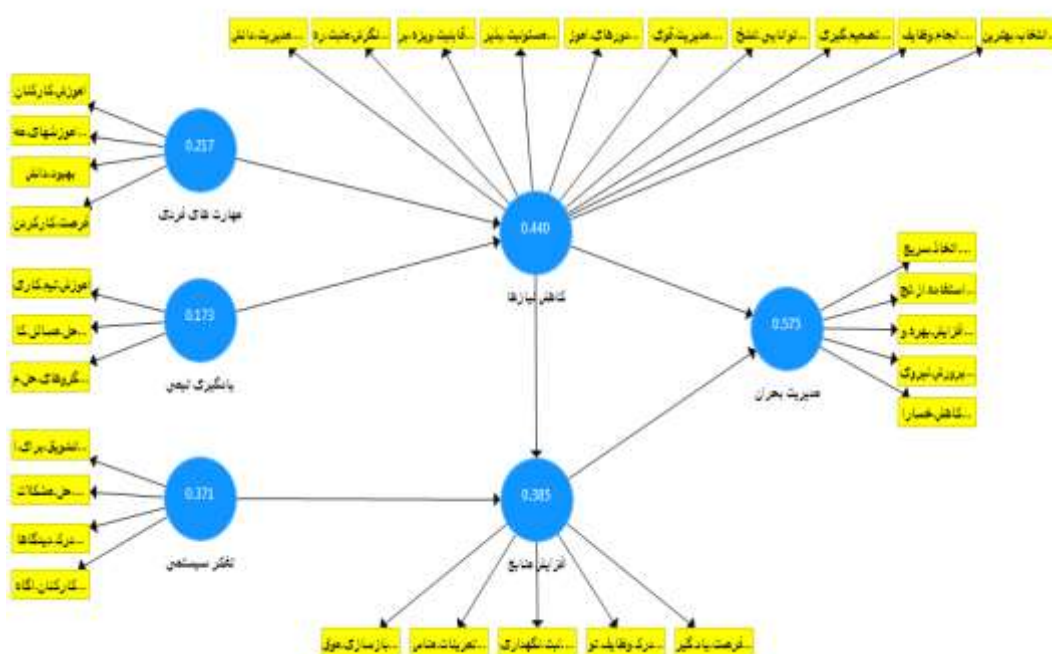
شکل ۴- نتایج آزمون T

بررسی کیفیت مدل

در شکل شماره ۵ شاخص بررسی اعتبارحشو یا افزونگی (CV-Redundancy) است که کیفیت مدل ساختاری را نشان می دهد و در شکل ۶ شاخص بررسی اعتبار اشتراک یا روایی متقاطع (CV-Communality) را نشان می دهد. اعداد مثبت نشانگر کیفیت مناسب مدل هستند که نتایج حاصله نشان دهنده کیفیت مدل پژوهش است. شاخص نیکویی برازش برای اعدادی که بالاتر از ۰/۳۲ می باشد مطلوبیت بالا از ۰/۲۲ تا ۰/۳۲ مطلوبیت متوسط و پایین تر از ۰/۲۲ مطلوبیت ضعیف برخوردار است.



شکل ۵- کیفیت مدل cv-red



شکل ۶ - کیفیت مدل cv-com

نتایج و تفسیر

یادگیری سازمانی، درک و باورهای مشترک را در سازمان به کار می‌گیرد و با درگیر کردن همه کارکنان در سازمان با وجود زبان مشترک فرآیند بهبود و یادگیری را افزایش می‌دهد. یادگیری سازمانی به ظرفیت یک سازمان برای شناسایی نیاز به تغییر اشاره می‌کند. زمانی که یادگیری فردی و گروهی نهادینه می‌شود یادگیری سازمانی رخ می‌دهد و به عملکرد مطلوب مدیریت بحران در حوادث آتش‌نشانی کمک چشم‌گیری می‌کند. در این پژوهش برنامه مناسبی برای استفاده بهینه از مدیریت بحران در سازمان آتش‌نشانی ارائه شد. بعلاوه شناسایی همه جانبه بحران و مدیریت آن با یادگیری از مهمترین دستاوردهای این پژوهش بود. همچنین کاربرد های یادگیری سازمانی بر روی مدیریت بحران عملیات های آتش‌نشانی را بررسی کرده و راهکار هایی برای کارایی بیشتر ارائه شد.

پژوهشگران در این پژوهش به دنبال پاسخ به این پرسش بودند که آیا یادگیری سازمانی بر مدیریت بحران تاثیر دارد؟ نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه های پژوهش به ترتیب زیر می باشد.

فرض ۱ نشان داد که یادگیری سازمانی بر افزایش بهره‌وری و کارایی مدیریت بحران اثر مثبت و معنی‌داری دارد. این نتیجه با نتایج به دست آمده در پژوهش‌هایی که توسط فرخ و واحد (۲۰۱۵)، عباسی و همکاران (۲۰۱۵)، گارسیا مورالز و همکاران (۲۰۰۷)، حیدری و همکاران (۱۳۹۲)، شباهت دارد.

فرض ۲ نشان داد که یادگیری سازمانی بر اتخاذ سریع و صحیح تصمیم مدیریت بحران تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد. این نتیجه با نتایج به دست آمده در پژوهش‌هایی که توسط پانوس (۲۰۱۲)، اسپرینگر و رلاگ (۲۰۰۴)، جهانبانی و همکاران (۱۳۹۳)، شباهت دارد.

فرض ۳ نشان داد که یادگیری سازمانی بر پرورش نیروی انسانی متخصص مدیریت بحران تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد. این نتیجه با نتایج به دست آمده در پژوهش‌هایی که توسط بریدا و همکاران (۲۰۱۶)، یانگ و همکاران (۲۰۰۴)، حسنی و رمضان (۱۳۸۹)، شباهت دارد.

فرض ۴ نشان داد که یادگیری سازمانی بر کاهش خسارات انسانی در عملیات‌ها تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد. این نتیجه با نتایج به دست آمده در پژوهش‌هایی که توسط نوری و همکاران (۲۰۱۰)، عسکری ماسوله و همکاران (۱۳۹۵)، شباهت دارد.

فرض ۵ نشان داد که یادگیری سازمانی بر استفاده از تجهیزات تخصصی در مدیریت بحران تاثیر معنی‌داری ندارد و ارتباط ضعیف است.

نتایج این پژوهش با توجه به پرسش پژوهش، در مجموع نشان داد که مولفه یادگیری سازمانی بر مدیریت بحران حوادث تاثیر معنی‌داری دارد.

مراجع

1. Abbasi, E.Akbari, M.Tajeddini, K. (2015). Organizational Learning Capabilities: Evidence from the Iranian Agricultural Higher Education System. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*. Vol. 8, No. 1:117-138.
2. Akbari, P.Baharstan, O.Shaemi barzaki, A. (1392). Analyzing the impact of emotional intelligence and Citizenship behavior. *Process management and development*. the period 26. No 4: 73-100. (in Persian)
3. Aminbidokhti, a. nemati, a. karimi, m. foruzan. (2013). The moderating role of organizational commitment on the relationship between organizational learning and succession management, *Journal of executive management scientific research*, fifth year (10):36-58. (in persian)
4. Alegre, J. Chiva, R. (2005). Assessing the impact of organizational learning. Department of Management 'Juan Jose' Renau Piqueras', University of Valencia, E-46022 Valencia, Spain b:315-326.

5. Allameh, sm.Moghadami, m. (2010). Examine the relationship between organizational learning and organizational performance, Journal of Research Administration, the tenth year(1):75-100. (in persian)
6. Arshadi, n. ahmadi, a. etemadi, a. (2011). Safety climate and safety performance trait of conscientiousness effect mediated immune stimulation, Psychological methods and models, second year(50):101-116. (in persian)
7. Asgari masole, s. afshar, m. mohammadi, m. (2016). the Impact on the human resources management system to quality of crisis management operations, Journal of research and crisis management, (9):39-47. (in persian)
8. Birudian, n. (2006). Crisis Management, Mashhad, Mashhad University publications jihad. (in Persian)
9. Castaneda, D.I. Rios, M. F. (2007).From individual learning to organizational learning,Electronic journal of knowledge management volume5.Issue4:363-372.
10. Constantinides,P. (2012).The failure of foresight in crisis management: A secondary analysis of the Mari disaster. Technological Forecasting & Social Change. Downloaded from <http://iranpaper.ir>:1-17.
11. Darani, k. rahimi, s. (2014). The role of management in organizational learning strategy, the third annual National Conference of modern management, Gorgan, Golestan accounting academic and professional managers, Islamic Azad University, Aliabad Branch:1-11. (in Persian)
12. Farrukh, M. Waheed, A. (2015). Learning Organization and competitive advantage-an integrated approach. Journal of Asian Business Strategy, 5(4). 73-79.
13. Fussell Siscoa,H.Collins,E.L.Zochc,L.M. (2010). Through the looking glass: A decade of Red Cross crisis response and situational crisis communication theory. Downloaded from <http://iranpaper.ir>. Public Relations Review 36:21-27.
14. Garcia Morales, V. Lorens Montes, F.J. Verdu Jover, A.J. (2007).“Influence of personal mastery on organizational performance throughorganizational learning and innovation in large firm and SMEs”. Technovation.Vol. 27, PP: 547-568.
15. Grundy, M. Moxon, R. (2013). The effectiveness of airline crisis management on brand protection: A case study of British Airways. Journal of Air Transport Management 28.55e61. Downloaded from <http://iranpaper.ir>:55-61.
16. Habibzade maleki, a. javadian, r. (2010). Media strategies in crisis management, Quarterly development, fifth year (18):1-21. (in Persian)
17. Hedat, a. moghadami, m. (2008). Examine the relationship between organizational learningand creativity&innovation in terms of regard to knowledge management, the first national conference on recognition creativity and innovation of Iran:1-21. (in Persian)
18. Heydari, sh.Sadeghi, t. khosroanjam, z. rudini, a. (2013). Organizational learning capabilities among nurses, journal of Nursing Management, second year(4):56-63. (in persian)
19. Hosnavi, r. ramezan, m. (2010). increase intellectual capital in the organization:the Role of Organizational Learning, journal of Management Improvement, fifth year(1):25-39. (in persian)
20. Jahanbani, e. nasiri pour, a. tayebi, s. j. reisi, p. (2014). Factors affecting agility in Health disaster relief supply chains, Health Management:35-40. (in Persian)

21. Javadi pour, m. kalani, a. saatchian, v. (2013). The Role of Organizational Learning in facilitating organizational agility, *Sports Management Studies*(31):105-120. (in persian)
22. KIZILOGLU, M. (2015).The Effect of Organizational Learning on Firm Innovation Capability: An Investigation in the Banking Sector. *Global Business and Management Research: An International Journal*. Vol. 7, No. 3:17-33.
23. KluwerAcademicPublishersintheNetherlands. (2003).Downloadedfrom<http://iranpaper.ir>.DisasterManagement andCommunity Planning, and Public Participation: How to AchieveSustainable Hazard Mitigation:24-27.
24. khanalizade, r. kornaeij, a. fani, a. moshabaki, a. (2010).The relationship between empowerment and organizational learning,research a change management, second year(3):20-45. (in persian)
25. Mahmudzadeh, a. pirasteh, s. (2009). Understanding the implications of crisis management, Isfahan, elm afarin publications. (in Persian)
26. Mikulić, J. Miloš Sprčić, D. Holiček, H. Prebežac, D. (2016).Strategic crisis management in tourism. *Journal of Destination Marketing & Management*. journal homepage: www.elsevier.com/locate/jdmm:1-3.
27. Mohammadi, f. bakhtiari, h. (2015). The theoretical model of relationship between organizational intelligence and organizational learning and the quality of service, *Journal of Organizational Development police* (52):69-84. (in persian)
28. Norashikin, H. Amnah, M. Fauziah, N. Noormala, A. (2014). Learning Organization and its Effect on Organizational Performance and Organizational Innovativeness: A Proposed Framework for Malaysian Public Institutions of Higher Education, *Social and Behavioral Sciences*, no 130:299-304.
29. Nouri, J. Omidvari, M. and Tehrani, S. M. (2010). Risk Assessment and Crisis Management in Gas Stations. *Int. J. Environ. Res*, ISSN: 1735-6865, 4(1):143-152.
30. Oveisi, n.farsad, h.sarikhani, n. najafi, m. zare, z. mousavi, a. (2014). Qualitative Study, *Journal of rescue*, the sixth year(3):20-30. (in persian)
31. Pour ezat, a. taheri atar, gh. (2014). Organization and structure, Tehran, samt publications. (in Persian)
32. Poursadegh, n. yazdani, b. (2011). The impact of strategic thinking of senior managers to the success of small and medium companies, *Strategic management studies*, (7):143-163. (in persian)
33. Salimi, gh. abd sharifi, f. (2015). Organizational learning mediating role in the relationship between human resource management practices and organizational innovation, *Journal of Education and Human Resource Development*, second year(4):75-99. (in persian)
34. Springer, Verlag. (2004). A Multidisciplinary Decision Support System for Forest Fire Crisis Management. Published online March 23, 2004. Author to whom correspondence should be addressed; email: ikeram@cc.uoa.gr:212-225.
35. SHahbani, s. (2011). Command of the fire-fighting operation, Quarterly understand and power. second year(4). (in persian)
36. SHams, gh. Pardakhtchi, m. maleki, h. (2014). Tasyrandyshh new survey of educational learning organization organizational performance through learning, the tenth year(3):9-28. (in persian)

37. Van Breda, H. and Heijboer, M. (2016). Learning culture, continuous learning, organizational learning and thropologist. Ind and Commercial Training.48:123-128.
38. Yang, B. Watkins, K. E. Marsick, V. J. (2004). The construct of the learning organization: Dimensions, Measurement, and validation, Human Resources Development Quartely, 15:31-55.

پیوست‌ها

پیوست ۱: محاسبه الفای کرونباخ در SPSS

RELIABILITY
 /VARIABLES=فرصت.مهارت کارکردن.فرصت.کارکنان
 .خ.اتخاذ کارایی.وری.بهره.افزایش افراد.دیدگاه‌های.درک نقشان.از.اگاه‌هی.کارکنان
 ،.سریع.واکنش.برای.ویژه.قابلیت رهبر.توسط.بحران.تشخیص.توانایی رهبر.مؤت.نگرش
 .بریان.برای.گیری.یاد.فرصت.ها.فعالیت.تجه‌داری.تبت.ما.زمان.در.فعال.دانش.مدیریت
 /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

→ Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

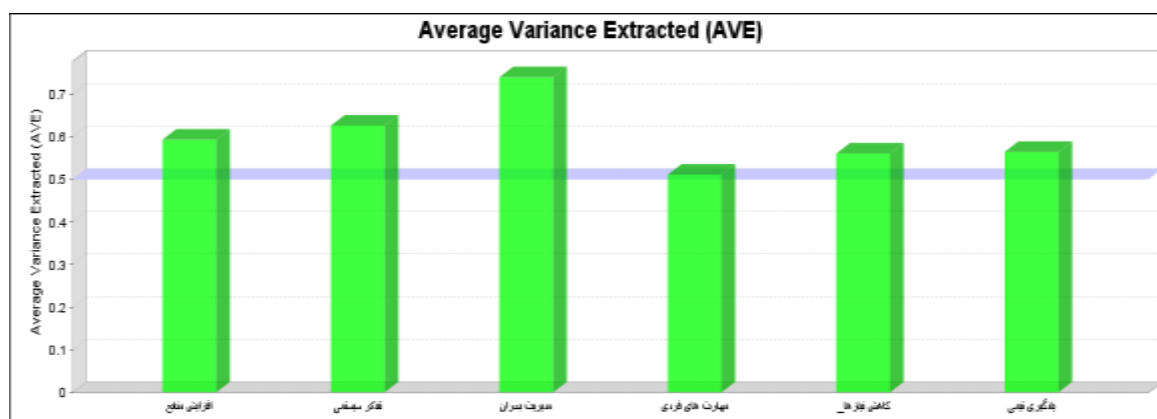
		N	%
Cases	Valid	106	98.1
	Excluded ^a	2	1.9
	Total	108	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

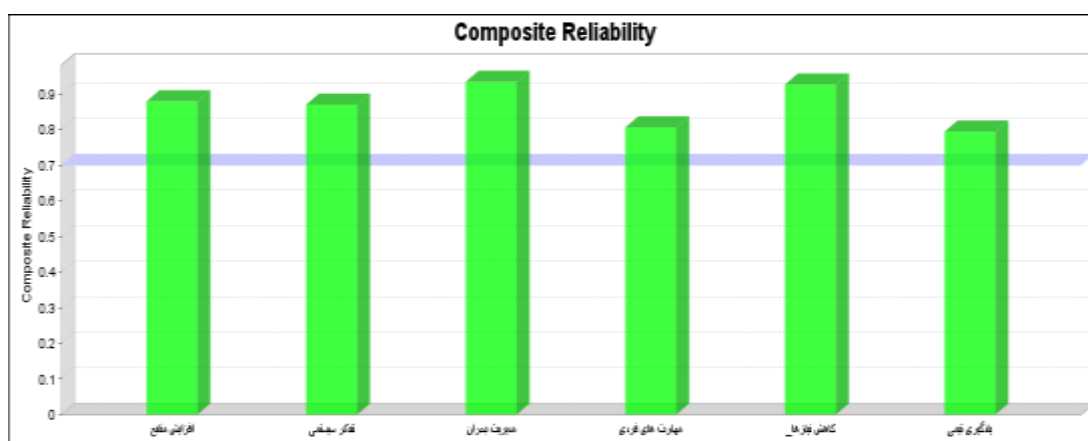
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	36

پیوست



پیوست ۳: پایایی مرکب



The Impact of Organizational Learning on Crisis Management of Safety Areas (Case Study: Fire Stations and Safety Services of Karaj)

Alireza Rabi¹, Alireza Khazaei², Mehdi Banayaei Ghale³

1. A Faculty member and Founding staff, Graduate of Farabi Institute of Higher Education

2. A Faculty member of Farabi Institute of Higher Education

3. Master student of Farabi Institute of Higher Education

Abstract

The aim of this study is to present a view which managers are facing in connection with the tools and methods focused through organizational learning in the fire safety areas which ensures the success of policy objectives of the organization and enhances the reputation of the organization in crisis management of the metropolis. The key question is whether there exists a significant impact of organizational learning on crisis management? Given the rising trend of events, and their impact on the development of organizational learning in Fire and Safety Services, managing crisis events properly and show that firefighting crew for crisis management in special conditions require complex organizational learning. The research hypothesis is that: there is a significant and positive impact of organizational learning on crisis management. The research method is descriptive and correlational. The statistical population of this study includes all 150 commanders' firefighters of Karaj Fire Department active in 1395. The statistical sample of 108 firefighters' commanders were selected according to Cochran formula an organizational learning questionnaire Nyfh (2001) was used. The validity and reliability were determined by Cronbach alpha with a result of 90. The utility test of conceptual model and statistical theory tests have been implemented with the use of PLS software.

Research conclusion indicated that organizational learning, understanding and shared beliefs in the organization applies by involving all employees in the organization with a common language and learning process. Organizational learning capacity of an organization showed that there is a need for change. When learning is an individual or a group, socialization occurs and organizational learning performance will significantly help fire disaster management. At the end, the application of organizational learning on crisis management operations and strategy for more efficient fire check was presented.

Keywords: Organization, Organizational Learning, Crisis, Crisis Management, Safety, Fire Stations.
