

بررسی تأثیر عوامل اثرگذار سازمانی  
بر عملکرد کارکنان سازمانهای متولی بحران  
(مطالعه موردی، آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان)

محبوبه عسکری \*

دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۰۴/۰۴

مهدی ابراهیمی نژاد \*\*

تأیید مقاله: ۱۳۹۶/۰۷/۱۵

محمد مهدی پور سعید \*\*\*

---

چکیده

هدف این مقاله، شناسایی میزان تأثیر عوامل اثرگذار سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی، و از لحاظ روش از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را تمام کارکنان عملیاتی (آتش‌نشانان) سازمان آتش‌نشانی شهر کرمان در سال ۱۳۹۶ تشکیل می‌دهند که تعداد آنها ۱۷۳ نفر است و در ده ایستگاه آتش‌نشانی این شهر مشغول به فعالیت هستند. با توجه به حجم کم جامعه مورد نظر برای نمونه‌گیری از روش تمام‌شماری استفاده شد. برای جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته عملکرد و عوامل اثرگذار سازمانی روی آزمودنیها اجرا شد. پایایی پرسشنامه‌ها به ترتیب ۰/۷۹۹ و ۰/۸۸۹، و روایی آنها نیز توسط کارشناسان و استادان به اثبات رسیده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای آماری SPSS و Smart PLS استفاده شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که متغیرهای سازگاری، رهبری و رسالت سازمان بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد؛ اما عامل ارتباط با ذی‌نفعان بر عملکرد کارکنان تأثیری ندارد.

**کلیدواژه‌ها:** عوامل اثرگذار سازمانی، مدیریت و عملکرد کارکنان، آتش‌نشانی شهر کرمان، سازمانها و مدیریت بحران.

## مقدمه

سازمانها به مثابه سامانه‌ای اجتماعی شامل مجموعه‌ای از انسانها هستند. سازمانهای متعالی هنگام طرح‌ریزی، نقطه عزیمت خود را در قالب چشم‌انداز و اهداف سالانه مشخص، و راه‌های رسیدن به اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت را در قالب راهبرد تعیین، و در بازه‌های زمانی معین، نتایج اجرای راهبردها را اندازه‌گیری می‌کنند. آنها نتایج این مقایسه را به کارکنان و واحدهای سازمانی خود بازخورد می‌دهند تا در صورت لزوم، فرصتهای بهبود را شناسایی، و اقدامات اصلاحی را طراحی کنند و به‌کار گیرند. گاه حتی نتایج این بازخوردها ممکن است تغییر در راهبردها و اهداف را موجب شود. امروزه حتی سازمانهایی که چندان به بلوغ سازمانی نرسیده‌اند و فاقد چشم‌انداز مشخص و اسناد راهبردی هستند نیز تمایل دارند تا میزان دستیابی خود را به اهداف بسنجند و پیامدهای آن را در قالب بازخورد به بدنه سازمان ارائه کنند؛ زیرا آنچه را نتوان اندازه‌گیری کرد، نمی‌توان مدیریت کرد و در این صورت مشخص نمی‌شود که آیا بهبودی انجام شده است یا خیر (نلی و دیگران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). بدیهی است که سازمانها به دنبال بهبود عملکرد خود هستند و برای تحقق این هدف بیشتر سعی دارند که از ابزار مدیریت منابع انسانی استفاده کنند و کارکنان را راضی نگه‌دارند (طالقانی و دیگران، ۱۳۹۵). به‌طور سنتی در بخش دولتی، عملکرد سازمانی بر عرضه خدمت متمرکز است و از طریق کارآمدی و اثربخشی سازمان سنجیده می‌شود. اخیراً به دلیل تلاشهای زیادی که برای اعمال اصلاحات صورت می‌گیرد، عملکرد کارکنان موضوع پژوهشهای گسترده‌ای شده است. در این میان یکی از چالشهای جدی مدیران و مشاوران، دسترسی نداشتن به مرجعی جامع از شاخصهای عملکرد کارکنان در سازمان است. صاحب‌نظران و محققان معتقدند که ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه‌وتحلیلهای سازمانی است و تصور اینکه سازمانی فاقد

ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد کارکنان باشد، مشکل است. در واقع ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد کارکنان در سازمان، موجب هوشمندی سامانه و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می‌شود و خود بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی به‌شمار می‌آید (تولایی، ۱۳۸۶). در هر سازمان، عوامل گوناگونی بر عملکرد کارکنان اثر می‌گذارد که این عوامل بسته به ماهیت و اهداف سازمان متفاوت است؛ لذا مدیران سازمان باید این عوامل را مشخص کنند و با توجه به آنها در مدت‌زمان کوتاهتری به اهداف اساسی سازمان دست یابند. بررسی کمی و کیفی عملکرد کارکنان مشغول به کار در سازمانهای امداد رسان در ایران، مانند آتش‌نشانی، هلال‌احمر و دیگر سازمانهای داوطلب مانند سازمانهای مردم‌نهاد<sup>۱</sup> و روند توسعه‌ای این سازمانها نشان‌دهنده نیاز فنی، انسانی و مالی عمده در این حوزه‌ها است. این سازمانها از جمله سازمانهای حساسی هستند که به هنگام پدید آمدن شرایط دشوار بحرانی در پاسخگویی به پیامدهای ناگوار وضعیت بحرانی نظیر وقوع بلایای طبیعی و غیر طبیعی نقش بسیار مهمی دارند. امروزه یکی از عوامل اصلی کاهش قدرت عملیاتی امدادگران در بیشتر شهرها، افزایش خسارت جانی و مالی و کاهش بهره‌وری است. در برخی موارد نیز توجه نکردن به عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان سازمانهای امدادی از سوی مدیران، موجب عدم موفقیت این سازمانها در واکنش به حوادث شده است. بسیاری از کارشناسان و تحلیلگران از میان عوامل گوناگون، چهار عامل سازگاری، رهبری، ارتباط با ذی‌نفعان و رسالت سازمان را در سازمانهای مدیریت اضطراری از موارد مهم می‌دانند که در صورت توجه به این عوامل، میزان موفقیت سازمانها در پاسخ به حوادث افزایش می‌یابد.

بنابراین توجه به هر یک از این عوامل در سازمان آتش‌نشانی نیز می‌تواند ضامن اثربخشی عملکرد کارکنان این سازمان شود؛ لذا مسئله‌ای که در این تحقیق دنبال

1 - NGO (Non- Governmental Organizations)

می‌شود، بررسی تأثیر عوامل اثرگذار سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان است. در حالت واقعی همواره احتمال وقوع رویدادهایی هست که می‌تواند سازمانها را دچار بحران کند. زمان وقوع تعدادی از این رویدادها غیر قابل پیش‌بینی است. از طرفی در سازمانهای امدادی همانند سازمانهای آتش‌نشانی، اورژانسها و... که عمده فعالیتشان در زمینه حوادث غیر مترقبه است، توجه به عملکرد کارکنان از سوی مدیران، بسیار ضروری است. توجه به عوامل تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان در این‌گونه سازمانها می‌تواند در موقعیت بحرانی، میزان خسارتهای ناشی از وقایع را به حداقل برساند. این تحقیق به دلیل مطالعه و ارزیابی عوامل اثرگذار سازمانی و همچنین مشخص کردن تأثیر هر یک از این عوامل بر عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان می‌تواند از اهمیت ویژه‌ای برخوردار باشد. در مطالعات اخیر، تأثیر عوامل مختلف بر عملکرد کارکنان سازمانهای گوناگون، مورد بررسی قرار گرفته است. از آنجا که سازمانهای متولی بحران در مقابله با حوادث نقش حیاتی ایفا می‌کنند و به نوعی می‌توان گفت که نسبت به دیگر سازمانها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار هستند، باید عوامل اثرگذار بر عملکرد کارکنان این‌گونه سازمانها جدیدتر مورد بررسی قرار گیرد. سازمان آتش‌نشانی نیز از جمله سازمانهای حیاتی در شهرها به‌شمار می‌آید. با توجه به اینکه تاکنون این بررسی در سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان صورت نگرفته است، این تحقیق سعی دارد تا عوامل کلیدی مؤثر را بر عملکرد کارکنان این سازمان شناسایی کند و تأثیر هر یک از آنها را بر عملکرد کارکنان آن مورد بررسی قرار دهد.

## مبانی نظری

### عوامل اثرگذار سازمانی

۱ - سازگاری: در لغتنامه دهخدا سازگاری، موافقت در کار معنا شده است. سازگاری به تطبیق و وفق دادن شخصیت با محیط اطلاق می‌شود به گونه‌ای که هرگاه می‌گوییم فرد نسبت به محیط سازگار است به این معناست که آن فرد در گروهی که به آن متعلق است، سازگار است. روانشناسان نیز سازگاری فرد را با محیط مورد توجه قرار داده‌اند و آن را از ویژگیهای شخصیت بهنجار می‌دانند که موجب سازگاری فرد با محیط خود می‌شود. در سازمانهای مختلف نیز امکان دارد کارکنان مجبور به کارهایی باشند که نمی‌توانند و یا نباید آنها را متوقف کنند و باید نسبت به آنها واکنش نشان دهند. اگر آنها براحتی بتوانند با تغییرات، سازگار شوند برای سازمان ارزشمند هستند؛ چرا که به عنوان عضو انعطاف‌پذیر در سازمان به‌شمار می‌آیند؛ با این حال اگر کارکنان پیوسته در برابر تغییرات مقاومت کنند به عنوان بخشی از مشکل شناخته می‌شوند. افرادی که در برابر تغییرات، مقاومت می‌کنند به احتمال زیاد برای طرحهای مهم نادیده گرفته می‌شوند. ناتوانی در کنار آمدن با تغییر نیز می‌تواند به تنشهای شدید و دیگر تأثیرات جسمی و روانی منفی در کارکنان منجر شود که این خود می‌تواند مانع رسیدن سازمان به اهدافشان به‌شمار آید. بنابراین، کارکنان سازمانهایی که با عملیات واکنش سریع در ارتباط هستند به دلیل پیچیدگی ماهیت کار خود، باید قادر به تغییر وضعیت باشند و خود را با موقعیت‌های مختلف سازگار کنند (نیک و سوت لیف<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱).

۲ - رهبری: اگر مدیریت با انسانها رابطه درست و منطقی برقرار کند به گونه‌ای که نیازهای فردی آنان را شناسایی و به آنها توجه کند، می‌تواند از نیروهای انسانی خود به‌طور مشروع در راستای اهداف سازمانی استفاده کند. با توجه به نقش محوری و کلیدی رهبران در پیشبرد سازمان در مسیر تحقق اهداف تعیین‌شده و

1 - Weick & Sutcliffe

استمرار بقای سازمانی، لزوم هماهنگی، همراهی و تعامل مستقیم تمامی سطوح سازمانی با رهبران به‌منظور تحقق این مهم اجتناب‌ناپذیر است (شاه منصوری و سکوت آرانی، ۱۳۹۴). رهبر خوب باید گیرنده‌ای باشد که پیامهای مختلفی را که از مردم دریافت می‌کند به‌منظور پیشرفت سازمان در رفتارهای بعدی خود منظور کند. پیروان نیز باید هم رهبر و هم موقعیت را درک کنند و نسبت به درک این دو عامل، واکنش مثبت و منفی از خود نشان دهند. هنر رهبری مدیر در جو سازمانی متعالی تأثیر بسزایی دارد؛ به عبارت دیگر تأثیری که رهبر در خلق جو سازمانی دارد، منحصر به فرد است و در واقع می‌توان جو سازمانی را نتیجه توانایی رهبری مدیر دانست (بابایی زکلیکی و مؤمنی، ۱۳۸۶). بر این اساس می‌توان گفت که رهبر و رفتار او مهمترین عامل تأثیرگذار بر درک و نگرش کارکنان از جو سازمانی است.

۲ - ۱ - رهبری در موقعیت بحران: در سازمانهایی که با بحرانهای طبیعی و انسانی روبه‌رو می‌شوند، وظیفه رهبران گرفتن تصمیمات مؤثر بر اساس اطلاعات صحیح و در جهت کاهش خسارتها و کنترل سریع بحران است. رهبری، ویژگی مهم سازمانی است که می‌تواند در مدیریت حوادث غیر منتظره با به‌کارگیری سریع نیروها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار باشد (امسی گویر و اسپینک<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). شدت گرفتن غیر منتظره رویدادها، وضعیت بحران را تشدید می‌کند. با توجه به این مطالب، هر مدیر ممکن است با این سؤال روبه‌رو شود که چگونه باید با بحران برخورد کرد (کیانی زاده و ذاکری قرآنی، ۱۳۹۴). رهبران باید برای رسیدن به اهداف خود مسیری را مشخص کنند تا بدان وسیله بتوانند وضعیت‌های سازمان را ارزیابی، و به‌منظور مدیریت مؤثر در موقعیت بحرانی برنامه‌ریزی کنند (اُون و دیگران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). هنگام بحران نباید با دید سهل‌انگاری به موضوع نگاه کرد بلکه باید با ارتباط نزدیکی که با راهبرد کلی سازمان و تشکیلات پیدا می‌کند و با تمرین

1 - McGuire & Schneck  
 2 - Owen

از طریق آموزش حرفه‌ای در فواصل تعیین‌شده، محکم عمل کرد. روشها و سازماندهیها باید در جای مناسب قرار گیرد. هم‌چنین نقشه‌های تنظیم شده به منظور هدایت نیروها توسط رهبر، باید از کیفیت مناسب برخوردار باشد تا بتواند فرصتهای مناسب را به حداکثر برساند و تهدیدها را کاهش دهد. به هر حال باید توجه کرد که بی‌توجهی به بحران، می‌تواند ایجاد بحران کند.

### ۳- ارتباط با ذی‌نفعان

۳-۱ - مفهوم ذی‌نفع: ذی‌نفع در سازمان کسی است که اقدامهای او تحت تأثیر سازمان باشد و یا بر سازمان تأثیر بگذارد (مولین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷: ۱۸۲). ذی‌نفعان می‌توانند بر عملکرد، اهداف، توسعه سازمان و حتی ماندگاری آن تأثیر بگذارند. آنها زمانی سودمند هستند که به سازمان در رسیدن به اهداف کمک کنند و در مقابل، زمانی در تضاد با سازمان هستند که مخالف مأموریت سازمان باشند. در واقع ذی‌نفعان این امکان را دارند که هم تهدیدی برای سازمان به حساب آیند و هم به نفع سازمان باشند (چینیو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹).

۳-۲ - اهمیت ارتباط با ذی‌نفعان سازمان: امروزه رویکرد ذی‌نفعان در مدیریت سازمانها (اعم از خصوصی، دولتی و غیر نظامی) از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. مفهوم ذی‌نفع از ابتدای ورود به ادبیات مدیریت تاکنون در حوزه‌های مختلف از جمله برنامه‌ریزی راهبردی، مدیریت پروژه، برنامه‌ریزی بنگاه، نظریه سیستم‌ها و نظریه سازمان به کار گرفته شده است (عضدی و باقری مقدم، ۱۳۸۷). سازمانهای امدادی نیز دربرگیرنده طیف گوناگونی از ذی‌نفعان است که به روشهای مختلف بر سازمان اثر می‌گذارند. این سازمانها نیز باید به‌منظور بهبود عملکرد خود به شناخت ذی‌نفعان خود و ارزیابی آنها بپردازند (آلتونن<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). مدیریت ذی‌نفعان ارتباطی سازمانی است. تأثیر این ارتباطات بر سازمان و افراد می‌تواند هم مثبت و

1 - Moullin

2 - Chinyio

3 - Aaltonen

هم منفی باشد. بنابراین ذی‌نفعان باید مدیریت شوند تا تأثیر منفی آنها حداقل شود و اطمینان به دست آید که مانعی در رسیدن به اهداف نیستند (ابطحی فروشانی، ۱۳۹۴).

اعمال مدیریت اثربخش در سازمان نیازمند ارتباطات ذی‌نفعان است؛ اما ضرورت ارتباطات ذی‌نفعان زمانی نمایان می‌شود که برخی از مدیران یا کارکنان سازمان از مشکلات و چالشهای سازمان آگاه باشند، اما تصور کنند که نمی‌توان کاری در زمینه مشکلات انجام داد. هم‌چنین برخی مواقع احساس می‌شود که مشکل در گستره مسئولیت مدیران و کارکنان نیست. چنین تصویری موجب می‌شود تا مشکلات و مسائل جزئی به بحرانهای بزرگ تبدیل شود. هماهنگی و ارتباط بین ذی‌نفعان در سازمانهایی که ماهیت امداد رسانی دارند در زمان وقوع حوادث، ضروری است؛ لذا مؤلفه‌های نظام ارتباطات می‌تواند نقش بسیار مهمی در مدیریت بحران ایفا کند (اقبال و دیگران، ۱۳۹۵). سازمانهای مردم‌نهاد در حال حاضر و بویژه در وضعیت متغیر محیطی امروز با چالشهای پیچیده‌ای در مدیریت روابط ذی‌نفعان روبه‌رو هستند. هم‌چنین یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد که شرکتهایی که خود را به رعایت حقوق تمام ذی‌نفعان موظف می‌دانند و یا به عبارتی در مقابل ذی‌نفعان مسئول هستند در بلندمدت موفقتر خواهند بود و احتمال رسیدن آنها به اهداف تعیین شده بسیار بیشتر است.

۴ - رسالت سازمان: در ادبیات مدیریت راهبردی بیان شده است که رسالت، بخش جدانشدنی از راهبرد سازمان است؛ زیرا بر عملکرد کارکنان در سازمان تأثیر می‌گذارد (هیروتا و دیگران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰: ۱۱۴۰). بعضی از پژوهشگران عقیده دارند که رسالت سازمان تنها مفهومی صرف نیست، بلکه بسته‌ای است که شامل اجزایی مانند هدف مالی، حیطه جغرافیایی و مزیت رقابتی است. رسالت هر سازمان،



اهداف باثبات و منحصر به فرد سازمان را تعیین می‌کند (بارت و تابون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱: ۳۲۲). مهمترین دلیل داشتن رسالت و جهتگیری سازمان را می‌توان ایجاد اشتراک دیدگاهی بیان کرد. این اشتراک دیدگاهی که لازمه وحدت سازمانی و تصمیمگیری‌های اثربخش است، باعث می‌شود که در افراد نسبت به اهداف سازمان، تعهد ایجاد شود. هر سازمان با داشتن رسالت، دو هدف را دنبال می‌کند: اولاً راهنمایی برای تصمیمگیری‌ها به شمار می‌رود و ثانیاً موجب برانگیختن و تحریک کارکنان در جهت رسیدن به اهداف سازمان می‌شود (فوربس و سینا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶: ۱۹).

### عملکرد

امروزه با توجه به افزایش روزافزون رقابت میان سازمانها و در راستای توجه به تغییر و تحول سازمانی، هر سازمان به دنبال این است که عملکرد مؤثرتری داشته باشد و این امر توجه پژوهشگران حوزه علوم انسانی را به خود جلب کرده است. فهم مسائل مرتبط با سازمانها به تأثیرگذاری بیشتر آنها منجر می‌شود (کوری و دیگران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). در دنیای امروز، سازمانها دریافته‌اند مهمترین سرمایه‌های آنان منابع انسانی است که عامل مهمی در موفقیت و پیشرفت هر سازمان است و هیچ سازمانی بدون وجود آن نخواهد توانست به تمامی اهداف مورد نظر خود دست یابد (رضاییان، ۱۳۹۰: ۱۸). ظهور و حاکمیت این دیدگاه که موفقیت و اثربخشی سازمانها در گرو هدایت صحیح منابع بویژه منابع انسانی است، موجب شده است تا در سالهای اخیر به بررسی و مطالعه رفتارهای کارکنان از جمله عملکرد آنان توجه قابل ملاحظه‌ای معطوف شود (اشرفی، ۱۳۷۴). مطالعات اولیه حاکی است که عملکرد تابعی از انگیزش و توان است. برخی دیگر از صاحب‌نظران فکر را با افزودن ادراک فرد از نقش خود یا شناخت شغل گسترش داده‌اند. عده‌ای دیگر از

1 - Bart & Tabun  
 2 - Forbes & scena  
 3 - Currie & et al

صاحب‌نظران از زاویه دیگری به این موضوع نگریسته، و اعلام کرده‌اند که بهره‌وری صرفاً تابع ویژگی‌های فردی نیست، بلکه به سازمان و محیط وابسته است. ممکن است افراد دارای انگیزه زیاد باشند و تمامی مهارت‌های لازم را برای کار دارا باشند ولی مؤثر بودن آنها به حمایت و هدایت از سوی سازمان وابسته است و کارشان باید به گونه‌ای با نیازهای محیط سازمانی انطباق داشته باشد. بنابراین می‌توان گفت که عملکرد، هم به عمل و هم به نتیجه آن اشاره دارد؛ به عبارت دیگر عملکرد به‌عنوان عمل امروز تعریف می‌شود که مقدمه تولید مقدار مشخصی از ارزش خروجی فرد است (حسنی و دیگران، ۱۳۹۳).

۱ - ارزیابی عملکرد: امروزه عامل انسانی، کلیدی‌ترین و حساسترین عنصر سازمانی به‌شمار می‌رود و بیشتر نظریه‌های جدید سازمان و مدیریت نیز به چنین عامل مهمی اشاره کرده‌اند؛ لذا به‌منظور آگاهی از نتایج عملکرد کارکنان در زمینه کارایی مورد انتظار، شاغلان در سازمان مورد ارزیابی قرار می‌گیرند (عسگریان، ۱۳۷۰: ۱۱۲). متولیان اصلی و اداره‌کنندگان واقعی سازمانها، افراد هستند و سازمانها بدون حضور انسانها نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره آنها نیز امکانپذیر نخواهد بود؛ حتی با وجود توسعه و گسترش فناوریهای نوین در سازمانها و تبدیل شدن آنها به انبوهی از سخت‌افزار در آینده نقش انسان به‌عنوان عامل حیاتی و راهبردی در بقای سازمان هرگز از بین نخواهد رفت. بهبود عملکرد معمولاً با اثربخشی فعالیتها مترادف است. منظور از اثربخشی، میزان دستیابی به اهداف و برنامه‌ها با ویژگی کارا بودن فعالیتها و عملیات است (رحیمی، ۱۳۸۵: ۳۶). روشن است که سازمانها به منظور دستیابی به اهداف خاصی تشکیل شده‌اند و میزان موفقیت در رسیدن به اهداف سازمانی با عملکرد نیروهای انسانی ارتباط مستقیم دارد. بنابراین فرایند ارزیابی، که تحت عناوین تعیین ارزیابی شایستگی، ارزیابی عملکرد و نظایر آنها در نظر 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 نیز تأمین می‌شود (علوی و مشفق، ۱۳۸۷: ۹۸). ارزیابی عملکرد کارکنان، سنجش نظام‌مند و مرتب کار افراد در ارتباط با چگونگی اجرای وظیفه آنها در مشاغل و تعیین توانمندی آنها برای رشد و بهبود است (موسوی راد و دیگران، ۱۳۹۳: ۶۲).

۲- ابعاد تشکیل‌دهنده عملکرد کارکنان: در هر سازمان، بسته به هدف و ماهیت آن، عملکرد کارکنان را با ابعاد گوناگونی مورد سنجش قرار می‌دهند. به منظور دستیابی به هدف تحقیق با کارشناسان و مدیران سازمان آتش‌نشانی شهر کرمان مصاحبه‌ای صورت گرفت که در طی آن، ابعاد کلیدی مشخص شد که کیفیت عملکرد کارکنان عملیاتی این سازمان با آنها سنجیده می‌شود. طبق نظر این کارشناسان از بین ابعاد مختلف سنجش عملکرد، شش بُعد تعهد سازمانی، واکنش سریع، مدیریت زمان، انگیزش شغلی، آموزش و دقت در کیفیت عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی از اهمیت بیشتری برخوردار است و لذا در این تحقیق عملکرد کارکنان با این ابعاد مورد بررسی قرار می‌گیرد.

۱ - ۲ - تعهد سازمانی<sup>۱</sup>: تعهد سازمانی یکی از عوامل نامحسوس مؤثر بر عملکرد کارکنان است که منبع قوی انگیزشی برای تقویت عملکرد کارکنان و نیز متقاعد ساختن آنها برای ادامه کار در وضعیت دشوار، نظیر تنش و فشارهای مرتبط با کار است. در واقع تعهد از طریق تأثیر بر فرایندهای انگیزشی، همچون انتخاب هدف، تنظیم آن و مسیر و تداوم تلاشها، عملکرد کارکنان را در سازمان افزایش می‌دهد (کارلوس و دیگران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). تعهد سازمانی، حالتی است که فرد، سازمان را معرف خود می‌داند و آرزو می‌کند که در عضویت آن سازمان باقی بماند و با

1 - Organizational Commitment  
 2 - Carlos et al

پیوند افراد به سازمان، اعتقاد قوی و پذیرش اهداف و ارزشهای سازمان، تمایل به تلاش زیاد برای سازمان و میل قوی برای باقی ماندن در سازمان شناخته می‌شود (رهنمای رود پستی و محمود زاده، ۱۳۸۷). شواهد نشان داده است که سطوح بالای تعهد سازمانی با عملکرد مطلوب کاری رابطه قوی دارد. وجود نیروی انسانی متعهد به سازمان در هر سازمان ضمن کاهش غیبت، تأخیر و جابه‌جایی، باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تحقق بهتر اهداف متعالی سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی خواهد شد. احساس تعهد نکردن و تعهد سطح پایین برای فرد و سازمان نتایج منفی به دنبال دارد؛ از جمله این نتایج ترک خدمت، غیبت زیاد، بی‌میلی به ماندن در سازمان و... است. تعهد سازمانی را نمی‌توان از رضایتمندی شغلی جدا کرد؛ بنابراین اگر رضایت شغلی را احساسات کارمندان نسبت به کار خود تلقی کنیم، تعهد سازمانی احساسات کارمندان نسبت به سازمان خود است.

۲ - ۲ - واکنش سریع<sup>۱</sup>: یکی از الزامات مهم و تعیین‌کننده در سامانه‌های مدیریت ایمنی و حتی سامانه مدیریت زیست‌محیطی، الزامی تحت عنوان "واکنش سریع" است. دلیل گنجاندن این الزام در استانداردهای مختلف، اهمیتی است که این موضوع در کاهش پیامدهای حادثه دارد؛ چرا که وجود خطاهای پنهان در سامانه همواره محتمل است و تمامی سازمانها تحت تأثیر عوامل بیرونی هستند. گاهی این تأثیرات، سازمان را به بحران می‌کشاند و باعث بروز اختلالات اساسی در سامانه‌ها می‌شود. با داشتن طراحی در زمینه آمادگی و واکنش سریع در موقعیت اضطراری می‌توان تأثیر عوامل بیرونی را پس از بالفعل شدن کنترل کرد و کاهش داد (رضایی و ارزنده، ۱۳۸۳). شرح وظایف گروه‌های واکنش سریع در سازمانهای مختلف بر اساس آموزشها به صورتی ارائه می‌شود که با هماهنگی کامل تمام اعضا از چگونگی فعالیتها و ارائه آن بخوبی آگاه هستند و می‌دانند که وظایفشان قبل، بعد

و یا هنگام وقوع حادثه چیست. هم‌چنین تمامی اعضا از وظایف خود در برابر گروه نیز بخوبی آگاه هستند. وظایف گروه واکنش سریع در سازمانهایی همچون سازمان آتش‌نشانی به‌گونه‌ای شرح داده شده است که امکان عرضه بهترین خدمات در زمان وقوع حوادث باشد (طبرسا، ۱۳۸۱).

۲ - ۳ - مدیریت زمان: واکنش مناسب در مقابل ضایع کنندگان وقت به‌همراه برنامه‌ریزی منظم زمانی و هماهنگی را مدیریت زمان می‌گویند (اسحاقیه، ۱۳۹۴: ۱). مدیریت زمان یکی از روشهای مؤثر بر بهبود کارایی است که کتابهای مدیریت و رفتار سازمانی تأکید زیادی بر مقوله زمان دارند. این نوع از مدیریت موجب پرهیز از کارهای غیر ضروری، سازماندهی، واگذاری اختیار و درنهایت افزایش کارایی می‌شود. مدیریت زمان چیزی جدا از مدیریت به مفهوم عام نیست و هدف آن جلوگیری از اتلاف وقت و نظم و ترتیب دادن به زمان کار است (هاشمی، ۱۳۸۵). در واقع اتلاف وقت از جمله دلایل عمده کاهش کیفیت عملکرد کارکنان و بویژه مدیران در محیط کاری آنان است که باید آن را در گستره مدیریت زمان تجزیه و تحلیل کرد. زمانی که از اتلاف وقت سخن به میان می‌آید، یعنی اغلب زمانهایی که صرف استراحت یا سرگرمی می‌شود به ذهن خطور می‌کند؛ اما در واقع این زمانها به هیچ وجه تلف نمی‌شود، بلکه فرصت تمدد اعصاب و تجدید قوا به‌منظور آمادگی برای کار و فعالیت است (باقری و یوسفی نژاد، ۱۳۹۱)؛ بنابراین می‌توان گفت که مدیریت زمان به کارکنان این امکان را می‌دهد تا از زمان استفاده بهتری کنند و از اتلاف انرژی در سازمان جلوگیری به عمل آورند. برای تحقق این امر شناخت صحیح روشهای کاربردی آن بسیار اهمیت دارد.

۲ - ۴ - انگیزش شغلی<sup>۲</sup>: انگیزش درواقع کشش درونی، جنبش یا قصدی است که سبب می‌شود تا شخص به روش معینی عمل، و یا به سمت هدفی مشخص

1 - Time Management  
 2 - Job Motivation

حرکت کند (طوسی، ۱۳۸۲). انگیزش شغلی از دیدگاه علم مدیریت امروز، مهمترین زمینه و عامل انجام کار در سازمانها و در نهایت بهره‌وری به‌شمار می‌رود (بابایی، ۱۳۹۵). بحث بهره‌وری و ارتقای انگیزش در کارکنان و رضایت شغلی آنها از جمله مباحث مدیریتی امروز است که از اهمیت خاصی برخوردار است. میزان عملکرد هر فرد تابعی از توانایی و انگیزش اوست. توانایی تعیین می‌کند که او چه می‌تواند بکند و انگیزش مشخص می‌کند که او چه می‌خواهد انجام دهد. موفقیت‌های چشمگیر دهه‌های اخیر سازمانهایی با حداقل امکانات از یک‌سو و شکست سازمانهایی با بهترین تواناییهای مادی از سوی دیگر، بیانگر نقش قابل توجه عامل سرمایه انسانی در موفقیت آنها است که در این میان انگیزش کارکنان به‌عنوان عاملی مؤثر در عملکرد سازمان تلقی می‌شود (هجرتی، ۱۳۹۵). کارکنانی که انگیزه قابل قبولی برای کار دارند بر این باورند که انجام کار خوب برای سازمان به نفع آنهاست. در واقع چنین کارکنانی سعادتشان را در ارتباط با سعادت سازمان می‌دانند. در دنیای کنونی بیشتر مدیران، خواهان کارکنانی هستند که بیش از وظایف معین شده در شرح شغلشان فعالیت کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که فراسوی انتظارات می‌روند و به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزء وظایف رسمی شغلشان نیست (زارع، ۱۳۸۳).

۲ - ۵ - آموزش: آموزش را می‌توان جریانی دانست که افراد طی آن مهارتها، طرز تلقی و گرایشهای مناسب را برای ایفای نقش خاصی در جهت تحقق هدفی معین می‌آموزند. جریان آموزش شامل محتوا، جهت و تأکیدهای خاص است. طی این جریان، معلومات در ذهن فرد جایگزین، و با آگاهیهای قبلی وی تلفیق می‌شود و در نتیجه در رفتار و چگونگی دید فرد تغییراتی به‌وجود می‌آید. آموزش صحیح سبب افزایش بازدهی در شغل فرد و نیز ایجاد آمادگی برای قبول مسئولیتهای آینده در وی می‌شود (سید جوادین، ۱۳۸۱: ۴۳۴). آموزش مؤثر می‌تواند موجب برتری

عملکرد سازمانی و از سوی دیگر، زمینه‌ساز رشد کارکنان باشد؛ به همین دلیل سازمانها و شرکتهای امروزی بخوبی دریافته‌اند که آنچه در راه آموزش منابع انسانی صرف می‌کنند بزودی در عملیات و دستاوردهای سازمانی انعکاس خواهد یافت (آهنیان و ظهور پرونده، ۱۳۸۹). اساساً پویایی هر سازمان در گرو توجه به رشد و تعالی نیروی انسانی است. ادامه حیات سازمانی به گونه‌های مختلف رهین برنامه‌های آموزشی کارکنان است؛ چرا که آموزش تنها وسیله همگام شدن با تغییرات سریع سازمان در شئون مختلف است.

۲ - ۶ - دقت: در لغتنامهٔ وبستر جلد ۱۱، دقت این‌گونه تعریف شده است: «عمل یا حالت توجه کردن؛ مخصوصاً از طریق به‌کارگیری مغز در مورد اندیشه و یا احساس». واقعیت این است که دقت کردن فرایند تشخیص آگاهانه به‌عنوان اساس همهٔ فعالیتهای تشخیصی است.

### پیشینه پژوهش

میر کمالی و کرمی (۱۳۹۵) به بررسی رابطه ادراک سبک رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان پردیس دانشکده‌های فنی دانشگاه تهران پرداختند. یافته‌های آنها نشان داد که بین رهبری اخلاقی مدیران و عملکرد کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

یعقوبی و دیگران (۱۳۹۳) در مقاله‌ای با عنوان بررسی نقش رهبری معنوی بر عملکرد کارکنان دریافتند که رهبران معنوی می‌توانند بر یادگیری افراد سازمان، نوآوری، خلاقیت، تعهد سازمانی و درنهایت عملکرد سازمانی، تأثیر مثبت بگذارند. حاجی‌زاده شبانکاره و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی تحت عنوان بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی (تأثیر منفی) بر عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری مشهد و ارائه راهکار برای بهبود آن به این نتیجه رسیدند که بین عوامل تنش‌زای شغلی آتش‌نشانان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی

شهرداری مشهد و عملکرد آنان، رابطه معناداری وجود دارد. حقیقی و دیگران (۱۳۸۹) در مقاله خود با عنوان بررسی رابطه میان ویژگیهای رسالت سازمان و عملکرد سازمانی (مورد مطالعه، شرکتهای فعال در صنعت غذایی تهران) به این نتیجه دست یافتند که بین رسالت سازمان و عملکرد سازمانی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. جواهری کامل و کوثر نشان (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه رهبری و فعالیتهای سازمان یادگیرنده و رضایت شغلی کارکنان به این نتیجه رسیدند که رهبری بر رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و قابل توجهی دارد. مدقالچی و دیگران (۱۳۸۶) در مقاله‌ای با عنوان برآورد میزان مطالبات و هم‌چنین تأثیر ذی‌نفعان در طرحهای ساخت و ارائه روشی به‌منظور تحلیل و مدیریت (مطالعه موردی، مرمت طرح بازار قیصریه زنجان) دریافتند که تأثیر ذی‌نفعان در روند اجرایی طرح جزء موارد ضروری در طراحی، اجرا و تکمیل هر طرح ساخت است.

اسماعیل و عبدالرزاق<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) در یافته‌های خود در مقاله‌ای با عنوان تأثیر رضایتمندی شغلی بر تعهد سازمانی دریافتند که توانایی مدیران سازمان در فراهم‌سازی رضایتمندی شغلی مناسب بین کارکنان بر بهره‌وری، عملکرد و تعهد کارکنان نتایج مثبتی دارد.

نتایج تحقیقات اُون و دیگران<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) در مقاله‌ای تحت عنوان بررسی تأثیر ویژگیهای سازمانی بر عملکرد ادراکی سازمانهای مدیریت اضطراری نشان داد که بین ویژگیهای اثرگذار سازمانی و عملکرد ادراکی گروه عملیاتی سازمان آتش‌نشانی استرالیا و نیوزیلند رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

وایتساید و بارکلی<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) در مقاله‌ای با عنوان بررسی رابطه میان عدالت سازمانی و عملکرد کارکنان با میانجیگری سکوت سازمانی به این نتیجه رسیدند که

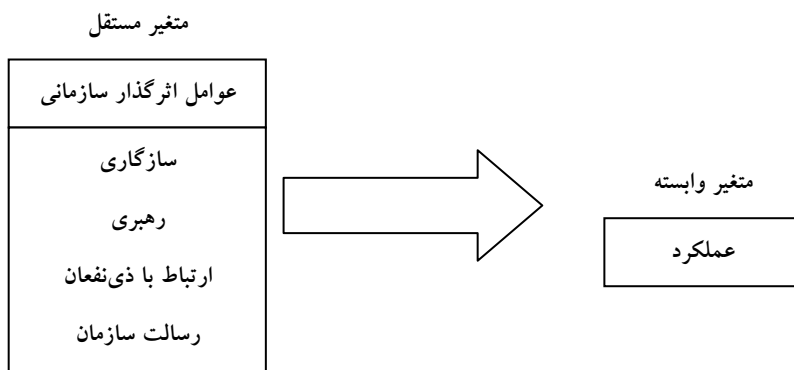
1 - Ismail & Abdrazak  
2 - Owen et al  
3 - Whiteside & Barclay



پیامدهای سکوت، چیزی فراتر از محدودیت جریان اطلاعات در سازمان است و با عملکرد کارکنان نیز ارتباط دارد.

### الگوی مفهومی

متغیرهای مستقل مورد بررسی در این تحقیق شامل سازگاری، رهبری، ارتباط با ذی‌نفعان و رسالت سازمان است که برگرفته از مقاله پایه اُون و دیگران در سال (۲۰۱۴) است. متغیر وابسته مورد بررسی نیز عملکرد کارکنان است. برای شناسایی ابعاد عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی شهر کرمان از مصاحبه با خبرگان، مدیران و متخصصان این سازمان استفاده شد. طبق نتایج مصاحبه‌ها شش بُعد تعهد سازمانی، واکنش سریع، مدیریت زمان، انگیزش شغلی، آموزش و دقت در کیفیت عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی، مؤثر واقع شد و لذا در تحقیق، عملکرد کارکنان با ابعاد مشخص شده مورد بررسی قرار می‌گیرد.



شکل ۱: الگوی مفهومی پژوهش (محقق ساخته)

### یافته‌های پژوهش

#### توصیف ویژگیهای جمعیت شناختی

با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها از بین پاسخگویان مورد بررسی از ۱۳۵ نفر، ۴۶ نفر (۳۴/۱ درصد) زیر ۳۰ سال، ۶۲ نفر (۴۵/۹ درصد) ۳۰ تا ۴۰ سال و ۲۲ نفر (۱۶/۳ درصد) ۴۰ تا ۵۰ سال و ۵ نفر (۳/۷ درصد) بیشتر از ۵۰ سال دارند.

۶ نفر (۴/۴ درصد) دارای مدرک زیر دیپلم، ۳۵ نفر (۲۵/۹ درصد) دارای مدرک دیپلم، ۴۴ نفر (۳۲/۶ درصد) دارای مدرک کاردانی، ۴۵ نفر (۳۳/۳ درصد) دارای مدرک کارشناسی و ۵ نفر (۳/۷ درصد) از آزمودنیها دارای مدرک ارشد و بالاتر هستند.

۵۲ نفر (۳۸/۵ درصد) زیر ۵ سال، ۱۲ نفر (۸/۹ درصد) بین ۵ تا ۱۰ سال، ۴۹ نفر (۳۶/۳ درصد) بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۱۵ نفر (۱۱/۱ درصد) بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۷ نفر (۵/۲ درصد) بیشتر از ۲۰ سال سابقه خدمت دارند.

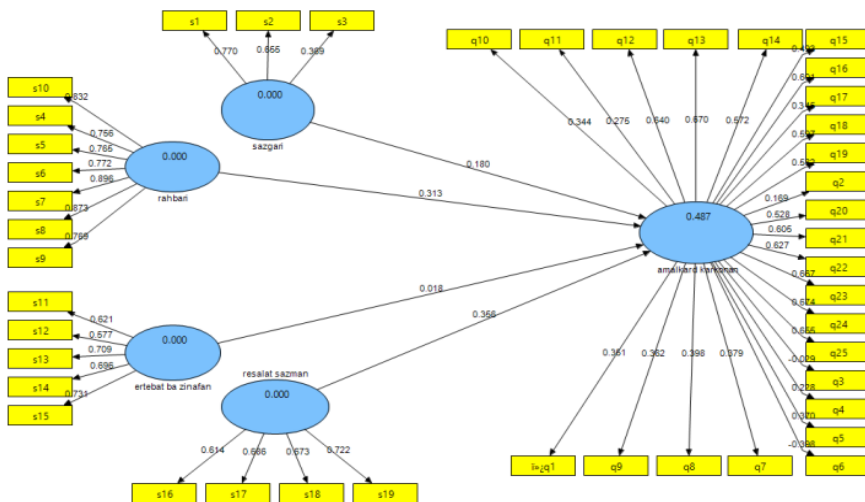
۱۱ نفر (۸/۱ درصد) دارای درآمد بد، ۱۰۳ نفر (۷۶/۳ درصد) دارای درآمد متوسط، ۱۹ نفر (۱۴/۱ درصد) دارای درآمد خوب، ۲ نفر (۱/۵ درصد) از آزمودنیها دارای درآمد عالی هستند.

#### تحلیل داده‌ها (بررسی فرضیه‌های پژوهش)

در این قسمت با استفاده از الگوی معادلات ساختاری (SEM) برای بررسی دقیقتر فرضیه‌های پژوهش از رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) با نرم‌افزار Smart PLS 2 در دو بخش آزمون الگوی اندازه‌گیری و آزمون الگوی ساختاری استفاده شده است.

#### ۱ - بررسی الگوی اندازه‌گیری

۱ - ۱ - آزمون همگن بودن (تک بُعدی بودن): اعتبار شاخصها با بارهای عاملی مورد بررسی قرار می‌گیرد که این بار عاملی باید از ۰/۴ بیشتر باشد تا بتوان آن را معتبر دانست و آن را سؤالی در نظر گرفت که شاخص ما را می‌سنجد. در صورت نبود این موضوع، باید سؤالات و ابعاد نامناسب را تشخیص داد و با حذف سؤالاتی از آنها، که باعث کاهش بار عاملی شده است، الگو را بهبود داد. شکل ۲ الگوی اجرا شده را همراه با ضرایب بارهای عاملی نشان می‌دهد.



شکل ۲: الگوی اجرا شده همراه با ضرایب بارهای عاملی

جدول ۱: بارهای عاملی سؤالات متغیر عملکرد کارکنان

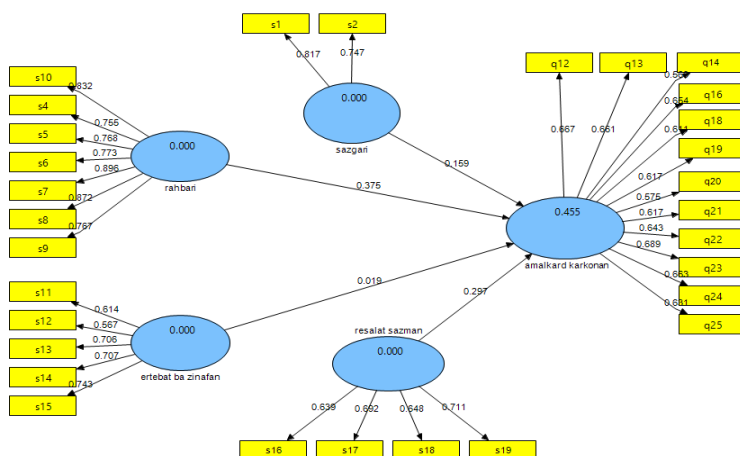
شماره سؤال	بار عاملی	شماره سؤال	بار عاملی	شماره سؤال	بار عاملی
۱	۰/۳۵۰	۱۰	۰/۳۴۴	۱۹	۰/۵۸۲
۲	۰/۱۶۸	۱۱	۰/۲۷۵	۲۰	۰/۵۲۷
۳	-۰/۰۲۸	۱۲	۰/۶۳۹	۲۱	۰/۶۰۵
۴	۰/۲۲۴	۱۳	۰/۶۷۰	۲۲	۰/۶۲۶
۵	۰/۳۶۹	۱۴	۰/۵۷۱	۲۳	۰/۶۶۷
۶	-۰/۳۹۸	۱۵	۰/۳۹۳	۲۴	۰/۶۷۳
۷	۰/۳۷۸	۱۶	۰/۶۰۰	۲۵	۰/۶۵۵
۸	۰/۳۹۸	۱۷	۰/۳۴۵		
۹	۰/۳۶۲	۱۸	۰/۵۹۷		

با توجه به نتایج جدول ۱، بار عاملی سؤالات ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۵ و ۱۷ از ۰/۴ کمتر شده است. لذا از تحلیل کنار گذاشته، و دوباره تحلیل مسیر انجام می‌شود.

جدول ۲: بارهای عاملی سؤالات متغیر عوامل اثرگذار سازمانی

شماره سؤال	بار عاملی	شماره سؤال	بار عاملی	شماره سؤال	بار عاملی
۱	۰/۷۷۰	۸	۰/۸۷۲	۱۵	۰/۷۳۰
۲	۰/۶۵۵	۹	۰/۷۶۹	۱۶	۰/۶۱۳
۳	۰/۳۶۹	۱۰	۰/۸۳۲	۱۷	۰/۶۸۶
۴	۰/۷۵۵	۱۱	۰/۶۲۱	۱۸	۰/۶۷۲
۵	۰/۷۶۵	۱۲	۰/۵۷۷	۱۹	۰/۷۲۱
۶	۰/۷۷۱	۱۳	۰/۷۰۸		
۷	۰/۸۹۶	۱۴	۰/۶۹۵		

با توجه به نتایج جدول ۲، بار عاملی سؤال ۳ از ۰/۴ کمتر شده است، و لذا از تحلیل کنار گذاشته، و دوباره تحلیل مسیر انجام می‌شود.



شکل ۳: الگوی اجرا شده همراه با ضرایب بارهای عاملی بعد از حذف بارهای عاملی کمتر از ۰/۴

جدول ۴: معناداری بارهای عاملی سؤالهای متغیر عملکرد کارکنان

معناداری (t-value)	شماره سؤال	معناداری (t-value)	شماره سؤال	معناداری (t-value)	شماره سؤال
۷/۹۷۱	۲۲	۹/۵۲۸	۱۸	۸/۳۳۷	۱۲
۱۱/۰۵۷	۲۳	۶/۳۸۸	۱۹	۷/۶۹۸	۱۳
۹/۴۹۲	۲۴	۷/۱۹۰	۲۰	۴/۸۷۶	۱۴
۹/۶۴۴	۲۵	۸/۶۱۵	۲۱	۹/۵۱۴	۱۶

با توجه به نتایج جدول ۴، بار عاملی همه سؤالات معنادار است؛ لذا شرط اول متغیر عملکرد کارکنان برقرار است.

جدول ۵: معناداری بارهای عاملی سؤالهای متغیر عوامل اثرگذار سازمانی

معناداری (t-value)	شماره سؤال	معناداری (t-value)	شماره سؤال	معناداری (t-value)	شماره سؤال
۸/۰۸۰	۱۴	۲۶/۱۱۵	۸	۷/۹۹۹	۱
۱۰/۴۸۱	۱۵	۱۶/۸۹۴	۹	۵/۳۵۴	۲
۹/۱۳۲	۱۶	۱۹/۱۳۸	۱۰	۱۲/۰۱۷	۴
۸/۷۹۸	۱۷	۵/۹۱۰	۱۱	۱۰/۸۹۵	۵
۶/۷۸۰	۱۸	۵/۲۰۷	۱۲	۱۶/۰۳۴	۶
۷/۹۶۷	۱۹	۸/۸۱۲	۱۳	۴۳/۵۲۲	۷

با توجه به نتایج جدول ۵، بار عاملی همه سؤالات معنادار است؛ لذا شرط اول متغیر عوامل اثرگذار سازمانی برقرار است و در شرط دوم، مقدار میانگین واریانس استخراجی (AVE) بیش از ۰/۴ می‌باشد.

## ۲ - ۱ - آزمون کیفیت الگوی اندازه‌گیری

این آزمون بیان می‌کند که تا چه میزان سؤالات مربوط به هر یک از متغیرهای تحقیق می‌تواند متغیر متناظر آنها را در یک الگوی اندازه‌گیری، اندازه بگیرد. این

شاخص با توجه به سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵، ۰/۳۵ سنجیده می‌شود که به ترتیب بیانگر مقدار ضعیف، متوسط و قوی است.

جدول ۶: کیفیت الگوی اندازه‌گیری (CV Com)

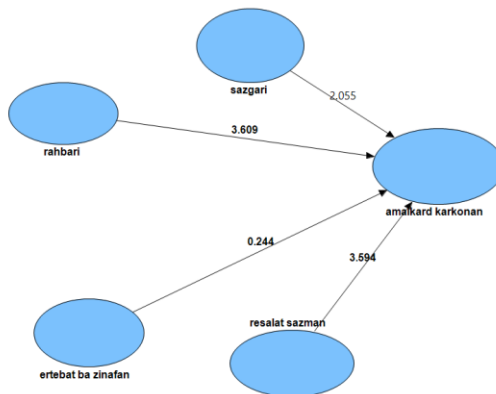
متغیرها	1-SSE/SSO	شدت
عملکرد کارکنان	۰/۴۰۰	قوی
ارتباط با ذی‌نفعان	۰/۴۵۱	قوی
رهبری	۰/۶۵۷	قوی
رسالت سازمان	۰/۴۵۳	قوی
سازگاری	۰/۵۰۵	قوی

با توجه به جدول ۶، مشاهده می‌شود، اندازه‌های آزمون کیفیت الگوی اندازه‌گیری در سطح قوی است و لذا سؤالات مربوط به هر یک از متغیرهای تحقیق می‌تواند متغیر متناظر آنها را در الگوی اندازه‌گیری بخوبی اندازه بگیرد.

## ۲ - بررسی الگوی ساختاری

برای بررسی برازش الگوی ساختاری، چهار معیار به کار می‌رود که عبارت است از: ضرایب معناداری  $Z$ ، مقادیر  $R^2$ ، معیار اندازه تأثیر  $f^2$  و معیار  $Q^2$ .

۱ - ۲ - بررسی ضرایب معناداری  $Z$ : برازش الگوی ساختاری با استفاده از ضرایب  $Z$  به این صورت است که ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشد تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آنها را تأیید کرد (شکل ۴). در صورتی که ضرایب معناداری  $Z$  از ۱/۹۶ بیشتر باشد، معنادار بودن تمامی سؤالات و روابط میان متغیرها را در سطح ۹۵٪ تأیید می‌کند.



شکل ۴: الگوی ترسیم همراه با ضرایب معنا داری Z

۲ - ۲ - معیار  $R^2$  یا R Squares: دومین معیار بررسی برازش الگوی ساختاری در این پژوهش ضرایب  $R^2$  مربوط به متغیرهای پنهان درونزای (وابسته) الگو است.  $R^2$  معیاری است که نشان از تأثیر متغیر برونزا بر متغیر درونزا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی  $R^2$  در نظر گرفته می‌شود. معیار  $R^2$  در واقع بدین معنی است که متغیرهای مستقل تا چند درصد توانسته است رفتار متغیر وابسته را پیش‌بینی کند. مقدار  $R^2$  برای متغیر عملکرد کارکنان ۰/۴۵۴ محاسبه شده که در سطح خوبی است که نشان برازش مناسب الگوی ساختاری است.

۳ - ۲ - معیار اندازه تأثیر  $f^2$ : به کمک این معیار می‌توان میزان اندازه اثر هر متغیر برونزا را بر متغیر درونزا در الگوی معادلات ساختاری اندازه‌گیری کرد. کوهن برای آن معیار به ترتیب سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵، ۰/۳۵ را برای میزان اثر ضعیف، متوسط و قوی بیان می‌کند.

جدول ۷: معیار اندازه تأثیر  $F^2$

شدت	$F^2$	متغیر
ضعیف	۰/۰۳۱	سازگاری
خوب	۰/۱۵۹	رهبری
ندارد	۰/۰۰۰	ارتباط با ذی‌نفعان
متوسط	۰/۰۶۲	رسالت سازمان

۴ - ۲ - معیار ارتباط پیش بین  $Q^2$  (Stone-Geisser Criterion): این معیار، قدرت پیش‌بینی الگو را مشخص می‌سازد. به اعتقاد آنها الگوهایی که برازش بخش ساختاری قابل قبولی دارد، باید امکان پیش‌بینی شاخصهای مربوط به سازه‌های درونزای الگو را داشته باشد؛ بدین معنی که اگر در هر الگو، روابط سازه‌ها بدرستی تعریف شده باشد، سازه‌ها خواهد توانست تأثیر کافی بر شاخصهای یکدیگر بگذارد و از این راه فرضیه‌ها بدرستی تأیید شود. در صورتی که مقدار  $Q^2$  در مورد یک سازه درونزا صفر و یا کمتر از صفر شود، نشان از این دارد که روابط سازه‌های دیگر الگو و آن سازه درونزا بخوبی تبیین نشده است و در نتیجه الگو به اصلاح نیاز دارد.

سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ به ترتیب اندازه ضعیف، متوسط و قوی قدرت پیش‌بینی الگو را در مورد سازه‌های درونزا نشان می‌دهد (داوری و رضا زاده، ۱۳۹۲). با توجه به مقدار  $Q^2$  جدول ۱۶، که با ۰/۱۷۳ برای متغیر درونزای عملکرد کارکنان برابر است، می‌توان بیان کرد که امکان پیش‌بینی با سازه مربوط به خود را دارد.

جدول ۸: اندازه‌های معیار  $Q^2$  برای متغیرهای مورد بررسی

متغیر	1-SSE/SSO
عملکرد کارکنان	۰/۱۷۳



## نتایج بررسی فرضیه‌ها

فرضیه اول پژوهش: سازگاری بر عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان تأثیر دارد.

همان‌طور که در تصویر ۴ مشخص است، ضریب معنی‌داری مسیر متغیرهای سازگاری و عملکرد کارکنان ۲/۰۵۵ است. طبق قاعده خطای پنج در صد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- هر عامل الگو از ۱/۹۶ بزرگتر برآورد شده است؛ لذا می‌توان بیان کرد که فرض تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود و با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر (۰/۱۵۹) می‌توان گفت سازگاری بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد.

جدول ۹: تأثیرات مستقیم، آماره  $t$  و نتیجه فرضیه اول پژوهش

فرضیه پژوهش	ضریب مسیر ( $\beta$ )	آماره $t$	نتیجه فرضیه پژوهشگر
سازگاری ← عملکرد کارکنان	۰/۱۵۹	۲/۰۵۵	تأیید می‌شود.

فرضیه دوم پژوهش: رهبری بر عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان تأثیر دارد.

همان‌طور که در تصویر ۴ مشخص است، ضریب معنی‌داری مسیر میان متغیرهای رهبری و عملکرد کارکنان ۳/۶۰۹ است. طبق قاعده خطای پنج در صد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- هر عامل الگو از ۱/۹۶ بزرگتر برآورد شده است و لذا می‌توان بیان کرد که فرض تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود و با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر (۰/۳۷۵) می‌توان گفت رهبری بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد.

جدول ۱۰: تأثیرات مستقیم، آماره t و نتیجه فرضیه دوم پژوهش

فرضیه پژوهش	ضریب مسیر ( $\beta$ )	آماره t	نتیجه فرضیه پژوهشگر
رهبری ← عملکرد کارکنان	۰/۳۷۵	۳/۶۰۹	تأیید می‌شود.

فرضیه سوم پژوهش: ارتباط با ذی‌نفعان بر عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان تأثیر دارد.

همان‌طور که در تصویر ۴ مشخص است، ضریب معنی‌داری مسیر میان متغیرهای ارتباط با ذی‌نفعان و عملکرد کارکنان ۰/۲۴۴ است. طبق قاعده خطای پنج در صد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- هر عامل الگو از ۱/۹۶ کوچکتر برآورد شده است و لذا می‌توان بیان کرد که فرض تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان رد می‌شود و ارتباط با ذی‌نفعان بر عملکرد کارکنان تأثیر ندارد.

جدول ۱۱: تأثیرات مستقیم، آماره t و نتیجه فرضیه سوم پژوهش

فرضیه تحقیق	ضریب مسیر ( $\beta$ )	آماره t	نتیجه فرضیه محقق
ارتباط با ذی‌نفعان ← عملکرد کارکنان	۰/۰۱۹	۰/۲۴۴	رد می‌شود.

فرضیه چهارم پژوهش: رسالت سازمان بر عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان تأثیر دارد.

همان‌طور که در تصویر ۴ مشخص است، ضریب معنی‌داری مسیر میان متغیرهای رسالت سازمان و عملکرد کارکنان ۳/۵۹۴ است. طبق قاعده خطای پنج در صد در ناحیه رد فرض صفر برای مقادیر خارج بازه ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- هر عامل الگو از ۱/۹۶ بزرگتر برآورد شده است و لذا می‌توان بیان کرد که فرض تحقیق با ۹۵ درصد اطمینان تأیید می‌شود و با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر (۰/۲۹۷) می‌توان گفت رسالت سازمان بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت دارد.

جدول ۱۲: تأثیرات مستقیم، آماره t و نتیجه فرضیه چهارم پژوهش

فرضیه پژوهش	ضریب مسیر ( $\beta$ )	آماره t	نتیجه فرضیه پژوهشگر
رسالت سازمان ← عملکرد کارکنان	۰/۲۹۷	۳/۵۹۴	تأیید می‌شود.

### نتیجه گیری

این مقاله با هدف بررسی تأثیر عوامل اثرگذار سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان در سال ۱۳۹۶ انجام گرفت. در این پژوهش ابتدا مؤلفه‌ها و متغیرهای اصلی شناسایی، و سپس بر اساس آن پرسشنامه‌ای تهیه، و در اختیار جامعه آماری قرار داده شد. بر اساس مطالعات اُون و همکاران (۲۰۱۴) عوامل اثرگذار سازمانی شامل سازگاری، رهبری، ارتباط با ذی‌نفعان و رسالت سازمان است که متغیرهای مستقل این پژوهش را تشکیل می‌دهد. هم‌چنین بر اساس مصاحبه با خبرگان برای عملکرد کارکنان عملیاتی آتش‌نشانی شش بُعد تعهد سازمانی، واکنش سریع، مدیریت زمان، انگیزش شغلی، آموزش و دقت در نظر گرفته شد. با توجه به نتایج یافته‌های تحقیق از میان متغیرهای مورد آزمون، مشخص شد که متغیر سازگاری بر عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان تأثیر مثبت دارد. سبک رهبری نیز بر عملکرد کارکنان تأثیر مثبت داشت که این نتیجه با نتایج تحقیقات میر کمالی و کرمی (۱۳۹۵)، یعقوبی و دیگران (۱۳۹۳) و جواهری کامل و کوثر نشان (۱۳۸۸) همخوانی دارد.

هم‌چنین نتایج نشان داد که رسالت سازمان بر عملکرد کارکنان این سازمان تأثیر مثبت دارد. حقیقی و دیگران (۱۳۸۹) نیز به این نتیجه رسیدند. ارتباط با ذی‌نفعان بر عملکرد کارکنان تأثیری ندارد درحالی که مدقالچی و دیگران (۱۳۸۶) به این نتیجه رسیدند که تأثیر ذی‌نفعان جزء موارد ضروری در اجرا و تکمیل هر طرح در سازمان است.

با توجه به این نتایج پیشنهاد می‌شود:

آگاهی مدیران تمام سازمانها بویژه سازمانهای متولی بحران از عوامل اثرگذار بر عملکرد کارکنان، می‌تواند در بهبود کیفیت عملکرد کارکنان و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان مؤثر واقع شود؛ لذا این تحقیق به مدیران این‌گونه سازمانها پیشنهاد می‌کند تا با توجه بیشتر به چهار عامل سازگاری، رهبری، ارتباط با ذی‌نفعان و رسالت سازمان، هم قبل از استخدام کارکنان خود و هم هنگام فعالیت آنها، به اثربخشی هرچه بیشتر سازمان منجر شوند.

از آنجاکه رهبری بر عملکرد کارکنان تأثیرگذار است، مدیران باید با در نظر گرفتن عوامل سازمانی و محیطی، بهترین و مناسبترین سبک رهبری را برای افزایش کیفیت عملکرد کارکنان در نظر بگیرند. برای این منظور می‌توان از تجربه‌های مدیران دیگر الگوبرداری و استفاده کرد.

توجه به رسالت سازمان از سوی کارکنان به بهبود عملکرد آنان در سازمان منجر می‌شود؛ لذا پیشنهاد می‌شود مدیران قبل از استخدام کارکنان در سازمان، نسبت به آگاهی کامل آنان از اهداف و رسالت سازمان اطمینان حاصل کنند.

در سازمان‌هایی همچون آتش‌نشانی که کار کردن در آنها در بیشتر مواقع با موقعیت‌های سخت و غیر قابل پیش‌بینی همراه است، سازگاری کارکنان با چنین وضعیتی حائز اهمیت است و لذا به کارکنان پیشنهاد می‌شود تا قبل از ورود به این‌گونه سازمانها به این نکته توجه کنند و در صورت توانایی روبه‌رو شدن با موقعیت‌های بحرانی، فعالیت خود را در این سازمانها آغاز کنند.

## منابع

۱. آهنیان، محمدرضا؛ ظهور پرونده، وجهه (۱۳۸۹). راهکارهای ارتقای اثربخشی دوره‌های آموزشی در سازمان‌ها. اندیشه‌های نوین تربیتی. س ۶. ش ۱۲۶: ۱ - ۹۵.
۲. ابطحی فروشانی، زینب السادات (۱۳۹۴). آشنایی با فرایند تحلیل ذی‌نفعان کلیدی در پژوهشگاه‌های نفت و گاز در ایران. ماهنامه علمی ترویجی اکتشاف و تولید نفت و گاز. س ۸. ش ۳۹: ۱۳۱ - ۳۳.
۳. اسحاقیه، امیر احسان (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین معیارهای مدیریت زمان و بهره‌وری منابع انسانی (مورد مطالعه، سازمان تأمین اجتماعی شهر یزد). اولین کنفرانس ملی مدیریت نوین و برنامه‌ریزی فرهنگی اجتماعی ایران. قم. مرکز مطالعات و تحقیقات سروش حکمت رضوی.
۴. اشرفی، بزرگ (۱۳۷۴). تبیین عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی مدیران و کارکنان شرکت زغال سنگ البرز شرقی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
۵. اقبالی، اندیشه؛ خیاط مقدم، سعید؛ عرفانیان خان‌زاده، حمید (۱۳۹۵). نقش اطلاعات و ارتباطات در موفقیت مدیریت بحران. پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری و دومین کنفرانس کارفرینی و نوآوری‌های باز. مرکز همایش‌های پژوهشگاه نیرو.
۶. بابایی زکلیکی، محمدعلی؛ مؤمنی، نونا (۱۳۸۶). رهبران و خلق فضای سازمانی متعالی. ماهنامه تدبیر. س ۱۸. ش ۳۹: ۱۸۶ - ۲۹.
۷. بابایی، محمد (۱۳۹۵). بررسی تأثیر انگیزش شغلی بر بهره‌وری سازمانی. اولین همایش بین‌المللی و سومین همایش ملی ایده‌های نوین در علوم مدیریت و اقتصاد. تهران: مؤسسه علمی کیان پژوهان.

۸. باقری، محمدرضا؛ یوسفی نژاد عطاری، مهدی (۱۳۹۱)، طراحی مدل ارزیابی علل کاهش کارایی مدیران از منظر مدیریت زمان. پژوهش‌های مدیریت در ایران. س ۱۶. ش ۳: ۳۸ - ۳۰.
۹. تولایی، روح‌الله (۱۳۸۶). رویکردهای نوین به ارزیابی عملکرد سازمان‌ها. دوماهنامه توسعه پلیس. س ۴. ش ۱۲: ۳۰ - ۱۰.
۱۰. جواهری کامل، مهدی؛ کوثر نشان، محمدرضا (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین رهبری و فعالیتهای سازمانهای یادگیرنده و رضایت شغلی کارکنان. دوماهنامه توسعه انسانی پلیس. س ۶. ش ۲۵: ۳۲ - ۱۹.
۱۱. حسنی، مهتاب؛ مقیمی خراسانی، علی؛ حسنی، الهه (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین تعهد سازمان بر عملکرد کارکنان سازمان اتوبوسرانی به منظور بهبود بهره‌وری. کنفرانس بین‌المللی توسعه و تعالی کسب‌وکار اقتصاد و مدیریت، تهران.
۱۲. حاجی‌زاده شبانکاره، غلامحسین؛ کردی، مراد؛ شجاعی، گلنار (۱۳۹۱). بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی (تأثیر منفی) بر عملکرد کارکنان سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری مشهد ارائه راهکار جهت بهبود آن. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی. شاهرود.
۱۳. حقیقی، محمد؛ قارلقی، ابراهیم؛ میراسدی، سمانه؛ نیک بخت، فاطمه (۱۳۸۹). بررسی رابطه میان ویژگی‌های بیانیه رسالت سازمان و عملکرد سازمانی (مورد مطالعه، شرکت‌های فعال در صنعت غذایی تهران). پژوهش‌نامه مدیریت تحول. س ۲. ش ۴: ۱۸۶ - ۱۶۶.
۱۴. داوری، علی؛ رضازاده، علی (۱۳۹۲). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS. جهاد دانشگاهی.

۱۵. رحیمی، غفور (۱۳۸۵). ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان. مجله تدبیر. س ۱۰. ش ۱۷۳: ۳۶.
۱۶. رضایان، علی (۱۳۹۰). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: سمت.
۱۷. رضایی، کامران؛ ارزنده، علیرضا (۱۳۸۳). واکنش در شرایط اضطراری و مدیریت بحران. اولین همایش ملی ایمنی در بنادر. تهران: سازمان بنادر و کشتیرانی.
۱۸. رهنمای رودپشتی، فریدون؛ محمود زاده، نصرت‌الله (۱۳۸۷). توسعه منابع انسانی. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
۱۹. زارع، حسن (۱۳۸۳). نقش رفتار شهروندی سازمانی در عملکرد سازمان. فرهنگ مدیریت. س ۶، ش ۳۲: ۱۶۹ - ۱۵۱.
۲۰. شاه منصور، اشرف؛ سکوت آرانی، مهدی (۱۳۹۴). تأثیر سبک رهبری تحول آفرین بر خودکارآمدی کارکنان (در شهرداری شهرستان آران و بیدگل). مجله مدیریت توسعه و تحول. س ۷، ش ۲۱: ۴۸ - ۴۳.
۲۱. طالقانی، غلامرضا؛ غفاری، علی؛ حقیقی، محمد (۱۳۹۵). بررسی تأثیر ابزار مدیریت منابع انسانی بر بهبود عملکرد سازمانی میان کارکنان دانشگاه تهران. مدیریت دولتی. س ۸، ش ۱: ۱۴ - ۱.
۲۲. طبرسا، غلامعلی (۱۳۸۱). بررسی و تعیین شاخص‌های امداد و نجات. محقق طرح تحقیقاتی.
۲۳. طوسی، محمدعلی (۱۳۸۲). بالندگی سازمانی. تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
۲۴. عضدی دیلمی، بهشاد؛ باقری مقدم، ناصر (۱۳۸۷). تکنیک‌های شناخت و تحلیل ذی‌نفعان با رویکرد برنامه‌ریزی استراتژیک در سازمان‌های دولتی و

- غیر انتفاعی (مطالعه موردی، شرکت برق منطقه‌ای گیلان). بیست و سومین کنفرانس بین‌المللی برق. تهران.
۲۵. عسگریان، مصطفی (۱۳۷۰). مدیریت نیروی انسانی. تهران: جهاد دانشگاهی (ماجد).
۲۶. علوی، سید علی؛ مشفق، مهدی (۱۳۸۷). بررسی تأثیر ارزیابی عملکرد کارکنان بر بهبود عملکرد در دانشگاه (مطالعه موردی، دانشگاه امام صادق (ع)). اندیشه مدیریت. س ۲. ش ۲: ۱۲۲ - ۹۵.
۲۷. کیانی زاده، میثم؛ ذاکری قزآنی، زهرا (۱۳۹۴). رهبری سازمان در شرایط بحرانی. کنفرانس سالانه کسب و کار مدیریت و اقتصاد. تهران.
۲۸. مدقالچی، علی؛ صبحیه، محمدحسن؛ ریحانی همدانی، حسین (۱۳۸۶). برآورد میزان تأثیر ذی‌نفعان در پروژه‌های ساخت و ارائه روشی به منظور تحلیل و مدیریت ذی‌نفعان (مطالعه موردی، مرمت پروژه بازار قیصریه زنجان). سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت پروژه، تهران.
۲۹. موسوی راد، طاهره؛ روزبهبانی، محبوبه؛ روه، مهوش (۱۳۹۳). ارزیابی عملکرد معلمان تربیت بدنی با بازخورد ۳۶۰ درجه (مطالعه موردی معلمان شهرستان پارسیان). مطالعات مبانی مدیریت در ورزش. س ۱. ش ۳: ۷۰ - ۶۱.
۳۰. میرکمالی، سید محمد؛ کرمی، محمدرضا (۱۳۹۵). بررسی بین‌ادراک سبک رهبری اخلاقی و عملکرد کارکنان. مجله مدیریت توسعه و تحول، س ۸. ش ۲۴: ۲۲ - ۱۱.
۳۱. هاشمی زاده، هایده (۱۳۸۵). بررسی رابطه رفتارهای مدیریت زمان و استرس شغلی در سرپرستاران بخش‌های داخلی و جراحی بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی. فصلنامه علوم بهداشتی روانی. س ۸. ش ۲۹ و ۳۰: ۵۶ - ۵۱.



۳۲. هجرتی، منیر السادات (۱۳۹۵). مدیریت انگیزش شغلی کارکنان ضرورت

موفقیت سازمانی. همایش بین‌المللی مدیریت نوین در افاق ۱۴۰۴. تهران.

۳۳. یعقوبی، نور محمد؛ جودزاده، همتا؛ نامور، افسانه؛ محمدزاده بها آبادی، فاطمه

(۱۳۹۳). بررسی نقش رهبری معنوی بر عملکرد کارکنان. سومین همایش

ملی سالیانه علوم مدیریت نوین. گرگان.

34. Altonen.A. (2012). Stakeholder management in international projects, Department of industrial engineering and management
35. Bart.C, Tabone.J(1999). Mission statement content and hospital performance in the Canadian not for profit health care sector, health care manager.Vol.24.No.3.pp.125-132
36. Carlos.V,Mendes.L,Lourenco.L(2014). The influence of TQM on organizational commitment, organizational citizenship behaviors, and individual performance. Transylvanian review of administrative sciences.10(SI).PP.111-130
37. Currie.G, Dingwall.R, Kitchener.M, Waring.J(2012). Lets dance: organization studies, Medical Sociology and health policy, social science and medicine74(3).pp.273-280.
38. Forbes.D, Seen.S(2006). The value of mission statement in an association of not for profit hospitals, international journal of health care quality assurance, Vol19.NO.5.pp.214-219
39. Hirota.S, Katsuyuki.K,Hideaki.M,Hong.P,Parl.Y(2010). Corporate mission, corporate policies and business outcomes: evidence from japan, management dicision,Vol.48.No.7.pp.1134-1153
40. Ismail.A, Abdrazak.M(2016). Effect job satisfaction on organizational commitment, management and marketing
41. Mc guire. M, Schneck. D (2010). What is hurricane Katrina hit in 2020?. The need for strategic management of disaster, public administration review, special Issue.pp.201-207
42. Moullin.M(2007). Performance measurement difinitions linking performance measurement and organizational excellence, International Journal of health care quality assurance.Vol.20.No.3.pp.181-183
43. Neely.A.D, Adams.C, Kennerlely.M(2002). The performance prism: the scorecard for measuring and managing stakeholder relationships, financial times/ prentice hall, London.
44. Owen.Ch, Bhakta Bhandari.R, Brook.B(2014).Organizational features and their effect on the perceived performance of emergency management organizations, Disaster prevention and management.Vol.23.No.3.pp.222-242

45. Weick.K.E, Sutcliffe.K.M(2001). Managing the unexpected: Assuring high performance in an age of compelexity, Jossey Bass publishers, Sanfrancisco.CA
46. Whitside.D.B, Barclay.L.J(2013). Echoes of silence: employee silence as a mediator between business ethics,116(2).pp.251-266
47. Yukl, G(2006). Leadership in organization. Upper saddle river, NJ: perentical Hall.www.SID. iranagement review,27(4).pp.505-5.