

**Knowledge management and its effect on crisis reduction with human resource agility approach  
(Study case of Isfahan Shariati Hospital)**

Iraj Salehi Kahrizsangi <sup>1</sup> | Mohammad Mehdi Rashidi <sup>2</sup>

3

Vol. 15  
Autumn 2023  
P.P: 131-150

Research Paper

Received:  
05 May 2023  
Accepted:  
23 June 2023



**Abstract**

It is very important to use the ability to manage knowledge to develop the perspective of providing patient satisfaction and maintaining people's health, and in many cases, the use of knowledge and experience has saved the lives of many people, especially in critical situations. Among public and private hospitals, the social security organization always faces crises that require planning to manage those crises. Therefore, the purpose of this research is to investigate the direct and indirect effects of knowledge management on crisis reduction with regard to the mediating role of human resource agility in Dr. Ali Shariati Hospital in Isfahan. The results indicate that the knowledge and agility of the treatment group, when a crisis affects a treatment center, greatly improves the work situation, and in general, knowledge management is effective on the overall performance of this treatment center, improving the quality of health services, reducing potential risks, and finally, satisfaction. He gets sick.

**Keywords:** Knowledge management, human resource agility, crisis management, production and service intellectual capital.

1. Corresponding Author: Doctoral student of government management, Kharazmi University, Tehran, Iran. Mammad.farsi@gmail.com  
2. Assistant Professor and Member of the Faculty of Management, Kharazmi University, Tehran, Iran.



مدیریت دانایی و تأثیر آن بر کاهش بحران با رویکرد چابکی منابع انسانی  
(مورد مطالعه بیمارستان شریعتی اصفهان)

ایرج صالحی کهریزسنگی<sup>۱</sup> | محمد مهدی رشیدی<sup>۲</sup>

چکیده

استفاده از قابلیت مدیریت دانایی برای تدوین چشم‌انداز تأمین رضایت بیماران و حفظ سلامت افراد بسیار با اهمیت است و در بسیاری از موارد استفاده از دانایی و تجربه جان بسیاری از افراد بویژه در موقعیتهای بحرانی را نجات داده است. در بین بیمارستانهای دولتی و خصوصی، سازمان تامین اجتماعی همواره با بحرانهایی روبه‌روست که برنامه‌ریزی برای اداره آن بحرانها ضروری می‌باشد. لذا هدف این پژوهش بررسی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم مدیریت دانایی بر کاهش بحران با توجه به نقش واسطه‌ای چابک‌سازی منابع انسانی در بیمارستان دکتر علی شریعتی اصفهان است. نتایج حاکی است که دانش و چابکی گروه درمانی، زمانی که بحرانی دامنگیر یک مرکز درمانی می‌شود، وضعیت کاری را بسیار بهبود می‌بخشد و در مجموع، مدیریت دانایی بر عملکرد کلی این مرکز درمانی مؤثر است و باعث بهبود کیفیت خدمات سلامت و کاهش خطرهای احتمالی و نهایتاً رضایت بیماران می‌شود.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانایی، چابکی منابع انسانی، مدیریت بحران، سرمایه فکری تولید و خدمات.

۳

سال پانزدهم  
پاییز ۱۴۰۲  
صص: ۱۵۰-۱۳۱

مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت:  
۱۴۰۲/۰۲/۱۷  
تاریخ پذیرش:  
۱۴۰۲/۰۶/۰۴



Mammad.farsi@gmail.com

۱. نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

۲. استادیار و عضو هیئت علمی دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

## مقدمه

امروزه دانش، مهمترین و با ارزشترین سرمایه سازمانها به شمار می‌رود. با توجه به اهمیت دانش و یادگیری در فضای رقابتی امروزی، ایجاد سازمانها و کسب و کارهای دانش‌محور، لازمه موفقیت برای رسیدن سریعتر به هدفها است (قلیچ‌لی و ابراهیمی، ۱۳۹۵، رمضانیان و همکاران، ۱۳۹۱). مدیریت دانایی فرایندی است که به سازمانها یاری می‌کند اطلاعات مهم را بیابد؛ گزینش و سازماندهی و منتشر کنند. در بین سازمانها برای هر مرکز درمانی، که وظیفه مراقبت و درمان بیماران را دارد، اهمیت دانش و یادگیری در فضای بحرانی بسیار بیشتر خواهد بود. نگرش سنتی به مدیریت بحران معتقد است مدیریت بحران یعنی فرو نشاندن آتش. مدیران در انتظار خراب شدن کارها و بروز بحرانی مثل فرار دانش و تجربه کارکنان درمانی می‌نشینند و پس از بروز ویرانی، تلفات انسانی و انباشت مجروحان حادثه سعی می‌کنند تا ضرر ناشی از خرابیها را محدود سازند؛ اما نگرش نو معتقد است همواره باید مجموعه‌ای از طرحهای هوشمندانه و برنامه‌های عملی برای رویارویی با تحولات احتمالی آینده در داخل سازمانها تنظیم شود و مدیران باید درباره اتفاقات احتمالی آینده بیندیشند و آمادگی رویارویی با وقایع پیش‌بینی نشده را کسب کنند (شکیب و کارگر، ۱۳۹۵). در حال حاضر مدیریت حوادث و عوارض ناشی از آنها به منظور حفظ جوامع و تأمین ثبات، ضروری است. بخش سلامت بین تمام ارکان درگیر در مدیریت حوادث و بلایا دارای جایگاه ویژه‌ای است؛ چون اولین و مهمترین مطالبه و دغدغه مردم سلامت است و باید توجه کرد طبق بررسیها بین آمادگی بیمارستانها در زمان بروز بحران و میزان مرگ‌ومیر ناشی از حوادث رابطه معکوسی وجود دارد (بهرام‌پور، ۱۳۸۸: ۴۵). بیمارستان شریعی اصفهان همواره با بحرانهایی روبه‌روست که برنامه‌ریزی برای اداره آن ضروری، و لازم است مدیریت بحران را به فرایند و نظام فکری فراگیر تبدیل کند تا سازمان را در گستره‌ای وسیع و آینده‌نگر ببیند. برای اینکه سازمانها بتوانند در زمانهای تغییرات اساسی باقی بمانند، باید توان داشته باشند که بر تغییرات نظارت کنند و واکنش مناسب نشان دهند. از آنجا که وضعیت محیطی و اجتماعی تحت تأثیر عوامل زیادی پیوسته در حال تغییر و تحول است، برخی از این تحولات ناگهانی و اتفاقی ظاهر می‌شود و حالت بحران به خود می‌گیرد و لذا مدیریت سازمان باید آمادگی مدیریت بحرانها را با

استفاده از مدیریت‌دانی و منابع انسانی داشته باشد تا آسیب‌ها به حداقل برسد و بتوان سازمانها را از فروپاشی و غیرکارآمدی مصون نگه داشت (عسگری و همکاران، ۱۳۹۳: ص ۱۲۳).

یکی از پارادایم‌ها افزایش انعطاف‌پذیری، کیفیت و چابکی سازمانی است. در ابعاد چابکی سازمانی، فرایندهای محوری عملیاتی، فناوری اطلاعات و کارکنان (منابع انسانی) مطرح می‌شود. منابع انسانی مهمترین ابزار چابک‌سازی سازمان است و با ارزشترین دارایی هر سازمان و کشور به‌شمار می‌رود (رشیدی و همکاران، ۱۳۹۷). چابکی منابع انسانی مستلزم پنج مؤلفه شایستگی و هوشمندی، توانمندسازی کارکنان، مشارکت، اشتراک‌گذاری دانش از طریق فناوری و یکپارچه‌سازی فرایندها است. از آنجا که وضعیت محیطی و اجتماعی تحت تأثیر عوامل زیادی پیوسته در حال تغییر و تحول است، برخی از این تحولات ناگهانی و اتفاقی ظاهر می‌شود و حالت بحران به خود می‌گیرد و لذا مدیریت سازمان باید آمادگی مدیریت بحرانها را با استفاده از چابک‌سازی منابع انسانی داشته باشد تا آسیب‌ها به حداقل برسد و بتوان سازمانها را از فروپاشی و غیرکارآمدی مصون نگه داشت. در سالهای اخیر، بخش بزرگی از مطالعات و تحقیقات در زمینه مدیریت بحران در سازمانها اختصاص یافته است. مدیریت بحران یکی از چالشهای مراکز درمانی دنیاست که شامل شش مرحله عملیاتی به ترتیب بررسی تحلیل خطرپذیری، کاهش تأثیرات زیانبار، آمادگی، پیش‌بینی و آمادگی اولیه، پاسخگویی و بازیابی است. برای مدیریت بهتر بحران تعیین افراد کلیدی و ایجاد راهبردهای جامع در برنامه‌ریزی بحران و استفاده از امکانات تمام بخشهای افراد درگیر در بحران برای مقابله دارای اهمیت است (ابطحی و همکاران، ۱۳۹۰: ص ۷۱).

مدیریت‌دانش سازمانی علاوه بر تأثیرگذاری بر توان نوآورانه، فرصتهای تجاری، پاسخ‌دهی سریع به تغییرات محیطی و تطابق منابع درونی و بیرونی بر عملکرد سازمانی نیز تأثیرگذار است (فلین و هسترلی، ۲۰۰۷، تسنگ و لی، ۲۰۱۴، نگوین و نک، ۲۰۰۸)؛ لذا با توجه به این موارد، مسئله اصلی این پژوهش این است که چگونه می‌توان در ندادهای سازمان را تقویت، و منابع انسانی را مدیریت و چابک کرد تا بتوان به‌صورت اثربخش و کارآمد بحرانهای بیمارستان را مدیریت کرد. شواهد پژوهشهای علمی در حوزه مدیریت نشان می‌دهد که توان مدیریت‌دانی بر مدیریت بحران تأثیر مستقیم دارد؛ ولی به نقش واسطه‌ای چابکی منابع انسانی نپرداخته‌اند در حالی که چابکی منابع انسانی می‌تواند به‌عنوان نقش میانجی تأثیر قابل ملاحظه‌ای به‌رابطه متغیر توان

دانایی و مدیریت بحران داشته باشد؛ به عبارت دیگر این پژوهش درصدد بررسی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم مدیریت دانایی بر کاهش بحران با توجه به نقش واسطه‌ای چابک‌سازی منابع انسانی است.

## تعاریف و ادبیات پژوهش

### - مدیریت دانایی

امروزه دانایی، مهمترین دارایی سازمانها است لذا مدیریت دانش به منزله کشف داناییهای فردی و تبدیل آن به موضوع اطلاعاتی است به گونه‌ای که بتوان آن را در پایگاه‌های اطلاعاتی ذخیره کرد؛ با دیگران مبادله کرد و در فرایندهای روزمره به کار گرفت. سازمانها باید بتوانند به گونه‌ای مؤثر، سرمایه‌های دانش خود را مدیریت کنند. دانش به دلیل نزدیکی به تصمیم‌ها و اقدامات سازمانی به مراتب بیش از داده‌ها و اطلاعات می‌تواند باعث بهبود عملکرد شود و در نتیجه کیفیت خدمات سازمانها را به طور عام و سازمانهای دولتی را به طور خاص بهبود بخشد (فلاح، ۱۳۹۷).

از آنجا که دانش به روشهای مختلف تعریف می‌شود، تعاریف مدیریت دانش نیز بسیار متفاوت است. برخی از تعاریف بر فرایند مدیریت دانش تمرکز، و برخی دیگر بر هدف مدیریت دانش تمرکز می‌کند. مدیریت دانش نگرشهای نظام‌مند را برای یافتن، درک و استفاده از دانش برای خلق ارزش به کار می‌گیرد (جیسن و اولسن، ۲۰۱۵، ژائو و همکاران، ۲۰۱۴).

آنچه امروزه به سازمانها در بحرانها کمک می‌کند، مدیریت اثربخش دانش و دیگر داراییهای نامشهود، مانند سرمایه‌های فکری آنهاست. مدیریت دانش، فرایندی است که به سازمانها کمک می‌کند نخست اطلاعات مهم را بیابند و سپس گزینش، سازماندهی و منتشر کنند (دارایی و همکاران، ۱۳۹۵). سازمانها دریافته‌اند که هیچ چیز به اندازه دانایی نمی‌تواند آنها را در دنیای رقابتی مطلوب قرار دهد؛ لذا بیش از هر چیز کارکنان سازمان به عنوان صاحبان دانایی و مهمترین سرمایه سازمان مورد توجه قرار گرفته‌اند و مدیریت دانایی به عنوان ابزاری که می‌تواند دانایی موجود را گردآوری کند و نظم و پویایی ببخشد و در کل سازمان گسترش دهد، اهمیت یافته است. تجربه بسیاری از مراکز در مورد مدیریت دانایی به شکست انجامیده است به این دلیل

که به مدیریت‌دانی به عنوان امری موقت و زودگذر نگریده شده است. ضرورت توجه مدیریت‌دانی به عنوان ابزاری راهبردی به منظور توسعه سازمان و موقعیت در عرصه رقابت مطرح است. این امر بیانگر این است که بدون توجه به اصل مدیریت‌دانی و شناخت سازمان نسبت به آن نمی‌توان از آن در سازمان بهره‌گرفت؛ لذا باید توجه کرد که مدیریت‌دانی پایان‌ناپذیر است و همواره سازمان را در تغییرات یاری می‌کند و نیازمند پشتیبانی و توجه دائمی است. آنچه موفقیت آن را به عنوان ابزار راهبردی توسعه سازمانی می‌تواند قطعیت بخشد، این است که افراد به‌عنوان صاحبان‌دانی مورد توجه قرار گیرند و فرایندهای سازمانی به گونه‌ای باشد که دانایی به کل سازمان گسترش یابد. در این مقاله با اشاره به مفروضات مدیریت‌دانی، نگاهی ریشه‌ای به دانش افراد و تأثیری شده است که عملکرد کارکنان بیمارستان را در رویارویی با بحران می‌تواند داشته باشد شده است؛ لذا بررسی این مقوله به عنوان راه توسعه سازمانی مدنظر قرار گرفته است. با بررسی و تحلیل‌دانی و اهمیت ویژگی‌های آن در حیطه عملکرد سازمانها می‌توان دریافت که برخورداری از دانایی و اطلاعات روزآمد برای ادامه حیات سازمانها به ضرورتی انکارناپذیر تبدیل شده است بویژه اگر روند تغییر و تحولات دانایی در جامعه بدقت مورد ارزیابی واقع شود. این نتیجه هم به دست می‌آید که جامعه فراصنعتی امروز، جامعه‌ای اطلاعاتی است که در آن بتدریج فناوریهای نیروافزا جای خود را به فناوریهای دانش افزا می‌دهد (اسپرینتر و همکاران، ۲۰۱۵: ص ۹۹).

با شناخت زیرساختهای ملی و بومی به عنوان نیروی محرک توسعه خدمات سلامت، این پژوهش به تحلیل تأثیر مدیریت‌دانی بر عملکرد کارکنان در مواقع بحرانی می‌پردازد؛ لذا با بررسی توانمندی تجربی و علمی کارکنان بخش درمان و یا همان حس‌آسودگی در افراد و میزان تأثیر بر عملکرد کارکنان و ارتباط میان آنها به دنبال این هستیم که بدانیم با تقویت چه ویژگی‌هایی مدیران می‌توانند در گرایش کارکنان خود به سمت ذهنیت برتر و عرضه خدمات سلامت بهتر در زمان رویارویی با بحران گام بردارند. توجه به این ضرورت، که سلامت محور توسعه است و توسعه یافتگی و تبدیل شدن به پیشرفته‌ترین کشور منطقه جنوب غرب آسیا تا سال ۱۴۰۴ شمسی با داشتن شهروندان سالم امکانپذیر است؛ پس اجرای این سامانه کارکنانی را که همواره به دنبال راه‌های بهتری برای ارتقای عملکرد و کیفیت خدمات در آینده کاری خود هستند، یاری می‌رساند

و آنان می‌توانند مسیر حرکت فعالیت بیمارستان را با آینده پژوهی به سمت عرضه خدمات درمانی مناسبتر سوق دهند و باعث رضایتمندی بیماران شوند.

### - چابکی منابع انسانی

شکل‌گیری مفهوم چابکی در مدیریت منابع انسانی، پارادایم جدیدی است که در حال تکامل است. چابکی مستلزم آمادگی دائمی و همیشگی به منظور رویارویی با تغییرات سطحی و بنیادی است که از طریق یادگیری به دنبال افزایش سودآوری است. بنابراین با توجه به ماهیت و اساس چابکی، مفهوم چابکی در منابع انسانی، آمادگی دانشی کارکنان برای تغییرات بنیادی در فرایندها، ساختار و فرهنگ است که موجب رضایت مشتریان داخلی و خارجی شود. یکی از منسجم‌ترین طبقه‌بندیها در زمینه توانمندیهای منابع انسانی چابک توسط شریها و همکاران (۲۰۰۷) صورت گرفته است. آنها معتقد هستند توانمندیهای منابع انسانی چابک را می‌توان در شش بعد انعطاف‌پذیری، پاسخگویی، فرهنگ تغییر، سرعت، یکپارچگی و پیچیدگی اندک و همکاری متقابل دسته‌بندی کرد (اسماعیلی و همکاران، ۱۳۹۲).

آنچه در چابکی منابع انسانی حائز اهمیت است، یکپارچه‌سازی تمام فرایندهای منابع انسانی است. در این الگو، فناوری، سرعت، کیفیت عرضه خدمات، کاهش هزینه، پاسخگویی و انعطاف‌پذیری کارکنان نقش اصلی را ایفا می‌کند که مشارکت کارکنان، اطلاع‌رسانی به کارکنان، ارزش مشتریان، پاسخگویی به تغییرات، یکپارچه‌سازی فرایندها، ارتقای دانش و مهارتها و ... در داخل سازمان خواهد گرفت (ابطحی و همکاران، ۱۳۹۰: ص ۷۱). در بازار رقابتی به توسعه و بهبود انعطاف‌پذیری و نیز پاسخگویی سازمان نیاز مبرمی وجود دارد. امروزه بسیاری از سازمانها و شرکتها با رقابت فزاینده پایدار و نامطمئنی روبه‌رو هستند که به دلیل نوآوریهای فناورانه، تغییر محیطهای بازار و نیازهای در حال تغییر مشتریان، شدت یافته است. این وضعیت بحرانی موجب اصلاحات عمده‌ای در چشم‌انداز راهبردی سازمان، اولویتهای کسب‌وکاری و بازبینی الگوهای سنتی و حتی الگوهای نسبتاً معاصر به منظور بهبود فعالیت رقابتی در این گونه محیطها شده است؛ به عبارتی می‌توان گفت که رویکردها و راه‌حلهای گذشته دیگر توانایی خود را برای رویارویی با چالشهای سازمانی و محیط بیرونی از دست داده، و یا بهتر است با رویکردها و دیدگاههای جدیدی جایگزین شود. از این‌رو، یکی از راههای پاسخگویی به این



عوامل تغییر و تحول سازمانی و بهبود فعالیت رقابتی، چابکی است. در واقع، چابکی پارادایم جدیدی برای سازمانها و بنگاه‌های رقابتی است.

## - مدیریت بحران

سالانه میلیونها نفر تحت تأثیر بحران و بلایای طبیعی و بشری قرار می‌گیرند. به دلیل اهمیت این مسئله، شعار سازمان جهانی بهداشت در سال ۲۰۰۹، سلامت در حوادث و بلایا بود. این سازمان تمام کشورهای عضو خود را متعهد کرد که در راستای این شعار برنامه‌ریزی، مدیریت، هماهنگی، آموزش و دیگر اقدامات لازم را در زمینه بحران به عمل آورند. ایران ششمین کشور دنیا و چهارمین کشور در آسیا از نظر آمار وقوع حوادث و بلایا است. از ۴۰ بلای طبیعی در دنیا، ۳۱ نوع آن در ایران اتفاق افتاده است. حدود ۹۳ درصد کشور ایران در معرض زلزله قرار دارد. اساساً مراکز درمانی، که در معرض بحران قرار دارند به آمادگی بیشتری در برابر آن نیاز دارند (آهنچی، ۱۳۹۳: ص ۶۳).

مدیریت بحران، فرایند کاهش خطرپذیری سانحه به گونه‌ای کارا و اثربخش با استفاده از منابع موجود به منظور مقابله با بحران است. بخش بهداشت و درمان به سبب ماهیت فعالیتهای مرتبط با نقشی که در درمان و بازتوانی بیماران و کنترل وضعیت سلامت جامعه دارد از بخشهای حساس و راهبردی در زمینه مقابله با بحران است (سعیدی مهر و همکاران، ۱۳۹۳).

## الگوی مدیریت بحران فریدریک کانی

اصطلاح «مدیریت بحران» دربرگیرنده طیفی کامل از فعالیتهای مرتبط با بحران است. در گذشته، افراد، مدیریت بحران را تنها از دید اقدامات پس از بحران توسط مسئولان امداد و نجات و بازسازی تجسم می‌کردند. البته مدیریت بحران طیفی بمراتب گسترده‌تر از این موضوعات را پوشش می‌دهد و بسیاری از مدیران نوین بحران، خود را بیشتر درگیر فعالیتهای پیش از بحران می‌دانند تا پس از آن به این دلیل که بسیاری از افرادی که در حوزه توسعه کار می‌کنند یا قصد دارند طرحهای توسعه اقتصادی، شهری، منطقه‌ای یا کشاورزی را قدرت دهند، دارای مسئولیتهای مدیریت بحران نیز هستند؛ به عنوان مثال، متخصصان مسکن‌سازی که یک طرح مسکن‌سازی افراد کم‌درآمد در یک منطقه مستعد بحران را برنامه‌ریزی می‌کنند، فرصت (و تعهد) دارند تا تأثیر

بحران آینده را با استفاده از فناوریهای ساختمانی مقاوم در برابر بحران کاهش دهند؛ به همین صورت، طرحهای توسعه کشاورزی باید به طریقی برنامه‌ریزی شود که مانع تخریب محیط‌زیست شود و بنابراین آسیب‌پذیری کشاورزان در برابر آسیب‌های ناشی از خشکسالی، سیل، طوفان یا دیگر خطرهای طبیعی را کاهش دهند (عسگری و همکاران، ۱۳۹۳: ص ۱۲۳).

## روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی-پیمایشی از نوع علی است و در زمره پژوهشهای میدانی قرار دارد. جامعه آماری این پژوهش شامل تمام کارکنان بیمارستان دکتر علی شریعتی اصفهان به تعداد ۱۱۷۰ نفر طبق آخرین آمار است که از این تعداد ۲۹۳ نفر به عنوان حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران انتخاب شدند. برای این پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته سنجش (مدیریت دانایی و بحران) و هم‌چنین از پرسشنامه استاندارد خود ارزیابی عملکرد (استفان‌ای، ۲۰۰۵) برای سنجش عوامل عملکردی بهره گرفته شد. در این پژوهش پس از تعریف موضوع و ابعاد آن، مؤلفه‌های مدیریت دانایی، مدیریت بحران و عملکرد کارکنان استخراج، و سپس با استفاده از روش دلفی چهار مرحله توزیع پرسشنامه به صورت حضوری انجام شد. در دور اول فهرستی از این عوامل، که از پژوهشهای پیشین استخراج شده بود برای تعیین میزان اهمیت آنها در اختیار اعضا قرار گرفت. علاوه بر این از آنان خواسته شد که فکر خود را در مورد عواملی ارائه کنند که در این فهرست نیست. در دور دوم، مجموعه عواملی که در دور اول پیشنهاد شده بود برای تعیین میزان اهمیت در اختیار آنان قرار گرفت. در دورهای سوم و چهارم، نظر اعضا درباره عواملی دوباره دریافت شد که در دورهای اول و دوم تشخیص داده شده بود. روش دلفی پس از دور چهارم و دستیابی به اتفاق نظر مطلوب پایان یافت. ضریب آلفای کرونباخ به میزان ۰/۹۴۶. برای پرسشنامه مدیریت دانایی و هم‌چنین ۰/۸۸۶ ضریب سنجش مدیریت بحران و میزان ۰/۸۹۷. برای پرسشنامه چابکی منابع انسانی به دست آمد که حاکی از امکان اعتماد و توانایی ابزار اندازه‌گیری است.

## یافته‌های پژوهش

در این پژوهش از آمار توصیفی برای تشریح ویژگی‌های جمعیت شناختی و از آمار استنباطی و برای تعمیم نمونه به جامعه آماری و برای شناسایی متغیرها از روش دلفی و برای رتبه‌بندی و الگوسازی معادلات ساختاری از نرم‌افزار PLS (ماتریس واریانس) از روش SEM (ماتریس کوواریانس) برای تعیین روابط متغیرها و آزمون الگو استفاده شد. در جدول شماره یک آمار توصیفی پرسشنامه‌ها مشخص شده است.

جدول ۱: شاخصهای توصیف داده برای متغیرهای پژوهش

شاخصها نشانگرها/سازه‌ها	میانگین	انحراف معیار	دائره	وابستگی	تکرار	میانگین	انحراف معیار
دانایی فرد کارگزار	۴/۱۰	۴/۲۰	۲/۷۰	۰/۴۳	۰/۶۶	۵/۰۰	۲/۳۰
مدیریت کارکنان	۴/۰۹	۴/۲۵	۳/۳۸	۰/۵۳	۰/۷۲	۵/۰۰	۱/۶۲
سرمایه‌های فکری	۴/۱۴	۴/۲۲	۲/۸۹	۰/۴۳	۰/۶۵	۵/۰۰	۲/۱۱
شایستگی افراد	۴/۱۳	۴/۳۳	۳/۰۰	۰/۵۹	۰/۷۷	۵/۰۰	۲/۰۰
آموزش	۴/۲۴	۴/۲۵	۲/۲۵	۰/۳۹	۰/۶۲	۵/۰۰	۲/۷۵
مدیریت دانایی	۴/۱۴	۴/۱۹	۲/۵۲	۰/۳۷	۰/۶۱	۵/۰۰	۲/۴۸
شایستگی و هوشمندی	۴/۲۰	۴/۵۰	۳/۷۵	۰/۷۸	۰/۸۸	۵/۰۰	۱/۲۵
توانمندسازی کارکنان	۴/۱۶	۴/۳۳	۳/۲۲	۰/۵۸	۰/۷۶	۵/۰۰	۱/۷۸
مشارکت	۴/۱۱	۴/۱۴	۲/۸۶	۰/۴۸	۰/۶۹	۵/۰۰	۲/۱۴
اشتراک‌گذاری دانش از طریق فناوری	۴/۱۳	۴/۲۰	۳/۶۰	۰/۵۳	۰/۷۳	۵/۰۰	۱/۴۰
انسجام و یکپارچه‌سازی فرایندها	۴/۱۸	۴/۱۷	۲/۳۳	۰/۳۳	۰/۵۷	۴/۰۰	۲/۶۷
چابکی منابع انسانی	۴/۱۶	۴/۲۷	۲/۶۲	۰/۴۱	۰/۶۴	۵/۰۰	۲/۳۸
تحلیل خطرپذیری	۴/۱۷	۴/۲۱	۲/۵۸	۰/۴۲	۰/۶۵	۵/۰۰	۲/۴۲
پیشگیری و کاهش اثر زیانبار	۴/۲۱	۴/۳۰	۲/۵۰	۰/۳۸	۰/۶۲	۵/۰۰	۲/۵۰
آمادگی	۴/۲۲	۴/۳۱	۲/۸۵	۰/۴۰	۰/۶۳	۴/۹۲	۲/۱۵

شاخصها	میانگین	انحراف معیار	مد (نما)	توزیع نرمال	واریانس	دامنه	حداقل مقدار	حداکثر مقدار
نشانه‌ها/سازه‌ها								
پیش‌بینی و آمادگی اولیه	۴/۱۹	۴/۲۷	۵/۰۰	۰/۶۱	۰/۳۸	۲/۸۰	۲/۲۰	۵/۰۰
پاسخگویی	۴/۱۸	۴/۲۶	۴/۹۵*	۰/۶۱	۰/۳۸	۳/۰۰	۲/۰۰	۵/۰۰
بازیابی	۴/۱۸	۴/۲۷	۵/۰۰	۰/۶۶	۰/۴۴	۲/۸۲	۲/۱۸	۵/۰۰
مدیریت بحران	۴/۱۹	۴/۲۵	۵/۰۰	۰/۵۹	۰/۳۴	۲/۶۷	۲/۳۳	۵/۰۰

\*آمار استنباطی از آنجا که پیش‌نیاز انتخاب نوع آزمون تکمیلی، آزمون برابری واریانسها (آزمون لوین) است، نتایج این آزمون در جداول (۶، ۲، ۳، ۴، ۵) ارائه شده است.

جدول ۲: نتایج آزمون برابری واریانس

سازه	آماره لوین	df1	df2	معناداری
مدیریت دانایی	۰/۵۷	۳	۱۵۷	۰/۶۴
چابکی منابع انسانی	۰/۵۰	۳	۱۵۷	۰/۶۸
مدیریت بحران	۰/۰۶	۳	۱۵۷	۰/۹۸

برای انتخاب نوع آزمون تکمیلی در صورتی که فرض برابری واریانسها پذیرفته شود از آزمونهای گروه برابری واریانسها استفاده می‌شود و در صورتی که فرض برابری واریانسها پذیرفته نشود از آزمونهای گروه عدم برابری واریانسها استفاده می‌شود.

جدول ۳: فرضیه‌های پژوهش

ردیف	فرضیه		ضریب مسیر (Beta)	آماره T	نتیجه فرضیه
	متغیر مستقل	متغیر وابسته			
۱	مدیریت دانایی	چابکی منابع انسانی	۰/۸۹۲ ***	۳۹/۲۴۸	تأیید
۲	مدیریت دانایی	مدیریت بحران	۰/۳۱۵ **	۳/۰۱۱	تأیید
۴	چابکی منابع انسانی	مدیریت بحران	۰/۵۹۸ ***	۶/۰۲۳	تأیید

با توجه به این مطالب در الگوسازی مسیری PLS معیاری برای سنجش تمام الگو وجود ندارد؛ با وجود این یک معیار کلی برای نیکویی برازش پیشنهاد شده است: شاخص GOF. این معیار بین صفر و یک قرار دارد و مقادیر نزدیک به یک نشانگر مطلوبیت الگو است. این شاخص به صورت میانگین هندسی  $R^2$  و متوسط اشتراک محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{\text{Communality} \times \overline{R^2}}$$

مقدار نیکویی برازش برای الگوی مورد نظر برابر است با:

$$\overline{\text{Communality}} = \frac{1}{3} (0.782 + 0.776 + 0.863) = 0.807$$

$$\overline{R^2} = \frac{1}{2} (0.796 + 0.793) = 0.7945$$

$$GOF = \sqrt{0.807 \times 0.7945} = 0.801$$

با توجه به مقدار ۰/۸۰۱ برای شاخص GOF الگوی پیشنهادی از مطلوبیت مناسبی برخوردار است.

در ضمن تأثیرات کل سازه‌ها و هم‌چنین مقادیر  $R^2$  در جدول (۳) آورده شده است که مقادیر  $R^2$  نشان می‌دهد که الگوی پیشنهادی چند درصد از عوامل مؤثر بر آن سازه وابسته را در خود گنجانده است. بنابراین طبق نگاره زیر الگوی پیشنهادی ۸۹۲٪ از عوامل مؤثر بر چابکی منابع انسانی و ۸۴۸٪ از عوامل مؤثر بر مدیریت بحران را در خود گنجانده است.

جدول ۴: تأثیرات کل متغیرها

سازه‌های مستقل				
R2	مدیریت بحران	مدیریت دانایی		سازه‌ها
۰/۷۹۶		۰/۸۹۲	چابکی منابع انسانی	سازه‌های وابسته
۰/۷۹۳	۰/۵۹۸	۰/۸۴۸	مدیریت بحران	

در نهایت برای بررسی کیفیت الگوی ساختاری از ضریب استون-گیسر  $Q^2$  که همان بررسی اعتبار حشو یا افزونگی است، استفاده می‌شود. در جدول (۴) شاخص افزونگی و جدول (۵) بررسی اعتبار افزونگی گزارش شده است.

جدول ۵: شاخص افزونگی

شاخص اشتراک	متغیر
۰/۶۱۷	چابکی منابع انسانی
۰/۳۷۵	مدیریت بحران

جدول ۶: نتایج واریس اعتبار افزونگی

1-SSE/SSO	SSE	SSO	Total
۰/۶۱۰	۳۱۴/۱۵۵	۸۰۵/۰۰۰	چابکی منابع انسانی
۰/۶۷۷	۳۱۲/۱۸۶	۹۶۶/۰۰۰	مدیریت بحران

در جدول (۶) میانگین و انحراف معیار متغیرهای تحقیق محاسبه و ارائه شده است. در بین ابعاد مدیریت دانایی، بیشترین میانگین به بُعد «سرمايه‌های فکری» با مقدار ۴/۵۳ مربوط است که نشان می‌دهد نگرش پاسخگویان به مدیریت دانایی بسیار مطلوب است (از حد متوسط ۳ بسیار بیشتر است). در بین ابعاد مدیریت بحران، بیشترین میانگین به بُعد «پیش‌بینی و آمادگی» با مقدار ۴/۴۸ مربوط است که نشان می‌دهد نگرش پاسخگویان به پیش‌بینی و آمادگی، بسیار مطلوب است (از حد متوسط ۳ بسیار بیشتر است). میانگین متغیر مدیریت دانایی و تمام ابعاد آن از متوسط ۳ بیشتر است که نشان می‌دهد که نگرش پاسخگویان به مدیریت بحران، مطلوب است. در بین ابعاد عملکرد کارکنان، بیشترین میانگین به بُعد «کیفیت کار» با مقدار ۴/۴۹ مربوط است که نشان می‌دهد نگرش پاسخگویان به کیفیت کار، بسیار مطلوب است (از حد متوسط ۳ بسیار بیشتر است). میانگین متغیر عملکرد کارکنان و تمام ابعاد آن از متوسط ۳ بیشتر است که نشان می‌دهد که نگرش پاسخگویان به عملکرد کارکنان، مطلوب است.

مدیریت دانایی با توجه به نقش چابکی منابع انسانی بر کاهش بحران تأثیر دارد.

نتایج فرضیه و الگوی اصلی پژوهش نشان می‌دهد که مقدار ضریب بتا بین مدیریت دانایی و چابکی منابع انسانی ۰/۸۹۲، ضریب بتا بین مدیریت دانایی و مدیریت بحران ۰/۳۱۵ و ضریب بتا بین چابکی منابع انسانی و مدیریت بحران ۰/۵۹۸ بوده است. این ضرایب نشان می‌دهد که ۸۹/۲ درصد چابکی منابع انسانی با توانایی مدیریت دانایی، ۳۱/۵ درصد مدیریت بحران با مدیریت دانایی و ۵۹/۸ درصد مدیریت بحران با چابکی منابع انسانی قابل توصیف و تبیین است. مقادیر  $t$  مشاهده شده برای همه مسیرها در سطح ۰/۰۱  $\alpha$  معنادار است و لذا می‌توان ضرایب را به جامعه آماری تعمیم داد.

**فرضیه فرعی اول:** مدیریت دانایی بر چابکی منابع انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

در این پژوهش از روش معادلات ساختاری بر ارزیابی الگو و بررسی فرضیات استفاده شد که نتایج آن نشان می‌دهد میزان تأثیرگذاری مدیریت دانایی بر چابکی منابع انسانی ۸۹٪ است که این بدین معنی است که ۸۹٪ از تغییرات چابکی منابع انسانی مدیریت دانایی مربوط است. از آنجا که

مقدار  $t$  محاسبه شده این فرضیه  $۳۹/۲۴۸$  از  $۳/۳۹$  بزرگتر است، می‌توان گفت بین مدیریت‌داناایی و چابکی منابع انسانی در سطح  $۰/۰۵$  رابطه مثبت معناداری وجود دارد. در زمینه این فرضیه، پژوهش مشابهی که به بررسی این موضوع پرداخته‌اند که این موضوع مقایسه نتایج پژوهش را با محدودیت روبه‌رو ساخته است. از آنجا که راه به سمت نوآوری از نیروی انسانی چابک به منظور شناخت فرصت‌های نوآوری، تحلیل گلوگاه‌ها و ارائه نظریات بدیع و نو می‌گذرد به‌طور ضمنی می‌تواند تأییدی بر نتیجه این بخش از پژوهش باشد. در تبیین این بخش از یافته‌های پژوهش ذکر این نکات در مورد مدیریت‌داناایی حائز اهمیت است: تأکید بر نظام‌مند بودن و جنبه فرایندی مدیریت‌داناایی؛ تأکید بر آینده بلندمدت (دو تا سه برابر افق‌های برنامه‌ریزی معمول یعنی بین ۵ تا ۳۰ سال و بیشتر)؛ تأکید بر ایجاد و مشارکت بین ذی‌نفعان در فرایندی شبکه‌ای و ساخت چشم‌انداز؛ تأکید بر تعادل میان کشش تقاضا با فشار علم/فناوری در نهایت تمرکز فعالیت مدیریت‌داناایی بر فناوریهای نوظهور. با توجه به نکات کلیدی مدیریت‌داناایی، رسیدن به این نکات، سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی را طلب می‌کند؛ بنابراین سازمانهایی که به توان مدیریت‌داناایی توجه بیشتری مبذول دارند در جهت چابک‌سازی کارکنان بیشتر تلاش می‌کنند؛ چرا که با پیش‌بینی آینده، شناخت توان، نیازها در جهت رسیدن به آنچه در آینده مورد نیاز است به توانمندی‌سازی کارکنان، دانش، مهارت و مدیریت‌دانش و ... اهمیت زیادی خواهند داد. هم‌چنین نتایج این بخش با آنچه مورد انتظار پژوهش بود، هم‌راستا است.

#### فرضیه فرعی دوم: مدیریت‌داناایی بر مدیریت‌بحران تأثیر مثبت و معناداری دارد.

در این پژوهش از روش معادلات ساختاری بر ارزیابی الگو و بررسی فرضیات استفاده شد که نتایج آن نشان می‌دهد میزان تأثیرگذاری مدیریت‌داناایی بر مدیریت‌بحران  $۳۱\%$  است که این بدین معنی است که  $۳۱\%$  از تغییرات مدیریت‌بحران به توانایی مدیریت‌داناایی مربوط است. از آنجا که مقدار  $t$  محاسبه شده این فرضیه  $۳/۰۱۱$  از  $۲/۵۸$  بزرگتر است، می‌توان گفت بین توانایی مدیریت‌داناایی و مدیریت‌بحران در سطح  $۰/۰۱$  رابطه مثبت معناداری وجود دارد. در زمینه این فرضیه، پژوهش‌های مشابهی که به بررسی این موضوع پرداخته‌اند، یافت نشد که این موضوع مقایسه نتایج پژوهش را با محدودیت روبه‌رو ساخته است؛ اما مطالب علمی زیادی در زمینه آینده‌پژوهی

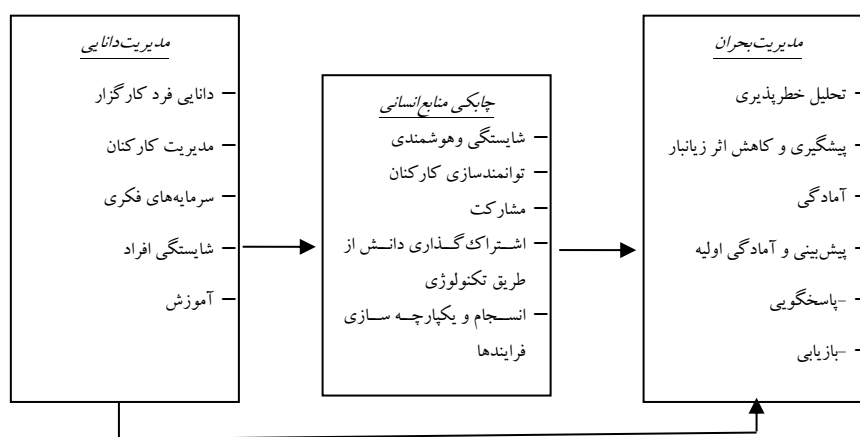
در مدیریت بحران موجود است. در تبیین این بخش از یافته‌های پژوهش می‌توان گفت از آنجا که محیط دنیای امروز از تغییرات سریعی برخوردار است و اساساً با مشکلات و بحرانهای جدید سروکار دارد، بهره‌گیری از مدیریت دانایی، توانایی را برای سازمانها به منظور باقی ماندن در میدان رقابت و نوآوری فراهم می‌کند. در سطح کلان، مدیریت دانایی باعث ایجاد مشارکت قوی در رویارویی با چالشهای موجود می‌شود. مدیریت دانایی، مسیری را فراهم می‌کند تا سازمانها، تصورات و دیدگاه‌های وسیعتری را در زمینه اهداف انسانی و تکامل فرهنگی داشته باشند و با درک روشنی به حوزه تصمیم‌گیری وارد شوند. همان‌طور که مشخص است، مدیریت دانایی، تلاشی برای نگاه به آینده بلندمدت در همه حوزه‌ها است در واقع مدیریت دانایی، کسب آمادگی لازم برای روبه‌رو شدن با آینده است و براساس همین موضوع و با توجه به آنچه قبلاً در زمینه بحران و مدیریت بحران آمده است، باید عنوان کرد مدیریت دانایی و استفاده از روشهای آینده پژوهی می‌تواند یکی از بهترین روشها و مهمترین عامل مؤثر در مدیریت بحران باشد؛ بنابراین همان‌طور که انتظار می‌رفت کاربرست شیوه‌های مدیریت دانایی و استفاده از آن به شناسایی آینده و بحرانهای احتمالی منجر می‌شود که می‌تواند بیمارستان شریعتی را برای مقابله با آنها آماده سازد.

#### فرضیه فرعی سوم: چابکی منابع انسانی بر بحران بیمارستانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

در این پژوهش از روش معادلات ساختاری بر ارزیابی الگو و بررسی فرضیات استفاده شد که نتایج آن در جدول ۴ نشان می‌دهد میزان تأثیرگذاری چابکی منابع انسانی بر بحران بیمارستانی ۶۰٪ است که این بدین معنی است که ۶۰٪ از تغییرات بحران به چابکی منابع انسانی مربوط است. از آنجا که مقدار  $t$  محاسبه شده این فرضیه ۶/۰۲۳ از ۳/۳۹ بزرگتر است، می‌توان گفت بین چابکی منابع انسانی و بحران در سطح ۰/۰۱ رابطه مثبت معناداری وجود دارد. در زمینه این فرضیه، پژوهشی که دقیقاً به بررسی این موضوع پرداخته‌اند، یافت نشد اما پژوهشهایی هست که می‌توان به طور ضمنی به آنها اشاره کرد و مهر تأییدی بر نتایج است. در مطالعه‌ای که توسط ملکیان و همکاران (۱۳۹۲) انجام شد و به بررسی تأثیر ابعاد چابکی بر مدیریت بحران در صنعت پتروشیمی پرداختند نیز اشاره کرده‌اند که چابکی می‌تواند بر روند مدیریت بحران تأثیر بسزایی داشته باشد که همسو با نتایج این بخش از نتایج پژوهش است. پژوهشهای دیگری مانند سلطانی و همکاران



(۱۳۹۳) با نتیجه تأثیر چابک‌سازی منابع انسانی در پیشگیری در بروز بحرانهای سازمانی، عسکری و افشار (۱۳۹۳) با تأیید تأثیر نظام مدیریت منابع انسانی بر کیفیت عملیات مدیریت بحران در شهرداری تهران و نهایتاً میر و همکاران (۲۰۱۳) با تأیید نقش عوامل انسانی در مدیریت بحران در راستای نتایج این پژوهش است. در تبیین این بخش از یافته‌های پژوهش می‌توان گفت محیط پرتلاطم امروز ضمن ایجاد فرصتهای بسیار، بحرانهای جدی و اساسی را برای سازمانها ایجاد می‌کند. ایجاد زمینه فکری لازمه حفظ و ارتقای پایدار در رویارویی با بحرانها و تهدیدات محیطی است. توجه به منابع انسانی سازمانها به عنوان منبع اصلی و دارایی سازمان در رویارویی با بحران حائز اهمیت است. منابع انسانی چابک اولاً از بروز بسیاری از بحرانها جلوگیری می‌کند. ثانیاً هنگام بحران می‌تواند بخوبی مقابله کند و مدیران را در تصمیم‌گیری بموقع یاری رساند؛ چرا که از انعطاف لازم و دانش و مهارت کافی برخوردارند. بنابراین همان‌طور که انتظار می‌رفت و مطابق بعد چابکی منابع انسانی تأثیر مثبت و بسزایی بر بحرانهای بیمارستانی خواهند داشت که در توصیف کلی این بخش الگوی مفهومی به قرار ذیل ارائه شد.



شکل (۱): الگوی مفهومی پژوهش

## نتیجه‌گیری

در این پژوهش ارتباط مؤثر بین مدیریت‌دانایی و چابکی منابع انسانی و تأثیر آن بر کاهش بحران در بیمارستان دکتر شریعتی اصفهان مورد بررسی قرار گرفت. پژوهشهای بیشتری لازم است

تا تأثیر ابعاد مختلف این متغیرها تعیین، و جهت علی روابط مشخص، و پیش‌بینی ابعاد براساس تحلیل مسیر کشف شود. مقتضی است در پژوهش‌های آینده استفاده از روش‌های کیفی در کنار روش‌های کمی استفاده شود تا یافته‌ها عمق بیشتری پیدا کند. ارتباط مؤثر بین مؤلفه‌های این پژوهش در دیگر بیمارستانها و دیگر استانها انجام، و نتایج مقایسه و تفسیر شود. تأثیر متغیرهای فردی پاسخگویان بر ارتباط مؤثر بین مدیریت دانایی و چابکی منابع انسانی در زمان وقوع بحران در بیمارستان دکتر شریعتی اصفهان مورد بررسی قرار گیرد. پس دانستن ویژگی سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان یکی از متولیان عرضه خدمات درمانی لازم است. به‌طور خلاصه می‌توان گفت برای افزایش سلامت و حمایت بیماران در مواقع بروز بحران بویژه بحرانهای ملی و منطقه‌ای، این راهکارها را می‌توان به‌کاربرد: -تشکیل ساختار آسان‌کننده مرکزی در تهران جهت هماهنگی بین استانها، ایجاد کمیته بحران در هر استان، -آموزش اعضای کمیته بحران و توجیه آنها درباره چگونگی پذیرش کمک‌کنندگان طبق روش‌های استاندارد در صورت بروز بحران، هم‌چنین تعیین حداکثر توان و حداکثر ظرفیت پذیرش استاندارد مراقبت‌های اورژانسی هر استان برای امداد رسانی در مواقع ایجاد بحران در دیگر مناطق و براساس پیچیدگی و آسانی به اولویت‌بندی آنها اقدام کرد. در اولویت‌بندی باید درجه اهمیت و توان حل مسئله را در نظر گرفت؛ لیکن در حال حاضر طبق نظر کارشناسان حوزه ممیزی بالینی، سطح کیفی خدمات بیمارستانهای کشورمان در منطقه در حد مطلوب است و برای افزایش کیفیت و ایمنی خدمات درمانی و مدیریتی بهینه دو راهکار را می‌توان پیشنهاد کرد:

اولین راهکار، الگوهایی با ارزیابی خارج سازمانی مبتنی بر کیفیت و تعهد سازمانی که ارتقای کیفیت خدمات سلامت را به ارمغان آورد، تهیه شود و به مرحله اجرا درآید. دومین راهکار، شیوه‌هایی برای کمک به مدیریت کیفیت خدمات درمانی سرپایی و بستری در سازمان ابداع شود.

نتیجه کلام اینکه استقرار نظام مدیریت دانایی با بهره‌مندی از چابکی منابع انسانی و تأثیر غیرقابل‌انکار آن بر بحرانهای احتمالی در بیمارستان باعث افزایش رضایت بیماران و مراجعان به مراکز درمانی و کاهش بحران و خطرهای عادی می‌شود و این تحقق شعار حمایت از قشر آسیب‌پذیر جامعه است که ان‌شاءالله رضایت حق تعالی را نیز دربردارد.

نتایج این پژوهش را نمی‌توان با پژوهش‌های دیگر مقایسه کرد؛ چرا که پژوهشی در این حوزه و با این موضوع صورت نپذیرفته است و نتایجی در زمینه رتبه‌بندی توان مدیریت‌دانی در بیمارستان موجود نیست؛ اما از آنجا که در این پژوهش برای ارزیابی مدیریت‌دانی در بیمارستان در نظر گرفته شده است در تبیین نتایج این بخش از یافته‌ها می‌توان عنوان کرد که وجود افراد با دانایی و تجربه در بیمارستان شریعتی از اهمیت زیادی برخوردار است؛ چرا که اگر اطلاعات جمع‌آوری شده، و همه زمینه‌ها نیز فراهم باشد ولی افرادی چابک و کاردان نباشند که بخوبی بتوانند اطلاعات مناسب را استخراج، تحلیل و به کارگیری، و در روندهای حاضر پیش‌بینی کنند، تمامی فعالیتها به ثمر نخواهد رسید؛ چرا که اگر افراد، اطلاعات کافی و دانش تخصصی و چابکی لازم را در زمینه سازمان و مدیریت دانش نداشته باشند، عملکرد نامرتبط و بی کیفیت را پایه و اساس کار قرار می‌دهند و تصمیم‌گیرها براساس اطلاعات غلط و قدیمی مسلماً نمی‌تواند سازمان را در وضعیت تغییرات پیچیده و با سرعت یاری کند. هم‌چنین اگر شبکه‌های ارتباطی قوی و نقل و انتقال تجربه و دانایی بین این افراد با افراد درون و بیرون سازمان بخوبی فراهم نباشد، شناسایی کیفیت عملکرد، تبادل اطلاعات با مشکل روبه‌رو می‌شود. در ضمن از یافته‌ها می‌توان نتیجه گرفت که چابکی منابع انسانی در همه زمانها، مهمترین عامل دستیابی به توسعه به‌شمار می‌رود و همواره موتور توسعه است. در عصر حاضر نیز، که بشر به پیشرفتهای فوق‌العاده در زمینه علوم و فناوری دست یافته به‌رغم نقش آن در تحقق توسعه اقتصادی و صنعتی، نه تنها از اهمیت منابع انسانی کاسته نشده، بلکه توجه به موضوع منابع انسانی به‌عنوان خالق و به‌کارگیرنده فناوری، ضرورتی روزافزون یافته است. مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیریها ضمن اینکه احساس مسئولیت آنها را نسبت به اجرای تصمیمات افزایش می‌دهد به توانمندسازی، ایجاد انگیزش درونی و احساس تعلق به سازمان منجر می‌شود که پایه ایجاد نیروی انسانی کارآمد در سازمان است؛ بنابراین بهره‌گیری از نظر خبرگان و توجه به ارتقای نیازهای کارکنان از نیازهای مادی به سمت خود شکوفایی مشارکت کارکنان از اهمیت زیادی بین مؤلفه‌های عملکردی کارکنان برخوردار است. نهایتاً از نتایج این مقاله می‌توان به الگوی در نظر گرفته شده برای مدیریت بحران نام برد که در جای خود الگوی جامعی است که ضمن پوشش مؤلفه‌های دیگر مدیریت بحران در دیگر پژوهشها به برخی از جوانب دیگر در حوزه سلامت نیز توجه کافی دارد. در زمینه اهمیت

مؤلفه‌های مدیریت بحران در بیمارستان شریعتی نتایج نشان داده است که آمادگی در رتبه اول قرار دارد. این موضوع نشان می‌دهد که اگر میلیونها تومان صرف پیش‌بینی وقایع و خطر در سازمان شود ولی آمادگی لازم در هر مرکز درمانی برای مقابله با بحران نباشد، سرمایه‌گذاری نافرجام و بیهوده است که نه تنها از نظر مالی بلکه به دلیل حضور شماری از بیماران بستری و گرفتار در بخشهای بیمارستانی از نظر انسانی ممکن است فاجعه‌ای غیرقابل جبران را رقم بزند؛ لذا واجب است روند مدیریت بحران طوری باشد که فقط در مرحله پیش‌بینی متوقف نشود و نیازها و منابع لازم برای آمادگی هنگام بروز بحران را نیز پیش‌بینی و فراهم سازد و نهایتاً از پس بازسازی نهایی نیز برآید.

## فهرست منابع

- ابطحی، حسین؛ زاهدی، شمس‌السادات؛ سیدنقوی، میرعلی (۱۳۹۰). معماری مدیریت منابع انسانی با رویکردی چابکی نیروی انسانی. پایان‌نامه دکتری رشته مدیریت دولتی گرایش مدیریت منابع انسانی، دانشگاه علامه طباطبایی. دانشکده مدیریت و حسابداری.
- اسپریتزر، گریچن (۲۰۱۵). ایجاد عملکرد پایدار، گزیده مدیریت. ترجمه احمد عیسی‌خانی. س سیزدهم. ش ۱۲۹.
- الماسی، حسن (۱۳۷۴). نگرش جدید در مدیریت منابع انسانی. مجله تدبیر. ش ۵۶. س سیزدهم. ش ۱۲۹.
- آهنچی، محمد (۱۳۹۳). مدیریت سوانح: مفاهیم، اصول و نظریه‌ها، کتاب یکم. تهران: نشر مرکز آموزش و تحقیقات جمعیت هلال‌احمر جمهوری اسلامی ایران.
- بهمنش‌شکیب، داود؛ کارگر، احمد (۱۳۹۶). ارائه الگوی نظری هماهنگی بین سازمانی در مدیریت راهبردی بحرانهای طبیعی با روش فرا ترکیب. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات بین رشته‌ای دانش راهبردی. ش ۲۷: ص ۱۰۲-۲۷.
- بدری، سیدعلی (۱۳۸۴). آشنایی با مدیریت بحران (اصول و مبانی). تهران: جزوه آموزشی سازمان شهرداری‌ها و دهرداری‌ها.
- بهرام‌پور، مهدی (۱۳۸۸). بررسی و تبیین الگوی جانمایی سایتهای مدیریت بحران (نمونه موردی، تهران منطقه ۳). پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد در رشته برنامه‌ریزی شهری و منطقه‌ای. تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- تقوی‌فرد، محمدتقی؛ نعمت، مسرت؛ صنیعی‌منفرد، محمدعلی (۱۳۹۰). الگوی پیش‌بینی رفتار خرید مجدد مشتریان (مورد مطالعه: شرکت خدمات دهنده اینترنت). مدیریت‌بازرگانی. دوره ۳. ش ۱۰: ص ۷۴-۵۵.
- جعفرزاده، احمد؛ شهنائی، بهنام (۱۳۸۶). مقدم‌های بر چابکی عملکرد سازمانی و تولید چابک. تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.
- قلیچ‌لی، بهروز؛ ابراهیمی، شیما (۱۳۹۵). امکان‌سنجی استقرار مدیریت دانش با رویکرد سازمان بهره‌وری آسیایی. چشم‌انداز مدیریت دولتی. ش ۲۵: ص ۹۵-۱۱۴.
- عسکری، سعید؛ افشار، مهدی (۱۳۹۳). بررسی میزان تأثیر نظام مدیریت منابع انسانی بر کیفیت عملیات مدیریت بحران در شهرداری تهران. ششمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت جامع بحران.
- مختاری، حسین (۱۳۹۳). تحلیلی بر تأثیر استقرار حاکمیت بالینی بر عملکرد کارکنان پرستاری مرکز درمانی پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد اصفهان، دهقان. دانشگاه آزاد اسلامی.
- رمضانیان، محمدرحیم؛ مرادی، محمود؛ بساق‌زاده، نرجس (۱۳۹۱). تأثیر فرایند تسهیم دانش و توانایی جذب دانش بر توان نوآوری. فصلنامه چشم‌انداز مدیریت دولتی. ش ۱۱.

رشیدی، م؛ محمد، ولی؛ اکبری، چرایین؛ مسلم، معقول (۲۰۱۹). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر توسعه چابکی سازمانی در سازمان آموزش و پرورش خراسان شمالی. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی. ش ۱۲ (۴): ص ۱۷۳-۱۹۲.

فلاح، محمدرضا (۱۳۹۷). شناسایی و تبیین پیشایندهای توانمندسازی منابع انسانی با رویکرد مدیریت دانش. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی. ش ۱۰ (۱): ص ۱-۲۵.

هنرمند، امیرحسین (۱۳۹۰). بررسی راه‌های افزایش عملکرد کارکنان بیمارستان شریعتی با استفاده از الگوی Achive (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، اصفهان، خوراسگان، دانشگاه آزاد اسلامی.

Fadia M. Hegazy, Kamel E. Ghorab. (2014). The Influence of Knowledge Management on Organizational Business Processes' and Employees' Benefits. *International Journal of Business and Social Science*.5(1):148-172.

Felin, T., & Hesterly, W. S. (2007). The knowledge-based view, nested heterogeneity, and new value creation: Philosophical considerations on the locus of knowledge. *Academy of Management Review*, 32(1), 195-218.

Jason, F. & Olsen, K. (2015) Knowledge management capabilities and firm performance: A test of universalistic, contingency and complementarity perspectives, *Expert Systems with Applications*, 42(3): 1178-1188.

Nguyen, Q. T. N., Neck, P. A. (2008, July). Knowledge Management as Dynamic Capabilities: Does It Work in Emerging Less Developed Countries. *PBFEAM 2008 Conference*. Brisbane, Queensland, Australia

Pearson, C. & Clair, J. (1998). ReFraming the Crisis Management. *Academy of Management Review*, 23(1), 5976.

Tseng, S. M., Lee, P. S. (2014). The effect of knowledge management capability and dynamic capability on organizational performance. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(2), 158-179

Xiao, Y., Lu, L., Liu, J. and Zhou, Z. (2014). Knowledge Diffusion Path Analysis of data quality literature: A main path analysis original, *Journal of Informetrics*, 8(3): 594-605.

