

عنوان پایان نامه: شناسایی و ارزیابی خطاهای انسانی در برج مراقبت فرودگاه بین المللی زاهدان با استفاده از تکنیک SHERPA در سال ۱۳۹۴

چکیده:

مقدمه: در طی دهه های اخیر تعداد هواپیماها و نیز میزان تقاضا برای ارائه خدمات کنترل ترافیک پرواز افزایش داشته است و به طبع آن تعداد حوادث و سوانح هوایی نیز با افزایش روبرو بوده که همانند بسیاری از حوادث هوایی که امروزه به وقوع می پیوندند علت بسیاری از آنها نقص در تجهیزات کنترلی نبوده بلکه اکثر آنها در ارتباط با خطای انسانی می باشند که خطاهای صورت گرفته توسط پرسنل برج مراقبت بخشی از آنرا شامل می شود. از آنجائیکه مطالعات انجام گرفته در این زمینه اندک می باشند، لذا تصمیم بر آن شد تحقیقی با هدف شناسایی و ارزیابی خطاهای انسانی در برج مراقبت فرودگاه بین المللی زاهدان با استفاده از تکنیک SHERPA انجام شود. روش بررسی: این تحقیق کیفی و بصورت مقطعی در سال ۱۳۹۴ به انجام رسید. اطلاعات با استفاده از مشاهده مستقیم فعالیت ها، مطالعه ی دستورالعمل ها و مصاحبه با کنترلرهای برج مراقبت پرواز جمع آوری و در مجموع ۱۷ وظیفه که در آنها احتمال ایجاد حادثه زیاد بود، شناسایی شدند. سپس تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی (HTA) وظایف منجر به حادثه صورت گرفت، و در نهایت بر اساس دستورالعمل، شناسایی خطاها به روش SHERPA انجام و کاربرگ های مربوطه تکمیل گردید. یافته ها: با تجزیه و تحلیل برگه های کار SHERPA، 175 خطا شناسایی گردید که از این تعداد، ۵۴/۲۸٪ خطاها از نوع عملکردی، ۲۱/۷۱٪ خطاها از نوع ارتباطی، ۱۰/۸۵٪ خطاها از نوع بازیابی، ۱۰/۲۸٪ خطاها از نوع بازدید، ۲/۸۵٪ خطاها از نوع انتخاب می باشد. در نتیجه بیشترین نوع خطاها از نوع عملکردی و کمترین از نوع انتخاب هستند. نتیجه گیری: نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که ۸۰٪ از خطاهای شناسایی شده در بین کنترلرهای برج مراقبت پرواز در سطوح ریسک غیرقابل قبول و نامطلوب قرار دارند. لذا برای کاهش وقوع این قبیل خطاها و محدود کردن پیامدهای آنها راهکارهای کنترلی از قبیل: برگزاری منظم دوره های آموزشی تکمیلی، تسلط کامل بر دستورالعمل ها و تهیه چک لیست تعویض شیفت، به روز رسانی تجهیزات و سیستم های نظارتی، مدیریت استرس و جلوگیری از بروز خستگی و نیز اصلاحات ارگونومیکی در محیط کار پیشنهاد می گردد. کلید واژه ها: خطای انسانی، روش SHERPA، ارزیابی ریسک، کنترلر