

Identifying the factors influencing the performance of employees during the Corona crisis by thematic analysis

Shohreh Namjouyan^{1*}. Maysam Chegin². Marziyeh Mohammadi³.

Received date: 2023/06/15 Acceptance date: 2023/08/22

Abstract

The spread of Covid-19 caused a significant transformation in the way people and organizations live and work. Therefore, to stay competitive on the labor market, organizations must develop comprehensive strategies that allow them to identify their environmental opportunities and threats in accordance with market conditions. In addition, they must continue their activities. Tehran has taken place. The main question of this study is: What factors affected the performance of the employees of the contracting company during the Corona crisis? To answer this question, theories and models related to the subject and previous research have been investigated. Research in the current study is based on qualitative methods and an exploratory approach. The statistical sample of this research, which was selected by the snowball method and in a targeted manner, includes 14 managers and experts of a large contracting company in the metropolis of Tehran. The requirement was extracted using thematic analysis method. The results included 60 open codes in the form of 4 main concepts and 16 sub-themes. The results of the research showed that the 4 main criteria of organizational culture, job satisfaction, leadership and management, and finally, information and communication technology have the greatest effect in modifying the negative effects of the covid-19 disease on the performance of employees. Based on the results obtained, the 4 main criteria of organizational culture (with a weight of 0.446), satisfaction Job (with a weight equal to 0.331), leadership and management (with a weight equal to 0.152) and finally technology Information and communication (with a weight equal to 0.070) respectively have the greatest effect in modifying negative effects The covid-19 disease has an effect on the performance of employees.

Keywords: identification of factors affecting performance, contractor company, corona crisis



¹ . Master's degree, Department of Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (corresponding author). Email: namjooshohreh@gmail.com

² . Assistant Professor, Department of Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: maysamchegin@gmail.com

³ . Assistant Professor, Department of Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: marziehmohammadi@yahoo.com

Publisher's Note: JPSM stays neutral with regard to jurisdictional claims in published material and institutional affiliations.

Copyright: Authors retain the copyright and full publishing rights

Published by Islamic Azad University
of Bandar Anzali. This article is an open
access article licensed under the
Creative Commons Attribution 4.0
International
(CC BY 4.0)

شناسایی و اولویت بندی عوامل تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان شرکت پیمانکاری در دوران کرونا

شهره نام جویان^۱، میثم چکین^۲، دکتر مرضیه محمدی^۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۳۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۳/۲۵

چکیده:

شیوع بیماری همه گیر کووید-۱۹ دگردیسی قابل توجهی در نحوه زندگی و کار افراد و سازمان ها به وجود آورد. از این رو سازمان ها برای باقی ماندن در بازار کار رقابتی نیاز به برنامه ریزی های جدید داشته تا بتوانند با توجه به شرایط، فرصت ها و تهدیدهای محیطی را شناسایی کنند و در بازار رقابتی به فعالیت خود ادامه دهند. تحقیق حاضر بر روی یک شرکت پیمانکاری (ساخت تجهیزات فراب) در کلان شهر تهران صورت پذیرفته است. سوال اصلی این مطالعه این است که: چه عواملی بر عملکرد کارکنان شرکت پیمانکاری در دوران بحران کرونا اثر گذار است؟ برای پاسخ به این سوال، نظریه ها و مدل های مرتبط با موضوع و تحقیق های پیشین به طور گسترده مورد بررسی قرار گرفت و با انجام مصاحبه های نیمه ساختاریافته هدفمند با مدیران شرکت سعی در جمع آوری گردید. تحقیق حاضر از لحاظ روش آمیخته با رویکرد اکتشافی می باشد که به صورت موردی صورت پذیرفت. جامعه آماری این تحقیق شامل ۱۴ نفر از مدیران و کارشناسان شرکت پیمانکاری به عنوان گروه خبرگان ادرنظر گرفته شده اند. داده های بدست آمده در پژوهش که با انجام مصاحبه های نیمه ساختار یافته هدفمند با استفاده از روش تحلیل تماتیک استخراج گردید و در نهایت با توجه به معیارهای استخراج شده ، ۱۶مضمون فرعی و ۴ مضمون اصلی شناسایی گردید که با استفاده از نرم افزار Expert choice و با استفاده از روش تحلیل سلسل مراتبی (AHP) ، اولویت بندی عوامل اصلی و فرعی شناسایی شده، صورت پذیرفت.

^۱ . کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران ایمیل: namjooshohreh@gmail.com

^۲ . استادیار، گروه مدیریت، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران ایمیل: namjooshohreh@gmail.com

^۳ . . استادیار، گروه مدیریت، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران ایمیل: marziehmohammadi@yahoo.com

براساس نتایج بدست آمده ۴ معیار اصلی فرهنگ سازمانی (با وزنی برابر ۰/۴۴۶)، میزان رضایت شغلی (با وزن برابر ۰/۳۳۱)، رهبری و مدیریت (با وزن برابر ۰/۱۵۲) و درنهایت فنآور اطلاعات و ارتباطات (با وزن برابر ۰/۰۷۰) به ترتیب بیشترین تاثیر را در تعدیل آثار منفی بیماری کووید -۱۹ بر عملکرد کارکنان دارا هستند.

واژگان کلیدی: اولویت بندی عوامل اثر گذار، شناسایی عوامل موثر بر عملکرد، شرکت پیمانکاری، بحران کرونا

۱- مقدمه:

در دسامبر ۲۰۱۹ با شیوع همه گیری بیماری کووید ۱۹ (کرونا)، سازمان ها با بحران جدی مواجه شدند و برای آنکه بتوانند به در بازار کار رقابتی خود در شرایط پیش آمده با توجه به مشکلات بهداشتی، اقتصادی و اجتماعی ادامه دهند، نیاز به تغییر استراتژی های خود داشتند. این پاندمی محیطی چالش برانگیز و پیچیده برای مدیران و مسئولان مدیریت منابع انسانی^۱ (HRM) ایجاد کرده است بنابراین سازمان ها به سرعت استراتژی های مدیریتی خود را به دلیل شیوع همه گیری تغییر داده تا بتوانند در این شرایط سازمان را زنده نگه دارند (خان ۲۰۲۱)^۲. سازمان ها دریافته اند برای آنکه بتوانند در یک محیط بازار دائماً در حال تغییر، بقای خود را حفظ کنند باید ویژگی های پویایی و منحصربه فردی ایجاد کنند تا مزیت های رقابتی خود را تقویت نمایند. آنها بر بهره برداری از منابع انسانی خود^۳ (HR)، به ویژه بر عملکرد کارکنان^۴ (EP)، به عنوان منبع اصلی مزیت استراتژیک تمرکز کرده اند (رایت و اسنل، ۲۰۰۹). شناسایی عوامل اثر گذار بر عملکرد کارکنان به سازمان ها کمک میکند تا بهره وری خود را افزایش دهند و شناخت درست این عوامل باعث می شود شاخص های درستی جهت انجام ارزیابی عملکرد در سازمان تدوین نمایند. ارزیابی عملکرد کارکنان در بالابردن اثربخشی سازمانی، یکی از وظایف کلیدی و اصلی و همچنین بخش جدایی ناپذیری از برنامه های مدیریت منابع انسانی و جزئی از فرایند مدیریت عملکرد است؛ ارزیابی عملکرد روشی بسیار کارآمد در توسعه مسیر شغلی پرسنل محسوب میشود. این اقدام یکی از کلیدی ترین روش ها در سازمان است و ارتباط مستقیمی با مباحثی همچون برگزیدن کارکنان شایسته، بحث جبران خدمت، بحث آموزش پرسنل و دیگر موضوعات در زمینه منابع انسانی دارد (فریس^۵ و دیگران، ۲۰۰۸).

در هر سازمان، عوامل مختلف و گوناگونی بر عملکرد کارکنان اثر گذار است که این عوامل بسته به ماهیت و اهداف هر سازمان متفاوت است؛ مدیران سازمان باید این عوامل را شناسایی و با بهره گیری از آنها در کمترین زمان ممکن به اهداف اساسی

1. Covid – 19

2. Human Resources Management (HRM)

3. Khan, 2021

4. human resources (HR)

5. employee performance (EP)

6. Wright and Snell, 2009

7. Ferris & al, 2008

سازمان دست یابند. بررسی کمی و کیفی عملکرد کارکنان مشغول به کار در شرکت های پیمانکاری، بیانگر نیاز فنی، انسانی و مالی عمده در این حوزه ها می باشد. چراکه این امر ارتباط مستقیمی با بستن قراردادهای کاری اینگونه شرکت ها دارد. این شرکتها زمانی میتوانند یک قرارداد یا پیمان جدیدی را به خود تخصیص دهند که از صفر تا صد پروژه یعنی از زمان طراحی تمام یا قسمتی از طرح تا زمان تامین مواد، اجرا و راه اندازی و در نهایت تست و بهره وری و تمامی خدمات مرتبط با یک پیمان را انجام دهند و آنرا بصورت کامل به کارفرما تحویل دهد. داشتن نیروی کار با مهارت و توانمند از موارد مهم و امتیاز آور در کسب رتبه پیمانکاری از سامانه جامع هوشمند تشخیص صلاحیت عوامل نظام فنی و اجرایی (ساجات) برای این شرکت ها محسوب می شود. اما تفاوت های اصلی در اهداف شرکت های پیمانکاری باعث می شود که امکان ارائه یک متد و الگوی کامل در رابطه با عوامل اثرگذار بر عملکرد کارکنان میسر نشود و تنها می توان از متدها و الگوهای گذشته به عنوان یک چارچوب و اصل اولیه استفاده کرد. از آنجایی که سازمان های مختلف از نظر شرایط ساختاری و روش های برنامه ریزی با یکدیگر متفاوت هستند، در نتیجه سیاست ها و برنامه ها در جهت بالا بردن عملکرد کارکنان در راستای اهداف سازمانی بسیار متفاوت است.

از آنجائیکه هیچ متد و روش ثابتی برای مدیریت درست در زمان بحران هایی مانند کووید ۱۹ در سازمان ها وجود ندارد و هر سازمان باید با توجه به پتانسیل و توانمندی کارکنان خود سعی در بهبود شرایط و تداوم کار شرکت های خود انجام دهند. قبل از پاندمی کرونا، مدیران شرکت ها پیمانکاری به دنبال درآمدزایی، تقویت خلاقیت و رقابت پذیری و کسب سهم بالاتری از بازار را داشتند، اما درحال حاضر به دلیل درگیری با این ویروس اغلب آنها در پی حفظ دارایی های خود و مدیریت هزینه ها هستند. از این رو هدف اصلی این پژوهش شناسایی و اولویت بندی عوامل اثر گذار بر عملکرد کارکنان شرکت پیمانکاری در دوران بحران کرونا است. همواره عوامل کلیدی متعددی بر عملکرد کارکنان تاثیر گذار بوده است از جمله شرایط محیطی، ویژگی های فردی، شرایط سازمانی و مواردی از این دست به عنوان مهم ترین عوامل در بهبود عملکرد کارکنان مورد بحث بوده است؛ در این پژوهش به این سوال پاسخ داده می شود که در صورت توجه به کدامیک از این عوامل، میتوان میزان موفقیت سازمان را در پاسخ به بحران هایی اینچنین و تعدیل اثر منفی کووید ۱۹ بر عملکرد کارکنان افزایش داد و چگونه میتوان ضامن اثربخشی عملکرد کارکنان گردید. از آنجایی که این تحقیق مطالعه موردی در رابطه با شرکت پیمانکاری ساخت تجهیزات فراب است، باید با توجه به ویژگی های سازمانی، نیازسنجی، آینده نگری سازمان و همچنین دیدگاه های صاحب نظران شرکت و مدیران در نظر گرفته شود تا با نتایج این تحقیق گامی عملی در جهت شناسایی و اولویت بندی عوامل اثر گذار بر عملکرد کارکنان شرکت پیمانکاری در زمان بحران کرونا برداشته شود.

۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱ مدیریت عملکرد^۱:

هر شرکت، سازمان یا کسب و کار برای رسیدن به موفقیت و کسب سود برای خود اهدافی را تعریف کرده است. پس از تعریف اهداف نوبت به مدیریت جهت رسیدن به اهداف است. مدیران سازمان ها، برای اینکه مطمئن شوند سازمان کار خود را به درستی انجام می دهد و طبق برنامه پیش می رود، باید عملکرد اعضای سازمان را مورد بررسی قرار دهند. کارشناسان کسب و کار، برای سهولت نظارت بر عملکرد صحیح اعضا و البته بهبود کیفیت آن، اصولی را تحت عنوان مدیریت عملکرد تعریف میکنند. مدیریت عملکرد به اعضای یک شرکت یا سازمان کمک می کند که وظایفشان را بهتر انجام دهند و به عملکردشان سرعت بخشند. همچنین مدیران با کمک اصول مدیریت عملکرد می توانند آسانتر بر کار کارکنان سازمان و میزان پیشرفتشان نظارت داشته باشند (آرمسترانگ^۲، ۲۰۰۷).

1. Performance management

2. Armstang, 2007

اصطلاح مدیریت عملکرد در دهه هفتاد قرن بیستم میلادی توسط اوبری دانیلز^۱ مطرح شد. از دیدگاه اوبری دانیلز در تعریف مدیریت عملکرد، به یک سیستم عملی اشاره دارد که سه عامل اصلی اندازه گیری، بازخورد و تقویت مثبت را نشان می‌دهد. اگر کارکنان متناسب با موقعیت شغلی خود رفتار کنند، عملکرد مطلوب و موفق از خود بروز می‌دهند و در این حالت است که مدیران می‌توانند سازمان خود را به درستی هدایت کنند چراکه اثر بخشی لازم را از کارکنان خود کسب کرده‌اند. تعدادی از پژوهشگران و صاحب‌نظران با دیدگاه‌های متفاوت به بررسی ویژگی‌ها و مزایای مدیریت عملکرد پرداخته که بخشی از آن در جدول ۱-۲ ذکر شده است (ترک‌زاده، ۱۳۹۱).

۲-۲ مدیریت عملکرد و ارتباط آن با ارزیابی عملکرد

بنابر تعاریف ارائه شده مدیریت عملکرد را رویکردی در نظر گرفته می‌شود که با دادن آموزش‌های لازم به نیروی کار و همچنین برقراری یک نظام منصفانه در ارزیابی عملکرد کارکنان و نیز برقراری نظام‌های حقوق و مزایا و پاداش‌های مبتنی بر عملکرد سعی در ایجاد همدلی بین کارکنان و سرپرستان دارد تا از این طریق اهداف کارکنان را با اهداف سازمان همسو گرداند و بر بهره‌وری نیروی انسانی بیفزاید. از این رو ارزیابی عملکرد به عنوان ابزار مدیریت عملکرد می‌تواند مبنای درستی برای تصمیم‌گیری در مورد مسائل مربوط به پرسنل، نظیر ترفیع، تنزل، افزایش یا کاهش حقوق و غیره باشد تا مدیریت عملکرد بتواند عملکرد افراد را در ارتباط با عوامل موثر سازمانی ارزیابی کند. ارزیابی عملکرد روشی است برای مشخص کردن عملکرد موفق یا ناموفق کارکنان که شاخص‌ها و یا استانداردهای آن مشخص و از قبل تعیین شده است و به صورت برنامه‌های اجرایی ارائه می‌شود (هینگفت^۲ ۲۰۰۰ و پادوک^۳ ۱۹۹۷). مدیریت عملکرد با استفاده از ابزار ارزیابی عملکرد درصدد است بین اهداف فرد و اهداف سازمان با نشان دادن نتایج عملکردی به کارکنان و مدیران سازمان به توسعه و بهبود عملکردی افراد کمک کند. ارزیابی عملکرد به منظور روشن سازی پاداش‌ها و تشخیص شایستگی‌ها و کمبودهای مهارتی افراد بوده، در حالیکه مدیریت عملکرد علاوه بر قبول و توجه به نقش ارزیابی عملکرد، اهداف سازمان را به درستی برای افراد تبیین کرده و عملکرد آنها را در جهت تحقق اهداف از طریق یکپارچگی و اثر بخش کردن استراتژی سازمان رهبری و هدایت میکند، تا از این طریق بتواند موجب هماهنگی مستمر افراد با محیط سازمان و بهبود توان جامعه‌پذیری کارکنان در هر سازمان شود جیانگرکو^۴ و دیگران، ۲۰۱۰). در دنیای رقابتی و پرتلاطم امروزی هر چه مدیریت عملکرد در نیل به اهداف سازمان موفق‌تر عمل کند، بهره‌وری نیز افزایش یافته و در نتیجه سهم بازار و سود بیشتری عاید سازمان خواهد شد. مدیریت عملکرد با ایجاد محیطی مشارکتی و تفهیم اهداف سازمان به کارکنان و انجام مستمر ارزیابی و هدایت کارکنان به منظور پرداخت بر مبنای عملکرد، باعث ایجاد همسویی اهداف کارکنان و سازمان گردیده و بهره‌وری نیروی کار را افزایش می‌دهد (ابوالعلائی، بهزاد، ۱۳۸۹).

۳-۲ بحران ویروس کرونا (کووید - ۱۹)

شیوع ویروس کرونا یا بیماری کووید ۱۹ در دسامبر ۲۰۱۹ در شهر وهان^۵ چین و با گسترش سریع آن در سراسر جهان باعث بروز تبعات اقتصادی، اجتماعی و سیاسی شدیدی در جهان گردید. یکی از تبعات شیوع ویروس کرونا تحت تأثیر قرار گرفتن

1. Aubrey Danils ,1970

2. Hingoft ,2000

3. Paddock,1997

4. ngrecoGia & al ,2010

5. Wuhan

فعالیت‌های اقتصادی است. به اعتقاد کارشناسان اقتصادی، ریسک ویروس کرونا به حدی است که می‌توان آن را آغازی بر وقوع یک رکود در اقتصاد جهانی دانست (ایروانتو، نوویانتی، و رز ۲۰۲۱).^۱ اثرگذاری شیوع ویروس کرونا بر کسب و کارهای ایرانی با نظرسنجی از برخی فعالان اقتصادی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج به خوبی نشان می‌دهد که تحت اثر شیوع این ویروس و اعمال برخی راهکارها در جهت کنترل شیوع آن، به‌خصوص ماه‌های ابتدایی برخی از فعالان اقتصادی با ظرفیت کمتر فعالیت نموده و برخی نیز مجبور به تعطیلی شده‌اند. هرچند این روند با کاهش اجرای محدودیت‌ها در ماه‌های بعدی کمتر شده است. همچنین میزان فروش، تولید، جریان نقدینگی و وضعیت اشتغال کسب و کارهای اقتصادی با شیوع ویروس کرونا دست‌خوش تغییرات منفی شدند به‌طوری‌که از میزان فروش، تولید و جریان نقدینگی در هر سه بخش اقتصادی کاسته شد و برخی از نیروی انسانی این کسب و کارها یا مورد تعدیل قرار گرفتند یا دچار دورکاری و غیبت موقت شدند که نشان‌دهنده تأثیر منفی بر اشتغال است. (پژوهشکده آمار ایران، ۱۴۰۰).^۲ اگر چه که این بیماری سراسر جهان را تحت تأثیر قرارداد است، اما شدت آن در کشورهای در حال توسعه همچون ایران به دلیل فقدان دسترسی به اینترنت پرسرعت، کمبود تجهیزات لازم و زیر بنایی و محدودیت‌های مالی، مشکلاتی را در جهت اجرای پروژه‌ها به صورت دور کاری پدید آورده است و این عوامل باعث شدت تأثیر کووید ۱۹- بر کار، کارگران و محل کار گردید. بروز برخی مشکلات در شرکت‌های پیمانکاری، با وجود اثرات منفی شیوع ویروس کرونا امری اجتناب‌ناپذیر است.

۲-۴ عوامل تأثیرگذار بر عملکرد کارکنان

با توجه به هدف پژوهش برای آنکه بتوانیم ارزیابی درستی از کارکنان و سازمان خود داشته باشیم، باید بتوانیم عواملی را که بر عملکرد شغلی کارکنان تأثیر گذار هستند شناسایی کنیم. کلیدی‌ترین عامل موفقیت در هر سازمانی داشتن عملکرد مناسب و اثر بخشی کارکنان آن سازمان است. از اینرو بایستی عوامل موثر بر عملکرد و رفتار کارکنان را شناسایی و مدیریت کرد تا با فراهم کردن این عوامل، بر عملکرد کارکنان خود (هم از نظر کمی و کیفی) بیفزایند. عملکرد هر شخص ناشی از دو پدیده است: الف) ویژگی‌های فردی (توانایی، مهارت، تلاش و کوشش فرد) ب) ۲- ویژگی‌های محیط کار (پشتیبانی‌های فیزیکی مانند: ساختار سازمانی، تسهیلات کاری، پشتیبانی‌های مالی و نظیر آن و پشتیبانی‌های روانی مانند: حمایت‌های روانی و رفتاری و سازمانی و نظیر آن) (زندى، ۱۳۹۰).

با توجه به مورد پژوهش حاضر و مصاحبه‌های صورت گرفته از گروه خبرگان، در شرکت مورد مطالعه و با تکیه بر ارزیابی‌های گذشته در سازمان، سعی بر آن شده است که با بررسی عوامل کلیدی که بر بهبود عملکرد کارکنان تأثیر بالایی دارند، میزان تأثیرگذار بودن این عوامل در تعدیل اثر منفی بیماری کووید ۱۹- در دوران بروز این پاندمی مورد بررسی و اولویت‌بندی قرار دهیم. البته برای شناخت و مطمئن بودن از این عوامل نیاز به گذشت زمان می‌باشد، اما از آنجایی که بروز این بیماری به کمتر از سه سال می‌رسد تنها می‌توان با اقتباس از ادبیات علوم اجتماعی که شامل تحقیقات پیشین در مورد عملکرد کارکنان می‌باشد، بر استراتژیهای مفیدی که همواره در طی سالیان شرکت‌ها انجام داده‌اند تا بتوانند عملکرد خود را بالا ببرند تکیه

1. rawanto, Novianti, and Roz 2021

2. Iran Statistics Research Institute

کرد و سعی در تغییر شرایط در جهت مطلوب و به حداکثر رسانده شرایط منفی کار کرد.^۱ از این رو در جدول ۱-۲ متغیرها و شاخص های اصلی که میتواند بر عملکرد شغلی کارکنان در سازمان مورد مطالعه تاثیر گذار باشد مورد بررسی قرار گرفت.

جدول ۱-۲ عوامل تأثیرگذار بر عملکرد شغلی کارکنان

متغیر	شاخص	محققین
عوامل تأثیرگذار بر عملکرد شغلی کارکنان		
عوامل محیطی	ایجاد یک شبکه ارتباطی با متخصصان، جامعه ذینفعان، رقبا، دولت، سیاست های ملی و منطقه ای، شرایط اقتصادی، حاکمیت سیاست و فشارهای خارجی، وجود رقابت جدی در بازار، عرضه و تقاضای منابع انسانی بازار کار، حرکت به سمت خصوصی سازی و جهانی شدن، دسترسی به بازارهای بین المللی	وفاداراصغری و عامل اردستانی (۱۴۰۰) سرفرازی و همکاران (۱۴۰۱) اسلامی و همکاران (۱۴۰۰) خلیلی (۱۴۰۰) رضاییان و سلطانی (۱۳۸۸) دیزانی مکتبی و همکاران (۱۴۰۰) کرمی گیلاوند و همکاران (۱۴۰۰) هو و همکاران (۲۰۲۱) گالاردو- گالاردو و همکاران (۲۰۲۰) بهارا و داس مواهپاترا (۲۰۱۹) معالی تفتی و همکاران (۲۰۱۷) استاهل و همکاران (۲۰۱۲)
عوامل سازمانی	برند کارفرما، شایستگی، مدیریت دانش عدالت محوری، جبران خدمات، سلامت سازمانی، انعطاف پذیری، طرح جانشین پروری و توسعه شغلی، حمایت از خلاقیت و نوآوری، فرهنگ سازمانی، ارزشهای سازمانی	نجفی و همکاران (۱۴۰۰) شامانی و همکاران (۱۴۰۰) سرفرازی و همکاران (۱۴۰۱) دیزانی مکتبی و همکاران (۱۴۰۰) احمدی و همکاران (۱۴۰۰) شاهی و همکاران (۲۰۲۰) موسوی (۱۳۹۹) کوهی خور و همکاران (۱۳۹۹) آقایی و همکاران (۱۳۹۸) وفاداراصغری و عامل اردستانی (۱۴۰۰) خلیلی (۱۴۰۰) پریش و همکاران (۱۳۹۷) صحت و همکاران (۱۳۹۸)، کریستوفر و دوی (۲۰۲۲) هو و همکاران (۲۰۲۱) کوکولوا و همکاران (۲۰۲۰) گالاردو- گالاردو و همکاران (۲۰۲۰) لی و واندروالت (۲۰۲۰) بهارا و داس مواهپاترا (۲۰۱۹) معالی تفتی و همکاران (۲۰۱۷)
عوامل شغلی	تناسب میان شغل و شاغل، پویایی شغلی، انتظارات شغلی، قابلیت شغلی، جایگاه شغلی ماهیت شغل، شرایط کاری منعطف برای کارکنان	وفاداراصغری و عامل اردستانی (۱۴۰۰) سرفرازی و همکاران (۱۴۰۱) خلیلی (۱۴۰۰) اسلامی و همکاران (۱۴۰۰) صفری و همکاران (۱۴۰۰) دیزانی مکتبی و همکاران (۱۴۰۰) شاهی و همکاران (۲۰۲۰) لی و واندروالت (۲۰۲۰)
عوامل فردی	احساس تعهد و تعلق سازمانی، هوش اجتماعی، اهداف شخصی، وجود علاقه و تمایل در کارکنان جهت توسعه و رشد حرفه ای،	نجفی و همکاران (۱۴۰۰) وفاداراصغری و عامل اردستانی (۱۴۰۰) سرفرازی و همکاران (۱۴۰۱) خلیلی (۱۴۰۰) صفری و همکاران (۱۴۰۰) مرادی و همکاران (۱۴۰۰) شاهی و همکاران (۲۰۲۰) آقایی

1. Boehm et Al.,2015

و همکاران (۱۳۹۸) کریستوفر و دوی (۲۰۲۲) هو و همکاران (۲۰۲۱) دو و همکاران (۲۰۲۰) لی و واندروالت (۲۰۲۰) تیگلند، ۲۰۰۰	مهارت‌های ادراکی، استعداد و دانش و مهارت	
نجفی و همکاران (۱۴۰۰) شامانی و همکاران (۱۴۰۰) وفاداراصغری و عامل اردستانی (۱۴۰۰) ولی‌پور و رضایی (۱۳۹۷) صفری و همکاران (۱۴۰۰) دیزانی مکتبی و همکاران (۱۴۰۰) شاهی و همکاران (۲۰۲۰) کرمی گیلوند و همکاران (۱۴۰۰) فائق (۱۳۹۹) آقایی و همکاران (۱۳۹۸) صحت و همکاران (۱۳۹۸) رضاییان و سلطانی (۱۳۸۸) کراواریتی و همکاران (۲۰۲۲) کریستوفر و دوی (۲۰۲۲) ابوعبیدالله (۲۰۲۲) هو و همکاران (۲۰۲۱) موکاواوایا و همکاران (۲۰۲۰) معالی تفتی و همکاران (۲۰۱۷) استاهل و همکاران (۲۰۱۲)	همکاری و مشارکت مدیران و سرپرستان در اجرای فرایند مدیریت استعداد، پشتیبانی و تعهد مدیران ارشد، سبک رهبری حمایتی و موثر، وجود شرایط عدم تمرکز در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، تجربه و مهارت کافی مدیران در حوزه مدیریت استعداد	مدیریت و رهبری

۳- روش شناسی پژوهش:

پژوهش حاضر با رویکرد آمیخته - اکتشافی (کیفی - کمی) می باشد و از نظر شیوه گردآوری داده ها، تحقیق میدانی و از نظر زمان جمع آوری داده ها به صورت مقطعی است. در اینگونه طرح ها، پژوهشگر با استفاده از روش آمیخته سعی در شناخت و درک موقعیتی نامعین بر می آید. در این پژوهش ابتدا به گردآوری داده های کیفی و شناخت مقوله های زیربنایی موضوع مورد مطالعه پرداخته و سپس در فاز کمی به طراحی الگوی درست جهت بررسی مقوله های شناسایی شده و اولویت بندی آنها پرداخته می شود. مصاحبه ها به روش نمونه گیری گلوله برفی^۱ صورت پذیرفت و با نمونه های غیر تصادفی از مدیران و سرپرستان شرکت مذکور (از بخش های مالی، ستادی و مهندسی) ۱۰ الی ۱۴ نفر که زمینه علمی و تجربی متجانس هستند، جهت تشکیل گروه خبرگان انجام گرفت (رامیز و برنمان، ۲۰۰۶)^۲ و از آنها خواسته شد که در مورد میزان تأثیر هر یک از عوامل صحبت کنند و با استفاده از روش تحلیل تماتیک TA^۳ به بررسی تجربه زیستی پاسخ دهندگان جهت کسب اطلاعات دقیق تر پرداخته شود. پس از آن به طراحی سوالات کلی و تدوین معیارهای پرسشنامه، پرداخته و پرسشنامه ای استاندارد در زمینه عوامل موثر بر عملکرد کارکنان تنظیم و عوامل مورد نظر انتخاب و اولویت بندی گردید.

پرسشنامه استخراج شده میان ۱۰ نفر از اساتید دانشگاهی توزیع شده و از آنها خواسته شد که به سئوالات پرسشنامه براساس تجربیات خود در دوران بحران کرونا پاسخ دهند. پس از بررسی روایی و پایایی پرسشنامه، عوامل مثبت و منفی بدست آمده بر اساس میزان همبستگی اولویت بندی صورت پذیرفت. نتایج حاصل از این پرسشنامه با استفاده از نرم افزار Expert choice بررسی و عوامل اصلی شناسایی شده و با استفاده از روش AHP^۴ اولویت بندی صورت گرفت. شکل ۱-۳ شمای از مدل

1. Snowball sampling

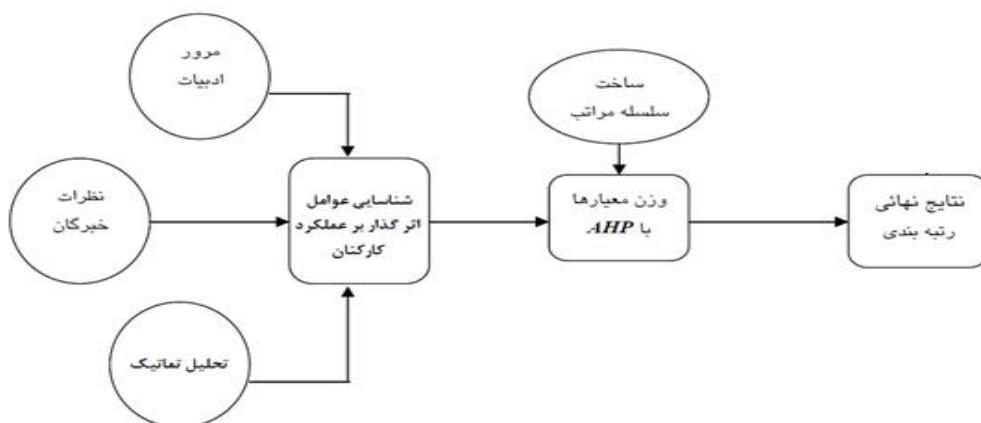
2. Ramirez & Bernnan

3. Thematic(TA)

4. Analytical Hierarchy Process (AHP)

مفهومی تحقیق می باشد. اطلاعات جمعیت شناختی مصاحبه شوندگان در جدول ۳-۱ و ویژگی های فردی مصاحبه شوندگان در جدول ۳-۲ نشان داده شده است.

شکل ۳-۱ شمای مدل مفهومی تحقیق



جدول ۳-۱: اطلاعات جمعیت شناختی مصاحبه شوندگان

درصد	فراوانی	ویژگیهای جمعیت شناختی	
۲۸/۱۴	۲	زن	جنسیت
۷۲/۸۵	۱۲	مرد	
۴۳/۲۱	۳	۳۷-۲۸	سن
۱۴/۷	۱	۴۸-۳۸	
۷۱/۴۳	۱۰	۴۹ به بالا	
۷۱/۴۳	۱۰	لیسانس	تحصیلات
۲۸/۵۷	۴	فوق لیسانس	
۱۴/۲۸	۲	۱۵-۸ سال	سابقه کاری
۳۵/۷۲	۵	۲۵-۲۶ سال	
۵۰	۷	۲۶ سال به بالا	

جدول ۳-۲ ویژگی های فردی مصاحبه شوندگان

تحصیلات	سابقه کار	سمت سازمانی	جنسیت	سن	تاهل
کارشناسی مهندسی مکانیک	۲۷ سال	مدیرعامل	مرد	۵۵	متاهل
کارشناسی ارشد مهندس مکانیک	۲۷ سال	مدیریت طراحی و مهندسی	مرد	۵۵	متاهل
کارشناسی مهندسی مکانیک	۳۵ سال	مدیریت امور پروژه ها	مرد	۶۵	متاهل
کارشناسی مدیریت دولتی	۲۷ سال	رییس اداری و منابع انسانی	مرد	۴۹	متاهل

کارشناسی حسابداری	۲۰ سال	مدیر مالی	زن	۵۱	مجرد
مهندسی صنایع	۱۹ سال	مدیریت طرح و برنامه	مرد	۴۹	متاهل
کارشناسی مهندسی صنایع	۲۰ سال	مدیر بازرگانی	مرد	۴۹	متاهل
کارشناسی مهندسی برق	۳۰ سال	مدیر پروژه	مرد	۵۶	متاهل
کارشناسی مهندسی مکانیک	۲۹ سال	مدیر پروژه	مرد	۵۴	متاهل
کارشناسی ارشد مهندسی مکانیک	۱۶ سال	کارشناس بازرسی	مرد	۳۷	متاهل
کارشناسی مهندسی متالوژی	۱۸ سال	مدیر پروژه	مرد	۴۲	متاهل
کارشناسی مهندسی متالوژی	۲۵ سال	مدیر کنترل کیفیت	مرد	۴۹	متاهل
کارشناسی ارشد مهندسی صنایع	۱۲ سال	کارشناس طرح و برنامه	زن	۳۶	مجرد
کارشناسی ارشد MBA (توسعه نیروی انسانی)	۱۲ سال	کارشناس مهندسی	مرد	۳۶	مجرد

۴. تحلیل یافته ها

تحلیل مضمون، روشی برای شناخت، تحلیل و گزارش الگوهای موجود داده های کیفی است. این روش، فرایندی برای تحلیل داده ای متنی است و داده های پراکنده و متنوع را به داده هایی غنی و تفصیلی تبدیل میکند.^۱ در این پژوهش جهت تجزیه و تحلیل داده های کیفی از روش تحلیل تماتیک با رویکرد شش مرحله ای براون و کلارک (۲۰۰۶) به شرح ذیل استفاده شده است:

گام اول: آشنایی با داده ها: در این مرحله برای اینکه محقق، با عمق و گستره محتوایی داده ها آشنا و با بازخوانی مداوم و چند باره داده ها، برای جستجو و کشف معانی و الگوها است.

گام دوم: ایجاد کدهای اولیه: در این مرحله محقق داده ها را خوانده و با آنها آشنایی پیدامیکند. این مرحله شامل، ایجاد کدهای اولیه از داده ها است. کدها ویژگی هایی از داده ها را معرفی میکنند که به نظر تحلیلگر دارای معنای خاص هستند.

جدول ۳-۳: کدگذاری در سطح یک تحلیل (شناسایی کدهای ثانویه)

مصاحبه S1: کارشناس مدیریت دولتی و رییس اداری و منابع انسانی	
متن مصاحبه	استخراج کدهای اولیه (خام)
در حال حاضر در بالا بردن میزان بهره وری و عملکرد کارکنان یکی از مسائل ایجاد عامل انگیزش بسیار مهم، بحث مسائل انگیزشی می باشد. همکاران در کنار هم و به صورت ایجاد حس همکاری و مشارکت	

1. Braun, V., Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. Qualitative research in psychology, 77-101.

مشارکتی و گروه های کاری فعالیت میکنند ، اما بعد از ورود بیماری کرونا به ناچار بعضی از امور به صورت دورکاری صورت گرفت و در این زمان بود که بحث آموزش و تکنولوژی بسیار مورد اهمیت واقع شد. در همین زمان به دلیل بروز بیماری مشکلات روحی و مالی بسیاری برای کارکنان ایجاد شد. سازمانی با فرهنگ سازمانی درست باعث ارتقا عملکرد کارکنان و پدید آمدن حس درک متقابل میان کارکنان می گردد. در سازمانی که به رفاه کارکنان خود و ارتقا آنها اهمیت داده شود و استرس کاری را کم کند و هدایت کارکنان به درستی صورت پذیرد حتی در زمان بحران ها می توان به ادامه کار شرکت امیدوار بود.

فرهنگ سازمانی مطابق با رسالت سازمان

بحران بیماری

افزایش مشکلات روحی و مالی

آموزش و استفاده از تکنولوژی

انجام دورکاری

کارکنان

درک و احترام متقابل

توجه به رفاه کارکنان

آموزش کارکنان

قسمتی از کدگذاری اولیه مصاحبه S1

ایجاد و تقویت انگیزه در کارکنان	مشخص کردن اهداف سازمان
ایجاد حس امنیت در میان کارکنان	ایجاد حس همدلی و قدردانی در سازمان
برخورد عادلانه با کارکنان	توجه به بحث آموزش
بهبود زیرساخت های فناوری و تجهیزات سازمانی	فراهم کردن محیطی آرام و با امنیت شغلی
افزایش تسهیلات کارکنان در زمان بروز بحران	داشتن برنامه جهت پیشبرد پروژه ها
دیدگاه مدیران نسبت به کار گروهی و توانایی افراد	ایجاد حس تعلق و وفاداری به سازمان

در مجموع بعد از تلفیق و تعدیل ۲۹۴ کد باز اولیه یا شاخص و ۶۰ کد باز ثانویه در سطح یک شناسایی گردید.

گام سوم: جستجو برای کشف تم ها : این مرحله شامل دسته بندی کدهای مختلف و مرتب کردن همه خلاصه داده های کدگذاری شده در قالب تم های مشخص است .دراین زمان، محقق، تحلیل کدهای خود را شروع کرده و کدهای مختلف را برای ایجاد یک تم کلی، ترکیب میکند.در این پژوهش با توجه به کثرت کدهای ثانویه استخراج شده در سطح یک، تمامی کدهای مشابه برپایه قرابت را در قالب یک مفهوم مشابه قرارداد. بدیت ترتیب ۶۰ مفهوم در سطح دو تحلیلی به شرح جدول ۴-۳ شناسایی گردید.

جدول ۴-۳ کدگذاری در سطح دو تحلیل (شناسایی مفاهیم)

ردیف	مقوله (تم) فرعی	مفهوم
۱	سنجش عملکرد کارکنان	ارتقاء و انتساب سازمانی
		آموزش کارکنان
		سنجش بهره وری کارکنان
		سیستم مناسب ارزیابی عملکرد کارکنان
۲	رقابت سالم میان پرسنل	گفتگو و ارتباط آزادانه میان پرسنل و مدیران
		مشخص کردن هدف سازمانی برای کارکنان
		تشکیل گروه های کاری جهت یک هدف مشترک
۳	حمایت مدیریت از کارکنان	فراهم کردن محیطی آرام برای کارکنان
		کاهش میزان استرس در شرایط بحرانی
		توجه به نیازهای آموزشی و برگزاری کلاسهای
		در دسترس قرارداد منابع و امکانات سازمانی برای تمامی پرسنل
۴	وفاداری سازمانی	برخورد عادلانه با کارکنان
		ایجاد فرصت رشد شغلی
		حقوق و مزایای مناسب
		احترام و نشان دادن اهمیت به کارکنان
		اعتماد متقابل میان کارکنان و مدیران
		امنیت شغلی در سازمان
		سازماندهی در جهت بروز خلاقیت گروهی
۵	کار گروهی در سازمان	شناخت اهداف اصلی سازمان
		تجزیه و تحلیل مشکلات و پیدا کردن راه حل
		ایجاد حس امنیت در میان کارکنان
۶	تیم سازی	ایجاد انگیزه موفقیت طلبی میان کارکنان
		اعتماد به دانش و همکاری اعضای تیم
		شناخت توانایی های هر یک از اعضای تیم
		ایجاد تعهد سازمانی
۷	ایجاد انگیزه	تشخیص توانمندی کارکنان
		ایجاد فضایی جهت بروز استعداد
		سبد جبران خدمت
		همدلی با کارکنان
		قدردانی از کارکنان
		ارتباط مداوم درون سازمانی میان افراد
		درک احساسات کارکنان
۸	ارتباطات	تسهیل در کار مدیریت در امر کنترل و هدایت سازمان
		ایجاد توازن میان حفظ روحیه کارکنان و انجام وظایف
۹	مدیریت بحران	

		تشکیل تیم مدیریت بحران و بررسی شرایط موجود
		راهکارهایی جهت به حداقل رساندن خسارات
		حفظ جایگاه شرکت در میان رقبا
۱۰	مدیریت پروژه	برنامه ریزی جهت انجام پروژه ها
		نظارت بر پروژه ها و ارائه گزارش
		توانایی لازم در ایجاد تعامل و ارتباطات میان کارکنان
		توانایی تخمین هزینه ها و برآورد زمانی
۱۱	تبدیل اطلاعات	انجام اسکن اسناد و مدارک
		ذخیره سازی اسناد به صورت فایل یا عکس
		ثبت نقشه ها و ذخیره سازی آنها
۱۲	تبادل اطلاعات	انجام انتقال سریع اطلاعات
		بازایی و یا به روز کردن اطلاعات
		صرفه جویی در هزینه و زمان
۱۳	زیرساختهای درون سازمانی	تجهیزات و لوازم از جمله سیستم های کامپیوتری و سرورها
		آموزش و بهبود مهارت های فنی به کارکنان
		به روز بودن اطلاعات
۱۴	عوامل محیطی	سبک سرپرستی در سازمان
		شرایط کاری مطلوب
		گروه های کاری
۱۵	عوامل درون سازمانی	حقوق و دستمزد
		ترفیعات در سازمان
		مشخص بودن محدوده شغلی
		مشخص بودن خط مشی سازمان
۱۶	عوامل درونی افراد	خصوصیات فردی
		سن و جنسیت
		نوع نگرش افراد به سازمان

گام چهارم: بازبینی تم ها: در این مرحله محقق، مجموعه ای از تم های کلی را دسته بندی و بازبینی میکند.

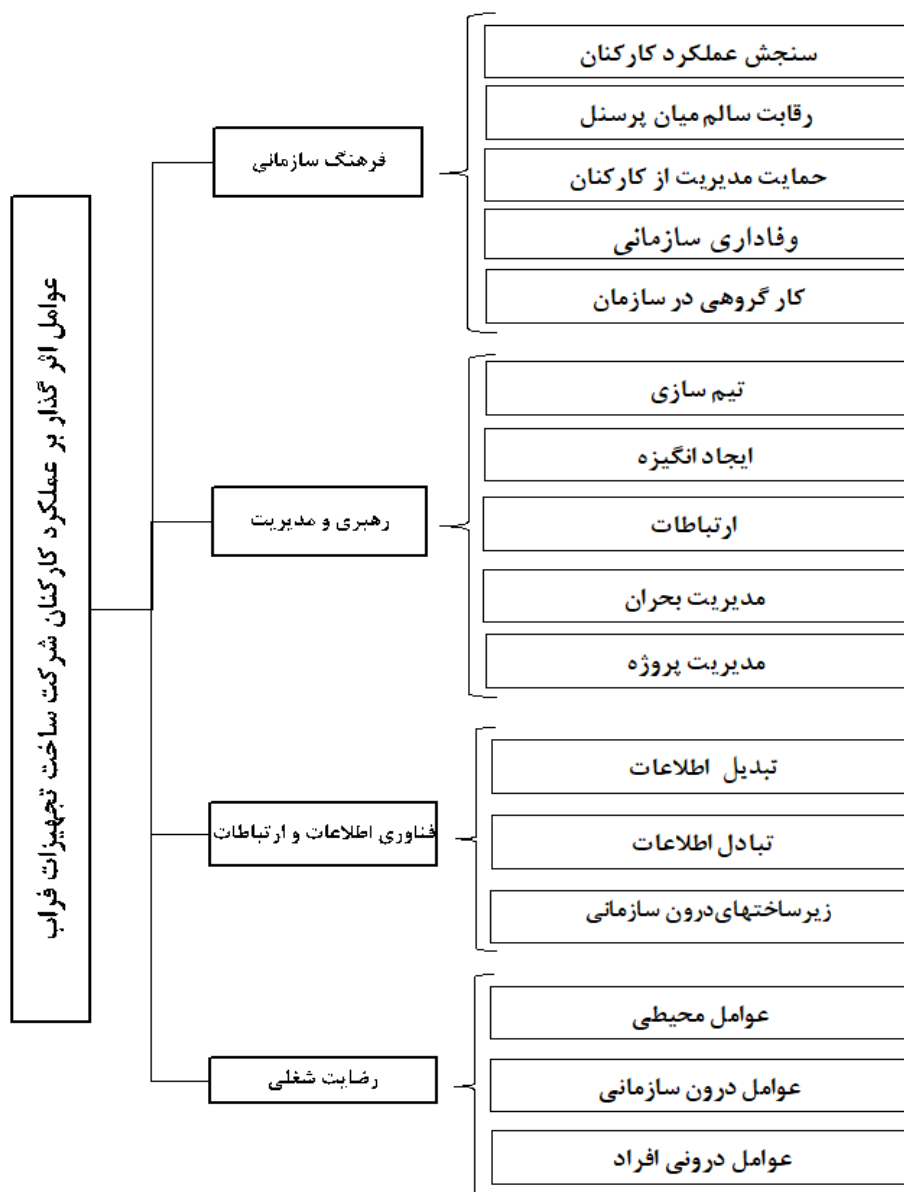
گام پنجم: تعریف و نام گذاری تم ها: محقق، تم هایی را که برای تحلیل آماده شده، تعریف کرده و دوباره بازبینی مجدد می کند و بعد داده ها را تحلیل میکند. به وسیله تعریف و بازبینی کردن، ماهیت تم ها، مشخص شده و تعیین می شود که هر تم، کدام جنبه از داده ها را در خود دارد.

گام ششم: تهیه گزارش: مرحله نهایی زمانی شروع می شود که محقق مجموعه ای از تم های دقیق و مشخص در اختیار داشته باشد. این مرحله شامل تحلیل پایانی و نگارش گزارش است (کلارک و بروان، ۹۳-۸۸: ۲۰۰۶). در همین زمینه پژوهشگر، یافته های به دست آمده را، طی چندین مرحله، کدگذاری و کدهای زیادی را جمع آوری کرده است. از میان کدهای به دست آمده، آنهایی که شباهت معنایی داشته و یا در ذیل یک تعریف میشد گنجانده شوند، تحت عنوان یک مقوله مجزا دسته بندی شده

فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۱، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۲، مقاله پژوهشی، صفحات ۴۵-۷۴

اند. براساس نتایج جدول شماره ۴-۵ علل و عوامل مختلفی بر عملکرد کارکنان در سازمان تاثیر گذار است ، این عوامل در قالب ۴ مقوله (تم) اصلی دسته بندی گردید. این مقوله های شامل : فرهنگ سازمانی (شامل ۵ تم فرعی) ، رهبری و مدیریت (شامل ۵ تم فرعی) ، فناوری اطلاعات و ارتباطات (شامل ۳ تم فرعی) و رضایت شغلی (شامل ۳ تم فرعی) می باشد. این ۴ مقوله خود دارای ۱۶ تم فرعی و ۶۰ مفهوم (کد باز ثانویه) هستند. تعداد تم های اصلی، تم های فرعی و مفاهیم، در مجموع ۸۰ کد می باشد. با توجه به نتایج حاصل در نمودار ۲-۳ به تعریف عوامل موثر شناسایی شده بر عملکرد کارکنان شرکت پیمانکاری می پردازیم.



نمودار ۲-۳ مدل پیشنهادی

جدول ۵-۳ تعریف عوامل موثر شناسایی شده بر عملکرد کارکنان

عوامل موثر بر عملکرد	تعریف
سنجش عملکرد کارکنان	بررسی منظم عملکرد شغلی یک کارمند به مشارکت کلی در یک شرکت اشاره دارد. همچنین به عنوان بررسی سالانه، بررسی یا ارزیابی عملکرد کارکنان عملکرد پرسنل شناخته می‌شود تا مشخص کنند کدام کارمندان بیشترین کمک را در رشد شرکت داشته‌اند، پیشرفت را بررسی کنند و به کارمندانی که دستاوردهای بالایی دارند، پاداش دهند (میر سپاسی، ناصر ۱۳۸۰).
رقابت سالم میان پرسنل	رقابت سالم مظهر روحیه تیمی و عضویت موثر در یک گروه است. شخصی که در یک رقابت سالم شرکت می‌کند، می‌خواهد موفق شود، اما از دیدن موفقیت دیگران نیز لذت می‌برد. روحیه رقابتی آنها از یک طرز فکر رشد ناشی می‌شود و به روشی مثبت برای کمک به تیم آنها (و خودشان) در رسیدن به اهدافشان به کار می‌رود. رقابت سالم هم در کار و هم در زندگی نقش دارد (رضایی ۱۳۹۷).
حمایت مدیریت از کارکنان	طبق نظریه روابط اجتماعی، وقتی کسی در حق دیگری لطفی می‌کند او خود را موظف احساس می‌کند که لطف او را جبران کند. هرچه این لطف و کمک بزرگتر باشد، فرد بیشتر تمایل دارد آن را جبران کند. محققان معتقدند بین کارکنان و کارفرمایان نیز چنین تبادل اجتماعی ای در جریان است زیرا سازمان منبعی است که نیازهای کارکنان را برآورده می‌کند و بنابراین رابطه بده-بستان در مورد روابط بین کارکنان و کارفرمایان صادق است. نظریه حمایت سازمانی بیان می‌کند که کارکنان دیدگاهی کلی از میزان حمایت سازمان نسبت به خود شکل می‌دهند و در ازای این حمایت به اهداف سازمان و تحقق آنها توجه می‌کنند. به عبارت دیگر وقتی سازمان به رفاه کارکنان توجه کند کارکنان این توجه را با تعهد بیشتر و عملکرد بهتر جبران می‌کنند (نچباراث ناگاراچان، ۲۰۲۲ ^۱).
وفاداری سازمانی	وفاداری سازمانی به عنوان یکی از ارزشهای ضروری برای کارکنان در سازمان جهت بقای سازمان و تعالی آن مطرح است وفاداری کارکنان را نسبت به اهداف سازمان مسئول کرده و آنها را سوق می‌دهد به نحو احسن وظایف خود را در سازمان به انجام برسانند با سازمان احساس نزدیکی، همبستگی و ماندگاری پیدا کنند (نچباراث ناگاراچان، ۲۰۲۲ ^۲).
کار گروهی در سازمان	به نوعی از فعالیت که اعضای هر گروه برای دستیابی به بهترین نتیجه انجام می‌دهند، کار گروهی می‌گویند. در این فعالیت، نقاط قوت فردی هریک از اعضا، با یکدیگر درآمیخته و مکمل یکدیگر می‌گردد و بدین ترتیب، افراد را با احساس رفاقت و دید مشترک به هم نزدیک می‌کند تا نقاط قوت شان، به صورت هم جهت، برای دستیابی به اهداف معنادار مورد استفاده قرار گیرد (نجفی، محسن، ۱۴۰۰).
تیم سازی	تیم سازی یک تکنیک مدیریتی و از نقش‌های مدیریتی است که برای بهبود کارایی و عملکرد گروه‌های کاری در سازمان‌ها و در راستای نظم بخشیدن به کارها و استفاده درست از افراد در کارها به کار گرفته می‌شود. وقتی افرادی با علاقه، نگرش و سلیقه مشابه گرد هم می‌آیند و برای یک هدف مشترک کار می‌کنند، در واقع تیم سازی انجام می‌شود (جوآن چو و همکاران، ۲۰۲۲ ^۳).
ایجاد انگیزه	آنچه به رفتار شخص نیرو می‌بخشد. آنچه چنین رفتاری را هدایت می‌کند یا به آن جهت خاص می‌دهد. چگونه این رفتار نگهداری یا تقویت می‌شود. توجه و تامل در موارد فوق، ۳ عامل در ایجاد انگیزش نقش دارند: نیازهای درونی افراد، نیازهای دانشی، نیازهای روحی و روانی (اسدی، ۱۳۹۴).
ارتباطات	ارتباطات سازمانی به روشی گفته می‌شود که کسب و کارها و سازمان‌ها به کمک آن با مخاطبان خود ارتباط برقرار می‌کنند.

1. Rajbarath Nagarajan, Ravikumar Alagiri Swamy, Thomas G. Reio, Rajesh Elangovan & Satyanarayana Parayitam (2022)

2. Jeewon Cho, Pauline Schilpzand, Lei Huang, and Ted Paterson (۲۰۲۲)

مدیریت بحران	به عنوان فرایندی نظام یافته تعریف می شود که طی این فرایند، سازمان تلاش می کند بحران های بالقوه را شناسایی و پیش بینی کند، سپس در مقابل آنها اقدامات پیشگیرانه انجام دهد تا اثر آنها را به حداقل برساند (ربیعی، ۱۳۸۵)
مدیریت پروژه	تخصیص، پیگیری و کاربرد منابع برای رسیدن به اهداف مشخص در یک دوره زمانی خاص را مدیریت پروژه می گویند. به بیان دیگر مدیریت پروژه به کارگیری دانش، مهارت ها، ابزارها و تکنیک ها برای فعالیت های پروژه به منظور تحقق الزامات پروژه است (ساجات).
تبدیل اطلاعات	جمع آوری، تحلیل و بررسی داده های جمع آوری شده برای هدف مورد نظر است. این روش حجم عظیمی از داده های جمع آوری شده را به شکل مطلوبی تبدیل می کند که توسط افراد عادی برای تجزیه و تحلیل و تفسیر معنای داده ها جمع آوری می شود (شیخی، ۱۳۹۳).
تبادل اطلاعات	انتقال داده یا انتقال اطلاعات و از دید نظریه سامانه ها یا نظریه اطلاعات به معنی ارتباط باشد. مفهوم اطلاعات در این کاربرد همواره به معنی داده (در مبحث دیجیتال) است که کدبند شده و معرف اطلاعات موجود است.
زیرساخت های درون سازمانی	ایجاد امکانات، سامانه ها و بناساخته هایی که به یک شرکت یا سازمان خدمت رسانی می کنند. شامل تجهیزات و لوازم زیرساختی جهت استفاده از فناوری اطلاعات، کانال های غیررسمی و رسمی ارتباطات، ابزارهای گسترش نرم افزاری (شیخی ۱۳۹۳).
عوامل محیطی	محیط بعنوان مجموعه ای مرکب از نیرو هایی تعریف شده که عملکرد سازمان را متأثر ساخته ولی سازمان نسبت به آن کنترل کمی داشته یا اصلاً هیچ کنترلی ندارد. عبارت دیگر، محیط عبارتست از "مجموعه عواملی که تغییر در ویژگی های آنها در سازمان اثر گذاشته و همچنین تمام عواملی که ویژگی هایشان بر اثر رفتار سازمان تغییر نمایند" (حیدری ساریان، وکیل؛ زیارتی، ۱۳۹۶).
عوامل درون سازمانی	عوامل سازمانی که از وجود سازمان و مدیریت حاکم بر سازمان نشأت می گیرد. هر سازمانی دارای اهداف، سیاست ها، روش ها، ساختار مخصوص به خود است. شامل میزان حقوق و دستمزد، قوانین ترفیعات سازمانی و... اصغری و اردستانی (۱۴۰۰)
عوامل درونی	روانشناسان می گویند که شخصیت ما عمدتاً در نتیجه چهار عامل اصلی تعیین می شود که شامل عوامل جسمی (بیولوژیکی / ارثی)، اجتماعی (جامعه ای که در آن تربیت شده اید و نقش شما در جامعه)، روانی (رفتار، عواطف و الگو های فکری درونی شما) و اعتقادی (ارزش ها و اعتقادات شما) می باشند. علاوه بر این، عوامل دیگری مانند عوامل مختلف فرهنگی، موقعیتی و محیطی است که ممکن است در شکل گیری شخصیت موثر باشند (قربانی، رعنا. ۱۳۸۹).

۱-۳-۱ اعتبار سنجی پژوهش در بخش کیفی

در مطالعه حاضر برای محاسبه روایی و پایایی مصاحبه ها و پرسشنامه ها، در مرحله اول در پایان انجام مصاحبه ها، اقدام به مطالعه پیشینه تحقیق و ترکیب مفاهیم گذشته با تجربیات صاحب نظران، اقدام به تجزیه و تحلیل داده گردید، در این مرحله روایی یافته های تحقیق (مصاحبه ها) توسط مصاحبه شنوندگان و همچنین استفاده از نقطه نظرات اساتید در این زمینه در روند مصاحبه ها و کد گذاری و تجزیه و تحلیل داده ها مورد تایید قرار گرفت. همچنین با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار (ارزیاب)، از یک کارشناس ارشد درخواست شد تا به عنوان همکار کدگذار (پژوهش) مشارکت کند. در هر مصاحبه کدهایی که در نظر هر دونفر مشابه بودند با عنوان توافق و کدهای غیر مشابه به عنوان عدم توافق شناسایی شد. سپس با کمک همراه پژوهش، سه مصاحبه کدگذاری گردید و درصد توافق درون موضوعی به عنوان شاخص پایایی

پژوهش با استفاده از فرمول زیر محاسبه شد و مطابق نتیجه حاصل شده مقدار پایایی برابر با ۰/۸۴ مشخص شد.

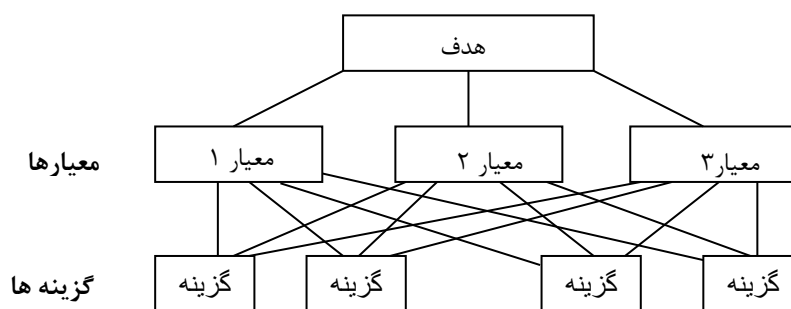
$$100\% * \frac{2 * \text{تعداد توافقات}}{\text{کدها تعداد کل}} = \text{درصد توافقی درون موضوع}$$

جدول ۳-۶ نتایج بررسی پایایی

ردیف	شماره مصاحبه	تعداد	تعداد توافقی	تعداد عدم توافقی	مجموع درصد
۱	۳	۱۴	۶	۲	۸۵
۲	۶	۱۳	۵	۳	۷۷
۳	۱۳	۱۱	۵	۱	۹۱
کل	-	۳۶	۱۹	۴	۸۴

۳-۲ بخش دوم: نتایج تجزیه و تحلیل فرآیند سلسله مراتبی

یکی از پرکاربردترین روش های تصمیم گیری چند معیاره^۱ روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) می باشد که اولین بار توسط توماس ال ساعتی عراقی الاصل در دهه ۱۹۷۰ ابداع گردید (ایزد بخش و همکاران، ۱۳۸۸). فرایند تحلیل سلسله مراتبی منعکس کننده رفتار طبیعی و تفکر انسانی است. این تکنیک، به بررسی مسائل پیچیده بر اساس آثار متقابل آنها می پردازد و آنها را به شکلی ساده تبدیل کرده و به حل آن می پردازد. این فرایند در هنگامی که در عمل تصمیم گیری با چند گزینه و معیار تصمیم گیری روبرو می شویم، می تواند مورد استفاده قرار گیرد. ساخت درخت سلسله مراتبی در این مرحله مسئله تعریف می شود و هدف از تصمیم گیری به صورت سلسله مراتبی از عوامل و عناصر تشکیل دهنده تصمیم ترسیم می شود. فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، نیازمند شکستن مسئله تصمیم با چندین شاخص به سلسله مراتبی از سطوح است. این سطوح شامل: سطح اول شامل هدف کلی از تصمیم گیری است. در سطح دوم معیار های کلی هستند که تصمیم گیری بر اساس آنها صورت می گیرد و در سطح سوم زیر معیارها قرار می گیرند.



شکل ۳-۳ درخت ساختار سلسله مراتبی

¹ Multi Criteria Decision Making (MCDM)

ابزار گردآوری داده‌ها در این روش، پرسشنامه خبره است. برای تعیین وزن معیارها و رتبه بندی گزینه‌ها از مقایسه زوجی استفاده می‌شود. برای امتیازدهی از مقیاس نه درجه ساعتی به صورت زیر استفاده می‌شود. این مقایسات، توسط طیف ۱ تا ۹ مدل طیف نه درجه ساعتی که در جدول ۷-۱ آورده شده است، تکمیل می‌شود.

جدول ۷-۳ طیف نه درجه ساعتی (حبیبی و ایزدیار و سرافرازی، ۱۳۹۳: ۴۴)

ارزش	اولویت‌ها	توضیح
۱	ترجیح یکسان	گزینه یا شاخص i نسبت به j اهمیت برابر دارد و یا ارجحیتی نسبت به هم ندارند.
۳	کمی مرجح	گزینه یا شاخص i نسبت به j کمی مهمتر است.
۵	خیلی مرجح	گزینه یا شاخص i نسبت به j مهمتر است.
۷	خیلی زیاد مرجح	گزینه i دارای ارجحیت خیلی بیشتری از j است.
۹	کاملاً مرجح	گزینه i از j مطلقاً مهمتر و قابل مقایسه با j نیست.
۸ و ۶ و ۴ و ۲	بینابین	ارزشهای بین ارزشهای ترجیحی را نشان می‌دهد مثلاً ۸، بیانگر اهمیتی زیاده‌تر از ۷ و پایین‌تر از ۹ برای i است.

۳-۲-۱ تعیین روایی^۱ (اعتبار) و پایایی^۲ (اعتماد پذیری) پرسشنامه

مقصود از روایی، آن است که وسیله اندازه‌گیری واقعاً بتواند خصیصه مورد نظر را اندازه‌گیری کند و نه متغیر دیگری را (بازرگان، ۱۳۸۱: ۸۳). در تحقیق حاضر نیز، سؤالات پرسشنامه متناسب با مبانی نظری و با توجه به کیفیت تعاریف نظری و عملیاتی هر یک از شاخص‌ها، مقیاس‌ها و متغیرها، تنظیم شده است و به منظور تعیین روایی محتوایی^۳ از مشاوره اساتید، صاحب‌نظران و محققین در زمینه مرتبط با موضوع پژوهش که در این زمینه آگاهی داشتند، استفاده شده و روایی هریک از سؤالات و سازه‌ها مورد بررسی قرار گرفت.

پایایی یا اعتبار عبارت است از ثبات یا هماهنگی، اعتمادپذیری، پیش‌بینی، همگونی، حساسیت و دقت (بازرگان، ۱۳۸۱: ۸۳). در این پژوهش از ۴ معیار گوبا و لینکلن^۴ (۱۹۹۴) برای افزایش دقت علمی استفاده شده است. لینکلن و گوبا به جای استفاده از واژگان پایایی و روایی کمی، از معیار اعتمادپذیری یا قابلیت اعتماد^۵ برای ارزیابی کیفیت نتایج تحقیق کیفی استفاده می‌کنند. قابلیت اعتماد یعنی تا چه حد می‌توان به نتایج یک تحقیق کیفی متکی بود (محمدپور، ۱۳۹۲). برای این هدف چهار شاخص پیشنهاد گردیده است: اعتبار^۶، انتقال‌پذیری^۷، اطمینان‌پذیری^۸ و تأییدپذیری^۹. در این پژوهش برای رسیدن به اعتبار یا

1. Validity
2. Reliability
2. Content Validity
4. Guba and Lincoln, 1994
5. Trustworthiness
6. Credibility
7. Transferability
8. Consistency or Dependability

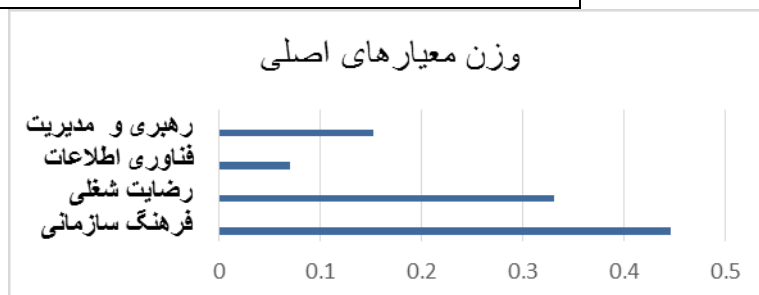
باورپذیری از تکنیک درگیری طولانی مدت و مشاهده مداوم، بازبینی به وسیله مشارکت کنندگان و بازبینی به وسیله همکاران استفاده شد.

۴- نتایج

در این پژوهش نظرات ۱۴ نفر از کارشناسان و مدیران شرکت ساخت تجهیزات فراب برای جمع آوری داده‌ها استفاده گردید. در سطح اول اقدام به مقایسه فاکتورهای اصلی انجام گرفت که چهار فاکتور اصلی فرهنگ سازمانی، رهبری و مدیریت، فناوری اطلاعات و ارتباطات و رضایت شغلی است که پرسشنامه مقایسات زوجی آن برهمین اساس تدوین گردید. گروه خبره‌ها که متشکل از اساتید دانشگاهی می باشند، مقایسات را با آگاهی کافی از برتری فاکتورها نسبت به هم انجام دادند و بعد از جمع آوری پرسشنامه‌ها، مقایسات زوجی در نرم افزار Expert Choice وارد گردید تا با استفاده از روش AHP آنالیز داده‌ها جهت بدست آوردن اوزان فاکتورها صورت پذیرد. همانطور که در جدول (۱-۴) مشاهده می‌کنید نتایج حاصل از مقایسات زوجی فاکتورهای اصلی نمایش داده می‌شود. از بین کلیه معیارها براساس نتایج بدست آمده فرهنگ سازمانی (OC) با وزنی برابر ۰/۴۴۶ بهترین گزینه شناخته شده است و بعد از آن رضایت شغلی (JS) با وزن برابر ۰/۳۳۱ در رتبه دوم قرار گرفته است. بعد از آن نیز به ترتیب رهبری و مدیریت (LM) با وزن برابر ۰/۱۵۲ و فناوری اطلاعات (IT) با وزن برابر ۰/۰۷۰ اولویت‌های بعدی هستند. نرخ ناسازگاری مقایسات زوجی ۰/۰۴ بدست آمده است که چون کمتر از ۰/۱ هست، سازگاری قابل قبولی می‌باشد. در نمودار ۴-۱ وزن فاکتورهای اصلی نشان داده شده است.

جدول ۴-۱ ماتریس مقایسه ی زوجی نهایی فاکتورهای اصلی

اولویت	نشانه اختصاری	معیارها	اوزان معیارها
۱	LM	رهبری و مدیریت	۰/۱۵۲
۲	IT	فناوری اطلاعات	۰/۰۷۰
۳	JS	رضایت شغلی	۰/۳۳۱
۴	OC	فرهنگ سازمانی	۰/۴۴۶
قابل قبول $CR=0.04 < 0.1$			



نمودار ۴-۱ وزن معیارهای اصلی

فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۱، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۲، مقاله پژوهشی، صفحات ۴۵-۷۴

در مرحله بعدی مقایسات زوجی بین زیر معیارها در هر گروه انجام گرفت. در این پژوهش ۱۶ مفهوم به عنوان زیرمعیار استخراج گردید که این مفاهیم در چهار معیار اصلی گروه بندی شد. نتایج حاصل از رتبه بندی مفاهیم و مقایسه زوجی عوامل، تحلیل داده های بدست آمده به ترتیب میانگین عبارتند از:

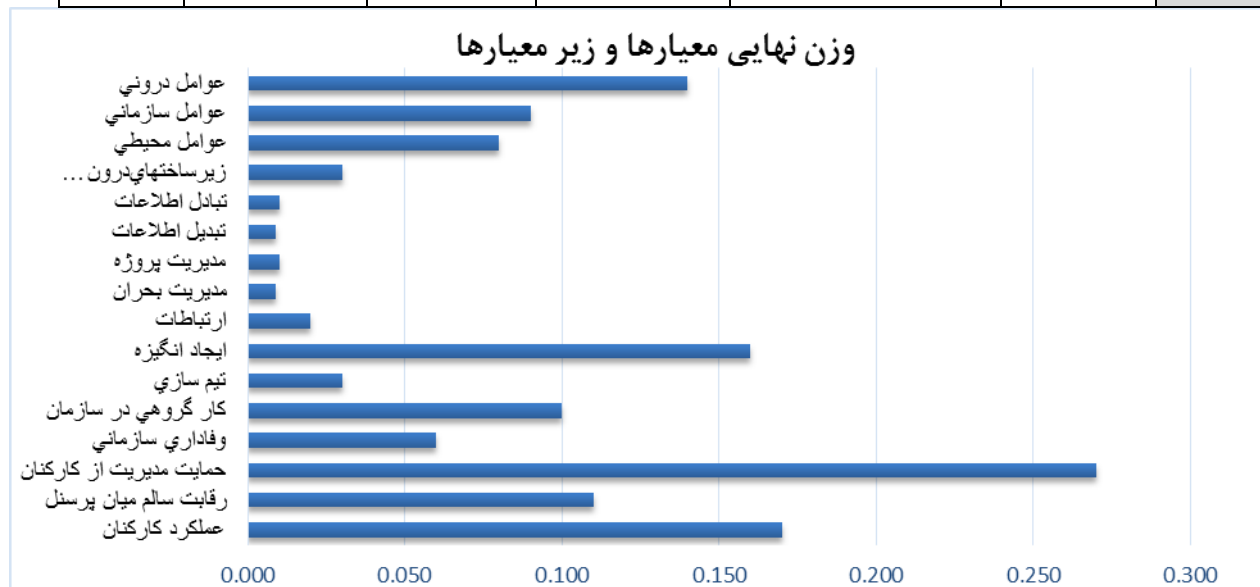
- حمایت مدیریت از کارکنان
- سنجش عملکرد کارکنان
- ایجاد انگیزه
- عوامل درونی

نتایج نشان داد از بین ۱۶ مفهوم و شاخص های مشخص شده در بالا رهبری و مدیریت بیشترین تأثیر را از دیدگاه خبرگان بر عملکرد کارکنان شرکت پیمانکاری در دوران بحران کرونا دارا هستند. همچنین نتایج براساس فرآیند سلسله مراتبی نشان داد حمایت مدیریت از کارکنان با (وزن نهایی ۰/۲۷) در رتبه اول (از معیار از فرهنگ سازمانی)، زیر معیار سنجش عملکرد کارکنان با (وزن نهایی ۰/۱۷) در رتبه دوم (از معیار فرهنگ سازمانی)، شاخص ایجاد انگیزه با (وزن نهایی ۰/۱۶) در رتبه سوم (از معیار رهبری و مدیریت) و شاخص عوامل درونی با (وزن نهایی ۰/۱۴) (از معیار رضایت شغلی) در رتبه چهارم را دارا هستند. در جدول (۴-۲) نتایج حاصل از مقایسات زوجی و وزن معیارها و زیر معیارها نشان داده شده است.

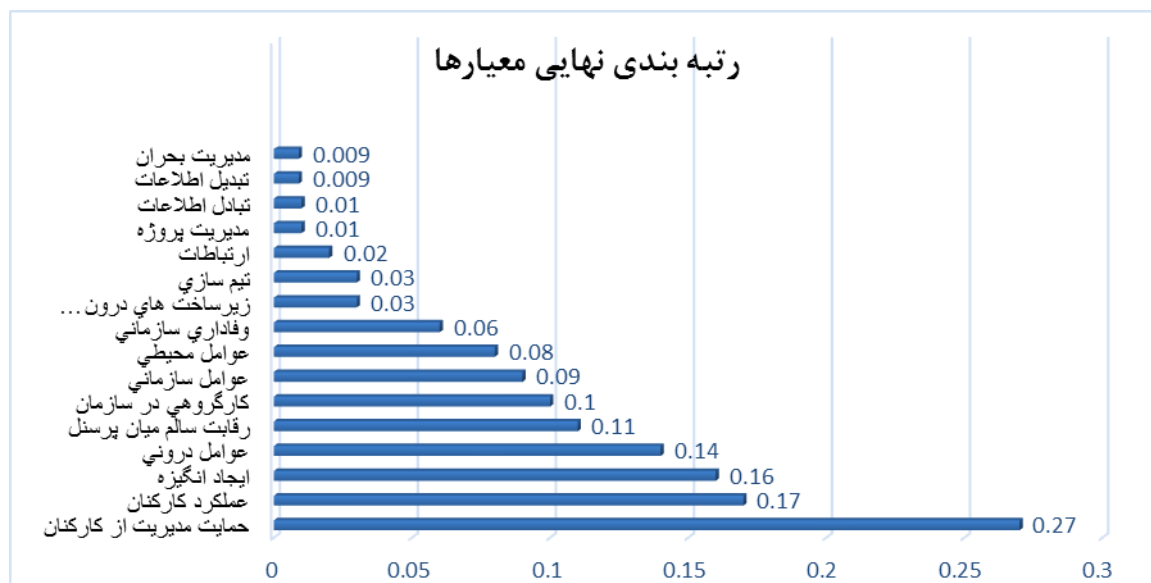
جدول ۲-۴ وزن نهایی معیارها و زیر معیارها

عوامل اثر گذار بر عملکرد کارکنان شرکت ساخت تجهیزات فراب در دوران بحران کرونا						
رتبه نهایی	وزن نهایی معیار	وزن محلی معیار	نماد شاخص ها	شاخص ها	وزن محلی	معیار
۲	۰/۱۷	0/390	O1	سنجش عملکرد کارکنان	۰/۴۴۶	فرهنگ سازمانی
۵	۰/۱۱	0/253	O2	رقابت سالم میان پرسنل		
۱	۰/۲۷	۰/۶۱۲	O3	حمایت مدیریت		
۹	۰/۰۶	0/138	O4	وفاداری سازمانی		
۶	۰/۱۰	0/266	O5	کار گروهی در سازمان		
۱۱	۰/۰۳	0/242	L1	تیم سازی	۰/۱۵۲	رهبری و مدیریت
۳	۰/۱۶	0/446	L2	ایجاد انگیزه		
۱۲	۰/۰۲	0/136	L3	ارتباطات		
۱۶	۰/۰۰۹	0/060	L4	مدیریت بحران		
۱۳	۰/۰۱	0/114	L5	مدیریت پروژه		
۱۵	۰/۰۰۹	۰/۰۹	I1	تبدیل اطلاعات	۰/۰۷۰	فناوری اطلاعات و
۱۴	۰/۰۱	۰/۲۳۶	I2	تبادل اطلاعات		

۱۰	۰/۰۳	۰/۵۰۱	I3	زیرساختهای درون سازمانی		ارتباطات
۸	۰/۰۸	۰/۲۴۹	J1	عوامل محیطی	۰/۳۳۱	رضایت شغلی
۷	۰/۰۹	0/250	J2	عوامل سازمانی		
۴	۰/۱۴	0/500	J3	عوامل درونی		



نمودار ۲-۴ وزن نهایی معیارها



نمودار ۳-۴ رتبه نهایی معیارها

۵- بحث و نتیجه گیری

شیوع بیماری کووید-۱۹، با خود چالش‌های بهداشتی، اقتصادی و اجتماعی فراوانی به همراه داشت و سازمان‌ها را ناچار به تغییر استراتژی‌های خود کرد. در این دوران سازمان‌هایی موفق عمل کردند که مدیران منابع انسانی آنان برای بهبود کارایی و بهره‌وری نیروی انسانی خود، عوامل تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان را شناسایی و سعی بر آن کنند تا با تکیه بر این عوامل و محیا کردن شرایط لازم تاثیرات منفی کووید-۱۹ به عنوان یک عامل تعدیل کننده و تاثیر گذار بر عملکرد کارکنان کاهش داده، فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی را شناسایی و در بازار رقابتی باقی بمانند. عوامل اثر گذار بر عملکرد کارکنان در شرکت پیمانکاری با توجه به نوع فعالیت شرکت و زمینه کاری سازمان در شرایط وقوع بحران همه‌گیری کرونا شناسایی شد. در شرکت‌های پیمانکاری کارکنان سازمان بایستی از عملکرد خوبی برخوردار باشند تا بتوانند پروژه‌های محوله را با کمترین خطا و هزینه به درستی انجام داده و برای سازمان سودآوری بیشتری داشته باشند و درکنار آن رضایت کارفرمایان برای بستن قراردادهای کاری بیشتر را به همراه دارد. همچنین براساس تعداد پروژه‌های انجام شده شرکت میتواند رتبه (گرید) سازمانی خود را با توجه به صلاحیت‌گذاری کار انجام شده با استانداردهای تعریف شده برای کیفیت و کمیت انجام کار ارتقا بخشد. نتایج این پژوهش می‌تواند به سازمان کمک کند تا با شناسایی ملاک‌های تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان، شاخص‌های درستی از ارزیابی عملکرد بدست آورند و این امر کمک فراوانی به سازمان برای حفظ مزیت رقابتی میکند. با تمرکز به این مسئله، مدیران منابع انسانی سازمان می‌توانند اطلاعات خاص درباره عوامل اثر گذار بر عملکرد کارکنان را جمع‌آوری کرده و نتایج را براساس میزان موفقیت در نیل به اهداف سازمان گزارش کنند و از این طریق می‌توانند انتظارات مدیران و سرمایه‌گذاران سازمان را برآورده سازند.

در شرایط جدید پاندمی کرونا، شرکت‌های پیمانکاری از یک سو با مشکلات بسیار زیادی در زمینه اجرایی و نبود نیروی کار در محل و از سوی دیگر نگرانی سازمان‌ها در رابطه با حفظ سلامتی (روحي و جسمي) کارکنان و اطرافیانشان مواجه است. با شیوع همه‌گیری کووید ۱۹ بسیاری از سازمان‌ها ناچار به تغییر استراتژی‌های خود شدند، از جمله چالش‌های بسیار مهم در این دوران بحث دورکاری کارکنان و عدم ارتباطات درون سازمانی و مشکلات بیماری (روحي و رواني) کارکنان است. تغییر روش‌ها و انتخاب راهبردهای جدید در شرکت‌های پیمانکاری با توجه به این شرایط امر آسانی نمی‌باشد. با توجه به مصاحبه‌های صورت گرفته و انجام تحلیل تماتیک، چهار تم اصلی به عنوان اصلی‌ترین و تاثیر گذارترین موارد بر عملکرد کارکنان شرکت فراب شناسایی گردید، این عوامل شامل موارد زیر می‌باشد:

اولین معیار تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان در دوران بحران کرونا بنابر نظر خبرگان، رهبری و مدیریت در سازمان است. در این پژوهش این آیتم به عنوان یکی از اهرم‌های مهم شناسایی شد که خود این عامل شامل پنج مقوله (تیم‌سازی، ایجاد انگیزه، ارتباطات، مدیریت بحران و مدیریت پروژه) و ۱۷ مفهوم که هر یک توصیف کننده این مقوله‌ها می‌باشد، است. مهمترین نقش مدیران و رهبران در شرکت ساخت تجهیزات فراب تشکیل تیم پروژه و انجام کارهای تیمی است و حصول اطمینان از این که همه اعضای تیم بهترین شرایط را برای اجرای امور در اختیار داشته باشند. تیم‌سازی به عنوان یکی از تکنیک‌های مدیریتی از اهمیت بالایی در سازمان برخوردار است. برای بهبود کارایی و عملکرد گروه‌های کاری در سازمان و استفاده درست از مهارت‌های افراد در پروژه‌ها از این تکنیک استفاده می‌شود. با توجه به مصاحبه‌های انجام شده از مدیران شرکت می‌توان چنین استنباط کرد در دوران اوج بیماری کووید-۱۹ مدیرانی که بیشترین ارتباط را با پرسنل داشته و درک متقابل از شرایط موجود داشتند، توانستند تا حد زیادی از اثرات منفی این بیماری در محیط کار بکاهند و افراد با انگیزه بیشتری به انجام امور بپردازند. از جمله کارهای صورت گرفته بازآفرینی شغلی، در اختیار قرار دادن تجهیزات و امکانات لازم به کارکنان جهت انجام دورکاری، توجه به پرداخت به موقع حقوق و ایجاد حس امنیت شغلی و ... باعث شد استرس ناشی از بیماری را تا حد زیادی در محیط

کار کاهش دهند. همچنین مدیران بخش هایی که ارتباط نزدیک تری با کارکنان داشته و توازن میان شرایط روحی و فیزیکی کار ایجاد کرده بودند و با ارائه راهکار هایی از قبیل ایجاد فضای دورکاری و تسهیل کردن شرایط رفت و آمد پرسنل و همدلی با آنها باعث شدند حس تعهد سازمانی در افراد در این دوران بالا رفته و فشار ناشی از بیماری کمتر شود.

دومین معیار اثرگذار بر عملکرد کارکنان وجود رضایت شغلی است. همانطور که گفته شد فاکتورهای متفاوتی بر سطح رضایت شغلی تاثیر گذار است مواردی مانند عوامل محیطی، سازمانی و درونی. رضایت شغلی در کنار اینکه به خصوصیات فردی افراد و نوع نگرش آنها به کار بر میگردد، یکی از عوامل مهم در زمینه انگیزه و مشارکت کارکنان بوده و ارتباط عمیقی بین این دو برقرار می کند. در تعریف انگیزه اساساً به تمایل خود شخص برای دستیابی به هدف اطلاق می شود. در واقع کار مدیران این است که با توانمندسازی کارکنان و ایجاد شرایط کاری مطلوب سعی در ایجاد زمینه برای جهت دهی انگیزه در کار برای کارکنان، شرایط را مهیا نمایند. با شیوع بیماری کرونا بسیاری از کارکنان سازمان دچار مشکلات روحی و جسمی شده که زمینه ساز افت انگیزه در میان آنان گردید. در این میان نوع مدیریت و سرپرستی در سازمان با ایجاد شرایط کاری مطلوب میتواند عامل مهمی در تعدیل این تاثیرات منفی در کار باشند. البته بحث حقوق و دستمزد به عنوان یکی از عوامل انگیزشی در کنار مواردی نظیر تعادل بین کار و زندگی و وجود مدیران تشویق کننده، همکاری با دیگر کارکنان در محیطی بدون تنش از دیگر عوامل مهم در فاکتور رضایت شغلی است. با توجه به نظر خبرگان در این پژوهش برای اینکه بتوان رضایت شغلی و انگیزه افراد را در دوران پاندمی کرونا حفظ کرد، از روش های مانند تعیین اهداف های کوتاه مدت در سازمان، مشخص بودن محدوده شغلی کارکنان، ارزیابی درست عملکرد پرسنل در سازمان که سبب ترفیع یا تشویق آنان (مادی یا معنوی) گردد و دادن استقلال عمل به کارکنان می توانند عوامل مهمی در افزایش انگیزه و رضایت شغلی افراد و متعاقب آن ایجاد حس تعلق به سازمان و در نتیجه بالا رفتن عملکرد کارکنان در سازمان باشد.

سومین معیار تاثیرگذار در عملکرد کارکنان فرهنگ سازمانی است. فرهنگ سازمانی به عنوان یک چارچوب شناختی تعریف می شود که شامل نگرش ها، ارزش ها، هنجارها و احترام متقابل میان اعضای یک سازمان است (کادیر و آمالیا، ۲۰۰۷). با توجه به تحلیل داده های به دست آمده، فرهنگ سازمانی به عنوان یکی از عوامل درونی تاثیرگذار بر عملکرد کارکنان در شرکت فراب است که شامل مولفه هایی نظیر عملکرد کارکنان، رقابت سالم میان پرسنل، حمایت مدیریت و وفاداری سازمانی است. در این پژوهش پس از مطالعه فرهنگ سازمانی شرکت فراب و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان این نتیجه حاصل شد که حاکمیت ارزش های مطلوب فرهنگی در شرکت فراب با عملکرد کارکنان در این شرکت هم راستا است. با توجه به فرهنگ سازمانی شرکت فراب که برگرفته از چهار فرهنگ (هدفمند، مراقبتی، دستاوردی و یادگیرنده) است، این سازمان سعی بر آن دارد تا بتواند افراد شایسته را به کار گیرد و تعهد و وفاداری آنها را با ایجاد برخوردی عادلانه با کارکنان، محیا کردن فرصت رشد شغلی، ایجاد فضای اعتماد و احترام متقابل میان کارکنان و مدیران، امنیت شغلی و پرداخت به موقع حقوق و مزایا در سازمان بالا ببرد. با توجه به وجود چنین فرهنگی در سازمان، در دوران بحران کرونا به دلیل وجود ارزش های فرهنگی در سازمان بسیاری از کارکنان توانستند تا حد زیادی فشار و استرس بیماری را پشت سر بگذارند و همین امر باعث تعدیل تاثیرات منفی این بیماری و ثبات عملکردی کارکنان گردیده است.

در نهایت آخرین معیار اثر گذار بر عملکرد کارکنان شرکت فراب در دوران بحران کرونا فناوری اطلاعات و ارتباطات می باشد. با توجه به پیشرفت روز افزون جهانی و اهمیت استفاده از فناوری ها و تکنولوژی و همچنین اهمیت ضرورت بهره گیری از به روز

ترین اطلاعات فنی در شرکت ساخت تجهیزات فراب و ماهیت کاری شرکت نیاز به بهره مندی از آخرین فناوری ها و دسترسی سریع به اطلاعات جهت کنترل پروژه ها می باشد. از دیگر موارد بکارگیری از سیستم فناوری اطلاعات در شرکت به بهبود در عملکرد مالی نیز اشاره کرد. در دوران دورکاری استفاده از سیستم نرم افزار اداری تحت وب کارکنان به راحتی فعالیتهای مالی روزانه، هفتگی، ماهانه و حتی سالانه را ثبت و به صورت صحیح درآمد ها و هزینه را بررسی کرده که این امر برای بخش ستادی و مالی سازمان موفق عمل کرده است. بنابراین استفاده از فناوری ها و آموزش کارکنان از اهداف اصلی سازمان محسوب می شود. از طرف دیگر در دوران کرونا به کارگیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان موجب سهولت در انجام امور میان کارکنان و کارفرمایان می گردد و همین امر باعث صرفه جویی در هزینه شده چراکه بدون نیاز به حضور فیزیکی در محل و صرف وقت و زمان می توان به راحتی به تبادل اطلاعات پرداخت.

منابع

فارسی

- آفتابی ، سلطان پناه (۱۴۰۰) ، شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر در ارزیابی عملکرد کارکنان ، حکمرانی و توسعه، دوره ۲، شماره ۱، بهار ۱۴۰۰: ۱۱۴-۱۰۵###
- طیبی رهنی، علی (۱۴۰۰)، مدیریت منابع انسانی بعد از بحران ویروس کرونا، فصلنامه مدیریت بحران و وضعیت های اضطراری سال سیزدهم، دوره جدید، شماره ۱، بهار ۱۴۰۰: ۸۹-۷۷###
- شهریاری، بهاره (۱۴۰۰) ، شرایط مدیریت منابع انسانی در دوران کرونا ، همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران، دوره دهم###
- نجفی، محسن ؛ مالکی، مجتبی ؛ خورانی، شبیم ؛ ۱۴۰۰؛ بررسی تأثیر توانمند سازی، کار گروهی و آموزش کارکنان بر تعهد سازمانی؛ مجله : سرمایه انسانی دفاعی « پاییز ۱۴۰۰ - شماره ۳ (۳۲ صفحه - از ۹۶ تا ۱۲۷) ###
- جلالیان، زهره؛ طباطبایی، محسن؛ پوربابایی، هادی (۱۳۹۵). نقش آموزش ضمن خدمت در یادگیری سازمانی و تاثیر آن بر بهبود عملکرد کارکنان. کنفرانس بین المللی مدیریت و صنایع###
- رضایی کلیدبری ، حمیدرضا (۱۳۹۷). نقش رهبری اخلاقی در عملکرد کارکنان. باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران###
- درخشنده ، علی . محمدخانی ، کامران (۱۳۹۵). رابطه بین رضایت شغلی با عملکرد کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان مرکزی، کنفرانس بین المللی هزاره سوم و علوم انسانی###
- صانع بخش حقدوست، مینا (۱۳۹۵)، عوامل مؤثر بر عملکرد سازمانی، کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و علوم انسانی، انجمن اقتصاد انرژی، دوره ۴###
- شیخی، سعید؛ غلامی هره دشتی، سهیلا (۱۳۹۳). نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش. نشریه مطالعات آموزشی، مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی دانشگاه علوم پزشکی ارتش###

- عسکری، محبوبه؛ ابراهیمی نژاد، مهدی؛ پور سعید، محمدمهدی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر عوامل اثرگذار سازمانی بر عملکرد کارکنان سازمانهای متولی بحران (مطالعه موردی، آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرمان). فصلنامه مدیریت بحران سال هشتم، شماره ۳۱، بهار ۱۳۹۶ ##
- قربانی، رعنا. (۱۳۸۹). بررسی نیازها و عوامل انگیزشی درونی و بیرونی (مطالعه موردی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر). علوم رفتاری، ۲(۴)، ۹۱-۱۱۸. <https://sid.ir/paper/fa190507SID> ##
- محمدی قشلاق، پریوش؛ جعفر دوست بستانی، شهرام (۱۳۹۵). بررسی تأثیر آموزش فناوری اطلاعات و ارتباطات بر عملکرد کارکنان، با نقش میانجی سرمایه اجتماعی در سازمان: ۱۵۶-۱۴۱ ##
- رحمانیان، محمد (۱۳۹۹). بررسی آگاهی، نگرش و عملکرد پرسنل درمانی در رابطه با ویروس کرونا جدید. مجله افق آموزش علوم پزشکی، دوره ۱۲، شماره ۳ ##
- اسدی سیرچی، مجید (۱۳۹۴). ایجاد انگیزه در کارکنان یک سازمان؛ کنفرانس بین المللی علوم انسانی، روانشناسی و علوم اجتماعی ##
- عارف، هادی؛ سیدجواد، سید رضا؛ پورعزت، علیاصغر و الیاسی، قنبر محمد (۱۳۹۸). ارزیابی عملکرد: عرصه تقابل معناها، مدیریت سازمانهای دولتی، ۷(۳)، ۲۹-۴۴ ##
- شجاعی دندارلو، سعیده (۱۳۹۳). تبیین تأثیر سرمایه روانشناختی و سرمایه اجتماعی بر کارایی عملکرد کارکنان شرکت تولیدی صنعتی فراسان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت ##
- سامانه جامع هوشمند تشخیص صلاحیت عوامل نظام فنی و اجرایی (ساجات). sajat. ##
- داوری، علی ۱۳۹۹ گزارش بحران کرونا و اقدامات ابتکاری شرکت تنها و کس بوکارها، سایت خبرگزاری جمهوری اسلامی، www.irna.ir ##
- حیدری ساربان، وکیل؛ زیارتی، مینا ۱۳۹۶ عوامل اجتماعی و محیطی موثر بر عملکرد تعاونی های تولید روستایی شهرستان گناوه نشریه: تعاون و کشاورزی (تعاون) سال: ۱۳۹۶ | دوره: ۶ | شماره: ۲۲ صفحات: ۱۰۳-۱۲۱ ##
- قلی پور، قادر (۱۳۹۴). تأثیر سرمایه ی فکری بر عملکرد سازمان بر اساس مدل استاندارد بنتیس، پایان نامه کارشناسی ارشد، مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور ##
- ابطحی، سید حسین (۱۳۸۹)، مدیریت منابع انسانی، چاپ هفتم، کرج: انتشارات موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت. ##
- آذر، عادل مؤمنی، منصور (۱۳۸۰)، آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد دوم، چاپ پنجم، تهران: انتشارات سمت. ##
- میر سپاسی، ناصر، مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار؛ چاپ نوزدهم، انتشارات میر، تهران، ۱۳۸۰ ##
- آذر، عادل، مؤمنی، منصور (۱۳۸۳)، آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد اول، چاپ دهم، تهران: انتشارات سمت. ##
- اردبیلی، یوسف (۱۳۷۵)، روشهای ارزشیابی در بخش دولتی و غیردولتی ایران، چاپ اول، تهران: انتشارات بعثت. ##

- آرمسترانگ، مایکل (۱۳۸۴)، مدیریت استراتژیک منابع انسانی، راهنمای عمل، ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی، دفتر پژوهش های فرهنگی، چاپ دوم. ##
- افخمی، احمد (۱۳۹۱)، پایان نامه کارشناسی ارشد نظام مدیریت منابع انسانی شرکت آگاجاری با استفاده از مدل بلوغ قابلیت افراد، دانشگاه علامه طباطبائی. ##
- اهرنجانی میرزایی، حسن (۱۳۷۱)، تاملی بر واژه های تخصصی، دانش مدیریت، شماره ۱۷، دانشکده علوم اداری و مدیریت. ##
- بزاز جزایری، احمد (۱۳۸۵)، ارزیابی عملکرد منابع انسانی: الگوی عملی پیاده سازی نظام ارزیابی عملکرد منابع انسانی در سازمان ها، چاپ دوم، تهران: انتشارات آبیژ. ##
- بزاز جزایری، سید احمد (۱۳۸۴)، ضرورت ارزیابی عملکرد در سازمان ها، تدبیر، شماره ۹۸. ##
- بزاز جزایری، سید احمد (۱۳۸۷)، ارزیابی عملکرد منابع انسانی، انتشارات آبیژ، چاپ دوم. ##
- تاج الدین، محمد و درویش، مریم (۱۳۸۸) مقاله با عنوان ارکان ارزیابی عملکرد منابع انسانی، ماهنامه تدبیر سال بیستم، شماره ۲۰۳. ##
- ترک زاده، جعفر و جعفری، سکینه (۱۳۹۱)، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، فصل نامه علمی - پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال سوم، شماره ۳. ##
- توحیدی، خلیل (۱۳۷۵)، نظارت و ارزشیابی کارآئی و عملکرد سازمان ها گامی مهم در مسیر بهره‌وری، فصل نامه مدیریت دولتی شماره ۳۳ و ۳۴. ##
- توسلی، غلام عباس (۱۳۶۹)، نظریه های جامعه شناسی، تهران، انتشارات سمت. ##
- جزنی، نسرين (۱۳۹۱)، «مدیریت منابع انسانی»، چاپ هشتم، تهران: انتشارات نی. ##
- حاجی شریف، محمود (۱۳۷۱)، ارزیابی در مدیریت نیروی انسانی، چاپ اول، تهران: انتشارات واحد آموزش نیروی انسانی، مجتمع سیمان آبیک. ##
- حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۸۱)، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، تهران، انتشارات سمت. ##
- حضرت علی (ع)، نهج البلاغه، ترجمه دکتر اسد... مشیر، چاپ پنجم، دفتر نشر فرهنگ اسلامی. ##
- حقیقی، محمد علی و حبیب الله رعنائی (۱۳۷۶)، ارزشیابی عملکرد کارکنان و بهره‌وری نیروی انسانی تهران: انتشارات ترمه. ##
- خاکی، غلامرضا (۱۳۸۶)، «روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی»، تهران: انتشارات درایت. ##
- دانایی فرد، حسن و الوانی، سید مهدی و آذر، عادل (۱۳۸۹)، روش شناسی پژوهش کیفی در مدیریت، رویکردی جامع، انتشارات صفار اشراقی. ##

– ربیعی، علی، و شاقاسمی، احسان. (۱۳۸۵). نقش ارتباطات در مدیریت بحران. مطالعات فرهنگی و ارتباطات، ۲(۷)،

۸۱-۶۱. <https://sid.ir/paper/SID.118176/fa> ##

– دسلر، گری (۱۳۸۴)، مبانی مدیریت منابع انسانی، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهش‌های

فرهنگی، چاپ سوم. ##

– دعائی، حبیب ا... (۱۳۷۴)، مدیریت منابع انسانی، انتشارات مشهد. ##

– رابینز، استیفن پی (۱۳۸۶)، مبانی رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و علی اعرابی، نشر مرکز پژوهش‌های فرهنگی.

##

– راهنمای متقاضیان پنجمین دوره تعالی منابع انسانی (۱۳۹۲)، انجمن مدیریت منابع انسانی ایران. ##

– رشید زاده، فتح الله (۱۳۹۱)، مقاله ارزیابی عملکرد دانش آموختگان دانشگاه افسری، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت

نظامی، شماره ۴۵، سال دوازدهم. ##

– رحیمی، غفور (۱۳۸۵)، "ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمان"، مجله تدبیر، شماره ۱۷۳. ##

– رفیع زاده، علاءالدین و رونق، یوسف (۱۳۹۲)، مدیریت و ارزیابی عملکرد با رویکردهای علمی - کاربردی (سازمان،

مدیران و کارکنان) انتشارات فرمنش، چاپ اول. ##

– روش‌های ارزشیابی کارکنان وزارت نیرو (۱۳۷۴)، دفتر برنامه ریزی نیروی انسانی معاونت سازندگی و آموزش. ##

– سبحان اللهی، محمد علی (تابستان ۱۳۷۹)، معیارهای اندازه گیری عملکرد، فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره ۵. ##

– میر سپاسی، ناصر (۱۳۶۹)، مدیریت منابع انسانی و روابط کار، تهران، انتشارات شروین. ##

References ○

- Hamouche, Salima. (2021) Human resource management and the COVID-19 crisis: implications challenges, opportunities, and future organizational directions , Journal of Management & Organization (2021). page 1 of 16 ##
- Rahmanian M, Iranloo R, Golaestan F, Esmaeilpour N, Kalani N, Hatami N, Heidarneshad M, Rayat Dost E, Survey of knowledge, attitude and practice of medical staff in relation to the new corona virus (Covid-19). Horizon of Medical Education Development. 2021;12(3):11-22##
- Factors affecting employee performance: an empirical approach ,Anastasios D. Diamantidis, Prodromos Chatzoglou,2018. ##
- Aref, H., Seyed Javadin, S.R., Pourezat, A. A & Elyasi, Gh. M. (2019). Performance Appraisal: The Confrontation of Meanings. Public Organizations Management, 7(3), 29-44. (inPersian) (DOI)10.30473/IPOM.2019.43482.3413##

- <https://www.who.int/health-topics/coronavirus>
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index.html>
<https://www.worldometers.info/coronavirus/coronavirus-symptoms/>
<https://www.racgp.org.au/coronavirus>
- <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/locations-confirmed-cases.html>
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index.html>
<https://www.worldometers.info/coronavirus/coronavirus-symptoms/>
<https://www.racgp.org.au/coronavirus>
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/locations-confirmed-cases.html>
- Anderson, J. C., and D. W. Gerbing. 1988. “Structural Equation Modeling in Practice: A Review##
 and Recommended Two-Step Approach.” *Psychological Bulletin* 103 (3): 411–423. ##
- Anderson, A. J., S. A. Kaplan, and R. P. Vega. 2015. “The Impact of Telework on Emotional Experience: When, and for Whom, Does Telework Improve Daily Affective Well-Being?” *European Journal of Work and Organizational Psychology* 24: 882–897. ##
- Anitei, M., I. Stoica, and M. Samsonescu. 2013. “Particularities of Personality Traits and Perceived Stress at Workplace for the Young Workers in Romania.” *Procedia Social and Behavioural Science* 84: 1010–1014. doi:10.1016/j.sbspro.2013.06.690. ##
- Anthony-McMann, P. E., A. D. Ellinger, M. Astakhova, and J. R. B. Halbesleben. 2017. “Exploring Different Operationalizations of Employee Engagement and Their Relationships with Workplace Stress and Burnout.” *Human Resource Development Quarterly* 28 (2): 163–195. doi:10.1002/hrdq.21276. ##
- Babcock-Roberson, M. E., and O. J. Strickland. 2010. “The Relationship Between Charismatic Leadership, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors.” *The Journal of Psychology* 144: 313–326. doi:10.1080/00223981003648336. ##
- Bakker, A. B., and E. Demerouti. 2007. “The Job Demands–Resources Model: State of the Art.” *Journal of Managerial Psychology* 22 (3): 309–328. doi:10.1108/02683940710733115.
- Bakker, A. B., and E. Demerouti. 2008. “Towards a Model of Work Engagement.” *Career Development International* 13 (3): 209–223. doi:10.1108/13620430810870476. ##
- Baloran, E. T. 2020. “Knowledge, Attitudes, Anxiety, and Coping Strategies of Students During COVID-19 Pandemic.” *Journal of Loss & Trauma* 25 (8): 635–642. doi:10.1080/15325024.2020. 1769300. ##
- Bell, C., and N. Njoli. 2016. “The Role of Big Five Factors on Predicting Job Crafting Propensities Amongst Administrative Employees in a South African Tertiary Institution.” *SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur* 14: a702. doi:10.4102/ sajhrm.v14i1.702. ##
- Berg, J. M., A. Wrzesniewski, and J. E. Dutton. 2010. “Perceiving and Responding to Challenges in Job Crafting at Different Ranks: When Proactivity Requires Adaptivity.” *Journal of Organizational Behavior* 31 (1): 158–186. doi:10.1002/job.645. ##

- Bulinska-Stangrecka, H., and A. Bagienska. 2021. "The Role of Employee Relations in Shaping Job Satisfaction as an Element Promoting Positive Mental Health at Work in the Era of COVID-19." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 18 (4): 1903. doi:10.3390/ijerph18041903. 26 R. NAGARAJAN ET AL. Downloaded from <https://iranpaper.ir> <https://www.tarjomano.com> <https://www.tarjomano.com> ##
- Buonocore, F., D. de Gennaro, M. Russo, and D. Salvatore. 2020. "Cognitive Job Crafting: A Possible Response to Increasing Job Insecurity and Declining Professional Prestige." *Human Resource Management Journal* 30 (2): 244-259. ## doi:10.1111/17488583.12270.Chanana, N., and Sangeeta. 2020. "Employee Engagement Practices During COVID-19 Lockdown." *Journal of Public Affairs* 21 (4): e2508. doi:10.1002/pa.2508. ##
- Christen, M., G. Iyer, and D. Soberman. 2001. "Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Reexamination Using Agency Theory." *Journal of Marketing* 70 (1): 137-150. doi:10.1509/jmkg.70.1.137.qxd.Cohen, J. 1988. *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. 2nd ed. Hillsdale, NJ: Erlbaum.Comrey, A. L., and H. B. Lee. 1992. *A First Course in Factor Analysis*. 2nd ed. Hillsdale, NJ: ##
- Lawrence Erlbaum.Contreras, F., E. Baykal, and G. Abid. 2020. "E-Leadership and Teleworking in Times of COVID-19 and Beyond: What We Know and Where Do We Go." *Frontiers in Psychology* 11: 3484. doi:10.3389/fpsyg.2020.590271.Crawford, E. R., J. A. ##
- Lepine, and B. L. Rich. 2010. "Linking Job Demands and Resources to Employee Engagement and Burnout: A Theoretical Extension and Meta-Analytic Test." *The Journal of Applied Psychology* 95 (5): 834-848. doi:10.1037/a0019364.De Vreede, T., S. Andel, G.-J. de Vreede, ##
- P. Spector, V. Singh, and B. Padmanabhan. 2019. "What is Engagement and How Do We Measure It? Toward a Domain Independent Definition and Scale." *Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences*, 749-758. Grand Wailea, Hawaii; January 8 - 11, 2019.Deci, E. L., and R. M. Ryan. 1985. *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. New York: ##
- Plenum.Demerouti, E. 2014. "Design Your Own Job Through Job Crafting." *European Psychologist* 19 (4): 237-247. doi:10.1027/1016-9040/a000188.Dubbelt, L., E. Demerouti, and S. Rispens. 2019. "The Value of Job Crafting for Work Engagement, Task Performance, and Career Satisfaction: Longitudinal and Quasi-Experimental Evidence." *European Journal of Work and Organizational Psychology* 28 (3): 300-314. doi:10.1080/1359432X.2019.1576632.DuPlessis, J. H., A. D. Ellinger, K. F. Nimon, and S. Kim. 2021. "Examining the Mediating Effect of Job Crafting on the Relationship Between Managerial Coaching and Job Engagement Among Electricians in the U.S. Skilled Trades." *Human Resource Development International* 24 (5): 558-585. doi:10.1080/13678868.2021.1947696. ##
- Fonner, K. L., and M. E. Roloff. 2010. "Why Teleworkers are More Satisfied with Their Jobs Than are Office-Based Workers: When Less Contact is Beneficial." *Journal of Applied Communication Research* 38 (4): 336-361. doi:10.1080/00909882.2010.513998.Fornell, C., and D. F. Larcker. 1981. "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error." *Journal of Marketing Research* 18 (1): 39-50. doi:10.1177/002224378101800104. ##

- Garcia, L. (2020). "It's a New Territory": Professors and Students Face Struggle to Adapt to Online Classes." Accessed 30 January 2022. ##
- <https://www.kstatecollegian.com/2020/05/13/its-ahttps://www.kstatecollegian.com/2020/05/13/its-a-new-territory-professors-and-students-face-struggle-to-adapt-to-online-classes/new-territory-professors-and-students-face-struggle-to-adapt-to-online-classes/> García-González, M. A., F. ##
- Abbas, J., Muzaffar, A., Mahmood, H. K., Ramzan, M. A., & Rizvi, S. (2014). Impact of technology on performance of employees (a case study on Allied Bank Ltd, Pakistan). *World Applied Sciences Journal*, 29(2), 271–276. ##
- Alam, M. M., & Murad, M. W. (2020). The impacts of economic growth, trade openness and technological progress on renewable energy use in organization for economic co-operation and development countries. *Renewable Energy*, 145(January), 382–390. ##
- Anggraini, D., Muchtar, B., & Masdupi, E. (2019). Effect of remuneration, work motivation, and organizational commitment to job performance. 2nd Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2018). ##
- Arshad, A., & Abbasi, A. S. (2014). Spiritual leadership and psychological ownership: Mediating role of spiritual wellbeing. *Science International*, 26(3), 1265–1269.
- Ayalew, F., Kibwana, S., Shawula, S., Misganaw, E., Abosse, Z., Van Roosmalen, J., Stekelenburg, J., Kim, Y. M., Teshome, M., & Mariam, D. W. (2019). Understanding job satisfaction and motivation among nurses in public health facilities of Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 18(1), 46. ##
- Belias, D., & Koustelios, A. (2014). Organizational culture and job satisfaction: A review. *International Review of Management and Marketing*, 4(2), 132.
- Bisbey, T. M., Kilcullen, M. P., Thomas, E. J., Ottosen, M. J., Tsao, K., & Salas, E. (2019). Safety culture: an integration of existing models and a framework for understanding its development. *Human Factors*, August, 1–15. ##
- Cavdar, S. C., & Aydin, A. D. (2015). An empirical analysis about technological development and innovation indicators. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 195, 1486–1495. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.449>##
- Changgriawan, G. S. (2017). The effect of job satisfaction and work motivation on employee performance in one way production. *Agora*, 5(2), 1–7. ##
- Cram, W. A., Proudfoot, J. G., & D'arcy, J. (2017). Organizational information security policies: a review and research framework. *European Journal of Information Systems*, 26(6), 605–641.
- Gasparin, M., Green, W., Lilley, S., Quinn, M., Saren, M., & Schinckus, C. (2020). Business as unusual: A business model for social innovation. *Journal of Business Research*, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.01.034>##
- Giao, H. N. K. (2019). The effect of corporation culture on the staff's commitment in CMC Telecom Vietnam. *Science Journal of Business and Management*, 7(1), 23. ##
- Granziera, H., & Perera, H. N. (2019). Relations among teachers' self-efficacy beliefs, engagement, and work satisfaction: A social cognitive view. *Contemporary Educational Psychology*, 58(July), 75–84. ##



فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۱، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۲، مقاله پژوهشی، صفحات ۴۵-۷۴