

شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر بهره‌وری شغلی در بین زنان دور کار شرکت اسنپ

مرسده آدابی^{۱*}

فاطمه سادات خرازیان مقدم^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۷/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۱۰/۲۸

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر بهره‌وری شغلی در بین زنان دور کار شرکت اسنپ انجام شده است. روش انجام این پژوهش از نوع آمیخته است و در دو بخش کیفی و کمی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش در بخش کیفی شامل مدیران ارشد شرکت اسنپ بودند که ده نفر از آنان با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی انتخاب شدند. در بخش کمی نیز جامعه آماری شامل خبرگان و کارکنان آگاه به موضوع بهره‌وری شغلی در شرکت اسنپ بودند. در این بخش نمونه‌گیری به صورت هدفمند و مبتنی بر خبرگی به تعداد ۲۰ نفر از میان خبرگان و کارکنان آگاه به موضوع بهره‌وری شغلی در شرکت اسنپ انجام شد. برای گردآوری داده‌ها در بخش کیفی از شیوه‌ی مصاحبه و در بخش کمی از پرسشنامه AHP استفاده شده است. در بخش کیفی با استفاده از تکنیک تحلیل مضمون و در بخش کمی از روش سلسله مراتبی برای تحلیل داده‌ها استفاده شد. همچنین، مدل بهره‌وری شغلی با استفاده از نرم افزار لیزرل و معادلات ساختار طراحی گردید. بنابر نتیجه این پژوهش در بخش کیفی شش عامل شناسایی شد، این شش عامل عبارتند از تجربه و تخصص، عوامل فردی، عوامل مدیریتی، شرایط شغلی، عوامل نهادی و عوامل انگیزه‌ای و در بخش کمی بنابر نتیجه تحلیل سلسله مراتبی با توجه به وزن اصلی بدست آمده به ترتیب مولفه‌های عوامل نهادی، تجربه و تخصص، شرایط شغلی، عوامل فردی، عوامل انگیزه‌ای و عوامل مدیریتی از بیشترین و کمترین اهمیت را دارند.

واژگان کلیدی

بهره‌وری شغلی، دور کاری، شرکت اسنپ، زنان

۱- هیات علمی دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات، گروه مدیریت دولتی، تهران، ایران. Mersedehadabi1360@gmail.com

۲- کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش توسعه منابع انسانی، دانشگاه آزاد واحد تهران شمال، تهران، ایران.

Aram.moghadam486976@gmail.com

۱- مقدمه

تحولات شتابان فناوری اطلاعات و ارتباطات در دهه‌های اخیر، الگوهای سنتی اشتغال را دستخوش تغییر کرده و زمینه‌ساز گسترش شیوه‌های نوین کاری از جمله دورکاری شده است. توسعه زیرساخت‌های ارتباطی و ابزارهای دیجیتال، امکان انجام وظایف شغلی خارج از محیط‌های فیزیکی سازمان را فراهم ساخته و بسیاری از سازمان‌ها به‌ویژه در سال‌های اخیر، این شیوه کاری را به‌عنوان راهکاری برای افزایش انعطاف‌پذیری و کاهش هزینه‌ها مورد توجه قرار داده‌اند (طهماسبی لیموئی، ۱۳۹۹). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که دورکاری می‌تواند پیامدهایی همچون کاهش رفت‌وآمد، افزایش انعطاف‌پذیری زمانی و بهبود تعادل کار-زندگی به همراه داشته باشد (باغشاهی، ۱۴۰۰)، با این حال تحقق این پیامدها همواره قطعی نیست. در این میان، نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها، نقشی اساسی در دستیابی به اهداف راهبردی ایفا می‌کند. بهره‌وری شغلی در ادبیات مدیریت مفهومی چندبعدی است که علاوه بر کمیت و کیفیت عملکرد، ابعادی نظیر انگیزش، رضایت شغلی و کارایی را نیز دربرمی‌گیرد (عندلیب اردکانی، ۱۳۹۵). از این‌رو، سازمان‌ها در محیط‌های رقابتی و پویا ناگزیرند عوامل اثرگذار بر بهره‌وری کارکنان خود را به‌طور مستمر شناسایی و مدیریت کنند (شوروف و همکاران^۱، ۲۰۲۰). برخی مطالعات نیز تأکید دارند که در محیط‌های کاری نوین، توجه به بهره‌وری منابع انسانی بیش از پیش اهمیت یافته است (موجلان و همکاران^۲، ۲۰۲۰). دورکاری برای زنان شاغل می‌تواند فرصت‌هایی همچون افزایش انعطاف‌پذیری زمانی و تسهیل ایفای همزمان نقش‌های شغلی و خانوادگی فراهم آورد. با این حال، شواهد نشان می‌دهد که در صورت نبود حمایت‌های سازمانی، ضعف نظام‌های مدیریتی و کاهش تعاملات کاری، دورکاری می‌تواند با پیامدهایی همچون کاهش انگیزش، افزایش فشار روانی و افت بهره‌وری همراه باشد (قربانی نصرآبادی و کردی، ۱۳۹۵). از این منظر، بهره‌وری شغلی زنان دورکار پدیده‌ای پیچیده و متأثر از عوامل گوناگون فردی، سازمانی و نهادی است. شرکت اسنپ به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های پلتفرمی فعال در حوزه خدمات آنلاین در ایران، در محیطی رقابتی فعالیت می‌کند که بهره‌وری نیروی انسانی در آن نقش تعیین‌کننده‌ای در تداوم موفقیت سازمان دارد. حضور قابل توجه زنان دورکار در ساختار کاری این شرکت، ضرورت توجه به شرایط شغلی و عوامل مؤثر بر بهره‌وری این گروه را افزایش می‌دهد. شواهد تجربی حاکی از آن است که برخی زنان دورکار با چالش‌هایی نظیر ابهام در انتظارات شغلی، کاهش تعاملات کاری و دشواری در ایجاد تعادل میان نقش‌های شغلی و خانوادگی مواجه‌اند که می‌تواند بر عملکرد آنان اثرگذار باشد. مطالعات پیشین عوامل مؤثر بر بهره‌وری شغلی را در قالب مجموعه‌ای از عوامل فردی، مدیریتی، سازمانی و اقتصادی بررسی کرده‌اند و مدل‌هایی همچون مدل هرسی و گلداسمیت، مدل کاپلمن و مدل دایره‌ای سوترمایستر بر ماهیت چندبعدی بهره‌وری تأکید دارند (لاکی و مورفی^۳، ۲۰۲۰). با وجود این، مرور ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که تحقیقات اندکی به‌طور مشخص به شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری شغلی زنان دورکار در شرکت‌های پلتفرمی پرداخته‌اند و به‌ویژه در بستر شرکت‌های ایرانی، این موضوع کمتر مورد توجه قرار گرفته است. بر این اساس، مسئله اصلی پژوهش حاضر آن است که عوامل مؤثر بر بهره‌وری شغلی زنان دورکار در شرکت اسنپ کدام‌اند و این عوامل از چه اولویتی برخوردارند. شناسایی و رتبه‌بندی این

1- Shrouf et al

2 - Mojelan et al

3 - Lackie and Murphy

عوامل می‌تواند مبنایی برای تصمیم‌گیری‌های مدیریتی، بهبود سیاست‌های منابع انسانی و طراحی راهکارهای مؤثر به‌منظور ارتقای بهره‌وری زنان دور کار در شرکت اسنپ و سازمان‌های مشابه فراهم آورد.

۲- روش شناسی تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی است و از نظر داده، آمیخته اکتشافی است. جامعه آماری مرحله کیفی، شامل مدیران ارشد شرکت اسنپ در شهر تهران که واقف به مباحث منابع انسانی در حوزه مدیریت بودند. در این بخش نمونه‌گیری با توجه به دو معیار «آشنائی به مباحث منابع انسانی و حداقل مدرک کارشناسی ارشد» و «تمایل به مشارکت در پژوهش» آغاز شد و به روش گلوله برفی ادامه یافت. ابتدا سه نفر از مدیران ارشد شرکت اسنپ در شهر تهران انتخاب شدند و با آن‌ها مصاحبه شد؛ بعد از اتمام مرحله گردآوری داده‌ها، از مصاحبه‌شونده‌ها درخواست شد با توجه به شناختی که از هدف پژوهش حاصل کرده‌اند، افراد دیگری را که دارای شرایط مشارکت در این پژوهش هستند، معرفی کنند. نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت و به تعداد ده نفر رسید. در بخش کمی نیز جامعه آماری شامل خبرگان و کارکنان آگاه به موضوع بهره‌وری شغلی در شرکت اسنپ بودند. در این بخش نمونه‌گیری به‌صورت هدفمند و مبتنی بر خبرگی به تعداد ۲۰ نفر از میان خبرگان و کارکنان آگاه به موضوع بهره‌وری شغلی در شرکت اسنپ انجام شد. روش گردآوری داده‌ها در بخش کیفی، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته می‌باشد. در مرحله کمی، برای گردآوری داده‌ها، از پرسشنامه AHP استفاده شد. به این منظور، پرسش‌نامه‌ای اساس عوامل موثر بر بهره‌وری تهیه شد و جهت تکمیل به نمونه مورد نظر داده شد. پرسشنامه AHP ابزاری برای مقایسه زوجی عناصر موجود در یک خوشه است که معمولاً با استفاده از طیف ۵ درجه ساعتی تنظیم می‌شود. برای اعتبارسنجی نتایج حاصل از این پرسشنامه از محاسبه نرخ ناسازگاری استفاده می‌شود. در این پرسشنامه عناصر هر خوشه به صورت زوجی باهم مقایسه می‌شوند. برای نمونه معیارهای اصلی براساس هدف مقایسه می‌شوند و زیرمعیارهای هر معیار نیز در خوشه خود مقایسه زوجی می‌گردند. در نهایت گزینه‌ها نیز باید براساس تمامی زیرمعیارها مورد مقایسه زوجی قرار گیرند. تجزیه و تحلیل این تحقیق در بخش کیفی با استفاده از روش تحلیل مضمون بوده و در بخش کمی با استفاده از تحلیل سلسله مراتبی و برای روائی ابزار تحقیق (پرسشنامه) از روش تحلیل عامل تاییدی استفاده شده است.

۳- یافته‌های پژوهش

۳-۱ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخگویان بخش کیفی

جدول ۳-۱: ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخگویان بخش کیفی

متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۶۰٪
	زن	۴۰٪
سن	زیر ۳۰ سال	۲۰٪
	۳۰ تا ۴۰ سال	۴۰٪
	بیشتر از ۴۰ سال	۴۰٪
سابقه کار	زیر ۱۰ سال	۴۰٪
	۱۰ تا ۲۰ سال	۳۰٪
	بیشتر از ۲۰ سال	۳۰٪

متغیر		فراوانی	درصد
مدرک تحصیلی	لیسانس	۷	٪۷۰
	فوق لیسانس	۳	٪۳۰

۳-۲- شناسایی عوامل بر اساس تحلیل مضمون

در این بخش بر اساس گام‌های روش تحلیل مضمون براون و کلارک (۲۰۰۶) که به ترتیب دارای شش گام می‌باشند اقدام به شناسایی تم‌های اصلی و فرعی شده است.

گام ۱. آشنایی با داده‌ها:

برای اینکه محقق با عمق و گستره محتوایی داده‌ها آشنا شود لازم است که خود را در آنها تا اندازه‌ای غوطه‌ور سازد. غوطه‌ور شدن در داده‌ها معمولاً شامل "بازخوانی مکرر داده‌ها" و خواندن داده‌ها به صورت فعال (یعنی جستجوی معانی و الگوها) است. در این بخش در گام اول که ابتدا آشنایی با داده‌ها است محقق با محور قرار دادن موضوع پژوهش که عبارتند از شناسایی و رتبه‌بندی عوامل موثر بر بهره‌وری شغلی زنان دور کار در شرکت اسنپ بر مبنای تحلیل تم مطالعه ای در سطح شهر تهران انجام است که نتایج این مطالعه در ادامه آمده است.

گام ۲. ایجاد کدهای اولیه:

این بخش مکمل گام اول است و در این مرحله با توجه به فرایند مصاحبه‌ها محتوای کلیه مصاحبه‌ها خوانده شده‌اند و در ادامه کدهای اولیه استخراج شده‌اند که این کدها خام بوده و شامل مفاهیم کلیدی هستند که در جریان مصاحبه‌ها مطرح شده است. نتایج کدهای اولیه در جدول ۳-۲ نشان داده شده است:

جدول ۳-۲: بررسی تم‌های اولیه بر اساس عبارات معنایی

تم‌های اولیه	عبارت معنایی
توان فنی و تخصصی	• توانایی بالایی در برنامه نویسی و توسعه نرم افزار در زمان دور کاری از اهمیت بالایی برخوردار است • افراد دور کار باید به زبان برنامه نویسی و همچنین تجربه کاری با نرم افزارهای مرتبط را داشته باشند. • یکی از موارد مهم در افراد دور کار توانایی جمع آوری و تحلیل و تفسیر داده‌ها است. • طراحی سایت و بهینه سازی آن توانایی تخصصی لازم دارد که باید افراد توانا برای آن استخدام شوند. • کارمندان بخش IT مجموعه باید مدیریت پروژه آموزش دیده باشند. • آشنایی به اصول امنیت اطلاعات و مدیریت تهدیدات سایبری یکی از موارد مهم است که کارکنان مجموعه باید در آن متخصص باشند. • بیشتر نیروهای اداری مجموعه در رشته کامپیوتر و برنامه نویسی تحصیل کرده‌اند.
تجربه کاری	• کارکنان دور کار باید تجربه کاری به صورت دور کاری را داشته باشند تا در موقعیت بحران بتوانند به خوبی عمل کنند. • تجربه کاری در حیطه‌ی مدیریت فناوری در بخش اداری مجموعه بسیار مهم است. • تجربه کاری کمک می‌کند که در زمان دور کاری کارکنان بهتر عمل کنند. • فردی که سال‌ها در یک حوزه فعالیت کرده باشد می‌تواند بدون مشکل در کارها موفق شود. • در شرکت اسنپ تجربه کاری بسیار اهمیت دارد.
تحصیلات	• به نظرم تحصیلات مرتبط با شغل بسیار اهمیت دارد. • تجربه کاری از تحصیلات مهمتر است. • داشتن تحصیلات مرتبط به شغل می‌تواند در بهبود عملکرد فرد موثر باشد.
انگیزه	• کارمندان خانمی که دور کار هستند زمانی که در خانه هستند می‌توانند به فرزندان خود توجه کنند که این امر انگیزه کاری بیشتری را در آنها به وجود می‌آورد/ • حضور در محیط خانه و به دور از استرس‌های محیطی تمایل و اشتیاق به کار را در کارکنان خانم زیاد کرده است. • در زمان دور کاری اختلافات بین همکاران کمتر است و کمتر دچار مشکلات هستند. • انگیزه و اشتیاق برای کار کردن در زمان دور کاری بهتر بوده است.
توانمندی جسمانی	• کارکنان در زمان دور کاری بیشتر به حفظ سلامت خود اهمیت می‌دهند. • دور کاری می‌تواند باعث شود که تغذیه سالم‌تری را داشته باشند. • مسلماً در زمان دور کاری بیشتر به فعالیت و ورزش می‌پردازند چون زمان بیشتری را دارند. • به دلیل صرف کمتر انرژی برای رفت و آمد به محل کار، در طول روز انرژی بیشتری دارند. • به نظرم در زمان دور کاری کارکنان دور کار خواب بهتر و مفیدتری را تجربه می‌کنند. • بودن در خانه این امکان را به کارکنان داده است که بتوانند در فواصل معین تحرک بیشتری نسبت به محیط کار داشته باشند.
نیازهای مادی و فیزیکی	• کار کردن در خانه این امکان را به کارکنان داده است که در فضای مناسب‌تری فعالیت کنند. • البته مشکلی در زمان دور کاری با آن مواجه بود هستند عدم دسترسی راحت‌تر به اینترنت است. • انتقال کامپیوتر و تجهیزات به خانه کمی سخت و دشوار است.

• از آنجا که کارکنان در زمان دورکاری در خانه محیط اختصاصی‌ای برای کار ندارند گاه دچار مشکل می‌شوند. • بودن در خانه امکان دسترسی کارکنان را به تسهیلات بهداشتی و تغذیه‌ای بیشتر کرده است.	
• یکی از عوامل مهم در زمان دورکاری، دوری از محیط کار پر تنش محیط کار است. • به هر حال کار در خانه استرس کاری را کاهش داده است. • دورکاری باعث شده است که کارمندان استرس کمتری تجربه کنند. • مزیت دورکاری این است که کارکنان را از درگیری‌های محیط کاری خلاص کرده است.	نیازهای روانی
• اغلب اوقات مدیران مجموعه در خصوص مسائل کاری به دنبال مشارکت دادن کارکنان هستند. • با توجه به شیوه دورکاری ساعات کاری انعطاف بیشتری دارد. • یکی از مسائل مهم در زمان دورکاری عدم داشتن مشارکت و همکاری با دیگران است. • اغلب در زمان دورکاری حمایت و بازخورد کمتری از مدیر دریافت می‌شود. • دورکاری باعث شده که کارکنان خلاقیت و نوآوری در کار داشته باشند. • در زمان دورکاری تشویق و حمایت کمتری از سمت مدیر وجود دارد. • دورکاری باعث شده که تنش بین کارکنان و مدیران کمتر شود.	سبک مدیریت
• در دورکاری دسترسی به اینترنت کمتر شده است. • دسترسی به اطلاعات گاهی با سختی انجام می‌شود. • دسترسی به اینترنت و اطلاعات سخت است. • گاهی زمان زیادی برای وصل شدن به شبکه تلف می‌شود. • قطعی اینترنت بسیار مشکل ساز است.	سیستم‌های اطلاعاتی
• در زمان دورکاری میزان حمایت سازمانی از سوی سایر مدیران کمتر است. • حمایت از سوی سازمان کاهش داشته است. • اگر کارمندی اشتباهی مرتکب شود حمایت کمتری از سایر کارمندان را برای رفع آن دارد. • در محیط شرکت حمایت دیگران بیشتر است. • دورکاری باعث جدا افتادن نیروی کار از بقیه می‌شود که در زمان برخورد به مشکل حمایت کمتری دریافت می‌کند.	حمایت سازمانی
• نبودن در محیط شرکت باعث شده کمتر در خصوص کار از سوی مدیران بازخوردی وجود داشته باشد. نه بازخورد مثبت و نه منفی. • به نظر لازم که مدیران در خصوص فعالیت‌های کارمندان به آنها بازخورد بدهند تا بدانند در چه سطحی قرار دارند. • در بین کارمندان دورکار نظام تشویق و تنبیه کمتری داریم. • دورکاری دریافت بازخورد چه مثبت و چه منفی را کمتر کرده است. • این امر که کارمند نمی‌داند در چه سطحی است و بازخوردی دریافت نمی‌کند اصلا خوب نیست.	بازخورد عملکرد
• دورکاری یکی از مزیت‌هاش این است که نیازی به سازگاری با محیط‌های شلوغ را ندارد. • به نظر من فردی که در محیط کاری سازگاری داشته باشد در زمان دورکاری نیز با شرایط دورکاری نیز سازگاری محیطی	سازگاری محیطی

	سازگار می‌شود. • برخی از افراد کار کردن در خانه را به رفتن در شرکت ترجیح می‌دهند. • دوری از دیگران و کاهش تنش به واسطه دورکاری خیلی خوب است. • به نظرم برای کار کردن بهتر است به محیط شرکتی رفت تا در خانه زیرا می‌توانی قدرت ارتباط خود با دیگران را محک بزنی. • فردی که بخواهد واقعا کار کند سعی می‌کند خود را با شرایط آن محیط وفق بدهد.
اعتبار سازمان	• به نظرم کار کردن برای شرکت اسنپ موقعیت بسیار خوبی برای کارمندان فراهم کرده است و می‌توانند رزومه‌ی خوبی داشته باشند. • اسنپ یک شرکت بزرگ با ایده‌های بزرگ هستش.
انتظارات مشتری	• رفع خواسته‌ها و نیازهای مشتریان از اصول اصلی کار در مجموعه‌ی اسنپ است. • گاهی مشتریان انتظارات بیش از حدی دارند که از عهده کارکنان خارج است. • تمام توان مجموعه رضایت مشتریان است.
پاداش‌ها	• پاداش‌های کارکنان چه دور کار و چه شرکتی مساوی است. • تفاوتی بین پاداش هیچکدام از کارکنان وجود ندارد. • در پرداخت پاداش و مزایا تفاوتی وجود ندارد. • میزان پاداش و مزایا تغییری نداشته است.
نظام پرداخت	• حقوق به موقع و کامل پرداخت می‌شود. • مشکلی در پرداخت حقوق وجود ندارد. • حقوق افراد دور کار و دیگر افراد تفاوتی ندارد. • پرداخت حقوق بدون مشکل است. • مشکلی در حقوق و پرداخت آن وجود ندارد.
وضعیت کاری سالم و ایمن	• به نظرم دورکاری میزان استرس را در خانم‌های دارای فرزند کاهش داده است. • افراد دورکار دیگر نگران دیر رسیدن به سر کار نیستند. • به نظرم باعث شده کارکنان دورکار کمتر در معرض بیماری‌های واگیردار قرار بگیرند. • اگر فرد در زمان دورکاری احساس امنیت شغلی داشته باشد، بهتر عمل می‌کند. • دورکاری تاثیر زیادی روی سلامت بانوان دارای فرزند دارد. • میزان دریافت مرخصی افراد دورکار کمتر است.
تعادل در تقسیم زمان کاری	• در زمان دورکاری نیز مانند حالت عادی ساعات کاری تنظیم شده است. • میزان ساعات کاری در زمان دورکاری فرقی ندارد اما زمان رفت و آمد به محیط کار کمتر شده است. • فرد دورکار به نظر می‌رسد زمان بیشتری برای خود دارد. • زمان کاری دورکاری و غیر آن فرقی ندارد و تمامی کارکنان مجموعه ساعات کاری یکسان دارند. • دورکاری به کارکنان خانم دارای فرزند فرصت بیشتری برای وقت گذرانی با فرزندشان به آنها داده است.
نظام جبران خدمات	• دورکاری تغییری در روند پرداخت حقوق و مزایا نداشته و همیشه به موقع بوده است. • به نظرم تغییری در فرایند خدمات شرکت به کارکنان به وجود نیامده است.

• نظام حقوق و مزایا یکی از مسائلی است که به نظم در زمان دورکاری تغییری نداشت. • در زمان دورکاری شرکت در ارائه خدمات به کارکنان مشکلی نداشت. • روند دورکاری باعث تفاوتی بین کارمندان وجود داشته باشد.	
• بودن در خانه و دسترسی به نیازهای اولیه به راحتی، رفاه کاملی را در زمان کار برای افراد دورکار فراهم کرده است.	عوامل رفاهی کار

گام ۳. جستجوی تم‌ها:

در این بخش کدهایی که شناسایی شده اند با یکدیگر ترکیب شده و تولید تم‌ها را می‌دهند و این مرحله شامل دسته-بندی کدهای مختلف در قالب تم‌های بالقوه، و مرتب کردن همه خلاصه داده‌های کدگذاری شده در قالب تم‌های مشخص شده است. در واقع محقق، تحلیل کدهای خود را شروع کرده و در نظر می‌گیرد که چگونه کدهای مختلف می‌توانند برای ایجاد یک تم کلی ترکیب شوند.

جدول ۳-۳: معرفی تم و تخلص مفهوم شناسایی شده

مولفه‌ها	شاخص‌ها	تلفیق کدها
تجربه و تخصص	توان فنی و تخصصی	A1
	تجربه کاری	A2
	تحصیلات	A3
عوامل فردی	انگیزه	A4
	توانمندی جسمانی	A5
	نیازهای مادی و فیزیکی	A6
	نیازهای روانی	A7
عوامل مدیریتی	سبک مدیریت	A8
	سیستم‌های اطلاعاتی	A9
	حمایت سازمانی	A10
	بازخورد عملکرد	A11
شرایط شغل	سازگاری محیطی	A12
	اعتبار سازمان	A13
	تعاود در تقسیم زمان کاری	A18
	نظام جبران خدمات	A19
عوامل نهادی	انتظارات مشتری	A14
	وضعیت کاری سالم و ایمن	A17
عوامل انگیزه‌ای	پاداش‌ها	A15
	نظام پرداخت	A16
	عوامل رفاهی کار	A20

گام ۴. بازبینی تم‌ها:

مرحله چهارم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تم‌ها را ایجاد کرده و آنها را مورد بازبینی قرار می‌دهد. این مرحله شامل دو مرحله بازبینی و تصفیه تم‌ها است. مرحله اول شامل بازبینی در سطح خلاصه‌های کدگذاری شده است. در مرحله دوم اعتبار تم‌ها در رابطه با مجموعه داده‌ها در نظر گرفته می‌شود.

جدول ۳-۴: معرفی و تکرار تم‌ها

ردیف	تم‌های شناسایی شده	فراوانی مقولات در مصاحبه‌ها	فراوانی مقولات بعد از حذف موارد تکراری و یا ترکیب مفاهیم مشابه
۱	تجربه و تخصص	۳۲	۱۱
۲	عوامل فردی	۲۱	۹
۳	عوامل مدیریتی	۲۷	۹
۴	شرایط شغل	۱۹	۶
۵	عوامل نهادی	۲۳	۸
۶	عوامل انگیزه‌ای	۱۰	۵
	مجموع	۱۳۲	۴۸

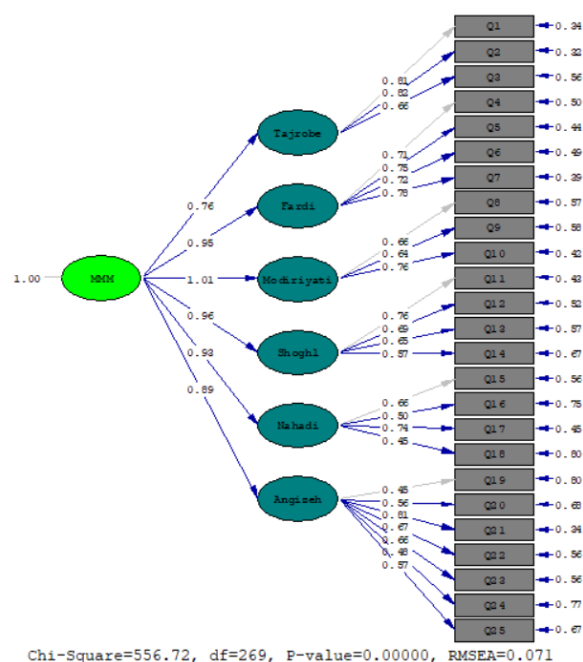
۳-۳- ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان بخش کمی

جدول ۳-۵: ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخگویان بخش کمی

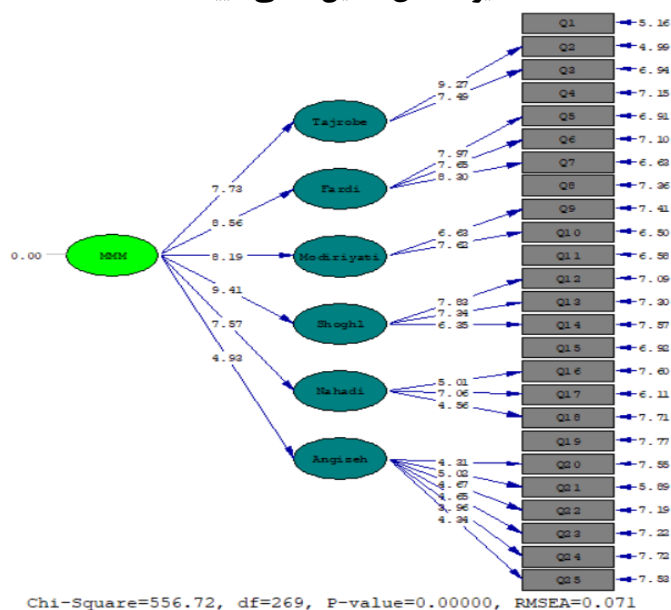
متغیر		فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۸	۴۰٪
	زن	۱۲	۶۰٪
سن	زیر ۳۰ سال	۴	۲۰٪
	۳۰ تا ۴۰ سال	۷	۳۵٪
	بیشتر از ۴۰ سال	۹	۴۵٪
مدرک تحصیلی	لیسانس	۶	۳۰٪
	فوق لیسانس	۷	۴۰٪
	دکتر	۷	۴۰٪

۳-۴- تحلیل عاملی تاییدی

در تجزیه تحلیل استنباطی، می‌بایست با استفاده از آزمون تحلیل عاملی تاییدی روایی سازه را مورد آزمون قرار دهیم. آزمون برازندگی در تحلیل تاییدی و مسیر، شاخص RMSEA، یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از هشت درصد شاخص $\frac{\chi^2}{df}$ کمتر از سه و (GFH, CFL, IFI, NNFI) بالاتر از ۹۰ درصد می‌باشد. مقدار (T-Value) ضرایب معنی داری هر متغیر نیز بزرگتر از ۱,۹۶ و کوچکتر از ۱,۹۶- باشد، مدل از برازش خوبی برخوردار است یا به عبارتی تقریبی معقولی از جامعه برخوردار می‌باشد. نتایج آزمون تحلیل عاملی تاییدی در نمودار منعکس شده‌اند.



نمودار ۱-۳: اندازه گیری مدل تحلیل عاملی تاییدی در حالت استاندارد



نمودار ۲-۳: اندازه گیری مدل تحلیل عاملی تاییدی در حالت معنی دار

برای بررسی رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته و تایید کل مدل از روش تحلیل مسیر استفاده شده است. تحلیل مسیر در این پژوهش با استفاده از نرم افزار LISREL 8.5 انجام شده است. با توجه به جدول (۳-۶) که شاخصهای برازش مدل ارائه شده است، مقادیر تمامی شاخص های برازش نشان از وضعیت قابل قبول و مناسبی مدل و داده ها می باشد و از برازش قابل قبولی برخوردارند. در این راستا، برای ارزیابی مدل طراحی شده از نرم افزار لیزرل ۸٫۵ استفاده گردید که بر این اساس از شاخص های X^2 به درجه آزادی، شاخص برازندگی^۱، شاخص تعدیل برازندگی^۲، میانگین

1 GFI

2 AGFI

مجذور پس مانده ها^۱، شاخص نرم شده برازندگی^۲، شاخص نرم نشده برازندگی^۳، شاخص برازندگی فزاینده^۴، شاخص برازندگی تطبیقی^۵ و شاخص بسیار مهم ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب^۶ استفاده شده است.

جدول ۳-۶: مقادیر شاخص های برازش مدل و نتیجه برازش

مقدار الگو	مقدار مطلوب	شاخص برازش
۲,۱۸	<۳/۰۰	χ^2/df
۰/۹۹	>۰/۹۰	GFI(Goodness of Fit Index)
۰/۹۵	>۰/۹۰	AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index)
۰/۰۲۰	<۰/۰۵	RMR(Root Mean square Residual)
۰/۹۲	>۰/۹۰	NFI (Normed Fit Index)
۰/۹۵	>۰/۹۰	NNFI (Non-Normed Fit Index)
۰/۹۷	>۰/۹۰	IFI(Incremental Fit Index)
۰/۹۶	>۰/۹۰	CFI (Comparative Fit Index)
۰/۰۷۱	<۰/۰۸	RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)

نسبت مجذور خی دو به درجه آزادی که به حجم نمونه وابسته است، در این پژوهش کمتر از ۳ و برابر با ۱۸/۲ به دست آمد که نشان دهنده برازش مناسب مدل است. همچنین مقادیر شاخص های GFI و AGFI بالاتر از ۹/۰ بوده و نتایج آزمون خی دو را تأیید می کنند. مقدار شاخص RMR برابر با ۰۲۰/۰ گزارش شد که بیانگر تبیین مناسب کوواریانس هاست. افزون بر این، مقادیر شاخص های NFI، NNFI، IFI و CFI همگی بالاتر از ۹/۰ بوده و برازش بسیار مناسب مدل را نشان می دهند. در نهایت، مقدار RMSEA برابر با ۰۷۱/۰ به دست آمد که حاکی از برازش مطلوب و قابل قبول مدل با داده های مشاهده شده است.

۳-۵- فرایند تحلیل سلسله مراتبی

مقایسات زوجی هر یک از شاخص های موثر بر بهره‌وری شغلی زنان دور کار در شرکت اسنپ در جدول ۳-۷ و شکل ۳-۱۱ ارائه شده است. با توجه به جدول و شکل مشخص می گردد که ارتباط بین تمام زیرشاخص ها به صورت دو طرفه است.

جدول ۳-۷: مقایسه زوجی شاخص های موثر بر بهره‌وری شغلی زنان دور کار در شرکت اسنپ

شاخص ها	تجربه و تخصص	عوامل فردی	عوامل مدیریتی	شرایط شغل	عوامل نهادی	عوامل انگیزه‌ای
تجربه و تخصص	۱	۰,۲۵	۰,۲۰	۰,۲۵	۵,۰۰	۰,۱۷
عوامل فردی		۱	۰,۳۳	۳,۰۰	۶,۰۰	۰,۵۰
عوامل مدیریتی			۱	۴,۰۰	۷,۰۰	۳,۰۰

1 RMR

2 NFI

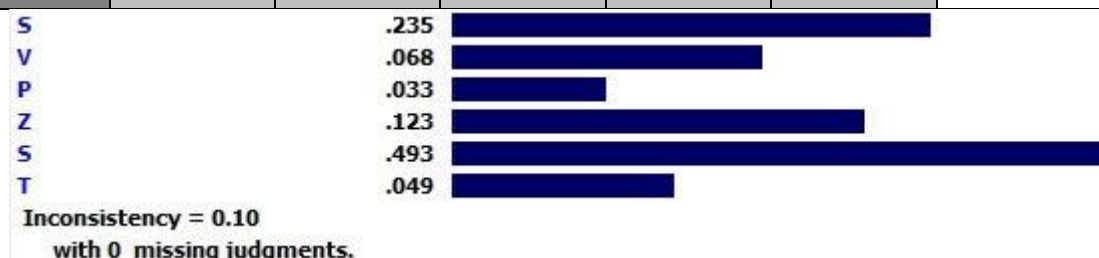
3 NNFI

4 IFI

5 CFI

6 RMSEA

شاخص‌ها	تجربه و تخصص	عوامل فردی	عوامل مدیریتی	شرایط شغل	عوامل نهادی	عوامل انگیزه‌ای
شرایط شغل				۱	۵,۰۰	۰,۲۰
عوامل نهادی					۱	۰,۱۴
عوامل انگیزه‌ای						۱



شکل ۳-۱: مقایسه زوجی شاخص‌های موثر بر بهره‌وری شغلی زنان دور کار در شرکت اسنپ

جدول ۳-۸: اولویت بندی شاخص‌های اصلی موثر بر بهره‌وری شغلی زنان دور کار در شرکت اسنپ

ردیف	معیار	وزن	اولویت
۱	تجربه و تخصص	.۲۳۵	۲
۲	عوامل فردی	.۰۶۸	۴
۳	عوامل مدیریتی	.۰۳۳	۶
۴	شرایط شغل	.۱۲۳	۳
۵	عوامل نهادی	.۴۹۳	۱
۶	عوامل انگیزه‌ای	.۰۴۹	۵

با توجه به جدول فوق ملاحظه می گردد با توجه به وزن اصلی بدست آمده بترتیب مولفه های عوامل نهادی، تجربه و تخصص، شرایط شغلی، عوامل فردی، انگیزاننده ها و عوامل مدیریتی از بیشترین و کمترین اهمیت در گروه برخوردار هستند. از طرفی با توجه به اینکه نرخ ناسازگاری بدست آمده عدد ۱,۰ بدست آمده که کوچکتر از حد استاندارد ۰,۱ می باشد از این رو پرسشنامه فوق با دقت بالا توسط پاسخ دهندگان تکمیل شده است.

- رتبه بندی معیارهای شرایط شغل

پس از آنکه جدول مقایسات زوجی با اعداد مثلثی سازی تشکیل شد، با استفاده از روش EA، نسبت بزرگی شاخصها نسبت به هم محاسبه شده و بر اساس آن نیز وزن غیر بهنجار (w') هر شاخص بدست آمده است. اوزان غیر بهنجار، هنجار شده و اوزان بهنجار (W) حاصل شده است. نحوه انجام محاسبات در زیر آمده است:

							L	M	U
S1	38.000	57.000	71.000	0.003	0.003	0.005	0.100	0.189	0.353
S2	25.000	41.000	56.000	0.003	0.003	0.005	0.066	0.136	0.279
S3	27.000	41.000	57.000	0.003	0.003	0.005	0.071	0.136	0.284
S4	43.000	61.000	72.000	0.003	0.003	0.005	0.113	0.203	0.358

	w1	w2	w3	w4
w	0.1869	0.2846	0.3312	0.1973



شکل ۳-۲: اولویت بندی معیارهای شرایط شغل

جدول ۳-۹: اولویت بندی معیارهای شرایط شغل

ردیف	معیار	وزن	اولویت
۱	سازگاری محیطی	۰,۱۸۶۹	۳
۲	اعتبار سازمان	۰,۲۸۴۶	۲
۳	تعادل در تقسیم زمان کاری	۰,۳۳۱۲	۱
۴	نظام جبران خدمات	۰,۱۳۹۷	۴

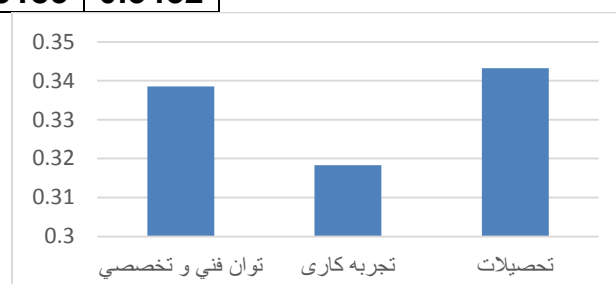
با توجه به جدول فوق ملاحظه می گردد با توجه به وزن اصلی بدست آمده بترتیب شاخص های فرسودگی خودرو، سطح درآمد نسبت به منطقه، شرایط آب و هوایی و انتظارات مشتری از بیشترین و کمترین اهمیت در گروه برخوردار هستند.

رتبه بندی معیارهای تجربه و تخصص

پس از آنکه جدول مقایسات زوجی با اعداد مثلثی فازی تشکیل شد، با استفاده از روش EA، نسبت بزرگی شاخصها نسبت به هم محاسبه شده و بر اساس آن نیز وزن غیر بهنجار (w') هر شاخص بدست آمده است. اوزان غیر بهنجار، هنجار شده و اوزان بهنجار (W) حاصل شده است. نحوه انجام محاسبات در زیر آمده است:

							L	M	U
S1	35.000	53.000	67.000	0.005	0.006	0.010	0.177	0.340	0.644
S2	32.000	49.000	62.000	0.005	0.006	0.010	0.162	0.314	0.596
S3	37.000	54.000	69.000	0.005	0.006	0.010	0.187	0.346	0.663

	w1	w2	w3
w	0.3385	0.3183	0.3432



شکل ۳-۳: اولویت بندی معیارهای تجربه و تخصص

جدول ۳-۱۰: اولویت بندی معیارهای تجربه و تخصص

ردیف	معیار	وزن	اولویت
۱	توان فنی و تخصصی	۰,۳۳۸۵	۲
۲	تجربه کاری	۰,۳۱۸۳	۳
۳	تحصیلات	۰,۳۴۳۲	۱

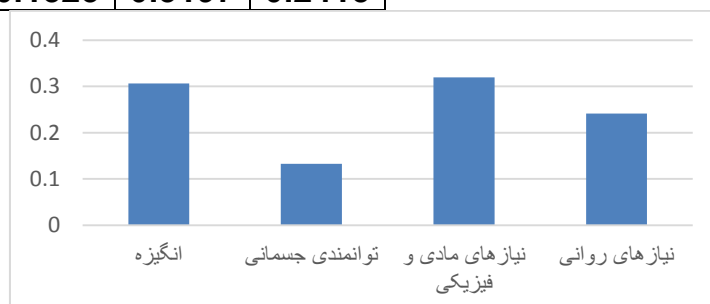
با توجه به جدول فوق ملاحظه می گردد با توجه به وزن اصلی بدست آمده بترتیب شاخص های تحصیلات، توان فنی و تخصصی و تجربه کاری از بیشترین و کمترین اهمیت در گروه برخوردار هستند.

- رتبه بندی معیارهای عوامل فردی

پس از آنکه جدول مقایسات زوجی با اعداد مثلثی فازی تشکیل شد، با استفاده از روش EA، نسبت بزرگی شاخصها نسبت به هم محاسبه شده و بر اساس آن نیز وزن غیر بهنجار (w') هر شاخص بدست آمده است. اوزان غیر بهنجار، هنجار شده و اوزان بهنجار (W) حاصل شده است. نحوه انجام محاسبات در زیر آمده است:

S1	25.000	35.000	44.000	0.007	0.009	0.013	0.171	0.304	0.587
S2	9.000	15.000	24.000	0.007	0.009	0.013	0.062	0.130	0.320
S3	27.000	37.000	46.000	0.007	0.009	0.013	0.185	0.322	0.613
S4	14.000	28.000	32.000	0.007	0.009	0.013	0.096	0.243	0.427

	w1	w2	w3	w4
w	0.3064	0.1323	0.3197	0.2415



شکل ۳-۴: اولویت بندی معیارهای عوامل فردی

جدول ۳-۱۱: اولویت بندی معیارهای عوامل فردی

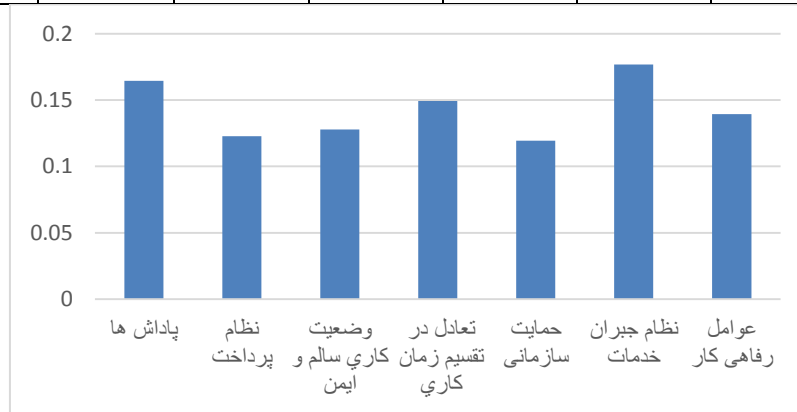
ردیف	معیار	وزن	اولویت
۱	انگیزه	۰,۳۰۶۴	۲
۲	توانمندی جسمانی	۰,۱۳۲۳	۴
۳	نیازهای مادی و فیزیکی	۰,۳۱۹۷	۱
۴	نیازهای روانی	۰,۲۴۱۵	۳

با توجه به جدول فوق ملاحظه می گردد با توجه به وزن اصلی بدست آمده بترتیب شاخص های نیازهای مادی و فیزیکی، انگیزه، نیازهای روانی و توانمند جسمانی از بیشترین و کمترین اهمیت در گروه برخوردار هستند.

– رتبه بندی معیارهای انگیزاننده ها

پس از آنکه جدول مقایسات زوجی با اعداد مثلثی فازی تشکیل شد، با استفاده از روش EA، نسبت بزرگی شاخصها نسبت به هم محاسبه شده و بر اساس آن نیز وزن غیر بهنجار (W') هر شاخص بدست آمده است. اوزان غیر بهنجار، هنجار شده و اوزان بهنجار (W) حاصل شده است. نحوه انجام محاسبات در زیر آمده است:

							L	M	U
S1	41.000	58.000	69.000	0.002	0.003	0.004	0.093	0.168	0.296
S2	27.000	42.000	56.000	0.002	0.003	0.004	0.061	0.122	0.240
S3	28.000	43.000	59.000	0.002	0.003	0.004	0.063	0.125	0.253
S4	36.000	52.000	64.000	0.002	0.003	0.004	0.081	0.151	0.275
S5	25.000	40.000	56.000	0.002	0.003	0.004	0.057	0.116	0.240
S6	45.000	63.000	74.000	0.002	0.003	0.004	0.102	0.183	0.318
S7	31.000	47.000	64.000	0.002	0.003	0.004	0.070	0.136	0.275
	w1	w2	w3	w4	w5	w6	w7		
w	0.1645	0.1228	0.1278	0.1493	0.1194	0.1768	0.1394		



شکل ۳-۵: اولویت بندی معیارهای انگیزاننده ها

جدول ۳-۱۲: اولویت بندی معیارهای انگیزاننده ها

ردیف	معیار	وزن	اولویت
۱	پاداش ها	۰,۱۶۴۵	۲
۲	نظام پرداخت	۰,۱۲۲۸	۶
۳	وضعیت کاری سالم و ایمن	۰,۱۲۷۸	۵
۴	تبادل در تقسیم زمان کاری	۰,۱۴۹۳	۳
۵	حمایت سازمانی	۰,۱۱۹۴	۷
۶	نظام جبران خدمات	۰,۱۷۶۸	۱
۷	عوامل رفاهی کار	۰,۱۳۹۴	۴

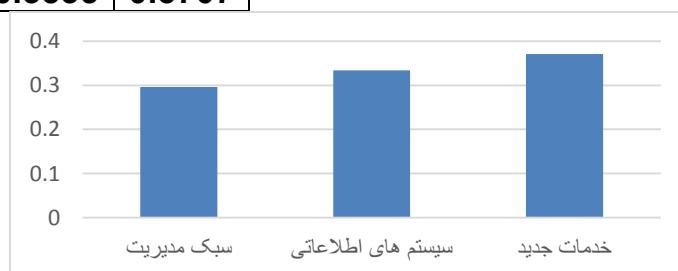
با توجه به جدول فوق ملاحظه می گردد با توجه به وزن اصلی بدست آمده بترتیب شاخص های نظام جبران خدمات، پاداش ها، تبادل در تقسیم زمان کاری، عوامل رفاهی کار، وضعیت کاری سالم و ایمن، نظام پرداخت و حمایت سازمانی از بیشترین و کمترین اهمیت در گروه برخوردار هستند.

رتبه بندی معیارهای عوامل مدیریتی

پس از آنکه جدول مقایسات زوجی با اعداد مثلثی فازی تشکیل شد، با استفاده از روش EA، نسبت بزرگی شاخصها نسبت به هم محاسبه شده و بر اساس آن نیز وزن غیر بهنجار (w') هر شاخص بدست آمده است. اوزان غیر بهنجار، هنجار شده و اوزان بهنجار (W) حاصل شده است. نحوه انجام محاسبات در زیر آمده است:

							L	M	U
S1	28.000	44.000	59.000	0.005	0.007	0.010	0.144	0.288	0.573
S2	34.000	51.000	64.000	0.005	0.007	0.010	0.175	0.333	0.621
S3	41.000	58.000	71.000	0.005	0.007	0.010	0.211	0.379	0.689

	w1	w2	w3
w	0.2958	0.3335	0.3707



شکل ۳-۶: اولویت بندی معیارهای عوامل مدیریتی

جدول ۳-۱۳: اولویت بندی معیارهای عوامل مدیریتی

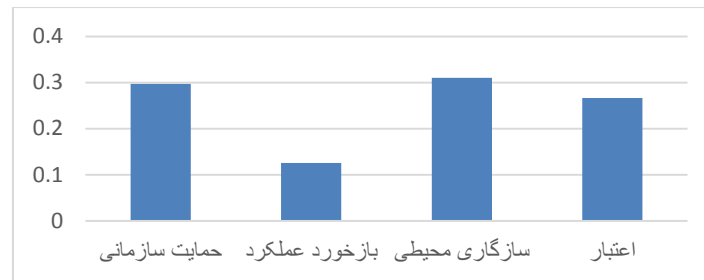
ردیف	معیار	وزن	اولویت
۱	سبک مدیریت	۰,۲۹۵۸	۳
۲	سیستم های اطلاعاتی	۰,۳۳۳۵	۲
۳	خدمات جدید	۰,۳۷۰۷	۱

با توجه به جدول فوق ملاحظه می گردد با توجه به وزن اصلی بدست آمده بترتیب شاخص های خدمات جدید، سیستم های اطلاعاتی و سبک مدیریت از بیشترین و کمترین اهمیت در گروه برخوردار هستند.

رتبه بندی معیارهای عوامل نهادی

پس از آنکه جدول مقایسات زوجی با اعداد مثلثی فازی تشکیل شد، با استفاده از روش EA، نسبت بزرگی شاخصها نسبت به هم محاسبه شده و بر اساس آن نیز وزن غیر بهنجار (w') هر شاخص بدست آمده است. اوزان غیر بهنجار، هنجار شده و اوزان بهنجار (W) حاصل شده است. نحوه انجام محاسبات در زیر آمده است:

							L	M	U
S1	25.000	35.000	44.000	0.006	0.008	0.012	0.154	0.271	0.518
S2	9.000	15.000	24.000	0.006	0.008	0.012	0.056	0.116	0.282
S3	27.000	37.000	46.000	0.006	0.008	0.012	0.167	0.287	0.541
S4	14.000	28.000	32.000	0.006	0.008	0.012	0.086	0.217	0.376
	w1	w2	w3	w4					
w	0.2974	0.1255	0.3105	0.2665					



شکل ۳-۷: اولویت بندی معیارها عوامل نهادی

جدول ۳-۱۴: اولویت بندی معیار ها عوامل نهادی

ردیف	معیار	وزن	اولویت
۱	حمایت سازمانی	0.2974	۲
۲	بازخورد عملکرد	0.1255	۴
۳	سازگاری محیطی	0.3105	۱
۴	اعتبار	0.2665	۳

با توجه به جدول فوق ملاحظه می گردد با توجه به وزن اصلی بدست آمده بترتیب شاخص های سازگاری محیطی، حمایت سازمانی، اعتبار و بازخورد عملکرد از بیشترین و کمترین اهمیت در گروه برخوردار هستند.

۴- بحث و نتیجه گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد که بهره‌وری شغلی زنان دور کار در شرکت اسنپ صرفاً متأثر از ویژگی‌های فردی نیست، بلکه به‌طور معناداری تحت تأثیر عوامل نهادی، ساختارهای سازمانی و سیاست‌های حمایتی قرار دارد. نتایج تحلیل سلسله‌مراتبی بیانگر آن است که عواملی همچون شرایط نهادی سازمان، تجربه و تخصص شغلی و شرایط کار، نقش تعیین‌کننده‌تری نسبت به عوامل مدیریتی و انگیزشی ایفا می‌کنند. این امر نشان می‌دهد که در بستر دورکاری، بهره‌وری بیش از آنکه محصول کنترل مستقیم مدیریتی باشد، حاصل طراحی مناسب نظام‌های سازمانی، اعتماد نهادی و فراهم‌سازی شرایط کاری مطلوب است. از سوی دیگر، نتایج بخش کیفی و کمی پژوهش حاکی از آن است که زنان دور کار زمانی می‌توانند به سطح مطلوبی از بهره‌وری دست یابند که میان الزامات شغلی و مسئولیت‌های فردی و خانوادگی آنان تعادل معنادار برقرار شود. توجه به این تعادل، همراه با تقویت مهارت‌های تخصصی و ایجاد بسترهای حمایتی، می‌تواند ضمن افزایش رضایت شغلی، به بهبود عملکرد فردی و سازمانی منجر شود. در مجموع، نتایج این پژوهش تأکید می‌کند که ارتقای بهره‌وری زنان دور کار در شرکت اسنپ نیازمند نگاه سیستمی، سیاست‌گذاری هدفمند و بازتعریف شیوه‌های مدیریت نیروی انسانی در بستر دورکاری است؛ رویکردی که می‌تواند مزیت رقابتی پایدار برای سازمان ایجاد کند. بر این اساس:

۱. با توجه به اولویت بالای عوامل نهادی، پیشنهاد می‌شود شرکت اسنپ با تقویت حمایت‌های سازمانی، بهبود شرایط کاری سالم و شفاف‌سازی انتظارات مشتریان، زمینه افزایش بهره‌وری زنان دور کار را فراهم کند.
۲. با توجه به اهمیت تجربه و تخصص، لازم است جذب، آموزش و نگهداشت زنان دور کار بر اساس مهارت‌های فنی، تحصیلات مرتبط و سابقه کاری مؤثر صورت گیرد.

۳. با توجه به نقش شرایط شغلی و تعادل کار-زندگی، پیشنهاد می‌شود سیاست‌های انعطاف‌پذیر زمانی و حمایتی برای زنان دورکار تقویت شود.

۴. به‌منظور افزایش انگیزش و پایداری بهره‌وری، بازنگری در نظام جبران خدمات، پاداش و رفاه شغلی کارکنان دورکار ضروری است.

منابع و مآخذ

۱. باغشاهی، محمدصادق. (۱۴۰۰). دورکاری و عملکرد سازمانی. اولین کنفرانس ملی مدیریت و تجارت الکترونیک، تهران.
۲. طهماسبی لیمونی، صفیه. (۱۳۹۹). تأثیر معماری سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی از دیدگاه کتابداران پزشکی. تصویر سلامت، ۲۸۱-۲۸۹.
۳. عندلیب اردکانی، داوود؛ رستمی، خدامراد. (۱۳۹۵). دورکاری و ارتقای عملکرد سازمانی. کاوش‌های مدیریت بازرگانی، دوره ۸، شماره ۱۶، ۱۵۹-۱۴۱.
۴. قربانی نصرآبادی، علی؛ کردی، مراد. (۱۳۹۵). بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان‌ها. اولین همایش ملی یافته‌های نوین در علوم انسانی و امنیت اجتماعی، تهران.
5. Lackie, K., & Murphy, G. (2020). The impact of interprofessional collaboration on productivity: Important considerations in health human resources planning. *Journal of Interprofessional Education & Practice*, 21.
6. Mojelan, M., Satari, S., & Soleimani, T. (2020). Human resource productivity indicators factor analysis: Emphasizing scientific and ethical factors. *International Journal of Ethics & Society (IJES)*, 2(3).
7. Shrouf, H., Al-Qudah, S., & Al Khawaldeh, K. (2020). A study on relationship between human resources and strategic performance: The mediating role of productivity. *Management Science Letters*, 10, 3196-3189.

Identification and Ranking of Factors Affecting Job Productivity among Teleworking Women Snapp Company

Mersedeh Adabi ^{*1}

Fatemeh Sadat Kharazian Moghaddam ²

Abstract

The present study was conducted with the aim of identifying and ranking the factors affecting job productivity among teleworking women at Snapp Company. The research adopted a mixed-methods approach and was carried out in two qualitative and quantitative phases. In the qualitative phase, the statistical population consisted of senior managers of Snapp Company, from whom ten participants were selected using the snowball sampling method. In the quantitative phase, the statistical population included experts and employees knowledgeable about job productivity at Snapp Company. In this phase, purposive sampling based on expertise was employed, and a total of 20 experts and informed employees were selected. Data collection in the qualitative phase was conducted through interviews, while in the quantitative phase, an AHP questionnaire was used. Qualitative data were analyzed using thematic analysis, and quantitative data were analyzed using the Analytic Hierarchy Process (AHP). In addition, the job productivity model was designed using LISREL software and structural equation modeling. The results of the qualitative phase led to the identification of six factors influencing job productivity, including experience and expertise, individual factors, managerial factors, job conditions, institutional factors, and motivational factors. Furthermore, based on the results of the hierarchical analysis in the quantitative phase and the obtained weights, institutional factors, experience and expertise, job conditions, individual factors, motivational factors, and managerial factors were ranked from the highest to the lowest level of importance, respectively.

Keywords

Job productivity; Teleworking; Snapp Company; Women

1- Assistant Professor, Department of Public Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: Mersedehadabi1360@gmail.com.

2- M.A. in Public Administration, Human Resource Development, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: Aram.moghadam486976@gmail.com.