

مقاله اصلی

نقش استرسورهای روان‌شناختی و منابع فردی در تبیین پرسه‌زنی اینترنتی و پیامدهای شغلی کارکنان

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۱۷ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۱۰/۱۲

خلاصه

مقدمه: هدف از انجام تحقیق حاضر، بررسی نقش استرسورهای روان‌شناختی و منابع فردی در تبیین پرسه‌زنی اینترنتی و پیامدهای شغلی کارکنان ادارات ورزش و جوانان بود.

روش کار: روش پژوهش توصیفی - پیمایشی و جامعه آماری کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان بودند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۱۴۴ نفر تعیین و روش نمونه‌گیری در دسترس بود. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه رفتار پرسه‌زنی اینترنتی (اسکیو، ۲۰۱۴)، مقیاس طردشدگی در محیط کار (هیتلان و نوئل، ۲۰۰۹)، پرسشنامه فرسودگی عاطفی چن (۲۰۱۹)، پرسشنامه بازیابی خستگی (وینوود و همکاران، ۲۰۰۵)، پرسشنامه مدیریت زمان مورهد و گریفین (۱۹۸۹)، پرسشنامه بدبینی سازمانی (کالاگان و همکاران؛ ۲۰۰۹)، پرسشنامه عملکرد شغلی (هرسی و گلداسمیت، ۱۹۸۱) و پرسشنامه اعتمادسازمانی (پاین، ۲۰۰۳) بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌فزارهای SPSS-25 و SmartPLS-3 استفاده شد.

نتایج: نتایج نشان داد که عدم اعتماد سازمانی (بتا=۰/۹۵۷، تی=۱۶۸/۲۰)، طردشدگی در محیط کار (بتا=۰/۵۹۹، تی=۰/۷۱۹)، فرسودگی عاطفی (بتا=۰/۸۴۶، تی=۴۷۲/۹) و بدبینی سازمانی (بتا=۰/۶۱۹، تی=۰/۵۷۷) دارای اثر مثبت و معنادار و منابع فردی شامل ریکآوری در محل کار (بتا=۰/۴۷۷، تی=۳۵۵/۱۴) و مهارت‌های مدیریت زمان (بتا=۰/۷۷۴، تی=۵۹۴/۱۳) اثر منفی و معناداری بر پرسه‌زنی اینترنتی داشتند. همچنین پرسه‌زنی اینترنتی با عملکرد شغلی رابطه منفی و معناداری نشان داد (بتا=۰/۵۳۳، تی=۶۷۶/۲۲).

نتیجه‌گیری: یافته‌ها نشان دادند که استرسورهای روان‌شناختی سازمانی با افزایش پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان و در نهایت کاهش عملکرد شغلی آنان همراه هستند، در حالی که منابع فردی نظیر ریکآوری در محل کار و مهارت‌های مدیریت زمان می‌توانند این رفتار را کاهش دهند.

کلمات کلیدی: پرسه‌زنی اینترنتی، فرسودگی عاطفی، بدبینی سازمانی، طردشدگی، مدیریت زمان

بهروزعلی خورزمان^۱

اکرم اصفهانی‌نیا^{۲*}

ناصر بای^۳

سعید قربانی^۴

^۱گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد علی‌آباد کتول،

دانشگاه آزاد اسلامی، علی‌آباد کتول، ایران

^۲گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد علی‌آباد کتول،

دانشگاه آزاد اسلامی، علی‌آباد کتول، ایران (نویسنده مسئول).

^۳گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد آزادشهر، دانشگاه

آزاد اسلامی، آزادشهر، ایران

^۴گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد اسلامشهر، دانشگاه

آزاد اسلامی، اسلامشهر، ایران

Email: akramesfahaninia@iau.ac.ir

مقدمه

تحول دیجیتال و گسترش فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات در دهه‌های اخیر، شیوه انجام فعالیت‌های سازمانی را به‌طور بنیادین متحول کرده است. اینترنت به یکی از مهم‌ترین زیرساخت‌های سازمانی تبدیل شده و نقش اساسی در تسهیل ارتباطات، دسترسی به اطلاعات، افزایش سرعت تصمیم‌گیری و ارتقای بهره‌وری ایفا می‌کند (۱، ۲). با وجود مزایای گسترده فناوری‌های دیجیتال، استفاده نامناسب از اینترنت در محیط کار می‌تواند پیامدهای نامطلوبی برای کارکنان و سازمان‌ها به همراه داشته باشد (۳). یکی از پیامدهای قابل توجه گسترش دسترسی به اینترنت در محیط‌های کاری، ظهور رفتار پرسه‌زنی اینترنتی است. پرسه‌زنی اینترنتی به استفاده کارکنان از اینترنت و فناوری‌های سازمانی برای انجام فعالیت‌های شخصی در ساعات کاری اطلاق می‌شود (۴). این رفتار طیف گسترده‌ای از فعالیت‌ها از جمله استفاده از شبکه‌های اجتماعی، خرید آنلاین، مطالعه اخبار، ارسال پیام‌های شخصی و جستجوی اطلاعات غیرمرتبط با وظایف شغلی را دربرمی‌گیرد (۳). اگرچه برخی پژوهش‌ها نشان داده‌اند که استفاده محدود از اینترنت می‌تواند به بازیابی انرژی روانی و کاهش خستگی ذهنی کارکنان کمک کند، اما تداوم و شدت بالای این رفتار اغلب با کاهش بهره‌وری، افت عملکرد شغلی و افزایش رفتارهای انحرافی سازمانی همراه است (۵).

در سال‌های اخیر، پژوهشگران تلاش کرده‌اند عوامل مؤثر بر پرسه‌زنی اینترنتی را از منظر نظریه‌های رفتار سازمانی و روان‌شناسی شغلی تبیین کنند. یکی از رویکردهای مهم در این زمینه، توجه به نقش استرسورهای روان‌شناختی محیط کار است. بر اساس نظریه حفظ منابع، کارکنانی که در معرض فشارهای روانی و اجتماعی قرار می‌گیرند، ممکن است برای کاهش تنش و بازیابی منابع روان‌شناختی خود به رفتارهای اجتنابی از جمله پرسه‌زنی اینترنتی روی آورند (۶). در این

میان، عواملی نظیر عدم اعتماد سازمانی، طردشدگی در محیط کار، فرسودگی عاطفی و بدبینی سازمانی از جمله مهم‌ترین استرسورهای روان‌شناختی محسوب می‌شوند که می‌توانند زمینه‌ساز شکل‌گیری رفتارهای انحرافی در محیط کار باشند (۳).

طردشدگی در محیط کار به احساس نادیده گرفته شدن یا کنار گذاشته شدن توسط همکاران و سرپرستان اشاره دارد و با پیامدهای منفی متعددی از جمله کاهش تعلق سازمانی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای مقابله‌ای ناسازگار همراه است (۷). همچنین فرسودگی عاطفی به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه فرسودگی شغلی، موجب کاهش منابع روان‌شناختی فرد شده و احتمال بروز رفتارهای انحرافی را افزایش می‌دهد (۸). از سوی دیگر، بدبینی سازمانی و کاهش اعتماد کارکنان نسبت به سازمان نیز می‌تواند نگرش‌های منفی نسبت به محیط کار را تقویت کرده و انگیزه انجام رفتارهای سازنده را کاهش دهد (۵). در مقابل، منابع فردی می‌توانند نقش محافظتی در برابر استرسورهای شغلی ایفا کنند. ریکاوری در محل کار به فرآیند بازسازی منابع شناختی، هیجانی و جسمانی تحلیل‌رفته در طول فعالیت شغلی اشاره دارد و به کارکنان کمک می‌کند تا با انرژی بیشتری به انجام وظایف خود بپردازند (۹). همچنین مهارت‌های مدیریت زمان از طریق افزایش خودتنظیمی، برنامه‌ریزی و کنترل رفتار، احتمال درگیری کارکنان در فعالیت‌های غیرکاری را کاهش می‌دهد (۱۰). شواهد تجربی نشان داده‌اند که کارکنانی که از منابع فردی بیشتری برخوردار هستند، کمتر در معرض رفتارهای مخرب سازمانی از جمله پرسه‌زنی اینترنتی قرار می‌گیرند (۱۱).

علاوه بر عوامل زمینه‌ساز، پیامدهای سازمانی پرسه‌زنی اینترنتی نیز اهمیت فراوانی دارد. پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند که این رفتار می‌تواند موجب کاهش عملکرد شغلی، افت بهره‌وری، افزایش رفتارهای انحرافی، کاهش مشارکت

کاری و تضعیف رفتارهای شهروندی سازمانی شود (۱۲). از این رو، شناخت عوامل مؤثر بر پرسه‌زنی اینترنتی و پیامدهای ناشی از آن برای سازمان‌هایی که وابستگی بالایی به فناوری‌های ارتباطی دارند، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. با وجود افزایش مطالعات مرتبط با پرسه‌زنی اینترنتی، هنوز پژوهش‌های محدودی به بررسی همزمان نقش استرسورهای روان‌شناختی سازمانی و منابع فردی در تبیین این رفتار و پیامدهای شغلی آن پرداخته‌اند؛ به‌ویژه در سازمان‌های دولتی و ورزشی که ماهیت فعالیت‌های آن‌ها مستلزم تعامل گسترده با فناوری‌های اطلاعاتی است. از این رو، پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش استرسورهای روان‌شناختی شامل عدم اعتماد سازمانی، طردشدگی در محیط کار، فرسودگی عاطفی و بدبینی سازمانی و نیز منابع فردی شامل ریکآوری در محل کار و مهارت‌های مدیریت زمان در تبیین پرسه‌زنی اینترنتی و پیامدهای شغلی کارکنان انجام شد.

روش کار

روش پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است که به شکل میدانی انجام شد.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان به تعداد ۲۲۸ نفر بود. برای انتخاب نمونه‌ها از شیوه نمونه‌گیری تمام شمار استفاده شد. از این تعداد، ۲۱۶ نفر به صورت کامل پرسشنامه‌ها را تکمیل و عودت نمودند. بنابراین، تعداد نمونه‌های تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌ها ۲۱۶ نفر در نظر گرفته شد.

ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه رفتار پرسه‌زنی اینترنتی (اسکیو، ۲۰۱۴)، مقیاس طردشدگی در محیط کار (هیتلان و نوئل، ۲۰۰۹)، پرسشنامه فرسودگی عاطفی چن (۲۰۱۹)،

پرسشنامه بازیابی خستگی (وینوود و همکاران، ۲۰۰۵)، پرسشنامه مدیریت زمان مورهد و گریفین (۱۹۸۹)، پرسشنامه بدبینی سازمانی (کالاگان و همکاران؛ ۲۰۰۹)، پرسشنامه عملکرد شغلی (هرسی و گلداسمیت، ۱۹۸۱) و پرسشنامه اعتماد سازمانی (پاین، ۲۰۰۳) بود.

پرسشنامه رفتار پرسه‌زنی اینترنتی

برای سنجش رفتار پرسه‌زنی اینترنتی از پرسشنامه اسکیو (۲۰۱۴) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۱۴ گویه و سه مؤلفه شامل نگرش کارکنان (گویه‌های ۱ تا ۵)، موانع ادراک شده (گویه‌های ۶ تا ۱۰) و هنجارهای توصیفی (گویه‌های ۱۱ تا ۱۴) است. پاسخ‌ها بر اساس طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از «خیلی کم» (۱) تا «خیلی زیاد» (۵) نمره‌گذاری می‌شوند. مطالعات پیشین پایایی مطلوب این ابزار را با ضریب آلفای کرونباخ بالاتر از ۰.۷۰ گزارش کرده‌اند.

مقیاس طردشدگی در محیط کار

برای اندازه‌گیری طردشدگی در محیط کار از مقیاس هیتلان و نوئل (۲۰۰۹) استفاده شد. این مقیاس شامل ۱۷ گویه است که سه بعد طرد از سوی سرپرست (گویه‌های ۱، ۸، ۱۰، ۱۴ و ۱۵)، طرد از سوی همکاران (گویه‌های ۲ تا ۷ و ۹) و طرد از طریق زبان محاوره (گویه‌های ۱۱ تا ۱۳) را ارزیابی می‌کند. دو گویه پایانی به عنوان سؤالات معیار در نظر گرفته شده‌اند. پاسخ‌ها در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از «هرگز» (۱) تا «اکثر اوقات» (۵) ثبت می‌شوند. هیتلان و نوئل (۲۰۰۹) ضرایب آلفای کرونباخ ۰.۷۵ تا ۰.۷۶ را برای ابعاد مختلف این مقیاس گزارش کرده‌اند.

پرسشنامه فرسودگی عاطفی

فرسودگی عاطفی با استفاده از پرسشنامه چن و همکاران (۲۰۱۹) سنجیده شد. این ابزار دارای ۲۱ گویه و سه خرده‌مقیاس است که میزان خستگی و تحلیل هیجانی کارکنان را ارزیابی می‌کند. شیوه نمره‌گذاری بر اساس طیف

پرسشنامه عملکرد شغلی

برای ارزیابی عملکرد شغلی از پرسشنامه هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۱) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۲۱ گویه و هفت بعد شامل وضوح، توانایی، حمایت، انگیزه، ارزیابی، اعتبار و محیط است. پاسخ‌ها بر اساس طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت نمره‌گذاری می‌شوند و نمرات بالاتر نشان‌دهنده عملکرد شغلی مطلوب‌تر هستند. این ابزار در پژوهش‌های مختلف داخلی و خارجی از روایی و پایایی مناسبی برخوردار بوده است.

پرسشنامه اعتماد سازمانی

اعتماد سازمانی با استفاده از پرسشنامه پاین (۲۰۰۳) سنجیده شد. این ابزار شامل ۱۶ گویه و چهار بعد درستی و صداقت، قابلیت اتکا، شایستگی و تعهد سازمانی است. نمره‌گذاری پرسشنامه بر اساس طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از «کاملاً مخالف» (۱) تا «کاملاً موافق» (۵) انجام می‌شود و نمرات بالاتر بیانگر سطح بالاتر اعتماد سازمانی است.

روش اجرا

با هماهنگی با اداره کل ورزش و جوانان استان گلستان ۱۸۰ پرسش‌نامه در بین جامعه پژوهش توزیع و جمع‌آوری گردید که در نهایت ۱۴۴ پرسش‌نامه سالم مورد استفاده قرار گرفت. در این پژوهش، از آمار توصیفی به منظور سازمان دادن، طبقه‌بندی کردن و توصیف داده‌ها شامل فراوانی‌ها، میانگین‌ها و انحراف استاندارد استفاده گردید. برای بررسی فرضیه‌ها و آزمون مدل پژوهش، از مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد. بدین منظور، نرم‌افزارهای اسپاس اس نسخه ۲۵ و لیزرل نسخه ۸/۸ مورد استفاده قرار گرفت.

پنج‌درجه‌ای لیکرت از «خیلی کم» (۱) تا «خیلی زیاد» (۵) است و نمرات بالاتر نشان‌دهنده سطح بالاتر فرسودگی عاطفی می‌باشد.

پرسشنامه بازیابی خستگی/خستگی مفروط شغلی (OFER)

برای سنجش ریکاوری در محل کار از پرسشنامه OFER طراحی شده توسط وینوود و همکاران (۲۰۰۵) استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۱۵ گویه و سه مؤلفه خستگی حاد (گویه‌های ۱ تا ۵)، خستگی مزمن ناشی از کار (گویه‌های ۶ تا ۱۲) و بازیابی بین‌شیفتی (گویه‌های ۱۳ تا ۱۵) است. پاسخ‌ها بر اساس طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت نمره‌گذاری می‌شوند. مطالعات مختلف ضرایب آلفای کرونباخ بین ۰.۸۱ تا ۰.۸۹ را برای ابعاد این ابزار گزارش کرده‌اند.

پرسشنامه مدیریت زمان

برای سنجش مهارت‌های مدیریت زمان از پرسشنامه مورهد و گریفین (۱۹۸۹) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۲۴ گویه و هشت بعد شامل اولویت‌بندی و تعیین هدف، برنامه‌ریزی، کنترل اتلاف وقت، تعویق انداختن کارها، احساس کمبود زمان، فشار زمانی، مدیریت جریان کار و تفویض اختیار است. پاسخ‌دهندگان هر گویه را در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از «کاملاً مخالف» (۱) تا «کاملاً موافق» (۵) ارزیابی می‌کنند. پژوهش‌های پیشین روایی و پایایی مطلوب این ابزار را تأیید کرده‌اند.

پرسشنامه بدینی سازمانی

بدینی سازمانی با استفاده از پرسشنامه کالاکان و همکاران (۲۰۰۹) اندازه‌گیری شد. این ابزار شامل ۱۳ گویه و سه بعد شناختی، عاطفی و رفتاری است. پاسخ‌ها در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت از «کاملاً مخالف» (۱) تا «کاملاً موافق» (۵) نمره‌گذاری می‌شوند. ضریب آلفای کرونباخ گزارش شده برای این ابزار ۰.۸۲ بوده است.

نتایج

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی شرکت‌کننده‌های پژوهش در

جدول شماره ۱ ارائه شده است:

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آزمودنی‌ها و الگوی استفاده روزانه از اینترنت در محیط کار

متغیر	طبقه	فراوانی (نفر)	درصد فراوانی
سن	۳۱ تا ۴۰ سال	۵۲	۲۴/۰۷
	۴۱ تا ۵۰ سال	۱۰۹	۵۰/۴۶
	۵۱ سال و بالاتر	۵۵	۲۵/۴۶
مدرک تحصیلی	کاردانی	۸	۳/۷۰
	کارشناسی	۱۰۲	۴۷/۲۲
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۰۶	۴۹/۰۸
جنسیت	مرد	۱۶۴	۷۵/۹۲
	زن	۵۲	۲۴/۰۸
مدت‌زمان استفاده از اینترنت در محیط کار در طول روز	بین ۱ تا ۲ ساعت	۷۹	۳۶/۵۷
	بین ۲ تا ۳ ساعت	۸۴	۳۸/۸۹
	بین ۳ تا ۴ ساعت	۴۷	۲۱/۷۶
	۴ ساعت و بیشتر	۶	۲/۷۸
	جمع کل	۲۱۶	۱۰۰

مطابق نتایج مندرج در جدول ۱، بخش عمده‌ای از نمونه پژوهش در دامنه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال قرار داشتند (۱۰۹ نفر). از نظر تحصیلات، بیشترین فراوانی به افراد دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر اختصاص داشت (۱۰۶ نفر). همچنین، مردان بیشترین سهم را در ترکیب نمونه مورد مطالعه به خود اختصاص دادند (۱۶۴ نفر). از سوی دیگر، بررسی مدت‌زمان استفاده از اینترنت در محیط کار نشان داد که رایج‌ترین الگوی استفاده در بین آزمودنی‌ها، استفاده روزانه بین ۲ تا ۳ ساعت بوده است (۸۴ نفر).

به منظور بررسی روابط میان متغیرهای پژوهش، از مدل معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی استفاده شد. نتایج آزمون فرضیه‌ها نشان داد که عدم اعتماد سازمانی

($\beta=0.957$, $t=20.168$)، طردشدگی در محیط کار ($\beta=0.599$, $t=19.071$)، فرسودگی عاطفی ($\beta=0.846$, $t=9.472$) و بدبینی سازمانی ($\beta=0.619$, $t=10.577$) دارای اثر مثبت و معنادار بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان بودند. در مقابل، ریکاوری در محل کار ($\beta=-0.477$, $t=14.355$) و مهارت‌های مدیریت زمان ($\beta=-0.774$, $t=13.594$) اثر منفی و معناداری بر پرسه‌زنی اینترنتی نشان دادند؛ همچنین پرسه‌زنی بر عملکرد شغلی کارکنان اثر منفی و معناداری داشت ($\beta=-0.533$, $t=22.676$)، به گونه‌ای که افزایش پرسه‌زنی اینترنتی با کاهش عملکرد شغلی همراه بود.

جدول ۲. ضرایب مسیر، آماره‌های t و نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	مسیر	β	t	نتیجه
۱	عدم اعتماد سازمانی $\leftarrow$ پرسه‌زنی اینترنتی	۰.۹۵۷	۲۰.۱۶۸	تأیید
۲	طردشدگی در محیط کار $\leftarrow$ پرسه‌زنی اینترنتی	۰.۵۹۹	۱۹.۰۷۱	تأیید
۳	فرسودگی عاطفی $\leftarrow$ پرسه‌زنی اینترنتی	۰.۸۴۶	۹.۴۷۲	تأیید
۴	ریکاوری در محل کار $\leftarrow$ پرسه‌زنی اینترنتی	-۰.۴۷۷	۱۴.۳۵۵	تأیید
۵	بدبینی سازمانی $\leftarrow$ پرسه‌زنی اینترنتی	۰.۶۱۹	۱۰.۵۷۷	تأیید
۶	مهارت‌های مدیریت زمان $\leftarrow$ پرسه‌زنی اینترنتی	-۰.۷۷۴	۱۳.۵۹۴	تأیید
۷	پرسه‌زنی اینترنتی $\leftarrow$ عملکرد شغلی	-۰.۵۳۳	۲۲.۶۷۶	تأیید

منابع روانی و افزایش رفتارهای اجتنابی می شود (۱۷). در این حالت، کارکنان برای بازیابی منابع روانی خود به فعالیت‌های کم‌هزینه شناختی مانند گشت‌وگذار اینترنتی در ساعات کاری روی می‌آورند که نوعی راهبرد مقابله‌ای ناکارآمد محسوب می‌شود (۱۸).

یافته چهارم نشان داد که بازیابی در محل کار اثر منفی و معناداری بر پرسه‌زنی اینترنتی دارد. این نتیجه نشان می‌دهد هرچه فرصت‌های بازیابی روانی در محیط کار بیشتر باشد، احتمال رفتارهای انحرافی کاهش می‌یابد. بر اساس نظریه بازیابی منابع، استراحت‌های کوتاه و فرصت‌های ریکاوری می‌توانند از تحلیل رفتن منابع شناختی جلوگیری کنند و تمرکز کاری را افزایش دهند (۱۸).

یافته پنجم نشان داد بدینی سازمانی اثر مثبت و معناداری بر پرسه‌زنی اینترنتی دارد. کارکنانی که نسبت به نیت‌های مدیریت بدین هستند، تمایل بیشتری به کاهش مشارکت کاری و افزایش رفتارهای انحرافی دارند (۱۹). بدینی سازمانی می‌تواند به عنوان یک سازه شناختی-هیجانی منفی، ادراک عدالت و اعتماد را تضعیف کرده و زمینه رفتارهای اجتنابی مانند سایبرلوفینگ را فراهم کند.

یافته ششم نشان داد مهارت‌های مدیریت زمان اثر منفی و معناداری بر پرسه‌زنی اینترنتی دارند. این نتیجه بیانگر آن است که کارکنان دارای مهارت‌های بهتر در مدیریت زمان، کنترل بیشتری بر رفتارهای کاری خود دارند. مطابق مدل‌های خودتنظیمی، مهارت مدیریت زمان موجب افزایش تمرکز، کاهش حواس‌پرتی و کنترل رفتارهای تکانشی می‌شود (۲۰).

یافته هفتم نشان داد پرسه‌زنی اینترنتی اثر منفی و معناداری بر عملکرد شغلی دارد. این یافته نشان می‌دهد که استفاده غیرکاری از اینترنت به‌طور مستقیم موجب کاهش بهره‌وری و کیفیت عملکرد کارکنان می‌شود (۲۱). از دیدگاه منابع-تقاضای شغلی، پرسه‌زنی اینترنتی موجب اتلاف منابع شناختی و زمانی شده و در نتیجه عملکرد شغلی کاهش می‌یابد (۲۲).

به‌طور کلی، نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عوامل روان‌شناختی و سازمانی نقش مهمی در شکل‌گیری رفتارهای پرسه‌زنی اینترنتی

در مجموع، یافته‌ها بیانگر آن است که استرسورهای روان‌شناختی سازمانی شامل عدم اعتماد سازمانی، طردشدگی در محیط کار، فرسودگی عاطفی و بدینی سازمانی، زمینه افزایش رفتار پرسه‌زنی اینترنتی را در کارکنان فراهم می‌کنند؛ در حالی که منابع فردی نظیر ریکاوری در محل کار و مهارت‌های مدیریت زمان می‌توانند به عنوان عوامل محافظتی عمل کرده و از بروز این رفتار بکاهند. همچنین، پرسه‌زنی اینترنتی پیامدهای مهمی برای کارکنان به همراه دارد؛ به‌طوری‌که موجب افزایش رفتارهای انحرافی و کاهش عملکرد شغلی می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد که عدم اعتماد سازمانی اثر مثبت و معناداری بر پرسه‌زنی اینترنتی دارد. این نتیجه بیانگر آن است که هرچه کارکنان احساس کنند سازمان قابل اعتماد نیست، احتمال درگیر شدن آنان در رفتارهای انحرافی مانند استفاده غیرضروری از اینترنت در محیط کار افزایش می‌یابد. این یافته با نظریه تبادل اجتماعی همسو است که بر نقش اعتماد در شکل‌دهی رفتارهای متقابل کارکنان تأکید دارد (۱۳).

در تبیین این رابطه می‌توان گفت که کاهش اعتماد سازمانی موجب کاهش تعهد روان‌شناختی کارکنان نسبت به اهداف سازمان می‌شود. در چنین شرایطی، کارکنان انگیزه کمتری برای رعایت هنجارهای سازمانی دارند و رفتارهایی مانند سایبرلوفینگ افزایش می‌یابد (۱۴). یافته دوم نشان داد که طردشدگی در محیط کار اثر مثبت و معناداری بر پرسه‌زنی اینترنتی دارد. این نتیجه نشان می‌دهد افرادی که احساس طرد اجتماعی در محیط کار دارند، برای جبران نیازهای تعلق اجتماعی به رفتارهای جایگزین مانند استفاده غیرکاری از اینترنت روی می‌آورند (۱۵). از منظر نظریه نیازهای بنیادین، احساس طردشدگی یکی از عوامل تهدیدکننده نیاز به تعلق است و فرد برای کاهش تنش روانی به رفتارهای اجتنابی یا جایگزین روی می‌آورد (۱۶).

یافته سوم نشان داد که فرسودگی عاطفی اثر مثبت و معناداری بر پرسه‌زنی اینترنتی دارد. این نتیجه با مدل فرسودگی شغلی ماسلاچ همخوانی دارد که بیان می‌کند خستگی هیجانی منجر به کاهش

دارند. متغیرهایی مانند اعتماد، عدالت ادراک‌شده و حمایت سازمانی می‌توانند نقش حفاظتی ایفا کنند.

در مقابل، عوامل فرسایشی مانند فرسودگی عاطفی و بدینی سازمانی نقش تسهیل‌کننده در بروز رفتارهای انحرافی دارند. این یافته‌ها با مدل‌های استرس شغلی و رفتار سازمانی منفی همسو هستند (۲۳).

از منظر کاربردی، نتایج نشان می‌دهد که سازمان‌ها باید بر افزایش اعتماد و کاهش ادراک طردشدگی تمرکز کنند. ایجاد فرهنگ سازمانی حمایتی می‌تواند از بروز رفتارهای سایبرلوفینگ جلوگیری کند.

همچنین تقویت مهارت‌های مدیریت زمان از طریق آموزش‌های سازمانی می‌تواند به عنوان یک مداخله مؤثر در کاهش رفتارهای انحرافی مورد استفاده قرار گیرد.

از سوی دیگر، فراهم‌سازی فرصت‌های بازیابی در محل کار مانند استراحت‌های کوتاه و طراحی شغل غنی‌تر می‌تواند نقش مهمی در کاهش فرسودگی کارکنان داشته باشد.

در سطح نظری، یافته‌ها از مدل‌های ترکیبی استرس شغلی، نظریه تبادل اجتماعی و نظریه منابع-تقاضا حمایت می‌کنند و نشان می‌دهند که پرسه‌زنی اینترنتی یک رفتار چندعاملی است.

در مجموع، پرسه‌زنی اینترنتی نه تنها یک رفتار فردی بلکه نتیجه تعامل پیچیده عوامل فردی، اجتماعی و سازمانی است که بر عملکرد شغلی اثر مستقیم دارد.

در نهایت، کاهش این رفتار نیازمند مداخلات چندسطحی شامل بهبود فرهنگ سازمانی، ارتقای مهارت‌های فردی و مدیریت فشارهای شغلی است.

پژوهش حاضر با وجود یافته‌های مهم، دارای محدودیت‌هایی از جمله استفاده از روش خودگزارشی، مقطعی بودن طرح پژوهش، نمونه‌گیری در دسترس و محدود بودن جامعه آماری به کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان است که تعمیم‌پذیری نتایج را محدود می‌کند و احتمال سوگیری پاسخ‌دهی را افزایش می‌دهد؛ همچنین تنها بخشی از استرسورهای روان‌شناختی و منابع فردی بررسی شده و سایر عوامل مؤثر نادیده گرفته شده‌اند. بر این اساس پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده از طرح‌های طولی و ترکیبی (کمی-کیفی) برای بررسی روابط علی استفاده شود، متغیرهای میانجی و تعدیل‌گر مانند خودکنترلی، ویژگی‌های شخصیتی و سبک رهبری در مدل لحاظ گردد، داده‌های رفتاری واقعی در کنار پرسشنامه‌ها به کار گرفته شود و مطالعات در جوامع و سازمان‌های مختلف انجام شود تا قابلیت تعمیم و دقت نتایج افزایش یابد.

تشکر و قدردانی

نویسنده از تمامی کسانی که در این راستا با محقق همکاری نمودند کمال تشکر را دارد.

تعارض منافع

بنابر اظهار نویسندگان مقاله حاضر فاقد هرگونه تعارض منافع بوده است.

References

1. Tarafdar M, Cooper CL, Stich JF. The technostress trifecta-techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information systems journal*. 2019 Jan;29(1):6-42.
2. Majchrzak A, Markus ML, Wareham J. Designing for digital transformation: Lessons for information systems research from the study of ICT and societal challenges. *MIS quarterly*. 2016 Jun 1;40(2):267-77.
3. Koay KY, Soh PC. Should cyberloafing be allowed in the workplace?. *Human Resource Management International Digest*. 2018 Oct 8;26(7):4-6.
4. Yıldız H, Yıldız BO. Intellectual Structure of Cyberloafing Studies in Workplace Setting. *Journal of Global Strategic Management*. 2025;19(2).
5. Tandon A, Kaur P, Ruparel N, Islam JU, Dhir A. Cyberloafing and cyberslacking in the workplace: systematic literature review of past achievements and future promises. *Internet Research*. 2022 Jan 18;32(1):55-89.

6. Hobfoll SE, Halbesleben J, Neveu JP, Westman M. Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*. 2018 Jan 21;5:103-28.
7. Ferris DL, Yan M, Lim VK, Chen Y, Fatimah S. An approach-avoidance framework of workplace aggression. *Academy of management journal*. 2016 Oct;59(5):1777-800.
8. Maslach C, Leiter MP. Understanding burnout: New models. *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*. 2017 Apr 19:36-56.
9. Sonnentag S, Fritz C. Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of organizational behavior*. 2015 Feb;36(S1):S72-103.
10. Aeon B, Aguinis H. It's about time: New perspectives and insights on time management. *Academy of management perspectives*. 2017 Nov;31(4):309-30.
11. Yui TC, Wu CY, Kao CC. Exploring the determinants of cyberloafing in the workplace: A conservation of resources (COR) perspective. *Ritsumeikan Journal of Asia Pacific Studies*. 2021;39(01):29.
12. Mercado BK, Giordano C, Dilchert S. A meta-analytic investigation of cyberloafing. *Career Development International*. 2017 Sep 11;22(5):546-64.
13. Blau P. *Exchange and power in social life*. Routledge; 2017 Sep 29.
14. Mayer RC, Davis JH, Schoorman FD. An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*. 1995 Jul 1;20(3):709-34.
15. Ferris DL, Brown DJ, Berry JW, Lian H. The development and validation of the Workplace Ostracism Scale. *Journal of applied psychology*. 2008 Nov;93(6):1348.
16. Leary MR, Baumeister RF. The need to belong. *Psychological bulletin*. 1995;117(3):497-529.
17. Maslach C, Leiter MP. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*. 2016 Jun;15(2):103-11.
18. Sonnentag S, Fritz C. The Recovery Experience Questionnaire: development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of occupational health psychology*. 2007 Jul;12(3):204.
19. Dean Jr JW, Brandes P, Dharwadkar R. Organizational cynicism. *Academy of Management review*. 1998 Apr 1;23(2):341-52.
20. Claessens BJ, Van Eerde W, Rutte CG, Roe RA. A review of the time management literature. *Personnel review*. 2007 Feb 13;36(2):255-76.
21. Lim VK. The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of organizational behavior: the international journal of industrial, occupational and Organizational Psychology and Behavior*. 2002 Aug;23(5):675-94.
22. Bakker AB, Demerouti E. The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*. 2007 Apr 3;22(3):309-28.
23. Robinson SL, Bennett RJ. A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*. 1995 Apr 1;38(2):555-72.

Original Article

The Role of Psychological Stressors and Personal Resources in Explaining Cyberloafing and Job Outcomes among Employees

Received: 08/07/2023 - Accepted: 01/01/2025

Behroz Ali Khorzaman¹
Akram Esfahani Nia^{2*}
Naser Bay³
Saeed Ghorbani⁴

¹ Department of Physical Education and Sport Sciences, Ak.C., Islamic Azad University, Aliabad Katoul, Iran.

² Department of Physical Education and Sport Sciences, Ak.C., Islamic Azad University, Aliabad Katoul, Iran. (Corresponding Author)

³ Department of Physical Education and Sport Sciences Az.C., Islamic Azad University, Azadshahr, Iran.

⁴ Department of Physical Education and Sport Sciences Isl.C., Islamic Azad University, Islamshahr, Iran

Email: akramesfahaninia@iau.ac.ir

Abstract

Introduction: The present study aimed to investigate the role of psychological stressors and personal resources in explaining employees' cyberloafing behavior and its occupational consequences among staff working in the Departments of Sports and Youth Affairs.

Methods: This study employed a descriptive-survey design. The statistical population consisted of all employees of the Departments of Sports and Youth Affairs in Golestan Province, Iran. Based on Cochran's formula, a sample size of 144 participants was determined and selected through convenience sampling. Data were collected using the Cyberloafing Behavior Questionnaire (Askew, 2014), Workplace Ostracism Scale (Hitlan & Noel, 2009), Emotional Exhaustion Questionnaire (Chen, 2019), Occupational Fatigue Recovery Scale (Winwood et al., 2005), Time Management Questionnaire (Moorhead & Griffin, 1989), Organizational Cynicism Questionnaire (Callaghan et al., 2009), Job Performance Questionnaire (Hersey & Goldsmith, 1981), and Organizational Trust Questionnaire (Paine, 2003). Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) through SPSS version 25 and SmartPLS version 3.

Results: The findings indicated that lack of organizational trust ($\beta = 0.957$, $t = 20.168$), workplace ostracism ($\beta = 0.599$, $t = 19.071$), emotional exhaustion ($\beta = 0.846$, $t = 9.472$), and organizational cynicism ($\beta = 0.619$, $t = 10.577$) had significant positive effects on cyberloafing behavior. In contrast, personal resources, including workplace recovery ($\beta = -0.477$, $t = 14.355$) and time management skills ($\beta = -0.774$, $t = 13.594$), showed significant negative effects on cyberloafing. Furthermore, cyberloafing was negatively associated with job performance ($\beta = -0.533$, $t = 22.676$).

Conclusion: The results suggest that organizational psychological stressors contribute to increased cyberloafing among employees, which in turn leads to reduced job performance. Conversely, personal resources such as workplace recovery and effective time management skills may mitigate cyberloafing behavior and its adverse occupational outcomes.

Keywords: Cyberloafing; Emotional Exhaustion; Organizational Cynicism; Workplace Ostracism; Time Management.