



**Antecedents and Consequences of Cyberloafing in Public Organizations  
(Case Study: Public Organizations of Hormozgan Province)**

**Vahid Makizadeh**

**\*Corresponding author:** Assistant Professor, Department of Business Management, University of Hormozgan, Bandar Abbas, Iran. E- mail: v.makizadeh@hormozgan.ac.ir

**Fatemeh Sharaei**

Msc. Department of Business Management, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.  
Email: f.sharaei@modares.ac.ir

**Abstract**

Due to the prevalence of the Internet and the increasing use of technology by individuals and organizations, deviant and unrelated behaviors in organizations have increased and organizations have faced serious challenges. Online activities performed for personal and non-business purposes are called Cyberloafing and the purpose of this study is to provide a model of Cyber loafing antecedents and examine its consequences. The research is applied in terms of purpose and correlational in terms of nature and the method is causal descriptive. The statistical population was the staff of Hormozgan province. The data collection tool is a questionnaire whose reliability was confirmed by Cronbach's alpha of 0.89. Data analysis was performed using Amos 22. The results show that job stress and emotional analysis directly affect cyberloafing, and rejection and private demand are other prerequisites for Cyber loafing that indirectly affect it. The findings also showed that Cyber loafing has a positive effect on job burnout.

**Keywords:** Cyberloafing, Job Burnout, Rejection, Job Stress.

**Citation:** Makizadeh, V., Sharaei, F. (2021). "Antecedents and Consequences of Cyberloafing in Public Organizations (Case Study: Public Organizations of Hormozgan Province)". *Public Organizations Management*, 9(4), 119-134. (in Persian)

-----  
(DOI): 10.30473/ipom.2021.58054.4359

DOR: [20.1001.1.2322522.1400.9.4.9.7](https://doi.org/10.30473/ipom.2021.58054.4359)

Quarterly Journal of Public Organizations Management

Vol 9, No 4, (Series 36) Oct-Dec 2021, (119-134)

Received: (2021/Apr/12)

Accepted: (2021/Jul/26)



## پیشایندها و پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی در سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان هرمزگان)

وحید مکی‌زاده

\*نویسنده مسئول: استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه هرمزگان، بندرعباس، ایران.

E-mail: [v.makizadeh@hormozgan.ac.ir](mailto:v.makizadeh@hormozgan.ac.ir)

فاطمه شرایی

کارشناس ارشد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

E-mail: [f.sharaei@modares.ac.ir](mailto:f.sharaei@modares.ac.ir)

### چکیده

با توجه به فراگیری اینترنت و استفاده فزاینده‌ی افراد و سازمان‌ها از فناوری، رفتارهای انحرافی و غیرمرتبط با کار در سازمان‌ها رو به افزایش رفته و سازمان‌ها را با چالش‌های جدی مواجه کرده است. فعالیت‌های آنلاین که با اهداف شخصی و غیرکاری انجام شده، پرسه‌زنی اینترنتی نامیده می‌شود و هدف از پژوهش حاضر آزمون مدل پیشایندهای پرسه‌زنی اینترنتی و بررسی پیامد آن است. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش توصیفی از نوع علی است. جامعه آماری مورد مطالعه کارکنان ستادی ادارات دولتی استان هرمزگان می‌باشند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است که روایی آن مورد تأیید استادان و خبرگان قرار گرفته و پایایی آن نیز با میزان آلفای کرونباخ ۰/۸۹ تأیید شده است. نتایج پژوهش نشان‌دهنده آن است که استرس شغلی و تحلیل عاطفی به صورت مستقیم بر پرسه‌زنی اینترنتی اثرگذار هستند و طردشدگی و تقاضای خصوصی از دیگر پیشندهای پرسه‌زنی اینترنتی هستند که به‌طور غیرمستقیم بر آن تأثیر دارند. همچنین یافته‌ها نشان داد که پرسه‌زنی اینترنتی بر فرسودگی شغلی دارای تأثیر مثبت است.

**واژه‌های کلیدی:** پرسه‌زنی اینترنتی، فرسودگی شغلی، طردشدگی، استرس شغلی.

**استناد:** مکی‌زاده، وحید و شرایی، فاطمه (۱۴۰۰). «پیشایندها و پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی در سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان هرمزگان)». *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۹(۴)، ۱۱۹-۱۳۴.

(DOI): 10.30473/IPOM.2021.58054.4359

DOR: 20.1001.1.2322522.1400.9.4.9.7

فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی

دوره ۹، شماره ۴ (پیاپی ۳۶)، پاییز ۱۴۰۰، (۱۱۹-۱۳۴)

تاریخ دریافت: (۱۴۰۰/۰۱/۲۳)

تاریخ پذیرش: (۱۴۰۰/۰۵/۰۴)

## مقدمه

وجود و به‌کارگیری منابع اینترنتی در سازمان‌های امروزی پدیده‌ای غیرقابل‌انکار است، چرا که با فرایندهای عملیاتی یکپارچه شده‌اند. این منابع علاوه بر کارکردهای مثبت مانند ارتقای کارایی، ارتقای بهره‌وری و بهبود ارتباطات، کاربردهای غیرکارکردی نیز پیدا کرده‌اند که پرسه‌زنی اینترنتی از آن جمله است (نصرت<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۲۱).

پرسه‌زنی اینترنتی یکی از پدیده‌های نوظهور در سازمان‌های مدرن بوده و تعداد قابل‌توجهی از کارکنان در انواع مختلف سازمان‌ها بخشی از اوقات کاری خود را از طریق پرسه‌زنی اینترنتی می‌گذرانند (کوای و سو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹). پرسه‌زنی اینترنتی چنین تعریف می‌شود: فعالیت‌های اینترنتی غیرمرتبط با شغل از سوی کارکنان در محیط کاری (اسکی<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۴). چنین رفتارهایی نوعی انحراف از تولید در محیط کاری است که کارکنان آگاهانه زمان و منابع را صرف انجام کارهای غیرمرتبط با وظایف شغلی می‌کنند (کوای و سو، ۲۰۱۸). برخی از این رفتارها عبارت‌اند از: ارسال و دریافت ایمیل‌های شخصی، جستجو در شبکه‌های اجتماعی، مشاهده اخبار یا سایت‌های ورزشی، خرید و فروش اینترنتی، مطالعه وبلاگ‌ها (جیا<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۳). در مقایسه با سایر فعالیت‌ها مانند گفتگو با همکاران یا مکالمات تلفنی شخصی، کارکنان عموماً پرسه‌زنی اینترنتی را ترجیح می‌دهند، چرا که ریسک کمتری جهت تشخیص از سوی دیگران دارد (پیچ<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵). روند روبه رشد پرسه‌زنی اینترنتی میان کارکنان در محیط‌های کاری مدرن این پدیده را به یک موضوع سازمانی مسئله‌ساز تبدیل کرده که طی آن حجم قابل‌ملاحظه‌ای از زمان مفید کاری کارکنان صرف فعالیت‌های آنلاین غیرمرتبط با شغل می‌شود (لیم<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). پژوهش‌های متعددی تخمین زده‌اند که کارکنان بین ۲۰ تا ۲۴ درصد زمان کاری خود را صرف پرسه‌زنی اینترنتی می‌کنند. امری که براساس برآوردها منجر به زیان حدود ۴۵۰۰ دلاری به ازای هر کارمند و کاهش بهره‌وری ۱۷۸ میلیارد دلاری طی یک سال می‌شود (ساتو<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۲۰).

در خصوص ارزیابی پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی رویکردهای متفاوتی وجود دارد. برخی اندیشمندان بر این باورند که امکان پرسه‌زنی اینترنتی در قالب استراحت‌های کوتاه بین کار مستمر می‌تواند موجب کاهش استرس، کاهش تحلیل‌رفتگی عاطفی، تحریک خلاقیت و افزایش دانش مرتبط با کار شود (اراوک<sup>۸</sup>، ۲۰۱۸). با این حال، گزارش‌هایی نیز نشان داده‌اند که کارکنان بین ۶۰ تا ۸۰ درصد از زمان آنلاین بودن در محل کار را عملاً صرف فعالیت‌های غیرکاری می‌کنند، اتفاقی که نشان می‌دهد معایب آن می‌تواند از مزایای آن بسیار بیشتر باشد (زاکرزوسکی<sup>۹</sup>، ۲۰۱۶). علاوه بر این، پرسه‌زنی اینترنتی با تأثیرات زیان‌بار دیگری چون کاهش پهنای باند و افزایش ترافیک شبکه و کاهش فعالیت در محل کار، مخاطرات ناشی از ویروس‌ها و بدافزارها را نیز افزایش می‌دهند. در یک جمع‌بندی کلی ملاحظه می‌شود که عمده شواهد مؤید پیامدهای منفی پرسه‌زنی اینترنتی است (مودی و سایپون<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۳).

نگاهی به پیامدهای طرح شده نشان از این دارد که حذف پرسه‌زنی اینترنتی در محل کار می‌تواند تأثیر منفی بر رضایت شغلی و انصاف ادراک شده داشته باشد از این‌رو، سازمان‌ها بایستی در جستجوی راهکارهایی جهت ایجاد تعادل میان بهره‌وری و نیازهای کارکنان باشند (اسکی و همکاران، ۲۰۱۴). سازوکارهای کنترلی مختلفی از سوی سازمان‌ها جهت جلوگیری از پرسه‌زنی اینترنتی در محل کار استفاده شده است که برخی از آن‌ها عبارت‌اند از: نظارت بر استفاده اینترنت، اجرای سیاست‌های استفاده از اینترنت و محدودسازی دسترسی به برخی وبسایت‌ها؛ با این حال سازوکارهای کنترلی به‌تنهایی قادر به حل این مسئله نبوده‌اند. از این‌رو، شناسایی و تبیین عوامل تأثیرگذار در ایجاد پرسه‌زنی اینترنتی ضرورت دارد.

پژوهشگران دو گروه عوامل فردی و سازمانی را به‌عنوان پیشایندهای رفتار پرسه‌زنی اینترنتی شناسایی کرده‌اند. عوامل فردی به رفتارهایی چون طفره‌روی (انتیل<sup>۱۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۴)، وجدان (جیا و همکاران، ۲۰۱۳)، عادت و خستگی (استین<sup>۱۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۷) ارتباط دارد. عوامل سازمانی نیز مواردی از قبیل ویژگی‌های شغل (ویتاک<sup>۱۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۱) استرس شغلی (اندرسن<sup>۱۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۴)، تقاضاهای

8. Oravec  
9. Zakrzewski  
10. Moody and Siponen  
11. O'Neil  
12. Eastin  
13. Vitak  
14. Andreassen

1. Nusrat  
2. Koay & Soh  
3. Askew  
4. Jia  
5. Page  
6. Lim  
7. Sao

بر همین اساس پژوهش حاضر با تمرکز بر عوامل سازمانی (استرس شغلی و تحلیل رفتگی عاطفی) درصدد تبیین بر پرسه‌زنی اینترنتی و نیز تأثیر پرسه‌زنی اینترنتی بر فرسودگی شغلی، به‌عنوان یکی از پیامدهای اصلی آن است. در نظر گرفتن متغیرهای تقاضای خصوصی و پردشدگی به‌عنوان عوامل مؤثر بر استرس شغلی و تحلیل رفتگی عاطفی، نوآوری این پژوهش است.

به این ترتیب فراهم آوردن زمینه کاهش چنین عوامل زمینه‌ای می‌تواند بر کنترل و کاهش پیامدهای منفی پرسه‌زنی اینترنتی در دستگاه‌های دولتی استان هرمزگان تأثیرگذار باشد.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

پرسه‌زنی اینترنتی یکی از پدیده‌های نوظهور در سازمان‌های مدرن بوده و تعداد قابل‌توجهی از کارکنان در انواع مختلف سازمان‌ها بخشی از اوقات کاری خود را از طریق پرسه‌زنی اینترنتی می‌گذرانند (کوای و سو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۹). پرسه‌زنی اینترنتی چنین تعریف می‌شود: فعالیت‌های اینترنتی غیرمرتبط با شغل از سوی کارکنان در محیط کاری (اسکی<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۴). پردشدگی عبارت است از میزانی که فرد ادراک می‌کند در محیط دیگران از سوی دیگران نادیده گرفته شده یا محروم شده است (فیریس<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). برخی از نمونه‌های آن عبارت‌اند از: کنار گذاشته شدن از گفتگوها یا اطلاعات مهم، مشابه با درد فیزیکی، درد اجتماعی ناشی از پردشدگی نواحی مشابهی از مغز را درگیر می‌سازد (آیزنبرگر<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۳). برخی قربانیان به‌منظور افزایش پذیرش از سوی گروه پردکننده اقدام به خودشیرینی می‌کنند و برخی نیز واکنش‌های خصمانه‌ای از خود نشان می‌دهند. علی‌رغم هم‌پوشانی مفهومی پردشدگی با مفاهیمی مانند قلدری، پرخاشگری، یا تخریب اجتماعی، این مفهوم به لحاظ نظری متفاوت از آن‌ها است. بنابراین، پیشایندهای متغیرهای فوق نمی‌تواند مشابه با پردشدگی در محل کار فرض شود. لذا، مستلزم انجام مطالعات بیشتری است (فیریس و همکاران، ۲۰۰۸).

چنانچه پیش‌تر گفته شد، پردشدگی تأثیرات منفی بر سلامت روانی کارکنان دارد. هنگامی که کارکنان پردشده احساس می‌کنند وجود آن‌ها برای سازمان اهمیتی ندارد تلاش

خصوصی (کونینگ و کنر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴)، سیستم‌های پایش اینترنت (مودی و سایپون، ۲۰۱۳)، سیاست‌های استفاده اینترنت (جیا و همکاران، ۲۰۱۳)، خلاقیت شغلی (ویتاک و همکاران، ۲۰۱۱) و رهبری (اندرسن و همکاران، ۲۰۱۴) را در برمی‌گیرد. علی‌رغم اینکه برخی مطالعات استفاده از نظریه رفتار برنامه‌ریزی شده و نظریه رفتار بین فردی را جهت پیش‌بینی پرسه‌زنی اینترنتی را توصیه کرده‌اند اما مطالعات تجربی اندکی در خصوص آن انجام شده است (هیوما<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۷). این امر ضرورت شناسایی پیشایندهای پرسه‌زنی را بیشتر نشان می‌دهد. در پاسخ به این ضرورت این پژوهش درصدد است که با توسعه مدل مفهومی مبتنی بر مبانی نظری، به ارائه تبیین جامعی از عوامل سازمانی مؤثر بر رفتار گشت‌زنی اینترنتی بپردازد. یکی از عوامل مؤثر در شکل‌گیری پرسه‌زنی اینترنتی احساسات منفی کارکنان است. به‌عنوان نمونه، مواجهه کارکنان با عوامل استرس‌زای شغلی موجب بروز احساساتی چون آشفتگی و اضطراب می‌گردد. آن‌ها نیز جهت کاهش چنین احساساتی اقدام به واکنش‌های اصلاحی می‌نمایند. واکنش‌هایی که الزاماً همسو با خواسته‌ها و استانداردهای کاری سازمان نیست. پرسه‌زنی اینترنتی و فعالیت‌های اینترنتی غیرمرتبط با وظایف شغلی از جمله این واکنش‌های اصلاحی جهت کاهش احساسات منفی ناشی از استرس شغلی به شمار می‌رود. از سوی دیگر، کاهش منابع عاطفی و ناکامی کارکنان در برقراری پیوندهای اجتماعی سالم با همکاران نیز می‌تواند منجر به تحلیل رفتگی عاطفی کارکنان گردد. پرسه‌زنی اینترنتی یکی از واکنش‌های کارکنان به‌منظور حفظ و بازیابی منبع فردی و کاهش تحلیل رفتگی عاطفی ناشی از پردشدگی در محیط کار به شمار می‌رود.

متناسب با روندهای فناورانه و تحولات بنیادین در شیوه انجام امور سازمانی، فرایندهای کاری مبتنی بر اینترنت در سازمان‌های دولتی نیز نهادینه شده است. افزایش ضریب اینترنت در سازمان‌های دولتی می‌تواند زمینه بروز پرسه‌زنی اینترنتی را در کارکنان این سازمان‌ها نیز فراهم آورد. از همین رو ضرورت مطالعه پیشایندها و پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی در این گروه از سازمان‌ها از ضرورت ویژه‌ای برخوردار است که کمتر بدان پرداخته شده است. این پژوهش با رویکردی ساختارمند درصدد پاسخگویی به این ضرورت پژوهشی و استفاده از یافته‌های آن در راستای تبیین و مدیریت پرسه‌زنی اینترنتی است.

3. Koay & Soh  
4. Askew  
5. Ferris  
6. Eisenberger

1. Konig & Caner  
2. Huma

کمتری در کار نشان می‌دهند (اریلی و رایبسون، ۲۰۰۹). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که کارکنان طرد شده از تأثیرات روانی متعددی رنج می‌برند، از قبیل فرسودگی عاطفی، احساس افسردگی در کار و تنش کاری. این اثرات منفی می‌تواند منجر به رضایت شغلی اندک (ژنگ<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۶) و عملکرد کاری ضعیف شود (لیانگ<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۱). علاوه بر این، افزایش سطح ادراک طردشدگی در محل کار احتمال بروز رفتارهای منفی کاری مانند پنهان‌سازی دانش (ژائو<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۶)، احتکار دانش (ژائو و شیا<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷) و رفتارهای آسیب‌زا (ژائو و همکاران، ۲۰۱۳) را افزایش می‌یابد.

فرض محوری نظریه نگهداشت منابع این است که افراد به دنبال نگهداشت و حفاظت از منابع موجود خود و کسب منابع جدید جهت توسعه منابع در دسترس خود مانند منابع شخصی، منابع ملموس و انرژی هستند. چنانچه این منابع به اتمام رسیده، در معرض از دست رفتن بوده یا جبران نشوند، تحلیل‌رفتگی عاطفی رخ می‌دهد. مطالعات مختلفی با استناد به نظریه نگهداشت منابع، طردشدگی در محل کار را به‌عنوان عامل استرس‌زای بین فردی شناسایی کرده‌اند که موجب کاهش عملکرد (لیانگ<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۱)، اضطراب و تحلیل‌رفتگی عاطفی (ژائو و شیا، ۲۰۱۷) می‌گردد.

تحلیل‌رفتگی عاطفی به کاهش منابع عاطفی اشاره دارد. این مفهوم با رفتارهای کاری متعددی از قبیل عملکرد شغلی، تعهد سازمانی، قصد خروج و رفتار شهروندی سازمانی مرتبط است (شیه<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۱۳). ارتباط میان طردشدگی در محل کار و تحلیل‌رفتگی عاطفی از طریق نظریه نگهداشت منابع قابل تبیین است. چرا که تحلیل‌رفتگی عاطفی در نتیجه کاهش منابع عاطفی از قبیل ارتباط اجتماعی، حمایت اجتماعی و حمایت کاری رخ می‌دهد (ژائو و همکاران، ۲۰۱۶؛ ژائو و شیا، ۲۰۱۷). افرادی که در ایجاد پیوندهای اجتماعی سالم با همکارانشان ناکام باشند احساس عدم پیوند عاطفی را تجربه می‌کنند، چرا که قادر به اشتراک‌گذاری احساسات منفی خود با دیگران نیستند (فیست و همکاران، ۲۰۱۷). این امر منجر به از دست دادن منابع عاطفی می‌گردد. علاوه بر این، هنگامی که کارکنان منابع خود را جهت ایجاد روابط معنی‌دار با دیگران در

محیط کار به کار می‌گیرند ولی پاسخ‌های مورد انتظار را دریافت نمی‌کنند منجر به انباشته شدن استرس ذهنی می‌گردد. طردشدگی همچنین می‌تواند منجر به تجارب دردناک و منفی گردد که واکنش‌های عاطفی منفی از قبیل خستگی و استرس را به دنبال دارد. براساس نظریه نگهداشت منابع، حجم محدودی از منابع فردی (مانند زمان، انرژی و غیره) در اختیار هر فرد قرار دارد که در کوتاه‌مدت قابل‌جایگزینی نیست. بنابراین، آن‌ها اغلب تلاش می‌کنند تا به شیوه‌های مختلفی این منابع فردی را حفظ نمایند. طردشدگی در محیط کار منابع فردی کارمند را از نظر پشتیبانی کاری همکاران تحلیل می‌برد. هنگامی که منابع برای انطباق با وظایف چالشی مرتبط با کار ناکافی است، این موقعیت می‌تواند منجر به ایجاد موقعیتی شود که تحلیل‌رفتگی عاطفی را در پی دارد؛ از همین رو کارکنان به‌منظور حفظ و بازیابی منبع فردی و کاهش تحلیل‌رفتگی عاطفی، از رفتار پرسه‌زنی اینترنتی به‌عنوان ابزاری جهت مقابله با طردشدگی در محیط کار استفاده می‌کنند. هرچند کارمندی که درصدد پرسه‌زنی اینترنتی است باید از شرایط محیط تسهیل‌کننده چنین رفتاری نیز برخوردار باشد (پی<sup>۸</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). بنابر موارد بیان شده فرضیه اول پژوهش مطرح شده است:

فرضیه اول: طردشدگی تأثیر مثبتی بر تحلیل‌رفتگی عاطفی دارد.

طردشدگی در محل کار موجب از دست دادن منابع می‌شود. پرسه‌زنی اینترنتی به‌عنوان نوعی استراتژی اجتناب جهت کاهش زبان ناشی از دست دادن منابع در نتیجه طردشدگی مطرح می‌شود (کواو و همکاران، ۲۰۱۷). علاوه بر کارکرد منفی پرسه‌زنی اینترنتی، این عمل می‌تواند منجر به کاهش استرس کاری نیز شود (ایوارسن و لارسن<sup>۹</sup>، ۲۰۱۱). علاوه بر این تحلیل‌رفتگی عاطفی نیز دارای ارتباط مثبتی با پرسه‌زنی اینترنتی است (آغاز و شیخ<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۶). در نتیجه:

فرضیه دوم: تحلیل‌رفتگی عاطفی تأثیر مثبتی بر پرسه‌زنی اینترنتی دارد.

وقوع استرس شغلی در کار امری شایع به شمار می‌رود. استرس شغلی عبارت است از: تجربه عاطفی کارکنان همراه با درد، اضطراب و تنش‌های ناشی از شغل یا حرفه. مشخص شده که استرس شغلی بیش از حد می‌تواند منجر به مسائل ذهنی و فیزیکی مختلفی برای کارکنان شود که می‌تواند موجب کاهش

1. O'Reilly & Robinson
2. Zheng
3. Leung
4. Zhao
5. Zhao & Xia
6. Leung
7. Shih

8. Pee

9. Ivarsson & Larsson

10. Aghaz & Sheikh

این فرض در مطالعات متعددی مورد تأیید قرار گرفته است (هلن و بلانچارد<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸؛ گرت و دانزیگر<sup>۶</sup>، ۲۰۰۸؛ رانینگ<sup>۷</sup>، ۲۰۲۰). علاوه بر این، مطالعات پیشین نشان داده‌اند که سطوح بالاتر استرس شغلی ارتباط مثبتی با انواع رفتارهای انحرافی در محیط کار دارد (سویمبرگ و همکاران، ۲۰۱۴). مصاحبه لیم و تتو<sup>۸</sup> (۲۰۰۵) با ۳۰ کارمند نشان داد که بسیاری از آن‌ها از پرسه‌زنی اینترنتی به‌عنوان راهی جهت کاهش استرس شغلی و تسکین احساسات منفی مربوطه یاد کرده‌اند. مطالعات دیگری نیز دریافتند که استرس شغلی ارتباط مثبتی با پرسه‌زنی اینترنتی دارد (اندرسون و همکاران، ۲۰۱۴؛ کوای و همکاران، ۲۰۱۷). در نتیجه:

فرضیه چهارم: استرس شغلی تأثیر مثبتی بر رفتار پرسه‌زنی اینترنتی دارد.

فرسودگی شغلی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان تحت تأثیر فشار روانی مداوم باشند. فشارهای روانی زمانی رخ می‌دهد که توازن بین خواسته‌های محیطی و انتظارات از فرد با توانایی‌های فرد وجود نداشته باشد و این فشار روانی فرسودگی شغلی را در پی خواهد داشت (امیری و همکاران، ۱۳۹۰). فرسودگی شغلی موضوعی است که به‌طور مستقیم با میزان بهره‌وری کارکنان رابطه دارد. بنابراین، آشنا شدن با روش‌های مقابله مؤثر و پیشگیری از آن از موارد ضروری است که مدیران باید مورد توجه قرار دهند. در این زمینه شناخت پیشایندهای فرسودگی شغلی می‌تواند ما را در این امر یاری کند. یکی از پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی فرسودگی شغلی است (دورن<sup>۹</sup>، ۲۰۱۱). مطالعات نشان می‌دهند که نبودن تمرکز ناشی از پرسه‌زنی اینترنتی موجب فرسودگی می‌شود. این وضعیت بیشتر در حالتی ایجاد رخ می‌دهد که میزان پرسه‌زنی بالا بوده و تحت کنترل نیز نباشد (همان). با توجه به موارد بیان شده فرضیه زیر مطرح می‌شود:

فرضیه پنجم: پرسه‌زنی اینترنتی تأثیر مثبتی بر فرسودگی شغلی دارد.

با توجه به پیشینه‌های بررسی شده مانند یائو (۲۰۱۴) و لیم و چن (۲۰۰۹) می‌توان دریافت که وجود تقاضاهای خصوصی و احساس طردشدگی در محیط کار موجب

بهره‌وری، افزایش نرخ خروج و غیبت کارکنان و بیمه سلامت برای سازمان‌ها باشد و نیز از نظر مالی بسیار پرهزینه است. ضمن اینکه موجب رفتارهای منفی در محیط کار (یائو<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۴) تعهد سازمانی ضعیف (میشل<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۹) و کاهش رضایت شغلی نیز می‌گردد. کارکنان هنگامی که در محل کار حضور دارند با انجام تماس‌های تلفنی فردی، یا برنامه‌ریزی برای فعالیت‌های شخصی آخر هفته، جهت انطباق با تقاضاهای خصوصی به‌طور منظم میان حوزه‌های کاری و غیرکاری جابجا می‌شوند. هنگامی که کاهش منابع به دلیل انطباق با تقاضاهای خصوصی است، منابع فیزیکی و شناختی کمتری (از قبیل زمان، انرژی، تمرکز) برای برآوردن تقاضاهای شغلی موردنیاز است (لیم و چن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹). از آنجا که مدیریت هم‌زمان همه تقاضاها موجب کاهش منابع می‌گردد، هنگام اداره نقش‌های متعدد ممکن است تخصیص میزان کافی زمان و انرژی به وظایف مرتبط با کار برای کارمند دشوار باشد. به‌عنوان نمونه، کارکنانی که از وقت کاری خود به‌منظور پاسخ به تقاضاهای خصوصی استفاده می‌کنند ممکن است سطوح بیشتری از استرس ناشی از فقدان زمان و انرژی برای انجام وظایف کاری را تجربه نمایند. آن‌ها ممکن است ناچار باشند تا زمان بیشتری را در محل کار یا خانه جهت تکمیل وظایف کاری تمام نشده صرف کنند (باکر<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۳). در نتیجه:

فرضیه سوم: تقاضاهای خصوصی تأثیر مثبتی بر استرس شغلی دارد.

از سوی دیگر، نظریه عمومی اضطراب فرض می‌کند که احتمال تجربه احساسات منفی مانند آشفتگی، اضطراب یا ناراحتی در هنگام مواجهه با سطوح بالاتر عوامل استرس‌زا افزایش می‌یابد. متعاقباً چنین احساساتی موجب بروز اقدامات اصلاحی می‌گردد، اقداماتی که حتی می‌تواند ماهیت مجرمانه داشته باشد. اگرچه پرسه‌زنی اینترنتی یک عمل غیرقانونی نیست، اما نوعی رفتار ضد بهره‌وری است که هنجارهای سازمانی را نقض می‌کند. به‌عبارت‌دیگر، ورود به فعالیت‌های اینترنتی غیرمرتبط با کار در محیط کاری به‌عنوان نوعی اقدام اصلاحی جهت کاهش احساسات منفی ناشی از اضطراب شغلی تفسیر می‌شود.

5. Henle & Blanchard  
6. Garrett & Danziger  
7. Running  
8. Lim & Teo  
9. Doorn

1. Yao  
2. Michael  
3. Lim & Chen  
4. Bakker

لحاظ کردن متغیرهای تقاضای خصوصی و طردشدگی به‌عنوان عوامل مؤثر بر استرس شغلی و تحلیل رفتگی عاطفی، نوآوری این مدل مفهومی به شمار می‌رود.

پیامدهایی چون استرس شغلی و تحلیل رفتگی عاطفی، به‌عنوان پیشایندهای پرسه‌زنی اینترنتی می‌شود. همچنین پرسه‌زنی اینترنتی نیز منجر به فرسودگی شغلی می‌گردد. براساس مبانی نظری پژوهش و مطالعات مورد استفاده در این بخش، مدل پژوهش حاضر، در شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

(۲۰۱۸) سنجیده شد. (نمونه سؤال: انجام خرید آنلاین، مطالعه یا مشاهده اخبار آنلاین، استفاده از شبکه‌های اجتماعی). سنجش فرسودگی شغلی نیز با استفاده از ۷ گویه مطالعه دورم (۲۰۱۱) انجام شد. (نمونه سؤال: بسیاری اوقات از انجام وظایف کاریم احساس ناخوشی می‌کنم). علاوه‌بر استفاده از پرسش‌های استاندارد مورد استفاده در پژوهش‌های پیشین، به‌منظور ارزیابی روایی صوری و محتوای ابزار پژوهش، پرسشنامه بین ۳ نفر از استادان مدیریت و ۲ نفر از خبرگان آشنا با رفتارهای اینترنتی کارکنان توزیع شد. شاخص CVI برای کلیه سؤالات بالاتر از ۰/۷۹ به دست آمد. همچنین روایی سازه با توجه به تحلیل عاملی مورد بررسی قرار گرفته است. پرسشنامه در قالب ۳۲ سؤال و اطلاعات جمعیت‌شناختی (۳ سؤال) تنظیم شد. گویه‌ها براساس طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۵) اندازه‌گیری شدند. به‌منظور تأیید پایایی پرسشنامه ابتدا ۳۰ پرسشنامه در بین جامعه موردنظر توزیع گردید و با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ، مقدار پایایی آن (۰/۸۹۶) به دست آمد. در این پژوهش برای توصیف متغیرهای جمعیت‌شناختی از نرم‌افزار اس.پی.اس.اس ۲۴ و برای آزمون فرضیه و بررسی علی متغیرهای موجود در پژوهش، از مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار آموس استفاده شده است. خلاصه اطلاعات پرسشنامه در جدول ۱ آورده شده است.

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش، توصیفی از نوع پیمایشی و توصیفی علی از نوع معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش کارکنان ستادی در سطح ۱۱ اداره دولتی استان هرمزگان بودند. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای - است. با توجه به حجم ۸۰۰ نفر جامعه آماری و بر مبنای جدول مورگان حجم نمونه ۲۶۰ نفر محاسبه شد که به‌منظور افزایش اعتبار پژوهش تعداد ۳۳۰ پرسشنامه بر مبنای تناسب حجمی بین کارکنان سازمان‌های مورد مطالعه توزیع و درنهایت ۲۶۴ (۷۹ درصد) پرسشنامه صحیح برگشت داده شد. با توجه به محدودیت صفحات، برای هرکدام از متغیرها یک نمونه سؤال ارائه شده است. تقاضای خصوصی با استفاده از ۵ گویه استفاده شده در پژوهش کوای و همکاران (۲۰۱۷) سنجیده شد. (نمونه سؤال: تقاضاهای خصوصی بخش زیادی از وقت مرا می‌گیرد). طردشدگی نیز با استفاده از ۷ گویه کوای و سوه (۲۰۱۸) ارزیابی شد. (نمونه سؤال: در محیط کار دیگران مرا نادیده می‌گیرند). سنجش تحلیل رفتگی عاطفی از طریق ۵ گویه مطالعه انجم و همکاران (۲۰۲۰) صورت گرفت. (نمونه سؤال: احساس می‌کنم که از نظر عاطفی از شغلم بریده‌ام). استرس نیز با استفاده از ۵ گویه پژوهش کوای و همکاران (۲۰۱۷) اندازه‌گیری شد. (نمونه سؤال: هنگام انجام کارم، غالباً احساس ناآرامی و عصبی بودن می‌کنم). پرسه‌زنی اینترنتی با ۳ گویه مطالعه اوگرین و همکاران

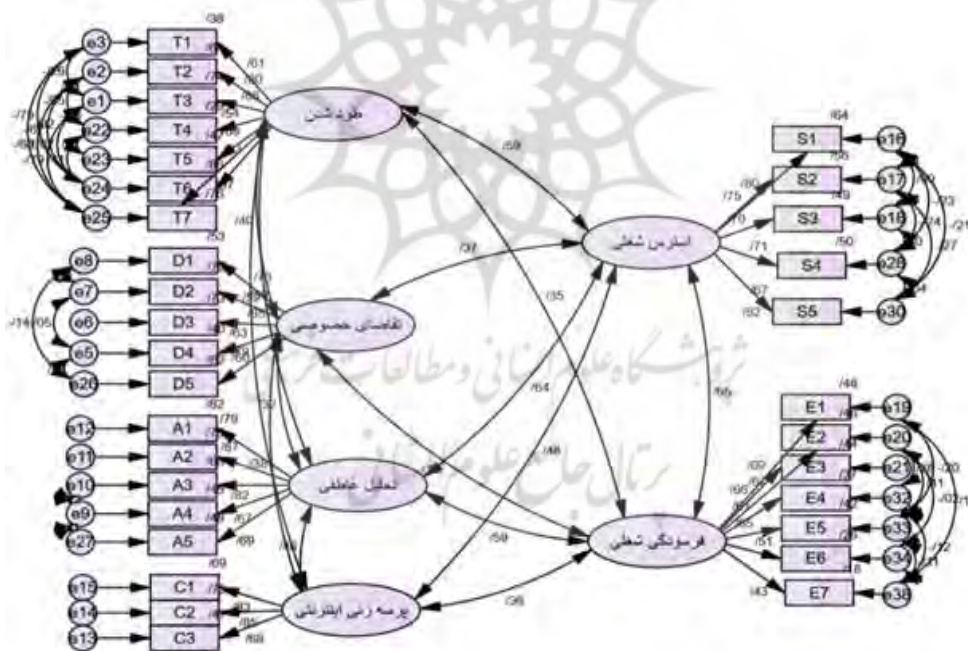
جدول ۱. تعداد سنج‌ها و منابع پرسشنامه

شماره سؤال	متغیر	تعداد سؤالات	منبع	آلفای کرونباخ
۱-۵	استرس شغلی	۵ سؤال	اوگرین و همکاران (۲۰۱۸)	۰/۷۹۱
۶-۱۲	طردشدگی در محل کار	۷ سؤال	کواي و سوه (۲۰۱۸)	۰/۸۲۳
۱۳-۱۷	تقاضای خصوصی	۵ سؤال	کواي و همکاران (۲۰۱۷)	۰/۷۵۶
۱۸-۲۲	تحلیل عاطفی	۵ سؤال	انجوم و همکاران (۲۰۲۰)	۰/۸۷۶
۲۳-۲۵	پرسه‌زنی اینترنتی	۳ سؤال	کواي و همکاران (۲۰۱۷)	۰/۸۴۳
۲۶-۳۲	فرسودگی شغلی	۷ سؤال	دورم (۲۰۱۱)	۰/۸۶۱

### یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی نمونه آماری پژوهش نشان داد: از نظر جنسیت، ۱۶۹ نفر مرد (۶۴ درصد) و ۹۵ نفر زن (۳۶ درصد) است. از نظر تحصیلات تعداد ۱۴ نفر دیپلم، ۲۳ نفر فوق‌دیپلم، ۱۲۷ نفر لیسانس، ۸۳ نفر فوق‌لیسانس و ۱۷ نفر دارای مدرک تحصیلی دکتری بودند. از نظر سابقه کاری ۴۳ نفر کمتر از ۵ سال، ۱۴۵ نفر بین ۵ تا ۱۵ سال، ۵۷ نفر بین ۱۵ تا ۲۵ سال و ۱۹ نفر بالای ۲۵ سال سابقه خدمت دارند. برای

تحلیل و ارزیابی روایی پرسشنامه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است (شکل ۲). روایی همگرا با استفاده از محاسبه میانگین واریانس تبیین شده و پایایی سازه‌ای، مورد بررسی قرار گرفت. در این پژوهش تمام مقادیر AVE و CR بالاتر از آستانه قابل قبول است. برای بررسی روایی تشخیصی، تمامی مقادیر میانگین واریانس تبیین شده (AVE) می‌بایست بیشتر از تک تک برآوردهای مربع همبستگی درون ساختاری (SIC) باشد (جدول ۳).



شکل ۲. نمودار تحلیل عاملی تأییدی

جدول ۲. ضرایب بار عاملی مدل تحلیل عاملی تأییدی

متغیر	گویه	بار عاملی (استاندارد)	چولگی (±۳)	کشیدگی (±۳)
تقاضای خصوصی ←	D1	۰/۷۳۱	۰/۶۳۶	۰/۳۴۹
تقاضای خصوصی ←	D2	۰/۸۸۹	۱/۱۹۷	۲/۰۸۸
تقاضای خصوصی ←	D3	۰/۸۵۴	۱/۵۷۰	۲/۹۹۶
تقاضای خصوصی ←	D4	۰/۶۳۳	۰/۸۵۲	۱/۳۴۵
تقاضای خصوصی ←	D5	۰/۷۸۶	۰/۹۶۳	۱/۳۴۴



متغیر	گویه	بارعاملی (استاندارد)	چولگی ( $\pm 3$ )	کشی‌دگی ( $\pm 3$ )
طرد شدن در محل	T1 ←	۰/۶۱۴	۰/۴۱۰	-۰/۰۳۳
طرد شدن در محل	T2 ←	۰/۷۹۷	۰/۷۸۸	۱/۳۸۳
طرد شدن در محل	T3 ←	۰/۸۶۱	۱/۳۶۹	۲/۸۶۰
طرد شدن در محل	T4 ←	۰/۵۳۸	-۰/۰۲۵	۰/۴۰۷
طرد شدن در محل	T5 ←	۰/۶۸۹	۰/۷۰۱	۱/۲۷۸
طرد شدن در محل	T6 ←	۰/۹۳۰	۰/۹۳۰	۱/۴۸۰
طرد شدن در محل	T7 ←	۰/۸۷۰	۰/۶۷۲	۰/۹۱۳
استرس شغلی	S1 ←	۰/۷۹۸	۰/۸۶۸	۰/۷۹۱
استرس شغلی	S2 ←	۰/۷۴۷	۰/۷۸۰	۰/۵۹۱
استرس شغلی	S3 ←	۰/۷۰۱	۰/۳۲۵	۰/۰۱۲
استرس شغلی	S4 ←	۰/۷۱۱	۰/۲۱۷	-۰/۴۴۶
استرس شغلی	S5 ←	۰/۸۱۹	۰/۶۳۵	-۰/۰۰۹
تحلیل عاطفی	A1 ←	۰/۷۸۵	۰/۵۹۰	۰/۳۱۰
تحلیل عاطفی	A2 ←	۰/۸۶۵	۰/۶۴۳	-۰/۰۳۱
تحلیل عاطفی	A3 ←	۰/۸۲۲	۰/۷۸۴	۰/۳۶۷
تحلیل عاطفی	A4 ←	۰/۶۷۴	-۰/۰۲۲	-۰/۰۲۶۰
تحلیل عاطفی	A5 ←	۰/۶۹۲	۰/۳۵۰	-۰/۴۵۵
پرسه‌زنی اینترنتی	C1 ←	۰/۸۳۳	۰/۸۹۱	۱/۰۹۵
پرسه‌زنی اینترنتی	C2 ←	۰/۸۵۲	۰/۶۶۹	۰/۱۷۰
پرسه‌زنی اینترنتی	C3 ←	۰/۶۸۲	۰/۴۳۷	-۰/۰۲۲
فرسودگی شغلی	E1 ←	۰/۶۹۲	۰/۶۸۱	۰/۶۸۱
فرسودگی شغلی	E2 ←	۰/۶۷۵	۰/۸۸۱	۰/۸۸۱
فرسودگی شغلی	E3 ←	۰/۶۶۵	۰/۵۳۴	۰/۵۳۴
فرسودگی شغلی	E4 ←	۰/۶۰۶	۰/۸۷۱	-۰/۰۲۲۵
فرسودگی شغلی	E5 ←	۰/۶۴۹	۰/۶۱۱	-۰/۰۵۵۶
فرسودگی شغلی	E6 ←	۰/۵۱۴	۱/۱۴۳	۰/۳۷۰
فرسودگی شغلی	E7 ←	۰/۴۲۹	۰/۸۹۶	-۰/۰۱۰۵

جدول ۳. میانگین واریانس تبیین شده، پایایی سازه و مربع همبستگی درون ساختاری

متغیر	CR	AVE	۱	۲	۳	۴	۵	۶
استرس شغلی	۰/۸۷۰	۰/۵۷۲	۰/۶۷۵					
طردشدگی در محل کار	۰/۹۰۸	۰/۵۹۱	۰/۵۹۳	۰/۷۶۹				
تقاضای خصوصی	۰/۸۸۷	۰/۶۱۴	۰/۳۷۱	۰/۴۰۳	۰/۷۸۴			
تحلیل عاطفی	۰/۸۷۹	۰/۵۹۵	۰/۶۳۶	۰/۵۲۲	۰/۳۱۷	۰/۷۷۱		
پرسه‌زنی اینترنتی	۰/۸۳۴	۰/۶۲۸	۰/۴۷۶	۰/۶۰۰	۰/۳۷۶	۰/۴۶۵	۰/۷۹۳	
فرسودگی شغلی	۰/۸۰۳	۰/۶۳۰	۰/۶۴۶	۰/۳۵۱	۰/۱۶۲	۰/۵۸۸	۰/۳۵۵	۰/۷۷۵

عاملی تأییدی دارای برازش مطلوب است و شاخص هالتر بیانگر آن است که کفایت لازم تعداد نمونه‌ها رعایت شده است.

پایایی همه سنجه‌ها با مقادیر آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ تأیید شد. همچنین هیچ‌کدام از گویه‌ها دارای بار تقاطعی قابل توجهی (بیشتر از ۰/۵) نبودند و بارهای عاملی استاندارد (SFL) در حد مطلوبی قرار داشت. طبق جدول ۴ مدل تحلیل

جدول ۴. شاخص‌های برازش مدل تحلیل عاملی تأییدی

شاخص	اختصار	مقدار گزارش شده	مقدار قابل قبول
نسبت کای دو به درجه آزادی	$\chi^2/DF$	۲/۱۴۷	کمتر از ۳
میانگین مجذور پس‌مانده‌ها استاندارد	SRMR	۰/۰۶۴	کمتر از ۰/۱۰
برازندگی فزاینده	IFI	۰/۹۱۸	بیشتر از ۰/۹
توکر لویس	TLI	۰/۹۰۵	بیشتر از ۰/۹
برازندگی تعدیل‌یافته	CFI	۰/۹۱۷	بیشتر از ۰/۹
ریشه دوم برآورد خطای تقریب	RMSEA	۰/۰۶۲	کمتر از ۰/۰۸
هلتز ۰/۰۱	HOELTER	۱۶۴	
هلتز ۰/۰۵	HOELTER	۱۵۷	

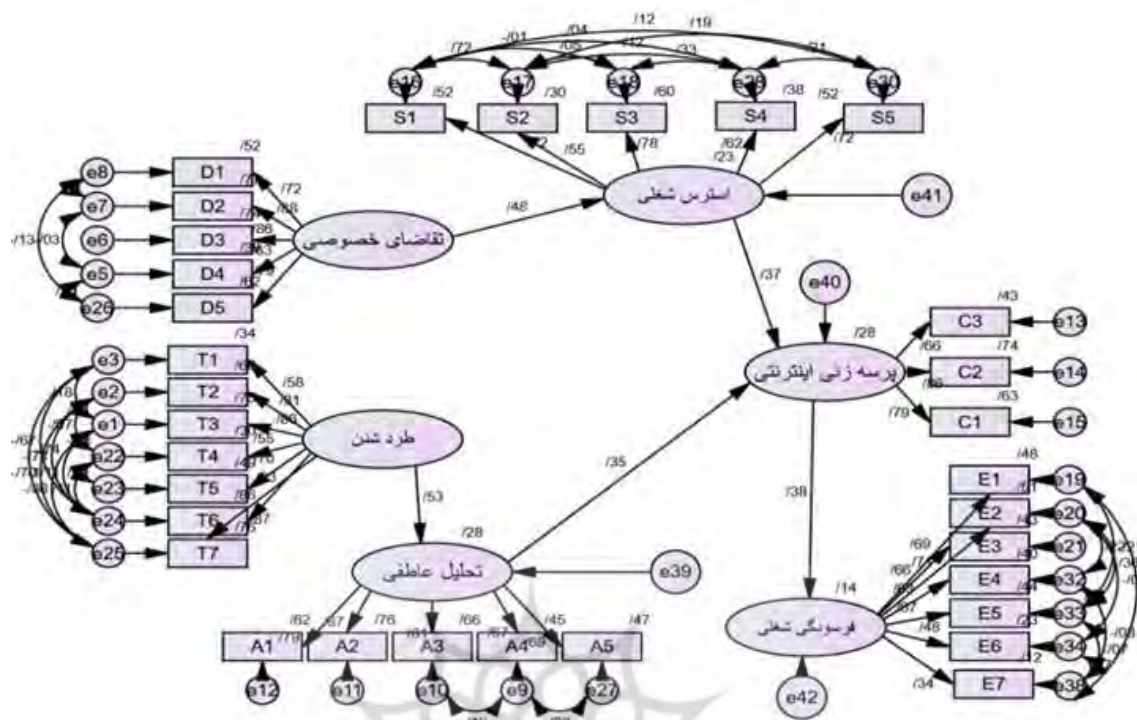
(۰/۰۱ و ۰/۰۵) و شاخص بسیار مهم ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) استفاده شده است. همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود پس از مدل‌سازی معادلات ساختاری، مدل برازش قابل قبولی با مقادیر به دست آورد و مقادیر شاخص‌ها حاکی از تناسب مدل با داده‌های مشاهده شده است.

به‌طور کلی برای ارزیابی مدل‌های طراحی شده از طریق SEM چندین مشخصه برازندگی وجود دارد. در این پژوهش برای ارزیابی مدل طراحی از شاخص‌های نسبت کای دو به درجه آزادی ( $\chi^2/DF$ )، میانگین مجذور پس‌مانده‌ها (RMR)، شاخص برازندگی فزاینده (IFI)، شاخص توکر لویس (TLI)، شاخص برازندگی تعدیل‌یافته (CFI)، هالتر

جدول ۵. نتایج برازش مدل اصلی پژوهش

شاخص	اختصار	مقدار گزارش شده	مقدار قابل قبول (هیرا و همکاران، ۲۰۱۴)
نسبت کای دو به درجه آزادی	$\chi^2/DF$	۲/۷۵۰	کمتر از ۳
میانگین مجذور پس‌مانده‌ها استاندارد	SRMR	۰/۰۷۹	کمتر از ۰/۱۰
برازندگی فزاینده	IFI	۰/۹۰۷	بیشتر از ۰/۹
توکر لویس	TLI	۰/۹۰۱	بیشتر از ۰/۹
برازندگی تعدیل‌یافته	CFI	۰/۹۰۴	بیشتر از ۰/۹
ریشه دوم برآورد خطای تقریب	RMSEA	۰/۰۷۶	کمتر از ۰/۰۸
هلتز ۰/۰۱	HOELTER	۱۲۸	
هلتز ۰/۰۵	HOELTER	۱۲۲	

پس از برازش کامل، این مدل نتایج قابل قبول را به دست آورد که ضرایب مسیر در شکل ۳ قابل مشاهده است.



شکل ۳. آزمون مدل ساختاری پژوهش

### آزمون فرضیه‌های پژوهش

موجود که با مقادیر  $p < 0/5$  پشتیبانی می‌شود. بدین ترتیب، تمامی فرضیه‌ها با مقادیر  $t$  مناسب تأیید شد.

نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش بر مبنای مدل‌سازی معادلات ساختاری به صورت خلاصه در جدول ۶ ارائه شده است. روابط

جدول ۶. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

مسیر	ضریب استاندارد (β)	عدد معنی‌داری	ضریب تعیین (R <sup>2</sup> )	P	نتیجه فرضیه
تقاضای خصوصی ← استرس شغلی	۰/۴۸۳	۵/۷۴۵	۰/۲۸۵	***	تأیید
مرد شدن ← تحلیل عاطفی	۰/۵۲۷	۷/۴۹۹	۰/۲۳۳	***	تأیید
استرس شغلی ← پرسه‌زنی اینترنتی	۰/۳۶۶	۴/۳۳۴	۰/۲۸۷	***	تأیید
تحلیل عاطفی ← پرسه‌زنی اینترنتی	۰/۳۵۲	۵/۱۲۳	۰/۱۴۱	***	تأیید
پرسه‌زنی اینترنتی ← فرونگی شغلی	۰/۳۷۵	۴/۹۲۸			تأیید

با افزایش طردشدگی در محل کار، تحلیل عاطفی افزایش می‌یابد و برعکس. بنابراین، فرضیه دوم پژوهش تأیید می‌شود. با توجه به ضریب مسیر مربوط به این فرضیه نیز می‌توان به این نتیجه رسید که بعد طردشدگی در محل کار به میزان ۰/۵۲ بر تحلیل عاطفی کارکنان اثر دارد.

جدول ۶ شامل سه ضریب یا آماره است که به کمک آن‌ها می‌توان نتایج را تفسیر کرد. به‌عنوان نمونه برای فرضیه دوم پژوهش، طبق نتایج به دست آمده از آماره  $t$ ، متغیر طردشدگی در محل کار در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر متغیر تحلیل عاطفی تأثیر معنی‌داری دارد (آماره  $t$  در خارج از بازه  $1/95 -$  تا  $1/95 +$  قرار دارد). همچنین می‌توان گفت این رابطه از نوع مثبت و مستقیم است. بنابراین، می‌توان به این نتیجه رسید که

## بحث و نتیجه‌گیری

پیامدهای منفی مانند پرسه‌زنی اینترنتی را نیز کاهش می‌دهد. نتایج پژوهش همچنین نشان می‌دهد که سطوح بالای استرس شغلی به سطح بالایی از رفتار پرسه‌زنی اینترنتی منجر می‌شود که مطابق با مطالعات گذشته از جمله گرت و دانزیگر<sup>۴</sup> (۲۰۰۸) و هنل و بلانچارد<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) است. احساسات منفی ایجاد شده به وسیله استرس شغلی موجب می‌شود که کارکنان به‌منظور مقابله با استرس و اضطراب ایجاد شده بیشتر به استفاده از اینترنت در محل کار برای اهداف شخصی تمایل پیدا کنند. نیازهای انسانی، اجازه استراحت و تفریح را به افراد می‌دهد، در حالی که به‌طور هم‌زمان شغل‌های حرفه‌ای خود را نیز دنبال می‌کنند، البته تا زمانی که عملکرد کاریشان به خطر نیفتد. به این ترتیب، به پرسه‌زنی اینترنتی گرایش پیدا می‌کنند، اما باید توجه داشت که پرسه‌زنی اینترنتی تنها راهی برای انتقال و گذار آن‌ها بین کار و زمینه غیرکاری نیست. با وجود این، دامنه فعالیت‌های غیرکاری آن‌ها ممکن است بر رفتار و احساسات کارکنان در محل کار تأثیر بگذارد و مدیریت مناسب برای کار و نیازهای غیرکاری امری ضروری و مهم به نظر می‌رسد و باید اطمینان حاصل شود که کارکنان بتوانند نیازهای خود را از هر دو حوزه به‌طور مؤثری و بدون تداخل بین آن‌ها برطرف کنند.

مدیران ممکن است مانع کارکنان خود برای عبور از یک دامنه به دیگری از طریق پرسه‌زنی اینترنتی شوند و با اجرای اقدامات مختلف آن‌ها را متوقف کنند. این مسئله می‌تواند شامل اجرای سیاست‌های استفاده از اینترنت و اعمال مجازات و سرمایه‌گذاری در سیستم‌های نظارت بر اینترنت باشد. شرکت‌ها همچنین می‌توانند یک نامه هشدار به کارکنانی که به‌طور مداوم مشغول پرسه‌زنی اینترنتی هستند صادر کنند. با این حال، پذیرش این موضوع در شرایط خاصی ضروری است و امکان پاسخگویی به خواسته‌های فوری و مهم خصوصی باید برای همه فراهم باشد، خواسته‌هایی از قبیل ارسال پیامک به همسر خود مثلاً برای انتقال فرزندان خود از مدرسه یا کارهایی که از این دست که از نظر کارکنان ضروری است.

یافته‌های پژوهش همچنین نشان می‌دهد که طردشدگی محل کار به شکل غیرمستقیم بر پرسه‌زنی اینترنتی تأثیر می‌گذارد. به‌عبارت‌دیگر، کارکنانی که دارای سطح بالایی از طردشدگی در محل کار هستند بیشتر احتمال دارد که در فعالیت‌های آنلاین غیرمرتبط با کار شرکت کند. طردشدگی در

یافته‌های این پژوهش تمامی فرضیه‌های پیشنهادی پژوهش را تأیید کرده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که تقاضای خصوصی به صورت غیرمستقیم بر پرسه‌زنی اینترنتی تأثیر دارد که با نتایج لیم و تو<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) و کانینگ و کانر<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) همسو است. کلارک<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) نیز در تحقیقات پیشین بر ماهیت همبستگی محل کار و زندگی شخصی تأکید داشت که به‌طور مداوم بر یکدیگر تأثیر می‌گذارد. نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که تقاضاهای خصوصی ابزاری است که موجب سوق پیدا کردن کارکنان به سمت پرسه‌زنی اینترنتی جهت برآورده ساختن نیازهای خصوصی می‌شود. علاوه بر این، افراط در پرسه‌زنی اینترنتی، با وجود نبود وقت آزاد، ممکن است به هم خوردن توازن کار و زندگی منجر شود (ایورسون و لارسون، ۲۰۱۱). تجزیه و تحلیل انجام شده همچنین نشان می‌دهد که سطوح بالاتر استرس شغلی می‌تواند ناشی از شدت تقاضای خصوصی باشد. برای یک فرد دارای مقدار محدودی از منابع شغلی (به‌عنوان مثال زمان، انرژی و توجه)، مقدار کمتر تقاضاهای خصوصی می‌تواند راهی برای برآورده کردن و صرف کردن هرچه بیشتر منابع شغلی برای تقاضای کاری باشد. به‌بیان‌دیگر کارکنان در صورت وجود منابع شغلی ناکافی برای رفع نیازهای شغلی خود، استرس شغلی را تجربه خواهند کرد که از این لحاظ با نتیجه پژوهش کوای<sup>۳</sup> (۲۰۱۸) همسو است.

به نظر می‌رسد که شرایط معیشتی کارکنان، کاهش انگیزه کاری آنان و فرایندهای کاری ناکارآمد از جمله علل احتمالی افزایش تقاضاهای خصوصی کارکنان سازمان‌های دولتی در کار می‌باشند. تقاضاهایی که علاوه بر کاهش تمرکز کاری آنان، به‌مرور به عاملی استرس‌زا مبدل می‌گردد. با توجه به محدودیت‌های بوروکراتیک سازمان‌های دولتی، تغییر بسیاری از عوامل زمینه‌ای برای مدیران این سازمان‌ها بسیار دشوار است. از همین رو پیشنهاد می‌شود که مدیران این سازمان‌ها با احصای دقیق عوامل زمینه‌ای قابل مدیریت، تمرکز خود را بر عوامل تحت کنترل خود قرار داده و در حدامکان از ابزارهای تشویقی (مادی و غیرمادی) و انگیزه‌بخش جهت کاهش یا مدیریت بسترهای افزایش تقاضاهای خصوصی کارکنان اقدام نمایند. این امر علاوه بر کاهش تقاضاهای خصوصی کارکنان موجب تمرکز بیشتر آنان بر کار شده و زمینه ایجاد استرس را نیز در آن‌ها کاهش می‌دهد. پیامدی که امکان کاهش

1. Konig & Caner
2. Clark
3. Koay

4. Garrett & Danziger
5. Henle & Blanchard

رفتارهای کاری منفی آن‌ها مانند پرسه‌زنی اینترنتی پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌های دولتی با به‌کارگیری فرایندهای مدیریت مشارکتی، پایش مستمر گروه‌های کاری و نیز برقرار روابط شخصی با کارکنان از ایجاد احساس طردشدگی در آنان جلوگیری نمایند.

همچنین پیشنهاد می‌شود، یک پلتفرم یا کانال مناسب برای ارتباطات باید برای کارکنانی که در معرض طردشدگی در محل کار قرار دارند، اختصاص داده شود تا بتوانند نظرات خود را بیان کنند و بازخورد مناسبی از آن‌ها گرفته شود. علاوه بر این، مدیریت ارشد در یک مجموعه باید به فکر ایجاد یک فرهنگ کار سالم باشد که ارزش کار گروهی، همکاری و هماهنگی میان کارکنان هدف آن باشد. البته سازمان‌ها باید اذعان کنند که حذف کامل پرسه‌زنی اینترنتی عملاً غیرممکن است. بنابراین، سازمان‌ها باید امکان تعادل نیازهای شخصی و بهره‌وری کارکنان را فراهم آورند این امکان را می‌توان با اجازه دادن به پرسه‌زنی اینترنتی به کارکنان البته با شرایط خاص برای جلوگیری از سوءاستفاده از چنین آزادی فراهم کرد.

نتایج پژوهش همچنین نشان می‌دهد که پرسه‌زنی اینترنتی می‌تواند بر فرسودگی شغلی تأثیر بگذارد. یعنی اگر پرسه‌زنی اینترنتی به مدت زیادی انجام شود کارکنان تمرکز و حواس کافی برای انجام کارها را ندارند و فرسودگی شغلی در آن‌ها پدیدار می‌شود. که از این لحاظ پژوهش حاضر با مطالعات پیشین همچون جندقی و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) و کوای (۲۰۱۷) همسو است. افزایش میزان پرسه‌زنی اینترنتی و عدم کنترل صحیح آن در سازمان‌های دولتی می‌تواند فرسودگی شغلی را موجب شود. این پیامد که با بروز احساسات ناخوشایندی مانند ارزیابی منفی از شغل، احساس پوچی و احساس خستگی مستمر همراه است. از همین رو پیشنهاد می‌شود که با به‌کارگیری سازوکارهایی مانند اعمال نظارت‌های سازمانی دقیق، غنی‌سازی شغل و بهبود رویه‌های کاری زمینه مساعدتری جهت ارتقای فعالیت‌های کاری مفید کارکنان و در نتیجه کاهش پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان فراهم شود.

از جمله کارهای دیگری که می‌توان جهت کاهش پرسه‌زنی اینترنتی انجام داد شناسایی کارکنانی است که دچار فرسودگی شغلی شده‌اند و در ادامه ارائه راهکارهای مناسب برای درمان آن‌ها می‌تواند در این زمینه راهگشا باشد. برای مثال معرفی فرسودگی شغلی و معایب آن به کارکنان با برگزاری کارگاه‌های آموزشی و تهیه بروشور و البته شناسایی این کارکنان با کمک پرسشنامه‌های مخصوص فرسودگی شغلی می‌تواند اولین قدم در این راه باشد.

محل کار در واقع نوعی رفتار تهاجمی منفعل است که از نظر روان‌شناختی باعث ایجاد اضطراب در قربانیان می‌شود.

طردشدگی از محل کار، منابع انسانی را کاهش می‌دهد و کارمندان را بیشتر به سمت پرسه‌زنی اینترنتی سوق می‌دهد تا حفاظت و نگهداری منابع. علاوه بر این، کارکنان محکوم به داشتن روابط اجتماعی ضعیف با دیگران، خواهند بود. از این رو، پرسه‌زنی اینترنتی یک جایگزین از نظر کارمندان طردشده برای کمک به بازنگری در روابط اجتماعی و عزت‌نفس در دنیای مجازی است. این مطالعه همچنان نشان می‌دهد که طردشدگی محل کار بر تحلیل عاطفی تأثیر دارد. این امر مؤید این واقعیت است که طردشدگی محل کار باعث خستگی ذهنی می‌شود و اگر کارکنان سطح بالایی از طردشدگی را تجربه کنند، احتمال بیشتری برای دچار شدن به تحلیل عاطفی دارند. نتایج پژوهش نشان‌دهنده رابطه مثبت و معنی‌دار بین تحلیل عاطفی و پرسه‌زنی اینترنتی است. که از این جهت با تحقیقات پیشین از جمله آغاز و شیخ<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) همسو است.

درواقع، پژوهش حاضر نشان می‌دهد که طردشدن در محیط کار منجر به تحلیل عاطفی می‌شود که می‌توان آن را به‌عنوان نوعی استراتژی مقابله‌ای دانست که کارکنان را به سمت پرسه‌زنی اینترنتی سوق می‌دهد. کارکنان انسان هستند، نه ربات. بنابراین، هرکدام از آن‌ها بدون شک در قالب‌های مختلف تحلیل عاطفی قرار می‌گیرند که می‌تواند تأثیرات مضر بر سلامت، رفاه و عملکرد کاری آن‌ها داشته باشد. در واقع، پرسه‌زنی اینترنتی یک رفتار است که می‌تواند به‌عنوان یک مکانیسم مقابله با استرس در محیط کار و تحلیل عاطفی مورد توجه کارکنان قرار گیرد. در عین حال، تحلیل عاطفی می‌تواند از طریق مشارکت در شبکه‌های سایبری و پرسه‌زنی اینترنتی کاهش یابد. جدای از پرسه‌زنی اینترنتی، طردشدن در محل کار نیز منجر به رفتارهای منفی مختلفی می‌شود و به موفقیت‌های سازمانی بلندمدت آسیب‌هایی همچون پنهان‌سازی دانش، انباشت دانش و رفتارهای انحرافی در محل کار به رساند. از این رو، سازمان‌ها باید به‌طور مداوم به دنبال موارد طردشدگی در محل کار در میان کارکنان خود باشند.

مبتنی بر این یافته، احساس طردشدگی از سوی کارکنان می‌تواند نشان‌دهنده برخی مناسبات حاکم بر سازمان‌های دولتی باشد. فضایی که در آن برخی از کارکنان احساس نادیده شدن و از دست دادن منابع عاطفی داشته و متأثر از آن با پیامدهای روانی ناخوشایند در دو حوزه فردی و کاری مواجه می‌شوند. به‌منظور جبران منابع از دست رفته این گروه از کارکنان و پیش‌گیری از

### محدودیت‌های پژوهش

از جمله محدودیت‌های این پژوهش را می‌توان سنجش مدل پژوهش تنها با چند مؤلفه دانست. محققان می‌توانند برای پژوهش‌های آینده مدلی با مؤلفه‌های بیشتر بسنجند تا با کمک آن بتوان پیامدها و پیشایندهای بیشتری از پرسه‌زنی اینترنتی را شناسایی کرده و روابط بین مؤلفه‌ها را تبیین نمایند.

### سپاسگزاری

با تشکر از مدیران ادارات دولتی استان هرمزگان که نهایت همکاری را جهت گردآوری اطلاعات داشته‌اند. همچنین شایسته است از کلیه همکارانی که با نظرات خودشان بر غنای مقاله افزودند؛ تشکر و قدرنمایی نمایم.

### References

- Aghaz, A., & Sheikh, A. (2016). Cyberloafing and job burnout: An investigation in the knowledge-intensive sector. *Computers in Human Behavior*, 62, 51-60.
- Amiri, M., Asadi, M., & Delbari Ragheb, F. (2011). Identification and Ranking Effective Factors on the Internet Shopping use of Fuzzy ANP. *Journal of Business Management*, 3(1), 37-92. (in persian).
- Andreassen, C.S., Torsheim, T., & Pallesen, S. (2014). Predictors of use of social network sites at work - A specific type of cyberloafing. *Journal of Computer Mediated Communication*, 19(4) 906-921.
- Anjum, M. A., Liang, D., Durrani, D. K., & Parvez, A. (2020). Workplace mistreatment and emotional exhaustion: The interaction effects of self-compassion. *Current Psychology*, 1-12.
- Askew, K., Buckner, J.E., Taing, M.U., Ilie, A., Bauer, J.A., & Coover, M.D. (2014). Explaining cyberloafing: The role of the theory of planned behavior. *Computers in Human Behaviour*, 36 510-519.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W.B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62 341-356.
- Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53, 747-770.
- Doorn, O. (2011). *Cyberloafing: A multi-dimensional construct placed in a theoretical framework*. MS Thesis, Eindhoven University of Technology, Netherlands.
- Eastin, M.S., Glynn, C.J., & Griffiths, R.P. (2007). Psychology of communication technology use in the workplace. *Cyberpsychology and Behavior*, 10(3), 436-443.
- Eisenberger, N.I., Lieberman, M.D., & Williams, K.D. (2003). Does rejection hurt? An fMRI study of social exclusion. *Science*, 302(5643), 290-292.
- Ferris, D., Brown, D., Berry, J., Lian, H. (2008), The development and validation of the Workplace Ostracism Scale. *Journal of Applied Psychology*, 93(6), 1348-1366.
- Garrett, R.K., & Danziger, J.N. (2008). Disaffection or expected outcomes: Understanding personal internet use during work. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(4), 937-958.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European business review*.
- Henle, C. A., & Blanchard, A. L. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behaviour*, 24(3), 1067-1084.
- Huma, Z., Hussain, S., Thurasamy, R., & Malik, M.I. (2017). Determinants of cyberloafing: A comparative study of a public and private sector organization. *Internet Research*, 27(1), 97-117.
- Ivarsson, L., & Larsson, P. (2011). Personal Internet usage at work: A source of recovery. *Journal of Workplace Rights*, 16(1), 63-81.
- Jia, H., Jia, R., & Karau, S. (2013). Cyberloafing and personality: The impact of the Big Five traits and workplace situational factors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(3), 358-365.
- Jia, H.H., Jia, R., & Karau, S. (2013). Cyberloafing and personality: The impact of the big five traits and workplace situational factors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(3), 358- 365.
- Koay, K. Y., & Soh, P. C. H. (2018, August). Does cyberloafing really harm employees' work

- performance?: an overview. *In International Conference on Management Science and Engineering Management* (pp. 901-912). Springer, Cham.
- Koay, K. Y., Soh, P.C.H., & Chew, K. W. (2017). Do employees' private demands lead to Cyberloafing? The mediating role of job stress. *Management Research Review*, 40(9), 1025-1038.
- Koay, K.Y., & Soh, P.C.H. (2018). Should cyberloafing be allowed in the workplace?. *Human Resource Management International Digest*, 26(7), 4-6.
- Konig, C. J., & Caner de la Guardia, M.E. (2014). Exploring the positive side of personal Internet use at work: Does it help in managing the border between work and nonwork?. *Computers in Human Behaviour*, 30, 355-360.
- Leung, A., Wu, L., Chen, Y., & Young, M. (2011). The impact of workplace ostracism in service organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 836- 844.
- Lim, P. K., Koay, K. Y., & Chong, W. Y. (2020). The effects of abusive supervision, emotional exhaustion and organizational commitment on cyberloafing: a moderated-mediation examination. *Internet Research*, 31(2).
- Lim, V. K. G., & Chen, D. J. Q. (2009). *Browsing and emailing: Impact of cyberloafing on work attitudes*, Paper presented at 23rd Australia and New Zealand Academy of Management, Melbourne, Australia.
- Lim, V.K.G., & Teo, T.S.H. (2015). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore: an exploratory study. *Information & Management*, 42(8), 1081-1093.
- Michael, O., Court, D., & Petal, P. (2009). Job Stress and Organizational Commitment among Mentoring Coordinators. *International Journal of Educational Management*, 23(3), 266-288.
- Moody, G.D., & Siponen, M. (2013). Using the theory of interpersonal behaviour to explain nonwork-related personal use of the Internet at work. *Information and Management*, 50(6), 322-335.
- Nusrat, A., He, Y., Luqman, A., Waheed, A., & Dhir, A. (2021). Enterprise social media and cyber-slacking: A Kahn's model perspective. *Information & Management*, 58 (1), 103405.
- O'Reilly J., & Robinson S. L. (2009). *The negative impact of ostracism on thwarted belongingness and workplace contributions*. Best paper proceedings, Academy of Management meeting, Chicago.
- O'Neill, T.A., Hambley, L.A., Chatellier, G.S. (2014). Cyberslacking, engagement, and personality in distributed work environments. *Computers in Human Behavior*, 40, 152-160.
- Oravec, J.A. (2018), "Cyberloafing and constructive recreation", in Mehdi Khosrow-Pour, D.B.A. (Ed.), *Encyclopedia of Information Science and Technology*, 4th ed., IGI Global, Hershey, PA, 4316-4325.
- Page, D. (2015). Teachers' personal web use at work. *Behaviour & Information Technology*, 34(5), 443-453.
- Pee, L.G., Woon, I.M., & Kankanhalli, A. (2008). Explaining non-work-related computing in the workplace: A comparison of alternative models. *Information & Management*, 45(2), 120-130.
- RuningSawitri, H.S. (2012). Role of internet experience in moderating influence of work stressor on cyberloafing. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 57, 320-324.
- Sao R., Chandak S., Patel B., Bhadade B. (2020). Cyberloafing: Effects on Employee Job Performance and Behavior. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(5), 1509-1515.
- Shih, S.P.P., Jiang, J.J., Klein, G., & Wang, E. (2013). Job burnout of the information technology worker: Work exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. *Information & Management*, 50(7), 582-589.
- Swimberghe, K., Jones, R. P., & Darrat, M. (2014). Deviant behavior in retail, when sales associates "Go Bad"! Examining the relationship between the work-family interface, job stress, and salesperson deviance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(4), 424-431.
- Ugrin, J. C., Pearson, J. M., & Nickle, S. M. (2018). An examination of the relationship between culture and cyberloafing using the hofstede model. *Journal of Internet Commerce*, 17(1), 46-63.
- Vitak, J., Crouse, J., & LaRose, R. (2011). Personal internet use at work: Understanding

- cyberslacking. *Computers in Human Behaviour*, 27(5), 1751-1759.
- Yao, Y.H., Fan, Y.Y., Guo, Y.X., & Li, Y. (2014). Leadership, work stress and employee behavior. *Chinese Management Studies*, 8(1), 109-126.
- Zakrzewski, C. (2016). The key to getting workers to stop wasting time online. *The Wall Street Journal*, 13.
- Zhao, H., & Xia, Q. (2017). An examination of the curvilinear relationship between workplace ostracism and knowledge hoarding. *Management Decision*, 55(2), 331-346.
- Zhao, H., Peng, Z., & Sheard, G. (2013). Workplace ostracism and hospitality employees' counterproductive work behaviors: The joint moderating effects of proactive personality and political skill. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 219-227.
- Zhao, H., Xia, Q., He, P., Sheard, G., & Wan, P. (2016). Workplace ostracism and knowledge hiding in service organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 59, 84-94.
- Zheng, X., Yang, J., Ngo, H., Liu, X., & Jiao, W. (2016). Workplace ostracism and its negative outcomes: Psychological capital as a moderator. *Journal of Personnel Psychology*, 15(4), 143-151.

