





دانشکده مهندسی صنایع و مدیریت

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار

بررسی تاثیر سایبرلوفینگ (گشت زنی اینترنتی) بر فرسودگی شغلی با
میانجیگری بدبینی سازمانی در شهرداری بجنورد

نگارنده:

میترا صفوی حصار

استاد راهنما:

دکتر بزرگمهر اشرفی

بهمن ۱۳۹۸

شماره: ۶۱۰۰۶-۶۱-۱۴
تاریخ: ۹۵/۱۳/۵

باسم تعالی



فرم شماره (۳) صورتجلسه نهایی دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

با نام و یاد خداوند متعال، ارزیابی جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد خانم / آقای صفوی حصار میترا با شماره دانشجویی ۹۶۰۰۲۴۴ رشته مدیریت کسب و کار - رفتار سازمانی و منابع انسانی گرایش تحت عنوان بررسی تاثیر سایبروفینگ (گشت زنی اینترنتی) بر فرسودگی شغلی با میانجیگری بدبینی سازمانی در شهرداری بجنورد که در تاریخ ۹۸-۱۱-۰۶ با حضور هیأت محترم داوران در دانشگاه صنعتی شاهرود برگزار گردید به شرح ذیل اعلام می گردد:

قبول (با درجه:)				<input type="checkbox"/> مردود
نوع تحقیق: نظری <input type="checkbox"/> عملی <input checked="" type="checkbox"/>				
عضو هیأت داوران	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضاء	
۱- استاداراهنمای اول	اشرفی بزرگمهر			
۲- استاداراهنمای دوم				
۳- استاد مشاور				
۴- نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر سعیدی	مربی		
۵- اسناد ممتحن اول	دکتر عبدالمجید عبدالباقی	استاد		
۶- اسناد ممتحن دوم	دکتر سمیعیان اصفهانی	استاد		

نام و نام خانوادگی رئیس دانشکده:

تاریخ و امضاء و مهر دانشکده:

توضیح: در صورتی که کسی مردود شود حداکثر یکبار دیگر (در مدت مجاز تحصیل) می تواند از پایان نامه خود دفاع نماید (دفاع مجدد نباید زودتر از ۴ ماه برگزار شود).

سپاسگذاری:

خدا را شاکرم که به من توفیق داد تا بتوانم قطره‌ای از دریای بیکران علم را نظاره‌گر باشم. همچنین بدینوسیله از تمامی بزرگوارانی که اینجانب را در تهیه و تدوین این پژوهش یاری نمودند، بالاخص استاد راهنمای محترم و دکتر طاهر احمدی که استاد، مشوق و راهنمای اینجانب در دوران لیسانس و کارشناسی ارشد بوده‌اند نهایت تشکر را دارم و از پدر و مادر و خانواده عزیزم که دعای خیرشان را بدرقه راهم ساختند بسیار سپاسگذارم.

تعهدنامه

اینجانب میترا صفوی حصار دانشجوی دوره‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت کسب و کار دانشکده‌ی مهندسی صنایع و مدیریت دانشگاه صنعتی شاهرود نویسنده‌ی پایان‌نامه‌ی « بررسی تاثیر سایبرلوفینگ (گشت زنی اینترنتی) بر فرسودگی شغلی با میانجیگری بدبینی سازمانی در شهرداری بجنورد»، تحت راهنمایی دکتر بزرگمهر اشرفی متعهد می‌شوم.

- تحقیقات در این پایان‌نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است.
- در استفاده از نتایج پژوهش‌های محققان دیگر به مرجع مورداستفاده استناد شده است.
- مطالب مندرج در پایان‌نامه تاکنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است.
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می‌باشد و مقالات مستخرج بانام «دانشگاه صنعتی شاهرود» و یا «Shahrood University of Technology» به چاپ خواهد رسید.
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان‌نامه تأثیرگذار بوده‌اند در مقالات مستخرج از پایان‌نامه رعایت می‌گردد.
- در کلیه مراحل انجام این پایان‌نامه، در مواردی که از موجود زنده (بافت‌های آن‌ها) استفاده شده است ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است.
- در کلیه‌ی مراحل انجام این پایان‌نامه، در مواردی که به حوزه‌ی اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است اصل رازداری، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است.

تاریخ

امضای دانشجو

مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه‌ی حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج، کتاب، برنامه‌های رایانه‌ای، نرم‌افزارها و تجهیزات ساخته شده) متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می‌باشد. این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود.
- استفاده از اطلاعات و نتایج موجود در پایان‌نامه بدون ذکر مرجع مجاز نمی‌باشد.

چکیده:

در این پژوهش تاثیر سایبرلوفینگ (گشت زنی اینترنتی) بر فرسودگی شغلی با میانجیگری بدبینی سازمانی در سازمان شهرداری بجنورد مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به حجم جامعه ۱۶۰ پرسشنامه در میان کارمندان شهرداری توزیع و جمع آوری شده و داده ها با بهره گیری از نرم افزارهای PLS تجزیه و تحلیل شدند. نتایج حاصل از این پژوهش بیانگر آن بود که سایبرلوفینگ و بدبینی سازمانی به صورت مثبت و معنی داری بر فرسودگی شغلی کارمندان شهرداری موثر می باشد. همچنین نتایج گویای آن بود که بدبینی سازمانی بر رابطه میان سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی کارمندان موثر بوده و این رابطه را تسهیل نموده است. این مهم گویای این واقعیت است که برای کاهش فرسودگی شغلی که خود زمینه ساز سازمانی موفق است نه تنها نیازمند کاهش و رفع سایبرلوفینگ بوده بلکه نیازمند رفع بدبینی سازمانی نیز می باشد.

کلمات کلیدی: سایبرلوفینگ، فرسودگی شغلی و مولفه های آن، بدبینی سازمانی و مولفه های آن

فهرست مطالب

فصل اول کلیات تحقیق	۱
۱-۱- مقدمه	۲
۲-۱- بیان مسئله	۲
۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش	۵
۴-۱- اهداف پژوهش	۶
۵-۱- سوالات پژوهش	۶
۶-۱- فرضیات پژوهش	۷
۷-۱- روش های گردآوری اطلاعات و ابزار مورد استفاده	۷
۸-۱- تعریف واژگان و اصطلاحات	۷
۱-۸-۱- گشت زنی اینترنتی (سایبرلوفینگ):	۷
۲-۸-۱- فرسودگی شغلی:	۸
۳-۸-۱- بدبینی سازمانی:	۸
۹-۱- مدل مفهومی پژوهش	۹
۱۰-۱- خلاصه فصل	۹
فصل دوم پیشینه پژوهش	۱۱
۱-۲- مقدمه	۱۲
۲-۲- گشت زنی اینترنتی (سایبرلوفینگ)	۱۲
۱-۲-۲- تاریخچه	۱۲
۲-۲-۲- تعاریف و دیدگاهها	۱۳
۳-۲-۲- سایبرسیویزم	۱۷
۴-۲-۲- علل سایبرلوفینگ	۱۸
۵-۲-۲- پیامد سایبرلوفینگ	۲۰
۶-۲-۲- فعالیت های سایبرلوفینگ:	۲۲
۷-۲-۲- رفتارهای سایبرلوفینگ:	۲۳

۲۴	۸-۲-۲ ترکیب فعالیت و رفتار سایبرلوفینگ:
۲۴	۹-۲-۲ مقابله با سایبرلوفینگ
۲۶	۱۰-۲-۲ برخی تحقیقات انجام شده پیرامون سایبرلوفینگ:
۳۱	۳-۲ فرسودگی شغلی:
۳۱	۱-۳-۲ تاریخچه:
۳۲	۲-۳-۲ تعاریف
۳۴	۳-۳-۲ مولفه های فرسودگی شغلی
۳۷	۴-۳-۲ مراحل شکل گیری فرسودگی شغلی
۳۸	۵-۳-۲ نشانگان فرسودگی شغلی
۳۹	۶-۳-۲ پیامدهای فرسودگی شغلی
۴۰	۷-۳-۲ علل و عوامل فرسودگی شغلی
۴۴	۴-۲ بدبینی سازمانی:
۴۴	۱-۴-۲ تاریخچه:
۴۴	۲-۴-۲ بدبینی عمومی:
۴۵	۳-۴-۲ بدبینی سازمانی:
۴۶	۴-۴-۲ تعاریفی دیگر از بدبینی سازمانی:
۴۷	۵-۴-۲ ابعاد(عناصر) بدبینی سازمانی:
۴۹	۶-۴-۲ مقایسه مفاهیم مربوط به بدبینی سازمانی:
۵۰	۷-۴-۲ پیامدهای بدبینی سازمانی
۵۱	۸-۴-۲ اهمیت بدبینی سازمانی:
۵۲	۹-۴-۲ عوامل موثر بر بدبینی سازمانی:
۵۴	۱۰-۴-۲ ریشه های بدبینی از نگاه منابع اسلامی:
۵۴	۵-۲ پیشینه پژوهش
۵۴	۱-۵-۲ پیشینه داخلی
۵۸	۲-۵-۲ پیشینه خارجی
۶۲	۶-۲ خلاصه فصل

۶۳	فصل سوم روش‌شناسی پژوهش
۶۴	۱-۳- مقدمه:
۶۴	۲-۳- روش‌شناسی پژوهش
۶۵	۳-۳- متغیرهای پژوهش
۶۵	۱-۳-۳- متغیر مستقل
۶۵	۲-۳-۳- متغیر میانجی
۶۵	۳-۳-۳- متغیر وابسته
۶۶	۴-۳- جامعه آماری
۶۶	۵-۳- روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه
۶۷	۶-۳- روش گردآوری داده‌ها
۶۸	۱-۶-۳- پرسشنامه گشت زنی اینترنتی (سایبرلوفینگ):
۶۸	۲-۶-۳- پرسشنامه بدینی سازمانی:
۶۸	۳-۶-۳- پرسشنامه فرسودگی شغلی:
۶۹	۷-۳- مقیاس و طیف اندازه‌گیری سوالات
۷۰	۸-۳- روایی و پایایی پرسشنامه
۷۱	۱-۸-۳- روایی
۷۱	۲-۸-۳- پایایی
۷۲	۹-۳- روش تجزیه و تحلیل
۷۲	۱-۹-۳- گام‌های انجام تحقیق با تکنیک مدل‌یابی معادلات ساختاری
۷۳	۱۰-۳- خلاصه فصل
۷۵	فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهشی
۷۶	۱-۴- مقدمه:
۷۶	۲-۴- جمعیت‌شناسی پژوهش
۷۸	۳-۴- بررسی مدل نظری تحقیق
۷۹	۱-۳-۴- تحلیل عاملی

۸۱	۴-۳-۲- آمار توصیفی متغیرهای تحقیق:
۸۲	۴-۴- آزمون فرضیات تحقیق.....
۸۴	۴-۵- برآزش مدل
۸۴	۴-۵-۱- برآزش مدل‌های اندازه‌گیری:
۸۶	۴-۵-۲- برآزش مدل ساختاری:
۸۷	۴-۵-۳- برآزش مدل کلی
۸۸	۴-۶- بررسی تاثیر پارامتر میانجی با آزمون سوبل
۹۰	۴-۷- فرضیه‌های تحقیق:
۹۱	۴-۸- خلاصه فصل
۹۳	فصل پنجم نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۹۴	۵-۱- مقدمه
۹۵	۵-۲- فرآیند تحقیق.....
۹۵	۵-۳- نتیجه‌گیری از فرضیات پژوهشی
۹۵	۵-۳-۱- فرضیه اصلی پژوهش:تاثیر سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی بدبینی سازمانی
۹۶	۵-۳-۲- فرضیه فرعی ۱ پژوهش: تأثیر سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی.....
۹۶	۵-۳-۳- فرضیه فرعی ۲ پژوهش: تاثیر سایبرلوفینگ بر بدبینی سازمانی
۹۶	۵-۳-۴- فرضیه فرعی ۳ پژوهش: تاثیر بدبینی بر فرسودگی شغلی
۹۷	۵-۴- محدودیتهای پژوهش
۹۷	۵-۵- پیشنهادات
۹۹	۵-۶- پیشنهادات آتی پژوهش
۹۹	۵-۷- خلاصه فصل
۱۰۴	مراجع

فهرست جداول

جدول ۱-۲	تحقیقات در زمینه سایبرلوفینگ	۲۷
جدول ۲-۲	تعاریف بدبینی	۴۶
جدول ۳-۲	مبانی نظری بدبینی سازمانی	۵۰
جدول ۵-۲	فهرست پیشینه پژوهش خارجی	۶۲
جدول ۱-۳	طیف اندازه گیری سوالات لیکرت بدبینی سازمانی و سایبرلوفینگ	۶۹
جدول ۲-۳	طیف اندازه گیری سوالات لیکرت فرسودگی شغلی	۷۰
جدول ۳-۳	محاسبه آلفای کرونباخ	۷۲
جدول ۱-۴	جمعیت شناختی پژوهش	۷۷
جدول ۲-۴	آزمون KMO و بارتلت	۷۹
جدول ۳-۴	اشتراکات اولیه	۸۰
جدول ۴-۴	واریانس تبیین شده	۸۰
جدول ۵-۴	آمار توصیفی متغیرهای تحقیق	۸۱
جدول ۶-۴	ضرایب بارهای عاملی	۸۴
جدول ۷-۴	نتایج معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرهای پنهان تحقیق	۸۵
جدول ۸-۴	نتایج روایی همگرا متغیرهای پنهان تحقیق	۸۶
جدول ۹-۴	نتایج معیار R^2 برای سازه درونزا	۸۷
جدول ۱۰-۴	میزان Commuality و R^2 متغیرهای تحقیق	۸۸
جدول ۱۱-۴	نتایج برازش مدل کلی	۸۸
جدول ۱۲-۴	نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل پژوهش	۸۹

فهرست اشکال

- شکل ۱-۱ مدل مفهومی پژوهش ۹
- شکل ۱-۲ سنخ شناسی انواع کجروی در محیط کار ۱۶
- شکل ۱-۴ نمودار جمعیت شناسی پژوهش ۷۷
- شکل ۲-۴ مدل ساختاری تحقیق همراه با ضرایب بارهای عاملی ۸۲
- شکل ۵-۱. مدل مفهومی ۹۵

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

فراهم آوردن دسترسی به اینترنت نه تنها برای سازمان سودآور می‌باشد بلکه با توجه به اینکه فعالیت‌های سازمان را بهبود داده و به یک الزام تبدیل شده است. امروزه در محیط کار اینترنت ابزاری است برای به روزرسانی امروزه تحقیقات برای محصولات و ایده‌ها و همچنین ارتباط با مشتریان. دسترسی به سایت‌ها از طریق اینترنت با دسترسی به سایت‌های غیر مرتبط با کار همراه است که موجب می‌گردد کارکنان از آن استفاده یا سواستفاده کنند. گسترش فناوری و اینترنت فرصت‌هایی را برای ارتکاب رفتارهایی در اختیار کارکنان قرار داده است که یکی از آن‌ها پرسه‌زنی اینترنتی یا سایبرلوفینگ است. سایبرلوفینگ به استفاده کارکنان از اینترنت سازمان برای رسیدن به اهداف شخصی در حین ساعات کاری اشاره دارد. (دانایی، ۱۳۹۳) سایبرلوفینگ نیز موجب بروز زیان‌هایی برای سازمان می‌گردد که این تحقیق بر آن است تا ضمن بسط مفهوم گشت‌زنی اینترنتی به ارتباط این مفهوم با دو مقوله مهم فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی را در بین کارکنان شهرداری بجنورد مورد بررسی قرار دهد..

۱-۲- بیان مسئله

یکی از واقعیت‌هایی که دنیای امروز با آن مواجه است، رواج اینترنت در دنیا است. اگرچه رواج اینترنت مزایای بسیاری برای جوامع فراهم کرده ولی مشکلاتی مانند اتلاف وقت را نیز ایجاد کرده است. این مسئله در سازمان‌هایی که امکان دسترسی به اینترنت را برای کارمندان فراهم کرده است نیز وجود دارد یعنی کارمندان ممکن است با استفاده از اینترنت شرکت به انجام امور شخصی خود بپردازند و درگیر پدیده سایبرلوفینگ می‌شوند و با توجه به اهمیت این مسئله در سازمان‌ها و کمبود تحقیقات انجام شده در این زمینه و به دلیل آسیب‌ها و هزینه‌هایی که پرسه‌زنی برای سازمان به دنبال دارد به بررسی این موضوع و شیوه‌های کنترل آن می‌پردازند.

مزایای استفاده از سیستم‌های کامپیوتری و شبکه‌های محلی امری است که برای تمام مدیران موفق ثابت شده است و در اکثر کشورهای پیشرفته دنیا یک امر عادی است. این مسئله راه خود را به کشورهای در حال توسعه و توسعه نیافته نیز باز کرده است و هر کجا مدیری به دنبال پیشرفت سازمانش است یکی از اولین مواردی که احساس نیاز می‌کند استفاده از تکنولوژی کامپیوتر و اتوماسیون کردن نظام اداری، مالی و سازمانی است. اما در سال‌های اخیر با گسترش روزافزون شبکه اینترنت و کاربرد آن در سطح جهان، استفاده از آن نیز مورد توجه بسیاری از مدیران قرار گرفته شده است. شبکه اینترنت به دنبال خود نوع جدید از تکنولوژی ارائه می‌دهد که می‌تواند حتی فرهنگ یک سازمان را تغییر بدهد.

با اینکه در سال‌های اخیر اینترنت خدمت بزرگی به سازمان‌ها کرده است، و موجب تقویت و توسعه خدمات و تولیدات سازمان‌ها گردیده است، با این حال یک بخش جدیدی از رفتارهای منحرف در محل کار بوجود آورده است، که همان گشت و گذار در اینترنت در زمان‌های کاری می‌باشد. (ذوقبی و همکاران^۱، ۲۰۰۶)

اصطلاح گشت‌زنی اینترنتی واژه جدیدی است و می‌توان گفت که از زمان ظهور علوم کامپیوتری و به‌ویژه شبکه جهانی اینترنتی، شکل گرفته است. عبارت سایبرلوفینگ^۲ دو بخش است: بخش «لوفینگ» از واژه «لوفر» اتخاذ شده است که اصولاً به شخصی می‌گویند که وقت خود را به درستی استفاده نمی‌کند و آن را هدر می‌دهد، بخش «سایبر» به ۱۹۹۵ برمی‌گردد که به عنوان پیشوند برای واژگانی به کار می‌رود که مبتنی بر علم کامپیوتر بوده و در آنها از کامپیوتر به عنوان ابزار استفاده می‌شود (سلوین^۳، ۲۰۰۸).

همچنین امروزه فرسودگی شغلی توجه زیادی از سوی محققان و رهبران سازمانی به خود جلب کرده است که با نگاه به پژوهش‌های فراوان می‌توان به این نتیجه رسید که عامل بنیادی اختلال فرسودگی

¹ Zoghbi et al

² Cyberloafing

³ selwen

شغلی، ناتوانی در تحمل فشار روانی برآمده از کار زیاد و درازمدت است اما اکنون دریافتند که متغیرهای دیگری نیز در این زمینه نقش دارد. برای نمونه با شناخت اوضاع و احوال و شرایط متعدد درون سازمانی و نیز ویژگی‌های شخصیتی فرد می‌توان فرسودگی شغلی را تشخیص داد. نشانه‌های کلاسیک فرسودگی شغلی، شامل بدبینی به کار، نارضایتی زیاد، غیبت زیاد از کار و ناکارآمدی در کار است (یامی و همکاران، ۱۳۹۳)

بدبینی یکی از موضوعات رفتاری است که اثرات مهمی بر سازمان می‌گذارد. محدود کردن تصورات در مورد بدبینی سازمان منجر به چشم پوشی از محرومیت‌ها و معایبی می‌شود که افراد بدبین در مورد سازمان خود احساس و بیان می‌کنند. بدبینی سازمانی رفتارهای آشکار و پنهانی را که پیامدهای سازمانی مهمی دارند مجسم می‌کند. اجزای رفتار بدبینی سازمانی و ارتباط بین آن‌ها و سایر مفاهیم سازمانی می‌تواند کمک شایانی در جهت کاهش آن‌ها در سازمان نماید (حسن پور و همکاران، ۱۳۸۸). بدبینی سازمانی اشاره به نگرش منفی کارمند به سازمانش دارد. باور اصلی در بدبینی سازمانی این است که اصول صداقت، عدالت و درستکاری قربانی منافع شخصی رهبری و منجر به اقداماتی بر پایه انگیزه‌های پنهانی و فریبکاری شده است. کول و دیگران (۲۰۰۶) بدبینی سازمانی را به عنوان یک قضاوت تعریف کرده‌اند که از تجربیات فرد در سازمان ناشی می‌شود. (کول و همکاران^۱، ۲۰۰۶).

اسکار ویلد تعریف خود را از افراد بدبین اینگونه عنوان می‌کند: "افرادی که قیمت همه چیز را می‌داند ولی ارزش هیچ چیز را نمی‌داند". در فرهنگ لغت انگلیسی آکسفورد نیز بدبینی اینگونه تعریف شده است: "حالتی که در آن اعمال و انگیزه‌های انسان در صداقت و خوبی دروغ پنداشته می‌شود". بیشتر تعاریف روان‌شناختی از بدبینی، بی‌اعتمادی نسبت به مردم و اعتقاد به این‌که دیگران خودخواه هستند و ارزش اعتماد و تکیه کردن را ندارند (حسن پور و همکاران، ۱۳۸۸).

¹ Cole et al

درهمین راستا پژوهش حاضر درصدد بوده است تا به بررسی تاثیر گشت زنی اینترنتی بر فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانکهای سطح شهرستان شیروان پرداخته و نقش میانجی‌گری بدبینی سازمانی را در این رابطه مورد کنکاش قرار دهد.

۱-۳- اهمیت و ضرورت پژوهش

سو استفاده از اینترنت در محیط کار به مشکلی فراگیر برای کارفرمایان تبدیل گردیده است. هنگامی که کارکنان با فعالیت‌هایی مانند بازیهای آنلاین، خرید آنلاین، مدیریت سرمایه گذاری‌های شخصی، چت کردن، تماشای رسانه‌ها و سر زدن به سایت‌های پورنوگرافی از اینترنت سو استفاده می‌کنند آن‌ها وقت کاریشان را به هدر می‌دهند و باعث کاهش پهنای باند اینترنتی سازمان می‌گردند (یوگرین و همکاران^۱، ۲۰۰۸). تخمین زده می‌شود تقریباً ۴۰ درصد استفاده از اینترنت برای اهداف تفریحی می‌باشد (دچنزو و ربینز^۲، ۲۰۱۰). واضح است که این پدیده می‌تواند مشکلاتی برای سازمان‌ها ایجاد کند چون باعث از بین رفتن بهره‌وری می‌شود و همچنین می‌تواند منابع سازمان را هدر دهد (ویتي و کار^۳، ۲۰۰۶). با این حال شواهد نشان می‌دهد اینترنت در کنار مزایایی که دارد معایبی نیز برای سازمان به همراه دارد مانند ضرر و زیان مالی، فرسودگی شغلی، کاهش مشارکت، بدبینی نسبت به سازمان و غیره.

تحقیقات نشان داده است که فرسودگی شغلی پدیده‌ای مسری است یعنی فردی که دچار فرسودگی شده باشد خیلی زود گروهی از همکاران خود را مبتلا می‌کند. به همین سبب و به علت اثرات مخربی که فرسودگی می‌تواند بر اثربخشی و عملکرد افراد داشته باشد، تشخیص فردی و جلوگیری از شیوع و تسری آن در سازمان‌ها ضروری است (چنگ و همکاران^۴، ۲۰۱۶). درک دلایل و پیامدهای بدبینی سازمانی می‌تواند در کنترل و یا کاهش اثرات منفی این مفهوم به مدیران یاری رساند.

¹ Ugrin et al

² Decenzo and Robbins

³ Whitty and Carr

⁴ Chang et al

همچنین بدبینی نه تنها روی جامعه تاثیر می‌گذارد بلکه میان سازمان‌های بسیاری نیز شیوع پیدا کرده است. در واقع بسیاری از سازمان‌ها شامل کارکنانی با نگرش‌های بدبینانه هستند و آگاهی از واکنش‌های کارکنان به بدبینی سازمانی به منظور درک اهمیت آن و اقدام جهت کاهش بدبینی سازمانی و کاهش اثرات سازمانی و شغلی آن ضروری خواهد بود. اگر کارکنان به سازمان بدبین شوند، موجب مضرات بسیاری برای سازمان می‌شود و عملکرد مطلوب سازمان را با مشکل مواجه می‌سازد. بدبینی کارکنان به سازمان باعث می‌شود که مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و فالیتهای سازمان کاهش پیدا کند. در نهایت نیز بدبینی به سازمان کارکنان را وادار می‌سازد تا در صورت یافتن گزینه شغلی مناسب، سازمان را ترک نماید و این در موارد کارکنان متخصص و ماهر، برای سازمان بسیار هزینه‌زا خواهد بود. لذا بررسی عوامل موثر بر بدبینی و پیامدهای آن در جهت کاهش بدبینی، برای هر سازمانی از اهمیت ویژه و فوق‌العاده‌ای برخوردار می‌باشد (حقیقی کفاش و همکاران، ۱۳۹۰).

۱-۴- اهداف پژوهش

با توجه به مسئله پژوهش اهداف پژوهش را می‌توان به صورت زیر بیان کرد:

هدف اصلی: بررسی تاثیر سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی با میانجیگری بدبینی سازمانی

اهداف فرعی:

هدف فرعی (۱): بررسی تاثیر سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی

هدف فرعی (۲): بررسی تاثیر سایبرلوفینگ بر بدبینی سازمانی

هدف فرعی (۳): بررسی تاثیر بدبینی سازمانی بر فرسودگی شغلی

۱-۵- سوالات پژوهش

سوال اصلی: آیا سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی بدبینی سازمانی تاثیر دارند؟

سوالات فرعی:

۱. آیا سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد؟

۲. آیا سایبرلوفینگ بر بدبینی سازمانی تاثیر دارد؟

۳. آیا بدبینی بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد؟

۱-۶- فرضیات پژوهش

فرضیات پژوهش عبارتند از:

فرضیه اصلی: سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی بدبینی سازمانی تاثیر دارند.

فرضیات فرعی:

۱. سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی تاثیر مثبت دارد.

۲. سایبرلوفینگ بر بدبینی سازمانی تاثیر مثبت دارد.

۳. بدبینی بر فرسودگی شغلی تاثیر مثبت دارد.

۱-۷- روش های گردآوری اطلاعات و ابزار مورد استفاده

یکی از اصلی ترین بخش های هر کار پژوهشی را جمع آوری اطلاعات تشکیل می دهد. در این پژوهش جهت گردآوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق از منابع کتابخانه ای، مقالات، کتاب ها و همچنین از شبکه جهانی (اینترنت)، استفاده گردیده است. همچنین جهت جمع آوری داده های مورد نیاز برای انجام آزمون فرضیات پژوهش از روش میدانی (پرسشنامه)، استفاده گردیده است.

۱-۸- تعریف واژگان و اصطلاحات

۱-۸-۱- گشت زنی اینترنتی (سایبرلوفینگ):

به معنای سو استفاده از اینترنت می باشد، یعنی هر عمل ارادی که از کارکنان سازمان با هدف استفاده از امکانات اینترنتی محیط کار در ساعات کار جهت جست و جو در وب سایت های غیر مرتبط با شغل برای اهداف شخصی و بازدید پست الکترونیکی انجام می دهند. (لیم، ۲۰۰۲).

سه مشکل اساسی سایبرلوفینگ:

۱) کم شدن بهره‌وری و ضرر مالی (۲) استفاده از منابع شرکت (۳) تعهدات قانونی (میلز و همکاران، ۲۰۰۱).

اینترنت سازمان را قادر می‌سازد که هزینه‌های خود را کاهش و محصولات و خدمات بهتری را به مشتریان ارائه دهند. اما با توجه به تکنولوژی جدید سایبرلوفینگ از جمله مواردی است که کارکنان از انجام وظایف خود در سازمان‌ها شانه خالی می‌کنند (هنله و بلاچارد، ۲۰۰۸).

۱-۸-۲- فرسودگی شغلی:

فرسودگی اشاره دارد به احساس خالی شدن از نظر عاطفی و فیزیکی که انرژی فرد از بین می‌رود و حوصله او بسیار کم می‌گردد. فرسودگی، بدبینی نگرشی غیرعاطفی و غیرصمیمانه نسبت به شغل یک فرد است. در این حالت افراد بی‌انگیزه می‌شوند و از کار خود عقب‌نشینی خواهند کرد و در نهایت، احساس ناکافی بودن و ناتوانی و فقدان اعتماد به نفس می‌کنند (خوارزمی و بیگی نصرآبادی، ۱۳۹۷).

فرسودگی از سه بعد خستگی هیجانی (فقدان انرژی و احساس تحلیل رفتن منابع هیجانی فرد به خاطر تقاضاهای سنگین روانی)، فردیت زدایی (رفتار با دیگران به مانند اشیاء به جای افراد و عقاید و رفتارهای کناره‌گیرانه) و کاهش موفقیت فردی (تمایل به ارزیابی خود به صورت منفی و نادیده گرفتن دستاوردهای شخصی) تشکیل می‌شود. فرسودگی شغلی نه تنها باعث افزایش میزان غیبت، ترک شغل، کاهش تعهد و بازده افراد در سازمان می‌شود، بلکه عواقب مهمی هم برای سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی در سطح فردی و گروهی به همراه دارد. (بشلیده و همکاران، ۱۳۹۱)

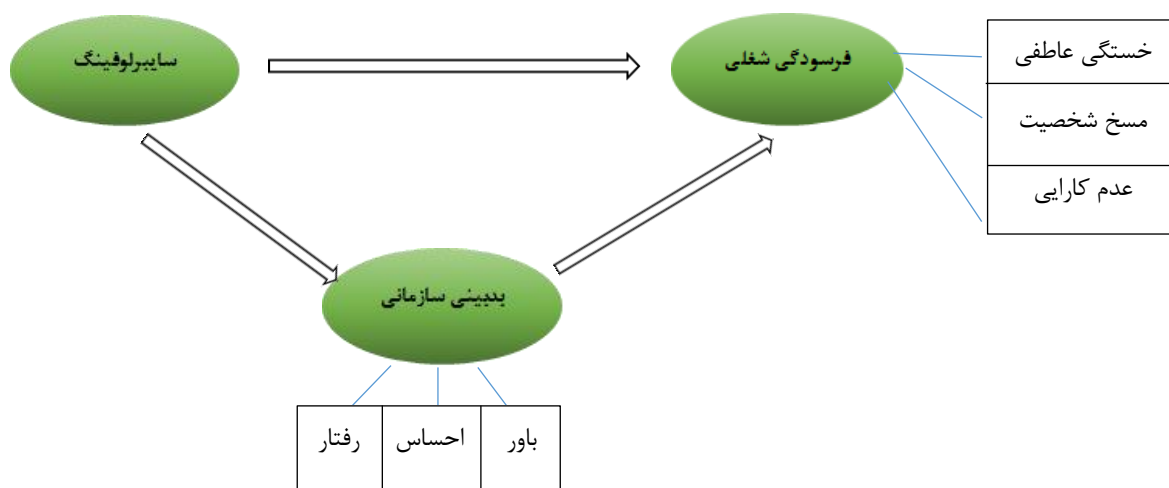
۱-۸-۳- بدبینی سازمانی:

بدبینی را می‌توان به عنوان عبارت منفی و بدبینانه در مورد دیگران توصیف کرد. کارکنانی که بدبین هستند می‌توانند بر کل سازمان تأثیر بگذارند و می‌توانند سازمان را از رسیدن به اهداف خود باز دارند. بدبینی سازمانی نتیجه اعتقادات کارکنان است که سازمانها بی‌صدا هستند. به طور خاص در این سازمان‌ها، انتظارات اخلاقی، عدالت و صداقت نقض می‌گردد.

۱-۹- مدل مفهومی پژوهش

چارچوب مفهومی ارائه شده با توجه به متون نظری تحقیق و مطالعات انجام گرفته، در قالب شکل ۱-۱-

۱ ترسیم شده است



شکل ۱-۱ مدل مفهومی پژوهش

مقالات مرجع:

سایبرلوفینگ: وان دورن^۱، ۲۰۱۱

فرسودگی شغلی: ماسلاچ^۲، ۱۹۸۵

بدبینی سازمانی: کالگان^۳، ۲۰۰۹

۱-۱۰- خلاصه فصل

در این فصل پس از ذکر مقدمه‌ای کوتاه به بحث درباره گشت زنی اینترنتی، فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی پرداخته شد. سپس به بیان مسئله و ضرورت انجام پژوهش پرداخته شد و بیان شد از آنجایی که مسئله گشت زنی اینترنتی از مسائل پیش روی تمامی سازمان‌ها است لذا پرداختن به این

^۱ Van Dorn

^۲ Maslach

^۳ Kalagan

موضوع و تأثیری که بر فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی می‌گذارد امری ضروری و حائز اهمیت تلقی می‌شود. پس از بیان اهداف، فرضیات، سوالات و مدل مفهومی پژوهش، به معرفی متغیرهای پژوهش، روش انجام آن پرداخته شد و در انتها تعاریف نظری مفاهیم مورد استفاده در این پژوهش ارائه گردید.

فصل دوم

پیشینه پژوهش

۲-۱- مقدمه

آشنایی با ادبیات موضوعی هر پژوهشی، در شکل‌گیری نگرش مناسب راجع به ساختار پژوهش و بهره‌گیری بهتر از نتایج آن نقش بسزایی دارد. از جهتی دیگر، بررسی و مطالعه پژوهش‌های پیشین به درک بهتر موضوع کمک نموده و یافته‌های پژوهش را به مطالعات گذشته متصل می‌کند. در این فصل بخش اول به مطالعه مبانی نظری و پژوهش‌های انجام شده در رابطه با سایبرلوفینگ (گشت‌زنی اینترنتی)، فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی می‌پردازد و همچنین مفاهیمی که در این پژوهش استفاده شده شرح داده می‌شود. در بخش دوم پیشینه و مطالعات انجام شده در داخل و خارج کشور بررسی می‌شود.

۲-۲- گشت‌زنی اینترنتی (سایبرلوفینگ)

۲-۲-۱- تاریخچه

عبارت پرسه‌زنی اینترنتی واژه چندان جدید نیست و می‌توان گفت که از زمان ظهور علوم کامپیوتری و به ویژه، شبکه جهانی وب و اینترنت به وجود آمده است. پرسه‌زنی اینترنتی اولین بار در مقاله تونی کمینز^۱ در ۱۹۹۵ و در اخبار روزانه نیویورک منتشر شده است و با نام «پرسه‌زنی اینترنتی: آیا بر خط شدن کارکنان مضراتی را به همراه دارد یا نه؟» به چاپ رسید، سپس پرسه‌زنی اینترنتی در اواسط سال ۲۰۰۲ با انتشار مقاله‌ای توسط ووین کی جی لیم^۲ از دانشگاه ملی سنگاپور در مجله رفتار سازمانی، نمود بیشتری یافت و در محافل علمی بیشتر و بیشتر مطرح گردید. (ارفع و روحانی، ۱۳۹۲)

برای سال‌های متمادی اعتیاد‌هایی مانند اعتیاد به الکل، مواد مخدر و اعتیاد به قمار باعث نگرانی کارفرمایان شدند چرا که کارکنان تحت تاثیر این اعتیادها قرار داشتند. اعتیاد جدیدی که این روزها

¹ Tony Caminz

² Lim, V. K. G

در حال شیوع است و کارکنان ممکن است از روی عادت هر روزه این کار را روی میز خود انجام دهند، اعتیاد به اینترنت است. (فاستر^۱، ۲۰۰۱)

۲-۲-۲- تعاریف و دیدگاه ها

سایبرلوفینگ به معنی استفاده از فناوری اطلاعات برای امور غیر انسانی در محل کار و در ساعات کاری تعریف شده که نیازی به مهارت های تکنولوژیکی زیادی نخواهد داشت. آنها به شدت بر سازمان تاثیر می نهند. چنین کارکنانی از زمان و منابع به درستی استفاده نمی کنند و یا کمترین کیفیت و کمیت کار را ایجاد خواهند کرد. (جندقی و همکاران^۲، ۲۰۱۵)

دسترسی به اینترنت در بین کارکنان به امری رایج تبدیل شده و باعث شده است که به اینترنت به چشم یک وسیله تفریحی و سرگرم کننده نگاه کنند و به اهداف غیر مرتبط با کار را در سر پست خود دنبال کنند. در سال ۲۰۰۰، ۵۶٪ کارکنان به استفاده شخصی از اینترنت می پرداختند و در سال ۲۰۰۳ این رقم به ۵۹٪ افزایش یافت و در سال ۲۰۰۵ سایبرلوفینگ تبدیل به امری بسیار متداول جهت وقت گذرانی در سر کار تبدیل شد. زمانی که کارکنان صرف سایبرلوفینگ می کنند همچنان رو به افزایش است. در حال حاضر سه ساعت یا بیشتر در هفته اختصاص به سایبرلوفینگ دارد که این زمان به دو و نیم ساعت در هر روز افزایش داشته است. سایبرلوفینگ همچنان رو به افزایش است و این امر باعث جلب نظر کارفرمایان گردیده است. (هنله و بلانچارد^۳، ۲۰۰۸)

در منابع مختلف معادل های دیگری برای سایبرلوفینگ نامبرده شده، واژه هایی مانند، سایبراسلکینگ^۴ یا سایبربلدینگ^۵ که تماما به عنوان رفتاری در جهت ناکارآمدی کارکنان در محیط های کاری ذکر شده است. گوفینگ آف^۶، معادل دیگری است که یک اصطلاح عامیانه در ایالات متحده است و به معنای نادیده گرفتن تعهدات کاری به دلیل درگیر شدن با تفریح و سرگرمی است. یک تعریف ساده

³ Foster

² Jandaghi et al

³ Henle & Blanchard

⁴ Cyberslacking

⁵ Cyberbludging

⁶ Goofing off

از این مفهوم، سوء استفاده کارمندان از اینترنت است. (لیم و تئو، ۲۰۰۲، لیم و تئو ۲۰۰۵، هنله و بلانچارد ۲۰۰۸) تعدادی از محققین سایبرلوفینگ را اینگونه تعریف کرده‌اند: (مازندرانی و فرهادی محلی، ۱۳۹۶) سایبرلوفینگ به اقدام کارکنان در به کار بردن اینترنت شرکت برای اهداف شخصی در طول ساعات کاری اطلاق می‌گردد. همچنین بلانچارد و هنله مطرح کرده‌اند که سایبرلوفینگ عبارت - است از استفاده غیر مرتبط به کار کارکنان از ایمیل و اینترنت فراهم شده توسط شرکت مربوطه. لیم و تئو^۱ سایبرلوفینگ را به عنوان رفتار کارمندان در استفاده از اینترنت سازمان برای اهداف شخصی در طول ساعات کاری تعریف نمودند. لایک سایبرلوفینگ را به عنوان سواستفاده از اینترنت در طول ساعات کاری تعریف نمود. (جندقی و همکاران، ۲۰۱۵)

گرفیتس^۲ در مطالعه خود نشان داد که کارکنان اداری با استفاده از اینترنت در طول ساعات کاری خود برای رزرو تعطیلات، خرید آنلاین، ارسال ایمیل و یا چت با دوستان، از اینترنت استفاده می‌نمایند. مطالعه او براساس داده‌های منتشر شده از سوی شرکت بین‌المللی داده‌ها است که اشاره به نگرش کارکنان است که به اینترنت در محل کار خود دسترسی دارند. این مطالعه نشان داد که ۹۰ درصد از کارکنان احساس کردند که اینترنت می‌تواند اعتیاد آور باشد و ۴۱ درصد اعتراف کرده‌اند که حداقل ۳ ساعت در هفته برای گشت و گذار شخصی در محل کار، عمدتاً برای مرور وب و خرید آنلاین وقت صرف می‌کنند. (بلزیک و گورنک^۳، ۲۰۱۷)

گزارشات حاکی از آن است تنها ۵٪ از افراد در سازمان مشغول به کار هستند و ۸۵٪ مابقی آنان مشغول به دریافت ایمیل‌هایی هستند که در ارتباط با کار و حرفه آنها نیست. بسیاری از فعالیت‌های سایبرلوفینگی که صورت می‌گیرد در رابطه با انجام کارهای خلاف هستند. (هنله و بلانچارد، ۲۰۰۸)

¹ Lim and teo

² Griffiths

³ Blazic & Gorenc

سایبرلوفینگ (خفیف/جزئی) (Minor): به معنای ارسال و دریافت ایمیل‌های شخصی در سرکار و همچنین پرسه‌زنی اینترنتی را در سایت‌های خبری و وب سایت‌های مالی و خریدهای بر خط است. منظور از سایبرلوفینگ خفیف این نیست که این نوع از سایبرلوفینگ نمی‌تواند اثرات مضر و زیان-بخشی بر بهره‌وری سازمان به وجود آورد. کارکنانی که مشغول انجام سایبرلوفینگ خفیف هستند در واقع نمی‌دانند و باور ندارند که خود را به نوعی درگیر رفتار انحرافی کرده‌اند. رفتار منحط به معنای انحراف از هنجارهای گروه مرجع است (ریستبوگ^۱، ۲۰۰۸).

سایبرلوفینگ (جدی/شدید) (Serious): به معنای مشاهده وب سایت‌های پورنوگرافیک، حفظ وب سایت‌های شخصی و تأثیر متقابل داشتن بر روی دیگر افراد به صورت بر خط در اتاق‌های چت (چت روم‌ها)، وبلاگ‌ها و تبلیغات شخصی، قمار یا شرط‌بندی و دانلود کردن غیر قانونی موسیقی (موزیک) است.

کارکنانی که مشغول سایبرلوفینگ شدید هستند خود باور دارند که این یک رفتار انحرافی و منحط است و احتمالاً در سر کار این رفتار قابل قبول نخواهد بود. (ریستبوگ و همکاران، ۲۰۱۱)

رابینسون و بنت^۲ (۱۹۹۵) در خصوص کجروی در محیط کار یا رفتار ضد شهروندی سازمانی یک سنخ شناسی تدوین نمودند که (شکل ۱-۲) که بر اساس آن دو بعد برای این نوع کجروی شناسایی شده است. بعد خفیف-شدید و بعد بین فردی-سازمانی. از ترکیب این دو بعد چهار خانواده یا خوشه مشخص از رفتارهای کجرو حاصل می‌گردد که شامل کجروی تولیدی (خفیف-سازمانی)، کجروی در مورد اموال (شدید-سازمانی)، کجروی سیاسی (خفیف-بین فردی) و پرخاشگری فردی (شدید-بین فردی) می‌شود.

¹ Restubog et al

² Robinson & Bennett



شکل ۱-۲ سنخ شناسی انواع کجروی در محیط کار

تمرکز اصلی ادبیات سایبرلوفینگ در شناسایی دسته‌های آن خواهد بود. یکی از اولین دسته بندی‌های سایبرلوفینگ معرفی شده توسط لیم بود. این نشان می‌دهد که سایبرلوفینگ شامل دو عامل می‌شود:

۱ استراحت کردن^۱ در وب و ۲. ایمیل

۱. استراحت کردن به خواندن وب سایت‌های خبری، خرید آنلاین و فعالیت‌های دیگر غیر از ایمیل-هایی اطلاق می‌شود که شامل پرسه زدن در شبکه می‌شوند.

۲. ارسال ایمیل به معنای چک کردن ایمیل‌ها و ارسال پیام‌های کاری غیر مرتبط می‌باشد. (جندقی و همکاران، ۲۰۱۵)

ویوین^۲ معتقد است که اینترنت مانند یک شمشیر دو لبه است که شرکت‌ها باید در گسترش آن میان کارکنان با احتیاط عمل نمایند. با اینکه در سال‌های اخیر اینترنت خدمت بزرگی به سازمان‌ها نموده است، و موجب تقویت و توسعه خدمات و تولیدات سازمان‌ها شده، با این حال یک بخش جدیدی از

¹ Slacking

² vivienne

رفتارهای منحرف در محل کار بوجود آمده است که همان گشت‌وگذار در اینترنت در زمان‌های کاری است. (ذوقبی، ۲۰۱۰)

سه مشکل اساسی سایبرلوفینگ عبارتند از:

۱. استفاده کامل از منابع شرکت صرفاً به منظور اهداف شخصی

۲. کم شدن بهره‌وری و ضرر و زیان مالی

۳. تعهدات و مسئولیت‌های قانونی. حضور کارکنان در چت روم‌ها و گروه‌های خبری، شرکت را در

موقعیت ریسک قرار می‌دهد. (سلوین، ۲۰۰۸)

سایت‌هایی که پرسه‌زنان را جذب می‌کنند:

- سایت‌های مربوط به مسافرت‌های داخلی و خارجی به ویژه سایت‌های مسافرتی که تخفیفات ویژه‌ای برای مسافرت قرار می‌دهند.

- سایت‌های تجارت الکترونیک

- سایت‌های خرید و فروش خودرو و سایت‌های مقایسه قیمت کالا

- سایت‌های ورزشی

- سایت‌های مربوط به مسائل غیر اخلاقی

- سایت‌های سرمایه‌گذاری و بانک‌ها

- بازی‌های برخط، قمار و شرط‌بندی

- سایت‌های مربوط به برقراری ارتباط با دیگران و قرار ملاقات‌ها و دانلود نمودن فیلم و

موسیقی

- سایت‌های کاریابی (هنله و بلانچارد، ۲۰۰۸)

۲-۲-۳- سایبرسیویزم

یکی از نقش‌های فوق‌العاده تکنولوژی اطلاعات است که از نظر رفتاری خلاف جهت گشت زنی

اینترنتی است، همچنین تلاش می‌شود که رفتار صحیح شهروندی سازمانی را که کارکنان در هنگام

استفاده از اینترنت از خود بروز می‌دهند را نمایان کنند. در تحقیقات زوقبی، نگرش مثبت کارمندان درباره عناصر کاری، سایبرسیوزم را توضیح می‌دهند؛ این عناصر شامل: نگرش نسبت به همکاران، سرپرستان و به طور کلی رهبران سازمان و همچنین وظایف خود، مشتریان و نگرش نسبت به خود) عزت نفس) است. (ذوقبی، ۲۰۰۷)

۲-۲-۴- علل سایبرلوفینگ

با توجه به وجود عارضه انحراف در محل کار، گشت زنی اینترنتی به یک بیماری واگیر در همه شرکت‌ها تبدیل شده است. تحقیقات قبلی نشان داده است، زمانی افراد درگیر در رفتارهای انحرافی محل کار می‌شوند، که درک آنها از پیامدهایی که برای سازمان در پی دارند در کمترین حد است. (لیم و تئو، ۲۰۰۵)

در تحقیق دیگری که لیبرمن^۱ و همکاران (۲۰۱۱) انجام داده‌اند نگرش‌های شغلی کارکنان، ویژگی‌های سازمانی، نگرش نسبت به سایبرلوفینگ و بقیه رفتارهای بیهوده غیر اینترنتی که به عنوان سابقه‌ای برای رفتارهای سایبرلوفینگی وجود دارد، از علل این پدیده معرفی گردیده است. در این تحقیق درک از رفتار همکاران و پشتیبانی‌های مدیریت برای استفاده از اینترنت سوال‌هایی وجود دارد که محقق به عنوان پیش زمینه‌هایی استفاده از سایبرلوفینگ معرفی کرده است. همچنین عنوان شده که جهت کاهش رفتارهای سایبرلوفینگی بررسی هر دو عامل فردی و سازمانی در محل کار ضروری است.

در تحقیق دیگر که ذوقبی در سال ۲۰۰۶ انجام داده است، عدالت سازمانی و رابطه آن با گشت زنی اینترنتی از جنبه رفتار کارکنان جهت مقابله به مثل با قوانین و مجازات‌های رسمی سازمانها مورد تحقیق قرار داده است. این مطالعه به بررسی میان عدالت تعاملی، که نوع خاصی از درک عدالت سازمانی است و منعکس کننده چگونگی ارتباطات فرد با قدرت در سازمان است و با انحرافات

^۱ Liberman

اینترنتی محل کار، به عنوان یک دسته رفتار منحرف، اشاره دارد و نشان می‌دهد که کارکنان جهت مقابله به مثل در مقابل اینگونه رفتار سازمان‌ها از سایبرلوفینگ استفاده می‌کنند. (ذوقبی، ۲۰۰۶)

شایان ذکر است که تحقیقات انجام شده در مورد سوء استفاده از اینترنت نیز نشان داده است که مردان به ویژه مردان جوان با احتمال بیشتری نسبت به زنان در محل کار، از اینترنت سوء استفاده می‌نمایند. (گرت و دانزیگر^۱، ۲۰۰۸)

همچنین تحقیقات میان افرادی که کم‌انگیزه هستند نیز ثابت کرده است که در میان آنها احتمال بیشتری برای سوء استفاده از اینترنت در محل کار وجود دارد. (یلوواس و مارک ۲۰۰۷، هیگنس و همکاران^۲ ۲۰۰۸)

بعضی از افراد بیشتر وقت خود را در اینترنت می‌گذرانند، به طوری که آن را جدا از دنیای واقعی می‌بینند، زیرا اینگونه فکر می‌کنند که در اینترنت کالاها و چیزهایی را مشاهده می‌کنند که در دنیای واقعی برای آن‌ها امکان پذیر نخواهد بود یا اینکه با افرادی آشنا، صحبت و یا ملاقات می‌کنند که در دنیای واقعی برای آن‌ها میسر نیست. دسترسی راحت و آسان به اطلاعات، افراد را به تسهیم اطلاعات و یا جنایات سوق می‌دهد. (موسوی ارفع و روحانی، ۱۳۹۲)

تحقیقات اولیه مدارکی را یافتند که عدالت رویه‌ای، مقدمه گشت زنی اینترنتی در محیط کار است. درک عدالت، عدالت رویه‌ای بر گشت زنی اینترنتی تاثیر گذار خواهد بود؛ زیرا رویه غیرمنصفانه، کارمند را در تضاد با قوانین سازمان قرار می‌دهد. آقای زوقبی در تحقیقات خود پیش بینی کرده است که، این تضاد هنجاری با قوانین است که موجب می‌شود کارمندان با مشغول شدن به گشت زنی اینترنتی به انتقام‌جویی از سازمان بپردازند. (قلی‌پور و بامداد، ۱۳۹۱)

یکی از دلایل استفاده از پدیده گشت‌زنی تدریجی اینترنتی در محیط‌های کاری استنباط کارکنان از عدالت سازمانی است. در تحقیقی که لیم در سال ۲۰۰۲ انجام داد، با استفاده از چارچوب نظری ارائه شده توسط تبادلات اجتماعی، عدالت سازمانی و خنثی‌سازی، توجه‌ها را به سمت قسمت‌های

¹ Garret and Danziger

² Yellowees and Marks. Higgins et al

رفتاری نامناسب اینترنتی و استفاده از تکنیک‌های خاص جهت اصلاح این سوءرفتارها در محیط‌های کاری، جلبکرده است. در این تحقیق مدلی ارائه شده که وقتی اشخاص سازمان خود را به صورت ناعادلانه در زمینه‌های توزیعی، رویه‌ای و تعاملی می‌یابند، به احتمال زیاد از گشت‌زنی اینترنتی استفاده می‌کنند. درک اشکال مختلف سایبرلوفینگ و علل آن برای سازمان‌ها بسیار مهم و ضروری خواهد بود و در جهت توسعه سیاست‌های تعدیل و تحریم این پدیده کمک شایان توجهی خواهد نمود. (هنله و بلانچارد، ۲۰۰۸)

نمونه‌هایی از گشت‌زنی تفریحی اینترنتی در سازمان‌ها افزایش قابل ملاحظه استفاده از پهنای باند اینترنت در محیط‌های کار است. کارکنان از انواع توجیهات عقلانی در جهت توضیح این عمل استفاده می‌نمایند، اما تنها دو توجیه خستگی و راحتی است که از پیش بینی آماری قابل اعتماد برای توضیح این فعالیت‌ها در زمان کاری، برخوردار است. بهبود در محیط کار به منظور کاهش خستگی ممکن است کاهش قابل توجهی در این رفتارها داشته باشد و در نتیجه آن توسعه سیاست‌های رسمی برای مقابله با این امر، در سازمان‌ها کاهش می‌یابد. (اریک و همکاران، ۲۰۰۹)

۲-۲-۵- پیامد سایبرلوفینگ

در حالی که بیشتر کاربران اینترنت احساس می‌کنند که فعالیت‌هایی مانند دیدن نتایج فوتبال در شبکه یا ایمیل کردن یک پیام برای یک دوست بیشتر از چند ثانیه وقت آن‌ها را نگرفته و مشکلی برای شرکت بوجود نمی‌آورد، اما این ثانیه‌ها می‌تواند تبدیل به ساعت‌ها شوند و در فعالیت‌های شرکت اخلال ایجاد کند. بیشتر مدیران اعتقاد دارند که گشت‌زنی اینترنتی باعث خالی شدن انرژی کارمندان شده و یکی از پیامدهای این پدیده، با توجه به اینکه اینترنت تاثیر قابل توجهی در زندگی مردم جهان دارد و منجر به توسعه فرصت‌های قابل توجهی برای کسب و کار و ارتقا بهره‌وری می‌شود، اما شانس گشت‌زنی اینترنتی را نیز بیشتر می‌کند، کم رنگ کردن مرز میان کارهای اداری و خانه است؛ بدین

¹ Erik et al

معنا که به دلیل وجود اینترنت در منازل، کارهای اداره به خانه و بالعکس کارهای خانه به اداره منتقل شده است. (ویون و تامسون^۱، ۲۰۰۵)

سایبرلوفینگ می‌تواند با خود عواقب منفی و یا مثبت همراه داشته باشد. تحت برخی شرایط سایبرلوفینگ می‌تواند منجر به یک رفتار زشت گردد و گاهی نیز می‌تواند فرصت‌های سازنده‌ای را برای کارکنان شامل شود و اجازه یادگیری بهتر این فناوری را برای آن‌ها فراهم آورد. بنابراین، مدیران می‌بایست سیاست‌های استفاده از اینترنت را با ادغام نمودن عواقب مثبت و منفی آن در نظر بگیرند. ممکن است تعجب آور باشد که آیا سایبرلوفینگ می‌تواند به عنوان یک رفتار سازنده و به احتمال زیاد منجر به افزایش بهره‌وری کارکنان گردد و به کارکنان و سازمان کمک کند! زمانی هم می‌توان آن‌را مخرب و مانع کار کردن دانست. سایبرلوفینگ هنگامی مخرب خواهد بود که دارای پیامدهای منفی از قبیل از دست دادن بهره‌وری سازمان و یا تحمیل هزینه‌های گزاف برای شرکت بوجود آورد، به خصوص زمانی که کارمند قصد شانه خالی کردن از مسئولیت و یا تلافی نمودن داشته باشد که با انجام سایبرلوفینگ، رفتاری عکس را از خود نشان می‌دهد و با انجام آن باعث کاهش بهره‌وری برای سازمان می‌شود. پژوهشگران سایبرلوفینگ را به عنوان یک رفتار ناکارآمد، تمرکز به از دست دادن بهره‌وری، مسائل مربوط به آزار و اذیت و سو استفاده کلی از اینترنت شناسایی کرده و ادعا می‌کنند که استفاده از اینترنت می‌تواند منجر به نتایج نامطلوبی مانند از دست دادن مالکیت معنوی، پرونده-های حقوقی آزار و اذیت جنسی، زیان‌های حاصل از بهره‌وری به دلیل وب گردی بیش از حد، تهدیدات امنیتی و اضافه بار پهنای باند شبکه شود. (خسرورپور، ۲۰۰۶)

بنا بر تحقیقات گیرفتس (۲۰۱۰)، سوءاستفاده‌های اینترنتی انواع مختلفی دارد، مانند سوءاستفاده از دوستی‌ها و روابط اینترنتی، سوءاستفاده از فعالیت‌های اینترنتی، سوءاستفاده از اطلاعات اینترنتی و جرائم اینترنتی، که همه این موارد منجر به کاهش بهره‌وری، اشغال شبکه، افزایش حوادثی مانند نفوذ در امنیت شبکه و... می‌گردد. به طور کلی اینگونه رفتارها یکی از مسائل جدی و حرفه‌ای مدیران به

¹ Vivien & Thompson

حساب می‌آید. بر اساس یک نظرسنجی که توسط داده‌های یک شرکت بین‌المللی^۱ بدست آمده است، نشان داده شد که ۴۰ درصد از دسترسی به اینترنت در محل کار، صرف دیدن سایت‌های غیرمربوط شده، و ۶۰ درصد از خریدهای آنلاین نیز در زمان کاری انجام می‌گردد. نظرسنجی مشابهی نیز نشان داده است که، ۹۰ درصد از کارکنان عقیده دارند که اینترنت می‌تواند اعتیاد آور باشد، و ۴۱ درصد از کارکنان نیز قبول کرده‌اند که بیش از ۳ ساعت در هفته از اینترنت در محل کار جهت مقاصد شخصی استفاده می‌نمایند. (گریفیتس، ۲۰۱۰)

از پیامدهای استفاده از گشت زنی تفریحی اینترنتی، نتایج نشان داده است که کارکنان نزدیک به ۵ ساعت در هفته را صرف فعالیت‌هایی شخصی خود در ساعات کاری کرده و بیش از ۹۰ درصد از این، زمان صرف استفاده از اینترنت، ایمیل، تلفن یا گفتگو با همکاران می‌گردد. (اریک و همکاران، ۲۰۰۹)

با توجه به آمارهای موجود عجیب نیست که سازمان‌ها سعی می‌نمایند برای استفاده از اینترنت قوانین سخت‌تری وضع کرده جهت جلوگیری از این پدیده شرکت‌ها از راه‌های مختلفی استفاده می‌کنند برای مثال، نرم افزارهایی جهت نظارت و پیگیری فعالیت‌های کارکنان در اینترنت، یا نصب و راه اندازی پروکسی‌هایی برای جلوگیری از دسترسی به منابع اینترنتی مانند محیط‌های مسنجر و چت و یا برخی بازی‌های آنلاین و ... ، بعضی اقدامات انضباطی برای کارکنان نیز در این موارد در قانون شرکت‌ها ذکر گردیده است. اقداماتی نظیر ارائه اینترنت با دسترسی آزاد و یا پرداخت یارانه جهت تامین اینترنت کارکنان در خارج از ساعات کار، نیز در جهت کمک به کم شدن این پدیده در محیط‌های کاری پیش بینی شده و لحاظ گردیده است. (قلی‌پور و بامداد، ۱۳۹۱)

۲-۲-۶- فعالیت‌های سایبرلوفینگ:

هنجارهای سرپرستان در تناسب سایبرلوفینگ متفاوت است. برخی از مدیران سایبر بوروکرات که احساس می‌نمایند کارکنان هرگز نباید از وب سایت شرکت در محل کار، استفاده شخصی کنند در

^۱ (Snapshot Spy, 2008)

حالیکه دیگران که رویکردی سایبر اومانیست دارند و ایمان دارند که استفاده شخصی از وب می‌تواند به تعادل زندگی کارمندان کمک نماید. (اناندراجان و سیمر^۱، ۲۰۰۸)

اگر چه فعالیت‌های اینترنتی جدید به طور مداوم کشف می‌شود، می‌توان آنها را در چهار فعالیت بیان کرد:

اجتماعی : این شامل بیان خود (مثلا فیس بوک، توییتر) یا به اشتراک گذاری اطلاعات از طریق وبلاگ‌ها (به عنوان مثال وبلاگ نویس) است.

اطلاعاتی: این شامل جستجوی اطلاعات مانند سایت‌های خبری (CNN) است.

اوقات فراغت: این شامل فعالیت‌هایی مانند بازی کردن بازی‌های آنلاین یا دانلود موسیقی (مثلا YouTube) یا استفاده از نرم افزار (Torrent-sites) برای اهداف تفریحی است.

احساسی غیرواقعی (مجازی): برای توصیف فعالیت‌های آنلاین که نمی‌توان در فعالیت‌های دیگر طبقه بندی کرد. نمونه‌هایی از این فعالیت‌ها خرید آنلاین یا جستجو برای ارتباط آنلاین است. (جندقی و همکاران، ۲۰۱۵)

۲-۲-۷- رفتارهای سایبرلوفینگ:

چهار رفتار سایبرلوفینگ عبارتند از:

رفتار توسعه‌ای: توانایی یادگیری را در گشت زنی اینترنتی در نظر می‌گیرد.

رفتار بازیابی: در سایبرلوفینگ به عنوان راهی برای بازیابی از فعالیت کاری بیان شده است.

رفتار غیرسالم: رفتار منحصر به فرد در نظر گرفته شده درگیر در سایبرلوفینگ برای جلوگیری از فعالیت کاری است.

رفتار اعتیاد: رفتار وابستگی مربوط به استفاده اجباری از فعالیت سایبرلوفینگ است (دورن^۲، ۲۰۱۱).

¹ Anandarajan & Simmers

² Doorn

۲-۲-۸- ترکیب فعالیت و رفتار سایبرلوفینگ:

مطالعه‌ای نشان داده است که سایبرلوفینگ ترکیب یک فعالیت با یک یا چند رفتار است. روابط بین فعالیت‌ها و رفتار سایبرلوفینگ نشان داده که فعالیت‌های اوقات فراغت فقط با رفتار غیرسالم مرتبط است. با این حال، فعالیت‌های اجتماعی و اطلاعاتی روابط را با تمام چهار رفتار نشان داده است. به عبارت دیگر، فعالیت‌های اوقات فراغت تنها از رفتار انحرافی درگیر بوده، در حالی که فعالیت‌های اجتماعی و اطلاعاتی از یک یا حتی ترکیبی از رفتارها درگیر بوده است. با توجه به ویژگی‌های کار، منابع احساسی بیشتر مربوط به سایبرلوفینگ، کمتر به عنوان فعالیت‌های اوقات فراغت است. علاوه بر این، سطح بالایی از منابع فیزیکی مربوط به سایبرلوفینگ، بیشتر به عنوان فعالیت‌های اجتماعی، رفتار انحرافی و رفتار اعتیاد آور است. (دورن، ۲۰۱۱)

۲-۲-۹- مقابله با سایبرلوفینگ

در مجموع حذف کامل فعالیت‌های سایبرلوفینگ امکان پذیر نیست. جز اینکه مدیریت سازمان به شفاف سازی سیاست‌های استفاده از اینترنت بپردازد. استفاده آگاهانه کارکنان از سیستم اینترنتی شرکت در ساعات انجام کار و وب‌گردی در سایت‌هایی که تنها به منظور اهداف شخصی صورت می‌گیرد و هیچگونه ارتباطی با کارشان ندارد، همچنین چک نمودن ایمیل‌های شخصی از جمله این موارد می‌باشد. و نیز عدم تلاش در خودداری نمودن از انجام سایبرلوفینگ خود سبب وارد آمدن ضرر و زیانی بزرگ به محصولات یک سازمان می‌شود. (مانریکو^۱، ۲۰۰۸)

پیشرفت‌های اخیر در فناوری برخط، تعریف دوباره‌ای از دسترسی به اینترنت است و به ما این امکان را می‌دهد که به شبکه جهانی وب متصل شویم، گرچه اینترنت کارایی بیشتری را در زندگی ما با خود به ارمغان آورده است اما به رسمیت شناختن آن، همراه با هشدارهایی که می‌دهد بسیار دشوار است و اینکه در محیط کار خود از اینترنت جهت مقاصد شخصی استفاده نکنیم. شواهد نشان دهنده آن است

¹ Manrique

که برخی از کارکنان در محل کار خود شش ساعت در روز را صرف گشت و گذار در اینترنت می- نمایند. (فاکس^۱، ۲۰۰۷)

مطالعاتی که در SurveilStar.com صورت گرفته نشان می‌دهد که ۳۰٪ از شرکت‌های مورد بررسی، بیش از یک روز کاری خود را هر هفته به دلیل انجام فعالیت‌های پرسه‌زنی اینترنتی از دست می‌دهند. سازمان‌ها تلاش می‌کنند برای مقابله با این مشکل با مسدود نمودن URL ها برای محتوای غیر اخلاقی، سایت‌های بازی، سایت‌های شبکه اجتماعی، سایت‌های سرگرمی، خرید، سایت‌های حراج و سایت‌های ورزشی، سایت‌های روشن و صریحی را به کار گیرند. با این حال، آیا اینگونه رفتارها برای سازمان مضر محسوب می‌شوند؟ در حالی که مشغول انجام سایبرلوفینگ هستند ممکن است پیامدهای پرهزینه‌ای را برای شرکت در بر داشته باشد، در هر صورت درصد یافتن مزایای چنین رفتارهایی برای سازمان می‌باشیم. تحقیقات خود را بر اساس تئوری‌های خنثی سازی و رفتار جبرانی قرار دادیم که در مجموع منجر به کشف مکانیسم‌هایی شده که آن را با سایبرلوفینگ پیوند داده و به دنبال آن نیز نتایج مثبتی را در بر داشته است که همانند نتیجه تمایل و علاقه رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد. (راجا و لیم^۲، ۲۰۱۱)

رفتار شهروندی سازمانی به دو دلیل موجب علاقه و تمایل افراد می‌گردد: اول، تحقیق پیرامون رابطه انحراف در محل کار با رفتار شهروندی سازمانی. با توجه به ادبیات انحراف افرادی که مشغول به انجام رفتار کاری دارای نتیجه منفی هستند احساس گناه در آن‌ها سبب می‌شود که به رفتار شهروندی سازمانی گرایش پیدا نمایند و آن را وسیله‌ای جهت جبران گناه خویش می‌دانند. (اسپکتور و فاکس^۳، ۲۰۱۰) دوم، وجود ارتباط تکنیک‌های خنثی سازی با سایبرلوفینگ البته از جنبه مثبت آن می‌باشد. مطالعات نشان دهنده آن است کارکنانی که تمایل به پرسه زنی اینترنتی داشته و برای

¹ Fox

² Rajah & Lim

³ Spector & Fox

توجیه رفتار نا بهنجار خود از تکنیک‌های خنثی سازی، از قبلی: محرومیت از آسیب و تعادل " یعنی هر کس آن را انجام می‌دهد " استفاده می‌کند. (لیم و تئو، ۲۰۰۵)

در واقع انجام سایبرلوفینگ شبیه به داشتن یک استراحت فیزیکی می‌باشد که به طور سنتی مانند رفتن به کافه تریا و پیاده‌روی است، ذهن فرد برای مدتی از مشغولیت‌هایی که درگیر آن است رهایی می‌یابد این امر در نهایت منجر به فعال نمودن ذهن ناخودآگاه فرد می‌گردد و به او در رسیدگی به حجم زیادی از اطلاعات و ارزیابی آن‌ها کمک می‌کند. طبق تحقیقات انجام شده، افرادی که در محل کار به انجام چندین وظیفه مشغول هستند و در حین انجام کار ایمیل‌های شخصی خود را نیز چک می‌کنند و یا به پرسه‌زنی اینترنتی می‌پردازند هزینه‌های هنگفتی را به سازمان تحمیل نموده و در ضمن بهره‌وری عملکردشان نیز از سایر افرادی که صرفاً مشغول به انجام کارهای اداری خود بوده‌اند پایین‌تر می‌باشد. (گرین فیلد، ۲۰۰۹)

۲-۲-۱۰ - برخی تحقیقات انجام شده پیرامون سایبرلوفینگ: (موسوی ارفع و

روحانی، ۱۳۹۲)

جدول ۱-۲ تحقیقات در زمینه سایبرلوفینگ

نتایج	عنوان مقاله	نام محقق
سه مشکل اساسی Cyber slacking : ۱- کم شدن بهره وری و ضرر مالی ۲- استفاده از منابع شرکت ۳- تعهدات قانونی	Cyber slacking! A Liability Issue for Wired Workplaces	میلز و همکاران (۲۰۰۱)
علی رغم مزایای بسیاری که اینترنت دارد. اما در بعضی از سازمان ها و شرکت ها ... شاهد عدم استفاده صحیح از آن می باشیم.	Critical issues of Web-enabled technologies in modern organizations	خسرو پور و هرمن (۲۰۰۱)
سایبرلوفینگ، نشان دهنده نوعی انحراف تولید می باشد.	The IT way of loafing on the job: cyber loafing, neutralizing and organizational justice	لیم (۲۰۰۲)
ظهور تکنولوژی، باعث دگرگونی در نحوه کسب و کار شده است. به دنبال آن شاهد سوء رفتار افراد می باشیم.	The Moderating Effect of Neutralization Technique on Organizational Justice and Cyber loafing	لیم (۲۰۰۲)
باتوجه به دسترسی راحت اینترنت در محل کار، اغلب شاهد ضرر وزیران هنگامت کارفرمایان هستیم	Cyber loafing and how it affects productivity	آفتاب (۲۰۰۳)

نام محقق	عنوان مقاله	نتایج
بلانچارد و هنل (۲۰۰۸)	Correlates of different forms of cyber loafing: The role of norms and external locus of control	سایبرلوفینگ به استفاده شخصی از اینترنت محل کار اطلاق می شود. شامل دو نوع: minor, serious
هنل و بلانچارد (۲۰۰۸)	The interaction of work stressors and organizational sanctions on cyber loafing	اینترنت، سازمان ها را قادر می سازد که هزینه های خود را کاهش و محصولات و خدمات بهتری را ارائه دهند. اما با توجه به تکنولوژی جدید، سایبرلوفینگ از جمله مواردی است که کارکنان از انجام وظایف خود در سازمان ها شانه خالی می کنند.
مانریکو (۲۰۰۸)	Inequity, conflict, and compliance dilemma as causes of cyber loafing	نتایج نشان می دهد که عدالت رویه ای حاصل تضاد هنجاری است که واسطه ارتباط بین عدالت رویه ای و سایبرلوفینگ می باشد.
مانریکو و همکاران (۲۰۰۶)	Do current anti-cyber loafing disciplinary practices have a replica in research findings? A study of the effects of coercive strategies on workplace Internet misuse	سایبرلوفینگ تبدیل به یکی از مشکلات شایع و پر هزینه گشته است.
گری بلو و همکاران (۲۰۰۶)	Testing a measure of cyber loafing	برخی از متخصصان بر این باورند که انجام سایبرلوفینگ هنگام صرف نهار باعث کاهش استرس در سر کار می شود و به آن ها کمک می نماید تا زمان را به نحو بهتری مدیریت نمایند.
مانریکو و همکاران (۲۰۰۶)	Fear in organizations Does intimidation by formal punishment mediate the relationship between interactional justice and workplace internet deviance?	نتیجه ی مدل ساختار متوازن از عدالت تعاملی حمایت نموده و ترس از مجازات رسمی به طور کامل واسطه بین ارتباط عدالت تعاملی و سایبرلوفینگ است.

نتایج	عنوان مقاله	نام محقق
با استفاده از یک مدل تحقیقاتی یکپارچه (تئوری رفتاری برنامه ریزی شده) به بررسی تاثیر مجازات بر سوء استفاده از اینترنت از جانب کارکنان پرداخته شده است.	Workplace management and employee misuse: Does punishment matter?	لیانو و همکاران (۲۰۰۹)
به بررسی نقش محرومیت از خواب و تاثیر آن بر سایبرلوفینگ پرداخته شده، بی خوابی یکی از عوامل ایجاد کننده خستگی و از دست دادن تمرکز ذهنی در افراد می باشد.	Moderating effects of extroversion and neuroticism on sleep deprivation and cyber loafing	کریشنان و لیم (۲۰۱۰)
علی رغم استفاده شرکت ها از سیستم های کنترلی، گویا به کارگیری این شیوه به تنهایی قادر به جلوگیری از سایبرلوفینگ نمی باشد.	Bringing cyber loafers back on the right track	مانریکو و مسا (۲۰۱۰)
عواملی همچون خستگی، دسترسی راحت به اینترنت، داشتن اوقات فراغت زیاد و بی حوصله گی موجب روی آوردن افراد به پرسه زنی اینترنتی می شود.	Explaining engagement in personal activities on company time	ادی و همکاران (۲۰۱۰)
سایبرلوفرها برای توجیه رفتار خود از تکنیک خنثی سازی استفاده می کنند.	Cyber loafing, neutralization and organizational citizenship behavior	راجا و لیم (۲۰۱۱)
از جمله عوامل موثر بر انجام سایبرلوفینگ، عدالت سازمانی می باشد.	Deviant Work Behavior: Explaining relationship between organizational justice and cyber-loafing as a deviant work behavior	احمدی و همکاران (۲۰۱۱)
وجود رفتارهای منفی در محل کار کانون توجه محققان.	Behaviors an incivility in the workplace.	لیمپایوم (۲۰۱۱)

نتایج	عنوان مقاله	نام محقق
به بررسی نگرش های شغلی کارکنان، ویژگی های سازمان، نگرش نسبت به سایبرلوفینگ و سایر رفتارهای اتلاف وقت غیر اینترنتی پرداخته شده است	Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyber loafing.	لیبرمن و همکاران (۲۰۱۱)
سایبرلوفینگ از جنبه های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است.	Reconsidering the boundaries of the cyber loafing activity	ذوقبی و لارا (۲۰۱۱)
وجود رابطه منفی بین عدالت سازمان و سایبرلوفینگ.	Yielding to (cyber)-temptation: Exploring the buffering role of self-control in the relationship between organizational justice and cyber loafing behavior in the workplace	رستویوگ و همکاران (۲۰۱۱)
با پیشرفت تکنولوژی، شاهد یک سری فعالیت های بر خط بوده ایم که تبدیل به عاملی روتین در زندگی افراد گردیده است. استفاده ناصحیح از اینترنت نیز یکی از این موارد می باشد.	A Safe Haven for Misbehaving? An Investigation of Online Misbehavior Among University Students	سلوین (۲۰۰۸)
به علل و پیامدهای سایبرلوفینگ پرداخته شده است.	Auditors had gone wild: The “other” problem in public accounting.	جلینک و جلینک (۲۰۰۸)
با پیشرفت تکنولوژی، انقلابی در نحوه انجام کار صورت گرفته، در سازمان ها ارتباطات، همکاری ها و مدیریت اطلاعات... به نحو خوبی صورت می گیرد. اما عدم استفاده صحیح از این تکنولوژی، تبدیل به یکی از مشکلات بزرگ سازمان شده است.	Designing electronic use policies to enhance employee perceptions of fairness and to reduce cyber loafing: An empirical test of justice theory	هنل و همکاران (۲۰۰۹)

با استفاده از مفاهیم محاسن و معایب به توضیح سایبرلوفینگ پرداخته شده است.	Cyber loafing: Vice or virtue	خسرو پور (۲۰۰۶)
در این مقاله سعی شده با استفاده از تجزیه و تحلیل رگرسیون به نقش روش خنثی سازی جهت تعدیل رابطه سایبرلوفینگ و سه نوع عدالت سازمانی (توزیعی، رویه ای، تعاملی) پرداخته شود.	Cyber loafing and organizational justice: The moderating role of neutralization technique.	لیم و تنو (۲۰۰۶)
هنجار گسیختگی بیانگر عدم هماهنگی در زندگی اجتماعی است.	Relationship between Organizational Justice and Cyber loafing in the Workplace: Has "Anomie" a Say in the matter?	مانریکو (۲۰۰۷)

۲-۳- فرسودگی شغلی:

۲-۳-۱- تاریخچه:

اصطلاح فرسودگی برای اولین بار توسط روانپزشکی به نام هربرت فرودنبرگر در سال ۱۹۷۴ برای توصیف نوع خاصی از احساس تخلیه انرژی و نیرو در داوطلبان با تعهد بالا که در کلینیک‌های مراقبت سلامتی به کار مشغول بودند مورد استفاده قرار گرفت. وی فرسودگی را محصول استرس طولانی مدت در محیط کار تعریف می‌کند. از نظر وی فرسودگی واکنشی نفسانی به استرس‌هایی است که فرد در محیط کار در معرض آنها قرار گرفته می‌شود.

فرسودگی شغلی در ابتدا به عنوان مشکل اجتماعی (و نه ساختاری علمی) مطرح شد و مفهوم اولیه آن به وسیله واقع گرائی شکل گرفته شد تا مفاهیم علمی. در مرحله مقدماتی شکل‌گیری مفهوم، تمرکز بر روی توصیف‌های بالینی فرسودگی بوده است. پس از آن مرحله تجربی شکل گرفت که در آن تاکید به تحقیقات سیستماتیک بر روی فرسودگی شغلی وبخصوص ارزیابی این پدیده شد. از طریق

این دو مرحله بود که تئوری‌های رشد یافته و مفهوم گسترده شغلی و چهارچوب‌های فرضی دیگر یکپارچه گردیدند. (خوارزمی و بیگی نصرآبادی، ۱۳۹۷)

۲-۳-۲- تعاریف

فرسودگی شغلی اصطلاحی معادل "Burnout" است که گاهی به جای آن از معادل‌هایی چون بی‌رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، تحلیل رفتگی، خستگی مفرط، تهی‌شدگی و فرسایش روانی استفاده می‌شود. (باتمانی و بازوند، ۱۳۹۴)

فرسودگی شغلی یک پاسخ طولانی مدت به استرس‌های میان فردی و هیجانی شدید در کار است و این اصطلاح دارای سه بعد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت^۱ و احساس اثربخش نبودن^۲ است. همچنین فرسودگی شغلی به عنوان یک مشکل اجتماعی محسوب می‌شود که در حرفه‌های خدمت انسانی وجود دارد. (ماسلاچ^۳، ۲۰۰۳)

فشارهای عصبی شدید ناشی از، ماهیت، نوع و یا وضعیت نامناسب کار به پیدایش حالتی در کارکنان منجر می‌شود که فرسودگی نامیده می‌شود. فرسودگی واژه‌ای برای بیان دگرگونی‌های نگرش، روحیه، رفتار، در جهت منفی و رویارویی با فشارهای روانی مربوط به کار است. این فرسودگی بیش‌تر در مشاغلی بوجود می‌آید که افراد میزان زیادی از ساعات کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم سپری می‌کنند (مازندرانی و فرهادی محلی، ۱۳۹۶).

یکی از مسائلی که با بهداشت روانی کارکنان در ارتباط است فرسودگی شغلی است. باید توجه داشت فرسودگی شغلی تنها با ناتوانی و ضعف کارکنان مرتبط نیست بلکه با محیط کار و عدم هماهنگی بین خصوصیات ذاتی افراد و ماهیت شغل نیز ارتباط دارد. به هر میزان که عدم هماهنگی بیشتر شود پتانسیل فرسودگی شغلی نیز بیشتر می‌شود. (ماسلاچ و لیتتر^۴، ۲۰۰۵)

¹ Cynicism

² Sense Of Inefficacy

³ Maslach

⁴ Maslach and Leiter

اوهرل^۱ (۱۹۹۱) می‌گوید: فرسودگی شغلی، مرحله‌ای از خستگی، ناامیدی است و زمانی به وجود می‌آید که فرد نتواند به اهداف خود چه از نظر زندگی و چه از جهت کاری فائق آید. فاربر در زمینه تعاریف ارائه شد در مورد فرسودگی شغلی بیان می‌کند که کلیه محققین در تعریف این پدیده روی چند نکته اتفاق نظر دارند: اولاً فرسودگی شغلی به نحوی با زندگی مدرن و ثانیاً به محیط کاری ارتباط دارد، اما نکته اساسی در این تعاریف این است که تقریباً کلیه محققین به طریقی فرسودگی شغلی را در ارتباط با تنیدگی شغلی دانسته‌اند طبق تعریف تنیدگی عبارت است از یک نشانه درونی به محیط فیزیکی، اجتماعی یا روانی که تعادل را در معرض تهدید قرار می‌گیرد. (اوهرل، ۱۹۹۱)

پانیز و آرنسون^۲ (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی را سندروم خستگی جسمانی و عاطفی می‌داند که در نتیجه توسعه گرایش‌های منفی شغلی و از دست دادن احساس و علاقه نسبت به بیماران (مددجو) و کارمند ایجاد می‌گردد. ماسلاچ و جکسون^۳ (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی را سندرمی روانشناختی دانسته که ترکیبی از تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی کاهش یافته که در زمره افرادی که با دیگر مردم کار می‌کنند به میزان‌های متفاوت اتفاق می‌افتد می‌دانند. بنا به نظر کانستابل (۱۹۸۶) فرسودگی شغلی سندرم تحلیلی عاطفی است که با بی‌تفاوتی و سپس احساس غیر موثر بودن و عدم موفقیت بروز می‌نماید. انجمن روانپزشکی آمریکا در سال ۲۰۱۳ عنوان کردند فرسودگی در اختلالات ذهنی وجود ندارد، و تنها به عنوان عاملی پدیدار می‌گردد که روی حالات سلامتی تاثیر گذار است. (بیانچی و همکاران^۴، ۲۰۱۵)

به طور کلی، می‌توانیم فرسودگی شغلی را نوعی اختلال بدانیم که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت شخص در معرض فشار روانی، در وی بوجود می‌آید و نشانه‌های مرضی آن نیز فرسودگی هیجانی، جسمی و ذهنی است. ضمناً عزت نفس فرد مبتلا به این عارضه کم شده و احساس نا سودمندی می‌کند. (ساعتچی، ۱۳۸۶)

¹ Oehler

² Paniz and Arnson

³ Maslach and Jackson

⁴ Bianchi et al

پژوهش‌های مربوط به فرسودگی شغلی در دو مرحله جداگانه توسعه یافته‌اند: مرحله مقدماتی: در این مرحله ماهیت کار مورد بررسی قرار می‌گیرد و هدف از آن ایجاد اصطلاح فرسودگی و توصیف این پدیده است. اولین نوشتارها در این مورد در اواسط دهه ۱۹۷۰ میلادی در ایالت متحده به رشته تحریر در آمد و به توصیف این پدیده پرداخته شد.

مرحله تجربی: در دهه ۱۹۸۰ میلادی تحقیق در مورد فرسودگی به سوی پژوهش‌های تجربی منظم تغییر جهت داده است. از دیدگاه (لوید و لسلی^۱، ۲۰۰۸) فرسودگی شغلی زمانی بوجود می‌آید که کار انجام شده پس از مدت کوتاهی برای فرد نامفهوم بنظر آید همچنین می‌تواند نتیجه اضطراب، یا گوناگونی در کارهای مربوط به فرد و یا نتیجه عوامل فردی باشد. (بازوند و نظری، ۱۳۹۵)

در واقع هنگامی که فردی فرسودگی شغلی را تجربه می‌کند وضعیتی رخ می‌دهد که در آن احساس می‌کند بیش از حد کار کرده، در مورد خواسته‌ها و اولویت‌های کاری اشتباه کرده و نگران امنیت شغلی خود است. همچنین از نظر این‌گونه افراد قدردانی کمتری از آنها به عمل می‌آید و بیشتر به انجام مسئولیت‌هایی که با حقوق و دستمزد آنها قابل قیاس نیستند مشغول هستند. (آمیمو^۲، ۲۰۱۲)

۲-۳-۳- مولفه‌های فرسودگی شغلی

خستگی عاطفی: عامل اصلی فرسودگی است و از آشکارترین درجه نشانه‌های فرسودگی بشمار می‌آید این بعد از فرسودگی شغلی دلالت بر پاسخ اساسی به استرس است. (باتمانی و بازوند، ۱۳۹۴)

فرسودگی عاطفی به این معنی است که افراد از نظر روانی قادر نخواهند بود خود را به درجه‌ای که از آن‌ها انتظار می‌رود رسانده و بنابراین ممکن است رفتارهای نا به جا و ناشایست از خود بروز دهند. (گالاکیس و همکاران^۳، ۲۰۰۹)

¹ Lloyd L. Byars and Leslie W. Rue

² Amimo

³ Galanakis et al

در واقع فرسودگی عاطفی موجب می‌شود کارکنان از کار خود فاصله گرفته و در این حالت فرد نیروهای هیجانی و عاطفی خود را از دست می‌دهد و کار برای او وضعیتی خسته کننده خواهد بود. (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۱)

در حقیقت خستگی عاطفی یک بعد مورد نیاز برای تعریف فرسودگی شغلی است و بدون آن مفهوم فرسودگی ناقص است. به بیان دقیق، خستگی عاطفی موجب می‌گردد تا کارگران به لحاظ هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند و احتمالاً این راهی برای مقابله با فشارهای کاری است. خستگی عاطفی در واقع وجود احساساتی است که در آن شخص نیروهای هیجانی خود را از دست می‌دهد و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نخواهد بود. (باتمانی و بازوند، ۱۳۹۴)

احساس خستگی، ویژگی اصلی فرسودگی شغلی، و عمده ترین مشخصه این سندرم پیچیده است. هنگامی که افراد تجربه فرسودگی شغلی خود یا دیگران را توصیف می‌نمایند اغلب اشاره به تجربه خستگی داشته. خستگی نشانگر میزان استرس موجود در پدیده فرسودگی شغلی است اما این بعد در مشخص ساختن رابطه‌ای که افراد با کار خود دارند ناتوان بوده و قادر به اثبات این ادعا نبوده است. خستگی چیزی نیست که به سادگی تجربه شود، بلکه فعالیت‌هایی را به منظور دور ساختن خستگی هیجانی و شناختی فرد از شغلش بر می‌انگیزد که احتمالاً به عنوان شیوه‌ای برای فائق آمدن بر فشار کار عمل می‌کند. (صفری و گودرزی، ۱۳۸۸)

مسخ شخصیت : مسخ شخصیت به معنی فاصله گرفتن از همکاران و مشتریان و توسل به رفتارهای فاقد شخصیت و روابط دورادور خواهد بود. (گالانکیس، ۲۰۰۹)

در بازنگری تعدادی از مطالعات مربوط به فرسودگی مشاهده شد که مسخ شخصیت معمولاً بعد از خستگی عاطفی رخ می‌دهد و در واقع نوعی پاسخ مستقیم به استرس شغلی است. به عبارت دیگر مسخ شخصیت به پاسخ‌های غیر احساسی، نامربوط و خشن نسبت به مراجعین (خدمات گیرندگان) و همکاران با سندرم فرسودگی احساسات منفی و نگرش‌های منفی همراه با سرزنش دیگران بیان می‌شود. (باتمانی و بازوند، ۱۳۹۴)

مسخ شخصیت به عنوان یکی از تبعات فرسودگی شغلی تلاشی برای ایجاد فاصله میان فرد شاغل و دریافت کنندگان خدمات او است که به وسیله نادیده پنداشتن ویژگی‌ها و خدمات فرد شاغل صورت گرفته است. (صفری و گودرزی، ۱۳۸۸)

در خارج از خدمات انسانی زمانی که افراد خسته و دل‌سرد می‌شوند به فاصله شناختی، بی‌تفاوتی و یا نگرش‌های بدبینانه متوسل می‌گردند. فاصله گرفتن از دیگران مانند یک واکنش فوری به احساس خستگی است و یک رابطه قوی از فرسودگی به بدبینی (مسخ شخصیت) را شامل شده و همواره در پژوهش‌های سازمانی و شغلی مربوط به فرسودگی شغلی دیده می‌شود. (ماسلاچ و همکاران، ۲۰۰۱)

عدم کارایی فردی (عدم موفقیت فردی) : احساس کاهش موفقیت فردی در نتیجه خود ارزیابی منفی ایجاد گردیده و دربرگیرنده کاهش بهره‌وری و عدم انجام شایسته وظایف شغلی می‌باشد. این عامل نیز به احساس ناخشنودی و نارضایتی شغلی منجر می‌شود. (گالانکیس و همکاران، ۲۰۰۹)

رابطه بین عدم کارایی فردی با دو بعد دیگر فرسودگی تا حدودی پیچیده‌تر خواهد بود. در بعضی از تحقیقات، به نظر می‌رسد که بعد عدم کارایی فردی، نتیجه دو بعد دیگر فرسودگی است ولی در موارد دیگر، این فرضیه مورد تایید قرار نگرفته و تاکید می‌کند که این مؤلفه‌ها به جای اینکه به صورت زنجیر وار وجود داشته باشند، به طور موازی و به همراه همدیگر رشد خواهند کرد، به عبارت دیگر موفقیت فردی به احساس کفایت و پیشرفت موفقیت آمیز در کار با افراد گفته می‌شود. افرادی که دچار کاهش موفقیت فردی می‌گردند از تلاش‌های حرفه‌ای خود برداشت‌های منفی داشته و احساس می‌کنند که در شغل خودشان پیشرفتی ندارند و در کار و تلاش و حرفه خویش نتایج مثبت به همراه نخواهند داشت. (باتمانی و بازوند، ۱۳۹۴)

در موقعیت کاری که فشار مزمن و شدیدی وجود داشته باشد و با خستگی یا بدگمانی نیز همراه باشد، زائل شدن احساس کارآمدی فرد امر دور از انتظاری نخواهد بود. همچنین دگرسان بینی خود، احتمالاً در ایجاد ناکارآمدی دخیل خواهد بود، زیرا داشتن احساس شایستگی و پیشرفت، هنگام

احساس خستگی یا هنگامی که یاری کردن به دیگران دارای اهمیت نیست، دشوار است. (صفری و گودرزی، ۱۳۸۸)

درگیری: به اشتغال ذهنی و درگیر شدن با مشکلات افراد اطلاق می شود. (باتمانی و بازوند، ۱۳۹۴)

۲-۳-۴ - مراحل شکل گیری فرسودگی شغلی

ونینگا و اسپرادللی^۱ (۱۹۸۱) معتقدند فرسودگی شغلی طی پنج مرحله مجزا به وجود خواهد آمد:

مرحله ماه عسل^۲:

این مرحله با احساساتی همچون هیجان، شور و شوق، غرور و چالش ناشی از کسب شغل جدید همراه خواهد بود. در این مرحله مکانیسم‌ها و استراتژی‌های خاصی جهت مقابله با استرس و چالش‌های بعدی به وجود خواهد آمد، هرچند این استراتژی‌ها ممکن است ناکارآمد باشند. این روند موجب تخلیه انرژی فرد می‌گردد.

مرحله کمبود سوخت^۳:

در این مرحله فرد دچار احساسات مبهم خستگی، اختلال خواب، بی‌کفایتی و نارضایتی شغلی می‌گردد که نشانه‌ای از به وجود آمدن مشکلات در آینده است. این اختلالات به نوبه خود می‌تواند به صورت همزمان منجر به افزایش خوردن، آشامیدن و سیگار کشیدن گردد.

مرحله نشانه مزمن^۴:

در این مرحله نشانه‌های فیزیولوژیک ایجاد شده در مرحله قبل نمایان تر شده و ممکن است حتی منجر به بروز علائمی همچون بیماری، خشم، ناراحتی و افسردگی گردد.

¹ Veninga and Spradley

² Honeymoon stage

³ Fuel shortage stage

⁴ Chronic symptom stage

مرحله بحران^۱:

اگر نشانه‌های ایجاد شده در مرحله سوم برای مدتی طولانی ادامه پیدا کند ممکن است به اختلالات حاد روان‌تنی همچون زخم معده، سردرد، کمر درد مزمن، فشارخون بالا، اختلال خواب و توسعه احساساتی همچون بدبینی و شک و تردید نسبت به خود، بدبینی نسبت به زندگی و توسعه این نگرش در فرد که به او ظلم شده است بیانجامد.

مرحله بن بست^۲:

در این مرحله به دلیل شکست فرد در استفاده از مکانیسم‌های مقابله با استرس نوعی ناسازگاری با محیط کار در او می‌شود. در واقع در این مرحله علائم و نشانه‌های فرسودگی شغلی در فرد ظاهر می‌گردد. (شارما^۳، ۲۰۰۷)

۲-۳-۵- نشانگان فرسودگی شغلی

شاخص های رفتاری: شامل علائی نظیر تحریک پذیر و پرخاشگر بودن، کناره‌جویی از دیگران، کاهش توانایی برای انجام کار، محدود شدن فعالیت‌های اجتماعی و تفریحی، افزایش سوء مصرف دارو، افزایش مشکلات و درگیری‌ها با مرئوسان رؤسا، همکاران، همسر و فرزندان است.

شاخصهای روان‌تنی: احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی، انواع سردردها، تغییر در عادات مربوط به خوابیدن، ابتلا به اختلالات گوارشی و سرماخوردگی‌های مکرر از علائم بیماری روان‌تنی است.

شاخصهای سازمانی: کاهش رسیدگی به درخواست‌های ارباب رجوع تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، افزایش تعداد موارد خلاف کاری، دزدی، غیبت از کار، ترک شغل، و سوانح و حوادث ناشی از کار از علائم این اختلال هستند.

¹ Crisis stage

² Hitting the wall stage

³ Sharma

شاخصهای نگرشی : بدبینی نسبت به دیگران، بی اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان محل کار،

گله‌مند شدن از دیگران، بدگمانی نسبت به رفتار آدمیان از علائم این شاخص فرسودگی است.

شاخصهای هیجانی : بی‌علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس در دام افتادن در

شغل، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تایید قرار نگرفتن، احساس بی‌تفاوتی و بی‌زاری و از

دست دادن همدلی دیگران (ساعتچی، ۱۳۸۷).

۲-۳-۶- پیامدهای فرسودگی شغلی

عملکرد شغلی: فرسودگی شغلی به اشکال مختلف با ترک شغل، غیبت و تمایل برای تغییر شغل

وجود دارد. اما برای افرادی که در شغل خود باقی می‌مانند، فرسودگی شغلی موجب کاهش بهره‌وری

و اثربخشی آنها در محل کار می‌گردد. در نتیجه رضایت شغلی کاهش یافته و به همان میزان تعهد

کارکنان به کار و به سازمان نیز کاهش پیدا می‌کند. افرادی که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند

می‌توانند از طریق افزایش درگیری‌های شخصی و ایجاد اختلال در انجام وظایف بر همکاران خود نیز

تأثیر منفی ایجاد کنند. (ماسلاچ و همکاران، ۲۰۰۱)

سلامتی: شواهدی وجود دارد که گویای ارتباط فرسودگی شغلی با استفاده از مواد مخدر است. اما

باید تأکید کرد که ارتباط سلامتی روانی با فرسودگی شغلی پیچیده‌تر از این موارد خواهد بود. در

واقع باید گفت که فرسودگی شغلی با ابعاد روانی شخصیت افراد ارتباط مستقیم دارد و منعکس کننده

مشخصات روانی ضعف اعصاب و یا حساسیت‌های بی‌مورد در مورد شغل است. این اطلاعات از این

استدلال که فرسودگی شغلی یک نوع بیماری روانی است حمایت می‌کنند. اما به هر حال یک فرض

عمومی وجود دارد که فرسودگی شغلی را دلیل ایجاد اختلالات روانی دانسته که موجب تسریع اثرات

منفی سلامتی روانی مانند اضطراب، افسردگی، کاهش اعتماد به نفس و غیره می‌گردد. بحث دیگر این

است که افرادی که به لحاظ روانی سالم‌تر هستند بهتر می‌توانند با عوامل استرس‌زای مزمن مقابله

کنند و در نتیجه کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌گردند. (ماسلاچ و همکاران، ۲۰۰۱)

۲-۳-۷- علل و عوامل فرسودگی شغلی

عوامل محیطی:

عوامل محیطی به شرح زیر است.

(۱) ویژگی‌های شغلی:

نتایج به دست آمده از تحقیقات محققان مبنی بر این است که فرسودگی شغلی نوعی واکنش به فشار است. تجربیات مربوط به حجم کار و فشار زمانی به طور هماهنگ و قوی با فرسودگی شغلی مرتبط است. بخصوص از بعد تحلیل یا فرسایش. این نتایج به دست آمده از طریق تجربیات خود گزارش دهی در مورد فرسودگی و هم ارزیابی عینی نیازها (مثل تعداد ساعات کار و تعداد مراجعان) مورد تایید قرار گرفته و همچنین همبستگی بالای ابهام نقش و تضاد نقش به اثبات رسیده است. تضاد نقش وقتی اتفاق می‌افتد که با تضاد خواسته در شغل روبرو شویم. در حالی که ابهام نقش وقتی اتفاق می‌افتد که اطلاعات کافی در مورد چگونگی انجام بهتر کار یا حرفه در دسترس نباشد. تحلیلی کمی نیازهای شغلی دیگر (مثال تعداد زیاد مراجعان، شدت مشکلات) به تنهایی مورد مطالعه قرار گرفتند، اما همبستگی آنها هم به همین صورت است منابعی که در مطالعات به طور مبسوطی مورد بررسی قرار گرفت حمایت اجتماعی بود که با فرسودگی شغلی ارتباط داشته است. فقدان حمایت اجتماعی از طرف سرپرست بخصوص مهم است حتی بیشتر از حمایت همکاران مجموع منابع شغلی دیگر کنترل و اطلاعات است فقدان بار خورد به طور هماهنگی با سه جزء تشکیل دهنده فرسودگی شغلی مرتبط است. فرسودگی شغلی همچنین در افرادی که مشکلات کمتری در تصمیم‌گیری‌ها دارند بیشتر دیده می‌شود. همچنین مقدار آزادی عمل با فرسودگی شغلی همبستگی داشته است، بنابراین هر چقدر ارتباط بیشتر باشد فرسودگی شغلی کمتر می‌شود.

۲) ویژگی‌های سازمانی:

در حالی که کار یک پرستار با بیماران در یک بیمارستان است و یا کار یک معلم با دانش آموزان در مدرسه وقت می‌گذراند. بنابراین این مشاغل اغلب در یک سازمان بزرگ‌تر انجام می‌شود که شامل سلسله مراتب، مقررات، منابع و توزیع فضا است. همه این عوامل می‌تواند تاثیرات دامنه‌دار و مستمری داشته باشند بخصوص وقتی که توقعات و انتظارات عمده آنها از عدالت و برابری برآورده نمی‌شود که این مسئله بر فرسودگی شغلی بی تاثیر نیست، هم چنین شرایط سازمانی به وسیله عوامل اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی شکل گرفته است. این بدین معنی است که سازمان‌ها دستخوش تغییرات و تحولات زیادی می‌گردد مثل کوچک شدن، ادغام‌ها که همه این‌ها تاثیرات مهمی بر زندگی کارمندان سازمان‌ها خواهد گذاشت. همچنین توجه به مسائل رفاهی کارکنان و فرصت دادن به کارکنان در جهت تلاش برای بهتر شدن مهارت‌هایشان از عوامل مهم سازمانی هستند که بر فرسودگی شغلی متاثر است.

۳) ویژگی‌های حرفه‌ای:

کار در مورد فرسودگی شغلی در ابتدا از بخش مشاغل خدمات انسانی و آموزش شروع و رشد پیدا می‌کند و علت این توجه خاص به این مشاغل به دلیل درگیری عاطفی در شغلشان به صورت فشرده با دیگر افراد در نقش آموزش دهنده یا مراقب کننده بوده است با تمرکز تحقیقات جدید به طور صریح به متغیرهای کار عاطفه (شرایط مربوط به نشان دادن یا پنهان کردن عواطف در شغل، شرایط همدلی عاطفی) نشان داد که این عوامل عاطفی با واریانس‌های بالا در رده‌های بالای فرسودگی شغلی و استرس‌های شغلی بالا اثبات گردیده است. (ظف و همکاران^۱، ۲۰۰۱)

¹ Zapf et al

عوامل فردی

(۱) ویژگی‌های جمعیت شناختی:

از همه متغیرهای جمعیت شناختی که مورد مطالعه قرار گرفته، سن یکی از مواردی است که همواره با فرسودگی شغلی ارتباط دارد و در بین کارکنان جوان‌تر سطح فرسودگی شغلی نسبت به افرادی دارای سنین بالا ۳۰ تا ۴۰ سال دارند بیشتر مشاهده شده است. سن نتایج به دست آمده مربوط به تجربیات شغلی را به نقض می‌کند.

جنس به عنوان یک متغیر جمعیت شناختی یک عامل قوی جهت پیش‌بینی فرسودگی شغلی نمی‌تواند وجود داشته باشد (برخلاف برخی مباحث که فرسودگی شغلی را بیشتر در بین زنان گزارش کرده‌اند) برخی مطالعات سطح بالاتری از فرسودگی شخصی را برای مردان گزارش کرده‌اند و یک تحقیق کوچک اما در مورد تفاوت جنسی این بود که مردان اغلب سطح بیشتری از بدبینی را تجربه می‌کنند همچنین در برخی از مطالعات زنان سطح نسبتاً بیشتری از فرسایش را تجربه می‌کنند، این نتایج می‌تواند مربوط به قالب‌های نقش جنسی افراد باشد؛ اما آن‌ها همچنین ممکن است بازتابی از نقش مغلوب کننده جنس با حرف یا مشاغل باشد (به عبارتی افسران پلیس اکثراً مرد هستند، پرستاران به احتمال قوی زنان هستند).

با توجه به وضعیت و موقعیت تاهل کسانی که ازدواج نکرده‌اند (به خصوص مردان) به پیش‌بینی شود که مستعد فرسودگی شغلی هستند نسبت به آنها که ازدواج کرده‌اند، مجردان نیز سطح بیشتری از فرسودگی شغلی را نسبت به کسانی که طلاق گرفتند را تجربه خواهند کرد.

(۲) ویژگی‌های شخصیتی:

مطالعات چندی در مورد ارتباط تیپ‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی انجام گرفته است، افرادی که سطح پایینی از تحمل و استقامت را نشان می‌دهند (داشتن مشکل و درگیری در فعالیت‌های روزانه، احساس کنترل توسط حوادث ماورا و سعه صدر در مورد تغییرات) بیشتر دچار فرسودگی شغلی می‌-

شوند، بخصوص اینکه در جزء فرسایش، فرسودگی شغلی در بین افرادی که یک کانون کنترل بیرونی دارند (نسبت دادن حوادث و موفقیت‌ها به قدرت دیگران یا شانس) نسبت به افرادی دارای کانون کنترل درونی هستند (گرایش و اعتقاد به توانایی‌های خودش و تلاش خودش) بیشتر خواهد بود. در مورد سبک‌های سازگاری و فرسودگی شغلی، آنها کسانی هستند که سازگاری آنها با حوادث تنش‌زا به صورت بی‌تفاوتی و روش تدافعی می‌باشد، در صورتی که سازگاری از نوع فعالانه و مقابله با فرسودگی شغلی نسبت کمتری خواهد بود.

تحقیق در مورد پنج جزء شخصیتی عمده نشان داد که فرسودگی شغلی با اجزاء تشکیل دهنده روان-رنجوری ارتباط دارد. روان‌رنجوری شامل ویژگی اضطراب، تنفر، افسردگی، کم‌رویی و آسیب پذیری، همچنین علائم فرسودگی شغلی در بین افرادی که از نوع تیپ‌های احساسی هستند نسبت به تیپ-های منطقی بیشتر خواهد بود.

۳) گرایش‌های شغلی:

توقعات و انتظاراتی که برای افراد در شغلشان به وجود می‌آید متفاوت است در برخی موارد این توقعات خیلی بالا هستند، هم به دلیل ویژگی‌های کاریشان (مثل تحرک، تلاش، تفریح) و احتمالاً هم به دلیل بدست آوردن موفقیت در کارشان (مثل معالجه کردن بیماران، کمک کردن) همچنین انتظارات بالا نشان از ایده آل بودن یا غیرواقع‌گرا بودن دارد و یک فرضیه این است که این مسئله یک عامل خطر برای ابتلا به فرسودگی شغلی خواهد بود چون احتمالاً انتظارات زیاد منجر به این می‌شود که افراد به سختی کار کنند و به همین ترتیب کارشان را انجام داده، پس این امر منجر به تحلیل و بدبینی بعدی می‌گردد وقتی که سعی و تلاش زیاد آنها منتج به برآوردن انتظارات آنها نشود. (یزدان-

شناس و رشتیانی، ۱۳۹۶)

۲-۴- بدبینی سازمانی:

۲-۴-۱- تاریخچه:

بدبینی تاریخچه‌ای طولانی دارد که به مکتب Cynic در قرن چهارم قبل از میلاد مسیح بر می‌گردد. (یزدان پناه و رشتیانی، ۱۳۹۶)

در مورد این که واژه بدبینی از کجا آمده است، شک و تردید وجود دارد. برخی معتقدند که واژه بدبینی از "کیون" لغتی یونانی به معنای «سگ» گرفته شده است و بدبینان را به سگی تشبیه می‌کند که هرگاه رفتاری را مطابق با عقاید خود نمی‌دانند، شروع به «پارس کردن» می‌کنند. برخی دیگر معتقدند که واژه بدبینی از «سینوسارجز» (شهری در نزدیکی آتن) که اولین مدرسه بدبینان در آنجا تاسیس شد برگرفته شده است (حسن پور و همکاران، ۱۳۸۸).

بدبین فردی است که نگاهی بد به بیشتر امور دارد. کانتر و مرویس^۱ در شرحی مختصر، بدبینی را همراه با دروغ‌گویی، به نمایش گذاشتن چهره‌ی نادرست از دیگران و از بین بردن مزایای آنها دانسته‌اند و این طرز فکر را که مردم فقط به فکر خودشان هستند، ویژگی انسان بدبین معرفی نمودند و معتقدند نگرش‌های بدبینانه درباره زندگی به موازات نگرش‌های مرتبط با کار است. (نامارا، ۲۰۱۶)

۲-۴-۲- بدبینی عمومی:

بدبینی عمومی بدبینی است که در جامعه و نسبت به جامعه و محیط کسب و کار وجود دارد. این بدبینی در نتیجه انحراف از قرارداد بین فرد و جامعه‌ای که او بخشی از آن است بوجود آمده است. همانطور که شهروندان و اعضای جامعه و افراد از نقش خود در سیستم اجتماعی مطلع هستند، انتظارات متقابل از دولت و جامعه شکل می‌گیرد. با جهانی شدن فضای کسب و کار و تجارت، افراد به جای احساس امنیت، احساس ناامنی و بیگانگی بیشتری می‌نمایند و جامعه از برآورده نمودن انتظارات آنها دورتر می‌شود. این موضوع ناخوشایند و انحراف از قرارداد روانشناختی، خودش را در

¹ Cantor and Marwis

شکل بدبینی عمومی نمایان می‌کند: ناامیدی و ناراحتی از جامعه‌ای که فرد بخشی از آن است. این موضوع باعث می‌گردد که افراد بدبین بیشتر به فکر رفتارهای فرصت‌طلبانه بیفتند و برای کسب منافع شخصی کوتاه مدت خود تلاش نمایند. بنابراین بدبینی عمومی را می‌توان به عنوان باوری تعریف کرد که دیگران رفتارهای غیر اخلاقی انجام می‌دهند که در جامعه نیز این رفتارها رایج و معمول است. بنابراین و در نتیجه، رفتارهای غیر اخلاقی دیگران می‌تواند موجب ایجاد نگرش‌های مشابه و حتی نیات رفتاری مشابهی گردد. (نیر و کمالانابهان^۱، ۲۰۱۰)

۲-۴-۳- بدبینی سازمانی:

بدبینی به عنوان پارادایم جدید روابط کارگر کارفرما مطرح شده و ناشی از عوامل مختلفی ساعات کار طولانی، حجم شدید کاری، رهبری و مدیریت ناکارآمد و عوامل بسیار دیگری است. (سالترایت و هولمز^۲، ۲۰۰۶)

بدبینی را می‌توان به عنوان عبارت منفی و بدبینانه در مورد دیگران توصیف کرد. کارکنانی که بدبین هستند می‌توانند بر کل سازمان تأثیر گذاشته و می‌توانند باعث جلوگیری سازمان از رسیدن به اهداف خود شوند. بدبینی سازمانی نتیجه اعتقادات کارکنان است که سازمان بی صدا است. به طور خاص در این سازمان‌ها، انتظارات اخلاقی، عدالت و صداقت نقض می‌گردد.

بدبینی و تغییر سازمانی، دو پدیده در هم آمیخته است که موضوع مهم در ادبیات رفتار سازمانی را ایجاد می‌کند. تغییرات سازمانی یکی از علل اصلی بدبینی سازمانی بشمار می‌آید. برای مدیران ضروری است تا تاثیر تغییرات سازمانی بر کارکنان را در نظر بگیرند زیرا "افراد در یک سازمان برای عملکرد و کیفیت زندگی کاری در آن سازمان حیاتی هستند." (وجه^۳، ۲۰۱۳)

اگرچه بدبینی مفهوم تازه‌ای نیست اما تعاریف جهانی مورد توافق برای بدبینی سازمانی وجود ندارد به طور کلی دو تعریف مهم از بدبینی سازمانی ارائه شده است:

¹ Nair and Kamalanabhan

² Carthwright and Holmes

³ Wageeh

الف) اندرسون^۱ (۱۹۹۶) بدبینی سازمانی را به عنوان یک نگرش کلی و خاص تعریف می‌کند که از ناامیدی، سرخوردگی و احساسات منفی و بی‌اعتمادی نسبت به سازمان شکل گرفته است.

ب) بدبینی سازمانی برپایه تئوری‌هایی مثل تئوری انتظار، تئوری اسناد، تئوری تبادل اجتماعی و تئوری انگیزش اجتماعی می‌تواند به شکل زیر تعریف گردد: بدبینی سازمانی عبارت است از یک نگرش منفی نسبت به سازمان: باور به اینکه سازمان فاقد صداقت است؛ احساس منفی نسبت به سازمان؛ گرایش به رفتارهای تحقیرآمیز و بدخواهانه نسبت به سازمان (کالاگان و آکسو^۲، ۲۰۱۰).

۲-۴-۴- تعاریف دیگر از بدبینی سازمانی:

جدول ۲-۲ تعاریف بدبینی

صاحب نظران	تعریف بدبینی سازمانی
فریس و همکاران (۲۰۰۵) (Ferris et al)	بدبینی سازمانی به عنوان برداشتی از خودمحوری، استثمار، سواستفاده، غرض ورزی و خویشاوند سالاری در محل کار در نظر گرفته می‌شود.
ابراهیم (۲۰۰۲) (Abraham)	بدبینی سازمانی اشاره به نگرش منفی کارمند به سازمانش دارد. باور اصلی در بدبینی سازمانی این است که اصول صداقت، عدالت و درست کاری، قربانی منافع شخصی رهبری و منجر به اقداماتی بر پایه انگیزه‌های پنهانی و فریبکاری شده است. بدبینی قضاوتی ارزیابانه است که از تجربیات فرد در سازمان برگرفته شده است.
براکوی، کارلسون، جونز (۲۰۰۸) (Brockway, Carlson, Jones)	بدبینی سازمانی نگرشی است که از ناامیدی و اعتقادات منفی نشأت گرفته است که دلیل آن انتظارات برآورد نشده در جنبه‌های خاص محیط سازمان است.
جیمز (۲۰۰۵) (James)	بدبینی نگرشی است که از ناامیدی، ناکامی و سرخوردگی بوجود می‌آید. بدبینی همچنین با تحقیر، نفرت و بی‌اعتمادی مرتبط است. باور اصلی مرتبط با بدبینی این است که اصول درست کاری، عدالت و صداقت، قربانی منفعت شخصی شده است. این نگرش منفی در بساری از سازمان‌ها نفوذ کرده و دلیل اصلی بسیاری از پیامدهای نامطلوب و منفی سازمانی و یکی از موضوعات مشکل‌ساز در محل کار می‌باشد.

¹ Anderson

² Kalagan and Aksu

<p>بدبینی سازمانی به عنوان داشتن احساسات منفی کارکنان مانند خشم، ناامیدی و یأس تعریف می گردد که در نهایت مشکلات متعددی را برای کارکنان و سازمان ایجاد می نماید.</p>	<p>اوزلر، دریا (۲۰۱۱) (Ozler, Derya, Giderler)</p>
<p>بدبینی سازمانی، نگرشی است که از تلاش برای تغییرات بد مدیریت شده به وجود آمده است. بدبینی سازمانی نتیجه اعتقاد کارکنان به این امر است که سازمان فاقد صداقت است. به طور خاص تر، انتظارات از اخلاق، عدالت و صداقت نقض گردیده است.</p>	<p>اینس و توران (۲۰۱۱) (Ince, Turan)</p>

تحقیقات نشان می دهد که کارکنان بدبین دارای بهره‌وری پایین هستند، رضایت شغلی اندکی داشته و تعهدشان به سازمان پایین است، در فعالیتهای سازمانی که در راستای تغییر و بهبود آن است کمتر مشارکت نموده و اخلاقیات را نیز رعایت نمی کنند. نتایج بالقوه بدبینی کارکنان شامل بهره‌وری پایین سازمان، اخلاقیات ضعیف است که در نهایت منجر به کاهش سودآوری سازمان خواهد شد. (نافی و کافی^۱، ۲۰۱۳)

۲-۴-۵- ابعاد (عناصر) بدبینی سازمانی:

۱. **باورها:** اولین بُعد بدبینی سازمانی این باور است که سازمان فاقد صداقت است. با توجه به این تعریف که "بدبینی عبارت است از حالت عدم اعتقاد و باور به درستی و صداقت انگیزه‌ها و اعمال انسانی" باورهای بدبینانه به بیان دقیق عبارت است از اینکه افراد صداقت ندارند. بنابراین، افراد بدبین به سازمان معتقدند که اقدامات سازمانشان نشان‌دهنده نداشتن اصولی مثل عدالت، صداقت و صمیمیت است. این افراد بدبین ممکن است معتقد باشند که در سازمانشان، چنین اصولی قربانی فرصت‌طلبی^۲ شده و رفتار غیر اخلاقی^۳ در سازمان معمول و رایج است. آن‌ها همچنین ممکن است اعتقاد پیدا کنند که انتخاب دستورالعمل‌ها و مسیر سازمان بر مبنای منافع شخصی است و افراد سازمان در رفتارشان بی ثبات و غیر قابل اعتماد هستند. افراد بدبین اغلب معتقدند که

¹ Nafei & Kaifi

² Expediency

³ Unscrupulous

انگیزه‌های پنهانی برای رفتار و اعمال وجود دارد؛ بنابراین آن‌ها انتظار دارند فریب و دروغ بشنوند تا صداقت و راستی و به احتمال خیلی کمی توجیه و استدلال‌های تصمیمات سازمانی را قبول می‌کنند. (دین و همکاران، ۱۹۹۸)

۱.۲ احساس: نگرش‌ها متشکل از احساس (واکنش‌های عاطفی به موضوع مورد نگرش) و باورها هستند.

این دلالت بر این موضوع دارد که بدبینی، احساس و تفکر است (از طریق احساس شناخت تجربه می‌گردد). بدبینی، قضاوت بی‌طرفانه درباره سازمان نیست، بلکه می‌تواند شامل واکنش‌های عاطفی قوی باشد. در مفهومی‌سازی عنصر عاطفی نگرش‌های بدبینانه، بیشتر بر احساس اصلی که ایزارد^۱ (۱۹۷۷) تعیین کرده، تاکید می‌گردد. هر یک از این احساسها در دو شکل ملایم و قوی شرح داده شده‌اند:

۱- علاقه - اشتیاق ۲- خوشحالی - شادی ۳- غافلگیری - شوکه شدن ۴- ناراحتی - اضطراب و دلهره

۵- عصبانیت - خشم ۶- تنفر - بیزاری (انزجار) ۷- خواری - تحقیر ۸- ترس - وحشت ۹- شرمندگی - حقارت

برای مثال افراد بدبین ممکن است نسبت به سازمان احساس خواری و عصبانیت داشته باشند. آن‌ها همچنین ممکن است هنگامی که درباره سازمانشان فکر می‌کنند احساس ناراحتی، تنفیر و حتی شرمندگی را داشته باشند. بنابراین افراد بدبین سازمانی نه تنها باورهای خاصی درباره سازمانشان دارند بلکه همچنین مجموعه‌ای از احساسات مرتبطی را نیز تجربه می‌کنند. (حقیقی و کفاش، ۱۳۹۰)

۳. رفتار: بُعد سوم و آخر بدبینی سازمانی، گرایش به رفتار منفی و اغلب، بدخواهانه است. متون مرتبط اثبات کرده‌اند که نگرش‌های بدبینانه متشکل از گرایش‌هایی به انواع خاصی از رفتارها می‌باشد. آشکارترین گرایش رفتاری برای آن‌هایی که نگرش‌های بدبینانه دارند، مورد انتقاد قرار دادن و

¹ Izard

انتقاد از سازمان است. این انتقاد می‌تواند انواع مختلفی داشته باشد که واضح‌ترین آن صحبت کردن درباره عدم صداقت و درستی سازمان و مواردی از این قبیل است. کارکنان همچنین ممکن است از شوخی‌ها و کنایه‌ها بویژه شوخی‌های طعنه‌آمیز برای بیان نگرش‌های بدبینانه‌شان استفاده کنند. افراد بدبین همچنین ممکن است پیش‌بینی‌های بدبینانه‌ای درباره اقدامات آتی سازمان در ذهن بپرورانند. در نهایت، ممکن است انواع رفتار غیرکلامی برای انتقال نگرش‌های بدبینانه مورد استفاده قرار گیرد. به طور مثال، این رفتارها می‌توانند شامل لبخند مسخره زدن و مسخره کردن سازمان باشد. به طور خلاصه، بدبینی سازمانی نگرشی است که متشکل از باور، احساس، و گرایش رفتاری است. بنابراین، بدبینی سازمانی یک مفهوم چند بعدی می‌باشد: افراد نسبت به سازمانشان به اندازه‌ای بدبین هستند که باورهای خاصی درباره نبود صداقت در سازمان داشته باشند، انواع خاصی از احساسات را نسبت به سازمان تجربه کنند، و گرایش رفتاری خاصی را نسبت به سازمان داشته باشند. قدرت و شدت نگرش بدبینی، تابعی از قدرت و شدت هر یک از ابعاد است. همچنین تحقیقات نشان داده‌اند که این سه بُعد یا عنصر نگرش بدبینی به شدت با هم در ارتباط متقابل هستند. (دین و همکاران، ۱۹۹۸)

۲-۴-۶- مقایسه مفاهیم مربوط به بدبینی سازمانی:

بدبینی سازمانی بر پایه تئوری‌هایی مثل تئوری انتظار، تئوری اسناد، تئوری تبادل اجتماعی و تئوری انگیزش اجتماعی می‌تواند به شکل زیر تعریف شود: بدبینی سازمانی عبارت است از یک نگرش منفی نسبت به سازمان، باور به اینکه سازمان فاقد صداقت است، احساس منفی نسبت به سازمان، گرایش به رفتارهای تحقیرآمیز و بدخواهانه نسبت به سازمان. (بازوند و نظری، ۱۳۹۵)

جدول ۲-۳ مبانی نظری بدبینی سازمانی

صاحب‌نظران	تعاریف	مبانی نظری
آندرسون و بیت من (۱۹۹۷)	بدبینی کارکنان: نگرشی عمومی و مشخص است که ناامیدی و احساسات منفی به همراه عدم اعتماد در یک فرد، گروه و انجمن اجتماعی یا مؤسسه ایجاد می‌کند. همچنین می‌تواند شامل مدیران اجرایی کار و یا محیط کار نیز باشد.	برگرفته از نگرشها
کاتر و میرویس (۱۹۸۹)	بدبینی نیاز دارد به: (۱) ایجاد انتظارات غیرواقعی از خود یا دیگران که به انتظارات از جامعه، مؤسسات، صاحبان مقام و آینده تبدیل می‌شود. (۲) تجربه ناکامی در خود و دیگران. (۳) خیالات باطل	برگرفته از تئوری انتظار
گلندر، فرنس، ریتی ^(۱۹۷۷)	دانش بدبینانه: دانشی که مبنا را بر این اصل قرار می‌دهد که فعالیت‌ها و رویه‌های سازمانی می‌بایست در جهت حفظ مشروعیت قدرت موجود یا حفظ ساختار سازمانی حرکت کند.	برگرفته از "مرتون"

۲-۴-۷- پیامدهای بدبینی سازمانی

باتوجه به تحقیقات انجام شده، بدبینی کارکنان داری عواقب منفی همچون کاهش تعهد سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی پایین، کاهش مشارکت کارکنان و رضایت شغلی پایین است.

کاهش تعهد سازمانی: پورتر، استیر، مودی و بولین (۱۹۷۴) تعهد سازمانی را در قالب تناسب اهداف سازمانی و فردی تعریف کرده‌اند. تعهد سازمانی عبارت است از: تمایل به تلاش برای سازمان، تمایل به حفظ عضویت در سازمان و اعتقاد به اهداف و ارزش‌های سازمانی. بیشتر مطالعات در زمینه تعهد سازمانی نشان می‌دهد که کارکنان متعهد وظایف خود را بهتر انجام داده، کمتر غیبت می‌کنند و کمتر سازمان را ترک می‌کنند. به علاوه تمایل به شرکت در کارهایی دارند که به نفع سازمان است و رفتارهای مورد نظر سازمان را از خود نشان می‌دهند.

رفتارهای شهروندی سازمانی پایین: رفتار مطلوب سازمانی به عنوان فعالیت‌هایی فراتر از الزامات نقش که برای سازمان مفیدتر هستند، تعریف شده است. فردی که دچار بدبینی سازمانی است، فراتر

از الزامات رسمی سازمان پیش نمی‌رود. افراد بدبین به شیوه ای رفتار می‌کنند که سازگار با عقایدشان می‌باشند. به عبارتی افراد بدبین رفتارهای شهروند سازمانی کمتری دارند و به فعالیت‌های بیرون از نقش توجهی نداشته و بیشتر به فعالیت‌های درون نقش توجه می‌کنند.

کاهش مشارکت کارکنان: کاتن (۱۹۹۳) مشارکت کارکنان را فرآیندی می‌بیند که براساس آن تمام ظرفیت کارکنان مورد استفاده قرار گرفته و به منظور افزایش تعهد نسبت به موفقیت سازمان طراحی می‌شود. زمانی که به کارکنان اجازه داده می‌شود در مورد چگونگی انجام وظایفشان تصمیم‌گیری کنند، تعهد سازمانی، عملکرد و رضایت آن‌ها افزایش پیدا می‌کند. از سوی دیگر بدبینی سازمانی منجر به آن می‌گردد که کارکنان تمام ظرفیت خود را در سازمان به کار نیندند که این امر منجر به کاهش میزان مشارکت کارکنان در سازمان می‌شود.

رضایت شغلی پایین: افراد با سطح بالاتر بدبینی به سازمان رضایت شغلی کمتری دارند، دلیل این امر این است که نگرش بدبینانه کارکنان نسبت به سازمان می‌تواند به نگرش آن‌ها در مورد شغلشان تاثیر بگذارد. بدبینی ممکن است در نتیجه ادراکاتی همچون عدم حمایت و عدالت سازمانی باشد که عوامل قوی رضایت شغلی هستند. (بازوبند و باتمانی، ۱۳۹۴)

۲-۴-۸- اهمیت بدبینی سازمانی:

نویسندگانی که مفهوم بدبینی را مورد بررسی قرار داده‌اند، جنبه‌های مشخصی را برای بدبینی فردی و همچنین بدبینی سازمانی پیدا کرده‌اند. در این زمینه نویسندگان بیان نمودند که بدبینی، تعارض‌های مختلفی را در چارچوب مفهومی و همچنین برخی از جنبه‌های سودمند بدبینی سازمانی به همراه دارد. دین و همکاران (۱۹۹۸) در مطالعه خود، جنبه‌های سودمند بدبینی سازمانی را به شرح زیر بیان نمودند:

بدبینی به عنوان یک وضعیت در نظر گرفته می‌شود، نه یک ویژگی

بدبینی محدود به یک کسب و کار و یا یک حرفه نمی‌شود

بدبینی همچون یک پوشش ساختار ایمان، احساسات و رفتار را دربر گرفته است.

می‌تواند به طور عینی متعبر و ثابت شده باشد و ممکن است نباشد، ولی به طور ذهنی برای افراد بدبین به کار می‌رود. ذکر این نکته که بدبینی می‌تواند برای فرد و سازمانی کاربردی باشد.

افراد بدبین کمتر توسط دیگران مورد سو استفاده قرار گرفته می‌شوند.

افراد بدبین به عنوان کنترل کننده تمایلات در برابر کلاهبرداری و منافع شخصی نمایان می‌شوند.

اینچه و توران^۱، (۲۰۱۱)

یک بررسی در مورد کارکنان یک بانک در آمریکا نشان داد که بدبینی در سازمان یک واکنش از بی-

تفاوتی است. افراد بدبین هرگز نارضایتی خود را بیان نمی‌کنند به طوری که با رفتار خود مستقیماً

بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارند. هرچند که کارکنان بدبین، مایوس و سردرگم هستند و افرادی

بدون احساسات مثبت نسبت به سازمان هستند. در این مفهوم، بدبینی ممکن است برای سازمان

خوب باشد. (اینچه و توران، ۲۰۱۱)

به گفته آلبرکت^۲ (۲۰۰۲)، بدبینی در هر دو نوع سازمان‌های دولتی و خصوصی دیده شده است. دلیل

ظهور بدبینی در سازمان‌های دولتی وجود ساختار سازمانی با ویژگی‌های بوروکراتیک است. همانطور

که مشخص است، افراد بدبین در سازمان تحت هر شرایطی وجود دارند. به عبارت دیگر، بدبینی در

مالکیت یک سازمان و یا یک فرد خاص نمی‌باشد. (اینچه و توران، ۲۰۱۱)

۲-۴-۹- عوامل موثر بر بدبینی سازمانی:

بدبینی سازمانی، به ویژه در زمینه‌ی رفتار سازمانی توجه زیادی را در سازمان‌ها به خود جلب نموده

است. در حال حاضر، مطالعات تجربی و نظری زیادی در زمینه‌ی بدبینی سازمانی و عوامل سازمانی و

مدیریتی مربوط به آن انجام شده است. (ازلر^۳، ۲۰۱۱)

حقوق و مزایای زیاد مدیران اجرایی، عملکرد ضعیف سازمانی و اخراج‌های ناملازم کارکنان عواملی

هستند که باعث تغییر در نگرش می‌شوند و بدبینی را به دنبال دارند. (باتمن و اندرسون^۱، ۱۹۹۷)

¹ Ince & Turan

² Albrecht

³ Ozler

بدبینی سازمانی نسبت به عوامل محیطی، انعطاف پذیر می‌باشد. در این حالت نمی‌توان آن را به احساساتی که افراد منفی به سازمان می‌آورند، نسبت داد، بلکه، با تجربه کردن، بوجود می‌آید. منشا این تجربه‌ها عبارت است از تعلیق‌ها و اقدام‌های ناموفق در زمینه تغییر، قرارداد روانشناختی و مزایای بیش از اندازه مدیران اجرایی رسوایی‌های سازمان، عدم کمک سرپرستان و دورنگی مدیران رده بالای سازمانی، سنگینی شغل و برآورده نشدن تعهدات سازمان، سطوح بالای تضاد نقش و فرصت‌های کمتر رفتار مستقل.^۱(روبین، ۲۰۰۹)

اندرسون (۱۹۹۶) بیان کرد، بدبینی زمانی افزایش می‌یابد که کارمند انتظارات سطح بالا برای خود در نظر بگیرد و این انتظارات برآورده نشود که به یاس و نومیدی منجر می‌گردد. او سه عامل بالقوه را در پیش‌بینی بدبینی موثر می‌داند:

-عوامل محیطی: پرداخت‌های بالا به مدیران اجرایی، تعلیق‌های ناگهانی، منافع بی اساس سازمان، عدم مسئولیت‌پذیری سازمان.

-عوامل سازمانی: ارتباطات کم یا ناکافی، بیان محدود دیدگاه‌ها، برخوردهای بین فردی نامحترمانه، عدم شایستگی مدیران.

-ویژگیهای شغل /نقش: ابهام نقش، تضاد نقش، کار زیاد.

محققان بیان کردند کارکنان به قضاوت درباره عدالت سازمانی، بر مبنای سه بعدی که اندرسون (۱۹۹۶) به عنوان عوامل پیش‌بینی کننده بدبینی پیشنهاد کرد، تمایل دارند. کارکنان انصاف در پیامدهای دریافتی، مانند حقوق و ارتقاءها و اجازه آن، رویه تصمیم‌گیری و رفتار بین فردی صاحبان اختیار و قدرت سازمانی را ارزیابی می‌نمایند. از آنجا که این ابعاد بر رفاه مالی، اجتماعی و احساسی تاثیر مستقیم دارد، کارکنان موقعیت‌ها و تصمیم‌های مرتبط با این ابعاد را با نگاهی تیزبین و به صورت منفی به فقدان عدالت درک شده می‌پندارند.^۲(فیتزجرالد، ۲۰۰۲)

¹ Andersson & Bateman

² Rubin

³ FitzGerald

۲-۴-۱۰- ریشه‌های بدبینی از نگاه منابع اسلامی:

۱. **وسوسه شیطان:** شیطان، دشمن قسم خورده و آشکار انسان است که خداوند در قرآن بارها به دوری از آن و گفته‌های او تأکید کرده و از انسان‌ها خواسته است، فریب شیطان را نخورند که جز پیامدهای منفی و زیان‌های آشکار، چیز دیگری در پی نخواهد داشت.

۲. **شایعه:** یکی از ریشه‌های بدبینی به افراد، شایعه پراکنی ضد آنهاست. یکی از نمونه‌های این کار ناپسند، در قرآن کریم در داستان «فُک» آمده است:

إِذْ تَلَقَّوْنَهُ بِأَلْسِنَتِكُمْ وَتَقُولُونَ بِأَفْوَاهِكُمْ مَا لَيْسَ لَكُمْ بِهِ عِلْمٌ وَتَحْسَبُونَهُ هَيِّنًا وَهُوَ عِنْدَ اللَّهِ عَظِيمٌ (قرآن کریم، سوره نور آیه ۱۵):

آن گاه که آن (بهتان) را از زبان یکدیگر می‌گرفتید و با زبان‌های خود چیزی را که به آن علم نداشتید، (از روی بدگمانی) بیان می‌کردید و این کار را ساده می‌پنداشتید. حال آنکه نزد خدا بس بزرگ بوده است.

در واقع تنها افراد زودباور و شتاب زده هستند که با پذیرفتن شایعه، به دیگران بدبین می‌شوند.

۳. **هم‌نشینی با بدان:** انسان، خواه ناخواه از همنشین خود اثر می‌پذیرد. از این رهگذر، در آموزه‌های دینی دستورهای فراوانی درباره هم‌نشینی با خوبان و پرهیز از هم‌نشینی با بدان آمده است. (بازوند و نظری، ۱۳۹۵)

۲-۵- پیشینه پژوهش

۲-۵-۱- پیشینه داخلی

بازوند و باتمانی (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی" به رابطه مثبت و معناداری بین دو متغیر بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی دست یافتند. بر اساس ضرایب همبستگی نتایج تحقیق نشان داد، داشتن احساسات منفی بیشترین ارتباط را با فرسودگی

شغلی دارد. به این معنا هر اندازه کارکنان احساسات منفی زیادی نسبت به سازمان داشته باشند، به همان اندازه فرسودگی شغلی آنان افزایش پیدا می‌کند.

مازندرانی و فرهادی محلی (۱۳۹۶) در طی پژوهشی با عنوان "بررسی تاثیر فرسودگی شغلی بر سایبرلوفینگ در کارکنان سازمان" این نتیجه دست یافتند که فرسودگی شغلی هم بر فعالیت‌های سایبرلوفینگ و هم بر رفتارهای سایبرلوفینگ کارکنان شهرداری گرگان تاثیر مثبت و معناداری دارد. توصیه این پژوهش برای بهبود وضعیت شغلی ابتدا برنامه ریزی لازم جهت ارزیابی وضعیت فرسودگی شغلی و تحلیل شکاف موجود بین فرسودگی شغلی که کارکنان با وضعیت مورد انتظار، صورت پذیرفته و سپس متناسب با آن، برنامه های پیشرفت پرسنلی و توسعه ی شغلی، و نیز برنامه ریزی جهت به حداقل رساندن شکاف موجود با وضعیت مطلوب انجام گردد.

حقیقی کفاش و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیق "پیش زمینه‌ها و پیامدهای بدبینی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان)" بیان نموده‌اند که کارکنانی که به سازمانشان بدبین هستند احساسات منفی متنوعی شامل اضطراب، نفرت، و حتی احساس شرمندگی هنگام فکر کردن به سازمان را تجربه می‌کنند. این عواطف و باورهای منفی منجر به فرسودگی عاطفی کارکنان و افسردگی آنان می‌شود.

مستانه غلامحسینی (۱۳۹۷) در پژوهش خود با عنوان "بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی" به این نتیجه دست یافته است که عوامل استرس‌زای شغلی تأثیر منفی و معناداری بر عملکرد شغلی و تأثیر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی می‌گذارد. فرسودگی شغلی نقش میانجی در تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر عملکرد شغلی ایفا می‌کند.

خوارزمی و بیگی نصرآبادی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه ویژگی‌های فردی و فرسودگی شغلی" به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی از عوامل منفی در محیط کار است. مقادیر کمتر آن مطلوب است. به این ترتیب سازمان باید تلاش نماید تا سطح فرسودگی شغلی

کارمندان را کاهش دهد. در این راستا مدیران باید امکاناتی را در سازمان فراهم کنند که مهارت-های افراد بسته به موضوع کاری آنها افزایش یابد، مدیران باید افرادی را در سازمان به کار گیرند که نه تنها علاقمند به آن باشند بلکه از ویژگی های شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی برخوردار باشند. همچنین مدیران باید شرایط خطر آفرین در سازمان را به حداقل برسانند و مدیران باید شبکه های ارتباطی را در سازمان بهبود ببخشند.

غریبی و همکاران (۱۳۹۶) به پژوهشی با عنوان "میانجیگری فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی در رابطه میان سرمایه روان شناختی و بهزیستی روان شناختی ایثارگران" پرداختند. در این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی در سال ۱۳۹۵، تعداد ۳۸۴ نفر از ایثارگران شاغل در ادارات دولتی شهر تهران به روش نمونه گیری غیر احتمالی و در دسترس انتخاب شده و مورد مطالعه قرار گرفتند. یافته های حاصل از تحلیل نشان داد که سرمایه روان شناختی از طریق کاهش فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی موجب بالا رفتن سطح بهزیستی روان شناختی ایثارگران می شود.

حسن پور و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان "بدبینی سازمانی: علل و پیامدهای آن" به این نتیجه دست یافتند که هم ویژگی های شغل و هم ویژگی های سازمانی بر روی بدبینی سازمانی تأثیر گذار هستند. در بخش ویژگی های شغل، افرادی که به منابع دسترسی کمتری دارند، احتمال بیشتری وجود دارد که دچار بدبینی سازمانی گردند. بنابراین مدیران باید توجه داشته باشند که سیستم اطلاعات، ارتباطات و تخصیص منابع انسانی می بایست به گونه ای باشد که ضمن وجود شفافیت سازمانی منابع مختلف به آسانی در اختیار همه کارکنان سازمان قرار گیرد. از سوی دیگر تغییر شغل نیز یکی دیگر از عواملی است که در ایجاد بدبینی سازمانی تأثیر گذار است. به منظور کاهش تأثیر تغییرات شغلی در بدبینی سازمانی بهتر است که پیش از انجام تغییرات در جلسات توجیهی دلایل تغییرات به طور کامل برای کارکنان باز شود تا در کارکنان این احساس ایجاد نشود که موقعیت خود را از دست خواهند داد.

رزمی و همکاران (۱۳۹۷) به پژوهشی با عنوان "بررسی پیشایندهای موثر بر سایبرلوفینگ" پرداختند. پژوهش حاضر به روش توصیفی-همبستگی انجام شده که از نظر هدف کاربردی و از نظر قلمرو موضوعی در حیطه رفتار سازمانی و منابع انسانی قرار می‌گیرد. جامعه پژوهش کارکنان یک شرکت پتروشیمی است که ۲۹۶ نفر از کارکنان شرکت نمونه آماری را تشکیل داده‌اند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه و برای تحلیل داده‌ها نیز از رگرسیون گام به گام استفاده شده است. نتایج تحلیل رگرسیون نشان می‌دهد که مشارکت‌کننده‌هایی که درگیر رفتارهای سایبرلوفینگ‌اند خودکارآمدی اینترنتی و طفره‌روی غیر اینترنتی بسیار زیادی دارند و همچنین نگرش مثبت به سایبرلوفینگ داشته و سایبرلوفینگ را به منزله هنجار عمومی سازمانی پذیرفته‌اند.

صفری و گودرزی (۱۳۸۸) در تحقیق خود با عنوان "بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در بین اعضای هیات علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد آزاد شهر" که روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود و نمونه تحقیق بر اساس جدول تعیین اندازه نمونه معرف ۷۳ نفر از میان ۲۵۰ نفر برآورد گردید که با استفاده از روش تصادفی ساده انتخاب شدند. نتایج تحقیق حاضر نشان داد که بین ویژگی برون‌گرایی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس معنادار وجود دارد، به این معنی افرادی که در برون‌گرایی نمره پایینی کسب می‌کنند از فرسودگی شغلی بالایی برخوردارند. همچنین رابطه بین سازگاری و فرسودگی شغلی معکوس و معنی دار به دست آمد. یعنی افرادی که سازگاری کمتری دارند از فرسودگی شغلی بالاتری برخوردارند. همچنین نتایج حاکی از آن است که بین وظیفه‌شناسی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس معنادار وجود دارد یعنی افرادی که وظیفه‌شناسی بالایی دارند کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند.

یامی و همکاران (۱۳۹۷) به تحقیقی با عنوان "بررسی و مقایسه فرسودگی شغلی و استرس شغلی معلمان یک شغله و دوشغله شهرستان سبزوار" پرداختند. هدف پژوهش حاضر مقایسه استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان یک شغله و دو شغله شهر سبزوار است که با روش علی-مقایسه‌ای (پس‌رویدادی) بر روی ۱۳۹ معلم یک شغله و ۱۴۰ معلم دو شغله انجام گردید. نتایج نشان داد که دو

شغله بودن می تواند عاملی برای افزایش فرسودگی شغلی باشد اما در بعد استرس شغلی اختلاف معناداری بین دو گروه مشاهده نشد.

باسامی و همکاران (۱۳۹۳) پژوهشی با هدف تبیین رابطه بین متغیرهای جمعیت شناختی با فرسودگی شغلی را در میان ۲۲۰ نفر از کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان انجام دادند. نتایج پژوهش وی نشان داد از میان متغیرهای جمعیت شناختی، سن و سابقه کار با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت رابطه منفی و معنی دار داشتند. بین فرسودگی شغلی مردان و زنان اختلاف معنی داری وجود نداشت، اما افراد مجرد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت بالاتری نسبت به افراد متأهل داشتند. همچنین، بین فرسودگی شغلی مدیران و کارشناسان، و همچنین کارشناسان با تحصیلات مختلف تفاوت معنی داری وجود نداشت.

پارسائی محمدی و همکاران (۱۳۹۱) پژوهشی با هدف بررسی رابطه بین متغیرهای جمعیت شناختی با فرسودگی شغلی را در میان ۱۱۷ کتابدار دانشگاه‌های اصفهان انجام داده‌اند. نتایج پژوهش وی نشان داد تحصیلات، سابقه کار، سن و تاهل با فرسودگی شغلی رابطه معناداری ندارد اما بین دانشگاه محل خدمت، جنس و نوع استخدام با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

حمید زارع و همکاران (۱۳۹۲) پژوهشی با عنوان "شناسایی عوامل موثر بر بدبینی سازمانی و سنجش آن در دانشگاه‌های دولتی استان قم" انجام داده‌اند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که عوامل سازمانی وضعیت متوسط دارد، میزان عوامل فردی و محیطی برای بدبینی سازمانی کم و میزان عوامل شغلی بالا است.

۲-۵-۲- پیشینه خارجی

لیو و تو^۱ (۲۰۱۶) در تحقیقی با عنوان "سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی: یک تحقیق در بخش دانش محور" به طور خاص روی رابطه‌ی بین فرسودگی شغلی و سایبرلوفینگ تمرکز و مطالعه نمودند. در این مقاله، نظرات دانشی کارکنان در یک مقطع از سطوح سازمانی از طریق بررسی کمی مطالعه شد.

¹ Liou & Tu

این یافته‌ها نشان می‌دهد که هر دو جنبه‌ی سایبرلوفینگ (فعالیت‌ها و رفتارها) دارای تاثیر قابل توجهی بر فرسودگی شغلی در میان دانش کارکنان می‌باشند. همچنین ثابت شد که رفتارهای سایبرلوفینگ نسبت به فعالیت‌های سایبرلوفینگ پیش بینی کننده قوی تر فرسودگی شغلی است. وان دورن^۱ (۲۰۱۱) در مطالعه خود با عنوان "سایبرلوفینگ: یک ساختار چند بعدی که در یک چارچوب نظری قرار دارد" ثابت می‌کند تمام فعالیت‌ها و رفتارهای سایبرلوفینگ در محیط کاری وجود دارد و نتایج نشان می‌دهد که سهم مثبت سایبرلوفینگ از لحاظ ارائه بازایی زمانی که کارمندان از لحاظ احساسی و فیزیکی خسته می‌شوند می‌توانند پیامد مثبتی برای کارکنان و سازمان داشته باشند. حجم نمونه شامل ۱۷۲ مدیر و مشاور از ۱۵ سازمان در شعبه خدمات کسب و کار در هلند هستند. اکثریت پاسخ‌دهندگان را مشاوران تشکیل داده است.

بلیزیچ و گورنک^۲ (۲۰۱۷) در تحقیقی با "عنوان انحراف در استفاده از اینترنت در محیط کار" که در اروپا صورت گرفته است به رفتار انحرافی در زمینه دو پدیده اعتیاد به خدمات آنلاین و سوء استفاده در محل کار پرداخته است که هر دو پدیده باعث از دست دادن بهره وری می‌شوند. پیشنهاد آن‌ها برای برای جلوگیری از سوء استفاده اینترنتی در محل کار، به نظر می‌رسد قوی ترین ابزار آگاهی کارکنان در مورد نظارت الکترونیکی است، اما استفاده از چنین ابزارهایی باید مطابق با حفاظت از حریم خصوصی کارکنان باشد که در قانون سفارش اروپا تعریف گردیده است.

کالاگان و آکسو (۲۰۱۰) به تحقیقی با عنوان "بدبینی سازمانی دستیاران پژوهشی: مطالعه موردی دانشگاه آکدنیز"^۳ پرداختند. این مطالعه بر روی ۲۱۴ نفر در دانشگاه آکدنیز انجام شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد که در هر زیر مقیاس، بدبینی سازمانی در سطوح مختلف درک می‌شود، که بالاترین آن در مقیاس «شناختی» است و در کمال «عاطفی». از لحاظ آماری در متغیرهای وضعیت زناشویی، طول

¹ Van doorn

² Blazic & Gorenc

³ Akdeniz

مدت خدمت، رضایتمندی از دستیار پژوهشی و قصد ترک کارفرمایان در سازمان، از لحاظ آماری تفاوت معناداری وجود دارد. نتایج حاصل از این مطالعه به شرح زیر است:

- سطح بدبینی سازمانی متوسط است.
- قوی‌ترین بدبینی سازمانی در مقیاس "شناختی" است در حالی که ضعیف‌ترین در مقیاس "عاطفی" می‌باشد.
- همبستگی مثبت و متوسط وجود دارد.
- جنس و سن متغیرهای قابل توجهی در بدبینی سازمانی نیستند.

بویاس و همکاران^۱ (۲۰۱۲) پژوهشی در میان ۲۰۹ نفر از کارمندان یک شرکت انگلیسی نگهداری کودک مستقر در ایالات متحده انجام داده اند. هدف پژوهش نشان دادن تاثیر سن بر روی متغیرهایی از قبیل استرس، فرسودگی شغلی، تمایل به ترک کار و استخدام بر اساس سرمایه اجتماعی و همچنین اثبات تاثیر سن بر نحوه تاثیر گذاری این متغیرها بر یکدیگر می‌باشد. نتایج پژوهش وی نشان داد فرسودگی شغلی، استرس و تمایل به ترک خدمت و برخی از ابعاد سرمایه اجتماعی در سنین مختلف متفاوت هستند. همچنین در میان کارمندان جوان تر از میان متغیرهای جمعیت شناختی سطح مدیریت، وضعیت تاهل و فرزنددار بودن بر برخی از ابعاد سرمایه اجتماعی تاثیر گذار است و در میان کارمندان مسن تر فقط سطح مدیریت بر سرمایه اجتماعی تاثیر گذار است. همچنین در میان کارمندان جوان تر فرسودگی شغلی بیشتر تحت تاثیر ابعاد سرمایه اجتماعی قرار گرفته است. بویاس و ویند^۲ (۲۰۱۰) در پژوهشی در میان ۲۰۹ نفر از کارمندان یک شرکت رفاه کودک تاثیر عواملی از قبیل سن، تحصیلات، تاهل، فرزند داشتن و سابقه کار در سازمان را بر فرسودگی شغلی سنجیده و به این نتیجه رسیدند که از میان این عوامل فقط سن کارمندان بر احساس فرسودگی شغلی آنان تاثیر گذار است. همچنین نتایج پژوهش وی نشان داد که تمامی ابعاد سرمایه اجتماعی بر فرسودگی شغلی تاثیر منفی دارند.

¹ Boyas et al

² Boyas and wind

عرباچی^۱ (۲۰۱۰) پژوهشی با عنوان مسخ شخصیت و بدبینی سازمانی بر رضایت شغلی بازرسان آموزشی در ترکیه انجام داد. نتایج این پژوهش حاکی از این بود که مسخ شخصیت و بدبینی سازمانی باعث کاهش رضایت شغلی بازرسان آموزشی می‌گردد.

جدول ۴-۲ فهرست پیشینه پژوهش داخلی

سال	پژوهشگر	موضوع پژوهش
۱۳۹۷	یامی و همکاران	بررسی و مقایسه فرسودگی شغلی و استرس شغلی معلمان یک شغله و دوشغله شهرستان سبزواری
۱۳۹۷	غلامحسینی	بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی
۱۳۹۷	خوارزمی و بیگی نصرآبادی	بررسی رابطه ویژگی‌های فردی و فرسودگی شغلی
۱۳۹۷	رزمی و همکاران	بررسی پیشایندهای موثر بر سایبرلوفینگ
۱۳۹۶	غریبی و همکاران	میانجیگری فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی در رابطه میان سرمایه روان‌شناختی و بهزیستی روان‌شناختی ایثارگران
۱۳۹۴	بازوند و باتمانی	بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی
۱۳۹۳	باسامی و همکاران	ارزیابی فرسودگی شغلی و رابطه آن با منتخبی از متغیرهای جمعیت شناختی در بین کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان
۱۳۹۲	زارع و همکاران	شناسایی عوامل موثر بر بدبینی سازمانی و سنجش آن در دانشگاه‌های دولتی استان قم
۱۳۹۱	پارسائی محمدی و همکاران	بررسی فرسودگی شغلی و رابطه آن با متغیرهای جمعیت شناختی در کتابداران دانشگاهی اصفهان
۱۳۹۰	حقیقی کفاش و همکاران	پیش زمینه‌ها و پیامدهای بدبینی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان)
۱۳۸۸	حسن پور و همکاران	بدبینی سازمانی: علل و پیامدهای آن
۱۳۸۸	صفری و گودرزی	بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در بین اعضای هیات علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد آزاد شهر

¹ Arabaci

جدول ۲-۵ فهرست پیشینه پژوهش خارجی

سال	پژوهشگر	موضوع پژوهش
2017	Blazic & Gorenc	عنوان انحراف در استفاده از اینترنت در محیط کار
2016	Liou & Tu	سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی: یک تحقیق در بخش دانش محور
2012	Boyas et al	بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی مبتنی بر اشتغال، استرس شغلی، فرسودگی شغلی و قصد ترک در میان کارکنان حفاظت از کودکان: یک مدل تحلیل مسیر مبتنی بر سن
2011	Van Doorn	سایبرلوفینگ: یک ساختار چند بعدی که در یک چارچوب نظری قرار دارد
2010	Arabaci	مسخ شخصیت و بدبینی سازمانی بر رضایت شغلی بازرسان آموزشی در ترکیه
2010	Kalagan & Bigin Aksu	" بدبینی سازمانی دستیاران پژوهشی: مطالعه موردی دانشگاه آکدنیز
2010	Boyas & Wind	سرمایه اجتماعی مبتنی بر اشتغال، استرس شغلی و فرسودگی کارکنان: مدل سازمانی رفاه عمومی کارکنان

۲-۶- خلاصه فصل

در این فصل با توجه به اهداف تحقق سعی بر آن شد به طور مفید و کاربردی به نکات اصلی و مهم هر کدام از متغیرها پرداخته شود. بدین ترتیب ابتدا هر کدام از متغیرها به طور نظری تعریف گردیدند و سپس با بیان ابعاد و مؤلفه‌های آنها به تفصیل به شناسایی آنها مبادرت ورزیده شد. حال با شناخت هر کدام از متغیرها به راحتی می‌توان شاخص‌های مرتبت با آنها را برای سنجش و تجزیه و تحلیل در فصول آینده مورد استفاده قرار داد.

فصل سوم

روش‌شناسی پژوهش

۳-۱- مقدمه:

امروزه یکی از راه‌های متداول برای پاسخگویی به مشکلات موجود در جامعه بشری، تحقیق و پژوهش است. به طور قطع برای اینکه پژوهشی بتواند در راستای یک مسئله خاص، به نتایج معتبر و پذیرفتنی دست یابد، نیازمند یک روش و ساختار تعریف شده خواهد بود. در واقع دستیابی به هدف‌های علم یا شناخت مسیر علمی نخواهد بود، مگر زمانی که با روش‌شناسی درست صورت پذیرد. به عبارت دیگر، تحقق از حیث روش است که اعتبار می‌یابد نه موضوع تحقیق.

روش تحقیق مجموعه‌ای از قواعد، ابزار و راه‌های معتبر (قابل اطمینان) و نظام‌یافته برای بررسی واقعیات، کشف مجهولات، و دستیابی به راه‌حل مشکلات می‌باشد. این پژوهش هم به‌مانند سایر تحقیقات از یک چارچوب و روش نظام‌مندی پیروی می‌نماید.

۳-۲- روش‌شناسی پژوهش

انتخاب روش تحقیق بستگی به اهداف و ماهیت موضوع تحقیق و نیز امکانات اجرایی آن دارد. بنابراین هدف از انتخاب روش تحقیق آن است که محقق مشخص کند چه شیوه و روشی را اتخاذ نماید تا او را هرچه دقیق‌تر، آسان‌تر، سریع‌تر و ارزان‌تر در دستیابی به پاسخ‌هایی برای پرسش یا پرسش‌های تحقیق مورد نظر کمک نماید. (ازکیا و دربان آستانه، ۱۳۸۹)

از منظر جهت‌گیری، پژوهش می‌تواند سه نوع متفاوت باشد:

- گاهی هدف تحقیق، حل یک مشکل متداول و معمول در محیط کار می‌باشد.
- گاهی هدف تحقیق، افزودن به مجموعه کلی دانش در یک حوزه خاص خواهد بود.
- گاهی اوقات هدف تحقیق، بررسی اثرات پیشنهادی تحقیقات کاربردی است.

وقتی پژوهشی به قصد کاربرد نتایج یافته‌هایش برای حل مشکلات خاص متداول درون سازمانی انجام می‌شود، چنین تحقیقی پژوهش کاربردی نامیده می‌شود. اما زمانی که پژوهش برای افزایش دانش و

درک ما از مشکلات خاص که عموماً در محیط‌های سازمانی اتفاق می‌افتد و چگونگی حل آن‌ها انجام می‌گردد، پژوهش بنیادی یا پایه‌ای نامیده می‌شود. یافته‌های حاصل از این پژوهش در ایجاد دانش در حوزه‌های مختلف مدیریت کمک می‌نمایند. وقتی تحقیقی برای بررسی اثرات توصیه‌های تحقیق کاربردی انجام می‌شود، آن پژوهش را ارزیابی می‌کنند (دانائی‌فرد و همکاران، ۱۳۹۴).

پژوهش حاضر از نوع طرح توصیفی از نوع علی می‌باشد.

۳-۳- متغیرهای پژوهش

در این پژوهش متغیرهای گشت زنی اینترنتی (سایبرلوفینگ)، فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی مورد بررسی قرار داده‌اند. با توجه به نقشی که هر یک از متغیرهای ذکر شده در این پژوهش بر عهده دارند آن‌ها را می‌توان به سه دسته متغیر مستقل، متغیر میانجی و متغیر وابسته دسته‌بندی کرد.

۳-۳-۱- متغیر مستقل

متغیر مستقل متغیری است که در پژوهش‌های تجربی به وسیله پژوهشگر دست کاری می‌شود تا تاثیر (یا رابطه) آن بر روی پدیده دیگری بررسی شود. در این پژوهش سایبرلوفینگ (گشت زنی اینترنتی) به عنوان متغیر مستقل در نظر گرفته می‌شود.

۳-۳-۲- متغیر میانجی

متغیر میانجی متغیری است که به صورت غیر مستقیم بر جهت رابطه یا میزان رابطه متغیرهای مستقل و وابسته می‌تواند تاثیر گذار باشد. اثرات این متغیر قابل مشاهده و اندازه‌گیری است. در این پژوهش بدبینی سازمانی به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شده است.

۳-۳-۳- متغیر وابسته

متغیر وابسته، متغیری است که تاثیر (یا رابطه) متغیر مستقل بر آن مورد بررسی قرار گرفته می‌شود. به عبارت دیگر پژوهشگر با دست کاری متغیر مستقل درصدد آن است که تغییرات حاصل را بر متغیر وابسته مطالعه کند. در این پژوهش فرسودگی شغلی به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است.

۳-۴- جامعه آماری

جامعه عبارت است از گروه یا طبقه‌ای از افراد اشیاء متغیر ها، مفاهیم یا پدیده ها که حداقل در یک ویژگی مشترک هستند. در برخی از موارد، کل اعضای جامعه، مورد مطالعه قرار می‌گیرند که به آن سرشماری می‌گویند با این حال در بسیاری موارد کمبود نیروی انسانی لازم، وقت و هزینه های مالی، اجازه مطالعه‌ی کل جامعه را نخواهد داد. روش معمول در چنین موارد این است که نمونه‌ای از جامعه انتخاب شود، نمونه، بخش کوچکی از جامعه محسوب می‌شود، نتایج نمونه‌ای را که معروف جامعه نباشد نمی‌توان به جامعه تعمیم داد.

اولین گام برای جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات پژوهش شناخت و تعیین کردن جامعه آماری است. مجموعه واحدهایی که حداقل در یک صفت مشترک باشند یک جامعه آماری را مشخص می‌سازند و معمولاً آن را با N نمایش می‌دهند(خاکی، ۱۳۹۰). به عبارت دیگر جامعه آماری تعدادی از عناصر مطلوب مورد نظر است که حداقل دارای یک صفت مشخصه می‌باشند(دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۴. آذر و مومنی، ۱۳۹۲). جامعه آماری این پژوهش شامل کارمندان شهرداری بجنورد به تعداد ۲۵۰ نفر می‌باشد.

۳-۵- روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه

نمونه‌گیری، فرآیند انتخاب نمونه‌های از یک جامعه به منظور استفاده از اطلاعات آن نمونه برای برآورد کمیت مشخصی از جامعه است؛ به طوری که با مطالعه گروه نمونه و فهمیدن خصوصیات و ویژگی‌های آن خواهیم توانست این خصوصیات و ویژگی‌ها را به جامعه آماری نیز تعمیم دهیم(سکاران، صائبی و شیرازی، ۱۳۸۶)

نمونه عبارت است از مجموعه‌ای از نشانه‌ها که از یک قسمت، یک گروه یا جامعه‌ای بزرگتر انتخاب می‌گردد به طوری که این مجموعه معرف کیفیت و ویژگی‌های آن قسمت، گروه یا جامعه بزرگتر

باشد(خاکی، ۱۳۹۰). هرچه حجم یا اندازه نمونه بزرگتر باشد مقدار اشتباهات در نتیجه‌گیری کم می‌گردد هر چه تعداد نمونه محدود باشد مقدار اشتباهات زیادتر خواهد بود. بنابراین زمانی که محقق سطح بالاتری از اطمینان با معنی‌دار بودن آماری را مبنای ارزیابی اطلاعات تحقیق خود قرار می‌دهد لازم است حجم عیناً با نتایج همان نمونه او بزرگتر انتخاب گردد. حجم نمونه باید به اندازه‌ای باشد که نتایج حاصل مطالعه در جامعه‌ای که نمونه از آن انتخاب شده است برابر باشد.

برای اینکه بتوان نتایج به دست آمده از نمونه را به جامعه تعمیم داد باید دو شرط زیر وجود داشته باشد:

اول؛ اندازه و حجم نمونه براساس منطق و فرمول‌های آماری به دست می‌آید

دوم؛ روش انتخاب افراد نمونه از بین افراد جامعه با رعایت موازین علمی باشد.

در این پژوهش برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است و بر اساس آن از جامعه آماری با ۲۵۰ نفر حجم نمونه شامل ۱۶۰ عضو خواهد شد.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left[\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right]}$$

۳-۶- روش گردآوری داده‌ها

جهت گردآوری اطلاعات از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده می‌شود. جهت تدوین مبانی نظری و پیشینه تحقیق از روش کتابخانه‌ای و جهت گردآوری داده‌ها از جامعه آماری با استفاده از روش میدانی استفاده می‌شود. برای اندازه‌گیری شاخص‌های تحقیق، جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات لازم از پرسشنامه استفاده شد، سؤالات با عنایت به اهداف تحقیق و ماهیت موضوعی پژوهش حاضر طراحی گردیده است.

به دلیل این که هم به صورت پیمایشی صورت می‌گیرد و در قلمرو مکانی اداری شهرداری بجنورد و به صورت میدانی انجام می‌پذیرد، از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد.

پرسشنامه این پژوهش دارای دو بخش بوده که بخش اول مربوط به سوالات عمومی و جمعیت شناختی است که درباره وضعیت جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه خدمت پاسخ‌دهندگان می‌باشد و بخش دوم سوالات در این پژوهش جهت جمع‌آوری اطلاعات از سه پرسشنامه به شرح زیر است:

۳-۶-۱- پرسشنامه گشت زنی اینترنتی (سایبرلوفینگ):

برای سنجش این متغیر از پرسشنامه گشت‌زنی اینترنتی استاندارد (ون دورن، ۲۰۱۱) که دارای ۲۴ سوال است استفاده شد.

۳-۶-۲- پرسشنامه بدبینی سازمانی:

برای سنجش بدبینی سازمانی از پرسشنامه استاندارد (Dean et al (1998), Brandes, et al., (1999) and Kalağan (2009) استفاده شد که دارای ۱۳ سوال و ۳ مؤلفه می‌باشد که مؤلفه‌های آن عبارتند از:

- بعد عاطفی ۴ سوال
- بعد شناختی ۵ سوال
- بعد رفتاری ۴ سوال

۳-۶-۳- پرسشنامه فرسودگی شغلی:

برای سنجش این متغیر از پرسشنامه استاندارد (ماسلاچ، ۱۹۸۵) استفاده شد. این پرسشنامه ۲۲ سوال و ۳ مؤلفه را در بر می‌گیرد که مؤلفه‌ها عبارتند از:

- خستگی عاطفی
- مسخ شخصیت

• عدم کفایت شخصی

۳-۷- مقیاس و طیف اندازه‌گیری سوالات

استفاده از طیف لیکرت برای اندازه‌گیری نگرش افراد، یکی از متداول‌ترین روش‌های مورد استفاده در پژوهش‌های علوم انسانی و اجتماعی است. این مقیاس از مجموعه‌ای منظم از گویه‌ها (عبارات) که به ترتیب خاصی تدوین شده است، ساخته شده است. برای تدوین گویه‌ها معمولاً از عبارات مساعد و نامساعد درباره پدیده مورد اندازه‌گیری به تعداد مساوی استفاده می‌گردد. پاسخ دهنده میزان موافقت خود را با هر یک از این عبارات در مقیاس درجه بندی شده که معمولاً از ۱ تا ۵ درجه است نشان داده می‌شود. سپس پاسخ آزمون به هر یک از این گویه‌ها از نظر عددی (رتبه) ارزش گذاری می‌گردد. میانگین حاصل جمع این ارزش‌ها نمره آزمودنی را در یک مقیاس به دست می‌دهد (سرمد و همکاران، ۱۳۹۰). در این پژوهش هم از طیف لیکرت برای پاسخگویی به سوالات پرسشنامه استفاده شده است.

در پرسشنامه بدبینی سازمانی و گشت زنی اینترنتی (سایبرلوفینگ) برای پاسخگویی به سوالات از طیف لیکرت که از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) استفاده شده است اما برای پاسخگویی به سوالات فرسودگی شغلی از نوع لیکرت که در دو بعد فراوانی از سالی چندبار (۱) تا هرگز (۷) و شدت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۷) تدوین گردیده است استفاده شده است.

جدول ۳-۱. طیف اندازه‌گیری سوالات لیکرت بدبینی سازمانی و سایبرلوفینگ

خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱	۲	۳	۴	۵

جدول ۳-۲. طیف اندازه گیری سوالات لیکرت فرسودگی شغلی

سالی چندبار	ماهانه	ماهی چندبار	هر هفته	هفته‌ای چندبار	هر روز	هرگز
خیلی کم	کم	قابل ملاحظه	ملایم	نسبتاً زیاد	زیاد	خیلی زیاد
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷

۳-۸- روایی و پایایی پرسشنامه

در علوم انسانی و رفتاری بیشتر پژوهش‌ها براساس پرسشنامه انجام می‌گردد. یک آزمون خوب باید از تعدادی ویژگی مطلوب مانند عینیت سهولت اجرا، عملی بودن و سهولت تعبیر، تفسیر روایی و پایایی برخوردار بوده و مهمترین موارد ذکر شده در این ویژگی‌ها روای و پایایی است (مومنی و فعال قیومی، ۱۳۹۰، ص ۲۰۵)

رابطه بین روایی و پایایی بدین گونه است که یک آزمون پایا باشد تا بتواند روا باشد. اگر آزمونی در هر بار اجرا روی تعدادی از نمونه نتایج مختلفی به دست آید، آن آزمون پایا نخواهد بود و در واقع هیچ چیز را به درستی اندازه نگرفته است و اگر یک آزمون چیزی را به درستی اندازه گیری نکند هیچ اطلاعات مفیدی به ما نخواهد داد. برای مثال یک آزمون ریاضی برای اندازه گیری محتوا و هدفهای درس تاریخ روا (مناسب) نیست اما این آزمون می‌تواند مطالب ریاضی را که اندازه می‌گیرد با دقت (به طور پایا) اندازه‌گیری کند. پس برای اینکه یک آزمون روا باشد باید نخست پایا بودن آن تایید گردد. یعنی پایایی شرط روایی است. اما روایی برای پایایی ضروری نخواهد بود. (مومنی و فعال قیومی، ۱۳۹۰، ص ۲۰۶).

ابراز اندازه‌گیری در پژوهش باید قادر باشد اطلاعات و داده‌های لازم را جهت تجزیه و تحلیل و نتیجه‌گیری نهایی در اختیار قرار دهد. روایی و پایایی دو بعد مهم ابراز اندازه‌گیری هستند که باید تعیین گردند تا صحت و درستی این ابزار اندازه‌گیری، تایید شود.

۳-۸-۱- روایی

مومنی و فعال قیومی درباره روایی پرسشنامه می گویند: روایی آزمون عبارت است از توانایی ابراز مورد نظر در اندازه‌گیری صفتی که آزمون برای اندازه‌گیری آن ساخته شده است و شامل روایی صوری؛ روایی پیش بینی؛ روایی محتوا و... است. (مومنی و فعال قیومی ۱۳۹۰ ص ۲۰۶)

برای بررسی روایی پرسشنامه پس از تنظیم مولفه‌های آن‌ها که همانا سوالات مربوط به متغیرهای مورد نظر می‌باشد با استناد به شیوه روایی منطقی (برای بررسی روایی ظاهری و محتوای آزمون) و به منظور کسب نظرات خبرگان و صاحب نظران نمونه پرسشنامه در اختیار متخصصان امر از جمله استاد راهنما قرار گرفته شده است و پس از اخذ نظرات و تایید نهایی آنان نسبت به توزیع پرسشنامه در جامعه آماری و گردآوری داده‌ها اقدام شد.

۳-۸-۲ پایایی

پایایی درجه‌ای از یکسان بودن نتایج در طول زمان معین و تحت شرایط مشابه و با روش کار مشابه است که با قابلیت تکرار و قابلیت تکثیر نتایج اندازه‌گیری می‌گردد (کوک و بکمن^۱، ۲۰۰۶)

ضریب پایایی عددی بین صفر و یک است که صفر نشان دهنده عدم وجود پایایی و عدد یک، پایایی صد درصد را نشانگر است. (گلیم و گلیم^۲، ۲۰۰۳)

مشهورترین ابزار برای آزمون پایایی پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ است که به منظور محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه‌هایی که ویژگی‌های مختلفی را می‌سنجد به کار گرفته می‌شود. بنا به نظر دانشمندان در تحقیقات علوم انسانی ضریب آلفای کرونباخ بالای ۰/۷ قابل قبول است. در این جهت به تعداد ۳۰ پرسشنامه توزیع شد و آلفای کرونباخ برای هر پرسشنامه سنجیده شد که پس از سنجش پایایی مفاهیم مورد نظر مقادیر زیر برای آلفای کرونباخ به دست آمد:

¹ cook & Beckman

² gliem & gliem

جدول ۳-۳- محاسبه آلفای کرونباخ

پرسشنامه	تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
گشت زنی اینترنتی	۲۴	۰.۸۸
بدبینی سازمانی	۱۳	۰.۷۵
فرسودگی شغلی	۲۲	۰.۹۲

۳-۹- روش تجزیه و تحلیل

در پژوهش حاضر برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و آمار استنباطی (مدل معادلات ساختاری) استفاده شده است.

در ابتدا با استفاده از آمار توصیفی، شناختی از وضعیت و ویژگی‌های متغیرهای جمعیت شناختی پاسخگویان به دست می‌آید. سپس برای آزمون فرضیه‌ها و بررسی روابط علی متغیرهای موجود در پژوهش، از روش تحلیل عاملی تاییدی استفاده می‌شود.

مدل‌یابی معادلات ساختاری یک تکنیک تحلیل چند متغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری است. به بیان دقیق‌تر بسط مدل خطی کلی است که به پژوهش‌گر اجازه می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به صورت همزمان مورد آزمون قرار دهند. مدل‌یابی معادلات ساختاری یک رویکرد جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط متغیرهای مشاهده شده می‌باشد که گاه تحلیل ساختاری کوواریانس، مدلیانی علی و گاهی نامیده می‌شود. اما اصطلاح غالب این روزها، مدل‌یابی معادلات ساختاری یا به گونه خلاصه SEM می‌باشد. (هومن، ۱۳۹۵، ص ۶۹)

۳-۹-۱- گام‌های انجام تحقیق با تکنیک مدل‌یابی معادلات ساختاری

۱. شناسایی متغیرهای اصلی تحقیق
۲. تهیه پرسشنامه برای سنجش متغیرها
۳. تدوین فرضیه‌های تحقیق: تعیین روابط میان متغیرهای اصلی مدل

۴. طراحی مدل مفهومی بر اساس فرضیه‌های تحقیق

۷. توزیع پرسشنامه و گردآوری داده‌ها

۶. طراحی مدل ساختاری و اجرای مدل

۳-۱۰- خلاصه فصل

در این فصل به بررسی روش تحقیق پرداخته شد. با توجه به ماهیت این پژوهش که یک تحقیق کاربردی می‌باشد، محقق با استفاده از جامعه آماری، نمونه آماری خود را تعریف کرده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که به تفکیک هر یک از متغیرها توضیح داده شد. در ادامه فصل به روایی و پایایی پرسشنامه اشاره شد که در این پژوهش پایایی پرسشنامه از طریق روش آلفای کرونباخ محاسبه شده است. سپس برای تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش از نرم افزار PLS استفاده گردید.

فصل چهارم
تجزیه و تحلیل داده‌های
پژوهشی

۴-۱- مقدمه

تجزیه و تحلیل داده‌ها برای بررسی صحت و سقم فرضیه برای هر نوع تحقیق از اهمیت خاصی برخوردار است. امروزه در بیشتر تحقیقاتی که متکی بر اطلاعات جمع‌آوری شده از موضوع مورد تحقیق می‌باشد، تجزیه و تحلیل اطلاعات از اصلی‌ترین و مهم‌ترین بخش‌های تحقیق محسوب می‌شود. داده‌های خام با استفاده از نرم‌افزار آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند و پس از پردازش به شکل اطلاعات در اختیار استفاده‌کنندگان قرار می‌گیرند. در این فصل، ابتدا تحلیل عاملی تحقیق انجام شده و بعد مدل اصلی پژوهش بررسی می‌شود. در نهایت فرضیات تحقیق آزمون می‌شوند. برای بررسی و تحلیل فرضیات تحقیق از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار PLS بهره برده شده است. این روش این امکان را فراهم می‌کند تا صحت فرضیه‌های تحقیق را مورد آزمون قرار داده و معنادار بودن ضرایب بدست آمده را نشان داد.

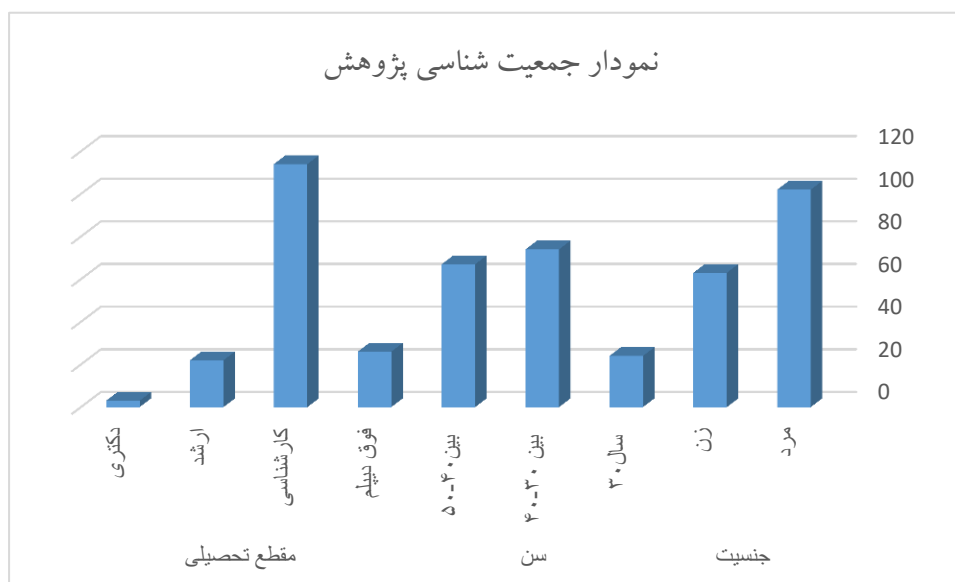
۴-۲- جمعیت شناسی پژوهش

به منظور آشنایی با خصوصیات نمونه آماری، اطلاعات جمعیت شناسی پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است. نتایج نشان می‌دهد که تعداد کارکنان مرد در شهرداری بجنورد، بیشتر از تعداد کارکنان زن است. با توجه به سن کارکنان نیز می‌توان گفت که بیشتر کارکنان شهرداری نمونه مورد بررسی بین ۳۰ تا ۴۰ سال را دارند. در ارتباط با مقطع تحصیلی کارکنان نیز حدود ۶۹ درصد از کارکنان دارای مدرک کارشناسی و ۱۳ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد می‌باشند.

جدول ۴-۱ جمعیت شناختی پژوهش

متغیر	متغیر فرعی	تعداد	درصد
جنسیت	مرد	۱۰۲	٪۶۲
	زن	۶۳	٪۳۸
سن	کمتر از ۳۰ سال	۲۴	٪۱۵
	بین ۳۰ تا ۴۰ سال	۷۴	٪۴۵
	بین ۴۰ تا ۵۰ سال	۶۷	٪۴۱
مقطع فارغ التحصیلی	فوق دیپلم	۲۶	٪۱۶
	کارشناسی	۱۱۴	٪۶۹
	کارشناسی ارشد	۲۲	٪۱۳
	دکتری	۳	٪۰۲

شکل ۴-۱ نمودار جمعیت شناسی پژوهش



۴-۳- بررسی مدل نظری تحقیق

برای آزمون صحت مدل نظری تحقیق و محاسبه ضرایب تأثیر از روش مدلیابی معادلات ساختاری بوسیله نرم افزار PLS به دلیل توزیع نامشخص یا غیر نرمال استفاده شده است. مدلیابی معادلات ساختاری یک تکنیک تحلیل چند متغیری بسیار کلی و نیرومند از خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق تر بسط "مدل خطی کلی"^۱ است که به پژوهشگر امکان می‌دهد مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را بگونه همزمان مورد آزمون قرار دهد. مدلیابی معادله ساختاری یک رویکرد جامع برای آزمون فرضیه‌هایی درباره روابط متغیرهای مشاهده شده و پنهان است. در میان تمامی شیوه تحلیل چند متغیره تنها روش معادلات ساختاری است که همزمان هم از تحلیل رگرسیون چندگانه و هم از تحلیل عاملی استفاده می‌کند (هیر و همکاران^۲، ۲۰۰۶).

آنچه باعث می‌شود روش معادلات ساختاری روشی قدرتمند و مورد استفاده در میان محققان باشد، این است که علاوه بر ظاهری گرافیکی آن که تفسیر را آسان می‌کند، این روش می‌تواند مجموعه‌ای از روابط میان متغیرها را بصورت همزمان محاسبه کند. همانطور که هیر^۳ معتقد است "هیچکدام از روش‌های پیشین نمی‌توانستند همزمان هم مدل اندازه‌گیری را بررسی کنند و هم روابط علی مدل را محاسبه کنند". (کومار^۴، ۲۰۰۸).

بطور کلی روش معادلات ساختاری از طریق مجموعه‌ای از معادلات شبیه به رگرسیون چندگانه ساختار روابط درونی متغیرها را آشکار می‌کند. لذا برای پاسخ به پرسش اصلی این تحقیق، از روش معادلات ساختاری از نرم افزار PLS استفاده شده است.

^۱.General Linear Model

^۲ Hair et al

^۳.Hair

^۴ Kumar

۴-۳-۱- تحلیل عاملی

در انجام تحلیل عاملی، ابتدا باید از این مسأله اطمینان حاصل شود که آیا می‌توان داده‌های موجود را برای تحلیل مورد استفاده قرار داد یا نه؟ بنابراین در ابتدا به بررسی مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی می‌پردازیم. روش‌های مختلفی برای این کار وجود دارد که از جمله آنها می‌توان به محاسبه مقدار KMO اشاره کرد که مقدار آن همواره بین ۰ تا ۱ در نوسان است. در صورتی که مقدار KMO کمتر از ۰/۵۰ باشد، داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب نخواهد بود و اگر مقدار آن بین ۰/۵۰ تا ۰/۶۹ باشد، می‌توان با احتیاط بیشتر به تحلیل عاملی پرداخت، ولی در صورتی که مقدار آن بزرگتر از ۰/۷ باشد، همبستگی‌های موجود در بین داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب خواهد بود.

از سوی دیگر برای اطمینان از مناسب بودن داده‌ها مبنی بر اینکه ماتریس همبستگی‌هایی که پایه تحلیل قرار می‌گیرد، در جامعه برابر با صفر نیست، از آزمون بارتلت استفاده شده است. به عبارت دیگر با استفاده از آزمون بارتلت می‌توان از کفایت نمونه‌گیری اطمینان حاصل کرد. نتایج حاصل که در جدول شماره ۴-۴ نشان داده شده است، نشانگر مناسب بودن همبستگی‌های موجود بین داده‌ها برای تحلیل عاملی و کفایت نمونه‌گیری است، از این رو می‌توان به تحلیل عاملی، اقدام کرد.

جدول ۴-۲-آزمون^۱ KMO و بارتلت

اندازه گیری نمونه برداری با آزمون KMO	۰.۸۶۰
تقریب Chi-Square	۴۶۶۱.۹۳۴
تست کروی Bartlett	Df
	۳۸۴
	Sig.
	۰.۰۰۰

با توجه به عدد KMO (بزرگتر از ۰/۷) و عدد معناداری آزمون بارتلت ($\text{sig} < ۰.۰۵$) می‌توان گفت که داده‌ها برای اجرای تحلیل عاملی مناسب است و از شرایط مورد نیاز برخوردار است.

^۱ Kaiser-Meyer-Olkin

جدول ۴-۳- اشتراکات اولیه

	اولیه	استخراج
باور	۱.۰۰۰	۰.۷۸۷
احساس	۱.۰۰۰	۰.۷۸۷
رفتار	۱.۰۰۰	۰.۷۳۹
خستگی عاطفی	۱.۰۰۰	۰.۸۱۷
مسخ شخصیت	۱.۰۰۰	۰.۷۹۴
ناکارآمدی فردی	۱.۰۰۰	۰.۶۵۹

روش استخراج: تحلیل مؤلفه اصلی

این جدول دارای دو ستون Initial و Extraction می‌باشد که نشان‌دهنده اشتراک یک متغیر (گویه) برابر با مربع همبستگی چندگانه (R^2) با عامل‌ها است. ستون اول اشتراکات اولیه، اشتراک‌ها را قبل از استخراج عامل (یا عامل‌ها) بیان می‌کند و تمامی اشتراک‌های اولیه برابر یک است و هر چه مقادیر اشتراک استخراجی بزرگتر باشد (یعنی بزرگتر از ۰.۵) عامل‌های موردنظر را بهتر توصیف (نمایش) می‌دهند. بنابراین جدول بالا نشان‌دهنده مناسب بودن تمامی سؤالات در فرآیند تحلیل عاملی می‌باشد به علت اینکه عدد اشتراکات سؤالات از ۰/۵ بیشتر است.

جدول ۴-۴- واریانس تبیین شده

عامل‌ها	مقدار ویژه			مجموع مجذور بارهای عاملی (قبل از جرخش)			مجموع مجذور بارهای عاملی (بعد از جرخش)		
	جمع	نسبت از واریانس (به درصد)	درصد تجمعی	جمع	نسبت از واریانس (به درصد)	درصد تجمعی	جمع	نسبت از واریانس (به درصد)	درصد تجمعی
۱	۱۴.۷۸۹	۴۱.۴۹۵	۴۱.۴۹۵	۱۰.۷۸۹	۴۱.۴۹۵	۴۱.۴۹۵	۶.۹۰۸	۲۶.۵۶۹	۲۶.۵۶۹
۲	۴.۴۲۴	۱۷.۰۱۶	۵۸.۵۱۱	۴.۴۲۴	۱۷.۰۱۶	۵۸.۵۱۱	۳.۳۱۰	۱۲.۷۳۱	۳۹.۳۰۰
۳	۲.۱۳۳	۸.۲۰۴	۶۶.۷۱۵	۲.۱۳۳	۸.۲۰۴	۶۶.۷۱۵	۳.۳۰۸	۱۲.۷۲۳	۵۲.۰۲۳
۴	۱.۸۶۳	۷.۱۵۶	۷۳.۸۸۰	۱.۸۶۳	۷.۱۵۶	۷۳.۸۸۰	۳.۳۲۷	۱۲.۴۵۱	۶۴.۴۷۵
۵	۱.۲۶۲	۴.۸۵۴	۷۸.۷۳۴	۱.۲۶۲	۴.۸۵۴	۷۸.۷۳۴	۲.۷۱۱	۱۰.۴۲۷	۸۳.۹۰۱
۶	۱.۱۷۲	۴.۵۰۸	۸۳.۲۴۲	۱.۱۷۲	۴.۵۰۸	۸۳.۲۴۲	۲.۱۶۸	۸.۳۴۰	۹۲.۲۴۲

روش استخراج: تحلیل مؤلفه اصلی

جدول کل واریانس تبیین شده نشان می‌دهد که این سؤالات ۶ عامل را تشکیل می‌دهند و این عامل-ها در حدود ۹۲/۲۴۲ درصد واریانس را تبیین و پوشش می‌نمایند که در واقع نشان‌دهنده‌ی روایی مناسب سؤالات می‌باشد.

۴-۳-۲- آمار توصیفی متغیرهای تحقیق:

با توجه به جدول ۴-۸ آمار توصیفی کلیه متغیرهای تحقیق از نظر شاخص‌های آماری به شرح جدول زیر می‌باشد.

جدول ۴-۵- آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	N	کمترین		متوسط		انحراف معیار		واریانس
		آمار	آمار	آمار	درصد خطا	آمار	آمار	
باور	۱۶۵	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۰۱۹۸	۱.۴۰۲۷	۰.۹۰۳۴۶	۰.۸۱۶	
احساس	۱۶۵	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۰۰۹۷	۱.۴۱۷۱	۰.۸۹۲۱۱	۰.۷۹۶	
رفتار	۱۶۵	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۰۸۹۹	۱.۴۳۴۷	۰.۸۹۸۹۳	۰.۸۰۸	
خستگی عاطفی	۱۶۵	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۰۲۹۱	۱.۴۰۳۱	۰.۸۲۵۵۸	۰.۶۸۲	
مسخ شخصیت	۱۶۵	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۰۴۷۵	۱.۴۲۰۱	۰.۹۸۶۳۳	۰.۹۷۳	
ناکارآمدی فردی	۱۶۵	۱.۰۰	۵.۰۰	۳.۰۴۴۲	۱.۴۲۴۹	۰.۹۹۴۸۶	۰.۹۹۰	

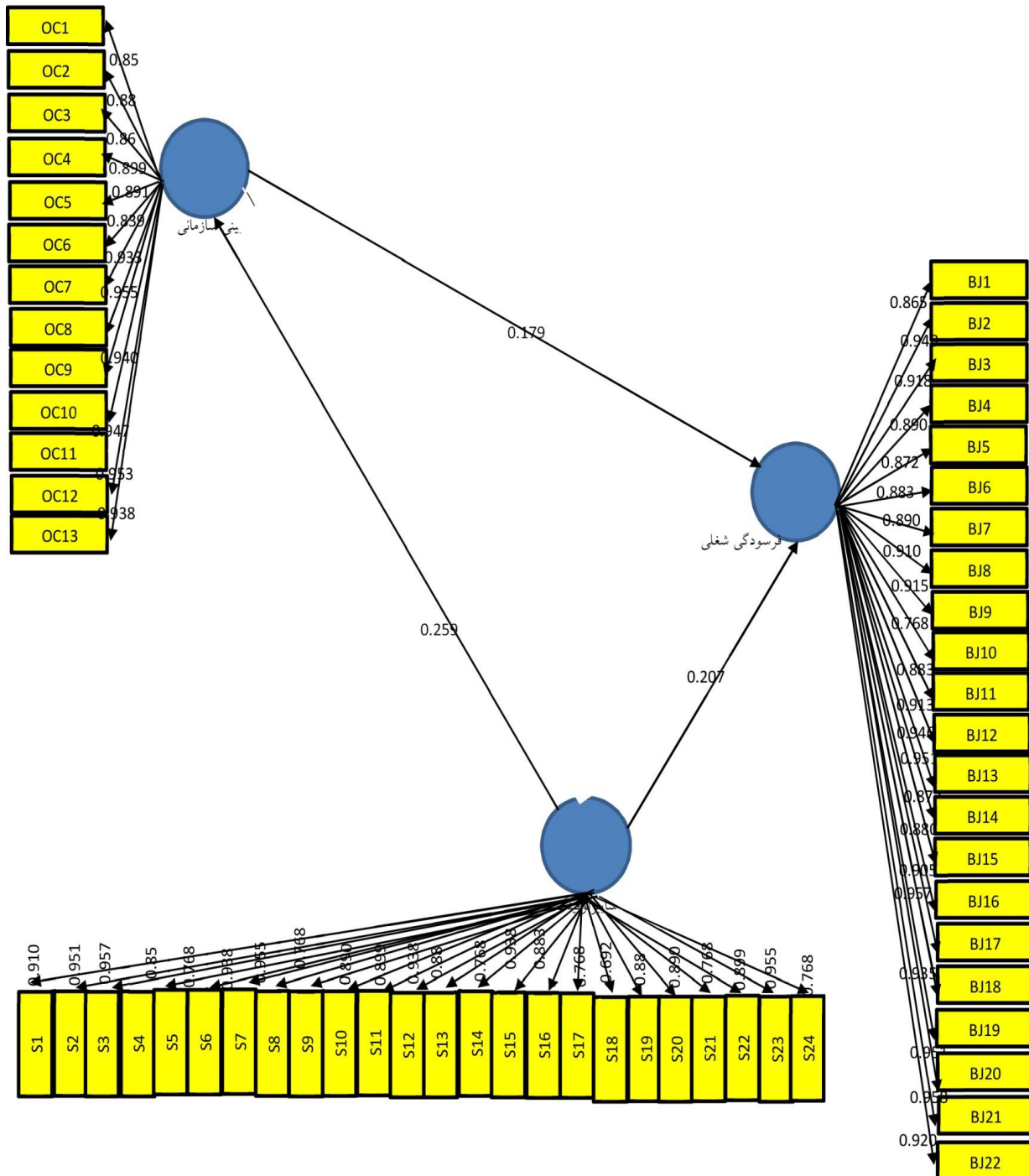
به عنوان مثال برای متغیر تعامل در مورد بدبینی سازمانی (عامل باور) مینیمم نظرات مقدار ۱/۰۰ و ماکزیمم نظرات مقدار ۵/۰۰ و میانگین و انحراف معیار نظرات به ترتیب به میزان ۳/۰۱۹۸ و ۱/۴۰۲۷ می‌باشد.

برای متغیر بدبینی سازمانی (عامل احساس) مینیمم نظرات مقدار ۱/۰۰ و ماکزیمم نظرات مقدار ۵/۰۰ و میانگین و انحراف معیار نظرات به ترتیب به میزان ۳/۰۰۹ و ۱/۴۱۷ می‌باشد.

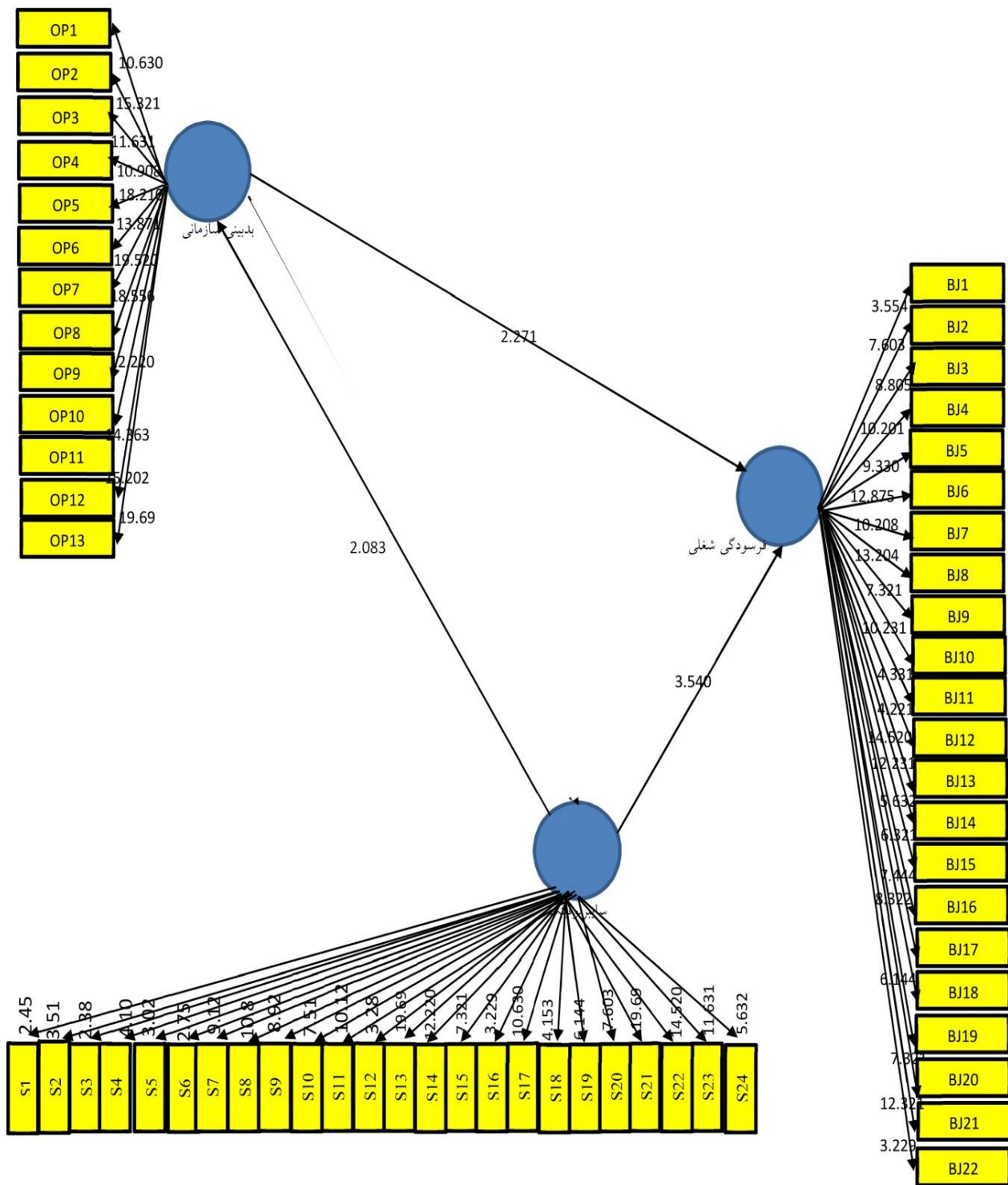
همچنین برای سایر متغیرهای تحقیق می‌توان با توجه به جدول فوق، آمار استنباطی آن‌ها را همانند نمونه‌های ارائه شده تشریح کرد.

۴-۴- آزمون فرضیات تحقیق

در این قسمت به بررسی آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از نرم افزار PLS می پردازیم.



شکل ۴-۲- مدل ساختاری تحقیق همراه با ضرایب بارهای عاملی



شکل ۴-۳- مدل ساختاری تحقیق همراه با آماره t بارهای عاملی

۴-۵- برآزش مدل

جهت بررسی برآزش مدل، از برآزش مدل اندازه‌گیری، برآزش مدل ساختاری و برآزش کلی مدل استفاده می‌کنیم.

۴-۵-۱- برآزش مدل‌های اندازه‌گیری:

پایایی^۱:

به منظور بررسی پایایی مدل اندازه‌گیری تحقیق، به بررسی ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی^۲ می‌پردازیم.

سنجش بارهای عاملی:

جدول ۴-۶- ضرایب بارهای عاملی

عامل	شاخص	بار عاملی
احساس	احساس ۱	۰.۸۵۶
	احساس ۲	۰.۸۸۸
	احساس ۳	۰.۸۶۷
	احساس ۴	۰.۸۹۹
رفتار	رفتار ۱	۰.۸۹۱
	رفتار ۲	۰.۸۳۹
	رفتار ۳	۰.۹۳۳
	رفتار ۴	۰.۹۵۵
باور	باور ۱	۰.۹۵۲
	باور ۲	۰.۹۴۰
	باور ۳	۰.۹۴۷
	باور ۴	۰.۹۵۳
	باور ۵	۰.۹۳۸
خستگی عاطفی	خستگی عاطفی ۱	۰.۸۶۵
	خستگی عاطفی ۲	۰.۹۴۸
	خستگی عاطفی ۳	۰.۹۱۸
	خستگی عاطفی ۴	۰.۸۹۰
	خستگی عاطفی ۵	۰.۸۷۲
	خستگی عاطفی ۶	۰.۸۸۳

¹ -Reliability

² -Composite Reliability

۰.۸۹۰	خستگی عاطفی ۷	مسخ شخصیت
۰.۹۱۰	خستگی عاطفی ۸	
۰.۹۱۵	خستگی عاطفی ۹	
۰.۷۶۸	مسخ شخصیت ۱	
۰.۸۸۳	مسخ شخصیت ۲	
۰.۹۱۳	مسخ شخصیت ۳	عدم کارایی فردی
۰.۹۴۶	مسخ شخصیت ۴	
۰.۹۵۱	مسخ شخصیت ۵	
۰.۸۷۲	عدم کارایی فردی ۱	
۰.۸۸۰	عدم کارایی فردی ۲	
۰.۹۰۵	عدم کارایی فردی ۳	
۰.۹۵۷	عدم کارایی فردی ۴	
۰.۹۳۵	عدم کارایی فردی ۵	
۰.۹۵۱	عدم کارایی فردی ۶	
۰.۹۵۸	عدم کارایی فردی ۷	
۰.۹۲۰	عدم کارایی فردی ۸	

مقدار ملاک برای مناسب بودن ضرایب بارهای عاملی، ۰/۴ می باشد. در جدول فوق تمامی اعداد

ضرایب بارهای عاملی سؤالات از ۰/۴ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این معیار دارد.

آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی

مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در PLS، بعد از سنجش بارهای عاملی سؤالات، نوبت به محاسبه و

گزارش ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی می‌رسد، که نتایج آن در جدول زیر آمده است.

جدول ۴-۷- نتایج معیار آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرهای پنهان تحقیق

متغیرهای مکنون	علامت اختصاری	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha>0.7)	ضریب پایایی ترکیبی (CR>0.7)
فرسودگی شغلی	BJ	۰.۹۲۰	۰.۹۴۴
بدبینی سازمانی	OP	۰.۷۴۲	۰.۸۶۲
سایبرلوفینگ	S	۰.۸۸۱	۰.۸۰۲

با توجه به اینکه مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی ۰/۷ است و مطابق با یافته‌های جدول فوق این معیارها در مورد متغیرهای مکنون مقدار مناسبی را اتخاذ نموده‌اند، می‌توان مناسب بودن وضعیت پایایی پژوهش را تأیید نمود.

روایی همگرا^۱

معیار دوم از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، روایی همگرا است که به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سؤالات (شاخص‌ها) خود می‌پردازد.

جدول ۴-۸- نتایج روایی همگرا متغیرهای پنهان تحقیق

متغیرهای مکنون	علامت اختصاری	میانگین واریانس استخراجی (AVE>0.5)
فرسودگی شغلی	BJ	۰.۸۰۸
بدبینی سازمانی	OP	۰.۸۳۱
سایبرلوفینگ	S	۰.۹۶۴

با توجه به اینکه مقدار مناسب برای AVE^2 ، ۰/۵ است و مطابق با یافته‌های جدول فوق این معیار در مورد متغیرهای مکنون مقدار مناسبی را اتخاذ نموده‌اند، در نتیجه مناسب بودن روایی همگرای پژوهش تأیید می‌شود.

۴-۵-۲- برازش مدل ساختاری:

ضرایب معناداری (مقادیر t_values)

با توجه به فرضیه‌های تحقیق چون ضرایب t بیشتر از ۱/۹۶ بدست آمده‌اند، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آنها تأیید می‌شود.

¹ -Convergent Validity

² - Average Variance Extracted

معیار R Squares یا R^2

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش ضرایب R^2 مربوط به متغیر پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است. R^2 معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰.۱۹، ۰.۳۳ و ۰.۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شود. مطابق با شکل ۴-۱، مقدار R^2 برای سازه‌های درون‌زای پژوهش محاسبه شده است که با توجه به سه مقدار ملاک، می‌توان مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید ساخت.

جدول ۴-۹- نتایج معیار R^2 برای سازه درون‌زا

متغیر مکنون	علامت اختصاری	R^2
فرسودگی شغلی	BJ	۰.۳۷۷
بدبینی سازمانی	OP	۰.۴۲۶

۴-۵-۳- برازش مدل کلی

معیار GOF^1

برای بررسی برازش مدل کلی از معیار GOF استفاده می‌شود که سه مقدار ۰.۰۱، ۰.۲۵ و ۰.۳۶ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی شده است. این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$GOF = \sqrt{\overline{communalities} \times R^2}$$

$\overline{Communalities}$ از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای پنهان پژوهش به دست می‌آید.

¹ - Goodness of Fit

جدول ۴-۱۰- میزان Commuality و R² متغیرهای تحقیق

متغیرهای مکنون	علامت اختصاری	میزان ارتباط	R ²
فرسودگی شغلی	BJ	۰.۷۷۰	۰.۰۰۰
بدبینی سازمانی	OP	۰.۸۰۸	۰.۰۰۰
سایبرلوفینگ	S	۰.۷۹۸	۰.۰۰۰

جدول ۴-۱۱- نتایج برازش مدل کلی

GOF	R ²	Commuality ارتباط
۰.۴۳۷	۰.۲۳۵	۰.۸۱۳

با توجه به مقدار بدست آمده برای GOF به میزان 0.437، برازش بسیار مناسب مدل کلی تأیید می‌شود.

۴-۶- بررسی تاثیر پارامتر میانجی با آزمون سوبل

با توجه به ضرایب مسیر به دست آمده در مدل نهایی آزمون سوبل جهت بررسی میزان تاثیر پارامتر میانجی بر مسیر بین متغیر مستقل و متغیر میانجی انجام گردید که نتیجه آن به صورت زیر بدست آمده است:

مسیر مستقیم: سایبرلوفینگ ← فرسودگی شغلی : ضریب مسیر = ۰.۲۰۷ که به معنای تاثیر مثبت است

مسیر غیر مستقیم: سایبرلوفینگ ← بدبینی سازمانی ← فرسودگی شغلی

ضریب مسیر غیر مستقیم : $0.259 * 0.179 = 0.425$

همانطور که مشخص است ضریب مسیر نهایی در این حالت از مسیر غیر مستقیم حدود ۰.۴ افزایش پیدا کرده است که بیانگر میزان تاثیر متغیر میانجی در مسیر است. پس می توان گفت تاثیر متغیر میانجی بر رابطه ی متغیرهای مستقل و وابسته مثبت است. در واقع با کاهش نگرش بدبینی سازمانی در سازمان هایی که درگیر پدیده سایبرلوفینگ هستند، می توان فرسودگی شغلی را در این سازمان ها کاهش داد.

بنابراین سازمان شهرداری باید برای کاهش سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی به راه های درک و کاهش پدیده بدبینی سازمانی نیز توجه کند.

جدول ۴-۱۲- نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیات مدل پژوهش

فرضیه	روابط علی بین متغیرهای پژوهش	علامت اختصاری	مسیر (β)	ضریب	آماره تی	نتیجه آزمون
						T-) (Value
فرعی اول	سایبرلوفینگ ← فرسودگی شغلی	Cyberlofing ---BJ	۰.۲۰۷	۰.۲۰۷	۳.۵۴۰	تایید فرضیه فرعی اول
فرعی دوم	سایبرلوفینگ ← بدبینی سازمانی	Cyberlofing --- OP	۰.۲۵۹	۰.۲۵۹	۴.۱۵۳	تایید فرضیه فرعی دوم
فرعی سوم	بدبینی سازمانی ← فرسودگی شغلی	OP --- BJ	۰.۱۷۹	۰.۱۷۹	۲.۲۷۱	تایید فرضیه فرعی سوم
اصلی	سایبرلوفینگ ← بدبینی سازمانی ← فرسودگی شغلی	Cyberlofing --- OP--- BJ	۰.۱۵۶	۰.۱۵۶	۲.۰۸۳	تایید فرضیه اصلی

۴-۷- فرضیه‌های تحقیق:

فرضیه فرعی ۱:

H: سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی تاثیر ندارد.

H₁: سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد.

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی) $\beta=0.207$ می‌باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t=3.540$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱.۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H رد و فرضیه H₁ تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت بین سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد و لذا این فرضیه فرعی اول تأیید خواهد شد.

فرضیه فرعی ۲:

H: سایبرلوفینگ بر بدبینی سازمانی تاثیر ندارد.

H₁: سایبرلوفینگ بر بدبینی سازمانی تاثیر دارد.

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (سایبرلوفینگ و بدبینی سازمانی) $\beta=0.259$ می‌باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t=4.153$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱/۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H رد و فرضیه H₁ تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت بین سایبرلوفینگ و بدبینی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد و لذا این فرضیه فرعی اول تأیید خواهد شد.

فرضیه فرعی ۳:

H: بدبینی بر فرسودگی شغلی تاثیر ندارد.

H₁: بدبینی بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد.

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (بدبینی و فرسودگی شغلی) $\beta=0.179$ می‌باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t=2.271$ بوده (بیشتر از قدرمطلق $1/96$) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است. بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت بین بدبینی و فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد و لذا این فرضیه فرعی اول تأیید خواهد شد.

فرضیه اصلی تحقیق:

H_0 : سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی بدبینی سازمانی تاثیر ندارند.

H_1 : سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی بدبینی سازمانی تاثیر دارند.

با توجه به جدول فوق می‌توان گفت ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) نقش میانجی بدبینی سازمانی بر رابطه بین سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی و آماره t بالاتر از $1/96$ می‌توان اظهار داشت که بدبینی سازمانی نقش میانجی بر ارتباط بین سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی دارد. بنابراین فرضیه H_0 رد و فرضیه H_1 تأیید می‌شود. لذا این فرضیه اصلی تحقیق تأیید خواهد شد.

۴-۸- خلاصه فصل

در این بخش از پژوهش با توجه به مبانی نظری، اطلاعات و داده‌های بدست آمده از اجزای پرسشنامه از طریق روش استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار دادیم.

ابتدا متغیرهای جمعیت شناختی را مورد بررسی قرار دادیم، در ادامه از آمار استنباطی شامل اشکال

مختلف از معادلات ساختاری جهت سنجش بررسی تاثیر گشت‌زنی اینترنتی (سایبرلوفینگ) بر

فرسودگی شغلی با میانجی‌گری بدبینی سازمانی استفاده شده است و سپس نتایج آزمون‌های آماری

مورد بررسی قرار گرفت.

فصل پنجم

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۵-۱- مقدمه

امروزه اکثر سازمان‌ها به نوعی درگیر پدیده سایبرلوفینگ هستند، در هر سازمانی جدا از ماهیت کاری آن سازمان، اغلب کارمندان از اینترنت در محل کار خود استفاده می‌کنند. به جرات می‌توان گفت که سازمانی وجود ندارد که این پدیده را در دل خود نداشته باشد، مگر اینکه از قوانین امنیتی سخت و قفل‌های اینترنتی برای کارمندان خود استفاده کرده باشد.

با توجه به اینکه گریز از پدیده سایبرلوفینگ عملاً غیر ممکن است و همچنین در تحقیقات گذشته نشان داده شده است که این پدیده می‌تواند اثرات مطلوبی نیز بر جای بگذارد، در تحقیق پیش روی سعی شده است با ارائه مدلی، تأثیر سایبرلوفینگ را بر فرسودگی شغلی با میانجیگری بدبینی سازمانی سنجیده شود.

که نتایج بدست آمده از این تحقیق در قالب تحلیل داده‌های کمی بدست آمده از طریق پرسشنامه و در چارچوب اهداف و فرضیه‌های تحقیق ارائه گردیده است.

در این قسمت، ابتدا خلاصه‌ای از مراحل انجام شده در فصول قبلی ارائه می‌شود.

به طور کلی هدف انجام این پژوهش بررسی تأثیر گشت‌زنی اینترنتی (سایبرلوفینگ) بر فرسودگی شغلی با میانجیگری بدبینی سازمانی در اداره شهرداری بجنورد بوده است.

در فصل اول، بعد از بیان مسئله، اهمیت، اهداف، فرضیات و مدل پژوهش ارائه شد.

در فصل دوم، به بیان ادبیات نظری، مفاهیم و مدل‌های مرتبط با متغیرهای پژوهش پرداخته شد.

در فصل سوم، ارائه روش تحقیق، جامعه آماری تحقیق، حجم نمونه، ابزار و روش گردآوری اطلاعات و در نهایت روش تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخت شد.

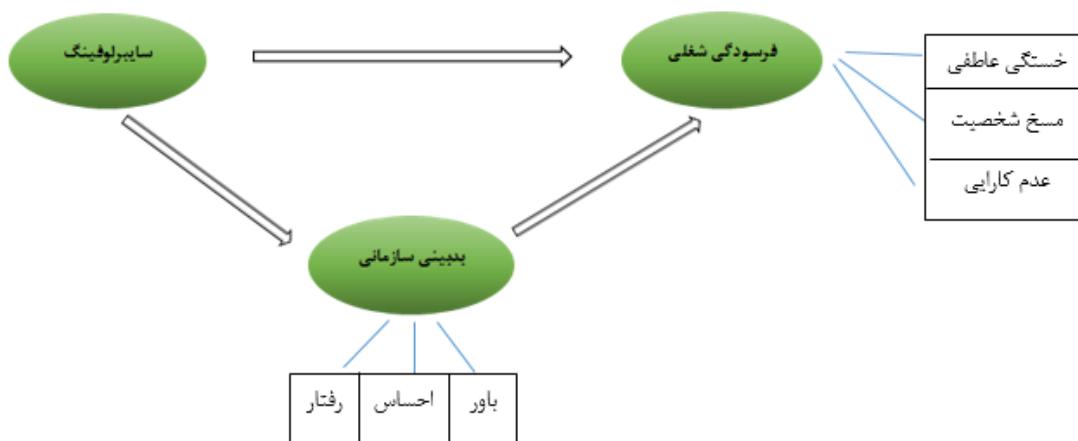
در فصل چهارم، ضمن بررسی متغیرهای جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی، به سوالات تحقیق با استفاده از نرم افزار pls پاسخ داده شد.

نتایج حاصل تجزیه و تحلیل داده‌ها در فصل پنجم مورد بحث قرار خواهند گرفت تا در نهایت پیشنهادات کاربردی برای سازمان‌ها ارائه شود و همچنین بستری مناسب برای پژوهش‌های بعدی فراهم می‌شود.

۵-۲- فرآیند تحقیق

در این پژوهش تأثیر سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی با میانجیگری بدبینی سازمانی مورد بررسی و براساس مدل مفهومی که در ذیل آمده است نتایج مورد تحلیل قرار گرفت.

شکل ۵-۱. مدل مفهومی



۵-۳- نتیجه‌گیری از فرضیات پژوهشی

۵-۳-۱- فرضیه اصلی پژوهش: تأثیر سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی با نقش

میانجی بدبینی سازمانی

ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) نقش میانجی بدبینی سازمانی بر رابطه بین سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی و آماره t بالاتر از $1/96$ است و می‌توان اظهار داشت که بدبینی سازمانی نقش

میانجی بر ارتباط بین سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی دارد و در نتیجه سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی با میانجیگری بدبینی سازمانی اثر مثبتی دارد.

۵-۳-۲- فرضیه فرعی ۱ پژوهش: تأثیر سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی

ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی) $\beta=0.207$ می-باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t=3.540$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱.۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است و سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

همچنین تایید فرض فرعی ۱ پذیرفته می‌شود طبق تحقیق مازندرانی و فرهادی محلی با عنوان "بررسی تاثیر فرسودگی شغلی بر سایبرلوفینگ در کارکنان سازمان (مورد مطالعه: شهرداری گرگان)" و liou & Tu با عنوان "سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی: تحقیقی در بخش دانش محور" که نتایج تحقیقات نشان دهنده تاثیر مثبت و معناداری بین دو متغیر فرسودگی شغلی و سایبرلوفینگ می‌باشند.

۵-۳-۳- فرضیه فرعی ۲ پژوهش: تأثیر سایبرلوفینگ بر بدبینی سازمانی

ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (سایبرلوفینگ و بدبینی سازمانی) $\beta=0.259$ می-باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t=4.153$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱/۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است و در نتیجه سایبرلوفینگ بر بدبینی تأثیر مثبتی دارد.

۵-۳-۴- فرضیه فرعی ۳ پژوهش: تأثیر بدبینی بر فرسودگی شغلی

ضریب استاندارد شده (ضریب مسیر) بین دو متغیر (بدبینی و فرسودگی شغلی) $\beta=0.179$ می‌باشد. و ضریب معناداری (آماره تی) بین این دو متغیر نیز $t=2.271$ بوده (بیشتر از قدرمطلق ۱/۹۶) که نشان می‌دهد این رابطه معنادار است و بدبینی نیز بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

همچنین تایید فرض فرعی ۳ پذیرفته می‌شود طبق یافته‌های تحقیق بازوند و باتمانی با عنوان "بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی" و غریبی و همکاران با عنوان "میانجیگری فرسودگی شغلی و بدبینی در رابطه میان سرمایه روان‌شناختی و بهزیستی روان‌شناختی ایثارگران" و Arabaci با عنوان "مسخ شخصیت و بدبینی سازمانی بر رضایت شغلی بازرسان آموزشی در ترکیه" که حاکی از وجود رابطه مثبت و معناداری بین دو متغیر بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی می‌باشد.

۴-۵- محدودیت‌های پژوهش

- عدم آشنایی کارکنان با پدیده سایبرلوفینگ
- دید نسبتاً منفی به پدیده سایبرلوفینگ
- محدودیت‌های ذاتی استفاده از پرسشنامه

۵-۵- پیشنهادات

در خصوص فرض اصلی، پیشنهاد می‌شود که مدیران با استفاده از روش‌هایی در صدد کاهش پدیده سایبرلوفینگ و بدبینی سازمانی برآیند.

روش‌هایی برای کاهش پدیده سایبرلوفینگ عبارتند از

- (۱) استفاده از نرم افزارهایی جهت نظارت و پیگیری فعالیت‌های کارکنان در اینترنت
- (۲) نصب و راه اندازی پروکسی‌هایی برای جلوگیری از دسترسی به منابع اینترنتی مانند محیط‌های چت و یا برخی بازی‌های آنلاین و...

(۳) پرداخت یارانه جهت تامین اینترنت کارکنان در خارج از ساعات کار

درجهت کمک به کم شدن این پدیده در محیط‌های کاری پیش بینی شده است.

برای کاهش پدیده بدبینی سازمانی به

(۱) انجام ارتباطات کافی بین مدیر و کارکنان

۲) جلوگیری از ابهام نقش و تضاد نقش

۳) توضیح کافی در صورت اخراج و یا تعلیق کارکنان

۴) انتخاب مدیران شایسته بپردازند.

در خصوص فرض فرعی اول مبنی بر تاثیر سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی با استفاده از روش‌هایی به منظور کاهش سایبرلوفینگ و یا اصلاح الگوی استفاده از اینترنت منجر به کاهش فرسودگی شغلی می‌شویم بدین صورت که

۱) به کارکنان روش‌های بهره‌مندی صحیح از اینترنت در محل کار را آموزش داده (رفتار توسعه‌ای)

۲) با نظارت و پیگیری فعالیت‌های کارکنان از پدیده سایبرلوفینگ اجتناب کرد.

در خصوص فرض فرعی دوم مبنی بر تاثیر سایبرلوفینگ بر بدبینی سازمانی همانطور که در فرض قبل بیان شد می‌توان با روش‌های کاهش سایبرلوفینگ ایجاد پدیده بدبینی در سازمان را کم کرد.

همچنین در فرض فرعی سوم با اثبات تاثیر بدبینی بر فرسودگی شغلی با استفاده از روش‌هایی همانند

۱) انجام ارتباطات کافی بین مدیر و کارکنان

۲) جلوگیری از ابهام نقش و تضاد نقش

۳) جلوگیری از پارتی بازی

۴) وجود عدالت سازمانی

۵) توضیح کافی در صورت اخراج و یا تعلیق کارکنان

باعث کاهش تاثیر بدبینی بر فرسودگی شویم.

۵-۶- پیشنهادات آتی پژوهش

۱. این پژوهش از لحاظ قلمرو مکانی در اداره شهرداری انجام گرفته که پیشنهاد می‌شود این پژوهش در سایر سازمان‌های دولتی و خصوصی در سطح ملی هم انجام پذیرد تا از این طریق زمینه‌ای برای مقایسه با نتایج این پژوهش فراهم شود.

۲. در این پژوهش بدبینی سازمانی به عنوان متغیر میانجی در نظر گرفته شد که می‌توان به جای آن از متغیرهای دیگری استفاده کرد.

۳. با توجه به تقریباً جدید بودن موضوع گشت‌زنی اینترنتی (سایبرلوفینگ) و اندک بودن پژوهش‌های صورت گرفته در این زمینه، این ظرفیت برای بررسی سایر متغیرهای تاثیرگذار بر آن وجود دارد. از این رو، به نظر می‌رسد انجام مطالعات مرتبط با سایبرلوفینگ و راه‌های کاهش آن، می‌تواند به کاهش فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی کمک کرد.

۴. در پژوهش حاضر جمع‌آوری اطلاعات مورد نظر فقط از طریق پرسشنامه صورت گرفته است در صورتی که استفاده از روش‌های دیگری مثل مصاحبه و یا مشاهده ممکن است نتایج متفاوتی را به دست دهد.

۵-۷- خلاصه فصل

در فصل اول و دوم پس از بیان مقدمات کار تحقیق، به مسئله ارتباط بین سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی و ادبیات مرتبط با این چهار متغیر پرداخته شد. در فصل سوم روش‌شناسی تحقیق محور اصلی مباحث بود و در مورد پایایی و روایی پرسشنامه‌ها بحث شد.

فصل چهارم نیز به یافته‌های پژوهش و شیوه‌های تجزیه و تحلیل آن‌ها اختصاص داشت و حال در فصل پنجم، مبنی بر اینکه یکی از قسمت‌های مهم هر پروژه علمی، بحث و نتیجه‌گیری از یافته‌هاست. در این فصل به بحث و نتیجه‌گیری در مورد سوالات تحقیق در مقایسه با یافته‌های پژوهش، ارائه پیشنهاداتی برای پژوهش‌های آتی و بیان محدودیت‌های تحقیق پرداخته شد.

پیوست

بسمه تعالی

پاسخگویی گرامی

با سلام و ادب

این پژوهش با عنوان "بررسی تاثیر سایبرلوفینگ بر فرسودگی شغلی با میانجیگری بدبینی سازمانی" است. لذا از شما تقاضا می‌شود با قبول زحمت و صرف وقت خود را صادقانه به سوالات جواب بدهید. لازم به ذکر است که اطلاعات پرسشنامه فقط در جهت اهداف تحقیق استفاده خواهد شد و نیازی به ذکر نام نیست. قبلا از همکاری صمیمانه شما تشکر می‌نمایم. لطفا قبل از پاسخ دادن به پرسشنامه موارد زیر را تکمیل نمایید.

مشخصات فردی:

سن: زیر ۳۰ سال ۳۰-۴۰ سال ۴۰-۵۰ سال بالاتر از ۵۰ سال

جنسیت: مرد زن

میزان تحصیلات: دیپلم فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس دکتری

ردیف	پرسشنامه سایبرلوفینگ	تقریبا همیشه	بطور منظم	گاه و بیگاه	اتفاقی	تقریبا هرگز
۱	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم تا به کار بازگردم.(رفع خستگی کاری)					
۲	من برای جلوگیری از وظایف کاری از اینترنت در سازمان استفاده میکنم.(به تعویق انداختن وظایف کاری)					
۳	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم برای یادگیری مهارتهای جدید					
۴	من به اینترنت در سازمان مشغول هستم تا به دنبال تحولات در سایتها باشم					
۵	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم تا استراحت و تجدید قوا کنم					
۶	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم تا از فکر کردن به وظایف کاری جلوگیری کنم					
۷	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم تا خودم را توسعه دهم					
۸	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم تا روزانه یک یا چند سایت را ببینم					
۹	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم تا آرام شوم و استراحت کنم.					
۱۰	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم تا وظایف کار را به تعویق اندازم					
۱۱	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم تا برخی توانایی ها را بدست آورم					
۱۲	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم تا یک یا چند سایت را از روی عادت بازدید کنم					
۱۳	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم برای حفظ شبکه اجتماعی					
۱۴	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم برای یافتن اخبار					
۱۵	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم برای گوش دادن (و احتمالا ذخیره) موسیقی					
۱۶	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم برای خرید آنلاین					
۱۷	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم برای جستجو حمایت اجتماعی					
۱۸	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم برای بیان نظر و ابراز عقیده					
۱۹	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم برای ذخیره بازی					
۲۰	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم تا قمار بازی کنم (مثلا پوکر یا رولت)					
۲۱	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم برای گسترش شبکه اجتماعی					
۲۲	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم برای جستجوی اطلاعات					
۲۳	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم تا یک بازی آنلاین بازی کنم					
۲۴	من از اینترنت در سازمان استفاده میکنم برای تاریخ آنلاین					

ردیف	پرسشنامه بدبینی سازمانی	کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالف	کاملاً مخالف
۱	وقتی در مورد سازمانم می‌اندیشم، احساس عصبانیت می‌کنم					
۲	وقتی در مورد سازمانم می‌اندیشم، احساس ناراحتی می‌کنم					
۳	وقتی در مورد سازمانم می‌اندیشم، احساس تنش می‌کنم					
۴	وقتی در مورد سازمانم می‌اندیشم، احساس اضطراب می‌کنم					
۵	معتقدم که در سازمانم بین حرف و عمل فاصله وجود دارد.					
۶	در سازمانم در مورد سیاست‌ها، اهداف و اعمال اتفاق نظری کمی وجود دارد.					
۷	وقتی سازمانم قصد دارد کاری را انجام دهد، من متعجب می‌شوم اگر آن واقعاً اتفاق بیفتد.					
۸	در سازمانم بین کاری از کارکنان انتظار می‌رود و چیزی که به خاطر آن جایزه می‌دهند تفاوت وجود دارد					
۹	شباهت کمی بین آنچه سازمان می‌گوید و آنچه انجام خواهد و آنچه واقعاً انجام می‌دهد وجود دارد.					
۱۰	نزد دوستان خارج از سازمانم از اتفاقاتی که در سازمان محل کارم رخ می‌دهد، گله و شکایت می‌کنم					
۱۱	دانسته‌هایم را به طور مختصر با همکارانم مبادله می‌کنم.					
۱۲	با دیگران در مورد کارهای که در سازمان انجام می‌شود، صحبت می‌کنم					
۱۳	اعمال و سیاست‌های سازمان را با دیگران نقد می‌کنم					

ردیف	پرسشنامه فرسودگی شغلی	فراوانی							شدت						
		هرگز	سالی چند بار	ماهانه	ماهی چند بار	هر هفته	هفته ای چند بار	هر روز	خیلی کم	کم	قابل ملاحظه	ملازم	نسبتاً زیاد	زیاد	خیلی زیاد
۱	احساس می‌کنم که از نظر عاطفی از کارم خسته شده‌ام														
۲	احساس می‌کنم که در پایان کار روزانه از کار افتاده شده‌ام.														
۳	صبح که از خواب برمی‌خیزم از اینکه مجبورم روز دیگری کار کنم احساس خستگی شدید می‌کنم.														
۴	نمی‌توانم به خوبی احساس مراجعان را درباره مطالب مطرح شده درک کنم.														
۵	من به شیوه بسیار موثری به حل مشکلات مراجعان نمی‌پردازم														
۶	احساس نمی‌کنم به صورت مثبتی از طریق کار خود بر زندگی مراجعان تاثیر می‌گذارم.														
۷	واقعاً برایم مهم نیست که برای بعضی از مراجعان چه پیش می‌آید														
۸	در کارم مسائل عاطفی را با آرامش کامل سر و سامان نمی‌دهم.														
۹	احساس می‌کنم که مراجعان مرا به خاطر بی‌توجهی به بعضی از مشکلاتشان سرزنش می‌کنند														
۱۰	احساس می‌کنم سر و کار داشتن با مراجعان در تمام روز بر من فشار می‌آورد.														
۱۱	احساس می‌کنم که کار مرا از پا درآورده است.														
۱۲	از شغلم احساس ناکامی می‌کنم.														
۱۳	به راحتی نمی‌توانم محیط آرامی را برای مراجعان ایجاد کنم.														
۱۴	پس از کار صمیمانه با مراجعانم، احساس شادمانی و نشاط نمی‌کنم.														

																				احساس نمی‌کنم کارهای ارزشمند زیادی را در این شغل به انجام رسانده‌ام.	۱۵
																				احساس می‌کنم از وقتی که به این کار پرداخته‌ام، نسبت به مراجعان بی‌عاطفه شده‌ام.	۱۶
																				احساس می‌کنم در شغلم سختکوش هستم.	۱۷
																				کار کردن مستقیم با مراجعان باعث استرس برای من می‌شود.	۱۸
																				احساس می‌کنم که به آخر خط رسیده‌ام.	۱۹
																				نگرانم شغلم مرا از نظر عاطفی خشن کرده باشد.	۲۰
																				احساس نمی‌کنم پرنرژی و فعال هستم.	۲۱
																				احساس می‌کنم با برخی از مراجعانم مانند "اشیاء" رفتار می‌کنم.	۲۲

مراجع

مراجع خارجی:

- Abraham, R. (2002). Organizational Cynicism: Bases and Consequences. Generic, Social, and General. *Psychology Monographs*, 126(3), 269-292.
- Amimo C. A. (2012) “Are you experiencing teacher burnout? A synthesis of research reveals conventional prevention and spiritual healing” *Education Research Journal*, 2 (11), ISSN: 2026 – 6332, pp 338-344.
- Anandarajan, M., Simmers, C. (2004), “Personal web uasge in the workplace: a guide to efective human resource management.” Information Science Publishing. P. 228
- Anderson, L. (1996). “Employee Cynicism: An Examination Using a Contract Violation Framework”. *Human Relations*, 49, pp: 1395-1148.
- Andersson, L., Bateman, T. S. (1997). “Cynicism in the Workplace: Some Causes and Effects”. *Journal of Organizational Behavior*, Vol 18, pp: 449-470.
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015). Burnout–depression overlap: A review, *Clinical Psychology Review* 36, 28–41.
- Boyas, J. & Wind L.H. (2010). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model, *Children and Youth Services Review*, 32, 380–388.
- Boyas, J., Wind L. H. & Kang S-Y. (2012). Exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, burnout, and intent to leave among child protection workers: An age-based path analysis model, *Children and Youth Services Review* 34, 50–62.
- Brockway , J. H. , Carlson , K. A. , Jones , S. K. , & Bryant , F. B. (2008) Development and validation of a scale for measuring cynical attitudes toward college . *Journal of Edu-cational Psychology* , 94 (1) , 210 - 224 .
- Chang, H-T., Chou Y-J., Liou J-W. & Tu Y-T. (2016). The effects of perfectionism on innovative behavior and job burnout: Team workplace friendship as a moderator, *Personality and Individual Differences*, 96, 260–265.
- Christina Maslach , “Maslach Burnout Inventory”, Consulting Psychologists Press. 1981.
- Cole, M.S. and Bruch, H. and Vogel, B.(2006). Emotion as mediators of the relations between perceived supervisor support and

- psychological hardiness on employee cynicism. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 27, pp. 463-484.
- Cook, D. A., & Beclman. T. J. (2006). Current concepts in validity and reliability for psychometric instruments: theory and application. *The American journal of medicine*, 119(2), 166. E167-166. E116.
 - Dean, J., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational Cynicism. *The Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.
 - Dean, J.W. and Brandes, P. and Dharwadkar, R.(1998). Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, Vol. 23, pp. 341-353.
 - DeCenzo, D.A. and Robbins, S.P. (2010). *Fundamentals of Human Resource Management (10th Ed.)*, New York: Wiley.
 - Doorn, O.N. (2011). *Cyberloafing: A multi-dimensional construct placed in a theoretical framework*, Ms Thesis Eindhoven university of Technology, Netherland.
 - Erik R. Eddy, Caroline P. D'Abate, Paul W. Thurston Jr, (2009), "Explaining engagement in personal activities on company time " *Personnel Review*, Vol. 39 No. 5, pp. 639-654.
 - Ferris, G.R., Perrewé, P.L., & Douglas, C. (2005). Social effectiveness in organizations: Construct validity and research directions. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 9, 49-63.
 - FitzGerald, Michael R. (2002). *Organizational cynicism: its relationship to perceived organizational injustice and explanatory style*. Doctoral dissertation of Philosophy in Business Administration, University of Cincinnati.
 - Foster, M. (2001). Be alert to the signs of employee Internet addiction. *National Public Accountant* 46, 39–40.
 - Galanakis M. Moraitou M. Garivaldis F. J. and Stalikas A. (2009) "Factorial Structure and Psychometric Properties of the Maslach Burnout Inventory (MBI) in Greek Midwives" *Europe's Journal of Psychology*, Vol. 5, No. 4, pp 52-70.
 - Garrett, R. and Danziger, J. (2008), "On cyberslacking: workplace status and personal internet use", *CyberPsychology & Behavior*, Vol. 11.
 - Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). Calculating, interpreting, and reporting Cronbachs alpha reliability coefficient for Likert-type scales.
 - Greenfield, P. (2009). Linking social change and developmental change: shifting pathways of human development. *Developmental Psychology*, 45(2), 401-18.
 - Griffiths, mark. (2010), "internet abuse and internet addiction in the workplace", *The Journal of Workplace Learning* Vol. 22 No. 7, 2010,pp. 463-472

- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., Tatham, R. (2006). "Multivariate Analysis (6th ed.)", New Jersey: Pearson Education Inc.
- Henle, C. A. and A. L. Blanchard (2008). 'The Interaction of Work Stressors and Organizational Sanctions on Cyber Loafing', *Journal of Managerial Issues*, Vol. 2.
- Higgins, G., Wolfe, S. and Marcum, C. (2008), "Digital piracy: an examination of three measurements of self-control", *Deviant Behavior*, Vol. 29, pp. 440-60.
- Ince, M & Turan, S. (2011). Organizational Cynicism as A Factor that Affects the Organizational Change in the Process of Globalization and An Application in Karaman's Public Institutions, *Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 37, 104-12 .
- James, M.S.L.(2005). Antecedents and Consequences of Cynicism in organizations: An examination of the potential positive and negative effects on school systems. Dissertation submitted to the Department of Management in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, The Florida State University, College of Business.
- Jandaghi, GH. R., and Alvani S. M., and Zarei Matin H., and Fakheri Kozekanan S. (2015) "Cyberloafing Management in Organizations" *Iranian Journal of Management Studies*, Vol. 8, pp: 335-349.
- Jerman Blažič, B., & Gorenc, M. (2017). Deviance in the Internet Use in Working Environment: Key Factors and Remedies based on an Exploratory Study, Vol. 9, 1918-7173.
- Kalagan, G. and Aksu, B. (2010). Organizational cynicism of the research assistants: A Case of Akdeniz University. *Procedia Social and Behavioral Sciences* Vol. 2, pp. 4820-4825.
- Khosrow-pour, M. (2006). Cyber loafing: Vice or virtue? Idea group publishing. Vol.1&2; pp: 835-837.
- Kumar, V., Smart, P. A., Maddern, H., Maull, R. S. (2008). "Alternative Perspectives on Service Quality and Customer Satisfaction", *The Role of BPM . International Journal of Service Industry Management*.
- Lim, V. K. G., & Teo, T. S. H. (2005). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore: An exploratory study. *Information & Management*, 42, 1081–1093.
- Lim, V.K. (2002). The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice, *Journal of Organizational Behavior*, 23(5): 675-694.

- Manrique, P. Z. (2008). Inequity, conflict, and compliance dilemma as causes of cyber loafing. *International Journal of Conflict Management* Vol.20; pp: 188-201.
- Maslach C. and Jackson S. E. (1981) "The measurement of experienced burnout" *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 2, pp 99-113.
- Maslach C. Schaufeli W.B. and Leiter M.P. (2001) "Job burnout" *Annu. Rev Psychol*, Vol. 52. 1, DOI: 10.1146/annurev.psych, pp 397–422.
- Maslach, C., Leiter, M.P. (2005). *Reversing Burnout: How to rekindle your Passion for your work*. *Stanford Social Innovation Review*, Vol. 3 No. 4, pp. 42-49.
- Maslach, Christina (2003). "Job burnout: New Directions in research and Intervention", *Current Directions in Psychological Science*, 12: 189-192.
- Mills, J. and B. Hu and S. Beldona and J. Clay (2001). 'Cyber Slacking! A Liability Issue for Wired Workplace', *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 42.
- Mills, J. E., Hu, B., Beldona, S., & Clay, J. (2001). Cyberslacking! A liability issue for wired workplaces. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42, 34–47.
- Nafei, W., Kaifi, B. A. (2013). The Impact of Organizational Organizational Cynicism on Organizational Commitment: an applied study on theching hospitals in Egypt. *European Journal of business and Management*. Namara, Vol.5, No.12, 131-147.
- Nair, P. and Kamalanabhan, T.J.(2010). The impact of cynicism on ethical intentions of Indian managers: The moderating role of seniority. *Journal of International Business Ethics*, Vol. 3, pp. 14-29.
- Namara, C. (2016). Over view of cynicism in business organization. Available from:<http://managementhelp.org/personalwellness/cynicism> Accessed December 2, 2016.
- Oehler J. M., Davidson M. G., Starr L. E, & Lee D. A. (1991). Burnout, job stress, anxiety, and perceived social support in neonatal nurses. *The Journal of Acute and Critical Care*, Vol. 20 No. 5, pp. 500-5.
- Özler, D. E., Atalay, C. G. (2011). A research to determine the relationship between organizational cynicism and burnout levels of employees in health sector. *Business and Management Review*, 1(4).26-38.

- Rajah, R. & Lim, V. K. G. (2011). Cyber loafing, neutralization and organizational citizenship behavior. *NUS Business School*. Vol. 26; PP: 482-490.
- Restubog, S. L. D. Garcia, P. R. J.M. Toledano, L. S. Amarnani, R. K. Tolentino, L. R. Tang, R. L. (2011). Yielding to (cyber)-temptation: Exploring the buffering role of self-control in the relationship between organizational justice and cyber loafing behavior in the work place. *Journal of Research in Personality*. Vol. 45; PP:247-251.
- Robinson, S. L. & Bennett, R, J. (1995); A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study; *Academy of Management Journal*, vol.3, no. 8, pp 555-752.
- Rubin, Robert S; Dierdorff, Erich C.; Bommer, William H. & Baldwin, Timothy T. (2009). Do leaders reap what they sow? Leader and employee outcomes of leader organizational cynicism about change. *The Leadership Quarterly*, 20, 680 688.
- Selwyn, N. (2008). A safe haven for misbehaving? An investigation of on line misbehavior among university students. *Social Science Computer Review*. Vol. 26; PP: 446-465.
- Sharma R. R. (2007) "Indian Model of Executive Burnout" *VIKALPA*, Vol. 32, No. 2, pp 23-38.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2010). Counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: Are they opposite forms of active behavior? *Applied Psychology*, 59(1), 21-39.
- Ugrin, J.C., Pearson, J.M. and Odom, M.D. (2008). Profiling cyber-slackers in the workplace: Demographic, cultural, and workplace factors, *Journal of Internet Commerce*, 6(3): 75-89.
- Vivien, K.G. Lim, Thompson, S.H. Teo. (2005), "Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore An exploratory study", *Information & Management* 42 , 1081–1093.
- Wageeh A., Nafei. (2013). Examining the Relationship between Organizational Cynicism and Organizational Change: A Study from Egyptian Context, Vol. 2.
- Whitty, M.T. and Carr, A.N. (2006). New rules in the workplace: Applying object-relations theory to explain problem Internet and email behaviour in the workplace, *Computers in Human Behavior*, 22(2): 235-250.
- Yellowees, P. and Marks, S. (2007), "Problematic internet use or internet addiction", *Computers in Human Behavior*, Vol. 23, pp. 1447-53.

- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their eVectson burnout. *Psychology and Health*, Vol. 16, pp. 527–545.
- Zoghbi-manrique-de-lara, Pablo, Olivares-mesa, Aristides. (2010), "Bringing cyber loafers back on the right track " *Industrial Management & Data Systems* Vol. 110 No. 7, pp. 1038-1053.
- Zoghbi-manrique-de-lara, Pablo,(2007),"Redefining Ocb As Cybercivism.Do Work Attitudes also Explain Organizational Citizenship Internet Behaviors? " *Management Research*, vol. 5, no. 1, pp. 43–52.
- Zoghbi-manrique-de-lara, Verano Tacoronte, Domingo, Ting Ding, Jyh-Ming, (2006),"Do current anti-cyberloafing disciplinary practices have a replica in research findings? A study of the effects of coercive strategies on workplace Internet misuse" *Internet Research* Vol. 16 No. 4, pp. 450-467.

مراجع داخلی:

- ازکیا م. دربان آستانه ع، (۱۳۸۹) "روش‌های کاربردی تحقیق"، انتشارات کیهان.
- آذر ع. مؤمنی م، (۱۳۹۲) "آمار و کاربرد آن در مدیریت" جلد اول، انتشارات سمت، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم دانشگاه‌ها.
- باتمانی ف. و بازوند م، "بررسی رابطه بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی(مورد مطالعه: کارکنان جهاد کشاورزی استان لرستان)" ۱۳۹۴، دوره ۱.
- بازوند م. نظری ی، "بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان جهاد کشاورزی شهرستان پلدختر)"، ۱۳۹۵، همایش بین المللی مدیریت نوین در افق ۱۴۰۴.
- باسامی ا. چیدری م. عباسی ع، "ارزیابی فرسودگی شغلی و رابطه آن با منتخبی از متغیرهای جمعیت شناختی در بین کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان"، ۱۳۹۳، علوم ترویج و آموزش کشاورزی ایران، جلد ۱۰، شماره ۲، صص ۴۹-۶۵.
- بشلیده ک. درویشی س. کرایی ا، "بررسی نقش میانجی‌گر تعارض کار- خانواده در رابطه میان تعارض بین کارکنان و بارکاری با فرسودگی شغلی در پرستاران زن بیمارستان های آموزشی درمانی شهر اهواز"، ۱۳۹۱، فصلنامه مشاوره و روان درمانی خانواده، شماره ۱.
- پارسائی محمدی پ. زارع فراشبندی ف. علوی س. پاپی ا. امرایی م، " بررسی فرسودگی شغلی و رابطه آن با متغیرهای جمعیت شناختی در کتابداران دانشگاهی اصفهان"، ۱۳۹۱، مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، شماره ۹، صص ۸۴-۶۷.

- حسن پور ا. نوری ر. و کیایی م، "بدینی سازمانی: علل و پیامدهای آن" ۱۳۸۸، فرهنگ مدیریت، سال هفتم، شماره ۱۹ صفحات ۱۱۹-۱۴۲.
- حقیقی کفاش م. مظلومی ن. و میرزا محمدی ف، "پیش زمینه‌ها و پیامدهای بدینی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسین)" ۱۳۹۰، فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت بهبود و تحول، سال بیست و یکم، شماره ۶۴.
- خاکی غ، "روش تحقیق با رویکردی به پایان‌نامه نویسی: بازتاب"، ۱۳۹۰.
- خوارزمی ا. و بیگی نصرآبادی ف، "بررسی رابطه ویژگی‌های فردی و فرسودگی شغلی در شهرداری مشهد" ۱۳۹۷.
- دانایی ح، (۱۳۹۳)، پایان‌نامه ارشد: "بررسی نقش پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان (سایبرلوفینگ) بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی تکنیک‌های خنثی‌سازی"، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه تهران.
- دانائی فرد ح. الوانی م. آذر ع، (۱۳۹۴) "روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع"، جلد اول، انتشارات صفار، اشرافی.
- رزمی ع. قلی‌پور آ. پیران‌نژاد ع، "بررسی پیش‌سایدهای موثر بر سایبرلوفینگ"، ۱۳۹۷، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۶، شماره ۲، صفحات ۵۱۹-۵۰۳.
- زارع ح. حق‌گویان ز. کریمی اصل ز، "شناسایی عوامل موثر بر بدینی سازمانی و سنجش آن در دانشگاه‌های دولتی استان قم"، ۱۳۹۲، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۱، شماره ۴، صص ۱۸۰-۱۵۹.
- ساعتچی م، "عوامل درون و برون سازمانی موثر بر فشار روانی و فرسودگی شغلی"، ۱۳۸۶، ماهنامه بهداشت روان و جامعه، سال سوم، شماره ۲۲.
- سرمد ز. بازرگان هرندی ع. حجازی ا، (۱۳۹۰) "روش‌های تحقیق در علوم رفتاری"، انتشارات آگه.
- سکاران ا. ترجمه از صائبی م. شیرازی م، (۱۳۸۶) "روش‌های تحقیق در مدیریت"، جلد اول، چاپ ۵، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- صفری ش. گودرزی ح، "بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در بین اعضای هیات علمی.
- عزتی م، "روش پژوهش در علوم اجتماعی: کاربرد در زمینه مسائل اقتصادی"، ۱۳۹۵، پژوهش ما.
- غریبی م. جمالی قمی ع. ایزدی ب، "میانجیگری فرسودگی شغلی و بدینی سازمانی در رابطه میان سرمایه روان‌شناختی و بهزیستی روان‌شناختی ایثارگران"، ۱۳۹۶، فصلنامه علمی پژوهشی طب جانباز، دوره ۹، شماره ۲.

- غلامحسینی م، " بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی در کارکنان بانک صادرات استان ایلام" ۱۳۹۷، فصلنامه پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری، شماره ۱۱، صص ۴۰۲-۳۸۳
- قلی‌پور آ. بامداد م، (۱۳۹۱)، پایان نامه ارشد: "گونه شناسی ارزشهای افراد و ارتباط آن با گشتزنی اینترنتی"، دانشکده مدیریت، مهرالبرز تهران.
- مازندرانی م. وفرهادی محلی ع، "بررسی تاثیر فرسودگی شغلی بر سایبرلوفینگ در کارکنان سازمان (مورد مطالعه: شهرداری گرگان)" ۱۳۹۶.
- موسوی ارفع م. ه. روحانی س، "بررسی علل و پیامدهای سایبرلوفینگ"، ۱۳۹۲، رسانه و فرهنگ، سال سوم، شماره ۱، صص ۱۳۵-۱۵۷
- مؤمنی م. فعال قیومی ع، (۱۳۹۰) "تحلیل‌های آماری با استفاده از spss"، چاپ ۳، انتشارات مؤلف، تهران و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد آزاد شهر"، ۱۳۸۸، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۳.
- هومن ح، (۱۳۹۵) "مدلیابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل(با اصطلاحات)"، چاپ ۶، انتشارات سمت، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها.
- یامی م. نامنی ا. و نامنی س. "بررسی و مقایسه فرسودگی شغلی و استرس شغلی معلمان یک شغله و دو شغله شهرستان سبزوار" ۱۳۹۳، سومین کنفرانس بین المللی پژوهش‌های نوین در حوزه علوم تربیتی و روانشناسی و مطالعات اجتماعی ایران.
- یزدان‌شناس م. رشتیانی م، "اثر تعدیل‌کننده تعارض نقش، تعارض کار-خانواده، اعتماد و عدالت سازمانی ادراک شده در تأثیرگذاری فرسودگی شغلی بر بدبینی سازمانی"، ۱۳۹۶، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال هفتم، شماره ۱، صص ۵۷-۸۰.

Abstract:

In this study, the effect of cyberloafing on job burnout was mediated by organizational cynicism in .Bojnourd Municipality According to the size of the community, 160 questionnaires were distributed and collected among the municipal staff and the data were analyzed using PLS software.

The results of this study indicate that cyberloafing and organizational cynicism have a positive and .significant effect on job burnout of municipal employees.The results also indicated that organizational cynicism has facilitated the relationship between .cyberloafing and employee burnout. This reflects the fact that not only cyberloafing needs to be reduced or eliminated, but also organizational cynicism is needed to reduce the burnout that is successful in the organizational setting itself.

Keywords: Cyberloafing, Burnout and Its Components, Organizational Cynicism and Its Components.



Shahrood University of Technology

Faculty of Industrial Engineering and Management

M.Sc. Thesis in Master Of Business Administration

**The effect of cyberloafing on job burnout mediated by
organizational cynicism in Bojnourd Municipality**

By: Mitra Safavi

Supervisor:

Dr Bozorgmehr Ashrafi

February 2020