

بررسی تاثیر استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان با نقش تعدیل گر ویژگی های شغلی

پریسا موسوی^۱، سیدفرزاد میرشمسی^۲

^۱ کارشناس ارشد، گروه مدیریت، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران parisamousavi0@gmail.com

^۲ دانشجوی دکترا، گروه مدیریت، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران، mirshamsi.farzad@gmail.com

چکیده

با پیشرفت فناوری های ارتباطی، انتظار می رود فناوری هایی نظیر رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان موثر باشد و عواملی نیز این تاثیر را تعدیل نمایند. بر همین اساس، هدف این پژوهش بررسی تاثیر استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان با نقش تعدیل گر ویژگی های شغلی در شرکت چدن سازان بوده است. تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش تجزیه و تحلیل، توصیفی و از نظر روش گردآوری داده ها، میدانی بوده است. بدین منظور از بین جامعه ی ۲۳۰ نفری کارکنان شرکت چدن سازان، بر اساس جدول تعیین حجم نمونه ی مورگان ۱۷۵ نفر به روش تصادفی در دسترس انتخاب شدند. وسیله ی جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه ای شامل چهار مولفه و ۵۷ گویه بوده است که مولفه ی استفاده از شبکه های اجتماعی با گویه های محقق ساخته، مولفه ی تکنواسترس بر اساس پژوهش طرفدار و همکاران (۲۰۱۴)، مولفه ی ویژگی های شغلی بر اساس مدل هاگمن و اولدهام (۱۹۷۵) و مولفه ی عملکرد کارکنان بر اساس پژوهش پاترسون (۱۹۷۰) بوده است که همگی مولفه ها دارای روانی محتوا و سازه بوده و ضریب اعتبار بیشتر از ۰/۷۰ داشته اند. برای بررسی نیکویی برازش مدل پژوهش، شاخص های لازم در نرم افزار لیزرل اعم از نسبت خی دو بر درجه آزادی کمتر از ۳، ریشه میانگین مربعات خطای برآورد و ریشه میانگین مربعات باقی مانده کمتر از ۰/۱ و شاخص های نیکویی برازش، برازش تطبیقی، برازش هنجار شده و برازش فزاینده بیشتر از ۰/۹۰ محاسبه شد که همگی در محدوده ی مجاز بوده و در نتیجه مدل پژوهش برای جامعه آماری مورد نظر، قابل قبول بوده است و سپس با معادلات ساختاری، داده های پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که کاربرد رسانه های اجتماعی بر افزایش استرس کارکنان تاثیرگذار بوده است. همچنین استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان تاثیر منفی داشته است. سطوح بالای ویژگی های شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت داشته و ویژگی های شغلی، رابطه بین استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی با عملکرد کارکنان را تعدیل نموده است.

واژه های کلیدی

استرس ناشی از رسانه های اجتماعی، تکنواسترس، عملکرد کارکنان، ویژگی های شغلی.

۱. مقدمه و بیان مسئله

تکنواسترس به عنوان موضوعی مرتبط با استرس ناشی از فناوری در محل کار مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است و علاقمندی به بررسی تاثیر آن بر متغیرهای مدیریتی همچون عملکرد کارکنان و ویژگی های شغلی در حال افزایش است.

در دنیای امروز رشد سریع فناوری های جدید، قابلیت ها و ظرفیت های بسیاری برای سازمان ها به ارمغان آورده اند که پیش از این در دسترس نبود. در واقع ایجاد نوآوری و خلاقیت در برخی ابزارهای موجود مانند رسانه های اجتماعی سازمان ها را در بسیاری از کاربردها نظیر ایجاد مدل های جدید کسب و کار، روش های بازاریابی، بهبود پیش بینی تقاضا، توانایی استفاده از شیوه های جدید مدیریتی و آموزشی، افزایش نوآوری و بهره وری، به اشتراک گذاری دانش، همکاری متقابل و ایجاد ارتباط پایدار غنی ساخته است. همچنین استفاده از رسانه های اجتماعی به بخش جدایی ناپذیر زندگی افراد تبدیل شده و تأثیر بسیار زیادی بر ابعاد زندگی شخصی و شغلی افراد از جمله تأثیر بر عملکرد شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنان گذاشته است. استفاده بسیار زیاد کارکنان سازمان ها از این گونه ابزارها در محیط کار باعث شده است تا بحث های زیادی در محافل مدیریتی در این باره صورت پذیرد. نظرات متناقضی در این باره وجود دارد، برخی نقش مثبت رسانه های اجتماعی در محیط کار را موجب بهبود عملکرد شغلی دانسته اند و برخی دیگر بیشتر به نقش منفی استفاده از ابزارهایی چون رسانه ها و شبکه های اجتماعی بر عملکرد شغلی تأکید کرده اند. همچنین در برخی از تحقیقات اشاره شده اگر استفاده از رسانه های اجتماعی در محیط کار به درستی از طرف مدیران منابع انسانی مدیریت نشود، تأثیرات منفی آن بیشتر از تأثیرات مثبت آن خواهد بود [1].

محبوب ترین فعالیت مربوط به کار در اینترنت، استفاده از رسانه اجتماعی بوده است و کار کارکنان را به شدت تغییر داده است. مطالعه بیش از ۱۰۰۰ کسب و کار در سال ۲۰۱۰ نشان می دهد که علاوه بر بررسی ایمیل شخصی و ایمیل شرکت، کارکنان به طور منظم روزانه، فیس بوک^۱، لینکدین^۲ و توییتر^۳ خود را بررسی می کنند [2]. این امر می تواند به دلایل مختلف رخ دهد. مثلاً ممکن است کارکنان فیس بوک را بررسی کنند تا با دوستان خود ارتباط برقرار کنند و با دوستانشان گشت و گذار کنند یا به اطلاعات متنوعی مانند مقالات خبری دست یابند [3][4].

یکی از مهم ترین اثرات مضر که اخیراً مورد بررسی قرار گرفته است، تأثیر استرس مربوط به استفاده از رسانه های اجتماعی در محل کار یا به عبارت دیگر، تکنواسترس ناشی از رسانه های اجتماعی است. تکنواسترس به مفهوم استرسی است که فرد به دلیل وابستگی به فناوری یا اضطراب ناشی از عدم اطمینان به ارتباط با فناوری دچارش می شود و بهره وری فرد را کاهش می دهد که در نتیجه موفقیت سازمان را کم می کند [5].

تکنواسترس ناشی از رسانه های اجتماعی می تواند در چند مورد اتفاق افتد. اولاً فرد ممکن است بیش از حد به علت استفاده از فن آوری های متعدد در طول روز کاری، مانند کامپیوتر یا تلفن همراه، از اطلاعاتی غفلت کند که باید به طور صحیح پردازش کند [6]. دوم این که کاربران ممکن است احساس کنند که در طول کار متداول، در میان چندین تکنولوژی بسیار پیچیده هستند و در نتیجه استرس را تجربه کنند [1]. سوم، کارکنانی که از رسانه های اجتماعی برای انجام وظایف غیر مرتبط با کار استفاده می کنند، ممکن است رابطه ای بین کار و زندگی شخصی خود، همراه با افزایش استرس ناشی از رسانه های اجتماعی داشته باشند [4].

عملکرد شغلی متغیری است که در بسیاری از کشورهای توسعه یافته، توجه زیادی به آن شده است. روان شناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی دانسته و اعتقاد دارند انگیزه ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی موثر هستند [7].

عملکرد شغل بستگی زیاد به این دارد که چگونه کارکنان شغل خود را درک کنند [8]. رفتار تولیدی کارگران و رضایت و نگرش آنها، وابسته به شرایط خاص روان شناختی به عنوان ویژگی های شغلی درک شده است [9]. از سوی دیگر در رابطه بین تکنواسترس و عملکرد کارکنان متغیرهایی می توانند نقش تعدیل گر ایفا نمایند که یکی از آنها ویژگی های شغلی است، زیرا ویژگی های شغلی با

¹ Facebook

² LinkedIn

³ Tweeter

سطوح بالاتری از «انگیزه درونی» همراه است و بر رضایت شغلی تاثیر می گذارد و منجر به وضعیت های مثبت روحی مانند احساسات و مسئولیت می شود که ابعادی مانند استقلال، بازخورد شغلی، هویت وظیفه، اهمیت وظیفه و تنوع وظیفه دارد. [4]

اهمیت و ضرورت موضوع پژوهش از نظر تئوری و برای علم مدیریت این است که در مطالعات مدیریتی موجود، به پیامدهای احتمالی تکنواسترس ناشی از رسانه های اجتماعی بر متغیرهایی مانند عملکرد شغلی، توجه کمی شده است و تحقیقات پیشین استفاده از رسانه های اجتماعی در کار با کاهش کارایی و بهره وری فردی را مورد بررسی قرار داده اند. با این وجود، تاکنون دلیل اصلی را در مورد این که چرا استفاده از رسانه های اجتماعی در محل کار، می تواند مانع از عملکرد شغلی شود، بررسی نشده است. بنابراین، با توجه به این که استفاده از رسانه های اجتماعی در کار، به دلایل شخصی تبدیل شدن به عادت است و استفاده از رسانه های اجتماعی می تواند باعث ایجاد تکنواسترس در کاربران خود شود و در نتیجه مانع عملکرد آنها شود، شناخت تاثیر تکنواسترس توسط شخص در اثر استفاده از رسانه های اجتماعی در عملکرد شغلی وی، مستلزم تحقیق است که در این پژوهش مورد بررسی قرار می گیرد. به عبارت دیگر، چون تا کنون پژوهشی در زمینه ی تاثیر منفی استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان و همچنین بررسی تفاوت این تاثیر در کارکنان دارای سطوح بالا و پایین ویژگی های شغلی، مطابق مدل پژوهش حاضر در جامعه ی کارکنان سازمان ها و شرکت های ایرانی، انجام نشده است. بنابراین موضوع پژوهش حاضر کاملا بدیع بوده و در همه ی ابعاد متغیرهای آن دارای نوآوری است که اهمیت و ضرورت آن را واضح تر می سازد.

همچنین اهمیت و ضرورت پژوهش حاضر برای مدیران شرکت چدن سازان این است که استفاده از رسانه های اجتماعی در ساعات کار برای دلایل غیر مرتبط با کار، تبدیل به عادت شده است و بنا بر یافته های تحقیقات پیشین، مدیران سازمان ها با چالش شناسایی و غلبه بر پیامدهای استفاده از این رسانه ها مواجه هستند. فن آوری اجتماعی ناشی از رسانه های اجتماعی به عنوان یک نتیجه ناخواسته مهم استفاده از رسانه های اجتماعی در محل کار شناخته شده است، زیرا این امر می تواند بر عملکرد کار تاثیر منفی داشته باشد. با وجود مزایای ارزشمند استفاده از رسانه های اجتماعی در کار برای دلایل مربوط به کار، مانند همکاری با همکاران برای حل مشکلات کاری، مدیران شرکت ها شروع به شناخت نیاز به درک پیامدهای بالقوه مضر و ناخواسته استفاده شخصی از رسانه های اجتماعی در ساعات کار نموده اند [1].

شرکت چدن سازان در سال ۱۳۶۱ با هدف تولید قطعات ریخته گری در شهرک صنعتی جی در شهر اصفهان تاسیس شد. چشم انداز شرکت این است که یکی از برترین گروه های صنعتی منطقه با حضور پایدار در بازارهای داخلی و بین المللی مبتنی بر هوشمندی، دانش و فن آوری های نو در افق ۱۴۰۴ باشد و ماموریت شرکت نیز این است که گروهی هوشمند در مدیریت و راهبری طرح های اقتصادی با محوریت صنایع فلزی در جهت ارزش آفرینی برای مشتریان داخلی و خارجی، ذینفعان و شرکای تجاری خود باشد که در این راستا از دانش و فناوری های نو و سرمایه انسانی خلاق، متخصص و متعهد استفاده نماید. محورهای توسعه شرکت تولید چدن سازان بر مبنای بهبود کیفیت پیوسته و رضایت مشتری بنا نهاده شده است. با درک درست نیازهای مشتریان و آگاهی از روند بازار، فعالیت های پژوهشی و خدمات دهی به مشتریان به طور هماهنگ با هم صورت می گیرد. سیاست های پژوهشی شرکت چدن سازان بر مبنای همکاری نزدیک با مشتری و بازخوردهای دریافتی از کارکرد و عملکرد محصولات تحویل داده شده به مشتریان اتخاذ می شوند.

موضوع تاثیر استرس ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان، با گسترش رسانه های اجتماعی در ایران، وارد مرحله های حادثتری می شود و شرکت های ایرانی مانند شرکت چدن سازان نیز با مشکل تکنواسترس و تاثیر آن بر عملکرد کارکنان رو به رو شده اند و مدیران شرکت ها با این چالش مواجه هستند که چگونه تکنواسترس و آثار منفی آن بر عملکرد کارکنان را کاهش دهند. در نتیجه، پرسش اصلی پژوهش حاضر این گونه مطرح می شود که تاثیر استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان با نقش تعدیل گر ویژگی های شغلی در بین شاغلین شرکت چدن سازان چیست؟

اهداف تحقیق عبارتند از:

- تعیین تاثیر کاربرد رسانه های اجتماعی بر استرس کارکنان.
- تعیین تاثیر استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان.
- تعیین تاثیر ویژگی های شغلی بر عملکرد کارکنان.
- تعیین نقش تعدیل گر ویژگی های شغلی در رابطه بین استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی با عملکرد کارکنان.

در نتیجه، فرضیات تحقیق حاضر عبارتند از:

- کاربرد رسانه های اجتماعی بر افزایش استرس کارکنان تاثیر دارد.
- استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان تاثیر منفی دارد.
- سطوح بالای ویژگی های شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت دارد.
- ویژگی های شغلی رابطه بین استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی با عملکرد کارکنان را تعدیل می کند.

رسانه های اجتماعی⁴ به عنوان گروهی از برنامه های مبتنی بر اینترنت است که به کاربر اجازه ی ایجاد محتوا و تبادل محتوای تولید شده می دهد [10]. رسانه اجتماعی موجودیتی است که به واسطه ابزارهای رایانه ای، موبایل و تبلت به افراد و شرکت ها اجازه خلق و اشتراک گذاری دانش، تبادل اطلاعات، ایده ها و ... در جوامع مجازی و شبکه ها را می دهد. زمانی که کارکنان سازمان از ابزارهای مرتبط با رسانه اجتماعی استفاده می کنند در واقع موجب رشد شبکه های اجتماعی میان خود و همکارانشان می شوند، این امر موجب بدست آوردن اطلاعات زیادی در زمینه شخصیت، دانش و تخصص همکاران خواهد شد [1].

تکنو استرس یا استرس ناشی از رسانه های اجتماعی⁵، به عنوان تاثیر منفی بر روی رفتارها، افکار یا فیزیولوژی تعریف شده است که به طور مستقیم یا غیر مستقیم بوسیله تکنولوژی ایجاد می شود. [4]. استرس اثری مستقیم بر سازمان دارد که یکی از این پیامدهای واضح استرس، کاهش عملکرد مناسب کارکنان است این کاهش در مورد کارگران اجرایی به صورت کیفیت ضعیف کار و افت بهره‌وری نشان داده می شود. کناره‌گیری نیز می‌تواند نتیجه استرس باشد که مهم ترین آنها عبارتند از: غیبت ، استعفا و ترک کار [11]. نتیجه طبیعی استرس فردی برای سازمان کاهش کارایی است. کارکنان که در اثر استرس دارای تاخیر، غیبت و ترک خدمت بیشتری هستند، از نظر کمی و کیفی دچار افت کارایی شده و تعداد حوادث ناشی از عملکرد آنها و همچنین شکایت از آنها زیاد می شود. این گونه کارکنان دارای روحیه ای پایین، انگیزش کم و رضایت شغلی بسیار ضعیف هستند. به عبارت دیگر، کارکنانی که فرسودگی و استهلاک را در خود تجربه می‌کنند هیجان قبلی را برای کار از دست داده در بسیاری از موارد کار و شغل خود را تغییر می دهند [12]. اشخاصی که برای مقابله با استرس، دوران سختی را در محیط کار می‌گذرانند احتمالاً بیشتر بیمار می‌شوند و یا به منظور پیدا کردن سازمان بهتری، به ترک سازمان خود می‌اندیشند. استرس می‌تواند پیامدهای دیگری هم داشته باشد. به عنوان مثال، ممکن است فرد مبادرت به کناره‌گیری روانی کرده و نسبت به شغل و سازمان مربوطه بی‌توجه شود. یکی دیگر از پیامدهای مستقیم سازمانی استرس کارکنان به طرز تلقی مربوط می‌شود. رضایت شغلی، روحیه کارکنان و تعهد سازمانی همزمان با انگیزش فرد از استرس صدمه می‌بینند [13]. چند نمونه از پاسخ‌های رفتاری را که می‌توان مورد بررسی قرار داد عبارتند از: کاهش عملکرد شغلی، مصرف داروهای مخدر در هنگام کار، رفتار تخریبی در کار (دزدی و تخریب عمدی)، فرار از شغل (غیبت از کار، ترک شغل)، تنزل در ایفای نقش و در ابعاد دیگر زندگی (سوء رفتار با همسر و فرزندان)، رفتارهای مبتنی بر وارد آوردن صدمه به خود از قبیل مصرف مواد مخدر و نوشیدنی‌های زیان آور [14].

⁴ Social Media

⁵ Social Media Induced Technostress

عملکرد کارکنان⁶ به عنوان ارزش سازمانی رفتارهای شغلی کارمند در زمانها و موقعیت‌های شغلی مختلف است [15] و مقصود از ارزش سازمانی، برآوردی است که سازمان از فعالیت‌ها و خدمات کارکنان خود دارد [4].

ویژگی‌های شغلی⁷ مجموعه‌ای از خصایص هستند که به علت ماهیت شغل ایجاد شده و بیان‌کننده‌ی تفاوت‌های بین انواع مشاغل هستند که مهم‌ترین آنها تنوع مهارت، هویت وظیفه، اهمیت وظیفه، استقلال و بازخورد می‌باشد [16].

افزایش محبوبیت⁸ رسانه‌های اجتماعی منجر به استفاده گسترده از رسانه‌های اجتماعی در طول ساعات کاری برای دلایل غیر مرتبط با کار⁹ شده است [17]. نظرسنجی اخیر نشان می‌دهد که ۵۹٪ از کارکنان ایالات متحده مجاز به دسترسی به رسانه‌های اجتماعی برای استفاده شخصی بیش از یک بار در روز هستند و ۱۵٪ از کارکنان یک بار در روز برای استفاده شخصی از رسانه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند. چنین استفاده گسترده‌ای از رسانه‌های اجتماعی در کار بر بسیاری از سازمان‌ها تاثیر گذاشته است تا کارکنان اجازه دسترسی به رسانه‌های اجتماعی را در طول روز کاری داشته باشند. سازمان‌ها شروع به شناخت نیاز به درک پیامدهای بالقوه مضر و ناخواسته استفاده شخصی از رسانه‌های اجتماعی در ساعات کار نموده‌اند [18].

یک نتیجه ناخواسته‌ی استفاده از رسانه‌های اجتماعی (مانند رسانه‌های اجتماعی سازمانی) مرتبط با کار، شامل اتخاذ وظایف اولیه کار است، به طوری که رسانه‌های اجتماعی ابزاری برای همکاری، ارتباط و یا جمع‌آوری اطلاعات برای تکمیل کار هستند. استفاده شخصی از رسانه‌های اجتماعی شامل استفاده از سیستم عامل برای دلایل غیر مرتبط با کار، مانند تماشای ویدیوهای سرگرم‌کننده در یوتیوب یا خواندن پست‌های دوستان در فیس‌بوک است. بررسی رسانه‌های اجتماعی در کار به دلایل شخصی ممکن است ارتباط بین کار و زندگی در خانه را تیره نموده و منجر به تهاجم به زندگی شخصی در محل کار شود [4].

استفاده از رسانه اجتماعی، محبوب‌ترین فعالیت در اینترنت بوده است و کارکنان را به شدت تغییر داده است [19]. به عنوان مثال، مطالعه سال ۲۰۱۰ در بیش از هزار حرفه‌ای کسب و کار نشان می‌دهد که علاوه بر بررسی ایمیل شخصی و شرکت، کارکنان به طور منظم روزانه صفحه‌ی شخصی خود را در فیس‌بوک، لینکدین و توییتر بررسی می‌کنند. این می‌تواند به دلایل مختلف رخ دهد. به عنوان مثال، کارکنان ممکن است فیس‌بوک را بررسی کنند تا با دوستان خود ارتباط برقرار کنند و از طریق عکس‌ها، به اطلاعات متنوعی مانند مقالات خبری، دسترسی یابند [20].

در دنیای امروز رشد سریع فناوری‌های جدید، قابلیت‌ها و ظرفیت‌های بسیاری برای سازمان‌ها به ارمغان آورده‌اند که پیش از این در دسترس نبود. در واقع ایجاد نوآوری و خلاقیت در برخی ابزارهای موجود مانند رسانه‌های اجتماعی، سازمان‌ها را در بسیاری از کاربردها نظیر ایجاد مدل‌های جدید کسب و کار، روش‌های بازاریابی، بهبود پیش‌بینی تقاضا، توانایی استفاده از شیوه‌های جدید مدیریتی و آموزشی، افزایش نوآوری و بهره‌وری، به اشتراک‌گذاری دانش، همکاری متقابل و ایجاد ارتباط پایدار غنی ساخته است [21]. همچنین استفاده از رسانه‌های اجتماعی به بخش جدایی‌ناپذیر زندگی افراد تبدیل شده [22] و تأثیر بسیار زیادی بر ابعاد زندگی شخصی و شغلی افراد از جمله تأثیر بر عملکرد شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی آنان گذاشته است [1].

امروزه سازمان‌ها به طور مداوم سیاست‌های مربوط به رسانه‌های اجتماعی^{۱۰} را طراحی و پیاده‌سازی می‌کنند که چنین سیاست‌هایی اغلب ناخوشایند یا بی‌اثر^{۱۱} هستند این اغلب به این دلیل است که سازمان‌ها فاقد دانش برای شناسایی^{۱۲}، مدیریت^{۱۳} و کمک به کارکنان در مقابله با تکنواسترس هستند. به این معنی که، سازمان‌های معاصر، به خصوص آنها که با سیاست‌های رسانه‌ای اجتماعی دسترسی

6 Job Performance

7 Job Characteristics

8 Popularity

9 Non-Work-Related Reasons

10 Social Media Policies

11 Ineffective

12 Recognize

13 Manage

آزاد^{۱۴} سر و کار دارند، باید درک کنند که استرس ناشی از رسانه های اجتماعی ممکن است در کارکنان وجود داشته باشد و نیاز به درک چگونگی مبارزه با تکنواسترس ناشی از رسانه های اجتماعی می باشد تا آنجا که تبدیل به یک مشکل نشود [23].

تکنواسترس با نتایج مختلفی مانند نارضایتی^{۱۵}، خستگی^{۱۶}، اضطراب^{۱۷} و اضافه کاری^{۱۸}، بر بهره وری فردی^{۱۹} تاثیر منفی می گذارد. این امر می تواند به روش های مختلفی رخ دهد:

- شبکه ها (مانند اینترنت) و دستگاه های محاسباتی تلفن همراه و بی سیم (مانند تلفن های همراه) توانایی اتصال به اینترنت را در همه جا و پیوسته دارند. استفاده از این باعث می شود کاربران احساس کنند که هرگز از فناوری آزاد نیستند. همیشه تحت نظارت^{۲۰} و یا در تماس^{۲۱} هستند و فضای آنها مورد حمله قرار گرفته است. چنین شرایط اتصال ثابت باعث ایجاد استرس می شود. به این ترتیب که کارمندان زمان زیادی را صرف اتصال می کنند و اغلب به شدت برای جریان های مداوم ارتباط از منابع مختلف مانند ایمیل^{۲۲}، پیام کوتاه^{۲۳}، تلفن های همراه تلاش می کنند. علاوه بر این، روز کاری^{۲۴} تمایل دارد که در تمام حیطه های دیگر گسترش یابد و وارد زندگی شود. همه اینها در نهایت منجر به از دست دادن بهره وری فردی می شود [24].

- فشار^{۲۵} برای استفاده از فناوری های جدید جهت عقب نماندن از رقبا افزایش یافته است، به طوری که سازمان ها اغلب از یک چرخه ارتقاء فناوری اطلاعات به مرحله ی بعد می روند که زمان کمی بین این دو مرحله وجود دارد [25]. به علاوه، محصولات مبتنی بر فناوری اطلاعات جدید و برنامه های کاربردی^{۲۶} چرخه عمر^{۲۷} بسیار کوتاه دارند. این به کارمندان مربوط می شود که به طور منظم یاد بگیرند چگونه با برنامه های جدید کار کنند، زیرا دانش موجود^{۲۸} آنها منسوخ می شود. اگرچه کارکنان در ابتدا می توانند در مورد یادگیری نحوه استفاده از برنامه های کاربردی و فن آوری جدید، مشتاق باشند، نیازهای ثابت برای بازسازی و به روز رسانی می تواند در نهایت منجر به سرخوردگی^{۲۹} و استرس می شود. در واقع، کاربران اغلب تمایل ندارند یا قادر به توسعه مهارت های جدید و مورد نیاز برای استفاده از فناوری های در حال رشد در سازمان های خود نیستند و سعی می کنند تا به ندرت از راه حل های موجود برای نیازهای جدید استفاده کنند، در نتیجه خطاهای اولیه بروز می کند و اثرات آنها افزایش می یابد و منجر به کاهش بهره وری می شود [24].

- پیچیدگی^{۳۰} قابلیت های فنی و اصطلاحات^{۳۱} مربوط به فناوری اطلاعات در سال های اخیر به طور قابل توجهی افزایش یافته است. یافته های نظرسنجی های تجاری نشان می دهد که اکثر مردم انواع برنامه ها، توابع و اصطلاحات فنی را وحشتناک دانسته اند و واقعا نمی دانند بسیاری از کلمات برای چگونگی استفاده از فن آوری های مرتبط با آنها می تواند باشد. ترس و اضطراب واکنش های رایج به این پیچیدگی در حال افزایش است. به علاوه، اگر چه بیشتر برنامه های کاربردی فناوری اطلاعات مانند سیستم های برنامه ریزی منابع

14 Open-Access

15 Dissatisfaction

16 Fatigue

17 Anxiety

18 Overwork

19 Individual Productivity

20 Supervision

21 On Call

22 E-Mail

23 Short Messages

24 Work Day

25 Pressure

26 Applications

27 Life Cycles

28 Existing Knowledge

29 Frustration

30 Complexity

31 Technical Capabilities and Terminology

سازمانی^{۳۲} کاملاً پیچیده هستند، به طور کامل نیازهای کسب و کار^{۳۳} را برآورده نمی کنند و نمی توانند بدون اصلاحات عمده استفاده شوند. این باعث نارضایتی و احساس عدم توانایی در رویارویی با فناوری می شود، که اغلب منجر به کاهش بهره وری می شود. [24].

- استفاده از فناوری های اطلاعات، ورود اطلاعات را از کانال های مختلف مانند منابع داخلی شرکت^{۳۴}، اینترنت و سایر منابع خارجی^{۳۵} ممکن می سازد. بنابراین افراد در معرض اطلاعات بیشتری هستند و مجبور هستند سریع تر کار کنند. این امر ممکن است در حقیقت تاثیر منفی بر عملکرد داشته باشد و منجر به استرس شود [24].

- فناوری ها در انجام وظایف هم زمان کمک می کنند که چندین برنامه کاربردی هم زمان اجرا شوند و برای انجام وظایف مختلف پردازش اطلاعات مختلف در همان زمان لازم است. با این حال، محدودیت هایی وجود دارد که افراد می توانند به طور موثر، چند وظیفه را با هم اجرا کنند و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات می تواند افراد را از این محدودیت ها دور کند و منجر به خستگی شود و فرسودگی و ناتوانی به همراه آورد و بهره وری را تحت تاثیر قرار دهد [24].

عملکرد در لغت به معنای حالت یا کیفیت کارکرد استفاده شده است و در اصطلاح مجموع رفتارهای در ارتباط با شغل که افراد از خود نشان می دهند، به کار رفته است. به عبارت دیگر عملکرد معیار پیش بینی شده یا معیار وابسته ی کلیدی در چارچوبی معین می باشد که این چارچوب به عنوان وسیله ای برای قضاوت در مورد اثر بخشی افراد، گروه ها و سازمان ها استفاده می شود [26].

از سوی دیگر، عملکرد عبارت است از حاصل فعالیت های یک فرد از لحاظ اجرای وظایف تعیین شده در مدت زمان مشخص. بنابراین، عملکرد حاصل یا نتیجه ی فرآیند و تحقق اهداف است: فرآیند یعنی انجام هر کاری در مراحل باید انجام گیرد تا آن کار انجام شود و تحقق اهداف یعنی با رعایت مراحل کاری، آن هدف تحقق یابد. پس عملکرد رفتاری در جهت رسیدن به اهداف سازمانی بوده و اندازه گیری شده یا ارزش گذاری شده می باشد. به همین دلیل، عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی تاکید می نماید [27].

به عبارت دیگر، عملکرد فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته می باشد. طبق این تعریف، عملکرد دو جزء دارد:
- کارایی که تشریح کننده ی چگونگی استفاده ی سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات می باشد، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درونداها برای تولید بروندهای مشخص.

- اثربخشی که توصیف کننده ی درجه ی تحقق اهداف سازمانی می باشد [28].

عملکرد اثربخش یک شغل کسب نتایج خاص یا دستیابی به نتایج خاص از قبل تعیین شده برای شغل (نظیر درآمد)، به وسیله ی انجام اقداماتی خاص مطابق با سیاست ها، رویه ها و شرایط محیط سازمانی است. عملکرد سازمانی به چگونگی انجام مأموریتها، وظایف و فعالیت های سازمانی و نتایج حاصل از انجام آنها گفته شده است [29].

برای این که سازمانی به اهدافش دست یابد، کارکنان باید کارهایشان را در سطح قابل قبولی از کارایی انجام دهند این موضوع برای سازمان های دولتی که عملکرد ضعیف آنها زمینه ی شکست انجام خدمات عمومی و نیز برای شرکت های خصوصی که عملکرد ضعیف آنها زمینه ورشکستگی آنها را مهیا می سازد، امری ضروری است. از دیدگاه اجتماعی، جالب ترین موضوع برای سازمان ها داشتن کارکنانی است که کارهایشان را به خوبی انجام دهند [30].

عملکرد خوب، بهره وری سازمان را ارتقاء می بخشد که سرانجام به افزایش اقتصاد ملی منجر می شود. عملکرد یک سازه ترکیبی است که بر اساس آن، کارکنان موفق در مجموعه ای از رفتارها مشخص می شوند. بنابراین عملکرد شغلی یک معیار چندگانه و گسترده است که در آن، مجموع رفتارهای به دقت تعریف شده، برای بیان آن استفاده می شود [31].

³² Enterprise Resource Planning

³³ Business Requirements

³⁴ Internal Company Sources

³⁵ external sources

افراد وقتی می‌توانند کارهایشان را به خوبی انجام دهند که توانایی و انگیزه لازم را دارا باشند. شرایط سازمانی می‌تواند این ویژگی شخصی را ارتقاء بخشد یا با ایجاد موانع و گرفتاری‌ها، عملکرد شغلی مطلوب را کاهش دهد. به عبارت دیگر، عملکرد خوب نیازمند توانایی و انگیزش است و موانع و گرفتاری‌های سازمانی مثل آموزش ناکافی، روابط ناسالم و مدیریت نادرست؛ با عملکرد خوب در تضاد است [32].

عملکرد شغلی یک سازه‌ی ترکیبی است که بر پایه آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق به وسیله‌ی مجموعه‌ای از ملاک‌های مشخص شناسایی می‌شوند. عملکرد شغلی به لحاظ نظری دو مولفه دارد:

- مولفه اول عملکرد وظیفه‌ای است که نیازمندی‌ها و الزامات شغلی را نشان می‌دهد.
- مولفه دوم عملکرد زمینه‌ای است که فعالیت‌های تعریف نشده و نامشخص نظیر کار تیمی و حمایت را شامل می‌شود [33].

ابعاد عملکرد شغلی عبارتند از: تسلط و مهارت در شغل، تسلط و مهارت خارج از شغل، تسلط در ارتباطات کتبی و شفاهی، تلاش و کوشش، حفظ انضباط شخصی، کمک و همکاری با همکاران، عملکرد تیمی، سرپرستی، مدیریت و رهبری [1]. عوامل زیادی بر عملکرد شغلی کارکنان موثر هستند که مهم‌ترین آنها عبارتند از:

- ویژگی‌های شخصیتی کارکنان

یکی از عواملی که می‌تواند بر عملکرد کارکنان در سازمان موثر باشد، ویژگی‌های شخصیتی کارکنان است که در تحقیقات مختلف بررسی شده است. استفاده از پرسشنامه‌های شخصیتی برای پیش‌بینی موفقیت شغلی اهمیت زیادی پیدا کرده است. در اصل، روانشناسان معتقدند که متغیرهای شخصیتی با عملکرد شغلی مرتبط هستند. آشکارا، ثابت شده است که پیش‌بینی عملکرد شغلی با پرسشنامه‌های شخصیتی رایج که هرگز برای استفاده در صنعت و بزرگسالان طبیعی ساخته نشده‌اند، ممکن نیست [15].

الگوی جامع پنج‌عاملی ساختار شخصیت به عنوان یکی از مفیدترین ابزارها برای پیش‌بینی عملکرد شغلی پیشنهاد شده است که اغلب به نظریه شخصیتی پنج‌عاملی بزرگ معروف است. حمایت تجربی وسیعی از اعتبار این ابزار آرایه شده است. پنج عامل عبارتند از: برون‌گرایی، ثبات عاطفی، توافق، وظیفه‌شناسی (وجدانی بودن)، انعطاف‌پذیری (باز بودن برای تجربه) [34].

- نگرش شغلی کارکنان

یکی از موارد دیگری که می‌تواند عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار دهد؛ نگرش شغلی کارکنان است. احتمالاً رابطه معنی‌داری بین نگرش شغلی و عملکرد شغلی موجود است و نگرش در عملکرد شغلی تاثیر گذار می‌باشد [35].

فرد با عواملی مانند ارزش‌ها، نگرش‌ها و شخصیت تثبیت شده به سازمان وارد می‌شود. چگونگی تفسیر کارمندان از محیط کارشان (ادراک) بر سطح انگیزش آنها، آنچه از شغل یاد می‌گیرند و بر رفتار شخصی آنها در کار موثر است. البته به مرور زمان، یادگیری نیز این متغیر را تغییر می‌دهد. احتمالاً اگر ارزش‌های کارمندان با ارزش‌های سازمان هماهنگ باشد، عملکرد و رضایت کارمندان افزایش می‌یابد. مثلاً، فردی که اهمیت زیادی به تخیل، استقلال و آزادی می‌دهد، با سازمانی که به دنبال اطاعت کارمندان است؛ نمی‌تواند هماهنگ باشد [36].

مدیران به احتمال زیاد کارمندی را که با سازمان هماهنگ شده‌اند، مورد احترام قرار داده، به صورت مثبت ارزیابی نموده و پاداش می‌دهند. از سوی دیگر، اگر کارمندان نیز درک کنند که با سازمان تناسب دارند، رضایت بیشتری کسب خواهند کرد. این بحث‌ها برای مدیرانی مناسب است که سعی می‌کنند از بین متقاضیان، کسانی را پیدا کنند که نه تنها توانایی، تجربه و انگیزه داشته باشند بلکه سیستم ارزشی متناسب با اهداف سازمان نیز داشته باشند [37].

- انگیزش شغلی کارکنان

از متغیرهای مهم و موثر بر عملکرد کارکنان، انگیزش شغلی کارکنان است. با توجه به این که عملکرد سرمایه انسانی در سازمان به توانایی (مهارت و تخصص) و انگیزه افراد وابسته است، می‌توان گفت یکی از عوامل اساسی و موثر در موفقیت و تحقق اهداف سازمان،

انگیزه کارکنان آن سازمان است. ایجاد انگیزه در کارکنان سبب می شود سازمان با صرف هزینه و زمان کمتر بتواند نتایج بهتری کسب نماید. انگیزش میل یا محرکی است که برخی اوقات فرد را به عمل واداشته گاهی نیز او را از انجام یک عمل منع می کند [38].

براساس اطلاعات موجود در حوزه مدیریت، انگیزش عبارت است از نتیجه رابطه متقابل فرد با موقعیت و وضعیتی که در آن قرار دارد. متداول ترین نظریه در خصوص انگیزش شغلی، نظریه هرزبرگ است که معتقد است، انگیزش شغلی تحت تاثیر عوامل درونی یا ذهنی (عوامل محرک انگیزش) و عوامل بیرونی یا بهداشتی (عوامل نگهدارنده انگیزش) بوده و با مطالعه آنها می توان مهم ترین عوامل رضایت شغلی را شناسایی نمود و آنها را در برنامه های ارتقای کیفیت عملکرد سازمان به کار برد. از جمله عوامل موثر بر انگیزش شغلی می توان حقوق و مزایا، شور و نشاط در محیط کار، قدردانی و جالب بودن کار را نام برد [39].

- کانون کنترل

کانون کنترل به باورهای افراد درباره توانایی کنترل تقویت کننده های محیطی مربوط می شود. سطح انگیزش در افرادی که به توانایی خود برای کنترل تقویت کننده های محیطی، یعنی به کنترل درونی اعتقاد دارند، بیشتر از افرادی است که کانون کنترل را بیرونی می دانند. افرادی که کانون کنترل درونی دارند باید انگیزش شغلی بالاتری داشته باشند که آنها را ابتکار در شغل برساند. از سوی دیگر، افراد معتقد به کانون کنترل بیرونی معمولاً بسیار مقابله گر بوده و انتظار می رود وظایف ساخت مندی که نیاز چندانی به ابتکار شخصی ندارد، را بهتر انجام دهند. همبستگی شخصیت با عملکرد شغلی می تواند به حوزه های خاص عملکرد وابستگی داشته باشد [40].

- سن کارکنان

بسیاری از افراد بدون تردید پیش بینی می نمایند که عملکرد شغلی همراه با بالا رفتن سن، کاهش یابد. با وجود این، چنین تفکر کلیشه ای صحیح نمی باشد. در بسیاری از مشاغل، کارکنان مسن، کارآتر از همکاران جوان تر خود بوده اند. کاهش عملکرد شغلی با سن در رابطه نیست. عملکرد کارکنان سالمند بدتر از جوانان نیست. گرچه برخی از توانایی ها ممکن است همراه با افزایش سن کم شود، سایر مهارت ها و سطح دانش شغلی که به اثر بخشی بیشتر منجر می شود، ممکن است در اثر کسب تجربه زیاد شود. کارکنان امکان دارد از دست دادن توانایی های جسمی را با راهبردهای بهتر اجرای تکالیف، مدیریت بهتر وقت و رویکرد های کارآمدتر جبران نمایند [7].

- شرایط محیطی

محیط شغلی به روش های متعدد می تواند بر عملکرد شغلی موثر باشد. محیط می تواند بر انگیزه کارکنان نیز تأثیر مثبت یا منفی بگذارد و به کاهش یا افزایش تلاش های آنان بینجامد. همچنین محیط می تواند با آسان تر کردن فضای کار برای اجرای وظایف و تسهیل عملکرد، تأثیر سازنده ای داشته باشد، یا موانعی ایجاد نماید که در عملکرد شغلی موثر هستند [34].

- مشخصه های شغل

ماهیت درونی وظایف شغلی می تواند در افراد ایجاد انگیزه کند. در صورتی که شغل جالب و لذت بخش باشد، افراد مشاغل خود را دوست دارند، انگیزش بیشتری دارند و کار بهتری انجام می دهند. براین مبنای مشخصه های شغل القا کننده بعضی از حالت های روانی است که به خشنودی، انگیزش و عملکرد شغلی منجر می گردد [41].

- سیستم پاداش و عملکرد شغلی

افزایش عملکرد شغلی، حداقل از جنبه کمی، با نظام های تشویق برای پاداش دادن به هر بخش از کار ممکن می شود. این نظام معمولاً برای فروشنده هایی که درصدی از هر فروش را به دست می آورند و کارگران کارخانه که در قسمت های ساخت قطعات کار می کنند و برای هر واحد تولید شده پاداش می گیرند، به کار می رود. نظام های تشویق با ایجاد انگیزه در کارکنان از طریق پاداش دادن به هر رفتاری که برای سازمان سود به همراه دارد، بر عملکرد موثر است. سه عامل باید موجود باشد تا نظام تشویق مؤثر شود. اول، کارکنان باید توانایی افزایش بهره وری را دارا باشند [31].

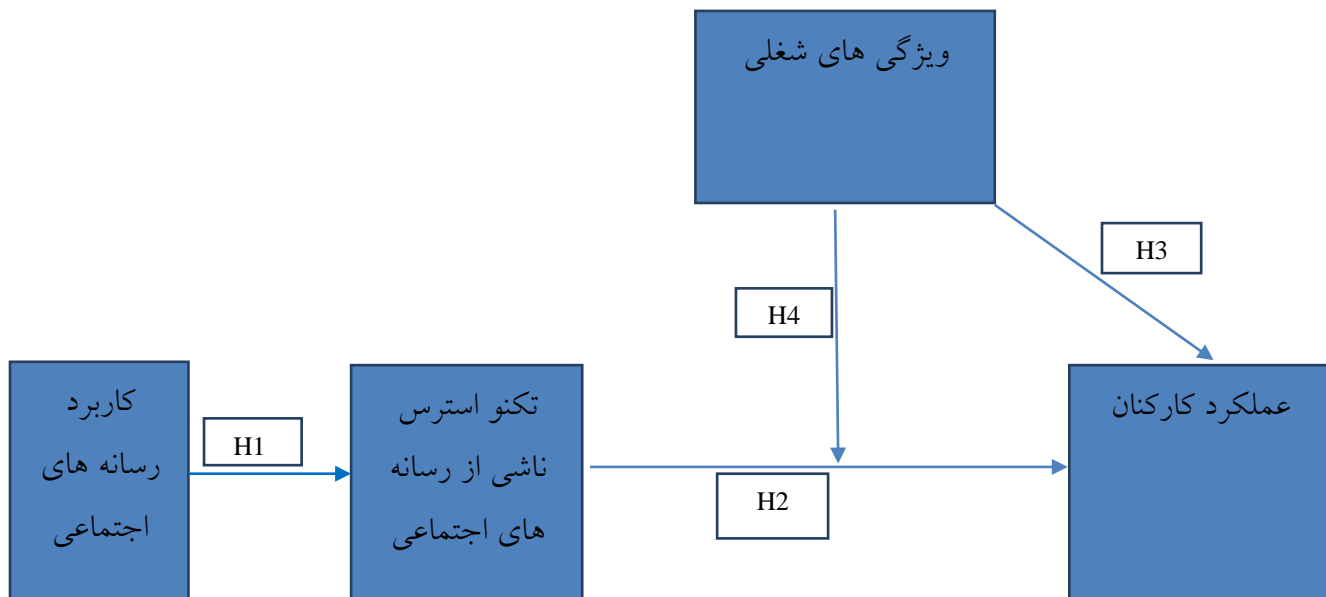
اگر کارکنان با توانایی های محدود انجام وظیفه کنند، معرفی نظام های تشویق باعث بهبود عملکرد نمی شود. دوم، کارکنان باید خواستار تشویق باشند. اشتیاق کارکردن جدی برای پول یا سایر پاداش ها در هر کسی موجود نیست. نظام تشویق برای اثر بخش بودن باید در بر گیرنده چیزی باشد که کارکنان آن را می خواهند. در نهایت، اگر موانع جسمی یا روانی برای عملکرد موجود باشد، نظام تشویق

ناکارآمد است. اگر کارکنان بتوانند عملکرد بهتری داشته باشند، تشویق ها را بخواهند و موانع زیاد نباشد، تشویق ها می توانند عملکرد آنها را بهبود بخشند [42].

- طراحی فناوری

عوامل اجتماعی برای عملکرد شغلی، مهم تر از محیط فیزیکی هستند. اما ویژگی های فیزیکی محیط شغل نیز می توانند بر عملکرد موثر باشند. رشته عوامل انسانی (مهندسی محیط کار یا روانشناسی مهندسی) به تأثیر متقابل افراد و محیط فیزیکی، از جمله ابزارها، تجهیزات، و فناوری می پردازد. اصول رشته عوامل انسانی را می توان برای طراحی ابزارها و تجهیزات استفاده نمود تا افراد بتوانند وظایف خود را ساده تر انجام دهند. مؤثر بودن یا نبودن این کار برای بهبود عملکرد شغلی به عوامل متعدد دیگری نیز وابسته است. اگر کارکنان انگیزه ای برای عملکرد خوب نداشته باشند، ساده تر کردن وظایف با طراحی بهتر فناوری ها یعنی همان کار را با تلاش کمتر انجام دهند.

با توجه به توضیحات ارائه شده و تعریف متغیرهای مرتبط با این پژوهش، مدل مفهومی در شکل ۱ نمایش داده شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۲. روش شناسی پژوهش

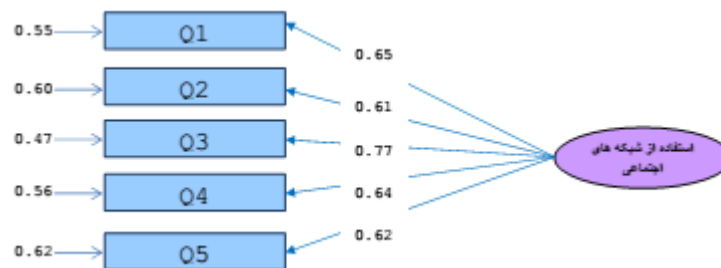
پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی بوده و ماهیت توصیفی از نوع شیوه ی پیمایشی دارد، زیرا در پی بررسی تأثیر استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان شرکت چند سازان اصفهان با نقش تعدیل گر ویژگی های شغلی بوده است. از آنجا که هدف کلی پژوهش حاضر، بررسی تأثیر استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان شرکت چند سازان اصفهان با نقش تعدیل گر ویژگی های شغلی بوده است؛ متغیر استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی به عنوان متغیر مستقل، عملکرد کارکنان به عنوان متغیر وابسته و ویژگی های شغلی به عنوان متغیر تعدیل گر بوده است.

جامعه تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان شرکت چند سازان بوده است که بر اساس اطلاعات کسب شده از امور اداری شرکت، برابر با ۲۳۰ نفر بوده است. نمونه ی پژوهش، تعداد معینی از افراد جامعه هستند که خصوصیات آن به جامعه ی پژوهش قابل تعمیم است. بر اساس جدول مورگان، در این پژوهش برای جامعه ی کارکنان شرکت چند سازان، نمونه ی ۱۷۵ نفری در نظر گرفته شد.

روش نمونه گیری پژوهش، تصادفی بوده است. بدین معنا که همه ی کارکنان شرکت برای حضور در نمونه ی پژوهش از شانس برابر برخوردار بوده اند و فرآیند ارائه ی پرسش نامه به آنان تا زمان کامل شدن اعضای نمونه، انجام شده است. با این حال برای این که نمونه ی پژوهش کامل بوده و پرسشنامه های ناقص قابل حذف کردن باشند، ۲۰۰ پرسشنامه بین کارکنان توزیع گردید که در پایان، پس از حذف پرسشنامه های مخدوش و ناقص، ۱۷۵ پرسشنامه تجزیه و تحلیل گردید. پیش آزمون معمولاً با توزیع پرسشنامه ی مورد نظر بر روی نمونه ی کوچکتري از اعضای نمونه ی پژوهش اجرا می شود تا پایایی ابزار اندازه گیری پژوهش مورد بررسی قرار گیرد. در این پژوهش نیز برای اندازه گیری پایایی ابزار اندازه گیری متغیرهای پژوهش، پیش آزمون بر روی ۳۰ نفر از اعضای نمونه ی پژوهش انجام شده است. روائی و پایایی ابزار اندازه گیری در پژوهش حاضر کنترل شده است.

۲-۱. تحلیل عاملی تاییدی مولفه ی استفاده از شبکه های اجتماعی

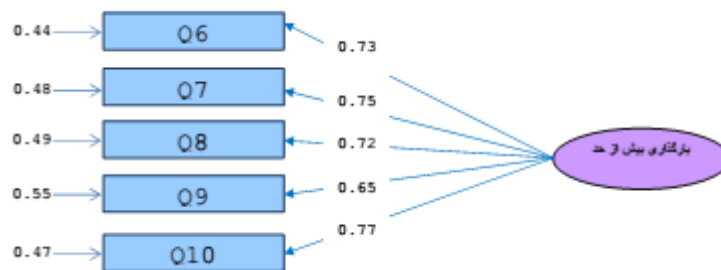
نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که همه ی شاخص های مربوط به مولفه ی استفاده از شبکه های اجتماعی دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ بوده و برای سنجش این مولفه، شاخص های مناسبی محسوب شده و دارای روایی سازه ی مناسب هستند (شکل ۲).



شکل ۲. مدل تحلیل عاملی تاییدی استفاده از شبکه های اجتماعی (تخمین استاندارد)

۲-۲. تحلیل عاملی تاییدی مولفه ی بارگذاری بیش از حد

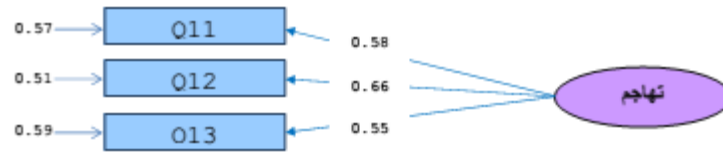
نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که همه ی شاخص های مربوط به مولفه ی بارگذاری بیش از حد دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ بوده و برای سنجش این مولفه، شاخص های مناسبی محسوب شده و دارای روایی سازه ی مناسب هستند (شکل ۳).



شکل ۳. مدل تحلیل عاملی تاییدی بارگذاری بیش از حد (تخمین استاندارد)

۲-۳. تحلیل عاملی تاییدی مولفه ی تهاجم

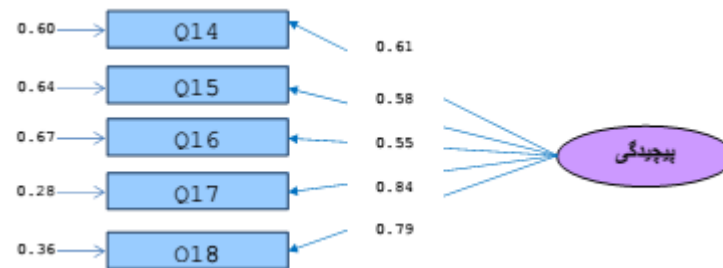
نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که همه ی شاخص های مربوط به مولفه ی تهاجم دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ بوده و برای سنجش این مولفه، شاخص های مناسبی محسوب شده و دارای روایی سازه ی مناسب هستند (شکل ۴).



شکل ۴. مدل تحلیل عاملی تاییدی تهاجم (تخمین استاندارد)

۴-۲. تحلیل عاملی تاییدی مولفه ی پیچیدگی

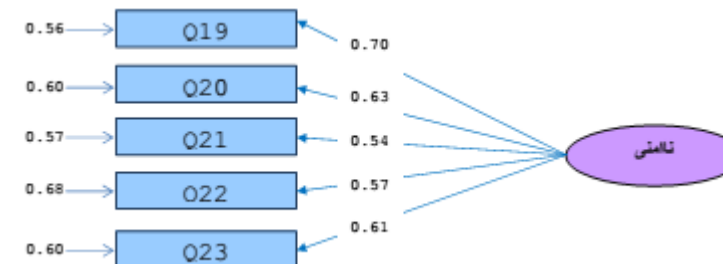
نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که همه ی شاخص های مربوط به مولفه ی پیچیدگی دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ بوده و برای سنجش این مولفه، شاخص های مناسبی محسوب شده و دارای روایی سازه ی مناسب هستند (شکل ۵).



شکل ۵. مدل تحلیل عاملی تاییدی پیچیدگی (تخمین استاندارد)

۵-۲. تحلیل عاملی تاییدی مولفه ی ناامنی

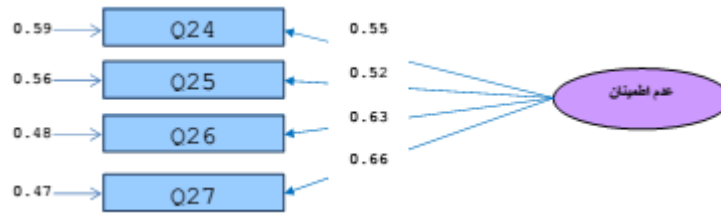
نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که همه ی شاخص های مربوط به مولفه ی ناامنی دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ بوده و برای سنجش این مولفه، شاخص های مناسبی محسوب شده و دارای روایی سازه ی مناسب هستند (شکل ۶).



شکل ۶. مدل تحلیل عاملی تاییدی ناامنی (تخمین استاندارد)

۶-۲. تحلیل عاملی تاییدی مولفه ی عدم اطمینان

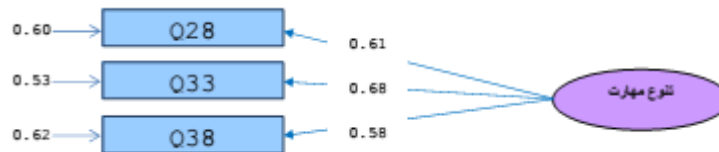
نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که همه ی شاخص های مربوط به مولفه ی عدم اطمینان دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ بوده و برای سنجش این مولفه، شاخص های مناسبی محسوب شده اند (شکل ۷).



شکل ۷. مدل تحلیل عاملی تاییدی عدم اطمینان (تخمین استاندارد)

۷-۲. تحلیل عاملی تاییدی مولفه ی تنوع مهارت

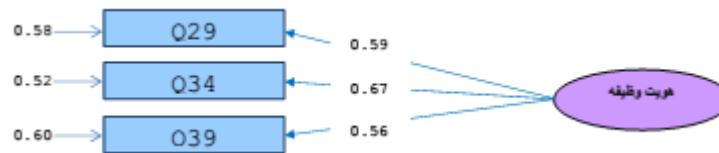
نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که همه ی شاخص های مربوط به مولفه ی تنوع مهارت دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ بوده و برای سنجش این مولفه، شاخص های مناسبی محسوب شده و دارای روایی سازه ی مناسب هستند (شکل ۸).



شکل ۸. مدل تحلیل عاملی تاییدی تنوع مهارت (تخمین استاندارد)

۸-۲. تحلیل عاملی تاییدی مولفه ی هویت وظیفه

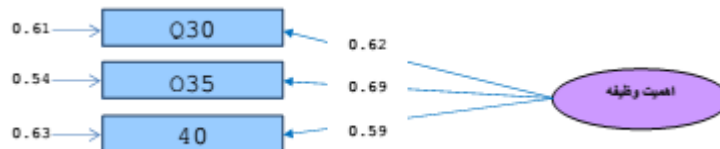
نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که همه ی شاخص های مربوط به مولفه ی هویت وظیفه دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ بوده و برای سنجش این مولفه، شاخص های مناسبی محسوب شده و دارای روایی سازه ی مناسب هستند (شکل ۹).



شکل ۹. مدل تحلیل عاملی تاییدی هویت وظیفه (تخمین استاندارد)

۹-۲. تحلیل عاملی تاییدی مولفه ی اهمیت وظیفه

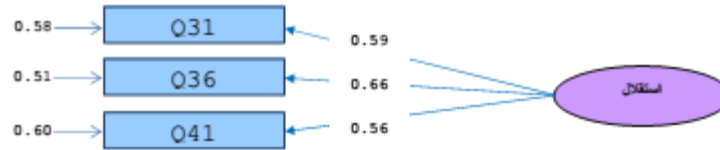
نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که همه ی شاخص های مربوط به مولفه ی اهمیت وظیفه دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ بوده و برای سنجش این مولفه، شاخص های مناسبی محسوب شده و دارای روایی سازه ی مناسب هستند (شکل ۱۰).



شکل ۱۰. مدل تحلیل عاملی تاییدی اهمیت وظیفه (تخمین استاندارد)

۱۰-۲. تحلیل عاملی تاییدی مولفه ی استقلال

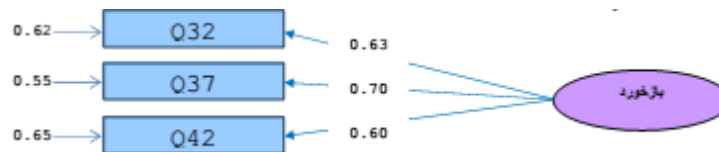
نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که همه ی شاخص های مربوط به مولفه ی استقلال دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ بوده و برای سنجش این مولفه، شاخص های مناسبی محسوب شده و دارای روایی سازه ی مناسب هستند (شکل ۱۱).



شکل ۱۱. مدل تحلیل عاملی تاییدی استقلال (تخمین استاندارد)

۱۱-۲. تحلیل عاملی تاییدی مولفه ی بازخورد

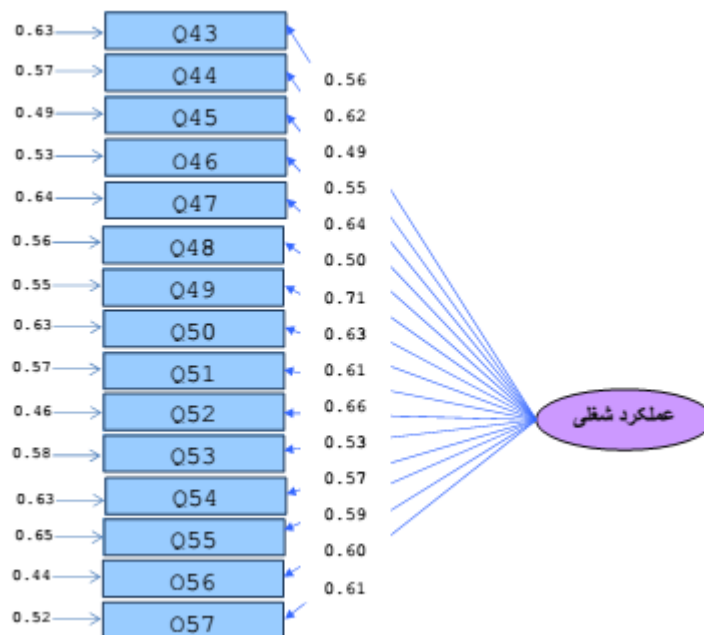
نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که همه ی شاخص های مربوط به مولفه ی بازخورد دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ بوده و برای سنجش این مولفه، شاخص های مناسبی محسوب شده و دارای روایی سازی ی مناسب هستند (شکل ۱۲).



شکل ۱۲. مدل تحلیل عاملی تاییدی بازخورد (تخمین استاندارد)

۱۲-۲. تحلیل عاملی تاییدی عملکرد شغلی

نتایج تحلیل عاملی نشان می دهد که همه ی شاخص های مربوط به مولفه ی عملکرد شغلی دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۴ بوده و برای سنجش این مولفه، شاخص های مناسبی محسوب شده و دارای روایی سازی ی مناسب هستند (شکل ۱۳).



شکل ۱۳. مدل تحلیل عاملی تاییدی عملکرد شغلی (تخمین استاندارد)

برای تجزیه و تحلیل داده های ناشی از ابزارهای پژوهش و به دلیل ماهیت فرضیات آن، ابتدا با آزمون کولموگروف اسمیرنوف، نرمال بودن داده ها مورد بررسی قرار گرفت تا نرم افزار آماری انتخاب گردد که چون نرمال بودن داده ها تایید شد، نرم افزار لیزرل به کار گرفته شد. تجزیه و تحلیل داده ها به دو صورت توصیفی و استنباطی بوده است که در بخش توصیفی، ویژگی های جمعیت شناختی اعضای نمونه ی پژوهش مورد بررسی قرار گرفت و در بخش استنباطی نیز فرضیه های اصلی و جزئی پژوهش آزمون شدند.

۳. تجزیه و تحلیل و یافته ها

۳-۱. آمار توصیفی

۱۷۰ نفر از اعضای نمونه پژوهش (۹۷ درصد) مرد و ۵ نفر (۳ درصد) زن بوده اند. ۸۳ نفر از اعضای نمونه پژوهش (۴۸ درصد) دارای تحصیلات فوق دیپلم و پایین تر، ۷۶ نفر (۴۳ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس و ۱۶ نفر (۹ درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر بوده اند. ۱۱۲ نفر از اعضای نمونه پژوهش (۶۴ درصد) در رشته ی مهندسی، ۵۱ نفر (۲۹ درصد) در رشته های علوم پایه و ۱۲ نفر (۷ درصد) در رشته های علوم انسانی، تحصیل نموده اند. ۳۱ نفر از اعضای نمونه پژوهش (۱۸ درصد) بین ۲۰ تا ۳۰ سال، ۱۲۱ نفر (۶۹ درصد) بین ۳۱ تا ۴۰ سال و ۲۳ نفر (۱۳ درصد) بین ۴۱ تا ۵۰ سال سن داشته اند. هیچ یک از اعضای نمونه ی پژوهش بین ۵۱ تا ۶۰ سال و بیشتر از ۶۰ سال سن نداشته اند. ۷۷ نفر از اعضای نمونه پژوهش (۴۴ درصد) دارای سابقه کار کمتر از ۱۰ سال، ۶۹ نفر (۳۹ درصد) دارای سابقه کار بین ۱۰ تا ۲۰ سال، و ۲۹ نفر (۱۷ درصد) دارای سابقه کار بیشتر از ۲۰ سال بوده اند. ۸۸ نفر از اعضای نمونه پژوهش (۵۰ درصد) کارگر، ۵۶ نفر (۳۲ درصد) کارمند، ۱۵ نفر (۹ درصد) کارشناس، ۱۱ نفر (۶ درصد) سرپرست و ۵ نفر (۳ درصد) مدیر بخش بوده اند. ۷۸ نفر از اعضای نمونه پژوهش (۴۴ درصد) از رسانه ی اجتماعی برای امور شغلی و ۹۷ نفر (۵۶ درصد) از رسانه های اجتماعی برای امور شخصی استفاده نموده اند. ۷۹ نفر از اعضای نمونه پژوهش (۴۵ درصد) از تلگرام، ۳۴ نفر (۱۹ درصد) از اینستاگرام، ۴۳ نفر (۲۵ درصد) از واتس آپ و ۱۹ نفر (۱۱ درصد) از پیام رسان های داخلی، بیشتر استفاده نموده اند. در ضمن هیچ یک از اعضای نمونه از توئیتر استفاده نکرده اند.

۳-۲. آمار استنباطی

نرمال بودن توزیع داده ها در رگرسیون از مهم ترین پیش فرض های آماری محسوب می شود. بنابراین پیش از بررسی فرضیه های پژوهش، به وسیله ی آزمون ناپارامتری کولموگروف- اسمیرنوف، فرض نرمال بودن توزیع داده های پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است. در همه ی آزمون های انجام شده ی پژوهش حاضر، سطح معناداری آزمون برابر پنج درصد در نظر گرفته شده است. چون سطح معناداری همه ی متغیرهای پژوهش شامل استفاده از شبکه های اجتماعی، تکنواسترس، ویژگی های شغلی و عملکرد شغلی، بیشتر از ۰/۰۵ بوده است، فرض صفر تایید شده و نرمال بودن توزیع داده های همه ی متغیرهای پژوهش مورد تایید قرار گرفته است.

وقتی متغیرها یا مولفه ی مربوط به متغیرها متعدد و زیاد باشند، مطالعه ی تاثیر متغیرها بر یکدیگر به روش های معمولی به راحتی ممکن نیست. روش تحلیل عاملی برای رفع این مشکل به کار گرفته شد که متغیرها به شیوه ای دسته بندی می شوند تا در نهایت به دو یا چند عامل که همان مجموعه متغیرها هستند، محدود گردند. پس از آن روابط بین عامل ها و در هر عامل نیز روابط بین متغیرهای آن به دست آمده و در پایان، هدف اصلی پژوهش که تاثیر متغیرها بر یکدیگر است، بررسی می گردد [43]. بر همین اساس، در این نوع تجزیه و تحلیل، سه موضوع مطرح می شود:

- علائم (مثبت یا منفی) پارامترهای مربوط به مسیرهای ارتباطی بین متغیرهای نهفته این معنا را می دهد که آیا پارامترهای محاسبه شده جهت روابط فرضی تایید شده اند؟
- مقدار پارامترهای برآورد شده نشان دهنده ی این است که تا چه اندازه روابط پیش بینی شده، قوی هستند. یعنی پارامترهای تخمینی باید معنی دار بوده و مقدار قدر مطلق t بزرگتر از ۱/۹۶ محاسبه گردد.

• مجذور همبستگی چندگانه برای معادلات ساختاری، به این معناست که مقدار واریانس هر متغیر نهفته درونی (وابسته) به چه اندازه به وسیله متغیرهای نهفته مستقل (بیرونی) تبیین می شود. هر چه مقدار بزرگتر باشد، قدرت تبیین واریانس نیز بالاتر است [43].

۱-۲-۳. فرضیه ی اول پژوهش: کاربرد رسانه های اجتماعی بر افزایش استرس کارکنان تاثیر دارد.

با توجه به ضریب مسیر ۰/۶۵ و همچنین آماره t با توجه به ضریب مسیر ۰/۶۵ و همچنین آماره t به مقدار ۹/۱۳ کاربرد رسانه های اجتماعی بر افزایش استرس کارکنان در سطح اطمینان ۹۹ درصد، تاثیر معناداری داشته است. به عبارت دیگر کاربرد رسانه های اجتماعی؛ می تواند استرس کارکنان را ارتقاء دهد. مقدار ضریب تعیین چند گانه برابر ۰/۴۲ شده است. یعنی کاربرد رسانه های اجتماعی توانسته است ۴۲ درصد از استرس کارکنان را پیش بینی نماید.

۲-۲-۳. فرضیه ی دوم پژوهش: استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان تاثیر منفی دارد.

با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۱ - و همچنین آماره t به مقدار ۹/۴۶ - می توان گفت استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان در سطح اطمینان ۹۹ درصد، تاثیر منفی داشته است، پس فرضیه دوم پژوهش معنادار است و تایید می شود. به عبارت دیگر استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی، می تواند عملکرد کارکنان را کاهش دهد. مقدار ضریب تعیین چند گانه برابر ۰/۵۰ شده است. یعنی استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی توانسته است ۵۰ درصد عملکرد کارکنان را پیش بینی نماید.

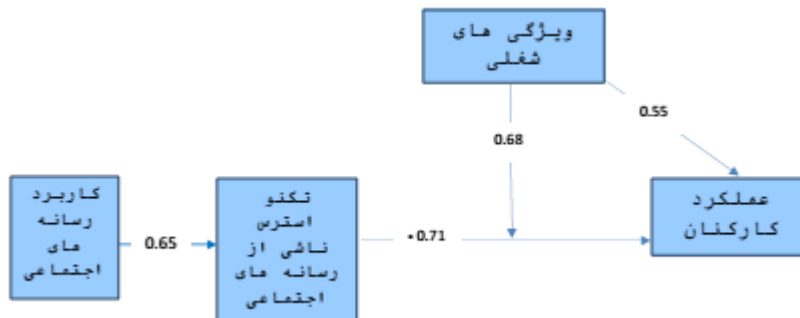
۳-۲-۳. فرضیه ی سوم پژوهش: سطوح بالای ویژگی های شغلی بر عملکرد کارکنان تاثیر مثبت دارد.

با توجه به ضریب مسیر ۰/۵۵ و همچنین آماره t به مقدار ۸/۲۹ می توان گفت سطوح بالای ویژگی های شغلی بر عملکرد کارکنان در سطح اطمینان ۹۹ درصد، تاثیر مثبت داشته است، پس فرضیه سوم پژوهش معنادار است و تایید می شود. به عبارت دیگر سطوح بالای ویژگی های شغلی، می تواند عملکرد کارکنان را ارتقاء دهد. مقدار ضریب تعیین چند گانه برابر ۰/۳۰ شده است. یعنی سطوح بالای ویژگی های شغلی توانسته است ۳۰ درصد عملکرد کارکنان را پیش بینی نماید.

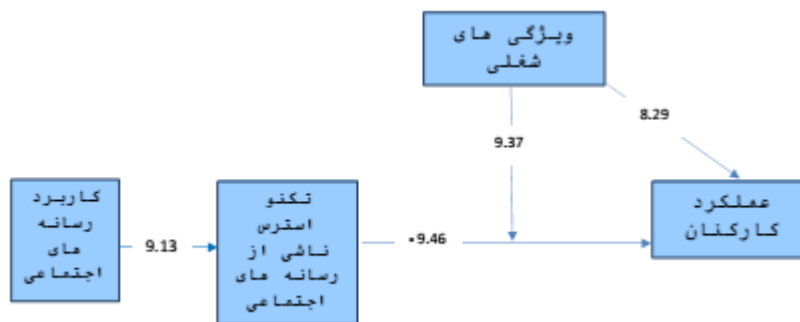
۴-۲-۳. فرضیه ی چهارم پژوهش: ویژگی های شغلی رابطه بین استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی با عملکرد کارکنان را تعدیل می کند.

با توجه به ضریب مسیر ۰/۶۸ و همچنین آماره t به مقدار ۹/۳۷ می توان گفت ویژگی های شغلی رابطه بین استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی با عملکرد کارکنان را در سطح اطمینان ۹۹ درصد، تعدیل نموده است، پس فرضیه چهارم پژوهش معنادار است و تایید می شود. به عبارت دیگر ویژگی های شغلی رابطه بین استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی با عملکرد کارکنان را تعدیل می کند. مقدار ضریب تعیین چند گانه برابر ۰/۴۶ شده است. یعنی ویژگی های شغلی توانسته است ۴۶ درصد رابطه بین استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی با عملکرد کارکنان را پیش بینی نماید.

نتایج به دست آمده از چهار فرضیه ی پژوهش در قالب مدل سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی پژوهش مبنی بر تخمین استاندارد در شکل ۱۴ و معناداری ضرایب در شکل ۱۵ ارائه شده است.



شکل ۱۴. مدل سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی پژوهش (تخمین استاندارد)



شکل ۱۵. مدل سازی معادلات ساختاری مدل مفهومی پژوهش (معناداری ضرایب)

۴. بحث، نتیجه گیری و پیشنهادها

در تبیین تاثیر کاربرد رسانه های اجتماعی بر افزایش استرس کارکنان می توان گفت کاربرد و مطالعه ی متون و مشاهده ی تصاویر و فیلم های رسانه های اجتماعی به چند طریق استرس کارکنان در محیط کار را افزایش می دهد. ممکن است این استرس ناشی از خواندن اخبار ناگوار اقتصادی و اجتماعی یا مشاهده ی تصاویر و فیلم های ناراحت کننده ایجاد شود. همچنین تمرکز فکری کارکنان بر اثر استفاده از رسانه های اجتماعی دچار خدشه شده و همین امر استرس آنان را افزایش می دهد. ارتباط کارکنان با مسائل خانوادگی در این فرآیند نیز بسیار قابل توجه است و ممکن است شنیدن یا دیدن مسائل خانوادگی از طریق رسانه های اجتماعی، استرس آنان را افزایش دهد.

در تبیین تاثیر منفی استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان می توان گفت تکنواسترس با ایجاد نارضایتی، خستگی، اضطراب و اضافه کاری، بر عملکرد کارکنان تاثیر منفی می گذارد. این امر می تواند به روش های مختلفی اتفاق افتد. مثلا استفاده از رسانه های اجتماعی باعث می شود کاربران احساس کنند که هرگز از فناوری آزاد نیستند و همیشه تحت نظارت هستند و فضای آنها مورد حمله قرار گرفته است و این امر باعث ایجاد استرس می شود. همچنین مسائل کاری در تمام حیطه های زندگی افراد تاثیرگذار شده که در نهایت منجر به از تاثیر منفی بر عملکرد کارکنان می شود. از سوی دیگر، نیاز کارکنان به بازسازی و به روز رسانی دانش خود برای توانایی کار با فناوری های نوین، می تواند استرس ایجاد نماید. اغلب کارکنان تمایل ندارند یا قادر به توسعه مهارت های جدید و مورد نیاز

برای استفاده از فناوری های در حال رشد در سازمان های خود نیستند و سعی می کنند خیلی کم از راه حل های موجود برای نیازهای جدید استفاده کنند، در نتیجه خطاهای آنان زیاد شده و تاثیر منفی بر عملکرد می گذارد .

ترس و اضطراب واکنش های رایج پیچیدگی روزافزون فناوری های نوین است و باعث نارضایتی و احساس عدم توانایی در رویارویی با فناوری می شود که اغلب منجر به کاهش عملکرد می شود. از سوی دیگر، افراد در معرض اطلاعات بیشتری هستند و مجبور هستند سریع تر کار کنند و این امر تاثیر منفی بر عملکرد داشته خواهد داشت. در نهایت چون استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات می تواند افراد را خسته نموده و فرسودگی و ناتوانی ایجاد کند، بر عملکرد تاثیر منفی خواهد گذاشت.

در تبیین تاثیر مثبت سطوح بالای ویژگی های شغلی بر عملکرد کارکنان می توان گفت مولفه های مربوط به این ویژگی ها اعم از تنوع مهارت، هویت وظیفه، اهمیت وظیفه، استقلال و بازخورد به حالات روانی مربوط شده که نشان می دهد فرد نسبت به وظیفه خود تحت تاثیر ویژگی های شغل چگونه واکنش نشان می دهد. به عبارت دیگر، ابعاد شغل موجب سه حالت روانی معنی دار بودن کار، پذیرش مسئولیت نتایج کار و آگاهی از نتایج مس شود و این حالت ها منجر ارتقاء متغیرهایی نظیر انگیزش بالا، تعهد سازمانی و رضایت شغلی می شوند و در نتیجه عملکرد کارکنان ارتقاء می یابد. به عبارت دیگر، ویژگی های شغلی، ساختار شغلی را به منظور دستیابی به انگیزش درونی، رضایت شغلی و اثر بخشی بالا بررسی می نماید و همین امر باعث ایجاد انگیزش درونی می شود که طی آن شخص با علاقه به کار و چالش هایی که در شغل وجود دارد کار خود را به خوبی انجام می دهد

در تبیین نقش تعدیل گر ویژگی های شغلی در رابطه بین استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی با عملکرد کارکنان می توان گفت کارکنانی که مهارت های شغلی آنان در اثر آموزش های حضوری و مجازی متنوع شده است، نقش آنها در محل کار به وضوح مشخص گردیده است، اهمیت کاری که انجام می دهند برای آنان تبیین شده است، در کار و حرفه ی خود استقلال کافی دارند و نقاط قوت و ضعف عملکردشان، به آنان بازخورد داده می شود، در کاهش استرس ناشی از رسانه های اجتماعی و افزایش عملکرد کاری موفق تر هستند.

طبق یافته های پژوهش و تاثیر کاربرد رسانه های اجتماعی بر افزایش استرس کارکنان، تاثیر منفی استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان، تاثیر مثبت سطوح بالای ویژگی های شغلی بر عملکرد کارکنان و نقش تعدیل گر ویژگی های شغلی در رابطه بین استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی با عملکرد کارکنان، راهکارهای اجرایی زیر پیشنهاد می شود :

- با توجه به تاثیر کاربرد رسانه های اجتماعی بر افزایش استرس کارکنان، پیشنهاد می گردد مدیران شرکت با برنامه ریزی مدون جهت کاهش استفاده از رسانه های اجتماعی در محل کار اقدام کنند که در این راستا می-توانند کارشناسان علوم ارتباطات، جامعه شناسان و روانشناسان را به همکاری دعوت کنند.

- با توجه به تاثیر منفی استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان، پیشنهاد می گردد که از سوی مدیریت شرکت راهکارهای تشویقی و ترغیبی برای عدم استفاده یا کاهش کاربرد رسانه های اجتماعی در محل کار، استفاده گردد:

- درج تشویق در پرونده ی کاری افراد مربوط به عدم استفاده یا کاهش کاربرد رسانه های اجتماعی در محل کار.

- پرداخت های مادی و بن کالا به دلیل عدم استفاده یا کاهش کاربرد رسانه های اجتماعی در محل کار.

- با توجه به تاثیر مثبت سطوح بالای ویژگی های شغلی بر عملکرد کارکنان توصیه می گردد، ارتقاء مولفه های مربوط به این ویژگی ها اعم از تنوع مهارت، هویت وظیفه، اهمیت وظیفه، استقلال و بازخورد از سوی مدیریت شرکت مورد توجه قرار گیرد. بدین معنا که:

- مهارت های کارکنان در اثر آموزش های حضوری و مجازی متنوع گردد.
- نقش کارکنان در محل کار به وضوح مشخص گردد.
- اهمیت کاری که کارکنان انجام می دهند برای آنان تبیین گردد.
- کارکنان در کار و حرفه ی خود استقلال کافی داشته باشند.
- نقاط قوت و ضعف عملکرد کارکنان، به آنان بازخورد داده شود.

- با توجه به نقش تعدیل گر ویژگی های شغلی در رابطه بین استرس های ناشی از رسانه های اجتماعی با عملکرد کارکنان، به مدیران و سرپرستان شرکت توصیه می گردد هم زمان با اقدامات مربوط به ارتقاء مولفه های ویژگی های شغلی، نتایج مثبت آن را بر کاهش تاثیر منفی استرس ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان برای آنان تشریح نموده و این فرآیند با مشارکت کارکنان ادامه یابد. بر اساس تاکید بر تعمیم یافته های این پژوهش و استفاده از آن در پژوهش های بعدی، موضوعات زیر برای استفاده در پژوهش های آینده مناسب به نظر می رسد:

- ❖ تاثیر استرس ناشی از رسانه های اجتماعی بر متغیرهای دیگر سازمانی نظیر بهره وری کارکنان، رضایت شغلی و تعهد سازمانی بررسی شود.
- ❖ تاثیر استرس ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان با در نظر گرفتن متغیرهای واسطه ای نظیر ویژگی های جمعیت شناختی کارکنان، بررسی و نتایج آن با پژوهش حاضر مقایسه گردد.
- ❖ تاثیر استرس ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان با نقش تعدیل گر ویژگی های شغلی با مدل های دیگر عملکرد کارکنان و ویژگی های شغلی، بررسی شده و نتایج آن با نتایج پژوهش حاضر مقایسه شود.
- ❖ تاثیر استرس ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان با نقش تعدیل گر ویژگی های شغلی در شرکت های صنعتی و خدماتی مقایسه گردد.
- ❖ تاثیر استرس ناشی از رسانه های اجتماعی بر عملکرد کارکنان با نقش تعدیل گر ویژگی های شغلی در شرکت های صنعتی دیگر بررسی و با نتایج پژوهش حاضر مقایسه شود.

۵. منابع

- [1] شایان، علی، حبیب الله دانایی و مهرداد اندامی، (۱۳۹۶) تاثیر استفاده از رسانه های اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس، پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، شماره ۳، صص ۱۳۵-۱۵۵.
- [2] هاشمی نسل، سیدحسام، (۱۳۹۵) تعیین اثر تکنواسترس بر تعهد سازمانی ادراک شده با نقش میانجی رضایت شغلی (مورد مطالعه: کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد و کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی مشهد، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.
- [3] Mayfield, A. (2008). What is social media, icrossing.co.uk/ebooks.
- [4] Brooks, S., Callif, C. (2017). Socialmedia-inducedtechnostress: Its impact onthe job performance ofit professionalsandthe moderatingroleofjob characteristics. Computer Networks , No. 114, pp. 143–153.
- [5] هنری، رویا و علی اکبر ثمری، (۱۳۹۵) بررسی رابطه بین تکنواسترس با رضایت شغلی در معلمان دبیرستانی، چهارمین کنفرانس بین المللی علوم انسانی، روان شناسی و علوم اجتماعی، بارسلون، اسپانیا.
- [6] حاجی غلام، علی و بورقانی، سهیلا (۱۳۹۵)، تحلیل تاثیر تکنولوژی بر رفتار سازمانی با استفاده از رویکرد پویایی های سیستمی، پنجمین کنفرانس ملی مدیریت تکنولوژی، تهران.
- [7] بابائیان، علی، یوسف سامانی و ذبیح اله کرمی، (۱۳۹۳) بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی با عملکرد شغلی کارکنان رسته های مأموریتی ناجا، علمی- ترویجی، شماره ۳۷، صص ۹-۲۷.
- [8] بامداد صوفی، جهانیار، سمیرا دهدار و عارفه افسرده، (۱۳۹۴) بررسی رابطه بین الگوهای رفتاری و تکنواسترس، پنجمین کنفرانس بین المللی و نهمین کنفرانس ملی مدیریت فناوری، تهران.
- [9] شیرازی، مهرداد، مهدی ربیعی و زهرا محققیان، (۱۳۹۶) بررسی نقش رسانه های جمعی در فرهنگ سازمانی کارکنان خانه کارگر شهر تهران، علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، شماره ۱، صص ۱۱۷-۱۳۸.

- [10] Kaplan. A, & Haenlein. M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media, *Bus. Horiz*, No. 53, pp.59–68.
- [11] ترشیزی، مرضیه و سیدعلیرضا سعادتجو، (۱۳۹۱) استرس شغلی در کارکنان کارخانه لاستیک سازی، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، شماره ۲، صص ۲۰۰-۲۰۷.
- [12] آزاد، اسفندیار و سعید نیک نفس، (۱۳۹۵) سبک های مقابله با استرس شغلی در کارکنان نظامی، دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، شماره ۴، صص ۲۹۹-۳۱۰.
- [13] سلیمی، سعید، مهرداد گودرزوند چگینی و مژگان عبداللهی، (۱۳۹۵) رابطه بین پایگاه های قدرت مدیر و استرس کارکنان شرکت برق منطقه ای گیلان، کیفیت و بهره وری صنعت برق ایران، شماره ۹، صص ۶-۱۶.
- [14] ذاکری، محمد، علی کاظم زاده و نسرین باقری، (۱۳۹۵) بررسی تأثیر دوره های آموزشی مدیریت استرس بر توسعه مهارت مدیریت استرس کارکنان یک مرکز صنایع نظامی، روانشناسی نظامی، شماره ۲۸، صص ۱۵-۲۸.
- [15] وثوقی نیری، عبدالله، احمدعلی روح الهی و حمید محمدحسین، (۱۳۹۵) بررسی تأثیر استرس شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی کارکنان مراقبت پرواز، دو ماهنامه سلامت کار ایران، شماره ۱، صص ۴۷-۵۷.
- [16] Hackman. J. R. & Oldham, G. R.(1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, No. 60, pp. 159-70.
- [17] Charoensukmongkol, P. (2014). Effects of support and job demands on social media use and work outcomes, *Journal of Computers in Human Behavior*, No. 36, PP. 340-349.
- [18] Proskauer. A. (2014). Social Media in the Workplace Around the World, <http://www.proskauer.com/files/uploads/social-media-inthe-workplace>.
- [19] Ott. A. (2010). Howsocial mediahas changed the workplace[study], *Fast Company*, <http://www.fastcompany.com/1701850/how-social-media-has-changed-workplace-study>.
- [20] صباغی نژاد، زیور، غلامرضا رجیبی و فاطمه رفیعی نسب، (۱۳۹۳) بررسی تکنواسترس در کتابداران دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور و شهید چمران اهواز، مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، شماره ۱، صص ۱۰۷-۱۲۶.
- [21] Ali- Hassan. H, Nevo. D & Wade, M. (2015). Linking dimensions of social media use to job performance: The role of social capital, *Journal of Strategic Information Systems*, No. 24 , pp. 65–89.
- [22] Ashraf, N. & Javed, T. (2014). Impact of Social Networking on Employee Performance, *Journal of Business Management and Strategy*, No. 5,pp. 139-150.
- [23] Dodd. M, Stacks. D. (2013). Organizational social media policies and best practice recommendations, *Soc. Media Strategic Commun*.
- [24] Tarafdar. M, Tu. Q, Ragu-Nathan. B & Ragu-Nathan, T. (2007). The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity, *Journal of Management Information Systems*, NO. 24, pp. 301-328.
- [25] Anthony. W.P., Perrewe. P.L & Kacmar. KM. (1999). *Human Resource Management*. 3rd ed.Fort Worth: Dryden Press.
- [26] احدی، بهمن، آیت اله فتحی و کریم عبدالمحمدی، (۱۳۹۳) بررسی عوامل روانشناختی مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان فرماندهی نظامی آذربایجان شرقی، دانش انتظامی آذربایجان شرقی، شماره ۴، صص ۶۳-۷۸.
- [27] ابوالقاسمی، عباس، محمد مرادی سروش، محمد نریمانی و عادل زاهد، (۱۳۹۰) رابطه ابتکار شخصی، جهت گیری مذهبی و سرمایه اجتماعی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان مراکز تولیدی، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، شماره ۱، صص ۸۶-۹۴.
- [28] اژه ای، جواد، محمدکریم خدایپناهی، علی فتحی آشتیانی، آزاد ثابتی، سعید قنبری و پریسا سادات سیدموسوی، (۱۳۸۸) تعامل بین شخصیت و سبک های فرآینگیزی در عملکرد شغلی، علوم رفتاری، شماره ۴، صص ۳۰۱-۳۱۰.

- [29] زارعی، حسن، غلامرضا جندقی و ناصر توره، (۱۳۸۵) شناخت عوامل رفتار شهروندی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت، شماره ۱۲، صص ۳۲-۶۴.
- [30] سجادی، نصرالله و علیرضا امید، (۱۳۸۷) بررسی عوامل موثر بر عملکرد شغلی کارشناسان ستادی سازمان تربیت بدنی، نشریه حرکت، شماره ۸۱، صص ۹۳-۳۸.
- [31] علیرضایی، نفیسه، هاجر مساح و ناهید اکرمی، (۱۳۹۲) رابطه وجدان کاری با عملکرد شغلی، اخلاق در علوم و فناوری، شماره ۲، صص ۱-۱۱.
- [32] خاکپور، عباس، محمد یمینی و محمدحسن پرداختچی، (۱۳۸۷) رابطه بین ویژگی های الگوی پنج عاملی شخصیت با دو بعد عملکرد شغلی زمینه ای و وظیفه ای مدیران مدارس راهنمایی، روان شناسی کاربردی، شماره ۳ و ۲، صص ۵۶۴-۵۷۹.
- [33] بخشی، احسان، رضا کلاتتری و نوشین سلیمی، (۱۳۹۶) بررسی عملکرد شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان اسلام آباد غرب بر اساس مدل اچپو در سال ۱۳۹۴، علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اراک، شماره ۲، صص ۱-۹.
- [34] دهقانی، علی، علیرضا دقیقی اصلی و فاطمه پورولی، (۱۳۹۴) بررسی تأثیر آموزش های ضمن خدمت بر توانمندی و عملکرد شغلی کارکنان در یک شرکت بیمه ای، بیمه، شماره ۲، صص ۳۵-۶۰.
- [35] علی نژاد، علیرضا، ابوالفضل کاظمی و مهسا پیشاهنگ بناب، (۱۳۹۳) بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، شماره ۷۴، صص ۷۳-۹۸.
- [36] رجائی، سعیده و ندا عبدالوند، (۱۳۹۵) تأثیر شبکه های ارتباطی محیط کاری برخط و برون خط بر عملکرد شغلی کارکنان، فرایند مدیریت توسعه، شماره ۱، صص ۵۱-۷۰.
- [37] مامی، شهرام، میثم شریفی، فرح حیدریان، فاطمه الماسی، حسن یاراحمدی، حسین زندی فر و مصطفی بستامی، (۱۳۹۵) پیش بینی عملکرد شغلی بر اساس دشواری های تنظیم هیجانی و شیوه های رویارویی با عوامل فشارزا در کارکنان درمانی یک بیمارستان نظامی، پرستار و پزشک در رزم، شماره ۱۳، صص ۱۷۸-۱۸۶.
- [38] پارسا، شلر، شکوفه کسرای، رضا عبدی، منصور رادمنش و ابوالفضل قاسم زاده، (۱۳۹۳) رابطه کیفیت زندگی کاری، عملکرد، فشار روانی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی کارکنان بیمارستان اشنویه، رفاه اجتماعی، شماره ۵۴، صص ۶۱-۸۳.
- [39] قاسم زاده، ابوالفضل، میرمحمد سیدعباس زاده، محمد حسنی و تورج هاشمی، (۱۳۹۲) مدل سازی ساختاری ویژگی های شخصیتی بر استرس و عملکرد شغلی با توجه به اثرات میانجی رفتار پاسخ گویی فردی، دو ماهنامه سلامت کار ایران، شماره ۲، صص ۵۴-۶۴.
- [40] مراقی، مجید و رحیم استوار، (۱۳۹۳) بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی؛ مطالعه موردی در شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب، اکتشاف و تولید نفت و گاز، شماره ۱۱۶، صص ۸-۱۶.
- [41] درانی، کمال و هاشم ادیبان، (۱۳۹۴) بررسی رابطه فرایندهای مدیریت دانش با عملکرد شغلی کارکنان در آموزش عالی (مطالعه موردی دانشگاه تهران)، مطالعات دانش شناسی، شماره ۴، صص ۱-۲۵.
- [42] حسنی، علی و غلامرضا سعادت، (۱۳۹۵) تأثیر غنی سازی شغل بر تعهد سازمانی و عملکرد شغلی، مطالعات روانشناسی و علوم تربیتی، شماره ۲، صص ۱-۱۰.
- [43] هومن، حیدرعلی، (۱۳۹۵) تجزیه و تحلیل آماری با معادلات ساختاری، انتشارات سمت، تهران.