



Job Performance of University Employees: The Role of Cyber loafing and Organizational Citizenship Behavior

Rouhollah Mahdiun¹, Azad Fattahi²

1- Department of education, Faculty of education and psychology, Azarbaijan shahid madani university, Tabriz, Iran.

3- Department of education, Faculty of education and psychology, Azarbaijan shahid madani university, Tabriz, Iran.

Article info	Abstract
Article type: Research Article Received: 2024/03/12 Accepted: 2024/05/27 pp: 63- 73 Keywords: Job Performance; Organizational Citizenship Behavior (OCB); Cyber Loafing; Conscientiousness; Civic Virtue.	Objective: The purpose of this study was to investigate the relationship of Cyber Loafing and Organizational Citizenship Behavior (OCB) with the job performance of employees at Urmia University. Methodology: The research method was descriptive-correlation. The statistical population of the study consisted of all 586 staff of Urmia University at 2017-2018 academic year. After reviewing the data, 223 persons (168 males and 55 females) were selected. The tools used in this study for data gathering, were Hersey & Goldsmith (1981) Job Performance Questionnaire, Podsakoff's OCB (1990) and Van Doorn's Cyber Loafing (2011). Results: The results of the research showed that the variables of OCB and Cyber Loafing, conscientiousness and Civic Virtue & behavioral aspect in terms of Cyber Loafing could significantly explain job performance and the contribution of altruism, Courtesy, and Sportsmanship elements and the activity aspect in terms of Cyber Loafing was not significant. Conclusion: Organizational citizenship behavior and Cyber Loafing are indicators that can improve employee job performance and lead the organization to achieve its goals. On the other hand, proper use of the Internet for non-work purposes can have a positive effect on work productivity by refreshing the mind and increasing creativity. These results emphasize the role of Cyber Loafing in the performance of university staff.



Citation: Mahdiun, R., & Fattahi, A. (2025). Job Performance of University Employees: The Role of Cyber loafing and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of New Approaches in Educational Management*, 1(1), 63-73.



© The Author(s).

Publisher: Urmia University.

DOI: <https://doi.org/10.30466/ntea.2024.121483>

DOR: <https://dorl.net/dor/20.1001.1.30606810.1403.1.1.5.5>

¹ **Corresponding author:** Rouhollah Mahdiun, **Email:** rmahdiun@gmail.com, **Tell:** +989123682981



عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه: نقش طفره روی مجازی و رفتار شهروند سازمانی

روح اله مهدیون^۱، آزاد فتاحی^۲

۱- گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران.
۳- گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران.

چکیده	اطلاعات مقاله
هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه طفره روی مجازی و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه ارومیه انجام شده است. روش تحقیق: روش پژوهش توصیفی-همبستگی بود. به شیوه نمونه گیری طبقه ای نسبی، ۲۲۳ نفر (۱۶۸ نفر آقا و ۵۵ نفر خانم) به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه عملکرد شغلی هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۱)، رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰) و طفره روی مجازی ون دورن (۲۰۱۱) می باشد. یافته ها: متغیرهای طفره روی مجازی و رفتار شهروندی سازمانی، مؤلفه های وجدان کاری و آداب اجتماعی و بعد رفتار از ابعاد طفره روی مجازی به صورت معنی داری توان تبیین عملکرد شغلی را دارا می باشند و سهم مؤلفه ی نوع دوستی، نزاکت و جوانمردی و بعد فعالیت از ابعاد طفره روی مجازی معنی دار نمی باشد. نتیجه گیری: رفتار شهروندی سازمانی و طفره روی مجازی از شاخص هایی هستند که می توانند موجب بهبود عملکرد شغلی کارکنان شده و سازمان را به سوی تحقق اهدافش سوق دهند. از سوی دیگر استفاده مناسب از اینترنت برای مقاصد غیر کاری می تواند اثر مثبت بر بهره وری کاری از طریق تازه سازی ذهن و افزایش خلاقیت داشته باشد.	نوع مقاله: مقاله پژوهشی دریافت: ۱۴۰۲/۱۲/۲۲ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۳/۰۷ صص: ۶۳-۷۳ واژگان کلیدی: عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، طفره روی مجازی، وجدان کاری، آداب اجتماعی.

استناد: مهدیون، روح اله؛ و فتاحی، آزاد. (۱۴۰۴). عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه: نقش طفره روی مجازی و رفتار شهروند سازمانی، نشریه رویکردهای نوین در مدیریت آموزشی، ۱(۱)، ۶۳-۷۳.

ناشر: دانشگاه ارومیه.



DOI: <https://doi.org/10.30466/ntea.2024.121483>

DOR: <https://dorl.net/dor/20.1001.1.30606810.1403.1.1.5.5>



مقدمه

عملکرد مطلوب هر سازمان وابسته به منابع انسانی آن است. سازمان برای حفظ بقا و پیشرفت خود به بهبود مستمر عملکرد خود نیاز دارد و منابع انسانی، سرمایه‌های بنیادی سازمان‌ها، منشأ هرگونه تحول و نوآوری محسوب می‌شوند (شالانی، آبیاریکی و صادقی، ۱۳۹۸). امروزه بهبود عملکرد شغلی یکی از مهم‌ترین اهدافی است که مدیران سازمان‌های مختلف از جمله سازمان‌های آموزشی در پی آن هستند. چراکه این امر موجب افزایش کیفیت خدمات سازمان‌ها و بهره‌وری در جامعه و درنهایت تقویت اقتصاد ملی کشورها می‌شود (صفا، رضائی و آذرنژاد، ۱۳۹۸). یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارکنان، اینترنت است، اینترنت، عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد، در حال حاضر کارکردهای مختلف اینترنتی به بخش مهمی از زندگی روزمره بیشتر انسان‌ها در سراسر جهان تبدیل شده است (لیم، ۲۰۰۲). از سوی دیگر طی دهه‌های گذشته، همواره ارزیابی و بهبود عملکرد کارکنان سرلوحه ارزیابی‌ها و برنامه‌ریزی‌های مدیریت سازمان‌ها قرار گرفته است. از مهم‌ترین عواملی که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات کارکنان را در جهت بهبود کیفیت خدمات به کار گیرد، رفتار شهروندی سازمانی است (های و همکاران، ۲۰۰۱؛ به نقل از قاسمی، ۱۳۹۳).

انجام مناسب یک شغل و عملکرد بالای شغلی همواره از دغدغه‌های مهم در سازمان‌ها بوده است. عملکرد شغلی یکی از مهم‌ترین متغیرهای وابسته می‌باشد که برای دهه‌های متعددی موردتحقیق قرار گرفته است (قلیچ لی و اسدی قراباغی، ۱۳۹۴). عملکرد پایین کارکنان باعث کاهش بهره‌وری سازمان و عقب ماندن از سایر رقبا خواهد شد. سازمان‌هایی که برای حفظ بقا و رقابت تلاش می‌کنند و خود را نیازمند حضور در عرصه ملی و جهانی می‌دانند، باید اصل بهبود مستمر عملکرد شغلی کارکنان را سرلوحه فعالیت خود قرار دهند و این با مدیریت عملکرد شغلی کارکنان امکان‌پذیر می‌گردد (آقا یوسفی و میرحسینی، ۱۳۹۱). از اثرات منفی عملکرد پایین کارکنان در سازمان ایجاد بی‌نظمی در سازمان، افزایش غیبت و جابجایی می‌باشد که در نهایت منجر به افزایش هزینه‌های سازمان و کاهش بهره‌وری می‌گردد (میرسراجی، ۱۳۹۲).

یکی دیگر از متغیرهای تأثیرگذار بر عملکرد شغلی، طفره روی مجازی است. در دهه‌های اخیر، اگرچه رواج اینترنت مزایای بسیاری را برای جوامع فراهم کرده ولی مشکلاتی مانند طفره‌روی مجازی را نیز ایجاد کرده است. این مسئله در شرکت‌ها و سازمان‌هایی که امکان دسترسی به اینترنت را برای کارمندان فراهم می‌کنند نیز وجود دارد. کارمندان ممکن است با استفاده از اینترنت سازمان به انجام امور شخصی‌شان بپردازند و از انجام وظایف و مسئولیت‌های سازمانی‌شان باز بمانند در صورت تشدید بر عملکرد شخصی آن‌ها و به تبع بر عملکرد سازمان تأثیر خواهد گذاشت (یانگ، ۲۰۰۰).

دانشگاه به‌عنوان بالاترین مرکز اندیشه‌ورزی و تولید علم در جامعه محسوب می‌گردد که در اعتلای علمی و جهت بخشیدن به حرکت‌های فکری، اعتقادی، فرهنگی و سیاسی جامعه نقش اساسی دارد (شاخص‌های ارزیابی آموزش عالی در نظام جمهوری اسلامی ایران، ۱۳۸۴). در این میان کارکنان دانشگاهی می‌توانند نقش مهمی را در ارتقای کیفیت دانشگاه ایفا کنند. آنان با رفتارهای نوع‌دوستانه و جوانمردانه، همراه با ادب و مهربانی، خوش‌خویی و حس وظیفه‌شناسی به افزایش کیفیت در دانشگاه کمک مؤثری خواهند کرد. به عبارت دیگر رفتار شهروندی سازمانی یکی از شاخص‌هایی است که می‌تواند موجب بهبود عملکرد شغلی کارکنان شده و سازمان را به‌سوی تحقق اهدافش سوق دهد (سهرابی زاده و همکاران، ۱۳۸۹). رفتار شهروندی سازمانی از مهم‌ترین عواملی است که می‌تواند رفتارها، نگرش‌ها و تعاملات کارکنان را در جهت بهبود کیفیت خدمات به کار گیرد (های و همکاران، ۲۰۰۱). همان‌طور که وجود رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند موجب ارتقای عملکرد سازمان، اثربخشی سازمان، رضایت و وفاداری مشتری، سرمایه اجتماعی و نظایر آن شوند، عکس آن یعنی رفتارهای ضد شهروندی نیز می‌تواند مانع کارکرد سازمان شود و به کاهش اثربخشی و یا خدشه‌دار شدن اعتبار آن منجر گردد و تبعاتی را برای جامعه در پی داشته باشد (قلی پور و همکاران، ۱۳۸۶).

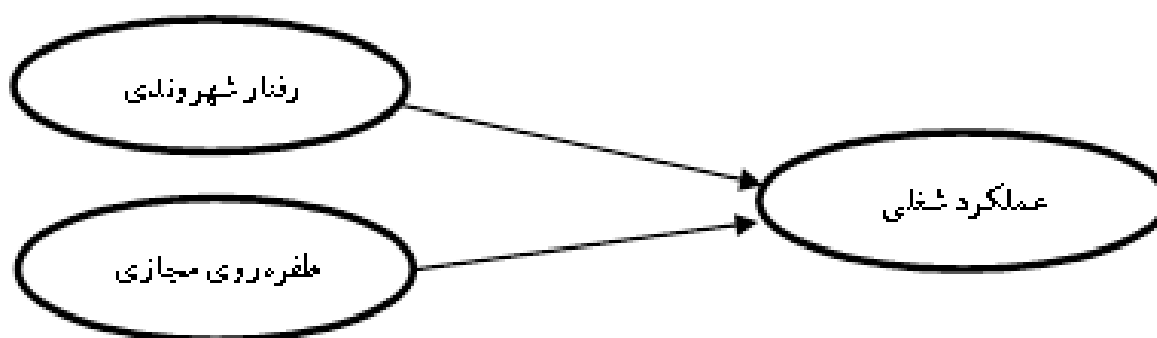
با توجه به اهمیت آموزش عالی در پیشرفت و توسعه کشور، ارتقای عملکرد کارکنان دانشگاه ضروری به نظر می‌رسد، از جمله عوامل تأثیرگذار بر عملکرد شغلی، طفره روی مجازی و رفتار شهروندی سازمانی است و از آنجاکه تأثیر این دو متغیر بر عملکرد شغلی کارکنان در داخل کشور به‌صورت هم‌زمان بررسی نشده است، پژوهش کنونی حائز اهمیت به نظر می‌رسد، با توجه به گسترش استفاده از فضای مجازی در کشور به‌ویژه در آموزش عالی، آگاهی از خسارت‌هایی که طفره‌روی مجازی بر عملکرد

کارکنان سازمان‌ها تحمیل می‌کند بسیار مهم تلقی می‌شود و کمبود اطلاعات از عوامل افزایش‌دهنده و کنترل‌کننده این رفتارها موجب بروز خسارت‌های ناشی از آن برای سازمان‌ها می‌شود، از سوی دیگر آموزش عالی که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی است، باید زمینه را به‌گونه‌ای فراهم سازد که کارکنان و مدیرانشان با آسودگی خاطر تمامی تجربه‌ها، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در جهت اعتلای اهداف سازمانی به کار گیرند، این امر میسر نخواهد شد مگر آنکه عوامل مؤثر بر توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی این‌گونه رفتارها فراهم شود. از آنجاکه پژوهش‌های قبلی نشان می‌دهند که مطالعات در حوزه رفتار شهروندی سازمانی بیشتر بر روی سازمان‌های غیردانشگاهی متمرکز شده‌اند، درحالی‌که موضوع رفتار شهروندی سازمانی در آموزش عالی نیز می‌تواند موردتوجه قرار گیرد. لذا در این پژوهش به پیش‌بینی عملکرد شغلی بر اساس رفتار شهروندی سازمانی و طفره‌روی مجازی در دانشگاه ارومیه بپردازیم.

پیشینه و مبانی نظری پژوهش

حسینی، مهدیون و قاسم زاده (۱۳۹۹) در پژوهش خود نشان دادند که هرگونه افزایش سواد دیجیتالی منجر به افزایش شایستگی‌های کانونی معلمان و به دنبال آن افزایش شایستگی‌های کانونی معلمان عملکرد شغلی و سواد دیجیتالی آن‌ها را بهبود خواهد بخشید. همین جیانگ و همکاران (۲۰۲۳) در یک پژوهش شبه آزمایش طولی برای بررسی تأثیرات نظارت اینترنتی بر طفره روی مجازی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان، نشان دادند که نظارت اینترنتی با افزایش نگرانی‌های تحریمی درک شده کارکنان و نگرانی‌های مربوط به حریم خصوصی اطلاعات مربوط به طفره روی مجازی، باعث کاهش نفوذ سایبری کارکنان می‌شود. همچنین نظارت اینترنتی می‌تواند اثر جانبی کاهش رفتار شهروندی سازمانی کارکنان را ایجاد کند. هنگام بررسی اثرات طولی نظارت بر اینترنت چهار ماه پس از اجرای آن، متوجه شدند که اثر نظارت بر اینترنت بر طفره روی مجازی پایدار نیست، اما اثر آن بر رفتار شهروندی سازمانی، همچنان ادامه دارد. مطالعه اقبال (۲۰۱۸) تأثیر طفره روی مجازی بر عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی ارائه گرایی غیر مرتبط با کار را بررسی کرده است نتایج نشان می‌دهند که طفره روی مجازی تأثیر منفی بر عملکرد شغلی دارد. باین‌حال، طفره روی مجازی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی دارد. حضور غیرمرتبط با کار بین طفره روی مجازی و رفتار شهروندی سازمانی میانجیگری می‌کند، اما در رابطه بین طفره روی مجازی و عملکرد شغلی کارکنان نقش میانجی ندارد. یافته‌های الیو پالادان (۲۰۱۸) اثرات تعدیل‌کننده منفی طفره روی مجازی مدرسان بین رفتار نوآورانه آنان و ابعاد عملکرد شغلی‌شان را نشان می‌دهد. یافته‌های پژوهش محرمی (۱۳۹۵) با عنوان «نقش سواد دیجیتالی و ظرفیت یادگیری سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان اداره آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی» نشان می‌دهد که هرگونه افزایش در میزان سواد دیجیتالی همراه با افزایش در ظرفیت یادگیری سازمانی خواهد بود و هرگونه افزایش در میزان ظرفیت یادگیری سازمانی همراه با افزایش در میزان عملکرد شغلی خواهد بود. تحقیق افجه، دهقانان و مفاخری (۱۳۹۳) با عنوان «تأثیر حمایت سازمانی، توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی» به این نتیجه رسید که رفتار شهروند سازمانی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و توانمندسازی روان‌شناختی با عملکرد شغلی را میانجی‌گری می‌کند و حمایت سازمانی ادراک‌شده بر عملکرد شغلی تأثیرگذار است، اما تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش رد شد. همچنین توانمندسازی روان‌شناختی هم بر عملکرد شغلی و هم بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار هست و رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی معنادار است. حسن‌پور (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «ارتباط میان متغیرهای اصلی شخصیتی با پرسه‌زنی اینترنتی در کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان بخش اداری دانشگاه فردوسی مشهد)» به این نتیجه رسید که میان هیچ‌یک از پنج متغیر اصلی شخصیتی و عمل پرسه‌زنی اینترنتی در میان کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد. این مهم نشان داد که پنج عامل بزرگ شخصیتی پیش‌بینی‌کننده‌های خوبی برای رفتار پرسه‌زنی اینترنتی در میان کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد نیست و بایستی سایر متغیرهای دخیل را شناسایی و موردتحقیق قرار داد. یاسر و یوردوغلو (۲۰۱۳) مطالعه‌ای با عنوان «بررسی رابطه بین رفتارهای وب‌گردی و فعالیت‌های اینترنتی غیرضروری در مدارس متوسطه» در کشور ترکیه انجام دادند. نتایج این مطالعه نشان داد که تأثیر عواملی چون فرار از درس و رفتارهای توسعه‌ای وب‌گردی معنی‌دار است و درعین‌حال رابطه معنی‌داری بین عادت به استفاده از اینترنت و انجام وب‌گردی در زمان درس مشاهده شد. لیبرمن و همکاران (۲۰۱۱) مطالعه‌ای با عنوان «نظر کارکنان

راجع به شغل و ویژگی‌های سازمانی به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های وب‌گردی» انجام دادند. نتایج نشان داد که نگاه حاکم راجع به وب‌گردی و مشارکت در رفتارهای اتلاف وقت غیر اینترنتی ارتباط مثبتی با وب‌گردی دارند. چیانگ و سیه (۲۰۱۲) در پژوهشی تأثیر حمایت سازمانی ادراک‌شده و توانمندسازی روان‌شناختی بر عملکرد شغلی را با توجه به رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان میانجی بررسی کردند. نتیجه به‌دست‌آمده نشان داد که حمایت سازمانی ادراک‌شده و توانمندسازی روان‌شناختی به‌تنهایی نمی‌تواند چندان بر عملکرد مؤثر باشند در صورتی که با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی متغیرهای فوق می‌توانند تأثیر بسزایی بر عملکرد شغلی داشته باشند. با توجه به پیشینه بررسی‌شده چارچوب مفهومی تحقیق به‌صورت شکل ۱ می‌باشد:



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر تدوین شده است:

- ۱- عملکرد شغلی بر اساس رفتار شهروندی سازمانی و طفره‌روی مجازی پیش‌بینی می‌شود.
- ۲- عملکرد شغلی بر اساس مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی پیش‌بینی می‌شود.
- ۳- عملکرد شغلی بر اساس ابعاد طفره‌روی مجازی پیش‌بینی می‌شود.

مواد و روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف: کاربردی؛ از نظر راهکار اجرایی: میدانی؛ از نظر تکنیک تحلیلی: توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه ارومیه که در سال تحصیلی ۹۷-۱۳۹۶ مشغول به کار بودند، حجم جامعه موردنظر بر اساس آمار دریافتی از دانشگاه ۵۸۶ نفر (۴۳۸ نفر مرد و ۱۴۸ نفر زن) می‌باشد. در این پژوهش نمونه‌گیری با استفاده از روش طبقه‌بندی نسبی (به نسبت جامعه از دو گروه زن و مرد) انجام شد، برای انتخاب نمونه پژوهش با استفاده از جدول مورگان تعداد ۲۳۴ نفر انتخاب گردید. در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه عملکرد شغلی هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۱) که دارای ۱۶ گویه از نوع لیکرت پنج درجه‌ای است و هدف آن ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان است، استفاده گردیده است. روایی این مقیاس در پژوهش ساعتچی (۱۳۹۰) تأیید شده است. مقدار پایایی این پرسشنامه در پژوهش ساعتچی (۱۳۹۰) از روش آلفای کرونباخ، ۰/۷۹ به‌دست‌آمده است. برای سنجش سطوح مختلف رفتار شهروندی سازمانی افراد از پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی پودساکف و همکاران (۱۹۹۰)، استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۲۴ گویه از نوع لیکرت پنج‌درجه‌ای است. روایی این پرسشنامه در پژوهش فروشانی آقایی (۱۳۸۸) تأیید شده است. پایایی این پرسشنامه در مطالعه فروشانی آقایی (۱۳۸۸) با روش آلفای کرونباخ، ۰/۸۸ به‌دست‌آمده است. برای ارزیابی میزان طفره‌روی مجازی کارکنان از پرسشنامه طفره‌روی مجازی (ون دورن، ۲۰۱۱) استفاده شد؛ که شامل ۲۱ گویه از نوع لیکرت پنج‌درجه‌ای است. روایی این پرسشنامه در پژوهش کاکلیان (۱۳۹۲)، تأیید شده است. پایایی این ابزار در پژوهش فوق، ۰/۸۸۳ گزارش شده است. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی و طفره‌روی مجازی به ترتیب ۰/۷۶، ۰/۸۱ و ۰/۹۱ به دست آمد.

بحث و ارائه یافته‌ها

شاخص‌های توصیفی نمرات کارکنان در هر یک از متغیرهای پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است:

جدول ۱- توصیف متغیرهای پژوهش

متغیرها و مؤلفه‌های آن‌ها	میانگین	انحراف معیار	تعداد
عملکرد شغلی	۵۵/۳۰	۸/۵۸	۲۲۳
طفره‌روی مجازی	۵۲/۲۲	۱۴/۳۹	
فعالیت‌ها	۲۲/۹۷	۷/۳۱	
رفتارها	۲۹/۲۴	۸/۴۹	
رفتار شهروند سازمانی	۹۲/۰۵	۹/۲۸	
نوع‌دوستی	۱۸/۷۳	۳/۲۵	
وجدان کاری	۲۰/۰۲	۲/۷۳	
جوانمردی	۲۰/۵۰	۳/۱۴	
نزاکت	۱۹/۴۷	۳/۴۷	
آداب اجتماعی	۱۳/۳۰	۲/۶۹	

بر اساس جدول ۱، رفتار شهروند سازمانی با میانگین ۹۲/۰۵ بیشترین و متغیر آداب اجتماعی با میانگین ۱۳/۳۰ کمترین میانگین را در میان سایر متغیرها کسب نموده‌اند. در ادامه به بررسی ضرایب همبستگی بین متغیرها و مؤلفه‌های پژوهش با استفاده از همبستگی پیرسون در جدول شماره ۲ پرداخته شده است:

جدول ۲- ضرایب همبستگی بین متغیرها و مؤلفه‌های پژوهش

متغیرها	عملکرد شغلی	طفره‌روی مجازی	رفتار شهروندی سازمانی	فعالیت‌ها	رفتارها	نوع‌دوستی	وجدان کاری	جوانمردی	نزاکت	آداب اجتماعی
عملکرد شغلی	۱	۸/۵۸	۲۲۳							
طفره‌روی مجازی	۰/۱۲	۱	۲۲۳							
فعالیت‌ها	۰/۰۸	۰/۸۹	-۰/۰۸	۱						
رفتارها	۰/۱۴	۰/۹۲	-۰/۱۶	۰/۶۵	۱					
رفتار شهروند سازمانی	۰/۲۱	۰/۱۲	۱							
نوع‌دوستی	۰/۱۳	۰/۲۱	۰/۵۹	۰/۱۷**	۰/۲۱	۱				
وجدان کاری	۰/۱۹	۰/۱۹	۰/۶۸	-۰/۱۶	-۰/۱۹	۰/۳۲	۱			
جوانمردی	۰/۱۶	-۰/۲۰	۰/۶۰	-۰/۱۳	-۰/۳۳	۰/۱۳	۰/۳۵	۱		
نزاکت	-۰/۰۳	-۰/۱۷	۰/۶۳	۰/۱۲	-۰/۱۹	۰/۱۱	۰/۲۸	۰/۲۵	۱	
آداب اجتماعی	۰/۲۳	-۰/۰۶	۰/۵۰	-۰/۰۲	-۰/۰۸	۰/۲۱	۰/۱۸	۰/۰۷	۰/۱۵	۱

فرضیه اول: عملکرد شغلی بر اساس رفتار شهروندی سازمانی و طفره‌روی مجازی پیش‌بینی می‌شود.

جدول ۳- خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون عملکرد شغلی بر اساس متغیرهای مستقل

ضریب همبستگی چندگانه	F	ضریب تعیین چندگانه	ضریب تعیین تعدیل شده	سطح معنی‌داری
۰/۰۲۶۹	۸/۵۵۸	۰/۰۷۲	۰/۰۶۴	۰/۰۰۱
متغیر شاخص	B	بتا	T	سطح معنی‌داری
مقدار ثابت	۳۰/۰۴۰		۴/۸۲۹	۰/۰۰۱
طفره‌روی مجازی	۰/۰۹۶	۰/۱۶۲	۲/۴۶۶	۰/۰۱۴
رفتار شهروند سازمانی	۰/۴۱۲	۰/۲۳۸	۳/۶۲۷	۰/۰۰۱

در جدول ۳ خلاصه مدل رگرسیون عملکرد شغلی بر اساس متغیرهای رفتار شهروند سازمانی و طفره‌روی مجازی ارائه شده است. مقدار ضریب همبستگی برابر ۰/۲۶۹ و ضریب تعیین چندگانه برابر ۰/۰۷۲ است. همچنین مقدار ضریب تعیین تعدیل شده بر

اساس تعداد متغیرهای پیش‌بین برابر با ۰/۰۶۴ است. مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده نشان می‌دهد که نیمی از واریانس متغیر عملکرد شغلی توسط متغیرهای طفره‌روی مجازی و رفتار شهروند سازمانی تبیین می‌شود. بر اساس نتایج جدول بالا، مقدار آماره F برابر (۸/۵۵۸) که در سطح خطای کوچک‌تر از (۰/۰۱) $(P < ۰/۰۱)$ معنی‌دار است، نشان می‌دهد متغیرهای پیش‌بین از قدرت تبیین برخوردار بوده و قادرند میزان تغییرات و واریانس متغیر ملاک را توضیح دهند. مقدار عرض از مبدأ برابر ۳۰/۰۴۰ است که از لحاظ آماری معنادار است. مقدار ضریب رگرسیون استاندارد نشده طفره‌روی ۰/۰۹۶ و ضریب رگرسیون استاندارد شده برابر با ۰/۰۳۹۰ است که این ضرایب معنادار هستند (۰/۰۵) $(p < ۰/۰۵)$. در نتیجه این متغیر توانسته عملکرد شغلی را پیش‌بینی کند. مقدار ضریب رگرسیون استاندارد نشده رفتار شهروند سازمانی برابر ۰/۴۱۲ و ضریب رگرسیون استاندارد شده برابر با ۰/۰۶۱ است که این ضرایب معنادار هستند (۰/۰۱) $(p < ۰/۰۱)$ در نتیجه این متغیر توانسته عملکرد شغلی را پیش‌بینی کند.

فرضیه دوم: عملکرد شغلی بر اساس مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی پیش‌بینی می‌شود.

جدول ۴- خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون عملکرد شغلی بر اساس مؤلفه‌های رفتار شهروند سازمانی

ضریب همبستگی چندگانه	F	ضریب تعیین چندگانه	ضریب تعیین تعدیل‌شده	سطح معنی‌داری
۰/۲۸۱	۹/۳۹۶	۰/۰۷۹	۰/۰۷	۰/۰۰۱
متغیر شاخص	B	بتا	t	سطح معنی‌داری
عرض از مبدأ	۳۶/۸۴۴	بتا	۸/۰۴۳	۰/۰۰۱
آداب اجتماعی	۰/۶۶۶		۳/۱۷۹	۰/۰۰۲
وجدان کاری	۰/۴۷۹	۰/۲۰۹	۲/۳۲۲	۰/۰۲۱

در جدول ۴، خلاصه مدل رگرسیون عملکرد شغلی بر اساس مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده است. مقدار ضریب همبستگی برابر ۰/۲۸۱ و ضریب تعیین چندگانه برابر ۰/۰۷۹ است. همچنین مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده بر اساس تعداد متغیرهای پیش‌بین برابر با ۰/۰۷ است. مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده نشان می‌دهد که نیمی از واریانس متغیر عملکرد شغلی توسط مؤلفه‌های (وجدان کاری و آداب اجتماعی) رفتار شهروند سازمانی تبیین می‌شود. بر اساس نتایج جدول بالا، مقدار آماره F برابر (۹/۳۹۶) که در سطح خطای کوچک‌تر از (۰/۰۵) $(P < ۰/۰۵)$ معنی‌دار است، نشان می‌دهد متغیرهای پیش‌بین از قدرت تبیین بالایی برخوردار بوده و قادرند به‌خوبی میزان تغییرات و واریانس متغیر ملاک را توضیح دهند. به عبارتی مدل رگرسیون پژوهش مدل خوبی است و به کمک آن قادریم تغییرات متغیر ملاک عملکرد شغلی را بر اساس مؤلفه‌های متغیر پیش‌بین تبیین کنیم. مقدار عرض از مبدأ برابر ۳۶/۸۴۴ است که از لحاظ آماری معنادار است. مقدار ضریب رگرسیون استاندارد نشده آداب اجتماعی (۰/۶۶۶) و ضریب رگرسیون استاندارد شده برابر با (۰/۲۰۹) است. همچنین مقدار ضریب رگرسیون استاندارد نشده وجدان کاری (۰/۴۷۹) و ضریب رگرسیون استاندارد شده برابر با (۰/۱۵۳) که این ضرایب معنادار هستند (۰/۰۵) $(p < ۰/۰۵)$ در نتیجه این مؤلفه‌ها توانسته‌اند عملکرد شغلی را پیش‌بینی کنند.

فرضیه سوم: عملکرد شغلی بر اساس ابعاد طفره‌روی مجازی پیش‌بینی می‌شود.

جدول ۵- خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری عملکرد شغلی بر اساس ابعاد طفره‌روی مجازی

ضریب همبستگی چندگانه	F	ضریب تعیین چندگانه	ضریب تعیین تعدیل‌شده	سطح معنی‌داری
۰/۱۵	۴/۹۵۷	۰/۰۲	۰/۰۱۸	۰/۰۲۷
متغیر شاخص	B	بتا	t	سطح معنی‌داری
مقدار ثابت	۵۰/۹۳۲		۲۴/۹۰۵	/۰۰۰
رفتار	۰/۱۵	۰/۱۴۸	۲/۲۲۶	۰/۰۲۷

در جدول ۵ خلاصه مدل رگرسیون عملکرد شغلی بر اساس ابعاد طفره‌روی مجازی ارائه شده است. مقدار ضریب همبستگی برابر ۰/۱۵ و ضریب تعیین چندگانه برابر ۰/۰۲ است. همچنین مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده برابر با ۰/۰۱۸ است. مقدار ضریب تعیین

تعدیل شده نشان می‌دهد که نیمی از واریانس متغیر عملکرد شغلی توسط ابعاد طفره‌روی مجازی تبیین می‌شود چون مقدار ضریب تعیین تعدیل شده خیلی ضعیف است در نتیجه می‌توان گفت عملکرد شغلی را به‌خوبی تبیین نمی‌کند. بر اساس نتایج جدول مقدار آماره F برابر $(۴/۹۵۷)$ که در سطح خطای کوچک‌تر از $(P < ۰/۰۵)$ معنی‌دار است، نشان می‌دهد متغیر پیش‌بین از قدرت تبیین خیلی ضعیف برخوردار است؛ و قادر است میزان تغییرات و واریانس متغیر ملاک را هرچند ضعیف، توضیح دهند؛ و به کمک آن قادریم تغییرات متغیر ملاک عملکرد شغلی را بر اساس ابعاد متغیر پیش‌بین تبیین کنیم. مقدار عرض از مبدأ برابر $(۵۰/۹۳۲)$ است که از لحاظ آماری معنادار است. مقدار ضریب رگرسیون استاندارد نشده بعد رفتار $(۰/۱۵)$ و ضریب رگرسیون استاندارد شده برابر با $(۰/۱۴۸)$ است که این ضرایب معنادار هستند $(p < ۰/۰۵)$ در نتیجه این بعد توانسته متغیر عملکرد شغلی را پیش‌بینی کند.

نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

در رابطه با فرضیه اول نتایج حاصل از روش رگرسیون چندگانه نشان داد رابطه متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی و طفره‌روی مجازی معنی‌دار بود. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پهلوانی، احسانی و خانجانی (۱۳۹۷) و میرزایی (۱۳۹۶) همسو بود مبنی بر اینکه رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کند و با یافته‌های پژوهش لیم و چن (۲۰۰۲) همسو است. می‌توان گفت استفاده مناسب از اینترنت برای مقاصد غیرکاری می‌تواند اثر مثبت بر بهره‌وری کاری از طریق تازه‌سازی ذهن و افزایش خلاقیت داشته باشد. یکی از مهم‌ترین دغدغه‌های هر سازمانی بهبود و تقویت عملکرد کارکنان و سازمان می‌باشد و با توجه به این‌که رفتارهای شهروندی سازمانی به موازات عملکرد فردی و به‌عنوان مکمل آن مطرح بوده‌اند، می‌توان گفت یکی از متغیرهای بسیار مهمی که بر عملکرد کارکنان و سازمان می‌تواند تأثیرگذار باشد، رفتارهای شهروندی سازمانی هستند (میرسپاسی، معمارزاده و قنبری، ۱۳۹۰؛ پیشاهنگ بناب، علی‌نژاد و کاظمی، ۱۳۹۲). رفتار شهروندی سازمانی با تحریک کارکنان به انجام عملکرد فراتر از وظایف رسمی تعریف‌شده، منجر به تقویت عملکرد و خروجی کار کارکنان می‌گردد (میرسپاسی، معمارزاده و قنبری، ۱۳۹۰). زمانی که کارکنان رفتار شهروندی سازمانی بیشتری را در محیط کار نشان می‌دهند، تلاش بیشتری در انجام کارهای خود دارند؛ به همکاران خود کمک می‌کنند و به دنبال بهترین راه برای انجام کارهای خود هستند که در نهایت منجر به بهره‌وری بیشتر خواهد شد. در حقیقت رفتار شهروندی سازمانی یک معیار برای ارزیابی عملکرد شغلی است (ارگان و همکاران، ۲۰۰۶).

برای پاسخگویی به فرضیه دوم از روش رگرسیون چندگانه استفاده گردید. نتایج نشان داد مؤلفه‌های وجدان‌کاری و آداب اجتماعی در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنی‌دار بود. سهم مؤلفه‌ی نوع‌دوستی، نزاکت و جوانمردی معنی‌دار نبود چون وارد مدل نشدند. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های افجه، دهقانان و مفاخری (۱۳۹۳) ، میرسپاسی، معمارزاده و قنبری (۱۳۹۰) و چیانگ و تسونگ (۲۰۱۲) مبنی بر این‌که عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کند، همسو بود. در تبیین این نتایج می‌توان گفت که از یک‌سو، رفتار شهروندی سازمانی ممکن است عملکرد را از طریق روان‌سازی تشکیلات و روابط اجتماعی در سازمان، کاهش اختلافات و حساسیت‌ها و افزایش کارایی افزایش دهد (پودساکف و مکزی، ۱۹۹۷: ۱۳۷)؛ از سوی دیگر، نظریه شناختی اجتماعی این رابطه را تأیید می‌کند. بر این اساس، رفتار شهروندی سازمانی موقعیت برجسته‌ای را برای یادگیری اعضای گروه و سازمان فراهم می‌آورد. در عوض، چنین یادگیری‌ای، کارایی و اثربخشی و عملکرد در سازمان را ارتقا می‌دهد (لین و پنگ، ۲۰۱۰). عملکرد بالای سازمانی به افرادی احتیاج دارد تا فداکاری‌های داوطلبانه‌ای، فراتر از وظایف مشخص و منظم، داشته باشند (ایتوگ و همکاران، ۲۰۱۱). از نظر منطقی نیز اگر کارکنان برای کمک به همکاران و حمایت از سازمان، فراتر از وظایف محوله خود حرکت کنند، سطح عملکرد باید افزایش یابد (مسراسمیت و همکاران، ۲۰۱۱؛ احمد و فیلادفو، ۲۰۱۷). برای پاسخگویی فرضیه سوم از روش رگرسیون چندگانه استفاده گردید. نتایج پژوهش نشان داد بعد رفتار توان تبیین عملکرد شغلی را دارا می‌باشد، معنی‌دار بود و سهم بعد فعالیت که وارد مدل نشد معنی‌دار نبود. یافته‌های این پژوهش با یافته‌های حسینی (۱۳۹۶) ، اسمعیلی، ایزدپناه و یگانه‌دلجو (۱۳۹۵) و لیم و چن (۲۰۰۹) همسو بود. در تبیین این نتایج می‌توان گفت که طفره‌روی مجازی تأثیری بر عملکرد شغلی نداشته و یا تأثیر بسیار ناچیزی دارد. این دیدگاه بیان می‌کند که افراد مقدار مشخصی زمان برای کار دارند و زمانی به

طفره‌روی مجازی می‌پردازند که وقت لازم برای این کار را داشته باشند. این دیدگاه اعتقاد دارد که بهره‌وری تمامی کارکنان یکسان است و هر فرد استاندارد مشخصی برای کار کردن دارد و زمانی به طفره‌روی مجازی می‌پردازد که زمان اضافی کافی برای این کار را داشته باشد. اگر چنین دیدگاهی درست باشد در این صورت هیچ همبستگی بین عملکرد و طفره‌روی مجازی وجود ندارد یا خیلی پایین است. علاوه بر این طفره‌روی مجازی تنها در صورتی تأثیر منفی دارد که به مدت بیش از اندازه طولانی انجام شود. در این صورت به عنوان یک قاعده کلی می‌توان چنین استنتاج کرد: مدت زمان طولانی صرف شده برای طفره‌روی مجازی تأثیر منفی بر عملکرد کاری خواهد داشت (بلانچارد و هنله، ۲۰۰۸). در تبیین نتیجه فرضیه پژوهش حاضر، با توجه به دیدگاه فوق‌الذکر بعد فعالیت طفره‌روی مجازی همبستگی خیلی پایین و معنی‌دار نبود و همچنین بعد رفتار طفره‌روی مجازی همبستگی خیلی پایین اما معنی‌دار بود، با توجه به اینکه همبستگی طفره‌روی مجازی و عملکرد شغلی کارکنان پایین بود، (R^2) خیلی ضعیف بوده، بنابراین بعد رفتار طفره‌روی مجازی نتوانسته عملکرد شغلی را به خوبی پیش‌بینی کند. از جمله دلایل پیش‌بینی ضعیف عملکرد شغلی بر اساس ابعاد طفره‌روی مجازی می‌توان به تفکیک وظایف شغلی کارکنان اشاره کرد. به این جهت هر کارمندی در سازمان اگر وقتی برای طفره‌روی مجازی صرف کند، وظایف شغلی خود را فراموش نمی‌کند. چون هر شخص در مقابل وظایف خود پاسخگو است. در نتیجه عملکرد کاهش زیادی نخواهد داشت. با توجه به تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی، پیشنهاد می‌گردد تا مدیران با وضع سیاست‌ها و راهبردهای مناسب، برای اثربخش‌تر شدن رفتارهای شهروندی در سازمان تلاش کنند. سازمان‌ها با ایجاد سیستم‌های منظم و منطقی برای ارائه پاداش به کارکنان تا حد زیادی ایجاد رفتار شهروندی را تسهیل کنند. مدیران ارشد با اعمال یک سیاست‌گذاری صحیح در جذب و به کارگیری منابع انسانی دارای صفات و ویژگی‌های رفتار شهروندی سازمانی شامل آداب اجتماعی، نوع دوستی، جوانمردی، نزاکت و وجدان کاری در جهت بهبود عملکرد فردی و در پی آن عملکرد سازمانی حرکت کنند. با لحاظ کردن رفتارهای شهروندی سازمانی در ارزشیابی عملکرد کارکنان می‌توان زمینه بروز این رفتارها را در سازمان افزایش داد. بهترین کاری که دانشگاه می‌تواند در این مورد انجام دهد، این است که قبل از اینکه کارکنان امکان استفاده از اینترنت را داشته باشند، یک خط‌مشی کامل، شفاف و دقیق در مورد نحوه استفاده از اینترنت ترسیم کند.

منابع

- اسمعیلی، فرید؛ ایزدپناه، نوروز؛ و یگانه دلجو، فرخنده. (۱۳۹۵). رتبه بندی ابعاد تاثیرگذار سایبرلوفینگ (گشتزنی اینترنتی) بر عملکرد شغلی در شعب بانک آینده گیلان، مازندران و گلستان، اولین کنفرانس ملی مدیریت و اقتصاد جهانی: تهران.
- افجه، سید علی اکبر؛ دهقانان، حامد؛ مفاخری، فهیمه. (۱۳۹۴). تأثیر حمایت سازمانی، توانمندسازی و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی. پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، ۵ (۳)، ۴۷-۲۳.
- آقایوسفی، علیرضا؛ میرحسینی، وحیده. (۱۳۹۱). رابطه عوامل شخصیتی با عملکرد شغلی مدیران شرکت‌های بیمه، مجله پژوهشی بیمه، ۲۶ (۴)، ۱۵۵-۱۸۲.
- پهلوانی، الناز؛ احسانی، علی؛ خانجانی، مجید. (۱۳۹۶). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی مدیران بر عملکرد مدیران و کارکنان مالی (مطالعه موردی: سازمان صدا و سیما مرکز مازندران)، کنفرانس بین‌المللی دستاوردهای نوین پژوهشی در علوم انسانی و مطالعات اجتماعی و فرهنگی.
- پیشاهنگ بناب، مهسا؛ علینژاد، علیرضا؛ و کاظمی، ابوالفضل. (۱۳۹۲). بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و عملکرد کارکنان، دومین کنفرانس ملی مهندسی صنایع و سیستم‌ها، نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نجف آباد، گروه مهندسی صنایع.
- حسینی، سید احمد؛ مهدیون، روح اله؛ و قاسم زاده علیشاهی، ابوالفضل. (۱۳۹۹). نقش سواد دیجیتالی و شایستگی‌های کانونی معلمان بر عملکرد شغلی آنان. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۲۶ (۲)، ۴۲-۱۷.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۹۰). روانشناسی بهره‌وری راهبردی. انتشارات ویرایش.

سهرابی زاده، ساناز؛ باستانی، پیوند؛ و روانگرد، رامین. (۱۳۸۹). بررسی عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان حوزه ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز در سال ۱۳۸۸. بیمارستان، ۹(۲-۱) (مسلسل ۳۴)، ۷۵-۸۲.

شلانی، بیتا؛ آبیاریکی، اکرم؛ و صادقی، سعید. (۲۰۱۸). پیش‌بینی استرس شغلی بر اساس سرمایه روان‌شناختی و عملکرد شغلی در پرستاران بیمارستان‌های کرمانشاه، تصویر سلامت، ۴(۱۰)، ۲۸۰-۲۸۶.

شورای عالی انقلاب فرهنگی، هیئت نظارت و ارزشیابی فرهنگی و علمی، معاونت آموزش و پرورش. (۱۳۸۳). شاخص های ارزشیابی آموزش عالی در جمهوری اسلامی ایران، تهران: شورای عالی انقلاب فرهنگی، هیئت نظارت و ارزشیابی فرهنگی و علمی.

صفا، لیلا؛ رضایی، روح اله؛ و آذرنژاد، کریم. (۱۳۹۸). تأثیر ابعاد توانمندی روان شناختی بر عملکرد شغلی آموزشگران هنرستان های کشاورزی (مورد مطالعه: استان های شمال غرب کشور). علوم ترویج و آموزش کشاورزی ایران، ۱۵(۱)، ۴۱-۵۷.

قاسمی، احمد رضا. (۱۳۹۳). بررسی نقش میانجی رفتارهای شهروندی سازمانی بر عدالت سازمانی و عملکرد شغلی (بررسی یکی از فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهر تهران). مجله علمی "مدیریت فرهنگ سازمانی"، ۱۲(۱)، ۶۳-۸۲.

قلی پور، آرین؛ پورعزت، علی اصغر؛ و سعیدی نژاد، مجید. (۱۳۸۶). عوامل موجد رفتارهای ضد شهروندی در سازمانها. علوم مدیریت ایران، ۲(۸)، ۲۹-۱.

قلیچلی، بهروز؛ اسدی قرباغانی، مهدی. (۱۴۰۰). تاثیر نیت و شایستگی‌های تسهیم دانش بر عملکرد شغلی مدیران سازمان‌های پروژه محور (مطالعه موردی: شرکت مدیریت توسعه صنایع پتروشیمی). پژوهش های مدیریت در ایران، ۱۹(۴)، ۱۶۱-۱۸۴.

کاکلیان، فرشته؛ قالی پور، آرین؛ و رئیسی فر، کامیار. (۱۳۹۱). بررسی پیامدهای مثبت سایبرلوفینگ در دانشگاه های شهرستان بابل، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات، موسسه آموزش عالی مهر البرز.

محرمی، اعظم؛ مهدیون، روح اله؛ و قاسم زاده، ابوالفضل. (۱۳۹۴). نقش سواد دیجیتال و ظرفیت یادگیری سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان اداره کل آموزش و پرورش آذربایجان شرقی، پایان نامه کارشناسی ارشد در زمینه آموزش و ارتقای منابع انسانی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان.

میرزایی، مریم. (۱۳۹۶). بررسی نقش رفتار شهروندی کارکنان در عملکرد شغلی آنها در سازمان تامین اجتماعی استان آذربایجان غربی، فصلنامه مطالعات اقتصاد، مدیریت مالی و حسابداری، ۳(۱)، ۸۲-۹۴.

میرسپاسی، ناصر؛ معمارزاده، غلامرضا؛ و قنبری، مژگان. (۱۳۸۸). بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان شهرداری، برنامه ریزی ماهانه و مدیریت شهری شهرداری ها، ۱۱(۱۰۰)، ۹۳-۱۰۹.

میرسراجی، مهدی. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی کارکنان اداره کل بیمه سلامت استان تهران، بیمه سلامت، (۵۲)، ۵۷-۵۳.

References:

- Ahmed, M. M. & Filadelfo, L. (2016). Public Service Motivation and Organizational Performance in Mexico: Testing the Mediating Effects of Organizational Citizenship Behaviors. *International Journal of Public Administration*, 39(1), 40-48.
- Aliyu Palladan, Ahmad (2018). Moderating Effects of Cyberloafing Activity on Innovative Work Behaviour and Lecturers Job Performance. *International Journal of Advanced Studies in Social Science & Innovation (IJASSI)*. 2 (1).
- Blanchard, Anita L. Henle, Christine A. (2008), "Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control" *Computers in Human Behavior*, 24(3), 1067-1084.
- Chiang C -F, Hsieh T-Sh. (2012) "The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior", *International Journal of Hospitality Management*, (31), 180-190.
- Greenberg, J. (2004). Stress Fairness to Fare No Stress: Managing Workplace Stress by Promoting Organizational Justice. *ORGANIZATIONAL DYNAMICS*, 33(4), 352-365.
- Hemin Jiang, Mikko Siponen, Zhenhui (Jack) Jiang, Aggeliki Tsohou (2023). The Impacts of Internet Monitoring on Employees' Cyberloafing and Organizational Citizenship Behavior: A Longitudinal

- Field Quasi-Experiment. Information Systems Research 0(0).
<https://doi.org/10.1287/isre.2020.0216>
- Henle, A. C., & Blanchard, L. A. (2008). The Interaction of Work Stressors and Organizational Sanctions on Cyberloafing. *Journal of Managerial Issues*, 20(3), 383-400.
- Hui C.; Lam S.S.K.; Schaubroeck J. (2001). "Can good citizens lead the way in providing quality service?" *Academy of Management Journal*, 44(5), 988-995.
- Iqbal Hafsa (2018). IMPACT OF CYBERLOAFING ON JOB PERFORMANCE AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR WITH MEDIATING ROLE OF NON-WORK RELATED PRESENTEEISM. Final Thesis of MS- Management Sciences, Pakistan institute of development economics.
- Jia, H. H. (2008). Relationships between the big five personality dimensions and cyberloafing behavior. *Southern Illinois University at Carbondale*.
- Kim, Sangmook.(2006).Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*. (27) 8, 722-740.
- Liberman, B., Seidman, G., McKenna, A. Y. K., & Buffardi, E. L. (2011). Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyberloafing. *Computers in Human Behavior*, (27), 2192–2199.
- Lim, G. K. V., & Chen, Q. J. D. (2009). Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work? *Behaviour & Information Technology*, 25(1), 1–11.
- Lin, C. & Peng, T. (2010). From organizational citizenship behavior to team performance: the mediation of group cohesion and collective efficacy. *Management and Organization Review*, 6(1), 55–75.
- Martin, J. (2010). Key concepts in human resource management. Sage Publications. Melnyk, S. A., Bititci, U., Platts,
- Mastrangelo, P. M., Everton, W., & Jolton, J. A. (2006). Personal use of work computers.
- Melnyk, S. A., Bititci, U., Platts, K., Tobias, J., & Andersen, B. (2014). Is performance measurement and management fit for the future?. *Management Accounting Research*, 25(2), 173-186.
- Messersmith, J. G., Patel, P. C., Lepak, D. P. & Gould-Williams, J. S. (2011). Unlocking the black box: exploring the link between high performance work systems and performance. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1105–1118.
- Podsakoff & Makenzie & Paine and hoi(1993), "organizational citizenship behaviors: a critical review or the theoretical and empirical literature and suggestions for future research", *Journal of Management* (26), 513-563.
- Podsakoff, P. M. & MacKenzie, S. B. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on performance: A review and suggestions for further research. *Human Performance*, 10(2), 133–151.
- van Doorn,(2011). Cyberloafing: A multi-dimensional construct placed in a theoretical framework" *BSc Industrial Engineering and Management Science*.
- Van Dyne, L., Cummings, L.L. and McLean Parks, J. (1995) 'Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (A bridge over muddied waters)', *Research in organizational behavior*, 17, 215–285.
- Yasar, S., Yurduglu, H. (2013). The Investigation of Relation between Cyberloafing Activities and Cyberloafing Behaviors In Higher Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 83, 600 – 604.
- Young S.(2000) Blinding the net - the ethics of online content regulation; ANZCA Conference Proceedings, ANZCA Conference.