

## Original article

## Relationship between Cyberloafing and Organizational Citizenship Behavior in the Healthcare and Treatment Network with Structural Equation Modeling Approach

Hossein Samadi Miarkolaei<sup>1</sup>  
Hamzeh Samadi Miarkolaei<sup>2\*</sup>

- 1- MA in Public Administration, Young Researchers and Elite Club, Qaemshahr Branch, Islamic Azad University, Qaemshahr, Iran
- 2- PhD, Department of Public Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

\*Corresponding author: Hamzeh Samadi Miarkolaei, Department of Public Administration, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Email: hamzeh.samadi@srbiau.ac.ir

Received: 01 May 2019  
Accepted: 19 August 2019

### ABSTRACT

**Introduction and purpose:** Nowadays, healthcare and treatment networks as an operator of the executive and administrative policies of the Ministry of Health are not able to develop efficacy without the voluntary tendency of employees for cooperation. In this context, the organizational citizenship behavior (OCB) might lead to the development of organizational performance in short- and long-term by increasing the productivity and efficacy of the employees. One of the key influential factors in the occurrence of these excellent behaviors in employees is the side effects of the internet and new technologies. Therefore, the present research aimed to investigate the relationship between cyberloafing and OCB of the employees.

**Methods:** This applied descriptive-correlational research was performed on the statistical population of all the employees of Babolsar healthcare and treatment network. A total of 165 subjects were selected through simple sampling method. In order to explore the OCB and cyberloafing, the standard scales were used. Data analysis was carried out by the SPSS and LISREL software.

**Results:** The results of the present study showed an inverse and significant relationship between OCB and cyberloafing ( $P < 0.001$ ). The latter inverse significant correlation was supported by the structural equation modeling test ( $\beta = 0.79$ ). The values of goodness of fit (GFI) indices were found as  $\chi^2/df = 1.91$ , GFI = 0.97, normed fit index (NFI) = 0.97, and root mean square of approximation (RMSEA) = 0.076. All the findings demonstrated a desirable fitness of model.

**Conclusion:** According to the findings of this study, the cyberloafing of the employees of healthcare and treatment network has an undesirable impact on the occurrence of their OCB. As a result, it is recommended that the authorities provide conditions and environment in a way that group norms, organizational norms, and engagement in work become more significant for employees.

**Keywords:** Cyberloafing, Healthcare and treatment network, Human resources, Organizational citizenship behavior

► **Citation:** Samadi Miarkolaei H, Samadi Miarkolaei H. Relationship between Cyberloafing and Organizational Citizenship Behavior in the Healthcare and Treatment Network with Structural Equation Modeling Approach. Journal of Health Research in Community. Summer 2019;5(2): 73-83.

## مقاله پژوهشی

## بررسی رابطه میان گشت‌زنی اینترنتی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شبکه بهداشت و درمان با رویکرد مدل معادلات ساختاری

## چکیده

حسین صمدی میارکلانی<sup>۱</sup>  
حمزه صمدی میارکلانی<sup>۲\*</sup>

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قائم‌شهر، قائم‌شهر، ایران  
۲. دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، گروه مدیریت دولتی، تهران، ایران

\* نویسنده مسئول: حمزه صمدی میارکلانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، گروه مدیریت دولتی، تهران، ایران

Email: hamzeh.samadi@srbiau.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۲/۱۱  
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۵/۲۸

**مقدمه و هدف:** امروزه شبکه‌های بهداشت و درمان به‌عنوان اعمال‌کنندگان سیاست‌های اجرایی و اداری وزارت بهداشت، بدون تمایل داوطلبانه کارکنان نسبت به همکاری قادر به توسعه اثربخشی خود نمی‌باشند. در این شرایط، رفتار شهروندی- سازمانی با افزایش بهره‌وری در کار و اثربخشی کارکنان می‌تواند در کوتاه‌مدت و بلندمدت منجر به توسعه عملکرد سازمان شود. یکی از عوامل کلیدی اثرگذار بر بروز این رفتارهای متعالی، اثرات جانبی فناوری‌های جدید و اینترنت است. در این راستا، پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط گشت‌زنی اینترنتی و رفتار شهروندی- سازمانی کارکنان انجام شد.

**روش کار:** پژوهش حاضر براساس هدف، کاربردی بوده و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی- همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر تشکیل دادند که با استفاده از روش نمونه‌گیری ساده، ۱۶۵ نفر از آن‌ها به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای سنجش رفتار شهروندی- سازمانی و گشت‌زنی اینترنتی از مقیاس‌های استاندارد استفاده گردید. تحلیل داده‌ها نیز با استفاده از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزارهای SPSS و LISREL صورت گرفت.

**یافته‌ها:** نتایج نشان دادند که رابطه معکوس و معناداری میان رفتار شهروندی- سازمانی و گشت‌زنی اینترنتی وجود دارد ( $P < 0.001$ ). این ارتباط معکوس و معنادار در آزمون مدل معادلات ساختاری نیز مورد تأیید قرار گرفت ( $\beta = 0.79$ ). در این مطالعه مقادیر شاخص‌های نیکویی برازش عبارت بودند از:  $NFI = 0.97$ ،  $RMSEA = 0.076$ ،  $GFI = 0.97$  (Goodness of Fit Index) و  $\chi^2/df = 1.91$  که همگی نشان از برازش مطلوب مدل داشتند.

**نتیجه‌گیری:** یافته‌های این پژوهش مؤید آن بودند که گشت‌زنی اینترنتی کارکنان تأثیر نامطلوبی بر بروز رفتار شهروندی- سازمانی آن‌ها دارد؛ از این رو پیشنهاد می‌شود مسئولان شرایطی را محیا نمایند تا هنجارهای گروهی، سازمانی و درگیر شدن در کار برای کارکنان اهمیت بیشتری پیدا کند.

**کلمات کلیدی:** رفتار شهروندی- سازمانی، شبکه بهداشت و درمان، گشت‌زنی اینترنتی، منابع انسانی

◀ **استناد:** صمدی میارکلانی، حسین؛ صمدی میارکلانی، حمزه. بررسی رابطه میان گشت‌زنی اینترنتی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در شبکه بهداشت و درمان با رویکرد مدل معادلات ساختاری. مجله تحقیقات سلامت در جامعه، تابستان ۱۳۹۸، دوره ۵، شماره ۲، ۸۳-۷۳.

## مقدمه

امروزه منابع انسانی به‌عنوان یکی از باارزش‌ترین دارایی‌های سازمان، مهم‌ترین مزیت رقابتی و کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد

دانش محور شناخته می‌شود که برای خلق ایده‌های بکر و بینش‌های نوآور و نیز پاسخ‌گویی اثربخش‌تر به تحولات وسیع در محیط کاری اهمیت ویژه‌ای دارد [۱]. در حقیقت، تنها سازمان‌هایی موفق به کسب سرآمدی خواهند شد که نقش استراتژیک منابع انسانی خود را درک نموده و در راستای توسعه بهره‌وری گام بردارند [۲]. یکی از عواملی که نقشی اساسی در بهره‌وری منابع انسانی دارد، رفتارهای فرانشی کارکنان است. از این رفتارهای داوطلبانه و خودجوش که افراد در ازای انجام آن‌ها پاداش دریافت نمی‌کنند، با عنوان "رفتار شهروندی-سازمانی" یاد می‌شود [۳]. در حقیقت، رفتار شهروندی-سازمانی به رفتارهای اختیاری اشاره دارد که زمینه‌ساز افزایش سطح عملکرد شغلی در کارکنان سازمان می‌باشد [۴،۵]. رفتار شهروندی-سازمانی، نقشی اساسی و محوری در ایجاد فضای روانی و اجتماعی مطلوب در محیط کار دارد. این رفتارها حداقل طی ۳۵ سال گذشته به حوزه‌ای گسترده و وسیع در تحقیقات سازمان و مدیریت تبدیل شده‌اند [۶].

ارائه رفتارهای شهروندی از سوی کارکنان سازمان، چارچوبی را فراهم می‌کند که مدیران می‌توانند با مدیریت کردن وابستگی‌های متقابل بین افراد در داخل یک واحد کاری موجب کاهش نیاز سازمان برای صرف منابع باارزش خود به منظور انجام کارهای ساده شوند و با آزاد کردن این منابع باارزش به ارتقای بهره‌وری در سازمان کمک نمایند [۷،۸]. با توجه به اهمیت وجود رفتار شهروندی برای سازمان‌ها، یکی از موضوعاتی که تأثیر بسیار زیادی بر کمیت و کیفیت این رفتارها داشته و بر بهره‌وری سازمانی اثرگذار می‌باشد، گشت‌زنی اینترنتی است که گاهی به عنوان رفتارهای کاری ضد بهره‌وری نیز شناخته می‌شود. این نوع رفتارها هزینه‌های بسیاری را برای سازمان‌ها به همراه دارند؛ زیرا هم وقت کارکنان را می‌گیرند و هم تا مدت زیادی قابل شناسایی نمی‌باشند [۹،۱۰].

گشت‌زنی اینترنتی رفتاری در حوزه فناوری اطلاعات در

سطح سازمان است. امروزه استفاده از فناوری اطلاعات در زندگی روزمره به شدت فراگیر شده است. پذیرش گسترده آن نیز از طریق خدمات عمومی برای برقراری ارتباط (مانند تماس‌های ویدئویی و پست الکترونیک)، سرگرمی (همچون فیلم‌ها و بازی‌های دیجیتال) و انجام وظایف روزانه (مانند دستورات پرداخت) صورت می‌گیرد. از سوی دیگر، این خدمات ممکن است مشکلات سوءاستفاده، سوءمصرف و اعتیاد را به همراه داشته باشند که از این امر در سازمان‌ها با عنوان گشت‌زنی اینترنتی یاد می‌شود [۱۱،۱۲]. هنگامی که فناوری‌های اینترنتی در محل کار به صورت هدفمند مورد استفاده قرار گیرند موجب افزایش کارایی و اثربخشی می‌شوند؛ اما زمانی که آن‌ها خارج از هدف مورد نظر به کار گرفته می‌شوند ممکن است باعث آسیب دیدن کار و سازمان شوند [۱۳]. گشت‌زنی اینترنتی به عنوان استفاده کارکنان از اینترنت سازمان برای استفاده در راستای اهداف شخصی بین ساعات کاری تعریف می‌شود. علاوه بر این، در هر عمل آزادی که کارکنان با هدف استفاده از امکانات اینترنتی محیط کار در میان ساعات کار اداری برای جستجو در وبسایت‌های غیرمرتبط با شغل و ایمیل‌های شخصی خود انجام می‌دهند نیز نمود دارد [۱۴].

سازمان‌ها سوءاستفاده از اینترنت را به کاشتن مین‌های زمینی تشبیه کرده‌اند؛ به عنوان مثال کارمندی که برخی از تصاویر غیراخلاقی را از اینترنت بارگذاری می‌کند و آن‌ها را روی رایانه و به ویژه صفحه دسکتاپ یا جایی که دیگر همکاران وی می‌توانند به آن‌ها دسترسی داشته باشند قرار می‌دهد، سازمان محل خدمت خود را در معرض کارهای غیراخلاقی قرار می‌دهد که ممکن است هزینه‌های سنگینی را بر سازمان تحمیل نماید [۱۵]. با این پیشینه باید گفت که تاکنون مطالعات بسیار فراوانی در زمینه رفتار شهروندی سازمانی و گشت‌زنی اینترنتی انجام شده است؛ اما بیشتر این مطالعات بر نقش دیگر متغیرها در رابطه با آن‌ها تأکید داشته و آن‌ها را مورد بررسی قرار داده‌اند [۱۶-۱۹]. در ادامه به نتایج برخی

از مطالعات انجام‌شده در این موضوع و عناوین نزدیک به آن اشاره خواهد شد.

Lim و Rajah در پژوهشی به بررسی ارتباط گشت‌زنی اینترنتی، خنثی‌سازی و رفتار شهروندی- سازمانی در ارتباط با ۱۱۴ دانشجو در مؤسسات آموزش عالی سنگاپور پرداختند و گزارش نمودند که میان رفتار شهروندی- سازمانی در بعد فردی و سازمانی با گشت‌زنی اینترنتی ارتباطی وجود ندارد [۲۰]. Çınara و Karcioğlu نیز در پژوهش خود موضوع ارتباط میان گشت‌زنی اینترنتی و رفتار شهروندی- سازمانی کارکنان را در ارزوروم ترکیه مورد بررسی قرار دادند و با نظرسنجی از ۳۶۰ کارمند دولتی دریافتند که هیچ ارتباطی بین این متغیرها وجود ندارد [۲۱]. علاوه‌براین، Liberman و همکاران در پژوهشی با عنوان "نگرش‌های شغلی کارکنان و ویژگی‌های سازمانی به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های گشت‌زنی اینترنتی" دریافتند که بین نگرش شغلی کارکنان، مشارکت شغلی و درگیری ذهنی با گشت‌زنی اینترنتی رابطه‌ای منفی وجود دارد [۹].

با توجه به اهمیت موضوع رفتارهای فرانتشی و فناوری اطلاعات در سازمان‌های بخش بهداشت و درمان، مطالعه حاضر با هدف بررسی رابطه میان گشت‌زنی اینترنتی و رفتار شهروندی- سازمانی کارکنان در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر انجام شد تا با شناسایی مطالعات و به‌ویژه مطالعه موردی در این حوزه که کمتر مورد کنکاش و تحقیق قرار گرفته است، پایه محکمی برای انجام مطالعات بیشتر در این زمینه، هدایت ارزیابی‌های کنترل‌شده و راهبردهای اجرایی مناسب در بخش بهداشت و درمان فراهم گردد.

## روش کار

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی- همبستگی می‌باشد؛ زیرا در آن به بررسی رابطه میان گشت‌زنی اینترنتی و رفتار

شهروندی کارکنان در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر در چارچوب یک مدل علی پرداخته شد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر در سال ۱۳۹۷ تشکیل دادند که براساس بررسی‌های انجام‌شده، شامل ۲۹۰ نفر کارمند بودند. حجم نمونه با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران معادل ۱۶۵ نفر تعیین گردید و پرسشنامه‌ها براساس روش نمونه‌گیری تصادفی و علاقه کارکنان برای شرکت در مطالعه توزیع شدند. از میان ۱۷۰ پرسشنامه توزیع‌شده، ۱۶۲ پرسشنامه مناسب برای تجزیه و تحلیل جمع‌آوری گردید. در نهایت، برای تعیین ضریب همبستگی Pearson از نرم‌افزار SPSS و برای مدل‌سازی معادله ساختاری از نرم‌افزار LISREL استفاده شد.

پرسشنامه‌های مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه‌هایی با مقیاس استاندارد بودند که توسط پژوهشگران ترجمه شده و به شرح زیر می‌باشند.

### سیاهه گشت‌زنی اینترنتی (سایرلوفینگ)

این پرسشنامه که توسط Lim تهیه و تدوین گردیده است، شامل ۱۱ گویه می‌باشد [۲۲]. مقیاس پاسخ‌گویی به این پرسشنامه، طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای (هرگز=۱ تا به‌طور مداوم=۵) است. نمونه‌ای از سؤالات پرسشنامه مورد نظر برای هر مؤلفه عبارت هستند از: ۱. چه میزان از جستجوهای اینترنتی روزانه شما در ساعات کاری به وب‌سایت‌های نامرتب با شغل‌تان اختصاص دارد؟ ۲. چه میزان از جستجوهای اینترنتی روزانه شما در ساعات کاری به دانلود اطلاعات نامرتب با کار تعلق دارد؟ ۳. چه میزان از جستجوهای اینترنتی روزانه شما در ساعات کاری به خرید آنلاین اقلام و کالاهای شخصی اختصاص دارد؟

### سیاهه رفتار شهروندی- سازمانی

این پرسشنامه توسط Niehoff و Moorman تهیه و تدوین

گردیده است. این پرسشنامه دارای پنج بعد نوع دوستی، جوانمردی، وظیفه شناسی، تواضع و ادب اجتماعی است که هر بعد توسط چهار گویه مورد سنجش قرار می گیرد [۲۳]. مقیاس پاسخ گویی به این پرسشنامه بر مبنای طیف لیکرت پنج گزینه ای (بسیار کم=۱ تا بسیار زیاد=۵) تنظیم گردیده است. نمونه ای از سؤالات پرسشنامه مورد نظر برای هر مؤلفه عبارت هستند از: ۱. تا چه اندازه به افرادی که بار کاری (وظایف) سنگینی را بر عهده دارند کمک می کنید؟ ۲. از کاه، کوه نمی سازید (مسائل را بزرگ تر از آنچه هستند نشان نمی دهید)؟ ۳. تا چه اندازه از ایجاد وقفه های اضافی در زمان کار پرهیز می کنید؟ ۴. قبل از انجام اقدامات به دیگران آگاهی می دهید؟ ۵. تا چه اندازه از تغییرات سازمانی حمایت می کنید؟

روایی پرسشنامه های مذکور توسط اساتید، خبرگان و متخصصان منابع انسانی بازرنگری و تأیید شد و برای تعیین قابلیت اطمینان ابزار، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید که میزان آن برای پرسشنامه رفتار شهروندی- سازمانی معادل ۰/۸۶ به دست آمد. همچنین شاخص های برازش برای مدل رفتار شهروندی- سازمانی بدین صورت محاسبه گردید:  $RMSEA=0/063$ ،  $NFI=0/95$  و  $GFI=0/92$ . علاوه بر این، ضریب آلفای کرونباخ برای مقیاس

گشت زنی اینترنتی (سایبرلوفینگ) معادل ۰/۸۲ محاسبه گردید و شاخص های برازش برای این مدل بدین صورت گزارش شدند:  $RMSEA=0/045$ ،  $NFI=0/96$  و  $GFI=0/94$ . در ارتباط با بررسی برازندگی مدل نهایی پژوهش باید بیان نمود که در آزمون مدل سازی معادلات ساختاری، شاخص های برازندگی مختلفی وجود دارند. پژوهشگران در پژوهش حاضر از شاخص های برازش زیر به عنوان شاخص های ملاک نیکویی مدل استفاده نمودند: نسبت مجذور کای دو به درجات آزادی ( $\chi^2/df$ )، ریشه میانگین مربعات باقی مانده (RMR: Resting Metabolic Rate)، شاخص هنجار برازندگی (NFI)، شاخص هنجار نشده برازندگی (NNFI: Non-Normed Fit Index)، شاخص افزایشی برازندگی (IFI: Incremental Fit Index)، شاخص نیکویی برازش (CFI: Confirmatory Fit Index)، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI) و شاخص ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA) (که برای تحلیل مدل پژوهش به کار گرفته شد). در جدول ۱ مقدار قابل قبول برای تأیید این شاخص ها و مدل مربوط به آن ها قابل مشاهده می باشد [۲۳].

جدول ۱: شاخص های برازندگی مدل های اندازه گیری در مدل معادلات ساختاری

شاخص ها	حداقل پذیرش	مقادیر مدل اول	مقادیر مدل دوم
کای دو به درجه های آزادی ( $\chi^2/df$ )	کمتر از ۳	۱/۹۱	۲/۵۶
ریشه میانگین مربعات باقی مانده (RMR)	کمتر از ۰/۰۵	۰/۰۱	۰/۰۵
شاخص هنجار برازندگی (NFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۷	۰/۹۴
شاخص هنجار نشده برازندگی (NNFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۶	۰/۹۲
شاخص برازندگی فزاینده (IFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۸	۰/۹۵
شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۸	۰/۹۵
شاخص نیکویی برازش (GFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۷	۰/۹۳
شاخص نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)	بیشتر از ۰/۹۰	۰/۹۲	۰/۹۰
ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب (RMSEA)	کمتر از ۰/۱۰	۰/۰۷۶	۰/۰۹۳

جدول ۲ مقادیر پایایی و همبستگی میان متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

چنانچه در جدول ۲ مشاهده می‌شود، بین گشت‌زنی اینترنتی با رفتار شهروندی- سازمانی ( $P < 0/001$ )، گشت‌زنی اینترنتی با نوع دوستی ( $P < 0/001$ )، گشت‌زنی اینترنتی با وظیفه‌شناسی ( $P < 0/001$ ) و گشت‌زنی اینترنتی با جوانمردی ( $P < 0/001$ ) رابطه معکوس و معناداری وجود دارد؛ اما هیچ رابطه معناداری بین گشت‌زنی اینترنتی با تواضع و عفت اجتماعی به دست نیامد. علاوه بر این، یافته‌ها حاکی از آن بودند که بین رفتار شهروندی- سازمانی و مؤلفه‌های آن ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد ( $P < 0/001$ ). در ادامه نتایج حاصل از مدل‌سازی معادله ساختاری در قالب جداول و تصویر ارائه شده‌اند.

#### مدل‌سازی معادلات ساختاری فرضیه‌های پژوهش

همان‌گونه که اشاره شد، در این مطالعه به منظور بررسی و آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده گردید و مدل طراحی شده توسط نرم‌افزار LISREL آزمون شد (نتایج آزمون در ادامه ارائه می‌گردد). مناسب‌ترین روش برای تجزیه و تحلیل در مطالعات علوم رفتاری و اجتماعی، تجزیه و تحلیل چندمتغیره است. این روش

با توجه به نتایج آزمون نیکویی برازش، اعتبار و برازندگی مناسب مدل‌ها تأیید می‌شود؛ زیرا نسبت  $\chi^2$  به درجه آزادی (df) کوچکتر از ۳ است. همچنین در مدل ارائه شده، بیشترین میزان آماره آزمون T بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد؛ به عبارت دیگر، در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است. میزان  $\chi^2$  به دست آمده برای آزمون نیز در حد مطلوب بود. از سوی دیگر، سطح معناداری مدل که حکم سطح معناداری در آزمون تحلیل مسیر را دارد، کوچک‌تر از ۰/۰۵ بود و میزان RMSEA نیز کمتر از ۰/۱۰ به دست آمد. GFI مدل نیز بالای ۹۰ درصد بود.

#### یافته‌ها

بررسی ویژگی‌های دموگرافیک نمونه مورد بررسی نشان داد که به لحاظ جنسیت کارکنان مورد مطالعه، ۵۸ درصد از آن‌ها مرد و ۴۲ درصد زن هستند. از نظر میانگین سنی نیز ۶۲ درصد از آن‌ها در گروه سنی زیر ۳۵ سال و ۳۸ درصد در گروه سنی بالای ۳۵ سال قرار داشتند. همچنین ۸۱ درصد از کارکنان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر و ۱۹ درصد دارای مدرک تحصیلی کاردانی و پایین‌تر بودند. شایان ذکر است که از میان کارکنان شاغل پاسخ‌گو، ۱۴ درصد مجرد و ۸۴ درصد متأهل بودند. در

جدول ۲: پایایی و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

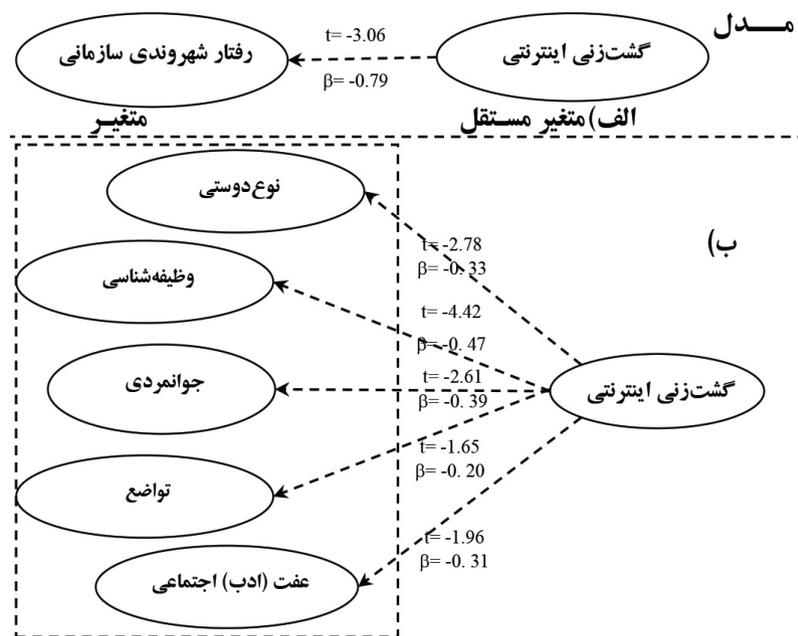
ردیف	متغیرهای پژوهش	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱	گشت‌زنی اینترنتی	(۰/۸۲)						
۲	نوع دوستی	۰/۲۱۵**	(۰/۸۳)					
۳	وظیفه‌شناسی	۰/۳۳**	۰/۴۷۱**	(۰/۸۰)				
۴	جوانمردی	۰/۲۰۲**	۰/۳۷۲**	۰/۴۰۶**	(۰/۸۲)			
۵	تواضع	۰/۱۲۹	۰/۳۶۸**	۰/۵۴۹**	۰/۵۲۹**	(۰/۸۴)		
۶	عفت اجتماعی	۰/۱۵۳	۰/۴۵۹**	۰/۵۳۴**	۰/۳۲۲**	۰/۶۰۳**	(۰/۸۰)	
۷	رفتار شهروندی- سازمانی	۰/۲۶۶**	۰/۶۹۵**	۰/۷۶۲**	۰/۷۱۳**	۰/۸۰۵**	۰/۷۹۱**	(۰/۸۶)

برای دو متغیر گشت‌زنی اینترنتی و نوع دوستی معادل  $0/33$  - می‌باشد. مقدار T نیز بالاتر از میزان حد نصاب معناداری (یعنی  $1/96 \pm$ ) است؛ در نتیجه این ارتباط معکوس و معنادار می‌باشد. همچنین، مقدار ضریب مسیر برای دو متغیر گشت‌زنی اینترنتی و وظیفه‌شناسی معادل  $0/47$  - بود و مقدار T بالاتر از میزان حد نصاب معناداری (یعنی  $1/96 \pm$ ) به دست آمد؛ بنابراین، این ارتباط معنادار می‌باشد. از سوی دیگر، نتایج ضریب مسیر برای دو متغیر گشت‌زنی اینترنتی و جوانمردی برابر با  $0/39$  - بود و مقدار T بالاتر از میزان حد نصاب معناداری (یعنی  $1/96 \pm$ ) به دست آمد؛ در نتیجه این ارتباط معنادار می‌باشد. علاوه بر این، مقدار ضریب مسیر برای گشت‌زنی اینترنتی و تواضع معادل  $0/20$  - به دست آمد و مقدار T کمتر از میزان حد نصاب معناداری (یعنی  $1/96 \pm$ ) بود؛ بنابراین، این ارتباط معنادار نمی‌باشد. مقدار ضریب مسیر برای دو متغیر گشت‌زنی اینترنتی و عفت اجتماعی نیز برابر با  $0/31$  - محاسبه شد و با توجه به مقدار T که بالاتر از میزان حد نصاب معناداری (یعنی  $1/96 \pm$ ) بود، می‌توان گفت که این ارتباط

یک ترکیب پیچیده از ریاضی و آمار می‌باشد که می‌خواهد از روش‌هایی همچون تجزیه و تحلیل عاملی (روشی برای تلخیص داده‌ها)، رگرسیون چندمتغیره و تحلیل مسیر برای تجزیه و تحلیل یک پدیده پیچیده که در قالب یک سیستم پیچیده طراحی شده است، استفاده کند [۲۴].

برای بررسی میزان معنادار بودن ضریب مسیر لازم است مقدار T مسیر نشان داده شود (شکل ۱). ضرایب مسیر نشان می‌دهند که از بین مسیرهای پیش‌بینی شده، بیشتر مسیرها معنادار بوده‌اند.

پس از بررسی برازش مدل می‌توان به بررسی فرضیات پژوهش از طریق ضرایب استاندارد و اعداد معناداری پرداخت (جدول ۳). در حقیقت می‌توان این‌گونه بیان نمود که براساس نتایج، مقدار ضریب مسیر برای دو متغیر گشت‌زنی اینترنتی و رفتار شهروندی - سازمانی برابر با  $0/79$  - می‌باشد. از سوی دیگر، مقدار T بالاتر از میزان حد نصاب معناداری (یعنی  $1/96 \pm$ ) بود؛ در نتیجه این ارتباط معکوس و معنادار است. علاوه بر این، مقدار ضریب مسیر



شکل ۱: ترسیم چارچوب تجربی پژوهش

جدول ۳: نتایج مدل‌سازی معادله ساختاری برای مدل ساختاری پژوهش

شده ارتباط	تأیید/در ارتباط	اعداد معناداری	ضرایب استاندارد	مسیرهای مدل	**
قوی	تأیید	-۳/۰۶	-۰/۷۹	گشت‌زنی اینترنتی ← رفتار شهروندی- سازمانی	۱
متوسط	تأیید	-۲/۷۸	-۰/۳۳	گشت‌زنی اینترنتی ← نوع‌دوستی	۲
متوسط	تأیید	-۴/۴۲	-۰/۴۷	گشت‌زنی اینترنتی ← وظیفه‌شناسی	۳
متوسط	تأیید	-۲/۶۱	-۰/۳۹	گشت‌زنی اینترنتی ← جوانمردی	۴
بسیار ضعیف	رد	-۱/۶۵	-۰/۲۰	گشت‌زنی اینترنتی ← تواضع	۵
ضعیف	تأیید	-۱/۹۶	-۰/۳۱	گشت‌زنی اینترنتی ← عفت (ادب) اجتماعی	۶

معکوس و معنادار می‌باشد.

آزمون قرار خواهند گرفت.

## بحث و نتیجه‌گیری

امروزه بهره‌وری به‌عنوان میزان تحقق برنامه‌های طرح‌ریزی شده و به تبع آن بهره‌وری نیروی انسانی به‌عنوان تلاش برای توسعه، بهبود و استفاده مؤثر و کارآمد از منابع گوناگون همچون نیروی انسانی، سرمایه و اطلاعات، توجه همه مدیران سازمانی را به خود جلب نموده است. در این شرایط متحول و دگرگون سازمانی، شبکه‌های بهداشت و درمان به‌عنوان اعمال‌کنندگان سیاست‌های اجرایی و اداری وزارت بهداشت از اهمیت بسیار زیادی در سیستم بهداشت و درمان کشور برخوردار هستند. شبکه‌های بهداشت و درمان برای تحقق مأموریت‌ها و چشم‌اندازهای پیش روی خود نیازمند حضور توأم با رضایت و رفتارهای فراتر از نقش کارکنان خود می‌باشند. بر این اساس، هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی اثرات گشت‌زنی اینترنتی کارکنان بر بروز رفتار شهروندی سازمانی و مؤلفه‌های آن در شبکه‌های بهداشت و درمان شهرستان بابل در سال ۱۳۹۷ بود. با توجه به این هدف، نتایج حاصل از آزمون فرضیات پژوهش مطابق با مدل تحلیل مسیر نشان دادند که گشت‌زنی اینترنتی کارکنان، اثر معکوس و معناداری بر بروز رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها دارد. در ادامه، فرضیه‌های پژوهش به تفصیل مورد بحث و

نتایج بررسی فرضیه اصلی پژوهش حاکی از آن بودند که مقدار ضرایب استاندارد برای ارتباط و تأثیر علی گشت‌زنی اینترنتی بر رفتار شهروندی- سازمانی برابر با ۰/۷۹- می‌باشد. بر این اساس می‌توان گفت که این ارتباط بسیار قوی، معکوس و معنادار می‌باشد. در تفسیر این ارتباط باید این‌گونه بیان نمود که با افزایش سطح گشت‌زنی اینترنتی یا پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان، میزان رفتار شهروندی- سازمانی آن‌ها به‌صورت چشم‌گیری کاهش می‌یابد و با کاهش سطح گشت‌زنی اینترنتی، کارکنان سطح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی را تجربه خواهند نمود. این نتایج با یافته‌های مطالعات Lim و Rajah (۲۰۱۱) همخوانی ندارد؛ زیرا با وجود داشتن این پیش‌زمینه که گشت‌زنی اینترنتی تأثیر مثبتی بر رفتار شهروندی کارکنان دارد، این پژوهشگران دریافتند که هیچ ارتباطی میان متغیرهای پژوهش وجود ندارد. Çınara و همکاران (۲۰۱۵) نیز دریافتند که میان گشت‌زنی اینترنتی و رفتار شهروندی کارکنان ارتباط معناداری وجود ندارد که این یافته نیز با نتایج پژوهش حاضر مغایر می‌باشد. پژوهشگران مذکور در مطالعات خود ارتباط معکوس و غیرمعناداری را گزارش نمودند. همان‌گونه که مشاهده شد، نتایج مطالعات صورت‌گرفته در این زمینه با یافته‌های پژوهش حاضر متفاوت می‌باشند. در سایر مطالعات، ارتباطی غیرمعنادار

میان این متغیرها گزارش شده است؛ اما نتایج این پژوهش از وجود ارتباطی معکوس میان متغیرها حکایت دارد.

از سوی دیگر، بررسی و آزمون فرضیات فرعی پژوهش نشان داد که مقادیر ضرایب استاندارد برای ارتباط و تأثیر علی میان گشت‌زنی اینترنتی با ابعاد رفتار شهروندی- سازمانی (نوع دوستی، جوانمردی، وظیفه‌شناسی و تواضع و ادب اجتماعی) حاکی از تأثیر گشت‌زنی اینترنتی بر چهار بعد از مؤلفه‌های رفتار شهروندی- سازمانی مورد تأیید قرار گرفته است (نوع دوستی، جوانمردی، وظیفه‌شناسی و ادب اجتماعی)؛ اما یافته‌ها مشخص نمودند که هیچ ارتباطی میان گشت‌زنی اینترنتی و مؤلفه تواضع در میان کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر وجود ندارد. به طور کلی، می‌توان چنین استنباط نمود که چنانچه سطح گشت‌زنی اینترنتی در میان کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان بابلسر افزایش یابد، سطح بیشتر مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی افراد به طور متوسطی کاهش خواهد یافت. در مورد مقایسه یافته‌های فرعی نیز مورد مشابه یا متفاوتی مشاهده نگردید.

پژوهش حاضر نیز همچون سایر مطالعات انجام شده در بستر علوم انسانی و رفتار سازمانی دارای محدودیت‌های خاص خود می‌باشد. یکی از این محدودیت‌ها، محدودیت جامعه مورد مطالعه در پژوهش است. بر این اساس، پیشنهاد می‌شود مطالعات آینده در ارتباط با مجموعه شبکه بهداشت و درمان استان مازندران انجام شوند تا با تکرار و انجام آن با نمونه‌ای جامع‌تر بتوان در مورد نتایج حاصل از پژوهش به اطمینان بیشتری دست یافت و میزان تعمیم‌پذیری نتایج را افزایش داد. عدم پاسخ‌گویی برخی از کارکنان به سؤالات حوزه گشت‌زنی اینترنتی از دیگر محدودیت‌های موجود در این پژوهش بود؛ زیرا برخی از کارکنان علاقه‌مند نبودند اطلاعاتی را در مورد مسائل شخصی مرتبط به خود به اشتراک بگذارند.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر می‌توان گفت که گشت‌زنی اینترنتی از عوامل منفی مؤثر بر بروز رفتار شهروندی سازمانی

بوده و کارکنان نسبت به این موضوع آسیب‌پذیر می‌باشند؛ زیرا این مهم زمان بسیار زیادی را از سازمان و کارکنان آن در فرایند انجام وظایف محول‌شده سازمانی می‌گیرد و در نهایت منجر به عدم بهبود فرایندهای کاری سازمان و عدم توسعه بهره‌وری می‌گردد؛ از این رو به‌منظور پیگیری یا برطرف‌نمودن مشکلات موجود، توجه جدی مسئولان و مدیران شبکه بهداشت و درمان به این امر ضروری می‌باشد. از سوی دیگر، نتایج پژوهش حاضر نشان دادند که بیشتر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، تأثیرپذیری منفی از گشت‌زنی اینترنتی دارند. بر این اساس، می‌توان از طریق تمهیدات خاص از قبیل افزایش استقلال کاری، درگیرنمودن کارکنان در انجام وظایف خاص، شفاف‌سازی حیطه عملکردی، شفاف‌سازی نحوه به‌کارگیری کارکنان و تقسیم کار میان آن‌ها، ایجاد فیلترینگ کنترل‌شده و یا ساخت اینترنت سازمانی با رویکرد آموزش و پژوهش، میزان گشت‌زنی اینترنتی مخرب کارکنان را کاهش داد.

مدیران سازمان می‌بایست از این پدیده جهانی (گشت‌زنی اینترنتی) به نفع خود و سازمان استفاده نمایند. بدین معنا که استفاده درست و کارآمد آن را به کارکنان خود آموزش دهند. این کارآمدی‌ها می‌تواند در توسعه کارآفرینی سازمانی، آشنایی با چشم‌اندازها و توسعه فردی و شغلی نمود پیدا کند. همان‌گونه که اشاره شد، تاکنون روش‌های گوناگونی در جهت بهبود گشت‌زنی اینترنتی و رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد گردیده‌اند. همچنین پژوهشگران تغییرات ساختاری در محل کار، تغییر ماهیت و سرعت کار، جلب توجه مسئولان نسبت به مشکلات کارکنان و توانمندسازی آن‌ها را به‌منظور انتخاب برنامه کاری پیشنهاد نموده‌اند.

## قدردانی

بدین‌وسیله پژوهشگران از مدیران محترم شبکه بهداشت و

شهرستان بابل‌سر که در تکمیل پرسشنامه‌ها با پژوهشگران همکاری نمودند، تشکر و قدردانی می‌نمایند.

درمان شهرستان بابل‌سر به دلیل همکاری و حمایت در راستای انجام این پژوهش و نیز از کلیه کارکنان شبکه بهداشت و درمان

## References

1. Samadi MH, Hosseini SZ, Samadi MH. The effects of job security on nurses' burnout syndrome. *Quart J Nurs Manag* 2017; 5(3-4):71-9 (Persian).
2. Chang LC, Liu CH. Employee empowerment, innovative behavior and job productivity of public health nurses: a cross-sectional questionnaire survey. *Int J Nurs Stud* 2008; 45(10):1442-8.
3. Mayel Afshar M, Rajab Zadeh A, Memarpour M. The relationship between organizational citizenship behavior and employee productivity in university hospitals of Tehran Medical Sciences. *Payavard Salamat* 2012; 6(2):157-69 (Persian).
4. Montani F, Dagenais-Desmarais V. Unravelling the relationship between role overload and organizational citizenship behaviour: a test of mediating and moderating effects. *Eur Manag J* 2018; 36(6):757-68.
5. Nohe C, Michaelis B. Team OCB, leader charisma, and organizational change: a multilevel study. *Leadership Quart* 2016; 27(6):883-95.
6. Samadi H, Samadi H. The explanation of the status of organizational citizenship behavior and its indicators among hospital nurses using structural equation modeling approach. *Qom Univ Med Sci J* 2017; 11(4):80-9 (Persian).
7. Samadi-Miyarkalai H, Samadi-Miyarkalai H. The evaluation and identification of the impact of staffs' gender similarities and differentiations on organizational citizenship behavior within financial and credit institutions: do the women differ in providing organizational citizenship behavior? *Women Stud Family* 2017; 8(33):68-90 (Persian).
8. Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *J Manag* 2000; 26(3):513-63.
9. Liberman B, Seidman G, Mckenna KY, Buffardi LE. Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyberloafing. *Comp Hum Behav* 2011; 27(6):2192-9.
10. Bowler WM, Paul JB, Halbesleben JR. LMX and attributions of organizational citizenship behavior motives: When is citizenship perceived as brownnosing? *J Busin Psychol* 2019; 34(2):139-52.
11. Dursun OO, Donmez O, Akbulut Y. Predictors of cyberloafing among preservice information technology teachers. *Contemporary Educ Technol* 2018; 9(1):22-41.
12. Khansa L, Barkhi R, Ray S, Davis Z. Cyberloafing in the workplace: mitigation tactics and their impact on individuals' behavior. *Inform Technol Manag* 2018; 19(4):197-215.
13. Arabaci IB. Investigation faculty of education students' cyberloafing behaviors in terms of various variables. *Turk Online J Educ Technol* 2017; 16(1):72-82.
14. Razmi A, Gholipour A, Pirannezhad A. Examining advances in cyberloafing. *J Organ Cult Manag* 2018; 2(16):503-19 (Persian).
15. Mosavinezhad H, Rouhani S. Study of the reasons and effects of cyber loafing. *J Med Cult* 2013; 3(5):135-57 (Persian).
16. Rurkkhum S, Bartlett KR. Organizational citizenship behaviour for collectivist cultures: instrument development and human resource development implications. *Hum Res Dev Int* 2018; 21(2):107-24.
17. Uddin MA, Mahmood M, Fan L. Why individual employee engagement matters for team performance? Mediating effects of employee commitment and organizational citizenship behaviour. *Team Perform Manag Int J* 2019; 25(1/2):47-68.
18. Gökçearslan Ş, Mumcu FK, Haşlamam T, Çevik YD. Modelling smartphone addiction: the role of smartphone usage, self-regulation, general self-efficacy and cyberloafing in university students. *Comp Hum Behav* 2016; 63:639-49.
19. Aghaz A, Sheikh A. Cyberloafing and job burnout: an investigation in the knowledge-intensive sector. *Comp Hum Behav* 2016; 62:51-60.
20. Rajah R, Lim, VK. Cyberloafing, neutralization, and organizational citizenship behavior. *Pacific*

- Asia Conference on Information Systems, Singapor; 2011. P. 1-15.
21. Çınara O, Karcıoğlu F. The Relationship between cyber loafing and organizational citizenship behavior: a survey study in Erzurum/Turkey. Proc Soc Behav Sci 2015; 207:444-53.
22. Lim VK. The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice. J Organiz Behav 2002; 23(5):675-94.
23. Niehoff BP, Moorman RH. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. Acad Manag J 1993; 36:527-56.
24. Samadi-Miarkolaei H, Aghajani H, Samadi-Miarkolaei H. Exploration and verification of entrepreneurial capacity status in selected universities of mazandaran province. J Public Administ 2015; 7(1):111-32 (Persian).