



ارائه شده توسط:

سایت ترجمه فا

مرجع جدیدترین مقالات ترجمه شده

از نشریات معتبر

اضافه بار فناوری اطلاعات و ارتباطات و خستگی خدمات شبکه های

اجتماعی: یک دیدگاه استرس و تنش محور

چکیده:

در یک محیط ارتباطاتی، کاربران خدمات شبکه های اجتماعی (SNS) بایستی توجه مداوم به حجم زیاد تقاضای اجتماعی حاصل از SNS معطوف کنند. این افزایش ملزومات انرژی منجر به خستگی SNS می شود که به نوبه خود باعث افزایش تنش های روانی و جسمی می شود. با استفاده از نظریه تراکنشی استرس و مقابله به عنوان یک نظریه فراگیر، این مطالعه، اضافه بار (یعنی عوامل تنش زا) را به عنوان یک عامل موثر بر خستگی SNS در نظر گرفته و سه بعد اضافه بار یعنی اضافه بار اطلاعاتی، اضافه بار ارتباطات و اضافه بار ویژگی سیستم را شناسایی می کند. این هم چنین شامل ویژگی های SNS به عنوان عوامل موثر بر اضافه بار می باشد. داده های مورد استفاده در این مطالعه از 201 نفر از طریق نظر سنجی های آنلاین و افلاین جمع اوری شدند. نتایج نشان می دهد که همه سه بعد اضافه بار از عوامل تنش زای مهم می باشند که بر خستگی SNS تاثیر می گذارد. در رابطه با شاخص های اضافه بار، اگرچه اطلاعات اثر مثبتی بر روی اضافه بار اطلاعاتی دارد. با این حال، اهمیت اطلاعات یک شاخص مهم سربار اطلاعاتی نیست و ابهام اطلاعات یک شاخص مهم اضافه بار ارتباطی نبود.

لغات کلیدی: خستگی SNS، SNS، اضافه بار اطلاعات، اضافه بار ارتباطاتی، اضافه بار ویژگی سیستم، اضافه بار

ICT

1- مقدمه

اطلاعات زیادی در مورد ارزش خدمات شبکه های اجتماعی در منابع آکادمیک نوشته شده است. در واقع، SNS یک کانال جدید را برای خود بیانگری و ارتباط آرایه می کند (جانگ و لی، کیم، 2013، تاکاشی 2010) و موجب ارتقای تاب آوری می شود که این تاب آوری به افراد درسازگاری موفق باتغییرات کمک میکند (کولین، راحیلی، ریچاردسون و تیرد و همکاران 2011). به علاوه خدمات شبکه های اجتماعی موجب بهبود سرمایه اجتماعی نظیر مشارکت مدنی و سیاسی، اعتماد اجتماعی، روابط متقابل، و رضایت از زندگی می شود (والنزولا، پارک و کی 2009). هم چنین خدمات شبکه های اجتماعی مزایای رفاه روانی را برای کاربران به دنبال دارد از جمله افزایش

عزت نفس و کیفیت زندگی (الیسون، اشتینفیلد و لمپ 2007). خدمات شبکه های اجتماعی با الهام از این ارزش ها در زندگی روز مره ها تلفیق شده است (باید 2008).

با این حال اثرات ناخواسته حاصل از سو استفاده از خدمات شبکه های اجتماعی وجود دارند که همیشه مشهود نمی باشند. یک نتیجه و اثر مهم، خستگی SNS است که اشاره به حس کارشناسی و خود ارزیابانه از کاربرد خدمات شبکه های اجتماعی دارد. استفاده گسترده از خدمات شبکه های اجتماعی موجب ایجاد یک دغدغه دایمی شده و منجر به انتظاراتی مبنی بر این می شود که افراد باید به پست های ارسالی سایرین به طور منظم و در زمان معین پاسخ دهند (هیند 1998). برای رفع این انتظارات، افراد بایستی توجه مستمر به خدمات شبکه های اجتماعی خود بکنند و در معرض حجم زیادی از تقاضاهای اجتماعی قرار می گیرد. این افزایش نیاز های انرژی منجر به خستگی خدمات شبکه های اجتماعی می شود که به نوبه خود به تنش های جسمی و روانی منتهی خواهد شد. یک نظر سنجی توسط کارتنر (2011) اثبات کرده است که 31 درصد پاسخگویان نظر سنجی از خدمات شبکه های اجتماعی خسته شده اند و 24 درصد استفاده از خدمات شبکه های اجتماعی را به دلیل خستگی کاهش دادند.

اگرچه خستگی از خدمات شبکه های اجتماعی یک مسئله مهم و بدیهی است، مطالعات اندکی به طور سیستمی به بررسی خستگی از خدمات شبکه های اجتماعی پرداخته اند. در میان معدود مطالعات انجام شده بر روی خستگی از خدمات شبکه های اجتماعی، راویندران، خان، جاون و هلیان (2014) به بررسی عوامل موثر بر (پویایی اجتماعی، محتوا و عوامل مربوط به بستر) و اثرات خستگی از خدمات شبکه های اجتماعی (استراحت، خارج شدن و تعلیق کردن فعالیت های خدمات شبکه های اجتماعی) پرداختند. به علاوه، کولار و شهین (2011) به تحلیل این موضوع پرداختند که آیا سطح تنش و استرس کاربر خدمات شبکه های اجتماعی با خستگی ذهنی و علائم جسمی همراه است یا خیر. اگرچه این مطالعات گام های اولیه را برای درک بهتر خستگی خدمات شبکه های اجتماعی برداشتند، تاکید آن ها بر اثر مستقیم ابعاد اجتماعی و فناوری خدمات شبکه های اجتماعی بود با این حال اثر فرایند های روان بر روی خستگی بررسی نشد.

با در نظر گرفتن این که خستگی یک احساس ذهنی و خود ارزیابی از فتور و برابند استرس است، بررسی خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی از دیدگاه استرس و تنش روانی مهم است. در منابع موجود، یک اجماع رو

به رشد مبنی بر این وجود دارد که استرس یک فرایند تراکنشی بین فرد و محیط او است (ادواردز 1991، لازاروس 1990). مدل برازش فرد-محیط بیان می‌دارد که استرس ناشی از عدم تعادل بین تقاضای محیطی و توانایی ادراک شده فرد برای مقابله با تقاضاها است (لازاروس و فولکم 1984). به عبارت دیگر، عدم برازش بین تقاضای محیطی و توانایی‌های مقابله‌ای فرد موجب ایجاد اضافه بارهایی می‌شود که یک شاخص مهم تنش و استرس است (ایکاریف گاور و پوروویس 2011). با این حال در منابع و مطالعات موجود مشخص نشده است که عوامل ایجاد اضافه بار در رابطه با استرس ناشی از کاربرد خدمات شبکه‌های اجتماعی چیست. انواع مختلف اضافه بارها وجود دارند. از این روی، هدف این مطالعه پاسخ به سوالات زیر است:

سوال تحقیق 1: ابعاد اضافه باری که منجر به خستگی خدمات شبکه‌های اجتماعی می‌شود کدام‌ها هستند؟

سوال تحقیق 2: ویژگی‌های خدمات شبکه‌های اجتماعی مربوط به هر بعد از اضافه بار کدام است؟

در بررسی این سوالات تحقیق، این مطالعه از مدل برازش P-E و نظریه تراکنشی استرس و مقابله (لازاروس 1966) به عنوان نظریات مرجع استفاده می‌کند. نظریات ما عوامل تنش و استرس را به عنوان اجزای اساسی فرایند استرس در نظر می‌گیرند: عوامل استرس‌زا عواملی محیطی هستند و تنش یک پاسخ رفتاری و روانی فرد به عوامل استرس‌زا است (کوپر، دیو و ادیسکول 2001). خستگی خدمات شبکه‌های اجتماعی شکلی از تنش و فشار به صورت برابندی از فرایند استرس است (راگو-ناتان، طرفدار، راگو-ناتان و تو 2008). به علاوه، این مطالعه به شناسایی سه عامل اضافه بار به عنوان عوامل استرس‌زا می‌پردازد: اضافه بار اطلاعاتی، اضافه بار ارتباطاتی، و اضافه بار ویژگی سیستم. این توصیف می‌کند که کدام ویژگی‌های SNS تشکیل دهنده اضافه بار هستند.

2- چارچوب نظری

مدل برازش استرس فرد-محیط

مدل برازش P-E چارچوبی را برای استرس ارائه کرده و در تحقیقات مربوط به استرس و تنش به کرات مورد استناد واقع شده است (ادواردز 1991، ادواردز و کوپر 1990). مدل برازش P-E بیان می‌دارد که وقتی که رابطه تعادلی بین فرد و محیط او شکسته شود، یک نوع استرس و سپس فشار عصبی را تولید می‌کند (کوپر و همکاران 2001). عدم برازش بین فرد و محیط بر مبنای ارزیابی ذهنی است. افراد این موضوع را ارزیابی می‌کنند که آیا تقاضای مورد نیاز محیط بیش از منابع یا قابلیت‌ها است یا خیر (کریستوف براون، زیمرمن و جانسون 2005).

لازاروس (1991). هم چنین وقتی که ویژگی های عرضه ارایه شده توسط محیط بر طبق منافع، ارزش ها و سلايق افراد نباشد، سوء برآزش P-E می تواند رخ دهد (ادواردز 1996، فرنچ، کاپلان و وان هریسون 1982). در خدمات شبکه های اجتماعی، فاصله بین قابلیت های کاربران و تقاضا های حاصل از محیط خدمات شبکه های اجتماعی می تواند وجود داشته باشد. انتشار فناوری های اطلاعات و ارتباطات موجب شده است تا افراد به شدت از خدمات شبکه های اجتماعی در زندگی روز مره استفاده کنند. ICT موجب راحتی و نوآوری در کسب و کار شده است با این حال استفاده بیش از حد شبکه های اجتماعی و تغییرات سریع آن ها منجر به ایجاد استرس بر روی افراد می شود. با توجه به کمبود منابع در زمینه خستگی خدمات شبکه های اجتماعی، مطالعات موجود در زمینه استرس در زمینه ICT کلی می تواند به صورت منبع مورد استفاده قرار گیرد. این مطالعات به بررسی مفهوم استرس ناشی از فناوری پرداخته اند (شین و کاکلر 2009، طرفدار، تو، راگو ناتان و راگو ناتان 2007). استرس تکنولوژیک اشاره به استرس تجربه شده توسط افراد به دلیل استفاده از ICT دارد (راگو ناتان و همکاران 2008، صفحه 418). وقتی که ICT کارکرد های متنوع و پیچیده ای را ارایه می کند، به سرعت تغییر کرده، دارای منحنی یادگیری با شیب زیاد بوده و امکان انجام هم زمان چند کار را می دهد. هم چنین موجب سوء برآزش بین فرد و محیط ICT شده و افزایش استرس را به دنبال دارد (راگو ناتان و همکاران 2008). برای مثال، ایگاری و همکاران (2011) در مطالعه مربوط به استرس تکنولوژیک ادعا کردند که شکاف های ادراک شده افراد بین قابلیت های شخصی و ویژگی های ICT از عوامل مهم استرس در کار است. مدل برآزش P-E استرس در محیط کاری سازمانی استفاده شده است (ادواردز و کوپر 1990، البرگ، ویکلی، باگات 1988، هئو و چئون 2009). این مطالعه از مدل برآزش P-E استرس در محیط خدمات شبکه های اجتماعی استفاده می کند.

2-2 نظریه تراکنشی استرس و مقابله: عوامل استرس زا و عوامل ایجاد فشار عصبی

محققان در زمینه روان شناسی اجتماعی، تئوری تراکنشی استرس و مقابله را برای درک روابط علی بین عوامل استرس و برآیند ها در زمینه محیط های سازمانی و شغلی استفاده کرده اند (بارلی، میرسون و گرادال 2011، کوپر و همکاران 2001، خان و بیوزر 1992، اسپارکس، فراگر و کوپر 2001). TSC از مفاهیم برآزش P-E به عنوان یک تئوری مهم استفاده می کند (ادوارد و کوپر 1990). برای مثال، مک گرات (1976) در مطالعه رویکرد

تراکنش محور استرس، اصطلاح " تحت استرس " را به صورت حالت تجربه شده توسط فرد در زمانی که وضعیت محیطی موجب ایجاد تقاضا و فشاری می شود که فراتر از قابلیت های فرد و منابع اوست تعریف می کند.

رویکرد تراکنش محور، پدیده استرس را به صورت یک فعل و انفعال ترکیبی شرایط تحریک کننده و پاسخ فرد به آن توضیح می دهد(راگو- ناتان و همکاران 2008). یعنی، استرس و فشار یک فرایند تراکنشی است که در آن عوامل تنش زا و استرس زا، محرک هایی هستند که پیش روی یک فرد هستند و فشار پاسخ افراد به عوامل استرس زا است(کوپر و همکاران 2001). عوامل استرس زا شامل تقاضا ها، شرایط، رویداد ها و وضعیت هایی در محیط است که منجر به تولید استرس می شود(راگو- ناتان و همکاران 2008). مطالعات موجود بر روی استرس تکنولوژیک نروی کار ICT، اضافه کاری را به صورت یک عامل استرس زا در نظر گرفته اند(کار ویسنوسکی و همکاران 2010). بار اضافه شرایطی است که در آن ICT افراد را مجبور به کار سریع تر و طولانی از ظرفیت آن ها و افزایش تقاضا برای افرادی که از ICT استفاده می کنند خواهند کرد(مور 2000). در عین حال، فشار عصبی به صورت برآیند منفی استرس در نظر گرفته می شود. در خدمات شبکه های اجتماعی، فشار عصبی ناشی از خستگی، ناراحتی، نارضایتی و نگرش های غیر دوستانه نسبت به استفاده از خدمات شبکه های اجتماعی است(فاگلت و سوربو 2014، سالوانو، لارن و سیفر 2013). این مطالعه از TTSC به عنوان یک تئوری فراگیر در درک خستگی خدمات شبکه های اجتماعی استفاده می کند.

2-3 اضافه بار در خدمات شبکه های اجتماعی

بر طبق مطالعات قبلی در زمینه استفاده از فناوری مزاد، اضافه کاری یک عامل مهمی است که منجر به اثرات منفی ناشی از کاربرد ICT می شود(اهوچا، چادوبا، کاسمار، مک نایت، جرج 2007، مور 2000) شده است. میزرا و استاکولز(2011) بیان کرده اند که ICT پیشرفته فشار رفتاری و روانی زیادی بر افراد وارد می کند. به طور خاص، کار وینوسکی و لو(2010) بیان می دارد که استفاده از فناوری در صورتی که به بالاتر از یک سطح بهینه برسد، دارای یک برآیند و اثر منفی خواهد بود. انتشار اینترنت و خدمات شبکه های اجتماعی یک نوع جدیدی از اضافه کاری و فشار را ایجاد کرده است که شامل اطلاعات زیاد، توسعه شبکه اجتماعی و تغییرات سریع در ویژگی های فناوری خدمات شبکه های اجتماعی است. در خدمات شبکه های اجتماعی، نیاز های انرژی ضروری برای رسیدگی به این اضافه بار ها با خستگی همراه است(راویندران و همکاران 2014).

در عین حال، مفهوم اضافه بار می تواند بسته به شرایط تحقیق متفاوت باشد. کار-وینوسکی و لو(2010) در مطالعه یک تناقض تولید و بهره وری ICT، تعریف جامعی را از سربار و اضافه بار فناوری ارائه کرده است که شامل سه مولفه است: اطلاعات، ارتباطات و ویژگی های سیستم. اضافه بار اطلاعاتی زمانی رخ می دهد که افراد در معرض اطلاعات بیشتری از اطلاعات موجود در ظرفیت خود برای پردازش اطلاعات قرار بگیرند (اپلر و منکیس 2004، فرهونمند و دراری 2002. اضافه بار ارتباطات اشاره به وضعیتی دارد که در آن تقاضای ارتباطات از کانال های ICT نظیر خدمات شبکه های اجتماعی (ایمیل، پیام رسانی فوری و تغذیه اخبار) فراتر از ظرفیت های ارتباطی کاربران است) (کاو، رامگلولم، شفر و سندلین 2011). اضافه بار ویژگی سیستم زمانی رخ می دهد که یک فناوری معین برای یک کار معین پیچیده تر است و یا افزودن ویژگی های جدید با تاثیر بر روی منابع فناوری و پیچیدگی استفاده تحت تاثیر قرار می گیرد (کار-وینوسکی و لو 2010). در خدمات شبکه های اجتماعی، انواع مختلف اضافه بار می تواند رخ دهد که منجر به اثرات منفی از کاربرد خدمات شبکه های اجتماعی می شود. این مطالعه از این سه بعد اضافه بار فناوری استفاده کرده و آن ها را در زمینه خدمات شبکه های اجتماعی به کار می گیرد.

2-4 خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی

مطالعات بر روی خستگی در رشته های مختلف نظیر روان شناسی، علوم بهداشت، دارو و شغلی انجام شده است (کندلر، نیوسام، سامرز و کریوز 1993، کو و تسای 2004، هارت، فریل، میلد 1990، یو، لی و من 2010). خستگی یک مفهوم پیچیده است و محققان به روش های مختلف آن را تعریف کرده اند. برای مثال، هارت و همکاران (1990) آن را به صورت احساس ذهنی ناراحتی، کاهش انگیزه و افزایش تنبلی فیزیکی در نظر گرفتند. پایپر، لیندزی و داد (1987)، خستگی را به صورت احساس ذعنی و کسالت تعریف کرده اند که دارای چندین بعد است (پایپر و همکاران 1987). سایر مطالعات، خستگی را به صورت حس خود ارزیابی شده از کسالت در نظر گرفته اند که ناشی از تعاملات ترکیبی از عوامل فیزیکی و روانی است (پاتمپرز، لویز، ریئ و لاوسن 1986). خستگی حس فرد بر اساس تجربه های ذهنی است (هاردی، شاپیرو و بوریل 1997). از این روی، شدت خستگی تجربه شده توسط افراد از حس خستگی تا وضعیت کسالت متغیر است. برای مثال یک کاربر خدمات شبکه های اجتماعی می تواند مشکلاتی در مدیریت سطح خاصی از بار های ارتباطات داشته باشد در حالی که کاربر دیگر می تواند به طور موثر با سطح یکسانی از بار های ارتباطاتی مقابله کند. با ارجاع به مطالعات قبلی بر روی خستگی، این مطالعه، خستگی

خدمات شبکه های اجتماعی را به صورت یک حس خود ارزیابی شده و ذهنی کسالت از کاربرد خدمات شبکه های اجتماعی تعریف می کند. در نتیجه خستگی خدمات شبکه های اجتماعی، کاربرد خدمات شبکه های اجتماعی به شیوه ای منفی متاثر می شود نظیر کاهش فعالیت های خدمات شبکه های اجتماعی و جدا شدن از محیط های استرس زا (راویندرن و همکاران 2014، والکر 1986). چون خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی روز به روز توجه زیادی را جلب می کند، چندین مطالعه به بررسی عوامل موثر بر خستگی خدمات شبکه های اجتماعی پرداخته اند. برای مثال، راویندرن، چاو و هالیان (2013)، به بررسی عواملی نظیر پویایی اجتماعی و اثرات خستگی خدمات شبکه های اجتماعی با استفاده از روش های تحقیق کیفی پرداخته اند. هم چنین چربینی، گاتیرز، دی اولیویرا و الیور (2010) استدلال می کنند که کاربران خدمات شبکه های اجتماعی تحت فشار ناشی از محتوا و تغییر تغذیه ورودی قرار گرفته و از این روی نیاز به روشی برای کاهش خستگی دارند. کوکلار و شین (2011) به بررسی سطح استرس کاربران خدمات شبکه های اجتماعی پرداختند. اخیراً، یائو، فانگ و لینک (2015) به بررسی اثر تمایلات و خستگی خدمات شبکه های اجتماعی بر روی تغییر از یک خدمات شبکه های اجتماعی به خدمات شبکه های اجتماعیدیگر پرداختند. با این حال، این مطالعات به بررسی اثرات عوامل خارجی پرداخته اند. با توجه به این که استرس یک فرایند تراکنش بین فرد و محیط اوست، مطالعات بایستی از چارچوب های نظری فرایند روانی داخلی استفاده کنند. از این روی هدف این مطالعه بررسی خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی با استفاده از TTSC است.

3- مدل تحقیق و توسعه فرضیه

بر اساس دیدگاه ها استرس محور مدل برازش محیط- فرد و TTSC، یک مدل تحقیق شامل سه مجموعه از ساختار ها ایجاد شد: 1- ویژگی های خدمات شبکه های اجتماعی به صورت عوامل موثر بر اضافه بار که موجب عدم برازش P-E می شود 2- اضافه بار به عنوان عوامل استرس زا و 3- خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی به عنوان یک عامل فشار عصبی، که براین فرایند استرس است.

3-1 ویژگی های خدمات شبکه های اجتماعی و اضافه بار در خدمات شبکه های اجتماعی

با استناد به مطالعات بلی بر روی استرس تکنولوژیک و اضافه بار (ادموندز و موریس 2000، لاروز، کانلی، لی و لی و هالز 2014)، این مطالعه به شناسایی ویژگی های خدمات شبکه های اجتماعی به عنوان عوامل پیش ساز

می پردازد که منجر به اضافه بار ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی می شوند. ما ویژگی های سیستم و اطلاعات را به صورت ابعاد خاص خدمات شبکه های اجتماعی در نظر می گیریم که منجر به سو برآزش بین P-E شده و منجر به اضافه بار حاصل از SNS می شود.

در خدمات شبکه های اجتماعی، انواع متنوعی از اطلاعات وجود دارند. برای مثال، اطلاعاتی در مورد زندگی شخصی، اخبار، تخصص، شایعه و رویدادها وجود دارد. انتظار می رود که کاربران به این اطلاعات توجه کنند. وقتی که کاربران خدمات شبکه های اجتماعی تحت اطلاعات زیادی قرار بگیرند و این فراتر از ظرفیت پردازش اطلاعاتی کاربرن باشد، اضافه بار اطلاعاتی احتمالاً رخ می دهد (چربینی و همکاران 2010، ادموند و مورس 2000). دو مورد از ابعاد اطلاعات یعنی اهمیت و ابهام، توجه زیادی را در منابع کرده است. اولاً، وقتی که کاربر اطلاعات مناسب را دریافت می کند، شانس تجربه اضافه بار پایین است. یعنی کاربران مجبور تحمل محتوی غیر مرتبط با منافع خود نیستند. در صورتی که کاربر در معرض اطلاعات غیر مرتبط قرار گیرد، ایشان حداقل یکی از دو نوع عدم برآزش P-E را تجربه می کند. 1-عدم برآزش بین ویژگی های محیطی و انگیزه ها، اهداف و ارزش های فردی. 2-عدم برآزش بین تقاضای محیطی و مهارت های فردی (ادوارد و کوپر 1990). از این روی، هر چه اهمیت اطلاعات بیشتر باشد، عدم برآزش کم تر P-E و سطوح بالای سر بار اطلاعاتی توسط یک کاربر تجربه می شود (ادوارد 1996، فرنچ 1982). دوم، ابهام اطلاعات به معنی تعداد مفهوم اطلاعات بوده و به شیوه های مختلف تفسیر می شود (هابر و دافت 1987). وقتی که معنی پیام پست شده در خدمات شبکه های اجتماعی مبهم باشد، کاربران بایستی اطلاعات بیشتری را برای شفاف سازی مفهوم پیام مبادله کنند. از این روی انتظار می رود که هر چه پیام های مبهم بیشتری دیده شود، شانس تجربه اضافه بار اطلاعاتی بیشتر خواهد بود. بر این اساس فرضیات زیر مطرح است:

فرض 1 الف: اهمیت ارتباطات اثر منفی بر اضافه بار اطلاعات حاصل از خدمات شبکه های اجتماعی دارد

فرض 1 ب: اطلاعات اثر مثبتی بر روی اضافه بار اطلاعات از خدمات شبکه های اجتماعی دارد

در خدمات شبکه های اجتماعی، کانال های متعدد ارتباطات الکترونیکی با دوستان و فالوور های آنلاین تولید حجم زیادی از اطلاعات مشترک می کند (لاروز و همکاران 2014). وقتی که کاربران با پیام هاو محتوی مبهم از اعضای خدمات شبکه های اجتماعی روبرو می شوند، هر گونه تلاشی را برای حل ابهام از طریق مبادله دیدگاه ها

و نتیجه گیری از تفاسیر صحیح اطلاعات می کنند (لامپ، الیسون، ویتاک، وان، واش 2010، لامپ، وان، ویتاک، الیسون و واش 2011). از این روی ابهام اطلاعاتی نیازمند ارتباط بیشتر میان کاربران خدمات شبکه های اجتماعی بوده و یک عدم تعادل را بین تقاضا های ارتباطاتی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی می کند. این وضعیت منجر به اضافه بار ارتباطاتی در محیط ارتباطاتی می شود. (رینی، اسمیت، داگان 2013، ریشتل 2010). به این ترتیب فرضیه زیر مطرح است

فرضیه 2: ابهام اطلاعات اثر مثبتی بر روی اضافه بار ارتباطات حاصل از خدمات شبکه های اجتماعی دارد. تغییرات و ورود ویژگی های فنی جدید در خدمات شبکه های اجتماعی موجب بهبود خدمات از طریق عرضه کننده های خدمات شبکه های اجتماعی شده است. ایگاری و همکاران 2011 خاطر نشان کردند که ویژگی های ICT نظیر پیچیدگی سیستم و سرعت تغییر سیستم می تواند بر استرس ناشی از ICT اثر داشته باشد. پیچیدگی سیستم، درجه تلاش مورد نیاز برای استفاده از فناوری است در حالی که سرعت تغییر سیستم اشاره به ادراک کاربر از فراوانی تغییرات در محیط ICT دارد. تغییرات در کارکرد های سیستم خدمات شبکه های اجتماعی نیازمند سازش و تلاش بیشتری برای یادگیری کارکرد های جدید است و این تغییرات منجر به درجات متعددی از استرس برای کاربر می شود. به علاوه، سرعت تغییرات سیستم موجب اضافه بار اطلاعاتی برای کاربران می شود که منجر به فشار عصبی بیشتر می شود (کاکر و شین 2011). در عین حال، پیچیدگی سیستم ناشی از ویژگی های مختلف موجب می شود تا کاربر احساس خستگی کند. از این روی سرعت تغییر سیستم و پیچیدگی سیستم منجر به اضافه بار ویژگی سیستم در خدمات شبکه های اجتماعی می شود.

فرضیه 3 الف: سرعت تغییر سیستم اثر مثبتی بر روی اضافه بار ویژگی سیستم از خدمات شبکه های اجتماعی دارد

فرضیه 3 ب: پیچیدگی سیستم اثر مثبتی بر اضافه بار ویژگی های سیستم از خدمات شبکه های اجتماعی دارد

3-2 اضافه بار و خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی

در رابطه با انواع اضافه بار های موثر بر خستگی خدمات شبکه های اجتماعی، این مطالعه از مدل کار ویسنسکی و لو 2010 استفاده می کند که شامل سه بعد از اضافه بار فناوری است. اولاً، اضافه بار اطلاعاتی منجر به اثرات غیر کارکردی نظیر استرس و خواس پرتی کارکنان از فعالیت های مهم در زندگی روز مره می شود. این اثرات

منفی تشدید می شوند زیرا سرعت تولید و انتشار اطلاعات با توسعه ICT رشد یافته است (اوارستو، ادامز، کارلی 1995). به طور اخص، سرعت انتشار اطلاعات در خدمات شبکه های اجتماعی با افزایش تعداد کاربران خدمات شبکه های اجتماعی افزایش می یابد. اطلاعات زیاد در خدمات شبکه های اجتماعی منجر به تحریک کاربران خدمات شبکه های اجتماعی برای پردازش اطلاعات و احساس خستگی می شود (کار-وینسکی و لو 2010). به طور خلاصه، انتشار اطلاعات دیجیتال می تواند منجر به اضافه بار اطلاعاتی شود که خود اثر منفی بر رفتار انسان، احساسات و سلامت او دارد (جکسون، زائو، کالفرگارد، هارولد، وان ای 2008، استوکولس، میزرا، رانستروم و هیپ 2009). از این روی فرض زیر مطرح است:

فرضیه 4: اضافه بار اطلاعات اثر مثبتی بر روی خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی دارد.

اضافه بار اطلاعاتی موجب اختلال در وظایف روزانه کاربران می شود (جائو و همکاران 2011، مک فیملن و لاتور 2002). اختلالات موجب سخت شدن تمرکز شده و از این روی افراد ممکن است مجبور شوند تا برخی فعالیت های خود را متوقف کنند (مک فیملن 1997، اکونیل و فراهلیخ 1995). این اختلالات اثر منفی بر روی بازدهی کار از حیث صحت، کارایی و عملکرد دارند. به علاوه اضافه بار اطلاعاتی موجب می شود تا افراد احساس خستگی و بیماری های جسمی و ذهنی کنند (داتسچ 1961، کلا 1986). برای مثال وقتی کاربران خدمات شبکه های اجتماعی بایستی با شبکه های انسانی ناخواسته یا ارتباطات بیش از حد از خدمات شبکه های اجتماعی تعامل داشته باشند و ضمن این که کار های مهم تری را بایستی انجام دهند، کاربران ممکن است به شدت احساس خستگی کنند زیرا قادر به مدیریت موثر شرایط نیستند. در صورتی که این شرایط باقی بماند، سطوح استرس کاربران و نیز میزان بیماری افزایش می یابد. از این روی فرضیه زیر مطرح می شود.

فرضیه 5: اضافه بار اطلاعاتی اثر مثبتی بر روی خستگی خدمات شبکه های اجتماعی دارد.

اضافه بار ویژگی سیستم در خدمات شبکه های اجتماعی زمانی رخ می دهد که تقاضا برای استفاده از ویژگی های سیستم خدمات شبکه های اجتماعی بیش از ظرفیت کاربران برای مدیریت آنها باشد (کار-وینسکی و لو 2010، تامسون، همیلتون و راست 2005). برطبق نظریه بار شناختی، اضافه بار بار شناختی انسانی زمانی حادث می شود که مقدار منابع شناختی فرد مورد نیاز برای انجام یک کار بیش از مقدار منابع حفظ شده در ساختار های شناختی باشد (اسلر 1988). در خدمات شبکه های اجتماعی، ویژگی های سیستم بر کاربرد خدمات شبکه های

اجتماعی اثر مثبتی دارند. با این حال در صورتی که تغییرات مداوم در ویژگی های سیستم وجود داشته باشد، اضافه بار ویژگی سیستم ایجاد شده و منجر به اثرات منفی از جمله خستگی خدمات شبکه های اجتماعی می شود. وقتی که کاربران خدمات شبکه های اجتماعی هزینه های یادگیری و استفاده از ویژگی های سیستم را بیش از مزیت آن ها تصور می کنند، آن ها از استفاده از خدمات شبکه های اجتماعی احساس خستگی می کنند. به این ترتیب فرضیه زیر مطرح است:

فرضیه 6: اضافه بار ویژگی سیستم اثر مثبتی بر روی خستگی خدمات شبکه های اجتماعی دارد.

علاوه بر متغیر های پژوهشی اصلی فوق، ما از متغیر های جمعیت شناختی، یعنی جنسیت، سن و مدت زمان استفاده از خدمات شبکه های اجتماعی به عنوان متغیره همراه استفاده کردیم. شکل 1 مدل تحقیق را نشان می دهد

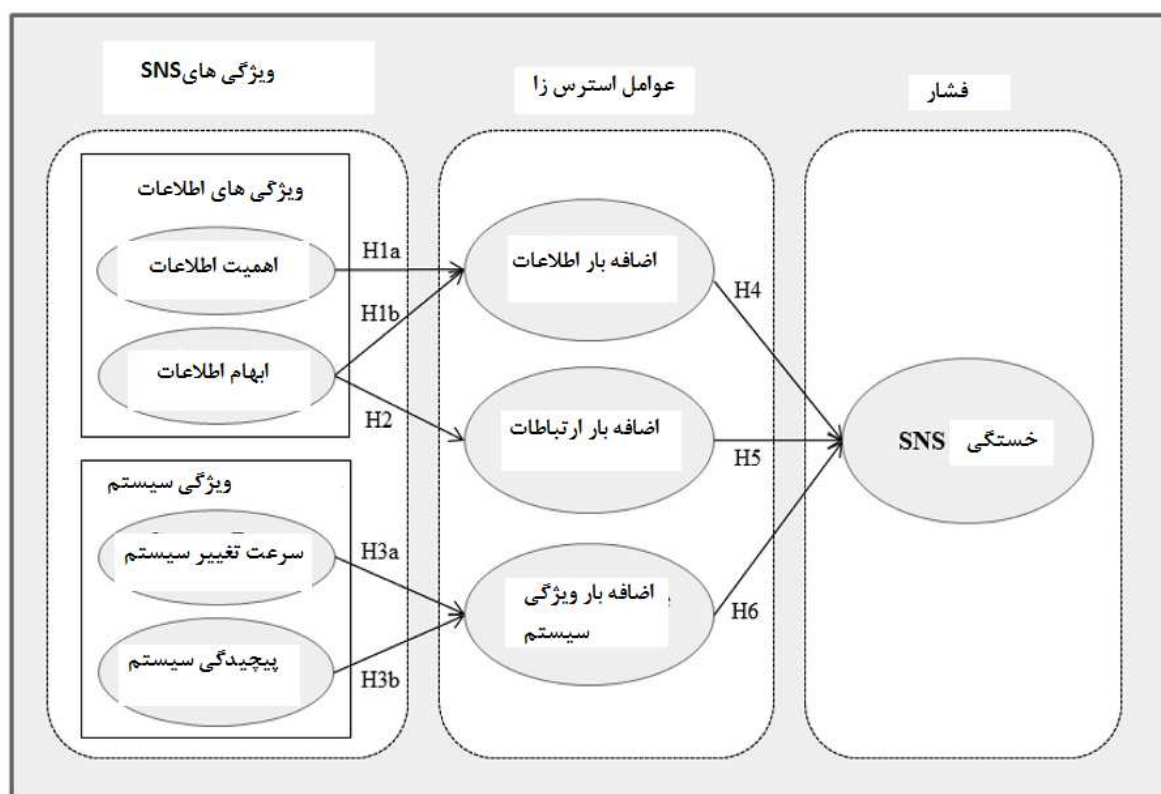
4-روش تحقیق

4-1 توسعه ابزار اندازه گیری

به منظور ارزیابی مدل تحقیق، ابزار اندازه گیری توسعه یافته و سپس نظر سنجی انجام شد. در توسعه ابزار، ما از مقیاس های موجود در مطالعات قبلی استفاده کردیم. ابزار های موجود در زمینه وب سایت های عمومی و محیط های سازمانی استفاده کننده از ICT توسعه یافته اند. خدمات شبکه های اجتماعی در این مطالعه دارای ویژگی های متمایزی از این محیط ها می باشند از این جهت که آن ها شبکه های دوستان هستند و ارتباط کاری ندارند. از این روی شرایط خدمات شبکه های اجتماعی در ابزار ما صریح بوده اند و سوالات متناسب با شرایط خدمات شبکه های اجتماعی هستند. همه ایتهم ها در مقیاس لیکرت 7 نقطه ای اندازه گیری شدند.

در خصوص اندازه گیری متغیر های خاص، اهمیت اطلاعاتی را میزان به معنی میزان مفید و کاربردی بودن خدمات شبکه های اجتماعی در نظر گرفت (بی وجیانک 2007) و ایتهم های اقتیاس شده از آن ها نیز یک شاخص دیگر است (مک نی یون و زاهدی 2002). ابهام اطلاعات به معنی درجه تفسیر اطلاعات به شیوه های مختلف است (هابر و دافت 1987). سرعت تغییر سیستم به صورت فراوانی تغییر در محیط فناوری در خدمات شبکه های اجتماعی اندازه گیری شد و پیچیدگی سیستم به صورت درجه تلاش کاربران برای استفاده از فناوری در خدمات شبکه های اجتماعی اندازه گیری شد. (ایگاری و همکاران 2011).

اضافه بار اطلاعات میزان مواجهه کاربران به اطلاعات بیشتر نسبت به ظرفیت پردازش اطلاعات در خدمات شبکه های اجتماعی می باشد در حالی که اضافه بار ارتباطات میزان اختلال کار های مهم کاربران توسط خدمات شبکه های اجتماعی می باشد. اضافه بار ویژگی سیستم به صورت میزان تلاش مورد نیاز برای استفاده از ویژگی های سیستم در خدمات شبکه های اجتماعی می باشد. ایتیم های مربوط به اضافه بار اطلاعاتی و اضافه بار ویژگی سیستم از مطالعه کار وینسکوی و لو (2010) گرفته شد در حالی که ایتیم های اضافه بار ارتباطات از چائو و همکاران (2011) گرفته شد. خستگی خدمات شبکه های اجتماعی به صورت درجه احساسات خود ارزیابی و ذهنی کاربران از خستگی ناشی از استفاده از خدمات شبکه های اجتماعی در نظر گرفته شد (هارت و همکاران 1990، وان پیرین و هاکدورن 2003) و ایتیم های مورد اندازه گیری از کاراسک 1979 و وان پیرین و هاکدزون 2003 گرفته شد.



شکل 1: مدل تحقیق

برای تایید روایی صوری ایتیم های اندازه گیری، یک تست آزمایشی با 68 دانشجوی کارشناسی ارشد در دانشگاه کره انجام شد که به طور مرتب از خدمات شبکه های اجتماعی استفاده می کردند. این دانشجویان بخشی از نمونه

نهایی نبودند. در نتیجه این تست، برخی سوالات اصلاح شدند. ایت‌های اندازه‌گیری و منابع آن‌ها در جدول 1 نشان داده شده‌اند.

4-2 جمع‌آوری داده‌ها و نمونه مطالعه

داده‌های این مطالعه از دانشگاهی در کره جنوبی جمع‌آوری شدند که در آن ویژگی‌های مشهود در استفاده از اینترنت و خدمات شبکه‌های اجتماعی وجود داشت. سرعت دسترسی به اینترنت با پهنای باند زیاد در کره برابر با 100.6 درصد است که بسیار بالاتر از متوسط OECD به میزان 54.3 درصد است. این تنها کشور در دنیا است که کل جمعیت آن به شبکه موبایل نسل چهارم دسترسی دارد. بیش از 73 درصد جمعیت دارای گوشی هوشمند هستند. و زمان صرف شده روزانه در خدمات شبکه‌های اجتماعی برابر با 72.8 دقیقه است که بیش از آمریکا است. این ویژگی‌های کره جنوبی باعث شد تا این کشور شرایط خوبی برای این مطالعه داشته باشد.

نظر سنجی‌های آنلاین و افلاین به طور موازی در طی دوره سه روزه در نوامبر 2014 انجام شد. ما از دو روش نظر سنجی آنلاین و افلاین برای سرمایه‌گذاری بر روی نقاط قوت هر روش استفاده کردیم. نظر سنجی آنلاین دارای نقاط قوت قابلیت دسترسی به مخاطب هدف و فراتر بودن از زمان و مکان است در حالی که نظر سنجی افلاین دارای نقاط قوت نظیر کنترل بیشتر بر محیط‌های نظر سنجی است (کمک به پاسخگويان در درک صحیح سوالات). سپس تست کولوموگراف اسمیرنوف برای کنترل دو نمونه از توزیع یکسان انجام شد.

مجموع 250 پاسخ نظر سنجی دریافت شد. بعد از حذف داده‌های پرت و پاسخ‌های ناقص، 201 پاسخ برای نمونه‌نهایی انتخاب شد. نتایج دو تست K-S نشان می‌دهد که هر دو نمونه مربوط به یک جمعیت هستند. از این روی دو نمونه به یک نمونه ترکیب شد. جدول 2 پروفایل نمونه‌نهایی را نشان می‌دهد

5- تحلیل داده‌ها و نتایج

مدل پیشنهادی با استفاده از مدل سازی معادله ساختاری تست شد که با حداقل مربعات جزئی، Smart PLS تایید شد. PLS امکان آزمون هم‌زمان خواص سایکومتریک هر مقیاس اندازه‌گیری و تحلیل نقاط قوت و جهت روابط را میان ساختارها می‌دهد (چین، مارکولین و نیو استد، 1996، پی، کانکاف و کیم 2010). PLS در مراحل اولیه توسعه نظریه مناسب است و امکان مدل سازی متغیرهای پنهان را حتی برای نمونه‌های با اندازه متوسط تا کوچک می‌دهد (چین 1998، یو و علوی 2001).

5-1 اعتبار سنجی ابزار

آیتم های اندازه گیری از منابع مختلف گرفته شدند و بر اساس شرایط این تحقیق مد نظر قرار گرفته و به این ترتیب ما یک رویکرد دو مرحله ای را برای تحلیل عاملی مد نظر قرار دادیم. (اندرسون و کربینک 1988). ابتدا یک تحلیل عاملی اکتشافی با استفاده از چرخش واریماکس در SPSS21 انجام شد. این تحلیل عاملی برای کنترل کیفیت ابزار اندازه گیری استفاده شد به خصوص زمانی که منابع استناد متعدد باشند و ابزار دارای ترکیبات جدید باشند (استیلمن، همر و لیمان 2014).

از طریق تحلیل عاملی، بهترین ترکیب آیتم به صورت عوامل اصلی ساختار در نظر گرفته شد. CFA برای کنترل صحت تطبیق فاکتور-گویه و تحلیل ارتباط عامل-عامل استفاده شد. نتایج EFA در جدول 3 نشان داده شده است. ما به بررسی این موضوع پرداختیم که آیا آیتم ها و گویه ها بر روی عوامل مربوطه بار گذاری می شوند و این که بار عاملی آن ها بیش از 0.50 است یا خیر (هیر، اندرسون، تاتهام و بلک 1998). مقادیر بار عاملی همه آیتم ها بیش از مقدار 0.50 است. سپس تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از PLS انجام شد. پایایی و روایی هم گرایی مدل اندازه گیری با بررسی گویه- ساختار- بار گذاری، پایایی ترکیبی، الفای کرونباخ و واریانس استخراج شده ارزیابی شد (گافن، تستراب و بادریو 2000).

جدول 4: نتایج آزمون های روایی همگرایی را نشان می دهد. همه بار های عاملی استاندارد بزرگ تر از 0.6 بودند. CR و الفای کرونباخ برای همه ساختار ها بیش از 0.7 بودند و میانگین هر ساختار بزرگ تر از 0.5 بود.

جدول 1. اندازه گیری پارامترها

منابع	ایتم ها	متغیر ها
مک کینی و همکاران 2002	اطلاعات در SNS برای من قابل کاربرد است اطلاعات در SNS متناسب با علاقه من است اطلاعات در SNS برای من اهمیت دارد به طور کلی، اطلاعات در SNS به درد من می خورد	IFR1 IFR2 IFR3 IFR4
دافت مکینتاش 1981	اطلاعات در SNS را می توان به روش های مختلف تفسیر کرد علی رغم داشتن محتوی یکسان اطلاعات در SNS می توانند به اشکال گوناگون باشند اطلاعات در SNS برای افراد مختلف مفاهیم متعددی دارند	EQV1 EQV2 EQV3

ایگاری 2011	من احساس می کنم که تغییرات متداولی در ویژگی SNS وجود دارد من احساس می کنم ویژگی های سیستم SNS به کرات تغییر می کند من احساس می کنم که نیاز به قابلیت های فنی برای استفاده از SNS تغییر می کند من احساس می کنم که شیوه استفاده از SNS اغلب تغییر می کند	POC1 POC2 POC3 POC4	سرعت تغییر سیستم
ایکاری 2011	استفاده از SNS برای من آسان نیست دست یابی به نتایج آسان نیست یادگیری استفاده از SNS آسان نیست	COP1 COP2 COP3	پیچیدگی سیستم
کار-وینسکی 2010	من اغلب با مقدار اطلاعات زیاد حواس پرت می شوم می می دانم که با مقدار زیاد پردازش اطلاعات گیج می شوم من مسائل با اطلاعات زیاد در SNS را احساس می کنم	IFO1 IFO2 IFO3	اضافه بار اطلاعات
کاو و همکاران 2011	من پیام های زیادی را از دوستان از طریق SNS دریافت می کنم من احساس می کنم که باید پیام های بیشتری را به دوستان از طریق SNS ارسال کنم من احساس می کنم که اطلاعات زیادی را از این طریق کسب می کنم	CO1 CO2 CO3	اضافه بار ارتباطات
کار-وینسکی 2010	من اغلب تحت ارتباطات زیاد از SNS قرار می گیرم من پیام های ارتباطات و خبر های جدید را از دوستان در SNS دریافت می کنم من با ویژگی های نرم افزاری در SNS حواس پرت می شوم من در فعالیت های روزانه خود کم تر کارآمد هستم زیرا SNS دارای طرح رابط کاربری ضعیفی است بیشتر ویژگی های سیستم در SNS برای انجام کار های زیادی سازمان دهی شده اند	CO4 CO5 SFO1 SFO2 SFO3	اضافه بار ویژگی سیستم
کارسک 1979	ویژگی های سیستم SNS پیچیده تر است بعد از استفاده مداوم از SNS به سختی استراحت می کنم بعد از استفاده از SNS من واقعا احساس خستگی دارم به دلیل استفاده از SNS، من بیشتر احساس خستگی دارم بعد از استفاده از SNS، تمرکز بر زمان های پرت سخت است در طی استفاده از SNS، انجام کار با خستگی همراه است	SFO5 SFG1 SFG2 SFG3 SFG4 SFG5	خستگی از خدمات شبکه های اجتماعی

جدول 2: ویژگی های نمونه

مقوله	فراوانی	(%) درصد
جنسیت	مرد	59.2
	زن	40.8
سن	زیر ۲۹	92.5
	۲۹-۳۰	6.0
	بالای ۳۰	1.5
نمونه	انلاین	42.8
	افلاین	57.2
زمان صرف شده روزانه برای شبکه اجتماعی	کمتر از ۳۰ دقیقه	37.3
	۳۰ تا ۱ ساعت	38.8
	۱ تا ۲ ساعت	18.9
	۲ تا ۳ ساعت	2.5
	بیش از سه ساعت	2.5
سایت شبکه اجتماعی	فیسبوک	67.6
	توییتر	18.4
	تایم	8.0
	تایم	4.0
	تایم	1.0
	تایم	1.0

جدول 3: نتایج EFA

ساختار	گروه	Information of SFG	Eigenvalue % of variance Cumulative %	Component					
				POC	CO	IFR	IFO	EQV	COP
خستگی (SNS)	SFG1	0.74	0.12	0.06	0.20	-0.12	0.21	0.06	0.01
	SFG2	0.84	0.12	0.01	0.18	-0.03	0.18	0.13	0.09
	SFG3	0.82	0.15	0.05	0.10	0.02	0.23	0.10	0.14
	SFG4	0.82	0.10	0.17	0.09	0.08	-0.03	-0.03	0.09
	SFG5	0.80	0.20	0.05	0.08	-0.07	0.07	0.02	0.06
اضافه بار ویژگی سیستم (SFO)	SFO1	0.24	0.77	0.00	0.11	-0.09	0.08	0.04	0.15
	SFO2	0.11	0.82	0.09	-0.02	-0.03	0.07	0.05	0.09
	SFO3	0.14	0.62	0.22	0.00	-0.01	0.10	0.05	0.27
	SFO4	0.09	0.77	0.16	0.18	0.03	0.19	-0.05	0.20
	SFO5	0.13	0.77	0.07	0.08	-0.05	0.07	0.04	0.27
سرعت تغییر سیستم (POC)	POC1	0.04	0.09	0.85	0.16	0.04	0.09	0.06	0.12
	POC2	0.08	0.08	0.85	0.24	0.05	0.05	-0.01	0.06
	POC3	0.09	0.13	0.85	0.19	0.15	0.03	0.12	0.09
	POC4	0.06	0.16	0.77	0.04	0.07	0.10	0.11	0.11
اضافه بار ارتباطات (CO)	CO1	0.11	0.07	0.23	0.74	0.21	0.07	-0.07	0.02
	CO2	0.18	0.05	0.38	0.50	0.01	0.01	-0.21	0.15
	CO3	0.17	0.02	0.19	0.81	0.14	0.03	-0.04	0.03
	CO4	0.09	0.14	0.06	0.75	0.01	0.21	0.11	-0.04
	CO5	0.16	0.05	0.08	0.74	0.10	0.13	0.14	0.16
اهمیت اطلاعات (IFR)	IFR1	-0.05	-0.07	0.10	0.07	0.82	-0.02	0.04	0.01
	IFR2	-0.02	-0.06	0.01	0.03	0.87	0.12	-0.13	-0.01
	IFR3	-0.02	0.03	0.04	0.11	0.90	-0.07	-0.10	-0.06
	IFR4	-0.01	-0.02	0.11	0.16	0.73	-0.12	0.06	0.04
اضافه بار اطلاعات (IFO)	IFO1	0.19	0.10	0.14	0.17	-0.13	0.84	0.08	-0.01
	IFO2	0.18	0.10	0.08	0.15	-0.03	0.89	0.04	0.03
	IFO3	0.16	0.19	0.05	0.08	0.03	0.80	-0.01	0.04
ایهام اطلاعات (EQV)	EQV1	0.13	0.07	0.00	0.05	-0.02	0.00	0.83	0.02
	EQV2	0.03	0.11	0.08	-0.01	-0.08	0.03	0.86	-0.03
	EQV3	0.04	-0.08	0.12	0.01	-0.01	0.07	0.84	0.11
پیچیدگی سیستم (COP)	COP1	0.13	0.26	0.22	0.07	-0.01	0.07	0.01	0.81
	COP2	0.10	0.37	0.07	0.07	-0.06	0.00	0.06	0.77
	COP3	0.13	0.35	0.14	0.08	0.05	-0.01	0.07	0.82
مقدار ویژه		7.99	3.76	2.82	2.36	2.03	1.77	1.49	1.07
درصد واریانس تجمعی		24.95	11.76	8.80	7.38	6.34	5.54	4.67	3.34
		24.95	36.71	45.51	52.89	59.23	64.77	69.44	72.78

روایی افتراقی مدل اندازه گیری با مقایسه جذر میانگین برای ساختار متناسب با همبستگی های بین ساختاری ارزیابی شد (فارنل ولارکر 1981). همان طور که در جدول 5 نشان داده شده است ریشه مربع AVE برای هر ساختار بیش از همبستگی های بین ساختاری است و از این روی روایی افتراقی برای همه مقیاس ها تثبیت شد. به علاوه برای ارزیابی نگرانی های مربوط به هم خطی چندگانه در میان ساختار ها، ضریب تورم واریانس بررسی شد. امتیازات حاصله VIF از 1.05 تا 1.75 متغیر بود که پایین تر از مقدار استانه 10 بود و هم خطی چندگانه یک مسئله مهم در این مطالعه نبود. ما مقدار اریبی روش مشترک را با تست یک فاکتوره هارمان (پادسکوف، مک کنزی، لی و پادوسکوف 2003) ارزیابی کردیم زیرا همه سوالات مربوط به هر نظر سنجی توسط یک فرد پاسخ داده شد. در این تست، تهدید اریبی روش مشترک در صورتی بالا است که یک فاکتور بیش از 50 درصد واریانس را پوشش دهد (هارمان 1976). نتایج نشان داد که هیچ یک از عوامل قادر به توجیه واریانس نبودند) موثر ترین عامل 24.95 درصد واریانس را توجیه کرد. یکی از شواهد و علایم اریبی روش مشترک شامل همبستگی نمای بالا در میان متغیر های تحقیق است. ماتریس همبستگی در جدول 5 نشان می دهد که همبستگی بالایی در نمونه وجود نداشت. به این ترتیب، اریبی روش مشترک یک مسئله جدی در این مطالعه نبود. به طور خلاصه، نتایج تست های روایی ابزار نشان داد که مدل اندازه گیری کافی بوده است.

5-2 آزمون فرضیه

برای آزمون مدل ساختاری، ضرایب مسیر متغیر های مستقل و معنی داری آماری آن ها با استفاده از روش PLS و روش نمونه گیری مجدد بوت استراپ با 500 نمونه دیگر ارزیابی شد. (چین 1998، چین و همکاران 1996). نتایج در شکل 2 نشان داده شده است. همان طور که فرضیه مطرح شده بود، ابهام اطلاعات یک اثر مثبت معنمی دار و ضعیف را بر روی اضافه بار اطلاعاتی با مقدار t برابر با 1.590 نشان داد. به علاوه، سرعت تغییر سیستم t $(p < 0.05, 2.197)$ و پیچیدگی سیستم یک رابطه مثبت معنی دار را با اضافه بار ویژگی سیستم نشان داد. در عین حال، اثر اهمیت اطلاعا بر روی اضافه بار اطلاعات و اثر ابهام اطلاعات بر روی اضافه بار ارتباطات معنی دار نبود. در رابطه با عوامل مستقیم موثر بر روی خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی، اضافه بار اطلاعاتی، اضافه بار ارتباطاتی و اضافه بار ویژگی سیستم اثرات مثبت معنی داری نشان داد و این 28.3 درصد واریانس را در

خستگی SNS توجیه می کند. هیچ یک از متغیر های شاهد در رابطه با خستگی خدمات شبکه های اجتماعی معنی دار نبود.

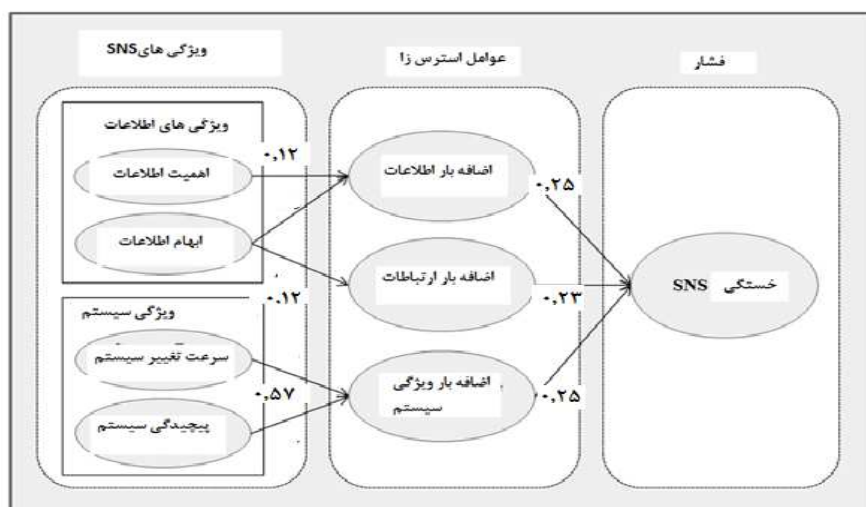
جدول 4: نتایج آزمون روایی همگرا

ساختار	گویه	بار انحراف معیار	مقدار t	میانگین	CR	الفا کرونباخ
IFR	IFR1	0.78	3.191	0.64	0.90	0.86
IFR2			0.67			2.583
IFR3			0.88			3.762
IFR4			0.87			3.033
EQV	EQV1	0.84	5.864	0.74	0.89	0.82
EQV2			0.87			6.623
EQV3			0.87			5.851
IFO	IFO1	0.92	59.279	0.80	0.92	0.87
IFO2			0.93			75.792
IFO3			0.83			28.391
CO	CO1	0.78	20.056	0.59	0.88	0.82
CO2			0.64			9.464
CO3			0.85			29.627
CO4			0.75			16.381
CO5			0.79			19.459
POC	POC1	0.88	41.422	0.77	0.93	0.90
POC2			0.88			34.093
POC3			0.92			56.048
POC4			0.83			21.154
COP	COP1	0.88	49.738	0.80	0.92	0.87
COP2			0.88			43.001
COP3			0.92			65.222
SFO	SFO1	0.80	27.814	0.65	0.90	0.87
SFO2			0.79			25.109
SFO3			0.75			20.850
SFO4			0.85			34.405
SFO5			0.85			41.389
SFG	SFG1	0.82	28.896	0.72	0.93	0.90
SFG2			0.90			61.739
SFG3			0.89			64.902
SFG4			0.80			26.413
					SFG5	0.83 30.487

6- بحث و نتیجه گیری

این مطالعه با در نظر گرفتن خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی به عنوان برآیند فرایند استرس، از TTCS به عنوان تئوری فرا گیر استفاده کرده و آن را در خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی در نظر می گیرد. به طور خاص، این مطالعه به بررسی دو سوال تحقیق می پردازد. سوال تحقیق 1: ابعاد اضافه باری که منجر به خستگی خدمات شبکه های اجتماعی می شود کدام ها هستند؟ سوال تحقیق 2: ویژگی های خدمات شبکه های اجتماعی مربوط به هر بعد از اضافه بار کدام است؟ در خصوص عوامل تشکیل دهنده اضافه باری، TTSC بیان می دارد که استرس زمانی تجربه می شود که تقاضای محیطی بیش از فشار مقابله ای فرد باشد و برخی از اثرات منفی آن پیش بین شود (لین 2011). تقاضای اضافی در خصوص فرایند شناختی انسان منجر به اضافه بار های مختلفی می شوند که نتیجه مستقیم فشار است (اسپیو، داتی و اسپاک 1985). نتایج ما نشان می دهد که همه سه نوع اضافه بار اطلاعات از عوامل استرس زای موثر بر خستگی SNS می باشند. این یک رویکرد جدید برای خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی می باشد که توسط منابع موجود بررسی نشده است. مطالعات قبلی در خصوص خدمات شبکه های اجتماعی بر ابعاد مختلف خدمات شبکه های اجتماعی تاکید دارند زیرا تلاش آن ها در راستای توجیه رشد اخیر در استفاده از خدمات شبکه های اجتماعی می باشد. با این حال اثرات ناخواسته نظیر خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی بایستی برای ایجاد تعادل در خدمات شبکه های اجتماعی بررسی شود. این مطالعه سعی در ارزیابی سیستمی روابط میان ویژگی های خدمات شبکه های اجتماعی و خستگی ناشی از خدمات شبکه های اجتماعی بر اساس تئوری استرس TTSC می باشد. در رابطه با دومین سوال تحقیق، نتایج نشان می دهد که بسیاری از عوامل موثر مذکور می توانند بر ابعاد اضافه باری اثر داشته باشند. بر خلاف انتظارات ما اهمیت اطلاعاتی یک شاخص معنی دار از سربار یا اضافه بار اطلاعاتی نبود. هر چه اهمیت اطلاعات بیشتر باشد سطوح پایین تری از اضافه بار اطلاعاتی توسط کاربر تجربه خواهد شد. زیرا او مجبور نیست با اطلاعات زیادی سرو کار داشته باشد. با این حال این رابطه همیشه هم ساده نیست. در خدمات شبکه های اجتماعی، تبادل اطلاعات بیشتر فراتر از قابلیت شناختی کاربر می تواند موجب حواس پرتی او از فعالیت های مهم زندگی شود صرف نظر از این که اهمیت اطلاعات به چه مقدار است (راینی و همکاران 2013، ریشتل 2010). از این روی فرایند تراکنشی با خدمات شبکه های اجتماعی می تواند استرس افرین باشد زیرا کاربر قادر به کنترل استفاده از خدمات شبکه های اجتماعی در یک محیط ارتباطی نیست (ریشتل

2010). این دلیل نشان می دهد که ممکن است یک آستانه ای وجود داشته باشد که در آن جهت ارتباط میان اهمیت اطلاعات و اضافه بار اطلاعات به دلیل مقدار اطلاعات تغییر کند. به عبارت دیگر، آستانه به معنی نقطه کاهش بازدهی و سود است که در آن افزایش یک واحد بیشتر از اطلاعات مربوطه منجر به کاهش بازدهی و سود به جای افزایش آن می شود (چاسینتی 1999). نقطه آستانه به صورت نقطه انحراف از وضعیت غیر اضافه بار با وضعیت اضافه بار در استفاده از خدمات شبکه های اجتماعی در نظر گرفته می شود. وقتی مقدار اطلاعات مربوطه بیش از ظرفیت پردازش اطلاعات فرد باشد، سود بهره وری و بازدهی به دلیل اضافه بار اطلاعات کاهش می یابد (کارونیسکی و لو 2010). به طور خلاصه قبل از نقطه آستانه، ارتباط منفی است ولی بعد از مثبت تر شدن نقطه آستانه، اطلاعات بیشتر موجب افزایش اضافه بار صرف نظر از اهمیت می شود. تحقیقات آینده بایستی به بررسی موقعیت نقطه آستانه با بعد دیگر مقدار اطلاعاتی، عوامل موثر بر نقطه آستانه و شیوه های رسیدگی به اضافه بار اطلاعاتی می پردازند. یک نتیجه شکفت انکیز دیگر، ارتباط بین ابهام اطلاعاتی و اضافه ارتباطات است. این نتیجه شگفت انکیز است زیرا به دلیل یکی از دلایل موجود در استفاده از خدمات شبکه های اجتماعی ابهام در موضوعات مربوط به علایق مشترک ماهش می یابد (لامپ و همکاران 2010). انتظار می رود که ابهام بیشتر نیازمند ارتباطات بیشتری برای حل ابهام است که منجر به اضافه بار ارتباطاتی می شود. این نتیجه غیر منتظره نشان می دهد که ارتباط بین ابهام اطلاعاتی و سر بار ارتباطات ممکن است مستقیم نباشد ولی تحت تاثیر سایر متغیرها نظیر اهمیت پیام مبهم، شدت استفاده یا ادراک از سرمایه اجتماعی قرار می گیرد (لامچی و همکاران 2010، 2011).



شکل 2: نتایج آزمون مدل ساختاری

هم چنین تحقیقات بیشتر می‌تواند ویژگی‌های منحصر به فرد خدمات شبکه‌های اجتماعی را نشان دهد زیرا فرایند استرس تحت تاثیر این ویژگی‌ها قرار می‌گیرد. برای مثال اینستاگرام خدمات برتری را برای اشتراک تصاویر و ویدئو می‌دهد در حالی که توئیتر دارای محدودیت 140 کاراکتری را برای توییت نشان می‌دهد. منابع موجود نشان می‌دهد که فرایند شناختی برای تشخیص متن متفاوت از تشخیص تصویر است (بلک، چرمونک، فیداس، اسپاندیوس و سامراس 2013). عوامل شناختی موثر بر فرایند شناختی شامل ظرفیت حافظه کاری، توجه کنترل شده و سرعت پردازش است. بسته به تفاوت‌های فردی در این عوامل، کاربران می‌توانند تجربه‌های استرس متفاوتی در خدمات شبکه‌های اجتماعی داشته باشند.

این مطالعه دارای محدودیت‌های خاصی است. اولاً، نمونه ما به سمت افراد زیر 30 سال اریبی داشت. با این حال این توزیع انحراف زیادی از کاربران خدمات شبکه‌های اجتماعی ندارد. برای مثال در برخی از بزرگ‌ترین شبکه‌های اجتماعی، از جمله فیسبوک، توئیتر، گوگل، لینکدین و پیتیتست، بزرگ‌ترین سهم پایگاه کاربران مربوط به کاربران در اواخر 20 و 30 سالگی است. با این وجود، تحقیقات آینده بایستی شامل گروه‌های سنتی مختلف باشند تا بهتر ویژگی‌های کاربران را نشان دهند. دوماً این مطالعه، اضافه بار ICT را به صورت عوامل مهم موثر بر خستگی ناشی از خدمات شبکه‌های اجتماعی در نظر می‌گیرد. با این حال، سایر عوامل نظیر تفاوت‌های فردی و محیط‌های اجتماعی بر خستگی ناشی از خدمات شبکه‌های اجتماعی اثر دارد. مطالعات آینده بایستی به بررسی سایر عوامل نظیر استرس‌زا و عوامل واسطه بین عوامل استرس‌زا و فشارزا بپردازند. سوماً، همان‌طور که در بالا گفته شد، زمینه تحقیقاتی این مطالعه در کره با سرعت مصرف زیاد ICT و خدمات شبکه‌های اجتماعی همراه بود. کره‌ای‌ها مشارکت زیادی را در خدمات شبکه‌های اجتماعی دارند. برای مثال، اگرچه بیشتر کره‌ای‌ها از خدمات شبکه‌های اجتماعی برای تقویت شبکه‌های اجتماعی موجود به دلیل پشتیبانی اجتماعی استفاده می‌کنند، آن‌ها به دلیل هنجار اجتماعی تعامل دو سویه بیشتر تحت استرس قرار می‌گیرند که این موجب می‌شود تا آن‌ها به موقع به پیام‌ها پاسخ دهند. اگرچه سایر کشورها با گرایش‌های فرهنگی و زیرساخت‌های اینترنتی وجود دارند، با این حال مطالعه ما ممکن است قابل تعمیم به آن‌ها نباشد. این مطالعه برخی پیامدها و آثار مهم را برای کاربران و عرضه‌کننده‌های خدمات شبکه‌های اجتماعی دارد. اولاً کاربران خدمات شبکه‌های اجتماعی

بایستی آگاه باشند که سه نوع اضافه بار از عوامل مهم موثر بر خستگی هستند. از این روی کاربران بایستی بتوانند اضافه بار را برای اجتناب از اثرات منفی و خستگی خدمات شبکه های اجتماعی مدیریت کنند. برای مثال آن ها بایستی کنترل بیشتری را بر استفاده از خدمات شبکه های اجتماعی برای کاهش پیام های ورودی داشته باشند. دوما، عرضه کننده های خدمات شبکه های اجتماعی بایستی از راهبرد هایی استفاده کنند تا کاربران به مقابله با عوامل استرس زا بپردازند. برای مثال آن ها یک محیط قابل کنترل را برای کاربران ارائه می کنند به طوری که کاربران بتوانند محدودیت هایی را برای درخواست کاربران ارائه کنند. به طور اخص، عرضه کننده های خدمات شبکه های اجتماعی بایستی کاربران را مجهز به ویژگی های اختیاری کنند تا به آن ها امکان غیر فعال سازی برخی از دستورات پیام رسانی را در طی یک دوره زمانی مشخص دهد. در عین حال، فناوری های سریع التغییر و به روز رسانی های منظم سیستم های خدمات شبکه های اجتماعی موجب قدیمی تر شدن فناوری های موجود شده و به این ترتیب این موجب اضافه بار کاربر شده و در نهایت خستگی و ناراحتی کاربر را در پی خواهد داشت. به منظور کاهش اضافه باری، عرضه کننده های خدمات شبکه های اجتماعی می توانند یک فرایند گذار را ایجاد کنند که با یک دستور العمل و آموزش برای کاربران برای یادگیری ویژگی های جدید ارائه می کنند. هم چنین به جای ارائه یک سری دستور العمل ها و کارکرد های پیچیده به کاربران، عرضه کنندگان خدمات شبکه های اجتماعی به کاربران امکان طراحی صفحات خاص خدمات شبکه های اجتماعی با انتخاب عناصر در گزینه های طراحی می دهد.

این مقاله، از سری مقالات ترجمه شده رایگان سایت ترجمه فا میباشد که با فرمت PDF در اختیار شما عزیزان قرار گرفته است. در صورت تمایل میتوانید با کلیک بر روی دکمه های زیر از سایر مقالات نیز استفاده نمایید:

لیست مقالات ترجمه شده ✓

لیست مقالات ترجمه شده رایگان ✓

لیست جدیدترین مقالات انگلیسی ISI ✓

سایت ترجمه فا ؛ مرجع جدیدترین مقالات ترجمه شده از نشریات معتبر خارجی