

社交媒体信息超载对员工工作投入的 “双刃剑”效应

王 雨

重庆大学公共管理学院, 重庆

收稿日期: 2023年9月23日; 录用日期: 2023年11月17日; 发布日期: 2023年11月27日

摘 要

当前, 社交媒体已经成为企业进行工作部署和信息传递的重要渠道, 但是“信息海洋”也常常淹没员工。然而, 社交媒体信息超载对工作投入的影响具有双面性。本研究基于压力交互理论和资源保存理论, 探究了社交媒体信息超载对员工工作投入的“双刃剑”效应。基于321企业员工的问卷调查, 检验了组织自尊和自我损耗的双重中介效应。结果表明: 1) 社交媒体信息超载对员工组织自尊和自我损耗均有显著正向影响作用; 2) 组织自尊和自我损耗均在社交媒体信息超载与工作投入之间发挥完全中介作用, 社交媒体信息超载既可以通过提高组织自尊的资源增益路径正向影响员工工作投入, 也可以通过自我损耗的资源损耗路径负向影响工作投入; 3) 相较于社交媒体信息超载通过自我损耗路径对员工工作投入产生的消极影响, 通过组织自尊产生的积极影响更大。本研究为企业管理者以及员工应对社交媒体信息超载带来的消极影响, 扩大积极影响提供了理论指导。

关键词

社交媒体信息超载, 工作投入, 组织自尊, 自我损耗

The “Double-Edged Sword” Effect of Social Media Information Overload on Employee’s Work Engagement

Yu Wang

School of Public Policy and Administration, Chongqing University, Chongqing

Received: Sep. 23rd, 2023; accepted: Nov. 17th, 2023; published: Nov. 27th, 2023

Abstract

Currently, social media has become an important channel for companies to deploy work and transmit information, but the “information ocean” often overwhelms employees. However, the impact of social media information overload on employee’s work engagement has a dual nature. This study is based on transactional stress theory and conservation of resources theory, exploring the “double-edged sword” effect of social media information overload on employee’s work engagement. Based on a questionnaire survey of 321 enterprise employees, the dual mediating effect of organization-based self-esteem and ego depletion was tested. The results indicate that: 1) Social media information overload has a significant positive impact on employee organization-based self-esteem and ego depletion; 2) Organization-based self-esteem and ego depletion both play a complete mediating role between social media information overload and work engagement. Social media information overload can positively affect employee work engagement through the resource gain path that enhances organization-based self-esteem, or negatively affect work engagement through the resource loss path of ego depletion; 3) Compared to the negative impact of social media information overload on employee’s work engagement through ego depletion, the positive impact through organization-based self-esteem is greater. This study provides theoretical guidance for business managers and employees to address the negative impact of social media information overload and expand the positive impact.

Keywords

Social Media Information Overload, Work Engagement, Organization-Based Self-Esteem, Ego Depletion

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

伴随计算机和互联网的发展，社交媒体已然成为用户实现自我表达和人际交往的渠道。根据中国网络信息中心(CNNIC)的调查显示，2021 年底全国社交媒体用户数量达到 10.07 亿。使用社交媒体(SM)在促进员工之间知识共享、降低成本、增强客户关系和改善信息可访问性等方面的巨大商业价值迅速吸引了当代组织的注意[1] [2]。组织使用社交媒体与员工建立关系已成为人们工作中不可或缺的一部分[3]。更多企业为了提高组织内部沟通效率、改善工作流程等，将社交媒体应用到组织内部运营中。根据 202 企业微信新品发布会展示数据，使用企业微信的企业和组织已超 1000 万，连接微信活跃用户超过 5 亿。

然而，组织在享受社交媒体带来的便利和快捷的同时，员工也逐渐被各种各样的信息所包围[4]，一些员工的微信工作群有时甚至高达五六十个，面临每天需要接收并处理大量信息的工作要求，使得员工资源持续消耗，进而影响员工工作投入。学界将用户触及的信息超出其有效管理和使用能力范围的主观感知定义为信息超载，社交媒体信息超载被认为是社交媒体超载的重要内容[5]。社交媒体信息超载作为工作场所的关键压力源，易导致员工情绪耗竭[6]等不良情绪的产生，进而负向影响员工工作投入[7]、工作绩效[8]等。然而，也有研究证实社交媒体超载所带来的影响并非只是消极的，社交型企业媒体过度使用能够通过认知重评降低情绪耗竭水平[9]，并且吴士健等(2020)研究发现企业社交媒体过载同常在使用一样，均正向影响员工的工作投入[10]。上述研究的不一致表明社交媒体信息超载可能存在“双刃剑”效

应,并且已有研究证实社交媒体超载对员工情绪耗竭[9]和用户不持续使用意愿均有“双刃剑”效应[11]。

根据个体对社交媒体超载压力源的不同认知评估倾向,个体随后可能产生差异化情绪状态、工作态度与工作行为。具体而言,对压力源做出威胁性评估的个体更容易情绪消极;而对压力源做出挑战性评估的个体更不易被消极情绪干扰,且更关注压力源的问题解决[12]。因此,本研究认为社交媒体信息超载对工作投入可能存在“双刃剑”效应。基于压力交互处理理论和资源保存理论,提出社交媒体信息超载对工作投入的影响模型,探索社交媒体信息超载是否会使员工产生正向(组织自尊)和负向(自我损耗)两种应变反应,进而影响工作投入。

2. 理论基础与研究假设

2.1. 压力交互理论视角下的社交媒体信息超载

超载指个体对超出处理能力信息的物体或人数量主观感知和评估[13]。压力源(stressors)是指令个体感到压力,并能够阻碍或促进个体目标实现的因素[14]。压力交互理论认为,压力源对个体施加恶性压力(distress)还是良性压力(eustress)主要取决于个体对压力源的自我相关性与厉害程度的初级评估(primary appraisal) [15],其中包括对压力源的威胁性评估(threat appraisal)和挑战性评估(challenge appraisal)等认识评估倾向[14]。一个人对环境的评估或初级评估在压力过程中起着关键作用,并且被认为是将压力源与结果联系起来的主要心理机制之一[16]。不同的认知评价基础上,会产生不同的应对方式和应对结果。在此理论基础上,本文将社交媒体信息超载视为一种会对个体施加压力,并威胁或促进个体目标实现的技术压力源。因此,个体会对该压力源进行威胁性评估或是挑战性评估。具体而言,当个体对社交媒体超载做出威胁性评估时,则会视社交媒体超载为一种威胁目标实现的威胁性压力源;反之,当个体对社交媒体超载做出挑战性评估时,会将社交媒体超载压力源视为一种有益于目标实现的挑战性压力源。

2.2. 社交媒体信息超载的资源增益路径:组织自尊的中介作用

Schaufeli等(2002)认为工作投入是指个体对工作有着一种兴致高昂和活力饱满的态度,是一种热情洋溢的认识状态,并提出活力、奉献和专注是构成工作投入的三个维度[17],积极的情绪体验如希望、快乐、满足等均可以正向预测员工工作投入水平[18]。

组织自尊(OBSE)作为个体对自己作为组织成员所具备的价值和能力的信念[19],反映了个人对自己在其雇佣组织中拥有重要、称职和有能力的自我感觉,被认为在一定程度上根植于个人所接触的组织结构中[20]。已有研究表明 OBSE 受到个体所接触的环境结构所发出的隐性信号以及社会环境中重要的其他人所发送信息(人际关系和组织文化)的影响,如工作复杂性(即高反馈水平、任务身份和重要性为特征的工作)、感知到的管理尊重和工作组同伴的信任均与雇员的 OBSE 之间存在正向关系[21]。基于此,可以认为向员工传达他们是组织的有价值、重要和有能力的信号均能有效提升员工的组织自尊。根据资源投资原则,为迅速摆脱资源消耗带来的伤害,并从中恢复或者获得更多的资源,个体往往倾向于采用投资资源、丰富资源池的方式[22]。员工在获得作为个体资源的组织自尊后,会更加积极主动的投入到工作中,一是为了维持组织或同事对自身积极正面的评价,巩固和扩大现有资源,二是为了丰富资源池,期望发展其他资源,如提高影响力、获得同事及领导认可等。

鉴于此,本研究认为当员工对社交媒体信息超载做出挑战性评价时,社交媒体信息超载可以通过资源增益机制提高员工组织自尊,进而正向影响工作投入。具体而言,当员工对工作情境下的社交媒体信息超载做出挑战性评估时,社交媒体信息超载的产生被认为是组织及同事过量传递价值认可或信任的结果。在工作场所中,对组织和同事而言,势必不会与价值不高的员工有过多的接触和沟通。在此情况下,社交媒体信息超载所传递的隐性信息可以被视为对员工工作任务和个人发展有帮助和积极影响的工作资

源, 超载本身也成为能够通过自身努力来完成的工作要求。同时, 员工通过与组织、环境和其他成员进行互动以应对社交媒体信息超载的过程, 也是其工作经验积累、能力提升以及提高组织契合度的过程[23]。同时, 这些与工作相关的经历将培养员工对组织价值、能力和重要性的评估[24], 进而产生更高水平的组织自尊和工作投入。因此, 社交媒体信息超载将使员工具有更高水平的 OBSE。而具有高组织自尊的人通过他们的组织角色有一种满足他们需求的感觉。OBSE 对工作内在动机、工作态度(工作满意度、组织认同、组织承诺)、工作绩效均有正向预测作用。综上所述, 本研究对社交媒体信息超载、组织自尊和工作投入的关系做出以下推论: 组织自尊在社交媒体信息超载和工作投入间起到中介作用, 并提出以下假设:

H1: 社交媒体信息超载正向影响组织自尊;

H2: 组织自尊在社交媒体信息超载与工作投入之间起着中介作用。

2.3. 社交媒体信息超载的资源损耗路径: 自我损耗的中介作用

自我损耗(Ego Depletion)是指个体在心理资源消耗后, 自我进行意志活动(volitional action)的能力或意愿(capacity or willingness)暂时下降的状态[25] [26]。根据自我损耗理论, 如果个体先前的自我意志活动消耗了过多短时间内难以恢复的有限心理资源, 则个体在之后的自我意志活动中难以有效地控制自己, 从而会选择脱离随后的自我意志类活动[27]。在工作情境下, 工作压力与自我损耗的关系是备受关注的话题。压力往往会导致情绪问题, 而具有强烈的自我控制需要和工作压力感的个体容易消耗更多的心理能量, 从而产生更为严重的自我损耗[28]。当感知到较高的工作压力时, 个体因应对不断变化的环境要求, 产生较多的自我损耗。当心理能量消耗过大, 而随后工作场所中的工作要求并未就此中断时, 员工剩余心理能量必然难以有效应对。并且与资源获取相比, 个体更为关注资源损耗的程度, 处于自我损耗状态下的个体为了避免资源损失螺旋的势头和幅度继续扩大, 会采取保存实力的态度, 降低注意力和努力的程度[29]。其主动性意愿和行为也会随之降低[30], 如个体的创新行为[31]、建设型建言行为[32]会受到负向影响。

鉴于此, 本研究认为当员工对社交媒体超载这一压力源做出阻碍性评价时, 社交媒体信息超载将会通过资源损耗机制导致员工产生自我损耗, 进而负向影响工作投入。具体而言, 当员工对工作情境下的社交媒体信息超载做出阻碍性评估时, 员工将知觉到社交媒体信息超载是压力性的、威胁性的, 将会带来自身资源的过度损耗, 并且是难以通过自身努力有效应对的工作要求。心理资源的过度消耗会对员工造成负面影响, 引发焦虑[33]、疲劳[4]等消极的情绪体验, 最终影响工作投入[34]。综上所述, 本研究对社交媒体超载、自我损耗和工作投入的关系做出以下推论: 自我损耗在社交媒体信息超载和工作投入间起到中介作用, 并提出以下假设:

H3: 社交媒体信息超载正向影响自我损耗;

H4: 自我损耗中介了社交媒体信息超载对工作投入的影响。

综上, 构建研究假设模型, 如图 1 所示。

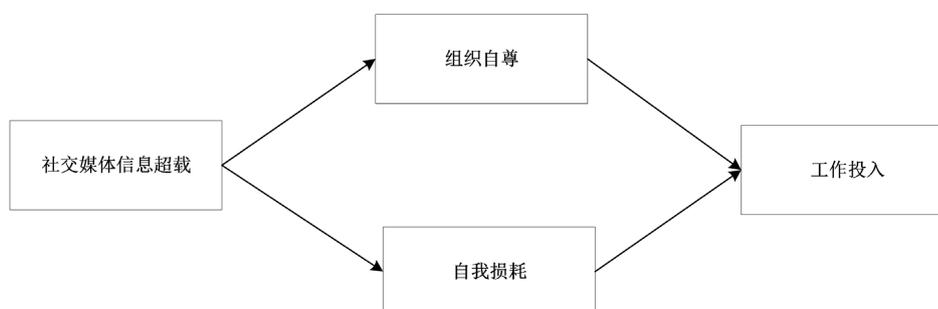


Figure 1. Research model

图 1. 研究模型

3. 研究方法

3.1. 研究样本

通过线上问卷平台随机发放问卷 395 份。样本来源与重庆、广东、浙江、江苏、河北、福建等地的在职员工,调查样本随机抽取,所在地区广泛。剔除量表答案完全一致、填答时间少于 160 秒以及前后逻辑不一致(如年龄在 25 岁及以下,学历为本科,但是在当前工作年限在 5~10 年)的问卷,最终获得 321 份有效样本,问卷有效率达 81.27%。如表 1 所示,有效样本中,男性占 47.66%,女性占 52.34%;年龄分布在 26~35 岁的最多,占比达到 61.99%,其次为 36 岁~45 岁(23.99%);大学本科学历的样本最多,占比达 66.98%,其次是硕士研究生(19.31%);在当前工作单位的工作年限在 2~5 年(不含 5 年)的样本最多,占比达到了 35.51%,其次是 2 年及以下(33.02%)。总体上看,男、女性别比例均衡,年龄和在当前单位的工作年限结构较为合理,样本的人口统计学结构分布较为合理,具有较好的代表性,能够用于后续的分析。

3.2. 变量测量

本研究的实证数据均通过问卷调查法收集,调查内容包括调查对象人口统计学特征及四个结构变量的测量题项。为保障调查的有效性,各结构变量的测量题项均参考在国内外得到广泛采纳,并在国内已得到本土化检验的量表。对本研究中的英文文献量表,在参考国内学者应用基础上,结合企业员工使用社交媒体的特征,采用标准的“翻译—回译”程序进行处理,量表均采用李克特 5 点计分法(1 = “非常不符合”, 5 = “非常符合”)

社交媒体信息超载采用 Cao 等人(2018)开发的量表,包括“微信/QQ 上过多的工作相关信息经常分散我的注意力”等 3 个题项,量表的 Cronbach's α 系数为 0.714。

组织自尊采用 Pierce 等人(1989)开发的量表,包括“在公司中我能发挥作用”等 10 个题项,量表的 Cronbach's α 系数为 0.931。

自我损耗采用 Lin 等人(2015)开发的量表,包括“现在我需要付出大量努力才能集中于某些事情”等 5 个题项,量表的 Cronbach's α 系数为 0.841。

工作投入采用 Schaufeli 等人(2006)开发的量表,包括活力、奉献和专注三个维度,共计 9 个题项,如“工作时,我感觉精力充沛”,量表的 Cronbach's α 系数为 0.934。

4. 实证分析

4.1. 共同方法偏差检验

使用 Harman 单因素法检验共同方法偏差,发现有 4 个因子特征值大于 1,累计解释的总体变异量为 68.887%,其中未旋转的第一个因子只解释了 43.327%的方差变异,未超过 50%的临界值,因此可以认为样本数据的共同方法偏差对本研究的影响程度较小。

4.2. 信效度检验

如表 1 所示,各题项的标准化因子载荷均在 0.6 以上,社交媒体信息超载、组织自尊、自我损耗和工作投入的内部一致性系数(Cronbach's α)均在 0.7 以上,各变量的平均方差提取量(AVE)均大于 0.5,各变量的聚合效度(CR)均在 0.7 以上,说明 4 个变量具有较高的信度和收敛效度。

由表 2 可知,对角线上的变量 AVE 值的平方根均大于各相关系数(绝对值)。因此,量表有着较高的区分效度。

Table 1. Reliability and validity analysis
表 1. 信效度分析结果

变量	题项	因子载荷	Cronbach's α	<i>AVE</i>	<i>CR</i>
社交媒体 信息超载	SMIO1	0.76	0.714	0.587	0.81
	SMIO2	0.763			
	SMIO3	0.776			
组织自尊	OBSE1	0.629	0.931	0.613	0.94
	OBSE2	0.712			
	OBSE3	0.666			
	OBSE4	0.809			
	OBSE5	0.878			
	OBSE6	0.682			
	OBSE7	0.894			
	OBSE8	0.82			
	OBSE9	0.87			
	OBSE10	0.814			
自我损耗	ED1	0.677	0.841	0.541	0.854
	ED2	0.747			
	ED3	0.667			
	ED4	0.842			
	ED5	0.732			
工作投入	J11	0.68	0.934	0.661	0.946
	J12	0.785			
	J13	0.797			
	J14	0.87			
	J15	0.799			
	J16	0.902			
	J17	0.869			
	J18	0.773			
	J19	0.819			

注: $N = 321$; SMIO 代表社交媒体信息超载; OBSE 代表组织自尊; ED 代表自我损耗; JI 代表工作投入。

4.3. 描述性统计与相关分析

表 2 为各变量的均值、标准差和 Pearson 相关系数。结果表面: 社交媒体信息超载与组织自尊($r = 0.350$, $p < 0.001$)和自我损耗($r = 0.370$, $p < 0.001$)均显著正相关, 组织自尊与工作投入显著正相关($r = 0.759$, $p < 0.001$), 自我损耗与工作投入显著负相关($r = 0.128$, $p < 0.05$)。相关分析结果初步支持了研究假设。

Table 2. Descriptive statistics and correlation analysis
表 2. 描述性统计与相关分析结果

变量	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 性别	—							
2. 年龄	-0.061	—						
3. 学历	-0.022	-0.070	—					
4. 工作年限	0.067	0.351***	-0.068	—				
5. 社交媒体信息超载	-0.189**	-0.042	0.053	-0.008	0.766			
6. 组织自尊	-0.168**	-0.070	0.131*	-0.069	0.350***	0.783		
7. 自我损耗	-0.219***	-0.099	0.089	0.002	0.370***	0.088	0.736	
8. 工作投入	-0.133*	0.001	0.017	-0.081	0.243***	0.759***	-0.128*	0.813
均值	1.523	2.224	2.084	2.103	2.697	3.322	2.156	3.428
标准差	0.500	0.684	0.594	0.996	1.038	0.863	0.744	0.916

注：N = 321，* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$ ，双尾检验。

4.4. 假设检验

本研究采用 Mplus8.3 构建结构方程模型对假设进行检验，结果如图 2 所示。在纳入控制变量的基础上，社交媒体信息超载对组织自尊($\beta = 0.249, p < 0.001$)和自我损耗($\beta = 0.289, p < 0.001$)均具有显著正向影响，H1、H3 成立；组织自尊对工作投入具有显著正向影响($\beta = 0.916, p < 0.001$)，而自我损耗对工作投入具有显著负向影响($\beta = -0.266, p < 0.001$)；社交媒体信息超载对员工工作投入并无显著影响($\beta = 0.049, p > 0.05$)。为了进一步验证分析结果的稳健性，使用 Bootstrap 偏差校正重复抽样方法，选择 5000 次重复抽样和 95%的置信区间，通过 Process Model 4 中介模型检验组织自尊和自我损耗的并行中介效应。由表 3 可知，社交媒体超载通过组织自尊和自我损耗影响员工工作投入的间接效应值分别为 0.2170，95%的置信区间为[0.1295, 0.2996]和-0.0626，95%的置信区间为[-0.974, -0.0341]，均不含 0，H2、H4 成立；社交媒体信息超载对工作投入的直接效应值为 0.0476，95%的置信区间为[-0.0215, 0.1166]，包含 0，说明社交媒体信息超载并不显著直接影响员工工作投入；组织自尊和自我损耗两条路径差异(路径 1 - 路径 2)的效应值为 0.2795，95%的置信区间为[0.1918, 0.3606]，不含 0，说明相较于社交媒体信息超载通过自我损耗对员工工作投入产生的消极影响，通过组织自尊产生的积极影响更大。

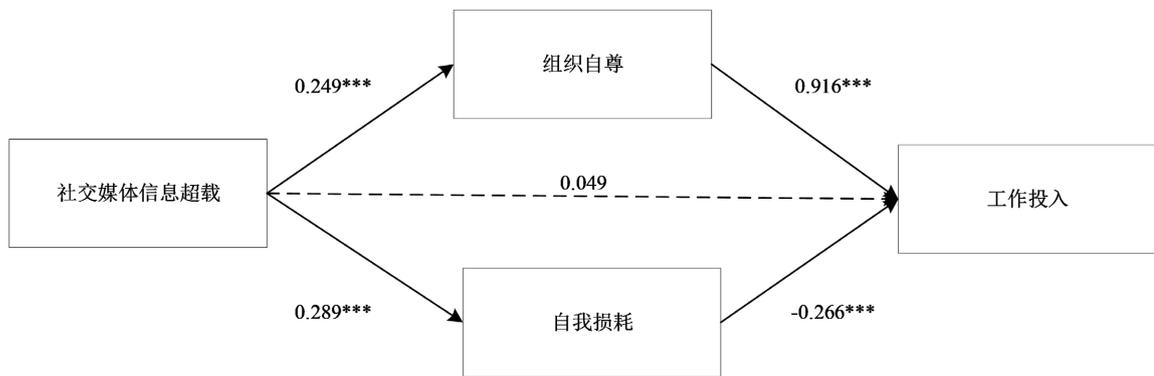


Figure 2. Path coefficient analysis
图 2. 路径系数分析结果

Table 3. Bootstrap analysis of mediating effect
表 3. 中介效应的 Bootstrap 检验结果

效应类型	效应值	Bootstrap = 5000 的 95%置信区间	
		下限	上限
总效应	0.2020	0.1058	0.2982
直接效应	0.0476	-0.0215	0.1166
总间接效应	0.1544	0.0539	0.2495
间接效应分解	路径 1	0.2170	0.1295
	路径 2	-0.0626	-0.9740
路径 1 - 路径 2	0.2795	0.1918	0.3606

路径 1: 社交媒体信息超载→组织自尊→工作投入
 路径 2: 社交媒体信息超载→自我损耗→工作投入

5. 结论与讨论

5.1. 研究结论

本研究基于压力交互处理理论和资源保存理论,探讨了工作场所中社交媒体信息超载对员工工作投入的“双刃剑”效应的影响机制,包括组织自尊的增益路径和自我损耗导致的损耗路径,得出如下结论: 1) 社交媒体信息超载并非只会带来类似“自我损耗”的消极结果,也可以产生“提高员工组织自尊”积极的影响,可能的原因是员工将过量的信息传递视为一种组织和同事对自己的认同,同时应对信息超载的经历也将培养员工对自身组织价值的评估[25]; 2) 社交媒体信息超载作为一种压力源,是一把“双刃剑”,社交媒体信息超载既可以通过提高员工组织自尊正向影响工作投入,又可以通过引发自我损耗负向影响员工的工作投入; 3) 对工作投入而言,组织自尊具有比自我损耗更强的中介效应,表面社交媒体信息超载对工作投入的增益效应大于削弱效应。具体而言,社交媒体信息超载通过组织自尊对工作投入的积极影响大于通过自我损耗产生的消极影响,说明在员工工作投入上,提升员工组织自尊比降低损耗更重要。

5.2. 理论贡献

本研究探讨了工作场所中社交媒体信息超载对员工工作投入的“双刃剑”效应,为组织使用社交媒体提供了全面、辩证的研究视角。以往研究聚焦于社交媒体超载带来的威胁,如情绪耗竭[6][8]、社交媒体倦怠[7]等;关注到社交媒体超载增益效应的研究较少,国内学者林家宝等(2019)研究发现社交超载可以通过增加用户流体验,从而降低用户不持续使用意愿[11]。就社交媒体超载和员工工作投入的关系而言,学者王法硕(2020)研究发现社交媒体信息超载导致员工产生社交媒体倦怠,从而负向影响工作投入[7],但是吴士健等(2020)研究发现企业社交媒体过载同常在使用一样,均正向影响员工的工作投入[10]。整体来看,目前鲜有研究整合社交媒体超载对员工工作投入的正、负面效应。本研究发现社交媒体信息超载是一把“双刃剑”,社交媒体信息超载能够通过影响员工组织自尊,进而提高工作投入。这说明社交媒体信息超载虽然有负面影响,但是也存在正面影响,加深了对工作场所中社交媒体超载这一压力源的认识。

本研究基于压力交互处理理论和资源保存理论,引入“组织自尊”和“自我损耗”两条相反的路径,探讨了社交媒体信息超载和员工工作投入的关系,拓展了社交媒体信息超载的影响机制研究。以往研究主要基于 SSO 框架模型理论,探讨员工在面临社交媒体信息超载这一压力源时,产生的应变反应及对应

结果, 忽视了员工认知在压力源与应变反应之间的作用。本研究从个体认知视角出发, 认为社交媒体信息超载对员工造成的影响因员工认知的不同而各异。社交媒体信息超载既可以通过培养员工组织自尊, 正向影响工作投入, 也可以通过导致员工自我损耗, 负向影响工作投入。本文证实了由于员工对社交媒体信息超载这一压力源认知的不同, 导致相反应变反应的产生, 进而影响工作投入的理论逻辑, 为社交媒体信息超载的影响机制提供了一个新的理论视角。

5.3. 管理启示

本研究探讨社交媒体信息超载对员工工作投入的“双刃剑”效应, 对组织内部管理者及组织员工有着不同层面的启示。一方面, 对组织内部管理者而言, 注意提高传递信息的质量, 减少无效、冗杂信息对下属员工资源的过度消耗; 其次, 除了传递工作要求等任务信息之外, 应提供相应的工作资源, 协助员工处理超载的工作信息; 最后, 注重培养员工组织自尊, 适时向员工传递组织对其价值的认可。另一方面, 对员工而言, 应意识到可以通过调动积极认知, 正向看待社交媒体信息超载产生的影响, 如将过量能够的信息视为组织或同事对自身过往工作的认可, 也是“能者多劳”的体现; 此外, 也可以通过调整信息管理策略应对信息超载, 如采用不定期集中回复、延迟回复或不回复策略, 集中交流对话的时间和精力投入, 避免分散的信息持续干扰工作的进行; 最后, 还可以通过使用其他沟通渠道传递信息, 减少对社交媒体的依赖, 如线下的面对面沟通。

5.4. 不足与展望

一是研究应用的组织自尊和自我损耗量表虽然具有良好的信效度, 但是仅反映了员工最近阶段的主观感受, 未来可结合关键事件法进一步研究社交媒体信息超载对员工工作投入的影响; 二是本研究只关注了信息超载对员工工作投入的影响机制, 未来可进一步探索信息超载影响员工工作投入的其他影响机制和边界条件; 三是本研究只探讨了社交媒体信息超载对工作投入的“双刃剑”效应, 其他社交媒体超载是否存在“双刃剑”有待进一步研究。

参考文献

- [1] Tajudeen, F.P., Jaafar, N.I. and Ainin, S. (2018) Understanding the Impact of Social Media Usage among Organizations. *Information & Management*, **55**, 308-321. <https://doi.org/10.1016/j.im.2017.08.004>
- [2] Liu, Z., Geng, R., Tse, Y.K.M., et al. (2023) Mapping the Relationship between Social Media Usage and Organizational Performance: A Meta-Analysis. *Technological Forecasting and Social Change*, **187**, Article ID: 122253. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.122253>
- [3] Davids, Z. and Brown, I. (2021) The Collective Storytelling Organisational Framework for Social Media Use. *Tele-matics and Informatics*, **62**, Article ID: 101636. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101636>
- [4] Fu, S., Li, H., Liu, Y., et al. (2020) Social Media Overload, Exhaustion, and Use Discontinuance: Examining the Effects of Information Overload, System Feature Overload, and Social Overload. *Information Processing & Management*, **57**, Article ID: 102307. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2020.102307>
- [5] Farhoomand, A.F. and Drury, D.H. (2002) Managerial Information Overload. Association for Computing Machinery. *Communications of the ACM*, **45**, 127-127. <https://doi.org/10.1145/570907.570909>
- [6] Maier, C., Laumer, S., Eckhardt, A., et al. (2015) Giving Too Much Social Support: Social Overload on Social Networking Sites. *European Journal of Information Systems*, **24**, 447-464. <https://doi.org/10.1057/ejis.2014.3>
- [7] 王法硕. 社交媒体信息超载如何影响公务员工作投入? [J]. 电子政务, 2020(11): 48-58.
- [8] 马晓悦, 季楚玮, 陈强, 等. 社交媒体超载对公务员任务绩效的影响——一个链式中介模型[J]. 公共管理与政策评论, 2021, 10(5): 33-46.
- [9] 吴金南, 郭珊珊. 企业社交媒体使用加剧还是缓解员工情绪耗竭?情绪调节策略与工作自主性的作用[J]. 中国人力资源开发, 2022, 39(10): 32-46.

- [10] 吴士健, 刘国欣, 聂国栋. 企业社交媒体常载与过载使用对员工工作绩效的影响[J]. 软科学, 2020, 34(7): 108-113.
- [11] 林家宝, 林顺芝, 郭金沅. 社交媒体超载对用户不持续使用意愿的双刃剑效应[J]. 管理学报, 2019, 16(4): 587-594.
- [12] Folkman, S. (1984) Personal Control and Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, **46**, 839-852. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.46.4.839>
- [13] Saegert, S. (1973) Crowding: Cognitive Overload and Behavioral Constraint. *Environmental Design Research*, **2**, 254-260.
- [14] Cavanaugh, M.A., Boswell, W.R., Roehling, M.V., et al. (2000) An Empirical Examination of Self-Reported Work Stress among US Managers. *Journal of Applied Psychology*, **85**, 65-74. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.1.65>
- [15] Mitchell, M.S., Greenbaum, R.L., Vogel, R.M., et al. (2019) Can You Handle the Pressure? The Effect of Performance Pressure on Stress Appraisals, Self-Regulation, and Behavior. *Academy of Management Journal*, **62**, 531-552. <https://doi.org/10.5465/amj.2016.0646>
- [16] Webster, J.R., Beehr, T.A. and Love, K. (2011) Extending the Challenge-Hindrance Model of Occupational Stress: The Role of Appraisal. *Journal of Vocational Behavior*, **79**, 505-516. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.02.001>
- [17] Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V., et al. (2002) The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, **3**, 71-92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- [18] Ouweneel, E., Le Blanc, P.M., Schaufeli, W.B., et al. (2012) Good Morning, Good Day: A Diary Study on Positive Emotions, Hope, and Work Engagement. *Human Relations*, **65**, 1129-1154. <https://doi.org/10.1177/0018726711429382>
- [19] Bowling, N.A., Eschleman, K.J., Wang, Q., et al. (2010) A Meta-Analysis of the Predictors and Consequences of Organization-Based Self-Esteem. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, **83**, 601-626. <https://doi.org/10.1348/096317909X454382>
- [20] Pierce, J.L. and Gardner, D.G. (2004) Self-Esteem within the Work and Organizational Context: A Review of the Organization-Based Self-Esteem Literature. *Journal of Management*, **30**, 591-622. <https://doi.org/10.1016/j.jm.2003.10.001>
- [21] Pierce, J.L., Gardner, D.G., Cummings, L.L. and Dunham, R.B. (1989) Organization-Based Self-Esteem: Construct Definition Measurement and Validation. *Academy of Management Journal*, **32**, 622-648. <https://doi.org/10.5465/256437>
- [22] Hobfoll, S.E., Halbesleben, J., Neveu, J.P., et al. (2018) Conservation of Resources in the Organizational Context: The Reality of Resources and Their Consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, **5**, 103-128. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640>
- [23] Mitchell, T.R., Holtom, B.C., Lee, T.W., et al. (2001) Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover. *Academy of Management Journal*, **44**, 1102-1121. <https://doi.org/10.2307/3069391>
- [24] Korman, A.K. (1970) Toward an Hypothesis of Work Behavior. *Journal of Applied Psychology*, **54**, 31-41. <https://doi.org/10.1037/h0028656>
- [25] Baumeister, R.F., Bratslavsky, E., Muraven, M., et al. (1998) Ego Depletion: Is the Active Self a Limited Resource? *Journal of Personality and Social Psychology*, **74**, 1252-1265. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.5.1252>
- [26] Baumeister, R.F. and Vohs, K.D. (2016) Strength Model of Self-Regulation as Limited Resource: Assessment, Controversies, Update. In: *Advances in Experimental Social Psychology*, Vol. 54, Academic Press, Cambridge, 67-127. <https://doi.org/10.1016/bs.aesp.2016.04.001>
- [27] 朱金强, 姜松. 悖论式领导会降低领导者自身工作旺盛吗?——基于自我损耗理论的研究[J]. 现代管理科学, 2022(6): 86-96.
- [28] 王忠军, 袁德勇, 龙立荣. 工作中自我损耗的来源、影响与应对研究探析[J]. 外国经济与管理, 2013, 35(2): 71-80.
- [29] Hobfoll, S.E. (1989) Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, **44**, 513-524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- [30] 崔德霞, 习怡衡, 程延园, 等. 工作中即时通讯超载对员工主动性行为影响研究——基于自我损耗视角[J]. 软科学, 2021, 35(7): 84-90.
- [31] 徐虹, 杨红艳, 张妍. 挑战性-阻断性工作压力对员工创新行为的影响——有调节的中介效应[J]. 当代经济管理, 2021, 43(12): 58-65.
- [32] 卢红旭, 周帆, 吴挺, 等. 工作压力对建设型和防御型建言的差异影响[J]. 心理学报, 2019, 51(12): 1375-1385.

- [33] 刘鲁川, 张冰倩, 李旭. 社交媒体信息过载、功能过载与用户焦虑情绪的关系: 一项实验研究[J]. 信息资源管理学报, 2019, 9(2): 66-76.
- [34] Crawford, E.R., LePine, J.A. and Rich, B.L. (2010) Linking Job Demands and Resources to Employee Engagement and Burnout: A Theoretical Extension and Meta-Analytic Test. *Journal of Applied Psychology*, **95**, 834-848.
<https://doi.org/10.1037/a0019364>