

چکیده

هدف از پژوهش حاضر تحلیل سایبرلوفینگ (استفاده بی مورد از اینترنت) در محیط کار و اثر آن بر بهره‌وری کارکنان می باشد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف، در گروه تحقیقات کاربردی قرار گرفته و از جهت روش، تحقیق توصیفی و در زمره تحقیقات پیمایشی قرار می گیرد. جامعه آماری در این پژوهش شامل کارکنان شرکت زمزم به تعداد ۱۳۰۰ نفر می باشد. حجم نمونه آماری پژوهش با استفاده از قانون ۱۰ معادلات ساختاری بدست آمد که تعداد ۳۵۰ نفر به صورت طبقه ای در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می باشد که پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرانباخ و پایایی ترکیبی، و روایی پرسشنامه با استفاده از روایی همگرا و روایی محتوا با استفاده از نظر متخصصان آشنا به موضوع پژوهش مورد تایید قرار گرفت. همچنین برای تعیین رابطه و تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS22 و Lisrel8.8 استفاده شده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها منجر به تایید همه‌ی فرضیه‌های پژوهش گردید: عوامل شخصیت، الزامات شغلی، تضاد شغل، سیاست‌های سازمانی، و عدالت سازمانی بر سایبرلوفینگ تاثیر معنادار دارند. همچنین نتایج بیان می کند که سایبرلوفینگ سبب کاهش میزان بهره‌وری افراد در شرکت می شود.

کلید واژه:

سایبرلوفینگ، محیط کار، بهره‌وری، شرکت زمزم.

مقدمه

دسترسی راحت به اینترنت در بین کارکنان به امری رایج تبدیل و باعث شده است که به اینترنت به چشم وسیله‌ای تفریحی و سرگرم‌کننده بنگرند و به اهداف نامرتب با کار خود بپردازند. در سال ۲۰۰۰، ۵۶٪ کارکنان به استفاده شخصی از اینترنت می پرداختند و در سال ۲۰۰۳ این رقم به ۵۹٪ افزایش یافت و در سال ۲۰۰۵ سایبرلوفینگ به امری بسیار متداول برای وقت‌گذرانی در سر کار تبدیل گردید. زمانی را که کارکنان صرف سایبرلوفینگ می کنند، همچنان رو به افزایش است. در حال حاضر، سه ساعت یا بیشتر در هفته به سایبرلوفینگ اختصاص دارد. که این زمان به دو نیم ساعت در هر روز افزایش یافته است. سایبرلوفینگ همچنان رو به افزایش است و این امر سبب جلب نظر کارفرمایان شده است (هنله و بلانچارد، ۲۰۰۸). در دهه اخیر، استفاده از وب سایت‌ها و استفاده از اطلاعات منابع گوناگون بسیار باب شده و این خود باعث شده است که کسب و کار سنتی با وجود تغییرات محیطی به سرعت دگرگون شود. حضور فناوری اطلاعات، باعث رونق کسب و کار نسبت به گذشته شده است. از طرفی عدم محدودیت زمانی و مکانی، سرویس‌دهی شبانه‌روزی ۲۴ ساعته، محیط رقابتی را فراهم ساخته که به نوبه خود دسترسی راحت و آسان به اطلاعات را امکان پذیر کرده است. اما به رغم مزایای بسیاری که اینترنت دارد، شاهد سوء استفاده از آن در سازمان‌ها هستیم. سایبرلوفینگ یکی از موارد است که امروزه به یکی از مشکلات پرهزینه سازمان‌ها تبدیل شده است (وان دورن، ۲۰۰۸). سایبرلوفینگ چهار حالت دارد: شیوع، جدیت، توجیه و تنظیم که شامل سه دایره متحده‌المركز است: در مركز آن سایبرلوفینگ قرار گرفته و در لایه دوم سه حالت

مطالعه سایبرلوفینگ (استفاده بی مورد

از اینترنت) در محیط کار و اثر آن بر

بهره‌وری کارکنان

رمضان غلامی (نویسنده مسئول)

استادیار دانشگاه پیام نور

gholami1980@gmail.com

اکبر بهمنی

استادیار دانشگاه پیام نور

bahmani.akbar@gmail.com

محمد غلامی اواتی



کلیدی سایبرلوفینگ: شیوع، درک جدیت و توجیه. این چارچوب به نوبه خود باعث می‌شود که کارکنان سایبرلوفینگ را جدی گرفته و از طرفی شفاف‌سازی سیاست‌های سازمان به تنظیم و تعدیل آن کمک می‌کند (سیلوان، ۲۰۰۸).

انجام سایبرلوفینگ باعث شده است که سازمان‌ها در معرض مسائل غیر اخلاقی قرار بگیرند و در ضمن هزینه‌های هنگفتی را نیز بابت آن متحمل شده اند (لیم، ۲۰۱۳). افزایش مدت زمان سایبرلوفینگ در محیط کار توسط کارمندان از جمله مواردی است که باعث به هدر دادن منابع (استفاده بی رویه از فناوری شرکت صرفاً برای منافع شخصی) و کاهش بهره‌وری شده است. در برخی موارد، بعضی از سازمان‌ها و شرکت‌ها با مسدود کردن پهنای باند به منظور جلوگیری از سایبرلوفینگ باعث از بین رفتن عملکرد سیستم می‌شوند. در انتها باید این نکته را اضافه کرد که پدیده سایبرلوفینگ در بعضی از سازمان‌ها و شرکت‌ها موجب اخراج کارکنان شده و در نتیجه بررسی آن حایز اهمیت گردیده است (مانریکیو، ۲۰۰۶). سورتار در محل کار پدیده چندان جدیدی نیست و در سال‌های اخیر نیز بسیار مورد توجه قرار گرفته است. امروزه، از آن به عنوان انحراف در محل کار نام می‌برند که دارای علل و همچنین عواقبی است (گروس، ۲۰۰۶). پرسه‌زنی اینترنتی واژه چندان جدیدی نیست و می‌توان گفت که از زمان ظهور علوم کامپیوتری و به ویژه شبکه جهانی وب و اینترنت شکل گرفته است. عبارت سایبرلوفینگ دو بخش است: بخش (لوفینگ) از واژه (لوفر) اتخاذ شده است که اصولاً به شخصی گفته می‌شود که از وقت خود به درستی استفاده نمی‌کند و آن را هدر می‌دهد؛ بخش (سایبر) به ۱۹۹۵ برمی‌گردد که به عنوان پیشوند برای واژگانی به کار می‌رود که مبتنی بر علم کامپیوتر بوده و در آن‌ها از کامپیوتر به عنوان ابزار استفاده می‌شود (سیلوان، ۲۰۰۸). در سال‌های اخیر، آنچه در کانون توجه تحقیقات قرار گرفته، انجام رفتارهای منفی کاری است. از جمله این رفتارها می‌توان به انحراف، پرخاش‌گری، رفتارهای ضد اجتماعی و خشونت اشاره داشت (گریفهن و لویز، ۲۰۰۶). به نقل از (ارفع و روحانی، ۱۳۹۲). شناسایی علل و پیامدهای سایبرلوفینگ در شرکت‌ها و سازمان‌ها از جمله مواردی است که در این تحقیق به آن می‌پردازیم. در این خصوص، می‌توان به خسارت‌های وارد آمده حاصل از پرسه زنی اینترنتی به شرکت‌ها و سازمان‌ها و همچنین بهره‌وری اشاره داشت.

۱. مبانی نظری پژوهش

۱.۱. مفهوم سایبرلوفینگ

توسعه رسانه‌ها و تفکیک مرزهای مشترک در عرصه پخش موج و توزیع پیام‌ها، به جهانی شدن ارتباطات و دهکده جهانی تعبیر شده است. فناوری‌های مدرن سبب تسهیل زندگی انسان شده و پیرو آن، مزایای بسیاری را برای زندگی فردی و سازمانی با خود به ارمغان آورده است. با این حال، فناوری‌های مدرن با خود آثار سوء و منفی نیز به همراه داشته است (احمدی، ۲۰۱۱). امروزه، بحران ناشی از پیشرفت تکنولوژی بوده و یکی از مهمترین مسائلی است که کارشناسان و محققان می‌بایست به آن توجه کنند. کامپیوتر و فناوری‌های اطلاعات به خصوص اینترنت و راه‌های استفاده از آن، از جمله مسائل مطرح در دهه‌های اخیر است. استفاده بیش از حد از اینترنت به خصوص بکارگیری آن جهت مقاصد غیر علمی از جمله مشکلات فردی و اجتماعی است که رو به افزایش است. سایبرلوفینگ نیز یکی از نمونه‌های سوء استفاده از کامپیوتر در محیط کسب و کار محسوب می‌شود. تحمیل هزینه‌های اضافی به سازمان به دلیل عدم استفاده صحیح و مفید از اینترنت، از دیگر نتایج سایبرلوفینگ است. سایبرلوفینگ می‌تواند با خود عواقب منفی و یا مثبت به همراه داشته باشد. تحت برخی شرایط، سایبرلوفینگ می‌تواند به یک رفتار زشت منجر شود و گاهی نیز می‌تواند فرصت‌های سازنده ای را برای کارکنان دربر داشته باشد و اجازه یادگیری بهتر این فناوری را برای آنها فراهم سازد. (خسرپور، ۲۰۰۶). سایبرلوفینگ به عملی گفته می‌شود که اولاً مبتنی بر کامپیوتر و اینترنت بوده و دیگر اینکه فرد با انجام آن وقت خود را به نحوی هدر می‌دهد؛ به این معنی که، فرد به جای انجام امور مربوط به کار خود، با استفاده از فضایی که اینترنت در اختیار وی قرار می‌دهد، زمان کاری خود را یا هدر می‌دهد و یا به انجام امور شخصی می‌پردازد. سایبرلوفینگ، دربرگیرنده رفتار کارمندانی است که در زمان انجام کار، مشغول گشت‌وگذار در فضای مجازی و استفاده از اینترنت شرکت هستند.

سایبرلوفینگ (خفیف/جزئی) (Minor): ارسال و دریافت ایمیل‌های شخصی در سر کار و همچنین پرسه زنی اینترنتی را در سایت‌های خبری و وب سایت‌های مالی و خریدهای بر خط شامل می‌شود.

سایبرلوفینگ (جدی/شدید) (Serious): مشاهده وب سایت‌های پورنوگرافیک، حفظ وب‌سایت شخصی و تاثیر متقابل داشتن بر روی دیگر افراد به صورت برخط در اتاق‌های چت (چت روم‌ها)، وبلاگ‌ها و تبلیغات شخصی، قمار یا شرط بندی و دانلود کردن غیرقانونی موسیقی (موزیک) را شامل می‌شود. (بلانچارد و هنله، ۲۰۰۸). موارد نادری از سایبرلوفینگ که بیشتر رایج است، بی‌ضرر تشخیص داده شده است. گزارش‌های رسیده به وضوح حاکی از آن است که کارکنان و مدیران خود عامل ایجاد کننده یک سری از انواع مخرب سایبرلوفینگ



هستند (به عنوان مثال، وب سایت‌های پورنوگرافیک و انجام بازی‌های بر خط)، سایبرلوفینگ تفریحی (از قبیل خرید و پرسه‌زنی بدون هدف در اینترنت) و سایبرلوفینگ آموزش شخصی (از قبیل ملاقات با گروه‌های متخصص و تحقیق به منظور جمع آوری اخبار مرتبط با سازمان). در مجموع، حذف کامل فعالیت‌های سایبرلوفینگ امکان پذیر نیست، جز اینکه مدیریت سازمان به شفاف سازی سیاست‌های استفاده از اینترنت بپردازد. استفاده آگاهانه کارکنان از سیستم اینترنتی شرکت در ساعات انجام کار و وب‌گردی در سایت‌هایی که فقط به منظور اهداف شخصی صورت می‌گیرد و هیچ‌گونه ارتباطی با کارشان ندارند، همچنین چک کردن ایمیل‌های شخصی از جمله این موارد است (ارسال و دریافت ایمیل‌ها را شامل می‌شود). خودداری نکردن از انجام سایبرلوفینگ خود سبب وارد آمدن ضرر و زیانی بزرگ به محصولات یک سازمان می‌شود (مانیرکیو، ۲۰۰۸). در واقع سایبرلوفینگ مسئول کاهش بهره‌وری ۳۰ الی ۴۰٪ در سازمان‌هاست.

۲.۱. پیشایندهای سایبرلوفینگ

در تعدادی از مطالعات قبلی پیشایندهای سایبرلوفینگ در سه بخش فردی، شغلی و سازمانی طبقه‌بندی شده‌اند. فاکتورهای سازمانی: سیاست‌های سازمانی: این پیشایندها در نظر گرفته شده به دلیل آن مهم است که بدانید که آیا یک سیاست مثبت یا منفی سایبرلوفینگ را می‌تواند تحت تاثیر قرار دهد. این سیاست‌ها شامل سیاست‌هایی هستند که برای توصیف استفاده از اینترنت تدوین شده‌اند (کاپلان، ۲۰۰۲) تحقیقات نشان می‌دهد که یک سیاست روشن و شفاف در مورد استفاده از اینترنت برای کارکنان در سازمان یک راه موثر برای کنترل این پدیده است (جندقی و همکاران، ۲۰۱۶).

عدالت سازمانی: ادبیات نشان می‌دهد که اگر کارکنان احساس می‌کنند به شکلی ناعادلانه توسط سازمان با آنان رفتار می‌شود، احساس نارضایتی، خشم را تجربه و به احتمال زیاد به دنبال انتقام جویی از سازمان خواهند بود. مطالعات نشان می‌دهد که کارکنان به دنبال رفتارهای انحرافی مثل کار کمتر و یا انجام کار با کیفیت پایین خواهند بود یکی از نشانه‌های این سایبرلوفینگ است. از سه مولفه عدالت سازمانی شامل عدالت توزیعی، رویه‌ای و تعاملی، عدالت توزیعی عدالت توزیعی به نگرانی‌های کارکنان در رابطه با توزیع منابع و پیامدها اشاره دارد. عدالت رویه‌ای، انصاف ادراک شده رویه‌هایی است که برای تعیین تصمیمات راجع به پیامدهاست و عدالت تعاملی به تاثیرات تعاملی عدالت توزیعی و رویه‌ای در واکنش افراد مختلف به رفتارها و تصمیمات سازمانی توجه و به برخورد عادلانه‌ای اشاره دارد. تحقیقات نشان داده است که پدیده سایبرلوفینگ بشدت به عدالت سازمانی وابسته است (ونکاترامان، ۲۰۰۸).

فاکتورهای شغلی: الزامات شغلی: مطالعات سایبرلوفینگ نشان می‌دهد که هنگامی که کارمندان با الزامات شغلی کم مواجه شود، امکان درگیر شدن در سایبرلوفینگ بالاتر است. دلیل این است که اوقات فراغت زیادی برای کارکنان ایجاد می‌شود. هنگامی که کارکنان به اندازه کافی کار برای انجام دادن ندارند، زمان خود را با سایبرلوفینگ تلف می‌کنند. هنله و بلانچارد نشان دادند که الزامات شغلی امکان افزایش سایبرلوفینگ را بالا می‌برد. نهایتاً الزامات شغلی بالا و پایین باعث افزایش سایبرلوفینگ می‌شود. هنله و بلانچارد توصیه می‌کنند که یک سطح کار معین برای کارکنان تعیین شود که در حداقل سایبرلوفینگ موثر واقع شود (کیدول، ۲۰۱۲).

تعارض نقش: به عنوان خواسته‌های آشتی‌ناپذیر در محل کار تعریف می‌شود که عبارتند از درگیری در وظایف کار و سیاست‌های سازمانی، و همچنین درگیری بین ارزش‌های شخصی کارکنان و وظایف کار. هنله و بلانچارد استدلال کردند که تعارض نقش فاکتور قابل توجهی در سایبرلوفینگ است. بنابراین، کارکنان که نقش بالایی از درگیری در محل کار را تجربه می‌کنند، بیشتر در معرض سایبرلوفینگ قرار دارند (فری‌مارک، ۲۰۱۳).

عوامل فردی: ویژگی‌های شخصیتی: رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و اینترنت در هنگام مطالعه سایبرلوفینگ مهم است. دلیل این است که صفات شخصیتی و ویژگی‌های یک فرد پیش‌بینی کننده‌ی رفتار یک فرد در رابطه با اینترنت می‌باشد.

۳.۱. پسایند سایبرلوفینگ

بطور بالقوه پسایند سایبرلوفینگ بسیار کمتر بررسی شده در صورتی که سایبرلوفینگ می‌تواند تاثیر بسیار منفی بر بهره‌وری داشته باشد. با وجود عدم تحقیقات انجام شده بر روی تاثیر سایبرلوفینگ بر عملکرد کار، حدس و گمان نوشته شده بسیار شده است. این امر منجر به توسعه انواع دیدگاه شده است (جندقی و همکاران، ۲۰۱۵). ظهور اینترنت در محیط کاری، امکانات زیادی را برای سازمان‌ها فراهم می‌کند، برای نمونه افزایش سرعت ارتباطات در سازمان و ... اما از طرفی دیگر کارمندان این فرصت را دارند که از اینترنت در جهت مقاصد شخصی و غیرکاری استفاده کنند. این فعالیت‌های آنلاین و با اهداف شخصی، گشت زنی اینترنتی نامیده می‌شود از این رو مدیریت سایبرلوفینگ از اهمیت بسزایی برخوردار بوده و در مدل abc نیز شخصیت، نوع شغل، تضاد نقش و سیاست‌های سازمان و عدالت



سازمانی به عنوان پیشایندها، سایبرلوفینگ بعنوان رفتار و بهره‌وری و خستگی بعنوان پیامدها در نظر گرفته شده است (جندقی و همکاران، ۲۰۱۵). نتیجه مطالعه یوقون (۲۰۱۹) نشان می‌دهد که عملکرد اطلاعاتی، عملکرد اجتماعی و اوقات فراغت با رفتارهای کار نوآورانه اثر دارد. لذا در پژوهش اخیر که با هدف ایجاد بحث جدید در ادبیات بود، در پیدا کردن راه سازنده برای مدیریت سایبرلوفینگ در محل کار آنلاین امروز موفق بوده است. مطالعه وان دورن (۲۰۱۱) نشان می‌دهد که سایبرلوفینگ دارای ساختار چند بعدی است. علاوه بر این، این مطالعه ثابت می‌کند رواج سایبرلوفینگ مربوط به تمام فعالیت‌ها و رفتارهای حاضر در محیط کار هست. در نهایت، سهم مثبت سایبرلوفینگ از لحاظ ارائه بازیابی عاطفی هنگامی که کارمندان مشکل عاطفی یا جسمی نشان می‌دهند می‌تواند نتایج مثبت برای کارکنان و سازمان داشته باشد. عواملی همچون خستگی و دسترسی راحت به اینترنت، داشتن اوقات فراغت زیاد و بی‌حوصلگی افراد از جمله مواردی است که سبب روی آوردن آنان به پرسه زنی اینترنتی می‌شود (ادی و همکاران، ۲۰۱۰). تجزیه و تحلیل داده‌های آماری تحقیق کاکلیان (۱۳۹۲) حاکی از وجود رابطه مثبت میان رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عجزین شغل با سایبرلوفینگ است. نتایج تحقیق ارفع و روحانی (۱۳۹۲) نشان داد که عوامل فردی، سازمانی و محیطی/ بیرونی از مهمترین عوامل موثر بر سایبرلوفینگ هستند.

۴.۱. بهره‌وری

بهره‌وری نگرشی واقع‌گرایانه به کار و زندگی بوده و فرهنگی است که در آن انسان با فکر و هوشمندی، فعالیت‌هایش را با ارزش‌ها و واقعیت‌ها منطبق می‌سازد تا بهترین نتیجه را در جهت اهداف مادی و معنوی حاصل کند. امروزه با کم‌رنگ شدن مرزهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، رقابت در صحنه‌ی جهانی ابعاد گسترده‌تری یافته و تلاش برای بهره‌وری بالاتر، پایه‌ی اصلی رقابت را تشکیل می‌دهد. ارتقای بهره‌وری موجب پیشرفت و توسعه‌ گردیده و کشورهای مختلف برای اشاعه‌ی نگرش بهره‌وری و برای بکارگیری فنون و روشهای بهبود آن سرمایه‌گذاری زیاد انجام می‌دهند. نقش بهره‌وری در افزایش رفاه ملی اکنون به طور عام مورد پذیرش است. در همه‌ی کشورها اعم از توسعه‌یافته و در حال توسعه، کشورهای با اقتصاد باز یا دارای اقتصادی با برنامه‌ریزی متمرکز منبع اصلی رشد اقتصادی، افزایش بهره‌وری است. بر عکس کاهش نرخ رشد و رکود به دنبال یا همراه کاهش بهره‌وری صورت می‌گیرد. برای بسیاری از افراد استفاده‌ی موثر از منابع می‌تواند به مفهوم تکنولوژی و سازمان باشد، اما مهم‌تر آن است که «از نظر بهره‌وری کل، به توسعه‌ی منابع انسانی در وسیع‌ترین مفهوم توجه شود، چون بهره‌وری محصول مشترک مهارتها، علائق انسانی، تکنولوژی و محیط اجتماعی و اقتصادی است» (پروکوپنکو، ۱۳۷۶) در مفهوم کلی، بهره‌وری رابطه‌ی بین محصول تولید شده توسط سیستم تولیدی یا خدماتی و نهادهای است که برای محصول بکار می‌رود. بنابراین بهره‌وری به عنوان استفاده‌ی کارا از منابع (نیروی کار، سرمایه، زمین، مواد، انرژی و اطلاعات) در تولید کالاها و خدمات تعریف می‌شود، صرفنظر از نوع تولید و سیستم اقتصادی یا سیاسی، تعریف بهره‌وری یکسان است (هلن، ۲۰۱۷). بنابراین اگرچه بهره‌وری ممکن است مفاهیم متفاوتی برای افراد مختلف داشته باشد، اما مفهوم اصلی بهره‌وری همواره رابطه‌ی بین کیفیت و کمیت کالاها و خدمات تولید شده و مقدار منابع مصرف شده برای تولید را در بردارد.

۴.۲. پیشینه پژوهش

وزارت کشور آمریکا به تازگی با توجه به مطالعاتی که بر روی کارکنان خود انجام داده، دریافته است که کارکنان در طول سال، ۱۰۴۲۲۱ ساعت و هزینه‌ای بالغ بر دو میلیارد دلار به علت استفاده نامناسب از اینترنت به سازمان تحمیل می‌کنند. رفتارهای ناشایست و کارایی پایین، حاصل این رفتار انحرافی کاری است (جیلنیک و جیلنیک، ۲۰۰۸). سازمان‌ها تشخیص داده‌اند که سواستفاده از اینترنت می‌تواند همچون کاشتن مین‌های زمینی باشد؛ مثلاً، کارمندی که یک‌سری عکس‌های غیر اخلاقی از اینترنت را بارگذاری می‌کند و آن‌ها را روی کامپیوتر و مخصوصاً صفحه دسکتاپ جایی که دیگر همکاران وی می‌توانند آنها را ببینند قرار می‌دهد سازمان خود را در معرض مسائل غیراخلاقی قرار می‌دهد که ممکن است هزینه‌های سنگینی را به سازمان تحمیل کند (ارفع و روحانی، ۱۳۹۲). متخصصان علم مدیریت، برآورد کرده‌اند که میزان بهره‌وری یک روز کاری کارمند به طور متوسط و بدون در نظر گرفتن پدیده پرسه زنی اینترنتی، حدود ۶۷٪ است (شاید این رقم در ایران پایین‌تر باشد) دامنه‌ی عواملی که موجب کاهش میزان بهره‌وری در سازمان‌ها می‌شود از صرف یک چای ساده تا تغییر نوع کار کارکنان را در شرایط خاص دربرمی‌گیرد. حضور پدیده پرسه زنی اینترنتی و آمدن مسائلی همچون بارگذاری موسیقی، خریدهای بر خط و اینترنتی، سایت‌های مزایده و ورزش‌های مورد علاقه، درصد بهره‌وری را روز به روز کاهش می‌دهد (مانریکیو، ۲۰۰۶).

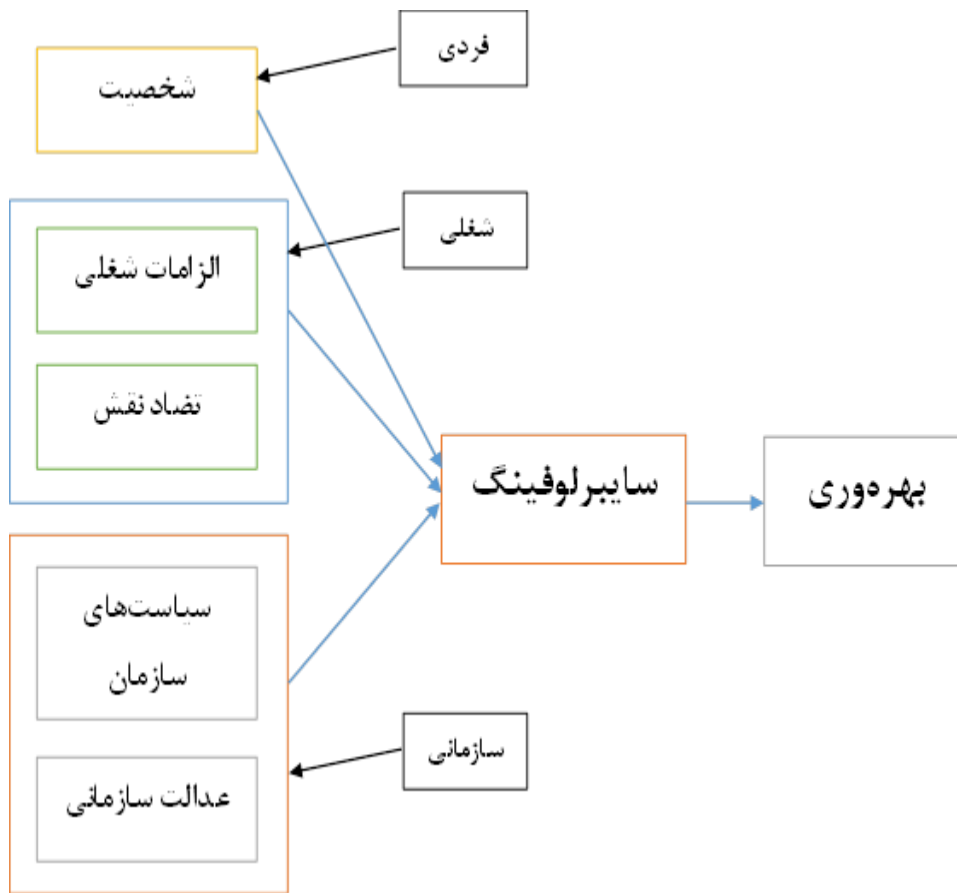


جدول ۱) برخی از تحقیقات انجام شده پیرامون سایبرلوفینگ

نام محقق	عنوان مقاله	نتایج
میلر و همکاران (۲۰۰۱)	<i>Cyber slacking! A Liability Issue for Wired Workplaces</i>	سه مشکل اساسی <i>Cyber slacking</i> • کم شدن بهره‌وری و ضرر مالی • استفاده از منابع شرکت • تعهدات قانونی
آفتاب (۲۰۰۳)	<i>Cyber loafing and how it affects Productivity</i>	با توجه به دسترسی راحت اینترنت در محل کار، اغلب شاهد ضرر و زیان کارفرمایان هستیم.
لیم و تنو (۲۰۰۵)	<i>Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyber loafing in Singapore An exploratory study</i>	اینترنت، تاثیر قابل توجهی بر کار و زندگی شخصی مردم در سراسر جهان از خود بر جای گذاشته است.
گری بلو و همکاران (۲۰۰۶)	<i>Testing a measure of cyber loafing</i>	انجام سایبرلوفینگ هنگام صرف نهار باعث کاهش استرس در سر کار می‌شود و به آن‌ها کمک می‌کند تا زمان را به نحو بهتری مدیریت کنند.
مانریکو (۲۰۰۷)	<i>Relationship between Organizational Justice and Cyber loafing in the Workplace: Has "Anomie" a Say in the matter?</i>	هنجار کسب‌وکاری بیانگر ناهماهنگی در زندگی اجتماعی است.
هنله و بلانچارد (۲۰۰۸)	<i>The interaction of work stressors and organizational sanctions on cyber loafing</i>	اینترنت سازمان‌ها را قادر می‌سازد که هزینه‌های خود را کاهش و محصولات و خدمات بهتری را ارائه دهند. اما، با توجه به تکنولوژی جدید، سایبرلوفینگ از جمله مواردی است که کارکنان از انجام وظایف خود در سازمان‌ها شانه خالی می‌کنند.
سلوین (۲۰۰۸)	<i>A Safe Haven for Misbehaving? An Investigation of Online Misbehavior Among University Student</i>	با پیشرفت تکنولوژی، شاهد یکسری فعالیت‌های بر خط بوده ایم که به امری عادی در زندگی افراد تبدیل گردیده است. استفاده ناصحیح از اینترنت نیز یکی از این موارد است.
هنله و همکاران (۲۰۰۹)	<i>Designing electronic use policies to enhance employee perceptions of fairness and to reduce cyber loafing: An empirical test of justice theory</i>	عدم صحیح از این تکنولوژی، به یکی از مشکلات بزرگ سازمان تبدیل شده است.
کریشنان و لیم (۲۰۱۰)	<i>Moderating effects of extroversion and neuroticism on sleep deprivation and cyber loafing</i>	به بررسی نقش محرومیت از خواب و تاثیر آن بر سایبرلوفینگ پرداخته است. بی‌خوابی یکی از عوامل ایجاد کننده خستگی و از دست دادن تمرکز ذهنی در افراد است.
ادی و همکاران (۲۰۱۰)	<i>Explaining engagement in personal activities on company time</i>	خستگی، دسترسی راحت به اینترنت، داشتن اوقات فراغت بسیار و بی‌حوصلگی، موجب روی آوردن افراد به پرسه زنی اینترنتی می‌شود.
احمدی و همکاران (۲۰۱۱)	<i>Deviant Work Behavior: Explaining relationship between organizational justice and cyber- loafing as a deviant work behavior</i>	از جمله عوامل موثر بر انجام سایبرلوفینگ، عدالت سازمانی است.
لیبرمن و همکاران (۲۰۱۱)	<i>Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyber loafing</i>	به بررسی نگرش‌های شغلی کارکنان، ویژگی‌های سازمان، نگرش نسبت به سایبرلوفینگ و سایر رفتارهای ائتلاف وقت غیراینترنتی پرداخته است.
نوقیبی و لارا (۲۰۱۱)	<i>Reconsidering the boundaries of the cyber loafing activity</i>	سایبرلوفینگ از جنبه‌های گوناگونی بررسی شده است.
رستویوک و همکاران (۲۰۱۱)	<i>Yielding to (cyber)-temptation: Exploring the buffering role of selfcontrol in the relationship between organizational justice and cyber loafing behavior in the workplace</i>	وجود رابطه منفی بین عدالت سازمان و سایبرلوفینگ

مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش

نمودار شماره (۱) مدل مفهومی پژوهش را نشان می‌دهد که تلفیقی از چند مدل معتبر و موثق است. ابعاد سایبرلوفینگ براساس پژوهش پالادان و همکاران (۲۰۱۸) به عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده است. همچنین، بهره‌وری براساس مطالعات پالادان و همکاران (۲۰۱۸) به عنوان متغیر وابسته قرار دارد.



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش (پالادان، ۲۰۱۸)

۱. عوامل دموگرافیک (سن، جنسیت، سابقه کاری و ...) بر سایبرلوفینگ در شرکت زمزم شهر تهران اثر دارد.
۲. سایبرلوفینگ در شرکت زمزم شهر تهران در وضعیت مطلوب قرار دارد.
۳. عوامل فردی (شخصیت) بر سایبرلوفینگ در شرکت زمزم شهر تهران اثر دارد.
۴. عوامل کاری بر سایبرلوفینگ در شرکت زمزم شهر تهران اثر دارد.
۵. عوامل سازمانی بر سایبرلوفینگ در شرکت زمزم شهر تهران اثر دارد.
۶. سایبرلوفینگ بر بهره‌وری در شرکت زمزم شهر تهران اثر دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر جمع آوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید و از حیث ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع علی است. روش انجام پژوهش بصورت پیمایشی بوده که مهمترین مزایای آن قابلیت تعمیم نتایج است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارکنان شرکت زمزم می‌باشد، که چون تعداد کارکنان شرکت زمزم بالغ بر ۱۳۰۰ نفر می‌باشد و به طور کلی در روش شناسی مدل‌یابی معادلات ساختاری تعیین حجم نمونه می‌تواند بین ۵ تا ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر اندازه‌گیری شده، تعیین شود تعداد حجم نمونه بین ۲۵۰ الی ۷۵۰ و به تعداد ۳۵۰ نفر و روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای تعیین خواهد بود. برای جمع آوری اطلاعات، از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است که در جدول ۲، ارائه شده است:



جدول ۲. منابع پرسشنامه

متغیر	منابع
شخصیت	آیزنک، ۱۹۵۳، بهینه شده در ۲۰۱۲
الزامات شغلی	محقق، حسن، کیومرث فرحبخش و عفت پرتوه ۱۳۹۴ تدوین مدل اشتیاق شغلی با توجه به منابع، الزامات شغلی و سرمایه های روانشناختی
تضاد نقش	پوتنام و ویلسون، منبع: مقیمی، سید محمد، ۱۳۸۱
سیاست‌های سازمان	رضایانی راد، فرزاد و داود کیاکجوری، ۱۳۹۶ نقش میانجی ادراک سیاست سازمانی بین رفتار سیاسی کارکنان و عوامل فردی
عدالت سازمانی	نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)
سایبرلوفینگ	اسکیو، ۲۰۱۴
بهره‌وری	روانشناسی بهره‌وری ساعتچی (۱۳۷۶) تعداد سئوالات ۱۵ برای سنجش میزان بهره‌وری سازمانها و بنگاهها

برای سنجش روایی از روش اعتبار محتوا و روایی همگرا و برای آزمون پایایی پرسشنامه از شیوه آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شده است که ضریب پایایی برای متغیرهای پژوهش در جدول ۳، ارائه شده است.

جدول ۳. ضرایب آلفای کرونباخ و قابلیت اطمینان و روایی متغیرهای پژوهش

شاخص	ضریب آلفای کرونباخ	CR	AVE
شخصیت	۰،۹۰۹	۰،۹۱۴	۰،۵۵۹
الزامات شغلی	۰،۸۴۷	۰،۸۰۵	۰،۵۲۱
تضاد نقش	۰،۸۵۴	۰،۷۴۰	۰،۵۹۳
سیاست‌های سازمان	۰،۸۳۸	۰،۷۲۹	۰،۵۳۴
عدالت سازمانی	۰،۸۳۵	۰،۸۹۹	۰،۷۴۹
سایبرلوفینگ	۰،۸۷۵	۰،۹۳۲	۰،۶۹۷
بهره‌وری	۰،۸۷۳	۰،۸۷۷	۰،۶۴۴

هر قدر شاخص آلفای کرونباخ به ۱ نزدیکتر باشد، همبستگی درونی بین سؤالات بیشتر و در نتیجه پرسش‌ها همگن تر خواهند بود. کرونباخ ضریب پایایی ۰،۴۵ را کم، ۰،۷۵ را متوسط و قابل قبول، و ضریب ۰،۹۵ را زیاد پیشنهاد کرده است. در بسیاری از منابع نیز مقادیر به دست آمده بالای ۰،۷ در آزمون مطلوب تلقی می‌شود. پایایی ترکیبی معیاری است که نسبت به آلفای کرونباخ، سازه‌ها نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی سازه‌های یکدیگر محاسبه می‌گردد. مقادیر CR با مقدار استاندارد ۰،۷ نشان از مناسب بودن این معیار است. معیار AVE نشان دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. مقادیر AVE با مقدار استاندارد ۰،۵ نشان از مناسب بودن این معیار است. با توجه به جدول (۳)، شاخص‌های پژوهش از پایایی مطلوبی برخوردارند.

۳. تجزیه و تحلیل داده‌ها

پس از جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسشنامه، با استفاده از نرم افزار SPSS22 و Lisrel8.8، اطلاعات به دست آمده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته شد. و از آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنوف برای مشخص کردن نرمال بودن توزیع متغیرها، آزمون همبستگی برای بررسی رابطه بین متغیرها، آزمون t؛ برای بررسی وضعیت متغیرها و مدل معادلات ساختاری برای سنجش فرضیه‌های پژوهش استفاده گردید. برای آزمون نرمال بودن نمره عامل‌های به دست آمده از آزمون شاپیرو-ویلک یا آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود تا از نرمال بودن داده‌ها اطمینان حاصل گردد. هنگام بررسی نرمال بودن داده‌ها ما فرض صفر مبتنی بر اینکه توزیع داده‌ها نرمال است را در سطح خطای ۵٪ تست می‌کنیم. بنابراین اگر آماره آزمون بزرگتر مساوی ۰،۰۵ بدست آید، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده نرمال است، وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر توزیع داده‌ها نرمال خواهد بود. نتایج این آزمون در جدول (۴)، نشان داده شده است.



جدول ۴. نتایج حاصل از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

Sig	کولموگروف اسمیرنوف	شاخص ها
۰,۶۰۱	۱,۸۹۸	شخصیت
۰,۴۴۴	۱,۷۷۶	الزامات شغلی
۰,۲۰۷	۱,۶۷۳	تضاد نقش
۰,۰۷۸	۲,۱۲۰	سیاست‌های سازمان
۰,۰۶۶	۲,۳۰۴	عدالت سازمانی
۰,۲۱۰	۲,۷۶۱	سایبرلوفینگ
۰,۰۵۰۹	۱,۶۲۷	بهره‌وری

سطح معناداری (Sig)، شاخص‌های تحقیق بیشتر از ۰,۰۵ است و همچنین از آنجایی که نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، نرمال بودن داده‌ها را تایید کرد، بدین ترتیب برای آزمون فرضیه‌ها و سایر آزمون‌های آماری از آمار پارامتریک استفاده گردید. در این پژوهش جهت مناسب بودن وضعیت عامل‌ها از آزمون میانگین یک جامعه استفاده شد. بر طبق این آزمون، در هر کجا که عدد معناداری بزرگتر از ۰,۰۵ باشد میان وضعیت متغیر و میانگین در نظر گرفته شده تفاوت معناداری وجود ندارد و متغیر از وضعیت متوسطی برخوردار خواهد بود، اما چنانچه عدد معناداری کوچکتر از ۰,۰۵ باشد این بدان معناست که میان وضعیت متغیر و میانگین در نظر گرفته شده تفاوت معناداری وجود دارد. اگر مقادیر حد بالا و پایین مثبت باشد وضعیت متغیرها مناسب و اگر حد بالا و پایین منفی باشد وضعیت متغیرها نامناسب می‌باشد. جدول (۵)، نتایج این آزمون را نشان داده است.

جدول ۵. نتایج شاخص‌های پژوهش از لحاظ مناسب بودن

شاخص‌ها	t	df	Sig	میانگین اختلاف	فاصله اطمینان ۹۵٪	
					حد بالا	حد پایین
شخصیت	۵,۱۶۶	۳۴۹	۰,۰۰۰	۰,۲۵۲	۰,۳۴۹	۰,۱۵۶
الزامات شغلی	۳,۷۰۵	۳۴۹	۰,۰۰۰	۰,۱۷۱	۰,۲۶۱	۰,۰۸۰
تضاد نقش	۸,۷۴۷	۳۴۹	۰,۰۰۰	۰,۴۰۵	۰,۳۱۴	۰,۴۹۶
سیاست‌های سازمان	۷,۹۷۳	۳۴۹	۰,۰۰۰	۰,۳۴۱	۰,۴۲۵	۰,۲۵۷
عدالت سازمانی	۸,۸۴۴	۳۴۹	۰,۰۰۰	۰,۳۸۹	۰,۳۷۶	۰,۳۰۲
سایبرلوفینگ	۴,۱۰۸	۳۴۹	۰,۰۰۰	۰,۴۸۰	۰,۵۷۳	۰,۳۸۸
بهره‌وری	۱۰,۲۴۷	۳۴۹	۰,۰۰۰	۰,۱۷۲	۰,۰۸۹	۰,۲۵۵

نتایج تحلیل عاملی

پس از جمع‌آوری اطلاعات جهت مشخص کردن اینکه شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای مشاهده) تا چه اندازه برای سنجش متغیرهای پنهان قابل قبول هستند، لازم است ابتدا کلیه متغیرهای مشاهده بطور مجزا مورد آزمون قرار گیرند. از این رو شاخص‌های کلی برازش برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تاییدی) مورد ارزیابی قرار گرفتند که آزمون شاخص‌های برازش برای مدل‌های تحلیل عاملی تاییدی حاکی از آن است که شاخص‌های اندازه‌گیری (متغیرهای آشکار) به خوبی می‌توانند متغیرهای پنهان را به خوبی اندازه‌گیری کنند.

جدول ۶. نتایج تحلیل عاملی تاییدی به همراه شاخص جزئی P برای هر سوال

متغیر پنهان	متغیر آشکار	بار عاملی	معناداری	متغیر پنهان	متغیر آشکار	بار عاملی	معناداری
شخصیت	P1	۰,۸۰	۱۷,۴۴	تضاد نقش	T1	۰,۶۳	۱۲,۳۴
	P2	۰,۷۹	۱۷,۰۲		T2	۰,۸۰	۱۷,۲۹
	P3	۰,۶۸	۱۴,۰۶		T3	۰,۷۹	۱۶,۹۹
	P4	۰,۸۴	۱۸,۷۴		T4	۰,۸۷	۱۹,۷۲
	P5	۰,۸۱	۱۷,۸۳		T5	۰,۶۹	۱۳,۹۵
	P6	۰,۸۲	۱۸,۲۸		T6	۰,۴۶	۸,۵۶
الزامات شغلی	E1	۰,۷۸	۱۶,۶۸	سیاست‌های سازمانی	S1	۰,۵۸	۱۱,۱۴
	E2	۰,۷۹	۱۷,۰۱		S2	۰,۵۳	۱۰,۱۱
	E3	۰,۸۵	۱۹,۰۱		S3	۰,۶۶	۱۳,۲۲
	E4	۰,۶۳	۱۲,۴۹		S4	۰,۸۴	۱۷,۴۹
	E5	۰,۴۳	۸,۰۹		S5	۰,۸۱	۱۷,۴۶
					S6	۰,۶۸	۱۳,۵۸

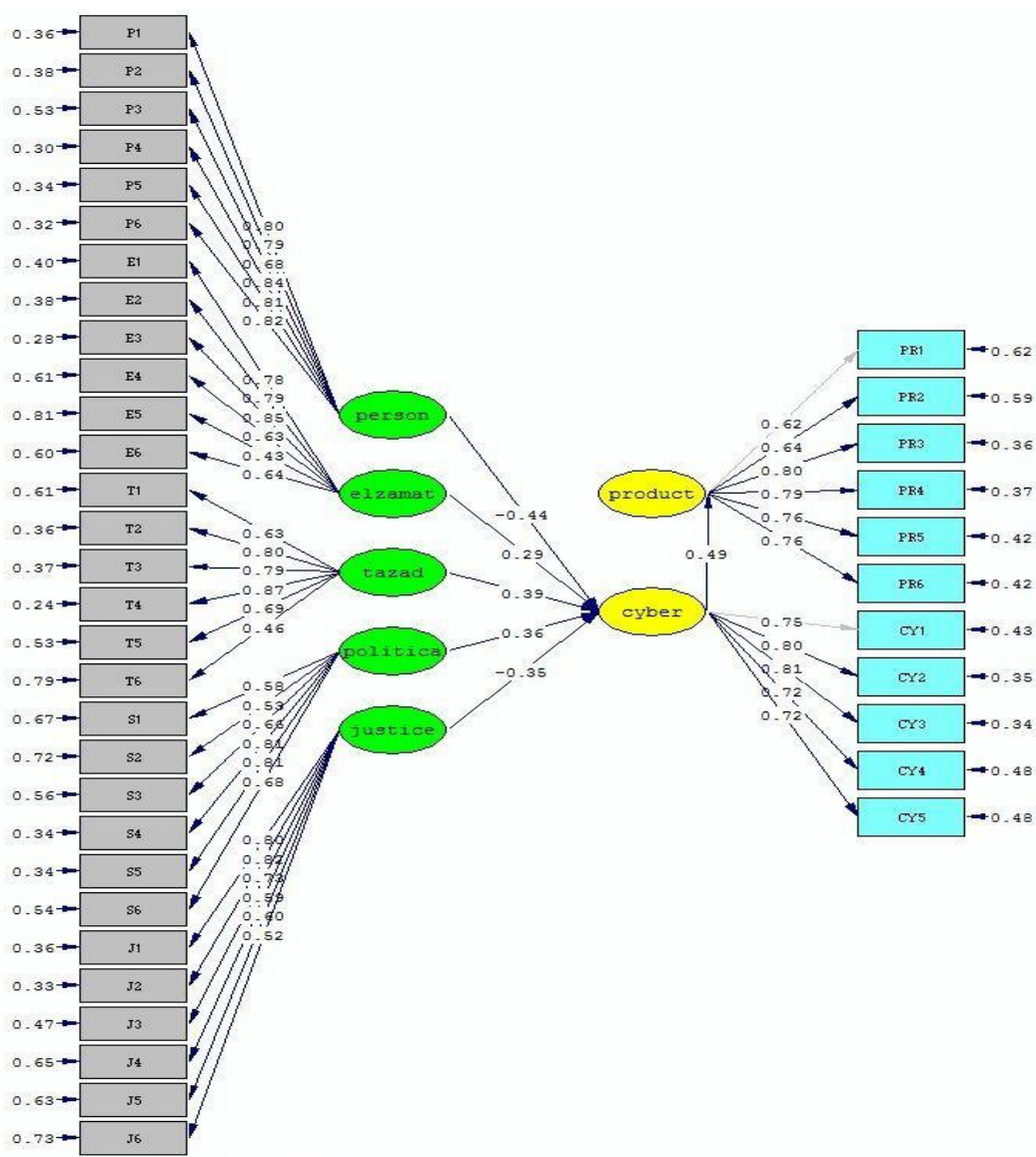


				۱۲,۷۶	۰,۶۴	E6	
۸,۲۷	۰,۶۲	PR1	بهره‌وری	۱۶,۵۴	۰,۸۰	J1	عدالت سازمانی
۹,۸۵	۰,۶۴	PR2		۱۷,۸۸	۰,۸۲	J2	
۱۱,۵۸	۰,۸۰	PR3		۱۴,۸۷	۰,۷۲	J3	
۱۱,۵۱	۰,۷۹	PR4		۱۱,۳۷	۰,۵۹	J4	
۱۱,۲۲	۰,۷۶	PR5		۱۱,۷۰	۰,۴۰	J5	
۱۱,۲۰	۰,۷۶	PR6		۹,۷۰	۰,۵۲	J6	

نتایج تحلیل عاملی تاییدی (جدول شماره ۶) به همراه مقدار معناداری برای آزمون قابل قبول بودن بار عاملی مربوط به هر متغیر بررسی شد و میزان بارهای عاملی مناسب و مقدار معناداری بیشتر از ۱,۹۶ بودند، در نتیجه می توان نتیجه گرفت که سوالات به خوبی متغیر های مشاهده را می سنجدند.

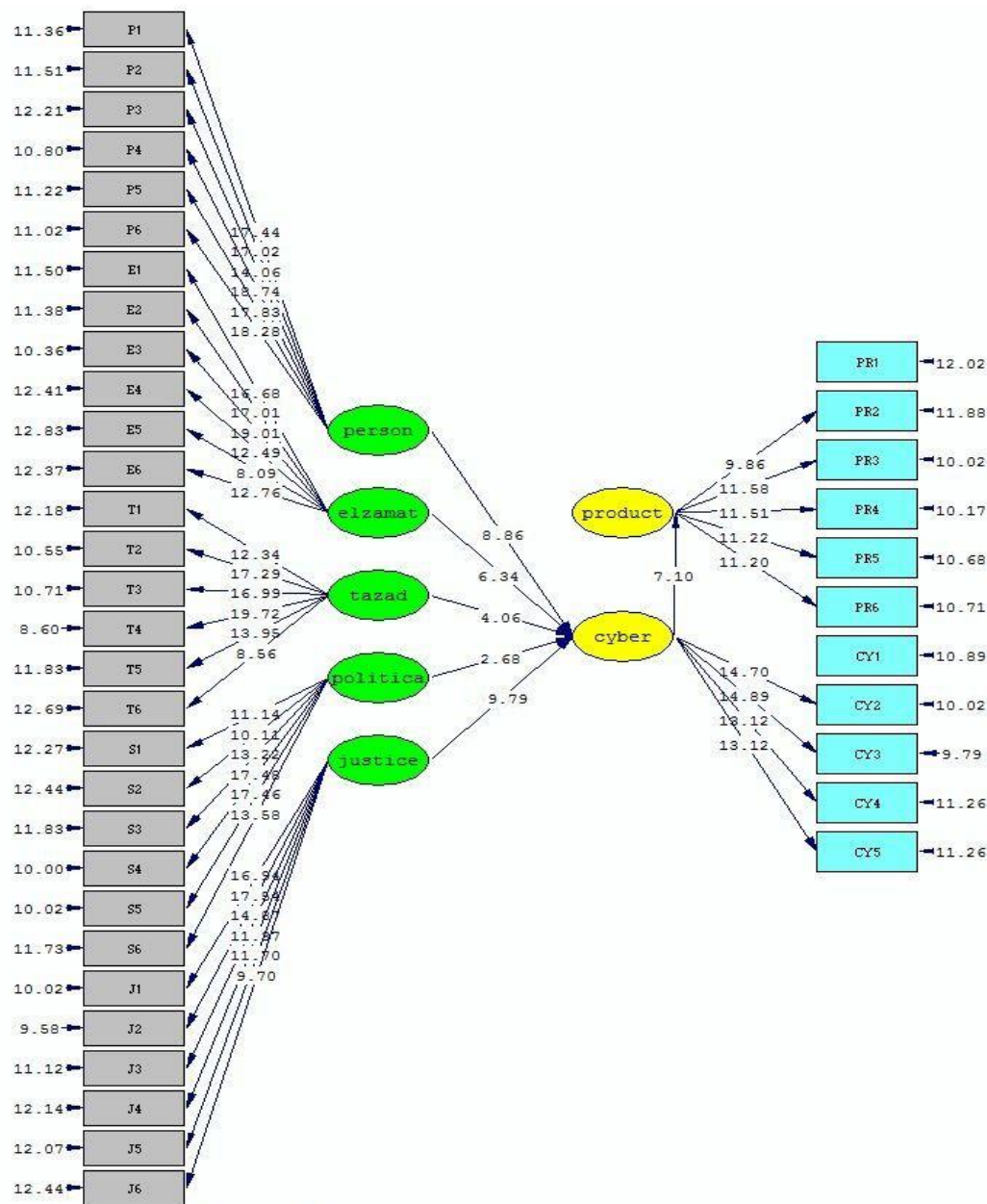
نتایج مدل معادلات ساختاری

در پژوهش حاضر به منظور آزمون معنا داری فرضیه ها از دو شاخص جزئی ضریب تاثیر و مقدار معناداری استفاده شده است. بر اساس سطح معناداری ۰,۰۵ مقدار معناداری باید بیشتر از ۱,۹۶ باشد، مقدار پارامتر کمتر از این در الگو مهم شمرده نمی شود، هم چنین مقادیر کوچکتر از ۰,۰۵ برای مقدار P حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح ۰/۹۵ است. برای آزمون فرضیه های پژوهش معادلات ساختاری و نرم افزار Lisrel8.8 استفاده شده است که خروجی نرم افزار به صورت نمودار (۲) و (۳) است.



Chi-Square=2998.30, df=763, P-value=0.00000, RMSEA=0.072

نمودار ۲. بررسی فرضیه های پژوهش در حالت استاندارد



Chi-Square=2998.30, df=763, P-value=0.00000, RMSEA=0.072

نمودار ۳. بررسی فرضیه‌های پژوهش در حالت معناداری

با توجه به نمودار ۳ و ۴؛ از آنجاکه مقدار ضریب استاندارد بین متغیر شخصیت و سایبرلوفینگ -0.44 و مقدار معناداری (t-value) از عدد 1.96 بیشتر است (برابر با 1.86) در سطح 95% می‌توان گفت بین این دو متغیر رابطه وجود دارد، بنابراین فرض صفر تایید می‌شود و شخصیت بر سایبرلوفینگ تاثیر منفی و معناداری دارد. پس فرضیه اول تایید می‌شود. مقدار ضریب استاندارد بین متغیر الزامات شغلی و سایبرلوفینگ 0.29 و مقدار معناداری (t-value) از عدد 1.96 بیشتر است (برابر با 1.34) در سطح 95% درصد می‌توان گفت بین این دو متغیر رابطه وجود دارد، بنابراین فرض صفر تایید می‌شود و الزامات شغلی بر سایبرلوفینگ تاثیر معناداری دارد. پس فرضیه دوم تایید می‌شود. مقدار ضریب استاندارد بین متغیر تضاد نقش و سایبرلوفینگ 0.39 و مقدار معناداری (t-value)

(value) از عدد ۱,۹۶ بیشتر است (برابر با ۴,۰۶) در سطح ۹۵ درصد می‌توان گفت بین این دو متغیر رابطه وجود دارد، بنابراین فرض صفر تایید می‌شود و تضاد نقش بر سایبرلوفینگ تاثیر معناداری دارد. پس فرضیه سوم تایید می‌شود. مقدار ضریب استاندارد بین متغیر سیاست‌های سازمان و سایبرلوفینگ ۰,۳۶ و مقدار معناداری (t-value) از عدد ۱,۹۶ بیشتر است (برابر با ۲,۶۸) در سطح ۹۵ درصد می‌توان گفت بین این دو متغیر رابطه وجود دارد، بنابراین فرض صفر تایید می‌شود و سیاست‌های سازمان بر سایبرلوفینگ تاثیر معناداری دارد. پس فرضیه چهارم تایید می‌شود. مقدار ضریب استاندارد بین متغیر عدالت سازمانی و سایبرلوفینگ ۰,۳۵- و مقدار معناداری (t-value) از عدد ۱,۹۶ بیشتر است (برابر با ۹,۷۹) در سطح ۹۵ درصد می‌توان گفت بین این دو متغیر رابطه وجود دارد، بنابراین فرض صفر تایید می‌شود و عدالت سازمانی بر سایبرلوفینگ تاثیر منفی و معناداری دارد. پس فرضیه پنجم تایید می‌شود. همچنین: مقدار ضریب استاندارد بین متغیر سایبرلوفینگ و بهره‌وری ۰,۴۹ و مقدار معناداری (t-value) از عدد ۱,۹۶ بیشتر است (برابر با ۷,۱۰) در سطح ۹۵ درصد می‌توان گفت بین این دو متغیر رابطه وجود دارد، بنابراین فرض صفر تایید می‌شود و سایبرلوفینگ بر بهره‌وری تاثیر معناداری دارد. پس فرضیه ششم تایید می‌شود.

با توجه به خروجی لیرزل که در جدول ۷: ارائه شده است، کای دو به هنجار برابر با ۳,۹۲ است و کمتر از ۵ می‌باشد، بنابراین مقدار قابل قبولی است. شاخص RMSEA برابر با ۰,۰۷۲ مقدار قابل قبولی است؛ و از آنجائیکه بیش از ۳ شاخص در حالت مطلوب هستند، بنابراین مدل تحقیق از برازندگی مناسبی برخوردار است.

جدول ۷. نتایج برازش کلی مدل تحقیق

شاخص	مقدار	حد قابل قبول	نتیجه
χ^2/df	۳,۹۲	بین ۱ تا ۵	قابل قبول
شاخص برازش هنجار شده (NFI)	۰,۹۰	$> ۰,۹$ (و بالاتر)	قابل قبول
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰,۷۵	$> ۰,۹$ (و بالاتر)	غیر قابل قبول
شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI)	۰,۷۲	نزدیک به یک	غیر قابل قبول
شاخص توکر-لوویس (TLI) یا شاخص برازش هنجار نشده (NNFI)	۰,۹۳	$> ۰,۹$ (و بالاتر)	قابل قبول
شاخص برازش افزایشی (IFI)	۰,۹۳	$> ۰,۹$ (و بالاتر)	قابل قبول
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰,۹۳	$> ۰,۹$ (و بالاتر)	قابل قبول
شاخص برازش هنجار شده مقتصد (PNFI)	۰,۸۴	$> ۰,۶$	قابل قبول
ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	۰,۰۷۲	$< ۰,۰۸$	قابل قبول
شاخص برازش نسبی (RFI)	۰,۸۹	$> ۰,۹$	غیر قابل قبول
ریشه میانگین مربعات باقیمانده (RMR)	۰,۰۵۵	نزدیک به صفر	قابل قبول

نتیجه گیری

افزایش چالش‌های محیطی به صورت اجتناب ناپذیری روش‌های انجام کار را تغییر داده، چالش‌هایی نظیر تغییر سریع، ظهور اینترنت، تنوع نیروی کار، جهانی شدن، تکامل یافتن و متحول شدن نقش‌های کاری و خانوادگی، فقدان و کمبود مهارت‌ها، و ظهور بخش خدمات تنها بر ساختار سازمانی اثر نداشته بلکه ماهیت و نقش عاملیت کسب و کار را نیز تغییر داده است. بعلاوه در دهه اخیر، سرعت و گستره چالش‌های محیطی شدیداً رقابت را تحت تاثیر قرار داده و سازمان‌ها را بدین سمت سوق می‌دهد که ابزارها، فناوری‌ها و دانش، مهارت و توانایی‌های مورد نیاز خودشان را به منظور حداکثر سازی توان رقابتی خود به صورت استراتژیک هم تراز و هم راستا کنند. سازمان‌ها به منظور افزایش کارایی، اثربخشی و نهایتاً بهره‌وری خود به سمت دو تسهیل کننده تغییر جهت داده‌اند: "مدیریت منابع انسانی" و "فناوری اطلاعات". این دو تسهیل‌گر اثرات زیادی روی محیط کار، مهندسی مجدد عاملیت کسب و کار، تعریف مجدد نقش‌های واحد‌های کسب و کار و طراحی مجدد فرایندهای کسب و کار داشته است. به عقیده پیتر دراگر هر سازمان یا موسسه تنها یک منبع راستین دارد و آن افراد آن سازمان است. بعد از فراز و نشیب‌های زیادی که مدیریت منابع انسانی داشته و بعد از گذشت دو قرن از عمر مدیریت منابع انسانی، دهه هشتاد میلادی را می‌توان دهه ظهور مدیریت منابع انسانی الکترونیکی دانست. در طول این دهه فناوری برای اجرای فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی بکار گرفته شده است. فناوری اینترنت در دهه ۹۰ میلادی به عنوان نیروی برتری خواه و سلطه‌گرایی در آمده بود که انقلابی در مدل‌های کسب و کار ایجاد کرد و در نتیجه مدیریت منابع انسانی را نیز تحت تاثیر قرار داد و از سال ۲۰۰۰ میلادی تا کنون سیستم‌های مدیریت منابع انسانی الکترونیکی به طور وسیعی به کار گرفته شده است و می‌تواند به صورت مجازی هر فعالیتی را اداره



کند و روز به روز بر اهمیت بهره‌وری کارکنان افزوده می‌شود. فناوری اطلاعات و ارتباطات علیرغم مزایای فراوان، نگرانی‌های اخلاقی را نیز افزایش داده است و کاربران را با رفتارهای غیراخلاقی روبرو ساخته است. در این راستا باید گفت که یکی از معضلات اساسی سازمان‌ها و شرکت‌ها در شرایط استفاده مازاد و غیرمسئولانه برخی کارکنان از اینترنت برای مقاصد شخصی و غیرکاری می‌باشد. چرا که این امر نه تنها باعث هدرروی منابع سازمان می‌شود، بلکه زمانی را که کارمند صرف فعالیت‌های غیرکاری می‌کند، به بطلت گذرانده می‌شود و میزان بهره‌وری سازمان کاهش می‌یابد. این پژوهش که با هدف مطالعه سایبرلوفینگ (استفاده بی مورد از اینترنت) در محیط کار و اثر آن بر بهره‌وری کارکنان شرکت زمزم مورد بررسی قرار گرفت؛ نشان داد که عواملی همچون شخصیت، الزامات شغلی، تضاد نقش، سیاست‌های سازمان و عدالت سازمانی بر سایبرلوفینگ تاثیر معناداری دارند یعنی سبب کاهش استفاده بی مورد از اینترنت می‌شود و میزان رفتارهای غیراخلاقی کارکنان را کاهش می‌دهد. یافته‌های پژوهش با نتایج پژوهش‌های میلر و همکاران (۲۰۰۱)، آفتاب (۲۰۰۳)، مانریکو (۲۰۰۷)، هنله و بلانچارد (۲۰۰۸)، سلویو (۲۰۰۸)، هنله و همکاران (۲۰۰۹)، احمد و همکاران (۲۰۱۱) و همخوانی دارد. با توجه به مطالب ذکر شده می‌توان ادعان نمود که برای کاهش اتلاف وقت در اینترنت و افزایش بهره‌وری کارکنان باید اقدامات متنوعی صورت گیرد که یکی از آنها می‌تواند فرهنگ سازی و نحوه استفاده درست و صحیح از اینترنت باشد. با توجه به یافته‌های این تحقیق، پیشنهادات زیر ارائه می‌گردد:

- ✚ برگزاری جلسات توجیهی و دوره‌های آموزشی برای مدیران و کارکنان سازمان در رابطه با اهمیت بهره‌وری برای سازمانشان در عصر حاضر تا حمایت و پشتیبانی آنان از برنامه‌های اخلاقی و کارکنان دانش‌مدار فراهم گردد.
- ✚ در جریان قرار دادن کارکنان از چشم‌انداز، اهداف سازمان و برنامه‌های بهره‌وری تا بتوان آنها را با جهت حرکت سازمان همسو کرد و از آنها که دارایی‌های دانشی سازمان هستند در جهت بهبود عملکرد استفاده کرد.
- ✚ برگزاری دوره‌های آموزشی و سمینارهایی در رابطه با بهره‌وری و فناوری اطلاعات.

منابع

۱. فرشته کاکلیان. (۱۳۹۲). بررسی پیامدهای مثبت سایبرلوفینگ در دانشگاه‌های شهرستان بابل. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی مهرالبرز
۲. موسوی ارفع، مریم هنگامه و روحانی، سعید. (۱۳۹۲). بررسی و علل سایبرلوفینگ. رسانه و فرهنگ. سال سوم، شماره اول. بهار

و تابستان ۱۳۹۲

۳. Ahmadi, H. and F. Bagheri and S. A. Ebrahimi and M. NejadRokni and A. Safari and M. Kahrah (2011). 'Deviant Work Behavior: Explaining Relationship between Organizational Justice and Cyber-Loafing as a Deviant Work Behavior', Euro Journals Publishing, Vol. 24.
۴. Ayşe Esmeray yogun. (2015). Cyberloafing and innovative work behavior among banking sector employees. International Journal of Business and Management Review. Vol.3, No.10, pp.61-71, November 2015.
۵. Best, J., (1994), research methods in humanities, (Pasha Sharifi, H., Taleqani, N.) Tehran: Roshd Pub., 5thEd., p: 24.
۶. Caplan, S.E. (2002). "Problematic Internet use and psychosocial well-being: development of a theory-based cognitive-behavioural measurement instrument". Computers in Human Behaviour, 18, 553-575.
۷. Freimark, O. (2012). The role of organizational citizenship behavior and organizational justice on intention to cyberloaf through a general deterrence. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the doctor of philosophy degree in business administration.
۸. Ahmad Aliyu Palladan(2018) Moderating Effects of Cyberloafing Activity on Innovative Work Behaviour and Lecturers Job Performanc, International Journal of Advanced Studies in Social Science & Innovation (IJASSI), vol2, no 1, pp28-49
۹. .Lim, vivien and chen don(2012) Cyber loafing at the workplace: Gain or drain on work?, Research Collection Lee Kong Chian School Of Business, vol31, issu4, pp343-353
۱۰. van Doorn(2011) Cyberloafing: A multidimensional construct placed in a theoretical framework ,Industrial Engineering and Management Science, Department Industrial Engineering and Innovation Sciences. Series Master Theses Innovation Managemen, August 2011



۱۱. Blanchard, L. A., & Henle, A. C. (2008). Correlates of different forms of cyber loafing. *Computers in Human Behavior*, vol., 24, p.p. 1067–1084
۱۲. Henle, A. C., & Blanchard, L. A. (2017). The Interaction of Work Stressors and Organizational Sanctions on Cyber loafing. *Journal of Managerial Issues*, vol., 20, p.p.383-400
۱۳. Meyer, P. J., Stanley, J. D., Jackson, A. T., McInnis, J. K., Maltin, R. E., & Sheppard, L. (2012). Affective, normative, and continuance commitment levels across cultures: A meta-analysis. *Journal of Occupational Behavior*, vol., 80, p.p.225–245.
۱۴. Farmer, J. S., Beehr, A. T., & Love, G. K. (2017). Becoming an undercover police officer: a note on fairness perceptions, behavior, and attitudes. *Journal of Organizational Behavior*, vol., 24, p.p. 373-387

پی نوشت:

¹. van Doorn
². LIM
³Manrique et al
⁴Gross
⁵Selwyn
⁶Griffhn and Lopez
⁷Cyber Slacking
⁸Henle and Blanchard
⁹Caplan
¹⁰Jandaghi
¹¹Venkatraman
¹²Kidwell
¹³Freimark
¹⁴Yogun
¹⁵van Doorn
¹⁶- Prokopenko
¹⁷. Henle
¹⁸. Jelinek and K. Jelinek
¹⁹ Palladan
²⁰Niehoff & Moorman
²¹Askew