

## بررسی پیشایندهای مؤثر بر سایبر لوفینگ

علی رزمی<sup>۱</sup>، آرین قلی پور<sup>۲</sup>، علی پیران نژاد<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۲. استاد، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

۳. دانشیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

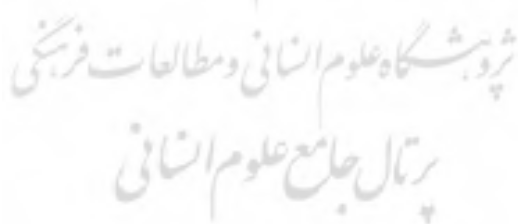
(تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۷/۱۳؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۲/۸)

### چکیده

سایبر لوفینگ<sup>۱</sup> ایپدی نسبتاً جدیدی در سازمان‌ها و اثر جانبی فناوری‌های جدید است؛ این پدیده، با کاهش بهره‌وری کارکنان، هزینه‌های سازمانی را افزایش می‌دهد. محققان سازمانی علاقه‌مندند تا با یافتن پیشایندهای سایبر لوفینگ آن را کاهش دهند. هدف از این پژوهش نیز بررسی پیشایندهای مؤثر بر سایبر لوفینگ است. نگرش‌های شغلی، حمایت مدیریت برای استفاده از اینترنت، سایبر لوفینگ ادراک شده از همکاران، طفره‌روی غیر اینترنتی، و خودکارآمدی اینترنتی به عنوان پیشایندها بررسی شد. پژوهش حاضر به روش توصیفی-همبستگی انجام شده که از نظر هدف کاربردی و از نظر قلمرو موضوعی در حیطه رفتار سازمانی و منابع انسانی قرار می‌گیرد. جامعه پژوهش کارکنان یک شرکت پتروشیمی است که ۳۹۶ نفر از کارکنان شرکت نمونه آماری را تشکیل داده‌اند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه و برای تحلیل داده‌ها نیز از رگرسیون گام‌به‌گام استفاده شده است. نتایج تحلیل رگرسیون در مدل نهایی نشان می‌دهد که متغیرهای طفره‌روی غیر اینترنتی ( $\beta = 0.371, p < 0.000$ )، خودکارآمدی اینترنتی ( $\beta = 0.296, p < 0.000$ )، نگرش مثبت به سایبر لوفینگ ( $\beta = 0.172, p < 0.000$ )، و سایبر لوفینگ ادراک شده از همکاران ( $\beta = 0.133, p < 0.000$ ) پیش‌بینی‌کننده‌های معناداری برای سایبر لوفینگ‌اند. این مطلب مؤید آن است که مشارکت‌کننده‌هایی که درگیر رفتارهای سایبر لوفینگ‌اند خودکارآمدی اینترنتی و طفره‌روی غیر اینترنتی بسیار زیادی دارند و همچنین نگرش مثبت به سایبر لوفینگ داشته و سایبر لوفینگ را به منزلهٔ هنجار عمومی سازمانی پذیرفته‌اند.

### کلیدواژگان

اینترنت، اینترنت غیر کاری، پیشایندها، سایبر لوفینگ، نگرش.



### مقدمه

در طی چند سال گذشته، اینترنت به ابزاری رایج و عادی در محل کار تبدیل شده است. سازمان‌ها، با فعالیت بخش‌های مختلف، خیلی سریع، فرصت‌ها و پتانسیل‌های ارائه‌شده به وسیله اینترنت را کسب کرده و از آن‌ها برای رسیدن به اهدافشان به‌خوبی استفاده کرده‌اند (Machado et al., 2014). بر اساس اعلام مرکز آمار جهانی اینترنت (IWS)، تقریباً نیمی از مردم دنیا کاربر اینترنت‌اند و رشد استفاده از اینترنت در بین سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۶ نزدیک به هزار درصد (۹۱۸/۳) بوده است. نکته جالب‌تر اینجاست که کشور ایران از ۲۵۰.۰۰۰ کاربر در سال ۲۰۰۰ به ۵۶.۷۰۰.۰۰۰ نفر در آخر ژوئن سال ۲۰۱۶ رسیده است؛ این مطلب نشان می‌دهد که ۶۸/۵ درصد از جمعیت ایران کاربران اینترنتی‌اند (IWS, 2016).

اینترنت در کنار مزایایی که ایجاد کرده و ابزار تجاری کارآمدی است، بزرگ‌ترین ابزار خوش‌گذرانی و تفریحی دنیا را نیز در دسترس کارکنان قرار داده است (Zoghbi-Manrique-de-Lara, 2012). در سال‌های اخیر سوءاستفاده از منابع اینترنتی توسط کارکنان، توجه محققان سازمانی را به خود جلب کرده است (Lim and Chen, 2012). فعالیت‌های سایبرلوفینگ کارکنان باعث نگرانی بسیاری از سازمان‌ها شده است (Zoghbi-Manrique-de-Lara, 2012). دسترسی به اینترنت در بین کارکنان به امری رایج و متداول تبدیل شده است و کارکنان به اینترنت به‌منزله یک وسیله تفریحی و سرگرم‌کننده نگاه می‌کنند و به اهداف غیرمرتبط کاری در حین کار می‌پردازند (Blanchard and Henle, 2008).

### بیان مسئله

اگرچه اینترنت سهم بسزایی در کارایی کارکنان دارد، با اجازه‌دادن به کارکنان، برای دسترسی سریع به اطلاعات در موضوعات مختلف و تسهیل ارتباطات در سراسر دنیا، نگرانی‌هایی برای کارفرمایان ایجاد کرده است (Machado et al., 2014). مطالعه‌ای بر روی ۱۰۰۰ نفر از کارکنان امریکایی، که اساس کارشان بر استفاده از رایانه بود، نشان داد که ۸۰ درصد کارکنان درگیر استفاده شخصی از رایانه‌شان هستند (Garrett and Danziger, 2008). همچنین، نتایج مطالعه اوگرین و پیرسون نشان می‌دهد که ۶۰ الی ۸۰ درصد زمانی که افراد در محیط کاری از اینترنت استفاده می‌کنند مربوط به کارشان نیست (Ugrin and Pearson, 2013). سایبرلوفینگ همچنان رو به افزایش است و این امر باعث جلب‌نظر

کارفرمایان شده است (Blanchard and Henle, 2008). سوءاستفاده از اینترنت در محیط کار به مشکلی فراگیر برای کارفرمایان تبدیل شده است. هنگامی که کارکنان با فعالیت‌هایی مانند بازی‌های آنلاین، خرید آنلاین، مدیریت سرمایه‌گذاری‌های شخصی، چت کردن، تماشای رسانه‌ها، و سرزدن به سایت‌های پورنوگرافی از اینترنت سوءاستفاده می‌کنند، آن‌ها وقت کاری‌شان را به‌هدر می‌دهند و باعث کاهش پهنای باند اینترنتی سازمان می‌شوند (Ugrin et al., 2008). تخمین زده می‌شود تقریباً ۴۰ درصد استفاده از اینترنت برای اهداف تفریحی است (DeCenzo and Robbins, 2010: 334). واضح است که این پدیده می‌تواند مشکلی برای سازمان‌ها باشد؛ چون باعث از بین رفتن بهره‌وری می‌شود و همچنین می‌تواند منابع سازمانی را هدر دهد (Whitty and Carr, 2006).

### مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مترادف سایبرلوفینگ در ادبیات سازمانی کم نیست؛ سایبراسلکینگ<sup>۱</sup>، استفاده شخصی از اینترنت، سوءاستفاده از اینترنت، و PWU (استفاده شخصی از شبکه) از این جمله‌اند.

### تعاریف سایبرلوفینگ در سازمان‌ها

لیم سایبرلوفینگ را استفاده کارکنان از اینترنت سازمان برای اهداف شخصی در بین ساعات کاری تعریف می‌کند (Lim, 2002)؛ این کار رفتار کاری ضدبهره‌ور و انحرافی در محیط کار در نظر گرفته می‌شود (Lim and Chen, 2012). لیم سایبرلوفینگ را سوءاستفاده از اینترنت می‌داند: هر عمل ارادی که کارکنان سازمان با هدف استفاده از امکانات اینترنتی محیط کار در بین ساعات کار اداری برای جست‌وجو در وبسایت‌های غیرمرتبط با شغل مربوطه و برای چک کردن ایمیل‌های شخصی انجام می‌دهند (Lim, 2002). بلانچارد و هنل سایبرلوفینگ را استفاده شخصی از ایمیل و اینترنت در حین کار می‌دانند (Blanchard and Henle, 2008) و آن را به دو نوع خفیف و شدید تقسیم می‌کنند:

سایبرلوفینگ خفیف<sup>۲</sup>: شامل ارسال و دریافت ایمیل‌های شخصی در سرکار و همچنین پرسه‌زنی در سایت‌های خبری و وبسایت‌های مالی و خریدهای آنلاین می‌شود.

---

1. cyberslacking  
2. minor cyberloafing

سایبرلوفینگ شدید<sup>۱</sup>: شامل مشاهده سایت‌های پورنوگرافیک، حفظ وبسایت شخصی، و تعامل با دیگران به صورت آنلاین در چت‌روم‌ها، وبلاگ‌ها، و تبلیغات شخصی و دانلود نمودن غیرقانونی موسیقی است (Blanchard and Henle, 2008).

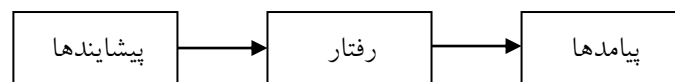
بوک و هو درباره استفاده از اینترنت در طی کار برای اهداف شخصی بحث کرده‌اند؛ این امر اصطلاحاً کار رایانه‌ای غیرمرتبط با کار<sup>۲</sup> (NWRC) نامیده می‌شود. کار رایانه‌ای غیرمرتبط با کار عبارتی کلی است و شامل جانک کامپیوتینگ<sup>۳</sup> و سایبرلوفینگ است. جانک کامپیوتینگ عبارت است از: «استفاده کارکنان از سیستم اطلاعاتی سازمان برای اهداف شخصی که به طور مستقیم مرتبط با اهداف سازمانی نیست.» و سایبرلوفینگ عبارت است از: «استفاده آگاهانه غیر کاری کارکنان از ایمیل و اینترنت شرکت برای اهداف غیر کاری در حین کار.» (Bock and Ho, 2009) ویتی و کار (۲۰۰۶) سایبراسلکینگ<sup>۴</sup> را استفاده بیش از حد از اینترنت در محل کار برای اهدافی غیر از کار تعریف می‌کنند (Whitty and Carr, 2006). ویتاک و همکارانش (۲۰۱۱) سایبراسلکینگ را استفاده شخصی از فناوری اینترنت و موبایل در بین ساعات کاری برای اهداف شخصی تعریف کرده و آن را معادل سایبرلوفینگ، کار رایانه‌ای غیرمرتبط کاری، استفاده شخصی در کار، سوءاستفاده اینترنتی، پرسه‌زنی تفریحی اینترنتی در محل کار و جانک کامپیوتینگ دانسته‌اند (Vitak et al., 2011). علاوه بر سایبرلوفینگ، سایر تعاریف مشابه نیز مؤید استفاده از اینترنت برای اهداف خصوصی است: سایبراسلکینگ و استفاده شخصی از شبکه (PWU) هر سه بر این موارد تأکید دارند:

الف) استفاده آزادانه از اینترنت؛ ب) استفاده برای اهداف خصوصی؛ ج) انجام دادن این‌گونه فعالیت‌ها در حین کار (Doom, 2011).

1. serious cyberloafing
2. non work related computing
3. junk computing
4. cyberslacking

پیشایندهای<sup>۱</sup> سایبرلوفینگ

قانون اثر در سازمان‌ها از طریق تابع اقتضایی قابلیت کاربرد دارد. اگر تعامل شخص-محیط به صورت تابع اقتضایی<sup>۲</sup>  $A \rightarrow B \rightarrow C$  رنظر گرفته شود، روابط بین این سه عنصر در تابع به صورت اگر- پس است. اگر محرک پیشین وجود داشته باشد، احتمالاً به رفتار منجر خواهد شد. اگر رفتار بروز کند، پیامدی خواهد داشت. طبق قانون اثر، اگر پیامد مطلوب رفتارکننده باشد، رفتار تقویت و تکرار خواهد شد.



نمودار ۱. تابع ABC (قلی‌پور، ۱۳۹۰: ۳۴۳)

محرک‌های پیشین (پیشایندها) وقایعی هستند که قبل از رفتار اتفاق می‌افتند و کارکنان را آگاه می‌کنند که انجام‌دادن رفتارهای مطلوب یا انجام‌ندادن رفتارهای نامطلوب پیامدهای خاصی در پی خواهد داشت. باید درنظر داشت که محرک‌های پیشین (پیشایندها) علت رفتار نیستند. با اینکه پیامدها، به لحاظ زمانی، بعد از رفتار رخ می‌دهند، طبق اثر ثرنردایک رفتار را تحت تأثیر قرار می‌دهند. به طور کلی، پیامدهای خوشایند و مطلوب موجب افزایش تکرار رفتار و پیامدهای ناخوشایند و آزاردهنده موجب کاهش تکرار رفتار می‌شود. ماهیت محرک‌های پیشین (پیشایندها) در این تابع برخلاف محرک (S) در مدل S-R راهنمای رفتار است نه علت رفتار. در مدل S-R وقتی سوزنی وارد پوست شخصی می‌شود فوراً دست خود را برخلاف جهت حرکت سوزن می‌کشد. درد ناشی از سوزن علت رفتار است. در مدل ABC، چراغ زرد راهنمایی برای کم کردن سرعت و توقف است نه علت توقف. چراغ ترافیک رفتار راننده‌ها را هدایت و احتمالاً کنترل می‌کند. محرک پیشین به خاطر پیامدهای ملازم به رفتارهای معینی منجر می‌شود. رانندگان می‌دانند که در صورت عدم توقف احتمال جریمه‌شدن وجود دارد؛ به سبب این پیامد، با تبدیل چراغ سبز به زرد سرعت را کم و توقف می‌کنند (قلی‌پور، ۱۳۹۰: ۳۴۳-۳۴۴). با توجه به اینکه سایبرلوفینگ می‌تواند عواقب منفی برای سازمان در پی داشته باشد، برای سازمان درک چرایی

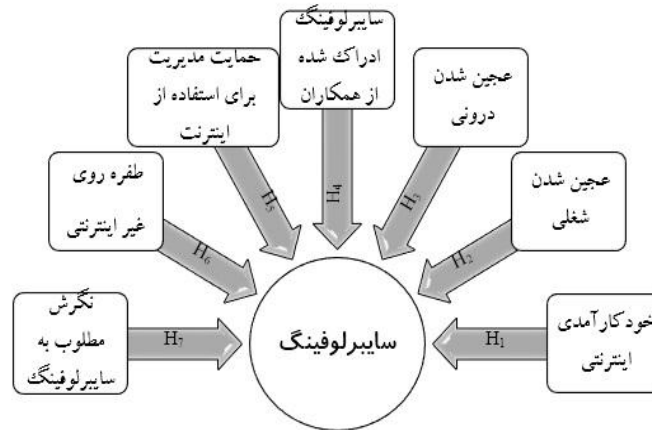
1. antecedents
2. Antecedents → Behavior → Consequences

درگیر شدن کارکنان به سایبرلوفینگ در محیط کار مهم است. با شناسایی عواملی که در این رفتار مشارکت دارند، سازمان می‌تواند به طور مؤثرتری استفاده کارکنان از اینترنت سازمان را مدیریت کند (Lieberman et al., 2011).

### چارچوب مفهومی پژوهش

چارچوب نظری یک الگوی مفهومی مبتنی بر روابط تئوریک میان شماری از عوامل است که در مورد مسائل مورد پژوهش بااهمیت تشخیص داده شده‌اند. این چارچوب نظری با بررسی سوابق پژوهشی در قلمرو مسئله به گونه‌ای منطقی جریان پیدا می‌کند. چارچوب مفهومی پژوهش با استفاده از ادبیات و تحقیقات پیشین و همچنین مشورت و نظرسنجی از متخصصان و خبرگان مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی به منظور بررسی انتخاب پیشایندهای مؤثر بر سایبرلوفینگ مورد پذیرش و بررسی قرار گرفت. در نمودار ۲ مدل مفهومی تحقیق ارائه شده است. همان‌طور که در مدل مفهومی دیده می‌شود، این تحقیق دارای هفت متغیر است: عجزین شدن شغلی؛ عجزین شدن درونی؛ حمایت مدیریت برای استفاده از اینترنت؛ سایبرلوفینگ ادراک شده از همکاران؛ طفره‌روی غیراینترنتی؛ خودکارآمدی اینترنتی؛ و نگرش مطلوب به سایبرلوفینگ. با استفاده از این متغیرها می‌توان هفت فرضیه در رابطه با آن‌ها را آزمود. این فرضیات عبارت‌اند از:

- بین خودکارآمدی اینترنتی و سایبرلوفینگ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین عجزین شدن با شغل و سایبرلوفینگ رابطه منفی و معناداری وجود دارد.
- بین عجزین شدن درونی و سایبرلوفینگ رابطه منفی و معناداری وجود دارد.
- بین سایبرلوفینگ ادراک شده از همکاران و سایبرلوفینگ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین حمایت مدیریت برای استفاده از اینترنت و سایبرلوفینگ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین طفره‌روی غیراینترنتی و سایبرلوفینگ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
- بین نگرش مطلوب به سایبرلوفینگ و سایبرلوفینگ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.



نمودار ۲. پیشایندهای مؤثر بر سایبرلوفینگ

## روش‌شناسی پژوهش

### نمونه و روش

پژوهش حاضر به روش توصیفی-همبستگی اجرا شده است و، از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر قلمرو موضوعی در حیطه رفتار سازمانی و منابع انسانی است. جامعه آماری این پژوهش آن بخش از کارکنان شرکت پتروشیمی است که به اینترنت دسترسی دارند و در زمان اجرای پژوهش ۸۰۰ نفر برآورد شدند. بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران، نمونه آماری پژوهش تقریباً برابر با ۲۶۰ نفر از کارکنان محاسبه شد که برای احتیاط بیشتر ۲۹۶ پرسش‌نامه جمع‌آوری و تحلیل شد افراد مشارکت کننده با روش‌های نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ۰/۰۷ از کارکنان کمتر از ۲۵ سال، تقریباً ۱۶ درصد از آن‌ها بین ۲۶ تا ۳۳ سال، تقریباً ۲۵ درصد از آن‌ها بین ۳۴ تا ۴۱ سال، تقریباً ۳۹ درصد از آن‌ها بین ۴۲ تا ۴۹ سال، و ۱۷ درصد نیز بالای ۴۹ سال سن دارند.

### سنجدها

#### متغیر وابسته

برای سنجش سایبرلوفینگ از سنجه ۲۲ گویه‌ای ارائه شده توسط بلانچارد و هنل (۲۰۰۸) استفاده شده و به صورت لیکرت ۵ درجه‌ای در دامنه‌ای از «تقریباً هرگز» تا «تقریباً همیشه» نمره‌گذاری شده است. (نمونه گویه: ایمیل‌های غیرمرتبط کاری را چک می‌کنم)

(Blanchard and Henle, 2008). ضریب آلفای کرونباخ مقیاس سایبرلوفینگ ۰/۹۰۹ به دست آمد.

### متغیرهای مستقل

عجین شدن شغلی: توسط سنجۀ ۶ گویه‌ای لودهال و کچنر (۱۹۶۵) سنجیده و به صورت لیکرت ۵ درجه‌ای در دامنه‌ای از «کاملاً موافق» تا «کاملاً مخالف» نمره‌گذاری شده است (نمونه گویه: من با شغلم زندگی می‌کنم) (Lodahl and Kejner, 1965). ضریب آلفای کرونباخ مقیاس عجین شدن شغلی ۰/۷۴ به دست آمد.

عجین شدن درونی: این مقیاس را جرج<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) طراحی کرده و شامل سه سؤال است و به صورت لیکرت ۵ درجه‌ای در دامنه‌ای از «کاملاً موافق» تا «کاملاً مخالف» نمره‌گذاری شده است (نمونه گویه: فکر می‌کنم که می‌توانم سهم منحصربه‌فردی در موفقیت شرکت پتروشیمی داشته باشم) (George, 1992). ضریب آلفای کرونباخ مقیاس عجین شدن شغلی ۰/۷۲ به دست آمد.

ظرفه‌روی غیراینترنی: این مقیاس را لیبرمن و همکاران طراحی کرده‌اند و شامل چهار سؤال است و فعالیت‌ها و رفتارهای غیرکاری و غیراینترنی را می‌سنجد و به صورت لیکرت ۵ درجه‌ای در دامنه‌ای از «تقریباً هرگز» تا «تقریباً همیشه» نمره‌گذاری شده است (نمونه گویه: گپ‌زنی با همکاران) (Lieberman et al., 2011).

حمایت مدیریت برای استفاده از اینترنت: این مقیاس را آناندارجان و همکاران (۲۰۰۰) طراحی کرده‌اند و شامل دو سؤال است و به صورت لیکرت ۵ درجه‌ای در دامنه‌ای از «کاملاً موافق» تا «کاملاً مخالف» نمره‌گذاری شده است (نمونه گویه: همیشه از طرف رئیس برای استفاده از اینترنت تشویق و حمایت می‌شوم) (Anandarajan et al., 2000).

سایبرلوفینگ ادراک شده از همکاران: این مقیاس دوسؤالی را لیبرمن و همکاران طراحی کرده‌اند. در این مقیاس به تخمین زمان سایبرلوفینگ ادراک شده از همکاران پرداخته می‌شود که از صفر تا ۱۲۰ دقیقه تقسیم‌بندی شده است و سؤال دوم این پرسش‌نامه اختصاص دارد به درصد ادراک شده رفتارهای سایبرلوفینگ (Lieberman et al., 2011).

نگرش نسبت به سایبرلوفینگ: این مقیاس تک‌سؤالی را آناندارجان و همکاران طراحی کرده‌اند و به صورت لیکرت ۵ درجه‌ای در دامنه‌ای از «کاملاً موافق» تا «کاملاً مخالف»

1. George



نمره‌گذاری شده است (نمونه گویه: به نظر می‌رسد گشت‌زنی اینترنتی (وب‌گردی) هنگام کار مسئله خاصی نیست) (Anandarajan et al., 2000).

خودکارآمدی اینترنتی: این مقیاس را لیبرمن و همکاران (۲۰۱۱) طراحی کرده‌اند و شامل دو سؤال است و تجربه اینترنتی و توانایی فرد در استفاده از اینترنت را می‌سنجد و به صورت لیکرت ۵ درجه‌ای در دامنه‌ای از «کاملاً موافق» تا «کاملاً مخالف» نمره‌گذاری شده است (نمونه گویه: من به توانایی‌هایم در استفاده از اینترنت اطمینان دارم). ضریب آلفای کرونباخ مقیاس خودکارآمدی ۰/۷۴ به دست آمد.

### تجزیه و تحلیل

در جدول ۲ ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش درج شده است و بیانگر این مطلب است که سایبرلوفینگ با عجین شدن شغلی رابطه منفی معناداری دارد و نیز رابطه مثبت و معناداری با طفره‌روی غیراینترنتی، خودکارآمدی اینترنتی، نگرش مثبت به سایبرلوفینگ، و سایبرلوفینگ ادراک‌شده از همکاران دارد. همچنین، سایبرلوفینگ با متغیرهای عجین شدن درونی و حمایت مدیریت نیز دارای رابطه ضعیف بوده و معنی‌دار نیست. ارتباط سایر متغیرها در جدول ۲ درج شده است.

جدول ۲. ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
سایبرلوفینگ							
عجین شدن شغلی	*						
عجین شدن درونی	۰/۱۲۱-	**					
طفره‌روی غیراینترنتی	۰/۹۷**	۰/۱۰۸**					
حمایت مدیریت	۰/۴۵۴	-	۰/۱۹۲**				
خودکارآمدی اینترنتی	۰/۷۱**	۰/۳۰۳*	۰/۳۶۴**	۰/۰۳۷*			
نگرش مثبت به سایبرلوفینگ	*	۰/۰۵۰*	۰/۱۰۹*	۰/۰۸۱*	۱۴		
سایبرلوفینگ ادراک‌شده از همکاران	۰/۳۹۷*	-	۰/۰۹۷*	۰/۰۸*	۰/۹	۰/۲۷۱**	
	۰/۳۴۹*	-	-	۰/۱۹۰*	۰/۰	۰/۱۸۸**	۰/۱۹۵**
	۰/۲۹۴*	-	۰/۱۰۸*	۰/۱۹۳*	۰/۱		

\*\* سطح معنی‌داری ۹۹ درصد

\* سطح معنی داری ۹۵ درصد

**رگرسیون گام به گام**

این روش متغیرها را یک به یک وارد مدل می‌کند؛ یعنی ابتدا متغیری که بیشترین همبستگی را با متغیر وابسته دارد مشخص می‌کند. دومین متغیری که وارد می‌کنیم متغیری است که پس از متغیر مقدم بر آن موجب بیشترین افزایش در مقدار ضریب تعیین ( $R^2$ ) می‌شود. این روش را تا زمانی ادامه می‌دهیم که معناداری متغیر به ۹۵ درصد برسد؛ یعنی سطح خطا ۵ درصد شود (حبیب‌پور و صفری، ۱۳۸۸: ۴۸۱). جدول ۳ نتایج رگرسیون و گام‌های آن را نشان می‌دهد.

جدول ۳. نتایج رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی سایبرلوفینگ

گام	مقادیر و متغیرها	B	SE	$\beta$	t	P	R	$R^2$	F
اول	(مقدار ثابت)	۱/۳۴۰	۰/۱۰۱		۱۰/۳۳۸	۰/۰۰			
	ظرفه‌روی غیرایترنتی	۰/۱۶۱	۰/۰۶۷	۰/۳۵۴	۸/۳۳۱	۰/۰۰	۰/۳۵۴	۰/۲۰۶	۷۶/۲۳۳
دوم	(مقدار ثابت)	۰/۱۵۲	۰/۱۶۹		۱/۰۱۵	۰/۳۱۱			
	ظرفه‌روی غیرایترنتی	۰/۳۳۵	۰/۰۳۳	۰/۴۲۴	۸/۸۹۴	۰/۰۰	۰/۳۱۱	۰/۳۵۴	
	خودکارآمدی ایترنتی	۰/۱۶۲	۰/۰۳۵	۰/۳۶۳	۷/۶۱۰	۰/۰۰	۰/۵۱۰	۰/۳۳۷	۷۳/۳۳۳
سوم	(مقدار ثابت)	۰/۱۵۱	۰/۱۶۱		۰/۳۳۴	۰/۳۳۱			
	ظرفه‌روی غیرایترنتی	۰/۳۵۶	۰/۰۳۳	۰/۳۹۳	۸/۳۷۵	۰/۰۰	۰/۳۳۱	۰/۵۱۰	
	خودکارآمدی ایترنتی	۰/۳۱۵	۰/۰۳۶	۰/۳۱۵	۶/۵۱۰	۰/۰۰	۰/۳۳۱	۰/۳۶۹	۵۶/۸۸۵
	نگرش مثبت به سایبرلوفینگ	۰/۱۰۴	۰/۰۲۷	۰/۱۸۹	۳/۸۳۳	۰/۰۰	۰/۶۰۷	۰/۳۶۹	
چهارم	(مقدار ثابت)	۰/۱۵۰	۰/۱۶۷		۰/۱۶۷	۰/۵۷۸			
	ظرفه‌روی غیرایترنتی	۰/۳۳۷	۰/۰۳۳	۰/۳۷۱	۷/۸۳۰	۰/۰۰	۰/۳۳۱	۰/۶۰۷	
	خودکارآمدی ایترنتی	۰/۱۶۱	۰/۰۳۵	۰/۳۶۳	۶/۱۶۸	۰/۰۰	۰/۳۳۱	۰/۶۰۷	
	نگرش به سایبرلوفینگ	۰/۳۵۰	۰/۰۲۷	۰/۱۸۷	۳/۵۱۳	۰/۰۰	۰/۳۳۱	۰/۶۰۷	
	سایبرلوفینگ ادراک‌شده از همکاران	۰/۰۶۲	۰/۰۲۶	۰/۱۳۱	۲/۷۸۳	۰/۰۰	۰/۶۲۱	۰/۳۷۵	۲۵/۵۱۵

در رگرسیون گام به گام در بین متغیرهای موجود طفره‌روی غیرایترنتی بیشترین همبستگی را با متغیر سایبرلوفینگ دارد و بهترین پیش‌بینی‌کننده برای متغیر وابسته سایبرلوفینگ است. بعد از آن، به ترتیب متغیرهای خودکارآمدی ایترنتی، نگرش مثبت به سایبرلوفینگ، و سایبرلوفینگ ادراک شده از همکاران قرار می‌گیرد.

نتایج جدول ۳ نشان‌دهنده این است که ضریب تعیین تعدیل شده ( $R^2_{adj}$ ) برای طفره‌روی غیرایترنتی ۰/۲۰۶ است که نشان می‌دهد متغیر طفره‌روی غیرایترنتی توانسته ۲۰/۶ درصد از تغییرات متغیر سایبرلوفینگ را تبیین کند. در دومین مدل، ضریب تعیین تعدیل شده برای متغیرهای طفره‌روی غیرایترنتی و خودکارآمدی ایترنتی ۰/۳۳۷ است. در سومین مدل، ضریب تعیین تعدیل شده برای متغیرهای طفره‌روی غیرایترنتی، خودکارآمدی ایترنتی، و نگرش به سایبرلوفینگ ۰/۳۶۹ است و در مدل چهارم و آخرین مدل ما، ضریب تعیین تعدیل شده برای متغیرهای طفره‌روی غیرایترنتی، خودکارآمدی ایترنتی، نگرش به سایبرلوفینگ، و سایبرلوفینگ ادراک شده از همکاران مجموعاً ۰/۳۸۵ است که این متغیرها ۳۸/۵ درصد از رفتارهای سایبرلوفینگ را تبیین می‌کنند.

نتایج تحلیل رگرسیون در مدل نهایی نشان می‌دهد که متغیرهای طفره‌روی غیرایترنتی ( $p < 0.001$ ,  $\beta = 0.296$ )، خودکارآمدی ایترنتی ( $p < 0.001$ ,  $\beta = 0.371$ )، نگرش مثبت به سایبرلوفینگ ( $p < 0.001$ ,  $\beta = 0.172$ )، و سایبرلوفینگ ادراک شده از همکاران ( $\beta = 0.133$ )، پیش‌بینی‌کننده‌های معناداری برای سایبرلوفینگ‌اند. این دلالت می‌کند که پاسخ‌دهندگان، که درگیر رفتارهای سایبرلوفینگ‌اند، خودکارآمدی ایترنتی و طفره‌روی غیرایترنتی بالایی دارند و همچنین نگرش مثبتی به سایبرلوفینگ دارند و سایبرلوفینگ را به‌عنوان هنجار عمومی سازمانی (سایبرلوفینگ ادراک شده از همکاران) قبول دارند.

### یافته‌ها

فرضیه ۱: بین خودکارآمدی ایترنتی و سایبرلوفینگ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. مطابق با یافته‌های تحقیق، فرضیه اول تحقیق تأیید شد. بر اساس این فرضیه، خودکارآمدی ایترنتی رابطه مثبت و معناداری با رفتارهای سایبرلوفینگ دارد؛ این نتیجه تأییدکننده تحقیقات انجام‌یافته قبلی است. ویتی و مک لوگاین دریافتند افرادی که خودکارآمدی ایترنتی بسیار زیادی دارند احتمال دارد از ایترنت برای سرگرمی استفاده

کنند (Whitty and McLaughlin, 2007). شی و همکاران خودکارآمدی اینترنتی را، همراه هیجان‌خواهی، پیش‌بینی‌کننده‌های مثبتی برای استفاده اینترنتی مسئله‌ساز تشخیص دادند (Shi et al., 2011). برخلاف دیگر کاربردهای مثبت خودکارآمدی در رضایت شغلی و عملکرد بسیار زیاد در رویارویی با پدیده سایبرلوفینگ، این متغیر تأثیر منفی اینترنت را نشان می‌دهد.

فرضیه ۲: بین عجین‌شدن با شغل و سایبرلوفینگ رابطه منفی و معناداری وجود دارد.

فرضیه ۳: بین عجین‌شدن درونی و سایبرلوفینگ رابطه منفی و معناداری وجود دارد.

مطابق یافته‌های تحقیق، فرضیات دوم و سوم تحقیق رد شد. نتایج فرضیات دوم و سوم برخلاف یافته‌های محققان قبلی بود که دریافته بودند کارکنانی که سطح پایینی از عجین‌شدن شغلی و عجین‌شدن درونی دارند بیشتر درگیر و مشغول رفتارهای سایبرلوفینگ می‌شوند (Liberman et al., 2011). البته، همبستگی پیرسون رابطه منفی و معناداری با سایبرلوفینگ نشان داد؛ ولی این متغیر در مدل رگرسیون معنادار نبوده است. در بیان دلایل احتمالی معنادارنشدن فرضیه‌های دوم و سوم، می‌توان بیان کرد که کارکنان شرکت یادشده از نظر نوع استخدام متفاوت بودند (رسمی، پیمانی، و شرکتی) و بر اساس آن حقوق دریافتی متفاوتی در مقابل کار یکسان دریافت می‌کردند؛ این مهم در متغیرهای عجین‌شدن شغلی و عجین‌شدن درونی تأثیرگذار است؛ بر اساس این مطلب، می‌توان آن را از عوامل مداخله‌گر در پژوهش یادشده به‌شمار آورد که نتایج به‌دست‌آمده را متفاوت از تحقیقات پیشین کرده است.

فرضیه ۴: بین سایبرلوفینگ ادراک‌شده از همکاران و سایبرلوفینگ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

مطابق با یافته‌های تحقیق، فرضیه چهارم تحقیق تأیید شد. براساس این فرضیه، بین سایبرلوفینگ ادراک‌شده با رفتارهای سایبرلوفینگ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این نتیجه تأییدکننده تحقیقات انجام‌یافته پیشین است. لیبرمن و همکاران (۲۰۱۱) رابطه مثبتی بین سایبرلوفینگ ادراک‌شده از همکاران و سایبرلوفینگ یافتند. طبق تحقیقات لیم و تئو (۲۰۰۵)، کارکنانی که سایبرلوفینگ می‌کنند این اقدام خود را به این دلیل که دیگران نیز آن را انجام می‌دهند توجیه می‌کنند (Lim and Teo, 2005). بلائو و همکارانش (۲۰۰۶) بیان کردند که کارکنان به همکارانشان در سازمان به عنوان مدل نقش بالقوه سازمانی می‌نگرند و

اینکه سایبرلوفینگ از طریق کپی برداری رفتارهای آنها توسط افراد در محیط سازمانی یاد گرفته می شود (Lieberman et al., 2011). نگرش همکاران در قبال سایبرلوفینگ بر رفتار کسانی که دست به سایبرلوفینگ خفیف می زنند اثر می گذارد. به عبارت دیگر، اینکه نظر سایر همکاران درباره سایبرلوفینگ خفیف چیست مرتبط با میزان سایبرلوفینگ خفیف است. از سوی دیگر، سایبرلوفینگ شدید کمتر تحت تأثیر افکار همکاران قرار دارد؛ زیرا این کارکنان همواره از سوء رفتارهایشان آگاه اند (Doorn, 2011).

فرضیه ۵: بین حمایت مدیریت برای استفاده از اینترنت و سایبرلوفینگ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

حمایت مدیریت سازمان برای استفاده از اینترنت تأثیر معناداری در رفتارهای سایبرلوفینگ ندارد و این نتیجه تأییدکننده تحقیقات خارجی در این زمینه نیست. لیبرمن و همکاران (۲۰۱۱) رابطه مثبتی بین حمایت مدیریت برای استفاده از اینترنت و سایبرلوفینگ یافتند. حمایت کلی و عمومی مدیریت از استفاده از اینترنت بدون مشخص کردن چگونگی استفاده از آن احتمالاً انواع استفاده از اینترنت را بین کارکنان برای کار و اهداف شخصی افزایش می دهد. این حمایت ممکن است باعث برداشت غلط کارکنان در تأیید انواع استفاده اینترنتی شامل سایبرلوفینگ شود (Garrett and Danziger, 2008; Vitak et al., 2011) که نشان دهنده این است که مدیران، با اینکه کارکنان را به استفاده از اینترنت تشویق می کنند، کارکنان شاید تفسیر درستی از این حمایت نداشته باشند و مدیران باید به توضیح خواسته های خود بپردازند و آنچه برای سازمان پذیرفتنی و ناپذیرفتنی است توضیح دهند. فرضیه ۶: بین طفره روی غیراینترنتی و سایبرلوفینگ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. طفره روی غیراینترنتی رابطه مثبت و معناداری با سایبرلوفینگ دارد و این نتیجه تأییدکننده تحقیقات خارجی انجام یافته است. لیبرمن و همکاران (۲۰۱۱) رابطه مثبتی بین طفره روی غیراینترنتی و سایبرلوفینگ یافتند.

فرضیه ۷: بین نگرش مثبت به سایبرلوفینگ و سایبرلوفینگ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

این نتیجه را لیبرمن و همکارانش (۲۰۱۱) تأیید کرده اند. افرادی که استفاده از اینترنت را برای عملکرد کاری خود سودمند درک می کنند، به نسبت دیگر افراد، احتمال بیشتری دارد که

درگیر سایبرلوفینگ شوند (Vitak et al., 2011). اگر فرد نگرش مثبت به سایبرلوفینگ داشته باشد، سایبرلوفینگ را معضل سازمانی نمی‌داند؛ این مورد نیز در این پژوهش تأیید شده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

فناوری‌های مرتبط با اینترنت در حال افزایش چشم‌گیری است؛ در این میان، سازمان‌ها سعی می‌کنند بهترین نوع این فناوری‌ها را برای بهره‌وری بیشتر به‌کار گیرند؛ ولی افراد سازمانی با استفاده شخصی از اینترنت سازمان رفتاری انحرافی به‌نمایش می‌گذارند. در پژوهش حاضر به نقش متغیرهای فردی و سازمانی پرداخته شد. خودکارآمدی اینترنتی، طفره‌روی غیراینترنتی (با تلفن حرف‌زدن، گپ‌زدن و ...)، نگرش مثبت به سایبرلوفینگ، و سایبرلوفینگ ادراک‌شده از همکاران (در نقش هنجار سازمانی) پیش‌بینی‌کننده‌های نسبتاً مهمی برای سایبرلوفینگ شناخته شدند. در این مطالعه، در بررسی نگرش‌های شغلی، فرضیه‌های مربوط تأیید نشد، البته ضریب همبستگی پی‌رسون برای متغیر عجین‌شدن شغلی ۰/۱۲۱- در سطح خطای ۰/۰۵ درصد است که نشان‌دهنده این مطلب است که مدیران باید توجه بیشتری به نگرش شغلی کارکنان داشته باشند. مدیران باید برای کارکنان محیط سازمانی حمایتگر ایجاد کنند تا آن‌ها اطمینان یابند که کارشان بامعنی است و از مشارکت آن‌ها در سازمان استفاده کنند. مداخلات سازمانی برای افزایش عجین‌شدن شغلی و درونی چه از طریق طراحی شغل، چه تجزیه و تحلیل شغل یا آموزش، باید احتمال درگیرشدن به سایبرلوفینگ را کاهش دهد (Lieberman et al., 2011).

فرضیه مربوط به متغیر خودکارآمدی اینترنتی نشان داد که این متغیر رابطه مستقیمی با رفتارهای سایبرلوفینگ دارد. ویتی و مک لوگاین دریافتند افرادی که خودکارآمدی اینترنتی بسیار زیادی دارند احتمال دارد از اینترنت برای سرگرمی استفاده کنند (Whitty and McLaughlin, 2007). از آنجا که مهارت و دانش خاصی برای انجام دادن کارها در اینترنت نیاز هست (مثل بازی آنلاین، دانلود فیلم، استفاده از نرم‌افزارهای اینترنتی)، افرادی که خودکارآمدی اینترنتی پایینی دارند اغلب احساس می‌کنند که این کارها بسیار دشوار است؛ به همین سبب از این کاربردهای اینترنت اجتناب می‌کنند. در سوی مقابل، افرادی که دارای خودکارآمدی بسیار زیادی هستند مشکلی از این بابت ندارند؛ اما در برابر برنامه‌های کاربردی اعتیادآور اینترنتی، مثل بازی‌های آنلاین، بالقوه آسیب‌پذیرند (Shi et al., 2011).

در این زمینه، می‌توان با دادن اطلاعات لازم به کاربران، استفاده صحیح از اینترنت را آموزش داد تا از این مهارت به صورت مفیدی در سازمان استفاده شود.

درباره سایبرلوفینگ ادراک شده از همکاران می‌توان گفت که هنجارهای گروهی و سازمانی در درگیر شدن کارکنان به سایبرلوفینگ تأثیرگذارند؛ این مطلب را محققان دیگری نیز تأیید کرده‌اند (Liberman et al., 2011; Blanchard and Henle, 2008; D'Abate, 2005; Lim and Teo, 2005)؛ ولی حمایت مدیریت برای استفاده از اینترنت تأیید نشد که نشان‌دهنده این است که مدیران با اینکه کارکنان را به استفاده از اینترنت تشویق می‌کنند، کارکنان شاید تفسیر درستی از این حمایت نداشته باشند. مدیران باید به توضیح خواسته‌های خود بپردازند و موارد قابل قبول و همچنین غیرقابل قبول برای سازمان را توضیح دهند.

اگر فرد نگرش مثبت به سایبرلوفینگ داشته باشد، سایبرلوفینگ را معضل سازمانی نمی‌داند؛ این مورد نیز در این پژوهش تأیید شده است. طفره‌روی غیراینترنتی رفتاری انحرافی به‌شمار می‌آید که با سایبرلوفینگ، که برخی محققان آن را نیز رفتاری انحرافی به‌شمار می‌آورند، رابطه همسویی دارد.

در این پژوهش با محدودیت‌های فراوانی مواجه بودیم: برخورد محتاطانه کارکنان با موضوع تحقیق و همچنین خودگزارش‌دهی<sup>۱</sup> (و در واقع ما نمی‌دانیم که چقدر در اندازه‌گیری رفتارهای سایبرلوفینگ موفق بوده‌ایم) از مهم‌ترین آن‌هاست.

بررسی‌ها مؤید این مطلب است که افراد بیشتر با اینترنت شخصی و استفاده از گوشی‌های هوشمند خویش نوع جدیدی از سایبرلوفینگ را به‌وجود آورده‌اند. در همه تعاریف سایبرلوفینگ، به استفاده از اینترنت و رایانه‌های متصل به وب سازمانی اشاره شده است؛ درحالی‌که با رایج شدن گوشی‌های هوشمند و در دسترس بودن اینترنت غیرسازمانی سایبرلوفینگ به بازتعریف نیاز دارد و می‌توان استفاده از گوشی‌های هوشمند (بازی‌ها و برنامه‌های کاربردی به‌خصوص اپلیکیشن‌های ارتباطاتی) و همچنین وصل شدن به وب از طریق اینترنت غیرسازمانی (در بین ساعات کاری) را به تعاریف معمول اضافه کرد. با عنایت به شمار کاربران اینترنتی کشور و حضور گسترده آنان در شبکه‌های ارتباط جمعی حوزه بسیار جذابی برای پژوهش‌های آتی به‌نظر می‌آید.

## منابع و مأخذ

۱. حبیب‌پور، کریم و صفری، رضا (۱۳۸۸). راهنمای جامع کاربرد SPSS در تحقیقات پیمایشی (تحلیل داده‌های کمی)، تهران: مؤسسه راهبردی پیمایش.
۲. قلی‌پور، آرین (۱۳۹۰). مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی)، تهران: سمت.
3. Anandarajan, M., Simmers, C., & Igbaria, M. (2000). An exploratory investigation of the antecedents and impact of internet usage: An individual perspective. *Behaviour & Information Technology*, 19, 69-85
4. Blanchard, A.L. and Henle, C.A. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control, *Computers in Human Behavior*, 24(3): 1067-1084.
5. Bock, G.W. and Ho, S.L. (2009). Non-work related computing (NWRG), *Communications of the ACM*, 52(4): 124-128.
6. D'Abate, P.C. (2005). Working hard or hardly working: A study of individuals engaging in personal business on the job, *Human Relations*, 58(8): 1009-1032.
7. DeCenzo, D.A. and Robbins, S.P. (2010). *Fundamentals of Human Resource Management* (10th Ed.), New York: Wiley.
8. Doorn, O.N. (2011). *Cyberloafing: A multi-dimensional construct placed in a theoretical framework*.
9. Garrett, R.K. and Danziger, J.N. (2008). Disaffection or expected outcomes: Understanding personal Internet use during work, *Journal of Computer Mediated Communication*, 13(4): 937-958.
10. George, J. M. (1992). Extrinsic and intrinsic origins of perceived social loafing in organizations. *Academy of Management Journal*, 35, 191-202.  
<http://www.internetworldstats.com/mejr.htm>
11. Liberman, B., Seidman, G., McKenna, A.Y.K. and Buffardi, E.L. (2011). Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyberloafing, *Computers in Human Behavior*, 27: 2192-2199.
12. Lim, V.K. (2002). The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice, *Journal of Organizational Behavior*, 23(5): 675-694.
13. Lim, V.K. and Chen, D.J. (2012). Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work?, *Behaviour and Information Technology*, 31(4): 343-353.
14. Lim, V.K. and Teo, T.S. (2005). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore: An exploratory study, *Information and Management*, 42(8): 1081-1093.
15. Lodahl, T.M. and Kejner, M. (1965). The definition and measurement of job involvement, *Journal of Applied Psychology*, 49(1): 24-33.
16. Machado, C.F., Machado, J.C. and Sousa, M.C. (2014). *Human Resource Management and the Internet: Challenge and/or Threat to Workplace Productivity?*. In *Human Resource Management and Technological Challenges (149-168)*, Springer International Publishing.
17. Shi, J., Chen, Z. and Tian, M. (2011). Internet self-efficacy, the need for cognition, and sensation seeking as predictors of problematic use of the Internet, *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 14(4): 231-234.
18. Ugrin, J.C. and Pearson, J.M. (2013). The effects of sanctions and stigmas on cyberloafing, *Computers in Human Behavior*, 29: 812-820.



19. Ugrin, J.C., Pearson, J.M. and Odom, M.D. (2008). Profiling cyber-slackers in the workplace: Demographic, cultural, and workplace factors, *Journal of Internet Commerce*, 6(3): 75-89.
20. Vitak, J., Crouse, J. and LaRose, R. (2011). Personal Internet use at work: Understanding cyberslacking, *Computers in Human Behavior*, 27(5): 1751-1759.
21. Whitty, M.T. and Carr, A.N. (2006). New rules in the workplace: Applying object-relations theory to explain problem Internet and email behaviour in the workplace, *Computers in Human Behavior*, 22(2): 235-250.
22. Whitty, M.T. and McLaughlin, D. (2007). Online recreation: The relationship between loneliness, Internet self-efficacy and the use of the Internet for entertainment purposes, *Computers in Human Behavior*, 23(3): 1435-1446.
23. Zoghbi-Manrique-de-Lara, P. (2012). Reconsidering the boundaries of the cyberloafing activity: the case of a university, *Behaviour and Information Technology*, 31(5): 469-479.

