

پژوهش نامه مدیریت تحول، سال دوازدهم، شماره ۲۳، بهار و تابستان ۱۳۹۹

تبیین الگوی رفتاری بهره‌گیری از اینترنت در کارکنان سازمان‌های دولتی با استفاده از نظریه پردازیه داده بنیاد

محمد مهرآیین

استاد دانشگاه فردوسی مشهد

محمدحسین همایونی راد*

دکترای مدیریت دانشگاه فردوسی مشهد

محمد مهدی فراچی

استادیار دانشگاه فردوسی مشهد

مصطفی کاظمی

استاد دانشگاه فردوسی مشهد

DOI: 10.22067/pmt.v12i1.81348

نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

در سازمان‌های امروزی چگونگی استفاده کارکنان از اینترنت در سازمان و چگونگی مدیریت کردن کارکنان تحت این شرایط نیاز به مطالعه و بررسی دارد. این پژوهش بر آن است تا با شناخت الگوی استفاده مطلوب و نامطلوب از اینترنت در سازمان، عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، راهبردها، پیامدهای میانجی و نتایج نهایی این پدیده را به صورت جامع تبیین نماید. پژوهش از نظر هدف در دسته مطالعات تبیینی-توصیفی و از نظر نوع رویکرد چند روشی است. برای تبیین این الگو ابتدا روش کمی شرایط موجود در سازمان‌های دولتی و نحوه استفاده از اینترنت بررسی گردید و سپس با استفاده از تئوری داده بنیاد و مصاحبه‌های عمیق با خبرگان، الگوی استفاده مطلوب و نامطلوب از اینترنت توسعه یافت. همچنین روایی و پایایی پژوهش با استفاده از چهار معیار اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، قابلیت اطمینان و تأیید پذیری بررسی شد. نتایج نشان داد مقولات شناسایی شده در خصوص پدیده محوری (استفاده مطلوب و نامطلوب از اینترنت) شامل عوامل علی (شامل ویژگی‌های فردی، سازمانی، شغلی)، راهبردها (شامل سیاست‌های ایجاد محدودیت، سیاست‌های رصد کارکنان، سیاست‌های تحولی)، پیامدهای میانجی (شامل تغییرات در کارکنان و تغییرات در سازمان)، عوامل مداخله‌گر (شامل حضور ارباب‌رجوع در سازمان، عدم توانایی جداسازی زندگی شخصی کارکنان از زندگی سازمانی آن‌ها، استفاده از اینترنت شخصی در سازمان، سازمان‌های ناگزیر به استفاده از اینترنت، فرهنگ جامعه به سمت استفاده مطلوب از اینترنت در هر جایی)، بستر و زمینه (شامل زیرساخت‌ها و عوامل شغلی) و نتایج نهایی (شامل نتایج استفاده مطلوب و استفاده نامطلوب) است.

کلیدواژه‌ها: بهره‌گیری از اینترنت، استفاده نامطلوب از اینترنت، استفاده مطلوب از اینترنت، تئوری داده بنیاد.

* نویسنده مسئول: m-lagzian@um.ac.ir

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۰۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۴/۲۹

مقدمه

در عصر حاضر بسیاری از ارتباطات سازمانی از طریق بستر فضای مجازی و شبکه‌های ارتباطی مبتنی بر وب صورت می‌گیرد. به پشتوانه حضور اینترنت، شرکت‌ها و سازمان‌های بسیاری قادر شده‌اند که به صورت مجازی فعالیت خود را آغاز کنند و از همین طریق نیز به موفقیت‌های تجاری بی‌نظیری دست پیدا کنند. با این وجود، آنچه به روشنی قابل مشاهده است این است که "رشد اخلاقی با توسعه فناوری حرکت نکرده است" (Sadeghi Arani, & Mirghafori 2013). در واقع گرچه استفاده از اینترنت نقش مهمی در کارایی کارکنان دارد، با دسترسی‌های آزاد کارکنان به دنیای وب، نگرانی‌هایی برای مدیران ایجاد شده است (Machado et al., 2014). طبق آمار به دست آمده از پژوهش‌های انجام گرفته در این زمینه بیش از ۹۰ درصد از کارکنان به نوعی درگیر فعالیت‌های پرسه زنی اینترنتی هستند و این امر باعث از دست رفتن ۴۰ درصد از بهره‌وری کارکنان سازمان‌ها شده است (Jia, 2012). گارت و دانزیجر در سال ۲۰۱۱ در پژوهش خود بر روی ۱۰۰۰ کارکنان آمریکایی نشان دادند که ۸۰ درصد آنها درگیر استفاده شخصی از اینترنت هستند. همچنین در پژوهش دیگری مطرح شد ۶۰ الی ۸۰ درصد زمانی که کارکنان در حال استفاده از اینترنت در محیط کار خود هستند، مربوط به کارشان نمی‌باشد. مسئله مهمی که وجود دارد این است که اغلب شکل‌های وقت‌گذرانی در محیط کار، مثل طولانی کردن زمان صرف ناهار، معاشرت با همکاران، استفاده شخصی از تلفن و نظایر آن به آسانی توسط سرپرست یا مدیر قابل تشخیص و پیگیری است، اما به دلیل ماهیت اینترنت، تشخیص میزان وقت‌گذرانی اینترنتی کارکنان از نظر مدیران و کارفرمایان بسیار دشوارتر می‌باشد. کارکنان می‌توانند وانمود کنند که سخت در حال انجام فعالیت‌های کاری و وظیفه‌ای خود هستند، در حالی که از طریق فضای مجازی در حال بازدید از وبسایت‌هایی غیرمرتبط با کار به منظور تأمین علاقمندی‌ها و دنبال کردن منافع شخصی خود هستند؛ بنابراین، با توسعه این فناوری‌های مبتنی بر وب در سازمان‌ها و اثرات دو جانبه‌ای که می‌تواند نحوه بهره‌گیری از آن در سازمان داشته باشد، چگونگی مدیریت مناسب رفتارهای کارکنان در جهت استفاده مطلوب از اینترنت ضروری است. در ایران نیز استفاده از اینترنت باعث شده تا مدیران هر چه بیشتر تمایل به استفاده از فضای مجازی برای افزایش عملکرد سازمان خود داشته باشند، اما مشاهده موارد سوءاستفاده از اینترنت و پرسه‌زنی‌های غیر کاری بالأخص در سازمان‌های دولتی، مدیران را با چالش‌های زیادی مواجه کرده است. در اغلب سازمان‌های دولتی، به دلیل پرداخت حقوق ماهیانه بر اساس ساعات حضور، متأسفانه این استفاده غیرشخصی ممکن است چندین برابر مشاهده گردد، پایین بودن بهره‌وری، عدم مدیریت مناسب رفتارها و عملکردها و فقدان مطالبات مؤثر کاری از موارد سوءاستفاده از اینترنت و پرسه‌زنی‌های غیر کاری در

اینترنت بالأخص در سازمان‌های دولتی می‌باشد. حسب گفتگویی که محققین با برخی مدیران دست‌اندرکار سیاست‌گذاری اینترنت در سازمان‌های بخش دولتی در ایران (در شهر مشهد) داشته‌اند از جمله مهم‌ترین مسائل در این زمینه این است که مدیریت رفتارها و سیاستگذاری‌ها چگونه باشد تا هر چه بیشتر بهره‌گیری مطلوب از اینترنت افزایش یافته و بهره‌گیری نامطلوب کاهش یابد. با این حال در ادبیات این موضوع اولاً پژوهش‌های کمتری در خصوص نحوه بهره‌گیری از اینترنت صورت گرفته است. بیشتر ادبیات رفتار سازمانی و استفاده از اینترنت نیز روی بهره‌گیری نامطلوب از اینترنت تمرکز نموده‌اند و کمتر هر دو جنبه رفتاری مطلوب و نامطلوب را مد نظر قرار داده‌اند و ثانیاً کمتر به ارائه مدلی جامع نسبت به شناسایی و تبیین الگوهای رفتاری بهره‌گیری از اینترنت، عوامل اثرگذار بر آن و پیامدهای آن پرداخته شده است. از این رو هدف پژوهش حاضر، شناسایی انواع رفتارهای مطلوب و نامطلوب کارکنان در بهره‌گیری از اینترنت و در ادامه تبیین این نوع رفتارها در مدلی جامع از علل، اثرات و پیامدها و شرایط تاثیرگذار بر آن می‌باشد.

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

پیدایش اینترنت به اوایل دهه ۱۹۶۰ در ایالات متحده آمریکا و همزمان با جنگ سرد بازمی‌گردد (Almagor, 2011) و اساساً مبتنی بر پروتکل اینترنت است که در دهه ۱۹۷۰ توسط محققان دانشگاهی برای اتصال شبکه‌های محلی خود طراحی شده است (Ahmed, 2014). همان‌طور که در پژوهش‌های پیشین بیان شده است امروزه اینترنت تقریباً هر جنبه‌ای از جامعه مدرن را دربرمی‌گیرد؛ بنابراین بدیهی است که سازمان ملل اکنون اینترنت را یک حق اساسی بشر می‌داند (Thrasher, 2013). در واقع اینترنت دارای ویژگی‌های مشابه‌ای با سایر رسانه‌ها می‌باشد ولی تمایز آن با دیگر رسانه‌ها در امکان شخصی کردن ارتباطات از طریق ایجاد بازخور و قابلیت تعامل است (Navabakhsh et al., 2010). زمانی و همکاران (۲۰۱۳) اذعان داشته‌اند ویژگی‌های منحصر به فرد اینترنت موجب استقبال عظیم مردم در سراسر جهان شده است؛ بنابراین می‌توان گفت اینترنت مجموعه‌ای از امکانات وسیع می‌باشد که سعی دارد سلاقی و علائق افراد را برآورده سازد. در عین حال شبکه اینترنت به خودی خود بی طرف است و نحوه‌ی استفاده افراد از آن تعیین‌کننده اثرات مطلوب یا نامطلوب آن خواهد بود (Moedfar et al., 2010). در استفاده مطلوب اینترنت، نخست، ابزارهای ارتباطاتی با کاربران مأنوس است چرا که هرم سنی اکثریت جامعه کار جوان بوده و بیشترین درصد استفاده‌کنندگان از اینترنت و رایانه را تشکیل می‌دهند و از طرف دیگر اتصال مستقیم به شبکه جهانی اینترنت ابزار مناسبی را در اختیار کارکنان قرار می‌دهد تا آنها

توانند با به کارگیری منابع مرجع بر روی شبکه اینترنت و سایت‌های مختلف در جهت ارتقاء دانش و آگاهی‌های خود گام بردارند (Naderifar et al., 2016). منتظر قائم (۲۰۰۸) یکی از فواید کلیدی اینترنت را توانایی برقراری ارتباط مستقیم و کاستن از واسطه‌ها در انتقال و ارائه اطلاعات سازمان می‌داند. زوروسکی در سال ۲۰۱۵ اینترنت را ایجاد فرصت‌هایی تقریباً نامحدود برای پیدا کردن اطلاعات مطرح می‌کند. همچنین عده‌ای معتقدند اینترنت موانع جغرافیایی شبکه را از بین برده است و کارکنان را قادر می‌سازد تا همیشه از قبل با طیف گسترده‌ای از متخصصان ارتباط داشته باشند (Enshe, et al, 2002). افشه و همکاران (۲۰۱۱) نیز نشان دادند استفاده از ابزارهای اینترنت باعث کاهش هزینه کارکنان، علاقه‌مندی کارکنان، دسترسی آسان به اطلاعات مربوط به شرح شغل و وظایف کارکنان و رضایت شغلی می‌شود. در استفاده نامطلوب، عنوان دروازه جهنم بیان‌کننده مخاطرات این پدیده نوظهور می‌باشد که نگرانی‌های اخلاقی و امنیتی فراوانی را در اذهان تداعی می‌نماید (Taheri Glondani, 2012). مشبکی و همکاران (۲۰۱۱) بیان داشته‌اند یکی از رفتارهای انحرافی در سازمان طرفه‌روی اینترنتی است که به معنای استفاده از اینترنت سازمان برای انجام امور شخصی مانند خواندن مطالب سایت‌های خبری، بازی و سرگرمی، چک کردن ایمیل‌های شخصی و به طور کلی وب‌گردی می‌باشد. مطالعه دیگری نشان داد که استفاده شخصی از ایمیل و اینترنت در محل کار اغلب تحت پوشش انجام کار واقعی است (Baturay & Toker, 2015). نتایج همچنین نشان می‌دهد که فعالیت‌های طرفه‌روی اینترنتی که مرتبط با ارتباطات هستند (مانند فعالیت‌های ایمیل) شایع‌تر از موارد مرتبط با سرگرمی (به عنوان مثال بازدید از سایت‌های ورزشی، خرید آنلاین و بازی‌های آنلاین) می‌باشند (Lim & Chen, 2012). مطالعات لیم (۲۰۰۲) با نگاه منفی به استفاده شخصی از اینترنت در محیط کار آن را جزء رفتارهای بی‌اساس و حتی انحرافی در محیط کار می‌داند که منجر به از دست دادن بهره‌وری، خطرات امنیتی اطلاعاتی و یا اختلافات حقوقی می‌شود (Newman-Godful, 2012).

براساس ادبیات موضوع، بنیان‌های نظری مربوط به بهره‌گیری از اینترنت و پیامدهای آن در دو دسته زیر قرار می‌گیرند:

الف: نظریه‌های مربوط به فناوری اطلاعات و ارتباطات: نخست، نظریاتی که بیشتر به ابعاد محتوایی سازمان و کنشگران آن توجه دارند و دوم، نظریه‌هایی که متمرکز بر بعد ساختاری سازمان هستند. الف: نظریات کنشگرمحور، درباره ویژگی بارز فناوری‌های جدید ارتباطی و اطلاعاتی، امتیازات آموزشی و وابستگی‌های اقتصادی به آن با توجه به نسبت، نوع و میزان دسترسی است و نشان می‌دهد که با ابداع و

بکارگیری این فن جدید تا چه حد فضای محتوایی مورد توجه یک سازمان می‌تواند دستخوش تغییر شود. ب: نظریات سازمان محور، به دنبال تغییر و اصلاح ناتوانی یا نارسایی واحدها با استفاده از اینترنت هستند. ب: نظریه‌های رفتاری: شامل نظریه کنش عقلایی، نظریه شناخت اجتماعی و نظریه رفتار برنامه ریزی شده است. نظریه کنش عقلایی مبتنی بر این فرض است که افراد به طور منطقی عمل می‌کنند. آن‌ها کلیه اطلاعات در دسترس درباره رفتار هدف را جمع‌آوری و به‌طور منظم ارزیابی می‌کنند، همچنین اثر و نتیجه اعمال را در نظر می‌گیرند، سپس براساس استدلال خود تصمیم می‌گیرند که عملی را انجام دهند یا انجام ندهند (Pikkarainen et al., 2014). نظریه شناخت اجتماعی یک ساختار علت و معلولی را مبنای قرار می‌دهد که از طریق توسعه ساختار دانش، مدل‌های شناختی فعالیت مؤثر که رفتار را هدایت می‌کند، ایجاد خواهد شد. این مدل‌های شناختی توانایی تولید مهارت‌هایی به عنوان نیازهای استاندارد درونی برای اجرای ماهرانه یک مهارت را برای افراد ایجاد می‌کند. نظریه رفتار برنامه ریزی شده با وجود سازه کنترل رفتاری درک شده تلاش می‌کند رفتارهای غیرارادی را نیز پیش‌بینی کند (Madden et al., 1992). کنترل رفتاری درک شده در نظریه رفتار برنامه ریزی شده، ادراک از محدودیت‌های درونی و بیرونی انجام رفتار را انعکاس می‌دهد (Taylor & Todd, 1995). در مجموع هر کدام از نظریه‌های فوق، عواملی را که مستقیم و غیرمستقیم بر استفاده کارکنان از اینترنت تأثیر گذار است را توسعه می‌دهند.

جدول (۱): مطالعات انجام شده

نویسنده (نویسندگان)	سال	عنوان پژوهش	یافته‌ها
رزمی، قلی پور، پیران نژاد	۱۳۹۷	بررسی پیش‌بینی‌های مؤثر بر سایبرلوفینگ	پیش‌بینی‌های مؤثر بر سایبرلوفینگ شامل سایبرلوفینگ ادراک شده، نگرش مثبت به سایبرلوفینگ، طفره روی غیر اینترنتی و خودکارآمدی اینترنتی
دانشمند و ستاریفر	۱۳۹۷	اثر اینترنت بر بهره‌وری نیروی کار اقتصاد ایران	تأثیر بلندمدت اینترنت بر بهره‌وری نیروی کار
حاجیبانی و محمدزاده	۱۳۹۳	بررسی تأثیر فضای مجازی (اینترنت) بر هویت ملی دانشجویان	همبستگی مثبت بین مدت استفاده از اینترنت با بعد رفتاری و شناختی
ربیعی و محمدزاده یزد	۱۳۹۲	آسیب شناسی فضای مجازی، بررسی تأثیر استفاده از اینترنت بر انزوای اجتماعی دانشجویان	تأثیر مثبت استفاده اجتماعی از اینترنت بر انزوای اجتماعی
هاشمی و همکاران	۱۳۸۷	عوامل مؤثر بر استفاده از اینترنت به عنوان فضای مجازی	ارتباط مستقیم سواد ارتباطی، مدت زمان، پایگاه اجتماعی خانواده، اعتماد، دسترسی، محل دسترسی، رضایت از خدمات، جنسیت و محل زندگی با استفاده از فضای مجازی
دوران و گنجی	۱۳۸۷	کاربری تفننی اینترنت توسط کاربران ۲۵ تا ۴۰ سال تهران	کاهش چشمگیر کاربری تفننی پس از گذشت حدود ده سال
دمیرسیوگلو و چن	۲۰۱۹	استفاده کارکنان بخش دولتی از شبکه‌های	تأثیر مثبت استفاده کارکنان از شبکه‌های اجتماعی بر

رضایت (استقلال، ارتباط و شایستگی) و انگیزش درونی کار	اجتماعی: تأثیر آن بر رضایت و انگیزش درونی مورد نیاز		
کارکنان با وضعیت بالاتر به لحاظ عملکرد شغلی، استقلال شغلی، آموزش درگیری بیشتری با استفاده شخصی از اینترنت در محیط کار دارند.	سایبراسلیکینگ: وضعیت نیروی کار و استفاده شخصی از اینترنت در محیط کار	۲۰۱۸	گرت و دنزیگر
نیاز سازمان به بیان سیاست‌های خود در سازمان، آموزش کارکنان در امنیت استفاده از اینترنت و تدوین مکانیزم‌هایی برای اطمینان از یکپارچگی نظارت بر کارمندان	نظارت کارکنان در هنگام استفاده از اینترنت در سازمان‌های فیلپین	۲۰۱۵	هجانووا و الامبی
عادت و کنترل بیرونی پیش‌بینی‌کننده‌هایی برای استفاده شخصی از اینترنت	استفاده شخصی از اینترنت: استفاده از دستگاه موبایل شخصی در محیط کاری	۲۰۱۴	جامالودین و همکاران
ارتباط مثبت دسترسی به سایت‌های شبکه‌های اجتماعی در محیط کار با پرونگرایی	پیش‌بینی استفاده از سایت‌های شبکه‌های اجتماعی در محیط کار: نوع خاصی از پرسه زنی اینترنتی	۲۰۱۴	آندرسن و همکاران

در مجموع عمده مطالعات پیرامون بررسی عوامل اثرگذار و یا پیامدهای استفاده غیر مطلوب و غیر کاری از اینترنت می‌باشند و کمتر بر کیفیت بهره‌گیری از اینترنت پرداخته شده است. همچنین، مدل جامعی که به هر دو رفتار مطلوب و نامطلوب به ویژه در بخش دولتی پرداخته باشد، یافت نشد و این موضوع خلاء مطالعاتی در این زمینه را نشان می‌دهد. لذا در این پژوهش سعی بر این است تا به تبیین مدل جامعی در رابطه با استفاده مطلوب و نامطلوب از اینترنت پرداخته شود. بدین منظور سؤالات کلیدی پژوهش عبارتند از:

سؤال اول پژوهش: الگوی رفتاری و وضعیت نحوه استفاده کارکنان از اینترنت در سازمان‌های دولتی به چه صورت است؟

سؤال دوم پژوهش: مدل مدیریت رفتارهای بهره‌گیری از اینترنت در کارکنان سازمان‌های دولتی چیست؟

عوامل اثرگذار اصلی و پیامدهای این رفتارها و ابعاد آن چیست؟

عوامل زمینه‌ای و شرایط واسطه‌ای در این رفتارها کدام است؟

راهبردهای مدیریت این رفتار چیست؟

روش تحقیق

پژوهش حاضر به لحاظ نتیجه، پژوهشی بنیادی محسوب می‌شود و از نظر هدف در دسته پژوهش‌های تبیینی - توصیفی قرار می‌گیرد و از نظر نوع داده در طبقه پژوهش‌های کیفی و کمی می‌باشد. در بخش

کمی از طریق استراتژی پیمایش به سؤال اول پژوهش یعنی کیفیت وضعیت استفاده از اینترنت در محیط کار با استفاده از آزمون مقایسه میانگین پرداخته شد و در بخش کیفی، از بین رویکردهای گوناگون نظریه داده بنیاد از رویکرد نظام مند در مراحل تولید نظریه استفاده شد. نظریه داده بنیاد برای زمانی مناسب است که دانش ما در مورد زمینه مورد نظر محدود است و نظریه قابل توجهی در آن زمینه موجود نیست که بتوان فرضیه‌ای برای آزمون تدوین نمود. در پژوهش حاضر، مطالعات در رابطه با رفتارهای بهره‌گیری از اینترنت، بیشتر در حوزه رفتارهای نامطلوب انجام گردیده است و کمتر پژوهشی به هر دو نوع رفتار پرداخته است، لذا با وجود این خلاء در مطالعات نیز استفاده از این استراتژی در این مطالعه ضروری به نظر می‌رسد. جامعه بخش کمی، کارکنان سازمان‌ها و مؤسسات دولتی مستقر در شهر مشهد می‌باشند که طبق آمار سازمان برنامه و بودجه، تعداد سازمان‌های دولتی شهر مشهد ۲۸ سازمان است و حجم نمونه با توجه به فرمول کوکران، ۳۸۴ نفر می‌باشد. جامعه بخش کیفی، خبرگان اجرایی هستند که هم در امر سیاست‌گذاری منابع انسانی و هم در امر سیاست‌گذاری فناوری اطلاعات و ارتباطات هستند. در سازمان‌های دولتی پست‌هایی نظیر معاونین و مدیران برنامه‌ریزی و توسعه، توسعه و تحول سازمانی و طرح و برنامه درگیر در سیاست‌گذاری‌های مذکور می‌باشند؛ بنابراین جامعه شامل مدیران اجرایی در بخش دولتی شهر مشهد با سابقه حداقل ۵ سال تجربه مدیریت در حوزه‌های تحول سازمانی، فناوری اطلاعات و مدیریت بهره‌وری و منابع انسانی که بر طبق اعلام خودشان به صورت فعال درگیر در مطالعات و سیاست‌گذاری مربوط به بهره‌وری کارکنان و نیز استفاده از اینترنت در سازمان‌های دولتی بوده‌اند، می‌باشد. با توجه به نمونه‌گیری هدفمند و اشباع نظری با ۱۴ نفر از افرادی که می‌توانستند اطلاعات غنی‌تری را در دسترس قرار دهند، مصاحبه عمیق صورت گرفت. در جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کمی ابتدا اطلاعات جمعیت شناختی با استفاده از آمار توصیفی به منظور توصیف جامعه گردآوری شد و سپس با استفاده از آزمون مقایسه میانگین، سؤال اصلی پژوهش یعنی بررسی کیفیت وضعیت استفاده از اینترنت در محیط کار، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در بخش کیفی نیز، داده‌های بدست آمده از مصاحبه‌های عمیق با خبرگان، کدگذاری شدند و مدل رفتاری پژوهش حاضر تدوین شد. روایی و پایایی عبارتند از: (۱) تناسب نظریه با داده‌ها: بر این اساس، تناسب با فرایند مقایسه مستمر نمود می‌یابد. (۲) مرتبط بودن نظریه داده بنیاد: زمانی که نظریه آنچه را که واقعاً رخ می‌دهد، منعکس می‌کند. (۳) عملی شدن و قابلیت اجرای نظریه: عملی شدن وابسته است به میزان ارتباط محکم نظریه با آنچه که در جریان می‌باشد. (۴) قابلیت اصلاح نظریه: بر این اساس هرچه که به آسانی از طریق مقایسه مستمر با نظریه پیوند می‌یابد، از

دست نمی‌رود. نظریه در زمانی که مناسب است می‌تواند توسط نشانه‌های جدید و یا مروری بر ادبیات، اصلاح شود، استفاده شد (Kerr, 2011).

تجزیه و تحلیل داده‌ها

در پاسخ به سؤال اول پژوهش مبنی بر وضعیت استفاده از اینترنت، ابتدا مصادیق استفاده کاری و غیر کاری از اینترنت بررسی شد (جدول ۲).

جدول (۲): مصادیق استفاده کاری و غیر کاری

نحوه استفاده	مصادیق	میانگین (ساعت)
استفاده کاری (مطلوب)	جستجو و تبادل مطالب، اطلاعات و دانش مرتبط با مسائل شغلی و حوزه کاری در سایت‌های مشخص و هدفمند (از جمله سایت‌ها و وبلاگ‌های حرفه‌ای و علمی و ...)	۱/۸۴
	وب گردی پراکنده در جهت ارتقا مهارت‌ها و دانش شغلی در سایت‌های مختلف	
	فعالیت در شبکه‌های اجتماعی با تمرکز بر ارتباطات کاری، کانال‌های حرفه‌ای و گروه‌های مرتبط با مسائل و دانش کاری و تبادل اطلاعات در زمینه دانش مسائل شغلی و حرفه‌ای	
	ارسال و دریافت ایمیل‌های کاری، حرفه‌ای، و علمی مرتبط با کار (خارج از سیستم اتوماسیون اداری)	
	انجام فعالیت‌های کاری و حرفه‌ای از طریق اینترنت (به عنوان مثال استفاده از نرم افزارها...)	
استفاده غیر کاری (نامطلوب)	مطالعه و خواندن اخبار روز	۱/۸۶
	انجام فعالیت‌های شخصی (ارسال و دریافت ایمیل‌های شخصی، امور بانکی، خرید و فروش کالا)	
	وب گردی پراکنده بر اساس علاقمندی‌های شخصی (دانلود و مشاهده فیلم، بازی، سایت‌های مورد علاقه شخصی، سایت‌های غیر قانونی)	
	فعالیت در شبکه‌های اجتماعی شخصی غیر مرتبط با کار (اینستاگرام شخصی، فیس بوک ...)	

سؤال پژوهش در قالب ۶ سؤال فرعی الف) بررسی میزان استفاده ب) بررسی مکان استفاده ج) بررسی میزان استفاده طی ساعات کاری د) بررسی ابزار استفاده ه) بررسی میانگین ساعت استفاده از اینترنت در روز، هفته و ماه مشخص گردید (جدول ۳).

جدول (۳): وضعیت استفاده از اینترنت در محیط کار

میانگین	استفاده غیر کاری		استفاده کاری		نوع استفاده
	۱۸۶ ساعت		۱۸۴ ساعت		
میانگین استفاده	بیش از ۴ ساعت	۳ تا ۴ ساعت	۲ تا ۳ ساعت	۲ تا ۳ ساعت	مجموع
۲/۸۳*	۳٪	۸٪	۱۵٪	۵۹٪	ساعت

ساعت در روز					استفاده در طی ساعات کاری
	هر دو		لپ تاب اداری و PC	موبایل و تبلت شخصی	ابزار استفاده
	۲۳٪		۳۴٪	۴۳٪	
میزان مصرف	چند بار در ماه	چند بار در هفته	یک تا دو بار در روز	بیش از دو بار در روز	
	۹٪	۱۳٪	۲۱٪	۵۶٪	
* علت تفاوت میانگین استفاده از اینترنت با مجموع ساعات استفاده کاری و غیر کاری در این است که افراد زمانی که به بیان زمان استفاده از هر کدام از آیتم‌های استفاده از اینترنت به صورت جزئی پرداختند، زمان استفاده بیشتری را بیان داشته‌اند.					

طبق جدول (۳) حدود ۷۷ درصد افراد در طی روز دو تا چند بار و ۷۴ درصد از کارکنان تا ۳ ساعت در طی ساعات کاری از اینترنت استفاده می‌نمایند. همچنین، ۴۳ درصد از کارکنان برای اتصال به اینترنت از موبایل و تبلت شخصی و ۳۴ درصد از کامپیوتر و لپ تاب موجود در سازمان استفاده می‌کنند. طبق ادبیات پژوهش رایج‌ترین موارد استفاده از اینترنت در محیط کار عبارتند از: استفاده از اطلاعات گوناگون موجود در شبکه‌ها به منظور انجام فعالیت‌های علمی و پژوهشی و دسترسی به کتاب‌ها و منابع کتابخانه‌ای، انجام امور اداری، برقراری ارتباط به شیوه‌های گفتاری، نوشتاری و تصویری (چت، ایمیل و مکالمه تلفنی)، برنامه‌های رادیویی و تلویزیونی، آموزش از راه دور (نوابخش و همکاران، ۱۳۸۹). در مطالعات دیگر بیشتر به بررسی رفتارهای منفی و نامطلوب اینترنت پرداخته‌اند (Lavoie & Pychyl, 2001) که اطلاع از دسترسی آسان به اینترنت، شرایط محیطی و سبک رفتاری شخصی همگی از دلایل این رفتار می‌باشند (Eastin et al., 2007).

بخش کیفی پژوهش

کد گذاری باز: هر مصاحبه چندین بار بررسی و در قالب مقوله‌های اصلی (۱۸ مقوله) طبقه بندی گردیدند (جدول ۴).

جدول (۴): جای‌گذاری کدهای اولیه در مقوله‌ها

کد	کدهای اولیه	نام مقوله
۱	سرعت بالای اینترنت	دسترسی و سهولت استفاده
۲	دسترسی دائم و همیشگی، بدون محدودیت زمانی	
۳	دسترسی بدون محدودیت مکانی و سایتی به اینترنت	
۱۳	وجود تجهیزات سخت افزاری	زیرساخت و فناوری
۱۴	وجود پهنای باند و سرعت اینترنت مناسب و قابل قبول	
۲۲	امنیت اطلاعات سازمان	
۴	آشنایی با کامپیوتر	مهارت‌های IT و استفاده از اینترنت
۴	توانایی کار با اینترنت	
۷	شخصیت افراد	ویژگی‌های شخصی
۲۸	کنجکاوی کارکنان	
۳۵	اخلاق حرفه‌ای کارکنان	
۹۱	وجود ویژگی‌های ارزشی کارکنان	
۶۲	اعتیاد به اینترنت	
۱۰	نگرش‌های شغلی	نگرش‌های شغلی و سازمانی
۴۰	وفاداری کارکنان به سازمان	
۷۹	نارضایتی سازمانی	
۸۰	وجود تعهد شغلی	
۶	سبک مدیریت	سبک مدیریت و سرپرستی
۲۴	نوع نگاه مدیر به کارکنان	
۷۵	توجه مدیر به کارکنان	
۱۱	فرهنگ سازمانی	فرهنگ سازمانی
۱۰۵	جو موجود در سازمان	
۱۲	نوع سازمان و صنعت	نوع سازمان و صنعت
۱۹	حضور ارباب رجوع در سازمان	

۹۴	میزان عملیات اجرایی سازمان		
۷۱	مکانیزه بودن سیستم‌های سازمانی	مکانیزه بودن	
۴۹	مهندسی مجدد فرآیندهای با استفاده از اینترنت		
۵	ارتباط موضوع کاری با فضای اینترنتی	ماهیت وظایف	ویژگی‌های شغل
۱۹	حضور ارباب‌رجوع در شغل		
۵۰	درگیری شغلی کارکنان		
۸۴	ماهیت شغل (نیاز به اینترنت دارد یا خیر)		
۹	سطح سازمانی	استقلال و آزادی عمل	
۸	نوع شغل		
۷۸	غنا شغلی		
۱۸	آزاد بودن وقت کارمندان در حین کار	فشار کاری	
۲۷	وجود وقت خالی در حین شغل		
۴۴	فشار کاری بالا در سازمان		
۴۵	خستگی کاری افراد در سازمان		
۴۲	عدم توانایی جداسازی زندگی شخصی کارکنان از زندگی سازمانی	شرایط مداخله‌گر	
۴۳	دسترسی آسان به اینترنت در منزل کارکنان		
۸۸	استفاده از اینترنت شخصی در سازمان		
۹۹	سازمان‌های ناگزیر به استفاده از اینترنت		
۵۵	امورات مربوط به کار و پست سازمانی	استفاده مطلوب	
۵۷	تهیه گزارشات علمی، پژوهش‌هایی و مطالعاتی		
۵۸	انتقال گزارشات فیما بین سازمان‌ها و مدیران		
۵۹	تبادل دانش فنی و به اشتراک گذاری آن	استفاده نامطلوب	
۵۳	ایمیل‌های غیر کاری		
۵۴	سایت‌های خبری		
۵۶	سرگرمی	سیاست‌ها و راهبردها	
۲۱	تعیین حجم محدود برای کارهای غیر اداری		سیاست‌های دسترسی IT
۲۹	دسترسی همیشگی به اینترنت		

۳۴	محدودیت زمان استفاده از اینترنت		
۴۱	ممنوعیت اینترنت وایرلس		
۶۷	محدودیت حجم استفاده معقول		
۶۸	حجم مشخصی از اینترنت در اختیار کارشناسان		
۷۰	صیانت از بانک‌های اطلاعاتی توسط حراست و کمیته امنیت		
۷۷	اینترنت آزاد و اینترنت بسته		
۸۳	محدود کردن پهنای باند در اختیار سازمان		
۸۵	محدودیت ایمیل و شبکه‌های مجازی خارجی		
۲۳	تعیین حجم آزاد برای کارهای اداری	سیاست‌های کنترل رفتار و نحوه استفاده	
۳۳	قابل رویت بودن تراکنش‌های کاربران		
۳۸	انجام بلا مانع کار شخصی در اوقات بیکاری در حین کار		
۳۹	منع تجسس در تجسس در استفاده کارکنان از اینترنت		
۶۵	بانک‌های اطلاعاتی تعریف شده، دسترسی‌ها و مجوزهای مربوطه		
۶۹	رصد مسیرها و سایت‌ها توسط حوزه انفورماتیک		
۷۲	رصد کارکرد کارکنان از طریق سیستم‌های سازمانی		
۷۳	رصد کارکرد اداری و غیراداری کارکنان		
۱۵	توسعه دانش کاربردی کارکنان	سیاست‌های توسعه و تعدیل رفتار	
۱۶	پرسش‌های مهم و مطالعات کتابخانه‌ای مدیران از کارکنان		
۱۷	تقدیر و تشویقات مالی و غیرمالی از کارکنان		
۲۵	پرداخت اضافه کار		
۲۶	طرد شدن برخی کارکنان از سوی مدیران		
۳۶	چرخش شغلی		
۷۶	تشویق‌های مدیر نسبت به کارکنان		

۱۰۲	تعریف وظایف در چارچوب		
۲۹	دسترسی همیشگی به اینترنت	فنی و زیرساختی	عوامل زمینه‌ای
۳۲	امکان ایجاد دولت الکترونیک		
۴۶	در دسترس بودن اینترنت در هر زمان و مکان		
۹۲	فرهنگ جامعه به سمت استفاده مطلوب از اینترنت در هر جایی	اجتماعی و فرهنگی	
۱۰۶	نحوه ارتباطات اجتماعی بین مردم		
۱۰۷	الگوی فرهنگی مصرف مردم		
۸۱	حضور کارکنان در سازمان در صورت وجود اینترنت	کاهش عدم حضور	
۸۲	کم شدن غیبت‌ها		
۱۵	آموزش‌های کاربردی برای کارکنان	توسعه دانش شغلی و سازمانی	
۴۸	آگاه سازی با استفاده از اینترنت جهت انجام خدمات بهتر		
۶۰	تبلیغات سازمانی		
۶۱	معرفی و شهرت سازمان		
۶۳	رسیدن به اهداف دولت الکترونیک		
۸۶	ارتقای شغلی	توسعه دانش حرفه‌ای	پیامدهای میانجی مثبت
۱۱۴	افزایش سطح دانش حرفه‌ای کارکنان		
۲۰	بالا رفتن اطلاعات عمومی از طریق استفاده از اینترنت	افزایش آگاهی عمومی	
۱۱۳	افزایش مهارت‌های عمومی کار با کامپیوتر		
۳۱	پیگیری از اهداف سازمان الکترونیک	تحول سازمان	
۸۹	توانایی بالاتر کار با سیستم‌های سازمانی در کاربران		
۱۰۱	سیستمی و اینترنتی شدن فرآیندهای سازمانی		
۴۷	استفاده از اینترنت جهت سهولت کارها در سازمان‌ها	بهبود سطح علمی کارکنان	
۵۱	صحت انجام کار در هنگام کار با اینترنت		

۵۲	کیفیت کار در هنگام کار با اینترنت		
۸۷	گزارشات و پژوهش‌ها و مطالعات مناسب برای سازمان		
۱۰۳	سرعت انجام کار در هنگام کار با اینترنت		
۱۰۴	دقت انجام کار در هنگام کار با اینترنت		
۳۰	افزایش هزینه‌های سازمانی		پیامدهای میانجی منفی
۱۰۸	کاهش بهره‌وری		
۱۰۹	هزینه‌ها		پیامد نهایی
۱۱۰	بهره‌وری		
۱۱۱	عملکرد فردی		
۱۱۲	عملکرد سازمانی		

کدگذاری محوری: با بررسی مقوله‌ها (جدول ۴) و یافتن پیوندهای میان آن‌ها کدگذاری محوری انجام شد (جدول ۵).

جدول (۵): مؤلفه‌های استفاده از اینترنت در فرآیند کدگذاری محوری

استفاده مطلوب از اینترنت استفاده نامطلوب از اینترنت	پدیده محوری
زیرساخت و فناوری ویژگی‌های فردی ویژگی‌های سازمانی ویژگی‌های شغل	شرایط علی
سیاست‌های دسترسی IT سیاست‌های کنترل رفتار و نحوه استفاده سیاست‌های توسعه و تعدیل رفتار	راهبردها
کاهش عدم حضور توسعه دانش شغلی و سازمانی توسعه دانش حرفه‌ای افزایش آگاهی عمومی تحول سازمان	پیامدهای میانجی مثبت

بهبود سطح علمی کارکنان	
افزایش هزینه‌های سازمانی کاهش بهره‌وری	پیامدهای میانجی منفی
عدم توانایی جداسازی زندگی شخصی کارکنان از زندگی سازمانی آن‌ها دسترسی آسان به اینترنت در منزل کارکنان استفاده از اینترنت شخصی در سازمان سازمان‌های ناگزیر به استفاده از اینترنت	شرایط مداخله‌گر
فنی و زیرساختی اجتماعی و فرهنگی	بستر و زمینه
هزینه‌ها بهره‌وری عملکرد فردی عملکرد سازمانی	پیامد نهایی

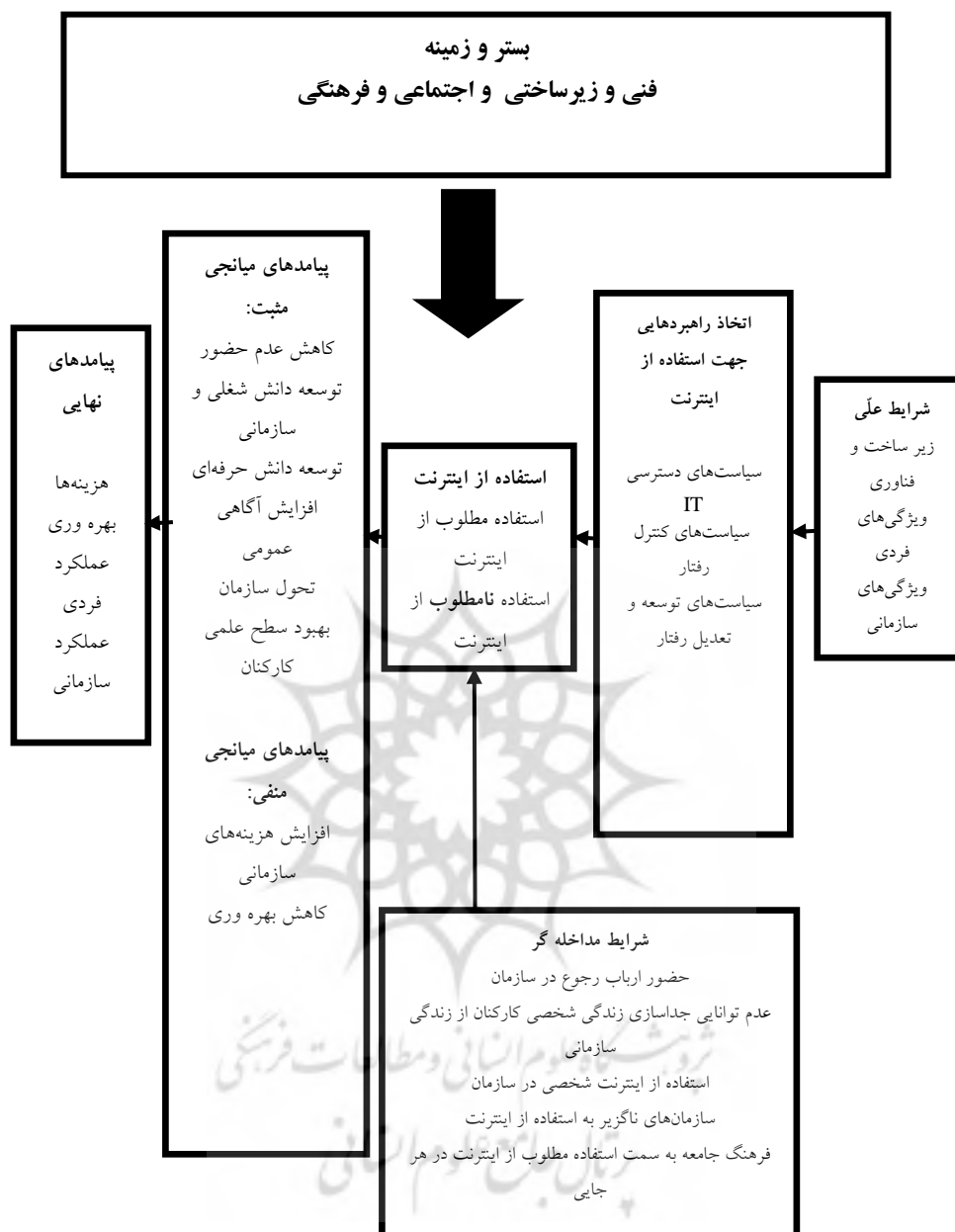
کدگذاری انتخابی (گزینشی): بر اساس نتایج کدگذاری باز و محوری به ارائه مدل مورد نظر پرداخته شد (نمودار ۱).

براساس نمودار (۱)، شرایط علی در چهار گروه زیرساخت و فناوری، ویژگی‌های فردی، ویژگی‌های سازمانی و ویژگی‌های شغلی دسته‌بندی شده‌اند. زیرساخت و فناوری به "سرعت بالای اینترنت" و "دسترسی به اینترنت در منزل" اشاره دارد؛ "یکی از عواملی که می‌تواند در نحوه استفاده از اینترنت کارکنان در سازمان تاثیرگذار باشد، سرعت بالای اینترنت در داخل و خارج سازمان می‌باشد. از وقتی که اپراتورهای خدمات اینترنت زیاد شده‌اند و افراد به راحتی می‌توانند در منزل اینترنت پر سرعت داشته باشند نیاز به استفاده از اینترنت سازمان با محدودیت‌های موجود ندارند؛ اما وقتی اینترنت در سازمان بسیار پر سرعت باشد گاهی شاهد دانلود کردن فیلم و بازی و چیزهای دیگر توسط کارکنان هستیم."

در ویژگی‌های فردی، به "ویژگی‌های ارزشی" و "وجدان کاری" اشاره شد. "... همکاران ما دارای ویژگی‌های فردی متفاوتی هستند. برخی دارای ویژگی‌های ارزشی ویژه و وجدان کاری بالایی می‌باشند. ... بعضی همکاران حتی برای ده دقیقه کار شخصی خارج از سازمان مرخصی می‌گیرند و استفاده از اینترنت سازمان برای کار شخصی خود را حق الناس می‌دانند..."

شخصیت افراد نیز از جمله ویژگی‌های فردی دیگر بود "...افراد درون‌گرا استفاده بیشتری از اینترنت می‌کنند..." و "... کارکنان دارای شخصیت برون‌گرا، یادگیرنده و خلاق و پرنشاط در استفاده مطلوب از

اینترنت بسیار اثربخش خواهند بود....." و ".... در صورت نگرش منفی به شغل قطعاً استفاده از اینترنت نادرست خواهد بود."



نمودار ۱: مدل رفتاری بهره‌گیری از اینترنت (توسعه داده شده در پژوهش حاضر)

ویژگی‌های سازمانی به "سبک مدیریت" اشاره داشت. "...سبک مدیریت مؤثر است، مدیری که دیدی از فضای اینترنت نداشته باشد نمی‌تواند کارمند را مجاب به استفاده صحیح از آن نماید..." و "...سبک مدیریت بسیار مهم است و نقش اساسی در نوع و چگونگی این اقدام دارد. سبک‌های مدیریتی تحول‌گرا، نواندیش، تشویق‌کننده دارای اثرات مطلوب خواهد بود."

همچنین چند نفر از پاسخ‌گویان بر "فرهنگ سازمانی" اشاره کرده‌اند: "...در سازمانی با فرهنگ کاری بالا استفاده از اینترنت مطلوب می‌باشد و نگرانی باعث عدم محدودیت زمان و ... نخواهد بود." و "...فرهنگ سازمانی چنانچه به سمت تلاش، خلاقیت، نوآوری، درست کاری و صداقت و پیشرفت‌های علمی کارکنان باشد تاثیرگذاری مطلوبی از اینترنت شاهد خواهیم بود." همچنین برخی از پاسخگویان بر "نوع سازمان" اشاره کرده‌اند: "سازمان‌های پژوهش محور استفاده مطلوبتری از اینترنت می‌توانند داشته باشند. همچنین سازمان‌هایی که آموزش‌های غیر حضوری دارند." و "...باطبع تمام سازمان‌ها می‌توانند حسب وظیفه و ماموریتی که دارند استفاده مطلوب از اینترنت بنمایند ولی سازمان‌های آموزشی و پژوهشی خیلی بیشتر بهره می‌گیرند."

در ویژگی‌های شغل، "نوع شغل" و "سطح سازمانی" و "نگرش‌های شغلی" است: "...برخی از مشاغل ارتباط مستقیم با استفاده از اینترنت دارند و برخی نیاز چندانی به استفاده از اینترنت نخواهند داشت." و "...نوع شغل کارکنان اگر چالشی و پیچیده باشد مجبور خواهند شد که در استفاده مطلوب و دسترسی به اطلاعات نو و به‌هنگام و مفید اینترنتی به نحو مؤثری ظاهر شوند." و "...به نظر می‌رسد کارشناسان بیشترین استفاده از اینترنت را داشته باشند." و "کارمندان (غیر از کارشناسان) به دلیل عدم نیاز سازمانی در حد بسیار ضعیف استفاده مطلوب از اینترنت خواهند داشت ولی کارشناسان و مدیران می‌توانند به نحو چشمگیری در استفاده مطلوب ظاهر شوند." و "...افرادی که دارای نگرش‌های مثبت شغلی باشند از اینترنت به عنوان فرصت‌های شغلی و پتانسیل‌های سازمانی بهره می‌گیرند و استفاده مطلوب می‌نمایند."

در رابطه با سیاست‌ها و راهبردهایی جهت استفاده در نحوه استفاده از اینترنت سه مقوله طبقه‌بندی گردید. اول، سیاست‌های دسترسی IT می‌باشد که به صورت "محدودیت زمان دسترسی" و "محدودیت حجم دسترسی" شناسایی شد. "برای کنترل کارکنان در سازمان گاه‌ها سیاست‌هایی را مجبوریم انجام دهیم که زمان استفاده از اینترنت را در سازمان محدود می‌کند. مثلاً برای مشاغل مختلف و سطوح مختلف شغلی ساعات متفاوتی جهت دسترسی به اینترنت تعریف می‌شود که با توجه به نیاز آن‌ها می‌باشد اما این قاطع نیست و اگر شغلی نیاز به اینترنت چه به لحاظ حجم و چه به لحاظ زمان داشته باشد با حوزه انفورماتیک

صحبت می‌کند و پس از بررسی اینترنت به آن‌ها تعلق می‌گیرد. "دومین راهبرد و سیاست، سیاست‌های کنترل رفتار و نحوه استفاده است: "...گاهی اوقات دیده می‌شود که کارکنان در حین ساعت کاری در زمان‌های بیکاری کارهای شخصی مثل کارهای بانکی را انجام می‌دهند که این از نظر ما بلامانع است، یعنی وقتی انجام کار شخصی در اوقات بیکاری بوده و خللی در کار افراد وارد ننماید ایرادی به آن وارد نیست و چه بسا دغدغه ذهنی افراد را نیز از بین می‌برد و در ساعات کاری با تمرکز بیشتری کار می‌کنند." دسته آخر سیاست‌ها، سیاست‌های توسعه و تعدیل رفتار است، این دسته شامل "چرخش شغلی" و "تقدیر و تشویقات مالی و غیر مالی" است: "برخی از سیاست‌هایی که برای توسعه رفتار کارکنان جهت ارتقای آن‌ها انجام می‌گیرد و باعث کم شدن استفاده نامطلوب آن‌ها می‌شود چرخش شغلی می‌باشد که سبب افزایش روحیه و ارتقای کار و شغل آن‌ها می‌گردد و به استفاده مناسب از اینترنت کمک می‌نماید..." و "...همچنین تقدیر و تشویقات مالی و غیرمالی از کارکنان نیز می‌تواند سبب افزایش و کاهش استفاده نامطلوب و مطلوب از اینترنت شود."

شرایط مداخله‌گر شامل حضور ارباب‌رجوع در سازمان، عدم توانایی جداسازی زندگی شخصی کارکنان از زندگی سازمانی آن‌ها، استفاده از اینترنت شخصی در سازمان و سازمان‌های ناگزیر به استفاده از اینترنت و فرهنگ جامعه به سمت استفاده مطلوب از اینترنت در هر جایی می‌باشند که دو نمونه "وجود ارباب‌رجوع در سازمان" و "فرهنگ استفاده مطلوب از اینترنت در هر مکان" آورده شده است. "...در سازمان ما به دلیل وجود ارباب‌رجوع کارکنان نمی‌توانند به استفاده نامطلوب از اینترنت پردازند، زیرا ارباب‌رجوع منتظر بوده و کارش باید انجام گردد، اما در سازمان‌هایی که ارباب‌رجوع ندارند شاید افراد وقت بیشتری برای گذراندن در اینترنت داشته باشند." و "...بهتر است ما به جای اینکه تلاش کنیم با ایجاد محدودیت در سازمان کارکنان را مجبور کنیم که از اینترنت استفاده درست در سازمان بنمایند و هنگام حضور در سرکار، کار را درست انجام دهند، فرهنگ جامعه را درست کنیم و این مشکل را بنیادی حل کنیم، چون نه تنها در سازمان بلکه در همه جا می‌بینیم که از اینترنت به شکل درست استفاده نمی‌شود."

استفاده از اینترنت به عنوان پدیده محوری شامل استفاده مطلوب از اینترنت و استفاده نامطلوب از اینترنت می‌شود: "...در سازمان ما برای کارکنان فایل روزنامه‌ها روی دسکتاپ قرار داده شده است تا کارکنان آن را مطالعه نموده و اطلاعات آزاد مناسبی داشته باشند و این برای ما مشکلی ایجاد نمی‌کند..." و "...؛ اما طبق بررسی‌هایی که انجام داده‌ایم افراد به سایت‌های ورزشی بالاخص سایت ورزش ۳ خیلی سر می‌زنند، برخی از افراد کارهای بورسی انجام می‌دهند، برخی کارهای بانکی انجام می‌دهند که البته ما با همه این

کارها مخالف نیستیم و چنانچه موجب خللی در کار اصلی آنها شود با این قضیه مشکل داریم؛ اما گاهی باعث می‌شود که کارکنان در سازمان بمانند و این مزیت این استفاده می‌باشد." و "..... کسانی که زیاد با این سیستم‌ها کار می‌کنند توانایی کار با سیستم‌های سازمانی نیز در آنها تقویت می‌شود و بهتر کار می‌کنند."

پیامدهای میانجی در دو گروه پیامدهای میانجی مثبت و پیامدهای میانجی منفی دسته بندی گردیده‌اند: "ما بعضی از مواقع مشاهده می‌کنیم که افرادی که از سیستم‌های سازمانی استفاده می‌کنند و مثلاً کسی که در بورس کار می‌کند حتی در حین کار سازمانی، خیلی بهتر وظایف شغلی‌اش را انجام می‌دهد....." و "..... به نظر بنده نباید با سیاست‌های کنترلی مانع برای افراد در سازمان ایجاد کرد زیرا افراد همیشه راهی برای دور زدن موانع پیدا می‌کنند. از طرفی این کار موجب افزایش آگاهی‌های عمومی افراد و اطلاعات عمومی آنها می‌شود و این استفاده موجب ارتقای سطح علمی افراد می‌شود." و پاسخگوی دیگری بر هزینه‌های گزاف استفاده نامطلوب از اینترنت و همچنین کاهش بهره‌وری اشاره نموده است: "...اگر جلوی استفاده نامطلوب افراد در سازمان را نگیریم سازمان با هزینه‌های گزافی مواجه می‌شود. لذا ما حجم کارکنان را محدود کرده‌ایم." و "مهم‌ترین اتفاقی که با استفاده از اینترنت در سازمان برای کار می‌افتد کاهش بهره‌وری سازمان می‌باشد. چون افراد زمان خالص کار کردن خود را در سازمان از دست می‌دهند."

پیامدهای نهایی در چهار حوزه، هزینه‌ها، بهره‌وری، عملکرد فردی و عملکرد سازمانی تقسیم بندی شده است. "آنچه که برای ما مهم است این است که مراقب باشیم استفاده کارکنان از اینترنت در سازمان عملکرد فردی و نهایتاً عملکرد سازمان را خدشه دار نکند و الا استفاده از اینترنت در سازمان به ضرورت است و نمی‌توان جلو این سیل راه افتاده را گرفت." و پاسخگوی دیگری بر هزینه‌هایی که قبل از اعمال محدودیت در اینترنت بر سازمان تحمیل شده اشاره کرد: "نمی‌توان از هزینه‌هایی که قبل از اجرای محدودیت گذاری در حجم اینترنت در سازمان تحمیل شد چشم پوشی کرد، اگر این کار را نکنیم هزینه‌ها بسیار سنگین می‌باشد. برای همین به استفاده از اینترنت داخلی روی آورده‌ایم."

بحث و نتیجه گیری

همانگونه که مطرح گردید توسعه فناوری‌های مبتنی بر وب و لزوم استفاده از آنها در سازمان باعث به وجود آمدن چالش‌های جدیدی در سازمان گردیده است. نحوه بهره‌گیری اینترنت توسط کارکنان در سازمان و اثرات دو جانبه‌ای که این بهره‌گیری می‌تواند بر بهره‌وری سازمان بگذارد، موضوعی است که پیوسته مدیران را درگیر تصمیم‌گیری در مورد چگونگی استفاده از اینترنت، محدودیت‌های استفاده،

ساعات استفاده و سایر پرسش‌های مشابه نموده است. لذا مدیران جهت مدیریت مناسب کارکنان و شناخت چگونگی بهره‌گیری از اینترنت در سازمان، نیاز به شناخت و درک عمیق نحوه بهره‌گیری کارکنان از اینترنت طی ساعات کاری دارند و این شناخت آن‌ها را در به کار بردن سیاست‌های مناسب جهت مدیریت بهره‌ورانه یاری خواهد کرد. هدف اصلی این پژوهش دست‌یابی به مدل مناسب رفتار استفاده از اینترنت می‌باشد که ابعاد استفاده از اینترنت را شناسایی می‌کند و همچنین عوامل و متغیرهای تاثیرگذار بر آن و پیامدهای آن را تبیین می‌کند. بدین ترتیب با توجه به هدف پژوهش سؤالات زیر مورد بررسی قرار گرفت:

سؤال اول: وضعیت نحوه استفاده کارکنان از اینترنت در سازمان‌های دولتی شهر مشهد به چه صورت است؟

سؤال دوم: مدل مدیریت رفتارهای بهره‌گیری از اینترنت در کارکنان سازمان‌های دولتی چیست؟

در پاسخ به سؤال اول که در بخش کمی پژوهش مطرح شد، مشخص گردید که کارکنان به صورت میانگین حدود ۷۰ ساعت در ماه را صرف اینترنت می‌کنند. برخی از کارکنان حتی حدود ۱۰ ساعت در روز یعنی حدود نیمی از روز را در اینترنت می‌گذرانند، ۷۴ درصد بین ۱ تا ۳ ساعت و ۱۳ درصد افراد در روز بیش از ۴ ساعت را در اینترنت سپری می‌کنند و این استفاده از طریق موبایل و تبلت شخصی آن‌ها صورت می‌گیرد. این نتایج مشابه مطالعه محمدی و همکاران (۲۰۱۳) است که نشان داد حدود ۸۰ درصد افراد کمتر از ۱۰ ساعت در هفته از اینترنت استفاده می‌کنند، حدود ۱۸ درصد بین ۱۰ تا ۳۰ ساعت و حدود ۲ درصد بیشتر از ۳۰ ساعت از اینترنت در طول یک هفته استفاده می‌نمایند و شواهدی بر افزایش روند استفاده از اینترنت در ایران می‌باشد. همچنین، طبق نتایجی که در ادامه برای بررسی ریز مصرف اینترنت کارکنان در طی ساعات اداری به دست آمد، مشاهده گردید که در حدود ۱ ساعت، ۴۵ درصد از کارکنان زمان خود را در سازمان صرف مطالعه اخبار، ۵۱ درصد صرف انجام فعالیت‌های شخصی، ۳۰ درصد وب گردی پراکنده در جهت موضوعات مورد علاقه خود، ۳۵ درصد صرف شبکه‌های اجتماعی شخصی، ۴۳ درصد در جهت جستجوی اطلاعات و دانش کاری، ۴۲ درصد وب گردی مطابق با نیازهای شغلی، ۳۸ درصد شبکه‌های اجتماعی و ایمیل‌های کاری مرتبط با حرفه تخصصی خود و ۴۱ درصد صرف فعالیت‌های کاری تحت وب می‌کنند. در حالی که مطالعات نشان داده است که بیشترین و برجسته‌ترین ارتباطات در محیط کاری ارتباطات از طریق پست الکترونیک است (میرز، ۲۰۰۳) و استفاده از آن بین ۵۰ تا ۹۰ دقیقه در هر روز (وان ویز، ۲۰۰۳) تا نزدیک به یک چهارم روز (فرازی، ۱۹۹۶) تخمین زده شده

است. این یافته‌ها نشان دهنده استفاده بالا از پست الکترونیکی در کشورهای غربی و برعکس در کشور ایران، استفاده از آن در رده‌های بعدی قرار می‌گیرد. نتایج همچنین نشان داد که درصد بالایی از کارکنان فعالیت‌های تکراری و روزمره انجام می‌دهند و وظایف شغلی‌شان به صورت استاندارد و طبق ضابطه و قانون طرح ریزی شده است و نیاز اندکی به خلاقیت، نوآوری و ارائه پیشنهادات و حل مسائل سازمانی در حوزه کاری خود دارند. لذا با توجه به انجام این مطالعه در سازمان‌های دولتی و ساختار مشخص آن‌ها، این نتایج دور از ذهن نبود. همسو با نتایج استفاده نامطلوب مبنی بر هدر رفت وقت کارکنان، زوروسکی (۲۰۱۵) ادعان می‌دارد افرادی که مدت زمان زیادی را صرف استفاده از اینترنت می‌کنند درجه پایینی از استفاده نامطلوب از اینترنت و سطح پایین‌تری از عملکرد را از خود بروز می‌دهند. همچنین جانسون و چالمرس (۲۰۰۷) از پیامدهای منفی استفاده از اینترنت در سازمان به کاهش بهره‌وری، اعتیاد و فعالیت‌های غیر قانونی اشاره کرده‌اند. لیم (۲۰۰۲) در مطالعه خود به هزینه‌های سازمانی ناشی از استفاده نامطلوب از اینترنت در سازمان اشاره کرده است. وی بیان داشته است هزینه‌های گزافی که سازمان‌ها در نتیجه استفاده غیر مفید کارکنان از اینترنت متحمل می‌شوند، سبب می‌شود تا آن‌ها برای جلوگیری از این هزینه‌ها به شناسایی عوامل اثرگذار بر این گونه رفتارها و کنترل عوامل محرک آن‌ها اقدام کنند که این نتیجه نیز همسو با نتیجه هزینه‌های سازمانی در استفاده نامطلوب می‌باشد.

در پاسخ به سؤال دوم پژوهش که در بخش کیفی به آن پرداخته شد، مقولات در خصوص پدیده محوری، شرایط علی، راهبردها، پیامدهای میانجی، شرایط مداخله‌گر، بستر و زمینه و نتایج نهایی شناسایی شدند. دو پدیده یعنی استفاده مطلوب و نامطلوب از اینترنت در سازمان، به عنوان پدیده محوری مورد بررسی قرار گرفت.

براساس نتایج، شرایط علی تأثیرگذار بر استفاده مطلوب و نامطلوب از اینترنت شامل ویژگی‌های فردی، ویژگی‌های سازمانی و ویژگی‌های شغلی است. در مقوله ویژگی‌های فردی، مفهوم شخصیت کارکنان یکی از عوامل اثرگذار بر استفاده از اینترنت در سازمان می‌باشد هیدرهارتهکه (۲۰۰۸) همسو با این نتیجه بیان می‌دارد که شخصیت نقش مهمی در توضیح رفتار طفره روی اجتماعی ایفا می‌کند و همچنین خصوصیات شخص، این رفتار را بیش از متغیرهای جمعیت‌شناختی توضیح می‌دهد. در مقوله ویژگی‌های سازمانی به عنوان سومین بعد احصاء شده در زمینه عوامل علی، مفاهیم متعددی استخراج شد. یکی از مهمترین آن‌ها مقوله رضایت شغلی بود. بی‌تردید در هر سازمانی توجه به این موضوع موجب افزایش سطح متغیرهای مثبت سازمانی می‌شود که طبق یافته‌های این پژوهش هنگامی که کارمندان از سطح

پرداخت‌ها و نحوه توزیع حقوق و مزایای سازمانشان، نحوه رفتار و تعاملات با همکارانشان، نحوه مدیریت و فرماندهی مدیران سازمانشان، شرای فیزیکی محل کار، ماهیت شغل یا عدم توازن بین عملکرد و شاخص رشد و توسعه در مسیر کارراهه شغلی، راضی نباشند، احتمال طفره‌روی اینترنتی و استفاده‌های غیرکاری از اینترنت بیشتر مشاهده خواهد شد. مطالعه سامانی، درویش، عابسی و صفرزاده (۲۰۱۶) همسو با این یافته می‌باشد. همچنین پژوهش‌های گذشته نشان می‌دهند که استفاده از اینترنت در محیط کار از ادراکات و نگرش‌های کارکنان تأثیر می‌پذیرد (Vardi, 2001; Vardi & Weiner, 1996). این مطالعات همسو با نتایج این پژوهش در مورد بعد نگرش و ادراک کارکنان به عنوان مفهوم احصاء شده مقوله ویژگی‌های سازمانی است. در مقوله ویژگی‌های شغل همراستا با این نتایج بورتولانی و فاورتو (۲۰۰۹) بیان کرده‌اند که زمانی که حجم کاری کم باشد، طفره‌روی اجتماعی در سازمان افزایش می‌یابد، لذا این نتیجه می‌تواند تاییدی بر دو مفهوم وجود شرح شغل غنی و درگیری شغلی کارکنان باشد. همچنین همسو با مفهوم خستگی کاری افراد در سازمان، آرشاد و همکاران (۲۰۱۶) بیان می‌کنند کارمندان به دلایلی چون استرس یا فشار کاری به سمت استفاده نامطلوب از اینترنت روی می‌آورند. در زمینه راهبردهای استفاده از اینترنت، راهبردهایی شامل سیاست‌های ایجاد محدودیت، سیاست‌های رصد کارکنان و سیاست‌های تحولی شناسایی گردید. سیاست محدود کردن اینترنت در سازمان با نتایج بورتولانی و فاورتو (۲۰۰۹) ناهمسو است. این محققین بیان کرده‌اند که برخلاف انتظارات اولیه زمانی که حجم کاری کم است، طفره‌روی اجتماعی افزایش می‌یابد. در رابطه با مفهوم صیانت از بانک‌های اطلاعاتی در مقوله سیاست‌های رصد کارکنان، مطالعات لیم (۲۰۰۲) آن را جزء رفتارهای بی‌اساس که منجر به ایجاد خطرات امنیتی اطلاعاتی یا اختلافات حقوقی می‌شود، بیان کرده است. در شناسایی عوامل مختلف، برخی عوامل بودند که ارتباط بین عوامل علی‌ایجاد کننده پدیده مورد مطالعه در این پژوهش و نتایج را تحت تأثیر قرار دادند این عوامل به صورت حضور ارباب‌رجوع در سازمان، عدم توانایی جداسازی زندگی شخصی کارکنان از زندگی سازمانی آن‌ها، استفاده از اینترنت شخصی در سازمان، سازمان‌های ناگزیر به استفاده از اینترنت و فرهنگ جامعه به سمت استفاده مطلوب از اینترنت در هر جایی استخراج شدند. در این باره فرهنگ سازمانی به عنوان فرهنگ متأثر از جامعه و به عنوان بستری که فعالیت‌های سازمانی در آن شکل می‌گیرد و بر عناصر دیگر سازمانی تأثیرگذار است، عامل مهمی مطرح شد. از آنجا که فرهنگ سازمانی نمودی از مشارکت، درگیر شدن کارکنان در کار، انسجام رفتاری آن‌ها و تلاش در جهت یک چشم‌انداز مشترک تلقی می‌شود، می‌تواند کارکنان را به سمت مشارکت فعالانه و انرژی حرکت داده و به نوعی وقت‌گذرانی‌های

اینترنتی و استفاده‌های غیرکاری آنان را در محیط کار کاهش دهد. این موضوع با یافته‌های مطالعه سامانی و همکاران (۲۰۱۷) همخوانی دارد. نهایتاً نتایجی که از وجود این پدیده در محیط سازمان‌های دولتی احصاء شد، در دو دسته نتایج حاصل از استفاده مطلوب و نتایج حاصل از استفاده نامطلوب دسته بندی گردید. همسو با نتایج استفاده نامطلوب مبنی بر هدر رفت وقت کارکنان، زوروسکی (۲۰۱۵) اذعان می‌کند که افرادی که مدت زمان زیادی را صرف استفاده از اینترنت می‌کنند، از درجه پایینی از استفاده ناسازگارانه از اینترنت به درجه بالاتری انتقال می‌یابند و سطح پایین‌تری از عملکرد را در سازمان از خود بروز می‌دهند. همچنین جانسون و چالمرس (۲۰۰۷) از پیامدهای منفی استفاده از اینترنت در سازمان به کاهش بهره‌وری، اعتیاد و فعالیت‌های غیر قانونی اشاره کرده‌اند. در مطالعه‌ای دیگر همسو با یافته‌های پژوهش حاضر نشان داده شد که فعالیت‌های غیرکاری در اینترنت به صورت وقت‌گذرانی اینترنتی خساراتی مانند کاهش سطح بهره‌وری، افزایش زیان‌های مالی و قرار گرفتن در معرض ریسک را به سازمان‌ها تحمیل می‌کند (Lieberman et al., 2011). لیم (۲۰۰۲) نیز در مطالعه خود به هزینه‌های سازمانی ناشی از استفاده نامطلوب از اینترنت در سازمان اشاره کرده است. وی بیان داشته است هزینه‌های گزافی که سازمان‌ها در نتیجه استفاده غیر مفید کارکنان از اینترنت متحمل می‌شوند، سبب می‌شود تا آن‌ها برای جلوگیری از این هزینه‌ها به شناسایی عوامل اثرگذار بر این گونه رفتارها و کنترل عوامل محرک آن‌ها اقدام کنند. به طور کلی، درمقایسه نتایج پژوهش حاضر با مطالعات پیشین، برخی از ابعاد، متفاوت با ابعاد پژوهش‌های انجام شده است، درحالی که برخی دیگر مانند شخصیت، زیرساخت و فناوری و سبک مدیریت به نوعی در پژوهش‌های پیشین صورت گرفته اشاره شد. منتهی بسیاری از این ابعاد به صورت پراکنده و در مطالعات مختلف آورده شده است، اما این پژوهش با استخراج این مؤلفه‌ها در کنار یکدیگر، دیدگاه جامع‌تری ارائه کرده است. موضوع قابل توجه دیگر این است که در پژوهش حاضر، زوایای جدیدی از هر یک از این ابعاد پدیدار شد. برای مثال، هرچند شخصیت در پژوهش‌های پیشین کشف شد، برخی از مفاهیم شخصیت که در این پژوهش استخراج شدند، با مطالعات پیشین متفاوت هستند. برخی از زوایا مانند کنجکاوای کارکنان، اخلاق حرفه‌ای کارکنان، وجود ویژگی‌های ارزشی کارکنان و اعتیاد به اینترنت و ... است. به همین صورت در مورد ابعاد دیگری که در مطالعات گذشته به آن‌ها اشاره شده است، در پژوهش حاضر دارای زوایای متفاوتی می‌باشند.

در رابطه با پیشنهاد‌های پژوهش، یکی از نتایجی که در گزارش برخی از محققین پیشین نیز آورده شده بود، غنی‌سازی شغل می‌باشد، به صورتی که کارکنان با وجود شغل پر بار و شرح شغل غنی، وقت‌های

آزاد طولانی مدت برای استفاده نامناسب از اینترنت نداشته باشند، به نظر می‌رسد این راهکار یکی از مفیدترین و مناسب‌ترین راهکارهاست که به ایجاد هویت شغلی نیز منجر می‌گردد. همچنین چنانچه مشاغل به این صورت غنی گردند، حتی در صورتی که در اوقاتی کارکنان به استفاده غیر کاری از اینترنت در سازمان روی بیاورند، این استفاده نیز نامطلوب تلقی نشده و جهت رفع خستگی و گردش فکری کارکنان و تجدید قوای آن‌ها خواهد بود نه صرفاً وقت‌گذرانی اینترنتی. لذا نیازی به کنترل و ایجاد محدودیت در این شرایط احساس نشده و سازمان مطمئن خواهد بود که حتی این استفاده غیر کاری نیز جهت بالا بردن عملکرد کارکنان و افزایش بهره‌وری سازمان مناسب است. از طرفی طبق مشاهدات این مطالعه، از جمله عوامل تاثیرگذار بر استفاده مطلوب و نامطلوب از اینترنت ویژگی‌های فردی کارکنان، ویژگی‌های مدیران و ویژگی‌های سازمانی است. لذا با انتخاب مناسب کارکنان در فرآیندهای کارمندیابی و استخدام بهتر است سازمان برای عدم مواجهه با چنین مشکلاتی در سازمان، به بکارگیری کارکنانی مبادرت ورزد که از ویژگی‌های ارزشی و انسانی مناسبی برخوردار باشند. همچنین پیشنهاد می‌شود سبک مدیران نیز به صورتی باشد که کارکنان ترغیب و تشویق به انجام درست وظایف گردند. لذا پیشروی به سمت استفاده از سبک‌های مدیریت مشارکتی و ترغیبی می‌تواند کمک شایانی به استفاده مناسب از این پدیده در سازمان نماید. از طرفی باید برای حل نارضایتی‌های سازمان راهکاری اندیشیده شود و اجرا گردد تا این نارضایتی‌ها به صورت بی‌تعهدی‌ها و بی‌اخلاقی‌ها، هزینه‌های گزافی را بر سازمان تحمیل ننماید.

در رابطه با محدودیت‌های پژوهش، به علت آنکه جامعه پژوهش نامعلوم بوده است و نمونه آماری در سازمان‌های مختلف مشغول به کار بوده‌اند، عملاً امکان دسترسی به داده‌های کمی کیفیت استفاده کاربران نبوده است. در عین حال در بسیاری از موارد نوع کاربرد و بهره‌گیری از اینترنت توسط دستگاه‌های شخصی انجام می‌شود که باز ممکن است امکان دسترسی به تمام داده‌ها به آن صورت امکان پذیر نباشد که این محدودیت سبب شد از داده‌های خود اظهاری استفاده گردد که به دلیل محرمانه بودن نام کارکنان قابلیت اتکاء دارند. همچنین یکی دیگر از محدودیت‌های این پژوهش، عدم امکان دسته‌بندی سازمان از نظر وظایف و تحلیل در این رابطه بوده است که با توجه به حجم بالای نمونه و نامحدود بودن جامعه در این پژوهش قابلیت سنجش را نداشت.

با این وجود، براساس ادبیات موضوع در حوزه بهره‌گیری از اینترنت در محیط کار، تاکنون در کشور الگویی برای تبیین رفتار کارکنان سازمان‌های دولتی در ارتباط با بهره‌گیری از اینترنت ارائه نشده است و مطالعات کنونی بر مبنای یافته‌های پژوهش‌ها در سایر کشورها انجام شده‌اند که با توجه به این خلاء

پژوهشی، پژوهش حاضر درصدد است مبنایی مناسب برای پژوهش‌های آتی کشور در این حوزه باشد. همچنین، استفاده از استراتژی داده بنیاد جهت طراحی الگوی رفتاری بهره‌گیری از اینترنت کارکنان سازمان‌های دولتی به نوآوری پژوهش می‌افزاید.

References

Afshe, A.; Kiyanfar, F., & Shaedi, A. (2011). Investigating IT on training and impact on employee productivity in eslamic azad university, *Original Journal*, 4 (in Persian).

Ahmed, A. (2017). *Future Internet (FI) Infrastructure and its security: A case study* (doctoral dissertation, sindh madressatul islam university (Pakistan)).

Andreassen, C. S.; Torsheim, T., & Pallesen, S. (2014). Predictors of use of social network sites at work-a specific type of cyberloafing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(4), 906-921.

Arshad, M.; Aftab, M., & Bukhari, H. (2016). The Impact of job characteristics and role stressors on cyberloafing: the case of Pakistan. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 6(12), 244-251.

Baturay, M. H., & Toker, S. (2015). An investigation of the impact of demographics on cyberloafing from an educational setting angle. *Computers in Human Behavior*, 50, 358-366.

Daft, R. (2000). *Theory and organizational design*, cultural studies.

Daneshmand, A., & Satarifar, M. (2019). Impact of internet on employee productivity in Iran economy, *Journal of Economic Research*, 18(68), 75-98 (in Persian).

Doran, B., & Ganji, A. (2008). Use of internet as entertainment by users 25 to 40 years old in Tehran, *Journal of Cultural Studies*, 1(3), 115-129 (in Persian).

Eastin, M. S., & LaRose, R. (2000). Internet self-efficacy and the psychology of the digital divide. *Journal of computer-mediated communication*, 6(1), JCMC611.

Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2008). On cyberslacking: workplace status and personal internet use at work. *Cyber Psychology & Behavior*, 11(3), 287-292.

Gillenson, M. L., & Sherrell, D. L. (2002). Enticing online consumers: an extended technology acceptance perspective. *Information & management*, 39(8), 705-719.

Hajiyani, A., & Mohammadzadeh, H. (2014). Impact of social media (internet) on student's national identification, *Journal of National Studies*, 16(1), 67-84 (in Persian).

Hashemi, SH.; Dindarfarkosh, F., & Ahmadi Mervili, L. (2008). Model of use from internet by users, *media studies*, 6(13) (in Persian)

Jamaluddin, H.; Ahmad, Z.; Alias, M., & Simun, M. (2015). Personal internet use: the use of personal mobile devices at the workplace. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 172, 495-502.

Jia, H. H. (2008). *Relationships between the big five personality dimensions and cyberloafing behavior*. Southern Illinois University at Carbondale.

Johnson, J. J., & Chalmers, K. W. (2007, January). Identifying employee internet abuse. in *2007 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'07)* (pp. 247b-247b). IEEE.

Kerr, N. M. (2011). *Creating a protective picture: a grounded theory of how medical-surgical nurses decide to follow a charting-by-exception policy on a day-to-day, patient-by-patient basis* (Doctoral dissertation, rutgers university-graduate school-newark).

Lim, V. K. (2002). The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of organizational behavior: the international journal of industrial, occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(5), 675-694.

Lim, V. K., & Chen, D. J. (2012). Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work? *Behavior & Information Technology*, 31(4), 343-353.

Lim, V. K.; Teo, T. S., & Loo, G. L. (2002). How do I loaf here? Let me count the ways. *Communications of the ACM*, 45(1), 66-70.

Madden, T. J.; Ellen, P. S., & Ajzen, I. (1992). A comparison of the theory of planned behavior and the theory of reasoned action. *Personality and social psychology Bulletin*, 18(1), 3-9.

Moedfar, S.; Ganji, A., & Sabeti, M. (2010). Investigating social factors on user model of internet among youngs and teenagers in Tehran, *Modern Sociology Journal*, 3(1) (in Persian)

Montazere Ghaem, M. (2008). Impact of Internet on Human Capital and Relational Capital in Elected Universities, *Journal of Cultural Studies*, 1(4), 185-191 (in Persian).

Naderifar, A.; Mir, A., & Mir, R. (2016). Investigating electronic relationship in developing organizational velocity in medical university in Zabol, the Second conference management studies and human sciences in Iran (in Persian)

Navabakhsh M.; Hashemnezhad F., & Zadshampour V. (2010). A study of internet and cell phone effects on the youth (15-29 years of old) and identity change in Mazandaran, *Sociological Studies of Youth*, 1(1), 145-170.

Newmann-Godful, M. (2013). *Distraction as a mediator of productivity: measuring the role of the internet* (doctoral dissertation, university of phoenix).

Pikkarainen, T.; Pikkarainen, K.; Karjaluoto, H., & Pahnila, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. *Internet research*.

Porter, Michael E. (2001). *Strategy and the internet: the new learning*. ptc presentation bocconi university, milan.

Rabiei, A., & Mohammadzadeh Yaz, F. (2013). Disadvantages of social media, investigating of use of internet on students social isolaton, *Journal of Cultural social Strategy*, 2(6), 43-60 (in Persian).

Raphael, C. A. (2011). Internet history. *International Journal of Technoethics (IJT)*, 2(2), 45-64.

Razmi, A.; Golipour, A., & Pirannejad, A. (2018). Investigation of cyberloafing, *Journal of Organizational culture Management*, 16(2), 503-519 (in Persian).

Sadeghi Arani, Z.; Mirghafori, H., & Sabet, Z. (2013). Ethical make decision in cyberi atmosphere and demographics factors on it: investigating internet crimes among users in Yazd, *Journal of Ethical in Science and Technology*, 8(1), 60-96 (in Persian)

Taheri Glondani, R. (2012). Internet and social damages. the first national conference about social media and social dameges. (in Persian)

Thrasher Iii, Andrew Justin (2013). Fielding graduate university, a dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy in psychology with and emphasis in clinical psychology.

Wellman, B.; Quan-Haase, A.; Boase, J., & Chen, W. (2002, October). Examining the internet in everyday life. in *Euricom Conference on e-Democracy* (pp. 1-18).

Zamani, E.; Abedini, Y., & Kalantari, M. (2013). Training developing, how use of internet in daughter and son, *Journal of Practical psychology*, 3(7), 85-101 (in Persian).

Zurawski, J. (2015). *Internet usage, self-efficacy, and proactive coping skills*. california state university, Long Beach.

