

تأثیر گشتزنی اینترنتی بر رفتار شهروندی سازمانی با تعدیل‌گری ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

علی فرهادی محلی^{۱*}، شورا خادمی^۲، ابراهیم نظری^۳

^۱ استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران

^۳ شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران، منطقه گلستان، گرگان، ایران

نوع مقاله: کاربردی

دریافت: ۱۳۹۸/۱۰/۲۳ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۴/۲۸

چکیده

هدف این مقاله، بررسی تأثیر گشتزنی تفریحی در اینترنت (سایبرلوفینگ) بر رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش تعدیل‌گر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی است. این پژوهش کاربردی و از منظر گردآوری اطلاعات توصیفی - پیمایشی و همبستگی بوده است. جامعه آماری کلیه کارکنان ستادی شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی منطقه گلستان به تعداد ۲۲۰ نفر که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۳۸ نفر انتخاب شدند. از روش مطالعات کتابخانه‌ای برای تدوین ادبیات تحقیق و از روش میدانی برای آزمون فرضیه‌ها استفاده شد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه بود که برای روایی از نظر اساتید و پایایی با ضریب آلفای کرونباخ با نرم‌افزار spss22 محاسبه و مورد تأیید (۰/۸۱) قرار گرفت. برای آزمون فرضیه‌ها با توجه به تعداد نمونه و وجود متغیر تعدیل‌گر از آزمون مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM) و نرم‌افزار PLS استفاده شد. نتایج نشان داد گشتزنی اینترنتی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر معنی‌دار اما منفی و معکوس داشته است. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در این رابطه نقش تعدیل‌گر نداشته‌اند.

کلمات کلیدی: گشتزنی تفریحی در اینترنت، رفتار شهروندی سازمانی، سن، جنسیت، تحصیلات

مقدمه

امروزه، تنها سازمان‌هایی موفق به کسب سرآمدی خواهند شد که نقش استراتژیک منابع انسانی خود را درک کرده و در راستای توسعه بهره‌وری گام بردارند. یکی از عواملی که نقشی اساسی در بهره‌وری منابع انسانی دارد، رفتارهای فرانشی کارکنان است (چانگ و لیو، ۲۰۰۸). از رفتارهای داوطلبانه و خودجوش که افراد در ازای انجام آن‌ها پاداش دریافت نمی‌کنند، با عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد می‌شود (نو و میخائیل، ۲۰۱۶). از طرفی به دلیل گسترش شبکه‌های محلی و اینترنت جهانی، رایانه و شبکه‌های ارتباطی را نمی‌توان از وظایف سازمانی حذف کرد؛ اما علیرغم مزایای زیاد توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، تهدیدات و سوءاستفاده‌هایی همچون پاتوق آنلاین کارکنان در محل کار را به ارمان داشته است؛ بنابراین امروزه گشت‌زنی اینترنتی یک واقعیت رایج در سازمان‌ها است (النصراوی و همکاران، ۲۰۲۱؛ ادنان، ۲۰۱۷؛ از لر و پولات، ۲۰۱۲ و کیم و برن، ۲۰۱۱). سایبرلوفینگ را نمی‌توان کاملاً مضر دانست، زیرا خلاقیت، انعطاف‌پذیری و محیط یادگیری را به فرد ارائه می‌دهد (کلاک و کتین، ۲۰۲۱؛ سائو و همکاران، ۲۰۲۰)؛ اما مشکلات سوءاستفاده، سوءصرف و اعتیاد را نیز به همراه دارد (خنسا و همکاران، ۲۰۱۸). از این رو، با توجه به اهمیت رفتار شهروندی برای سازمان‌ها، یکی از موضوعاتی که تأثیر بسیار زیادی بر کمیت و کیفیت این رفتارها و بر بهره‌وری سازمانی دارد، گشت‌زنی اینترنتی است که گاهی به‌عنوان رفتارهای کاری ضد بهره‌وری نیز شناخته می‌شود. این نوع رفتارها هزینه‌های بسیاری را برای سازمان‌ها به همراه دارند؛ زیرا هم وقت کارکنان را می‌گیرند و هم تا مدت زیادی قابل شناسایی نیستند (بولر و همکاران، ۲۰۱۹).

تحقیقات (پانکو و به^۱، ۲۰۰۲؛ لیچتاش^۲، ۲۰۰۴؛ استوارت^۳، ۲۰۰۰؛ مالاکوسکی^۴، ۲۰۰۵؛ سائو و همکاران، ۲۰۲۰) نشان داد که گشت‌زنی تفریحی در اینترنت از طریق کاهش بهره‌وری، مشکلات جدی برای سازمان به همراه دارد و استفاده‌ی شخصی کارکنان از فناوری سازمان، به دلیل کاهش پهنای باند، عملکرد سامانه‌ی اینترنتی را کاهش می‌دهد. همچنین اگر کارکنان دست به فعالیت‌های غیرقانونی و غیراخلاقی مانند دانلود موسیقی از اینترنت بزنند یا به دریافت و ارسال اطلاعات اهانت‌آمیز اقدام کنند، ممکن است محیطی آزاردهنده ایجاد شود و سازمان با خطرهای جدی مواجه گردد (فرهادی محلی، ۱۳۹۶). در مقابل، بانرجی و سانکور (۲۰۱۶) اشاره می‌کنند که رفتار سایبرلوفینگ نه تنها به عامل روان‌شناختی بلکه به محیط کار، نیازهای شخصی کارمند و رضایت شغلی نیز بستگی دارد. هرچه محیط کار بهتر باشد و رضایت شغلی کارکنان بیشتر باشد، آن‌ها کم‌تر از سایبرلوفینگ استفاده می‌کنند (النصراوی و همکاران، ۲۰۲۱).

بنابراین، هنگامی که فناوری‌های اینترنتی در محل کار به‌صورت هدفمند مورد استفاده قرار گیرند موجب افزایش کارایی و اثربخشی می‌شوند؛ اما زمانی که خارج از هدف موردنظر به کار گرفته می‌شوند ممکن است باعث آسیب دیدن کار و سازمان شوند. گشت‌زنی تفریحی در اینترنت به‌عنوان استفاده کارکنان از اینترنت سازمان برای استفاده در راستای اهداف شخصی بین ساعات کاری تعریف می‌شود. علاوه بر این، هر عمل آزادی که کارکنان با هدف استفاده از امکانات اینترنتی محیط کار در میان ساعات کار اداری برای جستجو در وبسایت‌های غیرمرتبط با شغل و ایمیل‌های

1- Panko & Beh

2- Litchtash

3- Stewart

4- Malakowski

شخصی خود انجام می‌دهند نیز نمود دارد (ارباسی، ۲۰۱۷). سازمان‌ها سوءاستفاده از اینترنت را به کاشتن مین‌های زمینی تشبیه کرده‌اند زیرا سازمان را در معرض کارهای غیراخلاقی قرار می‌دهد که ممکن است هزینه‌های سنگینی مانند سرافکندگی در برابر افکار عمومی، جریمه‌های قانونی، ادعاهای جبران خسارت و هزینه‌ها، دستیابی تصادفی به اسناد محرمانه و یا گسترش ویروس‌های کامپیوتری را بر سازمان تحمیل نماید. از طرفی آمارها نشان می‌دهد در سال ۲۰۰۰، ۵۶٪ از کارکنان به استفاده شخصی از اینترنت پرداختند، در سال ۲۰۰۳ این میزان به ۵۹٪ افزایش یافته و در سال ۲۰۰۵ این میزان به بیش از ۶۰٪ و امری متداول در سازمان‌ها برای وقت‌گذرانی و سرگرمی تبدیل شده است (هنله و بلانچارد^۵، ۲۰۰۸). به‌طور کلی دو دیدگاه عمده در خصوص گشت‌زنی تفریحی در اینترنت وجود دارد، یکی موافقان این پدیده و دیگری مخالفان، موافقان معتقدند این پدیده نیازهای متعدد کارکنان را تأمین می‌کند و آن‌ها را به سمت خلاقیت، نوع‌دوستی، انعطاف‌پذیری و رفاقت سوق می‌دهد و محیط آموزشی را توسعه می‌دهد. عده‌ای هم بر مضرات گشت‌زنی تفریحی در اینترنت همانند وقت‌گذرانی و عدم کارایی و اثربخشی فرد و سازمان تأکید دارند (بلاو و همکاران^۶، ۲۰۰۶؛ دارسان و همکاران، ۲۰۱۸).

با توجه به اهمیت موضوع رفتارهای فرانقشی و فناوری اطلاعات در سازمان‌های تولیدی و استراتژیک، مطالعه حاضر با هدف بررسی رابطه میان گشت‌زنی اینترنتی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با نقش تعدیلی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی برای جلوگیری از رفتارهای انحرافی و به هدر دادن منابع و کاهش بهره‌وری در شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی - منطقه گلستان انجام شد تا با شناسایی مطالعات و به‌ویژه مطالعه موردی در این حوزه که کم‌تر مورد کنکاش و تحقیق قرار گرفته است، پایه محکمی برای انجام مطالعات بیشتر در این زمینه، هدایت ارزیابی‌های کنترل شده و راهبردهای اجرائی مناسب در بخش شرکت ملی پخش فراهم گردد.

مبانی نظری

استفاده بی‌رویه از اینترنت می‌تواند تأثیر منفی بر زندگی افراد گذاشته و رفتارهای اجتماعی، سلامتی، عادت‌ها و مهارت‌های آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد (کسر و همکاران، ۲۰۱۶). حاصل استفاده مفرط از اینترنت، ظهور پدیده‌های اجتماعی - روان‌شناختی از جمله اضطراب فناوری و اعتیاد اینترنتی است. یکی از این پدیده‌ها که به یک نگرانی جدی در حوزه اجتماعی و سازمانی تبدیل شده، پرسه‌زنی اینترنتی است (آکبولوت و همکاران، ۲۰۱۷). پرسه‌زنی اینترنتی با اصطلاحاتی نظیر انحراف اینترنتی و سوءاستفاده از اینترنت مطرح شده و در حال رسوخ به اقشار مختلف اجتماع است. گشت‌زنی تفریحی در اینترنت یا سایبرلوفینگ^۷ در منابع مختلف معانی دیگری برای آن نام برده شده است، واژه‌هایی مانند سایبراسلکینگ^۸ یا سایبربلدینگ^۹ که تماماً به‌عنوان رفتاری در جهت ناکارآمدی کارکنان در محیط کاری یاد شده است. گووفینگ آف^{۱۰}، معادل دیگری است که یک اصطلاح عامیانه در ایالات‌متحده است و به معانی نادیده گرفتن تعهدات کاری به دلیل درگیر شدن با تفریح و سرگرمی است. یک تعریف ساده از این مفهوم، سوءاستفاده

5- Henle & Blanchard

6- Blauand et al

7- Cyber loafing

8- Cyber slacking

9- Cyber bludging

10- Goofing off

کارمندان از اینترنت است (لیم و شن، ۲۰۱۲؛ بلانچارد و هنله، ۲۰۰۸؛ کلاک و کتین^{۱۱}، ۲۰۲۱). در تعاریف دیگر این گونه تعریف شده است: عملی که کارمندان با دستیابی به اینترنت جهت انجام اهداف شخصی در ساعات کاری در سازمان‌هایشان انجام می‌دهند. گشت‌زنی اینترنتی به این گونه را به معنای انحراف از تولید نیز معرفی کرده‌اند. در تحقیقات بلانچارد و هنله (۲۰۰۸) برای سایبرلوفینگ دو شکل در نظر گرفته شده است: سایبرلوفینگ ضعیف (به‌عنوان مثال ارسال و دریافت ایمیل شخصی در محل کار) و سایبرلوفینگ قوی (مانند، قمار آنلاین، گشت‌وگذار در وبسایت‌هایی که محدودیت سنی دارند). در این خصوص، می‌توان به خسارت‌های وارد آمده حاصل از پرسه‌زنی اینترنتی به شرکت‌ها و سازمان‌ها و همچنین بهره‌وری اشاره داشت. 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 (مانریکو و همکاران^{۱۲}، ۲۰۰۶؛ رزالی و همکاران، ۲۰۲۰؛ هاری دیانی، ۲۰۱۸). سوء رفتار در محل کار پدیده چندان جدیدی نیست و در سال‌های اخیر نیز بسیار مورد توجه قرار گرفته است. امروزه، از آن به‌عنوان انحراف در محل کار نام می‌برند که دارای علائم و علل و همچنین عواقب و پیامدهایی است. وزارت کشور آمریکا مطالعاتی که بر روی کارکنان خود انجام داده، دریافته که کارکنان در طول سال، ۱۰۴۲۲۱ ساعت و هزینه‌ای بالغ بر دو میلیون دلار به علت استفاده نامناسب از اینترنت به سازمان تحمیل می‌کنند. رفتارهای ناشایست و کارایی پایین، حاصل این رفتار انحرافی کاری است (جلینک و جیلینگ^{۱۳}، ۲۰۰۸). از طرفی سایر پژوهش‌ها، نفوذ بالای این پدیده را در بین دانش‌آموزان (ویلارد، ۲۰۰۷) معلمان (دوراک و ساریتپکی، ۲۰۱۸) و به‌ویژه کارکنان سازمان‌ها (آکبولوت و همکاران، ۲۰۱۶) نشان داده است.

پرسه‌زنی اینترنتی در محیط کار به استفاده شخصی از فناوری اطلاعات و ارتباطات یک سازمان در طول ساعت کاری تعریف می‌شود (وو و همکاران، ۲۰۱۸) و به‌عنوان یکی از رفتارهای مخرب مدرن در محیط کار محسوب می‌شود (سائو و همکاران، ۲۰۲۰). از جمله مهم‌ترین فعالیت‌های پرسه‌زنی اینترنتی در محیط کار می‌توان به استفاده از شبکه‌ها و رسانه‌های اجتماعی، چت کردن، بازی اینترنتی آنلاین، بازدید از وبسایت‌ها، دیدن یا دانلود فیلم و موسیقی، دانلود بازی‌ها و برنامه‌ها، ارسال و چک کردن پست الکترونیک و انجام خریدهای آنلاین اشاره کرد (دوراک و ساریتپکی، ۲۰۱۸). این رفتارهای در محیط کار به دو شکل کم‌اهمیت و ضعیف و پراهمیت و شدید تقسیم‌بندی می‌شوند (صالح و همکاران، ۲۰۱۸). پرسه‌زنی اینترنتی در محیط کار منجر به نتایج و پیامدهای منفی مانند کاهش بهره‌وری، اتلاف منابع، افزایش خطر هک شدن کامپیوترها، نقض حق نشر آنلاین و پخش ویروس می‌شود (چو و همکاران، ۲۰۰۸). با توجه به شیوع فزاینده رفتارهای پرسه‌زنی اینترنتی در سازمان‌ها و هزینه‌های مرتبط با آن بسیار سودمند است تا سازمان‌ها به بررسی این گونه رفتارها در بین کارکنان خود بپردازند و متغیرهای سهمیم در چنین رفتارهایی را شناسایی کنند و یا حداقل عوامل بالقوه‌ای که می‌توانند وقوع یا رخداد این رفتارها را در محیط‌های کار پیش‌بینی نمایند تشخیص دهند. چنین تشخیص و شناسایی، عملیاتی کردن برنامه‌ها و راهبردهای کاهش و مهار این رفتارها را در محیط کار میسر می‌سازد. عوامل متعددی باعث گرایش کارکنان به فعالیت‌های پرسه‌زنی اینترنتی می‌شود. پژوهش‌های گذشته مبین عواملی نظیر استرس شغلی، تعارض نقش، خصوصیات شغل (آرشاد و همکاران، ۲۰۱۶) ویژگی‌های

11- Lim, Lim & Teo, Blanchard & Henle

12- Manrique et al

13- Jelinek

جمعیت‌شناختی و وضعیت استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، عادت‌ها، عوامل اجتماعی و شرایط تسهیل‌کننده هستند (کوی و همکاران، ۲۰۱۷). ویژگی‌های جمعیت‌شناختی طی بررسی مبانی نظری و پیشینه به‌عنوان یکی از متغیرهای تأثیرگذار بوده است. در برخی تحقیقات سن و جنسیت و در برخی تحقیقات دیگر تحصیلات، سابقه کاری و رسته سازمانی عواملی بودند که بر رفتار شهروندی سازمانی و سایبرلوفینگ تأثیر معنی‌دار داشتند. بدین‌صورت که در برخی تحقیقات تأثیر مثبت و معنی‌دار و در برخی تحقیقات تأثیر غیرمستقیم و تفاوت معنی‌داری وجود نداشته است. لذا این تحقیق با توجه به تأثیر و اهمیت این متغیر، آن را به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر در رابطه سایبرلوفینگ و رفتار شهروندی سازمانی در تدوین مدل پیشنهادی تحقیق لحاظ نموده است.

رفتار شهروندی سازمانی^{۱۴}، به رفتارهایی اطلاق می‌گردد که مزایا و سودمندی‌های متداول و کارا را برای سازمان به‌وجود می‌آورند (دوقبی^{۱۵}، ۲۰۰۷) رفتار شهروندی به دو دسته تقسیم می‌شود: دسته اول، رفتار شهروندی میان فردی است که چنین رفتارهایی به نفع همکاران و شامل کمک، حمایت و توسعه دیگر اعضای سازمان در راهی که فراتر از انتظارات کار عادی می‌رود، بوده و دسته دوم رفتار شهروندی سازمانی است، این رفتارها به منظور حمایت و دفاع از عملکرد شرکت، تلاش برای بهبود عملیات و به‌خصوص وفاداری به شرکت انجام می‌پذیرد. رفتار شهروندی سازمانی برای سازمان بسیار مهم است زیرا سازمان‌های پیشرو نیاز به کارکنانی دارند که فعالیت‌هایی بیش از وظایف شغلی معمول خود انجام دهند و عملکردی که فراتر از انتظارات است ارائه دهند. رفتار شهروندی سازمانی اقداماتی را که در آن کارکنان فراتر از نقش عمل می‌کنند را توصیف می‌کند. بر طبق پیشنهادهای اورگان، سطح بالای رفتار شهروندی سازمانی باید منجر به کارآمدی بیش‌تر سازمان و کمک به آوردن منابع جدید به سازمان گردد (پادساکوف و همکاران^{۱۶}، ۲۰۰۲)

ابعادی که توسط اورگان معرفی شده و در این تحقیق استفاده شد شامل: نوع‌دوستی^{۱۷}، فضیلت مدنی^{۱۸}، آگاهی و بصیرت^{۱۹}، تواضع^{۲۰}، جوانمردی^{۲۱} (اورگان^{۲۲}، ۱۹۹۸). رفتار شهروندی سازمانی برای سازمان بسیار مهم است زیرا آن‌ها نیاز به کارکنانی دارند که بیش از وظایف شغلی معمول خود را انجام خواهند داد و ارائه عملکردی که فراتر از انتظارات است و بر سایبرلوفینگ تأثیرگذار هستند. از سوی دیگر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی^{۲۳} کارکنان از جمله سن^{۲۴}،

14- Organizational Citizenship Behavior

15- Zoghbi

16- Padsakoff et al

17- Altruism

18- Civic Virtue

19- Conscientiousness

20- Courtesy

21- Sportmanship

22- Organ

23- Demographic Characteristics

24- Age

جنسیت^{۲۵}، تحصیلات^{۲۶}، رسته سازمانی^{۲۷}، سابقه کار^{۲۸}، میزان استفاده از کامپیوتر در طول روز^{۲۹}، از جمله عواملی هستند که در ارزیابی سایبرلوفینگ تأثیرگذار هستند.

صمدی میارکلایی و صمدی میارکلایی (۱۳۹۹) به بررسی سطح عدالت سازمانی و ارتباط آن با گشتزنی اینترنتی با مطالعه‌ای در شبکه بهداشت و درمان پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین عدالت سازمانی و گشتزنی اینترنتی رابطه منفی معنی‌داری وجود داشت همچنین، نتایج آزمون معادلات ساختاری حاکی از آن بود که متغیر عدالت سازمانی ۴۷ درصد از واریانس متغیر گشتزنی اینترنتی را تبیین کرد.

کمالی زارچ و شکاری (۱۳۹۹)، در پژوهشی به تأثیر بار کاری ذهنی بر پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان: نقش میانجی سایش اجتماعی در دبیرستان‌های شهر یزد پرداختند. از لحاظ هدف این تحقیق، کاربردی و از لحاظ روش، در زمره تحقیقات توصیفی بود. نتایج نشان داد افزایش بار کاری ذهنی در کارکنان، باعث افزایش میزان پرسه‌زنی اینترنتی می‌شود و میزان تأثیر ۰/۱۵۹ و مستقیم است. بار کاری ذهنی بر پرسه‌زنی اینترنتی از طریق متغیر میانجی سایش اجتماعی میزان ۰/۵۱۵ تأثیر غیرمستقیم نیز داشت.

صفوی حصار (۱۳۹۸) در پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد به بررسی تأثیر گشتزنی اینترنتی بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری بدبینی سازمانی در سازمان شهرداری بجنورد پرداخت. با توجه به حجم جامعه، ۱۶۰ پرسشنامه در میان کارمندان شهرداری توزیع و جمع‌آوری شد و داده‌ها با بهره‌گیری از نرم‌افزارهای PLS تجزیه و تحلیل شدند. نتایج حاصل از این پژوهش بیان‌گر آن بود که سایبرلوفینگ و بدبینی سازمانی به صورت مثبت و معنی‌داری بر فرسودگی شغلی کارمندان شهرداری مؤثر است.

روحانی (۱۳۹۷) در تحقیق خود به بررسی تأثیر پدیده سایبرلوفینگ بر تعهد کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی و با هدف شناخت تأثیر سایبرلوفینگ بر تعهد سازمانی و رفتار شهروندی پرداخت، روش مورد استفاده برای تحلیل داده‌ها در این تحقیق، معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی بود. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان شهرداری تهران تشکیل داده‌اند. ابزار گردآوری داده‌ها و متغیرهای پژوهش، پرسشنامه استاندارد بود. نتایج تحقیق تجزیه و تحلیل داده‌های آماری وجود رابطه مثبت میان تعهد سازمانی به میزان ۰/۴۷۰ و رفتار شهروندی سازمانی را به میزان ۰/۵۴۲ با سایبرلوفینگ نشان داد.

یگانه دلجو و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی به رتبه‌بندی ابعاد تأثیرگذار گشتزنی اینترنتی بر عملکرد شغلی در شعب بانک آینده گیلان، مازندران و گلستان پرداختند. این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات تحقیقی توصیفی بود. جامعه آماری آن را کارمندان شعب بانک آینده در سه استان گیلان، مازندران و گلستان تشکیل دادند. جهت گردآوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده گردید. اولویت‌بندی ابعاد تأثیرگذار سایبرلوفینگ بر اساس ترکیب روش‌های تصمیم‌گیری با استفاده از فرآیند تحلیل سلسله مراتبی AHP صورت گرفت. نتیجه این‌گونه به دست آمد؛ مؤلفه‌های هنجارهای توصیفی، نگرش کارکنان و مجازی بودن از جمله ابعادی هستند که بیش‌ترین تأثیر را داشته و آموزنده بودن، منحرف‌کنندگی و اعتیادآور بودن از جمله ابعادی هستند که کم‌ترین تأثیر را داشته‌اند.

25- Gender

26- Academic Qualification

27- Managerial Status

28- Seniority

29- The Time of Daily Computer Usage

FARAYANDNO

کپتانجی و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی تأثیر رفتارهای سایبرلوفینگ کارکنان مشاغل گردشگری بر انگیزه‌های کسب‌وکار و هویت‌سازمانی در کشور ترکیه پرداختند. یافته‌ها نشان می‌دهد که رفتارهای سایبرلوفینگ (داشتن فعالیت‌های اجتماعی) تأثیر مثبت بر انگیزه درونی کارکنان دارد اما رفتارهای سایبرلوفینگ که برای اهداف یادگیری به نمایش گذاشته می‌شوند تأثیری بر انگیزه بیرونی کارکنان در محیط کسب‌وکار ندارد.

النصرآوین و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی به بررسی مقیاسی برای رفتار سایبرلوفینگ برای معلمان دبیرستان (۶۰۹ معلم زن و مرد) در استان عمان پرداختند. نتایج مطالعه سطح متوسطی از سایبرلوفینگ را برای نمونه مورد مطالعه نشان داد. همچنین تفاوت آماری معنی‌داری بین میانگین رفتار سایبری منتسب به جنسیت معلم وجود نداشت.

سائو و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی سایبرلوفینگ و اثرات آن بر عملکرد و رفتار شغلی کارکنان پرداختند، هدف مطالعه یافتن آنچه باعث سایبرلوفینگ در بین کارکنان می‌شود و در مورد فعالیت‌های مختلف سایبرلوفینگ در محل کار که کارکنان درگیر آن هستند، بود و ۱۷۲ کارمند از بخش‌های مختلف در این مطالعه شرکت داشتند. نتایج حاکی از آن بود که فعالیت‌های سایبرلوفینگ تأثیر مثبت و معناداری بر عوامل رفتاری مانند بهبودی در کار، یادگیری مهارت‌های جدید، استراحت، رشد خود و کسب توانایی‌ها و باعث ایجاد خلاقیت و ایده‌های جدید، جذابیت در کار، بازیابی دامنه توجه، احساس اشتیاق و انگیزه و بهره‌وری در کار می‌شود.

مرزوخی و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی عامل پیشرو سایبرلوفینگ با دیدگاه ویژگی‌های شخصیتی در بین کارمندان دولتی مالزی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که بین ویژگی‌های شخصیتی و فعالیت‌های سایبرلوفینگ رابطه معناداری وجود ندارد. ویژگی‌های شخصیتی رابطه بسیار ضعیف و ناچیز با فعالیت‌های سایبرلوفینگ دارند. همچنین همبستگی بسیار ضعیفی بین سن و تحصیلات کارکنان و فعالیت سایبرلوفینگ وجود دارد و رابطه معنی‌دار نبود.

رزالی و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی در مورد استفاده شخصی از اینترنت و فعالیت سایبرلوفینگ در محل کار در کشور مالزی پرداختند. بررسی‌ها نشان داد، سایبرلوفینگ تأثیر مثبت و منفی بر کارمندان می‌گذارد؛ بنابراین، مدیران می‌توانند با اتخاذ روش‌های متعددی مانند نصب سیستم مانیتورینگ اینترنت، اجرای سیاست‌های استفاده از اینترنت یا/و سیستم‌های فیلترینگ اینترنت، نسبت به کنترل فعالیت‌های سایبرلوفینگ در ساعات کاری اقدام کنند. هیتس و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی فرسودگی شغلی و سایبرلوفینگ در بین معلمان پرداختند. نتایج ارتباط معنی‌داری بین سایبرلوفینگ و فرسودگی شغلی نشان داد. علاوه بر این همبستگی قابل توجهی بین وضعیت استفاده از ICT و رفتارهای سایبرلوفینگ وجود داشت و سطح مهارت‌های استفاده از اینترنت بیش‌ترین متغیر در پیش‌بینی رفتار سایبرلوفینگ عنوان شد.

اوستویزن و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی به بررسی روابط بین سایبرلوفینگ، عدالت سازمانی، اشتیاق (مشارکت) کاری و اعتماد سازمانی شرکت تولیدی آفریقایی جنوبی پرداختند. اشتیاق (مشارکت) کاری نقش میانجی بین اعتماد سازمانی با سایبرلوفینگ داشت. یافته‌ها نشان داد تأثیر اشتیاق (مشارکت کاری) بر سایبرلوفینگ منفی بود.

صالح و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی به بررسی رفتار سایبرلوفینگ و تأثیر آن بر بهره‌وری کارکنان پرداختند که نمونه مورد مطالعه شامل ۲۵۰ کارمند از ۲۰ شرکت در عربستان سعودی بود. نتایج نشان داد افرادی که در محل کار از اینترنت استفاده نمی‌کنند بیش‌تر تولید می‌کنند و افزایش یک ساعته استفاده از اینترنت برای فعالیت آموزشی، احتمال سه برابر شدن تولید را افزایش می‌دهد و منجر به بهره‌وری می‌شود.

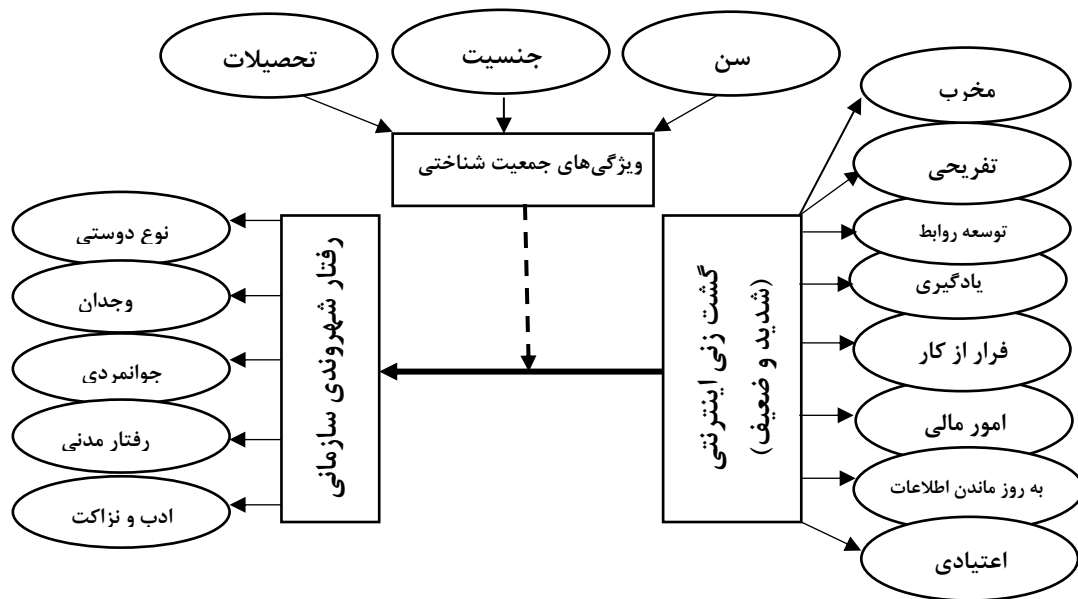
استودارت (۲۰۱۶) در پژوهشی به بررسی تأثیر سایبرلوفینگ و آگاهی ذهن بر فرسودگی شغلی پرداخت و به این نتیجه رسید که سایبرلوفینگ روش قطعی برای کاهش فرسودگی شغلی نیست و تنها ارتباط نسبتاً کمی بین نقش بیش از حد و سایبرلوفینگ پیدا شد. این مطالعه نشان می‌دهد که رفتارهای خروج و احتمالاً سایبرلوفینگ ممکن است فرسودگی شغلی را تشدید کند.

سینار و کارسیوگلو (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی رابطه بین رفتار جرائم سایبری و رفتار شهروندی سازمانی در استان ارزروم ترکیه پرداختند. نمونه شامل ۳۶۰ کارمند دولت بود. برای جمع‌آوری داده‌ها از نمونه پژوهش از پرسشنامه استفاده شد. نتایج نشان داد که سطح سایبرلوفینگ در نمونه مورد مطالعه متوسط، رفتار شهروندی سازمانی بالا بود و مطالعه هیچ ارتباطی بین رفتار سایبرلوفینگ و رفتار شهروندی سازمانی نشان نداد.

باتورای و توکر (۲۰۱۵) در پژوهشی به بررسی تأثیر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر سایبرلوفینگ پرداختند و به این نتیجه رسیدند که میزان سایبرلوفینگ در میان مردان بیش‌تر از زنان است و کاربران متخصص بیش‌تر از کاربران تازه‌کار درگیر سایبرلوفینگ‌اند و مهارت‌های اینترنتی با اجتماعی شدن مرتبط‌اند.

راجا و لیم (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی ارتباط گشت‌زنی اینترنتی، خنثی‌سازی و رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط با ۱۱۴ دانشجو در مؤسسات آموزش عالی سنگاپور پرداختند و گزارش نمودند که میان رفتار شهروندی سازمانی در بعد فردی و سازمانی با گشت‌زنی اینترنتی ارتباطی وجود ندارد.

با توجه به این پیشینه باید گفت که تاکنون مطالعات بسیار فراوانی در زمینه رفتار شهروندی سازمانی و گشت‌زنی اینترنتی انجام شده است؛ اما بیش‌تر این مطالعات بر نقش دیگر متغیرها در رابطه با آن‌ها تأکید داشته و آن‌ها را مورد بررسی قرار داده‌اند. در مطالعه ویوین و دون تأثیر سایبرلوفینگ بر احساسات و کارکنان را مورد بررسی قرار داده است و به تفاوت جنسیتی در این رابطه با سایبرلوفینگ پرداخته شده است (لیم و چن، ۲۰۱۲). از این رو مطابق ادبیات نظری بررسی شده در اکثر مطالعات انجام شده به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی توجه نشد لذا می‌توان به‌عنوان خلأ تحقیقاتی از آن یاد نمود؛ بنابراین در این مطالعه، تأثیر سایبرلوفینگ بر رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیلی متغیرهای جمعیت‌شناختی سن، جنسیت و تحصیلات مورد بررسی قرار گرفت که بر اساس اهداف اصلی تحقیق و مطالعه مبانی نظری و پیشینه، مدل نظری به‌صورت شماتیک در شکل ۱ تدوین گردید.



شکل ۱- مدل مفهومی (ادبیات تحقیق)

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، مطالعه‌ای کاربردی و از نظر روش گردآوری اطلاعات توصیفی - پیمایشی بود. برای تدوین چارچوب نظری و ادبیات تحقیق از روش مطالعات کتابخانه‌ای و برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش میدانی و پیمایش استفاده شد. جامعه آماری کارکنان ستادی شرکت ملی پخش فراورده‌های نفت منطقه گلستان در سال ۱۳۹۵ به تعداد ۲۲۰ نفر بود که استفاده از فرمول کوکران با نمونه تصادفی ساده ۱۳۸ نفر انتخاب گردید. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد بود که برای روایی از نظر اساتید و برای پایایی از ضریب آلفای کرونباخ به کمک نرم‌افزار spss22 محاسبه و مورد تأیید (۰/۸۱) قرار گرفت. به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق با توجه به تعداد نمونه و وجود متغیر تعدیل‌گر از آزمون مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM) و نرم‌افزار PLS استفاده شد.

نتایج و بحث

نتایج این تحقیق به دو بخش توصیفی و استنباطی تقسیم شد؛ در بخش توصیفی تعداد ۱۲۵ مورد از نمونه آماری مورد مطالعه را کارکنان با جنسیت مرد و با فراوانی نسبی ۸۹/۹ درصدی تشکیل دادند و به همین ترتیب پایین‌ترین میزان مشاهدات برای جنسیت زن و به میزان فراوانی نسبی ۱۰/۱ درصدی در این مطالعه بوده است. بیش‌ترین گروه مخاطبین این پژوهش را کارکنان با رده سنی ۳۵ تا ۵۴ سال با میزان فراوانی ۸۰ موردی یعنی ۵۸ درصدی تشکیل داده‌اند. مرتبه بعدی را رده سنی ۲۶ تا ۳۴ ساله تعداد ۴۹ مورد تشکیل داده و از فراوانی نسبی ۳۵/۵ درصدی برخوردار بوده‌اند. پایین‌ترین میزان مشاهدات نیز در رده سنی ۵۵ الی ۶۰ گزارش گردید. بیش‌ترین فراوانی مشاهده شده مربوط به گروه با تحصیلات کارشناسی با میزان فراوانی نسبی ۴۳/۵ درصدی و بیش‌ترین فراوانی مشاهده شده مربوط به گروه با سابقه کاری ۱۱ الی ۱۵ سال با میزان فراوانی ۵۴ درصد بوده است. نتایج حاصل از بررسی شاخص‌های مرکزی (شامل میانگین، میانه و مد داده‌ها) و شاخص‌های پراکندگی (شامل انحراف از معیار داده‌ها) به همراه بیشینه و کمینه داده‌ها برای متغیر مستقل سایبرلوفینگ و وابسته رفتار شهروندی سازمانی و تعدیل‌گر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بررسی شد. بر اساس مقادیر میانگین داده‌ها به صورت نزولی مرتب‌سازی شد در این میان بیش‌ترین میانگین داده‌ها

برابر با ۳/۰۲ بوده که مربوط به گشت‌زنی جهت یادگیری شخصی بوده است. در ارتباط با گشت‌زنی مخرب نیز کم‌ترین مقدار میانگین ۲/۱۱ گزارش شده است. مقدار رفتارهای شهروندی در تمامی ابعاد آن مقدار بالاتر از ۳ یا متوسط را به خود اختصاص داده‌اند. در این نیز بیش‌ترین مقدار میانگین داده‌ها مربوط به خرده‌مقیاس وجدان بوده است که مقدار عددی ۴/۳۰ را به خود اختصاص داده است. از سویی دیگر نیز پایین‌ترین مقدار میانگین داده‌ها در ارتباط با رفتار مدنی با مقدار میانگین ۳/۱۸ نمایش داده شده است که نشان می‌دهد کارکنان موردنظر در این زمینه نسبت به سایر موارد دیگر ضعف دارند.

در توصیف متغیر سایبرلوفینگ، میانگین داده‌ها برابر با ۳/۰۲ بوده که مربوط به گشت‌زنی جهت یادگیری شخصی است. در ارتباط با گشت‌زنی مخرب نیز کم‌ترین مقدار میانگین ۲/۱۱ بوده و در تمامی خرده‌مقیاس‌ها مقدار گشت‌زنی در اینترنت نزدیک به متوسط (۳: با عنایت به طیف ۵ درجه‌ای لیکرت در بازه عددی ۱ الی ۵) گزارش شده است. در توصیف متغیر وابسته، مقدار رفتارهای شهروندی سازمانی در تمامی ابعاد آن مقدار بالاتر از ۳ یا متوسط را به خود اختصاص داده‌اند. در این نیز بیش‌ترین مقدار میانگین داده‌ها مربوط به خرده‌مقیاس وجدان بوده است که مقدار عددی ۴/۳۰ را به خود اختصاص داده است. از سویی دیگر نیز پایین‌ترین مقدار میانگین داده‌ها در ارتباط با رفتار مدنی با مقدار میانگین ۳/۱۸ نمایش داده شده است که نشان می‌دهد کارکنان موردنظر در این زمینه نسبت به سایر موارد دیگر ضعف دارند. در بخش استنباطی، روابط میان هر یک از متغیرهای پژوهش به تفکیک فرضیات مورد بررسی قرار گرفته است. فرضیه اصلی اول، مبنی بر این‌که؛ بین سایبرلوفینگ و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد، در ذیل بر اساس آزمون‌های همبستگی مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج ضریب همبستگی میان سایبرلوفینگ و رفتار شهروندی سازمانی در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۱- نتایج ضریب همبستگی میان سایبرلوفینگ با رفتار شهروندی سازمانی

ابعاد/مولفه‌ها	نوع دوستی	وجدان	جوانمردی	رفتار مدنی	ادب و ملاحظه‌نراکت)	
گشت‌زنی مخرب	ضریب همبستگی	-۰/۱۹۴*	-۰/۱۹۳*	۰/۰۰۸	-۰/۰۰۶	۰/۱۶۴
	سطح معناداری	۰/۰۲۱	۰/۰۲۲	۰/۹۲۵	۰/۹۴۴	۰/۰۵۲
	تعداد مشاهدات	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱
گشت‌زنی تفریحی	ضریب همبستگی	-۰/۱۱۴	-۰/۲۴۰**	۰/۰۴۱	-۰/۰۳۲	۰/۰۸۸
	سطح معناداری	۰/۱۷۷	۰/۰۰۴	۰/۶۳۲	۰/۷۰۹	۰/۳۰۲
	تعداد مشاهدات	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱
گشت‌زنی جهت توسعه روابط اجتماعی	ضریب همبستگی	-۰/۱۹۱*	-۰/۱۹۱*	-۰/۰۰۹	۰/۰۲۲	۰/۱۴۹
	سطح معناداری	۰/۰۲۳	-۰/۰۲۳	۰/۹۱۵	۰/۷۹۳	۰/۰۷۷
	تعداد مشاهدات	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱
گشت‌زنی جهت یادگیری شخصی	ضریب همبستگی	۰/۰۴۰	۰/۱۸۶*	۰/۱۰۹	-۰/۰۶۷	۰/۰۸۱
	سطح معناداری	۰/۶۴۰	۰/۰۲۷	۰/۱۹۸	۰/۴۳۲	۰/۳۳۹
	تعداد مشاهدات	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱

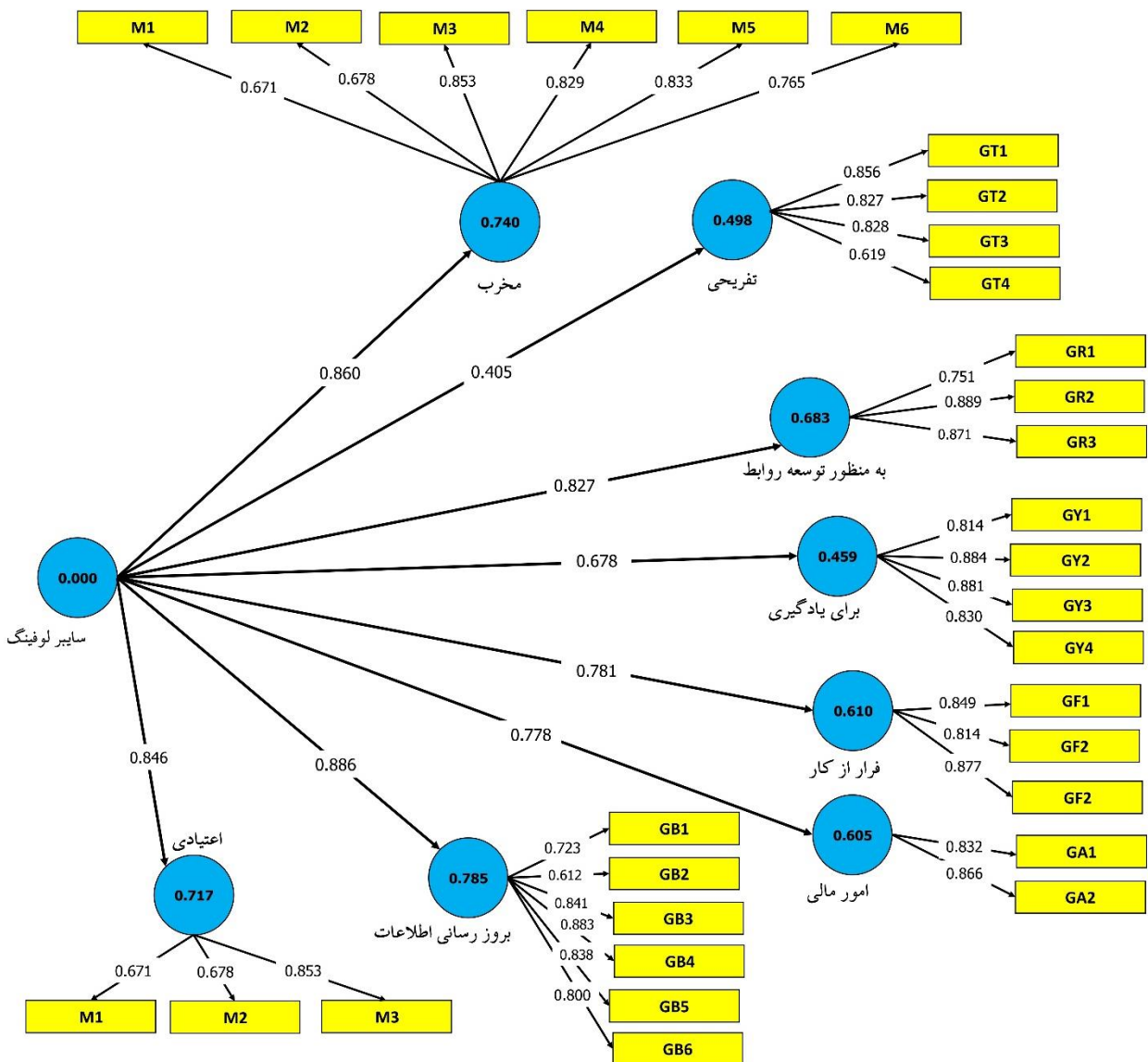
۰/۱۸۳*	۰/۰۷۶	۰/۱۶۸*	-۰/۲۳۴**	-۰/۱۶۴	ضریب همبستگی	گشت‌زنی جهت فرار از کار
۰/۰۲۹	۰/۳۶۹	۰/۰۴۶	۰/۰۰۵	۰/۰۵۱	سطح معناداری	
۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	تعداد مشاهدات	
۰/۰۹۱	۰/۰۴۴	۰/۰۵۱	-۰/۱۷۲*	-۰/۱۶۷*	ضریب همبستگی	گشت‌زنی جهت امور مالی
۰/۲۸۴	۰/۶۰۳	۰/۵۴۸	۰/۰۴۲	۰/۰۴۸	سطح معناداری	
۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	تعداد مشاهدات	
۰/۱۴۹	۰/۰۳۱	۰/۱۲۸	-۰/۱۵۵	-۰/۱۴۴	ضریب همبستگی	گشت‌زنی جهت به روز ماندن اطلاعات
۰/۰۷۷	۰/۷۱۴	۰/۱۳۰	۰/۰۶۷	۰/۰۸۹	سطح معناداری	
۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	تعداد مشاهدات	
۰/۱۵۳	۰/۰۶۴	۰/۱۴۴	-۰/۲۶۵**	-۰/۱۶۷*	ضریب همبستگی	گشت‌زنی اعتیادی
۰/۰۷۱	۰/۴۵۲	۰/۰۸۹	۰/۰۰۲	۰/۰۴۸	سطح معناداری	
۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	۱۴۱	تعداد مشاهدات	

** به معنای معناداری در سطح اطمینان ۹۹ درصد است.

نتایج به دست آمده در این بخش به تفکیک هر یک از متغیرهای گشت‌زنی اینترنتی به طور مجزا ارائه شده است. گشت‌زنی مخرب در اینترنت با دو متغیر از رفتار شهروندی سازمانی یعنی نوع دوستی و وجدان به ترتیب به میزان ۰/۱۹۳ و ۰/۱۹۴ رابطه منفی و معناداری دارد. گشت‌زنی جهت تفریحی در اینترنت با متغیر وجدان به میزان ۰/۲۴ رابطه منفی و معناداری دارد. گشت‌زنی جهت توسعه روابط اجتماعی در اینترنت نیز با دو متغیر از رفتار شهروندی سازمانی یعنی نوع دوستی و وجدان به ترتیب به میزان ۰/۱۹۱ و ۰/۱۹۱ رابطه منفی و معناداری دارد.

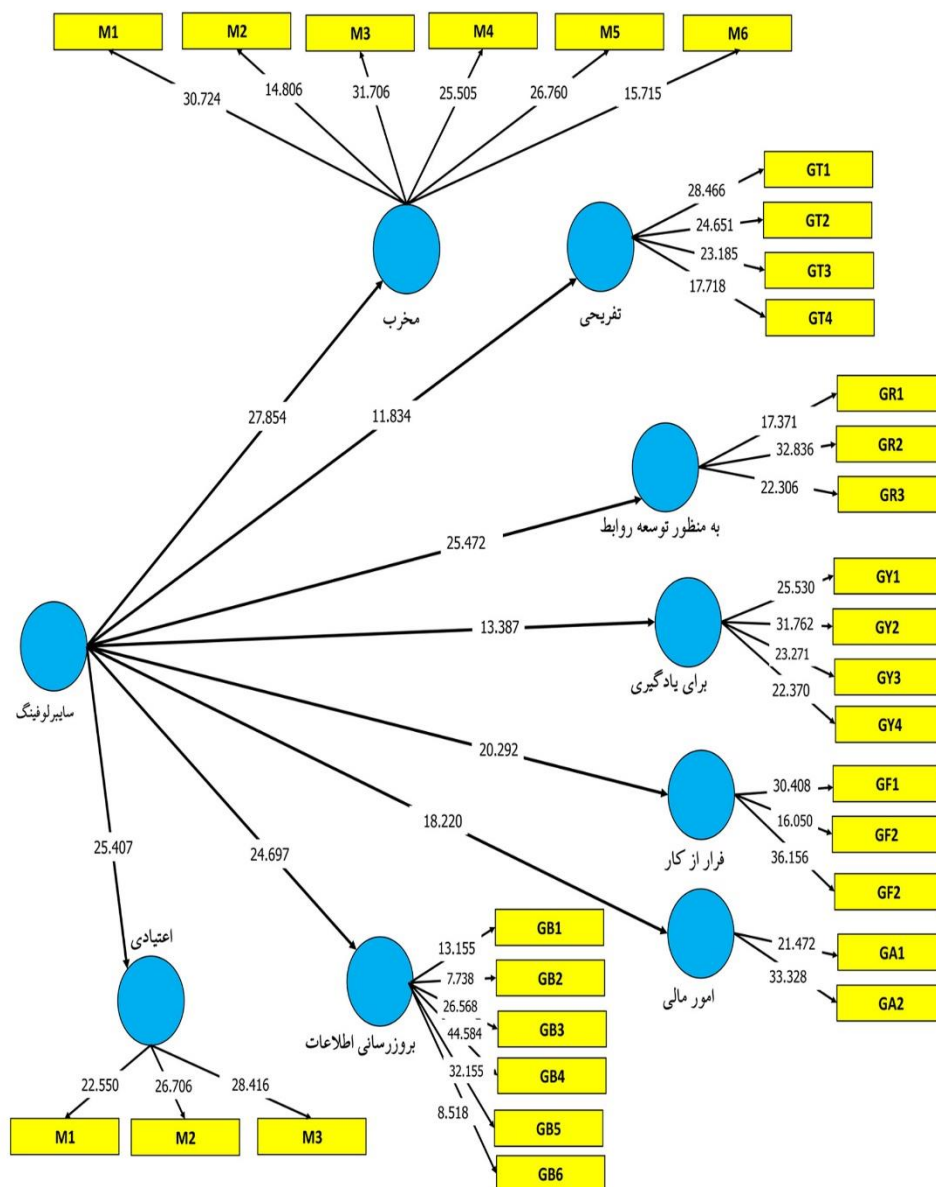
گشت‌زنی جهت یادگیری شخصی در اینترنت با متغیر وجدان به میزان ۰/۱۸۶ رابطه مثبت و معناداری دارد. گشت‌زنی جهت فرار از کار نیز با دو متغیر از رفتار شهروندی سازمانی یعنی وجدان و جوانمردی به ترتیب به میزان ۰/۲۳۴ و ۰/۱۶۸ رابطه منفی و مثبت و درعین حال معناداری دارد. گشت‌زنی جهت امور مالی نیز با دو متغیر از رفتار شهروندی سازمانی یعنی نوع دوستی و وجدان به ترتیب به میزان ۰/۱۶۷ و ۰/۱۷۲ رابطه منفی و معناداری دارد. در این میان گشت‌زنی جهت به روز ماندن اطلاعات با هیچ‌یک از موارد رابطه معناداری را گزارش نکرده است ($P > 0.05$). گشت‌زنی اعتیادی نیز با دو متغیر از رفتار شهروندی سازمانی یعنی نوع دوستی و وجدان به ترتیب به میزان ۰/۱۶۷ و ۰/۲۶۵ رابطه منفی و معناداری دارد.

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شود که اگر این مقدار برابر و یا بیش‌تر از مقدار ۰/۴ شود، مؤید این مطلب است واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیش‌تر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری قابل قبول است. در تصویر زیر مدل اندازه‌گیری گشت‌زنی اینترنتی با ضرایب بارهای عاملی آورده شده است.



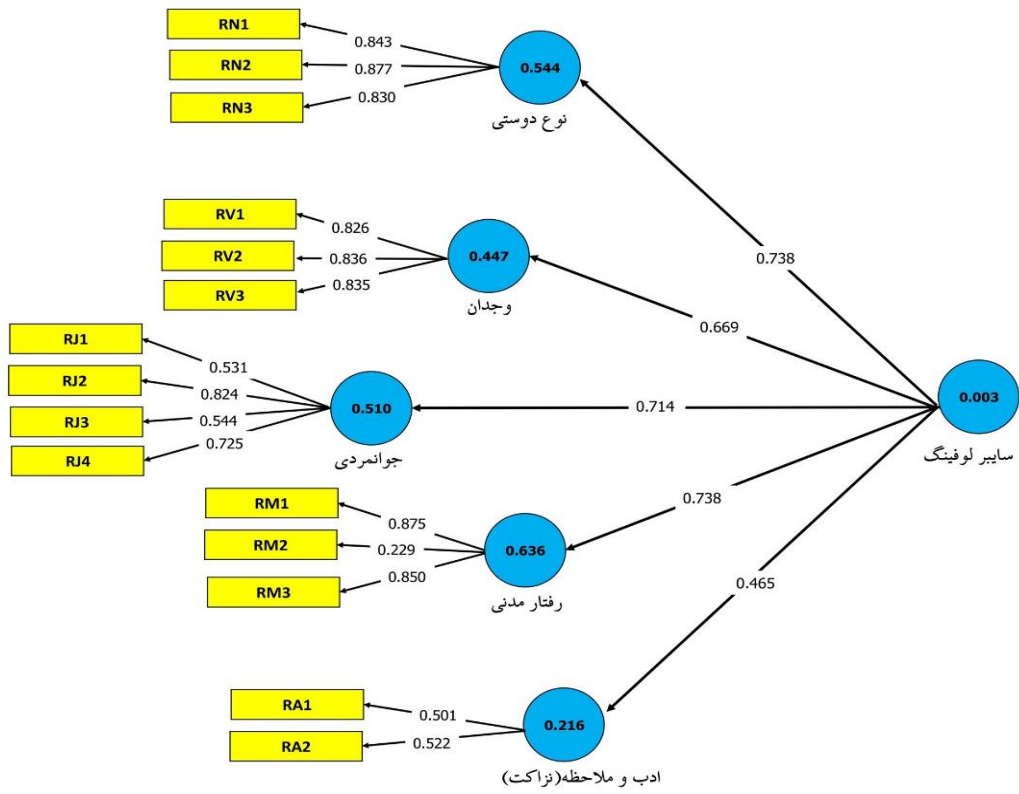
شکل ۲- گشت‌زنی اینترنتی-ضرایب بارهای عاملی

مطابق شکل ۲ در مدل اندازه‌گیری مربوط به سازه گشت‌زنی اینترنتی سازه مورد نظر از در هر ۸ سازه پنهانی تشکیل شده است که دارای بار عاملی بالاتر از ۰/۴ در شاخص‌های آشکار بوده و این مهم تبیین‌گر برآزش مدل اندازه‌گیری سازه گشت‌زنی اینترنتی است. به عبارتی سازه‌های پنهان کوچک و پنهان اصلی به خوبی توانسته‌اند توسط شاخص‌های آشکار مورد سنجش قرار گیرند. در ادامه به بررسی معناداری این بارهای عاملی پرداخته شده است.

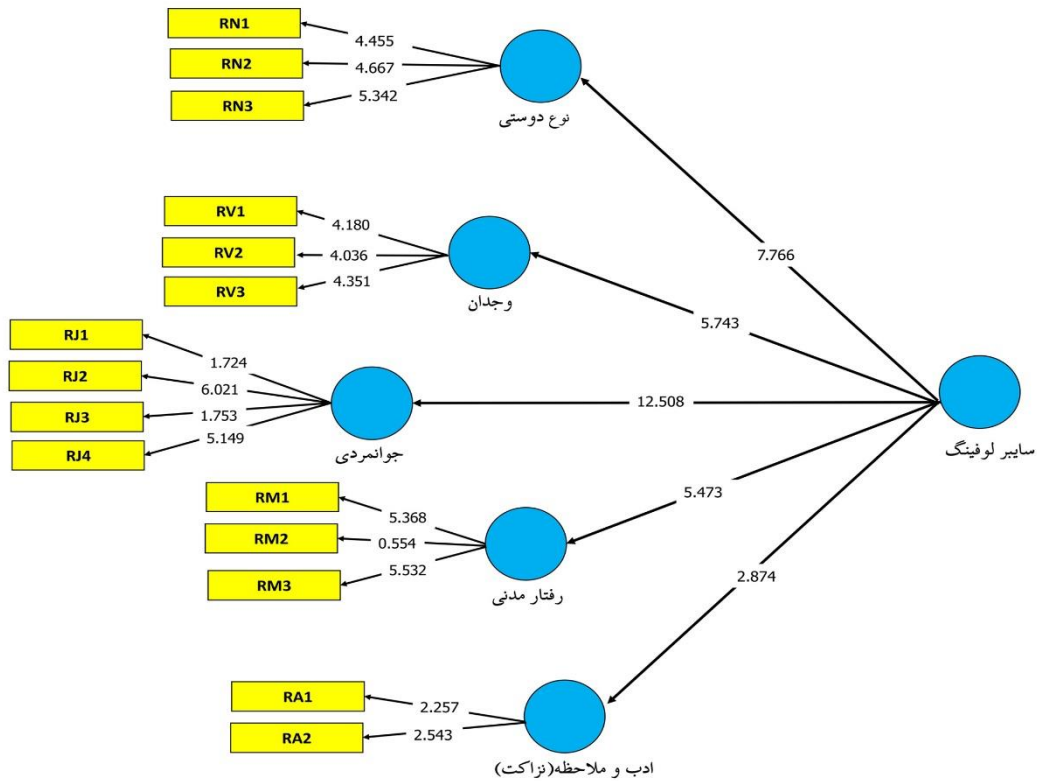


شکل ۳- گشت زنی اینترنتی-معناداری ضرایب بار عاملی

در صورتی که مقدار ضرایب معناداری t مطابق شکل ۳ از ۱/۹۶، ۲/۵۸، ۳/۲۷ بیش تر باشد، نشان از صحت رابطه بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش، به ترتیب در سطح اطمینان، ۹۵٪، ۹۹٪ و ۹۹/۹٪ دارد. بر این اساس با عنایت به مقادیر ضرایب معناداری می‌توان بیان داشت که سازه‌های پژوهش به خوبی از طریق شاخص‌های آشکار تبیین شده‌اند و به عبارتی روایی سازه‌ها مورد تأیید قرار گرفته است. معناداری این روابط نیز در سطح اطمینان ۹۹/۹ درصد گزارش شده است.

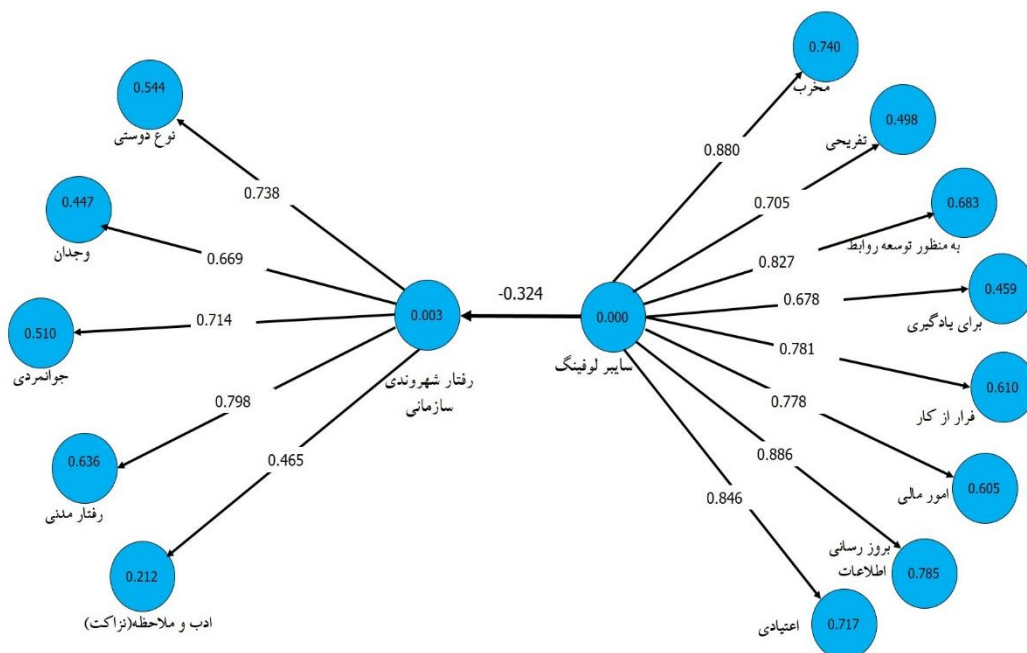


شکل ۴- رفتار شهروندی سازمانی - ضرایب بارهای عاملی



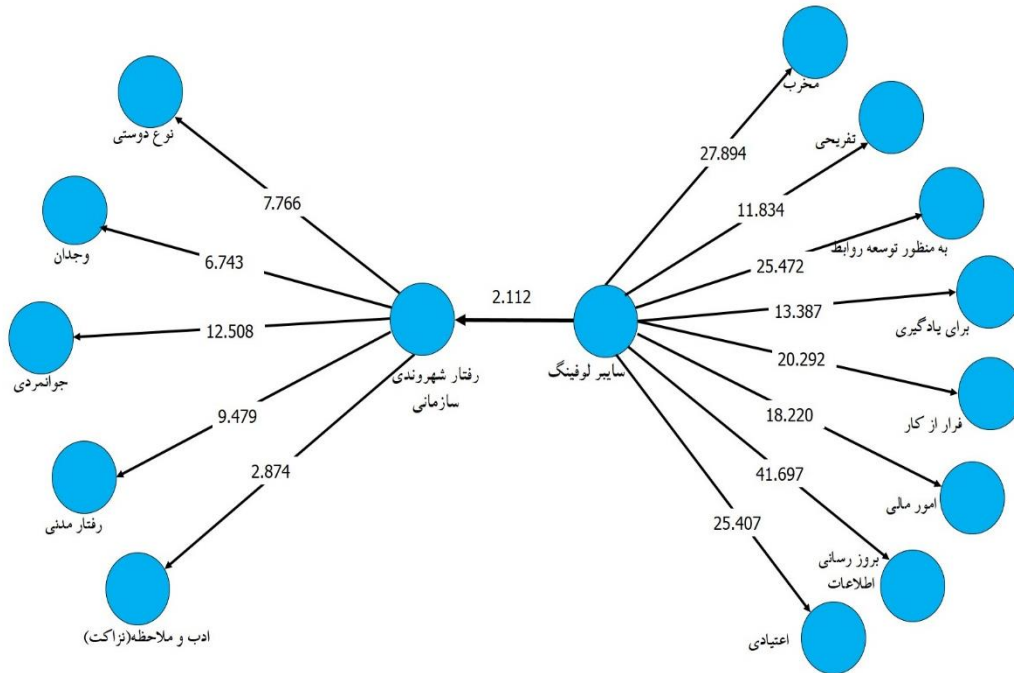
شکل ۵- رفتار شهروندی سازمانی - معناداری ضرایب بار عاملی

با توجه به نتایج درج شده در شکل ۴ و ۵ نیز می توان بیان داشت که در تمامی موارد مقدار ضرایب بارهای عاملی بزرگتر از مقدار ۰/۴ بوده و این ضرایب مطابق با اعداد معناداری دارای مقدار بالاتر از ۱/۹۶ بوده که نشان دهنده معناداری آن ها است. این مهم نشان دهنده برازش مناسب مدل اندازه گیری در رفتار شهروندی سازمانی است. مطابق با مقدار ضریب تأثیر رگرسیون به اندازه ۰/۳۲۴- می توان بیان داشت که گشت زنی اینترنتی از جمله عواملی است که می تواند به طور مستقیم بر روی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر منفی به همراه داشته باشد. در ادامه مدل اعداد معناداری مورد بررسی قرار گرفته است. اصلی ترین معیار برای سنجش رابطه بین سازه ها در مدل (بخش ساختاری)، اعداد معنی داری t است. در صورتی که مقدار این اعداد از ۱/۹۶ بیش تر شود، نشان از صحت رابطه بین سازه ها و در نتیجه تأیید فرضیه های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد. در این بخش ضریب تأثیر گشت زنی تفریحی اینترنتی بر روی رفتار شهروندی سازمانی به طور کلی تعیین شده است.



شکل ۶- تحلیل مسیر (ضریب اثر رگرسیون) در مدل مفهومی پژوهش

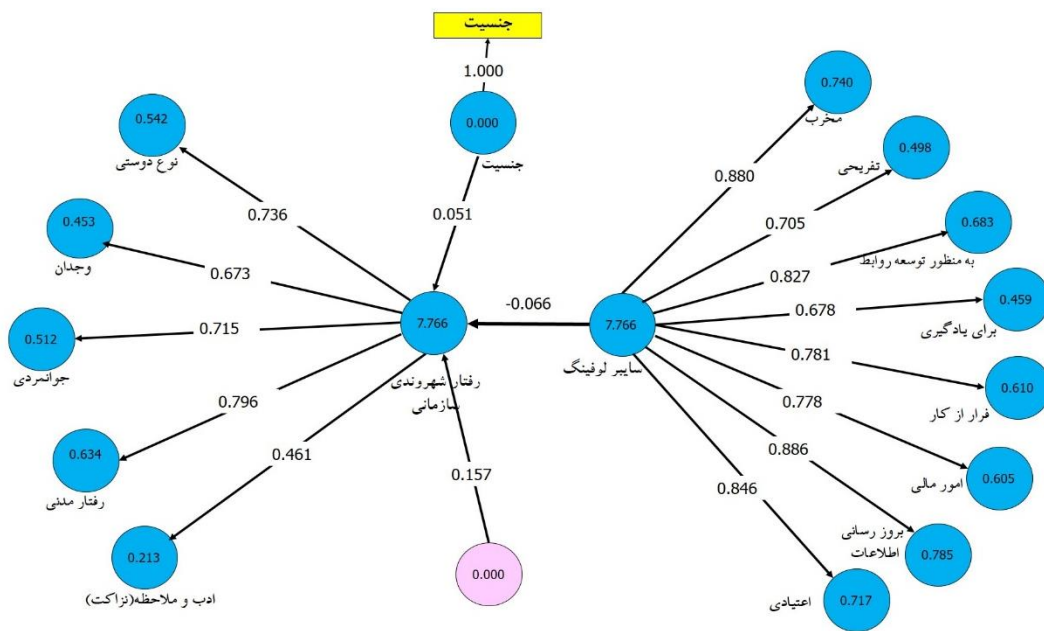
مطابق با مقدار ضریب تأثیر رگرسیون به اندازه ۰/۳۲۴- می توان بیان داشت که سایبر لوفینگ از جمله عواملی است که می تواند به طور مستقیم بر روی رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر منفی به همراه داشته باشد. در صورتی که مقدار این اعداد از ۱/۹۶ بیش تر شود، نشان از صحت رابطه بین سازه ها و در نتیجه تأیید فرضیه های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارد.



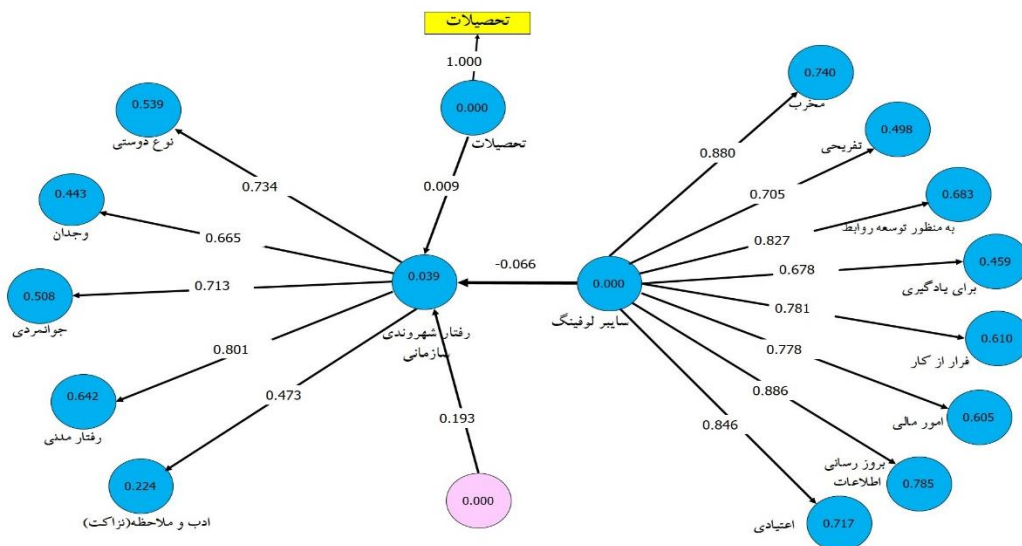
شکل ۷- مدل ترسیم شده پژوهش همراه با ضرایب معناداری t

در این بخش مشاهده می‌شود که تأثیر گشت‌زنی تفریحی اینترنتی بر روی رفتار شهروندی از نظر آماری و در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است که مؤید معنادار بودن میزان ضریب تأثیر ۰/۳۲۴- در شکل ۶ است. این در حالی است که مدل بدون هرگونه متغیرهای تعدیل‌گری مورد بررسی قرار گرفته است و بر همین اساس در ادامه به بررسی نقش تعدیل‌گر متغیرهای جمعیت‌شناختی پرداخته شده است.

در این بخش ضریب تأثیر سایبرلوفینگ بر روی رفتار شهروندی سازمانی به همراه نقش تعدیل‌گر جنسیت برآورد شده است. مطابق با نتایج به‌دست آمده مشاهده شد در صورت در نظر گرفتن نقش تعدیل‌گر جنسیت، میزان ضریب تأثیر سایبرلوفینگ بر رفتار شهروندی سازمانی غیرمعنادار می‌شود (۰/۰۶۶-). از سویی دیگر در دایره پایین که به رنگ بنفش قابل مشاهده است، مقدار تأثیر جنسیت بر سایبرلوفینگ به میزان ۰/۱۵۷ گزارش شده که مقدار ناچیزی است. به عبارتی یافته‌ها مؤید آن است که تأثیر منفی سایبرلوفینگ بر روی رفتار شهروندی سازمانی موضوعی نیست که تابع جنسیت افراد باشد و به عبارتی در هر دو جنسیت تأثیری منفی بر رفتار شهروندی سازمانی داشت.

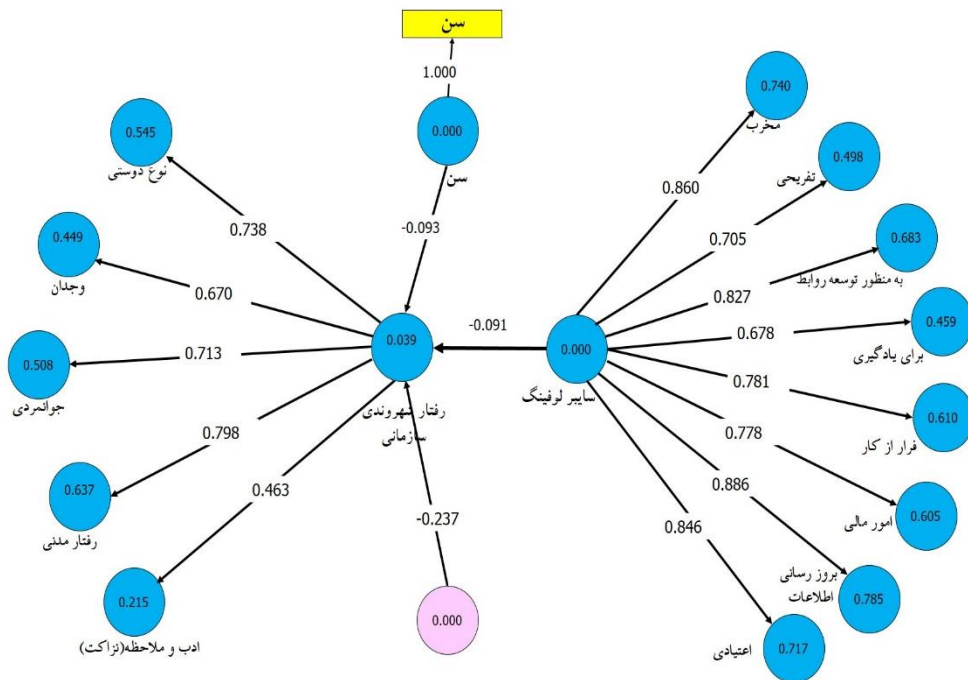


شکل ۸- تحلیل مسیر مدل ساختاری بر اساس تعدیل‌گری متغیر جنسیت



شکل ۹- تحلیل مسیر مدل ساختاری بر اساس تعدیل‌گری متغیر تحصیلات

در این بخش نیز تأثیر منفی گشت‌زنی تفریحی اینترنتی بر روی رفتار شهروندی سازمانی در صورت مداخله سطح تحصیلات به مقدار $0/193-$ تغییر می‌یابد. این مهم نشان می‌دهد که تحصیلات بالاتر باعث می‌شود که افراد از گشت‌زنی تفریحی اینترنتی بیش‌تر استفاده نمایند که تأثیر منفی بر روی رفتار شهروندی در مقام قیاس با زمانی که تأثیر مستقیم است به مراتب بیش‌تر است ($0/193- < 0/068-$).



شکل ۱۰- تحلیل مسیر مدل ساختاری بر اساس تعدیل‌گری متغیر سن

در این بخش تأثیر منفی سایبر لوفینگ بر روی رفتار شهروندی سازمانی در صورت مداخله سطح گروه‌های سنی به مقدار $0/۲۳۷$ - افزایش می‌باید که نشان می‌دهد با افزایش میزان گروه‌های سنی، تأثیر منفی سایبر لوفینگ بر روی رفتار شهروندی افزایش می‌یابد. همان‌طور که در شکل ۱۰ نمایش داده شده است، این تأثیر از نظر آماری معنادار گزارش شده است ($t > 1.96$).

نتیجه‌گیری

با توجه به اهمیت موضوع رفتارهای فرانقشی و فناوری اطلاعات در سازمان‌های تولیدی و استراتژیک، مطالعه حاضر باهدف بررسی رابطه میان گشت‌زنی اینترنتی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان با نقش تعدیلی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی برای جلوگیری از رفتارهای انحرافی و به هدر دادن منابع و کاهش بهره‌وری در شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی - منطقه گلستان انجام شد.

در این مطالعه دو فرضیه کلی مطرح شد. در فرضیه اول تأثیر گشت‌زنی در اینترنت بر رفتار شهروندی سازمانی مورد آزمون قرار گرفت. نتایج معادلات ساختاری نشان از تأثیر معنی‌دار اما منفی داشت یعنی با افزایش گشت‌زنی در اینترنت، رفتار شهروندی سازمانی کاهش پیدا کرد. در واقع بین این دو متغیر رابطه معکوس وجود داشته است. بر این اساس می‌توان گفت که این ارتباط، معکوس و معنادار است. در تفسیر این ارتباط باید این‌گونه بیان نمود که با افزایش سطح گشت‌زنی اینترنتی یا پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان، میزان رفتار شهروندی سازمانی آن‌ها به صورت چشم‌گیری کاهش می‌یابد و با کاهش سطح گشت‌زنی اینترنتی، کارکنان سطح بالاتری از رفتار شهروندی سازمانی را تجربه خواهند نمود. این نتایج با یافته‌های مطالعات سائو و همکاران (۲۰۲۰)، کلاک و کتین (۲۰۲۱)، سینار و کارسیا گلور (۲۰۱۵)، راجا و لیم (۲۰۱۱) و روحانی (۱۳۹۷) هم‌سو نبود؛ پژوهشگران مذکور دریافتند که سایبر لوفینگ را نمی‌توان کاملاً مضر در نظر گرفت زیرا خلاقیت، انعطاف‌پذیری و محیط یادگیری را به فرد ارائه می‌دهد، برای تبیین بهتر

می‌توان گفت بیش‌تر کارمندان برای کسب یادگیری مهارت‌های جدید، استراحت، رشد و توسعه خود مشغول فعالیت‌های سایبرلوفینگ هستند و این امر باعث ایجاد خلاقیت و ایده‌های جدید، جذابیت در کار، بازیابی دامنه توجه، احساس اشتیاق و انگیزه و بهره‌وری در کار می‌شود، به‌بیان‌دیگر مرزوقی و همکاران (۲۰۲۰)، انجام سایبرلوفینگ را برای مدت کوتاه در کارهای غیرکاری مفید تلقی کردند، چون باعث کاهش استرس و کسالت و تجدیدقوا می‌شود، بهبود وضعیت روحی کارکنان را به همراه دارد که منجر به رضایت و خلاقیت بیش‌تر کارکنان می‌شود. در حمایت از پژوهشگران مذکور رزالی و همکاران (۲۰۲۰) نیز نشان داده‌اند که اجازه دادن به کارمندان برای استفاده از اینترنت در ساعات کاری می‌تواند تعهد به سازمان را افزایش دهد زیرا آن‌ها می‌توانند تعادل بین کار و زندگی خصوصی و تفریحی خود را بهتر انجام دهند.

اما نتایج این پژوهش با تحقیقات النراوین و همکاران (۲۰۲۱)، صالح و همکاران (۲۰۱۸)، رزالی و همکاران (۲۰۲۰) و صفوی حصار (۱۳۹۸) هم‌سو بوده است. درواقع رفتار سایبرلوفینگ توسط کارکنان به‌واسطه سهولت دستیابی به دستگاه‌های مختلف فناوری اطلاعات و همچنین خدمات گسترده اینترنتی منجر به فرار از وظایف شغلی می‌شود. برای تبیین بهتر صالح و همکاران (۲۰۱۸) بیان کردند، افرادی که در محل کار از اینترنت استفاده نمی‌کنند بیش‌تر تولید می‌کنند و منجر به بهره‌وری در سازمان می‌شوند.

از طرفی در تحقیقاتی نظیر کپتانجی و همکاران (۲۰۲۱)، استویزن و همکاران (۲۰۱۸)، استودارت (۲۰۱۶)، لیبرمن و همکاران (۲۰۱۱)، صمدی و صمدی (۱۳۹۹)، یگانه دلجو و همکاران (۱۳۹۵)، گشت‌زنی اینترنتی را با متغیرهایی همچون تعهد کارکنان، عملکرد شغلی، عدالت سازمانی، هویت سازمانی، فرسودگی شغلی، اشتیاق کاری مورد بررسی قرار گرفت که رابطه معنی‌دار و معکوس داشته است. مطابق پژوهش استویزن و همکاران (۲۰۱۸) عدالت سازمانی، سطح اعتماد را افزایش داده و منجر به مشارکت کاری بالاتر و کاهش رفتار سایبرلوفینگ و در نتیجه بهره‌وری بالاتر می‌رود.

در فرضیه دوم نقش تعدیلی متغیرهای جمعیت‌شناختی (سن، جنسیت، تحصیلات) در رابطه بین گشت‌زنی در اینترنت با رفتار شهروندی سازمانی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج آزمون نشان داد که تأثیر سایبرلوفینگ بر روی رفتار شهروندی سازمانی با نقش تعدیل‌گر جمعیت‌شناختی در سه متغیر بررسی شد که در جنسیت، تأثیر ناچیزی داشت و سایبرلوفینگ بر روی رفتار شهروندی سازمانی تابع جنسیت افراد نبود که با تحقیق مرزوقی و همکاران (۲۰۲۰) و النراوی و همکاران (۲۰۲۱) هم‌سو بود، در حمایت از این نتیجه، النراوین و همکاران (۲۰۲۱) بیان می‌کنند که هم مرد و هم زن در یک فرکانس عمل سایبرلوفینگ را انجام می‌دهند اما در تحقیق باتورای و توکر (۲۰۱۵) میزان سایبرلوفینگ در میان مردان بیش‌تر از زنان بود. مؤلفه دیگر تحصیلات بود و نتایج نشان داد که کارمندانی که تحصیلات بالاتری داشتند مقدار بیش‌تری رفتار سایبرلوفینگ داشتند که این نتیجه با مطالعات هیتس و همکاران (۲۰۱۹)؛ باتورای و توکر (۲۰۱۵) نیز هم‌سو بود. در متغیر سن، نتایج نشان داد که با افزایش سن تأثیر منفی سایبرلوفینگ بر روی رفتار شهروندی افزایش می‌یابد که این نتیجه با مطالعات مرزوقی و همکاران (۲۰۲۰) هم‌سو نبود.

از این‌رو می‌توان به سیاست‌گذاران و مدیران شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی پیشنهاد نمود، خط‌مشی‌های روشن و استانداردی به‌منظور چگونگی و مقدار استفاده از اینترنت در محیط کار را تعیین و بر شیوه اجرای آن پایش مستمر داشته باشند. شبکه‌های داخلی در سازمان با سطوح دسترسی متفاوت و محدودیت‌هایی برای زمان دسترسی به

اینترنت ایجاد گردد و برای کنترل و مدیریت مصرف صحیح، ضمن ترویج فرهنگ وجدان کاری، متناسب با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی از استراتژی‌های منابع انسانی (چرخش شغلی، توسعه شغلی، غنی‌سازی شغلی، تشویق و تنبیه و...) برای نهادینه ساختن فرهنگ صحیح مصرف، بهره‌گیرند.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل از پایان‌نامه «رابطه سایبرلوفینگ با رفتار شهروندی سازمانی با توجه به نقش میانجی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران (مورد مطالعه: منطقه گلستان)» است و با حمایت شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران اجرا شده است.

منابع

- [۱] روحانی، محمد (۱۳۹۷) بررسی تأثیر پدیده سایبرلوفینگ بر تعهد کارکنان و رفتار شهروندی سازمانی، کنفرانس بین‌المللی عمران، معماری و مدیریت توسعه شهری در ایران.
- [۲] کمالی زارچ، محمود و شکاری، حمیده. تأثیر بار کاری ذهنی بر پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان: نقش میانجی سایش اجتماعی، مجله علمی پژوهشی پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی، دوره ۱۰، شماره ۳۹، پاییز ۱۳۹۹، صص ۳۹-۵۸.
- [۳] صمدی میارکلائی، حسین و صمدی میارکلائی، حمزه (۱۳۹۹). بررسی سطح عدالت سازمانی و ارتباط آن با گشت‌زنی اینترنتی با مطالعه‌ای در شبکه بهداشت و درمان. مجله ارگونومی ۸ (۳): ۲۱-۱۵.
- [۴] صفوی حصار، میترا. بررسی تأثیر سایبرلوفینگ (گشت‌زنی اینترنتی) بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری بدبینی سازمانی در شهرداری بجنورد، پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد دانشکده صنایع و مدیریت، دانشگاه صنعتی شاهرود، ۱۳۹۸.
- [۵] فرهادی محلی، علی، بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر سایبرلوفینگ در کارکنان سازمان (مورد مطالعه: شهرداری گرگان)، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، کسب‌وکار و حسابداری، ۱۳۹۶.
- [۶] یگانه دلجو، فرخنده فرید اسمعیلی، نوروز ایزدپناه، رتبه‌بندی ابعاد تأثیرگذار سایبرلوفینگ (گشت‌زنی اینترنتی) بر عملکرد شغلی در شعب بانک آینده گیلان، مازندران و گلستان، اولین کنفرانس ملی مدیریت و اقتصاد جهانی (۱۳۹۵).

[7] Akbulut Y., Dursun Ö.Ö., Dönmez O., Şahin Y.L. "In search of a measure to investigate cyberloafing in educational settings" *Computers in Human Behavior*, 55, 2017, pp. 625-616.

[8] Alnasraween, Mo'en Salman Saleem. "Rand Basheer Mohammed Arabiyat, Odeh Abdel Jawad Abu Sneineh, Rami Ibrahim Abdel Rahman Shogren, Eman Basheer Mohammed Arabiyat: Building a Scale for Cyberloafing Behavior for High School Teachers in Amman Governorate" *Multicultural Education: Volume 7, 2021, Issue 1*.

[9] Arabaci IB. "Investigation faculty of education students' cyberloafing behaviors in terms of various variables" *Turk Online J Educ Technol*; 16(1): 2017, pp. 72-82.

[10] Arshad M., Aftab, M. & Hifza. B. "The Impact of job characteristics and role stressors on cyberloafing: The case of Pakistan" *International journal of scientific and research publications*, 6(12), 2016, pp. 244-252.

- [11] Banerjee, S. & Thakur, S. "A critical study of factors promoting cyberloafing in organizations" In the Second International Conference on Information and Communication Technology for Competitive Strategies, ACM, 2016, Udaipur, India.
- [12] Baturay, M.H., & Toker, S.. An investigation of the impact of demographics on cyberloafing from an educational setting angle. *Computers in Human Behavior*, 50(1), 2015, pp. 358–366.
- [13] Blanchard, A L. Henle, Christine A. "Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control" *Computers in Human Behavior* 24: 2008, pp. 1067–1084
- [14] Bowler WM, Paul JB, Halbesleben JR. LMX and attributions of organizational citizenship behavior motives: When is citizenship perceived as brownnosing? *J Busin Psychol*; 34(2): 2019, pp. 139-52.
- [15] Chang LC, Liu CH. Employee empowerment, innovative behavior and job productivity of public health nurses: a cross-sectional questionnaire survey. *Int J Nurs Stud*; 45(10): 2008, pp. 1442-8.
- [16] Chou, C.H., Sinha, A.P., & Zhao, H. "A text mining approach to internet abuse detection" *Information system and e-bussiness management*, 6, 2008, pp. 419-439.
- [17] Çolak, Murat. & Çetin, Cemile «Loneliness and Cyberloafing in the Time of COVID-19: A Psychological Perspective» *International Journal of Contemporary Management.*, Research Article, 10.2478/ijcm-2021-0002 *IJCM*, 57, 2021, pp.15-27.
- [18] Durak H.Y. & Saritepeci M. "Occupational burnout and cyberloafing among teachers: Analysis of personality traits, individual and occupational status variables as predictors" *The Social Science*, 2018.
- [19] Dursun, ÖÖ. Dönmez, O and Y, Akbulut. Predictors of Cyberloafing among Preservice Information Technology Teachers. *Contemporary Educational Technology*; 9, 2018, pp. 22-41.
- [20] Hardiani, W. A., Rahardja, E., & Yuniawan, A. "Effect of role conflict and role overload to burnout and its impact on cyberloafing" *Jurnal Bisnis Strategi*, 26(2), 2018, pp. 89–99.
- [21] Hatice Yildiz Duraka, *, Mustafa Saritepeci. "Occupational burnout and cyberloafing among teachers: Analysis of personality traits, individual and occupational status variables as predictors". *The Social Science Journal* 56, 2019, pp. 69–87.
- [22] Jelinek, R and K. Jelinek. 'Auditors Had Gone Wild: The "Other" Problem in Public Accounting', *Journal of Science Direct.*, Vol. 51, 2008
- [23] *Journal*, 1-19, <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2018.10.011>
- [24] Kaptangil. , Kerem, Kübra, Asan and Gargaci Kinay, Aysun: The effect of the cyberloafing behaviors of tourism business employees on business motivations and organizational identification: *Tourism & Management Studies*, 17(1), 2021, pp. 31-43
- [25] Keser H., Kavuk M., Numanoglu G. "The Relationship between Cyber-Loafing and Internet Addiction" *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 11(1), 2016, pp. 22-73.
- [26] Khansa L, Barkhi R, Ray S, Davis Z, "Cyberloafing in the workplace: mitigation tactics and their impact on individuals" behavior. *Inform Technol Manag*; 19(4): 2018, pp. 197-215.
- [27] Kim, Sahara, S. J., & Byrne. "Conceptualizing Personal Web Usage in Work Contexts: A preliminary framework" *Computers in Human Behavior*, Vol.27, 2011, pp. 2271–2283.
- [28] Koay, K.Y., Soh, P. & Chew, K.W. "Antecedents and consequences of cyberloafing: Evidence from the Malaysian ICT industry" *First Monday*, 22, 2017, pp. 3-6.



- [29] Manrique, P. Z. and D. V. Tacoronte and J. M. Ting Ding “Do Current Anti-Cyber Loafing Disciplinary Practices Have a Replica in Research Findings? A study of the Effects of Coercive Atrategies on Workplace Internet Misuse”, *Internet Research.*, Vol. 16, 2006.
- [30] Marzuki, Mohd Faizal ,Azhar abd Aziz, Adzhar Rambli, Wan Adilah Wandnan, Afiza Ismail. The Leading Factor of Cyberloafing in Personality Trait Perspective among Public Servant. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, Volume 07, Issue 08, 2020.
- [31] Nohe C, Michaelis B. Team OCB, leader charisma, and organizational change: a multilevel study. *Leadership Quart*; 27(6): 2016, pp. 883-95.
- [32] Oosthuizen, A., Rabie, G.H., & De Beer, L.T. “Investigating cyberloafing, organisational justice, work engagement and organisational trust of South African retail and manufacturing employees” *SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vir Menslikehulpbronbestuur*, 16(0), a1001, 2018. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v16i0.1001>
- [33] Organ, D. W.. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books, 1988.
- [34] Ozler, D.E., & Polat, G. “Cyberloafing phenomenon in organisations: Determinants and impacts” *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 4(2), 2012, 2146–0744.
- [35] Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., and Bachrach, D. G.. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management* 26: 2002, pp. 513-563.
- [36] Rajah R, Lim, VK. Cyberloafing, neutralization, and organizational citizenship behavior. *Pacific Asia Conference on Information Systems*, Singapore; 2011, P. 1-15.
- [37] Razali, Nurulhuda Ahmad., Fadhilah, Abdul Ghani., Maizatul, Akmar Mohd Rasli (2020)
- [38] Saleh M., Daqqa I., AbdulRahim M.B., Sakallah N.. The effect of cyberloafing on employee productivity. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 5(4), 2018, pp. 87-92.
- [39] Sao R., Chandak S., Patel B., Bhadade B. “Cyberloafing: Effects on Employee Job Performance and Behavior” *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(5), 2020, pp. 1509-1515.
- [40] Stoddart, Sarah Renee. “The Impact of Cyberloafing and Mindfulness on Employee Burnout” *Wayne State University Dissertations*. 2016, Paper 1487.
- [41] Study on personal internet use and cyberloafing activitis in workplace: 9th International Economics and Business Management Conference. 2020.12.05.96.
- [42] Willard N.E.. *Cyberbullying and cyberthreats: Responding to the challenge of online social aggression, threats, and distress*. USA: Research Press, 2007.
- [43] Wu, J., Mei, W., & Ugrin, J.C.. Student Cyberloafing In and Out of the Classroom in China and the Relationship with Student Performance. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 21(3), 2018, pp. 199-204.
- [44] Zoghbi-manrique-de-lara, Pablo, “REDEFINING OCB AS CYBERCIVISM.Do Work Attitudes also explain Organizational Citizenship Internet Behaviors?” *Management Research*, vol. 5, no. 1 (Winter 2006–7), 2007, pp. 43–52.