



## Research Article



Vol. 14, No. 2, 2023, p. 42 - 83

**Identifying the Antecedents and Consequences of Cyberloafing by Meta-synthesis and Fuzzy Delphi****M. Tehrani<sup>1\*</sup>, Y. Vakili<sup>2</sup>, M. B. Kambarani<sup>3</sup>**

- 1- Assistant Professor of Organizational Behavior, Kharazmi University
- 2- Assistant Professor of Human Resource Management, Kharazmi University
- 3- MS. in Human Resource Management. Kharazmi University

(\*- Corresponding Author Email: [m.tehrani@khu.ac.ir](mailto:m.tehrani@khu.ac.ir))<https://doi.org/10.22067/tmj.2023.79305.1363>

Received: 2022/10/22	<b>How to cite this article:</b> Tehrani, M.; Vakili, Y., & Kambarani, M. B. (2023). Identifying the Antecedents and Consequences of Cyber Loafing by Meta Synthesis and Delphi Methods. <i>Transformation Management Journal</i> , 14(2): 42-83. (in Persian with English abstract). <a href="https://doi.org/10.22067/tmj.2023.79305.1363">https://doi.org/10.22067/tmj.2023.79305.1363</a>
Revised: 2023/01/05	
Accepted: 2023/03/05	
Available Online: 2023/03/05	

**1- INTRODUCTION**

The invention of the Internet and the use of this phenomenon in organizations greatly helped business affairs. In addition to the role it can play, it may create major problems for organizations. For example, the Internet can provide an opportunity for employees to engage in non-work-related activities. Although non-work-related tasks were possible for employees before the invention of the Internet (such as reading newspapers, reading books, and talking on the phone), the Internet has increased this possibility by providing new conditions at the workplace. In other words, cyberloafing, a product of the age of communication technology, is an anti-productive deviant behavior against organizational norms that ultimately costs the organization.

## **2- THEORETICAL FRAMEWORK**

Aimed at clarifying the reasons for it, previous studies have been mainly focused on Internet browsing behaviors. Therefore, the current research emphasizes important points such as how cyberloafing occurs, how it spreads, and the consequences of this phenomenon for employees and organizations. This is an important topic for research because of the recent increase in per capita internet usage in the country. Accordingly, the main purpose of the current research is to identify the antecedents and consequences of employees' cyberloafing in the Academic Jihad Organization of Tehran.

## **3- METHODOLOGY**

The current research is an applied study in terms of purpose, and in regards to the method, was a mixed study. In the qualitative phase, a 7-step meta-synthesis method was used to identify the antecedents and consequences of cyberloafing. Qualitative data were gathered from domestic and international databases, which were sampled using the criteria-based purposeful sampling method. Within-subject agreement strategy of two coders was used to determine the reliability of the qualitative data. In the quantitative phase, a multi-stage Fuzzy Delphi technique was used to screen and confirm the findings of the meta-synthesis. In this phase, the statistical population was comprised of the experts of the Tehran Academic Jihad Organization.

## **4- RESULTS & DISCUSSION**

Thirteen basic and 44 primary themes were identified and categorized into three components for antecedents of cyberloafing. Cyberloafing consequences were placed in four categories from 11 basic and 31 primary themes. Then, the fuzzy Delphi method was used to obtain the opinions of experts and specialists to confirm the identified components. The factors of confronting the organization, finding friends, and having few interactions with colleagues were confirmed as antecedents, while the factor of improving work relations was removed due to low importance. The second round of fuzzy Delphi reaffirmed the components of the first round. The antecedents of cyberloafing have been classified into three categories of structural, behavioral, and environmental factors. The negative consequences of cyberloafing were divided into two categories of organizational and personal damage. However, at the same time, the results showed that internet

browsing could sometimes bring positive outcomes for organizations. If cyberloafing happens temporarily during long and exhausting working hours can recover the employees' strength and energy.

## 5- CONCLUSIONS & SUGGESTIONS

The results of the current research indicated that the expansion of social networks, the ease of employees' access to the Internet, and the lack of adequate monitoring and accurate evaluation of employees can increase cyberloafing. However, surfing the Internet during working hours can be a way to escape from the employees' mental conflicts caused by the economic pressures governing society. Moreover, the mismatch of working conditions with the physical and mental characteristics of employees, which is the result of the lack of meritocracy in recruiting employees, can cause a lack of motivation in performing assigned tasks. Another important factor is employees' extremism in cyberloafing, which may be the result of the lack of appropriate socialization or an undesirable organizational culture. On the other hand, the employees' desire to increase information and self-awareness can be considered a positive motive for surfing the Internet during working hours that increases their abilities and creativity. In summary, the research results helping organizations' managers in dealing with employees' cyberloafing are as follows. First, the structural, behavioral, and environmental aspects of cyberloafing can increase managers' awareness of this phenomenon. Second, the cyberloafing consequences are not necessarily harmful to the organization but may lead to personal growth, development, and recovery. Third, managers should examine and analyze the factors affecting this phenomenon in the environment of their own organization based on their employees' emotions and feelings.

**Keywords:** loafing in Organization, Cyberloafing, Non-working Internet

## شناسایی پیشایندها و پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی با رویکرد فراترکیب و دلفی فازی

مریم طهرانی\*

استادیار دانشگاه خوارزمی

یوسف وکیلی

استادیار دانشگاه خوارزمی

محمدباقر کمبرانی

کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی دانشگاه خوارزمی

<https://doi.org/10.22067/tmj.2023.79305.1363>

نوع مقاله: پژوهشی

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی پیشایندها و پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی در سازمان جهاد دانشگاهی تهران صورت گرفت. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از لحاظ رویکرد از نوع تحقیقات آمیخته است. در بخش کیفی نیز از روش فراترکیب استفاده گردید. به این منظور مطالعات انجام شده در زمینه پیشایندها و پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی در بانک‌های اطلاعاتی معتبر طی سال‌های ۲۰۰۲ تا ۲۰۲۱ جمع‌آوری و بررسی شد که از میان آن‌ها ۶۸ منبع برای تجزیه و تحلیل نهایی استفاده شدند. در بخش کمی به منظور غربال و تأیید یافته‌های بخش کیفی از روش دلفی فازی بهره برده شد. جامعه آماری در بخش کمی شامل کارشناسان خبره و متخصص سازمان جهاد دانشگاهی تهران بودند که ۲۰ نفر از آن‌ها با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. بر اساس یافته‌های تحقیق پیشایندهای پرسه‌زنی اینترنتی در سه مقوله اصلی عوامل ساختاری، رفتاری و محیطی و پسایندها در دو مقوله پسایندهای مثبت و پسایندهای منفی شناسایی شدند. نتایج حاصل از این تحقیق می‌تواند جهت بهبود مدیریت پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان در محیط سازمان و جلوگیری از نتایج منفی و مخرب آن مؤثر باشد.

**کلیدواژه‌ها:** پرسه‌زنی در سازمان؛ پرسه‌زنی اینترنتی؛ اینترنت غیر کاری.

## مقدمه

امروزه اینترنت و منابع اینترنتی مؤلفه‌های اصلی محیط کار می‌باشند و نقش مهمی در کمک به مشاغل برای کاهش هزینه‌ها، کوتاه کردن زمان چرخه محصول و خدمات مؤثرتر ایفا می‌کنند. در دنیای تجارت امروز کار بدون رایانه و اتصال به اینترنت تقریباً غیرممکن است (Neslihan, 2016). استفاده شخصی یا تفریحی از دستگاه‌های متصل به اینترنت تحت عنوان پرسه زنی اینترنتی<sup>۱</sup> تعریف می‌شود. به بیان دیگر پرسه زنی اینترنتی یعنی استفاده از اینترنت برای فعالیت‌های غیر شغلی به طور گسترده در محیط کار (Wu et al., 2020). توسعه فناوری همانند شمشیری دو لبه عمل می‌کند، درحالی که بسیاری از سازمان‌ها از سیستم‌های الکترونیکی به عنوان ابزار اصلی کار و فرآیندهای ارتباطی استفاده می‌کنند اما برخی کارکنان از این عوامل سوءاستفاده کرده و مدت‌زمان‌های کاری را با رفتارهای غیر کاری پر می‌کنند؛ زیرا اینترنت به یک بخش ضروری از زندگی کاری آن‌ها تبدیل شده است. تنها آن دسته از افرادی که زمان طولانی مدت را در اینترنت به صورت اختیاری و برای امور شخصی سپری می‌کنند جزء پرسه‌زنان اینترنتی معرفی می‌شوند (Blanchard & Christine, 2008). برخی از پرسه‌زنی‌های اینترنتی مانند ارسال ایمیل، چک کردن سرخط خبرها و... به دلیل اینکه از بعد زمانی کوتاه است می‌تواند کم‌اهمیت یا بی‌ضرر جلوه کند؛ درحالی که انواع دیگری از پرسه‌زنی به دلیل صرف زمانی طولانی می‌تواند مشکلات جدی برای سازمان‌ها به همراه داشته باشد که برای مثال می‌توان به خرید آنلاین، بارگیری موسیقی، بازی آنلاین، پیام‌رسانی در چت روم‌ها و... اشاره کرد. با این توصیف، پرسه‌زنی اینترنتی رفتار کاری ضد تولیدی<sup>۲</sup> است که منجر به انحراف در هنجارهای سازمانی می‌شود و نهایتاً برای سازمان هزینه به بار می‌آورد (Pindek, 2018). عواملی همچون بی‌حوصلگی، بی‌انگیزگی، پایین بودن حجم کار و... می‌تواند زمینه‌ای برای پرسه‌زدن در اینترنت شود و کارکنان بی‌حوصله نیز به عنوان آسیب‌های سازمان شناسایی می‌شوند (Kühnel et al., 2017, Airila et al., 2014). اگرچه تا قبل از اختراع اینترنت هم کارهایی غیر مرتبط با کار برای کارمندان مهیا بوده (مانند روزنامه خواندن، مطالعه کتاب و مکالمات تلفنی) اما اینترنت با فراهم کردن شرایطی که کارمندان از درون محیط کار قابل دسترسی هستند، این امکان را توسعه داده است.

<sup>۱</sup> Cyber Loafing

<sup>۲</sup> Counterproductive Work Behavior (CWB)

در حال حاضر پژوهش‌های بسیاری در حوزه پرسه‌زنی اینترنتی وجود دارد و تمامی پژوهش‌های پیشین به نحوی پرسه‌زنی اینترنتی را تعریف کرده و به ارتباط ابعاد آن مانند ویژگی‌های شخصیتی کارکنان (Chen, Ross & Yang, 2011)، شرایط محیطی (Mercado, Giordano & Dilchart, 2017 & Aghaz & Kaufmann & Schneider, 2014)، وظایف کاری (Runing, 2012)، انگیزش (Sheikh, 2015)، فرسودگی کارکنان (Mercado et al, 2017)، آموزش کارکنان (Sheikh, Aghaz & Mohammadi, 2019) و غیره پرداخته‌اند. تحقیق در رابطه با پرسه‌زنی اینترنتی به چند دلیل حائز اهمیت است: نخست اینکه پرسه‌زنی اینترنتی، هم در تئوری و هم در عمل پدیده‌ای جدید است و امروزه برای سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. دوم اینکه پژوهش‌های گذشته (Weatherbee, 2010; Wagner, 2013, pindek et al., 2018; Cheng, Zhou, Gou & Yang, 2008) عمدتاً بر رفتارهای پرسه‌زنی اینترنتی با هدف روشن کردن دلایل بروز آن متمرکز بوده‌اند. لذا این پژوهش تأکید بر مشخص شدن نکات با اهمیتی دارد از قبیل اینکه: پرسه‌زنی اینترنتی چیست، چگونه ایجاد می‌شود، چگونه شیوع پیدا می‌کند و عواقب این پدیده بر روی کارمندان و سازمان‌ها چیست؟

بنابراین پژوهش حاضر به‌منظور شناسایی عوامل زمینه‌ساز و پیامدهای ناشی از پرسه‌زنی اینترنتی و همچنین اشاره به رویکردهای مثبت و منفی این پدیده سازمانی، حائز اهمیت است. در این راستا تحقیق حاضر بر آن است که در حوزه پرسه‌زنی اینترنتی هر دو بعد پیشایندها و پیامدها را به‌طور همزمان مورد مطالعه قرار دهد. این پژوهش با بررسی تحقیقات پیشین و استخراج و دسته‌بندی عوامل پیشایندهی و پسایندهی پرسه‌زنی اینترنتی تمامی مقوله‌های مؤثر این حوزه را در خود جای داده است. بر همین اساس هدف اصلی از انجام پژوهش حاضر بررسی پیشایندها و پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی در بین کارکنان سازمان جهاد دانشگاهی تهران است.

## مبانی نظری

### پرسه‌زنی اینترنتی در سازمان

واژه پرسه‌زنی اینترنتی برای نخستین بار در اخبار روزانه شهر نیویورک، که برگرفته از مقاله تونی کمینز در سال ۱۹۹۵ بود، منتشر گردید. عبارت سایبرلوفینگ (پرسه‌زنی اینترنتی) از دو بخش سایبر به معنای یک فضا که مربوط به دنیای رایانه و اطلاعات است و نخستین بار توسط نویسنده‌ای به نام ویلیام گیسون (۱۹۸۲) ارائه شد و لوفینگ اشاره به شخصی دارد که از زمان در دسترس به‌خوبی استفاده نمی‌کند

و به نحوی آن را هدر می‌دهد، تشکیل شده است؛ بنابراین پرسه‌زنی اینترنتی بیانگر مجموعه‌ای از رفتارها و فعالیت‌های الکترونیکی در محل کار است که یک کارمند درگیر آن‌ها می‌شود و سرپرست ناظر، ارتباط این گونه رفتارها را با شغل در نظر نمی‌گیرد (Koay, Chin-Hooi Soh & Wai Chew, 2017). امروزه با توجه به پیشرفت‌های چشمگیر تکنولوژی شاهد یکسری استفاده‌های ناصحیح از اینترنت، چه در سازمان‌ها و چه خارج از محیط اداری هستیم. این گونه رفتارها و گرایش‌ها بنا به دلایل ساختارهای اجتماعی، فقدان فرهنگ استفاده از تکنولوژی و محیط‌های آنلاینی است که زمینه‌ساز این گونه انحرافات و بی‌نواختی‌ها می‌شوند (Zoghbi, 2007). پیشرفت دستگاه‌های تلفن همراه شخصی این فرصت را به کارکنان داده است تا از آن برای فعالیت‌های غیرمرتبط با کار که تهدیدی برای شرکت‌ها محسوب می‌شود استفاده نمایند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد که عادت‌ها و منبع کنترل بیرونی پیش‌بینی کننده‌هایی برای استفاده شخصی از اینترنت هستند (Jamaluddin, Ahmad, Alias & Simun, 2015)؛ بنابراین پرسه‌زنی اینترنتی یک پدیده جهانی در محیط کار است که گریبان گیر مدیران منابع انسانی شده است. سایبراسلکینگ، سایبربلدینگ و سایبرلوفینگ، اصطلاحات مورد استفاده برای توصیف فعالیت‌هایی است که در زمانی که افراد ظاهراً در محل کار هستند، وقت خود را در اینترنت تلف می‌کنند (Mills, Hu, Beldona & Clay, 2001). به‌بیان دیگر پرسه‌زنی اینترنتی درگیری با فعالیت‌های غیر کاری است مانند گشت‌وگذار در اینترنت و غیره که در ساعات منظم و مشخص کاری رخ می‌دهد (Khansa, Kuem, Siponen & Kim, 2017). لذا از آن به‌عنوان پردازش‌های غیر کاری یاد می‌کنند که یک اصطلاح عام و کلی است و شامل هر نوع محاسبات، پردازش‌های بیهوده و پرسه‌زنی می‌شود. مفهوم پردازش‌های بیهوده، استفاده یک کارمند از منابع سازمان برای اهداف شخصی است که مستقیماً با اهداف سازمان در ارتباط نیست و حتی امکان انحراف از اهداف سازمان را دارد (Vitak, Crouse & LaRose, 2011).

پرسه‌زنی اینترنتی یک نوع بدرفتاری سازمانی است که به‌موجب آن کارکنان وقت خود را در فعالیت‌های غیر کاری در فضای مجازی هدر می‌دهند (Sheikh et al., 2019). بعضی از افراد فضای مجازی را متفاوت از دنیای واقعی می‌پندارند، زیرا گمان می‌کنند که در فضای اینترنت، محتوا و چیزهایی را می‌بینند که در دنیای واقعی برای آن‌ها امکان‌پذیر نبوده یا اینکه با افرادی ملاقات و صحبت می‌کنند که در دنیای واقعی برای آن‌ها میسر نیست. همچنین دسترسی راحت و آسان به اطلاعات، افراد را به تسهیم اطلاعات و یا برقراری ارتباط در فضای اینترنتی تشویق می‌کند و نتیجه این که افراد بیشتر وقت خود را در این فضا سپری می‌کنند (Henle, Kohut & Booth, 2009, Khansa et al., 2017). لازم به ذکر است که پرسه‌زنی

اینترنتی پیش از آنکه توسط کارکنان اتفاق بیفتد، به وسیله رخدادهای زمینه‌ای دیگری با پیامدهای واگرا می‌تواند بروز پیدا کند، به بیان بهتر زمان‌های کاری که کارکنان می‌توانند بنا به سلیقه شخصی به فعالیت‌های غیر کاری اختصاص دهند (Whitty & Carr, 2006). لذا پیامدهای ناشی از این فعالیت‌ها مانند پرسه‌زنی اینترنتی مطرح می‌شود که کاهش بهره‌وری از یکسو و احتمال بهبود و توسعه کارکنان از سوی دیگر است (Van Doorn, 2008).

پرسه‌زنی اینترنتی شامل چهار حالت است: شیوع، جدیت، توجیه و تنظیم که در اطراف دایره‌ای با محوریت پرسه‌زنی اینترنتی قرار می‌گیرند. بیان این چارچوب در سازمان‌ها باعث می‌شود که اهمیت پدیده پرسه‌زنی اینترنتی برای کارکنان تشریح شده و جدی گرفته شود؛ بنابراین با شفاف‌سازی سیاست‌های سازمان می‌توان به تنظیم و تعدیل پدیده مذکور کمک نمود (Selwyn, 2008). سه مشکل عمده که نتیجه پرسه‌زنی اینترنتی است عبارتند از:

۱. استفاده از منابع سازمان صرفاً برای اهداف شخصی
۲. کاهش میزان بهره‌وری و ضررهای مالی
۳. مسئولیت‌های قانونی (حضور کارکنان در چت روم‌ها به‌عنوان نماینده سازمان می‌تواند تبعات قانونی به همراه داشته باشد) (Selwyn, 2008).

پژوهشگران برای راحتی درک رفتار پرسه‌زنی اینترنتی آن را به سه گروه تقسیم‌بندی نموده‌اند. دسته نخست شامل بررسی و مشاهده ایمیل‌ها و مرور وب است که توسط لیم (۲۰۰۲) مطرح شد. دسته دوم شامل بررسی وب‌سایت‌های تعاملی و چت کردن با دوستان تحت فضای وب می‌باشد که توسط بلاو و یانگ (۲۰۰۴) مطرح گردید. نهایتاً دسته سوم شامل تجارت‌های الکترونیکی و تحقیقات شخصی است که توسط ماهاتا نانکون (۲۰۰۴) اعلام گردید. در سال ۲۰۰۵ تحقیقات در این حوزه ثابت کرد که حدود ۸۰٪ از کارکنان در زمان‌های کاری از فضای اینترنت برای سرگرمی بهره می‌برند (Lim & Teo, 2005)؛ اما بهتر است بگوییم گاهی اوقات مردم فعالیت‌های اینترنتی را فقط به‌منظور تعامل با دیگران، کسب اطلاعات در حوزه‌های مختلف و مطالب سرگرم‌کننده دنبال می‌کنند (Sheikh et al., 2019). این در حالی است که برخی محققین (Henle et al., 2009, Runing, 2012) زمینه‌های بروز این پدیده را به عوامل درونی کارکنان مانند ویژگی‌های شخصیتی نسبت می‌دهند و بعضی دیگر از محققین (Prasad, Lim & Chen, )



(2010) به عوامل بیرونی مانند سیاست‌های سازمان و سطح استرس کاری اشاره می‌کنند. پرسه‌زنی اینترنتی شامل دو سطح نیز می‌تواند باشد: پرسه‌زنی جزئی<sup>۱</sup> و پرسه‌زنی جدی<sup>۲</sup>. پرسه‌زنی اینترنتی جزئی شامل ارسال و دریافت ایمیل‌های شخصی در محل کار و همچنین گشت‌وگذار در وبسایت‌های خبری و پرسه‌زنی اینترنتی جدی شامل بازدید از وبسایت‌های هزینه‌نگاری است (Blanchard & Christine, 2008). در جدول ذیل تعدادی از تعاریف پرسه‌زنی اینترنتی از نظر محققین مختلف ذکر شده است.

جدول (۱): تعاریف پرسه‌زنی اینترنتی

محقق / سال	تعریف پرسه‌زنی اینترنتی
Lim, 2002	مجموعه‌ای از فعالیت‌های اینترنتی شامل ارسال و دریافت ایمیل‌های شخصی، گشت‌وگذار در شبکه‌های اجتماعی، بازدید از شبکه‌های خبری و خرید آنلاین.
Anandarajan & Simmers, 2005	انجام فعالیت‌های غیر مرتبط با کار مانند گشت‌وگذار در اینترنت، بازی آنلاین یا ارسال نامه‌های الکترونیکی شخصی در ساعات کار مشخص.
Taylor, 2007	سیرکردن در فضای مجازی نوعی رفتار انحراف از کار است که موجب از بین رفتن بهره‌وری سازمانی می‌شود.
Lim & chen, 2012	نوعی بدرفتاری در ساعات کاری است که به‌موجب آن کارکنان وقت خود را در وب‌گردی یا درگیر شدن با فعالیت‌های غیر کاری می‌گذرانند.
Askew, 2012	مجموعه‌ای از رفتارها و فعالیت‌های الکترونیکی در محل کار که یک کارمند درگیر آنها می‌شود به‌ویژه از طریق استفاده از اینترنت.
Hensel & Kacprzak, 2020	پرسه‌زنی اینترنتی یک مورد کامل از سوء رفتار کارمند است در مقیاس کوچک که با صرف اوقاتی در یک شبکه اجتماعی، آسیب قابل توجهی به سازمان نمی‌رسد.

### رویکرد مثبت

پرسه‌زنی اینترنتی هنگامی که منجر به کاهش کارایی و بهره‌وری سازمان شود و به نحوی در مقابل پیشرفت سازمان قرار گیرد مضر است؛ اما در مواردی می‌توان پرسه‌زنی اینترنتی را زمینه‌ساز شرایطی معرفی کرد که در نهایت به نفع سازمان تمام می‌شود ( Stanton, 2002, Anandarajan & Simmers, 2005). خستگی ناشی از کار یک واکنش حاد فیزیولوژیکی است که در فرد رخ می‌دهد؛ بنابراین پرسه

<sup>1</sup> Minor

<sup>2</sup> Serious

زنی در اینترنت فرصتی را برای کارمندان فراهم می‌کند تا از نظر روان‌شناختی از کار جدا شوند و به بازیابی سلامت روان خود بپردازند. پرسه‌زنی اینترنتی می‌تواند باعث کاهش استرس کاری شود و در نتیجه باعث بهبود عملکرد کارکنان گردد (Baturay & Toker, 2015)، همچنین می‌تواند منجر به افزایش خلاقیت کارکنان گردد (Anandarajan & Simmers, 2005). پرسه‌زنی اینترنتی می‌تواند باعث افزایش میزان درک و دقت کارکنان از دانش موجود در سازمان شود (Blanger & Slyke, 2002). در مطالعه‌ای نشان داده شد که اغلب کارکنان در حین زمان استراحت کاری از اینترنت برای کارهای شخصی استفاده می‌کنند که اختلالی برای سازمان ایجاد نمی‌کند و چنانچه در این زمان اینترنت در دسترس نباشد با فعالیت‌های غیر کاری دیگر توسط کارکنان تلف می‌شود (Urbaczewski & Jessup, 2002). در برخی تحقیقات نیز چنین استدلال شده است که پرسه‌زنی اینترنتی می‌تواند با استفاده از فرصت‌های تفریحی سازنده منجر به یادگیری بهتر کارکنان شود (Anandarajan & Simmers, 2005, Blanger & Slyke, 2002). در برخی شرایط پرسه‌زنی اینترنتی می‌تواند برای کارکنان و سازمان به‌عنوان عامل مضر معرفی شود؛ اما از جنبه دیگر، پرسه‌زنی اینترنتی می‌تواند منفعی را فراهم کند که با استفاده از فرصت‌های تفریحی سازنده به یادگیری بهتر کارمندان کمک شایانی کند (Kim, Karmen & Young Chong, 2015). کارکنانی که به‌صورت موقت در سازمان‌ها استخدام می‌شوند، ممکن است به‌وسیله پرسه‌زنی اینترنتی مهارت‌های لازم برای انجام وظایف شغلی و دانش کاری آنان ارتقا پیدا کند و در نتیجه آنان به افرادی مفیدتر و باارزش‌تر در سازمان تبدیل شوند (Henle et al., 2009). به بیان بهتر انجام پرسه‌زنی اینترنتی شبیه به داشتن یک استراحت فیزیکی است که باعث می‌شود ذهن فرد برای مدت‌زمانی از مشغولیت‌هایی که درگیر آن است رهایی پیدا کند و در نهایت منجر به فعال نمودن ذهن ناخودآگاه فرد می‌شود و به وی در رسیدن و تحلیل حجم زیادی از اطلاعات کمک می‌کند (Lim & Teo, 2005).

### رویکرد منفی

فناوری‌های مدرن سبب تسهیل امور انسان شده و به دنبال آن مزایای بسیاری را برای زندگی فردی و سازمانی با خود به ارمغان آورده است. با این حال، فناوری‌های مدرن با خود اثرات سوء و منفی نیز به همراه داشته است (Mesgariani, Shafiee, Ahmadi & Zare, 2013). رفتار زیانبار، هرگونه رفتاری عمدی است که توسط سازمان برای اجرای منافع مشروع خود مخالف تلقی می‌شود (Vardi & Weitz, 2004). سیستم‌های کامپیوتری و فناوری‌های اطلاعات به‌ویژه اینترنت و راه‌های استفاده از آن، از جمله مسائل مطرح در دو دهه اخیر می‌باشد. استفاده بیش‌ازحد از اینترنت به‌خصوص به‌کارگیری آن جهت مقاصد

غیرعلمی از جمله مشکلات فردی و اجتماعی است که رو به افزایش است و منجر به تحمیل هزینه‌های اضافی به سازمان به علت عدم استفاده صحیح و مفید از اینترنت می‌شود (Lim, 2002). از جمله پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی می‌توان به کاهش دستمزدها به دلیل کاهش بهره‌وری اشاره داشت. علاوه بر این، استفاده شخصی کارکنان از فناوری شرکت می‌تواند منجر به مصرف بی‌رویه منابع شود، که با مسدود نمودن پهنای باند به دلیل انجام پرسه‌زنی اینترنتی عملکرد سیستم نیز از بین می‌رود (Abate, 2005). طی پژوهشی اعلام گردید که بین ۲۰ الی ۳۰٪ از شرکت‌ها، نیروی انسانی خود را به دلیل پرسه‌زنی اینترنتی، دسترسی به سایت‌های غیراخلاقی و سایت‌های قمار و شرط‌بندی اخراج نموده‌اند (Henle et al., 2009). برخی از پژوهشگران (Koay et al., 2017, Aghaz & Sheikh, 2019) نیز، پرسه‌زنی اینترنتی را به‌عنوان یک رفتار، که پیامدهایی از قبیل ناکارآمدی کارکنان، از دست دادن بهره‌وری، مسائل مربوط به آزار و اذیت انسان‌ها و سوءاستفاده کلی از اینترنت می‌باشد شناخته‌اند و همچنین ادعا می‌کنند که استفاده از اینترنت نتایج نامطلوب دیگری همانند از دست دادن مالکیت معنوی، پرونده‌های حقوقی آزار و اذیت جنسی، زبان‌های حاصل از بهره‌وری به دلیل وب گردی بیش‌ازحد، تهدیدات امنیتی و اضافه‌بار پهنای باند شبکه را در بردارد.

### روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توسعه‌ای است که به‌صورت آمیخته (کیفی-کمی) انجام شده است. در بخش کیفی از روش هفت مرحله‌ای فراترکیب سندلوسکی، باروسو و ویلز (۲۰۰۳) به‌منظور شناسایی پیشایندها و پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی استفاده شد. در بخش کیفی جامعه پژوهش را پایگاه‌های داده، مجلات معتبر بین‌المللی و تمامی پژوهش‌های انجام گرفته در این حوزه تشکیل داده است که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند ملاک مدار<sup>۱</sup>، از میان آن‌ها نمونه‌گیری به عمل آمد. براین اساس، محققان با انتخاب موارد غنی از اطلاعات که بینش کاملی نسبت به موضوع پژوهش فراهم می‌آورند، به این مهم دست می‌یابند. به‌این ترتیب، در پژوهش حاضر، نمونه‌ها بر اساس معیارهای مربوط به سؤال پژوهش انتخاب شدند. جستجوی پژوهش‌های قبلی پیرامون پیشایندها و پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی تا جایی ادامه یافت که عوامل استخراج شده از مطالعات قبلی تکراری شدند.

<sup>1</sup> Criterion Sampling

لازم به ذکر است پژوهش‌هایی که تحت عنوان منابع مورد استفاده قرار گرفته‌اند، انتشار یافته طی دو دهه اخیر هستند، یعنی بازه زمانی که اینترنت به‌عنوان یک عامل ارتباطی مهم در سازمان‌ها مطرح گردید؛ بنابراین تمامی پژوهش‌هایی که از سال ۲۰۰۲ (سال انتشار اولین مقاله علمی در رابطه با پرسه‌زنی اینترنتی توسط ویوین (۲۰۰۲)) تاکنون مطالبی در این زمینه ارائه کرده‌اند مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

در نهایت، به‌منظور تعیین قابلیت اعتماد داده‌های پژوهش از راهبرد توافق درون‌موضوعی دو کدگذار استفاده شد. در بخش کمی، از روش دلفی فازی به‌منظور دستیابی به اجماع در خصوص مؤلفه‌های مستخرج از بخش کیفی (فرا ترکیب) استفاده شد. در روش دلفی برای غربال و تأیید یافته‌های فراترکیب از تکنیک دلفی فازی چندمرحله‌ای استفاده شد. در بخش کمی نیز جامعه آماری شامل خبرگان سازمان جهاد دانشگاهی تهران می‌باشند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده گردید. معیارهای انتخاب خبرگان بنا به تعریفی که از خبره در حوزه مذکور به اتفاق نظر رسید شامل کارکنانی است که:

(۱) دارای حداقل ده سال سابقه کاری در سمت فعلی باشند (بدین علت که کارمند در سمت خود پس از ده سال سابقه کاری، اشراف کامل به وظایف شغلی دارد).

(۲) دارای حداقل مدرک فوق‌لیسانس باشند (بدین علت که کارمندان دارای مدرک تحصیلات بالا در سطوح بالاتر سازمان مشغول به کار می‌باشند و روی موضوع پرسه‌زنی اینترنتی به لحاظ علمی اشراف بیشتری دارند).

(۳) جهت انجام فعالیت‌های شغلی خود نیازمند استفاده مستمر و مکرر از اینترنت باشند. از میان ۲۰ خبره‌ای که انتخاب شدند، تعداد ۱۲ نفر مرد و ۸ نفر زن می‌باشند.

### یافته‌های پژوهش

#### مراحل پژوهش فراترکیب

در راستای هدف تحقیق که شناسایی پیشایندها و پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی در سازمان می‌باشد، مراحل روش فراترکیب به شرح زیر انجام شده است.

#### مرحله اول: تنظیم سؤال پژوهش

در این تحقیق شناسایی و گروه‌بندی پیشایندها و پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی مورد مطالعه قرار گرفته است. این مقوله از طریق پاسخ‌گویی به سؤالات جدول (۲) حاصل شده است.

## جدول (۲): سؤالات پژوهش

شاخص‌ها	سؤال‌های پژوهش	پاسخ‌ها
چه چیزی (What)	پیشایندها و پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی کدامند؟	شناسایی عوامل از طریق پیشینه پژوهش
جامعه مورد مطالعه (Who)	جامعه مورد مطالعه برای دستیابی به این عوامل چیست؟	همه پایگاه‌های علمی قابل استناد
محدوده زمانی (When)	عوامل مربوط به چه دوره زمانی بررسی و جستجو شدند؟	از ۲۰۰۲ (انتشار اولین مقاله در این حوزه) تا سال ۲۰۲۱ (سال انجام پژوهش حاضر)

## مرحله دوم: بررسی نظام‌مند متون

در نتیجه جستجو و بررسی با استفاده از واژه‌های کلیدی موردنظر ۶۸ مقاله و پایان‌نامه مرتبط با واژه‌ها یافت شد. به‌منظور دستیابی به اشباع نظری همه پژوهش‌های منتشر شده از سال ۲۰۰۲ تا ۲۰۲۱ میلادی بررسی شدند. در سال ۲۰۰۲ برای اولین بار مقاله‌ای با عنوان "روش فناوری اطلاعات برای پرسه‌زنی در کار: پرسه‌زنی اینترنتی، خنثی‌سازی و عدالت سازمانی" توسط ویوین (۲۰۰۲) به چاپ رسید و زمینه را برای انجام پژوهش‌های بعدی در رابطه با پرسه‌زنی اینترنتی در محیط کار فراهم نمود.

## گام سوم: جستجو و انتخاب پژوهش‌های مناسب

در این مرحله از تحقیق برای رسیدن به اهداف تعیین شده و گزینش منابع مرتبط با پژوهش، ۱۹۱ پژوهش به دست آمده در مراحل قبلی چندین بار مورد بازبینی قرار گرفت. بخشی از مطالعات به دلیل عنوان (۸۸)، چکیده (۱۴) و محتوای غیرمرتبط (۱۵) حذف شدند و در نهایت ۶۸ مطالعه جهت استخراج پیشایندها و پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی در سازمان باقی ماندند. در میان این مطالعات ۶۲ مقاله و ۶ پایان‌نامه وجود داشت.

## گام چهارم: استخراج اطلاعات متون منتخب

به این منظور محتوای ۶۸ مقاله و پایان‌نامه انتخابی بررسی شد و فاکتورهایی که به‌عنوان پیشایندها و پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی در سازمان شناخته شده‌اند، مورد بررسی قرار گرفت.

## گام پنجم: تجزیه، تحلیل و ترکیب

در این پژوهش ابتدا تمام عوامل استخراج شده از مطالعات پیشین به‌عنوان کد در نظر گرفته شد، سپس به‌صورت مفهومی هر یک از کدها، دسته‌بندی شدند. در نهایت بر اساس تحلیل صورت گرفته به

کممک روش تحلیل محتوا بر روی ۶۸ مطالعه انتخاب شده در مجموع ۳ مقوله، ۱۳ مضمون پایه و ۴۴ مضمون اولیه برای پیشایندهای پرسه‌زنی اینترنتی یافت شد. در جدول (۳) کدهای نهایی استخراج شده مرتبط با مقوله و مفهوم، به همراه منابع استخراج کدها نشان داده شده‌اند.

پیش از ارائه دسته‌بندی‌های عوامل پیشایندهی، ابتدا به تشریح مقوله‌ها پرداخته می‌شود.

**عوامل ساختاری:** منظور از عوامل ساختاری مؤثر بر پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان آن دسته از مؤلفه‌هایی است که در حوزه فرایندها و سیاست‌های سازمانی شرایطی را ایجاد می‌کند که منجر به بروز رفتارهای پرسه‌زنی در کارکنان می‌شود. سیاست‌های اینترنتی سازمان (همچون سهولت دسترسی به شبکه‌های مجازی در سازمان (Weatherbee, 2010)، سیاست‌های سازمان برای استفاده کارکنان از اینترنت در محیط سازمان (Henle et al., 2009) و سهولت دسترسی به سیستم‌های متصل به اینترنت در محیط کار (Neill, Laplante, 2011) بر تمایل کارکنان به پرسه‌زنی اینترنتی اثرگذار هستند. همچنین ویژگی‌های مشاغل سازمان (نظیر ابهام در وظایف شغلی (RuningSawitri, 2012)، حجم سنگین وظایف (RuningSawitri, 2012) و جایگاه شغلی نامناسب (Cheng, et al., 2020) سبب می‌شود کارکنان جهت رهایی از شرایط نامطلوب و عوامل فشارزای شغلی به پرسه‌زنی در اینترنت و فضای مجازی روی بیاورند. علاوه بر این ضعف در سیستم هدف‌گذاری‌های سازمان (Wagner, 2013) و ناکارآمدی سیاست‌ها و اقدامات حوزه مدیریت منابع انسانی (Cheng et al., 2020; Khansa et al., 2017) نیز تمایل کارکنان به رفتارهای پرسه-زنی اینترنتی را می‌تواند افزایش دهد.

**عوامل رفتاری:** این دسته از عوامل بیانگر ویژگی‌های درونی و رفتارهای فردی و اجتماعی کارکنان است که می‌تواند پیامدهایی ایجاد کند. حالات روان‌شناختی کارکنان (نظیر خستگی در محل کار (Pindek et al., 2018)، بی‌انگیزگی (Mercado et al., 2017) و استرس (Koay, 2018) و فرسودگی شغلی (Aghaz & Sheikh, 2016)، رفتارهای فردی (همچون تمایل به یافتن اطلاعات گوناگون (Aghaz & Sheikh, 2016)، مقابله با سازمان (Lim, 2002) و اعتیاد به اینترنت (Lim, 2002)، تمایل به یافتن دوستان (Aghaz & Sheikh, 2016) و تعاملات کم با همکاران (Mercado et al., 2017) سبب می‌شود کارکنان به سمت رفتارهای پرسه‌زنی در اینترنت روی بیاورند. همچنین ویژگی‌های جمعیت شناختی (نظیر سطح تحصیلات (Hartijasti & Fathonah, 2015)، تجربه کاری (Chen et al., 2011) و جایگاه کارکنان در سلسله‌مراتب سازمانی (Liberman et al., 2011)، ویژگی‌های شخصیتی (نظیر وجدان‌گرایی (Sheikh et al., 2019) و خودکنترلی کم (Mercado et al., 2017)، نگرش‌های فردی (مشغولیت شغلی کم (Liberman,

Kaufmann & Schneider, ) و سطح پایین رضایت شغلی ( Seidman, McKenna & Buffardi, 2011) و بستر اجتماعی و رفتاری سازمان (نامشخص بودن جو کاری (RuningSawitri, 2012)، پرخاشگری در محیط کار (Cheng et al., 2020) و فرهنگ سازمانی نامطلوب ( Ugrin, Pearson & Nickle, 2018) نیز بر گرایش کارکنان به پرسه‌زنی اینترنتی در ساعات کاری و در محیط سازمان اثرگذار است. (Koay, 2018).

**عوامل محیطی:** این دسته عوامل بیانگر عوامل خارج از محیط سازمان می‌باشد که توانایی اثرگذاری بر رفتارهای سازمانی کارکنان را دارد. در بررسی عوامل محیطی، سعی می‌گردد فرصت‌ها و تهدیدهایی که سازمان با آن‌ها روبه‌رو می‌شود شناسایی گردد و هدف اصلی آن است که مدیران بتوانند با تدوین استراتژی‌های مناسب، از فرصت‌ها بهره‌برداری نموده یا اثرات عوامل تهدیدکننده را کاهش دهند. فرهنگ ملی (Mercado et al., 2017)، گسترش شبکه‌های اجتماعی (Sheikh et al., 2016) و پایین آمدن کیفیت زندگی و فشارهای اقتصادی (Bamberger & Mashloun, 2014) سبب می‌شود کارکنان سازمان بیشتر به پرسه‌زنی اینترنتی در سازمان روی بیاورند.

جدول (۳): عوامل پیشابندی پرسه‌زنی اینترنتی

پیشابندهای پرسه‌زنی اینترنتی			
ردیف	مضمون پایه	پیشابندها	منبع
	سیاست‌های اینترنتی سازمان	سهولت دسترسی به شبکه‌های ارتباطی در سازمان	weatherbee (2010)
		سیاست‌های سازمان در استفاده از اینترنت	Henle et al., (2009)
		سهولت در دسترسی به دستگاه‌های متصل به اینترنت در سازمان	Neill et al., (2011)
	ویژگی‌های شغل	ابهام در وظایف شغلی	Runing (2012)
		جایگاه شغلی نامتناسب	Cheng et al., (2020)
		وظایف شغلی سنگین	Runing (2012)
	اهداف سازمانی	عدم همسویی اهداف سازمان با اهداف کارکنان	Wagner (2013)
		انگیزشی نبودن اهداف سازمان	Hartijasti & Fathonah (2015)

پیشایندهای پرسه‌زنی اینترنتی				
منبع	پیشایندها	مضمون پایه	عوامل رفتاری	
Cheng et al., (2020)	کاهش سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی	اقدامات مدیریت منابع انسانی	عوامل رفتاری	
Sheikh et al., (2019)	عدم توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان			
Runing (2012)	ابهام در معیارهای ارزیابی عملکرد			
Lim & Chen (2012), Yavuz, Onur & Dursun (2017), Cheng et al., (2020), Khansa, Barkhi, Ray & Davis (2017),	عدم اجرای عدالت سازمانی			
Pindek et al., (2018); Quinones & Griffiths (2019)	خستگی در محل کار	حالات روان‌شناختی		
Koay (2018); Koay et al., (2017); König & guardia (2014); Cheng et al., (2020) Blanchard & Christine (2008)	افزایش استرس شغلی			
Hardiani, Ahardja & Yuniawan (2018); Aghaz & Sheikh (2016); Cheng et al., (2020); König & Guardia (2014); Koay (2018)	افزایش فرسودگی شغلی			
Kaufmann & Schneider (2014); Mercado et al., (2017)	عدم انگیزه کاری			
Aghaz & Sheikh (2016)	تمایل به یافتن اطلاعات گوناگون			
Lim (2002)	اعتیاد به اینترنت	رفتارهای فردی		



پیشایندهای پرسه‌زنی اینترنتی			
منبع	پیشایندها	مضمون پایه	ع نوع
Yasar & Yurdugul (2013)	میزان تحصیلات	ویژگی‌های جمعیت شناختی	
Aghaz & Sheikh (2016)	تجربه کاری		
Mercado et al., (2017)	جایگاه کارکنان در سلسله‌مراتب		
Hartijasti & Fathonah (2015), Chen et al., (2011)	درگیری شغلی	نگرش‌های فردی	
Chen et al., (2011), Hartijasti & Fathonah (2015)	عدم رضایت شغلی		
Liberian et al., (2011)	ابهام در محیط کاری سازمان	بستر اجتماعی سازمان	
Liberian et al., (2011)	پرخاشگری در محیط کار		
Kaufmann & Schneider (2014)	فرهنگ سازمانی نامطلوب		
Runing (2012)	خودکنترلی	ویژگی‌های شخصیتی	
Stephanie et al., (2019)	وجدان‌گرایی		
Liberian et al., (2011); Blanchard & Christine, (2008), Lim & Teo, (2005), Abate (2005), Ugrin et al., (2018)	درون‌گرایی		
Restubog et al., (2011); Vitak et al., (2011); Tanrıverdi & Karaca, (2018); Mercado et al., (2017)	افزایش خودآگاهی		
Kim et al., (2015); Sheikh et al., (2019)	اعتماد به نفس کم		

پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی			
منبع	پسایندها	مضمون پایه	عوامل محیطی
Lim & Teo (2005); Karau & Williams (2014); Sheikh et al., (2019)	عزت نفس کم		
Mercado et al., (2017)	فاصله قدرت زیاد	فرهنگ ملی	عوامل محیطی
Mercado et al., (2017)	فردگرایی زیاد و جمع‌گرایی کم		
Mercado et al., (2017)	مردگرایی کم و زن‌گرایی زیاد		
Mercado et al., (2017)	اجتناب از عدم اطمینان زیاد		
Mercado et al., (2017)	کم‌توجهی به چشم‌اندازهای بلندمدت و افراط در افق‌های کوتاه‌مدت		
Mercado et al., (2017)	افراط‌گرایی زیاد		
Aghaz & Sheikh (2016)	گسترش شبکه‌های اجتماعی	گسترش شبکه‌های اجتماعی	
Bamberger & Mashloun (2014)	فشارهای اقتصادی	عوامل اقتصادی	

### پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی

بر اساس تحلیل صورت گرفته به کمک روش تحلیل محتوا بر روی ۶۸ مطالعه انتخاب شده در مجموع ۲ تم، ۴ مقوله، ۱۱ مضمون پایه، ۳۱ مضمون اولیه نیز برای پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی یافت شد. لذا قبل از بررسی عوامل پسایندی در زمینه پرسه‌زنی اینترنتی باید مقوله‌ها را تعریف کنیم.

**پسایندهای مثبت:** علی‌رغم اینکه پرسه‌زنی اینترنتی بیشتر به‌عنوان یک آسیب رفتاری در محیط سازمان شناخته شده اما می‌تواند در شرایطی نیز پیامدهای مثبتی را به همراه داشته باشد این امر بستگی به میزان کنترل و شدت بروز این رفتار در سازمان دارد (Zoghbi, 2007). نتایج حاصل از بررسی ادبیات پژوهش نشان داد پرسه‌زنی اینترنتی تا حدی می‌تواند پسایندهای مثبتی در زمینه‌هایی همچون رشد و توسعه فردی (بهبود عملکرد (Zoghbi, 2007)، بهبود رشد و یادگیری کارکنان (Blanchard & Christine, 2008, )

Trepte & Reinecke, 2013) و بازیابی کارکنان (نظیر بهبود روحیه (Lim, 2013, Trepte & Reinecke, 2013, Lim) و نگرش شغلی (Lim, 2006) ایجاد کند.

**پسایندهای منفی:** در ادبیات پژوهش پرسه‌زنی اینترنتی بیشتر به‌عنوان یک رفتار انحرافی و مخرب سازمانی شناخته شده که می‌تواند تبعات منفی متعددی را برای سازمان و کارکنان ایجاد کند (Anandarajan & Simmers, 2005). این نوع رفتار آسیب‌هایی را برای سازمان (همچون افزایش هزینه‌های سازمان (Conlin, 2013) و تخریب فرهنگ سازمانی (Sheikh et al., 2015) و برای کارکنان همچون فرسودگی (Wu et al., 2020, Simmers, 2004)، تضعیف عملکرد (Foster, 2001; Weatherbee, 2010) و نگرش‌های فردی (Sheikh et al., 2015) به همراه دارد که می‌تواند آینده کارمندان و سازمان را تحت الشعاع قرار دهد.

جدول (۴): عوامل پسایندی پرسه‌زنی اینترنتی

پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی				
منبع	پسایندها	مضمون اولیه	مضمون پایه	ع
Kim (2018)	افزایش سطح بهره‌وری	بهبود عملکرد	رشد و توسعه فردی	پسایندهای مثبت
Lim & Chen (2012)	افزایش سطح عملکرد			
Zoghbi (2007)	افزایش خلاقیت			
Stanton (2002), Anandarajan & Simmers (2005), Blanger & Slyke (2002), Quinones & Griffiths (2019), Lim (2006), Trepte & Reinecke (2013), Blanchard & Christine (2008)	افزایش یادگیری	بهبود رشد و یادگیری		
Blanchard & Christine (2008), Blanger & Slyke (2002), Anandarajan & Simmers (2005), Stanton (2002)	کاهش استرس کارکنان	بهبود روحیه	بازیابی کارکنان	

پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی				
منبع	پسایندها	مضمون اولیه	مضمون پایه	ش. پ.
Ten Brummelhuis & Bakker (2012), Anandarajan & Simmers (2005), Quinones & Griffiths (2019), Lim (2006), Trepte & Reinecke (2013), Stanton (2002), Lim & Chen (2009), Lim & Chen (2012), Khansa et al., (2017), Lim et al., (2007), Zoghbi (2007), Blanchard & Christine (2008), Aghaz & Sheikh (2016), Baturay & Toker (2015)	افزایش روحیه کارکنان			
Lim & Chen (2012)	کاهش رفتارهای انحرافی	بهبود رفتارهای شغلی		
Aghaz & sheikh (2015)	تنوع در فعالیت‌های روزمره	بهبود نگرش شغلی		
Lim & Chen (2009)	افزایش رضایت شغلی			
Wu et al., (2020), Liberman et al., (2011), Whitty & Carr (2006), Weatherbee (2010), Chen & Yang (2020)	اتلاف منابع سازمانی			
Neill et al., (2011)	افزایش سطح هزینه‌های سازمان	افزایش هزینه‌های سازمان		
Weatherbee (2010), Chen & Yang (2020)	از بین رفتن مزیت رقابتی سازمان			
Alvani, Zarei Mtin & Fakheri Kozekanan (2015)	مشکلات قانونی برای سازمان		آسیب‌های سازمانی	پسایندهای منفی
Blanger & Slyke (2002)	تضعیف محیط یادگیری	تخریب فرهنگ سازمانی		
Sheikh et al., (2015)	شکل‌گیری هنجارهای نامناسب سازمانی			

پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی					
منبع	پسایندها	مضمون اولیه	مضمون پایه	ش. پ.	
Koay (2018), Blanchard & Christine (2008)	افزایش استرس	فرسودگی	آسیب‌های فردی		
Wu et al., (2020)	افزایش خستگی				
Lim & Chen (2012)	تأثیرات احساسی منفی بر محیط کار				
Wu et al., (2020)	کاهش منابع ذهنی				
Wu et al. (2020)	کاهش سلامت روان				
Anandarajan & Simmers (2005)	کاهش سازگاری فرد با محیط کاری				
Barlow, Bean & Hott (2003), Foster (2001)	کاهش سطح عملکرد				تضعیف عملکرد
Henle et al., (2009), Roman (2015), Neill et al., (2011), Lim & Chen (2012), Chen & Yang (2020), Weatherbee (2010), Malachowski (2005), Whitty & Carr (2006), Liberman et al. (2011), Taylor (2007)	کاهش سطح بهره‌وری				
Brickner & Harkins (2014)	کاهش میزان هم‌افزایی در کار				
Kim (2018)	دور شدن از کار				
Sheikh et al., (2015)	عدم جدیت در کار				
Jandaghi et al., (2015)	افزایش هزینه‌های فرصت	افزایش هزینه‌های فردی			
Malachowski (2005)	کاهش سطح دستمزد				
Eddy & Thurston (2010)	اتلاف وقت				

پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی				
منبع	پسایندها	مضمون اولیه	مضمون پایه	ش. پ.ا.
Sheikh, Sharifi Atashgah & Adibzadegan (2015)	عدم تعهد شغلی	تضعیف نگرش‌های فردی		

**گام ششم: بررسی کیفیت**

برای کنترل کیفیت تم‌های استخراجی از مقایسه نظر پژوهشگر با دو خبره استفاده شد. زمانی که دو رتبه-دهنده، پاسخ را رتبه‌بندی می‌کنند، برای ارزیابی میزان توافق بین این دو از شاخص کاپای کوهن استفاده می‌شود. مقدار این عدد بین صفر تا یک است و هرچه قدر به یک نزدیک‌تر باشد، نشان‌دهنده توافق بالاتر بین دو پاسخ‌دهنده می‌باشد. در این روش ابتدا باید عوامل دسته‌بندی شده توسط دو نفر خبره (ارزیاب) ارزیابی شوند، سپس با استفاده از فرمول ارائه شده توسط کوهن میزان هماهنگی نتایج بررسی شود. در فرمول محاسبه کاپای کوهن  $Pr(a)$  اتفاق نظر مشاهده شده بین ارزیاب‌ها است و  $Pr(e)$  احتمال اتفاق نظری است که فقط بر حسب شانس انتظار می‌رود.

$$k = \frac{Pr(a) - Pr(e)}{1 - Pr(e)}$$

در زیر، جدول اعتبار شاخص کاپا نشان داده شده است.

**جدول (۵): روایی و پایایی پژوهش در بخش کیفی**

پایایی			روایی	
پسایندها	پیشایندها	ابزار مورد استفاده	مقدار	ابزار مورد استفاده
۰.۴۱۶	0.336	Kappa	0.42	CVR

در این پژوهش ضریب کاپا با استفاده از نرم‌افزار SPSS محاسبه شد که مقدار آن به ترتیب برای پیشایندها ۰.۳۳۶ و برای پسایندها ۰.۴۱۶ به دست آمده است. این مقادیر بیانگر وجود توافق متوسط بین دو سری اندازه‌گیری نظرات است. در سطح معنی‌داری ده درصد و بالاتر این اندازه توافق معنادار است.

**گام هفتم: یافته‌های پژوهش** (تجزیه و تحلیل کمی داده‌ها از طریق روش دلفی فازی)

در این پژوهش ابتدا موضوع و ابعاد آن تعریف شد. سپس با استفاده از روش فراترکیب پیشایندها و پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی شناسایی شدند که بر این اساس پیشایندها یا عوامل مؤثر بر پرسه-زنی اینترنتی شامل ۴۳ شاخص در ۱۳ مضمون پایه و ۳ مقوله (جدول ۳) و پسایندها یا پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی شامل ۳۱ شاخص در ۴ مضمون پایه و ۲ مقوله می‌باشد (جدول ۴). سپس پرسشنامه‌های مربوط به این شاخص‌ها در اختیار ۲۰ نفر از خبرگان سازمان مورد مطالعه قرار داده شد. در تمامی مراحل میزان اهمیت شاخص‌ها در قالب طیف لیکرت صورت گرفت و با استفاده از روش دلفی فازی و تعیین آستانه ۰.۵ عمل غربالگری روی آن‌ها انجام شده است.

لازم به ذکر است که اعداد فازی قطعی شده در جدول فوق با استفاده از رابطه مینکوفسکی به شکل زیر محاسبه شده‌اند. در این رابطه  $\beta$  حد بالای فازی مثلثی،  $\alpha$  حد وسط عدد فازی مثلثی و  $M$  حد پایین عدد فازی مثلثی را نشان می‌دهد.

$$\chi = m + \frac{\beta - \alpha}{4}$$

**نظرسنجی مرحله نخست دلفی فازی****میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله اول**

پس از اینکه تعداد پاسخ‌های داده شده به هریک از پیشایندها مشخص شد و بعد از محاسبه میانگین فازی مثلثی برای پیشایندها از فرمول مینکوفسکی جهت فازی زدایی هر عامل استفاده می‌شود که نتایج حاصل از میانگین فازی و فازی زدایی شاخص‌ها به شرح زیر است:

**جدول (۶): میانگین دیدگاه‌های خبرگان در مورد پیشایندها و پسایندها، مرحله اول**

مقدار قطعی	عوامل پسایندهی پرسه‌زنی اینترنتی	مقدار قطعی	عوامل مؤثر بر پرسه‌زنی اینترنتی (پسایندها)
	مضمون اولیه		مضمون اولیه
0.681	افزایش سطح بهره‌وری	0.897	سهولت دسترسی به شبکه‌های ارتباطی در سازمان
0.681	افزایش سطح عملکرد	0.756	سیاست‌های سازمان در استفاده از اینترنت
0.806	افزایش خلاقیت	0.884	سهولت در دسترسی به سیستم‌های متصل به اینترنت در سازمان

مقدار قطعی	عوامل پسایندی پرسه‌زنی اینترنتی	مقدار قطعی	عوامل مؤثر بر پرسه‌زنی اینترنتی (پیشایندها)
	مضمون اولیه		مضمون اولیه
0.813	افزایش یادگیری	0.697	ابهام در وظایف شغلی
0.731	کاهش استرس کارکنان	0.709	جایگاه شغلی نامتناسب
0.647	افزایش روحیه کارکنان	0.578	وظایف شغلی سنگین
0.528	کاهش رفتارهای انحرافی	0.753	عدم همسویی اهداف سازمان با اهداف کارکنان
0.622	تنوع در فعالیت‌های روزمره	0.788	انگیزشی نبودن اهداف سازمان
0.494	بهبود روابط شغلی بین کارکنان	0.784	کاهش سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی
0.572	افزایش رضایت شغلی	0.819	عدم توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان
0.747	اتلاف منابع سازمانی	0.816	ابهام در معیارهای ارزیابی عملکرد
0.713	افزایش سطح هزینه‌های سازمان	0.769	عدم اجرای عدالت سازمانی
0.613	از بین رفتن مزیت رقابتی سازمان	0.650	خستگی در محل کار
0.559	مشکلات قانونی برای سازمان	0.694	افزایش استرس شغلی
0.541	تضعیف محیط یادگیری	0.731	افزایش فرسودگی شغلی
0.638	شکل‌گیری هنجارهای نامناسب سازمانی	0.816	عدم انگیزه کاری
0.575	افزایش استرس	0.772	تمایل به یافتن اطلاعات گوناگون
0.647	افزایش خستگی	0.434	مقابله با سازمان
0.581	تأثیرات احساسی منفی بر محیط کار	0.684	اعتیاد به اینترنت
0.569	کاهش منابع ذهنی	0.416	یافتن دوستان
0.619	کاهش سلامت روان	0.431	تعاملات کم با همکاران
0.534	کاهش سازگاری فرد با محیط کاری	0.603	میزان تحصیلات
0.584	کاهش سطح عملکرد	0.594	تجربه کاری
0.634	کاهش سطح بهره‌وری	0.700	جایگاه کارکنان در سلسله‌مراتب
0.559	کاهش میزان هم‌افزایی در کار	0.663	درگیری شغلی



مقدار قطعی	عوامل پسایندی پرسه‌زنی اینترنتی	مقدار قطعی	عوامل مؤثر بر پرسه‌زنی اینترنتی (پیشایندها)
	مضمون اولیه		مضمون اولیه
0.697	دور شدن از کار	0.753	عدم رضایت شغلی
0.697	عدم جدیت در کار	0.684	ابهام در محیط کاری سازمان
0.563	افزایش هزینه‌های فرصت	0.503	پرخاشگری در محیط کار
0.547	کاهش سطح دستمزد	0.628	فرهنگ سازمانی نامطلوب
0.725	اتلاف وقت	0.722	خودکنترلی
0.659	عدم تعهد شغلی	0.769	وجدان گرایی
		0.631	درون گرایی
		0.784	افزایش خودآگاهی
		0.653	اعتماد به نفس کم
		0.591	عزت نفس کم
		0.594	فاصله قدرت زیاد
		0.688	فردگرایی زیاد و جمع گرایی کم
		0.509	مردگرایی کم و زن گرایی زیاد
		0.588	اجتناب از عدم اطمینان زیاد
		0.625	کم توجهی به چشم اندازهای بلندمدت و افراط در افق‌های کوتاه مدت
		0.734	افراط گرایی زیاد
		0.934	گسترش شبکه‌های اجتماعی
		0.806	فشارهای اقتصادی

#### میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله دوم

در مرحله دوم، بر اساس نظرات خبرگان عوامل مقابله با سازمان، یافتن دوستان و تعاملات کم با همکاران از پیشایندها و عامل بهبود روابط شغلی بین همکاران در بین پسایندهای مثبت از اهمیت پایینی برخوردار بودند که در مرحله دوم حذف شدند و پرسشنامه با عواملی که اهمیت آن‌ها در مرحله اول تأیید شده بود مجدد در اختیار خبرگان قرار گرفت. اعضای گروه خبره با توجه به میانگین نظرات به دست آمده

در مرحله قبلی، همچنین با توجه به تغییرات اعمال شده در چارچوب پیشنهادی، مجدداً به سؤالات مطرح شده پاسخ دادند که در ادامه به نتایج آن پرداخته شده است.

جدول (۷): میانگین دیدگاه‌های خبرگان نسبت به عوامل پیشایندهی و پسایندهی، مرحله دوم

مقدار قطعی	عوامل پسایندهی پرسه‌زنی اینترنتی	مقدار قطعی	عوامل مؤثر بر پرسه‌زنی اینترنتی
	مضمون اولیه		مضمون اولیه
0.728	افزایش سطح بهره‌وری	0.875	سهولت دسترسی به شبکه‌های ارتباطی در سازمان
0.703	افزایش سطح عملکرد	0.819	سیاست‌های سازمان در استفاده از اینترنت
0.819	افزایش خلاقیت	0.916	سهولت در دسترسی به سیستم‌های متصل به اینترنت در سازمان
0.813	افزایش یادگیری	0.722	ابهام در وظایف شغلی
0.744	کاهش استرس کارکنان	0.759	جایگاه شغلی نامتناسب
0.675	افزایش روحیه کارکنان	0.600	وظایف شغلی سنگین
0.528	کاهش رفتارهای انحرافی	0.803	عدم همسویی اهداف سازمان با اهداف کارکنان
0.622	تنوع در فعالیت‌های روزمره	0.781	انگیزشی نبودن اهداف سازمان
0.494	بهبود روابط شغلی بین کارکنان	0.816	کاهش سرمایه‌گذاری در نیروی انسانی
0.619	افزایش رضایت شغلی	0.797	عدم توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان
0.769	اتلاف منابع سازمانی	0.791	ابهام در معیارهای ارزیابی عملکرد
0.713	افزایش سطح هزینه‌های سازمان	0.734	عدم اجرای عدالت سازمانی
0.650	از بین رفتن مزیت رقابتی سازمان	0.613	خستگی در محل کار
0.594	مشکلات قانونی برای سازمان	0.716	افزایش استرس شغلی
0.609	تضعیف محیط یادگیری	0.681	افزایش فرسودگی شغلی
0.703	شکل‌گیری هنجارهای نامناسب سازمانی	0.816	عدم انگیزه کاری

مقدار قطعی	عوامل پسا‌بندی پرسه‌زنی اینترنتی	مقدار قطعی	عوامل مؤثر بر پرسه‌زنی اینترنتی
	مضمون اولیه		مضمون اولیه
0.597	افزایش استرس	0.769	تمایل به یافتن اطلاعات گوناگون
0.647	افزایش خستگی	0.672	اعتیاد به اینترنت
0.606	تأثیرات احساسی منفی بر محیط کار	0.606	میزان تحصیلات
0.594	کاهش منابع ذهنی	0.631	تجربه کاری
0.656	کاهش سلامت روان	0.722	جایگاه کارکنان در سلسله‌مراتب
0.544	کاهش سازگاری فرد با محیط کاری	0.688	درگیری شغلی
0.631	کاهش سطح عملکرد	0.753	عدم رضایت شغلی
0.634	کاهش سطح بهره‌وری	0.706	ابهام در محیط کاری سازمان
0.606	کاهش میزان هم‌افزایی در کار	0.556	پرخاشگری در محیط کار
0.713	دور شدن از کار	0.625	فرهنگ‌سازمانی نامطلوب
0.709	عدم جدیت در کار	0.722	خودکنترلی
0.613	افزایش هزینه‌های فرصت	0.769	وجدان‌گرایی
0.584	کاهش سطح دستمزد	0.653	درون‌گرایی
0.753	اتلاف وقت	0.784	افزایش خودآگاهی
0.688	عدم تعهد شغلی	0.675	اعتماد به نفس کم
		0.600	عزت‌نفس کم
		0.616	فاصله قدرت زیاد
		0.709	فردگرایی زیاد و جمع‌گرایی کم
		0.569	مردگرایی کم و زن‌گرایی زیاد
		0.625	اجتناب از عدم اطمینان زیاد
		0.625	کم‌توجهی به چشم‌اندازهای بلندمدت و افراط در افق‌های کوتاه‌مدت
		0.734	افراط‌گرایی زیاد
		0.947	گسترش شبکه‌های اجتماعی

مقدار قطعی	عوامل پسایندی پرسه‌زنی اینترنتی	مقدار قطعی	عوامل مؤثر بر پرسه‌زنی اینترنتی
	مضمون اولیه		مضمون اولیه فشارهای اقتصادی
		0.806	

#### اختلاف میانگین فازی زدایی شده مرحله اول و دوم نظرسنجی

با انجام نظرسنجی در هر دو مرحله؛ لازم است که اختلاف میان میانگین فازی زدایی شده (مقدار قطعی) پیشیند و پسایندهای پرسه‌زنی اینترنتی مورد تحلیل قرار گیرد. بررسی اختلاف میانگین فازی زدایی شده پیشایندها و پسایندها در مرحله اول و دوم به شرح جدول ۸ است.

جدول (۸): اختلاف میانگین فازی زدایی شده عوامل پیشایندی و پسایندی دو مرحله دلفی فازی

عوامل مؤثر بر پرسه‌زنی اینترنتی (پشایندها)	قدر مطلق اختلاف مقدار قطعی مرحله اول و دوم	عوامل پسایندی پرسه‌زنی اینترنتی	قدر مطلق اختلاف مقدار قطعی مرحله اول و دوم
سهولت دسترسی به شبکه‌های ارتباطی در سازمان	0.022	افزایش سطح بهره‌وری	0.047
سیاست‌های سازمان در استفاده از اینترنت	0.062	افزایش سطح عملکرد	0.022
سهولت در دسترسی به سیستم‌های متصل به اینترنت در سازمان	0.031	افزایش خلاقیت	0.013
ابهام در وظایف شغلی	0.025	افزایش یادگیری	0.000
جایگاه شغلی نامتناسب	0.050	کاهش استرس کارکنان	0.013
وظایف شغلی سنگین	0.022	افزایش روحیه کارکنان	0.028
عدم همسویی اهداف سازمان با اهداف کارکنان	0.050	کاهش رفتارهای انحرافی	0.000
انگیزشی نبودن اهداف سازمان	0.006	تنوع در فعالیت‌های روزمره	0.000
کاهش سرمایه‌گذاری در	0.031	افزایش رضایت	0.047

عوامل مؤثر بر پرسه زنی اینترنتی (پیشایندها)	قدر مطلق اختلاف مقدار قطعی مرحله اول و دوم	عوامل پسایندی پرسه زنی اینترنتی	قدر مطلق اختلاف مقدار قطعی مرحله اول و دوم
نیروی انسانی		شغلی	
عدم توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان	0.022	اتلاف منابع سازمانی	0.022
ابهام در معیارهای ارزیابی عملکرد	0.025	افزایش سطح هزینه‌های سازمان	0.000
عدم اجرای عدالت سازمانی	0.034	از بین رفتن مزیت رقابتی سازمان	0.037
خستگی در محل کار	0.037	مشکلات قانونی برای سازمان	0.034
افزایش استرس شغلی	0.022	تضعیف محیط یادگیری	0.069
افزایش فرسودگی شغلی	0.050	شکل‌گیری هنجارهای نامناسب سازمانی	0.066
عدم انگیزه کاری	0.000	افزایش استرس	0.022
تمایل به یافتن اطلاعات گوناگون	0.003	افزایش خستگی	0.000
اعتیاد به اینترنت	0.013	تأثیرات احساسی منفی بر محیط کار	0.025
میزان تحصیلات	0.003	کاهش منابع ذهنی	0.025
تجربه کاری	0.038	کاهش سلامت روان	0.038
جایگاه کارکنان در سلسله‌مراتب	0.022	کاهش سازگاری فرد با محیط کاری	0.009
درگیری شغلی	0.025	کاهش سطح عملکرد	0.047
عدم رضایت شغلی	0.000	کاهش سطح بهره‌وری	0.000

عوامل مؤثر بر پرسه زنی اینترنتی (پیشایندها)	قدر مطلق اختلاف اول و دوم	عوامل پسایندی پرسه زنی اینترنتی	قدر مطلق اختلاف اول و دوم
ابهام در محیط کاری سازمان	0.022	کاهش میزان هم‌افزایی در کار	0.047
پرخاشگری در محیط کار	0.053	دور شدن از کار	0.016
فرهنگ سازمانی نامطلوب	0.003	عدم جدیت در کار	0.013
خودکنترلی	0.000	افزایش هزینه‌های فرصت	0.050
وجدان گرایی	0.000	کاهش سطح دستمزد	0.038
درون‌گرایی	0.022	اتلاف وقت	0.028
افزایش خودآگاهی	0.000	عدم تعهد شغلی	0.028
اعتماد به نفس کم	0.022		
عزت نفس کم	0.009		
فاصله قدرت زیاد	0.022		
فردگرایی زیاد و جمع‌گرایی کم	0.022		
مردگرایی کم و زن‌گرایی زیاد	0.059		
اجتناب از عدم اطمینان زیاد	0.038		
کم‌توجهی به چشم‌اندازهای بلندمدت و افراط در افق‌های کوتاه‌مدت	0.000		
افراط‌گرایی زیاد	0.000		
گسترش شبکه‌های اجتماعی	0.013		
فشارهای اقتصادی	0.000		

با توجه به مقایسه نتایج دیدگاه‌های ارائه شده در مرحله اول و دوم، لازم به ذکر است در صورتی که اختلاف میانگین فازی زدایی شده در دو مرحله کمتر از ۰.۱ باشد، فرآیند نظرسنجی متوقف می‌شود.

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود اختلاف میانگین فازی زدایی شده نظر خبرگان در دو مرحله از ۰.۱ کمتر است. براین اساس، خبرگان در خصوص پیشایندها به اجماع رسیده‌اند و نظرسنجی در این مرحله متوقف می‌شود. این نتایج بیانگر این نکته است که خبرگان به پیشایندهای پرسه‌زنی اینترنتی شناسایی شده نگاه تقریباً یکسانی دارند.

### بحث و نتیجه

نتایج پژوهش حاضر حاکی از این است که گسترش شبکه‌های اجتماعی، سهولت دسترسی کارکنان به سیستم‌های متصل به اینترنت، فقدان نظارت کافی و ارزیابی دقیق کارکنان از سوی سازمان می‌تواند باعث افزایش پرسه‌زنی اینترنتی گردد. همچنین فشارهای اقتصادی حاکم بر جامعه باعث مشغولیت ذهن کارکنان می‌شود و پرسه‌زنی اینترنتی در ساعات کاری می‌تواند راهی برای فرار از درگیری‌های ذهنی کارکنان باشد. علاوه بر این عدم تطابق شرایط کار با ویژگی‌های جسمانی و روحی کارکنان که نتیجه نبود شایسته‌سالاری در جذب کارکنان است می‌تواند باعث بی‌انگیزگی در انجام وظایف محوله گردد. عامل مهم دیگر، افراط‌گرایی کارکنان در حوزه پرسه‌زنی اینترنتی است که می‌تواند نتیجه عدم آموزش‌های لازم در فرآیند اجتماعی سازی و یا فرهنگ نامطلوب سازمانی باشد. اتصال به اینترنت هم جزئی از منابع سازمان می‌باشد که در فرآیند پرسه‌زنی اینترنتی، برای اهدافی غیر از اهداف سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد و سازمان با اتلاف منابع روبرو می‌شود. همچنین به‌زعم پژوهشگران قبلی، پرسه‌زنی اینترنتی می‌تواند باعث افزایش هزینه‌های سازمان (Neill et al., 2011) و ایجاد استرس (Koay, 2018) و خستگی (Wu et al., 2020) در کارکنان گردد.

از طرف دیگر میل به افزایش اطلاعات و خودآگاهی در کارکنان می‌تواند رویکرد مثبتی برای پرسه‌زنی اینترنتی در حین ساعات کاری تلقی گردد و با توجه به نتایج این پژوهش می‌توان درک کرد که پدیده مذکور قابلیت افزایش یادگیری و خلاقیت کارکنان را با توجه به اطلاعات موجود در فضای وب داراست؛ بنابراین افزایش درک و آگاهی کارکنان نسبت به نحوه صحیح استفاده از اینترنت حتی در ساعات کاری می‌تواند به ارتقا عملکرد آنها و افزایش بهره‌وری سازمان منجر گردد.

در این پژوهش تمامی عوامل زمینه‌ساز پرسه‌زنی اینترنتی در قالب سه مقوله عوامل ساختاری، عوامل رفتاری و عوامل محیطی دسته‌بندی گردیده‌اند. مقوله عوامل ساختاری بیانگر آن دسته از عوامل مؤثر بر چارچوب و پیکره سازمان هستند که می‌توانند نقش بسزایی در فرآیندهای سازمان ایفا کنند. در همین راستا می‌توان به عدم همسویی اهداف سازمان و اهداف کارکنان (Wagner, 2013)، جایگاه شغلی

نامناسب (Cheng et al., 2020) و همچنین سیاست‌های سازمان در استفاده از اینترنت (Henle et al., 2009) اشاره کرد. از طرفی باید دقت داشت که امروزه بدون اینترنت و سیستم‌های متصل به شبکه اطلاعاتی جهانی که بخشی از مقوله عوامل ساختاری سازمان‌ها است، نمی‌توان زندگی کاری را اداره کرد و لذا مدیران باید با ارتقا دادن انگیزه‌های درونی و کاهش استرس کارکنان، باعث افزایش کارایی و بهره‌وری سازمانی گردند (Runing, 2012; McCarthy, Canaan Messarra & Karkoulia, 2011).

مقوله عوامل رفتاری اشاره به حالات، نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان دارد که تا چه اندازه می‌تواند در بروز پدیده پرسه‌زنی اینترنتی مؤثر واقع شود. استرس ناشی از کار که بخشی از مقوله عوامل رفتاری است می‌تواند باعث فرسودگی شغلی کارکنان و درنهایت منجر به از بین رفتن اعتمادبه‌نفس کارمندان گردد. لذا مدیران می‌توانند با برطرف کردن استرس کاری از طریق دوره‌های آموزشی سعی در افزایش کارایی کارکنان داشته باشند و به‌نوعی با سرمایه‌گذاری بر روی کارکنان از پرسه‌زنی اینترنتی آن‌ها جلوگیری کنند (Andel, Kessler, Pindek, Kleinman & Spector, 2019). همچنین در مقوله عوامل رفتاری، پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان می‌تواند دلیل دیگری نیز داشته باشد مانند خودکنترلی که به شخصیت کارکنان ارتباط دارد. در واقع هرچه میزان خودکنترلی کارکنان بیشتر باشد و درعین حال عدالت سازمانی در شرایط و ضوابط کاری دیده شود می‌تواند میزان پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان را به‌شدت کاهش دهد و چنانچه افراد سازمان از خودکنترلی پایینی بهره‌مند باشند و درعین حال عدالت سازمانی برای کارکنان ملموس نباشد، افراد به‌طور بالقوه و به‌منظور انتقام‌جویی دست به رفتارهایی از قبیل پرسه‌زنی اینترنتی می‌زنند. این‌گونه برخوردها علیه سازمان نشان از کمبود تعهد کارمندان نسبت به سازمان دارد. از دیدگاه خانسا و همکاران (۲۰۱۷) فقدان تعهد کاری باعث بروز پرسه‌زنی اینترنتی در ساعات کاری می‌گردد.

مقوله عوامل محیطی که سومین مقوله مؤثر و زمینه‌ساز پرسه‌زنی اینترنتی است، اشاره به عامل‌های تأثیرگذار در بیرون از محیط سازمان دارد. نتایج این پژوهش نشان داد ابعاد فرهنگی یک کشور می‌تواند تأثیرات واضحی در صورت گرفتن پرسه‌زنی اینترنتی ایجاد کند. از جمله می‌توان به ابعاد فرهنگی هافستد که در پژوهش دیلچارد (۲۰۱۷) به تفصیل ذکر گردیده است استناد نمود. در همین راستا مشکلات اقتصادی و معیشتی جامعه نیز می‌تواند باعث آشفتگی اذهان کارکنان گردد و پرسه‌زنی اینترنتی در حین ساعات کاری ممکن است راه فرار کارکنان از این‌گونه مشغله‌های ذهنی باشد. در این پژوهش ذکر گردید که میزان پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان با خستگی جسمی و ذهنی آن‌ها ارتباط مستقیم دارد و کارمندان برای



فراغت از خستگی و استرس ناشی از کار به پرسه زنی در اینترنت روی می آورند که در این مورد برخی محققین قبلی (Kim, 2018; Koay et al., 2017) نیز نظر مشابهی داشته‌اند.

پیامدهای منفی پدیده مذکور به دو مقوله آسیب‌های سازمانی و آسیب‌های فردی تقسیم می‌شود و اشاره به نتایج مضر پرسه‌زنی اینترنتی برای سازمان و کارکنان دارد. پرسه زدن کارکنان در فضای اینترنت می‌تواند باعث ضایع شدن زمان کاری و کاهش راندمان کاری آن‌ها گردد که در نتیجه سازمان را با خطرات جدی مانند از بین رفتن مزیت رقابتی (Weatherbee, 2010)، شکل‌گیری هنجارهای نامناسب سازمانی (Sheikh et al., 2015) و تضعیف محیط یادگیری برای کارکنان (Blanger & Slyke, 2002) مواجه می‌سازد، که این موارد ذکر شده می‌تواند زمینه‌ساز تنزل بهره‌وری و یا خاتمه سازمان باشد. نیروی انسانی منبع حیاتی هر سازمان است و چنانچه از این منبع به‌درستی در راستای اهداف سازمانی استفاده نشود می‌تواند باعث اضمحلال و فرسودگی آن گردد. پرسه‌زنی اینترنتی یکی از همین عوامل است که می‌تواند با پیامدهایی که برای کارمندان به همراه دارد، از قبیل کاهش میزان هم‌افزایی در کار (Brickner & Harkins, 2014)، عدم جدیت و فقدان تعهد در کار (Sheikh et al., 2015) و درنهایت کاهش سلامت روان (Wu et al., 2020)، منجر به کاهش عملکرد و میزان بهره‌وری گردد. این نتایج به‌زعم پژوهشگران قبلی (Taylor, 2001, Foster, 2007) نیز مورد تأیید است.

نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان داد پرسه‌زنی اینترنتی می‌تواند آثار مخرب بسیاری در سازمان به همراه داشته باشد که در قالب آسیب‌های وارد به سازمان و آسیب‌های وارد به فرد مرتکب رفتارهای پرسه‌زنی اینترنتی قابل تقسیم می‌باشد؛ اما درعین حال نتایج نشان داد پرسه‌زنی اینترنتی می‌تواند گاهی در سازمان آثار و پیامدهای مثبتی را نیز به همراه داشته باشد. در شرایطی که پرسه‌زنی اینترنتی به‌صورت موقت در خلال ساعات طولانی و طاقت‌فرسای کاری رخ دهد، سبب رشد و توسعه کارکنان و بازیابی توان و انرژی آن‌ها جهت ادامه کار می‌شود. پیامدهای مثبت پرسه‌زنی اینترنتی در برخی پژوهش‌های قبلی (Anandarajan & Simmers, 2005; Trepte & Reinecke, 2013; Aghaz & Sheikh, 2016; Baturay & Toker, 2015) نیز مورد توجه قرار گرفته‌اند.

چنانچه پرسه‌زنی اینترنتی کارکنان در راستای کسب اطلاعات در حوزه فعالیت‌ها و وظایف کاری آنان باشد باعث افزایش یادگیری و بروز خلاقیت کارکنان می‌شود، همچنین ممکن است کارکنان برای رهایی از استرس کاری، بازیابی سلاست ذهن و ایجاد تنوع در فعالیت‌های روزمره دست به پرسه‌زنی در اینترنت بزنند که بنا به نظر محققین قبلی (Aghaz & sheikh, 2016; Lim & Chen, 2009; Ten Brummelhuis)

(Bakker, 2012 &) می‌تواند مؤثر واقع شده و افزایش عملکرد و کارایی کارکنان را به همراه داشته باشد؛ بنابراین در مقوله بازیابی کارکنان مدیران می‌توانند با طراحی برنامه‌هایی برای کاهش استرس کارکنان و افزایش روحیه کاری آنان، اهداف انحرافی کارکنان در پرسه‌زنی اینترنتی را به سمت اهداف عالی سازمان سوق داده و در نتیجه شاهد ارتقا یادگیری، انگیزه و افزایش اثربخشی کارکنان باشند.

### کاربردهای عملی

نتایج این پژوهش که می‌تواند مدیران سازمان‌ها را در راستای رویارویی با پدیده پرسه‌زنی اینترنتی کمک نماید بدین شرح است: نخست، عوامل مقوله‌های ساختاری، رفتاری و محیطی که زمینه‌ساز پرسه‌زنی اینترنتی می‌باشند می‌تواند باعث شناخت بیشتر مدیران نسبت به ابعاد پدیده مذکور گردد. دوم، پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی لزوماً برای سازمان مضر نیستند بلکه این پدیده دارای نتایج مثبت و سازنده برای سازمان می‌باشد، مانند مقوله‌های رشد و توسعه فردی و بازیابی کارکنان؛ اما این بدان معنی نیست که مدیران از مقوله‌هایی که پیامدهای منفی برای سازمان و کارکنان به همراه دارد غافل شوند، مانند مقوله آسیب‌های سازمانی و آسیب‌های فردی. سوم، با توجه به اینکه کارمندان یک سازمان منابع حیاتی سازمان به شمار می‌روند و برخلاف ماشین‌آلات دارای عواطف و احساسات نیز هستند، مدیران می‌توانند متغیرهای تأثیرگذار بر این پدیده را در محیط‌های سازمانی خود مورد بررسی و واکاوی قرار دهند.

بنابراین با توجه به نتایج حاصل از این تحقیق می‌توان برای مدیران پیشنهادهای کاربردی ارائه کرد: نخست، مدیران می‌توانند با ایجاد فرهنگ صحیح استفاده از اینترنت در سازمان و همچنین اختصاص زمان‌هایی برای استفاده از اینترنت برای کارکنان، مسیر انحرافی پرسه‌زنی اینترنتی را به سمت رشد و توسعه دانش سازمان سوق دهند. دوم، مدیران سازمان‌ها می‌توانند با درخواست‌های مکرر از کارکنان در زمینه افزایش خلاقیت در امور کاری و ارتقا دانش کاری، پدیده پرسه‌زنی اینترنتی را به ابزاری برای توسعه بهره‌وری سازمان تبدیل نمایند. سوم، زمان‌های کاری باید بر اساس شرح مشاغل سازمان تعیین شوند تا انجام تمام وظایف کاری را پوشش داده و مانع اتلاف وقت شود. چهارم، برقراری ساختارهای گروهی در سازمان بنا به نظریه بروس و تاکنن (۱۹۶۰) که در قالب این ساختارها، کارکنان نیز باید بتوانند در تصمیم‌گیری‌های سازمان سهیم باشند. لازم به ذکر است این نظرخواهی از کارکنان منجر به افزایش تعهد کاری آن‌ها که نقطه مقابل پرسه‌زنی اینترنتی است، می‌شود. پنجم، وجود فرآیند ارزیابی عملکرد شفاف می‌تواند باعث تقویت انگیزه‌های درونی کارکنان گردد؛ بنابراین پیشنهادهای ارائه شده بر مبنای یافته‌های

این پژوهش می‌تواند راهکار مفیدی برای مدیران سازمان‌های امروزی باشد تا در مقابل پرسه‌زنی اینترنتی هوشیارانه عمل کرده و این پدیده را به سمت حصول اهداف سازمانی هدایت کنند. در نهایت نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که چنانچه در سازمان این پدیده کنترل شود نه تنها مخمل امورات سازمان و وظایف کارکنان نیست بلکه می‌تواند زمینه‌ساز خلاقیت، یادگیری و افزایش دانش شغلی در بین کارکنان گردد.

### محدودیت‌ها و پیشنهادهای آتی

این پژوهش دارای چند محدودیت است. نخست، این پژوهش در یک سازمان تحقیقاتی دولتی صورت پذیرفته است و تحقیقات تکمیلی می‌تواند به سازمان‌های خصوصی و خدماتی تعمیم داده شود. دوم، به دلیل وجود بیماری جهانی کووید ۱۹ امکان دسترسی و مصاحبه با برخی خبرگان در سطوح عالی سازمان فراهم نشد. سوم، یافته‌های تحقیق حاضر فقط محدود به مدت زمان جمع‌آوری داده‌های پژوهش است و باید برای کسب روایی و پایایی دقیق‌تر در زمان‌های متفاوتی کارکنان را مورد بررسی قرار داد. چهارم، چنانچه تعداد خبره‌های جامعه آماری بیشتر می‌شد بدون شک نتایج کامل‌تری حاصل می‌گردید. در تحقیقات آتی با توجه به شرایط و محدودیت‌های این پژوهش می‌توان سایر موضوعات مرتبط با پدیده پرسه‌زنی اینترنتی را مورد بررسی قرارداد. نخست، شناسایی راهکارهای آموزش فرهنگ صحیح استفاده از اینترنت سازمان و آشنایی کارکنان با کارکردهای مثبت فضای اینترنتی. دوم، کنکاش و بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر پرسه‌زنی اینترنتی با تفکیک مؤلفه‌های معین از شخصیت افراد. سوم، ارائه راهکارهایی برای بهینه‌سازی پرسه‌زنی اینترنتی در جهت تحقق اهداف سازمانی. نهایت این پژوهش فقط با هدف شناسایی عوامل پیشاینده و پساینده پرسه‌زنی اینترنتی صورت پذیرفت. در پژوهش‌های آینده می‌توان تحقیقات آتی را با موضوعیت راهکارهای آموزش و استفاده مفید کارکنان از پرسه‌زنی اینترنتی و همچنین با هدف بومی‌سازی عوامل پیشاینده و پساینده پرسه‌زنی اینترنتی در فرهنگ سازمانی سازمان‌های ایران قرار داد.

### References

- Abate, C. (2005). Working Hard or Hardly Working: A Study of individuals engaging in personal business on the job, *Human Relations*, 58(8), 1009-1032.

Aghaz, A., & Sheikh, A. (2015). Cyberloafing and job burnout: an investigation in the knowledgeintensive sector. *Computers in Human Behavior*, 62, 51-60. (in Persian)

Airila, A.; Hakanen, J.; Schaufeli, W. B.; Luukkonen, R.; Punakallio, A., & Lusa, S. (2014). Are job and personal resources associated with work ability 10 years later? The mediating role of work engagement. *An International Journal of Work, Health & Organisations*, 28(1), 87-105.

Alexander K., & Koch Julia Nafziger. (2016). Gift exchange, control, and cyberloafing: a real-effort experiment. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 131, 409-426.

Anandarajan, M., & Simmers, C. A. (2005). Developing human capital through personal web use in the workplace: mapping employee perceptions. *Communications of the Association for Information Systems*, 15(41), 776-791.

Andel, S. A.; Kessler, S. R.; Pindek, S.; Kleinman, G., & Spector, P. E. (2019). Is cyberloafing more complex than we originally thought? cyberloafing as a coping response to workplace aggression exposure. *Computers in Human Behavior*, 101, 124-130.

Askew, K.; Buckner, J. E.; Taing, M.U.; Ilie, A.; Bauer, J. A., & Coovert, M. D. (2014). Explaining cyberloafing: The role of the theory of planned behavior. *Computers in Human Behavior*, 36, 510-519.

Askew, K. L. (2012). *The relationship between cyberloafing and task performance and an examination of the theory of planned behavior as a model of cyberloafing*. Graduate theses and dissertations, University of South Florida.

Askew, K. L.; Ilie, A.; Bauer, J. A.; Simonet, D. V.; Buckner, J. E., & Robertson, T. A. (2018). Disentangling how coworkers and supervisors influence employee cyberloafing: what normative information are employees attending to? *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 26 (4), 1-19.

Bamberger, P., & Mashloom, E. (2014). *Human resource strategy (plan & performance& effects)*. (Translaters: Ali Parsaeyan & Seyed Mohammad Arabi), Tehran, University of Tehran press (UTP). (in persian)

Barlow, J.; Bean, L. G., & Hott, D. D. (2003). Employee “spy” software: Should you use it? *Journal of Corporate Accounting & Finance*, 14, 7-12.

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.

- Blanchard, A. L., & Christine A. H. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: the role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behavior*, 24, 1067–1084.
- Blanger, F., & Slyke, V. (2002). Abuse or learning? *Communications of the ACM* 45 (1), 64–65.
- Brickner, M. A., & Harkins, S. (2014). Social loafing a field investigation. *Journal of management*, 30(2), 285-304.
- Cheng, B.; Zhou, X.; Guo, G.; Yang, K. (2020). Perceived overqualification and cyberloafing: a moderated-mediation model based on equity theory. *Journal of Business Ethics*, 164(5), 567-577.
- Chen J. V.; Ross, W. H., & Yang, H. (2011). Personality and motivational factors predicting internet abuse at work. *Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 5(1), <https://cyberpsychology.eu/article/view/4240>.
- Çınar, O., & Karcioğlu, F. (2015). *The relationship between cyber loafing and organizational citizenship behavior: A survey study in Erzurum/Turkey*. 11<sup>th</sup> International strategic management conference, doi: 10.1016/j.sbspro.2015.10.114.
- Durak, H. Y., & Saritepeci, M. (2019). Occupational burnout and cyberloafing among teachers: Analysis of personality traits, individual and occupational status variables as predictors. *The Social Science Journal*, 56, 69–87.
- Eddy, E. R.; D'Abate, C. P., & Thurston P. W. (2010). Explaining engagement in personal activities on company time. *Personnel Review*, 39 (5), 639 – 654.
- Foster, M. (2001). Be alert to the signs of employee Internet addiction. *National Public Accountant*, 46, 39–40.
- Glassman, J.; Prosch, M., & Shao, B. (2014). To monitor or not to monitor effectiveness of a cyberloafing countermeasure. *Information & Management*, 52 (2), 170-182.
- Hardiani, W.; Rahardja, E., & Yuniawan, A. (2018). Effect of role conflict and role overload to burnout and its impact on cyberloafing (Study on Pt Pln (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi). *Journal of Biological Systems*, 26(2), 89-99.
- Hartijasti, Y., & Fathonah, N. (2015). Motivation of cyberloafers in the workplace across generations in Indonesia. *International Journal of Cyber Society and Education*, 8(1), 49-58.

- Heidari, E. (2018). Investigating the effect of cyberloafing on the sense of happiness and academic engagement of medical students. *Iranian Journal of Health Education and Health Promotion*, 6(3), 203-212. (in Persian)
- Henle, A. C.; Kohut, G., & Booth, R. (2009). Designing electronic use policies to enhance employee perceptions of fairness and to reduce cyberloafing: An empirical test of justice theory. *Computers in Human Behavior*, 25(4), 902–910.
- Hensel, P. G., & Kacprzak, A. (2020). Curbing cyberloafing: studying general and specific deterrence effects with field evidence. *European Journal of Information Systems*, 219-235.
- Jamaluddin, H.; Ahmad, Z.; Alias, M., & Simun, M. (2015). *Personal Internet use: The use of personal mobile devices at the workplace*. Global conference on business & social science. Procedia - Social and behavioral sciences 172, 495 – 502.
- Jandaghi, G.; Alvani, S. M.; Zarei Matin, H., & Fakhri Kozekanan, S. (2015). Cyberloafing management in organizations. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 8(3). (in Persian)
- Karademir, T., & Gokcearslan, S. (2019). Examination of cyberloafing studies in education: a content analysis. *World Journal on Educational Technology*, 11(1), 94-103.
- Karau, S. J., & Williams, K. D. (2014). The effects of group cohesiveness on social loafing and social compensation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1(2), 156–168.
- Kaufmann, L., & Schneider, Y. (2014). Intangibles A synthesis of current research. *Journal of Intellectual Capital*, 5(3), 366-388.
- Khansa, L.; Kuem, J.; Siponen, M., & Kim, S. S. (2017). To cyberloaf or not to cyberloaf: the impact of the announcement of formal organizational controls. *Journal of Management Information Systems*, 34(1), 141-176.
- Khansa, L.; Barkhi, R.; Ray, S., & Davis, Z. (2017). Cyberloafing in the workplace: mitigation tactics and their impact on individuals' behavior. *Information Technology and Management*, 19(4), 197-215.
- Kim, K.; Karmen, M., & Young Chong, K. (2015). When do employees cyberloaf? an interactionist perspective examining personality justice and empowerment. *Journal Human Resource Management*, 55(6), 1041-1058.
- Kim, S. (2018). Managing millennials' personal use of technology at work. *Business Horizons*. Managing millennials' personal use of technology at work. *Business Horizons* 61(2), 261—270.

- Koay, K. Y. (2018). Workplace ostracism and cyberloafing: a moderated-mediation model. *Internet Research*, 28(4), 1122-1141.
- Koay, K. Y.; Chin-Hooi Soh, P., & Wai Chew, K. (2017). Antecedents and consequences of cyberloafing: evidence from the Malaysian ICT industry. *Peer Reviewed Journal on the Internet*, 22(3), <https://doi.org/10.5210/fm.v22i3.7302>.
- König, C. J., & Guardia, M. E. (2014). Exploring the positive side of personal internet use at work: does it help in managing the border between work and nonwork? *Computers in Human Behavior*, 30, 355–360.
- Kühnel, D.; Marquardt, C.; Nau, K.; Krug, H. F.; Paul, F., & Steinbach, C. (2017). Environmental benefits and concerns on safety: communicating latest results on nanotechnology safety research-the project DaNa2.0. *Environmental Science and Pollution Research*, 24(12), 11120–11125.
- Liberman, B.; Seidman, G.; McKenna, Y. A. K., & Buffardi, L. E. (2011). Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyberloafing. *Computers in Human Behavior* 27(6), 2192–2199.
- Lim, V. K. G., & Chen, D. J. Q. (2012). Cyberloafing at the workplace: Gain or drain on work? *Behaviour & Information Technology*, 31(4), 343–353.
- Lim, V. K. G. (2002). The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 675–694.
- Lim, V.K.G & Chen, D.J.Q. (2009). Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work? *Behaviour & Information Technology*, 31, 343-353.
- Lim, V. K. G., & Teo, T. S. H. (2005). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore. *Information & Management* 42(8), 1081-1093.
- Malachowski, D. (2005). Waste time at work costing companies billions. Salary.com.
- Mercado, B.; Giordano, C., & Dilchert S. (2017). A meta-analytic investigation of cyberloafing. *Career Development International*, 22(5), 546-564.
- Mesgariani, M.; Shafiee, S.; Ahmadi, E., & Zare, F. (2013). Studying the relationship between internet addiction and emotional intelligence, sensation seeking and meta cognition among those who referred to cafes. *International research journal of applied and basic sciences*, 4(4), 889-893. (in Persian)
- McCarthy, R.; Canaan Messarra, L., & Karkoulian, S. (2011). To restrict or not to restrict personal internet usage on the job. Education, Business and Society: *Contemporary Middle Eastern Issues*, 4(4), 253-266.

Mills, J. E.; Hu, B.; Beldona, S., & Clay, J. (2001). Cyberslacking! a wired-workplace liability issue. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(5), 34–47.

Neill, C. J.; P. A.; Laplante., J. F., & DeFranco (2011). *Managing software organizations and people*. Published December 13, by Auerbach publications, 327 Pages, 72 B/W Illustrations, Second Edition.

Quinones, S., & Griffiths, M. D. (2019). Reducing compulsive Internet use and anxiety symptoms via two brief interventions: a comparison between mindfulness and gradual muscle relaxation. *Journal of Behavioral Addictions*, 8(3), 530-536.

Ozler, D. E. (2012). Cyberlofing phenomenon in organization: determinants and impacts. *International Journal of Business and Government Studies*. 4(2).

Pindek, S.; Krajcevska, A., & Spector, P. E. (2018). Cyberloafing as a coping mechanism: Dealing with workplace boredom. *Computers in Human Behavior*, 86, 147-152.

Prasad, S.; Lim, V. K., & Chen, D. J (2010). *Self-regulation, individual characteristics and cyberloafing*. in AIS electronic library (AISel) (eds.), PACIS 2010 Proceedings, 1641–1648, Taipei, Taiwan.

Restubog, S. L. D.; Patrick Garcia, R. J. M.; Toledano, L. S.; Amarnani, R. K.; Tolentino, L. R.; & Tang, R. L. (2011). Yielding to (cyber)-temptation: exploring the buffering role of self-control in the relationship between organizational justice and cyberloafing behavior in the workplace. *Journal of Research in Personality*, 45, 247–251.

Ross, J. (2018). Cyberloafing' in Health Care: a real risk to patient safety. *Journal of PeriAnesthesia Nursing*, 33(4), 560-562.

Runing, H. S. (2012). Role of Internet Experience in moderating influence of work stressor on cyberloafing. *Social and Behavioral Sciences*, 57, 320 – 324.

RuningSawitri, H. S. (2012). Role of Internet experience in moderating influence of work stressor on cyberloafing. *Social and Behavioral Sciences*, 57, 320 – 324.

Sandelowski M.; Barroso J., & Voils C. (2007). Using qualitative metasummary to synthesize qualitative and quantitative descriptive findings. *Res Nurs Health*, 30(1), 99-111.

Selwyn, N. (2008). A safe haven for misbehaving? an investigation of on-line misbehavior among university students. *Social Science Computer Review*. 26, 446-465.



Sheikh, A.; Aghaz, A., & Mohammadi, M. (2019). Cyberloafing and personality traits: an investigation among knowledge-workers across the Iranian knowledge-intensive sectors. *Behaviour & Information Technology*, 38, 1213-1224. (in Persian)

Sheikh, A.; Sharifi Atashgah, M., & Adibzadegan, M. (2015). The antecedents of cyberloafing: A case study in an Iranian copper industry. *Computers in Human Behavior*, 51, 172-179. (in Persian)

Stanton, J. M. (2002). Company Profile of the Frequent Internet User. *Communications of the ACM* 45 (1), 55-59.

Tanriverdi, O., & Karaca, F. (2018). Investigating the relationships between adolescents' levels of cognitive absorption and cyberloafing activities according to demographic characteristics. *The Turkish Journal of Addiction*, 5(2), 285-315.

Taylor, A. (2007). Gambling at work costs employers £300M a year. *Financial times*, 1-12.

Ten Brummelhuis, L. L., & Bakker, A. B. (2012). A resource perspective on the work-home interface: The work-home resources model. *American Psychologist*, 67(7), 545-556. <https://doi.org/10.1037/a0027974>.

Trepte, S., & Reinecke, L. (2013). The reciprocal effects of social network site use and the disposition for self-disclosure: A longitudinal study. *Computers in Human Behavior*, 29(3), 1102-1112.

Trougakos, J. P.; Hideg, I.; Cheng, B. H., & Beal, D. J. (2014). Lunch breaks unpacked: the role of autonomy as a moderator of recovery during lunch. *Academy of Management Journal*, 57(2), 405-421.

Ugrin, J. C., & Pearson, M. (2013). The effects of sanctions and stigmas on cyberloafing. *Computers in Human Behavior*, 29, 812-820.

Ugrin, J. C.; Pearson, J. M., & Nickle, S. M. (2018). An Examination of the relationship between culture and cyberloafing using the hofstede model. *Journal of Internet Commerce*, 17, 46-63.

Urbaczewski, A., & Jessup, L. M. (2002). Does electronic monitoring of employee Internet usage work? *Communications of the ACM*, 45(1), 80-83.

Van Doorn, O. N. (2008). *Cyberloafing: A multi-dimensional construct placed in a theoretical framework*. BSc industrial engineering and management science, master of science in innovation management, department industrial engineering and innovation sciences eindhoven university of technology, the netherlands.

- Vardi, Y., & Weitz, E. (2004). *Misbehavior in Organizations: Theory, Research and Management*, LEA, Mahwah, NJ.
- Vitak J.; Crouse, J., & LaRose, R. (2011). Personal internet use at work: Understanding cyberslacking. *Computers in Behavior*, 27(5), 1751-1759.
- Wagner, J. A. (2013). Studies of individualism /collectivism: Effects on cooperation in groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30-39.
- Walsh, D., & Downe, S. (2005). Meta-synthesis method for qualitative research: a literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 50(2), 204–211.
- Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy. *Human Resource Management Review*, 20, 35–44.
- Whitty, M., & Carr, A. (2006). New rules in the workplace: Applying object-relations theory to explain problem Internet and email behaviour in the workplace. *Computers in Human Behavior*, 22, 235–50.
- Wu, J.; Mei, W.; Liu, L., & Ugrin, J. C. (2020). The bright and dark sides of social cyberloafing: Effects on employee mental health in China. *Journal of Business Research*, 112, 56-64.
- Yasar, S., & Yurdugul, H. (2013). The investigation of relation between cyberloafing activities and cyberloafing behaviors in higher education. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*, 83, 600 – 604.
- Yavuz, A.; Onur D., & Dursun, O. (2017). Cyberloafing and social desirability bias among students and employees. *Computers in Human Behavior*, 72, 87-95.
- Zoghbi Manrique De Lara, P. (2007). Redefining OCB as cybercivism: do work attitudes also explain organizational citizenship internet behaviors. *Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 5(1). 43 – 52.