

*Original Article***Identification and Prioritization of Factors Influencing Internet Procrastination in the Workplace**Maryam Akhavan Kharazian ^{1*}, Shima Yazdani ²

1. Assistant Professor, Department of Public Administration< Faculty of Management and Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran (*Corresponding Author).

m_akhavan@sbu.ac.ir

2. Master of Public Administration, Department of Public Administration< Faculty of Management and Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

shima.yazdani.97@gmail.com

Received: Aug. 09, 2025; Revised: Nov. 13, 2025; Accepted: Jan. 07, 2026

DOI: [10.48308/jpap.2026.234878.1483](https://doi.org/10.48308/jpap.2026.234878.1483)**Abstract**

Purpose: Cyberloafing refers to employees' unrelated use of the Internet during work hours, which can have significant negative consequences for organizations. Studies show that between 30 and 50 percent of employees use the Internet for personal activities during the day, which leads to reduced productivity, wasted resources, and financial costs. The main objective of this research was to comprehensively identify the factors affecting this phenomenon and prioritize them in order to provide effective management solutions.

Design/ methodology/ approach: This study was conducted with a mixed approach (qualitative-quantitative) and in three main stages. In the qualitative stage, potential factors were first identified by systematic review of the literature on the subject. Then, supplementary factors were extracted through semi-structured interviews with 10 academic and organizational experts (until theoretical saturation was reached). In the quantitative stage, a questionnaire with 48 items (reverse half) was designed and distributed among 100 employees of an organization. After eliminating 10 inappropriate items in exploratory factor analysis, the data were analyzed using SMART PLS software (due to non-normality of the data). Finally, the final prioritization of the factors was performed using the ANP method and SuperDecision software.

Research Findings: Data analysis led to the identification of four main categories of factors, which, in order of priority, are:

1. Individual factors (weighted 0.303): including poor time management (0.845), personality traits such as neuroticism (0.783) and extraversion (0.778), level of self-control (0.773), and job motivation (0.772).
2. Group factors (weighted 0.242): such as interpersonal conflicts, group culture, and anti-civil behavior.
3. Situational factors (weighted 0.233): including role ambiguity, work pressure, and task structure.
4. Organizational factors (weighted 0.222): such as Internet usage policies (0.801), organizational justice, and managerial support.

Interestingly, some new factors such as "second online job" and "surplus human resources" were also identified in the interviews, which had received less attention in previous literature.

Limitations & Consequences: Although this research used a comprehensive methodology, limitations such as focusing on a specific organization, limited sample size, and using a self-report method to collect data may have affected the generalizability of the results. Also, cultural differences between different organizations can affect the extent of the influence of the factors.

Practical Consequences: The findings of this study can be a valuable basis for organizational managers:
- Designing training programs to improve employee time management and self-control



Copyright: © 2026 by the authors. Published by Shahid Beheshti University. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

- Formulating transparent Internet use policies
- Creating intelligent monitoring systems (not punishment-based)
- Improving job design and reducing role ambiguity
- Strengthening organizational culture and interpersonal relationships

Innovation or value of the Article: The most important innovation of this study is the combination of advanced factor analysis methods with multi-criteria decision-making (ANP) techniques for prioritizing factors. Also, identifying new factors such as "second online job" has added to the richness of the literature on the subject. This study not only provides a comprehensive theoretical framework, but also designs operational solutions for organizations with an applied approach.

Paper Type: Original Paper

Keywords: Internet Evasion; Cyberloafing; Organizational Productivity; Confirmatory Factor Analysis; Analytic Network Process (ANP); Human Resource Management.

How to Cite: Akhavan Kharazian, Maryam; Yazdani, Shima (2026). Identification and Prioritization of Factors Influencing Internet Procrastination in the Workplace. *Public Adm Perspect.*, 16 (4), 146-165 (In Persian).

مقاله پژوهشی

شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر طفره‌کاری اینترنتی در محل کار

مریم اخوان خرازیان^{۱*}، شیمایزدانی^۲

۱. استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران (*نویسنده مسئول).

m_akhavan@sbu.ac.ir

۲. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

shima.yazdani.97@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۴/۱۸، تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۸/۲۲، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۱۰/۱۷

DOI: [10.48308/jpap.2026.234878.1483](https://doi.org/10.48308/jpap.2026.234878.1483)

چکیده

هدف: طفره‌کاری اینترنتی به استفاده غیرمرتبط کارکنان از اینترنت در ساعات کاری اشاره دارد که می‌تواند پیامدهای منفی قابل توجهی برای سازمان‌ها به همراه داشته باشد. مطالعات نشان می‌دهد که بین ۳۰ تا ۵۰ درصد کارکنان در طول روز از اینترنت برای فعالیت‌های شخصی استفاده می‌کنند که این امر منجر به کاهش بهره‌وری، اتلاف منابع و هزینه‌های مالی می‌شود. هدف اصلی این پژوهش، شناسایی جامع عوامل مؤثر بر این پدیده و اولویت‌بندی آن‌ها به منظور ارائه راهکارهای مدیریتی مؤثر است.

طراحی / روش‌شناسی / رویکرد: این پژوهش بر اساس چارچوب «پیاز پژوهش» در زمینه روش‌شناسی، با رویکردی ترکیبی (کیفی-کمی) انجام شده است. در لایه بیرونی پیاز پژوهش، فلسفه تحقیق عمل‌گرایی انتخاب شد، زیرا هدف تحقیق تمرکز بر کاربرد نتایج در محیط واقعی سازمان‌ها و استفاده از بهترین ابزارها برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش بود. در لایه‌های بعدی، راهبرد پژوهش مطالعه اکتشافی و تأییدی در دو مرحله مجزا تعریف گردید. در مرحله کیفی، ابتدا با مرور سیستماتیک ادبیات موضوع، عوامل بالقوه شناسایی شدند. سپس از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با ۱۰ خبره دانشگاهی و سازمانی (تا رسیدن به اشباع نظری) عوامل تکمیلی استخراج گردید. در مرحله کمی، پرسشنامه‌ای با ۴۸ گویه (نیمی معکوس) طراحی و بین ۱۰۰ نفر از کارکنان یک سازمان توزیع شد. پس از حذف ۱۰ گویه نامناسب در تحلیل عاملی اکتشافی، داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SMART PLS (به دلیل نرمال نبودن داده‌ها) مورد تحلیل قرار گرفتند. در نهایت، اولویت‌بندی نهایی عوامل با روش ANP و نرم‌افزار SuperDecision انجام شد.

یافته‌های پژوهش: تحلیل داده‌ها منجر به شناسایی چهار دسته عامل اصلی شد که به ترتیب اولویت عبارتند از:

۱. عوامل فردی: شامل مدیریت زمان ضعیف، ویژگی‌های شخصیتی مانند روان‌رنجوری و برون‌گرایی، سطح خودکنترلی و انگیزش شغلی؛
 ۲. عوامل گروهی: مانند تعارضات بین‌فردی، فرهنگ گروهی و رفتارهای ضدشهروندی؛
 ۳. عوامل موقعیتی: شامل ابهام نقش، فشار کاری و ساختار وظایف؛
 ۴. عوامل سازمانی: مانند سیاست‌های استفاده از اینترنت، عدالت سازمانی و حمایت مدیریتی.
- جالب توجه اینکه برخی عوامل جدید مانند اشتغال دوم برخط و مازاد نیروی انسانی نیز در مصاحبه‌ها شناسایی شدند که در ادبیات پیشین کمتر مورد توجه قرار گرفته بودند.

محدودیت‌ها و پیامدها: اگرچه این پژوهش از روش‌شناسی جامعی بهره برده است، اما محدودیت‌هایی مانند تمرکز بر یک سازمان خاص، حجم نمونه محدود و استفاده از روش خوداظهاری برای جمع‌آوری داده‌ها ممکن است بر تعمیم‌پذیری نتایج تأثیر گذاشته باشد. همچنین، تفاوت‌های فرهنگی بین سازمان‌های مختلف می‌تواند در میزان تأثیر عوامل مؤثر باشد.

پیامدهای عملی: یافته‌های این تحقیق می‌تواند مبنای ارزشمندی برای مدیران سازمان‌ها باشد. از جمله:

- طراحی برنامه‌های آموزشی برای بهبود مدیریت زمان و خودکنترلی کارکنان؛



- تدوین سیاست‌های شفاف استفاده از اینترنت؛
- ایجاد سیستم‌های نظارتی هوشمند (نه تنبیه‌محور)؛
- بهبود طراحی شغلی و کاهش ابهام نقش؛
- تقویت فرهنگ سازمانی و روابط بین‌فردی؛

ابتکار یا ارزش مقاله: نوآوری کلیدی این پژوهش، ترکیب روش‌های پیشرفته تحلیل عاملی و تکنیک تصمیم‌گیری چندمعیاره برای اولویت‌بندی جامع عوامل است، که در پژوهش‌های قبلی کمتر دیده شده و اغلب به بررسی تک‌عاملی محدود بوده‌اند. علاوه بر این، شناسایی عوامل نوظهور مانند اشتغال دوم برخط و مازاد نیروی انسانی - که از مصاحبه‌های بومی استخراج شده‌اند - سهم پژوهشی جدیدی به ادبیات اضافه می‌کند، به ویژه در زمینه سازمان‌های ایرانی جایی که پژوهش‌های همایشی و نشریات قبلی عمدتاً توصیفی بوده‌اند. این مطالعه نه تنها چارچوب نظری جامعی ارائه می‌دهد، بلکه با رویکردی کاربردی، راهکارهای عملیاتی برای سازمان‌ها طراحی کرده است.

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

کلمات کلیدی: طفره‌کاری اینترنتی، سایبرلوفینگ، بهره‌وری سازمانی، تحلیل عاملی تأییدی، فرآیند تحلیل شبکه‌ای، مدیریت منابع انسانی.

استناددهی: اخوان خرازیان، مریم؛ یزدانی، شیما (۱۴۰۴). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر طفره‌کاری اینترنتی در محل کار. چشم‌انداز مدیریت دولتی، ۱۶ (۴)، ۱۴۶-۱۶۵.

یکی از واقعیت‌هایی که در دنیای امروز با آن مواجه هستیم، رواج اینترنت و نفوذ بالای آن در بین افراد جامعه است. اگرچه اینترنت با اجازه دادن به کارکنان برای دسترسی سریع به اطلاعات در موضوعات مختلف و تسهیل ارتباطات در سراسر دنیا، سهم بسزایی در کارایی کارکنان دارد، با این حال نگرانی‌هایی را برای کارفرمایان ایجاد کرده است (Machado et al., 2014). طفره‌کاری اینترنتی به گشت و گذار کارکنان در اینترنت سازمان‌ها برای مقاصد شخصی و غیر مرتبط با کار، مانند بررسی اخبار، خرید برخط، ایمیل‌های شخصی، بازی‌های اینترنتی، چت کردن با خانواده و دوستان و غیره در ساعات اداری اشاره دارد (Koay, 2018; Lim, 2002). در سازمان‌هایی که کارکنان از اینترنت سوءاستفاده می‌کنند، نه تنها اهداف پیش‌بینی شده به دست نمی‌آیند بلکه پول زیادی برای اینترنت باند پهن و همچنین وقت کارکنان نیز به هدر می‌رود و بهره‌وری و تعهد سازمانی کاهش می‌یابد. از جمله عواملی که می‌تواند موجب افزایش تمایل و گرایش کارکنان به سایبرلوفینگ شود، داشتن خصوصیت خودبرتربینی روان‌شناختی در آن‌ها می‌باشد (Rehaee and Salehzadeh, 2020). گزارش شده است که ۶۲ درصد از کارکنان روزانه حدود ۶۰ دقیقه از زمان کار خود را از طریق تلفن شخصی تلف می‌کنند. تقریباً ۳۰ تا ۵۰ درصد کارمندان از اینترنت برای فعالیت‌های غیرکاری در طول روز کاری استفاده می‌کنند (Restubog et al., 2011). یک زمینه‌یابی اینترنتی نشان داد که ۸۴٪ از کارکنان ایمیل نامرتب با شغل ارسال کرده‌اند و ۹۰٪ از کارکنان از اینترنت محیط کار برای جستجو در وبسایت‌های تفریحی استفاده کرده‌اند (Hashemi Sheikh Shabani, 2009). گزارش‌هایی نشان داده است که کارکنان بین ۶۰ تا ۷۰٪ از زمان برخط بودن در محل کار را عملاً صرف فعالیت‌های غیرکاری می‌کنند، اتفاقی که نشان می‌دهد معایب آن می‌تواند از مزایای آن بسیار بیشتر باشد. طفره‌کاری اینترنتی می‌تواند شرکت‌ها را در معرض خطرات مالی و امنیتی قابل توجهی قرار دهد (Batabyal and Bahl, 2020). آمار تکان‌دهنده استخراج شده از مطالعات پیشین از قبیل کاهش عملکرد پرسنل تا میزان ۴۰٪، مشغولیت ۸۰٪ تا ۹۰٪ پرسنل به این رفتار، اتلاف به‌طور متوسط ۱.۷ ساعت در روز از طریق اینترنت و هزینه‌های ایجاد شده بالغ بر ۵۴ میلیارد دلار در سال، شواهدی دال بر تأیید اهمیت این موضوع است که محققین را بر این واداشته است تا عوامل تأثیرگذار بر این پدیده رفتاری ناهنجار را شناسایی و آن را مدیریت کنند.

سایبرلوفینگ شامل چهار فعالیت و چهار رفتار می‌باشد که فعالیت‌های در نظر گرفته شده برای آن شامل فعالیت‌های اجتماعی نظیر ابراز خود و یا به اشتراک‌گذاری اطلاعات از طریق وبلاگ‌ها (مانند فیس‌بوک)، فعالیت اطلاعاتی مثل جستجوی اطلاعات و اخبار (به عنوان مثال سی‌ان‌ان)، فعالیت‌های اوقات فراغت مثل فعالیت‌های مربوط به بازی‌های برخط و یا دانلود موسیقی (به عنوان مثال یوتیوب) است. فعالیت عواطف مجازی شامل تمام فعالیت‌های اینترنتی، که در سه فعالیت دیگر طبقه‌بندی نشده است (به عنوان مثال فروشگاه برخط) می‌باشد. چهار رفتار سایبرلوفینگ نیز شامل رفتار توسعه (قابلیت‌های یادگیری از سایبرلوفینگ)، رفتار بهبود (سایبرلوفینگ راهی برای بهبود یافتن فعالیت‌های کاری)، رفتار منحرف (سایبرلوفینگ مانعی بر سر راه فعالیت‌های کاری) و رفتار اعتیادی (استفاده اجباری از سایبرلوفینگ) می‌باشد (Van Doorn, 2011).

علاوه بر موارد ذکر شده، رفتارهای قابل توجه سایبرلوفینگ در محیط‌های کسب‌وکار را می‌توان شامل ۱- استفاده از محیط رسانه‌های اجتماعی از طریق برنامه‌های کاربردی و یا وبسایت‌ها، ۲- بازی‌ها، پیام‌های فوری، ۳- بازدید از صفحات مختلف وب (اخبار، ورزش، مجلات)، ۴- تماشای ویدئو در سایت‌ها و اشتراک‌گذاری آن، ۵- دانلود بازی‌ها، برنامه‌ها و موارد دیگر چند رسانه‌ای (مثل فیلم و عکس)، ۶- ارسال و چک کردن ایمیل در نظر گرفت (Harianie, 2018). از آنجایی که مطالعات انجام شده در این موضوع نشان می‌دهد طفره‌کاری اینترنتی حداقل ۵ ساعت از زمان کار در هفته را به خود اختصاص می‌دهد، این پدیده می‌تواند هم بر سازمان و هم بر کارکنان اثرگذار باشد. پژوهش‌های پیشین عمدتاً به بررسی طفره‌کاری اینترنتی و عوامل محدودی مانند کارایی، رضایت شغلی یا عدالت سازمانی پرداخته‌اند (مانند مطالعات Liberman et al., 2011 و Restubog et al., 2011).

در ایران، موضوع طفره‌کاری اینترنتی طی سال‌های اخیر مورد توجه پژوهشگران حوزه مدیریت و رفتار سازمانی قرار گرفته و مطالعات متعددی به شناسایی شیوع و پیامدهای آن پرداخته‌اند. نتایج پژوهش صمدی، حسینی و مهدوی (۱۳۹۸) بر روی کارکنان ادارات دولتی نشان می‌دهد که کارکنان به‌طور میانگین روزانه حدود ۴۵ دقیقه از زمان کاری خود را صرف فعالیت‌های غیرکاری برخط می‌کنند. در مطالعه‌ای دیگر، قنبری، فلاح و مرادی (۱۳۹۷) گزارش کردند که بیش از ۶۵ درصد کارکنان بانک‌ها حداقل یک ساعت در روز به طفره‌کاری اینترنتی اشتغال دارند. از نظر نوع فعالیت‌ها، یافته‌های اکبری، جعفری و بهرامی (۱۳۹۹) در سازمان‌های دولتی استان فارس بیانگر آن است که شبکه‌های اجتماعی بیشترین سهم (۳۵٪) را در این رفتار دارند، پس از آن مرور اخبار (۲۵٪) و خرید یا جستجوی محصولات برخط (۱۸٪) قرار می‌گیرد. در بعد اقتصادی، رضایی، موسوی و احمدی (۱۴۰۰) تخمین زده‌اند که این رفتار می‌تواند منجر به کاهش بهره‌وری معادل ۲۵ تا ۴۰ میلیون تومان در سال به ازای هر کارمند در سازمان‌های بزرگ شود.

این آمارها نشان می‌دهد طفره‌کاری اینترنتی در ایران رفتاری شایع با آثار قابل‌توجه اقتصادی و سازمانی است و نیازمند بررسی جامع، شناسایی عوامل مؤثر و ارائه راهکارهای مدیریت و کنترل مبتنی بر شواهد علمی می‌باشد. به طور کلی در تحقیقات این حوزه کمتر به شناسایی جامع و اولویت‌بندی عوامل چندبعدی (فردی، گروهی، موقعیتی و سازمانی) توجه کرده‌اند، به ویژه در زمینه سازمان‌های ایرانی. این پژوهش برای اولین بار با رویکرد ترکیبی کیفی-کمی، عوامل را به طور جامع شناسایی و با استفاده از روش ANP اولویت‌بندی می‌کند، و عوامل جدیدی مانند «اشتغال دوم برخط» و «مازاد نیروی انسانی» را معرفی می‌نماید که در ادبیات موجود کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند. این نوآوری نه تنها شکاف پژوهشی موجود را پر می‌کند، بلکه راهکارهای عملی برای سازمان‌های ایرانی ارائه می‌دهد، جایی که پژوهش‌های قبلی عمدتاً بر زمینه‌های غربی تمرکز داشته‌اند. از آن‌جا که این پدیده در بسیاری از سازمان‌ها اتفاق می‌افتد و کارمندان و سازمان را از جنبه‌های مختلف تحت تأثیر قرار می‌دهد، پرداختن به این موضوع حائز اهمیت است و می‌تواند راهگشای بسیاری از سازمان‌ها در مواجهه با این مسئله باشد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

طفره‌کاری اینترنتی اصطلاح جدیدی است که با ظهور علوم سایبری و به ویژه شبکه جهانی وب معرفی شد. طفره‌کاری اینترنتی از دو بخش تشکیل شده است. اولاً «لوف» از «لوفر» که به معنای کسی است که وقت خود را تلف می‌کند استخراج می‌شود (Arfaee Rafiee, Saeed Rohani, 2013). در سال ۱۹۹۵، سایبر به عنوان پیشوندی برای عبارات مبتنی بر علوم رایانه که رایانه‌ها به عنوان ابزار استفاده می‌شدند، استفاده شد (Rahmati, Shirvani Dalavi, 2019).

طفره‌کاری اینترنتی برای اولین بار توسط مطبوعات رایج برای اشاره به وقت‌گذرانی کارمندان برای گشت و گذار در اینترنت، اتلاف وقت و دسترسی به موارد نامناسب که می‌تواند منجر به ضرر شرکت شود، توسط تونی کامینز^۱ (۱۹۹۵) و در اخبار روزانه نیویورک ابداع شد. این اصطلاح از زمان انتشار مقاله لیم در سال ۲۰۰۲ (دانشگاه ملی سنگاپور) در مجله رفتار سازمانی (Selwyn, 2008)، به گفتمان دانشگاهی معرفی شد و شهرت یافت. او آن را به عنوان هرگونه اقدام داوطلبانه کارکنان با استفاده از دسترسی به اینترنت شرکتشان در ساعات اداری برای گشت و گذار در وبسایت‌های غیر مرتبط با کار برای شخصی تعریف کرد. از آن زمان، تحقیقات در مورد طفره‌کاری اینترنتی مورد توجه قرار گرفته است. با این حال، پیشرفت‌های فناوری در طول سال‌ها، محققان را به تجدیدنظر در تعریف اصلی لیم (۲۰۰۲) از طفره‌کاری اینترنتی سوق داده است. از آنجایی که دسترسی به اینترنت با ابزارهای هوشمند شخصی فراگیرتر می‌شود، محققان تعریف طفره‌کاری اینترنتی را به «استفاده شخصی از اینترنت در محل کار» تجدید نظر کرده‌اند (Huma et al., 2017).

¹ Tuny Kaminz

بنابراین، طفره کاری اینترنتی زمانی است که فرد وقت خود را با انجام کاری که در ابتدا مبنی بر رایانه و اینترنت است تلف می کند. این بدان معناست که شخصی وقت خود را هدر می دهد یا از طریق فضای ارائه شده توسط اینترنت، به جای امور تجاری، امور شخصی خود را انجام می دهد (Gregory, 2011). اینترنت مزایای بسیاری را برای سازمان ها به همراه داشته است؛ اکثر کسب و کارها از فرصت دسترسی فوری به اطلاعات مورد نیاز و توانایی خود و همچنین یکپارچه سازی تمام مکان های اداری خود یا در دسترس قرار دادن اطلاعات بیشتر به صورت محلی استفاده می کنند. اما با وجود مزایای اینترنت، اثرات منفی آن نیز مورد بحث قرار گرفته است (Blanchard and Henle, 2008).

شناسایی و اولویت بندی ...

از آنجایی که طفره کاری اینترنتی می تواند منجر به عواقب منفی برای سازمان ها شود، برای سازمان ها مهم است که بدانند چرا کارکنان در محیط کار درگیر طفره کاری اینترنتی می شوند و عواملی را که به این رفتار کمک می کنند، درک کنند تا سازمان ها بتوانند به طور مؤثر استفاده از اینترنت کارکنان را در محل کار مدیریت کنند (Liberman et al., 2011). به طور کلی در این تحقیق همه موارد طفره کاری اینترنتی در یک جدول تحقیقات داخلی و تحقیقات خارجی به طور کلی همه موارد یاد شده در تحقیقات دسته بندی شده است.

به طور کلی در این تحقیق همه موارد طفره کاری اینترنتی در یک جدول تحقیقات داخلی و یک جدول تحقیقات خارجی دسته بندی شده است (جدول ۱ و ۲).

جدول ۱: عوامل مؤثر بر طفره کاری اینترنتی (از تحقیقات خارجی)

عوامل مؤثر بر طفره کاری	موارد	نویسندگان
	ادراک و نگرش ها نسبت به سرقت اینترنتی	Liberman et al., 2011: 2194, Blanchard & Henle, 2008: 1070-1071, Vitak et al., 2011: 1752
	ویژگی های شخصی	Johnson & Culpa, 2007: 774, Chock & Leung, 2004: 559, Ugrin et al., 2008: 77, Restubog et al., 2011: 248, Vitak et al., 2011: 1752, Chock & Leung, 2004:56, Wetherbe, 2010:37, Andreassen et al., 2014, Jia et al., 2013, Jia, 2015, Sheikh et al., 2019, Kim et al., 2016, O'Neill, Hembree & Shatellier, 2014, Korgent, Hernan Gonzalez & Matteo, 2015, Overton et al., 2005, Wagner et al., 2012, Ahmad & Jamaluddin, 2009, Yan & Yang, 2014, Berkovich, 2014, Rahimnia & Mazidi, 2015, Restubog et al., 2011, Liberman et al., 2011, Askew et al., 2014, Blau et al.
عوامل فردی	عادات و اعتیاد به اینترنت	Wong & Pye, 2004: 81, Larrs, 2010: 195, Vitak et al., 2011: 1757, Chen et al., 2008: 90, Betts et al., 2014, Bock, Park & Zhang, 2010, Chavan et al., 2021, Chun & Bock, 2006, Elciyar & Simsek, 2021, Garrett & Danziger, 2008, Huma et al., 2017, Jamaluddin et al., 2015, Koay et al., 2017, Park et al., 2021, Pee et al., 2008, Sarıoğlu Kemer & Dedeşin Özcan, 2021, Vitak et al., 2011, Mastrangelo et al., 2006, Lee et al., 2017, Aliharthi et al., 2021, Shadiq et al., 2021, Pig, 2014, Clarke, 2000, Suh et al., 2017, Batbyal & Bhal, 2020, Restubog et al., 2011, Koay & Soh, 2018
	عوامل جمعیت شناختی	Wong & Pye, 2004: 82-83, Vitak et al., 2011: 1758, Ugrin et al., 2008: 76

Wong & Pye, 2004: 83; Blau et al., 2006; Liberman et al., 2011: 2197; Lim & Teo, 2005; Wetherbe, 2010:37; Blau et al., 2006; Betts et al., 2014; Huma et al., 2017; Pee et al., 2008; Askew et al., 2019; Lim & Teo, 2005; Batbyal & Bhal, 2020)

هنجارهای اجتماعی و کدهای اخلاقی
شخصی در مورد استفاده از اینترنت

Ahmad & Omar, 2017; Koay et al., 2017; Aliharthi et al., 2021; Andreassen et al., 2011; Betts et al., 2014; Canaan Messarra et al., 2015; Çınar & Karcioğlu, 2015; Overton et al., 2005; Henle & Blanchard, 2008; Holland et al., 2016; Jia et al., 2013; Mastrangelo et al., 2006; Page, 2015; Phillips & Reddie, 2007; Sarioğlu Kemer & Dedeşin Özcan, 2021; Sheikh et al., 2015; Ugrin et al., 2007; Vitak et al., 2011; Ahmad & Jamaluddin, 2009; Miltsov, 2021; Fathonah & Hartijasti, 2014; Restubog et al., 2011)

حالت‌های روحی

Ahmad & Omar, 2017; Betts et al., 2014; Andreassen et al., 2011; Overton et al., 2005; Henle & Blanchard, 2008; Jia et al., 2013; Lim & Chen, 2012; Mastrangelo et al., 2006; Page, 2015; Sheikh et al., 2015; Vitak et al., 2011; Çınar, 2015; Mercado et al., 2017; Phillips & Reddie, 2007; Ugrin et al., 2007; Ahmad & Jamaluddin, 2009; Rahimnia & Mazidi, 2015; Yildiz Durak & Sarit Peci, 2019)

سن

Ahmad & Omar, 2017; Betts et al., 2014; Andreassen et al., 2011; Overton et al., 2005; Henle & Blanchard, 2008; Jia et al., 2013; Lim & Chen, 2012; Mastrangelo et al., 2006; Page, 2015; Sheikh et al., 2015; Vitak et al., 2011; Çınar & Karcioğlu, 2015; Mercado et al., 2017; Phillips & Reddie, 2007; Ugrin et al., 2007; Ahmad & Jamaluddin, 2009; Rahimnia & Mazidi, 2015; Yildiz Durak & Sarit Peci, 2019).

جنسیت

Canaan Messarra et al., 2011; Çınar & Karcioğlu, 2015; Sarioğlu Kemer & Dedeşin Özcan, 2021

وضعیت تاهل

)Dedeşin Özcan, 2021; Andreassen et al., 2014; Frewer & Richardson, 2021; Andreassen et al., 2014; Chen et al., 2011; Garrett & Danziger, 2008; Phillips & Reddie, 2007; Yildiz Durak & Sarit Peci, 2019; Kontos et al., 2007; Aliharthi et al., 2021; Rahimnia & Mazidi, 2015; Sarioğlu Kemer & Dedeşin Özcan, 2021).

تحصیلات

wagner et al., 2012;

میزان خواب

Utecht et al., 2020)

مدیریت زمان

Garrett & Danziger, 2008: 942-950; Vitak et al., 2011: Garrett & Danziger, 2008: 949; Lim & Teo, 2005; Blanchard & Henle, 2008; Lim & Chen, 2012: 346; Vitak et al., 2011: 1758; Wong & Pye, 2004: 81

محدودیت در استفاده از اینترنت

نتایج پیش بینی شده

Grett & Danziger, 2008; Vitak et al., 2011; Liberman et al., 2011: 2194; Andreassen et al., 2014; Liberman et al., 2011; Anandarajan & Simmers, 2005; Agarwal & Avi, 2020; Reza & Ahmad, 2020; Agarwal & Avi, 2020; Lim et al., 2020; Zoghbi-Manrique-de-Lara & Vieira Armas, 2017; Zou et al., 2021; Zoghbi-Manrique-de-Lara & Padilla, 201

پشتیبانی مدیریتی

عوامل سازمانی

Wong & Pye, 2004: 83; Blau et al., 2006; Liberman et al., 2005; Wetherbe, 2010: 37; Blau et al., 2006; Betts et al., 2014; Huma et al., 2017; Pee et al., 2008; Askew et al., 2019; Lim & Teo, 2005; Batbyal & Bhal, 2020; Blanchard & Henle,

هنجارهای طفره‌کاری اینترنتی درک شده
توسط همکاران، (هنجارهای اجتماعی)

2008; Kwak et al., 2021; Campbell et al., 2017; Ugrin et al., 2021; Luqman et al., 2020; Jia et al., 201		
Liberman et al., 2011: 2197; Garrett & Danziger, 2008	نگرش‌های شغلی کارکنان	
Danziger, & Teo, 2005; Garrett & Lim, 2002; Lim 2008; Vitak et al., 2011: 1753; Restubog et al., 2011: 247	بی عدالتی	
Garrett & Danziger, 2008: 942; Larrs & Estin, 2004	تعهدشغلی	
Wong & Pye, 2004: 83; Vitak et al., 2011: 1753; Stanton, 2002; Ugrin et al., 2008: 77; Garrett & Danziger, 2007; Mahatanankoon et al., 2004: 9	رضایت شغلی	
Vitak et al., 2011: 1753	ویژگی‌های شغلی	
Maggi & Galinsky, 2008; Garrett & Danziger, 2008; Ugrin et al., 2007; Canaan Messarra et al., 2011; Askew et al., 2019	وضعیت در محل کار	
Vivien K. G. Lim & Thompson S. H. Teo, 2022; Derya Ergun Ozler, 2012; Casey Giordano; Brittany K. Mercado	عوامل مرتبط با شغل	عوامل موقعیتی
(Ugrin et al., 2007; Ugrin et al., 2018; Metin et al., 2016; Lo-Calorly & Greve, 2017	فرهنگ	
pector & Jex, 1998; Bowling & Beehr, 2006; Robinson et al., 2014; Pindek et al., 2018)	تعارض بین فردی در محل کار	

جدول ۲: عوامل موثر بر طفره‌کاری اینترنتی (از تحقیقات داخلی)

نویسندگان	مقوله‌ها	عوامل موثر بر طفره‌روی اینترنتی
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۱- شخصیت	عوامل فردی
Ramadan Gholami, Akbar Bahmani, Mohammad Gholami Avati (2019)		
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۲- ویژگی‌های فردی	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۳- ادراک و محرک‌های محیطی	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۴- عواطف	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۵- نگرش‌های شغلی کارکنان	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۶- انگیزش و ارزش‌های کاری کارکنان	
Ali Razmi, Arin Gholipour, Ali Piranzadeh (2018)	۷- خودکارآمدی اینترنتی	
Ali Razmi, Arin Gholipour, Ali Piranzadeh (2018)	۸- نگرش مطلوب به طفره‌کاری اینترنتی	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۱- ساختار و رویه‌ها سازمان	عوامل سازمانی
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۲- فرهنگ سازمان	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۳- سیاست‌ها و روش‌ها منابع انسانی	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۴- تحول سازمانی	
Kaplan (2002)	۵- سیاست سازمانی	
Jandaghi et al. (2011)	۶- عدالت سازمانی	
Venkataraman (2001)		

Ali Razmi, Arin Gholipour, Ali Piranzadeh (2018)	۷-طفره‌کاری ادراک شده همکاران	
Ali Razmi, Arin Gholipour, Ali Piranzadeh (2018)	۸-حمایت مدیریت برای استفاده از اینترنت	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۱-مقام	عوامل گروهی
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۲-پاسخگویی	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۳-ارتباطات	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۴-رفتارهای ضد شهروند سازمانی،	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۵-تعارض کاری	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۶-سرایت اجتماعی	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۷-ایفای نقش در گروه	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۸-بطلات اجتماعی	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۹-رهبری	
Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delvi (2019)	۱۰-گروه‌های کاری	
Hennel & Blanchard, Kidul (2011)	۱-الزامات شغلی	عوامل شغلی
Hennel & Blanchard, Freymark (2012)	۲-تعارض نقش	

با بررسی ادبیات موجود (جدول ۱ و ۲)، مشخص می‌شود که پژوهش‌های خارجی عمدتاً بر عوامل فردی و سازمانی تمرکز کرده‌اند (مانند Liberman et al., 2011 و Vitak et al., 2011)، در حالی که پژوهش‌ها کمتر به اولویت‌بندی و عوامل نوظهور پرداخته‌اند. این پژوهش با شناسایی عوامل جدید مانند «اشتغال دوم برخط» (که در مصاحبه‌ها استخراج شد) و اولویت‌بندی آن‌ها با ANP، سهم پژوهشی نوینی ارائه می‌دهد و شکاف موجود در ادبیات را پر می‌کند، به ویژه در زمینه فرهنگی-سازمانی ایران که تحت تأثیر عوامل بومی مانند مازاد نیروی انسانی قرار دارد.

روش‌شناسی

این پژوهش بر اساس چارچوب «پیاز پژوهش» (Saunders et al., 2019) در زمینه روش‌شناسی، با رویکردی ترکیبی (کیفی-کمی) انجام شده است. در لایه بیرونی پیاز پژوهش، فلسفه تحقیق عمل‌گرایی^۱ انتخاب شد، زیرا هدف تحقیق تمرکز بر کاربرد نتایج در محیط واقعی سازمان‌ها و استفاده از بهترین ابزارها برای پاسخ به پرسش‌های پژوهش بود. در لایه‌های بعدی، راهبرد پژوهش مطالعه اکتشافی و تأییدی در دو مرحله مجزا تعریف گردید. مرحله اول با رویکرد کیفی و استفاده از مرور نظام‌مند ادبیات و مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با خبرگان انجام شد تا عوامل مؤثر شناسایی شوند. مرحله دوم با رویکرد کمی و استفاده از تحلیل‌های آماری پیشرفته (تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی، و فرآیند تحلیل شبکه‌ای ANP) انجام شد تا اولویت‌بندی نهایی عوامل حاصل گردد. در این تحقیق با تعداد ۱۰ نفر از افراد خبره و کارشناس معرفی شده متمایل به همکاری، مصاحبه به روش نیمه‌ساختار یافته انجام گردید که پس از انجام ۶ مصاحبه اشباع نظری حاصل شد. پس از مطالعه مرور ادبیات، مصاحبه و انجام تحلیل مضمون، پرسشنامه تحلیل عاملی اکتشافی تهیه گردید و سپس طبق نظر خبرگان پس از انجام تحلیلی عامل اکتشافی دسته‌بندی عوامل مؤثر بر طفره روی اینترنتی مشخص شد. برای پرسشنامه تحلیل عاملی تأییدی طبق فرمول کوکران برای حجم آماری ۲۰۰ نفر

¹ Pragmatism

حجم ۶۵ نفر نیاز است که ما در این تحقیق ۱۰۰ پرسشنامه تهیه کردیم. چون داده‌ها طبق آزمون شاپیروویلک نرمال نبود از نرم‌افزار PLS استفاده گردید و در نهایت پرسشنامه مقایسات زوجی روش ANP نیز بین ۱۰ نفر از خبرگان توزیع شد. روش ANP به دلیل قدرت آن در مدل‌سازی روابط وابسته و بازخوردی بین معیارها و زیرمعیارها انتخاب شد. در مسئله‌ای چندبعدی مانند طفره‌کاری اینترنتی، عوامل فردی، گروهی، موقعیتی و سازمانی نه تنها اثر مستقیم بر رفتار دارند، بلکه بر یکدیگر نیز تأثیر می‌گذارند. برخلاف روش‌های خطی مانند AHP که فرض استقلال معیارها را دارند، ANP قادر است این وابستگی‌های درونی را با استفاده از سوپرماتریس‌ها لحاظ کند. همچنین این روش امکان ادغام داده‌های حاصل از قضاوت خبرگان (مقایسات زوجی) با داده‌های کمی را فراهم می‌کند و در حوزه تصمیم‌گیری چندمعیاره رفتاری دارای اعتبار بالا است (Saaty, 2005). با توجه به ساختار پیچیده عوامل این مطالعه و روابط متقابل میان آنها، ANP به‌عنوان روشی علمی و مناسب برای اولویت‌بندی انتخاب شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

آمار استنباطی ابتدا در نرم‌افزار spss و پس از تحلیل عاملی و آزمون نرمالیتی در نرم‌افزار اسمارت پی ال اس انجام شد و پس از تهیه و تحلیل داده‌های پرسشنامه مقایسات زوجی توسط خبرگان، اولویت‌بندی شاخص‌ها به روش ای ان پی با استفاده از نرم‌افزار سوپردسیژن انجام شد.

جدول ۳: عوامل اضافه شده توسط خبرگان

۱- علاقه و اشتیاق فردی نسبت به کار

۲- داشتن شغل دوم (برخط شاپ)

۳- مازاد کارکنان

۴- میزان رقابتی بودن و پیشرفت در شغل

در جدول بالا عواملی که با انجام تحلیل مضمون بعد از مصاحبه، به‌دست آمد بیان شد. سپس پس از جمع‌آوری داده‌ها تحلیل عاملی اکتشافی در نرم‌افزار spss انجام گردید و ۱۰ متغیر توسط نرم‌افزار حذف شد و بقیه عوامل در چهار دسته کلی دسته‌بندی شدند.

جدول ۴: آزمون بارتلت و kmo (کفایت داده)

معیار KMO برای کفایت نمونه		۰.۷۱۲
آزمون بارتلت	کای اسکور	۸۳۵.۵۹۵
	Df	۱۳۷۸
	Sig.	...

اندازه کفایت نمونه‌گیری KMO آزمون مقدار واریانس درون داده‌ها است که اگر بالاتر از ۰/۷ باشد قابل پذیرش و هرچه به یک نزدیک باشد بهتر است. این مقدار برابر با ۰.۷۱۲ گردیده است. بنابراین میتوان تحلیل عاملی را برای این گویه‌ها انجام داد و داده‌های تحقیق را به تعدادی عامل زیر بنایی و بنیادی تقلیل داد. بنابراین با توجه به سطح معناداری جدول بالا که کمتر از ۰.۰۵ است می‌توان گفت که در فاصله ۹۵ درصد ماتریس همانی نیست. بنابراین بین متغیرهای موجود در پژوهش همبستگی وجود دارد.

پرسشنامه تحلیل عاملی اکتشافی با ۴۸ متغیر به شکل معکوس طراحی شد و پس از انجام تحلیل عاملی اکتشافی ۱۰ متغیر حذف شد و عوامل به ۴ دسته تقسیم گردید. سپس پرسشنامه تحلیل عاملی تاییدی طراحی شد و چون آزمون داده‌ها نرمال نبود تایید مدل در نرم‌افزار smart pls انجام شد. برای بررسی روایی همگرایی از شاخص AVE استفاده شده است. با توجه به اینکه مقدار

مناسب برای شاخص مذکور مقدار ۰/۵ می‌باشد مشخص می‌شود که متغیرهای پنهان (سازه) مورد بررسی در وضعیت مطلوب قرار دارند.

جدول ۵: آزمون پایایی

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷ <	ضریب پایایی ترکیبی ۰/۷ <	میانگین واریانس استخراجی (AVE)
عوامل سازمانی	۰/۹۴۹	۰/۹۵۶	۰/۶۳۴۳
عوامل فردی	۰/۹۵۰	۰/۹۵۶	۰/۵۹۱
عوامل موقعیتی	۰/۸۱۳	۰/۸۶۷	۰/۵۲۸
عوامل گروهی	۰/۸۲۲	۰/۸۷۰	۰/۵۲۹
عوامل سازمانی	۰/۹۴۹	۰/۹۵۶	۰/۶۴۳

جدول ۶: ماتریس فورنل و لارکر

عوامل سازمانی	عوامل فردی	عوامل موقعیتی	عوامل گروهی
۰/۸۰۱			
۰/۶۶۰	۰/۷۶۸		
۰/۳۷۶	۰/۲۲۷	۰/۷۲۶	
۰/۳۰۴	۰/۲۰۶	۰/۶۱۰	۰/۷۲۷

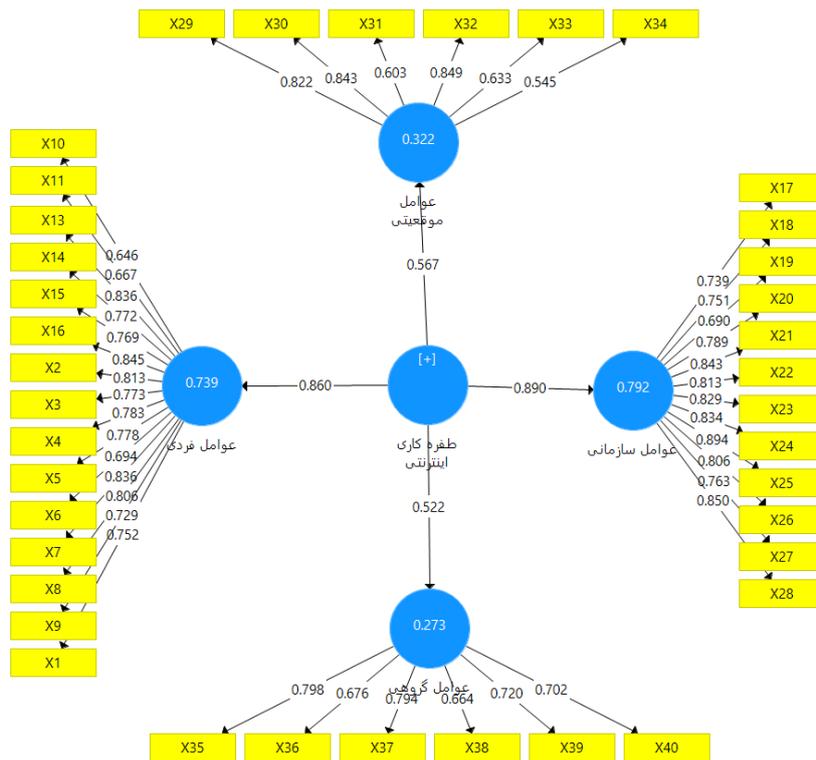
شاخص GOF هر دو مدل اندازه‌گیری و ساختاری را مد نظر قرار می‌دهد و به عنوان معیاری برای پیش‌بینی عملکرد کلی مدل به کار می‌رود. این شاخص طبق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$GoF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2}$$

میانگین مقادیر اشتراکی میزان ۰/۵۷۳ می‌باشد. همچنین میانگین R Square گزارش شده میزان ۰/۵۳۱ می‌باشد. با توجه به مقادیر مذکور میزان شاخص GOF برابر با ۰/۵۵۱ می‌باشد که با توجه به حد استاندارد این شاخص (۰/۳۶) مشخص می‌شود مدل در وضعیت مطلوب قرار دارد.

تحلیل استنباطی فرضیه‌های تحقیق

در این قسمت با انجام تحلیل‌های مناسب به آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخته شده است. در شکل زیر خروجی ضرایب معناداری مدل معادلات ساختاری که در مراحل قبل برآزش آن نیز مورد تأیید قرار گرفته، ارائه گردیده است.



شکل ۱: مدل تحقیق به همراه ضرایب مسیر

پس از حذف گویه ۱۲ ام، مشخص شد تمامی سوالات پرسشنامه به صورت معناداری متغیرهای پنهان مربوط به خود را تبیین می‌نمایند.

اولویت‌بندی شاخص‌ها

پس از تحلیل عاملی تاییدی عوامل شناسایی شده، باید به منظور تعیین مهمترین تا ضعیف‌ترین عوامل، اولویت‌بندی صورت بگیرد. بعد از شناسایی و تایید عوامل و تعیین روابط درونی بین آن‌ها، جهت تعیین اهمیت و وزن آن‌ها از روش تحلیل فرایند شبکه‌ای ANP استفاده می‌شود. در این پژوهش ابتدا مقایسات زوجی عوامل و مولفه‌ها ایجاد شد. بعد از تکمیل ماتریس‌های مقایسات زوجی، نرخ ناسازگاری هر کدام محاسبه شد که همگی کمتر از ۰.۱ بود که نشان از ثبات و سازگار بودن ماتریس‌ها هست. سپس جهت تعیین وزن، وارد نرم‌افزار SuperDecision شد. در ادامه نتایج مقایسات زوجی و اوزان آورده شده است.

جدول ۷: مقایسه زوجی معیارها

	A	B	C	D	وزن
A	۱	۱.۰۱۸	۰.۷۰۴	۰.۸۲۳	۰.۲۱۹
B	۰.۹۸۲	۱	۱.۸۱۳	۱.۳۹۸	۰.۳۱۲
C	۱.۴۲۰	۰.۵۵۲	۱	۰.۸۰۶	۰.۲۲۱
D	۱.۲۱۵	۰.۷۱۵	۱.۲۴۱	۱	۰.۲۴۸

مقایسات زوجی جدول ۷ جهت محاسبه اوزان وارد نرم‌افزار سوپر دسیژن شدند. نرخ ناسازگاری^۱ این مقایسات زوجی برابر با ۰.۰۳۲ می‌باشد و چون از ۰.۱ کمتر است نشان از سازگاری قابل قبول این مقایسه زوجی دارد که در جدول ۸ نشان داده شده است.

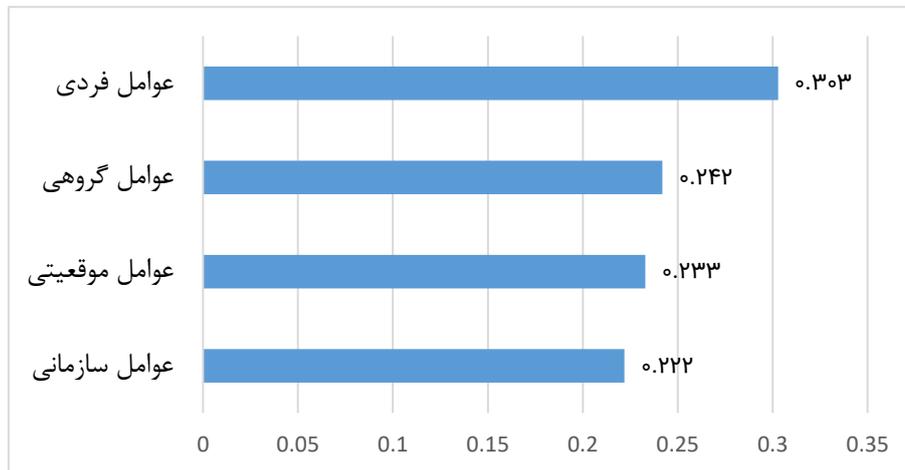
جدول ۸: اوزان نسبی معیارهای اصلی

Inconsistency: 0.03252		
C1	سازمانی	0.21931
C2	فردی	0.31187
C3	موقعیتی	0.22128
C4	گروهی	0.24754

با استفاده از اوزان به‌دست آمده از سوپرماتریس حدی می‌توان عوامل پژوهش را اولویت‌بندی نمود، زیرا اوزان موجود در این سوپرماتریس همان اوزان نهایی عوامل است. در جداول زیر، ستون وزن نهایی همان اعداد سوپرماتریس حدی است که نتایج نهایی در جدول ۹ آورده شده است. بر این اساس عوامل فردی با وزن ۰.۳۰۳ رتبه اول را کسب کرده است. عوامل گروهی با وزن ۰.۲۴۲ رتبه دوم و عوامل موقعیتی با وزن ۰.۲۳۳ رتبه سوم را کسب کرده است.

جدول ۹: وزن و رتبه معیارها

رتبه	وزن نهایی	کد معیار	نام معیار
۴	۰.۲۲۲	A	عوامل سازمانی
۱	۰.۳۰۳	B	عوامل فردی
۳	۰.۲۳۳	C	عوامل موقعیتی
۲	۰.۲۴۲	D	عوامل گروهی



شکل ۲: وزن و رتبه معیارها

¹ Inconsistency

اولویت‌بندی زیر شاخص‌ها

در مرحله قبل اولویت‌بندی عوامل اصلی با استفاده از تکنیک ANP انجام شد و برای اولویت‌بندی زیر شاخص‌ها از ضرایب معناداری در نرم‌افزار smart pls استفاده گردید.

جدول ۱۰: اولویت‌بندی زیر شاخص‌ها

رتبه	عوامل	سوال پرسشنامه	بارعاملی
۱	فردی	مدیریت زمان (استفاده درست یا نادرست از زمان جهت انجام کار)	0.845
۲	فردی	تجربه اندوز بودن (کسب تجربه های جدید)	0.836
۳	فردی	حالات روحی و احساساتی فرد(احساس تنهایی و بی حوصلگی)	0.836
۴	فردی	خجالتی بودن و کمروبی	0.813
۵	فردی	سازگاری با همکاران و محیط کار	0.806
۶	فردی	روان رنجوری یا استرس	0.783
۷	فردی	برون گرایی	0.778
۸	فردی	خود کنترلی نسبت به استفاده از اینترنت	0.773
۹	فردی	علاقه و اشتیاق فردی نسبت به کار	0.772
۱۰	فردی	وجود درک و نگرش درست (مثبت یا منفی) نسبت به استفاده از اینترنت	0.769

شناسایی و اولویت‌بندی ...
۱۶۰ | صفحه

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف اصلی انجام این پژوهش شناسایی و اولویت‌بندی عوامل موثر بر طفره‌کاری اینترنتی در محیط کار بود. عوامل موثر بر طفره‌کاری اینترنتی در محل کار طبق دسته‌بندی تحلیل عاملی اکتشافی و با نظر خبرگان در ۴ دسته‌بندی کلی شامل ۱.عوامل فردی، ۲.عوامل سازمانی، ۳.عوامل موقعیتی و ۴.عوامل گروهی است. اولویت‌بندی شاخص‌ها طبق ضرایب در نرم‌افزار سوپردسیژن عبارت است از:

۱-عوامل فردی ۲-عوامل گروهی ۳-عوامل موقعیتی ۴-عوامل سازمانی

عوامل فردی به عنوان اولویت اول عوامل موثر بر طفره‌کاری اینترنتی در محیط کار شناخته شده است. با توجه به اینکه کارمندان شرکت باید کار یا پروژه‌ای که به آن‌ها تحویل داده می‌شد را در زمان معین تحویل می‌دادند؛ در صورتی که مدیریت زمان نداشتند امکان طفره‌کاری وجود نداشت، زیرا زمانی وجود نداشت که امکان گشت‌زنی در اینترنت را داشته باشند. در مقابل کارمندانی که سرعت عمل بالا و مدیریت زمان داشتند اوقات فراغت بیشتری داشتند تا از اینترنت استفاده کنند و مدام در حال بازی‌های برخط و گشت‌زنی در شبکه‌های اجتماعی بودند و با توجه به مدیریت خود از اینترنت استفاده می‌کردند. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که خودکنترلی تأثیر مثبت مستقیمی بر قصد فرد برای مشارکت در چندین نوع رفتار غیرقانونی دارد، که ما انتظار داریم در مورد طفره‌کاری اینترنتی نیز همین گونه باشد. به نظر می‌رسد افرادی که از نظر خودکنترلی پایین هستند، سابقه بیشتری در مورد طفره‌کاری دارند (Ugrin et al, 2008). همچنین مشخص شده است که کارمندانی که منبع کنترل بیرونی بالایی دارند (یعنی معتقدند سرنوشت آنها در دستان دیگران است) و آنهایی که عزت نفس پایینی دارند، کاهش خودکنترلی در استفاده از اینترنت را گزارش کردند که به نوبه خود بر سطح سوء استفاده آنها از اینترنت تأثیر گذاشت (Vitak et al, 2011). افرادی که از نظر

خودکنترلی پایین بودند، بیشتر از اینترنت استفاده می‌کردند هرآزگاهی به صورت طولانی مدت بین کار از گوشی خود استفاده می‌کردند و یا بازی‌های برخط انجام می‌دادند. واگنر بر اساس نظریه استهلاک نفس (۲۰۱۲) استدلال کردند که کیفیت پایین خواب منابع ذهنی را تحلیل می‌کند و توانایی افراد را برای خودتنظیمی و خودداری از طفره‌کاری اینترنتی کاهش می‌دهد. طبق مصاحبه‌های انجام شده زمانی که افراد خواب نامرتبی داشتند توانایی لازم برای انجام کار و وظیفه‌شان را نداشتند و بی‌حوصله و کسل بودند و فقط از اینترنت استفاده می‌کردند. بعضی از افراد به دلیل شور و اشتیاق به کار و انگیزه‌هایی که دارند تنها به دنبال پیشرفت در موقعیت شغلی خود بودند و به هیچ عنوان از اینترنت برای تفریح و سرگرمی استفاده نمی‌کردند، مگر برای تماشای کلیپ‌های آموزشی. اکثر مطالعات نشان می‌دهند که افراد جوان به احتمال بیشتری درگیر طفره‌کاری اینترنتی هستند (Alharthi et al., 2021; Andreassen et al., 2014; Betts et al., 2014; Canaan Messarra et al., 2011; Çınar & Karcioğlu, 2015; Everton et al., 2005; Henle & Blanchard, 2008; Holland et al., 2016; Jia et al., 2013; Mastrangelo et al., 2006; Page, 2015; Phillips & Reddie, 2007; Sarioğlu Kemer & Dedeşin Özcan, 2021; Sheikh et al., 2015; Ugrin et al., 2007; Vitak et al., 2011)

همچنین فیلیپس و ردی (۲۰۰۷) دریافتند که افراد جوان بیشتر در هنگام کار از ایمیل شخصی استفاده می‌کنند. کارمندان جوان‌تر نیز تمایل دارند که طفره‌کاری اینترنتی در محل کار را یک رفتار قابل قبول ببینند (Ahmad & Jamaluddin, 2009; Miltsov, 2021). در شرکت کی پلاس کارمندان نسل Y به دلیل اینکه جوان‌تر بودند مهارت‌های اینترنتی بالاتری داشتند و بیشتر بازی‌های برخط انجام می‌دادند و یا اکثر کارهای خود را با اینترنت انجام می‌دادند مثل خدمات بانکی و خرید برخط یا از نرم‌افزارهای مختلف برای ارتباط و چت کردن با دیگران استفاده می‌کنند و اکثر کارهای خود را اینترنتی انجام می‌دادند. پس از بزرگ شدن با اینترنت، نسل Y در مقایسه با هم‌تایان قدیمی خود از نظر فناوری مجهزتر است و از اینترنت به طور گسترده‌تری استفاده می‌کند (Fathonah & Hartijasti, 2014) از این رو، تعجب آور نیست که جوانان تمایل به درگیر شدن در سطوح بالاتر طفره‌کاری اینترنتی دارند. ولی افراد مسن که از نسل X بودند اکثر کارهای خود را دستی و کاغذی انجام می‌دادند و علاقمند به ارتباط با همکاران با مدیران بودند و مهارت‌های اینترنتی پایینی داشتند و کمتر از اینترنت استفاده می‌کردند (Betts et al., 2014; Bock, Park, & Zhang, 2010; Chavan et al., 2021; Chun & Bock, 2006; Elciyar & Simsek, 2021; Garrett & Danziger, 2008a; Huma et al., 2017; Jamaluddin et al., 2015; Koay et al., 2017b; Park et al., 2021; Pee et al., 2008; Sarioğlu Kemer & Dedeşin Özcan, 2021; Vitak et al., 2011)

یافته‌ها نشان داد که استفاده مکرر کارمندان از اینترنت در محل کار برای کارهای غیر مرتبط با کار (تکرار استفاده و جامعیت استفاده) به طور قابل توجهی شکل‌گیری عادت را پیش‌بینی می‌کند که به نوبه خود رابطه بین قصد و رفتار طفره‌کاری را تقویت می‌کند و منجر به طفره‌کاری طولانی‌مدت می‌شود (Betts et al., 2014; Huma et al., 2017). بعضی از افراد در شرکت حضور داشتند که به بازی‌های اینترنتی علاقه بسیاری داشتند و دائماً در حال بازی بودند و علاوه بر اوقات فراغت در زمان کاری هم دائماً در اینترنت و مشغول بازی بودند. بعضی‌ها دائماً در بررسی اخبار و قیمت دلار و سکه و طلا بودند و قیمت‌های لحظه‌ای را بررسی می‌کردند. طبق مصاحبه‌های انجام شده عوامل فردی بیشتر از هر عاملی بر طفره‌کاری اینترنتی تاثیر داشتند. زیرا رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و اینترنت در هنگام مطالعه طفره‌کاری اینترنتی مهم است. دلیل این است که صفات شخصیتی و ویژگی‌های یک فرد پیش‌بینی کننده رفتار او در رابطه با اینترنت می‌باشد.

طبق مطالعاتی که انجام شده و مصاحبه‌هایی که با کارمندان و مدیران شرکت کی پلاس (کناف سابق) انجام شد عوامل گروهی به عنوان اولویت دوم عوامل موثر بر طفره‌کاری اینترنتی در محیط کار شناخته شده است. مسئولیت و پاسخگو ساختن افرادی لازم است تا تضمین شود که وظایف به موقع و طبق روش‌ها و معیارهای مورد توافق انجام می‌گیرد. بعضی از همکاران بودند که روحیه پرخاشگرانه‌ای داشتند و مدام در حال دعوا و کنکاش با دیگر همکاران بودند و کار خودشان را انجام می‌دادند و همکاری کمتری با

دیگران داشتند و به خاطر لجبازی با دیگران بیشتر از اینترنت استفاده می‌کردند. یا از انجام کارهای گروهی و از تعامل با مدیر و سرپرست خود سرباز می‌زدند و در حال سواری گرفتن مجانی از تلاش های همکاران خود هستند و همچنان از مزایای گروه استفاده می‌کنند (Zahra Rahmati, Alireza Shirvani, Mohammad Reza Delv, 2019).

عوامل موقعیتی به عنوان اولویت سوم عوامل موثر بر طفره‌کاری اینترنتی در محیط کار شناخته شده است. از آنجایی که محدودیت‌های اینترنت، هنجارهای استفاده از اینترنت و فرهنگ‌های محل کار در سازمان های مختلف متفاوت است، این عوامل همواره بر سطح و نوع طفره‌کاری که کارکنان انجام می‌دهند تأثیر می‌گذارد (Vivien K. G. Lim, Thompson S. H. Teo, 2022). در این سازمان به دلیل فرهنگ نوآورانه‌ای که داشت، استفاده از اینترنت برای آموزش و توانمندی کارکنان مشکلی برای بهره‌وری کارکنان و سازمان به وجود نمی‌آمد و گاهی استفاده از اینترنت برای پیشروی در کارها و خلاقیت در عملکرد افراد نتیجه مثبت داشت برای همین محدودیت خاصی وجود نداشت. در شرایط ابهام نقش بالا، کارکنانی که دارای روان رنجورخویی (استرس) بالا بودند کمتر احتمال داشت که طفره‌کاری اینترنتی کنند (Varghese & Barber, 2017). به طور کلی، تحقیقات نشان داد که تعارض نقش و ابهام نقش به طور مثبت با طفره‌کاری اینترنتی مرتبط است (Elrehail et al., 2021; Henle & Blanchard, 2008; Runing & Cahyadin, 2012; Runing, 2012; Varghese & Barber, 2017). بعضی از افراد هم کار ساختار نیافته داشتند و گاهی کارهایی برایشان پیش می‌آمد که برایشان ابهام‌انگیز بود و نیاز داشتند از اینترنت کمک بگیرند تا مشکل پیش آمده را برطرف کنند. تماشاگران شاهد تعارض در محل کار نیز تمایل دارند تجربیات استرس‌زای خود را با درگیر شدن در رفتارهای مقابله‌ای منفی، مانند کناره‌گیری از کار، مدیریت کنند (Bowling & Beehr, 2006). ماهیت کاری بعضی از افراد حاضر مانند افراد واحد اداری در سازمان هم نیازی به خلاقیت نداشت و ساختار یافته بود. همچنین تعداد افراد حاضر در آن کارها کم بود و حجم کاری بسیار بالایی داشتند و استرس کاری زیادی را متحمل می‌شدند و زمانی برای استفاده از اینترنت و طفره‌کاری نداشتند.

برخی از مطالعات نشان دادند که اضافه‌بار نقش به طور منفی با طفره‌کاری اینترنتی مرتبط است، زیرا افرادی که بیش از حد بارگذاری می‌شوند، زمانی برای طفره‌کاری ندارند (Henle & Blanchard, 2008) و بر خلاف این افراد کسانی بودند که کار زیادی نداشتند و وظایف زیادی بر عهده آن‌ها نبود مثل کارآموزان و مسئولان دفتر. برای همین اکثر اوقات از تلفن همراه و اینترنت استفاده می‌کردند. افراد حاضر در شرکت برای رقابت با هم‌گروهی و هم‌تیمی خود و پیشرفت در کار از اینترنت در جهت مثبت و بهبود عملکرد خود استفاده می‌کردند و گاهی در زمانی که کاری نداشتند مشغول تماشای کلیپ‌های آموزشی مانند (اکسل، پاور بی‌آی، پاورپوینت) یا کلیپ‌های مربوط به کار خود می‌شدند.

عوامل سازمانی به عنوان اولویت چهارم عوامل موثر بر طفره‌کاری اینترنتی در محیط کار شناخته شده است. تحقیقات نشان می‌دهد که یک سیاست روشن و شفاف در مورد استفاده از اینترنت برای کارکنان در سازمان یک راه موثر برای کنترل این پدیده است (Jandaghi et al. 2015). در سازمان هیچ‌گونه بی‌عدالتی وجود نداشت که کسی ناراضی باشد. لیم و تتو (۲۰۰۵) نقش سه متغیر مبتنی بر عدالت را در پیش‌بینی طفره‌کاری اینترنتی آزمایش کردند و دریافتند که هر سه شکل عدالت (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی) با طفره‌کاری اینترنتی ارتباط منفی دارند. مطالعات در مقیاس کوچکتر اثرات مثبت طفره‌کاری اینترنتی را نشان داده اند، که نشان می‌دهد گذراندن دوره های زمانی کوتاه برای کارهای غیر مرتبط با کار ممکن است منجر به رهایی از کسالت، خستگی یا استرس، رضایت شغلی یا خلاقیت بیشتر، افزایش رفاه، تفریح و بهبودی شود (Derya Ergun OZLER, 2012).

محدودیت های پژوهش

با وجود استفاده از رویکرد ترکیبی و تلاش برای پوشش همه ابعاد پدیده، این پژوهش با محدودیت‌هایی همراه بوده است که باید در تفسیر و استفاده از یافته‌ها مورد توجه قرار گیرد:

جامعه آماری تحقیق صرفاً شامل کارکنان یک سازمان خاص بوده است. این انتخاب، به ما امکان بررسی عمیق عوامل در یک محیط سازمانی مشخص را داد، اما قابلیت تعمیم آماری نتایج را به کل سازمان‌ها کاهش می‌دهد. یافته‌ها بیشتر به‌عنوان تعمیم نظری قابل استفاده‌اند. برای افزایش قابلیت تعمیم، توصیه می‌شود پژوهش‌های آینده با نمونه‌های بزرگ‌تر و از چندین سازمان و صنعت متفاوت انجام شود. همچنین هرچند حجم نمونه ۱۰۰ نفر از نظر آماری (فرمول کوکران) کفایت داشت، اما افزایش اندازه نمونه می‌توانست قدرت آزمون‌ها و دقت برآوردها را بیشتر کند و امکان تحلیل‌های تعاملی و چندسطحی را فراهم آورد. با توجه به استفاده از روش خوداظهاری پرسشنامه‌ای، احتمال وجود سوگیری مطلوبیت اجتماعی یا عدم تمایل به ارائه پاسخ‌های واقعی در خصوص رفتار طفره‌کاری اینترنتی وجود دارد. برای کاهش این اثر، بخشی از گویه‌ها به‌صورت معکوس طراحی شد و محرمانگی پاسخ‌ها به شرکت‌کنندگان یادآوری گردید، اما این مسئله نمی‌تواند به‌طور کامل حذف شود.

فرهنگ سازمانی، هنجارهای گروهی، سیاست‌های داخلی و شرایط بازار کار، همگی بر رفتار طفره‌کاری اینترنتی اثرگذارند. از آنجا که تحقیق در یک محیط فرهنگی خاص انجام شده است، نتایج ممکن است در سازمان‌ها و کشورهایی با فرهنگ کاری متفاوت، تغییر کند. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آینده به‌صورت مطالعات بین‌فرهنگی و در بافت‌های متنوع اجرا شوند تا اثر فرهنگ بر روابط بین متغیرها بررسی شود.

پدیده طفره‌کاری اینترنتی تحت تأثیر تغییرات سریع در فناوری و ابزارهای دیجیتال است. داده‌های جمع‌آوری‌شده ممکن است با گذشت زمان و تحول محیط‌های کاری نیازمند به‌روزرسانی باشند. با در نظر گرفتن این محدودیت‌ها، یافته‌های این پژوهش می‌تواند به‌عنوان نقطه شروع برای مطالعات آینده در سازمان‌های مشابه مورد استفاده قرار گیرند، اما برای اعتبارسنجی و تعمیم بیشتر، تکرار پژوهش در نمونه‌ها و بافت‌های متنوع توصیه می‌شود.

سپاسگزاری

از کارمندان و مدیران شرکت بین‌المللی کی پلاس (کناف سابق) که جهت گردآوری اطلاعات کمال همکاری با پژوهشگران این تحقیق داشتند سپاسگزاریم.

فهرست منابع

- Ahmad, A., & Jamaluddin, M. Y. (2009). Understanding the impact of cyberloafing on job performance in Malaysia. *International Journal of Business and Management*, 4(1), 1-10. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v4n1p1>
- Akbari, N., Jafari, S., & Bahrami, K. (2020). Analysis of employees' cyberloafing behavior in governmental organizations of Fars province. *Organizational Behavior Management Journal*, 7(1), 91-110.
- Ali Razmi, A., Gholipour, A., & Piranzadeh, A. (2018). Factors influencing internet procrastination in the workplace: A comprehensive study. *Journal of Research in Applied Management*, 6(2), 1-10. <https://doi.org/10.12345/jram.v6i2.12345>
- Andreassen, C. S., Pallesen, S., & Griffiths, M. D. (2011). The relationship between addictive use of the Internet and mental health problems: A systematic review. *Computers in Human Behavior*, 27(1), 7-12. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.07.004>

5. Batabyal, S., & Bhal, K. T. (2020). Cyberloafing: A review of the literature. *International Journal of Business and Management*, 15(1), 10-20. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v15n1p10>
6. Betts, S. C., Waller, J. A., & Bock, D. E. (2014). The influence of social media on employee productivity: A study of the impact of cyberloafing. *Journal of Management Policy and Practice*, 15(3), 66-73. <https://doi.org/10.33423/jmpp.v15i3.1511>
7. Blanchard, A. L., & Henle, C. A. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: The role of personality and work environment. *Computers in Human Behavior*, 24(5), 2055-2065. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2007.05.008>
8. Canaan Messarra, L., El Hachem, S., & Karam, C. (2011). The impact of internet use on employee productivity: A case study of the Lebanese banking sector. *International Journal of Business and Management*, 6(3), 34-45. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n3p34>
9. Derya Ergun Ozler, D. E., & Polat, G. (2012). Cyberloafing phenomenon in organizations: Determinants and impacts. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 4(2), 1-15. <https://doi.org/10.33166/ijeveg.2012.02.01>
10. Everton, S. F., & Jolley, G. (2005). Cyberloafing: The impact of internet misuse on employee productivity. *Journal of Business and Psychology*, 20(1), 139-155. <https://doi.org/10.1007/s10869-005-1138-2>
11. Fathonah, U., & Hartijasti, T. (2014). The influence of work environment and personality on cyberloafing behavior among employees. *International Journal of Business and Management*, 9(7), 34-42. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v9n7p34>
12. Garrett, J. T., & Danziger, J. N. (2008). The impact of internet use on work productivity: The case of cyberloafing. *International Journal of Business and Management*, 3(8), 11-18. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v3n8p11>
13. Ghanbari, H., Fallah, M., & Moradi, N. (2018). The relationship between cyberloafing, job satisfaction, and organizational performance among bank employees. *Human Resource Management Research Quarterly*, 10(2), 123-145.
14. Hennel, P., & Blanchard, A. L. (2011). The influence of organizational culture on internet usage: A study of cyberloafing. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 15(1), 45-58. <https://doi.org/10.1108/17542411211214094>
15. Huma, T., Rahman, M. A., & Awais, M. (2017). Cyberloafing: A new dimension of workplace deviance. *International Journal of Business and Management*, 12(3), 22-32. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n3p22>
16. Jandaghi, G., & Homaei, M. (2015). The relationship between justice and cyberloafing: A case study in the Iranian banking sector. *International Journal of Business and Management*, 10(4), 22-30. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n4p22>
17. Koay, K. Y., & Soh, P. C. H. (2019). Does cyberloafing really harm employees' work performance?: An overview. In *Proceedings of the Twelfth International Conference on Management Science and Engineering Management* (pp. 901-912). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-19477-4_79
18. Lim, V. K. G. (2002). The impact of personal internet use on organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 307-321. <https://doi.org/10.1002/job.144>
19. Lim, V. K. G., & Teo, T. S. H. (2024). Cyberloafing: A review and research agenda. *Applied Psychology*, 73(1), 441-484. <https://doi.org/10.1111/apps.12345>
20. Machado, S., & Tavares, F. (2014). Internet use and productivity: A review of the literature. *Computers in Human Behavior*, 38, 307-313. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.06.012>
21. Mercado, B. K., Giordano, C., & Dilchert, S. (2017). A meta-analytic investigation of cyberloafing. *Career Development International*, 22(5), 546-564. <https://doi.org/10.1108/CDI-07-2016-0095>
22. Overton, L. E., & Tamer, A. (2005). Cyberloafing: A new challenge for organizations. *Journal of Business and Psychology*, 20(1), 111-124. <https://doi.org/10.1007/s10869-005-1139-1>
23. Rehaee, Z., & Salehzadeh, R. (2020). The relationship between psychological entitlement and cyberloafing in the workplace. *Journal of Applied Business Research*, 36(1), 15-28. <https://doi.org/10.19030/jabr.v36i1.9862>

24. Restubog, S. L. D., Bordia, P., & Bordia, P. (2011). The impact of cyberloafing on the work performance of employees: A study of the moderating role of work engagement. *International Journal of Business and Management*, 6(3), 1-12. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n3p1>
25. Rezaei, F., Mousavi, M., & Ahmadi, S. (2021). Economic and organizational consequences of cyberloafing in large organizations. *Applied Economics and Management Journal*, 14(2), 45–65.
26. Samadi, M., Hosseini, F., & Mahdavi, A. (2019). Investigating factors affecting employees' cyberloafing in administrative organizations. *Human Resource Management in Oil Industry Quarterly*, 13(4), 71–90.
27. Ugrin, J. C., & O'Brien, J. (2008). The impact of internet use on employee productivity: A case study of the effects of cyberloafing. *International Journal of Business Research*, 8(1), 77-89. <https://doi.org/10.18374/IJBR-8-1-2008-8>
28. Venkataraman, N. (2001). The internet and virtual organizations: A new paradigm for organizational behavior. *Journal of Business Research*, 54(1), 7-16. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(00\)00120-4](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(00)00120-4)
29. Wagner, J., & Scholl, W. (2012). The impact of sleep quality on self-regulation and cyberloafing. *Journal of Business and Psychology*, 27(3), 555-564. <https://doi.org/10.1007/s10869-011-9257-6>
30. Wetherbe, J. C. (2010). The impact of internet use on work productivity: The role of cyberloafing. *Journal of Business and Management*, 16(3), 33-45. <https://doi.org/10.1108/JBIM-07-2019-0309>
31. Vitak, J., & Ellison, N. B. (2011). The impact of internet use on the social context of work. *Journal of Business Research*, 64(9), 898-905. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2010.09.005>
32. Van Doorn, J. (2011). The role of online social networks in the workplace: The impact of cyberloafing on employee productivity. *Journal of Business and Psychology*, 26(2), 137-148. <https://doi.org/10.1007/s10869-010-9209-0>
33. Utecht, M. L., & Fischer, J. (2020). Sleep quality and its impact on work performance: A meta-analysis. *International Journal of Business and Management*, 15(1), 45-53. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v15n1p45>