

## بررسی علل و پیامدهای سایبرلوفینگ

مریم هنگامه موسوی ارفع\*

سعید روحانی\*\*

### چکیده

با ورود به هزاره سوم، شاهد تغییرات سریع در فناوری‌ها و شدت پیچیدگی محیط هستیم. در چنین شرایطی، سازمان‌ها با توجه به محیط رقابتی و حفظ و بقای خویش، لازم می‌دانند که از تکنولوژی‌های جدید و تجهیزات مدرن با توجه به مزایایی که دربر دارد، برای افزایش کارایی و بهره‌وری هرچه بیشتر سازمان خود بهره‌مند گردند. اما، همچنان شاهد سوءاستفاده‌هایی (سایبرلوفینگ) از این فناوری‌های جدید از جمله اینترنت هستیم که اخیراً سبب وارد آمدن مشکلات عدیده و خسارت‌های فراوانی شده است. مهم‌ترین گام در این خصوص، بررسی و شناسایی عوامل مؤثر در ایجاد سایبرلوفینگ و چگونگی پیشگیری از این پدیده است. هدف از انجام این تحقیق، مشخص کردن علل و پیامدهای سایبرلوفینگ و ارائه پیشنهادها مبنی بر کاهش انجام سایبرلوفینگ است. روش تحقیق به صورت کیفی (گراند تئوری) بوده و در این تحقیق داده‌ها از طریق مصاحبه‌ها و مقالات جمع‌آوری گردیده است. مدل ارائه‌شده در تحقیق مدل پارادایم است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که عوامل فردی، سازمانی و محیطی / بیرونی از جمله مواردی هستند که در ایجاد پدیده سایبرلوفینگ نقش مهمی را ایفا می‌کنند.

**کلیدواژه‌ها:** سایبرلوفینگ (cyber loafing)، سایبرلوفینگ خفیف (minor)،  
سایبرلوفینگ شدید (serious).

\* کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، مؤسسه آموزش عالی مهر البرز (نویسنده مسئول)

mharfaa51@gmail.com

\*\* استادیار گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی (واحد فیروزکوه) rouhani.saeed@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۲/۲۹، تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۵/۵

## ۱. مقدمه

عبارت پرسه‌زنی اینترنتی واژه چندان جدیدی نیست و می‌توان گفت که از زمان ظهور علوم کامپیوتری و به‌ویژه شبکه جهانی وب و اینترنت شکل گرفته است. عبارت سایبرلوفینگ (Cyber loafing) دو بخش است: بخش «لوفینگ» از واژه «لوفر» اتخاذ شده است که اصولاً به شخصی گفته می‌شود که از وقت خود به‌درستی استفاده نمی‌کند و آن را هدر می‌دهد؛ بخش «سایبر» به ۱۹۹۵ برمی‌گردد که به‌عنوان پیشوند برای واژگانی به‌کار می‌رود که مبتنی بر علم کامپیوتر بوده و در آنها از کامپیوتر به‌عنوان ابزار استفاده می‌شود (Selwyn, 2008:446-465). نتایج نشان می‌دهد عواملی همچون خستگی و دسترسی راحت به اینترنت، داشتن اوقات فراغت زیاد و بی‌حوصلگی افراد از جمله مواردی است که سبب روی آوردن آنان به پرسه‌زنی اینترنتی می‌شود (Eddy et al, 2010: 639-654). در سال‌های اخیر، آنچه در کانون توجه تحقیقات قرار گرفته، انجام رفتارهای منفی‌کاری است. از جمله این رفتارها می‌توان به انحراف، پرخاشگری، رفتارهای ضد اجتماعی و خشونت اشاره داشت (Griffhn and Lopez, 2005: 988-1005). بخش‌های این مقاله به‌ترتیب عبارت‌اند از:

۱. مقدمه، که به ظهور سایبرلوفینگ و به دلایل ظهور آن اشاره می‌کند؛
۲. ادبیات موضوع، که به‌اختصار به پیشینه تحقیق و مطالعاتی که در این خصوص صورت گرفته می‌پردازد؛
۳. روش تحقیق، برگرفته از روش کیفی نظریه‌بسترزاد (گراندد تئوری) است؛
۴. تحلیل یافته‌ها؛
۵. نتیجه‌گیری؛
۶. پیشنهادهای مبتنی بر یافته‌ها.

## ۲. بیان مسئله

شناسایی علل و پیامدهای سایبرلوفینگ در شرکت‌ها و سازمان‌ها از جمله مواردی است که در این تحقیق به آن پرداخته‌ایم. در این خصوص، می‌توان به خسارت‌های واردآمده حاصل از پرسه‌زنی اینترنتی به شرکت‌ها و سازمان‌ها و همچنین بهره‌وری اشاره داشت. از طرفی انجام سایبرلوفینگ باعث شده است که سازمان‌ها در معرض مسائل غیراخلاقی قرار بگیرند و در ضمن هزینه‌های هنگفتی را نیز بابت آن متحمل شده‌اند. افزایش مدت‌زمان سایبرلوفینگ در محیط کار توسط کارمندان از جمله مواردی است که باعث به هدر دادن منابع (استفاده بی‌رویه از فناوری شرکت صرفاً برای منافع شخصی) و کاهش بهره‌وری شده است. در برخی موارد، بعضی از سازمان‌ها و شرکت‌ها با مسدود کردن پهنای باند به منظور جلوگیری از سایبرلوفینگ باعث از بین رفتن عملکرد سیستم

می‌شوند. در انتها، باید این نکته را اضافه کرد که پدیده سایبرلوفینگ در بعضی از سازمان‌ها و شرکت‌ها موجب اخراج کارکنان شده و در نتیجه بررسی آن حایز اهمیت گردیده است (Manrique et al, 2006:450-460). سوء رفتار در محل کار پدیده چندانی جدیدی نیست و در سال‌های اخیر نیز بسیار مورد توجه قرار گرفته است. امروزه، از آن به‌عنوان انحراف در محل کار نام می‌برند که دارای علایم و علل و همچنین عواقب و پیامدهایی است (Gross, 2006). وزارت کشور آمریکا به‌تازگی با توجه به مطالعاتی که بر روی کارکنان خود انجام داده، دریافته است که کارکنان در طول سال، ۱۰۴۲۲۱ ساعت و هزینه‌ای بالغ بر دو میلیون دلار به علت استفاده نامناسب از اینترنت به سازمان تحمیل می‌کنند. رفتارهای ناشایست و کارایی پایین، حاصل این رفتار انحرافی کاری است (R. Jelinek and K. Jelinek, 2008: 223-233). با توجه به مشکلاتی که سایبرلوفینگ برای سازمان‌ها ایجاد کرده و پیرو آن، خسارت‌هایی که به سازمان‌ها وارد می‌سازد، به تحقیق در این خصوص پرداخته‌ایم. خسارت‌های واردآمده عبارت‌اند از:

#### – خسارت‌های پرسه‌زنی اینترنتی به سازمان‌ها

برای سازمان‌ها و شرکت‌ها، هزینه‌های پنهان پرسه‌زنی اینترنتی می‌تواند بسیار حایز اهمیت باشد.

– اکثر کارکنان نه‌تنها از طریق پرسه‌زنی اینترنتی وقت خود را هدر می‌دهند، بلکه موجب بروز مسئولیت‌های قانونی برای شرکت و یا سازمان خود می‌شوند.

– نگرانی بسیاری از شرکت‌های بزرگ از تأثیرات نامطلوب این پدیده است؛ از جمله این موارد: سرافکنندگی در برابر افکار عمومی، جریمه‌های قانونی، ادعاهای جبران خسارت و هزینه‌ها، بی‌اثرسازی/ اترزدایی (Deactivation) حاصل از جست‌وجوی کارکنان برای موارد نامناسب فضای برخط، فرستادن پست الکترونیک برای کسانی که نباید بفرستند، دستیابی تصادفی به اسناد محرمانه سازمان‌ها و یا گستراندن ویروس‌های کامپیوتری است.

– سازمان‌ها تشخیص داده‌اند که سوءاستفاده از اینترنت می‌تواند همچون کاشتن مین‌های زمینی باشد؛ مثلاً، کارمندی که یک‌سری عکس‌های غیراخلاقی از اینترنت را بارگذاری می‌کند و آنها را روی کامپیوتر و مخصوصاً صفحه دسکتاپ، جایی که دیگر همکاران وی می‌توانند آنها را ببینند قرار می‌دهد، سازمان خود را در معرض مسائل غیراخلاقی قرار می‌دهد که ممکن است هزینه‌های سنگینی را به سازمان تحمیل کند.

### – خسارت پرسه‌زنی اینترنتی به بهره‌وری

متخصصان علم مدیریت، برآورد کرده‌اند که میزان بهره‌وری یک روز کاری کارمند به‌طور متوسط و بدون در نظر گرفتن پدیده پرسه‌زنی اینترنتی، حدود ۶۷٪ است (شاید این رقم در ایران پایین‌تر باشد). دامنه عواملی که موجب کاهش میزان بهره‌وری در سازمان‌ها می‌شود، از صرف یک جای ساده تا تغییر نوع کار کارکنان را در شرایط خاص دربر می‌گیرد. حضور پدیده پرسه‌زنی اینترنتی و آمدن مسائلی همچون بارگذاری موسیقی، خریدهای برخط و اینترنتی، سایت‌های مزایده و ورزش‌های مورد علاقه، درصد بهره‌وری را روزبه‌روز کاهش می‌دهد (Manrique et al, 2006: 450-460).

### ۳. ادبیات موضوع

با توجه به مشکلاتی که سایبرلوفینگ برای سازمان‌ها ایجاد کرده و پیرو خسارت‌هایی که به سازمان‌ها وارد ساخته، به تحقیق در خصوص این موضوع پرداخته‌ایم. سایبرلوفینگ به عملی گفته می‌شود که اولاً مبتنی بر کامپیوتر و اینترنت بوده و دیگر اینکه فرد با انجام آن وقت خود را به نحوی هدر می‌دهد؛ به این معنی که، فرد به جای انجام امور مربوط به کار خود، با استفاده از فضایی که اینترنت در اختیار وی قرار می‌دهد، زمان کاری خود را یا هدر می‌دهد و یا به انجام امور شخصی می‌پردازد.

### ۱.۳ مفاهیم سایبرلوفینگ

سایبرلوفینگ<sup>۱</sup> (Cyber Slacking هم نامیده می‌شود): دربرگیرنده رفتار کارمندی است که در زمان انجام کار، مشغول گشت‌وگذار در فضای مجازی و استفاده از اینترنت شرکت هستند. سایبرلوفینگ (خفیف/ جزئی) (Minor): ارسال و دریافت ایمیل‌های شخصی در سر کار و همچنین پرسه‌زنی اینترنتی را در سایت‌های خبری و وبسایت‌های مالی و خریدهای برخط شامل می‌شود.

سایبرلوفینگ (جدی/ شدید) (Serious): مشاهده وبسایت‌های پورنوگرافیک، حفظ وبسایت شخصی و تأثیر متقابل داشتن بر روی دیگر افراد به صورت برخط در اتاق‌های چت (چت‌روم‌ها)، وبلاگ‌ها و تبلیغات شخصی، قمار یا شرط‌بندی و دانلود کردن غیرقانونی موسیقی (موزیک) را شامل می‌شود (Blanchard and Henle, 2008: 1067-1084). موارد

نادری از سایبرلوفینگ که بیشتر رایج است، بی‌ضرر تشخیص داده شده است. گزارش‌های رسیده به‌وضوح حاکی از آن است که کارکنان و مدیران خود عامل ایجادکننده یک‌سری از انواع مخرب سایبرلوفینگ هستند (به عنوان مثال، وب‌سایت‌های پورنوگرافیک و انجام بازی‌های برخط)، سایبرلوفینگ تفریحی (از قبیل خرید و پرسه‌زنی بدون هدف در اینترنت) و سایبرلوفینگ آموزش شخصی (از قبیل ملاقات با گروه‌های متخصص و تحقیق به منظور جمع‌آوری اخبار مرتبط با سازمان).

جدول ۱. برخی از تحقیقات انجام‌شده پیرامون سایبرلوفینگ

نام محقق	عنوان مقاله	نتایج
میلز و همکاران (۲۰۰۱)	Cyber slacking! A Liability Issue for Wired Workplaces	سه مشکل اساسی Cyber slacking: ۱. کم‌شدن بهره‌وری و ضرر مالی؛ ۲. استفاده از منابع شرکت؛ ۳. تعهدات قانونی.
آفتاب (۲۰۰۳)	Cyber loafing and how it affects Productivity	باتوجه به دسترسی راحت اینترنت در محل کار، اغلب شاهد ضرر و زیان هنگفت کارفرمایان هستیم.
لیم و تئو (۲۰۰۵)	Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyber loafing in Singapore An exploratory study	اینترنت، تأثیر قابل‌توجهی بر کار و زندگی شخصی مردم در سراسر جهان از خود بر جای گذاشته است.
گری بلو و همکاران (۲۰۰۶)	Testing a measure of cyber loafing	برخی از متخصصان بر این باورند که انجام سایبرلوفینگ هنگام صرف نهار باعث کاهش استرس در سر کار می‌شود و به آنها کمک می‌کند تا زمان را به نحو بهتری مدیریت کنند.
مانریکو (۲۰۰۷)	Relationship between Organizational Justice and Cyber loafing in the Workplace: Has "Anomie" a Say in the matter?	هنجارگسیختگی بیانگر ناهماهنگی در زندگی اجتماعی است.
هنل و بلانچارد (۲۰۰۸)	The interaction of work stressors and organizational sanctions on cyber loafing	اینترنت سازمان‌ها را قادر می‌سازد که هزینه‌های خود را کاهش و محصولات و خدمات بهتری را ارائه دهند. اما، با توجه به تکنولوژی جدید، سایبرلوفینگ از جمله مواردی است که کارکنان از انجام وظایف خود در سازمان‌ها شانه خالی می‌کنند.

۱۴۰ بررسی علل و پیامدهای سایبرلوفینگ

<p>با پیشرفت تکنولوژی، شاهد یک‌سری فعالیت‌های برخط بوده‌ایم که به امری عادی در زندگی افراد تبدیل گردیده است. استفاده ناصحیح از اینترنت نیز یکی از این موارد است.</p>	<p>A Safe Haven for Misbehavior? An Investigation of Online Misbehavior Among University Student</p>	<p>سلوین (۲۰۰۸)</p>
<p>با پیشرفت تکنولوژی، انقلابی در نحوه انجام کار صورت گرفته، در سازمان‌ها ارتباطات، همکاری‌ها و مدیریت اطلاعات و ... به نحو خوبی صورت می‌گیرد. اما، استفاده نکردن صحیح از این تکنولوژی، به یکی از مشکلات بزرگ سازمان تبدیل شده است.</p>	<p>Designing electronic use policies to enhance employee perceptions of fairness and to reduce cyber loafing: An empirical test of justice theory</p>	<p>هنل و همکاران (۲۰۰۹)</p>
<p>به بررسی نقش محرومیت از خواب و تأثیر آن بر سایبرلوفینگ پرداخته است، بی‌خوابی یکی از عوامل ایجادکننده خستگی و از دست دادن تمرکز ذهنی در افراد است.</p>	<p>Moderating effects of extroversion and neuroticism on sleep deprivation and cyber loafing</p>	<p>کریشنان و لیم (۲۰۱۰)</p>
<p>عواملی همچون خستگی، دسترسی راحت به اینترنت، داشتن اوقات فراغت بسیار و بی‌حوصلگی، موجب روی آوردن افراد به پرسه‌زنی اینترنتی می‌شود.</p>	<p>Explaining engagement in personal activities on company time</p>	<p>ادی و همکاران (۲۰۱۰)</p>
<p>از جمله عوامل مؤثر بر انجام سایبرلوفینگ، عدالت سازمانی است.</p>	<p>Deviant WorkBehavior: Explaining relationship between organizational justice and cyber-loafing as a deviant work behavior</p>	<p>احمدی و همکاران (۲۰۱۱)</p>
<p>به بررسی نگرش‌های شغلی کارکنان، ویژگی‌های سازمان، نگرش نسبت به سایبرلوفینگ و سایر رفتارهای اتلاف وقت غیراینترنتی پرداخته شده است.</p>	<p>Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyber loafing.</p>	<p>لیبرمن و همکاران (۲۰۱۱)</p>
<p>سایبرلوفینگ از جنبه‌های گوناگون بررسی شده است.</p>	<p>Reconsidering the boundaries of the cyber loafing activity</p>	<p>ذوقبی و لارا (۲۰۱۱)</p>
<p>وجود رابطه منفی بین عدالت سازمان و سایبرلوفینگ.</p>	<p>Yielding to (cyber)-temptation: Exploring the buffering role of self-control in the relationship between organizational justice and cyber loafing behavior in the workplace</p>	<p>رستوبوگ و همکاران (۲۰۱۱)</p>

### ۲.۳ انواع سایبرلوفینگ

سایبرلوفینگ انواع گوناگونی دارد؛ مثلاً، چک کردن ایمیل‌های شخصی در سر کار، ممکن است به پرسه‌زنی اینترنتی در سایت‌های پورنوگرافیک تعبیر شود. البته، رفتارهای گوناگون پرسه‌زنی معمولاً با اعداد و ارقام متفاوتی ثبت می‌گردد. گزارش‌ها حاکی از آن است فقط ۵٪ از افراد مشغول به کار بوده و ۸۵٪ آنان نیز به دریافت ایمیل‌هایی مشغول هستند که در ارتباط با کار و حرفه آنها نیست. بسیاری از فعالیت‌های سایبرلوفینگی که صورت می‌گیرد، در رابطه با انجام کارهای خلاف است (Blanchard and Henle, 2008: 1067-1084).

رابینسون و بنت (Rabinson and Bennet, 1995) با توسعه تاپولوژی رفتار منحط محل کار، توانسته‌اند انواع گوناگون سایبرلوفینگ را از یک بُعد شدید (Serious)، خفیف (Minor) و از بُعد دیگر اجتماعی و سازمانی شناسایی کنند. سایبرلوفینگ یک محصول انحرافی است و به‌عنوان رفتاری منحط در سازمان مورد توجه واقع شده که نوع خفیف آن، مثلاً چک کردن ایمیل‌های شخصی را دربر دارد و نوع شدید آن شامل دانلود کردن موسیقی به صورت غیرقانونی است (Teo and Lim, 2005: 1081-1093).

– سایت‌هایی که پرسه‌زنان اینترنتی را جذب می‌کند:

– سایت‌های مربوط به مسافرت‌های داخلی و خارجی به‌ویژه سایت‌های مسافرتی که تخفیف‌های ویژه‌ای برای مسافرت قائل می‌شوند.

– سایت‌های تجارت الکترونیک

– سایت‌های خرید و فروش خودرو و سایت‌های مقایسه قیمت کالا

– سایت‌های ورزشی

– سایت‌های مربوط به مسائل غیراخلاقی

– سایت‌های سرمایه‌گذاری و بانک‌ها

– بازی‌های برخط، قمار و شرط‌بندی

– سایت‌های مربوط به برقراری ارتباط با دیگران و قرار ملاقات‌ها و دانلود فیلم و موسیقی

– سایت‌های کاریابی (Henle and Blanchard, 2008: 383-400).

### ۳.۳ علل پرسه‌زنی اینترنتی و ارائه راهکارهایی مبنی بر کاهش آن

دسترسی راحت به اینترنت در بین کارکنان به امری رایج تبدیل و باعث شده است که به

اینترنت به چشم وسیله‌ای تفریحی و سرگرم‌کننده بنگرند و به اهداف نامرتبط با کار خود بپردازند. در سال ۲۰۰۰، ۵۶٪ کارکنان به استفاده شخصی از اینترنت می‌پرداختند و در سال ۲۰۰۳ این رقم به ۵۹٪ افزایش یافت و در سال ۲۰۰۵ سایبرلوفینگ به امری بسیار متداول برای وقت‌گذرانی در سر کار تبدیل گردید. زمانی را که کارکنان صرف سایبرلوفینگ می‌کنند، همچنان رو به افزایش است. در حال حاضر، سه ساعت یا بیشتر در هفته به سایبرلوفینگ اختصاص دارد که این زمان به دوونیم ساعت در هر روز افزایش یافته است. سایبرلوفینگ همچنان رو به افزایش است و این امر باعث جلب نظر کارفرمایان شده است (Henle and Blanchard, 2008: 383-400). بعضی از افراد بیشتر وقت خود را در اینترنت می‌گذرانند، به طوری که آن را جدا از دنیای واقعی می‌بینند، زیرا برآن‌اند که در اینترنت کالاها و چیزهایی را می‌بینند که در دنیای واقعی برای آنها امکان‌پذیر نبوده یا اینکه با افرادی آشنا، صحبت و یا ملاقات می‌کنند که در دنیای واقعی برای آنها میسر نیست. دسترسی راحت و آسان به اطلاعات، افراد را به تسهیم اطلاعات و یا جنایت تشویق می‌کند (Henle et al, 2009: 902-910).

در دهه اخیر، استفاده از وبسایت‌ها و استفاده از اطلاعات منابع گوناگون بسیار باب شده و این خود باعث شده است که کسب و کار سنتی با وجود تغییرات محیطی به سرعت دگرگون شود. حضور فناوری اطلاعات، باعث رونق کسب و کار نسبت به گذشته شده است. از طرفی عدم محدودیت زمانی و مکانی، سرویس‌دهی شبانه‌روزی ۲۴ ساعته، محیط رقابتی را فراهم ساخته که به نوبه خود دسترسی راحت و آسان به اطلاعات را امکان‌پذیر کرده است. اما به‌رغم مزایای بسیاری که اینترنت دارد، شاهد سوءاستفاده از آن در سازمان‌ها هستیم. سایبرلوفینگ یکی از این موارد است که امروزه به یکی از مشکلات پرهزینه سازمان‌ها تبدیل شده است. سایبرلوفینگ چهار حالت دارد: شیوع، جدیت، توجیه و تنظیم که شامل سه دایره متحدالمرکز است: در مرکز آن سایبرلوفینگ قرار گرفته و در لایه دوم سه حالت کلیدی سایبرلوفینگ: شیوع، درک جدیت و توجیه. این چارچوب به نوبه خود باعث می‌شود که کارکنان سایبرلوفینگ را جدی گرفته و از طرفی شفاف‌سازی سیاست‌های سازمان به تنظیم و تعدیل آن کمک می‌کند (Selwyn, 2008: 446-465). در برخی از سازمان‌ها نیز با تعبیه کردن دوربین، نصب نرم‌افزارهای جاسوسی، در نظر گرفتن جریمه‌های نقدی و فیلتر کردن سایت‌ها سعی می‌کنند تا پدیده سایبرلوفینگ را تحت کنترل خود درآورند.



### ۴.۳ معایب و محاسن سایبرلوفینگ

پژوهشگران بر این باورند که در هر صورت، سایبرلوفینگ بد و یا ناشایست نیست. آنان بر آنند که اینترنت نیازهای متفاوت کاری آنان را مرتفع ساخته و همچنین توانسته آنان را به سمت خلاقیت، انعطاف‌پذیری، دوستی و رفاقت سوق دهد و محیط آموزشی را توسعه بخشد. کارکنانی که آزمایشی استخدام می‌شوند، احتمالاً سایبرلوفینگ در بهبود مهارت‌های لازم و همچنین کسب دانش، به آنها کمک می‌کند و این امر سبب می‌شود که آنها به افرادی مفیدتر و باارزش‌تر برای سازمان تبدیل شوند (Henle and Blanchard, 2008: 383-400). برخی از پژوهشگران نیز بر این باورند که سایبرلوفینگ همچون ارسال و دریافت ایمیل‌های شخصی همانند انجام تلفن‌های شخصی در سر کار عمل می‌کند و بدین ترتیب این‌گونه به نظر می‌رسد که آنها را به وجد و نشاط می‌آورد. خلاصه اینکه، برخی از پژوهشگران سایبرلوفینگ را برای کارکنان مضر تشخیص داده و برخی دیگر نیز بر این باورند که سایبرلوفینگ امکان دارد سبب افزایش بهره‌وری کارکنان گردد (Blau et al, 2006: 1-9). امروزه، اینترنت در سازمان‌ها تغییرات بسیاری را در نحوه انجام کسب و کار ایجاد کرده است؛ برقراری ارتباط در اینترنت و دسترسی آسان به آن، سازمان‌ها را قادر ساخته که اطلاعات خود را در کمترین زمان و هزینه ممکن به اقصی نقاط دنیا ارسال کنند.

البته، اینترنت ابزار بسیار سودمندی از نظر بازاریابی، برقراری ارتباطات و همکاری، صنعت توریسم و گردشگری، هتلداری، پزشکی و ... به حساب می‌آید. استفاده از اینترنت سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا چرخه زمانی محصول خود را کاهش و محصولات و خدمات بهتری را ارائه دهند. با توجه به مزایای استفاده از اینترنت و اینکه با حضور تکنولوژی، دگرگونی‌های بسیاری در نحوه کسب و کار صورت گرفته، اما با بازشدن راه‌های جدید و فرصت‌ها برای افراد، شاهد سوء رفتار از جانب افراد هستیم. سایبرلوفینگ یک محصول انحرافی و یکی از معضلات استفاده از اینترنت به منظور اهداف و مقاصد شخصی است که کارکنان از انجام کار در محل کار خود شانه خالی می‌کنند.

هنجارگسیختگی خود بیانگر ناهماهنگی در زندگی اجتماعی است. تعدیل نقش هنجارگسیختگی در روابط، بین درک کارکنان از عدالت سازمانی و سوءاستفاده از اینترنت محل کار یا همان سایبرلوفینگ بسیار حایز اهمیت است (Selwyn, 2008: 446-465). از طرفی، دسترسی به اطلاعات خصوصی اشخاص، یکی دیگر از این رفتارهای ناهنجار و غیرعادی است. برخی از افراد بر این باورند که محیط اینترنت خالی از ریسک بوده، به

دلیل اینکه هیچ‌گونه کنترلی بر آن صورت نمی‌گیرد و برخی دیگر عکس این نظریه را دارند و باور دارند که انجام رفتارهای ناشایست خالی از ریسک نیست. برخی نیز در این فضا، احساس آرامش و راحتی می‌کنند و معتقدند که این فضا فقط به آنها اختصاص دارد (Blau et al, 2006: 1-9).

### ۵.۳ مقابله با سایبرلوفینگ

در مجموع، حذف کامل فعالیت‌های سایبرلوفینگ امکان‌پذیر نیست، جز اینکه مدیریت سازمان به شفاف‌سازی سیاست‌های استفاده از اینترنت بپردازد. استفاده آگاهانه کارکنان از سیستم اینترنتی شرکت در ساعات انجام کار و وب‌گردی در سایت‌هایی که فقط به منظور اهداف شخصی صورت می‌گیرد و هیچ‌گونه ارتباطی با کارشان ندارد، همچنین چک‌کردن ایمیل‌های شخصی از جمله این موارد است (ارسال و دریافت ایمیل‌ها را شامل می‌شود). خودداری نکردن از انجام سایبرلوفینگ خود سبب وارد آمدن ضرر و زیانی بزرگ به محصولات یک سازمان می‌شود (Manrique, 2008: 188-201). در واقع، سایبرلوفینگ مسئول کاهش بهره‌وری ۳۰ الی ۴۰٪ در سازمان‌هاست.

### ۶.۳ آسیب‌های شخصی سایبرلوفینگ

سایبرلوفینگ از جمله اقدامات داوطلبانه افراد با استفاده و دسترسی به اینترنت شرکت در طول ساعات کاری برای اهداف و مقاصد شخصی است. پژوهش‌ها تأثیر محرومیت از خواب را به دلیل انجام سایبرلوفینگ بررسی و میزان زمانی را که افراد صرف آن می‌کنند، محاسبه و اندازه‌گیری می‌کنند، به‌خصوص، میزان خواب افراد و زمان بیداری آنان (wake after sleep onset) که صرف انجام سایبرلوفینگ می‌شود، مورد بررسی قرار می‌گیرد. دو بُعد شناسایی شده سایبرلوفینگ عبارت‌اند از: ۱. جزئی در مقابل جدی؛ ۲. فردی در برابر سازمانی (Lim, 2002:675-694). آمار موجود نشان‌دهنده آن است که سایبرلوفینگ در سازمان‌ها به صورت گسترده‌ای شایع و رو به افزایش است. با توجه به مطالعات انجام‌شده و تلاش‌هایی که در این خصوص صورت گرفته، به این نتیجه رسیده‌اند که محرومیت از خواب در افراد به ایجاد خستگی و ازدست‌دادن تمرکز آنها منجر شده و باعث می‌شود ذهن آنها از انجام کار منحرف شده و به سایبرلوفینگ روی آورند. محققان نشان داده‌اند که محرومیت از خواب زمانی رخ می‌دهد که افراد مدت‌زمان

خواب خود را به شش ساعت یا کمتر در شبانه‌روز کاهش دهند که خود از جمله مواردی است که با توجه به شخصیت‌های گوناگون افراد، سبب روی آوردن به سایبرلوفینگ می‌شود (Krishnan & Lim, 2010: 1020-1031).

### ۷.۳ پیامدهای سازمانی سایبرلوفینگ

توسعه رسانه‌ها و تفکیک مرزهای مشترک در عرصه پخش موج و توزیع پیام‌ها، به جهانی شدن ارتباطات و دهکده جهانی تعبیر شده است. فناوری‌های مدرن سبب تسهیل زندگی انسان شده و پیرو آن، مزایای بسیاری را برای زندگی فردی و سازمانی با خود به ارمغان آورده است. با این حال، فناوری‌های مدرن با خود آثار سوء و منفی نیز به همراه داشته است (Ahmadi et al, 2011: 103-116). امروزه، بحران‌ها ناشی از پیشرفت تکنولوژی بوده و یکی از مهم‌ترین مسائلی است که کارشناسان و محققان می‌بایست به آن توجه کنند. کامپیوتر و فناوری‌های اطلاعات به خصوص اینترنت و راه‌های استفاده از آن، از جمله مسائل مطرح در دهه‌های اخیر است. استفاده بیش از حد از اینترنت به خصوص به کارگیری آن جهت مقاصد غیرعلمی از جمله مشکلات فردی و اجتماعی است که رو به افزایش است. یانگ (۲۰۰۰) نخستین کسی بود که بحث سوءاستفاده از اینترنت، وابستگی به آن و مشکلات ناشی از آن را مطرح کرد. سایبرلوفینگ نیز یکی از نمونه‌های سوءاستفاده از کامپیوتر در محیط کسب و کار محسوب می‌شود. سایبرلوفینگ به استفاده از اینترنت یک سازمان جهت انجام امور شخصی مانند خواندن یا ارسال ایمیل‌های شخصی، گشت‌وگذار در سایت‌های خبری و وبلاگ‌ها، بازی‌ها و سرگرمی‌ها (Lim, 2002: 675-694) اطلاق می‌گردد. تحمیل هزینه‌های اضافی به سازمان به دلیل عدم استفاده صحیح و مفید از اینترنت، از دیگر نتایج سایبرلوفینگ است. سایبرلوفینگ می‌تواند با خود عواقب منفی و یا مثبت به همراه داشته باشد. تحت برخی شرایط، سایبرلوفینگ می‌تواند به یک رفتار زشت منجر شود و گاهی نیز می‌تواند فرصت‌های سازنده‌ای را برای کارکنان دربر داشته باشد و اجازه یادگیری بهتر این فناوری را برای آنها فراهم سازد (Simmers, 2002 and Khosrow-Pour, 2006).

### ۸.۳ برخی از مدل‌های ارائه‌شده محققان در زمینه سایبرلوفینگ

اعمال سیستم‌های کنترلی و اقدام به مجازات و تنبیه کارکنان فقط موجب هدردادن

وقت و تحمیل هزینه‌های گزاف می‌گردد و باعث می‌شود افراد بیش از پیش به سایبرلوفینگ روی آورند. در واقع، تعبیه کردن سیستم‌های کنترلی به این استعاره تعبیر می‌گردد: «سگی که پارس می‌کند و گاز نمی‌گیرد»، اما حالا تعبیر به «سگی می‌شود که واقعاً گاز می‌گیرد» (مدل فرضی تنبیه به‌عنوان رابط بین محدوده کنترل و سایبرلوفینگ) (Zoghbi and Mesa, 2010: 1038-1053).

سازمان می‌تواند کارکنان خود را متقاعد سازد که کنترل‌هایی که صورت می‌گیرد، در راستای دستیابی به اهداف سازمان است. در واقع، می‌توان گفت که مهم‌ترین نقش کنترل در سازمان، همبستگی و هماهنگی بین رفتار کارکنان در یک سازمان و همچنین نظارت بر انحرافات پدیدآمده در محل کار است (Ahmadi et al, 2011: 103-116). کلاً، در مدل مفهومی تلاش بر این است که به تعریف درک حاصل از نقش تنظیمی کنترل سازمانی و رابطه بین عدالت سازمانی و سایبرلوفینگ پرداخته شود.

تحقیقات اخیر نشان داده است که اعمال سیاست‌های انعطاف‌ناپذیر، قوانین متناقض، رویه‌ها و سختی کار باعث می‌شود کارکنان هرچه بیشتر به رفتارهای تلافی‌جویانه روی آورند (در مدل فرضیه‌ای، تضاد هنجاری را یک میانجی رابط بین عدالت رویه‌ای و سایبرلوفینگ می‌دانند) (Zoghbi, 2008: 188-201).

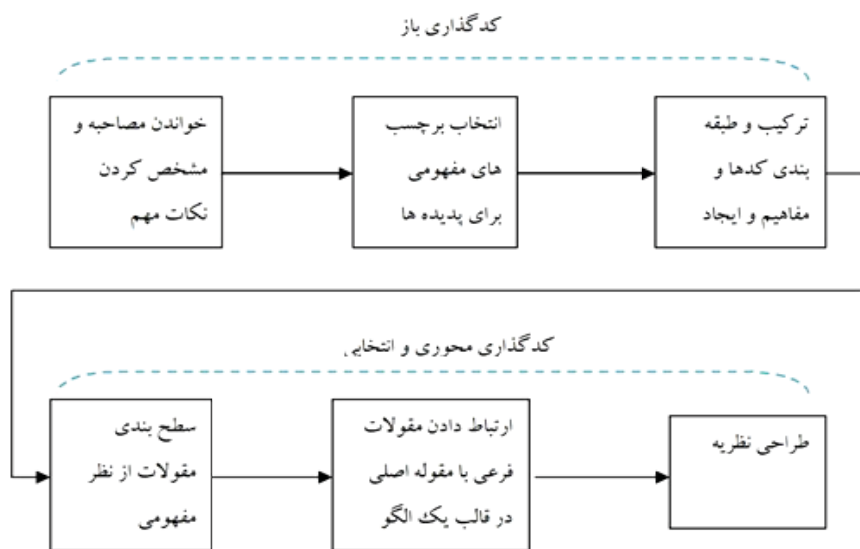
باور به بی‌نظمی خود موجب می‌شود که افراد به رفتارهای ناشایست روی آورند که سایبرلوفینگ نیز یکی از این گونه اقدامات است و یا درک حاصل از بی‌عدالتی در سازمان باعث سوق دادن کارکنان به این سمت می‌شود (مدل فرضیه‌ای هنجارگسیختگی میانجی رابط بین عدالت سازمانی و سایبرلوفینگ است) (Zoghbi, 2007: 464-470).

با استفاده از مدل «برابری ساختاری»، به بررسی روابط بین متغیرها پرداخته و اینکه عدم تعادل در زندگی افراد، به روی آوردن آنان به پدیده سایبرلوفینگ منجر می‌شود و درک بی‌عدالتی از جانب کارکنان نیز آنان را بیشتر به این سمت سوق می‌دهد (Structural Equation, 2002).

#### ۴. روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی و روش تحقیق به صورت کیفی است. در این تحقیق تلاش کرده‌ایم تا از طریق مصاحبه به جمع‌آوری داده‌ها بپردازیم و به عبارتی علل و پیامدهای سایبرلوفینگ را از میان داده‌ها استخراج کنیم. نظریه زمینه‌ای در این مهم کمک

خواهد کرد که به مطالب جدیدی دست پیدا کنیم. نظریه زمینه‌ای (پدیدآوردن یک نظریه/ Grounded Theory) یک شیوه پژوهش کیفی است که به وسیله آن و با استفاده از یک دسته داده‌ها، نظریه‌ای تکوین می‌یابد، به طوری که این نظریه در یک سطح وسیع یک فرآیند، یک عمل یا یک تعامل را تبیین می‌کند. نظریه حاصل از اجرای چنین روش پژوهشی، نظریه‌ای فرآیندی است. همچنین، پژوهشگرانی که روش نظریه زمینه‌ای را به کار می‌برند با استفاده از شیوه‌های منظم گردآوری داده‌ها، به تشخیص مقوله‌ها، مضمون‌ها و برقراری رابطه میان این مقوله‌ها پرداخته و نظریه‌ای برای تبیین یک فرآیند عرضه می‌کنند. روش نظریه زمینه‌ای به‌عنوان یک شیوه سیستماتیک از چنان صلاحیتی برخوردار است که پژوهشگران تحقیق کمی در فرآیند پژوهش‌های رفتاری مایل به استفاده از آن هستند (بازرگان، ۱۳۸۷: ۹۴).



شکل ۱. مسیر انجام و تکمیل تجزیه و تحلیل داده‌ها (منبع: نقوی، ۱۳۸۸)

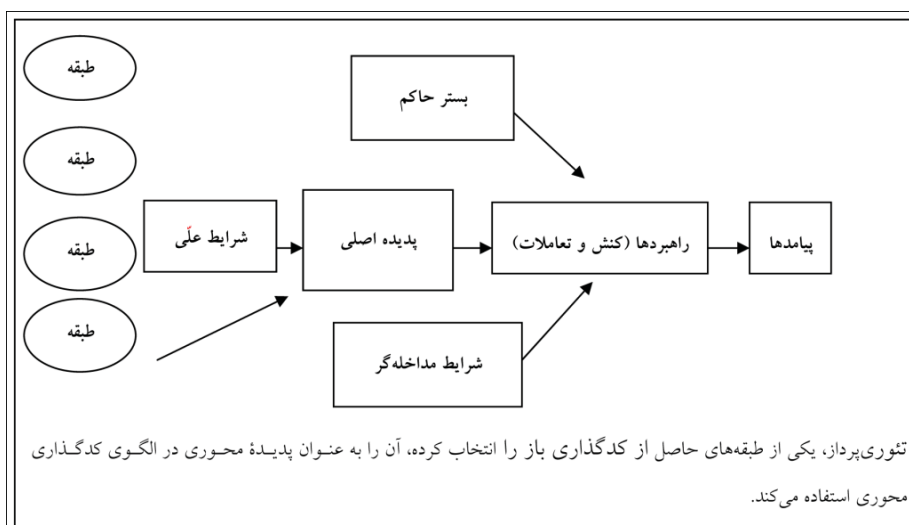
#### ۱.۴ جامعه آماری تحقیق

از شانزده پرسنل چهار آژانس هواپیمایی در تهران مصاحبه نیمه‌سازمان‌یافته صورت گرفت. از شانزده پرسنل شرکت‌کننده در مصاحبه، سیزده نفر خانم و سه نفر آقا بودند. از مصاحبه هفتم به بعد، تکرار در اطلاعات دریافتی مشاهده گردید، اما برای اطمینان بیشتر تا مصاحبه

شانزدهم ادامه داده، هرچند از مصاحبه هفتم به بعد داده‌ها کاملاً تکراری بوده و به اشباع رسیده بود. گردآوری اطلاعات از شهریور ماه ۱۳۹۰ آغاز گردید. مصاحبه با طرح سؤالاتی در مورد «علل و پیامدهای سایبرلوفینگ» آغاز گردید (مصاحبه باز) و باقی پرسش‌ها براساس پاسخ‌های مصاحبه‌شونده مطرح می‌گردید.

## ۵. تحلیل یافته‌ها

در بُعد کیفی، پژوهش حاضر از ابزار گروه کانونی با حضور شانزده شرکت‌کننده از چهار آژانس هواپیمایی به‌عمل آمد. بعد از گردآوری داده‌های حاصل از مباحثات گروه کانونی، و مراحل تفصیلی کدگذاری (کدگذاری اولیه، کدگذاری ثانویه، کدگذاری مفهومی، استخراج مقوله‌ها)، تحلیل یافته‌های کیفی حاکی از تأیید سایبرلوفینگ توسط شرکت‌کنندگان در گروه کانونی بود. همچنین، با استفاده از مفاهیم/ مقوله‌های جدیدی که از مباحث شرکت‌کنندگان در گروه کانونی حاصل شد، مدل انجام سایبرلوفینگ بر اساس مدل مفهومی نظریه زمینه‌ای بازنمایی گردید و جهت تأیید به شرکت‌کنندگان در گروه کانونی ارائه شد.



شکل ۲. مدل پارادایمی کدگذاری محوری (منبع: بازرگان، ۱۳۸۷: ۱۰۲)

بعد از بحث و تحلیل در مورد محتوا و بازنگری، مدل پارادایمی نهایی به شرح نمودار ۳ ارائه گردید.



نمودار ۳. کدگذاری محوری بر اساس مدل پارادیم (تصویر مدل تکمیلی)

## ۱.۵ تشریح مدل پارادایم در عمل

دلایل انتخاب هر یک از طبقات اصلی به شرح زیر است:

۱. **طبقه محوری؛ مکانیزم‌های مدیریتی:** این مقوله همان پرچسب مفهومی است که برای چارچوب یا طرح به وجود آمده، در نظر گرفته می‌شود. با توجه به اینکه در این پژوهش، پدیده سایبرلوفینگ در چهار آژانس هواپیمایی مورد مطالعه قرار گرفته است، پس از گردآوری داده‌ها و تحلیل آنها در مرحله کدگذاری باز، و بررسی ویژگی‌های ارائه شده، این طبقه به عنوان طبقه محوری انتخاب شد که شامل این موارد است: تأمین امکانات و

تسهیلات (استفاده صحیح از اینترنت)؛ نقش حمایتی مدیران عالی در ایجاد محیطی سالم جهت استفاده بهینه از تکنولوژی‌های مدرن.

**۲. شرایط علی:** این شرایط باعث ایجاد و توسعه پدیده یا طبقه محوری می‌شوند که شامل موارد زیر است: سن افراد؛ سایت‌های کاربایی؛ سایت‌های سرمایه‌گذاری و بازرگانی؛ نوع شخصیت و نوع تفکر افراد؛ جذابیت سایت‌های تبلیغاتی/ ورزشی؛ بی‌حوصلگی؛ عدم استفاده صحیح از اینترنت توسط ۹۹٪ از ایرانی‌ها به دلیل داشتن اطلاعات پایین و استفاده از اینترنت صرفاً به‌عنوان وسیله‌ای برای کنجکاو؛ اعتیاد به استفاده از اینترنت؛ سایت‌های مربوط به برقراری ارتباط با دیگران و قرار ملاقات‌ها؛ فرهنگ؛ اعمال محدودیت‌های شدید؛ کسب اطلاعات بیشتر و آگاهی از مسائل روز دنیا؛ کم‌هزینه‌ترین وسیله تفریحی؛ سایت‌های تجارت الکترونیک/ سایت‌های مربوط به مسافرت‌های داخلی و خارجی؛ سایت‌های غیراخلاقی؛ بی‌خوابی؛ اجرای عدالت سازمان؛ تصور عدم کنترل در فضای سایبری.

**۳. راهبردها؛ مکانیزم استفاده صحیح از اینترنت:** بیانگر رفتارها و فعالیت‌ها و تعاملات هدفداری هستند که در تبعات طبقه محوری و تحت تأثیر شرایط مداخله‌گر و بستر حاکم است. به این طبقه‌ها راهبرد نیز گفته می‌شود که در پژوهش حاضر عبارت‌اند از: ارائه آموزش‌های مناسب؛ اطلاع‌رسانی گسترده در خصوص سایت‌های غیرمرتبط با کار آژانس؛ خریداری سیستم‌های جدید و مدرن؛ ارسال پکیج‌های تبلیغاتی تورها؛ ارتباط سرعت بالای اینترنت و میزان فروش بلیط؛ ارتقای کیفیت خدمات آژانس‌ها.

**۴. بستر حاکم؛ مکانیزم‌های قانونی جهت سایبرلوفینگ:** به شرایط خاصی که بر کنش‌ها و تعاملات تأثیر می‌گذارند «بستر» گفته می‌شود. این بستر ناظر بر فضای حاکم بر آژانس‌های هواپیمایی است که در این پژوهش متوجه سایبرلوفینگ است. این شرایط را مجموعه‌ای از مفاهیم و طبقه‌ها یا متغیرهای زمینه‌ای تشکیل می‌دهند و در مدل معرفی شده عبارت‌اند از: طراحی مکانیزم‌های قانونی جهت سایبرلوفینگ؛ طراحی نرم‌افزارهای جاسوسی؛ تعبیه سیستم‌های کنترلی؛ شفافیت آیین‌نامه‌ها. طراحی مکانیزم‌های کسر از حقوق؛ در نظر گرفتن جریمه‌های نقدی؛ اخراج کارکنان به دلیل انجام سایبرلوفینگ.

**۵. شرایط مداخله‌گر؛ مکانیزم‌های اصلاح ساختار و مکانیزم‌های اصلاح فرهنگ:** شرایط عامی هستند که مجموعه‌ای از متغیرهای میانجی و واسط را تشکیل می‌دهند و راهبردها هم از آنها متأثر می‌شوند و دارای این زیرمجموعه‌ها هستند:



### فردی

- استفاده شخصی از اینترنت؛
- رضایت کارکنان از سرویس‌دهی اینترنت.

### سازمانی

- استفاده از اینترنت جهت انجام کارهای آژانس؛
- پیامدهای ممنوعیت استفاده از اینترنت؛
- تعبیه سیستم‌های کنترلی؛
- پیامد استفاده از سیستم‌های قدیمی.

### محیطی / بیرونی

- پیامدهای پرسه‌زنی اینترنتی؛
- کارایی سایت‌ها؛
- عوامل مهم در پرسه‌زنی.

## ۶. نتیجه‌گیری

توسعه روزافزون اینترنت زمینه‌ای را به وجود آورده که طیف وسیعی از اطلاعات بدون هیچ‌گونه محدودیتی و فراتر از مرزهای جغرافیایی در سراسر جهان منتشر و به نحو چشمگیری به یک رسانه ارتباطی و اطلاعاتی تبدیل شده است؛ ضمن اینکه تعداد مخاطبان و کاربران اینترنت هم به همان اندازه افزایش یافته است. خصوصیت و ویژگی اینترنت و سهولت انتشار مطالب و اطلاعات و علاوه بر آن، راحتی دستیابی به انواع اطلاعات در وب اعم از متن، صوت و تصویر و داده‌های گرافیکی متنوع، به اندازه‌ای شدت یافته که در برخی موارد، اطلاعات حاوی مطالب مخرب و زیانباری نیز در وب منتشر شده که زمینه سوءاستفاده‌های مختلف را فراهم و ضرورت کنترل محتوای وب را ناگزیر ساخته است. عمده دلایل فیلترکردن سایت‌های اینترنت را در کشورهای مختلف می‌توان در چهار تقسیم‌بندی کلی گنجانند: «مسائل سیاسی»، «مسائل اجتماعی»، «مسائل امنیتی» و «مسائل اخلاقی».

مدل پارادایم ارائه‌شده بیانگر آن است که سه عامل فردی، سازمانی و محیطی / بیرونی به انجام سایبرلوفینگ در آژانس‌های هواپیمایی منجر می‌گردد. از طرفی، اعمال

سیاست‌های انعطاف‌ناپذیر خود باعث تشدید این پدیده می‌گردد. با توجه به کثرت رسانه‌های گروهی، اینترنت، نرم‌افزارها و ... مستقیم و غیرمستقیم شاهد آموزش‌هایی از جانب تکنولوژی‌های مدرن و رسانه‌های گروهی هستیم. بنابراین، آنچه ضروری است مدیریت صحیح، نظارت و کنترل در استفاده از تکنولوژی مدرن برای گروه‌های مختلف سنی می‌باشد. در محیط کار نیز لازم است علاوه بر احترام و تکریم کارمندان خود، از آنها بخواهیم در تصمیم‌گیری جمعی مشارکت کرده و تصمیم‌سازی نمایند و برنامه خود را در استفاده از برنامه‌های مختلف بیان کنند، این رویه خود سبب می‌شود که کارمندان، از نظر ذهنی، عاطفی و فکری، دچار خلأ نشوند و حصارها را زیر پا نگذارند. از طرفی، در نظر گرفتن زمانی مناسب جهت استفاده از اینترنت، هنگام استراحت کارکنان، به آنها این امکان را می‌دهد که با جست‌وجو در سایت‌ها بتوانند اطلاعات خود را به‌روز و ساماندهی کنند و پاسخگوی پرسش‌های مسافران و آژانس‌های مسافرتی باشند.

## ۷. پیشنهاد‌های مبتنی بر یافته‌ها

با توجه به سوءاستفاده‌هایی که از اینترنت صورت می‌گیرد، در کشور ما نیز ضرورت وجود فیلترینگ سازماندهی شده و قانونمند، به‌شدت احساس می‌شود. بدین ترتیب، نباید اجازه دسترسی نامحدود همه اقشار جامعه به دنیای بدون مرز و پایان‌ناپذیر اینترنت داده شود، چراکه این دسترسی کنترل نشده، نقطه شروع آسیب‌ها و آفت‌هایی است که در قرن بیست و یکم و عصر رسانه‌های نوین، کودکان، نوجوانان و جوانان ما را بیش از دیگران تهدید می‌کند و آرامش روحی و سلامت فکری آنان را هدف قرار می‌دهد. فیلترینگ سازماندهی شده و قانونمند برای سالم‌سازی فضای اینترنت و حفاظت از آرامش روحی افراد جامعه، نه تنها یک امکان بلکه یک ضرورت محسوب می‌شود.

### حاکمیت ارزش‌ها

در خصوص پدیده سایبرلوفینگ، آنچه در این زمینه ارزش محسوب می‌شود، نحوه استفاده صحیح از تکنولوژی مدرن است. همان‌طور که در انجام معاملات تجاری، صداقت یک ارزش محسوب می‌شود، در استفاده از اینترنت نیز به‌کارگیری صحیح و درست این فناوری بسیار حایز اهمیت بوده و خود یک ارزش محسوب می‌شود.

## فرهنگ‌سازی

فراهم کردن امکانات، پیش‌بینی و برنامه‌ریزی از جمله اقدامات فرهنگ‌سازی است. فرهنگ‌سازی را می‌توان از طریق رسانه‌های جمعی، تیزرهای تبلیغاتی و آموزشی انجام داد و می‌توان از این طریق پیامدها و عواقب سایبرلوفینگ را به افراد متذکر شد.

## اطلاع‌رسانی گسترده از طریق رسانه‌های جمعی

رسانه‌ها یکی از نهادهای اجتماعی و عاملی مؤثر در دگرگون‌سازی نگرش‌ها، باورها، ارزش‌ها و هنجارها هستند. بخش عظیم فرهنگ، ارزش‌ها و هنجارهای جامعه خود و دیگر جوامع نیز از طریق رسانه‌ها دریافت می‌گردد. در خصوص استفاده از اینترنت و سایر تکنولوژی‌های مدرن می‌توان به مزایای آن در علوم پزشکی، پژوهشی، صنعتی، تولیدی، مخابراتی، صنعت توریسم، خدماتی، خطوط پروازی و ... اشاره کرد و به این نکته اشاره داشت که سوءاستفاده از این تکنولوژی نیز به نوبه خود عواقب جبران‌ناپذیری خواهد داشت.

## برگزاری دوره‌های آموزشی

برگزاری دوره‌های آموزشی در خصوص نحوه استفاده صحیح از اینترنت، در مدارس، دانشگاه‌ها، محیط کسب و کار و برنامه‌های آموزشی تلویزیون، می‌تواند کمک شایانی در این زمینه نماید.

## اعمال سیاست‌ها و استراتژی‌های انعطاف‌پذیر

در خصوص استفاده صحیح از اینترنت و پیشگیری از پدیده سایبرلوفینگ، مدیران می‌بایست تدابیر لازم را بیندیشند؛ مبنی بر اینکه در طول انجام کار روزانه، زمانی را به پرسنل اختصاص دهند تا بتوانند هنگام استراحت، ایمیل‌های شخصی خود را چک کنند. این امر زمانی میسر خواهد شد که مدیران بتوانند محیطی سالم، توأم با آرامش و همراه با اعتماد متقابل ایجاد کنند. اعمال سیاست‌ها و استراتژی‌های خاص، تعبیه نمودن نرم‌افزارهای جاسوسی و دستگاه‌های کنترلی در نهایت به اقدامات تلافی‌جویانه از جانب کارکنان منجر می‌شود. سعی کنیم درست مصرف کردن را به آنها بیاموزیم، زیرا در پست‌های کلیدی و حساس، انجام سایبرلوفینگ عواقب جبران‌ناپذیری را با خود به همراه خواهد داشت.

### حذف بی‌بندوباری

با توجه به اینکه افرادی که مشغول به پرسه‌زنی اینترنتی هستند، اغلب افرادی منزوی، پرخاشگر و دارای اختلالات روحی و روانی هستند و همان‌طور که به افرادی که اعتیاد دارند به چشم بیمار نگریده می‌شوند، این افراد نیز از این مقوله مستثنی نیستند. در این خصوص، در اکثر پروازها و ایرلاین‌های خارجی تدابیری اندیشیده شده است؛ از جمله فیلترکردن سایت‌های پورنوگراف. ما نیز تلاش کنیم در کشور خود با فیلترکردن سایت‌های غیراخلاقی که جنبه بدآموزی و عواقبی جدی برای خانواده‌ها و جامعه دربر دارد، در ایجاد محیطی سالم و توأم با آرامش با اعمال قانون جرایم رایانه‌ای به یکدیگر کمک کنیم.

### ۱.۷ پیشنهادها برای پژوهش‌های آینده

جرایم اینترنتی و رایانه‌ای از جمله پدیده سایبرلوفینگ به نوعی جرایم جدید محسوب می‌شوند. طیف گسترده افعال مجرمانه‌ای که در فضای مجازی صورت می‌گیرد، ماهیت متغیر آن نیز ناشی از پیشرفت لحظه به لحظه فناوری اطلاعات و شیوه‌های سوءاستفاده از آن است.

امروزه هیچ حوزه‌ای از تأثیر و مداخله کامپیوتر در امان نیست. حال، صحبت این است که چگونه و از طریق چه راهکارهایی می‌توان از این‌گونه جرایم پیشگیری کرد و جلوی آن را گرفت، زیرا ارتکاب آن عواقب جبران‌ناپذیری برای افراد دربر خواهد داشت، چون به‌نظر می‌رسد کسانی که به ارتکاب این جرایم اقدام می‌کنند، اشخاصی هستند که اطلاعات کاملی از اینترنت و کامپیوتر دارند و این جرایم هیچ‌گاه نمی‌توانند با سهو و خطا اتفاق بیفتند.

۱. استفاده از سیستم‌های مدرن برای انجام کارهای آژانس؛

۲. در نظر گرفتن زمانی مناسب برای چک کردن ایمیل‌های شخصی؛

۳. به‌کارگیری قانون جرایم رایانه‌ای؛

۴. جلوگیری از پدیده سایبرلوفینگ در سازمان‌ها، شرکت‌ها، نهادها و ... که از تکنولوژی مدرن به مراتب کمتر استفاده می‌کنند، اما به نوعی درگیر پدیده سایبرلوفینگ هستند.

### پی‌نوشت

۱. Cyber Loafing به شخصی اطلاق می‌شود که از وقت خود به‌درستی استفاده نمی‌کند.

## منابع

- استراس، آنسلم؛ و جولیت کورین (۱۹۹۰). *اصول روش تحقیق کیفی، نظریه‌های مبنایی، رویه‌ها و شیوه‌ها*، ترجمه بیوک محمدی، تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- استربرگ، کریستین (۱۳۸۴). *روش‌های تحقیق کیفی در علوم اجتماعی*، ترجمه احمد پوراحمد و علی شماعی، یزد: دانشگاه یزد.
- بازرگان، عباس (۱۳۸۷). *مقدمه‌ای بر روش‌های تحقیق کیفی و آمیخته، رویکردهای متداول در علوم رفتاری*، تهران: دیدار.
- بازرگان، عباس و همکاران (۱۳۸۹). *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*، تهران: آگاه.
- دانایی فرد، حسن؛ و دیگران (۱۳۸۳). *روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع*، تهران: صفار.
- دانایی فرد، حسن (۱۳۸۷). *روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکرد جامع*، تهران: صفار.
- نقوی حسینی، سیدعلی‌رضا (۱۳۸۸). «شناسایی عوامل مؤثر بر سرمایه اجتماعی و تصویر سازمانی ناجا»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

- Abate, C. (2005). 'Working Hard or Hardly Working: A Study of Individuals Engaging in Personal Business on the Job', *New Delhi*, Vol. 58.
- Aftab, P. (2003). 'Cyber Loafing and how It Affects Productivity', *InformationWeek*, Vol. 7.
- Ahmadi, H. and F. Bagheri and S. A. Ebrahimi and M. NejadRokni and A. Safari and M. Kahrah (2011). 'Deviant Work Behavior: Explaining Relationship between Organizational Justice and Cyber-Loafing as a Deviant Work Behavior', *Euro Journals Publishing*, Vol. 24.
- Blanchard, A. L and C. A. Henle (2008). 'Correlates of Different Forms of Cyber Loafing: The Role of Norms and External Locus of Control', *Computers in Human Behavior*, Vol. 24.
- Blau, G. and Y. Yang and K. Ward-Cook (2006). 'Testing a Measure of Cyber Loafing', *Journal of Allied Health*, Vol. 35.
- Eddy, E. R. and C. P. D'Abate and P. W. Thurston Jr (2010). 'Explaining Engagement in Personal Activities on Company Time', *Personnel Review*, Vol. 39.
- Gotte, T. and D. Young (2005). 'Workplace Surveillance and Employee Privacy: Implementing an Effective Computer Use Policy', *Georgia College and State University*. Vol. 5.
- Henle, C. A. and A. L. Blanchard (2008). 'The Interaction of Work Stressors and Organizational Sanctions on Cyber Loafing', *Journal of Managerial Issues*, Vol. 2.
- Henle, C. A. and G. Kohut and R. Booth (2009). 'Designing Electronic Use Policies to Enhance Employee Perceptions of Fairness and to Reduce Cyber Loafing', *An Empirical Test of Justice Theory, Computers in Human Behavior*, Vol. 25.
- Jelinek, R and K. Jelinek (2008). 'Auditors Had Gone Wild: The "Other" Problem in Public Accounting', *Journal of Science Direct*, Vol. 51.
- Khosrow-pour, M. and N. Herman (2001). 'Critical Issues of Web-Enabled Technologies in Modern Organizations', *The Electronic Library*, Vol. 19.

- Khosrow-pour, M. (2006). *Cyber Loafing: Vice or Virtue? Idea Group Publishing*, Vol.1 and 2.
- Krishnan, S. and V. K. G. Lim (2010). 'Moderating Effects of Extroversion and Neuroticism on Sleep Deprivation and Cyber Loafing', *NUS Business School*, Vol. 34.
- Liao, Q. and X. Luo and A. Gurung and L. Li (2009). 'Work Place Management and Employee Misuse: Does Punishment Matter?', *Journal of Computer Information System*.
- Liberman, B. and G. Seidman and K. Y. A. Mckenna and L. E. Buffardi (2011). 'Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics as Predictors of Cyber Loafing', *Science Direct, Computers in Human Behavior*.
- Lim, V. K. G. (2002). 'The IT Way of Loafing on the Job: Cyber Loafing, Neutralizing and Organizational Justice', *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23.
- Lim, V. K. G. (2002). 'The Moderating Effect of Neutralization Technique on Organizational Justice and Cyber loafing', *National University of Singapore*, Vol. 11.
- Lim, V. K. G. and T. S. H. Teo (2005). 'Prevalence, Perceived Seriousness, Justification and Regulation of Cyber Loafing in Singapore an Exploratory Study', Available at: *Science Direct, Information and Management*, Vol. 42.
- Lim, V. K. G. and T. S. H. Teo (2006). 'Cyber Loafing and Organizational Justice: The Moderating Role of Neutralization Technique', *Advances in Management Information System*, Vol. 7.
- Limpaphayom, W. (2011). *Multitasking Behaviors an Incivility in the Workplace*, Department of Management, Eastern Washington University, USA.
- Manrique, P. Z. (2006). 'Fear in Organizations Does Intimidation by Formal Punishment Mediate the Relationship between Interactional Justice and Workplace Internet Deviance?', *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21.
- Manrique, P. Z. and D. V. Tacoronte and J. M. Ting Ding (2006). 'Do Current Anti-Cyber Loafing Disciplinary Practices Have a Replica in Research Findings?, A study of the Effects of Coercive Atrategies on Workplace Internet Misuse', *Internet Research*, Vol. 16.
- Manrique, P. Z. (2007). 'Relationship between Organizational Justice and Cyber Loafing in the Work Place: Has 'Anomie' a Say in the Matter?', *Cyber Psychology and Behavior*, Vol. 10.
- Manrique, P. Z. (2008). 'Inequity, Conflict, and Compliance Dilemma as Causes of Cyber Loafing', *International Journal of Conflict Management*, Vol. 20.
- Manrique, P. Z. and O. A. Mesa (2010). 'Bringing Cyber Loafers back on the Rights Track', *Industrial Management and Data Systems*, Vol.110.
- Manrique, P. Z. and M. D. Lara (2011). 'Reconsidering the Boundaries of the Cyber Loafing Activity: the Case of University', *Behavior and Information Technology*, Vol. 10.
- Mills, J. and B. Hu and S. Beldona and J. Clay (2001). 'Cyber Slacking! A Liability Issue for Wired Workplace', *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol. 42.
- Rajah, R. and V. K. G. Lim (2011). 'Cyber Loafing, Neutralization and Organizational Citizenship Behavior', *NUS Business School*, Vol. 26.
- Restubog, S. L. D. and P. R. J. M. Garcia and L. S. Toledano and R. K. Amarnani and L. R.

مریم ہنگامہ موسوی ارفع و سعید روحانی ۱۵۷

Tolentino and R. L. Tang (2011). 'Yielding to (Cyber)-Temptation: Exploring the Buffering Role of Self-control in the Relationship between Organizational Justice and Cyber Loafing Behavior in the Work Place', *Journal of Research in Personality*, Vol. 45.

Selwyn, N. (2008). 'A safe Haven for Misbehaving? An Investigation of On-Line Misbehavior among University Students', *Social Science Computer Review*, Vol. 26.