

## الگوی استفاده از اینترنت توسط کارکنان سازمان های دولتی (مورد مطالعه: سازمان های دولتی شهر مشهد)

محمدحسین همایونی راد\*  
محمد لگزیان\*\*  
محمد مهدی فراحی\*\*\*  
مصطفی کاظمی\*\*\*\*

تاریخ دریافت: ۹۶/۱۲/۱۶  
تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۳/۱۵

### چکیده

توسعه فناوری در سازمان های دولتی، بهره گیری از فناوری را در کانون توجه قرار داده است. از اینرو، شناخت انواع رفتارهای بهره گیری از اینترنت در سازمان، از اهمیت خاصی برخوردار است. مطالعات در این حوزه، اغلب به جنبه های منفی این استفاده در سازمان ها پرداخته اند و کمتر مطالعه ای با رویکردی جامع، بهری گیری مطلوب و نامطلوب را مد نظر قرار داده است. هدف این مطالعه، بررسی چگونگی استفاده از اینترنت طی ساعات کار در بین کارکنان سازمان های دولتی است. در این پژوهش توصیفی و کمی، برای گردآوری داده ها از پرسشنامه طراحی شده توسط محقق و نیز پرسشنامه ویژگی های شغل استفاده شده و با توجه به حجم نامشخص جامعه، نمونه گیری از جامعه نامحدود می باشد. یافته های پژوهش نشان می دهد که تحصیلات کارکنان بر استفاده اینترنت در انجام وظایف اداری، سابقه بر استفاده در انجام وظایف غیر اداری، سن، سطح سازمانی و ویژگی های شغلی بر هر دو نوع استفاده تاثیر گذارند. همچنین بین استفاده در راستای وظایف اداری و غیراداری در بین کارکنان در ساعات کار تفاوت معناداری وجود ندارد.

**کلید واژه ها:** بهره گیری از اینترنت، استفاده اداری از اینترنت، استفاده غیر اداری از اینترنت، سایبر لوفینگ

---

\* دانشجوی دکتری گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد  
\*\* دانشیار گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول)  
\*\*\* استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد  
\*\*\*\* استاد گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد

## مقدمه

امروزه از اینترنت به عنوان مهمترین پدیده جهانی پس از دوران انقلاب صنعتی یاد می‌شود. نقش اینترنت در ایجاد همگرایی و گسترش و نزدیکی ارتباطات بشری به انحاء مختلف در برگیرنده و تامین کننده امکانات گسترده ای برای حذف فواصل جغرافیایی و تسریع در عملکرد ارتباطی مابین انسان‌هایی متفاوت از نظر سطح اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی، اخلاقی، مذهبی و سیاسی است. کنار هم قرار گرفتن تمامی این مولفه‌ها بی‌شک زمینه مناسب برای گسترش تعاملات اطلاعاتی خواهد بود. اینترنت باعث رفاه و آسایش بشر شده‌است؛ اما در عین حال می‌تواند عامل تهدید کننده‌ای محسوب شود. ویژگی‌های منحصر به فرد اینترنت همچون سرعت، سهولت دسترسی و کاربری، هزینه اندک و گمنامی در دنیای مجازی، باعث پیدایش بحث‌های جدیدی در خصوص نوع و شیوه کاربری اینترنت و جنبه‌های مختلف آن شده‌است (ابراهیم آبادی، ۱۳۸۸). آنچه که به روشنی قابل مشاهده است این‌است که "رشد اخلاقی با توسعه تکنولوژی حرکت نکرده‌است" (صادقی آرانی و همکاران، ۱۳۹۲).

بخش عمده‌ای از ارتباطات اجتماعی و فعالیت‌های اقتصادی و کاری در فضای وب و شبکه جهانی صورت می‌گیرد. با این حال بهره‌گیری از اینترنت و اثرات آن در جوامع، هم دارای جنبه‌های مطلوب و هم جنبه‌های نامطلوب است. هرچند، دسترسی آسان کارکنان به وب سایت‌ها از طریق اینترنت می‌تواند توسط کارکنان جهت توسعه فردی و سازمانی مورد استفاده قرار گیرد ولی گاه مورد سوء استفاده نیز قرار می‌گیرد. اینترنت همانطور که در جامعه می‌تواند دارای اثرات مطلوب و نامطلوب باشد، در سازمان‌ها نیز بسته به نحوه بهره‌گیری از آن می‌تواند دارای جنبه‌های مطلوب یا نامطلوب باشد. باید اذعان کرد که متأسفانه استفاده‌های نامطلوب از اینترنت در بین کارکنان، سازمان را با چالش‌هایی مواجه خواهد کرد. سوءاستفاده از اینترنت با نام‌هایی همچون استفاده کامپیوتری برای مصارف غیرکاری<sup>۱</sup>، سایبرلوفینگ، سایبراسلکینگ<sup>۲</sup>، کج رفتاری سایبری، پرسه‌زنی اینترنتی، استفاده شخصی در کار و گشت‌زنی بی حاصل در اینترنت، شناخته شده و به معنای استفاده از اینترنت سازمان توسط کارکنان در زمان کار برای اهداف غیرکاری می‌باشد. فقدان خود کنترلی (فیچلی و لاووی، ۲۰۰۱)، عادت‌های شخصی ناخود آگاه، اطلاع از دسترسی آسان به سرویس اینترنت، شرایط محیطی و

سبک رفتاری شخصی همگی به عنوان دلایل استفاده کامپیوتری برای مصارف غیرکاری شناخته می شوند. به غیر از دلایل درونی مثل فقدان خود کنترلی، وقتی کارکنان حس کنند با آنها خوب رفتار نمی شود به رفتار سایبرلوفینگ روی می آورند (لیم و همکاران، ۲۰۰۲). همچنین کسالت و ملالت با تاثیر غیر مستقیم بر خودتنظیمی در نهایت به استفاده از اینترنت برای مصارف شخصی می انجامد (استین و همکاران، ۲۰۰۷).

با توسعه فناوری های مبتنی بر وب در سازمان ها و اثرات دو جانبه ای که نحوه بهره گیری از آن می تواند در سازمان داشته باشد، چگونگی مدیریت مناسب رفتارهای کارکنان در جهت استفاده مطلوب از اینترنت ضروری است. مدیران در صورت مدیریت مناسب این رفتارها و ایجاد عادات بهره ورانه در استفاده از اینترنت در سازمان ها، می توانند به نتایج چشمگیر از جنبه های مثبت اینترنت در سازمان خویش دست یابند. در صورت عدم مدیریت مناسب این رفتارها و تداوم رفتارهای غیر بهره ورانه، اینترنت علی رغم اثرات بالقوه مفید می تواند خود مانعی برای دستیابی به اهداف و در نتیجه کاهش بهره وری و عملکرد در سازمان ها باشد.

با توجه به موارد بیان شده هدف تحقیق حاضر، شناسایی انواع رفتارهای مطلوب و نامطلوب کارکنان سازمان های دولتی در بهره گیری از اینترنت، شدت و ضعف هر کدام و علل و عوامل شکل گیری بهره گیری از اینترنت توسط کارکنان سازمان های دولتی است. همانگونه که اشاره شده است، استفاده از اینترنت در ایران نیز باعث شده تا مدیران هر چه بیشتر تمایل به استفاده از فضای مجازی برای افزایش عملکرد سازمان خود داشته باشند؛ اما از طرفی با وجود مشاهده موارد سوء استفاده از اینترنت و پرسه زنی های غیر کاری در اینترنت بالاخص در سازمان های دولتی، مدیران با چالش استفاده و یا عدم استفاده از اینترنت در سازمان خود مواجه شده اند. در اغلب سازمان های دولتی ایران، به دلیل پرداخت حقوق ماهیانه بر اساس ساعات حضور، متأسفانه این استفاده غیر شخصی چندین برابر مشاهده می گردد، اما از طرفی چنانچه مدیران از استفاده از اینترنت و شبکه های مجازی در سازمان بازمانند بسیاری از فرصت ها و موقعیت های محیطی را از دست خواهند داد. لذا این شمشیر دو سوپه نیازمند بررسی و مطالعه ای عمیق است تا مدیران را در تصمیم گیری مناسب با وجود شناخت مزایا و معایب استفاده از اینترنت در سازمان کمک نماید و چالش بوجود آمده در استفاده از اینترنت توسط کارکنان در

محیط کار را به فرصتی جهت ارتقای عملکرد و بهره‌وری کاری بدل نماید. لذا این تحقیق درصدد است تا اولاً نحوه بهره‌گیری از اینترنت و استفاده مطلوب و نامطلوب از آن (چگونگی استفاده از آن) را در میان کارکنان بخش عمومی ارزیابی نماید و ثانیاً در پی این است تا نحوه تأثیرگذاری متغیرهای شغلی، سازمانی و جمعیت‌شناختی را بر چگونگی بهره‌گیری ارزیابی نماید و از این رهگذر به شناخت متغیرهای تأثیرگذار بر استفاده از اینترنت در محیط کار پرداخته و درکی عمیق برای استفاده مدیران فراهم آورد. بررسی ادبیات در چهار حوزه مورد مطالعه قرار می‌گیرد که شامل: ۱. ارتباطات الکترونیک و فناوری اینترنت، ۲. اینترنت و رفتارهای مرتبط و پیامدهای آن در سازمان، ۳. اینترنت و بهره‌وری و نهایتاً ۴. بنیان‌های نظری بهره‌گیری از اینترنت و رفتارهای مرتبط با آن می‌باشد. در قسمت اول توضیحاتی در رابطه با ارتباطات الکترونیک، تعاریف و انواع آن صورت گرفته است. در قسمت دوم انواع رفتارهای بهره‌گیری از اینترنت در سازمان‌ها طی سال‌ها بررسی شده است که انواع رفتارهای بهره‌گیری از اینترنت مورد استفاده در این مطالعه نیز از این بخش استخراج شده است. در قسمت سوم بهره‌وری و انواع آن با توجه به موضوع پژوهش در رابطه با اینترنت و فناوری‌های اطلاعاتی مد نظر قرار گرفته است و در قسمت چهارم بنیان‌های نظری شکل دهنده این مطالعه بررسی شده است که در ادامه هر یک از این بخش‌ها بررسی خواهند شد.

### ادبیات تحقیق

تحول چشمگیر در فن‌آوری ارتباطات در دو دهه اخیر، موجب بروز تحولاتی ژرف در عرصه دیوان‌سالاری گشته و بسیار نیرومندتر از گذشته انتظارات کارگزاران و ارباب رجوعان را از منظر زمان، هزینه و روش انجام کارها دگرگون ساخته است. از این‌رو تأمین رضایت ذینفعان این نظام در سطوح مختلف و نیز مراجعان با نیازها و توقعات گوناگون با روش‌های پیشین دشوار شده و به همین دلیل امروزه بسیاری از سازمان‌ها از سیستم ارتباطات الکترونیک برای تبادل مکاتبات، اطلاع‌رسانی، دورکاری، دوربانی و غیره استفاده می‌کنند.

## ارتباطات الکترونیک و فناوری اینترنت

ارزش ارتباطات الکترونیکی دسترسی سریع تر آن به اطلاعات نیست، بلکه توانایی آن برای تسهیل ارتباطات و ایجاد تفکر برتر است (علی پور، ۱۳۹۱). ارتباطات الکترونیکی ارتباطاتی است که افراد سازمان بدون برقراری ارتباط رودررو و به صورت غیر فیزیکی با هم برقرار می کنند (حسین زاده، ۱۳۸۳). ارتباطات الکترونیک، همانند سایر اشکال ارتباطات سازمانی به انواعی دسته بندی می شود که ساختارهای جامعه را سازماندهی می کند و فعالیت های ارتباطی را شکل می دهد (یاتس و همکاران، ۱۹۹۹). بیشترین و برجسته ترین ارتباطات تکنولوژی در محیط کاری ارتباطات از طریق پست الکترونیک است. برخی سطوح استفاده از ایمیل برای عموم افراد بیش از سی و پنج سال است که در دسترس است (میپرز، ۲۰۰۳) و حدوداً نزدیک ۱۵ سال است که در مسیر اصلی استفاده از تکنولوژی می باشد (هانمیر، ۲۰۰۳). در حقیقت، استفاده از ایمیل به صورت چشمگیری نزدیک به ۷ سال گذشته افزایش پیدا کرده است (پانکوک و همکاران، ۲۰۰۲). استفاده از آن چیزی بین ۵۰ تا ۹۰ دقیقه در هر روز (وان ویز، ۲۰۰۳) تا نزدیک به یک چهارم روز (فرازی، ۱۹۹۶) تخمین زده شده است. بیشتر این زمان صرفاً برای مدیریت کردن ایمیل صرف می شود. به وضوح مشخص است که ایجاد این نوع از تکنولوژی در فرهنگ سازمان ریشه می گیرد. اما هدف این بحث این است که در ساعات کاری سازمان، درصد این استفاده از پست الکترونیک را در جهت های کاری و غیر کاری بررسی نماید و با ارائه راهکارهای مناسب و مقتضی، این استفاده را به سوی اهداف سازمانی نیل دهد. تکنولوژی ارتباطاتی وابسته به کامپیوتر دیگری، افزایش یافته است که آن استفاده از پیام رسانی فوری می باشد. پیام رسانی فوری یک برنامه است که اجازه ارتباطات همزمان مجازی و مستقیم را به افراد می دهد. این تکنولوژی اجازه می دهد "کاربران لیستی از شرکایشان را تنظیم کنند که لحظه ای که یکی از آنها یادداشتی می نویسد و دکمه ارسال را می زند، دیگران قادر به دستیابی به آن یادداشت ها که بر روی صفحه نمایش آن ها ظاهر می شود باشند" (کاستلاسیو، ۱۹۹۹). تحقیقات نشان می دهد که نزدیک ۴۵ درصد از کاربران اینترنت در حال حاضر در محیط کار به سرویس های پیام رسانی فوری مشتریان دسترسی دارند (وارچاور و بونامیسی، ۲۰۰۳) و استفاده از تکنولوژی پیام رسانی فوری به شدت رو به افزایش است (پاول، ۲۰۰۳). علاوه

بر این بلمان و همکاران<sup>۳</sup> به این نتیجه رسیدند که شرکت‌ها زمانی که از برنامه پیام رسانی فوری استفاده کردند، استفاده از تلفن خود را به میزان ۸۱ درصد و استفاده از ایمیل را به میزان ۶۷ درصد کاهش دادند (۲۰۰۳). پیام رسانی فوری منافع بسیاری دارد، هرزنامه مجازی ندارد، استفاده کنندگان قادر به شرکت در مکالمات چند نفری هستند و در زمان و هزینه صرفه جویی می‌کند.

### اینترنت و رفتارهای مرتبط و پیامدهای آن در سازمان

در طول سال‌های گذشته، بسیاری از تغییراتی که جامعه ما با آن روبه‌رو است، تحت تاثیر عمیق توسعه تکنولوژی قرار گرفته‌است، که نه تنها منجر به توسعه وظایف به صورت کارآمدتر گردیده‌است، بلکه باعث تغییر آنی اطلاعات در جهان نیز شده‌است. کامپیوتر و به بیان دقیق تر اینترنت مثال‌های خوبی برای این توسعه تکنولوژی می‌باشد. همچنین به افراد اجازه می‌دهد که رویکرد خود را تغییر دهند و افراد می‌توانند سریعتر و کارآمدتر با مناطق جغرافیایی دیگر ارتباط برقرار کنند. امروزه، راه‌هایی که افراد از آن طریق کار می‌کنند، عمیقاً تحت تاثیر کامپیوترهاست؛ با این حال با توجه به گفته‌های مسترانجلو<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۰۶) کامپیوترها همچنین افراد را به جلوگیری از خرابکاری در کار نیز هدایت می‌کند. این نویسنده در تحقیقش بیان می‌کند که بر طبق مطالعه انجام شده به وسیله اف، بی، آی<sup>۵</sup> و موسسه بیمه کامپیوترها، ۹۱ درصد از شرکت کنندگان به عنوان افرادی که در حق دسترسی به اینترنت در محیط کار سوء استفاده کرده‌اند شناسایی شده‌اند، از جمله استفاده نامناسب از پست الکترونیک و دانلود مسائل پورنوگرافیک. در واقع، استفاده نامناسب از اینترنت در طی ساعات کاری منجر به مشکلاتی از جمله کاهش بهره‌وری خواهد شد. زمان‌هایی که کارکنان برای دیدن مسائل پورنوگرافی، صحبت کردن با دوستان و خانواده، خریدن بازی‌ها، خریدن چیزهایی با اینترنت سپری می‌کنند، می‌تواند به سمت فقدان و کاهش زمان بهره‌وری منجر شود (یانگ و کیس، ۲۰۰۴).

این نتایج نشان می‌دهد که اگر چه همه شرکت‌ها از داشتن اینترنت سود می‌برند، این شرکت‌ها نیاز به هدایت چالش‌های بوجود آمده، به خصوص در مسائل مرتبط به استفاده نامناسب از اینترنت در بین کارکنان دارند، به همین دلیل مهم‌است که بدانیم

آنچه که منظور ما از " استفاده نامناسب از اینترنت در محیط کار " است، چیست. تعاریف متفاوت از این پدیده متفاوت محققان را به مطالعه رفتارهای متنوع روانشناختی فردی که کمتر انتظار آن می‌رود که در محیط کار بروز کند، هدایت کرد (سوزا، ۲۰۱۰). به عنوان مثال ماهاتانکون<sup>۶</sup> (۲۰۰۶) معتقد است که یک نفر می‌تواند به صورت افراطی از اینترنت استفاده کند فقط به دلیل فرار از مشکلات روانی و عاطفی. استانتون<sup>۷</sup> (۲۰۰۲) نشان می‌دهد که مشخصات کارکنانی که به طور مکرر از اینترنت استفاده می‌کنند شبیه افرادی که به اینترنت اعتیاد پیدا کرده‌اند نیست، چرا که آن‌ها می‌توانند شادتر و سازنده تر باشند. تعاریف پرسه زنی اینترنتی (لیم و همکاران، ۲۰۰۲) یا استفاده شخصی از اینترنت (آناندراجان<sup>۸</sup> و سیمرس، ۲۰۰۵) ایده بهتری برای نبود استانداردهای تولیدی که در محیط کار به علت اینترنت رخ می‌دهد ارائه می‌دهد (ماهاتانکون، ۲۰۰۶). پرسه زنی اینترنتی هنگامی است که یکی از کارکنان، از دسترسی به اینترنتی که سازمان در اختیارش نهاده، برای دلایل شخصی، در طی ساعات کاری استفاده می‌کند، که از جمله آن می‌توان به دریافت و ارسال ایمیل‌های نامرتب به کار نام برد (لیم و همکاران، ۲۰۰۲). در رابطه با استفاده کارکنان از اینترنت، همچنین می‌توان گفت که کارکنان داوطلبانه از اینترنت سازمان، در طی ساعات کاری، به منظور " گشت و گذار " در سایت‌های نامرتب با کار استفاده می‌کنند (آناندراجان و سیمرس، ۲۰۰۵). کارکنان نیروی محرکه حیاتی در کسب و توزیع اطلاعات در داخل و بین سازمان می‌باشند. افراد به ندرت به تنهایی کار می‌کنند و به جای آن در حال حاضر آن‌ها به کار در گروه‌ها تمایل دارند (کوهن و بیلی، ۱۹۹۷). تمایل برای انجام کار گروهی از طریق استفاده از تکنولوژی کامپیوتر نیاز به درک رابطه پویا بین فن آوری، استفاده کارکنان و نیازهای کارفرما را افزایش می‌دهد.

در مقاله حاجیانی و محمد زاده در سال ۱۳۹۳، تاثیر استفاده از اینترنت بر هویت ملی کاربران بررسی شده است. در مدل مفهومی، هویت دینی به عنوان متغیر مداخله‌گر لحاظ شده است. نتایج نشان می‌دهد بین مدت استفاده از اینترنت با بعد رفتاری و شناختی هویت ملی کاربران همبستگی مثبت وجود دارد. یافته‌های دوران و گنجی در سال ۱۳۸۷ در پژوهشی حاکی از آنست که کاربری تفننی اینترنت در نمونه انتخابی، شیوه کاربری نسبتاً معمولی است که به ترتیب فراگیری، در قالب‌های متنوع چت، بلاگ

کردن، دانلود موسیقی، سرکشی به پایگاه های وب حاوی مواد پورنوگرافیک، و اورکات قرار می گیرد. اظهارات مصاحبه شوندگان نشان می دهد که کاربری تفننی پس از گذشت حدود ده سال از آغاز کاربری اینترنت، به میزان چشمگیری کاهش یافته است. چت، سر زدن به پایگاه های وب حاوی مواد پورنوگرافیک، و پرسه زنی سایبرنتیک، به ترتیب فراگیری، از قالب های معمول در اوان کاربری اینترنت ذکر شده است.

در مقاله محمدی و همکاران در سال ۱۳۹۲، مشخص گردید حدود ۸۰ درصد افراد کمتر از ۱۰ ساعت در هفته از اینترنت استفاده می کنند، حدود ۱۸ درصد بین ۱۰ تا ۳۰ ساعت و حدود ۲ درصد بیشتر از ۳۰ ساعت از اینترنت در طول یک هفته استفاده می نمایند. همچنین در رابطه با دلیل استفاده از اینترنت نیز حدود ۳۸ درصد در زمینه تحقیق، حدود ۲۶ درصد سرگرمی، حدود ۱۸ درصد گفتگوی اینترنتی، حدود ۸ درصد فراموش کردن مشکلات، حدود ۴ درصد وبلاگ نویسی و حدود ۶ درصد استفاده از پست الکترونیک را دلیل استفاده خود از اینترنت بیان داشته اند. جامالودین و همکاران در سال ۲۰۱۴، بیان کرده اند که پیشرفت دستگاه های تلفن همراه شخصی این فرصت را به کارکنان داده است تا از این دستگاه برای فعالیت های غیر مرتبط با کار که تهدیدی برای شرکت ها محسوب می شود استفاده نمایند. نتایج مطالعه آن ها نشان داد که عادت و منبع کنترل بیرونی پیش بینی کننده هایی برای استفاده شخصی از اینترنت هستند. این مقاله داده های تجربی ای را از متغیرهای فردی و متغیرهای مرتبط با موقعیت که استفاده شخصی از اینترنت را در بین کارکنان از منظر دستگاه موبایل شخصی بررسی می کنند پیش بینی می نماید. در پایان این مقاله بیان می کند که در برخورد با این فعالیت های عادت گونه و سطح پایین منبع کنترل فردی، سازمان ها می توانند به افراد برای بازگرداندن کنترل شخصی شان به وسیله افزایش خودآگاهی شان در جهت شناخت پیامدهای منفی از فعالیت های آنلاین کمک نمایند.

مقاله آندرسن و همکاران در سال ۲۰۱۴ حدوداً از یازده هزار نفر از کارکنان بررسی به عمل آورد که آیا متغیرهای جمعیت شناختی، شخصیتی و همچنین متغیرهای مربوط به کار می توانند نگرش به سمت سایت های شبکه های اجتماعی و استفاده از آن ها را برای اهداف شخصی کارکنان در طی ساعات کاری توضیح دهد. سن دارای ارتباط منفی با هر دو متغیر وابسته بود. جنسیت مرد، مجرد و تحصیلات با هر دو متغیر



وابسته در ارتباط مثبت بود. مدیران نگرش منفی به استفاده دارند، اما مدیران سطح بالا گزارش استفاده بیشتری از سایر پاسخ دهندگان دادند. دسترسی به سایت های شبکه های اجتماعی در محیط کار ارتباط مثبتی با هر دو متغیر وابسته دارند در حالی که سیاست های مبنی بر ممنوعیت دارای رابطه معکوس هستند. برونگرایی و روان رنجوری دارای ارتباط مثبت با هر دو متغیر وابسته می باشد. وظیفه شناسی، چالش مثبت در محیط کار و تقاضاهای کمی همه دارای ارتباط منفی با هر دو متغیر وابسته هستند. ز طرفی الامپی و هچانووا در سال ۲۰۱۰ مساله نظارت در سازمان را مورد بررسی قرار داده است. این مطالعه به بررسی شیوه های سازمان های فیلیپین در نظارت بر استفاده کارکنان از اینترنت پرداخته است. نظرسنجی از ۱۱۲ سازمان به نمایندگی از انواع صنایع نشان می دهد که دو سوم از سازمان ها دسترسی به اینترنت را به تمام کارکنان ارائه داده اند، اگر چه اکثر آن ها استفاده کارکنان از اینترنت را مورد نظارت قرار داده اند، کمتر از نصف آن ها سیاست های استفاده از اینترنت در محیط کار را تدوین کرده بودند. اکثر سازمان ها برخی از مطالب آنلاین و برنامه های کاربردی به خصوص آن هایی که مربوط به پورنوگرافی، بازی و شبکه های اجتماعی بود را مسدود کرده بودند. بیشتر آن ها مشکلات ابتلا به ویروس را از طریق دائلود و چت بیش از حد در اینترنت گزارش داده بودند. نتایج حاکی از آن بود که سازمان نیاز بیشتری به بیان سیاست های خود در سازمان، آموزش کارکنان در امنیت استفاده از اینترنت و تدوین مکانیزم هایی برای اطمینان از یکپارچگی نظارت بر کارمندان دارد.

رایج ترین موارد استفاده از اینترنت عبارتند از: استفاده از اطلاعات گوناگون موجود در شبکه ها به منظور انجام فعالیت های علمی و پژوهشی و دسترسی به کتاب ها و منابع کتابخانه ای، انجام امور اداری و تجاری، برقراری ارتباط با سایرین به شیوه های گفتاری، نوشتاری و تصویری (چت، ایمیل و مکالمه تلفنی)، بهره مندی از برنامه های رادیویی و تلویزیونی، آموزش از راه دور. (نوابخش و همکاران، ۱۳۸۹). لذا براساس ادبیات ۵ مورد برای استفاده کاری و ۴ مورد برای استفاده غیر کاری دسته بندی و مورد آزمون قرار گرفت که در جدول ۲ قابل مشاهده می باشد.

## اینترنت و بهره‌وری

بهره‌وری به عنوان راهی برای زنده ماندن و رقابت کردن در یک بازار با سطوح بالای رقابت تعیین می‌شود (چونها و همکاران، ۲۰۰۳). بسیاری از محققان در طول چند دهه گذشته در حال تلاش برای یافتن تعریف بهره‌وری می‌باشند که معمولاً با عملکرد فردی، خروجی و ظرفیت تولید اشتباه گرفته می‌شود. پریچارد (۱۹۹۲) معتقد است که بهره‌وری را می‌توان یک معیار سنجش اندازه‌گیری اهداف در نظر گرفت (اثربخشی) و یا معیاری برای نتایج مرتبط با ورودی‌ها (کارایی). این نویسندگان از نظر خود که همانا بهره‌وری مرتبط با این دو سنجش کارایی و اثربخشی است، دفاع می‌کنند. در واقع در حالی که اقتصاددانان بهره‌وری را با تغییر ورودی به خروجی مربوط می‌دانند، برای مهندسی صنایع، بهره‌وری به عنوان نسبت کار مفید (خروجی) تقسیم بر انرژی مورد استفاده برای تولید این کار (ورودی) دیده می‌شود. در حالی که مدیران، ارائه یک مفهوم گسترده‌تر که بهره‌وری را به عنوان هر اقدامی که منجر به کارایی و رشد اثربخشی شود در نظر می‌گیرند، مانند افزایش فروش متقابل، بهبود رضایت مصرف‌کننده یا کاهش غیبت (ماچادو و همکاران، ۲۰۱۴). اگرچه استفاده بیش از حد از اینترنت می‌تواند به کاهش بهره‌وری منجر شود، اگر محدود گردد، می‌تواند قابلیت‌های کارکنان را در جهت انجام کارهایشان بهبود بخشد (کوکر، ۲۰۱۱؛ کوکر، ۲۰۱۳). اینترنت پتانسیل افزایش بهره‌وری در موارد مختلف را داراست. اما با راه‌های تقویت متقابل؛ یعنی ۱. کاهش، در یک بعد قابل توجه، هزینه‌های معاملات مختلف مورد نیاز برای تولید و توزیع کالا و خدمات ۲. افزایش بهره‌وری مدیریت، که به مدیریت اجازه می‌دهد مدیریت منابع موثرتر و همچنین ارتباط آسان‌تر در درون سازمان و با مشتریان و شرکا برقرار نماید. ۳. افزایش رقابت، ایجاد قیمت‌های شفاف‌تر و افزایش بازار برای خریداران و فروشندگان، که منجر به کاهش هزینه‌ها می‌شود (لیتان و ریولین، ۲۰۰۱).

### بنیان‌های نظری بهره‌گیری از اینترنت و رفتارهای مرتبط با آن

اگرچه مبانی نظری بهره‌گیری از اینترنت و پیامدهای رفتاری آن در سازمان‌ها محدود است اما می‌توان ریشه‌های رفتارها و اثرات این فناوری و پدیده را در سازمان‌ها در نظریه‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، نظریه‌های رفتاری، و نظریه‌های پذیرش و بهره-

گیری از فناوری جستجو نمود. نظریات مذکور را می توان در دو دسته شامل (۱) نظریاتی که بیشتر به ابعاد محتوایی سازمان ها و کنشگران آن توجه دارند و (۲)، رویکردهایی که متمرکز بر بعد ساختاری سازمان هستند و با عنوان نظریات سازمان محور ارائه شده اند جای داد. تفاوت اصلی این دو رویکرد در نقطه تأکید و تمرکز آنها نهفته است. به عبارت دیگر، در رویکرد اول مباحث مرتبط حول محور عاملان و کاربران تکنولوژی صورت بندی می شود، اما در رویکرد دوم، سازمان و ساختار سازمانی محور و بنیان بحث و تحلیل است. در نظریات کنشگر محور، نظریات هاف، لورک، مک کلور و لورک، فولر و سادلند مطرح می گردد. در نظریه وارن هاف (۲۰۰۰) درباره اثرات اینترنت، آنچه که به عنوان ویژگی بارز تکنولوژی های جدید ارتباطی و اطلاعاتی برای بیشتر مردم مطرح است، امتیازات آموزشی و وابستگی های اقتصادی به آن، با توجه به نسبت، نوع و میزان دسترسی است. نظام های اطلاعاتی برای دریافت و کسب چنین امتیازی به روش های مختلف، مانند اهرم ها و شبکه های عمومی و خصوصی آموزش عالی یا به وسیله حمایت کنندگان دولتی، در حال توسعه هستند (هاف، ۲۰۰۰). مطابق نظریه لورک و همکارانش، یکی از فواید کلیدی اینترنت توانایی برقراری ارتباط مستقیم با متقاضیان خدمات و به عبارتی، کاستن از واسطه ها در انتقال و ارائه اطلاعات سازمان یا مؤسسه است (لورک و همکاران، ۲۰۰۶).

در بخش دوم در نظریات سازمان محور، نظریات هانا، راولی و همکارانش، و دفت بیان می شود. از نظر هانا (۱۹۹۸)، اینترنت باعث سرعت در دریافت و اشاعه عمومی دانش شده است. سرعت می تواند امتیازات زیادی برای هر سازمان داشته باشد. در واقع اینترنت یک ظرفیت آنلاین فکری است. سازمان ها در پی استفاده از اینترنت می باشند تا ناتوانی یا نارسایی در واحد ها را تغییر دهند و نیازها را بی توجه به زمان و مکان مرتفع سازند. در نظریه راولی، لوهان و دولنس، مهم ترین ویژگی های تاثیر گذار تکنولوژی های نوین اطلاعاتی و ارتباطی در سازمان ها سه بعد است: سیستم اطلاعاتی مدیران اجرایی، سیستم تصمیم گیری گروهی و سیستم پیام دهنده الکترونیکی (راولی و همکاران، ۱۳۷۶). راولی و همکارانش معتقدند اثرات ورود اینترنت به بهترین شکل در فرآیندهای مدیریت و طراحی سازمان ها قابل مشاهده است. این تکنولوژی مدیران را قادر می سازد تا با سازمان، محیط و یکدیگر ارتباط بیشتری برقرار کنند و فضای مشارکت بیشتر در

تصمیم‌گیری را برای مدیران سطوح مختلف سازمان به وجود می‌آورد (همان). از نظر ریچارد دفت (۱۳۷۹)، با ورود تکنولوژی اطلاعاتی و ارتباطی جدید، سازمان‌ها بر اساس شبکه اطلاعاتی خود، ساختاربندی می‌شوند. این موضوع به تسهیل در ارتباطات، هماهنگی و کنترل می‌انجامد. از نظر دفت، تغییر در ابزارهای تکنولوژیک مورد استفاده یک سازمان، در رابطه با فرآیند تولید سازمان است و شامل دانش، آگاهی و مهارتی می‌شود که مشخص‌کننده میزان شایستگی و تخصص سازمان است (دفت، ۱۳۷۹).

ماسترانجلو<sup>۱</sup> و همکاران به نقل از دیهدریچ<sup>۲</sup> در سال ۱۹۹۸ بیان می‌کنند دسترسی به اینترنت ممکن است با توجه به سن، جنسیت و وضعیت اقلیت تاثیر متفاوتی روی افراد داشته باشد. کارکنان جوان‌تر که با رایانه رشد کرده‌اند، ممکن است شاهد پتانسیل بیشتری برای استفاده از اینترنت نسبت به کارمندان قدیمی‌تر باشند. برای مثال مردان و آمریکایی‌های سفیدپوست بیشترین تجربه اینترنت را نسبت به زنان و اعضای اقلیت دارند (ماسترانجلو، ۲۰۰۶). از این رو می‌توان گفت اینترنت یک شمشیر دو لبه است که سازمان‌ها باید در قرار دادن آزادانه آن برای کارکنان هوشیارانه عمل کنند (لیم، ۲۰۰۲).

با توجه به ادبیات مطروحه و آن‌چه که تاکنون انجام گرفته است؛ مشاهده می‌گردد که حضور اینترنت در سازمان‌ها اجتناب‌ناپذیر است، لذا آنچه اهمیت می‌یابد این است که کیفیت استفاده از اینترنت بر رفتارهای کارکنان تاثیرگذار است. بنابراین در وهله اول بررسی این استفاده و کیفیت آن در سازمان و چگونگی مدیریت آن اهمیت می‌یابد. در نتیجه شناخت میزان و نحوه این استفاده و متغیرهای تاثیرگذار بر آن اهمیت می‌یابد و اینکه دریابیم چگونه متغیرهای سازمانی و شغلی نیز بر این کیفیت استفاده تاثیرگذار است.

نوآوری تحقیق حاضر از آن جهت است که اغلب تحقیقات به جنبه‌های منفی و رفتارهای غیر بهره‌ورانه استفاده از اینترنت در سازمان توجه نموده‌اند، و رفتارهای مثبت کمتر در مطالعات بررسی گردیده است. همچنین تحقیقاتی که به صورت جامع هم جنبه‌های مثبت و هم جنبه‌های منفی و یا به عبارتی هم رفتارهای مطلوب و هم رفتارهای نامطلوب در استفاده از اینترنت را مد نظر قرار داده باشد کمتر در مطالعات یافت می‌شود. لذا نوآوری این تحقیق از آن جهت است که هم هر دو جنبه مطلوب و

نامطلوب استفاده از اینترنت در سازمان ها را مد نظر قرار می دهد و همچنین به مطالعه عمیق در رابطه با این دو جنبه در سازمان ها و متغیرهای تاثیرگذار بر آن می پردازد. لذا اولاً برای این مطالعه این سوال مطرح می گردد که کیفیت استفاده از اینترنت در سازمان به چه شکل است و ثانياً بین استفاده مطلوب و نامطلوب و یا به عبارتی بین رفتارهای بهره ورانه و غیر بهره ورانه در رابطه با استفاده از اینترنت در سازمان چه تفاوتی وجود دارد و ثالثاً اینکه چه متغیرهایی بر این کیفیت استفاده می تواند تاثیر گذار باشد که به عنوان برخی از متغیرهایی که در ادبیات تحقیق نیز بیشتر مد نظر قرار گرفته است، در این مطالعه متغیرهای جمعیت شناختی و متغیرهای شغلی و سازمانی به عنوان متغیرهای تاثیرگذار مد نظر قرار گرفت که قسمت اول و دوم به صورت دو سوال برای این مطالعه مطرح گردید و قسمت سوم به صورت دو فرضیه برای تحقیق مورد در ادامه آورده شده است.

### سوال پژوهش

- سوال ۱: کیفیت وضعیت استفاده از اینترنت در محیط کار در سازمان های عمومی چگونه است؟
- سوال ۲: آیا میان استفاده مطلوب و استفاده غیر مطلوب از اینترنت در محیط کار تفاوتی وجود دارد؟

### فرضیه پژوهش

- فرضیه ۱: متغیرهای جمعیت شناختی (سن، تحصیلات، سابقه، جنیست) بر نحوه استفاده از اینترنت (استفاده کاری و غیر کاری) در طی ساعات کاری تاثیرگذار است.
- فرضیه ۲: متغیرهای شغلی و سازمانی (سطح سازمانی و ویژگی های شغلی) بر نحوه استفاده از اینترنت (استفاده کاری و غیر کاری) در طی ساعات کاری تاثیرگذار است.

### روش تحقیق

این تحقیق به لحاظ هدف در گروه تحقیقات توصیفی، کمی و از جهت نقش محقق مستقل از فرآیند تحقیق می باشد. جهت شناخت کیفیت و انواع رفتارهای بهره گیری از

اینترنت توسط کارکنان از پرسشنامه طراحی شده توسط محقق که پس از شناسایی انواع رفتارها و بر اساس ادبیات پژوهش طراحی شده و مبنای جمع آوری اطلاعات قرار گرفت استفاده گردید و از پرسشنامه هاکنم و اولدهام به منظور سنجش ویژگی‌های شغل استفاده گردید. روایی ظاهری هر دو پرسشنامه با استفاده از نظر خبرگان احراز گردید و پایایی آن نیز بیشتر از ۰,۷ و مورد قبول بود. وضعیت موجود با استفاده از سنجش پرسشنامه توزیعی بین کارکنان انجام گردید و تحلیل‌ها با استفاده از آزمون-های آماری میانگین، مقایسه میانگین دو جامعه، مقایسه میانگین چند جامعه و آزمون زوجی انجام گرفته است. این پژوهش به صورت مقطعی انجام گرفت. در این تحقیق بهره‌گیری از اینترنت متغیر وابسته می‌باشد که استفاده‌های کاری و غیرکاری کارکنان طی ساعات کاری در سازمان را شامل می‌شود.

جامعه آماری تحقیق، کارکنان سازمان‌ها و موسسات دولتی مستقر در شهر مشهد می‌باشد، تعداد سازمان‌های دولتی شهر مشهد که از طریق سازمان برنامه و بودجه به آن‌ها بودجه تخصیص داده می‌شود ۲۸ مورد می‌باشد. که برای بررسی مناسب پرسشنامه در ۲۰ سازمان دولتی توزیع شده است. به علت آنکه جامعه تحقیق نامعلوم بوده است و نمونه آماری در سازمان‌های مختلف مشغول به کار بوده‌اند، عملاً امکان دسترسی به داده‌های کمی کیفیت استفاده کاربران نبوده است. در عین حال در بسیاری از موارد نوع کاربرد و بهره‌گیری از اینترنت توسط دستگاه‌های شخصی انجام می‌شود که باز ممکن است امکان دسترسی به تمام داده‌ها به آن صورت امکان پذیر نباشد. در این میان با توجه به محرمانه بودن نام کارکنان به صورت مناسبی می‌توان به داده‌های ناشی از خود اظهاری اعتماد نمود. روش نمونه‌گیری مورد استفاده نمونه‌گیری از جامعه نامحدود است. برای محاسبه حجم نمونه با توجه به نامشخص بودن حجم جامعه، از فرمول کوکران برای حجم جامعه نامحدود استفاده شده است که در سطح اطمینان ۹۵ درصد مقدار حجم نمونه ۳۸۴ می‌شود. بنابراین حدود ۶۰۰ پرسشنامه توزیع گردیده و نهایتاً از این مقدار ۴۶۰ پرسشنامه بازگشت داده شده است که ۱۶ پرسشنامه مخدوش بوده و نهایتاً ۴۴۹ پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت که بیشتر از مقدار تعیین شده می‌باشد.

### یافته های تحقیق

در این بخش نتایج بدست آمده از پرسشنامه ها بررسی خواهند شد. در ابتدا به بررسی متغیرهای جمعیت شناختی پژوهش پرداخته خواهد شد. در ادامه این شش متغیر و فراوانی و درصد هر یک مشخص گردیده اند.

جدول (۱) متغیرهای جمعیت شناختی مطالعه حاضر

جنسیت		زن		مرد	
		٪۴۲		٪۵۸	
سن	۲۰ تا ۲۹	۳۰ تا ۳۹	۴۰ تا ۴۹	۵۰ به بالا	
	٪۱۵	٪۴۹	٪۲۳	٪۱۳	
تحصیلات	دیپلم و کمتر	کاردانی	کارشناسی	کارشناسی ارشد و بالاتر	
	٪۱۰	٪۱۲	٪۴۷	٪۳۱	
سابقه کار	کمتر از ۵ سال	۶ تا ۱۱ سال	۱۲ تا ۱۷ سال	۱۸ تا ۲۳ سال	۲۴ به بالا
	٪۱۸	٪۲۹	٪۲۱	٪۱۷	٪۱۳
وضعیت قرارداد	رسمی	پیمانی	قراردادی	سایر	
	٪۳۹	٪۱۳	٪۴۱	٪۱	
سطح سازمانی	مدیر، معاون و بالاتر	سرپرست	کارشناس مسئول	کارشناس	کارمند، متصدی
	٪۳	٪۱۱	٪۱۷	٪۴۴	٪۲۰

نتایج جدول نشان می دهد که توزیع پرسشنامه در بخش جنسیتی روند نسبتا متعادلی از پاسخگویان را نشان می دهد. نیمی از پاسخگویان با توجه به متغیر سن، نسبتا جوان می باشند. با توجه به متغیر تحصیلات ۷۷ درصد از پاسخگویان دارای مدرک آکادمیک و دانشگاهی بوده اند. در متغیر سابقه کاری، کارکنانی که بین ۶ تا ۱۱ سال سابقه کاری داشته اند بیشترین پاسخگویان بوده اند و کسانی که بین ۱۲ تا ۱۷ سال سابقه کار دارند در رتبه بعدی قرار می گیرند. همچنین بیشتر پاسخگویان دارای وضعیت استخدامی قراردادی بوده و پس از آن سهم بیشتر پاسخگویان را کارکنان رسمی داشته اند. به لحاظ سطح سازمانی بیشتر افرادی که پرسشنامه را پر نموده اند کارشناسان بوده اند،

### بررسی سوالات پژوهش

**سوال اول:** در پاسخ به سوال اول پژوهش مبنی بر وضعیت استفاده از اینترنت، ابتدا مصادیق استفاده کاری و غیر کاری از اینترنت در ادبیات مربوطه بررسی گردیده و سپس سوال پژوهش پاسخ داده می‌شود. جدول ذیل نشان می‌دهد که میانگین استفاده کاری و غیر کاری چگونه است.

جدول ۲) مصادیق استفاده کاری و غیر کاری

میانگین (ساعت)	مصادیق	نحوه استفاده
۱,۸۴	جستجو و تبادل مطالب، اطلاعات و دانش مرتبط با مسائل شغلی و حوزه کاری در سایت های مشخص و هدفمند (از جمله سایت ها و وبلاگ های حرفه ای و علمی و ...)	استفاده کاری (مطلوب)
	وب گردی پراکنده در جهت ارتقا مهارت ها و دانش شغلی در سایت های مختلف	
	فعالیت در شبکه های اجتماعی با تمرکز بر ارتباطات کاری، کانال های حرفه ای و گروه های مرتبط با مسائل و دانش کاری و تبادل اطلاعات در زمینه دانش مسائل شغلی و حرفه ای	
	ارسال و دریافت ایمیل های کاری، حرفه ای، و علمی مرتبط با کار (خارج از سیستم اتوماسیون اداری)	
	انجام فعالیت های کاری و حرفه ای از طریق اینترنت (به عنوان مثال استفاده از نرم افزارهای تحت وب، و ...)	
۱,۸۶	مطالعه و خواندن اخبار روز	استفاده غیر کاری (نامطلوب)
	انجام فعالیت های شخصی (ارسال و دریافت ایمیل های شخصی، امور بانکی، خرید و فروش کالا، پرداخت قبوض)	
	وب گردی پراکنده بر اساس علاقمندی های شخصی (دانلود و مشاهده فیلم، بازی، سایت های مورد علاقه شخصی، سایت های غیر قانونی)	
	فعالیت در شبکه های اجتماعی شخصی غیر مرتبط با کار (اینستاگرام شخصی، فیس بوک، وبلاگ شخصی، تلگرام)	

سوال پژوهش در قالب ۶ سوال فرعی شامل: الف) بررسی میزان استفاده، ب) بررسی مکان استفاده، ج) بررسی میزان استفاده از اینترنت طی ساعات کاری، د) بررسی ابزار استفاده از اینترنت ه) بررسی میانگین ساعت استفاده از اینترنت در روز، هفته و ماه، مشخص خواهد گردید. در جدول زیر پاسخ به این پرسش ها در بین کارکنان با درصد آن مشخص گردیده است.



جدول ۳) وضعیت استفاده از اینترنت در محیط کار

میانگین	استفاده غیر کاری		استفاده کاری		نوع استفاده
	۱,۸۶ ساعت		۱,۸۴ ساعت		
میانگین استفاده * ۲/۸۳ ساعت در روز	بیش از ۴ ساعت	۳ تا ۴ ساعت	۲ تا ۳ ساعت	تا ۲ ساعت	مجموع ساعات استفاده در طی ساعات کاری
	٪۳	٪۸	٪۱۵	٪۵۹	
	هر دو		لپ تاب اداری و PC	موبایل و تبلت شخصی	ابزار استفاده
	٪۲۳		٪۳۴	٪۴۳	
	چند بار در ماه	چند بار در هفته	یک تا دو بار در روز	بیش از دو بار در روز	میزان مصرف
	٪۹	٪۱۳	٪۲۱	٪۵۶	
* علت تفاوت میانگین استفاده از اینترنت با مجموع ساعات استفاده کاری و غیر کاری در این است که افراد زمانی که به بیان زمان استفاده از هر کدام از آیتم های استفاده از اینترنت به صورت جزئی پرداختند، زمان استفاده بیشتری را بیان داشته اند.					

به صورت کلی حدود ۷۷ درصد افراد در طی روز دو تا چند بار از اینترنت استفاده می نمایند. همچنین ۷۴ درصد از کارکنان تا ۳ ساعت، در طی ساعات کاری از اینترنت استفاده می نمایند که این درصد قابل تاملی می باشد. از طرفی براساس نتایج جدول ۴۳ درصد از کارکنان برای اتصال به اینترنت از موبایل و تبلت شخصی خود و ۳۴ درصد از کامپیوتر و لپ تاب موجود در سازمان استفاده می نمایند

**سوال دوم:** در پاسخ به سوال دوم پژوهش مبنی بر وجود تفاوت بین استفاده مطلوب و استفاده نامطلوب از اینترنت در محیط کار، از آزمون میانگین استفاده گردیده است. جدول ذیل نتایج این آزمون را نشان می دهد.

جدول ۴) آزمون میانگین برای بررسی تفاوت میان استفاده کاری و غیر کاری

معناداری (دو دنباله)	df	t	تفاوت های زوجی				میانگین	انحراف معیار	خطا	95%فاصله اطمینان
			پایین	بالا	.031	.643				
.407	443	.830				.025			جفت ۱	

استفاده کاری و غیر  
کاری

همانطور که مشاهده میشود، نتایج آزمون میانگین نشان می‌دهد تفاوت معناداری میان کیفیت بهره‌گیری کاری و غیرکاری از اینترنت وجود ندارد. به عبارتی همانطور که میانگین هر کدام از این متغیرها نشان می‌داد و نتایج آزمون میان نیز موید آن است، کارکنان در ساعات اداری از حدود ۲ ساعت و نیمی که از اینترنت استفاده می‌نمایند، نیمی از آن را در جهت پیشبرد وظایف کاری و شغلی استفاده می‌نمایند و نیمی دیگر را امور یا علاقمندی‌های شخصی خود را پیگیری می‌نمایند.

### بررسی فرضیه‌های پژوهش

در این قسمت یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش ارائه شده است. در فرضیه اول تاثیر متغیرهای جمعیت شناختی بر کیفیت بهره‌گیری از اینترنت آزمون گردید. همانطور که گفته شد در آزمون این فرضیه از تحلیل واریانس (مقایسه چند جامعه) استفاده گردید. این آزمون برای هر کدام از استفاده کاری و استفاده غیر کاری به صورت جداگانه انجام گردید. جدول ۵ یافته‌های حاصل از این آزمون را در هر کدام از متغیرهای جمعیت شناختی نشان می‌دهد.

در ادامه در هر کدام از متغیرهای جمعیت شناختی، که نتایج آزمون واریانس تفاوت معنادار میان گروه‌ها را نشان داده است، در مرحله بعد نسبت به انجام آزمون‌های پس از تجربه اقدام شده است. جدول ۶ نتایج این آزمون‌ها را در مواردی که تفاوت‌ها معنادار بوده است را نشان داده است.

جدول ۵: نتایج تحلیل واریانس (آزمون مقایسه میانگین چندجامعه) برای بررسی تاثیر متغیرهای جمعیت شناختی بر کیفیت بهره گیری از اینترنت

نتیجه	معنا داری	F	میانگین مربعات	df	مجموع مربعات	آزمون	نحوه استفاده	متغیر	
تفاوت بین گروه ها وجود دارد	.002	5.106	2.337	3	7.012	بین گروهی	استفاده کاری	سن	۱- آزمون تاثیر سن کارکنان بر کیفیت بهره گیری از اینترنت
			.458	440	201.410	درون گروهی			
					443	208.423			
تفاوت بین گروه ها وجود دارد	.000	8.305	3.748	3	11.244	بین گروهی	استفاده غیر کاری		
			.451	440	198.561	درون گروهی			
					443	209.804			
تفاوت بین گروه ها وجود دارد	.000	8.317	3.685	4	14.739	بین گروهی	استفاده کاری	تحصیلات	۲- آزمون تاثیر تحصیلات کارکنان بر کیفیت بهره گیری از اینترنت
			.443	435	192.730	درون گروهی			
					439	207.469			
تفاوت بین گروه ها وجود ندارد	.311	1.198	.568	4	2.274	بین گروهی	استفاده غیر کاری		
			.475	435	206.409	درون گروهی			
					439	208.683			
تفاوت بین گروه ها وجود ندارد	.716	.580	.274	5	1.369	بین گروهی	استفاده کاری	سابقه کار	۳- آزمون تاثیر سابقه کارکنان بر کیفیت بهره گیری از اینترنت
			.472	430	203.111	درون گروهی			
					435	204.481			
تفاوت بین گروه ها وجود دارد	.013	2.916	1.353	5	6.765	بین گروهی	استفاده غیر کاری		
			.464	430	199.543	درون گروهی			
					435	206.308			

برای بررسی تاثیر متغیر جنسیت از آنجا متغیر مذکور دارای دو گروه است از آزمون میانگین استفاده شده است.

ادامه جدول ۵: نتایج تحلیل میانگین (آزمون مقایسه میانگین دو جامعه) برای بررسی تاثیر متغیرهای جنسیت بر کیفیت بهره گیری از اینترنت

	فاصله 95% اطمینان		خطای معیار	انحراف معیار	معناداری (دو دنباله)	df	t	معناداری	F	نحوه استفاده	جنسیت	
	پایین	بالا										
تفاوت بین گروه ها وجود ندارد	-0.147	.123	.069	-0.012	.863	366.82	-1.172	.911	.012	استفاده کاری		۴- آزمون تاثیر جنسیت کارکنان بر کیفیت بهره گیری از اینترنت
تفاوت بین گروه ها وجود ندارد	-0.218	.049	.068	-0.084	.214	382.71	-1.245	.642	.216	استفاده غیر کاری		

همانگونه که از نتایج جداول مشاهده می گردد، با توجه به میزان Sig برآورد شده، متغیر سن هم بر نحوه استفاده کاری و هم غیر کاری، تحصیلات تنها بر استفاده کاری و سابقه کار تنها بر استفاده غیر کاری اثر گذارند و جنسیت بر هیچ یک از استفاده های کاری و غیر کاری اثر گذار نیست.

در ادامه برای متغیرهایی که استفاده کاری یا غیر کاری در آن ها نابرابر است بررسی خواهد شد که کدام متغیر استفاده کاری و غیر کاری بیشتری را دارا می باشد. برای انجام این کار از آزمون مقایسه میانگین چند جامعه (ANOVA) استفاده می شود. در این آزمون تاثیر متغیر مورد نظر (متغیر مستقل گروه بندی) بر نحوه استفاده کاری و بر نحوه استفاده غیر کاری استفاده خواهد شد. برای انجام این کار ابتدا متغیر وضعیت تحصیلی، سپس متغیر سن افراد و نهایتاً متغیر سابقه کاری به عنوان متغیر گروه بندی در نظر گرفته شدند و متغیر استفاده کاری و غیرکاری متغیر وابسته کمی در نظر گرفته شد (یادآوری می گردد که متغیر جنسیت بر هیچ یک از متغیرهای وابسته تاثیر گذار نبوده لذا در بررسی بعدی آورده نخواهد شد.) که نتایج آن در جدول زیر قابل مشاهده است.

جدول ۶) بررسی معناداری متغیرهای جمعیت شناختی

ردیف	نحوه استفاده	(I) گروه	(J) گروه	تفاوت میانگین ها (I-J)	انحراف معیار	Sig.	95% فاصله اطمینان	
							حد بالا	حد پایین
س.	استفاده کاری	۲۹ تا ۳۰	۳۹ تا ۴۰	.237*	.095	.013	.05	.42
		۳۹ تا ۴۰	۴۹ تا ۵۰	-.290*	.082	.000	-.45	-.13
		۴۹ تا ۵۰	۵۹ تا ۶۰	.224*	.112	.045	.00	.44
	استفاده غیر کاری	۲۹ تا ۳۰	۳۹ تا ۴۰	.404*	.094	.000	.22	.59
		۳۹ تا ۴۰	۴۹ تا ۵۰	.308*	.120	.011	.07	.54
		۴۹ تا ۵۰	۵۹ تا ۶۰	-.290*	.082	.000	-.45	-.13
تحصیلات	استفاده کاری	دیپلم و کمتر	کارشناسی ارشد	کارشناسی	کارشناسی ارشد	.003	-.54	-.11
		کارشناسی	دکتری	دکتری	دکتری	.000	-.68	-.23
		کارشناسی	دکتری	دکتری	دکتری	.000	-.122	-.35
		کارشناسی ارشد	دکتری	دکتری	دکتری	.019	-.48	-.04
		کارشناسی ارشد	دکتری	دکتری	دکتری	.000	-1.02	-.36
سابقه کار	استفاده غیر کاری	۱۱ تا ۱۸	۶ تا ۱۱	.242*	.096	.012	.05	.43
		۱۸ تا ۲۳	۱۱ تا ۱۸	.232*	.109	.034	.02	.45
		۲۳ تا ۲۹	۱۸ تا ۲۳	.403*	.124	.001	.16	.65
		۲۹ تا ۳۰	۲۳ تا ۲۹	.568*	.252	.025	.07	1.06
		۱۲ تا ۱۷	۲۴ تا ۲۹	.244*	.121	.045	.01	.48

**وضعیت تحصیلی:** طبق نتایج جدول، برای قضاوت درباره بزرگ تر و یا کوچک تر بودن میانگین دو به دو گروه ها، می توان از حد بالا و پایین استفاده کرد که با توجه به نتایج جدول فوق، تحصیلات دکتری دارای بیشترین استفاده می باشد، و پس از آن تحصیلات کارشناسی ارشد (دارای استفاده یکسان با کارشناسی)، تحصیلات کارشناسی (دارای استفاده یکسان با کاردانی)، تحصیلات کاردانی (دارای استفاده یکسان با دیپلم) و نهایتاً کمترین استفاده مربوط به کارکنان دارای تحصیلات دیپلم می باشد. برخلاف استفاده کاری، در رابطه با استفاده غیر کاری تفاوت معناداری بین مقاطع تحصیلی و استفاده غیر کاری مشاهده نمی گردد. به عبارت دیگر افراد دارای تحصیلات متفاوت نسبتاً به یک میزان استفاده غیر کاری از اینترنت می نمایند. به جز در مورد مقایسه افراد دارای تحصیلات دیپلم و کارشناسی که تفاوت معناداری در استفاده غیر کاری آن ها مشاهده می گردد و استفاده غیر کاری در

افراد دارای تحصیلات کارشناسی بیشتر از دیپلم است. در مجموع به صورت خلاصه، از نتایج حاصل از دو جدول در این پرسش، می‌توان نتیجه گرفت که استفاده کاری با افزایش سطح تحصیلات بیشتر شده و در تحصیلات نزدیک به هم مشابه است ولی استفاده غیر کاری ارتباطی با سطح تحصیلات افراد ندارد.

**سن:** طبق نتایج جدول مشاهده می‌گردد که رده سنی ۲۰ تا ۲۹ و ۴۰ تا ۴۹ بیشترین استفاده کاری از اینترنت و پس از آن رده سنی ۵۰ تا ۵۹ و نهایتاً ۳۰ تا ۳۹ کمترین استفاده کاری از اینترنت را دارا می‌باشد. در زمینه استفاده غیر کاری همان اطلاعات بدست آمده از استفاده کاری بدست می‌آید. یعنی در زمینه استفاده غیر کاری نیز رده سنی ۲۰ تا ۲۹ و ۴۰ تا ۴۹ بیشترین استفاده غیر کاری از اینترنت و پس از آن رده سنی ۵۰ تا ۵۹ و نهایتاً ۳۰ تا ۳۹ کمترین استفاده غیر کاری از اینترنت را دارا می‌باشد.

**سابقه کار:** طبق نتایج مشاهده شده از جدول تفاوت معناداری بین هیچ یک از گروه‌ها با استفاده کاری مشاهده نمی‌گردد. به عبارت دیگر سابقه کاری عامل تاثیر گذاری بر استفاده کاری نمی‌باشد. از طرفی، تنها بین سابقه کار کمتر از ۵ سال با سایر گروه‌ها و همچنین بین سابقه کار ۱۲ تا ۱۷ سال با سابقه ۲۴ تا ۲۹ سال قابل مشاهده است. افراد با سابقه کار کمتر از ۵ سال از سایر گروه‌ها استفاده غیر کاری بیشتری دارند. به عبارت دیگر افراد تازه وارد در سازمان بیشترین مصرف غیر کاری از اینترنت را دارا می‌باشند. همچنین افراد دارای سابقه کاری بین ۱۲ تا ۱۷ سال استفاده غیر کاری بیشتری نسبت به افراد با سابقه کاری بین ۲۴ تا ۲۹ سال دارند.

در پاسخ به فرضیه دوم جدول ۷ تاثیر گذاری متغیرهای سازمانی و شغلی (سطح سازمانی و ویژگی‌های شغلی) را بر نحوه استفاده از اینترنت (استفاده کاری و غیر کاری) در طی ساعات کاری بررسی می‌کند.

**سطح سازمانی:** برای پاسخگویی به بخش اول و متغیر سطح سازمانی، بررسی در دو قسمت انجام می‌گیرد و در هر دو قسمت، از آزمون مقایسه میانگین چند جامعه (ANOVA) استفاده می‌شود. در قسمت اول تاثیر متغیر سطح سازمانی (متغیر گروه بندی) بر نحوه استفاده کاری از اینترنت و در قسمت دوم بر نحوه استفاده غیر کاری از اینترنت در سازمان مورد بررسی قرار می‌گیرند. متغیر استفاده کاری و غیر کاری به عنوان متغیر وابسته کمی در نظر گرفته شد که نتایج آن در جداول زیر قابل مشاهده است.

جدول ۷) بررسی سطح سازمانی بر نحوه استفاده

نتیجه	معناداری	F	میانگین مربعات	df	مجموع مربعات	آزمون	نحوه استفاده	متغیر
تفاوت بین گروه ها وجود دارد	.001	5.103	2.354	4	9.418	بین گروهی	استفاده کاری	سطح سازمانی
			.461	411	189.626	درون گروهی		
				415	199.044	مجموع		
تفاوت بین گروه ها وجود دارد	.005	3.807	1.788	4	7.152	بین گروهی	استفاده غیر کاری	
			.470	411	193.052	درون گروهی		
				415	200.205	مجموع		

با توجه به وجود تفاوت بین دو گروه جدول .. میزان و چگونگی این تفاوت را نشان می دهد.

جدول ۸) بررسی سطح سازمانی بر نحوه استفاده

95%فاصله اطمینان		معناداری	خطا	انحراف معیار (I-J)	(J)سطح	(I)سطح	نحوه استفاده	متغیر
حد بالا	حد پایین							
.83	.07	.019	.192	.450*	کارشناس مسئول	مدیر، معاون و بالا تر	استفاده کاری	سطح سازمانی
.92	.21	.002	.182	.567*	کارشناس			
1.06	.31	.000	.190	.685*	کارمند			
.49	.05	.018	.113	.267*	کارشناس	سرپرست		
.63	.14	.002	.124	.385*	کارمند			
.44	.03	.027	.106	.235*	کارمند	کارشناس مسئول		
.77	.05	.027	.184	.408*	کارشناس	مدیر، معاون و بالا تر	استفاده غیر کاری	
.82	.06	.022	.191	.439*	کارمند			
.51	.01	.043	.129	.261*	کارشناس مسئول	سرپرست		
.58	.13	.002	.114	.352*	کارشناس			
.63	.14	.002	.126	.384*	کارمند			

طبق نتایج جدول و با مشاهده حد بالا و پایین مشخص می‌گردد که مدیران دارای بیشترین استفاده کاری و کارمندان دارای کمترین استفاده کاری می‌باشند. همچنین سطوح نزدیک (مدیر با سرپرست، سرپرست با کارشناس مسئول، کارشناس مسئول با کارشناس، کارشناس با کارمند) دارای استفاده همگن می‌باشند.

در رابطه با استفاده غیر کاری، مشخص می‌گردد که میزان استفاده غیر کاری مدیران و سرپرستان از سایر سطوح سازمانی بیشتر بوده و با پایین رفتن سطوح در سلسله مراتب سازمان از میزان استفاده غیر کاری کاسته شده است. به صورت کلی با توجه به جدول می‌توان نتیجه گرفت مدیران بیشترین حد استفاده غیر کاری از اینترنت در سازمان و کارمندان کمترین حد استفاده غیر کاری را دارا می‌باشند. همچنین به صورت تقریبی مدیران، معاونین و سرپرستان به یک میزان و کارشناسان مسئول، کارشناسان و کارمندان به یک میزان استفاده غیر کاری از اینترنت دارند.

**ویژگی شغل:** برای پاسخگویی به بخش دوم و متغیر ویژگی های شغلی، باید خاطر نشان کرد که در پرسشنامه ویژگی های شغل، با پرسش های متنوع سعی در شناسایی مشاغل ساده تکراری و مشاغل پیچیده انجام گرفت، پس از معکوس نمودن دو سوال اول این پرسشنامه، نهایتاً برای هر یک از کارکنان، میانگین ویژگی شغل محاسبه گردید. چنانچه عدد میانگین بین ۱ تا ۳ باشد شغل ساده و تکراری (گروه ۱) و چنانچه بین ۳ تا ۵ باشد شغل پیچیده (گروه ۲) در نظر گرفته خواهد شد. پس از این تقسیم بندی، برای پاسخگویی به این فرضیه، از آزمون آماری مقایسه میانگین دو جامعه استفاده خواهد شد. برای انجام این کار ابتدا متغیر استفاده کاری را به عنوان متغیر آزمون و متغیر نوع شغل به عنوان متغیر گروهی (شغل های ساده و پیچیده) در نظر گرفته می شود. نتایج آزمون در ادامه قابل مشاهده است.



جدول ۹) بررسی متغیر نوع شغل بر نحوه استفاده

نتیجه	آزمون t						آزمون برابری واریانس لوین		نحوه استفاده	متغیر	
	95%فاصله اطمینان		خطای معیار	انحراف معیار	معنا داری (دو دنباله)	df	t	معتاداری F			
	بالا	پایین									
تفاوت بین گروه ها وجود دارد	-302	-581	.071	-.441	.000	254.038	-6.239	.014	6.089	استفاده کاری	نوع شغل
تفاوت بین گروه ها وجود دارد	-105	-402	.075	-.253	.001	235.312	-3.363	.000	16.031	استفاده غیر کاری	

همانگونه که از نتایج جدول مشاهده می گردد، Sig آزمون تساوی میانگین با فرض عدم تساوی واریانس، کمتر از ۵ درصد است و ادعای عدم تساوی میانگین استفاده کاری و غیر کاری در مشاغل ساده و پیچیده در سطح خطای ۵ درصد پذیرفته می شود. به عبارت دیگر می توان گفت، میانگین استفاده کاری و غیر کاری در مشاغل ساده و پیچیده برابر نیست و این استفاده در این دو گروه شغلی متفاوت است. در نتیجه می توان گفت که متغیر ویژگی های شغل بر متغیر استفاده کاری و غیر کاری تاثیرگذار است. لذا در مجموع نتایج فرضیات بدست آمده را می توان در جدول زیر مشاهده کرد.

### بحث و نتیجه گیری

همانگونه که مطرح گردید توسعه فناوری های مبتنی بر وب و لزوم استفاده از آن ها در سازمان باعث به وجود آمدن چالش های جدیدی در سازمان گردیده است. نحوه بهره گیری اینترنت توسط کارکنان در سازمان و اثرات دو جانبه ای که این بهره گیری می تواند بر بهره وری سازمان بگذارد؛ موضوعی است که پیوسته مدیران را درگیر تصمیم گیری در مورد چگونگی استفاده از اینترنت، محدودیت های استفاده، ساعات استفاده و سایر پرسش های مشابه نموده است. لذا مدیران جهت مدیریت مناسب کارکنان و شناخت چگونگی بهره گیری از اینترنت در سازمان، نیاز به شناخت و درک عمیق نحوه بهره گیری کارکنان از اینترنت طی ساعات کاری دارند و این شناخت آن ها را در بکار

بردن سیاست های مناسب جهت مدیریت بهره ورانه یاری خواهد کرد. به همین جهت، این تحقیق در پی بررسی و شناخت چگونگی استفاده از اینترنت به لحاظ ماهیت و زمان استفاده در طی ساعات کاری در بین کارکنان می باشد. برای دستیابی به این مقصود پرسشنامه ای حاوی سوالاتی در مورد چگونگی و میزان استفاده کارکنان و مدیران از اینترنت در بین کارکنان دولتی شهر مشهد توزیع گردید و تعداد مناسب جهت بررسی های آماری اخذ گردید. یکی از محدودیت های این تحقیق عدم امکان دسترسی به داده های موجود در سرور به دلیل نامعلوم بودن جامعه آماری می باشد، که این محدودیت سبب شد از داده های خود اظهاری استفاده گردد؛ اما خوداظهاری ها به دلیل محرمانه بودن نام کارکنان قابلیت اتکا دارد. همچنین یکی دیگر از محدودیت های این تحقیق عدم امکان دسته بندی سازمان از نظر وظایف و تحلیل در این رابطه بوده است که با توجه به حجم بالای نمونه و نامحدود بودن جامعه در این تحقیق قابلیت سنجش را نداشته و پیشنهاد می گردد در تحقیقات آتی این مهم مد نظر قرار گیرد. به صورت کلی یافته های این تحقیق نشان داد:

- کارکنان به طور متوسط هر کدام در حدود ۲ تا ۳ ساعت در روز از اینترنت در محیط کاری استفاده می نمایند.
- نیمی از این زمان استفاده کاری و نیمی را به پیگیری امور و علاقمندی های شخصی اختصاص می دهند.
- بیشتر با موبایل و تبلت شخصی از اینترنت استفاده مینمایند.
- بیش از نیمی از کارکنان در روز بیش از دو بار از اینترنت استفاده می کنند.
- سن بر هر دو نوع استفاده کاری و غیر کاری تاثیرگذار است. هر چه سن کمتر باشد استفاده کاری و غیر کاری بیشتر می شود.
- جنسیت بر هیچ یک از استفاده کاری و غیر کاری تاثیرگذار نیست. به عبارتی تفاوتی بین نحوه و میزان استفاده کارکنان مرد و زن وجود ندارد.
- وضعیت تحصیلی بر استفاده کاری تاثیرگذار است و بر استفاده غیر کاری تاثیرگذار نیست. هر چه سطح تحصیلات بالاتر رود استفاده کاری بیشتر خواهد شد.
- سابقه کار بر استفاده کاری تاثیرگذار نیست و بر استفاده غیر کاری تاثیرگذار است. افراد دارای سابقه کاری کمتر بیشترین استفاده غیر کاری را دارند. به عبارت دیگر رابطه سابقه کار و استفاده غیر کاری معکوس می باشد.

- سطح سازمانی بر هر دو نوع استفاده کاری و غیر کاری تاثیرگذار است. مدیران بیشترین استفاده کاری و غیر کاری از اینترنت را در محیط کار دارا می باشند. به عبارت دیگر هر چه سطح سازمانی افزایش می یابد استفاده از اینترنت هم کاری و هم غیر کاری افزایش می یابد.
- ویژگی های شغلی بر هر دو نوع استفاده کاری و غیر کاری تاثیرگذار است. افراد دارای مشاغل پیچیده تر هم استفاده کاری و هم استفاده غیر کاری بیشتری نسبت به مشاغل ساده دارند.

طبق نتایج بدست آمده از نتیجه این پرسشنامه ها مشخص گردید که بیش از نیمی از کارکنان در روز بیش از دو بار از اینترنت استفاده می کنند و این استفاده بیشتر در منزل و محیط کار می باشد. این آمار نشان می دهد که درصد استفاده کارکنان از اینترنت به صورت چشمگیری افزایش یافته و چنانچه مدیریت بخواهد موانعی را جهت استفاده از اینترنت در سازمان قائل شود باید رویکرد مناسبی اتخاذ نماید. همچنین کارکنان به صورت میانگین حدود ۷۰ ساعت در ماه را صرف اینترنت می کنند که این مهم چنانچه در مسیر درست هدایت شود می تواند نتایج مثبت چشمگیری برای سازمان داشته باشد و حتی می تواند جایگزین بسیاری از آموزش های ضمن خدمت و یا استفاده در جهت تجارت الکترونیک برای سازمان گردد. از طرفی مشاهده شد که برخی از کارکنان حتی حدود ۱۰ ساعت در روز یعنی حدود نیمی از روز را در اینترنت می گذرانند که در صورتی که این کارکنان درست هدایت نشوند می تواند سبب هدر رفت نیروی انسانی در سازمان گردد. از طرفی ۱۳ درصد افراد در روز بیش از ۴ ساعت را در اینترنت سپری می کنند که این آمار نشان از موقعیتی دارد که چنانچه درست توسط مدیریت سیاست گذاری شود می تواند نقطه قوتی برای سازمان محسوب گردد. همچنین طبق تحقیق محققین حدود ۸۰ درصد افراد کمتر از ۱۰ ساعت در هفته از اینترنت استفاده می کنند، حدود ۱۸ درصد بین ۱۰ تا ۳۰ ساعت و حدود ۲ درصد بیشتر از ۳۰ ساعت از اینترنت در طول یک هفته استفاده می نمایند (محمدی و همکاران، ۱۳۹۲) که این نشان دهنده افزایش روند استفاده از اینترنت در ایران می باشد.

پس از آن مشاهده گردید که ۷۴ درصد از کارکنان بین ۱ تا ۳ ساعت از زمان خود را در طی ساعات کاری در سازمان صرف اینترنت می کنند و درصد بالایی از کارکنان بیان کرده اند که این استفاده از طریق موبایل و تبلت شخصی آن ها صورت می گیرد که چنانچه این استفاده در جهت های کاری هدایت شود برای سازمان مزیت خواهد بود. طبق نتایجی که در ادامه برای بررسی ریز مصرف اینترنت کارکنان در طی ساعات اداری بدست آمد مشاهده گردید که در حدود ۱ ساعت ۴۵ درصد از کارکنان زمان خود را در سازمان صرف مطالعه اخبار، ۵۱ درصد صرف انجام فعالیت های شخصی، ۳۰ درصد وب گردی پراکنده در جهت موضوعات مورد علاقه خود، ۳۵ درصد صرف شبکه های اجتماعی شخصی، ۴۳ درصد در جهت جستجوی اطلاعات و دانش کاری، ۴۲ درصد وب گردی مطابق با نیازهای شغلی، ۳۸ درصد شبکه های اجتماعی و ایمیل های کاری مرتبط با حرفه تخصصی خود و ۴۱ درصد فعالیت های کاری تحت وب می نمایند. در حالی که مطالعات نشان داده است که بیشترین و برجسته ترین ارتباطات در محیط کاری ارتباطات از طریق پست الکترونیک است (میبرز، ۲۰۰۳) استفاده از آن بین ۵۰ تا ۹۰ دقیقه در هر روز (وان ویز، ۲۰۰۳) تا نزدیک به یک چهارم روز (فرازی، ۱۹۹۶) تخمین زده شده است؛ که این نشان دهنده استفاده بالا از پست الکترونیکی در کشورهای غربی و برعکس استفاده از ایمیل در رده های بعدی استفاده در کشور ایران می باشد.

همچنین نتایج نشان می دهد که درصد بالایی از کارکنان فعالیت های تکراری و روزمره انجام می دهند و وظایف شغلی شان به صورت استاندارد و طبق ضابطه و قانون طرح ریزی شده است و نیاز اندکی به خلاقیت، نوآوری و ارائه پیشنهادات و حل مسائل سازمانی در حوزه کاری خود دارند، که با توجه به انجام این مطالعه در سازمان های دولتی و ساختار مشخص آن ها، این نتایج دور از ذهن نبود.

با توجه به اینکه نیمی از استفاده از اینترنت در سازمان توسط کارکنان استفاده کاری و نیمی استفاده غیر کاری بوده است، سازمان ها می توانند با توجه به استراتژی ها و نیازهای سازمانی شان، با وجود اشراف بر این موضوع سیاست مناسب بهره گیری از اینترنت را برای سازمان خود پیاده نمایند. چنانچه سازمانی به حضور فیزیکی افراد توجه و نیاز بیشتری داشته باشد، می تواند امکان استفاده از اینترنت را بدون محدودیت برای

کارکنان فراهم آورد و با این درک که نیمی از این استفاده کاری خواهد بود بر نیازهای سازمان خود فائق آید. در برخی موارد که سازمان توجه و تمرکز خاص کارکنان را در سازمان خواستار است شاید این استراتژی با توجه به این نتیجه جواب ندهد و سازمان محدودیت‌هایی برای استفاده از اینترنت طی ساعات خاص و با محدودیت‌های خاص قائل شود. استفاده غیر کاری در مطالعات با نام‌های مختلفی عنوان گردیده است. از جمله سایبرلوفینگ، سایبراسلکینگ، کج رفتاری سایبری، پرسه زن اینترنتی گشت زنی بی حاصل در اینترنت که همانگونه که از نتایج مطالعات مشاهده می‌گردد بیشتر مطالعات به بررسی رفتارهای منفی و نامطلوب اینترنت پرداخته‌اند. اطلاع از دسترسی آسان به اینترنت، شرایط محیطی و سبک رفتاری شخصی همگی از دلایل این رفتار می‌باشند (فیچلی و لاووی، ۲۰۰۱) همچنین کسالت و ملالت بر استفاده نامطلوب از اینترنت تاثیرگذار است (استین و همکاران، ۲۰۰۷).

طبق نتایجی که از تاثیرگذاری متغیر سن بر استفاده کاری و غیر کاری مشاهده می‌گردد، هرچه سن کارکنان کمتر باشد هم استفاده کاری و هم استفاده غیر کاری آن‌ها بیشتر خواهد شد. این نتیجه می‌تواند با توجه به رده سنی که بیشترین این استفاده را داراست که سن ۲۰ تا ۲۹ سال بوده است توجیه شود که می‌تواند با توجه به تغییرات نسل جدید و استفاده بیشتر این نسل از تکنولوژی بیان گردد. کارکنان دارای این سن از فناوری و بالاخص اینترنت بیشتر استفاده می‌کنند و بیشتر به وسایل الکترونیکی وابستگی دارند و همچنین توانایی استفاده از آن‌ها را نیز بیشتر از نسل‌های گذشته دارا هستند، لذا این نتیجه نیز دور از ذهن به نظر نمی‌رسد. برخی از مطالعات دارای نتایج همسو و برخی دارای نتایج ناهمسو با این مطالعه می‌باشد؛ از جمله مطالعه ای نشان داده است که سن دارای ارتباط منفی با نگرش و استفاده از اینترنت می‌باشد (آندرسن و همکاران، ۲۰۱۴) که این نتیجه با نتیجه مطالعه حاضر همسو می‌باشد.

یکی از نتایج قابل توجه این مطالعه عدم وجود تفاوت در استفاده کاری و غیر کاری از اینترنت در بین جنسیت‌های مختلف می‌باشد. طبق این بخش از نتایج زن بودن یا مرد بودن دلیلی بر استفاده مطلوب و نامطلوب از اینترنت نمی‌باشد و میزان و نوع استفاده از اینترنت در سازمان به سایر متغیرها وابسته خواهد بود. مطالعه‌ای نشان داده است که جنسیت مرد دارای ارتباط مثبت با استفاده از اینترنت می‌باشد (آندرسن و

همکاران، ۲۰۱۴) که این نتیجه با نتیجه مطالعه حاضر ناهمسو می باشد. نتایج حاصل از تحصیلات نشان می دهد که هر چه تحصیلات بالاتر باشد استفاده کاری بیشتر خواهد شد. می توان از این نتیجه این را استنباط کرد که افراد با تحصیلات بیشتر برای حل چالش ها و مسائل سازمانی و ایجاد راهکارهای بهتر در محیط کاریشان از اینترنت و در جهت مطلوب استفاده می کنند و تحصیلات می تواند عاملی در جهت بالا بردن استفاده هر چه بهینه تر از اینترنت گردد. همچنین متغیر تحصیلات با استفاده غیر کاری ارتباطی ندارد و این عامل نمی تواند بر کمتر و یا بیشتر استفاده کردن از اینترنت در جهت نامطلوب در محیط کار موثر باشد. مطالعه ای نشان داده است که تحصیلات با استفاده از اینترنت دارای ارتباط مثبت است (آندرسن و همکاران، ۲۰۱۴) که این نتیجه گیری با بخشی از نتیجه گیری مطالعه حاضر همسو و با بخشی ناهمسو می باشد.

در رابطه با متغیر سابقه کاری مشاهده گردید که سابقه کار بر استفاده کاری تاثیری ندارد و بر استفاده غیر کاری موثر است و این تاثیرگذاری به این شکل است که هر چه سابقه کاری کمتر باشد استفاده غیر کاری بیشتر است. این نتیجه می تواند به دلیل تازه وارد بودن کارکنان در محیط کار و عدم وابستگی به شغل باشد و همچنین عجین نشدن کارکنان به شغل مربوطه و عدم وفاداری و مسئولیت پذیری به دلیل تازه وارد بودن در سازمان ایجاد شود. همچنین می توان گفت افرادی که سال ها در محیط کار فعالیت می کنند بیشتر مسائل سازمان را مسائل خود می دانند و کمتر استفاده غیر کاری در سازمان و در محیط کار می نمایند. اما برای اطمینان بیشتر به چنین عواملی پیشنهاد می گردد جهت تحقیقات آتی بررسی هایی در رابطه با کارکنانی که در سال های اولیه خدمتشان هستند انجام گیرد که نسبت به کارکنان با سابقه بیشتر چه میزان وفاداری، تعهد، عجین شدگی و وابستگی به شغل و سازمان خود دارند و تحقیقی در این رابطه که آیا طی گذر از نسل ها، نسل های جوان و امروزی وابستگی های کمتری به شغل در هر سازمانی دارند، انجام گردد. بی شک انجام چنین مطالعاتی مدیران و رهبران سازمان را با رویکرد جدیدی از شیوه های استخدام، ارزیابی، ارتقا، جانشین پروری و ... مواجه خواهد ساخت.

در متغیر سطح سازمانی که بیان گردید مدیران بیشترین استفاده کاری و غیر کاری

از اینترنت را در سازمان دارند، می توان این نتیجه را استنباط کرد که عوامل دیگری جز سطح سازمانی می تواند این استفاده را تعیین کند. مدیران در سازمان افرادی هستند که کمترین کنترل برای استفاده آن ها از اینترنت اعمال می شود و آن ها راحت ترین دسترسی ها را بدون محدودیت به اینترنت در سازمان دارند. لذا به نظر می رسد دلیل نتیجه این بخش می تواند چنین عواملی باشد. در نتیجه پیشنهاد می شود جهت تحقیقات آتی بررسی گردد که میزان کنترل سازمانی و دسترسی نامحدود از اینترنت در بین کارکنان چگونه می تواند مصرف آن ها از اینترنت و چگونگی این استفاده را تعیین نماید.

در متغیر ویژگی های شغلی که بیان گردید مشاغل پیچیده تر بیشترین استفاده کاری و غیر کاری را از اینترنت در سازمان دارا می باشند، می توان چنین استنباط کرد که در زمینه استفاده کاری، مشاغل پیچیده بالطبع نیاز بیشتری به استفاده از منابع به روز و طبعاً استفاده از اینترنت را دارند و این نتیجه قابل پیش بینی می نمود، از طرفی این مشاغل می تواند در هنگام استفاده بیشتر از اینترنت در جهت مصارف کاری دچار پرسه زنی های اینترنتی گردد و لذا استفاده غیر کاری از اینترنت در بین این مشاغل نیز بیشتر می گردد. در نتیجه به عنوان پیشنهادی دیگر برای تحقیقات آتی توصیه می گردد که سطح سایبرلوفینگ و سایر اقسام استفاده های نامطلوب از اینترنت در مشاغل پیچیده و دلایل آن بررسی گردد. در بررسی ادبیات مشاهده گردید یکی از متغیرهای اثرگذار دیگر بر نحوه بهره گیری می تواند ماهیت شغل اعم از صف و ستاد باشد که پیشنهاد می شود در تحقیقات آتی این متغیر مورد بررسی قرار گیرد.

## پی نوشت

- |                                      |                   |
|--------------------------------------|-------------------|
| 1. MASTRANGELO                       | 2. Diederich      |
| 1. Non-work related computing (NWRC) | 2 Cyber slouching |
| 3 Bellman                            | 4 Mastrangelo     |
| 5 FBI                                | 6 Mahatanankoon   |
| 7 Stanton                            | 8 Anandarajan     |

## منابع

- ابراهیم آبادی، حسین (۱۳۸۸)؛ الگوی استفاده از اینترنت: محیط یادگیری و بافت فرهنگی و اجتماعی؛ فصلنامه تحقیقات فرهنگی؛ شماره ۷؛ صص ۹۷-۱۱۸
- حاجیان، ابراهیم؛ محمد زاده، حمید رضا (۱۳۹۳)؛ بررسی تاثیر فضای مجازی (اینترنت) بر هویت ملی دانشجویان؛ فصلنامه مطالعات ملی، سال شانزدهم، شماره ۱، صص ۶۷-۸۴
- دفت، ر. (۱۳۷۹). تئوری و طراحی سازمان، ترجمه علی پارسیان و سید محمد اعرابی، جلد اول و دوم، دفتر پژوهش های فرهنگی.
- دوران بهزاد، گنجی احمد (۱۳۸۷)؛ کاربری تفننی اینترنت توسط کاربران ۲۵ تا ۴۰ سال شهر تهران، فصلنامه تحقیقات فرهنگی، سال اول، شماره ۳، صص ۱۱۵-۱۲۹
- راولی، ج. لوهان، ه. دولنس، م. لوهان، د. (۱۳۷۶). تغییر راهبردی در دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی برنامه ریزی برای بقا و موفقیت، ترجمه حمیدرضا آراسته، تهران: انتشارات تبیان.
- صادقی آرانی، زهرا؛ میرغفوری، سید حبیب اله؛ ثابت، زهرا (۱۳۹۲)؛ تصمیم گیری های اخلاقی در فضای سایبری و عوامل جمعیت شناختی موثر بر آن: بررسی ارتکاب به جرایم اینترنتی در کاربران اینترنت شهرستان یزد؛ فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال هشتم، شماره ۱؛ صص ۶۰-۶۹
- محمدی، زیبا؛ خاتونی، علیرضا؛ حیدری، محمد؛ بحرینی، مسعود (۱۳۹۲)؛ میزان وابستگی به اینترنت در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، دوره ۱۳، شماره ۱۲؛ صص ۱۰۱۹-۱۰۳۰
- نوابخش، مهرداد؛ هاشم نژاد، فاطمه، زادشپور، وحید (۱۳۸۹). بررسی آثار اینترنت و موبایل در تغییر هویت جوانان ۲۹-۱۵ سال استان مازندران. نشریه جامعه شناسی مطالعات جوانان. دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۷۰ تا ۱۴۵
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behaviour. *Organizational behavior and Human Design Processes*, 50 (2): 179-212.
- Ajzen, I. (۱۹۷۵). From intentions to actions: A theory of planned behavior. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action-control: From cognition to behavior* (pp. 11-39), Heidelberg: Springer.
- 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, 776-791.
- Andreassen, C. S., Torsheim, T., Pallesen, S., (2014). Predictors of Use of Social Network Sites at Work - A Specific Type of Cyberloafing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19, pp906-921
- Bandura, A. 1986. *Social Foundation Of Thought And Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Xiii.
- Bellman, a. and dale, s (2003), advancing working and learning through critical action research: creativity and constraints. *Nurse education in practice*, 3(4): 186-194.
- Bryant, A. (2002). Re-grounding grounded theory. *Journal of Information Technology Theory and Application*, 4(1), 25-42.
- Campeu, D.R. and Higgins, C.A., 1995, "Computer self-efficacy: development of a measure and initial test", *MIS Quarterly*, Vol.19, No.2, pp 189-211.
- Castelluccio, M. 1999. E-Mail In Real Time. *Strategic Finance* 81, 3, 34 - 37.



- Cohen, S.G., and Baily, D.E., 1997. What makes teams work: Group effectiveness research from the shop floor to the executive suite. *Journal of management* 23, 3, 239 – 290.
- Coker, B. L. S. (2011). Freedom to surf: the positive effects of workplace Internet leisure browsing. *New Technology, Work and Employment*, 26(3), 238–247.
- Coker, B. L. S. (2013). Workplace Internet leisure browsing. *Human Performance*, 26(2), 114–125.
- Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., & Cabral-Cardoso, C. (2003). *Manual de comportamento organizacional e gestão* (1st ed.). Lisboa: RH Editora.
- Eastin, M.S., and LaRose, R. 2007. Internet self-efficacy and the psychology of the digital divide. *Journal of computer mediated communication* 6, 1. [www.ascuse.org/jcmc/vol6/issue1/eastin.html](http://www.ascuse.org/jcmc/vol6/issue1/eastin.html).
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitudes, intention and behavior: An introduction to theory and research*, Reading, MA: AddisonWesley.
- Frazer, V. 1996. Is E-Mail Doing More Harm Than Good? *Personnel Journal* 75, 5, 23.
- Hanneh, R.L. (1998) “Merging the Intellectual and Technical Infrastructures in Higher Education: The Internet Example”, in *Journal the Internet and Higher Education1, Vol. 22(1): 7-20*.
- Huff, W.D. (2000) “Colleges and Universities: Survival in the Information Age”, in *Computers & Geosciences*, Vol. 26(6): 635-640
- Hannemyr, G. 2003. The Internet as hyperbole: A critical examination of adoption rates. *Information society* 19, 111 – 121.
- Jamaluddin, H., Ahmad, Z., Alias, M., Simun, M., Personal Internet use: The use of personal mobile devices at the workplace, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 172 (۲۰۱۴) 495 – 502
- Jia, H. H. (2008). Relationship between the big five & personality dimensions and cyberloafing behavior. Department of management in the graduate school southern linois university at Carbondale.
- Laroose, R., Lin, C., And Eastin, M.S. 2003. Unregulated Internet Usage: Addiction, Habits, Or Deficient Self-Regulation? *Media Psychology* 5, 3, 225 – 253.
- Lavoie, Jennifer; psychol, timothy (2001). cyberslacking and the procrastination superhighway : a web-based survey of online procrastination, attitudes, and emotion; *social science computer review*; vol. 19 no. 4, pp 431-444
- Lim, V. K. G., Teo, T. S. H., & Loo, G. L. (2002). How do I loaf here? Let me count the ways. *Communications of the ACM*, 45(1), 66–70.
- LIM, VIVIEN K. G. (2002). The IT way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior J. Organiz. Behav.* 23, pp: 675–694.
- Litan, R. E., & Rivlin, A. M. (2001). Projecting the economic impact of the Internet. *The American Economic Review*, 91(2), 313–317.
- Machado, C.F., machado, J.C., souse, M. C. (2014). Human resource management and internet: challenge and/ or threat to workplace productivity? Pp 149-169
- Mahatanankoon, P. (2006). Internet abuse in the workplace: Extension of workplace deviance model. In M. Anandarajan, T. Teo, & C. Simmers (Eds.), *The Internet and workplace transformation* (pp. 15–27). Armonk: M.E. Sharpe.
- Mastrangelo, P. M., Everton, W., & Jolton, J. A. (2006). Personal use of work computers: distraction versus destruction. *CyberPsychology & Behavior*, 9(6), 730–741.
- Powell, C. (2003) The Delphi technique: Myths and realities. *Journal of Advanced*

- Nursing*, 414, 376–382.
- Sousa, M. C. P. (2010). Impacto da utilização da Internet na produtividade. Master thesis in Human Resources Management. School of Economics and Management, University of Minho, Braga.
- Varchaver, N., And Bonamici, K. 2003. *The Perils Of E-Mail. Fortune (Europe)* 147, 3, 66 – 71.
- Yates, J., Orlikowski, W.J., and Okamura, K. 1999. Explicit and implicit structuring of genres in electronic communication: Reinforcement and change of social interaction. *Organization Science* 10, 1, 83 -31
- Young, K. S. 1999. Evaluation and treatment of internet addiction. In L. vandecreek and T. Jackson (eds.), *innovations in clinical practice: a sourcebook*. Sarasota, FL: professional resource press 17, 19 - 31.
- Young, K. S., & Case, C. J. (2004). Internet abuse in the workplace: New trends in risk management. *CyberPsychology and Behavior*, 7(1), 105–111.
- Young, Kimberly, (1996). Internet, the emergence of new clinical disorder, university of pittsburgh at Bradford.