

## طفره‌روی اینترنتی در سازمان:

### تبیین نقش تعدیل‌کننده درک کنترل سازمانی در رابطه بین

### عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی

اصغر مشبکی<sup>۱</sup>، سید عباس ابراهیمی<sup>۲\*</sup>، افشین دبیری<sup>۳</sup>

۱- دانشیار گروه مدیریت دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۲- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران

۳- کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، رئیس توسعه منابع انسانی شرکت سابکو، تهران، ایران

پذیرش: ۸۹/۱۰/۴

دریافت: ۸۹/۷/۱۱

## چکیده

در طی سالیان گذشته، ورود فناوری‌های الکترونیکی، به‌ویژه اینترنت در سازمان‌ها، مزیت‌های بسیاری را برای سازمان و کارکنان آن فراهم کرده است؛ با این وجود فناوری‌های نوین از جمله اینترنت، پیامدهای منفی نیز در پی داشته‌اند. در این پژوهش سعی شده است تا یکی از پیامدهای منفی ورود فناوری‌های نوین به سازمان مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد. طفره‌روی اینترنتی که بر استفاده غیرکارکردی از اینترنت به‌وسیله کارکنان در سازمان دلالت دارد، موضوع مورد بحث در پژوهش حاضر است. هدف از این پژوهش بررسی و شناسایی عوامل تأثیرگذار بر طفره‌روی اینترنتی، بین کارکنان سازمان است. با توجه به ادبیات موجود در مورد طفره‌روی اینترنتی، یکی از عوامل مهم تأثیرگذار در بروز رفتارهای انحرافی هم‌چون طفره‌روی اینترنتی، عدالت سازمانی است. در این پژوهش نخست تأثیر عدالت سازمانی، به‌عنوان متغیری مکنون در عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مرادده‌ای بر میزان طفره‌روی اینترنتی کارکنان بررسی می‌شود و سپس نقش تعدیل‌کننده درک کنترل سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی مورد بررسی قرار



می‌گیرد. برای آزمون فرضیه اول پژوهش که بر تأثیر منفی عدالت سازمانی بر طفره‌روی اینترنتی تأکید می‌کند، از تحلیل مسیر و معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج به‌دست‌آمده از داده‌های گردآوری شده، از طریق توزیع پرسشنامه‌ها در بین ۱۵۲ کارمند یک شرکت فعال در زمینه خودرو نشان می‌دهد که فرضیه اول پژوهش تأیید می‌شود.

هم‌چنین نتایج آزمون فرضیه دوم پژوهش نشان می‌دهد که درک کنترل سازمانی نقش تعدیل‌کننده در رابطه بین عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی ایفا نمی‌کند.

**واژگان کلیدی:** عدالت سازمانی، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت مراوده‌ای، طفره‌روی اینترنتی.

## ۱- مقدمه

فناوری‌های نوین وسایل آسایش و راحتی انسان‌ها را فراهم کرده و مزیت‌های بسیاری در زندگی فردی و سازمانی انسان به‌وجود فراهم آورده است. با وجود این، تکنولوژی‌های نوین پیامدهای منفی نیز داشته‌اند. از جمله موضوعات مطرح شده در دهه‌های اخیر، بحث کامپیوتر و فناوری‌های الکترونیکی، به‌ویژه اینترنت و چگونگی استفاده از آن است. نوع استفاده و استفاده افراطی از اینترنت، به‌ویژه در جهت مقاصد غیرعلمی، با افزایش مشکلات اجتماعی و فردی همراه بوده است. بحث پیرامون سوءاستفاده از اینترنت و وابستگی به آن و عوارض ناشی از آن برای اولین بار به‌وسیله یانگ<sup>۱</sup> مطرح شده است [۱، صص ۲۳۳ - ۲۰۱]. یکی از موارد سوءاستفاده از اینترنت در فضای کسب و کار، پدیده «طفره‌روی اینترنتی»<sup>۲</sup> است.

طفره‌روی اینترنتی را می‌توان استفاده از اینترنت سازمان در جهت انجام کارهای شخصی، هم‌چون خواندن و ارسال ایمیل‌های شخصی، خواندن مطالب سایت‌ها و وبلاگ‌های خبری و بازی و سرگرمی تعریف کرد [۲، صص ۶۹۴-۶۷۵]. هزینه‌های بسیار زیادی که سازمان در نتیجه استفاده غیرمفید کارکنان از اینترنت متحمل می‌شود، باعث شده است که سازمان‌ها برای جلوگیری از این هزینه‌ها به شناسایی عوامل تأثیرگذار در بروز این‌گونه رفتارها و کنترل عوامل

1. Yong  
2. Cyber-loafing



محرک آن‌ها اقدام کنند. مطالعه حاضر به همین منظور انجام شده است. هدف اصلی ما در این پژوهش بررسی و شناسایی عوامل تأثیرگذار بر طفره‌روی اینترنتی، به‌عنوان یکی از مصادیق رفتارهای انحرافی در سازمان است. در این مطالعه نقش عدالت سازمانی در بروز این‌گونه رفتارها مورد بررسی قرار می‌گیرد؛ به عبارت دیگر ما درصدد پاسخ به این سؤال هستیم که اگر کارمندی سازمان خود را ناعادلانه ببیند، آیا این موضوع باعث تحریک وی به استفاده غیرکاری از اینترنت و وقت‌کشی از طریق اینترنت می‌شود؟ هم‌چنین موضوعی که این پژوهش را از پژوهش‌های مشابه متمایز می‌کند، تبیین نقش تعدیل‌کننده درک کنترل سازمانی<sup>۱</sup> در رابطه بین عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی است. در بیان ضرورت و اهمیت انجام این تحقیق می‌توان گفت که با توجه به همه‌گیر شدن استفاده از اینترنت، زیر سایه پیشرفت علمی کشور، آگاهی از خسارت‌ها و هزینه‌هایی که طفره‌روی اینترنتی بر سازمان تحمیل می‌کند، بسیار مهم است و کم‌اطلاعی از عوامل تشدیدکننده این رفتارها منجر به خسارت‌های جبران‌ناپذیری برای سازمان‌های کشور می‌شود. با توجه به این موارد، کنکاش و پژوهش در مقوله نقش عدالت سازمانی در بروز این‌گونه رفتارها بسیار با اهمیت به‌نظر می‌رسد.

## ۲- مبانی نظری پژوهش

یکی از موضوع‌های بحث‌برانگیز در دهه‌های اخیر که ذهن بسیاری از مدیران و پژوهشگران علوم رفتاری را به خود جلب کرده است، بحث رفتارهای انحرافی در سازمان<sup>۲</sup> و چگونگی مدیریت این‌گونه رفتارها بوده است. رفتارهای انحرافی در سازمان به آن دست از رفتارهای داوطلبانه و ارادی کارکنان اطلاق می‌شود که هنجارهای سازمان را نادیده می‌گیرند و برای سازمان و اعضای آن ایجاد مزاحمت و تهدید می‌کنند [۳، ص ۵۴۸].

یکی از رفتارهای انحرافی در سازمان که جزء رفتارهای انحراف از تولید به‌شمار می‌آید، طفره‌روی اینترنتی است. طفره‌روی اینترنتی را می‌توان سوءاستفاده از اینترنت سازمان برای

---

1. Perceived Organizational Control  
2. Deviant work behavior



انجام امورات شخصی مانند خواندن مطالب سایت‌های خبری، بازی و سرگرمی، چک کردن ایمیل‌های شخصی و به طور کلی وب‌گردی تعریف کرد [صص ۶۷۵-۶۹۴]. برای مفهوم‌سازی این پدیده، مطالعات گسترده‌ای به وسیله پژوهشگران علوم رفتاری انجام شده است [صص ۲، ۴، ۵۸۰-۵۹۲؛ ص ۵، ص ۱۶]. همه این مطالعات بر این موضوع تأکید می‌کنند که نخست طفره‌روی اینترنتی، رفتاری ارادی و داوطلبانه است و دوم این‌که رفتار مذکور در ساعات‌های کاری انجام می‌شود و برای اهداف شخصی کارکنان است. بنابراین می‌توان گفت که طفره‌روی اینترنتی یکی از مظاهر رفتارهای انحرافی در سازمان است که در ردیف رفتارهایی مانند غیب، عدم صداقت، دزدی، تخاصم و درگیری در محل کار قرار می‌گیرد [ص ۶، ص ۴۳]. مالاکوسکی<sup>۱</sup> [ص ۷، ص ۴۳] معتقد است که طفره‌روی اینترنتی متداول‌ترین شیوه اتلاف وقت در ساعات‌های کاری است؛ به طوری که برآوردهای به عمل آمده نشان می‌دهد که کارکنان محدوده زمانی کم‌تر از ۳ ساعت در هفته تا ۲/۵ ساعت در روز را به طفره‌روی اینترنتی اختصاص می‌دهند. هزینه‌ها و آسیب‌هایی که از طفره‌روی اینترنتی بر سازمان وارد می‌شود، بسیار گزاف است و مشکلات جدی برای سازمان‌ها به وجود آورده است [ص ۸، صص ۴۶-۵۲]. علاوه بر هزینه‌های محسوس، هزینه‌های نامحسوس ناشی از کاهش بهره‌وری و تولید و هزینه‌های فرصت نیز از این طریق به سازمان‌ها تحمیل می‌شوند.

مطالعات نشان داده است که ۳۰ تا ۴۰ درصد از بهره‌وری کارکنان به علت گردشگری آن‌ها در فضای مجازی کم می‌شود [ص ۹، ص ۱۶۸]. نکته مهمی که در این‌جا باید مورد بررسی قرار گیرد این است که چرا کارکنان به طفره‌روی اینترنتی می‌پردازند؟ از چشم‌انداز نظری، نظریه پردازان مبادله اجتماعی<sup>۲</sup> استدلال می‌کنند که تعاملات انسانی به وسیله اقتصاد اجتماعی، یعنی سنخیت درون‌دادهایی که افراد وارد یک مبادله اجتماعی می‌کنند با برون‌دادهایی که از این مبادله دریافت می‌کنند، تعیین می‌شوند [ص ۱۰، ص ۲۳]. در مبادلات اجتماعی، مبادلات تنها به پول و کالاهای مادی محدود نمی‌شود، بلکه کالاهای اجتماعی مانند اطلاعات، احترام و

1. Malachowski  
2. Social exchange theory



برخورداری از جایگاه اجتماعی نیز رد و بدل می‌شود. با ملاحظه انصاف و ماهیت آن در فرایندهای مبادله و تعاملاتی که بین اعضای سازمان رخ می‌دهد، یک بحث مهم به‌عنوان عدالت سازمانی مطرح می‌شود. می‌توان گفت که عدالت سازمانی بر انصاف در مبادلات و تعاملات در سازمان دلالت دارد.

عدالت سازمانی عموماً به‌عنوان یک احساس و درک شخصی از برابری، انصاف و غیرتعمدی بودن فعالیت‌های سازمانی تبیین می‌شود [۱۱، صص ۲۶۵-۲۸۵]. عدالت سازمانی ارتباط بسیار نزدیکی با تئوری برابری آدامز<sup>۱</sup> [۱۲، صص ۴۲۲-۴۳۶] دارد که بیان می‌کند کارکنان نسبت ستاده به داده خود از سازمان را با نسبت داده به ستاده دیگران مقایسه می‌کنند و احساس نابرابری یا برابری به آن‌ها دست می‌دهد. عدالت سازمانی نخست با عناوینی چون انصاف درک‌شده، برابری، عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای همراه شد و اهمیت ویژه‌ای در سازمان و محل کار پیدا کرد [۱۳، صص ۱۲۳-۱۵۱]. پیش‌فرض اساسی تئوری‌های عدالت سازمانی این است که رفتار منصفانه از جانب سازمان، کلید رفتار افراد در سازمان است و تعیین‌کننده مهم واکنش افراد به تصمیم‌ها است. محققان دریافته‌اند که افراد نه‌تنها نگران پیامدهای تصمیم‌ها هستند، بلکه رویه‌هایی را که منجر به اخذ این تصمیم‌ها می‌شود، از لحاظ عادلانه‌بودن در نظر قرار می‌گیرند [۱۴، صص ۶۰-۸۴]. سه شکل عمده عدالت سازمانی که در ادبیات عدالت سازمانی مشاهده شده است، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای است. عدالت توزیعی معمولاً به چگونگی توزیع پاداش‌ها، حقوق و دستمزد و مسئولیت‌های اختصاص‌یافته در سازمان تأکید دارد [۱۵، صص ۵۶۱-۵۶۸؛ ۱۶، صص ۵۳-۶۸؛ ۱۷، صص ۴۳-۶۳]. عدالت رویه‌ای بر درک انصاف و عدالت در فرایندهای مورد استفاده برای تخصیص حقوق و دستمزد، مسئولیت‌ها و پاداش تأکید دارد [۱۸، صص ۳۵۱-۳۵۷؛ ۱۹، صص ۲۳۱-۲۴۹]. بیوگر یک تعریف گسترده‌تری از عدالت سازمانی ارائه کرده است که آن را انصاف درک‌شده از مبادلاتی که در سازمان رخ می‌دهد، مرتبط می‌داند [۱۹، صص ۲۳-۲۵]. مبادلات

---

1. Adams

انجام شده ممکن است اقتصادی یا اجتماعی باشد که فرد در ارتباطاتش با همکاران، سرپرست، زیردستان و سازمان انجام می‌دهد. این تعریف نشان می‌دهد که مفاهیم و موضوعات عدالت باید در ارتباطات و تعاملات میان افراد و دیگران مورد نظر قرار گیرد و این همان بعد سوم عدالت سازمانی، یعنی عدالت مراوده‌ای است. مرور ادبیات عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی نشان می‌دهد که این دو، مقوله و ارتباط میان این دو مورد توجه بسیاری از پژوهشگران و مدیران قرار گرفته و مطالعات زیادی در این زمینه انجام شده است [۲؛ ۴؛ ۶؛ ۲۰، صص ۱۱۵-۱۳۰؛ ۲۱، صص ۴۶۴-۴۷۰؛ ۲۲، صص ۱۸۸-۲۰۱؛ ۲۳، صص ۳۲۵-۳۳۵؛ ۲۴، صص ۷۲-۸۵].

بیش‌تر این مطالعات نشان می‌دهد اگر کارمندی احساس کند که سازمان در مقابل فعالیت‌های او برخوردی غیرعادلانه دارد، احتمال بیش‌تری دارد که رفتارهای انحرافی بیش‌تری از خود بروز دهد. برای مثال لیم [۲، صص ۶۷۵-۶۹۴] در بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر طفره‌روی اینترنتی به این نتیجه می‌رسد زمانی که کارمندی رفتار سازمان خود را از نظر توزیع منابع و پاداش‌ها (عدالت توزیعی)، رویه‌های سازمانی (عدالت رویه‌ای) و تعاملات میان افراد درون سازمان (عدالت مراوده‌ای) ناعادلانه می‌بیند، تمایل بیش‌تری به طفره‌رفتن از زیر کار با استفاده از اینترنت سازمان دارد.

در پژوهشی مشابه، زوقبی<sup>۱</sup> به مطالعه تأثیر عدالت مراوده‌ای در بروز طفره‌روی اینترنتی می‌پردازد [۴، صص ۵۸۰-۵۹۲]. نتیجه این مطالعه به این صورت است که عدالت مراوده‌ای تأثیر منفی بر ترس از تنبیه دارد و ترس از تنبیه باعث می‌شود رابطه میان عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی تعدیل شود؛ به این صورت که هرگاه کارمندی رفتار سازمان خود را ناعادلانه ببیند، احتمال بروز طفره‌روی اینترنتی بالا می‌رود. اگر همین کارمند احساس کند که اگر سازمان سوءاستفاده‌های او از اینترنت را متوجه شود، با تنبیه شدید مواجه می‌شود، احتمال رخ‌دادن این رفتارها کم‌تر می‌شود. مطالعه دیگری که به‌وسیله زوقبی و گونزالز انجام شده

---

1. Zoghbi



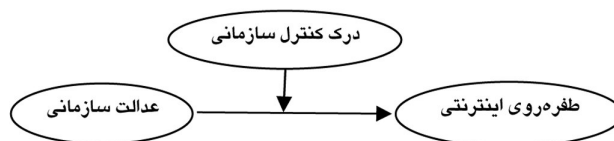
است، نشان می‌دهد که هر سه نوع عدالت سازمانی تأثیر منفی بر طفره‌روی اینترنتی دارند [۲۴، صص ۷۲-۸۵]. براساس این مبانی تجربی فرضیه‌های پژوهش حاضر عبارتند از:

فرضیه اصلی اول: عدالت سازمانی به‌عنوان متغیری مکنون در بین سه نوع توزیعی، مراوده‌ای و عدالت رویه‌ای بر طفره‌روی اینترنتی کارکنان تأثیرگذار است.

هدف دیگر این پژوهش، بررسی نقش تعدیل‌کننده درک کنترل سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی است. سازمان‌ها قدرتی دارند که از طریق آن می‌توانند اعمال کارکنان خود را زیر نظر بگیرند تا اطمینان حاصل کنند که فعالیت‌های کارکنان در جهت کسب اهداف سازمان است. این موضوع با عنوان «کنترل سازمانی» در ادبیات سازمان و مدیریت مطرح می‌شود. فلامهولتز<sup>۱</sup> کنترل را به‌مثابه مکانیزمی تعریف می‌کند که برای افزایش این احتمال طراحی شده است تا افراد در آن جهت کسب اهداف سازمان رفتار کنند [۲۵، صص ۵۹۶-۶۹۶]. بنابراین می‌توان گفت مهم‌ترین نقشی که کنترل در سازمان ایفا می‌کند، انسجام و هماهنگی رفتارهای کارکنان در سازمان و نظارت بر انحرافات پیش‌آمده در محل کار است [۲۶، صص ۵۶۷-۵۸۶]. فرضیه اصلی دوم این پژوهش به این موضوع می‌پردازد:

فرضیه اصلی دوم: درک کنترل سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی نقش تعدیل‌کننده دارد.

الگوی مفهومی پژوهش حاضر در شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱ الگوی مفهومی تحقیق



### ۳- روش پژوهش

از آن جایی که پژوهش حاضر، در صدد بررسی تأثیر عدالت سازمانی در بروز ظفره‌روی اینترنتی است، از نظر ماهیت و هدف کاربردی و از نظر نحوه تحلیل داده‌ها از نوع توصیفی همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان یک شرکت خودروسازی واقع در شهر تهران است. از آن‌جا که اندازه جامعه آماری تقریباً بزرگ است و اندازه دقیق جامعه در دسترس پژوهشگران نبود، نمونه آماری پژوهش براساس فرمول نمونه‌گیری نامحدود با نسبت موفقیت (p)، ۰/۷۵ و ضریب دقت (E)، ۰/۰۷ و هم‌چنین سطح اطمینان (α)، ۹۵ درصد، ۱۵۲ نفر محاسبه شد. روش نمونه‌گیری در این پژوهش، تصادفی ساده است. اطلاعات مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه

ویژگی		جنسیت		سن						سابقه کاری		تحصیلات		
پاسخ‌ها	مرد	زن	۲۰ تا ۲۵ سال	۲۶ - ۳۰ سال	۳۱ - ۳۵ سال	۳۶ - ۴۰ سال	بیش‌تر از ۴۰ سال	کم‌تر از ۵ سال	۵ - ۱۰ سال	۱۱ - ۱۵ سال	بیش‌تر از ۱۵ سال	کم‌تر از ۱۵ سال	لیسانس و بالاتر	فوق‌لیسانس
۱۲۰	۳۲	۲	۲۴	۵۳	۵۵	۱۸	۳۰	۸۴	۳۲	۶	۸	۱۳۲	۱۲	
درصد فراوانی	۷۹٪	۲۱٪	۲٪	۱۵٪	۳۵٪	۱۲٪	۲۰٪	۵۵٪	۲۱٪	۴٪	۵٪	۸۷٪	۸٪	

### ۳-۱- ابزار گردآوری داده‌ها

ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه است که برای سنجش متغیرهای تحقیق از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شده است. برای سنجش متغیر عدالت سازمانی از مقیاس ارائه





شده به وسیله هولینجر<sup>۱</sup> [صص ۲۷، ۱۶۹-۲۰۲] استفاده شده است. پرسشنامه به‌کاررفته برای سنجش میزان کنترل سازمانی درک‌شده به‌وسیله کارکنان براساس پرسشنامه ارائه شده به‌وسیله زوقبی تنظیم شده [صص ۴، ۵۸۰-۵۹۲] و درنهایت برای سنجش میزان طفره‌روی اینترنتی از مقیاس ارائه‌شده به‌وسیله زوقبی استفاده شده است. این مقیاس‌ها براساس طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده‌اند.

### ۲-۳- پایایی و روایی پرسشنامه

به منظور تعیین پایایی پرسشنامه‌ها نخست ۴۵ پرسشنامه توزیع و گردآوری شد و ضریب آلفای کرونباخ نیز برای همه متغیرهای پژوهش محاسبه شد. ضریب آلفای کرونباخ برای عدالت توزیعی برابر ۰/۹۱، برای عدالت رویه‌ای برابر ۰/۸۸، برای عدالت مرادوه‌ای ۰/۹۲، برای درک کنترل سازمانی برابر ۰/۷۵ و برای طفره‌روی اینترنتی برابر ۰/۸۴ محاسبه شد. این ضرایب نشان می‌دهد که پرسشنامه‌های به‌کاررفته از پایایی خوبی برخوردار هستند. ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۸۹ است که نشان‌دهنده پایایی مناسب کل پرسشنامه است.

برای آزمون روایی پرسشنامه، هم از اعتبار محتوا و هم از اعتبار عاملی استفاده شده است. برای سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه از نظرات متخصصان، استادان دانشگاه و کارشناسان خبره استفاده شده است. در این مرحله با در نظر گرفتن پیشنهادهای افراد یاد شده، اصلاحات لازم انجام گرفت و به این ترتیب اطمینان حاصل شد که پرسشنامه همان ویژگی موردنظر را می‌سنجد. آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه نیز با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل انجام شد. نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی برای تک‌تک متغیرها (جدول ۲) نشان می‌دهد که مقیاس‌های به کار رفته از روایی عاملی بالایی برخوردار است.

---

1. Hollinger



جدول ۲ نتایج تحلیل عاملی برای متغیرهای پژوهش

مقیاس	X <sup>۲</sup>	df	pvalue	RMSEA	GFI	AGFI	CFI	NFI
عدالت توزیعی	۷/۷۸	۳	۰/۰۲۷	۰/۰۷۳	۰/۹۹	۰/۹۳	۰/۸۴	۰/۹۰
عدالت رویه‌ای	۱۳۸/۵۴	۹۸	۰/۰۰۰	۰/۰۶۸	۰/۹۶	۰/۸۸	۰/۹۷	۰/۹۶
عدالت مرادده‌ای	۸۸/۲۵	۵۲	۰/۰۱	۰/۰۰۰	۰/۹۹	۰/۹۸	۰/۹۳	۰/۶۴
کنترل سازمانی	۲۴۴/۳۳	۱۶۸	۰/۰۰۲	۰/۰۰۶	۰/۸۹	۰/۹۶	۰/۹۰	۰/۹۳
ظفره‌روی اینترنتی	۹۸/۰۲	۶۲	۰/۰۲۳۳	۰/۰۵۶	۰/۹۱	۰/۹۳	۰/۸۶	۰/۹۳

#### ۴- یافته‌های پژوهش

در تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزارهای SPSS ۱۵ و لیزرل ۰/۵۳ بهره گرفته شده است. به منظور آزمون فرضیه اول، از تحلیل مسیر و معادلات ساختاری استفاده شده است و برای آزمون نقش تعدیل‌کنندگی درک کنترل سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و ظفره‌روی اینترنتی، از روش تحلیل همبستگی زیرگروه<sup>۱</sup> استفاده شده است.

برای شناخت بیش‌تر نحوه ارتباط میان متغیرها، تحلیل همبستگی میان متغیرهای پژوهش صورت گرفت که یافته‌های حاصل از تحلیل همبستگی، در برگیرنده نکات قابل توجهی از نحوه ارتباط بین متغیرهای پژوهش است. از جمله یافته‌های قابل توجه، عدم همبستگی معنادار عدالت مرادده‌ای با ظفره‌روی اینترنتی است؛ در مقابل عدالت توزیعی رابطه منفی معنادار با ظفره‌روی اینترنتی دارد ( $R = -0/19, P < 0/05$ ). ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه بین دو متغیر عدالت رویه‌ای برابر (-۰/۲۵) است که نشان می‌دهد بین عدالت رویه‌ای و ظفره‌روی اینترنتی رابطه معکوسی برقرار است. نکته قابل توجه دیگر، رابطه منفی معنادار بین کل عدالت سازمانی و ظفره‌روی اینترنتی است ( $R = -0/21, P < 0/05$ ). جدول ۳ ضرایب همبستگی پیرسون را برای همه متغیرهای پژوهش و هم‌چنین میانگین و انحراف معیار متغیرها نشان می‌دهد:

#### 1. Subgroup analyses



جدول ۳ همبستگی میان متغیرها و هم‌چنین میانگین و انحراف معیار متغیرها

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	عدالت توزیعی	عدالت رویه‌ای	عدالت مراوده‌ای	عدالت سازمانی	کنترل سازمانی	طفره‌روی
عدالت توزیعی	۲/۸۰	۰/۸۹	۱					
عدالت رویه‌ای	۳/۰۴	۰/۸۲	۰/۵۶**	۱				
عدالت مراوده‌ای	۳/۲۸	۰/۷۰	۰/۷۱**	۰/۳۹**	۱			
عدالت سازمانی	۳/۰۴	۰/۸۲	۰/۹۱**	۰/۷۸**	۰/۸۲**	۱		
کنترل سازمانی	۳/۲۹	۰/۷۳	۰/۳۶**	۰/۳۱**	۰/۲۱**	۰/۳۶**	۱	
طفره‌روی	۲/۴۴	۰/۶۸	۰/۱۹*	۰/۲۵**	۰/۰۶	۰/۲۱**	۰/۳۸**	۱

\*\* همبستگی در سطح ۹۰ درصد معنادار است.

\* همبستگی در سطح ۹۵ درصد معنادار است.

شکل ۲ نتایج و یافته‌های حاصل از تحلیل مسیر و الگوی ساختاری مربوط به فرضیه اصلی پژوهش را نشان می‌دهد. همان‌طور که در خروجی نرم‌افزار لیزرل و تخمین‌های استاندارد و نیز اعداد معناداری (t-value) مشاهده می‌شود، سازه عدالت سازمانی که به‌عنوان متغیری مکنون در سه متغیر عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مراوده‌ای شناسایی شده است، بر طفره‌روی اینترنتی تأثیر منفی معناداری  $\lambda = -0/20$ ,  $\gamma = -2/33$  دارد؛ بنابراین فرضیه اصلی این پژوهش که عنوان می‌کرد عدالت سازمانی تأثیر منفی معناداری در بروز طفره‌روی اینترنتی دارد، تأیید می‌شود. خروجی نرم‌افزار لیزرل در دو حالت تخمین استاندارد و اعداد معناداری به همراه شاخص‌های برازش الگو در زیر مشاهده می‌شود:





برای کنترل بالا و مقادیر کم‌تر از آن برای کنترل کم در نظر گرفته می‌شود. به این ترتیب زیرگروه اول کارکنانی با درک کنترل کم و زیرگروه دوم کارکنانی با درک کنترل زیاد را شامل می‌شوند. مراحل بررسی اثر تعدیل‌گری متغیر کنترل سازمانی به این شرح است که نخست نمونه به زیرگروه‌های مورد نیاز تقسیم می‌شود که آن را می‌توان براساس درک کنترل سازمانی به دو زیرگروه تقسیم کرد، سپس به صورت جداگانه، تحلیل رگرسیون چندگانه بر روی هر یک از زیرگروه‌ها انجام شده و ضرایب رگرسیون حاصل به عنوان  $\Gamma_k, \Gamma_1, \dots, \Gamma_2$  استخراج می‌شود، در این صورت می‌توان با قرار دادن این مقادیر در رابطه تبدیل فیشر، مقادیر  $Z_k$  (یا همان  $Z_r$ ) و نیز  $Z_0$  را محاسبه نمود. در انتها نیز با استفاده از مقادیر به‌دست‌آمده، آماره  $U_0$  محاسبه شده و با آماره مربع کای مناسب مقایسه می‌شود. در صورتی که آماره  $U_0$  مشاهده شده بیش‌تر از مقدار آماره مربع کای باشد، رابطه تعدیل‌گری وجود خواهد داشت.

ضریب رگرسیون محاسبه‌شده برای رابطه عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی در بین کارکنانی که درک کنترل سازمانی بالایی داشتند، مقدار  $\Gamma_2 = -0.122$  را نشان می‌دهد. مقدار  $Z_1$ ،  $Z_2$  و  $Z_0$  محاسبه شده به ترتیب  $(-0.053)$  و  $(-0.122)$  و  $(-0.84)$  به‌دست آمد. در پایان هم مقدار  $U_0$  مشاهده‌شده با مقدار بالا مقایسه شد؛ در صورتی که آماره مشاهده شده از این مقدار بزرگ‌تر باشد، اثر تعدیل‌گری وجود دارد. مقدار مربع کای با درجه آزادی  $k-1=1$  و آلفای  $0.05$  برابر است با  $(84/3)$  و مقدار  $U_0$  محاسبه‌شده برابر  $0.17$  است. از آن جایی که مقدار  $U_0$  مشاهده‌شده، کم‌تر از  $3/84$  را نشان می‌دهد این کنترل سازمانی بر رابطه دو متغیر عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی اثر تعدیل‌گری ندارد. در این صورت فرضیه دوم این پژوهش رد می‌شود.

## ۵- نتیجه‌گیری

همان‌طور که یافته‌های حاصل از آزمون همبستگی میان متغیرها نشان می‌دهد، رابطه ابعاد مختلف عدالت سازمانی با طفره‌روی اینترنتی اندکی متفاوت بوده است. نتایج نشان می‌دهد که



عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای رابطه منفی معناداری با طفره‌روی اینترنتی دارند، اما هیچ رابطه معناداری بین عدالت مرادده‌ای و طفره‌روی اینترنتی مشاهده نشده است. بیش‌ترین ضریب همبستگی مربوط به رابطه عدالت رویه‌ای و طفره‌روی اینترنتی بوده است؛ به عبارت دیگر احساس ناعدالتی در مورد نحوه اخذ تصمیم‌های سازمانی و به طور کلی رویه‌های سازمانی، بیش‌تر از احساس ناعدالتی بر مورد توزیع منافع سازمان و هم‌چنین نحوه تعاملات سازمانی در بروز رفتارهای انحرافی هم‌چون طفره‌روی اینترنتی تأثیرگذار است.

همانند نتایج پژوهش لیم، رابطه بین عدالت توزیعی و طفره‌روی اینترنتی یک رابطه منفی معنادار مشاهده شده است [۲، صص ۶۷۵-۶۹۴]. احساس عدم‌رضایت‌مندی در حقوق و مزایا زمانی رخ داده است که فرد در حقیقت نابرابری را در یک فراگرد مقایسه اجتماعی در این دریافتی‌های خود با دریافتی‌های دیگران مشاهده یا ادراک کرده باشد. می‌توان گفت که عدالت توزیعی برای کارکنان از حساسیت زیادی برخوردار است و مدیران باید برای به وجود آوردن این احساس که توزیع منابع در سازمان عادلانه است، بیش‌ترین تلاش را از خود نشان دهند. علاوه بر این احساس، باز هم ممکن است نوعی ادراک نابرابری در تصمیم‌گیری‌های سازمانی (عدالت رویه‌ای) و ارتباطات سازمانی (عدالت تعاملی) وجود داشته باشد که رفتارهای کاری فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ به عبارت دیگر تنها ارائه پاداش‌ها یا فراهم آوردن امکان ارتقا به صورت منصفانه برای افزایش احساس عدالت کافی نیست، بلکه نابرابری ممکن است حتی در کوچک‌ترین رفتارهای روزمره سرپرستان یا همکاران احساس شود و این خود احساس نابرابری احتمالی در تصمیم‌گیری‌های سازمانی را شدت می‌بخشد و این ادراک نابرابری‌ها ممکن است باعث بروز رفتارهای انحرافی در بین کارکنان شود و رفتارهای سازمانی بی‌اثر را در سازمان تشدید کند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که عدالت رویه‌ای تأثیر معناداری در بروز رفتارهای سازمانی بی‌اثر مثل طفره‌روی اینترنتی دارد. در واقع ادراک بی‌عدالتی در فراگردهای تصمیم‌گیری و نحوه انجام رویه‌های کاری در بروز طفره‌روی اینترنتی نقش تأثیرگذاری دارد. زوقبی و گونزالز نیز به این نتیجه رسیدند که عدالت رویه‌ای با طفره‌روی اینترنتی رابطه منفی معناداری دارد [۲۸، صص ۳۵۴-۳۵۹]. از آن جایی که ارتباطات کاری و



نحوه تعامل سرپرستان و کارکنان در سازمان نمره بالایی دارد ( $\mu = 3/28$ ,  $\sigma = 0/70$ )، در این صورت می‌توان گفت که در سازمان مذکور نحوه تعامل و ارتباطات سازمانی نسبت به نحوه توزیع منابع و رویه‌های انجام کار عادلانه‌تر و ادراک کارکنان نسبت به ارتباطات سازمانی منصفانه و عادلانه است. عدم رابطه منفی معنادار در بین عدالت رویه‌ای و طفره‌روی اینترنتی به این دلیل است که کارکنان سازمان‌های ایرانی از بین عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مرادده‌ای بیش‌ترین حساسیت را نسبت به نحوه ارائه پاداش‌های سازمانی و همچنین رویه‌های ترفیع و ارتقا در سازمان از خود نشان می‌دهند و تعاملات با مدیران و سرپرستان در اولویت‌های بعدی قرار دارد. در مرحله اول یک کارمند همواره نگران میزان دریافتی‌های خود، پیشرفت و ارتقای خود است و همواره شرایط خود را با دیگران مقایسه می‌کند. عادلانه بودن مراددهات سازمانی نسبت به این احساس از اهمیت کم‌تری برخوردار است. بنابراین می‌توان گفت که احساس بی‌عدالتی نسبت به نحوه توزیع پاداش‌ها و مزایای سازمان و همچنین رویه‌های سازمانی ممکن است در بروز رفتارهای انحرافی تأثیر بیش‌تری نسبت به احساس بی‌عدالتی از مراددهات و تعاملات سازمانی داشته باشد.

آزمون فرضیه اصلی پژوهش که بر تأثیر عدالت سازمانی به عنوان یک متغیر مکنون در سه نوع عدالت توزیعی، مرادده‌ای و رویه‌ای دلالت دارد، نتایجی مشابه نتایج پژوهش‌های انجام شده را نشان می‌دهد. این پژوهش‌ها به نوعی بر تأثیر منفی درک عدالت سازمانی در بروز رفتارهای طفره‌روی اینترنتی تأکید کرده‌اند.

در پژوهش حاضر نیز یافته‌های حاصل از تحلیل مسیر و معادلات ساختاری نشان می‌دهد که عدالت سازمانی تأثیر منفی معناداری در بروز طفره‌روی اینترنتی دارد ( $\gamma = -20/0$ ,  $\lambda = -2/33$ ). بنابراین می‌توان گفت که اگر کارمندی احساس کند رویه‌های سازمانی، پاداش‌ها و میزان حقوق و دستمزد و همچنین ارتباطات سازمانی ناعادلانه است، احتمال بیش‌تری وجود دارد که به سمت رفتارهای انحرافی هم‌چون طفره‌روی اینترنتی کشیده شود. آزمون فرضیه دوم پژوهش نشان می‌دهد که درک کنترل سازمانی نقش تعدیل‌گری در رابطه بین عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی ایفا نمی‌کند. از آن‌جا که در سازمان مورد بحث



کارکنان کنترل سازمانی را کم‌تر احساس می‌کنند و نمرهٔ مربوط به کنترل سازمانی یک حد متوسط را نشان می‌دهد، می‌توان گفت که درک کنترل سازمانی تأثیر منفی در تمایل به طفره‌روی اینترنتی کارکنان ندارد (ضریب همبستگی مشاهده‌شده بین کنترل سازمانی و طفره‌روی اینترنتی مثبت ( $R=0/38$ ) بوده است)؛ در نتیجه در این سازمان خاص نمی‌توان انتظار داشت که درک کنترل سازمانی باعث شود کارکنانی که سازمان خود را ناعادلانه می‌پندارند، رفتارهای انحرافی چون طفره‌روی اینترنتی را تعدیل کنند.

با توجه به نتایج تحقیق و مطالعات انجام‌شده در این حوزهٔ پیشنهادهاى زیر برای محققان آینده ارائه می‌شود:

- بررسی تأثیر درک سیاست‌های سازمانی<sup>۱</sup> در بروز رفتارهای انحرافی در محل کار به ویژه رفتارهای طفره‌روی؛
- تبیین نقش درک سیاست‌های سازمانی در احساس عدالت سازمانی در بین کارکنان؛
- بررسی صبغهٔ سیاسی کنترل سازمانی و تبیین هدف مدیریت ارشد از برقراری سیستم کنترل سازمانی؛
- بررسی نقش تعدیل‌کننده ویژگی‌های شخصیتی مثل کانون کنترل درونی یا بیرونی، عزت نفس، انگیزش و ... در رابطهٔ بین احساس عدالت سازمانی و رفتارهای انحرافی در سازمان.

## ۶- منابع

- [1] Young S.; Blinding the net - the ethics of online content regulation; ANZCA Conference Proceedings, ANZCA Conference, July 2000.
- [2] Lim V. K. G.; "The IT way of loafing on the job: Cyber-loafing, neutralizing and organizational justice"; *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, 2002.
- [3] Robinson S. L., Bennett R. J.; "A typology of deviant workplace

---

1. Perceptions of organizational politics





- behaviors: A multidimensional scaling study"; *Academy of Management Journal* 38, 1995.
- [4] Zoghbi P.; "Fear in organizations: Does intimidation by formal punishment mediate the relationship between interactional justice and workplace internet deviance? "; *Journal of Managerial Psychology* 21, 2006.
- [5] Kamins A. ;Cyber-loafing: does employee time online add up to net losses? *New York Daily News* July, 16. 1995.
- [6] Anandarajan M.; "Internet abuse in the workplace"; *Communications of the ACM*, 45, 2002.
- [7] Malachowski D.; Wasted time at work costing companies billions; Retrieved December 15, 2005, from [http://www.salary.com/careers/layoutscripts /crel\\_ display .asp? Tab=cre&cat=nocat&ser=Ser374&part=Par555](http://www.salary.com/careers/layoutscripts /crel_ display .asp? Tab=cre&cat=nocat&ser=Ser374&part=Par555), 2005.
- [8] Stewart E.; "Internet acceptable use policies: Navigating the management, legal, and technical issues"; *Security Management*, 9, 46–52. 2000.
- [9] Verton D.; "Employers oK with e-surfing"; *Computerworld* 34:16. 2000.
- [10] Adams J. S.; Inequity in social exchange; In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*; New York: Academic Press, 1965.
- [11] Koys D. J., DeCotiis T.A.; "Inductive measure of psychological climate"; *Human Relations*, Vol. 44, 1991.
- [12] Adams J. S.; "Toward an understanding of inequity"; *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 1963.
- [13] Rawls J.; *A theory of justice*; Cambridge, MA: Harvard University Press. 1971.

- [14] Korsgaard M. A., Schweiger D. M., Sapienza H. J.; "Building commitment, attachment, and trust in strategic decision-making teams: The role of procedural justice"; *Academy of Management Journal*, 38, 1995.
- [15] Greenberg J.; "Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts"; *Journal of Applied Psychology*, 75(5), 1990.
- [16] Harvey S., Haines V. Y.; "Employer treatment of employees during a community crisis: The role of procedural and distributive justice"; *Journal of Business and Psychology*, 20, 2005.
- [17] Homans G. C.; *Social behavior: Its elementary forms*; New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1961.
- [18] Moorman R. H., Blakely G. L., Niehoff B. P. ; "Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior?" *Academy of Management Journal*, 41, 1998.
- [19] Beugre C. D.; *Managing fairness in organizations*; Westport, CT: Quorum Books, 1998.
- [20] Folger R., Konovsky M. A. ; "Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions"; *Academy of Management Journal*, 32, 1989.
- [21] Zoghbi Manrique De Lara P.; "Relationship between organizational justice and cyber-loafing in the workplace: Has "Anomia" a say in the matter? "; *Cyber Psychology & Behavior*, 10, 2007.
- [22] Zoghbi Manrique De Lara P.; "Inequity, conflict, and compliance dilemma as causes of cyber-loafing"; *International Journal of Conflict*



*Management*, 20, 2009.

- [23] Anandarajan M., Paravastu M., Caiib B. C., Simmers C. A.; "Perceptions of personal web usage in the workplace: A Q-methodology approach"; *Cyber Psychology & Behavior*, 9, 2006.
- [24] Zoghbi Manrique De Lara P., Gonzalez S.M.; "The role of anomia on the relationship between organizational justice perceptions and organizational citizenship online behaviors"; *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 7(1), 2008.
- [25] Flamholtz E.; "Effective organizational control: A framework, applications and implications"; *European Management Journal*, 14: 6, 1996
- [26] Gaines J., Jermier J. M.; "Emotional exhaustion in a high stress organization"; *Academy of Management Journal*, 26(4), 1983.
- [27] Hollinger R. C.; "Neutralizing in the workplace: An empirical analysis of property theft and production deviance"; *Deviant Behavior: An Interdisciplinary Journal* (12), 1991.
- [28] Stone-Romero E. F., Anderson L.; "Relative power of moderated multiple regression and the comparison of subgroup correlation coefficients for detecting moderating effects"; *Journal of Applied Psychology*, 79, 1994.