



Research Paper

Cyber loafing effect on employee performance
(Case study of Sadad Data Processing Company)

Habibollah Roodsaz¹, Yousef Mohammadi Moghaddam² Farkhondeh Salehi^{3*}

1. Associate Professor, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

2. Assistant Professor, Amin Police Force University, Tehran, Iran

3. MSc in Public Administration, Faculty of Management and accounting, Allameh Tabatabai University, Tehran, Iran

Article Info.

Received: 2018/05/14

Accepted: 2019/07/12

Abstract

Background and Objectives: Over the years, electronic technologies, especially the Internet have had many advantages for the organization and its employees; however, new technologies such as the Internet have had negative consequences Such as reducing the level of productivity and Financial losses in the aftermath. One of the topics discussed in recent decades is the discussion of computers and electronic technologies, especially the Internet and how to use it. Extreme use and use of the Internet, especially for non-scientific purposes, has been associated with increasing social and personal problems. Yang discusses the Internet abuse and its dependence and its consequences for the first time. One of the abuses of the internet in the business environment is the Cyberloafing phenomeno. Cyberloafing can be defined as using the organization's Internet to perform personal tasks, such as reading and sending personal emails, reading content on news sites and blogs, and playing games and entertainment. The enormous costs that organizations incur as a result of employees' inappropriate use of the Internet have made it possible for organizations to identify the factors that influence these behaviors and to control their drivers. The present study was conducted to investigate the impact of Cyber loafing on the performance of Sadad Data Processing Company staff.

Methodology: : Current research model, based on data collected from 108 questionnaires to randomly among employees of Data SADAD (PARS) distributed and collected, based on structural equation modeling (SEM), through the PLS software been tested.

Findings: Current research model, based on data collected from 108 questionnaires to randomly among employees of Data SADAD (PARS) distributed and collected, based on structural equation modeling (SEM), through the PLS software been tested. The obtained results of data analysis show, Cyber loafing have the negative effect on employee performance ($\beta = -0.705$ and $T = 2.705$). In this regard, a study by Barla et al. (2003) found that internet duplication reduces work performance due to the loss of working time, in fact when it comes to internet duplication, This is the time to do the work and it is expected that any loss of working time will result in a loss of productivity so the results of this study are in line with the research mentioned. As well as cyber loafing have a Direct and significant influence on the Counterproductive performance ($\beta = 0.749$ and $T = 17.117$). Also, cyber evasion has an inverse effect on citizenship performance ($\beta = 0.529$ and $T = 9.248$) and duty ($\beta = -0.454$ and $T = 6.091$).

Discussion: Among the practical implications of the results of this study is that managers need to actively take measures to effectively utilize employees' Internet in the workplace, which is not possible unless it provides the appropriate space and facilities for the organization's employees. Employees as the core capital of organizations need such an environment to make the organization effective.

Keywords: *Cyber loafing ,Counterproductive Performance , Citizenship Performance ,task Performance*

***Corresponding author:**

Email: salahifarkhondeh69@gmail.com

©2019 Published by Shahid Chamran
University of Ahvaz

How to Cite:

Roodsaz, H., Mohammadi Moghaddam, Y., Salehi, F. (2019). Cyber loafing effect on employee performance (Case study of Sadad Data Processing Company). *Journal of Studies in Library and Information Science*, 11(3): 181-200.



تأثیر طفره روی سایبری بر عملکرد کارکنان (مورد مطالعه شرکت داده ورزی سداد)

حبیب الله رودساز^۱، یوسف محمدی مقدم^۲، فرخنده صالحی^{۳*}

۱. دانشیار، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران
۲. استادیار، دانشگاه نیرو انتظامی امین، تهران، ایران
۳. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

اطلاعات مقاله

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۴/۲۰

تاریخ دریافت: ۹۷/۰۲/۲۳

چکیده

هدف: در این پژوهش سعی شده است تا یکی از پیامدهای منفی ورود فناوری‌های نوین در سازمان مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد. "طفره روی سایبری" که بر استفاده غیر کاری از اینترنت به وسیله کارکنان در سازمان دلالت دارد موضوع مورد بحث در پژوهش حاضر است. هدف از این پژوهش بررسی تأثیر طفره روی سایبری بر عملکرد کارکنان شرکت داده ورزی سداد (پارس) می‌باشد.

روش‌شناسی: مدل پژوهش کنونی، بر اساس داده‌های گردآوری شده از ۱۰۸ پرسشنامه که به صورت تصادفی میان کارکنان شرکت داده ورزی سداد (پارس) توزیع و جمع‌آوری شده، بر اساس روش مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM)، از طریق نرم‌افزار PLS مورد آزمون قرار گرفته است.

یافته‌ها: نتایج به دست آمده از تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد، طفره روی سایبری بر روی عملکرد کارکنان و همچنین طفره روی سایبری بر عملکرد شهروندی و وظیفه‌ای تأثیر معکوس دارد و همچنین طفره روی سایبری بر عملکرد مخرب تأثیر مستقیم و معناداری دارد.

نتیجه‌گیری: از جمله کاربردهای عملی نتایج این پژوهش این است که مدیران نیاز دارند به طور فعال اقداماتی را در جهت استفاده اثربخش کارکنان از اینترنت در محیط کار فراهم نمایند که این مهم میسر نمی‌شود مگر با ایجاد فضا و امکانات مطلوبی برای کارکنان سازمان. کارکنان به عنوان سرمایه‌های اصلی سازمان‌ها، نیازمند چنین فضایی هستند تا موجبات اثربخشی سازمان را باعث شوند.

کلیدواژه‌ها: طفره روی سایبری، عملکرد مخرب، عملکرد شهروندی، عملکرد وظیفه‌ای

* نویسنده مسئول: salahifarkhondeh69@gmail.com

استناد به این مقاله:

رودساز، حبیب الله، محمدی مقدم، یوسف، صالحی، فرخنده (۱۳۹۸). تأثیر طفره روی سایبری بر عملکرد کارکنان (مورد مطالعه شرکت داده ورزی سداد). مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، ۱۱ (۳): ۱۸۱-۲۰۰

مقدمه و بیان مسأله

در عصر دانش که ما در حال حاضر در آن زندگی می‌کنیم دستگاه‌های مختلف فناوری اطلاعات مانند کامپیوتر، تبلت و تلفن‌های هوشمند و همچنین اینترنت گسترده شده‌اند. باوجود مزایای استفاده از فناوری اطلاعات، یکی از استفاده‌های نادرست از این فناوری طفره‌روی سایبری^۱ می‌باشد. (Lim & chen, 2009) مفهوم طفره سایبری را به‌عنوان یک‌شکل از فعالیت سایبری در محل کار که باعث انحراف کارکنان از کارشان و مانع انجام وظایف آن‌ها و گاهی اوقات به دلیل کاهش بهره‌وری کارکنان منجر به ضرر و زیان مالی می‌شود، تعریف می‌کنند.

مطالعات در سال ۲۰۰۰ نشان داد که حدود ۴۰٪ بهره‌وری کارکنان با توجه به طفره سایبری از دست رفت (Verton, 2000 & Jia, 2008). در همین سال ۵۶٪ کارکنان از اینترنت برای مقاصد شخصی خود استفاده کردند (Greengard, 2000). در سال ۲۰۰۳، ۵۹٪ استفاده از اینترنت در محل کار برای کارهای غیر مرتبط بود و در سال ۲۰۰۵ طفره سایبری به طفره‌ترین نوع و روش معمول برای کارفرمایان به اتلاف وقت در محل کار تبدیل شد (Rahimnia & Karimi Mazidi, 2015: 673). برآوردهای به‌عمل‌آمده حاکی از آن است که کارکنان محدوده زمانی کمتر از ۳ ساعت در هفته (Greenfield and Davis, 2002) تا ۲/۵ ساعت هر روز (Mills et al, 2001) را به طفره‌روی اینترنتی اختصاص می‌دهند. طفره‌روی سایبری موجب کاهش بهره‌وری سازمان می‌شود علاوه بر این طفره‌روی سایبری می‌تواند مشکلاتی در امنیت سیستم‌های اطلاعاتی به وجود آورد و به‌طور کلی به دلیل کاهش پهنای باند، عملکرد سامانه اینترنتی را کاهش می‌دهد. طفره سایبری به‌طور فزاینده‌ای به یک تهدید قابل توجه در عملکرد سازمان منجر شده و نتیجه معکوس در عملکرد کارکنان^۲ دارد (Hazaveh & Ashkani, 2014: 3).

در زمینه ارتباط طفره‌روی سایبری و عملکرد کاری، **اولین** دیدگاه این است که طفره‌روی سایبری به خاطر از بین رفتن زمان کاری، عملکرد کاری را کاهش می‌دهد در این دیدگاه زمانی که صرف طفره‌روی سایبری می‌شود، همان زمانی است که باید صرف امور کاری شود و انتظار می‌رود که هرگونه از دست رفتن زمان کاری باعث از بین رفتن بهره‌وری شود (Barlow et al, 2003). اگر این دیدگاه صحیح باشد، ارتباط منفی بین طفره‌روی سایبری و عملکرد کاری وجود دارد.

دومین دیدگاه مرتبط این است که برخی از انواع رفتارهای طفره‌روی سایبری در مقایسه با دیگر رفتارهای طفره‌روی سایبری برای بهره‌وری زیان‌بارتر هستند. (Lim & chen, 2009) بر این باورند که رفتارهای اجتماعی برای بهره‌وری مضرت هستند زیرا ماهیت ارتباط سازی این فعالیت‌ها نیازمند صرف انرژی، زمان و منابع شناختی بیشتری است. آن‌ها همچنین مطرح می‌کنند که کارمندی با این رفتارها در مقایسه با رفتارهای غیراجتماعی مثل مرورگری در وب سخت‌تر می‌تواند به وظایف کاری خودش برگردد. (Blau et al, 2004) مبحث مشابهی را درباره رفتارهای تعاملی مطرح کردند که شامل رفتارهای اجتماعی و بازی‌های آنلاین می‌شود. در صورت صحت این دیدگاه، رفتارهای تعاملی و اجتماعی ارتباط منفی با عملکرد کاری دارند. به همین نحو این رفتارها بیشتر از رفتارهایی مثل مرور کردن وب، با عملکرد ضعیف کاری ارتباط دارند.

سومین دیدگاه در رابطه با تأثیر طفره‌روی سایبری مثبت‌تر است. دیدگاه سوم این است که طفره‌روی سایبری فرصت استراحتی را از کار فراهم می‌آورد و هنگامی که کارکنان از کار بازمی‌گردند بهره‌وری افزایش می‌یابد (Belanger & Van Slyke, 2002). این تقویت آن‌قدر اهمیت حیاتی دارد که بر کاهش بهره‌وری در زمان طفره‌روی سایبری غلبه دارد (Mirchandani & Motwani, 2003). مکانیسم این تأثیر بازایی است: منابع شناختی هنگام انجام وظایف کاری تهی می‌شوند و طفره‌روی سایبری این منابع را بازایی می‌کند و به کارمند این امکان را می‌دهد تا مولدتر شود. پژوهشگرانی که به

1. Cyberloafing
5. Employee Performance

این دیدگاه معتقدند (Belanger & Van Slyke, 2002) برای حمایت از پیش‌بینی‌شان به مقالاتی درباره زنگ تفریح (استراحت) و مدل فرسایش قدرت کنترل بامیستر استناد می‌کنند. اگر این دیدگاه صحیح باشد رابطه مثبت بین طفره‌روی سایبری و عملکرد کاری وجود دارد. به همین نحو میزان طفره‌روی سایبری که فرد در یک زنگ تفریح کوتاه انجام می‌دهد، با افزایش بهره‌وری مرتبط است.

چهارمین دیدگاه درباره طفره‌روی سایبری این است که این کار تأثیری بر عملکرد کاری ندارد، یا این که تنها بر عملکرد کاری در موارد افراطی اثر می‌گذارد (Blanchard & Henle, 2008)؛ بنابر این دیدگاه، افراد باید میزان مشخصی کار را انجام دهند و هنگامی که زمان داشته باشند به طفره‌روی سایبری می‌پردازند. این دیدگاه نمی‌گوید هر فرد به‌طور مساوی مولد است، بلکه می‌گوید هر کارمندی استانداردهای مشخص کاری دارد و همه برای رسیدن به آن استاندارد به‌اندازه کافی کار انجام می‌دهند و در زمان باقیمانده به طفره‌روی سایبری می‌پردازند. اگر این دیدگاه صحیح باشد هیچ ارتباط کمی بین طفره‌روی سایبری و عملکرد کاری وجود ندارد. به همین نحو اگر طفره‌روی سایبری تنها در صورتی که بیش از حد انجام شود زیان‌بار باشد، طفره‌روی سایبری در مدت‌زمان مکرر طولانی، پیش‌بینی‌کننده منفی برای عملکرد کاری است. بیشترین حمایت از دیدگاه زنگ تفریح صورت گرفته است.

در یک مطالعه آزمایشگاهی در دانشگاه کوننیاگن، دو گروه شرکت‌کننده یک وظیفه کاری یکسان را انجام می‌دادند: مشاهده یک ویدئو قبل از انجام کار. به یکی از گروه‌ها گفته شد که این ویدئوی خنده‌دار در دسترس است و آن‌ها اجازه دارند خودشان این ویدئوی ده دقیقه‌ای را تماشا کنند؛ به گروه دیگر گفته شد که این ویدئوی خنده‌دار در دسترس است اما اجازه ندارند که آن را تماشا کنند. همسان با نظر فرسایش قدرت کنترل بامیستر (Baumeister et al, 1998) گروهی که ویدئوی خنده‌دار را تماشا کردند - و بنابراین مانع علاقه خودشان به تماشای این ویدئو نشدند - به‌طور معناداری عملکرد بهتری در مقایسه با گروهی که باید از تماشای ویدئوی خنده‌دار جلوگیری می‌کردند، داشتند (Surowiecki, 2011).

در دنیای مدرن ما اینترنت مزایای بسیاری را برای کسب و کارهای مختلف به ارمغان آورده است و به یک رسانه جذاب در بازاریابی و سرمایه‌گذاری کارآمد تبدیل شده است. پست الکترونیکی به‌عنوان یک فناوری در اینترنت جاسازی شده و به‌طور گسترده‌ای ارتباطات داخلی و محاسبات در اکثر کشورها بهبود یافته است و در نتیجه اطلاعات با انعطاف‌پذیری بیشتری جریان پیدا کرده و سفارش‌سازی محصولات و خدمات با هزینه‌های کمتری شتاب یافته است (Rahimnia & Karimi Mazidi, 2015: 671). اینترنت کارکنان را مولدتر کرده، اما یک‌راه جدید برای فرار از کار را نیز ارائه می‌دهد (Askew et al, 2014). اگرچه اینترنت ممکن است به‌طور بالقوه باعث افزایش بهره‌وری شود، اما اگر استفاده از اینترنت در سازمان به یک مسئله همگانی تبدیل شود و برای همه کارمندان به راحتی قابل دسترسی باشد، باعث تضعیف کارایی می‌شود (Alder et al, 2006). در حالی که اینترنت و پست الکترونیکی می‌توانند دارایی‌های بزرگی در یک سازمان باشند (به‌ویژه برای ایجاد دانش جدید)، اینترنت در محل کار باعث مشکلات مختلفی شده است. به‌عنوان مثال کارمندان ممکن است از اینترنت شرکت برای کار و فعالیت‌های غیر مرتبط با شغل خود استفاده کنند. مطالعات اخیر نشان داد اینترنت یک شمشیر دو لبه است که سازمان‌ها باید در هنگام استفاده از آن محتاط باشند (Rahimnia & Karimi Mazidi, 2015).

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 مطرح شده است. یکی از موارد سوءاستفاده از اینترنت در فضای کسب و کار، پدیده طفره‌روی سایبری

است (Meshbeki et al, 2011:84). (Lim, 2002) طفره سایبری را به‌عنوان سوءاستفاده از اینترنت، یعنی هر عمل ارادی که از کارکنان، باهدف استفاده از امکانات اینترنتی محیط کار در اثنا ساعات کار جهت جستجو در وبسایت‌های غیر مرتبط با شغل برای اهداف شخصی و بازدید پست الکترونیکی سر می‌زند، تعریف می‌کند (Çınar&Karcioğlu, 2015: 446).

یک مطالعه زمینه‌یابی روی ۱۰۰۰ نفر از کارکنان در ایالات متحده آمریکا نشان داد که ۶۴٪ از آن‌ها در اثنا ساعات کار از اینترنت برای اهداف و علایق شخصی استفاده می‌نمایند. (Greengard, 2002) اظهار می‌دارد در سال ۲۰۰۰ پنجاه‌وشش درصد از کارکنان از اینترنت محیط کار برای اهداف شخصی استفاده کرده‌اند. یک زمینه‌یابی اینترنتی نشان داد که ۸۴٪ از کارکنان ایمیل نامرتبط با شغل ارسال کرده‌اند و ۹۰٪ از کارکنان از اینترنت محیط کار برای جستجو در وبسایت‌های تفریحی استفاده کرده‌اند (Hashemi Sheikh Shabani, 2009: 2). با در نظر گرفتن یک نگاه دقیق‌تر در مفهوم طفره‌روی سایبری سرچشمه آن در مطالعات برخورد با محیط‌های کاری و مسائل مربوط به مدیریت دانش می‌باشد. تحقیقات بسیاری در زمینه‌ی طفره سایبری به‌عنوان یک رفتار ضد کاری انجام شده است. در مطالعات پژوهشی که به موضوعات مرتبط با کار و ارتباط آن با رضایت شغلی تمرکز دارد، اثرات منفی، مثبت و خنثی بر روی عملکرد و یا عملکرد کاری پایین، طفره‌روی سایبری و برخی از متغیرهای آن موردبررسی قرار گرفت. قابل توجه است که در بسیاری از شبکه‌های اجتماعی رفتار ضد کاری مورد مطالعه قرار گرفت و فناوری تلفن همراه که منجر به طفره سایبری شده به‌عنوان ابزار بازدارنده عملکرد در نظر گرفته شده است.

آسیب‌ها و هزینه‌های سرسام‌آوری که طفره‌روی سایبری در سازمان به بار می‌آورد و همچنین میزان شایع بودن این موضوع اهمیت رسیدگی منظم و دقیق به این پدیده را آشکار می‌کند البته نمی‌توان گفت که همه سازمان‌ها و همه کارکنان درگیر چنین موضوعی هستند و یا اینکه حجم وسیعی از کارکنان به طفره‌روی مشغول هستند ولی همان درصدی از کارکنان که درگیر چنین رفتار انحرافی می‌شوند هزینه قابل‌توجهی را بر سازمان تحمیل می‌کنند. علاوه بر هزینه‌های محسوس، هزینه‌های نامحسوس ناشی از کاهش بهره‌وری، تولید و هزینه‌های فرصت نیز از این طریق به سازمان‌ها تحمیل می‌شوند.

موضوع دیگری که اهمیت پرداختن به این رفتار انحرافی در سازمان را توجیه می‌کند بحث عملکرد شغلی و رفتارهای ضد تولید و ناکارا است. این رفتارها باعث می‌شود که عملکرد و بهره‌وری کارکنان به شدت پایین آمده و موجب زیان رساندن به کل سازمان می‌شود این موضوع اهمیت پرداختن به چنین رفتارهایی را نمایان می‌کند. همچنین اهمیت و ضرورت این تحقیق همان‌طور که مطالعات انجام شده نشان می‌دهد در این است که طفره‌روی سایبری در سازمان هزینه‌های سنگینی بر آن تحمیل می‌کند. گرچه مطالعات و تحقیقات انجام شده مربوط به کشورهای غربی است، اما این موضوع به‌عنوان تهدیدی برای سازمان‌های ایرانی از جمله شرکت داده ورزی سداد نیز مطرح است. با مروری بر استفاده غیر کاری از اینترنت در فضای کار به‌خوبی می‌توان اهمیت این موضوع را در مدیریت سازمان‌ها در جهان امروز به‌خوبی درک کرد.

بنابراین از آنجا که طفره‌روی سایبری هزینه‌ها و آسیب‌های زیادی برای سازمان‌ها در پی دارد و همچنین باعث می‌شود که عملکرد و بهره‌وری کارکنان به شدت پایین بیاید، شایسته است این موضوع از لحاظ علمی موردبررسی قرار گیرد. در این پژوهش به این پرسش پاسخ داده می‌شود که طفره‌روی سایبری بر عملکرد کارکنان چه میزان تأثیر دارد؟

مروری بر ادبیات و پیشینه پژوهش

(Çınar & Karcioğlu, 2015) در پژوهشی به بررسی رابطه بین طفره‌روی سایبری و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند که داده‌هایی با استفاده از پرسشنامه از ۳۶۰ کارگر دولتی از ارز رم^۱ ترکیه به دست آوردند نتایج این پژوهش نشان داد که

هیچ رابطه‌ای بین طفره‌روی سایبری و رفتار شهروندی وجود ندارد. در واقع سطح پایین طفره‌روی سایبری و سطح بالای از OCB^۱ وجود دارد؛ و مشاهدات نشان داد که تفاوت آماری معناداری بین سطوح طفره‌روی سایبری و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به ویژگی‌های جمعیت شناختی کارگران وجود دارد. مطالعه‌ای دیگر توسط (Baturay & Toker, 2015) انجام شد که به تأثیر ترکیب جمعیت شناختی بر رفتارهای طفره‌روی سایبری در تنظیمات آموزشی پرداختند. نتایج به‌دست آمده از داده‌های گردآوری شده از طریق پرسشنامه‌ها در بین ۲۸۲ نفر از دانشجویان با استفاده از نرم‌افزار اس پی اس اس ۲۰ و آموس ۲۰ نشان داد که مردان نسبت به زنان و کاربران متخصص پیشرفته نیز بیش از کاربران متوسط طفره رو تر هستند همچنین کسانی که به‌طور روزمره از اینترنت استفاده می‌کنند طفره رو تر از کسانی هستند که از اینترنت کمتر استفاده می‌کنند و تجربه ۹ سال بیشتر در استفاده از اینترنت رفتار طفره‌روی سایبری را افزایش می‌دهد.

همچنین (Jia et al, 2013) در پژوهشی به بررسی طفره‌روی سایبری و شخصیت پرداختند. با استفاده از پرسشنامه داده‌هایی از یک نمونه ۱۴۷ نفری از دانشگاه سیراکیوز به دست آوردند و تأثیر پنج عامل شخصیتی و همچنین وجود یک سیاست استفاده از اینترنت را مورد بررسی قرار دادند. با استفاده از تجزیه و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی به این نتیجه رسیدند که کنترل، سن، جنس، وظیفه‌شناسی، ثبات عاطفی و حضور یک سیاست استفاده از اینترنت همگی رابطه منفی با طفره‌روی سایبری دارند در حالی که برونگرایی با طفره‌روی سایبری رابطه مثبت و معناداری دارد.

در زمینه‌ی پژوهش‌های داخلی بر روی مفهوم طفره‌روی سایبری، (Hashemi Sheikh Shabani, 2009) در مقاله‌ای تحت عنوان "طفره‌روی اینترنتی یکی از مظاهر رفتار کج‌روی ضد شهروندی در محیط کار"، تلاش نموده است این پدیده را در چارچوب مفهوم کلی‌تر رفتار ضد شهروندی سازمانی یا کج‌روی در محیط کار مفهوم‌پردازی نماید و انواع مختلف آن، برخی عوامل موثر بر آن و نحوه سنجش آن را مورد بررسی قرار دهد. افزون بر این در خصوص میزان شیوع و ضرورت بررسی آن توضیحاتی عرضه کرده است. (Meshbeki et al, 2011) نیز در پژوهشی با عنوان "طفره‌روی اینترنتی در سازمان، به تبیین نقش تعدیل‌کننده درک کنترل سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی پرداختند. نتایج به‌دست آمده از داده‌های گردآوری شده از طریق پرسشنامه‌ها در بین ۱۵۲ کارمند یک شرکت فعال در زمینه‌ی خودرو نشان داد که میان عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای و عدالت مرادده‌ای) و میزان طفره‌روی اینترنتی رابطه‌ی معکوس و معنی‌داری وجود دارد. همچنین درک کنترل سازمانی نقش تعدیل‌کننده در رابطه بین عدالت سازمانی و طفره‌روی اینترنتی ایفا نمی‌کند. مطالعه دیگری در رابطه با طفره‌روی سایبری و فرسودگی شغلی توسط (Aghaz & Sheikh, 2016) انجام شد. نتایج این پژوهش که بر روی ۳۵۰ نفر از شرکت‌های دانش بنیان انجام شده بود نشان داد که هر دو جنبه طفره‌روی سایبری (فعالیت‌ها و رفتارها) تأثیر مثبتی بر فرسودگی شغلی دارد و بیشترین تأثیر را رفتار طفره‌روی سایبری بر فرسودگی شغلی تحمیل کرده است.

همچنین موسوی ارفع (۱۳۹۰)، در پایان‌نامه خود تحت عنوان "بررسی علل و پیامدهای طفره‌روی اینترنتی در آژانس هواپیمایی تندر در تهران در سال ۱۳۹۰" به بررسی عوامل و پیامدهای طفره‌روی اینترنتی می‌پردازد و بیان می‌کند که در این خصوص می‌توان به خسارت‌های وارد آمده حاصل از طفره‌روی اینترنتی به شرکت‌ها و سازمان‌ها و همچنین بهره‌وری اشاره داشت. از طرفی انجام طفره‌روی اینترنتی باعث شده که سازمان‌ها در معرض مسائل اخلاقی قرار بگیرند و در ضمن هزینه‌های هنگفتی را نیز بابت آن متحمل شده‌اند (Mohammadi Moghadam et al, 2015: 33).

یک مطالعه دیگر توسط (Rahimnia & Karimi Mazidi, 2015) انجام شد که به بررسی عملکرد مکانیسم‌های کنترل در رابطه با کاهش طفره در محل کار پرداختند. نتایج این پژوهش که بر روی ۳۲۰ نفر از کارکنان اداری فروشگاه‌های زنجیره‌ای رفاه در تهران و خراسان انجام شده بود نشان داد که کنترل سازمانی ارتباط منفی با طفره غیر سایبری دارد اما چنین رابطه‌ای بین کنترل سازمانی با طفره‌روی سایبری وجود ندارد و همچنین خودکنترلی رابطه منفی با هر دو نوع طفره دارد. از این گذشته طفره غیر سایبری به‌عنوان پیش‌بینی کننده طفره سایبری در نظر گرفته شده است و خودکنترلی به‌عنوان تعدیل کننده رابطه بین کنترل‌های سازمانی و طفره‌روی می‌باشد. علاوه بر این خودکنترلی با هر دو طفره‌روی سایبری و غیر سایبری و همچنین طفره غیر سایبری با طفره سایبری مرتبط هستند. برخلاف پیش‌بینی‌ها خودکنترلی، در مجاورت طفره غیر سایبری بهبود نیافت. این تحقیق نشان داد که زن‌ها در مقایسه با مردان در کارهای گروهی بیشتر درگیر می‌شوند اما تعهد به کار آن‌ها نسبت به مردان کمتر است.

مدل مفهومی پژوهش

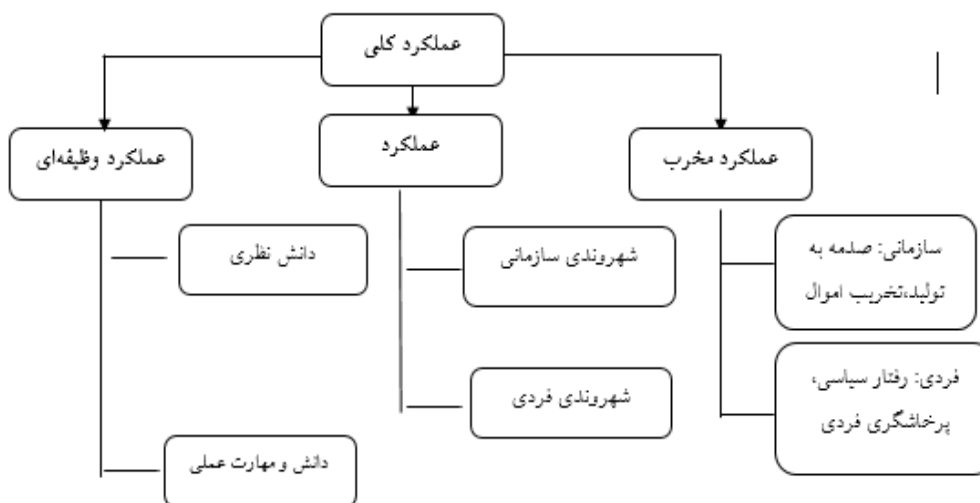
طفره غیر سایبری به عمل کارمندان در محل کار و برخورد شرکت با رفتارهای کاری غیر مولد اشاره دارد. به عبارت دیگر طفره غیر سایبری شامل درگیر شدن در فعالیت‌های مانند صحبت کردن با دیگر همکاران، اجرای کارهای غیر مرتبط با شغل، تماس‌های تلفنی غیر مرتبط با کار و استراحت در بین کار از زمان اختصاص داده شده توسط سرپرستان می‌شود. از سوی دیگر طفره سایبری با تمرکز خاص بر روی اینترنت در دسترس سازمان‌ها به‌عنوان یکی از اشکال غیر سازنده (ضد تولید) کار در نظر گرفته شده است (Rahimnia & Karimi Mazidi, 2015:673).

اصطلاح طفره سایبری به محاسبات غیر مرتبط با کار، انحراف سایبری^۱، سوءاستفاده از اینترنت، دیدن سایت‌ها در اوقات فراغت از اینترنت محل کار و محاسبات ناسالم اشاره دارد. برای سنجش طفره‌روی اینترنتی از شاخص‌های گشت‌وگذار در اینترنت و چک و ارسال ایمیل‌های شخصی استفاده شده است.

یکی از متغیرهای اساسی در رفتار سازمانی عملکرد شغلی است. هرچند عملکرد شغلی با عملکرد سازمانی ارتباط تنگاتنگ دارد ولی زیربنای بهره‌وری سازمان، عملکرد و بهره‌وری افراد است. عملکرد شغلی نقش تلاش‌ها و رفتارهای فرد را در تحقق اهداف سازمانی می‌سنجد. منظور از سنجش عملکرد کارکنان اندازه‌گیری ابعاد عملکرد وظیفه‌ای^۲، عملکرد شهروندی^۳ و عملکرد مخرب^۴ می‌باشد.

عملکرد وظیفه‌ای در واقع همان وظایف و مسئولیت‌هایی هستند که در برگیرنده شرح وظایف و مسئولیت‌های کارکنان ثبت می‌گردد و به‌طور مستقیم با انجام وظایف محوله در ارتباط هستند. مثلاً نظارت بر حضور و غیاب کارکنان. ارزیابی درست از این بعد نیازمند استانداردهای معین است. برای ارتقای عملکرد وظیفه‌ای، کارکنان باید از دانش، مهارت و انگیزه لازم برخوردار باشند. کارکنان باید دانش و مهارت عملی^۵ نیز داشته باشند که مبین توانایی انجام وظایف تعیین شده است (Kehoe et al, 2016: 3).

1. Cyber deviation
2. Task Performance
3. Citizenship Performance
4. Counterproductive Performance
5. Procedural Knowledge and skill



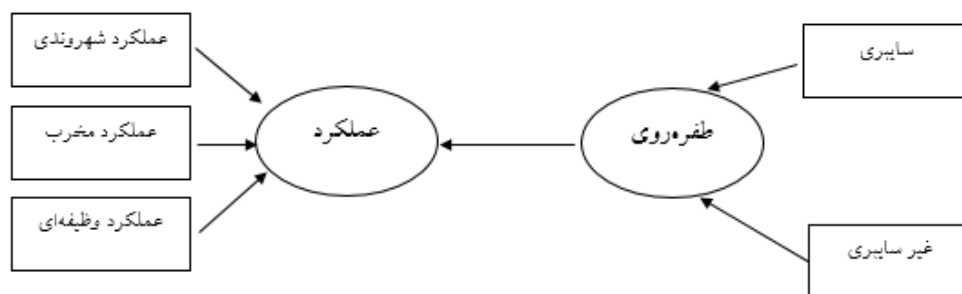
شکل ۱. ابعاد عملکرد شغلی استوارت و براون^۱ (۱۳۸۸: ۳۵۳)

Figure 1. Stewart and Brown Job Performance Dimensions (2009, 353).

درحالی که عملکرد وظیفه‌ای به‌طور مستقیم به فرایند تولید کالا و خدمات مربوط می‌شود، رفتار شهروندی در ایجاد محیط سازمانی مثبت نقش دارد. کارکنان زمانی شهروندان خوبی محسوب می‌شوند که در همکاری و کمک به یکدیگر، فراتر از انتظارات عمل کنند. انجام داوطلبانه کارهایی که جزء وظایف شغلی فرد نیست، پیروی از رویه‌های سازمانی و حمایت و پشتیبانی از سازمان، نمونه‌هایی از رفتارهای شهروندی هستند. عملکرد شهروندی می‌تواند به نفع فرد یا کل سازمان باشد. فعالیت‌های که به سازمان نفع می‌رسانند، رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شوند. پیروی از رویه‌های غیررسمی که به حفظ نظم و ترتیب کمک می‌کند و احساس مسئولیت نسبت به انجام وظایف نمونه‌هایی از این دست هستند (Stewart and Brown, 2009: 355).

رفتار مخرب یک نوع از رفتارهای کاری انحرافی است که به‌عمد به هدف آسیب رساندن به سازمان و اعضای آن می‌باشد. نمونه‌هایی از رفتارهای مخرب شامل غیبت، طفره‌روی سایبری و انحراف از تولید است. رفتارهای چون پخش کردن شایعات بی اساس در مورد افراد در سازمان، زدن حرفای بد پشت سر همکاران و صرف کردن زمان برای مسائل شخصی، نوعی از ظهور رفتارهای انحرافی یا ضد کاری هستند.

با توجه به تعاریف بالا مدل مفهومی پژوهش به شکل زیر قابل ارائه است. با توجه به اینکه طفره روی اثرات دو جانبه دارد و هم می‌تواند در حوزه یادگیری متمرکز شود و هم اثرات منفی بر روی بهره‌وری کارکنان دارد و باعث زیان‌های مالی می‌شود و همچنین امنیت سیستم‌های اطلاعاتی را به خطر می‌اندازد، از مدل عملکرد استوارت و براون استفاده شده است.



شکل ۲. مدل مفهومی اقتباس از مدل طفره‌روی مالاچوسکی (۲۰۰۵) و مدل عملکرد استوارت و براون (۱۳۸۸)

Figure 2. Conceptual model adapted from Malachowski loafing Model (2005) And Stewart and Brown's Performance Model (2009)

فرضیه اصلی تحقیق

با توجه به مطالب پیش تر عنوان شده، فرضیات پژوهش کنونی عبارت‌اند از:
طفره‌روی سایبری بر عملکرد کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد (پارس) تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی

طفره‌روی سایبری بر عملکرد شهروندی کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد (پارس) تأثیر دارد.
طفره‌روی سایبری بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد (پارس) تأثیر دارد.
طفره‌روی سایبری بر عملکرد مخرب کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد (پارس) تأثیر دارد.

روش شناسی پژوهش

از آنجایی که نتایج این پژوهش توانست برای حل مسائل اجرایی مورد استفاده قرار گیرد، این پژوهش بر حسب هدف از نوع کاربردی تلقی شده است در عین حال، این پژوهش بر اساس مسیر از نوع توصیفی است زیرا متغیرهای پژوهش دست‌کاری نشده‌اند. همچنین روش تحقیق این پژوهش پیمایشی است. روش گردآوری داده‌ها در این تحقیق تلفیقی از روش کتابخانه‌ای و پرسشنامه است که از مطالعات کتابخانه‌ای جهت تبیین مبانی نظری و ادبیات موضوع تحقیق و از پرسشنامه‌ها برای جمع‌آوری داده‌ها از آزمودنی‌ها استفاده شده است. همچنین در این پژوهش به منظور سنجش متغیرها، در پرسشنامه از گویه‌هایی با طیف پنج گزینه‌ای لیکرت استفاده شده است. به منظور سنجش اعتبار ابزار گردآوری داده‌ها از روش سنجش اعتبار سازه بر مبنای تحلیل عاملی استفاده شده است و همچنین از آنجا که پرسشنامه این پژوهش محقق ساخته است اعتبار محتوای آن توسط اساتید راهنما و مشاور مورد بررسی قرار گرفت. همچنین به منظور سنجش میزان پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است.

سنجش متغیرها

برای سنجش متغیرهای طفره‌روی سایبری از ۱۲ گویه و طفره‌روی غیر سایبری از ۴ گویه استفاده شده توسط (Malachowski, 2005) استفاده شده است. همچنین برای سنجش عملکرد وظیفه‌ای از ۴ گویه، عملکرد شهروندی ۵ گویه و عملکرد مخرب نیز ۵ گویه استفاده شده توسط (Stewart and Brown's, 1389) استفاده شده است.

جدول ۱. متغیرها، ابعاد و گویه های تحقیق

Table 1. Research variables, dimensions, and items

ردیف	متغیر	ابعاد	گویه
۱	طرفه روی	سایبری	بازدید از وب سایت های غیر کاری
			بازدید از وب سایت های خبری
			بازدید از وب سایت های سرگرم کننده
			بازدید از وب سایت های ورزشی
			چت آنلاین / پیام رسانی فوری
			دانلود اطلاعات غیر کاری
			جستجوی آ کپی های استخدای
			خرید آنلاین
			بازی های آنلاین
			بازدید از وب سایت های مربوط به بزرگسالان
۲	عملکرد کارکنان	غیر سایبری	چک کردن ایمیل های غیر کاری
			ارسال ایمیل های غیر کاری
			صحبت کردن با همکاران
			اجرای مأموریت های غیر کاری رفتن به بانک و ...
			استفاده از تلفن برای تماس های غیر کاری
		مخرب	استراحت بین وظایف کاری
			صدمه به تولید یا تخریب دارایی های سازمان
			وقفه بیش از حد مجاز در کار
			هدر دادن منابع شرکت
			تخریب سیاسی از طرف همکاران در شرکت
وظیفه ای	پرخاشگری فردی از طرف همکاران در شرکت		
	پیروی کارکنان از قوانین و مقررات در شرکت		
	دانش نظری کارکنان در شرکت		
	دانش و مهارت عملی کارکنان در شرکت		
	انگیزه کارکنان از حضور در شرکت		
شهروندی	اقداماتی که موجب حفظ دارایی های شرکت می شود		
	احساس مسئولیت نسبت به انجام وظایف		
	گوش دادن به مسائل و مشکلات همکاران		
			ارائه اطلاعات به همکاران
			کمک به همکاران

یافته های پژوهش

در این پژوهش برای نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شرکت داده ورزی سداد (پارس) می باشند. برای محاسبه حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. و با توجه به حجم جامعه (N=150): تعداد کارکنان شرکت داده ورزی سداد، حجم نمونه با پذیرش خطای ۵ درصد و اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱۰۸ نفر تعیین شده است. بنابراین، تعداد ۱۰۸ پرسشنامه میان کارکنان این شرکت توزیع و جمع آوری شد. برای بررسی روایی شاخص ها و گویه های سنجش از میانگین واریانس استخراج شده (AVE) استفاده شده است و مشخص گردیده است که تمام سازه های مورد مطالعه دارای میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ هستند. شاخص های پایایی ترکیبی

رودساز و همکاران: تأثیر طفره‌روی سایبری بر عملکرد کارکنان...

(CR) و آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی پرسشنامه استفاده شدند و لازمه تأیید پایایی بالاتر بودن این شاخص‌ها از مقدار ۰/۷ می‌باشد. تمامی این ضرایب بالاتر از ۰/۷ می‌باشند و نشان از پایا بودن ابزار اندازه‌گیری است.

جدول ۲. شاخص‌های روایی، پایایی

Table 2. Validity indices, reliability

Cronbachs Alpha	CR	AVE	سازه
0/807	0/912	0/838	طفره‌روی
0/859	0/856	0/668	عملکرد کارکنان
0/880	0/899	0/536	طفره‌روی سایبری
0/892	0/761	0/552	طفره غیر سایبری
0/799	0/859	0/553	عملکرد شهروندی
0/742	0/828	0/591	عملکرد وظیفه‌ای
0/815	0/878	0/643	عملکرد مخرب

همبستگی ابعاد مختلف متغیرهای مستقل و وابسته

با توجه به نتایج به‌دست آمده از ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای تحقیق می‌توان گفت بین همه متغیرها در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین متغیر طفره‌روی سایبری و عملکرد کارکنان، طفره‌روی سایبری و عملکرد وظیفه‌ای و طفره‌روی سایبری و عملکرد شهروندی رابطه منفی و معناداری وجود دارد بنابراین می‌توان گفت که جهت تغییرات این متغیرها با یکدیگر خلاف جهت و منفی بوده است یعنی با افزایش یکی دیگری کاهش می‌یابد و بالعکس؛ اما بین متغیر طفره‌روی سایبری و عملکرد مخرب رابطه مثبت و معناداری وجود دارد یعنی با افزایش یکی دیگری افزایش می‌یابد و بالعکس.

جدول ۳. ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق

Table 3. Correlation matrix between research variables

متغیرهای پژوهش	۱	۲	۳	۴	۵
طفره‌روی	1/00				
عملکرد کارکنان	-0/707**	1/00			
عملکرد شهروندی	-0/479**	0/735**	1/00		
عملکرد وظیفه‌ای	-0/429**	0/732**	0/634**	1/00	
عملکرد مخرب	0/701**	-0/399**	-0/487**	-0/436**	1/00

**p<0.01 *p<0.05

آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

قبل از وارد شدن به مرحله آزمون فرض‌ها لازم است تا از وضعیت نرمال بودن داده‌ها اطلاع حاصل شود. تا بر اساس نرمال بودن یا نبودن آن‌ها، آزمون‌ها استفاده شود. در این آزمون اگر سطح معنی‌داری به‌دست آمده از اجرای آزمون، بزرگ‌تر از مقدار خطا یعنی $\alpha=0/05$ باشد فرض H_1 و در غیر این صورت فرض H_0 تأیید خواهد شد.

H_0 : داده‌ها نرمال نیست (از جامعه نرمال نیامده‌اند)

H_1 : داده‌ها نرمال است (از جامعه نرمال آمده‌اند)

جدول ۴. آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق

Table 4. Kolmogorov-Smirnov test for research variables

سطح معناداری	متغیر
0/014	ظفره روی سایبری
0/002	ظفره غیر سایبری
0/000	عملکرد شهروندی
0/000	عملکرد وظیفه‌ای
0/000	عملکرد مخرب
0/002	ظفره روی
0/040	عملکرد کارکنان

با توجه به اینکه سطح معناداری متغیرها در سازمان کمتر از ۵ درصد (غیر نرمال) است، پس باید از نرم افزار اسمارت پی ال اس برای تحلیل استفاده نمود؛ زیرا که نرم افزار اسمارت پی ال اس برای تحلیل آماری داده‌های غیر نرمال می‌باشد و به نرمال و غیر نرمال بودن داده‌ها حساس است. مهمترین دلیل برتری این روش، برای نمونه‌های کوچک ذکر شده است. دلیل بعدی داده‌های غیر نرمال است که محققین در پژوهش‌ها با آن روبرو می‌شوند در حالی که نسل اول مدل‌سازی معادلات ساختاری که با نرم افزارهایی مثل لیزرل^۱، ای کی اس^۲ و آموس^۳ اجرا می‌شدند نیاز به تعداد نمونه زیاد داشتند. به طور نمونه (Boomsma & Hoogland, 2001) تعداد ۲۰۰ به بالا را برای اجرای مدل‌های معادلات ساختاری توسط این نرم افزارها مناسب می‌دانستند (Hansler, 2009: 291).

بررسی نتایج فرضیات تحقیق

همانطور که آزمون کولموگروف اسمیرنوف نشان داد که داده‌های جمع‌آوری شده برای متغیرهای تحقیق غیر نرمال هستند و همچنین با توجه به اینکه حجم نمونه (۱۰۸ نفر) کم است در نتیجه، به منظور بررسی و تحلیل فرضیات تحقیق از نرم افزارهای smart PLS و SPSS استفاده کردیم که در ادامه نتایج هر یک از آن‌ها را بیان می‌کنیم.

جدول ۵. نتایج فرضیات تحقیق

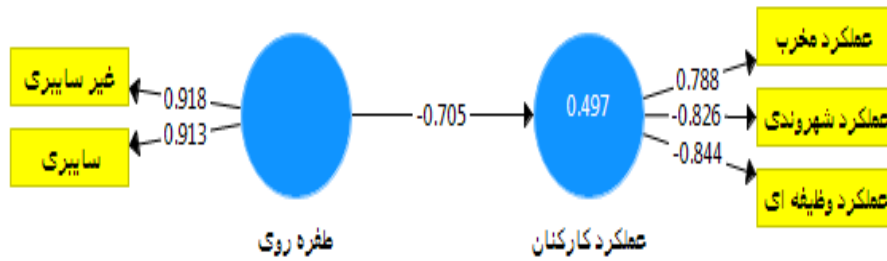
Table 5. Results of research hypotheses

نتیجه فرضیه محقق	R ²	آماره t	ضریب مسیر (β)	فرضیات تحقیق
تأیید می‌شود	0/497	2/705**	-0/705	ظفره روی سایبری بر عملکرد کارکنان
تأیید می‌شود	0/280	9/248**	-0/529	ظفره روی سایبری بر عملکرد شهروندی
تأیید می‌شود	0/206	6/091**	-0/454	ظفره روی سایبری بر عملکرد وظیفه‌ای
تأیید می‌شود	0/561	17/117**	0/749	ظفره روی سایبری بر عملکرد مخرب

** p < 0.01 * p < 0.05

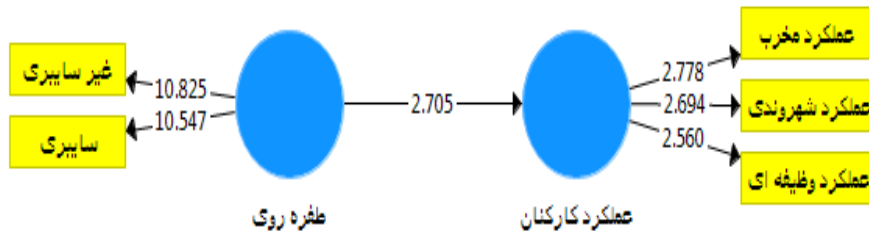
1. Lisrel
2. EQS
3. Amos

رودساز و همکاران: تأثیر طفره روی سایبری بر عملکرد کارکنان...



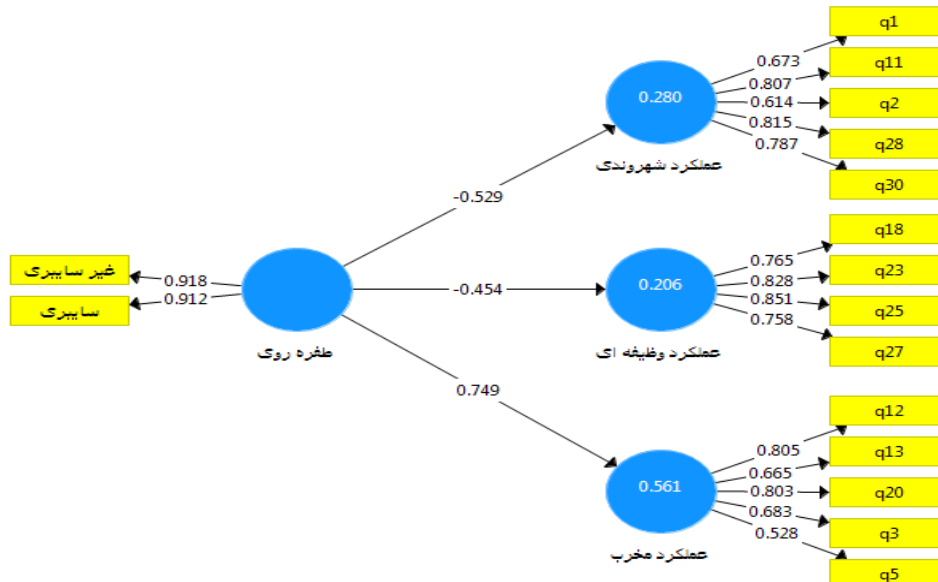
دیاگرام ۱. مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب مسیر (فرضیه اصلی)

Diagram1. Structural equation modeling in path coefficient estimation mode (main hypothesis)



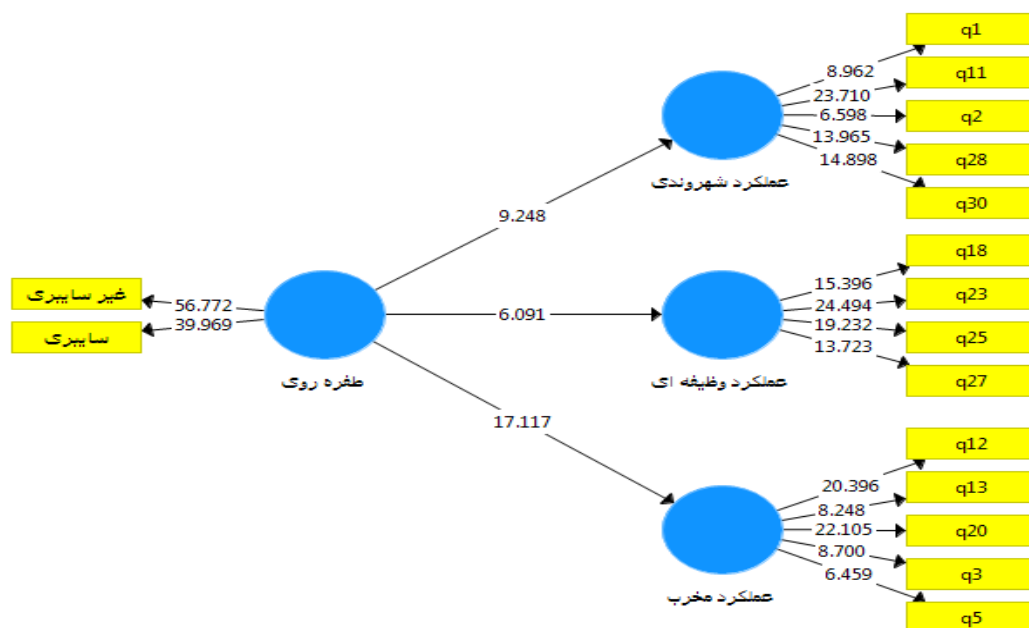
دیاگرام ۲. مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری ضرایب (t-value) (فرضیه اصلی)

Diagram 2. Structural Equation Modeling in Significance Coefficient (t-value) (Main Hypothesis)



دیاگرام ۳. مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب مسیر

Diagram3. Structural equation modeling in path coefficient estimation mode



دیاگرام ۴. مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری ضرایب (t-value)
Diagram 4. Structural Equation Modeling in Significance Coefficients (t-value)

فرضیه اول: ظفره روی سایبری بر عملکرد کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد (پارس) تأثیر دارد.

طبق نتایج به دست آمده از ضریب مسیر و آماره T که در جدول ۳ و همچنین دیاگرام ۱ و ۲ نشان داده شده است، ظفره روی سایبری بر عملکرد کارکنان در سطح اطمینان ۹۹٪ تأثیر معناداری دارد (آماره T خارج بازه ۲/۵۸- تا ۲/۵۸+ قرار گرفته است). با توجه به منفی بودن ضریب بتا می‌توان گفت که تأثیر دو متغیر معکوس و خلاف جهت است؛ بنابراین هر چقدر ظفره روی سایبری در جهت مثبت افزایش پیدا کند عملکرد کارکنان در جهت منفی کاهش می‌یابد. مقدار ضریب تعیین چندگانه (R^2) برابر ۰/۴۹۷ شده است. این ضریب توانایی پیش‌بینی متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل را بررسی می‌کند. بر این اساس متغیر ظفره روی سایبری روی هم‌رفته توانسته است ۴۹٪ از تغییرات عملکرد کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد را پیش‌بینی کند.

فرضیه دوم: ظفره روی سایبری بر عملکرد شهروندی کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد (پارس) تأثیر دارد.

طبق نتایج به دست آمده از ضریب مسیر و آماره T که در جدول ۳ و همچنین دیاگرام ۳ و ۴ نشان داده شده است، ظفره روی سایبری بر عملکرد شهروندی کارکنان در سطح اطمینان ۹۹٪ تأثیر معناداری دارد (آماره T خارج بازه ۲/۵۸- تا ۲/۵۸+ قرار گرفته است). با توجه به منفی بودن ضریب بتا می‌توان گفت که تأثیر دو متغیر معکوس و خلاف جهت است؛ بنابراین هر چقدر ظفره روی سایبری در جهت مثبت افزایش پیدا کند عملکرد شهروندی کارکنان در جهت منفی کاهش می‌یابد. مقدار ضریب تعیین چندگانه (R^2) برابر ۰/۲۸۰ شده است. این ضریب توانایی پیش‌بینی متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل را بررسی می‌کند. بر این اساس متغیر ظفره روی سایبری روی هم‌رفته توانسته است ۲۸٪ از تغییرات عملکرد شهروندی کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد را پیش‌بینی کند.

فرضیه سوم: ظفره روی سایبری بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد (پارس) تأثیر دارد.

طبق نتایج به دست آمده از ضریب مسیر و آماره T که در جدول ۳ و همچنین دیاگرام ۳ و ۴ نشان داده شده است، ظفره روی سایبری بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در سطح اطمینان ۹۹٪ تأثیر معناداری دارد (آماره T خارج بازه ۲/۵۸- تا ۲/۵۸+ قرار گرفته است). با توجه به منفی بودن ضریب بتا می‌توان گفت که تأثیر دو متغیر معکوس و خلاف جهت است؛

بنابراین هر چقدر طفره‌روی سایبری در جهت مثبت افزایش پیدا کند عملکرد وظیفه‌ای کارکنان در جهت منفی کاهش می‌یابد. مقدار ضریب تعیین چندگانه (R^2) برابر ۰/۲۰۶ شده است. این ضریب توانایی پیش‌بینی متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل را بررسی می‌کند. بر این اساس متغیر طفره‌روی سایبری روی هم‌رفته توانسته است ۲۰٪ از تغییرات عملکرد وظیفه‌ای کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد (پارس) را پیش‌بینی کند.

فرضیه چهارم: طفره‌روی سایبری بر عملکرد مخرب کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد (پارس) تأثیر دارد.

بر طبق نتایج به‌دست‌آمده از ضریب مسیر و آماره T که در جدول 3 و همچنین دیاگرام ۳ و ۴ نشان داده شده است، طفره‌روی سایبری بر عملکرد مخرب کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد (پارس) در سطح اطمینان ۹۹ درصد تأثیر معناداری دارد (آماره T خارج بازه ۲/۵۸ - تا ۲/۵۸ + قرار گرفته است). با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر می‌توان گفت که نوع رابطه‌ی دو متغیر مستقیم و هم‌جهت است؛ هرچقدر طفره‌روی سایبری افزایش یابد، عملکرد مخرب کارکنان افزایش می‌یابد و با کاهش طفره‌روی سایبری عملکرد مخرب کاهش می‌یابد؛ بنابراین فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. مقدار ضریب تعیین چندگانه (R^2) برابر ۰/۵۶۱ شده است. این ضریب توانایی پیش‌بینی متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل را بررسی می‌کند. بر این اساس متغیر طفره‌روی سایبری روی هم‌رفته توانسته است ۵۶٪ از تغییرات عملکرد مخرب کارکنان شرکت داده‌ورزی سداد (پارس) را پیش‌بینی کند.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج حاصل از فرضیه اصلی پژوهش می‌توان بیان نمود که به دلیل وجود تأثیر منفی و معنادار میان طفره‌روی سایبری و عملکرد کارکنان، هرچقدر طفره‌روی سایبری در جهت مثبت افزایش یابد، عملکرد کارکنان در جهت عکس کاهش خواهد یافت. در این زمینه پژوهشی توسط (Barlow et al, 2003) انجام گرفت آنها بر این دیدگاه بودند که طفره‌روی سایبری بخاطر از بین رفتن زمان کاری، عملکرد کاری را کاهش می‌دهد در واقع زمانی که صرف طفره‌روی سایبری می‌شود، همان زمانی است که باید صرف امور کاری شود و انتظار می‌رود که هر گونه از دست رفتن زمان کاری باعث از بین رفتن بهره‌وری شود بنابراین نتایج این پژوهش با پژوهش ذکر شده هم‌راستا است.

راهکاری که برای این فرضیه می‌توان ارائه داد این است که یک زنگ تفریح یا فرصت استراحت برای کارکنان قائل شد به این صورت که منابع شناختی هنگام انجام وظایف کاری تهی می‌شوند و ایجاد یک فرصت استراحت این منابع را بازیابی می‌کند و به کارکنان این امکان را می‌دهد تا مولدتر شوند و در نتیجه عملکرد کاری آنها بالا می‌رود.

با توجه به نتایج فرضیه فرعی (اول) و همچنین با توجه به منفی بودن ضریب بتا می‌توان گفت که طفره‌روی سایبری بر عملکرد شهروندی کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد؛ بنابراین هر چقدر طفره‌روی سایبری افزایش یابد عملکرد شهروندی کارکنان کاهش خواهد یافت. در این زمینه پژوهشی توسط (Çınar & Karcioğlu, 2015) انجام گرفت که به بررسی رابطه بین طفره‌روی سایبری و رفتار شهروندی سازمانی پرداختند نتایج این پژوهش نشان داد که هیچ رابطه‌ای بین طفره‌روی سایبری و رفتار شهروندی وجود ندارد. در واقع سطح پایین طفره‌روی سایبری و سطح بالایی از OCB وجود دارد؛ و مشاهدات نشان داد که تفاوت آماری معناداری بین سطوح طفره‌روی سایبری و رفتار شهروندی سازمانی با توجه به ویژگی‌های جمعیت شناختی کارگران وجود دارد بنابراین نتایج این پژوهش با پژوهش ذکر شده هم‌راستا است.

راهکار ارائه شده برای این فرضیه نیز این است که با تشویق رفتارهای شهروندی نظیر انجام داوطلبانه کارهایی که جزء وظایف شغلی فرد نیست، همکاری و کمک به یکدیگر در سازمان و همچنین احساس مسئولیت نسبت به انجام وظایف

می‌توان تأثیر مثبتی در افزایش این رفتارها و کاهش طفره‌روی سایبری در سازمان ایجاد کرد همچنین با انجام تبلیغات این‌گونه رفتارها، می‌توان آنها را در فرهنگ سازمان نهادینه کرد و گام مؤثری در جهت افزایش آن‌ها برداشت.

با توجه به نتایج فرضیه فرعی (دوم) و همچنین با توجه به منفی بودن ضریب بتا می‌توان گفت که طفره‌روی سایبری بر عملکرد وظیفه‌ای کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد؛ بنابراین هرچقدر طفره‌روی سایبری افزایش یابد عملکرد وظیفه‌ای کارکنان کاهش خواهد یافت. با توجه به نتایج فرضیه فرعی (سوم) و همچنین با توجه به مثبت بودن ضریب بتا می‌توان گفت که طفره‌روی سایبری بر عملکرد مخرب کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد؛ بنابراین هرچقدر طفره‌روی سایبری افزایش یابد عملکرد مخرب کارکنان نیز افزایش خواهد یافت و بالعکس.

راهکار ارائه شده برای فرضیه فرعی دوم به این صورت است که می‌توان گفت زمانی که کارمند رفتار سازمان خود را از نظر توزیع منابع و پاداش‌ها، رویه‌های سازمانی و همچنین تعاملات میان افراد در درون سازمان ناعادلانه ببیند تمایل بیشتری به طفره رفتن از زیر کار با استفاده از اینترنت سازمان دارد. همچنین بر اساس تئوری مبادله اجتماعی (سنخیت درون داده‌هایی که افراد وارد یک مبادله اجتماعی می‌نمایند با پیامدهایی که از این رابطه دریافت می‌کنند). اگر کارکنان در مقابل زمان و میزان سعی و تلاش خود که وارد این مبادله می‌کنند حقوق و مزایای متناسب با آن دریافت نکنند در نتیجه نسبت به انجام وظایف خود در سازمان کوتاهی می‌کنند و شروع به طفره رفتن از کار می‌کنند بنابراین کارفرمایان با رعایت عدالت و برابری در بین کارکنان می‌توانند از وجود چنین رفتارهای انحرافی در سازمان جلوگیری کنند. این نکته را نیز باید در نظر گرفت که در تعاملات اجتماعی، مبادلات تنها به پول و کالاهای مادی محدود نمی‌شوند، بلکه کالاهای اجتماعی نظیر اطلاعات، احترام و برخورداری از جایگاه اجتماعی نیز از اهمیت خاصی برخوردارند.

راهکار ارائه شده برای فرضیه فرعی سوم را نیز می‌توان به این صورت بیان کرد که کارکنان زمانی که تصور کنند کارفرمایانشان در تخصیص پیامدها ناعادلانه رفتار کرده‌اند اقدام به رفتارهای منفی نظیر صدمه به تولید یا تخریب دارایی‌های سازمان، هدر دادن منابع سازمان، وقفه بیش از حد مجاز در کار و ... می‌کنند. در واقع کارکنانی که تصور کنند کارفرمایان‌شان رفتار غیرعادلانه داشته‌اند دست به اقدامات تلافی‌جویانه علیه آن‌ها می‌زنند و درصدد واکنش برمی‌آیند و اقدام به طفره‌روی سایبری در کار می‌کنند بنابراین همانطور که در فرضیه دوم نیز بیان شد کارفرمایان با داشتن رفتار عادلانه با کارکنان و همچنین با حمایت کردن از آن‌ها تأثیر مهمی در کاهش این‌گونه رفتارهای انحرافی در محل کار دارند به این صورت که وقتی که کارفرمایان برای کارکنان ارزش قائل شوند و آن‌ها را مورد حمایت سازمان قرار دهند نوعی تعهد در کارکنان به وجود می‌آید و آن‌ها به سازمان خود وفادار می‌شوند، سازمان را از آن خود میدانند و از دارایی‌های سازمان همچون دارایی‌های خود مراقبت می‌کنند و درصدد آن هستند تا به اهداف سازمان برسند و از انجام هر نوع رفتار انحرافی در سازمان نظیر طفره‌روی سایبری در سازمان جلوگیری می‌کنند. همچنین انگیزه ناشی از رفتارهای منصفانه و بی‌طرفانه تأثیر بسیاری بر کاهش عملکرد مخرب دارد.

از جمله کاربردهای عملی نتایج این پژوهش این است که مدیران نیاز دارند به طور فعال اقداماتی را در جهت استفاده اثربخش کارکنان از اینترنت در محیط کار فراهم نمایند که این مهم میسر نمی‌شود مگر با ایجاد فضا و امکانات مطلوبی برای کارکنان سازمان. کارکنان به عنوان سرمایه‌های اصلی سازمان‌ها، نیازمند چنین فضایی هستند تا موجبات اثربخشی سازمان را باعث شوند.

پیشنهادات زیر نیز جهت کاهش طفره‌روی سایبری در سازمان ارائه می‌شود:

- یکی از روش‌های نظارت بر فعالیت‌های الکترونیکی کارکنان از جمله طفره‌روی سایبری استفاده از نرم‌افزارهای تخصصی است این نرم‌افزارها نه تنها مانع ورود به برخی سایت‌ها می‌شوند بلکه فهرستی از سایت‌های بازدید شده

- را ارائه می‌کنند البته نباید فراموش کرد که استفاده از این نرم‌افزارها اعتماد را کاهش می‌دهد. در حقیقت سازمان‌ها به هنگام کنترل فعالیت‌های الکترونیکی کارکنان باید بسیار مراقب باشند و دقت کنند. زمانی که اهمیت و ضرورت کنترل و نظارت برای کارکنان مشخص شود قابلیت پذیرش آن‌ها افزایش می‌یابد همچنین چنانچه کارکنان حمایت سازمان را احساس کنند، در مقابل نظارت و کنترل مقاومت کمتری می‌کنند. برای افزایش قابلیت پذیرش کارکنان می‌توان به جای تنبیه به آن‌ها نشان داد که چگونه می‌توانند پیشرفت کنند.
- یکی دیگر از روشهایی که اغلب کارفرمایان در مواجهه با پدیده‌ی طفره‌روی اینترنتی از آن استفاده می‌کنند، تشدید استراتژی‌های اجباری می‌باشد که کارکرد آن‌هم از طریق افزایش ادراک از کنترل سازمانی در میان کارکنان است و هم به وسیله افزایش محدودیت‌های انضباطی و ایجاد ترس از مجازات رسمی و هدایت کارکنان به استفاده از اینترنت با بالاترین سطح انطباق با هنجارهای سازمان را دنبال می‌نماید.
 - حضور یک سیاست استفاده از اینترنت نیز باید طفره‌روی سایبری را کاهش دهد با توجه به نظریه بازدارندگی عمومی افراد در خصوص پیش‌بینی لذت حاصل از بهره‌گرفتن از فرصت‌ها در مقابل احتمال ادراک شده و شدت عواقب، تصمیم منطقی می‌گیرند. نظریه بازدارندگی عمومی نشان می‌دهد که آگاهی از عواقب سوء رفتار ممکن است برای جلوگیری از یک رفتار قابل مجازات کفایت کند علاوه بر این شواهد حاکی از آن است که کمیته انضباطی به رفتار انحرافی مشاهده‌شده دیگران برای کاهش نیت کاربران به طفره‌روی اینترنتی تذکر می‌دهد.
 - یکی دیگر از روشهایی که برای کاهش طفره‌روی اینترنتی در سازمان‌ها می‌توان از آن استفاده کرد ایجاد اکانت مخصوص کارکنان سازمان با محدودیت حجم ترافیک می‌باشد در این صورت هر کارمندی یک حجم مخصوص به خود را دارد که ماهانه شارژ می‌شود و در نتیجه در نحوه استفاده از آن دقت خواهد کرد.
- در حال حاضر رایج‌ترین روش سازمان‌های ایرانی برای مبارزه با هر دو نوع طفره‌روی (سایبری و غیر سایبری) نظارت از طریق تلویزیون مدار بسته (مانیتورینگ) می‌باشد.

References

- Alder, G. S., Noel, T. W., & Ambrose, M. L. (2006). Clarifying the effects of Internet monitoring on job attitudes: The mediating role of employee trust. *Information & Management*, 43(7), 894–903.
- Aghaz*, Asal, & Sheikh, Alireza. (2016). Cyber loafing and job burnout: An investigation in the knowledgeintensive Sector. *Computers in Human Behavior*, 62, 51-60
- Askew, K., Buckner, J. E., Taing, M. U., Ilie, A., Bauer, J. A., & Coovert, M. D. (2014). Explaining cyberloafing: The role of the theory of planned behavior. *Computers in Human Behavior*, 36, 510–519.
- Bai, Qiyu. Lin, Weipeng. & Wang, Lei. (2016). Family incivility and counterproductive work behavior: A moderated mediation model of self-esteem and emotional regulation. *Journal of Vocational Behavior*, 94, 11–19.
- Barlow, J., Bean, L. A., & Hott, D. D. (2003). Employee “spy” software: Should you use it? *Journal of Corporate Accounting & Finance*, 14(4), 7-12.
- Baturay, M. H., Toker, S. (2015). An investigation of the impact of demographics on cyber loafing from an educational setting angle. *Computers in Human Behavior*, 50, 358–366.

- Belanger, F., Van Slyke, C. (2002). Abuse or learning? *Communications of the ACM*, 45(1), 64-65.
- Blanchard, A. L., & Henle, C. A. (2008). Correlates of different forms of cyber loafing: The role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 1067-1084.
- Blau, G., Yang, Y., & Ward-Cook, K. (2004). Testing a Measure of Cyber loafing. *Journal of Allied Health*, 35(1), 9-17.
- Blanchard, A. L., & Henle, C. A. (2008). Correlates of different forms of cyber loafing: The role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 1067-1084.
- Çınar, O., Karcıoğlu, F. (2015), The Relationship between Cyber Loafing and Organizational Citizenship Behavior: A Survey Study in Erzurum/Turkey, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, Pages 444–453.
- Guest, D. E. (2011). Human resource management and performance: still searching for some answers. *Journal Human Resource Management*, 21(1): 3-13.
- Hashemi Sheikh Shabani, Seyyed Esmail, (2009), Cyber loafing One of the manifestations of deviant behavior (Anti-citizenship) in the workplace, First National Conference on Organizational Citizenship Behavior Management.
- Hazaveh, Babak, Ashkani, Mehdi, (2014), a Survey on Cyber slacking and its Concept, International Conference on Humanities and Behavioral Studies.
- Jia, H., Jia, R., & Karau, S. (2013). Cyber loafing and Personality: The Impact of the Big Five Traits and Workplace Situational Factors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(3), 358-365.
- Kehoe, R. R., Lepak, D. P., & Bentley, F. S. (2018). Let's call a star a star: Task performance, external status, and exceptional contributors in organizations. *Journal of Management*, 44(5), 1848-1872.
- Kim, S. J., & Byrane, S. (2011). Conceptualizing Personal Web Usage in Work Context: A Preliminary Framework. *Computers in Human Behavior*, 27, 2271-2283.
- Lavoie, J., & Pychyl, T. A. (2001). Cyber-Slacking and the Procrastination Super Highway: A Web-Based Survey of Online Procrastination, Attitudes and Emotion. *Social Science Computer Review*, 19(4), 431-444.
- Lim, V, (2002), The IT Way of Loafing on the Job: Cyber loafing, neutralizing and Organizational Justice, *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 67-78.
- Lim, V. K. G., & Chen, D. J. Q. (2009). Cyber loafing at the workplace: Gain or drain on work? *Behavior & Information Technology*, 25(1), 1-11.
- Malachowski, D. (2005). Wasted time at work costing companies billions. San Francisco Chronicle, 11(3). Available at <http://www.salary.com/careers/layoutscripts>.
- Meshbeki, Asghar, Ebrahimi, Seyed Abbas, Dabiri, Afshin, (2011). Cyber loafing in Organization: Explaining the Moderating Role of Organizational Control Understanding in the Relationship between Organizational Justice and Internet Avoidance, *Organizational Resource Management Research*, 1(2), 83-101.

- Rashid, N. M., Sah, N. F. M., Ariffin, N. M., Ghani, W. S. W. A., & Yunus, N. S. N. M. (2016). The Influence of Bank's frontlines' personality traits on job performance. *Procedia Economics and Finance*, 37, 65-72.
- Manrique deLara, P. Z., Tacoronte, D. V., & Ding, J. T. (2006). Do Current Anti-Cyber loafing Disciplinary Practices Have a Replica in Research Findings? A Study of the Effects of Coercive Strategies on Workplace Internet Misuse. *Internet Research*, 16(4), 450-467
- Mirchandani, D., & Motwani, J. (2003). Reducing Internet abuse in the workplace. *Advanced Management Journal*, 68(1), 22-26.
- Mohammadi Moghaddam, Yousef, Vahabzadeh, Shadan, Taghavi, Amir Hossein, Minadi, Javad. (2015). The Relationship between Perceived Organizational Control and Fear of Punishment with Employee Internet Spending in the Workplace, *Journal of Information Technology Management*, 12, 21-25.
- Motowidlo, S. J. (2003). Job Performance, Hand book of Industrial and organizational psychology. 12, 39-55.
- Rahimnia, F., & karimi Mazidi, A. R, (2015). Function of control mechanisms in mitigating workplace loafing: evidence from an Islamic society, *Journal computers in Human Behavior*, 671- 681.
- Sony, M. & Mekoth, N. (2016). The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 20-32.
- Stewart Greg L., Browne Kent G. (2009), Human Resource Management; Linking Strategy and Practice, Seyed Mohammad Arabi, Marjan Fayazi, Translators). Tehran: Mahkameh Publications.
- Surowiecki, J. (2011). In praise of distraction. *The New Yorker*. Retrieved from: http://www.newyorker.com/talk/financial/2011/04/11/110411ta_talk_surowiecki.
- Weatherbee, T. G. (2009). Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyber deviancy. *Human Resource Management Review*, 20(1), 35-44.
- Zahedi, Shams al-Sadat, Kheirandish, Mehdi, (2009). The Impact of Transformational Leadership on Staff Citizenship Behavior, *Human Resource Management Journal in Oil Industry*, 2(5).

COPYRIGHTS



© 2019 by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)