

«مدیریت بهره‌وری»

سال دوازدهم - شماره چهل و شش - پاییز ۱۳۹۷

ص ص: ۱۵۵ - ۱۲۹

تاریخ دریافت: ۹۶/۰۳/۲۳

تاریخ پذیرش: ۹۷/۰۲/۲۴

## تأثیر حاکمیت فناوری اطلاعات بر رفتارهای ضدبهره‌وری با در نظر گرفتن نقش میانجی بیگانگی شغلی در ساختارهای حرفه‌ای و ماشینی

دکتر یوسف پاشازاده<sup>۱\*</sup>

پریسا تیموری آذر<sup>۲</sup>

### چکیده

تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر حاکمیت فناوری اطلاعات و بیگانگی شغلی بر رفتارهای ضد بهره‌وری در کتابخانه‌های عمومی و بانک‌ها انجام گرفته است. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان کتابخانه‌های عمومی با نمونه‌ای معادل ۱۳۲ نفر و کارکنان بانک‌های مختلف در استان با نمونه‌ای معادل ۴۰۰ نفر می باشد. روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده بوده و از جدول مورگان برای تعیین حجم نمونه آماری استفاده شده است. روش تحقیق بر مبنای هدف کاربردی و از نظر روش اجرا توصیفی از نوع پیمایشی-همبستگی می باشد. ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق پرسش‌نامه می باشد که پایایی آن براساس ضریب آلفای کرنیخ بوده و جهت روایی آن از نظر صاحب نظران استفاده شده است. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم افزار SPSS و PLS تجزیه و تحلیل شدند. نتایج به دست آمده نشان دهنده تأیید مدل تحقیق در کتابخانه‌های عمومی بوده، یعنی حاکمیت فناوری اطلاعات بر بروز رفتارهای ضدبهره‌وری تأثیرمستقیم نداشته است بلکه این تأثیر از طریق بیگانگی شغلی توجیه می شود در حالی که در بانک‌ها هم تأثیرمستقیم و هم تأثیر غیرمستقیم حاکمیت فناوری اطلاعات بر بیگانگی شغلی و رفتارهای ضدبهره‌وری تأیید شد. همچنین داده‌های تحقیق بیانگر این موضوع بود که تأثیر حاکمیت فناوری اطلاعات بر رفتارهای ضدبهره‌وری در سازمان‌های ماشینی و سازمان‌های ارگانیک با هم تفاوت دارند.

**واژه‌های کلیدی:** حاکمیت فن‌آوری اطلاعات، رفتار ضد بهره‌وری، بیگانگی شغلی، ساختار مکانیکی

۱. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران (نویسنده مسؤل) y.pashazadeh@urmia.ac.ir

۲. کارشناس ارشد مدیریت، مجتمع آموزش عالی آذربایجان، مؤسسه علمی و کاربردی صنعت آب و برق

## مقدمه

در دنیای پر رمز و راز و پیچیده سازمان‌های امروزی مدیریت کاری بس دشوار و طاقت فرساست. متغیرهای مختلف محیطی، رفتاری و مالی بر پیچیدگی سازمان‌ها افزوده است. تغییر همزمان در تمامی متغیرها کار پیش‌بینی عکس‌العمل‌های درون و برون سازمانی را مبهم ساخته است. با اینکه بسیاری از تحقیقات گذشته و کنونی بر تأثیر مثبت فناوری اطلاعات بر بهره‌وری، اثربخشی و کارایی درون سازمانی تأکید داشتند ولی با در نظر گرفتن فعل و انفعالات شدید و کنش و واکنش‌های راز آلود درون سازمانی اکنون سازمان‌ها با این مسأله کلیدی روبرو هستند که آیا فناوری اطلاعات و حاکمیت این فناوری می‌تواند بر بهره‌وری و انگیزه شغلی کارکنان تأثیر منفی داشته باشد یا به عبارت دیگر آیا می‌تواند منجر به بیگانگی شغلی کارکنان و در نتیجه بروز رفتارهای ضد بهره‌وری و انحرافی در محیط کار گردد؟

امروزه اطلاعات جزو مهمترین دارایی‌ها و منابع استراتژیک هر سازمان به حساب می‌آید. آنچه که آن را به عنوان مدیریت فناوری اطلاعات می‌شناسیم، در واقع طراحی ساختار، تشکیلات و وظایف و مسؤولیت‌ها، فرآیندها و نظام‌هایی است که اجرای آنها در سازمان برای بهره‌برداری بهینه از منابع و دارایی‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات، ضروریست. حاکمیت فناوری اطلاعات در واقع یک پارادایم است که در آن تلاش می‌شود تمامی فعالیت‌ها و سازکارهای سازمانی در خصوص برنامه‌ریزی، سازماندهی، اجرا و کنترل فناوری اطلاعات همسو شود. بنابراین شاید بتوان گفت که حاکمیت فناوری اطلاعات، همان مدیریت فناوری اطلاعات در سازمان است.

چارچوب کوبیت، چارچوب مبنا و یکپارچه فناوری اطلاعات شناخته شده است کوبیت مخفف کنترل اهداف اطلاعات و فناوری مرتبط با آن است و چارچوبی است که به منظور کنترل عملکرد فناوری اطلاعات طراحی شده است. حوزه‌های مدنظر حاکمیت فناوری اطلاعات در چارچوب کوبیت، برنامه‌ریزی راهبردی، اکتساب و اجرای فناوری اطلاعات نظارت و ارزیابی و تحویل ارزش را در بر می‌گیرد (کوراک و کاکابادس، ۲۰۱۱).

مرکز بهره‌وری ژاپن، بهره‌وری را به حداکثر رساندن استفاده از منابع فیزیکی، نیروی انسانی و سایر عوامل به شیوه علمی تعریف می‌کند که منجر به کاهش هزینه‌های تولید، گسترش بازارها، افزایش اشتغال و بالارفتن سطح زندگی همه احاد جامعه می‌شود (طاهری، ۲۰۰۸).

رفتارهای ضدبهره‌وری، رفتارهایی تعمدی هستند که جهت وارد آوردن آسیب و زیان به سازمان و منابع انسانی آن (مانند، ارباب رجوع، همکاران، مشتریان و مدیران) به وجود می‌آیند. دو ویژگی تعمدی بودن و آسیب‌زا بودن رفتارهای ضدبهره‌وری در درک آنها بسیار ضروری می‌باشند (فاکس و اسپکتور<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹).

رویدادهای مربوط به شرکت‌های بزرگ در سال‌های دهه ۲۰۰۰، اثربخشی روش‌های مدیریت مبتنی بر عملکرد را زیر سؤال برد و در زمینه مدیریت، نیاز به رعایت اصول اخلاقی و شفافیت در رابطه با سهامداران کلیدی مورد توجه قرار گرفت. بسیاری معتقدند که کنترل سازمان‌ها موضوعی بسیار مهم و پیچیده است که صرفاً با آن با یک جهت‌گیری جانبدارانه اقتصادی قانونی برخورد می‌شود و لذا وجود یک ساختار مبتنی بر حکمرانی شرکتی برای کمک به مدیریت بهتر ضروری است (روسونی و ماچاداسیلوا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). حاکمیت شرکتی سیستمی است که به وسیله آن سازمان‌ها هدایت، نظارت و به سمت اهداف تحریک می‌شوند و شامل روابط بین مالکان، هیأت مدیره و واحدهای مدیریتی و کنترلی می‌باشد (آی بیجی سی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶). تلاش سازمان در این راه، اصول حکمرانی را به توصیه‌های عینی تبدیل نموده و به عنوان مسیری برای تامین منافع با هدف حفظ و بهینه‌سازی ارزش سازمان، تسهیل دسترسی به منابع و کمک به طول عمر آن شناخته می‌شود. ارتباط کاملاً روشنی بین حکمرانی شرکتی و فن آوری اطلاعات وجود دارد، تا حدی که در سازمان‌هایی که تلاش می‌شود تا اصولی نظیر شفافیت، عدالت و پاسخ‌گویی را برقرار سازند از منظر فناوری اطلاعات تجزیه و تحلیل سیستم‌های اطلاعاتی، ساختارها، فرایندها و رویه‌های کاری آنها ضروری می‌نماید تا اطمینان حاصل

---

1. Fox & Spector

2. Rossoni and Machado-Silva

3. IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa

شود که این سازمان‌ها خودشان را با فن‌آوری اطلاعات همسو ساخته‌اند (مولر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳؛ وانگمبرگم و دی‌هایس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹؛ پترسون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱). به عنوان مثال در خصوص اجرای به کارگیری اصل شفافیت باید سازمان به سمت تصمیم‌گیری مشارکتی پیش رود و با اینکه این موضوع مستقیماً به فن‌آوری اطلاعات مرتبط نمی‌شود با وجود این، در این راستا باید سیستم‌های اطلاعاتی مورد بازبینی قرار گیرند، شکل گزارشات و جزئیات آنها باید تجزیه و تحلیل شود و اطلاعات از طریق وب‌سایت‌ها و یا ابزارهای موبایلی دیگر در اختیار عموم افراد قرار گیرد. وانگمبرگم و دی‌هایس (۲۰۰۹) معتقدند که حکمرانی فن‌آوری اطلاعات را باید همان حکمرانی شرکتی با استفاده از فن‌آوری اطلاعات دانست. در اینصورت حکمرانی فن‌آوری اطلاعات بدنه اصلی حکمرانی شرکتی را تشکیل می‌دهد. به نظر هاردی<sup>۴</sup> (۲۰۰۶) مسؤلیتهای تعریف شده برای ITG شامل مواردی نظیر: هدایت و بازبینی استراتژیهای شرکت، تعریف و کنترل اهداف جزئی و کلان مدیریتی، تضمین انسجام در سیستم‌های سازمانی و توجه به اصول حکمرانی شرکتی می‌باشد. بر طبق نظر ویل و روس<sup>۵</sup> (۲۰۰۴) حاکمیت فن‌آوری اطلاعات با حکمرانی شرکتی در هم آمیخته است چرا که دارایی‌های اطلاعاتی در زمره دارایی‌هایی هستند که باید مدیریت شوند.

بنابراین از این منظر، حکمرانی فن‌آوری اطلاعات تعیین‌کننده چارچوبها و حقوق تصمیم‌گیری و مسؤلیت‌پذیری در برانگیختن رفتارهای متناسب با استفاده از فن‌آوری اطلاعات می‌باشد (ویل و روس ۲۰۰۵). از نظر سامبامورتی و زمود<sup>۶</sup> (۱۹۹۹) ITG را در برمی‌گیرد. ساختار تصمیم‌گیری، فرایندها و مکانیسم‌های ارتباطی برای مدیریت و کنترل عملکردهای IT می‌باشد.

از منظر مؤسسه<sup>۷</sup> ITGC (۲۰۰۷)، حکمرانی فن‌آوری اطلاعات باید تضمین‌کننده که فن‌آوری اطلاعات با کسب و کار متناسب است و مزایای آن را بهبود می‌بخشد.

- 
1. Muller
  2. Van Grembergen and De Haes
  3. Peterson
  4. Hardy
  5. Weiland Ross
  6. Sambamurthy and Zmud
  7. Information Technology Governance Institute

علاوه بر این منابع فن آوری اطلاعات باید مسؤولانه به کار روند و ریسک فن آوری اطلاعات به شکل مناسبی مدیریت شود و عملکرد آن تحت نظارت قرار گیرد .

হারدی (۲۰۰۴) معتقد است، حکمرانی فن آوری اطلاعات شامل به کارگیری اصول حکمرانی شرکتی جهت مدیریت و کنترل راهبردی فن آوری اطلاعات، تمرکز بنیادین بر ارزش افزوده ناشی از IT برای کسب و کار و کاهش ریسک ناشی از به کارگیری فن آوری اطلاعات می باشد.

بنابراین با توجه به مجموع مباحث ذکر شده، فرض اساسی این خواهد بود که حکمرانی شرکتی در بر گیرنده حکمرانی فناوری اطلاعات بوده است. و حکمرانی فن آوری اطلاعات می تواند به اجرای اصول حکمرانی شرکتی یعنی شفافیت، عدالت، پاسخ‌گویی و مسؤولیت پذیری شرکتی کمک نماید. بنابراین این اصول در هر دو نوع حکمرانی قابل تحقق هستند. پترسون (۲۰۰۴) جزو اولین نظریه پردازانی است که مکانیسم‌های فن آوری اطلاعات را معرفی کرده است. از نظر او، مکانیسم های فناوری اطلاعات در راستای دستیابی به اهداف سازمانی باید اصول حکمرانی شرکتی را مدنظر داشته باشند. ویل و روس (۲۰۰۷)، سه مکانیسم اصلی را مشخص ساختند: مکانیسم های ساختاری، فرایندی و ارتباطی. نظامات ساختاری در قالب نقشها و مسؤولیت‌های مرتبط با اخذ تصمیم درست در مورد فناوری اطلاعات، شکل پیدا می کنند. فرایندها جهت اجرای رویه‌هایی ایجاد می‌شوند که مطابق با استراتژیها و خط‌مشی‌ها توسط فناوری اطلاعات تعریف شده اند. مکانیسم های ارتباطی به ما اطمینان می دهند که نظامات تعریف شده و فرایندهای ITG به گونه ای اجرا می شوند که اثربخشی دارایی های فناوری اطلاعات را تضمین کنند و بهترین فرصتها و بیشترین ارزش را برای کسب و کار فراهم سازند ( ویل و روس ، ۲۰۰۴ ؛ بوون، چیونگ و روهدی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷).

با توجه به موارد گفته شده ، می توان به این نتیجه رسید که انتخاب مکانیسم های مناسب ITG سازمان را در مباحث استراتژیک راهنمایی خواهد کرد. بنابراین هماهنگی بین IT و استراتژی های سازمانی، انتخاب چارچوبهای مناسب برای کنترل فعالیت های مرتبط با IT، رفتارهای سازمانی مرتبط با IT و ارزیابی عملکرد IT در استای اهداف سازمانی، مهمترین چالش های عمده برای سازمان هادر حال حاضر و آینده خواهد بود .

لذا متخصصان حوزه فناوری اطلاعات در سازمان‌ها در موضوع استقرار IT باید هم از منظر فناوری و هم از منظر معماری تلاش کنند تصمیمات صحیحی اتخاذ نمایند تا به اثربخشی و کارایی منابع انسانی و سازمانی منتهی شود (نفوکا روسو<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱).

مفهوم رفتارهای انحرافی یا ضدبهره‌وری در محیط کار بدین صورت تعریف شده است: «هر نوع رفتار عامدانه‌ای که هنجارهای اساسی سازمان را به هم می‌ریزد و موجودیت سازمان و اعضایش یا هر دو را تحدید می‌کند» (بنت و رابینسون، ۲۰۰۰). گروهی و اسکات<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) این تعریف را توسعه داده و معتقدند «رفتار انحرافی هر نوع رفتارعامدانه در میان گروهی از اعضای سازمان است که با علایق قانونی سازمان مغایرت دارد». با این توصیف می‌توان گفت رفتار یا تمایل به رفتار مهمتر از نتایج آن خواهد بود. این نوع رفتارها یا کنش‌ها را با عناوین مختلف نظیر: بدرفتاری سازمانی (واردی و وینر<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶)، رفتارهای ضدبهره‌وری در محیط کار (فاکس و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱، گریوس و ساکت<sup>۵</sup>، ۲۰۰۳)، انحراف (رابینسون و بنت، ۱۹۹۵، هولینگر<sup>۶</sup>، ۱۹۸۶)، رفتارهای ضداجتماعی (رابینسون و اورلی<sup>۷</sup>، ۱۹۹۸، اکوینو و داگلاس<sup>۸</sup>، ۲۰۰۳) و رفتارهای غیر کارکردی شغلی (گریفین و همکاران<sup>۹</sup>، ۱۹۹۸) تعریف کرده‌اند.

براساس تعاریف ذکر شده می‌توان گفت رفتارهای ضدبهره‌وری دارای دو مشخصه کلیدی هستند: ۱- رفتارهایی عامدانه و دلبخواهی هستند-۲- هدف اصلی آنها آسیب رساندن به هنجارهای سازمانی یا تمایل به آسیب رسانی به سازمان، اعضا و ذینفعانش می‌باشد (رابینسون، ۱۹۹۵، بنت و رابینسون، ۲۰۰۰). رفتارهای انحرافی از دوجبهت برای سازمان مسأله‌سازاند. یکی از این جهت که مسأله‌ای عمومی و همگانی بوده و دوم اینکه هزینه‌های بی‌شماری را به سازمان تحمیل می‌کنند. بنابراین شناخت و مدیریت این رفتارها یک حوزه بسیار مهم برای تحقیق و پژوهش می‌باشد. محققان

- 
- 1.Nfuka, Rusu
  - 2.Gruys, Sackett
  - 3.Vardi, Y. and Weiner, Y
  - 4.Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D
  - 5.Gruys, M. L., & Sackett, P. R.
  - 6.Hollinger
  - 7.Robinson, O'Leary
  - 8.Aquino, Douglas
  - 9.Griffin, O'Leary-Kelly& Collins

عوامل مختلف و زیادی را به عنوان پیش بینی کننده این نوع رفتارها تشخیص داده اند .  
 عواملی نظیر: بیگانگی از کار (کانتن و اولکر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴)، جو سازمانی (کانتن و اولکر،  
 ۲۰۱۳)، جدایی یا طلاق عاطفی (فیدا و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴، هایستاد و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴،  
 کریستن و ایس، ۲۰۱۴)، تأثیرات منفی (الیاس و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۳، کانتور<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰)،  
 تعهد سازمانی (اپلوم، شاپیرو و مولن<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶، بروکس<sup>۷</sup>، ۲۰۱۲)، عدالت سازمانی (ین و  
 تنگ<sup>۸</sup>، ۲۰۱۳، فاتیما و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۱۲، بروکس، ۲۰۱۲) عدالت سازمانی (ین و تنگ،  
 ۲۰۱۳، چانگ و اسمیتکرای<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۰)، جو اخلاقی (پترسون<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۲) ساختار سازمانی  
 (ینگ و تنگ، ۲۰۱۳، فاتیما، ۲۰۱۲)، فرهنگ سازمانی (چونگ و مون<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۲) تنوع گناه  
 (کوهن و همکاران<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۳)، ایدئولوژی اخلاقی (هنلی و همکاران<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۵)، ماکیاولیسم  
 و جهت گیری اخلاقی (گارپرین<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۲)، ویژگی های شخصیتی (اونیل و هاستینگنر<sup>۱۶</sup>،  
 ۲۰۱۱) .

در تحقیقات گذشته، بیگانگی بندرت مورد توجه بوده است با وجود این در کسب و  
 کارهای امروزی، WA به دلیل افزایش سطح تخصص گرایی در سازمان ها افزایش  
 یافته است. واژه بیگانگی از گذشته های دور به شکل های مختلفی تعریف شده است  
 (بایرو و هورا، ۲۰۱۰). بر طبق نظر سورز و زوگی<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۸) بیگانگی به معنی نبود  
 فرصت و ظرفیت جهت تبیین «خود فرد» در محیط کار، تعریف می شود. بیگانگی  
 هنگامی اتفاق می افتد که کارکنان فاقد وابستگی، علاقه مندی و پیوستگی به کارشان

---

1.Kanten, P., & Ülker

2.Fida , Paciello , Tramontano , Fontaine & Barbaranelli

3.Hystad, Mearns & Eid

4.Alias, Ismail, & Samah

5.Kantur

6.Appelbaum, Shapiro& Molson

7.Brooks

8.Yen& Teng

9.Fatima, A., Atif, K., Saqib, A., Haider, A.

10.Chang, K., & Smithikrai, C

11-Peterson

12-Chung, Y. W., & Moon, H. K

13-Cohen, T. R., Panter, A. T., & Turan, N

14-Henle, C. A., Giacalone, R. A., & Jurkiewicz, C. L

15-Galperin, B. L

16-O'Neill, T. A., & Hastings, S. E

17-Suárez-Mendoza, M. J., & Zoghbi-Manrique-de-Lara, P

باشند ( کانتن و اولکر، ۲۰۱۴). سیمن (۱۹۸۳) معتقد اند که بیگانگی یک خصیصه شخصیتی پایدار نبوده، بلکه یک رویداد موقعیتی است که تحت شرایط خاص ظهور می‌یابد. مطابق دیدگاه سولو و همکارانش<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) یک شخص بیگانه، فردی است که فاقد پابندی به نقش شغلی خود بوده، از کار خود منفک شده است، احساس بیگانگی می‌تواند منجر به کاهش انگیزش و نتایج منفی برای سازمان و کارکنانش یا هردو بشود ( سولو و همکارانش، ۲۰۱۱، چیاپورو و همکاران، ۲۰۱۳).

درمباحث نظری موجود محققان به عوامل مختلفی که باعث بیگانگی شغلی می‌شوند اشاره کرده‌اند. عواملی نظیر: خصوصیات شغلی، فقدان فرصت تصمیم‌گیری، کنترل ضعیف بر کار، تعهد سازمانی، درگیری شغلی، فشارهای عملکردی، عدالت سازمانی، تعدیل ساختار، ساختار سازمان و تغییرات تکنولوژیکی ( نایرو و ورو<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲، کانتن و اولکر ۲۰۱۴، سولو و همکارانش ۲۰۱۰، سیلان و سولو و کیاناک ۲۰۱۱). با وجود این در این مقاله حکمرانی فناوری اطلاعات در سازمان به عنوان پیش زمینه بیگانگی شغلی مد نظر قرار گرفته است.

عقیده بر این است که با توجه به نوع ساختار و تکنولوژی که کارکنان در سازمان‌ها مورد استفاده قرار می‌دهند می‌توان میزان بیگانگی کاری کارکنان را پیش‌بینی نمود. نایرو و ورا (۲۰۱۲) ادعا می‌کنند که تکنولوژی از جمله تکنولوژی اطلاعات، سطح استقلال شغلی کارکنان را کاهش داده و آثار مستقیمی بر جنبه‌های مختلف شغلی آنان دارد. محیط‌های کاری امروزه از انواع و اجزای مختلف فناوری اطلاعات استفاده می‌کنند. مکان‌های کاری، آکنده از انواع ابزارهای محاسباتی رایانه‌ای است. کارکنان با سیستم‌های رایانه‌ای در تعامل هستند و اطلاعات را براساس فرایندهای کاملاً کامپیوتریزه شده پردازش می‌کنند. مجموعه پیچیده فناوری اطلاعات و آثار این پیچیدگی‌ها بر کارکنان، منجر به سطوح بالایی از تخصص‌گرایی و جزئی‌نگری حرفه‌ای شده است (اودونوو نلسون، ۲۰۱۲) که آن نیز می‌تواند منجر به پیامدهای منفی بیگانگی شغلی در بین کارکنان شود.



با مرور مجموع تحقیقات ذکر شده که در طی ۱۰ الی ۱۵ سال گذشته انجام گرفته است می توان به عوامل مختلفی به عنوان پیش زمینه های بروز رفتارهای ضد بهره وری یا رفتارهای انحرافی اشاره نمود و متغیرهای منفی مختلف سازمانی، ساختاری و فردی را در این موضوع دخیل دانست. با وجود این، در این تحقیق مابدلیل شرایط خاص جامعه آماری تحقیق، به دو متغیر کلیدی به عنوان عوامل اثرگذار بر رفتارهای انحرافی توجه خواهیم نمود که یکی از آنها حکمرانی فناوری اطلاعات و مکانیسم های آنها و دومی، بیگانگی شغلی کارکنان می باشد. البته در این تحقیق بیگانگی شغلی هم نقش متغیر مستقل و هم نقش متغیر میانجی را در ارتباط با تأثیر ITG بر CPB بر عهده خواهد داشت. بنابراین ما به دنبال بررسی تأثیر و ارزیابی رابطه بین یک متغیر با بار نگرشی مثبت یعنی فناوری اطلاعات و دو متغیر با بار نگرشی منفی یعنی بیگانگی شغلی و رفتارهای ضدبهره وری هستیم. البته در تحقیقات گذشته تأثیر فناوری (نه فناوری اطلاعات) در کل بر بیگانگی شغلی تأیید شده است ولی تحقیقات در حوزه تأثیر فناوری اطلاعات بر رفتارهای ضدبهره وری و ضد تولید غالباً در حد تحقیقات نظری بوده لذا با توجه به خلاء علمی موجود در این مقاله به دنبال بررسی این موضوع خواهیم بود. بنابراین سؤال اساسی که این پژوهش قصد پاسخ گویی به آن را دارد این است که آیا حاکمیت فناوری اطلاعات بر بروز بیگانگی شغلی و رفتارهای ضدبهره وری (اتلاف وقت، کم کاری، غیبت و...) در سازمان های مختلف (کتابخانه های عمومی و بانک ها) تأثیر گذار است؟ آیا تأثیر مذکور مستقیم بوده و یا از طریق متغیر بیگانگی شغلی تعدیل می شود؟

## ابزار و روش

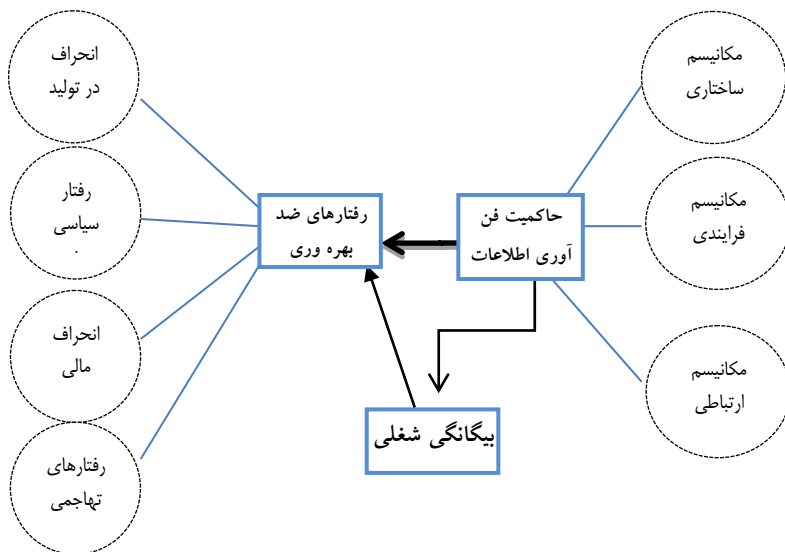
در این تحقیق برای بررسی و ارزیابی متغیرهای تحقیق از روش تحقیق +توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی استفاده گردید. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان کتابخانه های عمومی و کارکنان بانک ها در سطح استان آذربایجان غربی در سال ۱۳۹۶ می باشند که با استفاده از فناوری اطلاعات به ارائه خدمات می پردازند. از فرمول کوکران برای تعیین حجم نمونه آماری استفاده شد همچنین روش نمونه گیری از نوع تصادفی ساده می باشد. برای تعیین حجم نمونه آماری از جدول مورگان استفاده شد و روش

انتخاب اعضای نمونه آماری روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است. با توجه به تعداد کارکنان کتابخانه‌های عمومی که حدوداً ۲۱۰ نفر می‌باشند ۱۳۲ نفر بعنوان نمونه انتخاب گردید. در حالی که حداقل نمونه انتخابی از کارکنان بانک‌ها ۴۰۰ نفر بود که از بانک‌های ملی، صادرات و ملت که بیش از ۲۳۰۰ نفر کارمند داشتند، انتخاب گردیدند. علت انتخاب نمونه‌های متفاوت ماهیت کار کارکنان کتابخانه‌های عمومی و کارکنان بانک‌ها می‌باشند. از نظر ساختاری، عموماً ساختار سازمان‌های پژوهش محور گرایش به ارگانیکی بودن دارند. در صورتی که ساختار بانکها، نوعاً جزو ساختارهای بخشی و ماشینی به حساب می‌آید. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسش‌نامه ترکیبی استفاده گردید. این پرسش‌نامه حاصل ترکیب و تجمیع پرسش‌نامه استاندارد حاکمیت فناوری اطلاعات بر مبنای مدل کوبیت (۲۰۱۷) با ۱۲ سؤال، پرسش‌نامه استاندارد بیگانگی شغلی بانای و ریسل (۲۰۰۷) با ۸ گویه، پرسش‌نامه استاندارد رفتارهای انحرافی در کارراینسون و بنت (۱۹۹۵) و گل پرور و همکاران (۲۰۱۰) با ۸ سؤال، می‌باشد. پرسش‌نامه‌های مذکور با توجه به اینکه استاندارد بوده و در تحقیقات قبلی روایی و پایایی آنها آزمون شده بود لذا از بین مجموعه پرسش‌نامه‌های در دسترس انتخاب شدند. جهت افزایش اطمینان بعد از ارزیابی روایی محتوی و روایی سازه، با استفاده از نرم افزار SPSS ضریب آلفای کرونباخ ابزارها دوباره بررسی شد که خروجی نرم افزار بیانگر ضریب پایایی آلفای کرونباخ ۰,۸۹، ۰,۹۴ و ۰,۹۱ به ترتیب برای پرسش‌نامه‌های حاکمیت فناوری اطلاعات، بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی در محیط کار بود. برای بررسی فرضیات تحقیق از نرم افزار مدلسازی معادلات ساختاری SMART-PLS استفاده گردید. علت انتخاب این نرم افزار در مقایسه با سایر نرم افزارهای معادلات ساختاری (نظیر: لیزرل) حجم جامعه آماری کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان بود که بعد از نمونه‌گیری توانستیم نهایتاً به ۱۳۲ نفر پرسش‌نامه را تحویل داده و پس از تکمیل آنها را جمع‌آوری نماییم.

### فرضیه‌های تحقیق

با توجه به مبانی نظری موجود و چالش مطرح شده در عنوان تحقیق، موارد زیر بعنوان فرضیات اصلی تحقیق انتخاب شدند:

- ۱- وضعیت حاکمیت فن آوری اطلاعات، در کتابخانه های عمومی و بانک ها مناسب است .
- ۲- وضعیت کتابخانه های عمومی و بانک ها از نظر بروز رفتارهای ضدبهره وری مناسب است .
- ۳- بیگانگی شغلی در بین کاربران فناوری اطلاعات در هر دو نوع سازمان، وضعیت مناسبی دارد .
- ۴- حاکمیت فناوری اطلاعات بر رفتارهای ضدبهره وری در سازمانهای مورد بررسی تأثیر معنی داری دارد.
- ۵- حاکمیت فناوری اطلاعات از طریق بیگانگی شغلی بر رفتارهای ضدبهره وری در سازمان های مورد بررسی تأثیر معنی داری دارد.



شکل شماره ۱: مدل مفهومی تحقیق

همان گونه که در شکل شماره ۱ بعنوان مدل مفهومی تحقیق مشاهده می شود، متغیر ITG یا حکمرانی فناوری اطلاعات متغیر مستقل اصلی تحقیق می باشد که با سه متغیر مستقل فرعی: مکانیسم ساختاری، فرایندی و ارتباطی ارزیابی می شود. متغیر

CPB یا رفتارهای ضدبهره‌وری متغیر وابسته تحقیق بوده که به چهار نوع رفتار ضد بهره‌وری: انحراف مالی، انحراف در تولید/ خدمت، رفتار سیاسی منفی و رفتار تهاجمی تقسیم می‌گردد. همچنین در این تحقیقیگانگی شغلی به عنوان متغیر میانجی در تحقیق مد نظر قرار گرفته است.

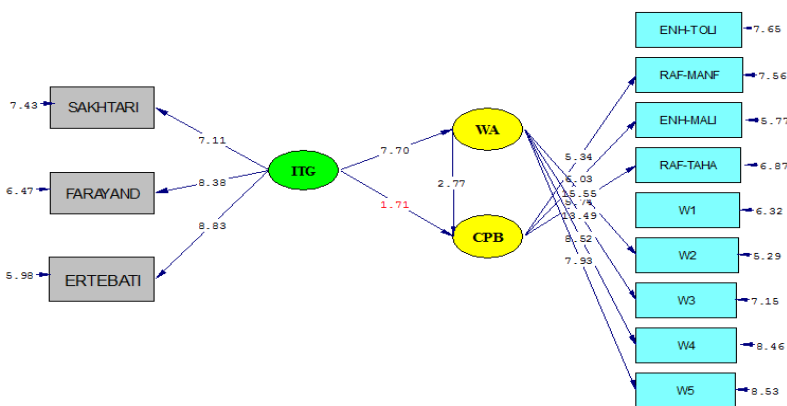
### یافته‌ها

با توجه به مدل حاصل از نرم افزار PLS و SPSS یافته‌های تحقیق برای هریک از جامعه‌های آماری بطور جداگانه تحلیل و بررسی خواهد شد .

با بررسی یافته‌های تحقیق که در جدول شماره ۱ آمده است می‌توان دریافت که با وجود اینکه نمره حاکمیت فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی از نظر کارکنان بالای متوسط یعنی ۳,۳۴ می‌باشد اما سطح بیگانگی شغلیو تمایل به رفتارهای انحرافی پایین تر از متوسط به ترتیب برابر ۲,۹۱ و ۲,۳۰ می‌باشد همچنین نتایج آزمون T تک نمونه ای برای ارزیابی فرضیه‌های شماره یک، دو و سه که در جدول شماره ۱ آمده است نشان می‌دهد که با توجه به ضرایب t محاسبه شده، هر دو متغیر بیگانگی شغلی و تمایل به رفتارهای انحرافی در وضعیت مناسبی بوده است و حاکمیت فناوری اطلاعات نیز از نظر کارکنان در سطح مناسبی قرار دارد. البته با مراجعه به داده‌های جدول چنانچه نمره میانگین بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی از عدد ۳ بیشتر می‌بود در چنین شرایطی این دو متغیر در وضعیت نامناسبی قرار می‌داشتند که یافته‌های جدول نشان می‌دهد بیگانگی شغلی و تمایل به رفتارهای انحرافی پایین تر از متوسط است. البته در بیان مسأله نیز ذکر شد که این دو متغیر دارای بار منفی هستند. در حالی که برای متغیر حاکمیت فناوری اطلاعات که دارای بار مثبت است میانگین بالای ۳ بیانگر وضعیت مطلوب می‌باشد. بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که هر سه فرضیه اول تحقیق مورد تأیید می‌باشند.

جدول شماره ۱- وضعیت متغیرهای اصلی در کتابخانه‌های عمومی

متغیر	T	آزادی درجه	سطح معنی داری	میانگین	انحراف از میانگین
بیگانگی	-	1		۲,	-
شغلی	1.2	2	۰	۹	.08
	09	9	29	۱	07
					7
حاکمیت	4.3	1	.0	۳,	.34
فناوری	49	2	00	۴	35
اطلاعات		9		۴	9
رفتاری	-	1	.0	۲,	-
ضدبهره‌وری	11.	2	00	۳	.70
	85	9	00	۰	19
	8				2



Chi-Square=98.16, df=51, P-value=0.00008, RMSEA=0.076

شکل شماره ۲- ضرایب معنی داری مدل معادلات ساختاری در کتابخانه‌های عمومی

جهت بررسی فرضیه شماره ۴ و ۵ از روش معادلات ساختاری با کمک نرم افزار PLS استفاده گردید همانگونه که در شکل شماره ۲ مشاهده می‌گردد، با توجه به ضرایب آماره T به دست آمده حاکمیت فناوری اطلاعات در کتابخانه‌های عمومی بر

شکل‌گیری رفتارهای انحرافی در محیط کاری تأثیر مستقیمی ندارند چرا که مقدار ضریب  $t$  محاسبه شده از ۱,۹۶ در سطح خطای ۹۵ درصد پایین تر بوده لذا فرضه شماره ۴ و فرضیات فرعی مرتبط با آن در این جامعه آماری تأیید نمی‌شوند. گرچه با توجه به ضریب مسیر ۰,۶۹ در رابطه بین حاکمیت فناوری اطلاعات و بیگانگی شغلی و ضریب مسیر ۰,۴۱ در رابطه بین بیگانگی شغلی و رفتارهای انحرافی در محیط کاری تأثیر غیرمستقیم ITG بر روی CPB را با ۹۵ درصد اطمینان پذیرفت. به عبارت دیگر می‌توان گفت حاکمیت فناوری اطلاعات با دخالت متغیر بیگانگی شغلی (به عنوان متغیر میانجی بر بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. بنابراین فرضیه شماره ۵ تحقیق مورد تأیید واقع می‌شود.

برای بررسی برازش مدل تحقیق از شاخص‌های GFI، CFI و NFI استفاده گردید که با توجه به نتایج حاصل از نرم‌افزار که در جدول شماره ۲ مشهود است و ضرایب حاصل کلا بالای ۰,۹۰ می‌باشند لذا در سطح خطای یک درصد و با اطمینان ۹۹ درصد مدل تحقیق مورد تأیید قرار گرفته و به لحاظ ساختار مدل مفروض تحقیق تأیید می‌شود.

جدول شماره ۲- ضرایب برازش مدل در کتابخانه‌های عمومی

مقدار به دست آمده	حد مجاز	نام شاخص
۱,۹۲	کمتر از ۳	$\frac{\chi^2}{df}$ (کای دو بر درجه‌ی آزادی)
۰,۹۱	بالاتر از ۰,۹	GFI (نیکویی برازش)
۰,۰۷۶	کمتر از ۰,۰۸	RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد)
۰,۹۹	بالاتر از ۰,۹	CFI (شاخص برازش مقایسه‌ای - تعدیل یافته)
۰,۹۷	بالاتر از ۰,۹	NFI (بrazندگی نرم شده)
۰,۹۶	بالاتر از ۰,۹	NFI (بrazندگی نرم نشده)

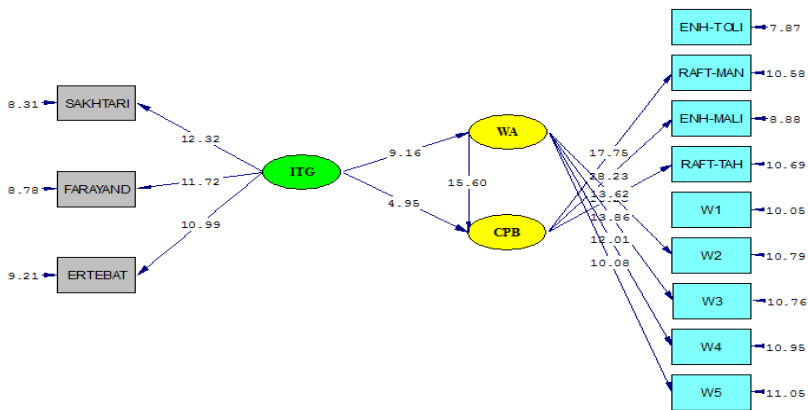
همانگونه که در متدولوژی مقاله توضیح داده شده جامعه دوم برای بررسی مدل تحقیق، کارکنان بانک‌های استان بودند. با مراجعه به جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود که میانگین نظرات درباره وضعیت حاکمیت فناوری اطلاعات و بیگانگی شغلی بالاتر از متوسط بوده، اما در مورد متغیر رفتارهای کاری انحرافی پایینتر از متوسط است و بیانگر وضعیت تاحدی نامناسب این متغیر می‌باشد. البته ضرایب  $t$  حاصل از نرم‌افزار نیز موید

این موضوع است و لذا با ۹۹ درصد اطمینان می توان فرضیه شماره ۱ و ۳ را پذیرفت، اما فرضیه شماره ۲ تأیید نمی شود .

جدول شماره ۳- وضعیت متغیرهای اصلی تحقیق در بین کارکنان بانک های استان

عنوان متغیر	T	درجه آزادی	سطح معنی داری	میانگین	انحراف از میانگین
بیگانگی شغلی	۳,۴۵	۳۹۹	۰,۰۰۰	۳,۱۵	۰,۴۵۷۵
حاکمیت فناوری اطلاعات	۱۰,۲۹	۳۹۹	۰,۰۰۰	۳,۴۶	-۰,۲۰۰
رفتارهای ضد بهره وری	-۴,۱۳۵	۳۹۹	۰,۰۰۰	۲,۸	-۰,۱۵۴۵

بعد از بررسی وضعیت متغیرها در جامعه آماری دوم به بررسی امکان تأثیر متغیر حاکمیت فناوری اطلاعات بر بروز رفتارهای انحرافی در محیط کار بانک ها می پردازیم. همان گونه که توضیح داده شده در این محقق از نرم افزار PLS استفاده گردید. یافته ها در نمودار شماره ۳ نشان داده شده اند. با مراجعه به آماره t در نمودار... می توان با اطمینان ۰,۹۹ درصد فرضیه شماره ۴ و ۵ تحقیق را پذیرفت . به عبارت دیگر می توان گفت حاکمیت فناوری اطلاعات با ضریب مسیر ۰,۲۲ مستقیماً بر رفتارهای انحرافی اثرگذار بوده همچنین این متغیر با ضریب مسیر ۰,۶۷ بر بیگانگی شغلی کارکنان بانک تأثیر داشته و بیگانگی شغلی کارکنان نیز با ضریب ۰,۸۷ تعیین کننده رفتارهای انحرافی در فضای کاری بانک می باشد .



Chi-Square=183.66, df=74, P-value=0.00000, RMSEA=0.038

شکل شماره ۳- ضرایب معنی داری مدل ساختاری در بانک‌ها

با مراجعه به آماره‌های RMSEA، GFI، CFI، NFI و NFII در جدول شماره ۴، مشاهده می‌شود که تمامی شاخص‌های برازش مدل برای بانک‌ها در سطح مطلوب بوده و از این منظر نیز مدل تحقیق با ۹۹ درصد اطمینان برازش شده و مورد تأیید قرار گرفت.

جدول شماره ۴- شاخص‌های برازندگی مدل در بانک‌ها

نام شاخص	حد مجاز	مقدار به دست آمده
$\frac{\chi^2}{df}$ (کای دو بر درجه ی آزادی)	کمتر از ۳	۲,۴۷
GFI (نیکویی برازش)	بالاتر از ۰,۹	۰,۹۱
RMSEA (ریشه میانگین مربعات خطای برآورد)	کمتر از ۰,۰۸	۰,۰۳۸
CFI (شاخص برازش مقایسه ای - تعدیل یافته)	بالاتر از ۰,۹	۰,۹۲
NFI (برازندگی نرم شده)	بالاتر از ۰,۹	۰,۹۱
NFII (برازندگی نرم نشده)	بالاتر از ۰,۹	۰,۹۰



## بحث و نتیجه‌گیری

در این تحقیق با مرور مجموعه مباحث موضوعی موجود و بررسی میدانی با کمک مصاحبه و پرسش‌نامه، به دنبال بررسی و ارزیابی این موضوع بودیم که آیا حاکمیت فناوری اطلاعات می‌تواند در موقعیت‌های متفاوت ساختاری و سازمانی بر شکل‌گیری یا کاهش رفتارهای انحرافی کاری تأثیرگذار باشد یا خیر؟ برای این منظور یک ساختار بوروکراتیک نسبتاً ماشینی با حداکثر استفاده از فناوری اطلاعات و یک ساختار بوروکراتیک حرفه‌ای با استفاده نسبتاً مستمر از فناوری اطلاعات انتخاب شده و مدل تحقیق آزمون گردید. که نتایج حاصل از این بررسی به صورت زیر می‌باشد:

- ۱- یافته‌ها استنباطی نشان داد میزان بیگانگی شغلی در بانک‌ها بالاتر از کتابخانه‌های عمومی است. بنابراین وضعیت این عامل در بانک‌ها مناسب نمی‌باشد. نتایج این تحقیق می‌تواند با نتایج تحقیقات گذشته که بر تأثیر نوع ساختار سازمانی بر بیگانگی شغلی تمرکز داشته‌اند همخوانی داشته باشد. نایرو و ورو<sup>۱</sup> ۲۰۱۲، کانتن و اولکر<sup>۲</sup> ۲۰۱۴، سولو و همکارانش<sup>۳</sup> ۲۰۱۰ در تحقیقات‌شان از بین مجموعه عوامل اثرگذار بر بیگانگی شغلی به موضوع ساختار سازمانی تأکید خاصی داشته‌اند. بنابراین این فرض که در سازمان‌های مکانیکی نسبت با سازمان‌های ارگانیکی میزان گرایش به بیگانگی شغلی بیشتر است در این تحقیق تأیید می‌شود.
- ۲- مشاهدات استنباطی بیانگر این موضوع است که گرایش به رفتارهای کاری انحرافی در بانک‌ها بالاتر از کتابخانه‌های عمومی می‌باشد. به عبارت دیگر احتمال بروز رفتارهای کاری انحرافی در بانک‌ها بالاتر از کتابخانه‌های عمومی است. گرچه آماره  $t$  بیانگر این موضوع بود که در هر دو سازمان سطح گرایش به این رفتارها از متوسط پایین‌تر است. همان‌گونه که قبلاً اشاره شد مفهوم رفتارهای انحرافی یا ضدبهره‌وری در محیط کار بدین صورت تعریف شده است: «هر نوع رفتار عامدانه‌ای که هنجارها اساسی سازمان را به هم ریخته و موجودیت سازمان و اعضایش یا هر دو را تهدید می‌کند» بنت و رابینسون (۲۰۰۰). گروی و اسکات<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) این تعریف را توسعه داده و معتقدند «رفتار انحرافی هر نوع رفتار

1.Nair, N., & Vohra, N

2.Gruys, Sackett

عامدانه در میان گروهی از اعضای سازمان است که با علایق قانونی سازمان مغایرت دارد». از آنجایی که این رفتارهای در شکل طیف وسیعی از کنش‌ها نظیر: کم‌کاری، اتلاف وقت، پرداختن به مسایل شخصی، سرگرمی با فناوری اطلاعات، سوء استفاده از منابع و دیگر رفتارهای منفی شغلی در سازمان‌های بوروکراتیک ممکن است بروز کند لذا مدیران و مسؤولان سازمان‌ها لازم است به این مقوله توجه لازم را داشته باشند و با مدیریت مستمر رفتارهای کاری کارکنان مانع بروز کنشهای رفتاری ضد بهره‌وری گردند.

۳- ضریب تأثیر حاکمیت فناوری اطلاعات بر رفتارهای کاری انحرافی در بانک‌ها معادل ۰,۲۲، و معنی دار بوده است در حالی که این موضوع در کتابخانه‌های عمومی تأیید نشد. گرچه تعداد بسیار زیادی از تحقیقات گذشته متمایل به بررسی تأثیر مثبت فناوری اطلاعات در بهره‌وری کارکنان بوده‌اند (آسایش و شکیبایی، ۲۰۱۴، جاوولا و پوجالا، ۲۰۰۷، أبرامووسکی و گریفیت، ۲۰۰۹ کامندر و همکاران، ۲۰۱۱) و تعداد پژوهش‌های متمرکز بر آثار منفی فناوری اطلاعات بر بهره‌وری بسیار اندک است با وجود این‌شاید بتوان گفت شکل و شیوه استفاده از فناوری اطلاعات در برخی از سازمان‌ها می‌تواند زمینه‌ساز رفتارهای بهره‌ور گونه و یا ضد بهره‌وری باشد. برخی از مهمترین رفتارهای ضد بهره‌وری که در صورت عدم کنترل و استفاده مناسب، می‌تواند از فناوری اطلاعات منتج شود عبارتند از: هک کردن، جعل اطلاعات، نقض حقوق مالکیت فکری، عدم بلوغ در استفاده از فناوری اطلاعات، اتلاف وقت در اثر خرابه کاری در سیستم و غیره (مرکادو، ۲۰۱۷). مدیران در این نوع سازمان‌ها با مدیریت مناسب فناوری اطلاعات و الزام آموزشهای شغلی کامل در استفاده از فناوری اطلاعات می‌توانند به کاهش رفتارهای غیر بهره‌ور ناشی از فناوری اطلاعات کمک کنند.

۴- ضریب تأثیر حاکمیت فناوری اطلاعات بر بیگانگی شغلی در بانک‌ها ۰,۶۷ و در کتابخانه‌های عمومی ۰,۶۹ می‌باشد که این موضوع بیانگر تأثیر مثبت حاکمیت فناوری اطلاعات در هر دو نوع سازمان بر بیگانگی شغلی است. نتایج این تحقیق با تحقیقات نجارنهبوندی و جوادی نژاد (۲۰۱۴)، گودرزوند چگینی و همکاران (۲۰۱۲)، آنجلا و ریچارد (۲۰۱۶) همخوانی دارد. به استناد این یافته‌ها می‌توان

نتیجه گرفت که فناوری اطلاعات و استفاده نامناسب از آنها می‌تواند زمینه ساز بیانگی شغلی کارکنان شود. بالاخص با گرایش سازمان‌ها به ساختاری مجازی مبتنی بر فناوری اطلاعات این موضوع می‌تواند تشدید گردد.

۵- ضریب تأثیر بیگانگی شغلی بر رفتارهای کاری انحرافی در بانک‌ها ۰,۸۷ و در کتابخانه‌های عمومی ۰,۴۱ می‌باشد و همین امر نیز بیانگر این موضوع است که علی‌رغم تأثیر بالای حاکمیت فناوری اطلاعات بر بیگانگی شغلی در کتابخانه‌های عمومی، میزان گرایش به رفتارهای کاری انحرافی ناشی از بیگانگی شغلی (به عنوان متغیر میانجی) در کتابخانه‌های عمومی پایین‌تر از بانک‌ها است. براساس یافته‌های این تحقیق می‌توان این فرض را تأیید کرد که در سازمان‌های مکانیکی با قوانین و مقررات رسمی نظیر بانک‌ها بیگانگی شغلی تأثیر قابل توجهی بر بروز رفتارهای انحرافی در کار خواهد داشت. این یافته، نیاز به بررسی‌های بیشتری در تحقیقات آینده دارد.

۶- یافته‌ها در کل بیانگر این موضوع است که در ساختارهای نسبتاً ماشینی، علی‌رغم استاندارد گرای بالا، احتمال بروز رفتارهای کاری انحرافی بیشتر از ساختارهای حرفه‌ای است. این یافته با یافته‌های تحقیق دهقانی و شیخی (۲۰۱۶)، بنت و رابینسون، (۲۰۰۰) و گروهی و اسکات (۲۰۰۳) همخوانی دارد.

در کل می‌توان گفت حاکمیت فناوری اطلاعات علی‌رغم مزایای عدیده برای سازمان‌ها در افزایش کارایی و راندمان، می‌تواند به بروز رفتارهای کاری انحرافی و بیگانگی شغلی در ساختارهای نسبتاً ماشینی منجر شود. حاکمیت فناوری اطلاعات در ساختارهای حرفه‌ای اثر مستقیمی بر رفتارهای کاری انحرافی نداشته بلکه از طریق بیگانگی شغلی می‌تواند منجر به رفتارهای ضد بهره‌وری گردد. در دنیای توسعه یافته امروزی بسیار سخت است که کاربران فناوری اطلاعات را از این مصنوع پرکاربرد بشری، دور نگاه داشت. پیش‌بینی شده است که در دهه‌های آینده اتکای انسان بر فناوری اطلاعات به اندازه‌ای توسعه یابد که در بسیاری از موارد این فناوری جایگزین انسان در کارهای روزمره گردد. همچنانکه می‌بینیم در بسیاری از رشته‌های شغلی از آموزش گرفته تا پزشکی، فنی و مهندسی و حتی بسیاری از مشاغل خدماتی و شهری نقش فناوری اطلاعات انکارناپذیر است اما بروز تنش‌های رفتاری ناشی از کاربرد

نامناسب این فناوری نظیر بیگانگی شغلی و کنش‌های ضدبهره‌وری در کنار هزارن پیامد رفتاری دیگر از نتایج استفاده از این موضوع است که در سازمان‌های متکی بر فناوری اطلاعات باید با دقت بیشتری مدیریت و درباره آن آینده‌نگری شود.

## References

- Adya, Monica.P,(2008), Work alienation among IT workers: a cross-cultural gender comparison, Proceedings of the 2008 ACM SIGMIS CPR conference on Computer personnel doctoral consortium and research, Charlottesville, VA, USA-April 03-05.
- Alias, M., Rasdi, R.M., Ismail, M., & Samah, B.A.(2013), Predictors of workplace deviant behaviour: hrdagenda for Malaysiansupport personnel. *European Journal of Training and Development*, 37(2), 161-182.
- Angela T. Haddad & Richard Senter Jr. (2016), The Relationship of Technology to Workers' Alienation, *Sociological Focus*, 50:2, 159-182, DOI: 10.1080/00380237.2017.1251755
- Appelbaum, S. H., Shapiro, B. T., & Molson, J. (2006), Diagnosis and remedies for deviant workplace behaviors. *Journal of American Academy of Business*, 9(2), 14-20.
- Aquino, K., & Douglas, S. (2003), Identity threat and antisocial behavior in organizations: The moderating effects of individual differences, aggressive modeling, and hierarchical status. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 90(1), 195-208
- Bowen, Paul L.; CHEUNG, May-Yin D.; ROHDE, Fiona H. (2007), Enhancing IT governance practices: a model and case study of an organization's efforts. *International Journal of Accounting Information Systems*, v. 8, n. 3, p. 191-22.
- Brooks, G. (2012), Misbehavior, its dimensions, and relationship to commitment in organizations. *Advances in Industrial & Labor Relations*, 19, 237-257.

- Chang, K., & Smithikrai, C. (2010), Counterproductive behaviour at work: an investigation into reduction strategies. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1272-1288.
- Christian, J.S., & Ellis, A.P.(2014), The crucial role of turnover intentions in transforming moral disengagement into deviant behavior at work. *Journal of Business Ethics*, 119(2), 193-208.
- Chung, Y.W., & Moon, H.K.(2011), the moderating effects of collectivistic orientation on psychological ownership and constructive deviant behavior. *International Journal of Business and Management*, 6(12), p65.
- Coetzee, Fred, (2016), Impact of IT sophistication on perceived work alienation of knowledge workers, Thesis submitted to Gordon Institute of Business Science, University of Pretoria.
- Cohen, T.R., Panter, A.T., & Turan, N.(2013), Predicting counterproductive work behavior from guilt proneness. *Journal of Business Ethics*, 114(1), 45-53.
- Dehghani P.H., Sheikhi, A.,(1394), Investigating the Relationship between Organizational Structure and Deviant Behaviors of Employees in Bam Public Offices, First International Management and Accounting Conference with Valuation Approach, Tehran, Islamic Azad University, Science and Research Branch of Fars.[In Persian].
- Fatima, A., Atif, K., Saqib, A., Haider, A. (2012), A Path Model Examining the Relations Organizational Injustice, Counterproductive Work Behavior and Job Satisfaction. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(6), 697-701
- Fida R, Paciello M, Tramontano C, Fontaine RG, Barbaranelli C, et al.(2015), An integrative approach to understanding counter

- productive work behavior: the roles of stressors, negative emotions, and moral disengagement. *J Bus Ethics* 130: 131-144.
- Fox, S., Spector, P.E., & Miles, D. (2001), Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of vocational behavior*, 59(3), 291-309.
- Galperin, B.L.(2012), Exploring the nomological network of workplace deviance: Developing and validating a measure of constructive deviance. *Journal of Applied Social Psychology*, 42(12), 2988-3025
- GH.CH, M., N, A., A, F.(2014), Factors Influencing Work Alienation, Relationships, and Solutions. , 5(17), 55-80.[In Persian]
- Gholipour, Arian, Amiri, Behnam,(2009), Influence of Information Technology on Organizational Behavior: A Study of the Challenges of Identity in Virtual Teams and Its Impact on the TeamMembers' Behavior, *Information Technology Management Quarterly*, Tehran University, Volume 2, Issue 2, Pages 103 -118. [In Persian]
- Griffin, R.W., O'Leary-Kelly, A.M., & Collins, J.(1998), *Dysfunctional behavior in organizations: Vol.1. Violent behaviors in organizations*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Gruys, M. L., & Sackett, P.R. (2003), Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11(1), 30-42.
- Hardy, G. (2006), Using IT governance and COBIT to deliver value with IT and respond to legal, regulatory and compliance challenges. *Information Security Technical Report*, v. 11, n. 4, p. 159-202.

- Healy, Mike, (2014), Alienation and Information Communications Technology, Thesis submitted for the degree of Thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy De Montfort University, Leicester, UK.
- Henle, C. A., Giacalone, R. A., & Jurkiewicz, C. L. (2005), The role of ethical ideology in workplace deviance. *Journal of Business Ethics*, 56(3), 219-230.
- Hollinger, R. C. (1986), Acts against the workplace: Social bonding and employee deviance. *Deviant Behavior*, 7(1), 53-75.
- Hystad, S. W., Mearns, K. J., & Eid, J. (2014), Moral disengagement as a mechanism between perceptions of organizational injustice and deviant work behaviours. *Safety Science*, 68, 138-145
- IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. (2006), Uma Década de Governança Corporativa: História do IBGC, marcos e lições de experiência. São Paulo: SaintPaul.
- ITGI, IT Governance Institute, (2007), About IT governance framework: information systems audit and control foundation - CobiT 4<sup>o</sup> Edition. Rolling Meadows: ISACA.
- Kanten, P., & Ülker, F.(2014), Yönetim tarzının üretkenlik karşiti iş davranışlarına etkisinde işe yabancılaşmanın aracılık rolü. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (32), 16-40
- Kantur, D. (2010), Emotional motives and attitudinal reflections of workplace deviant behavior, *The Business Review*, Cambridge, 14(2), 70-77
- Mercado, Brittany K., "Cyber Counterproductive Work Behaviors: Measurement, Prediction, and Means for Reduction" (2017),



- CUNY Academic Works. [https://academicworks.cuny.edu/gc\\_etds/2040](https://academicworks.cuny.edu/gc_etds/2040).
- Monideepa Tarafdar, John D'Arcy,(2015), Ofir Turel and Ashish Gupta, Dark Side of Information Technology , MIT Sloan Management Review ,Winter ,Volume 56, Issue 2.
- Muller, C. Linkage mechanisms for component-based services and IT governance. *Journal of Systems Integration*, v.4, n.1,p.3-12, 2013.
- Nair, N., & Vohra, N. (2010), An exploration of factors predicting work alienation of knowledge
- NajaranHavandi, Maryam, Javadinejad, Arash,(2014), Effect of Information Technology on Employees' Job Life in Industrial Organizations (Experimental Study of Pars Khodro Co.), *Two Journal of Sociological Studies*, No. 44, pp. 183-219. [In Persian]
- Nfuka, E. N.; Rusu, L. (2011), The effect of critical success factors on IT governance performance. *Industrial Management & Data Systems*, v. 111, n. 9, p. 1418-1448.
- O'Neill, T. A., & Hastings, S. E. (2011), Explaining workplace deviance behavior with more than just the "Big Five". *Personality and Individual Differences*, 50(2), 268-273
- Peterson, D. K. (2002), Deviant Workplace Behavior and The Organization's Ethical Climate. *Journal of Business and Psychology*, 17(1), 47-6.
- PETERSON, Ryan R. (2001), Information governance: an empirical investigation into the differentiation and integration of strategic decision-making for IT. The Netherlands: Tilburg University.
- Peterson, Ryan R. (2004), Integration strategies and tactics for information technology governance. IN: VAN GREMBERGEN,

- W (Org). Strategies for information technology governance. Londres: Idea Group.
- Robinson, S. L., & O'Leary-Kelly, A. (1998), Monkey see, monkey do: The influence of work groups on the antisocial behavior of employees. *Academy of Management Journal*, 41, 658-672.
- Rossoni, L.; Machado-Silva, C.L.(2010), Institucionalismo organizacional e práticas de governança corporativa. *Revista de Administração Contemporânea. Edição Especial*, n. 7, p. 173-198.
- Sambamurthy, V.; Zmud, R. W. (1999), Arrangements for information technology governance: a theory of multiple contingencies. *MIS Quarterly*, v. 23, n. 2, p. 261-290.
- Seeman, M. (1991), Alienation and anomie. In J. P. Robinson, P. R. Shaver & L. S. Wrightsman (Eds.), *Measures of personality and social psychological attitudes* (pp.291-371). San Diego: Academic Press.
- Suárez-Mendoza, M. J., & Zoghbi-Manrique-de-Lara, P. (2008), The impact of work alienation on organizational citizenship behavior in the canary islands. *International Journal of Organizational Analysis*, 15(1), 56-7
- Sulu, S., Ceylan, A., & Kaynak, R. (2010), Work alienation as a mediator of the relationship between organizational injustice and organizational commitment: Implications for healthcare professionals. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 27-38.
- Van Grembergen, W, and De Haes, S.(2009), *Enterprise Governance of Information Technology*. New York.
- Van Grembergen, W., De Haes, S. and Guldentops, E.(2004), Control and governance maturity survey: establishing a reference

- benchmark and a self-assessment tool, *Information Systems Control Journal*, (6), 32-35
- Vardi, Y. and Weiner, Y. (1996), "Misbehavior in organizations: a motivational framework", *Organizational Science*, 7(2), 151-65.
- Weill, P. and Ross, J.W. (2004), *How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results*. Harvard Business Schools Publishing. workers. *Management Decision*, 48(4), 600-615
- Yen, C. H., & Teng, H. Y. (2013), The effect of centralization on organizational citizenship behavior and deviant workplace behavior in the hospitality industry. *Tourism Management*, 36, 401-410.