

تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر امنیت سیستم های اطلاعاتی (مطالعه موردی بانک توسعه تعاون)

نسترن حق جوی جوانمرد^۱ و علیرضا حسن زاده^۲

۱ کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش سیستم های اطلاعاتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران
۲ دکتری مدیریت فناوری اطلاعات (مدیریت سیستم ها) دانشگاه تهران

چکیده

تحقیق در حیطه رفتار کارکنان سازمان میتواند تصمیم گیری در عرصه کار و دانش و اهداف سازمان را دچار تحول نماید. این امر زمانی میسر خواهد شد که کارکنان نسبت به رفتارهای خود حساس بوده و با توجه به مسائل امنیتی در قبال اطلاعات و داده های سازمان که از مهمترین سرمایه های یک سازمان به شمار میرود گام بردارند. در این راستا تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر امنیت اطلاعات سازمانی در بانک توسعه تعاون انجام شد بدین منظور تحقیق حاضر با روش علی و پیمایشی انجام شد. طی بررسی های انجام شده و پیشینه تحقیق مدلی یکپارچه که تأثیر پذیری امنیت سیستم های اطلاعاتی از متغیرهایی چون رفتار شهروندی کارکنان را شامل میشد ارائه گردید. براساس پرسشنامه های استاندارد در هر حوزه، پرسشنامه یکپارچه ای تدوین شد و با کسب نظر از خبرگان این حوزه ها در دانشگاه و بانک توسعه تعاون در چند مرحله ویرایش گردید. جامعه آماری این پژوهش مدیران و کارکنان بانک توسعه تعاون در ستاد مرکزی بودند که تعداد آنها ۱۱۸ نفر میباشد که با توجه به محدود بودن تعداد جامعه آماری پرسشنامه بین همه افراد توزیع و جمع آوری شد پس از تحلیل داده ها با استفاده از معادلات ساختاری مشخص گردید که رفتار شهروندی سازمانی با تأثیر بر کنترل فیزیکی اطلاعات، جلوگیری از اشتباهات، انتقال دانش، هماهنگی اطلاعات و دقت اطلاعات بر امنیت سیستم های اطلاعاتی تأثیر دارد.

واژه های کلیدی: امنیت سیستم های اطلاعاتی، رفتار شهروندی سازمانی، بانک توسعه تعاون

مقدمه

از فناوری اطلاعات می توان به عنوان بزرگترین فناوری در طول تاریخ یاد کرد که توانسته بین رشته‌های مختلف علوم، ارتباط برقرار کند. این فناوری با بکارگیری تمام علوم توانسته است اطلاعات مورد نیاز پژوهشگران، صنعتگران، بازرگانان و همچنین قشرهای مختلف جامعه را در کمترین زمان و بهترین وجه فراهم کند به طوری که می توان ادعا کرد امروزه فناوری اطلاعات، مرزهای کشورهای مختلف را در نوردیده و ملتها را در یک جامعه جهانی گردهم آورده است.

گفتن و شنیدن از مزایای فناوری اطلاعات و امکاناتی که برای بشر به ارمغان آورده همواره لذتبخش است. اما این فناوری همانند سایر فناوری‌ها همچون سکه دو رو دارد: فرصت و تهدید. اگر به همان اندازه که به توسعه و فراگیری آن توجه می‌کنیم به امنیت آن توجه نکنیم می تواند به یک تهدید و مصیبت بزرگ تبدیل شود.

حجم بالای اطلاعات در هر سازمان در قالب طرح‌ها، نقشه‌ها، سیاستها، بخشنامه‌ها، مکاتبات بازرگانی، مستندات پروژه‌های پژوهشی و سایر اطلاعاتی که ما برای ذخیره‌سازی و پردازش در اختیار این فناوری قرار می‌دهیم، ما را برآن می‌دارد تا به فکر حفاظت از آن نیز باشیم.

بنابراین هر سازمان برای ادامه‌ی حیات و زندگی خود نیازمند کسب اطلاعات گوناگون و همچنین حفاظت از اطلاعات و اسرار خود می‌باشد.

بیان مسأله

مدیریت امنیت اطلاعات از یک سو در جهت ایجاد امنیت بر پیدایش و تبادل اطلاعات و همچنین مبادلات فیزیکی توسط یک سامانه مدیریت بر مبنای استانداردهای امنیت اطلاعات از جمله BS7799 مؤسسه استاندارد انگلیس و ISO 27001 و گزارش فنی ISO TR 13335 مؤسسه بین‌المللی استاندارد در سازمانی همچون بانک توسعه تعاون، که از برجسته‌ترین استانداردها و راهنمایی‌های فنی در این زمینه محسوب می‌گردند، بر یکسان‌سازی، افزایش کنترل، تمرکز سامانه‌های اطلاعاتی، و یکپارچگی فرایندهای سازمانی در زنجیره تأمین در دو بعد داخلی و خارجی تأثیرگذارند. از سوی دیگر این سازمان نیازمند است تا به وسیله مدیریت امنیت اطلاعات، که تضمین‌کننده رسیدن اطلاعات صحیح و به موقع به صورت یک سامانه با کنترل مرکزی دقیق است، بتواند به یکپارچگی کامل در فرایندهای سازمانی خود دست پیدا کرده و از آن طریق، موجب افزایش کارایی گردد. از لحاظ جنبه‌های انسانی نیز، به‌کارگیری دستگاه‌های کنترلی و امنیتی در یک سازمانی همچون بانک توسعه تعاون، ممکن است تأثیرهای مخرب یا مفیدی بر رفتار کارکنان داشته باشد و برخی مقاومت‌های یا کجروی‌ها را به دنبال بیاورد و موجب فاصله گرفتن اعمال افراد از موازین اخلاقی شود. نیروی انسانی متعهد به اخلاق کاری و ارزش‌های سازمانی نه تنها عاملی برای برتری هر سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر است، بلکه مزیت رقابتی پایداری برای بسیاری از سازمان‌ها تلقی می‌شود. ۵. منشأ اصلی مزیت رقابتی برای سازمان‌ها، فداکاری، کیفیت، تعهد و توانایی نیروی کار است. در واقع، امروزه سازمان‌هایی موفقند که دارای کارکنان توانمند، متعهد و اخلاق‌مدار باشند.

بنابراین با توجه به نیاز سازمان‌ها به خصوص سازمان‌های IT محور به برقراری امنیت سیستم‌های اطلاعاتی، امروزه استقرار استانداردهای امنیتی در سازمان‌ها از بحث‌های مهم و در اولویت هستند. بانک توسعه تعاون به عنوان یک سازمان که در ارائه خدمات و سرویس‌های به روز IT از پیشروان است نیازمند استقرار نظام امنیت سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد. لذا مسئله‌ی بررسی این مهم در این سازمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از آنجاییکه منابع انسانی از ارکان مهم و تأثیرگذار در امنیت سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد در نتیجه در این تحقیق ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی منابع انسانی با امنیت سیستم‌های اطلاعاتی مورد پژوهش قرار گرفته تا مشکلاتی که ریشه‌ی آنها ناشی از عدم تعهد منابع انسانی است بررسی شود.

تعریف مفاهیم و واژگان اصلی**امنیت اطلاعات**

امنیت اطلاعات، محافظت از اطلاعات در برابر طیف گسترده‌ای از تهدیدات است که به منظور اطمینان از استمرار کسب و کار، کمینه کردن ریسک کسب و کار، حداکثر کردن آورده و فرصت‌های کسب و کار است.

امنیت نیروی انسانی

به طور کلی امنیت در سازمان هنگامی به وجود می‌آید که کارکنان نسبت به رفتارهای خود حساس بوده و با توجه به مسائل امنیتی و آموزشهای دیده شده، از خود رفتارهای امنیتی در قبال اطلاعات و داده‌های سازمان که از مهمترین سرمایه‌های سازمانی به شمار می‌روند، نشان دهند.

رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی سازمانی مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند و کارکنان را در وضعیتی قرار می‌دهد که بصورت کاملاً داوطلبانه فراتر از انتظارات وظیفه و شرح شغل خود عمل نمایند. در مورد OCB، پژوهشگران مختلف، مولفه‌های کم و بیش مختلفی را مطرح نموده‌اند. در این پژوهش پنج بعد برای OCB در نظر گرفته می‌شود که ارگان (۱۹۸۸) مطرح نموده است:

نوع دوستی: اشاره به آن دسته از رفتارهای کارکنان دارد که در جهت کمک به کارکنان دیگر که دست به گریبان مشکلات کاری هستند، به صورت چهره به چهره انجام می‌گیرد.

ادب و نزاکت: اشاره به اقدامات کارکنان دارد که به منظور جلوگیری از بروز مشکلات با کارکنان دیگر صورت می‌گیرد.

وجدان: اشاره به رفتار کارکنان دارد هنگامی که آنها زمانی بیشتر از زمان تعیین شده در قوانین عمومی سازمان کار می‌کنند.

جوانمردی: اشاره به گذشت و چشم‌پوشی کارکنان نسبت به ناراحتیهای جزئی و اعمالی دارد

که ممکن است در فعالیتهای کاری روزانه به وجود بیایند

فضیلت مدنی: به نقش فعال و مشارکت سازنده کارکنان در یک سازمان اشاره دارد.

انواع رفتار شهروندی

گراهام (۱۹۹۱) معتقد است که رفتار شهروندی در سازمان سه نوع اند

۱ - اطاعت سازمانی

۲ - وفاداری سازمانی

۳ - مشارکت سازمانی

اطاعت سازمانی:

این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده‌اند شاخصهای اطاعت سازمانی رفتارهای نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل، انجام دادن مسئولیتهای توجه به منابع انسانی است.

وفاداری سازمان:

این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد، واحدها و بخشهای سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منابع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

مشارکت سازمانی:

این واژه با درگیر بودن در اداره سازمان ظهور می‌کند که از جمله می‌توان حضور داوطلبانه در جلسات، اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان اشاره کرد.

گراهام با انجام این دسته بندی از رفتار شهروندی معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تاثیر حقوقی قرار دارد که از طرف سازمان به فرد داده می‌شود در این چهار چوب حقوق شهروندی سازمانی شامل، عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به

شکایت کارکنان است. بر این اساس وقتی کارکنان ببینند دارای حقوق شروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود

رفتار شهرونی از نوع اطاعت نشان می‌دهند. در بعد دیگر حقوقی یعنی تاثیر حقوق اجتماعی سازمان که در برگیرنده

رفتارهای منصفانه با کارکنان نظیر افزایش حقوق و مزایا و موقعیتهای اجتماعی است بر رفتارها کارکنان نیز قضیه به همین

صورت است. کارکنان وقتی می‌بینند که دارای حقوق اجتماعی سازمانی هستند به سازمان وفادار خواهند بود و رفتار شهروندی سازمانی از نوع وفاداری از خود بروز می‌دهند و سرانجام وقتی که کارکنان می‌بینند به حقوق سیاسی آنها در سازمان احترام گذاشته می‌شود و به آنها حق مشارکت و تصمیم‌گیری در حوزه‌های سیاست‌گذاری سازمان داده می‌شود باز هم رفتار شهروندی از نوع مشارکت از خود نشان می‌دهند. (اسلامی، سیار ۱۳۸۶).

هدف اصلی پژوهش

بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان بر امنیت اطلاعات سازمانی در بانک توسعه تعاون

فرضیات تحقیق

فرضیه اصلی اول: رفتار شهروندی سازمانی افراد بر امنیت سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر دارد.
فرضیه فرعی ۱: رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان دقت اطلاعات تأثیر دارد.
فرضیه فرعی ۲: رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان هماهنگی اطلاعات تأثیر دارد.
فرضیه فرعی ۳: رفتار شهروندی افراد بر میزان جلوگیری از اشتباهات تأثیر دارد.
فرضیه فرعی ۴: رفتار شهروندی افراد بر میزان کنترل فیزیکی از اطلاعات تأثیر دارد.
فرضیه فرعی ۵: رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان انتقال دانش تأثیر دارد.
فرضیه اصلی دوم: بین اولویت فاکتورهای موثر رفتار شهروندی سازمانی بر امنیت سیستم‌های اطلاعات در بانک توسعه تعاون تفاوت معنی داری وجود دارد.

جامعه آماری

جامعه آماری این پژوهش را تمام کارکنان و مدیران شعب و بخش‌های مختلف ستاد بانک ذکر شده تشکیل می‌دهد. جامعه آماری معادل با پرسنل این بخشها در سطوح مختلف در نظر گرفته شده‌اند ۱۱۸ نفر در ستاد مرکزی بانک (اعم از مدیران و کارکنان)

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع تحقیقات علی و از نظر روش اجرا جزء تحقیقات توصیفی از نوع پیمایشی محسوب می‌شود.

روش گردآوری اطلاعات (میدانی، کتابخانه‌ای و غیره)

در بخش ادبیات تحقیق از روش کتابخانه‌ای و در جمع آوری اطلاعات از روش میدانی استفاده شده است.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

از آنجاییکه هدف تحقیق، آزمودن مدل خاصی از رابطه بین متغیرها است از تحلیل مدل معادلات ساختاری در قالب نرم افزار LISREL استفاده شد.

پیشینه تحقیق

الف) تحقیقات داخلی

در تحقیق سهرابی و امیر خانلری در سال ۱۳۸۸ ارتباط بین مقوله فناوری اطلاعات و رفتار شهروندی بررسی شده است. در این تحقیق نتایج نشان‌دهنده ارتباط معنادار میان احترام به اصول رفتار شهروندی همانند وجدان کاری، جوانمردی و ... توسط کارکنان و حفظ و حراست از اطلاعات سازمان بواسطه جلوگیری از اشتباهات منجر به خدشه دار شدن امنیت اطلاعات، دقت اطلاعات ثبت شده و... میباشد. (سهرابی و خانلری ۱۳۸۸).

در پژوهش رونقی و فیضی، ارتباط و تأثیر مدیریت امنیت اطلاعات بر تعهد کاری کارکنان ارزیابی شده است. طبق نتایج به دست آمده مدیریت امنیت اطلاعات ارتباط مثبت و معناداری با رعایت تعهد و اخلاق کاری کارکنان دارد؛ یعنی می‌توان بیان داشت که استفاده از ابزارهای امنیت اطلاعات و اجرای راهبردها و تمهیداتی در این زمینه، نه تنها تأثیر

منفی بر رعایت تعهد و اخلاق کاری نداشته، بلکه نتایج نشان دهنده تعامل مثبتی با این اصل بوده است. (رونقی و فیضی ۱۳۹۰).

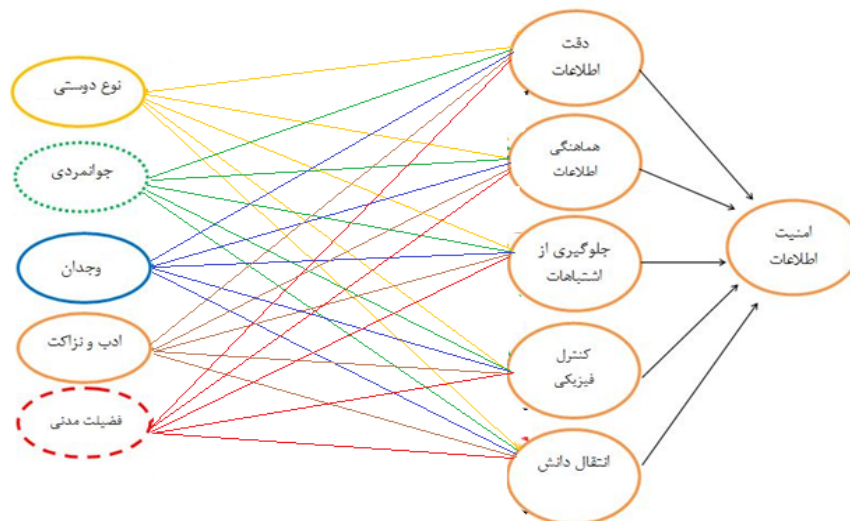
ب) تحقیقات خارجی

ماتئو کورکورتو در سال ۲۰۱۳ در دانشگاه استرالیای غربی تحقیقی تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی و ایمنی سازمانی انجام داد در این تحقیق پژوهشگر برای بررسی تاثیر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بر ایمنی سازمانی ۲۹۸ پرسشنامه توزیع نمود و با استفاده از تحلیل معادلات ساختاری نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی می تواند سطح ایمنی را در سازمان بالا برده و ریسک های مختلف سازمانی را کنترل نماید. (Curcuruto, 2013)

ریکا این در سال ۲۰۰۶ در دانشگاه ملی تایوان پژوهشی در خصوص تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر موفقیت سیستم های اطلاعاتی انجام داد. این تحقیق نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی با افزایش روحیه همکاری و کار گروهی می تواند باعث موفقیت سیستم های اطلاعاتی شود. این تحقیق همچنین نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی با بهبود مدیریت پروژه استقرار سیستم های اطلاعاتی را تسهیل می کند. (yen, 2006)

مدل مفهومی تحقیق

مدل مستخرج از ادبیات موضوع به صورت شکل ۱ می باشد:



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق مستخرج از ادبیات موضوع

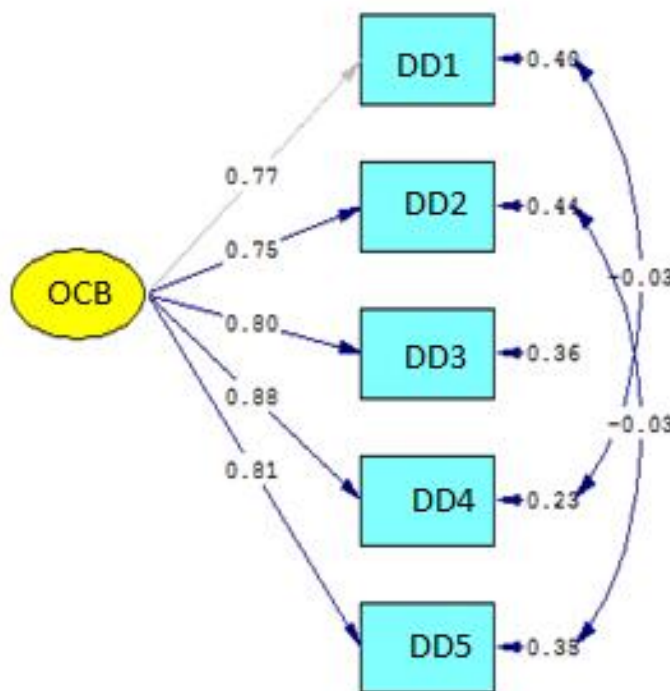
ارزیابی روایی و پایایی پرسشنامه

پرسشنامه نهایی تحقیق بر اساس ابعاد و مولفه های شناسایی شده، طراحی شد (پیوست یک) و روایی و پایایی آن با استفاده از ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE)، ضریب پایایی مرکب (CR) و ضریب پایایی آلفای کرونباخ مورد ارزیابی قرار گرفت. مقدار آلفای کرونباخ تمامی ابعاد مدل بالاتر از ۰/۷ است و مقادیر ضریب پایایی مرکب (CR) برای تمامی ابعاد مدل بالاتر از ۰/۷ است که بیانگر پایایی مناسب ابزار تحقیق است. همچنین مقادیر ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE) نیز بیشتر از ۰/۵ است که نشان دهنده روایی تشخیصی مناسب سازه های مدل بوده و البته شرط $AVE < CR$ نیز برای تمامی ابعاد مدل برقرار می باشد.

آزمون فرضیات تحقیق

فرضیات تحقیق عبارتند از :

- فرضیه اصلی: رفتار شهروندی سازمانی افراد بر امنیت سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر دارد.
 فرضیه فرعی ۱: رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان دقت اطلاعات تأثیر دارد.
 فرضیه فرعی ۲: رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان هماهنگی اطلاعات تأثیر دارد.
 فرضیه فرعی ۳: رفتار شهروندی افراد بر میزان جلوگیری از اشتباهات تأثیر دارد.
 فرضیه فرعی ۴: رفتار شهروندی افراد بر میزان کنترل فیزیکی از اطلاعات تأثیر دارد.
 فرضیه فرعی ۵: رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان انتقال دانش تأثیر دارد.
 براساس داده‌های جمع‌آوری شده مدل معادله ساختاری برای این فرضیات در حالت استاندارد به صورت شکل زیر می‌باشد:



Chi-Square=47.70, df=22, P-value=0.20000, RMSEA=0.085

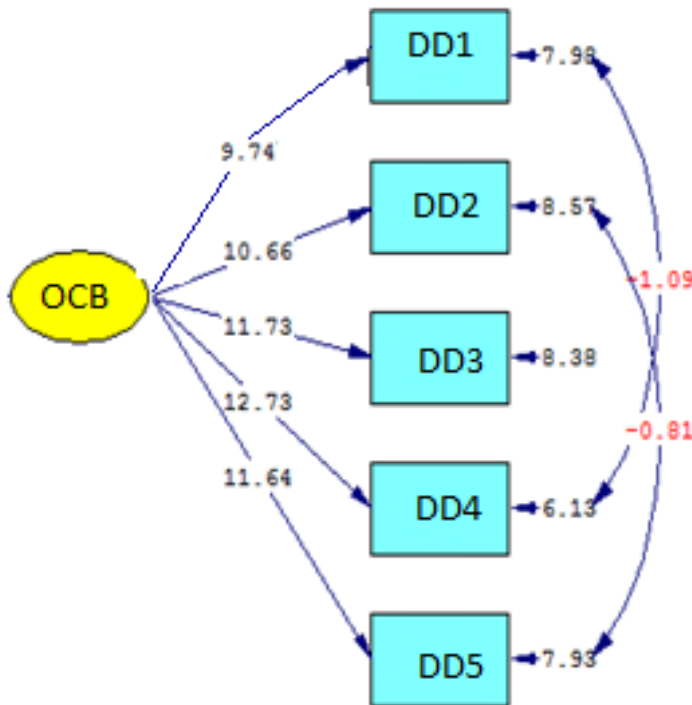
شکل ۲- مدل معادله ساختاری فرضیات تحقیق در حالت استاندارد

همان گونه که در شکل فوق مشاهده می‌شود، ضرائب بارهای عاملی استاندارد شده رفتار شهروندی سازمانی بر ابعاد امنیت اطلاعات درخور توجه و بالا هستند. شاخصهای برازش مدل نیز در جدول ۱ ارائه شده است:
 جدول ۱- شاخصهای برازش مدل در فرضیات تحقیق

RMR	NNFI	CFI	AGFI	GFI	RMSEA	X ² / df
۰,۰۵۶	0.92	0.95	۰,۸۴	0.92	۰,۰۸۵	۲,۱۶

مقادیر جدول فوق بیانگر برازش مناسب مدل می‌باشد.

همچنین مدل معادلات ساختاری فرضیات در حالت معناداری به صورت شکل زیر می‌باشد:



Chi-Square=47.70, df=22, P-value=0.20000, RMSEA=0.085

شکل ۳- مدل معادله ساختاری فرضیات تحقیق در حالت معناداری

همانطور که ملاحظه می‌شود با توجه به مقدار $t = 9,74$ فرضیه اول تأیید می‌گردد. یعنی رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان دقت اطلاعات تأثیر دارد. با توجه به مقدار $t = 11,73$ فرضیه دوم نیز تأیید می‌گردد و این بدان معنی است که رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان هماهنگی اطلاعات تأثیر دارد. با توجه به مقدار $t = 10,66$ فرضیه سوم نیز تأیید می‌گردد یعنی رفتار شهروندی افراد بر میزان جلوگیری از اشتباهات تأثیر دارد. با توجه به مقدار $t = 12,73$ فرضیه چهارم نیز تأیید می‌گردد یعنی رفتار شهروندی افراد بر میزان کنترل فیزیکی از اطلاعات تأثیر دارد. با توجه به مقدار $t = 12,73$ فرضیه چهارم نیز تأیید می‌گردد و این بدان معنی است که رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان انتقال دانش تأثیر دارد.

با توجه به تأیید تمام فرضیات لذا می‌توان نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی افراد بر امنیت سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر دارد. در بعد رفتار شهروندی سازمانی هم نتایج بررسی نشان می‌دهد که ادب و نزاکت و وجدان دارای بیشترین تأثیر بر رفتار شهروندی سازمانی در بانک توسعه تعاون می‌باشد و عوامل فضیلت مدنی، نوع دوستی و جوانمردی از تاثیرات کمتری برخوردارند.

تأثیر گذاری رفتار شهروندی سازمانی بر ابعاد امنیت اطلاعات نیز به ترتیب عبارتند از :

- ۱- کنترل فیزیکی اطلاعات
- ۲- جلوگیری از اشتباهات
- ۳- انتقال دانش
- ۴- هماهنگی اطلاعات
- ۵- دقت اطلاعات

بحث و نتیجه گیری

در این تحقیق نیز همانند تحقیق سهرابی و امیر خانلری به این نتیجه دست یافته شد که ارتباط معنادار میان احترام به اصول رفتار شهروندی همانند وجدان کاری، جوانمردی و ... توسط کارکنان و حفظ و حراست از اطلاعات سازمان بواسطه جلوگیری از اشتباهات منجر به خدشه دار شدن امنیت اطلاعات، دقت اطلاعات ثبت شده میباشد. در تحقیق حاضر علاوه بر عواملی که در تحقیق سهرابی و خانلری مورد بررسی قرار گرفته بودند مشخص گردید که رفتار شهروندی سازمانی بر میزان هماهنگی اطلاعات و کنترل فیزیکی اطلاعات که نقش موثری بر امنیت اطلاعات دارد نیز تاثیر دارد.

این تحقیق نیز همانند تحقیق ماتئو کورکورتو در سال ۲۰۱۳ در دانشگاه استرالیای غربی نشان داد که رفتار سازمانی شهروندی بر افزایش امنیت اطلاعات تاثیر دارد.

این پژوهش با تاکید بر امنیت اطلاعات در حوزه بانکی رویکردی جدید به امنیت اطلاعات داشته است زیرا امنیت اطلاعات در بانک بسیار مهم است بویژه در بانک تحت بررسی زیرا موارد متعددی از نقض امنیت اطلاعات در بانک نگرانیهایی را ایجاد نموده بود این تحقیق نشان داد که با تقویت رفتار شهروندی سازمانی می توان امنیت اطلاعاتی را در بانک افزایش داد و این یافته می تواند به مدیران بانک در ایجاد و گسترش امنیت اطلاعات یاری رساند.

نتیجه آزمون فرضیات تحقیق

این پژوهش بدنبال آزمون فرضیات زیر بود:

- ۱- فرضیه فرعی ۱: رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان دقت اطلاعات تأثیر دارد. همانطور که تحلیل‌ها نشان میدهد با توجه به مقدار $t = ۹,۷۴$ فرضیه اول تأیید شد. یعنی رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان دقت اطلاعات تأثیر دارد.
- ۲- فرضیه فرعی ۲: رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان هماهنگی اطلاعات تأثیر دارد. با توجه به مقدار $t = ۱۱,۷۳$ فرضیه دوم نیز تأیید شد و این بدان معنی است که رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان هماهنگی اطلاعات تأثیر دارد.
- ۳- فرضیه فرعی ۳: رفتار شهروندی افراد بر میزان جلوگیری از اشتباهات تأثیر دارد. با توجه به مقدار $t = ۱۰,۶۶$ فرضیه سوم نیز تأیید شد یعنی رفتار شهروندی افراد بر میزان جلوگیری از اشتباهات تأثیر دارد.
- ۴- فرضیه فرعی ۴: رفتار شهروندی افراد بر میزان کنترل فیزیکی از اطلاعات تأثیر دارد. با توجه به مقدار $t = ۱۲,۷۳$ فرضیه چهارم نیز تأیید شد یعنی رفتار شهروندی افراد بر میزان کنترل فیزیکی از اطلاعات تأثیر دارد.
- ۵- فرضیه فرعی ۵: رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان انتقال دانش تأثیر دارد. با توجه به مقدار $t = ۱۲,۷۳$ فرضیه چهارم نیز تأیید شد و این بدان معنی است که رفتار شهروندی سازمانی افراد بر میزان انتقال دانش تأثیر دارد.

با توجه به تایید تمام فرضیات که بیانگر تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ابعاد امنیت سیستم‌های اطلاعاتی می‌باشد لذا می‌توان نتیجه گرفت که رفتار شهروندی سازمانی افراد بر امنیت سیستم‌های اطلاعاتی تأثیر دارد. در بعد رفتار شهروندی سازمانی هم نتایج بررسی نشان میدهد که ادب و نزاکت و وجدان دارای بیشترین تاثیر بر رفتار شهروندی سازمانی در بانک توسعه تعاون می‌باشد و عوامل فضیلت مدنی، نوع دوستی و جوانمردی از تاثیرات کمتری برخوردارند.

پیشنهادهای کاربردی

با عنایت به نتایج بدست آمده مدیران بانک توسعه تعاون باید فعالیتهای زیر را انجام دهد:

- ۱- با توجه به کنترل فیزیکی اطلاعات بر امنیت اطلاعات تاثیر دارد و رفتار شهروندی سازمانی بیشترین تاثیر را بر آن دارد لذا

- به مدیران بانک توسعه تعاون پیشنهاد می‌شود تسهیلات و آموزشهای لازم را جهت این امر در اختیار کارکنان قرار دهند.
- ۲- بانک توسعه تعاون بایستی استانداردی را برای جلوگیری و پیشگیری از بروز اشتباهات تدوین نماید و اجرای آن را به کارکنان آموزش دهد.
- ۳- برگزاری دوره‌های آموزشی رفتار شهروندی در بانک توسعه تعاون
- ۴- استقرار مدیریت دانش در بانک توسعه تعاون بمنظور تسهیل و توسعه انتقال دانش
- ۵- دوره‌های آموزشی برای مدیران میانی در حوزه‌های مختلف مدیریتی برگزار شود.
- ۶- تقویت واحد IT در بانک توسعه تعاون
- ۷- برگزاری دوره‌های آموزش امنیت اطلاعات در بانک
- ۸- بررسی وجدان کاری پرسنل و تقویت آن می‌تواند باعث افزایش امنیت اطلاعات در سازمان شود لذا مدیران بانک توسعه تعاون باید با توجه به این مهم وجدان کاری کارکنان را ارتقا دهند
- ۹- بانک توسعه تعاون بایستی با توجه به نوع کار خویش فرهنگ سازمانی آفریننده را در سازمان مستقر نماید این فرهنگ با تقویت رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند موجب بهبود امنیت اطلاعات گردد.

پیشنهاد‌های تحقیق‌های آینده

- ۱- آسیب شناسی مدیریت اطلاعات در بانک توسعه تعاون
- ۲- بررسی راهکارهای توسعه و بهبود رفتار شهروندی در بانک توسعه تعاون
- ۳- بررسی امکان استقرار استاندارد بین‌المللی امنیت اطلاعات در بانک توسعه تعاون

منابع و مأخذ

- (۱) آذر، عادل(۱۳۸۸). آمار و کاربرد آن در مدیریت جلد دوم، تهران: انتشارات سمت.
- (۲) استاندارد ملی ایران ایزو ۲۷۰۰۲. (۱۳۸۷) فن‌آوری اطلاعات-فنون امنیتی- آیین کار مدیریت امنیت اطلاعات
- (۳) استاندارد ملی ایران ایزو ۲۷۰۰۱. (۱۳۸۷) فن‌آوری اطلاعات-فنون امنیتی- سیستم‌های مدیریت امنیت اطلاعات - الزامات
- (۴) امیرکافی، مهدی (۱۳۹۲). تاثیر عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده و اعتماد سازمانی بر تعهد سازمانی: مسائل اجتماعی ایران، سال چهارم، شماره ۱، تابستان ۱۳۹۲
- (۵) حسن‌زاده، محمود. (۱۳۹۰) ارائه یک چارچوب مفهومی برای ارزیابی پرمایگی و آموزش آگاهی از امنیت اطلاعات کاربران: فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، سال اول، شماره ۲، ص ۱-۱۶
- (۶) رایبیز، استیفن، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمود اعرابی، انتشارات وزارت امور خارجه و موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی، تهران، ۱۳۷۴
- (۷) سهرابی بابک و امیر خانلری، « فناوری اطلاعات و رفتار شهروندی سازمانی»، نشریه علوم و فناوری، ش ۱ و ۲، ص ۱-۱۰.
- (۸) سادوسکای جورج -جیمز دمپزی-آلن گرین برگ (۱۳۸۴)، کتاب مرجع راهنمای امنیت فناوری اطلاعات، ترجمه مهدی میردامادی-زهره شجاعی
- (۹) سکاران، اوما(۱۳۸۶). روش‌های تحقیق در مدیریت؛ ترجمه دکتر صائبی و محمود شیرازی، تهران: موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی.
- (۱۰) گنجی نیا، گودرزوند ، پورسلطانی زرنندی، حسین؛ امیرجی نقندر، رامین (۱۳۸۸).ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰: نشریه‌ی مدیریت ورزشی، شماره‌ی ۱۶، بهار ۱۳۹۰
- (۱۱) محمودزاده، ابراهیم. (۱۳۸۵) مدیریت امنیت در سیستم‌های اطلاعاتی: فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره اول، شماره ۴، ص ۷۸-۱۱۲
- (۱۲) صنوبری، اسلامی، حسین و سیار (۱۳۸۶)، رفتار شهروندی سازمانی، ماهنامه علمی آموزشی. ۵۶- تدبیر، سال هجدهم، شماره ۱۸۷، ص ۵۹

- 1) Bateman, T.S. job satisfaction and good soldier. The relationship between affect and employee "citizenship. *Academy of Management Journal*, 1983, 264, 587-595.
- 2) Bienstock, et al., (2003). "Organizational Citizenship Behavior and Services Quality", *Journal of Services Marketing*, 17, (4/5), 357-378.
- 13) Broderick, J., ISMS, security standards and security regulations. Information security technical report 11 (1), P: 26
- 14) Greenberg. (1993), "The social side of fairness: interpersonal and informational classes of organizational justice", in Cropanzano, R. (Ed), *Justice in the workplace: approaching in fairness in human resource management*, Lawrence Erlbaum associate, hillsdale, pp.79-103.
- 15) Juliana Durr Lilly & Meghna Virick, (2013) *Coping Mechanisms as Antecedents of Justice and Organization Citizenship Behaviors: A Multi-Focal Perspective of the Social Exchange Relationship*
- 16) Marieke C. Schilpzand et al., (2014), *the Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Cultural Value Orientations*
- 17) Graham, J.W., (1991) *an essay on Organizational Citizenship Behavior. Employee responsibilities and rights journal*, 4, 249-270.
- 18) Bienstock, C. C., De Moranville, C.W., and Smith, R.K (2003), 'Organizational Citizenship Behavior & Service Quality', *Journal of Services Marketing*, 17, (4/5), 357-378.
- 19) Mowday, R., Steers, R.M., and Porter, L.W. 'The measurement of Organizational Commitment' *Journal of Vocational Behavior* (14) pp 224-247
- 20) Organ, D. W., "Organizational Citizenship behavior: The good Soldier Syndrome". Lexington, MA: Lexington Books, 1988
- 21) Organ, D. W., Podsakoff, M. P., and Mackenzie, B. S, "Organizational Citizenship behavior is nature antecedents and consequences". A sage publication series, 2006.
- 22) Susanto H. Almunawar M. (2011) *Information Security Management System Standards: A Comparative Study of the Big Five*, *International Journal of Electrical & Computer Sciences IJECS-IJENS* Vol: 11 No: 05, P: 23 – 30
- 23) Hoffman, B.J., Blair, C., Meriac, J., & Woehr, D.J. (2006). *Expanding the criterion domain? A meta-analysis of the OCB literature*. Paper presented as an All Conference Top Poster at the 21st annual conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Dallas, TX. This paper was recognized as a finalist for the 2006 John C. Flanagan Award.
- 24) Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). *Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors*. *Journal of Management*, 17, 3, 601–617.
- 25) Post, G.V. Kagan, A. (2007). *Evaluating information security tradeoffs: restricting access can interfere with user tasks*. *Computers & Security*, 26, 3
- 26) Stanton, J.M. Stam, K. Guzman, I. Caldera, C. (2003). *Examining the linkages between organizational commitment and information security*. Presented at IEEE Systems, Man, and Cybernetics Conference, Washington, DC, USA.