



دانشگاه پیام نور

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی (منابع انسانی)

گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه :

رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت امنیت اطلاعات

(مطالعه موردی شعب بانک صادرات فارس)

محمود متقی فرد

استاد راهنما :

دکتر احمد طالب نژاد

استاد مشاور :

دکتر ملیحه نیک کار

بهمن ۱۳۹۱

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

مرکز شیراز

پایان نامه

برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی (منابع انسانی)

گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه:

رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت امنیت اطلاعات

(مطالعه موردی: شعب بانک صادرات شیراز)

محمود متقی فرد

استاد راهنما:

دکتر احمد طالب نژاد

استاد مشاور:

دکتر ملیحه نیک کار

بهمن ۱۳۹۱

تاریخ: ۱۳۹۱/۱۱/۲۹

شماره: ۰۵/۱-۱۶۲۷۱

پیوست:



دانشگاه پیام نور استان فارس
باسمه تعالی

جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

صور تجلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

جلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد آقای محمود متقی فرد دانشجوی رشته مدیریت دولتی به شماره دانشجویی ۸۷۰۰۰۶۵۶۶ تحت عنوان:

«رابطه بین فرسنگ سازمانی و مدیریت امنیت اطلاعات مطالعه موردی: شعب بانک صادرات فارس»

با حضور هیات داوران در روز یکشنبه مورخ ۱۳۹۱/۱۱/۲۹ ساعت ۰۸:۰۰ صبح در محل ساختمان اندیشه برگزار شد و هیات داوران پس از بررسی، پایان نامه مذکور را شایسته

نمره به عدد ۱۹.۳ به حروف نوزده و نیم با درجه عالی تشخیص داد.

نام و نام خانوادگی	هیات داوران	مرتبہ دانشگاهی	دانشگاه / موسسه	امضاء
دکتر احمد طالب نژاد	راهنما	استادیار	دانشگاه شیراز	
دکتر ملیحه نیک کار	مشاور	استادیار	پیام نور شیراز	
دکتر علیرضا موغلی	داور	استاد	پیام نور شیراز	
دکتر احمد خاکساری	نماینده تحصیلات تکمیلی	دانشیار	پیام نور شیراز	

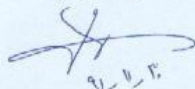
رئیس اداره تحصیلات تکمیلی

موسسه آموزش و تحصیلات تکمیلی

شیراز- شهرک گلستان، بلوار دهخدا
قبل از نمایندگی بین المللی
تلفن: ۰۷۱۱-۶۲۲۲۲۴۰-۳
دورنگار: ۰۷۱۱-۶۲۲۲۲۴۹
صندوق پستی: ۱۳۶۸- ۷۱۹۵۵
www.sprnu.ac.ir

اینجانب محمود متقی فرد دانشجوی ورودی سال ۸۷ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام یا نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود. دانشجوی تانید می‌نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه نتیجه تحقیقات خودش می‌باشد و در صورت استفاده از نتایج دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

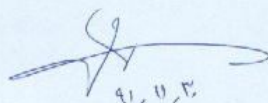
محمود متقی فرد



۹۱، ۱۱، ۳۰

اینجانب محمود متقی فرد دانشجوی ورودی سال ۸۷ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... و به صورت مشترک و یا ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

محمود متقی فرد



۹۱، ۱۱، ۳۰

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه پیام نور می‌باشد.

بهمین ۹۱

تقدیم به

همسر، پدر و مادر عزیزم

که همیشه مشوق و مشاور من در این راه بودند

و سختی راه را بر من هموار کرده اند

«تقدیم به پاس یک عمر محبت‌های عاشقانه شان»

سپاسگزاری

من علمنی حرفا فقد صیرنی عبدا

هر کس به من کلمه ای بیاموزد مرا بنده خویش کرده است .

((مولای متقیان حضرت علی (ع)))

سپاس بی کران پروردگار یکتا که ما را هستی بخشید، به طریق علم و دانش رهنمونمان شد و به همنشینی رهروان علم و دانش مفتخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزیمان ساخت . اکنون در آستانه راهی نو به پاس نعمات بی حد پروردگار، بر خود لازم می دانم مراتب سپاس صمیمانه خود را از :

جناب آقای دکتر احمد طالب نژاد که با رهنمودهای ارزنده خود راهگشای اینجانب بودند
استاد گرامی سرکار خانم دکتر نیک کار که در تمامی مراحل پژوهش همواره از مشاوره ایشان بهره مند شدم

و استاد محترم جناب آقای دکتر علیرضا موغلی که داوری این پژوهش را قبول زحمت نمودند ، اعلام می نمایم.

چکیده

تحقیق حاضر به بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت امنیت اطلاعات در شعب بانک صادرات استان فارس پرداخته است. در ابتدای تحقیق با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۳۱۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. ابزار اندازه گیری پرسشنامه بود که سپس با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای نسبی پرسشنامه ها توزیع گردید. در این تحقیق از پرسشنامه چانگ و لین (۲۰۰۷) جهت سنجش متغیر های تحقیق استفاده شد. پایایی پرسشنامه مذکور به روش آلفای کرونباخ و روایی آن با استفاده از نظر متخصصان مورد تایید قرار گرفت.

به منظور ارایه توصیفی از گروه نمونه، شاخص های آمار توصیفی نظیر میانگین و انحراف معیار برای هر کدام از متغیرها محاسبه شد. رابطه بین متغیرهای پژوهش از طریق محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای تحقیق تعیین شد. برای بررسی تفاوت زنان و مردان در متغیرهای پژوهش از آزمون t گروه های مستقل استفاده گردید. به جهت بررسی ارتباط بین متغیرهای تحقیق با استفاده از نرم افزار spss ۱۷ ضریب همبستگی محاسبه گردید.

نتایج نشان دهنده آن بودند که رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت امنیت اطلاعات در شعب بانک صادرات فارس معنی دار است. نتایج همچنین موید معنی دار بودن رابطه بین ابعاد فرهنگ سازمانی (همکاری، اثربخشی، تداوم و نوآوری) و مدیریت امنیت اطلاعات بودند. در بررسی های آماری همچنین مشخص گردید که رابطه بین نوآوری و مدیریت امنیت اطلاعات منفی و معنی دار است.

بررسی تاثیر متغیرهای جمعیت شناختی بر مدیریت امنیت اطلاعات نشان داد که نمره امنیت اطلاعات در مردان نسبت به زنان به طور معنی داری بالاتر است و متغیرهایی همچون سابقه خدمت و سطح تحصیلات بر درک کارکنان از امنیت اطلاعات تاثیر معنی داری دارند.

واژگان کلیدی: امنیت اطلاعات، بانک صادرات، فرهنگ سازمانی، همکاری، تداوم، اثربخشی،

نوآوری

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول - کلیات
۲	۱-۱- مقدمه
۲	۲-۱- بیان مساله
۴	۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق حاضر
۵	۴-۱- اهداف تحقیق
۶	فصل دوم - مبانی نظری و پیشینه تحقیق
۷	۱-۲- مقدمه
۷	۲-۲- تحقیقات داخلی
۱۲	۱-۲-۲- نقد تحقیقات داخلی
۱۲	۳-۲- تحقیقات خارجی انجام شده
۱۵	۱-۳-۲- نقد تحقیقات خارجی
۱۶	۴-۲- مبانی نظری تحقیق
۱۶	۴-۲-۱- فرهنگ سازمانی
۱۷	۴-۲-۱-۱- مؤلفه های فرهنگ سازمانی
۲۰	۴-۲-۱-۲- فرهنگ سازمانی و رهبری
۲۰	۴-۲-۱-۳- کارکردهای فرهنگ سازمانی قوی
۲۱	۴-۲-۲- امنیت اطلاعات
۲۲	۴-۲-۳- مدیریت امنیت اطلاعات
۲۳	۴-۲-۴- اهداف مدیریت امنیت اطلاعات

۲۳ ۱-۴-۴-۲ - محرمانه بودن
۲۶ ۲-۴-۴-۲ - یکپارچگی
۳۶ ۳-۴-۴-۲ - دسترسی پذیری
۳۸ ۵-۴-۲ - خلاصه
۳۹ ۵-۲ - فرهنگ امنیت اطلاعات
۴۰ ۱-۵-۲ - چالش های پیش روی ادغام امنیت اطلاعات در فرهنگ سازمان
۴۱ ۲-۵-۲ - رابطه بین فرهنگ امنیت اطلاعات و فرهنگ سازمانی
۴۳ ۶-۲ - چارچوب نظری تحقیق: مدل ارزشهای رقیب
۴۷ ۷-۲ - مدل و فرضیه های تحقیق
۴۹ ۸-۲ - تعاریف عملیاتی
۵۰ فصل سوم - روش تحقیق
۵۱ ۱-۳ - مقدمه
۵۱ ۲-۳ - روش تحقیق
۵۱ ۳-۳ - جامعه آماری
۵۱ ۴-۳ - شیوه نمونه گیری و حجم نمونه
۵۲ ۵-۳ - شیوه ها و ابزارهای گرد آوری داده ها و ارتباط آنها با مدل تحقیق
۵۳ ۶-۳ - پایایی و روایی
۵۳ ۱-۶-۳ - پایایی
۵۴ ۲-۶-۳ - روایی (اعتبار)
۵۵ ۷-۳ - فنون تحلیل داده ها
۵۶ فصل چهارم - یافته های تحقیق

۵۷	۱-۴- مقدمه
۵۷	۲-۴- تحلیل توصیفی ویژگی‌های افراد مورد بررسی
۵۷	۱-۲-۴- توزیع فراوانی و درصد جنسیت افراد نسبت به کل آمار
۵۸	۲-۲-۴- توزیع فراوانی و درصد تحصیلات افراد نسبت به کل آمار
۵۹	۳-۲-۴- توزیع فراوانی و درصد افراد بر حسب سابقه خدمت
۶۰	۳-۴- یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش
۶۴	۴-۴- بررسی سایر نتایج
۷۰	فصل پنجم - بحث و نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها
۷۱	۱-۵- مقدمه
۷۱	۲-۵- بحث و نتیجه‌گیری
۷۵	۳-۵- پیشنهادها
۷۵	۱-۳-۵- پیشنهادها به بانک صادرات فارس
۷۶	۲-۳-۵- پیشنهاد برای تحقیقات آینده
۷۷	۴-۵- محدودیت‌ها
۷۹	پیوست‌ها
۸۰	پرسش‌نامه لاتین و فارسی
۸۶	فهرست منابع

فهرست جدول ها

صفحه

عنوان

- جدول ۳-۱- شماره سؤال های مربوط به فرهنگ سازمانی ۵۳
- جدول ۳-۲- شماره سؤال های مربوط به مدیریت امنیت اطلاعات ۵۳
- جدول ۳-۳- آلفای کرونیباخ متغیرها ۵۴
- جدول ۴-۱- جدول توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت ۵۷
- جدول ۴-۲- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب تحصیلات ۵۸
- جدول ۴-۳- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت ۵۹
- جدول ۴-۴- ضرایب همبستگی پیرسون فرهنگ سازمانی و مدیریت امنیت اطلاعات ۶۱
- جدول ۴-۵- ضرایب همبستگی پیرسون بین همکاری و مدیریت امنیت اطلاعات ۶۲
- جدول ۴-۶- ضرایب همبستگی پیرسون بین نوآوری و مدیریت امنیت اطلاعات ۶۳
- جدول ۴-۷- ضرایب همبستگی پیرسون بین تداوم و مدیریت امنیت اطلاعات ۶۳
- جدول ۴-۸- ضرایب همبستگی پیرسون بین اثربخشی فرهنگ سازمانی با مدیریت امنیت اطلاعات ۶۴
- جدول ۴-۹- آزمون T مستقل بین نمرات مدیریت امنیت اطلاعات و جنسیت ۶۵
- جدول ۴-۱۰- آزمون تحلیل واریانس تک راهه بین مدرک تحصیلی و مدیریت امنیت اطلاعات ۶۵
- جدول ۴-۱۱- آزمون تعقیبی توکی، مدیریت امنیت اطلاعات و میزان تحصیلات کارکنان ۶۷
- جدول ۴-۱۲- آزمون تحلیل واریانس تک راهه بین نمرات مدیریت امنیت اطلاعات و سابقه خدمت ۶۸
- جدول ۴-۱۳- آزمون تعقیبی توکی، مدیریت امنیت اطلاعات و سابقه خدمت ۶۹

فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

- نمودار ۱-۲-۱- انواع فرهنگ سازمانی کویین و اسپرینگر ۴۵
- نمودار ۲-۲-۲- ارزشهای رقیب در چهار حوزه ارزشی فرهنگ سازمانی ۴۷
- نمودار ۱-۴- نیز توزیع فراوانی پاسخگویان را بر حسب جنسیت نشان می دهد ۵۸
- نمودار ۲-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان را بر اساس تحصیلات نشان می دهد ۵۹
- نمودار ۳-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان را بر حسب تحصیلات آنها نشان می دهد ۶۰

فهرست شکل ها

صفحه

عنوان

شکل ۱-۲-مدل تحقیق..... ۴۸

فصل اول

کلیات

۱-۱- مقدمه

امروزه نیاز روزافزون به استفاده از فناوری های^۱ نوین در عرصه اطلاعات و ارتباطات، ضرورت استقرار یک نظام مدیریت امنیت اطلاعات^۲ را بیش از پیش آشکار می سازد. مسئله امنیت اطلاعات مخصوصاً در حوزه تجارت و بازرگانی روز به روز با اهمیت تر می شود (کانکانالی^۳، ۲۰۰۳). حرکت اخیر سازمان ها به ویژه سازمانهای پولی و مالی به سمت ایجاد یک جامعه اطلاعاتی ایمن است. نقش موثر و تحول آفرین فناوری اطلاعات در این زمینه باعث شده است بانکها به عنوان یک نهاد مالی و اعتباری مهم برای بقای خود در عصر اطلاعات، استانداردهای امنیت اطلاعات را برای اجرای موثر و مناسب جدی بگیرند. بدیهی است رابطه میان سودآوری یک موسسه مالی و ریسک حاکم بر آن یک رابطه تعیین کننده است، لذا سود یک بنگاه اقتصادی که از تماس مستمر با مشتریانش بدست می آید موضوعی است که امروزه برای تمام واحدهای اقتصادی حایز اهمیت است، زیرا مشتریانی به سمت یک موسسه مالی اعتباری روی می آورند که علاوه بر اطمینان بیشتر از اطلاعات و عملیات بانکی، سودآوری خود را تضمین شده بدانند. از سوی دیگر کیفیت و کمیت خدمات بانکی راهکاری برای جذب مشتریان بیشتر است.

۱-۲- بیان مساله

مطالعات انجام شده در مورد امنیت اطلاعات نشان می دهد که نباید تنها به جزئیات فنی سیستم و یا فناوری های امنیتی پرداخت، زیرا فناوری و سیستم با گذشت زمان تغییر می کند (ساندرسون^۴ و فورشت، ۱۹۹۶). امنیت اطلاعات یک مشکل سازمانی و اجتماعی است، زیرا این سیستم ها بایستی توسط افراد به کار گرفته شود. تنها یک محصول امنیتی بدون سیاست مدیریتی و کاربری خوب نمی تواند حافظ منافع یک سازمان مالی - اعتباری باشد. نتایج تحقیقات نشان می دهد که بیشتر مشکلات مربوط به امنیت اطلاعات از قصور و کوتاهی افراد نشأت گرفته است، بنابراین آموزش و مدیریت افرادی که مستعد ایجاد مشکل می باشند امری ضروری است. با سرمایه گذاری، ساخت و تکمیل روز افزون

^۱ - Technology

^۲ - Information security management

^۳ - Kankanalli

^۴ - Sanderson & Forcht

سیستم های امنیت اطلاعات رایانه ای در سازمان ها مالی - اعتباری، مسائل مربوط به متعهد بودن کارکنان و درک آنها از اهداف مربوط به امنیت بسیار حایز اهمیت شده است.

دیل و کندی^۱ (۱۹۸۲) عنوان کرده اند که فرهنگ سازمانی^۲ مهمترین و تنها ترین عامل دستیابی به موفقیت و یا شکست سازمان است. فرهنگ سازمانی رابط بین مدیریت و رفتار سازمانی است. سازمان های مختلف دارای فرهنگ های متفاوتی می باشند. از آنجائیکه فرهنگ سازمانی تاثیر بسزایی بر روی فعالیت های یک سازمان، از جمله امنیت اطلاعات دارد، مدیران باید فرهنگ سازمانی را فاکتور مهمی در حمایت و راهبرد مدیریت امنیت اطلاعات بدانند. امنیت در واقع یک مسئله مدیریتی است و ربطی به تکنولوژی و فناوری ندارد. زیرا فناوری خود بخشی از امنیت است، اما بدون اعمال تغییری عمیق در فرهنگ سازمانی که خود مستقیماً بر اعمال امنیت تاثیر می گذارد، خرید محصول امنیتی به تنهایی نمی تواند امنیت را تامین نماید (فان سولمز^۳، ۲۰۰۴). با توجه به چگونگی تفکر، عمل و احساس کارکنان می توان فرهنگ را به سیستم عملیاتی سازمان تشبیه نمود. الگوی فرهنگی به صورت پیچیده در ارتباط با اقدامات و نقش های موجود در سازمان قرار دارد (فیفیلد و آلن^۴، ۱۹۹۶). راه کارهای موجود در بکارگیری ابزارهای فناوری اطلاعات یا انجام فرایندهای تجاری و مهندسی مجدد و اعمال تغییرات مدیریتی در سازمان، بیشتر اوقات مشکل ساز هستند، زیرا کارکنان نمی خواهند آنچه را به آن عادت کرده اند تغییر دهند و همچنین هیچ انگیزه ای برای تغییر عادت خود ندارند (کوپر^۵، ۱۹۹۴).

در این پژوهش قصد داریم رابطه فرهنگ سازمانی را از طریق تحقیق بر روی مولفه های آن (شامل همکاری، نوآوری، تداوم و اثربخشی) و مدیریت امنیت اطلاعات مورد بررسی قرار داده و به سوالات زیر پاسخ دهیم.

۱- آیا بین فرهنگ سازمانی کارکنان شعب بانک صادرات فارس و مدیریت امنیت اطلاعات این بانک رابطه وجود دارد؟

¹ - Deal and Kennedy

² - Organizational culture

³ - Von Solms

⁴ - Fifield and Allen

⁵ - Cooper

- ۲- آیا بین همکاری کارکنان شعب بانک صادرات فارس و مدیریت امنیت اطلاعات این بانک رابطه وجود دارد؟
- ۳- آیا بین نوآوری کارکنان شعب بانک صادرات فارس و مدیریت امنیت اطلاعات این بانک رابطه وجود دارد؟
- ۴- آیا بین تداوم کارکنان شعب بانک صادرات فارس و مدیریت امنیت اطلاعات این بانک رابطه وجود دارد؟
- ۵- آیا بین اثر بخشی کارکنان شعب بانک صادرات فارس و مدیریت امنیت اطلاعات این بانک رابطه وجود دارد؟

۱-۳- اهمیت و ضرورت تحقیق حاضر

فرهنگ سازمانی به عنوان مجموعه ای از باورها و ارزشهای مشترک بر رفتار و اندیشه اعضای سازمان اثر می گذارد و می تواند نقطه شروعی برای حرکت و پویایی و یا مانعی برای پیشرفت به شمار آید. فرهنگ سازمانی از

اساسی ترین زمینه های تغییر و تحول در سازمان است، از طرفی بدلیل نقش یکپارچه فناوری اطلاعات در سازمان های امروزی امنیت اطلاعات باید از اجزای اصلی طراحی، برنامه ریزی و مدیریت سازمان های نوین باشد.

در خصوص فرهنگ سازمانی تحقیقات زیادی صورت گرفته است و محققان و پژوهشگران داخلی در این زمینه تحقیقات بسیاری انجام داده اند لیکن تاثیر فرهنگ سازمانی به عنوان یک متغیر مستقل بر مدیریت امنیت اطلاعات به عنوان متغیر وابسته تا کنون مورد بررسی قرار نگرفته است.

از طرفی دیگر، آمار فزاینده اطلاعات در مورد نقص و کمبود ایمنی در نظام های بانکی کشور و آمار رو به فزونی نفوذ به شبکه های بانکی کشور به صورت غیر مجاز، نشان از آن دارد که امنیت اطلاعات نه تنها به عنوان ضرورتی اساسی و درخور توجه برای بانکها و سازمان ها مطرح است، بلکه به دلیل گستره استفاده از نظام های فناوری اطلاعات در امور بانکی، می تواند به عنوان یک مزیت رقابتی مطرح باشد. بنابراین ضرورت دارد تحقیقاتی از این دست انجام شود تا ضمن مطالعه و شناخت بیشتر امنیت اطلاعات، از عوامل فنی، مدیریتی و نهادی موثر بر مدیریت امنیت اطلاعات شناخت افزون تری داشته

باشیم. از میان عوامل بسیار مهم سازمانی (نهادی) که امنیت اطلاعات در بستر آن قابل حصول است، فرهنگ سازمانی است که در تحقیق حاضر مورد بررسی قرار می گیرد.

۱-۴- اهداف تحقیق

هدف کلی بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت امنیت اطلاعات می باشد.

اهداف فرعی

- ۱- اندازه گیری رابطه همکاری و مدیریت امنیت اطلاعات در شعب بانک صادرات فارس .
- ۲- اندازه گیری رابطه نوآوری و مدیریت امنیت اطلاعات در شعب بانک صادرات فارس.
- ۳- اندازه گیری رابطه تداوم و مدیریت امنیت اطلاعات در شعب بانک صادرات فارس.
- ۴- اندازه گیری رابطه اثر بخشی و مدیریت امنیت اطلاعات در شعب بانک صادرات فارس.
- ۵- بررسی تفاوت زنان و مردان در متغیر مدیریت امنیت اطلاعات.
- ۶- بررسی تفاوت متغیر مدیریت امنیت اطلاعات در گروههای تحصیلی مختلف.
- ۷- بررسی تفاوت متغیر مدیریت امنیت اطلاعات در افراد با سابقه کار مختلف.

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه تحقیق