

# تأثیر بستر آماده بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات با نقش میانجی انگیزه رفتار انحرافی و نقش تعدیل‌کنندگی اخلاق فردی

مدیریت

اطلاعات

دوره ۵، شماره ۱

بهار و تابستان ۱۳۹۸

الهام نقش

دانش‌آموخته کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)،

اصفهان، ایران

حمیدرضا پیکری

استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران<sup>۱</sup>

**چکیده:** با ورود سیستم‌های اطلاعاتی به سازمان‌ها و وابستگی بسیاری از فعالیت‌های سازمانی به این سیستم‌ها، حوزه جدید در رفتار انحرافی کارمندان تعریف شد و آن، رفتار انحرافی کارمندان در حوزه اطلاعات و سیستم‌های سازمانی است. هدف از این پژوهش، تعیین تأثیر بستر آماده بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات با نقش میانجی انگیزه رفتار انحرافی و نقش تعدیل‌کنندگی اخلاق فردی در اداره کل بیمه سلامت استان اصفهان است. تحقیق حاضر از لحاظ نوع تحقیقات کاربردی با رویکرد توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری کلیه کاربران سیستم دفتر مرکزی اداره کل بیمه سلامت استان اصفهان بودند که با توجه به آمار واحد منابع انسانی تعداد ۱۴۸ نفر بودند که طبق فرمول کوکران حداقل حجم نمونه ۱۰۷ نفر تعیین شد و نهایتاً با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس ۱۰۴ پرسشنامه قابل‌استفاده جمع‌آوری گردید. برای گردآوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه بومی‌سازی شده استفاده شد که روایی صوری آن‌ها مورد تأیید تعدادی از پاسخگویان قرار گرفت و روایی محتوایی آن به تأیید جمعی از اساتید مدیریت رسید. همچنین جهت بررسی اعتبار سازه از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید و جهت سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم‌افزار SmartPLS که مقدار آلفای کرونباخ بیش از ۰/۷ محاسبه شد. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که تأثیر بستر آماده برای سوءاستفاده بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات و نقش تعدیل‌گر اخلاق فردی در این رابطه مورد تأیید قرار نگرفت؛ ولی تأثیر بستر آماده بر انگیزه رفتار انحرافی و تأثیر انگیزه رفتار انحرافی بر قصد سوءاستفاده تأیید شد. همچنین نقش تعدیل‌گر اخلاق فردی در رابطه بین انگیزه رفتار انحرافی و قصد سوءاستفاده مورد تأیید قرار گرفت. نتایج مبین این نکته است که جهت مدیریت و کاهش رفتار انحرافی کارمندان در خصوص سیستم‌های اطلاعاتی سازمانی، کنترل بستر آماده و انگیزه کارمندان در خصوص بروز رفتار مذکور از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

**کلیدواژه‌ها:** اخلاق فردی، انگیزه رفتار انحرافی، بستر آماده برای سوءاستفاده، قصد سوءاستفاده از اطلاعات.

## مقدمه

در دنیای پیچیده و مدرن امروزی با ظهور رایانه‌ها، آن‌ها به جزء لاینفک زندگی تبدیل شده‌اند. در نتیجه هم استفاده و هم سوءاستفاده از رایانه‌ها در سازمان‌ها به طرز چشمگیری افزایش یافته است. سوءاستفاده از رایانه به استفاده غیرمجاز، عمدی و سوءاستفاده قابل‌شناسایی داخلی دارای‌های اطلاعاتی سازمان محلی توسط افراد اشاره دارد (Strelan and Boeckmann 2006). امروزه بیش از ۴۰٪ از سوءاستفاده‌ها از اطلاعات توسط کارمندان داخلی یک سازمان اتفاق می‌افتد (Ruggiero 2009). در این رهگذر، رعایت اصول اخلاقی در استفاده از این اطلاعات، امری مهم و حیاتی است و به‌رغم تلاش سازمان‌ها برای توسعه و اجرای اقدامات امنیتی، سوءاستفاده از رایانه‌ها همچون مشاهده اطلاعات شخصی دیگران، تغییر دادن اطلاعات شخصی دیگران، هک کردن، سرقت تجهیزات رایانه‌ای، کپی غیرمجاز از داده‌ها، کپی غیرمجاز از نرم‌افزارها، تقلب رایانه‌ای و خرابکاری به یکی از مشکلات اصلی دهه اخیر تبدیل شده است (Karimi and Peikari 2018). ویروس‌ها، مشاهده اطلاعات شخصی دیگران، تغییر دادن اطلاعات شخصی دیگران، سرقت تجهیزات رایانه‌ای، کپی غیرمجاز از داده‌ها، کپی غیرمجاز از نرم‌افزارها، تقلب رایانه‌ای و خرابکاری مهم‌ترین جرائم و سوءاستفاده از رایانه‌ها شناخته شده‌اند (Dowland et al. 1999).

این حقایق انگیزه مطالعات اصول اخلاقی و بستر ایجاد این نوع از سوءاستفاده را افزایش داده است. به‌عنوان مثال، در گزارشی که توسط سازمان ملی آمار انگلستان منتشر شد، تعداد موارد سوءاستفاده از کامپیوتر در انگلستان سال ۲۰۱۷، ۴/۷ میلیون مورد بوده است (Office for National Statistics 2018). سوءاستفاده از رایانه به‌طور پیچیده‌ای با صفات روان‌شناختی سوءاستفاده کننده و محیط سازمانی مرتبط است (Lee and Kozar 2008) و یکی از انحاء رفتار انحرافی است. در این پژوهش قصد سوءاستفاده از سیستم اطلاعاتی به قصد سوءاستفاده غیرمجاز، عمدی و قابل‌شناسایی داخلی از دارای‌های اطلاعاتی سازمان توسط افراد اشاره دارد (Strelan and Boeckmann 2006; Karimi and Peikari 2018).

طبق نظریه پیشگیری شرایط جرم<sup>۱</sup> عوامل متعددی می‌تواند بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات مؤثر باشد (Hayward 2007; Beebe and Rao 2005; Clarke 1997). به‌عنوان مثال، بستر آماده برای سوءاستفاده که بر اساس آزادی و تسهیلات بررسی می‌شوند (Kim et al. 2016). تنها دانش و مهارت‌های احتمالی سوءاستفاده کننده نیست، بلکه محیط دفتر و ابزار فیزیکی (که به استفاده‌کنندگان اجازه می‌دهد تا به راحتی از اطلاعات سوءاستفاده کنند) نیز می‌تواند تسهیلات در نظر گرفته شود به‌طوری‌که نگرش‌های نادرست درباره امنیت اطلاعات به راحتی می‌تواند منجر به سوءاستفاده شود.

همچنین طبق مدل احساسات<sup>۲</sup> انگیزه رفتار انحرافی به احساسات لذت‌بخش اشاره دارد که بر اساس ساختار مفهومی انگیزه و احساسات است (Rusel 2003). در این حالت سوءاستفاده کننده بالقوه ممکن است هیجان زده، مشتاق و جدی باشد، به این ترتیب منجر به افزایش قصد سوءاستفاده می‌شود. علاوه بر این، اخلاقی - یعنی قواعد و ارزش‌هایی که بر رفتار افراد یک گروه حاکمیت می‌کند (موسویان و همکاران ۱۳۹۴) - نیز بروز رفتار خاصی را تسهیل می‌کند. به‌عنوان مثال، سوءاستفاده کنندگان بالقوه ممکن است نوع خاصی

1. Situational Crime Prevention Theory

2. Emotion Model

از احساسات و انگیزه را بر اساس ارزیابی از محیط محافظتی تجربه کنند درحالی که این احساسات ممکن است منجر به قصد سوءاستفاده شود. با رشد وابستگی سازمان‌ها به فناوری اطلاعات و انجام اغلب فرایندهای سازمانی با این فناوری، سازمان‌ها نیاز به یک رویکرد جامع‌تری جهت مدیریت و کنترل قصد سوءاستفاده از اطلاعات دارند (Kim et al. 2016).

این مطالعه باهدف تعیین تأثیر بستر آماده برای سوءاستفاده بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات با نقش میانجی انگیزه رفتار انحرافی و نقش تعدیل‌گر اخلاق فردی در اداره کل بیمه سلامت استان اصفهان انجام شد. علت انتخاب اداره کل سلامت استان اصفهان به‌عنوان جامعه مورد مطالعه این بود که اولاً، در این اداره، اطلاعات متنوع و انبوهی در خصوص اطلاعات بیمه‌شدگان (که بخش معظمی از آن‌ها تحت صندوق بیمه کارکنان دولت، کارمند سازمان‌های دولتی یا خانواده آن‌ها هستند که با توجه به شرایط امنیتی و سیاسی حال حاضر کشور، دستیابی به اطلاعات دقیق آن‌ها می‌تواند مورد توجه برخی کشورها و سازمان‌های اطلاعاتی آن‌ها باشد) شامل اطلاعات فردی و دموگرافیک، آدرس محل سکونت و کار، شماره تماس و غیره و همچنین اطلاعات مربوط به بیماری‌ها و فرایند درمان، هزینه‌های صرف شده و غیره باشد. بدیهی است این اطلاعات به‌خوبی می‌تواند با انگیزه‌ها و روش‌های مختلف مورد سوءاستفاده واقع گردد. شاید حداقل و کمترین سطح سوءاستفاده از این اطلاعات، افشای آن‌ها در سطح جامعه و در نتیجه نقض حریم خصوصی افراد و از بین بردن وجهه و آبروی آن‌ها در خصوص مسائلی مانند بیماری آن‌ها و داروهای مورد استفاده آن‌ها باشد که البته جبران این کمترین سوءاستفاده نیز تقریباً غیرممکن است (پور مهر و همکاران ۱۳۹۷؛ Ghazi-Asgar et al. 2018). به‌علاوه، سیستم‌های اطلاعاتی این اداره محل ذخیره‌سازی و پردازش اطلاعات مالی بیمه‌گذاران و سازمان‌های طرف قرارداد با این بیمه است. بدیهی است دست‌کاری، مخدوش ساختن و یا از بین بردن این اطلاعات می‌تواند صدمات مالی هنگفتی به سازمان‌های طرف قرارداد وارد سازد. با توجه به موارد بیان‌شده و حساسیت نوع اطلاعات ذخیره‌شده و در دست پردازش، مطالعه عوامل مؤثر بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات در اداره کل سلامت استان اصفهان ضروری به نظر می‌رسد.

### پیشینه پژوهش

امروزه سازمان‌ها اغلب با حوادث جدی سوءاستفاده از سیستم‌های اطلاعاتی مواجهند (Young and Case 2016; Willison et al., 2003). بنابراین، حتی اگر سازمان‌ها همچنان به توسعه و اجرای اقدامات امنیتی بیشتری اقدام کنند، سوءاستفاده از رایانه می‌تواند همچنان مشکلی جدی برای سازمان‌ها محسوب گردد. کارشناسان امنیت اطلاعات مسئول رسیدگی به طیف گسترده‌ای از مسائل، از جمله سوءاستفاده کارکنان از رایانه هستند (Stahl et al. 2012). محققان گزارش کرده‌اند که کارمندان سازمان‌ها بزرگ‌ترین عامل (۴۲٪) افشای اطلاعات محرمانه بوده‌اند (Kim et al. 2016). در این پژوهش قصد سوءاستفاده از سیستم به‌قصد سوءاستفاده غیرمجاز، عمدی و قابل‌شناسایی داخلی از دارایی‌های اطلاعاتی سازمان محلی توسط افراد اشاره دارد (Strelan and Boeckmann 2006).

تاکنون مطالعات متعدد داخلی و خارجی در خصوص سوءاستفاده از سیستم‌های اطلاعاتی انجام شده است که به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود:

مولوی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی به مطالعه نقش فناوری اطلاعات در جرائم اینترنتی شبکه بانکی و نحوه جلوگیری از آن در میان ۱۲۵۴ از کارکنان بانک‌های خصوصی و دولتی شهرستان ارومیه به بررسی پرداختند. نتایج این تحقیق نشان داد که بین فناوری اطلاعات و جرائم اینترنتی رابطه وجود دارد و همچنین اصلاح شبکه بانکی، شناخت بیشتر و بهتر جرائم و ایجاد حریم خصوصی بر کاهش جرائم اینترنتی مؤثر است.

پور نقدی (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی نقش اخلاق در فناوری اطلاعات و آسیب‌شناسی اخلاق ارتباطات در میان ۸۰ نفر از کاربران عمومی فناوری اطلاعات پرداخت و آسیب اجتماعی، هنجارها و تهدیدهای اخلاقی اینترنت و الگوهای اخلاق کاربری را مورد بررسی قرار داد. یافته‌های این پژوهش نشان داد که بیش از ۸۵ درصد کاربران در معرض آسیب‌های اخلاقی و ناهنجاری‌های فناوری اطلاعات قرار دارند و صرفاً اخلاق حرفه‌ای که بر کار و فعالیت حرفه‌ای افراد تسلط دارد می‌تواند عامل مهمی در کاهش ناهنجاری‌های موجود در حوزه ارتباطات غلبه کند.

الهی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی باهدف شناسایی و مدل‌سازی سازه‌های مدیریتی حیاتی و اساسی مؤثر بر اثربخشی امنیت اطلاعات، تعداد ۸۰ پرسشنامه را در بین کارشناسان، خبرگان و مدیران صاحب‌نظر شرکت مخابرات، شرکت فناوری اطلاعات، شرکت زیرساخت و مرکز تحقیقات مخابرات ایران با توزیع کردند. آن‌ها با در نظر گرفتن اهمیت امنیت، برای سازمان‌های امروزی، یک مدل مدیریتی برای بررسی نقش عوامل انسانی در امنیت اطلاعات ارائه کرده‌اند. در این راستا سازه‌های «حمایت مدیریت عالی، امنیتی، مهارت امنیتی، تقویت خط آموزش امنیتی، فرهنگ مشی امنیتی، تجربیات و خودباوری افراد» به‌عنوان فاکتورهای مؤثر بر اثربخشی امنیت سیستم‌های اطلاعاتی معرفی شدند و در نهایت مدل نهایی با عنوان «مدل عوامل انسانی مؤثر بر امنیت سیستم‌های اطلاعاتی» ارائه شده است.

ویلیسون<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان بررسی اهداف سوءاستفاده از رایانه کارکنان، بینش از دیدگاه عدالت، بازدارندگی و خنثی‌سازی به تشریح قصد کارکنان جهت سوءاستفاده از رایانه پرداخته است. برای درک انگیزه‌های چنین رفتار، آن‌ها نقش دو عنصر عدالت سازمانی - توزیعی و رویه‌ای را بین ۳۵۰۰ کارشناس حرفه‌ای تمام‌وقت در ایالات متحده بررسی کرده‌اند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که کارکنان می‌توانند در صورت وجود بی‌عدالتی، قصد ایجاد سوءاستفاده از رایانه را داشته باشند.

لوری<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۴) به بررسی نقش اخلاق و ویژگی‌های فرهنگی در پیش‌بینی سوءاستفاده از رایانه یک نظرسنجی از ۴۴۹ کارمند شاغل در بانکداری، مؤسسات مالی و صنایع بیمه انجام دادند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که افرادی که به یک دیدگاه اخلاقی رسمی احترام می‌گذارند، با احتمال زیاد در فعالیت‌های سوءاستفاده از رایانه فعالیت بیشتری نسبت به دیگر گروه‌ها دارند. علاوه بر این نتایج، پژوهش

1. Willison

2. Lowry

آن‌ها نشان می‌دهد که کارکنان با خصوصیت فردگرایی با افزایش سوءاستفاده از رایانه ارتباط دارند، در حالی که گرایش‌های جمع‌گرایی با کاهش رفتار سوءاستفاده از رایانه ارتباط دارد.

هووای و دآرسی<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) در پژوهشی به بررسی نقش فرهنگ در سوءاستفاده از سیستم‌های اطلاعاتی در ایالات متحده و کره جنوبی پرداخته و تعداد ۲۶۹ و ۱۴۵ پاسخنامه از بین کارمندان و دانشجویان دانشگاه‌های ایالات متحده آمریکا و کره جنوبی جمع‌آوری کرده‌اند. نتایج این پژوهش نشان داد که تأثیر بازدارنده اقدامات امنیتی خاص بین دو کشور متفاوت است، همچنین تأثیر سن و جنسیت نیز نتایج متفاوت را نشان داد. نتایج به دست آمده برای شیوه‌های مدیریت امنیت اطلاعات در کسب‌وکارهای جهانی تأثیر می‌گذارد.

سیمور و ناداسن<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) در پژوهشی با عنوان دسترسی به وب برای کارکنان فناوری اطلاعات (یک دیدگاه در حال توسعه) و سوءاستفاده از وب باهدف بررسی افزایش سطوح سوءاستفاده از وب و تأثیر فزاینده آن بر هزینه بالای اینترنت و به دنبال آن تصمیم‌گیری در مورد محدود کردن دسترسی به وب انجام پذیرفت. این عوامل در میان متخصصین فناوری اطلاعات مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که سطح بالاتری از دسترسی به وب، ادراک دانش اطلاعاتی و دسترسی به اطلاعات را افزایش می‌دهد داوولند<sup>۳</sup> و همکاران (۱۹۹۹) در پژوهشی با عنوان جرائم رایانه‌ای و سوءاستفاده از رایانه در بین ۱۷۵ شرکت و سازمان که با اینترنت و وبسایت در کشور انگلستان سروکار داشتند، ویروس‌ها، مشاهده اطلاعات شخصی دیگران، تغییر دادن اطلاعات شخصی دیگران، سرقت تجهیزات رایانه‌ای، کپی غیرمجاز از داده‌ها، کپی غیرمجاز از نرم‌افزارها، تقلب رایانه‌ای و خرابکاری مهم‌ترین جرائم و سوءاستفاده از رایانه‌ها از نگاه آن‌ها شناخته شدند.

جدول ۱. خلاصه پیشینه پژوهش

ردیف	منبع	جامعه	روش	حوزه / هدف
۱	مولوی و همکاران (۱۳۹۵)	کارکنان بانک‌های خصوصی و دولتی شهرستان ارومیه	کمی	نقش فناوری اطلاعات در جرائم اینترنتی بانکی
۲	پور نقدی (۱۳۸۸)	کاربران عمومی فناوری اطلاعات	کمی	نقش اخلاق در فناوری اطلاعات
۳	الهی و همکاران (۱۳۸۸)	کارشناسان، خبرگان و مدیران صاحب‌نظر شرکت مخابرات، شرکت فناوری اطلاعات، شرکت زیرساخت و مرکز تحقیقات مخابرات ایران	کمی	شناسایی و مدل‌سازی سازه‌های مدیریتی حیاتی و اساسی مؤثر بر اثربخشی امنیت اطلاعات

1.Hovav and D'Arcy

2.Seymour and Nadasen

3.Dowland

ردیف	منبع	جامعه	روش	حوزه/ هدف
۴	ویلیسون و همکاران (۲۰۱۶)	کارشناسان حرفه‌ای تمام‌وقت	کمی	تأثیر عدالت، بازدارندگی و خنثی‌سازی بر در قصد سوءاستفاده از رایانه
۵	لوری و همکاران (۲۰۱۴)	کارمندان شاغل در بانکداری، مؤسسات مالی و صنایع بیمه	کمی	نقش اخلاق و ویژگی‌های فرهنگی در پیش‌بینی سوءاستفاده از رایانه
۶	هووای و دآرسی (۲۰۱۲)	کارمندان و دانشجویان ایالات متحده آمریکا و کره جنوبی	کمی	نقش فرهنگ در سوءاستفاده از سیستم‌های اطلاعاتی
۷	ویلیسون و همکاران (۲۰۱۶)	کارشناسان حرفه‌ای تمام‌وقت	کمی	تأثیر عدالت، بازدارندگی و خنثی‌سازی بر در قصد سوءاستفاده از رایانه
۸	سیمور و ناداسن (۲۰۰۷)	متخصصین فناوری اطلاعات در ایالات متحده	کمی	بررسی افزایش سطوح سوءاستفاده از وب و تأثیر فزاینده آن بر هزینه بالای اینترنت و ارائه راهکارهایی جهت محدود کردن دسترسی به وب
۹	داولند و همکاران (۱۹۹۹)	شرکت‌ها و سازمان‌های انگلیسی که با اینترنت کار می‌کردند.	کمی	بررسی آگاهی و حساسیت عموم در خصوص در جرائم اینترنتی

مطالعات پیشین بیشتر روی موضوع خط‌مشی‌های امنیتی سیستم‌های اطلاعاتی و تلاش برای به حداکثر رساندن بازدارندگی و امور پیشگیرانه مطالعه و تمرکز نموده‌اند. به‌عنوان مثال در مطالعات داخلی موضوعاتی همچون بررسی نقش فناوری اطلاعات در جرائم اینترنتی شبکه بانکی (مولوی و همکاران ۱۳۹۵) و اخلاق در فناوری اطلاعات و آسیب‌شناسی اخلاق ارتباطات (پور نقدی ۱۳۸۸) مطالعه شده‌اند. همچنین پژوهشگران خارجی در حوزه‌هایی همچون بررسی اهداف سوءاستفاده از رایانه توسط کارکنان (Willison et al. 2016)، اخلاق و ویژگی‌های فرهنگی در پیش‌بینی سوءاستفاده از رایانه (Lowry et al. 2014; Hova and D'Arcy 2012)، سوءاستفاده از وب باهدف بررسی افزایش سطوح سوءاستفاده از وب (Seymour and Nadasen 2007) و جرائم رایانه‌ای و سوءاستفاده از رایانه (Dowland et al. 1999) انجام شده‌اند. برخی رفتارهای سازمانی دارای ساختاری پیچیده هستند که هم از عوامل سازمانی (مانند بستر آماده برای بروز رفتار نامطلوب) و هم از عوامل فردی (مانند انگیزه و اخلاق فردی) تأثیر می‌پذیرند و هر دودسته عامل می‌تواند در مطالعه رفتارهای نامطلوب سازمانی مورد بررسی قرار گیرد. علیرغم اهمیت موضوع، محققان مطالعه‌ای در مورد تأثیر عوامل درون‌سازمانی مثل بستر سوءاستفاده یا عوامل انسانی

(اخلاق و انگیزه) بر قصد سوءاستفاده کارمندان سازمان از سیستم‌های اطلاعاتی نیافتند. علی‌الخصوص مطالعات گذشته عمدتاً بر نقش عوامل فردی در بروز رفتارهای سوء در استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی متمرکز بوده‌اند و از بررسی زمینه‌های سازمانی از قبیل غفلت مدیریت سازمان‌ها در محدودسازی دسترسی کارکنان به اطلاعات و سیستم‌های حساس سازمانی با استفاده از شگردهای فنی و قانونی غفلت ورزیده‌اند که این امر موجب عدم مطالعه تأثیر آزادی کارکنان در سوءاستفاده از سیستم‌های اطلاعاتی شده‌اند. از طرفی، درحالی‌که بیشتر مطالعات قبلی حکایت از تأثیر اخلاق بر رفتار به‌طور مستقیم دارد (پور نقدی ۱۳۸۸)، مطالعه‌ای در خصوص اثر تعدیل‌کنندگی اخلاق در خصوص رابطه بین انگیزه و قصد رفتاری (و علی‌الخصوص قصد سوءاستفاده) یافت نشد. مطالعه نقش تعدیل‌گر اخلاق در رابطه مذکور از این حیث دارای اهمیت است که با مطالعه آن، پژوهشگران قادر خواهند بود به این پرسش پاسخ دهند که آیا حتی در صورت وجود انگیزه قوی سوءاستفاده از سیستم‌ها در بین کارمندان، آیا همچنان شاهد قصد سوءاستفاده توسط آن‌ها خواهیم بود و یا آنکه پابندی به اصول اخلاقی قادر به کنترل و تضعیف این رابطه خواهد بود. مطالعه حاضر با استفاده از نظریه‌های متعدد، تأثیر عواملی مانند بستر آماده، آزادی و تسهیلات بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات مطالعه می‌شود که این امر منجر به ارائه مدل نظری جدید در این حوزه با متغیرها و روابط جدید می‌شود. مدل ارائه‌شده می‌تواند دانش پژوهشگران در حوزه عوامل مؤثر بر سوءاستفاده از اطلاعات را افزایش دهد و به‌علاوه می‌تواند توسط پژوهشگران به‌عنوان مدل نظری جدید جهت توسعه مدل و انجام مطالعات جدید مورد استفاده قرار گیرد.

طبق نظریه پیشگیری موقعیتی از جرم، عوامل محیطی می‌تواند بر وقوع جرم و خطا مؤثر باشد (Clark 2007; Beebe and Rao 2005; Hayward 1997). کارکنانی که احساس می‌کنند سازمان با آن‌ها بدر رفتاری می‌نماید، در صورتی که به‌صورت بالقوه دارای خصلت سوءاستفاده‌کنندگی باشند و بستر آماده برای سوءاستفاده از اطلاعات یعنی (آزادی و تسهیلات) فراهم باشد، ممکن است آن‌ها را در انجام سوءاستفاده از اطلاعات ترغیب نماید (Willison and Bakhous 2006). آن‌ها ممکن است سطح آزادی و تسهیلات سازمان را که آن‌ها را در دستیابی به اهدافشان یاری می‌رساند را ارزیابی کنند (Willison 2002). در این وضعیت، سطح بالایی از آزادی و تسهیلات ممکن است فضای مناسبی را برای سوءاستفاده‌کننده بالقوه برای سوءاستفاده از اطلاعات ایجاد کند (Owdley 2010)؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که یک سوءاستفاده‌کننده احتمالی، زمانی که درک کند سطح بالاتری از آزادی و تسهیلات در ساختارهای سازمانی وجود دارد، قصد اقدام جهت سوءاستفاده را می‌نماید و بستر آماده برای سوءاستفاده (آزادی و تسهیلات) پیش‌بینی‌کننده مهمی از قصد سوءاستفاده از اطلاعات هستند؛ بنابراین فرضیه اول پژوهش به‌قرار زیر است:

#### فرضیه ۱- بستر آماده برای سوءاستفاده بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات تأثیر دارد.

طبق نظریه پیشگیری موقعیتی از جرم، عوامل محیطی مختلفی می‌تواند بر وقوع جرم و سوءاستفاده از سیستم مؤثر باشد (Beebe and Rao 2005; Hayward 2007). در صورتی که بستر آماده برای سوءاستفاده از اطلاعات یعنی (آزادی و تسهیلات) در سطح بالایی در دسترس باشد، ممکن است سوءاستفاده‌کنندگان

بالقوه را در انجام سوءاستفاده از اطلاعات ترغیب نماید (Willison and Bakhous 2006). انگیزه رفتار انحرافی یک احساس لذت‌بخش است که ممکن است به یک اقدام خاص مثل سوءاستفاده منجر شود. از این جهت سوءاستفاده کنندگان ممکن است سطح آزادی و تسهیلات سازمان را که آن‌ها را در دستیابی به اهدافشان یاری می‌رساند را ارزیابی کنند (الهی و همکاران ۱۳۸۸؛ Willison 2002). سطح بالای آزادی و تسهیلات ممکن است فضای مناسبی را برای سوءاستفاده کننده بالقوه برای سوءاستفاده از اطلاعات فراهم کند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که یک سوءاستفاده کننده احتمالی، زمانی که درک کند سطح بالاتری از آزادی و تسهیلات در ساختارهای سازمانی وجود دارد، انگیزه بیشتری جهت سوءاستفاده خواهد داشت و بستر آماده برای سوءاستفاده (آزادی و تسهیلات) پیش‌بینی کننده مهمی از انگیزه رفتار انحرافی هستند. سوءاستفاده داخلی زمانی صورت می‌پذیرد که آن‌ها بر اساس ذات شخصیتشان و یا شرایط مربوط به محیط کارشان دارای انگیزه‌های منفی جهت انجام سوءاستفاده باشند (Willison and Bakhous 2006؛ Morrison and Robinson 1997). این مطالعه به این شکاف تحقیقاتی با مفهوم‌سازی بستر آماده برای سوءاستفاده (آزادی و تسهیلات) و بررسی تأثیر آن بر انگیزه رفتار انحرافی می‌پردازد؛ بنابراین فرضیه بعدی پژوهش به‌قرار زیر است:

### فرضیه ۲- بستر آماده برای سوءاستفاده بر انگیزه رفتار انحرافی تأثیر دارد.

نظریه احساسات، تجربیات عاطفی را به اجزای مفصل تجزیه می‌کند و مجموعه وسیعی از احساسات را فراهم می‌کند (Hudlicka 2011). انگیزه رفتار انحرافی اشاره به احساسات لذت‌بخش فعال دارد. این ساختار بر اساس مفهوم تأثیر است که ترکیب یکپارچه ابعاد لذت‌بخش و فعال بودن است، مطالعه حاضر بر احساسات لذت‌بخش فعال تمرکز دارد. در این ساختار، سوءاستفاده کننده بالقوه ممکن است هیجان‌زده، مشتاق و پرنرزی باشد و به این ترتیب منجر به افزایش قصد سوءاستفاده شود. یک مطالعه نشان داده است که احساسات مثبت و منفی بالا بر قصد و رفتار تأثیر می‌گذارد (Bagozzi and Pieters 1998). آن‌ها نشان می‌دهند که احساسات مثبت منجر به تصمیم برای ادامه دادن برنامه موجود برای رسیدن به هدف می‌شود. انگیزه رفتار انحرافی یک احساس لذت‌بخش است که ممکن است به یک اقدام خاصی مثل قصد سوءاستفاده منجر شود (Siponen and Vance 2010). در محیط سوءاستفاده از اطلاعات به نظر می‌رسد که فرد بیشتر احتمال دارد قصد سوءاستفاده داشته باشد هنگامی که لذت و انگیزه رفتار انحرافی بالایی را تجربه می‌نماید؛ بنابراین فرضیه بعدی پژوهش به‌قرار زیر است:

### فرضیه ۳- انگیزه رفتار انحرافی بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات تأثیر دارد.

اخلاق به‌خودی‌خود منجر به خودکنترلی می‌شود، درحالی‌که اخلاق می‌تواند بسته به رویکردهای فلسفی متفاوت باشد. این پژوهش بر روی اخلاق به‌عنوان یک عامل مقررات داخلی فردی تمرکز می‌کند. فرض اولیه این است که این روند خودکنترلی می‌تواند بر «ارزیابی»، «تأثیر» و «آمادگی اقدام» یک فرد تأثیر بگذارد. این فرایند خودکنترلی نشان می‌دهد که اخلاق ممکن است بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات تأثیر بگذارد. مطالعات قبلی در مورد اینکه چطور اخلاق بر قصد سوءاستفاده تأثیر می‌گذارد نظرات یکسانی ندارند.



به طور مثال بچمن<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۲) بر این باورند که اخلاق اثر تعدیل کنندگی دارد، در حالی که برخی محققان ادعا می کنند که اخلاق یک اثر میانجی گری دارد و ممکن است اثر تهدید مجازات بر قصد رفتاری را کاهش دهد (Strelan and Boeckmann 2006). در زمینه سوءاستفاده از اطلاعات، این مطالعه بر این باور است که سوءاستفاده کننده بالقوه کمتر احتمال دارد قصد سوءاستفاده داشته باشد وقتی که دارای سطح بالایی از اخلاق است؛ بنابراین فرضیه بعدی به قرار زیر است:

**فرضیه ۴- اخلاق فردی رابطه بین بستر آماده برای سوءاستفاده و قصد سوءاستفاده را تعدیل می کند**

**فرضیه ۵- اخلاق فردی رابطه بین انگیزه رفتار انحرافی و قصد سوءاستفاده از اطلاعات را تعدیل می کند.**

### روش شناسی پژوهش

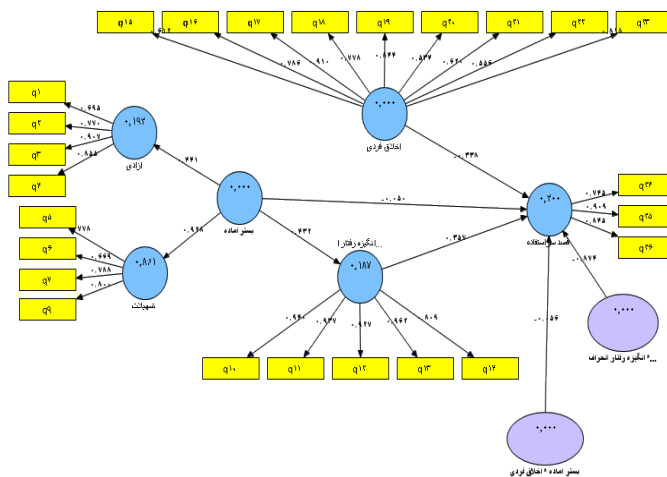
این مطالعه باهدف تعیین تأثیر بستر آماده برای سوءاستفاده بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات با نقش میانجی انگیزه رفتار انحرافی و نقش تعدیل گر اخلاق فردی در اداره کل بیمه سلامت استان اصفهان انجام شد. روش تحقیق در این پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است و در زمره مطالعات میدانی قرار می گیرد. جامعه مورد مطالعه کلیه کاربران سیستم به تعداد ۱۴۸ نفر شاغل در اداره کل بیمه سلامت استان اصفهان بودند که طبق فرمول کوکران حجم نمونه ۱۰۷ نفر از آن ها به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند که پس از توزیع پرسشنامه ها ۱۰۴ نفر از آن ها به پرسشنامه های پژوهش پاسخ دادند. جهت رعایت اخلاق تحقیق، اولاً شرکت در مطالعه و پاسخ به پرسشنامه ها اختیاری و داوطلبانه اعلام شد. ثانیاً پاسخ دهندگان مجاز بودند هر زمان اراده کردند از پاسخ به سؤالات امتناع کرده و از مطالعه خارج شوند. ثالثاً تضمین داده شده که هویت آن ها و محتوای پاسخ هریک از آن ها محرمانه نگه داشته شود.

قسمت اول پرسشنامه مربوط به مشخصات فردی شامل جنسیت، سطح تحصیلات، گروه سنی و سابقه فعالیت افراد در سازمان می پردازد و قسمت دوم آن شامل پنج پرسشنامه به تعداد ۲۶ سؤال شامل بستر آماده برای سوءاستفاده که خود شامل دو بخش آزادی و تسهیلات است و همچنین انگیزه رفتار انحرافی، اخلاق فردی و قصد سوءاستفاده از اطلاعات است که از مقالات چاپ شده در ژورنال های معتبر علمی اقتباس و بومی سازی شد و بر اساس طیف لیکرت پنج درجه ای پنج (کاملاً موافقم) تا یک (کاملاً مخالفم) اندازه گیری و به صورت خود گزارشی پاسخ داده شد. تعداد دقیق سؤالات هر پرسشنامه در جدول دو ذکر شده است.

جدول ۲. منابع پرسشنامه، روایی و پایایی

متغیرها	تعداد سؤالات	منبع	آلفای کرونباخ	AVE
بستر آماده برای سوءاستفاده: ۱-آزادی	۴	هسو و لین <sup>۱</sup> (۲۰۱۶)	۰/۸۲	۰/۶۵
بستر آماده برای سوءاستفاده: ۲-تسهیلات	۵	کیم و همکاران (۲۰۱۶)	۰/۷۵	۰/۵۷
انگیزه رفتار انحرافی	۵	دآرسی و دواراج <sup>۲</sup> (۲۰۱۲)	۰/۹۵	۰/۸۴
اخلاق فردی	۹	گلدبرگ <sup>۳</sup> (۱۹۹۹)	۰/۸۸	۰/۵۳
قصد سوءاستفاده از اطلاعات	۳	جانستون و وارکنتین <sup>۴</sup> (۲۰۱۰)	۰/۷۸	۰/۶۹

جهت روایی پرسشنامه از سه روش روایی محتوا (با بررسی پرسشنامه توسط اساتید و متخصصین این حوزه)، روایی صوری (با توزیع پرسشنامه در بین عده محدودی از جامعه هدف) و پس از جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از روایی سازه با رویکرد تحلیل عامل تأییدی استفاده شد. جهت بررسی روایی سازه از شاخص‌های متوسط واریانس استخراج‌شده<sup>۵</sup> و بار عاملی استفاده گردید. چنانکه در جدول دو نشان داده‌شده، متوسط واریانس استخراج‌شده از ۰/۵ بیشتر بود. به علاوه، چنانکه در شکل یک نشان داده‌شده است، بار عاملی تمام گویه‌ها از ۰/۵ بیشتر شد.



شکل ۱. ضرایب مسیر

- 1.Hsu and Lin
- 2.D'Arcy and Devaraj
- 3.Goldberg
- 4.Johnston and Warkentin
- 5.Average Variance Extracted- AVE

جدول ۳. قاعده لارکر و فورنر

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵
۱ آزادی	۰/۸۰۶				
۲ تسهیلات	۰/۶۷۵	۰/۷۵۴			
۳ انگیزه رفتار انحرافی	۰/۳۳۵	۰/۳۷۳	۰/۹۱۶		
۴ اخلاق فردی	۰/۵۰۵	۰/۵۱۴	۰/۳۱۶	۰/۷۲۸	
۵ قصد سوءاستفاده	۰/۶۵۳	۰/۵۹۱	۰/۳۳۷	-۰/۳۱۳	۰/۸۳۰

همچنین چنانکه در جدول سه ذکر شده، قاعده فورنل-لارکر جهت سنجش روایی واگرا رعایت شده است. روایی واگرا میزان رابطه یک سازه با شاخص هایش در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها است به طوری که روایی واگرای قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل، تعامل بیشتری با شاخص‌های خود دارد تا با سازه‌های دیگر. طبق این قاعده، روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای یک سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد (ابوطالبی و همکاران ۱۳۹۸). در قاعده فورنل و لارکر جهت سنجش روایی واگرا، می‌بایست مقدار جذر AVE متغیرهای پنهان مرتبه اول از مقدار همبستگی میان آن‌ها بیشتر باشد (ابوطالبی و همکاران ۱۳۹۸).

از آنجا که کلیه قواعد روایی در این مطالعه رعایت شده، در نتیجه روایی واگرا و همگرا تأیید شده که این خود بیانگر روایی مورد قبول سازه در این مطالعه است. همچنین چنانکه در جدول دو ذکر شده، آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرها بیش از ۰/۷ است که بیانگر پایایی ابزار مورد استفاده است. این مطالعه جهت آمار توصیفی از روش فراوانی و از نرم‌افزار SPSS 21 و جهت آزمون فرضیه‌ها از روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار SmartPLS استفاده نموده است. روش حداقل مربعات جزئی یکی از تکنیک‌های معادلات ساختاری است که جهت تحلیل مدل‌های همبستگی پیچیده که دارای تعداد نمونه اندک یا توزیع غیر نرمال داده‌هاست استفاده می‌شود.

### تجزیه و تحلیل یافته‌ها

همان‌طور که در جدول چهار نشان داده شده، بسیاری از پاسخ‌دهندگان مرد (۷۰/۲ درصد) در حالی که بزرگ‌ترین گروه از پاسخ‌دهندگان بین ۳۵-۴۹ سال (۷۹/۸ درصد) با بیش از ۱۰ سال (۸۳/۷ درصد) سابقه کار بودند.

جدول ۴. نتایج تحلیل جمعیت شناختی

درصد	فراوانی	طبقه	
۷۰/۲	۷۳	مرد	جنسیت
۲۹/۸	۳۱	زن	
۴۰/۴	۴۲	فوق لیسانس و بیش تر	تحصیلات
۴۹	۵۱	لیسانس	
۹/۶	۱۰	دیپلم و فوق دیپلم	
۱	۱	زیر دیپلم	
۰	۰	۱۸ تا ۲۴ سال	سن
۱۲/۵	۱۳	۲۵ تا ۳۴ سال	
۷۹/۸	۸۳	۳۵ تا ۴۹ سال	
۷/۷	۸	۵۰ تا ۶۴ سال	
۰	۰	بیشتر از ۶۴ سال	
۷/۷	۸	کمتر از ۵ سال	سابقه
۸/۷	۹	۵-۱۰ سال	
۸۳/۶	۸۷	بیش از ۱۰ سال	

نتایج روش حداقل مربعات جزئی نشان داد که مقدار  $R^2$  برای قصد سوءاستفاده برابر ۰/۴ شد که نشان از برازش متوسط مدل می‌دهد. همچنین میزان تأثیر تغییر پذیری متغیر وابسته قصد سوءاستفاده از مؤلفه‌های تأثیرگذار در حدود ۲۳٪ و در حد نسبتاً مطلوبی است. به علاوه، با توجه به اینکه مقدار  $Q^2$  برای دو متغیر انگیزه رفتار انحرافی و قصد سوءاستفاده به ترتیب برابر با ۰/۱۷۵ و ۰/۱۵۷ هستند؛ بنابراین می‌توان گفت، مدل ساختاری از قدرت پیش‌بینی مطلوبی برخوردار است و در حد قابل قبول است.

جدول پنج خلاصه ضرایب مسیر و معنی‌داری روابط نشان داده شده است. نتایج تحلیل معادله ساختاری نشان می‌دهد که تأثیر بستر آماده برای سوءاستفاده بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات ( $t=0/42, \beta=0/05$ ) و نقش تعدیل گر اخلاق فردی در رابطه بین بستر آماده برای سوءاستفاده و قصد سوءاستفاده ( $t=0/38, \beta=-0/05$ ) مورد تأیید قرار نگرفت. همچنین نتایج نشان می‌دهد که تأثیر بستر آماده بر انگیزه رفتار انحرافی ( $t=2/7, P < 0/01, \beta=0/43$ ) و تأثیر انگیزه رفتار انحرافی بر قصد سوءاستفاده ( $t=3/09, P < 0/01, \beta=0/35$ ) مورد تأیید است. همچنین نقش تعدیل گر اخلاق فردی در رابطه بین انگیزه رفتار انحرافی و قصد سوءاستفاده ( $t=2/07, P < 0/05, \beta=-0/87$ ) مورد تأیید قرار گرفت؛ بنابراین فرضیه‌های یک و چهار تأیید نشدند در حالی که فرضیه‌های دو و سه و پنج تأیید شدند.

جدول ۵. نتایج فرضیه‌ها، ضریب مسیر و مقدار t

نتیجه	مقدار P	مقدار t	ضریب مسیر	فرضیه‌ها
عدم تأیید	-	۰/۴۲	۰/۰۵	بستر آماده -> قصد سوءاستفاده
عدم تأیید	-	۰/۳۸	-۰/۰۵	بستر آماده -> قصد سوءاستفاده (تعدیل گری اخلاق فردی)
تأیید	$P < ۰/۰۱$	۳/۰۹	۰/۴۳	بستر آماده -> انگیزه رفتار انحرافی
تأیید	$P < ۰/۰۱$	۲/۷	۰/۳۵	انگیزه رفتار انحرافی -> قصد سوءاستفاده
تأیید	$P < ۰/۰۵$	۲/۰۷	-۰/۸۷	انگیزه رفتار انحرافی -> قصد سوءاستفاده (تعدیل گری اخلاق فردی)

### نتیجه‌گیری

هدف از این پژوهش، تعیین تأثیر بستر آماده برای سوءاستفاده بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات با نقش میانجی انگیزه رفتار انحرافی و نقش تعدیل‌کنندگی اخلاق فردی در اداره کل بیمه سلامت استان اصفهان بود. در این پژوهش، تمرکز بر بررسی نحوه چیدمان محیط سازمانی، مانند سطح آزادی و تسهیلات که تأثیراتی بر روند عاطفی کارکنان دارد، شده است که ممکن است به سوءاستفاده از اطلاعات منجر شود. بررسی ادبیات تحقیق در این حوزه به شناسایی محدودیت‌های فعلی در درک کلی چگونگی تأثیر عوامل سازمانی (بستر آماده برای سوءاستفاده) و فردی (مانند انگیزه و اخلاق) بر قصد سوءاستفاده از سیستم‌های اطلاعاتی کمک می‌کند.

یافته‌های مبتنی بر فرضیه اول نشان‌دهنده عدم تأیید ارتباط بین بستر آماده برای سوءاستفاده و قصد سوءاستفاده از اطلاعات در اداره کل بیمه سلامت استان اصفهان بود. این نتایج برخلاف نتایج به‌دست‌آمده در مطالعات قبلی مثل کیم و همکاران (۲۰۱۶) و هسو و لین (۲۰۱۶) بود که نشان‌دهنده ارتباط بین بستر آماده برای سوءاستفاده و قصد سوءاستفاده هستند. طبق نظریه پیشگیری موقعیتی از جرم، عوامل محیطی می‌تواند بر وقوع جرم و خطا مؤثر باشد (Beebe and Rao 2005). کارکنانی که احساس می‌کنند سازمان با آن‌ها بدرفتاری می‌نماید، در صورتی که به‌صورت بالقوه دارای خصلت سوءاستفاده‌کنندگی باشند و بستر آماده برای سوءاستفاده از اطلاعات یعنی (آزادی و تسهیلات) فراهم باشد، ممکن است آن‌ها را در انجام سوءاستفاده ترغیب نماید (Willison and Bakhous 2006). در این وضعیت، سطح بالایی از آزادی و تسهیلات ممکن است فضای مناسبی را برای سوءاستفاده‌کننده بالقوه برای سوءاستفاده از اطلاعات ایجاد کند؛ بنابراین بر اساس مبانی نظری می‌توان نتیجه گرفت که یک سوءاستفاده‌کننده احتمالی، زمانی که درک کند سطح بالاتری از آزادی و تسهیلات در ساختارهای سازمانی وجود دارد، قصد اقدام جهت سوءاستفاده را می‌نماید و بستر آماده برای سوءاستفاده (آزادی و تسهیلات) پیش‌بینی‌کننده مهمی از قصد سوءاستفاده از اطلاعات است؛ اما علت اینکه در این مطالعه این رابطه تأیید نشد، شاید به این دلیل باشد که در این مطالعه، بستر آماده از منظر فنی سنجیده شد و میزان دسترسی آزادانه و ساده افراد به

زیرساخت‌های اطلاعات سازمان مطالعه شد، درحالی‌که ممکن است زیرساخت نظارتی سازمان بر فعالیت‌های کارکنان، مبانی قانونی صریح و سخت‌گیرانه، بستر آماده برای سوءاستفاده را تعدیل نماید و در نتیجه صرفاً وجود بستر آماده برای سوءاستفاده موجب قصد سوءاستفاده از منابع اطلاعاتی سازمان را فراهم نسازد. در حقیقت، در اداره کل بیمه سلامت استان اصفهان، دسترسی کارمندان به اطلاعات سازمانی از لحاظ فنی بسته‌شده است و کارمندان قادر به دسترسی غیرمجاز به اطلاعات، کپی اطلاعات یا تغییر و مخدوش ساختن اطلاعات نبوده و به همین دلیل دارای بستر و آزادی کافی جهت سوءاستفاده از اطلاعات نیستند. همچنین در خصوص کارمندانی که به اطلاعات دسترسی دارند یا قادر به ثبت یا اصلاح اطلاعات در سیستم سازمان هستند، به دلیل ثبت لاگ در سیستم در صورت هرگونه ثبت یا تغییر اطلاعات به نام کاربر، هرگونه دست‌کاری در سیستم قابل‌ردیابی بوده و به همین دلیل کارمندان قادر به خرابکاری آزادانه در سیستم نیستند. همچنین ویژگی‌های شخصیتی افراد نیز می‌تواند در این خصوص مؤثر باشد. سوءاستفاده داخلی زمانی صورت می‌پذیرد که آن‌ها بر اساس ذات شخصیتشان و یا شرایط مربوط به محیط کارشان دارای انگیزه‌های منفی جهت انجام سوءاستفاده باشند (Willison and Backhouse 2006). از طرفی، ریشه این عدم تطابق می‌تواند ریشه در تأثیر عوامل فرهنگ بر توانایی بازدارندگی و قصد سوءاستفاده باشد (Hova and D'Arcy 2012) که در مطالعه حاضر نشان داد که فراهم بودن این بستر مثل آزادی و تسهیلات نتوانست موجب تقویت یا عدم تقویت قصد سوءاستفاده کاربران سیستم‌ها از اطلاعات درون شبکه اداره بیمه سلامت استان اصفهان شود.

در خصوص فرضیه دوم، نتایج این پژوهش تأییدکننده رابطه بین بستر آماده برای سوءاستفاده و انگیزه رفتار انحرافی است که در راستای یافته‌های پژوهش کیم و همکاران (۲۰۱۶) بود. طبق نظریه پیشگیری موقعیتی از جرم، عوامل محیطی مختلفی می‌تواند بر وقوع جرم و سوءاستفاده از سیستم مؤثر باشد (Hayward 2007). انگیزه رفتار انحرافی یک احساس لذت‌بخش است که ممکن است به یک اقدام خاصی مثل سوءاستفاده منجر شود بنابراین، سوءاستفاده کنندگان ممکن است سطح آزادی و تسهیلات سازمان را که آن‌ها را در دستیابی به اهدافشان یاری می‌رساند را ارزیابی کنند (Willison 2002). در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که یک سوءاستفاده‌کننده احتمالی، زمانی که درک کند سطح بالاتری از آزادی و تسهیلات در ساختارهای سازمانی وجود دارد، با چالش کمتری در سوءاستفاده از اطلاعات مواجه خواهد بود و انگیزه بیشتری برای سوءاستفاده خواهد داشت. به‌عبارت‌دیگر، نتایج نشان داد چنانچه کارمندان اداره بیمه سلامت استان اصفهان جهت دسترسی به زیرساخت‌ها و اطلاعات شبکه اطلاعاتی این اداره با چالش و مانع جدی مواجه نشوند، این امر خود ریسک عدم موفقیت و تبعات آن را در ضمیر آن‌ها کاهش داده شانس موفقیت را افزایش می‌دهد و در نتیجه آن‌ها دارای انگیزه کافی برای بروز رفتارهای سوء در خصوص اطلاعات می‌شوند.

در خصوص فرضیه سوم، یافته‌های این پژوهش تأییدکننده رابطه بین انگیزه رفتار انحرافی و قصد سوءاستفاده از اطلاعات است که در راستای یافته‌های پژوهش کیم و همکاران (۲۰۱۶) و سپونن و ونس<sup>1</sup>

(۲۰۱۰) و باگوزی و پیترز<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) بود. نظریه احساسات، تجربیات عاطفی را به اجزای مفصل تجزیه می‌کند و مجموعه وسیعی از احساسات را فراهم می‌کند (Hudlicka 2011) به طوری که این رویکرد به محققان توضیح سیستماتیک و دقیقی درباره چگونگی شکل‌گیری احساسات و ارتباط آن‌ها با رفتار و نیت‌های افراد می‌دهد. مفهوم انگیزه رفتار انحرافی بر روی قصد سوءاستفاده از اطلاعات به صورت احساسات لذت‌بخش در زمینه سوءاستفاده از اطلاعات رخ می‌دهد. در این راستا، سوءاستفاده‌کنندگان بالقوه ممکن است نوع خاصی از احساسات را بر اساس ارزیابی‌شان از محیط سازمان تجربه کنند که این احساسات منجر به قصد سوءاستفاده می‌شود. این مطالعه به این خلأ تحقیقاتی با مفهوم‌سازی انگیزه رفتار انحرافی و آزمایش آن پرداخت. در این ساختار، سوءاستفاده‌کننده بالقوه ممکن است هیجان‌زده، مشتاق و پرنرژی باشد و به این ترتیب منجر به افزایش قصد سوءاستفاده شود (Frijda 2007). در یک مطالعه توسط و باگوزی و پیترز (۱۹۹۸) درباره رفتارهای هدایت‌شده نشان داده است که احساسات مثبت و منفی بالا بر قصد و رفتار تأثیر می‌گذارد. آن‌ها نشان می‌دهند که احساسات مثبت منجر به تصمیم برای ادامه دادن برنامه موجود برای رسیدن به هدف می‌شود. یک تأثیر لذت‌بخش فعال می‌تواند احتمال اینکه فعالیت‌های هدفمند انجام شود را افزایش دهد (Watson et al. 1999). انگیزه رفتار انحرافی یک احساس لذت‌بخش است که ممکن است به یک اقدام خاصی مثل قصد سوءاستفاده منجر شود. در مطالعات نقض قوانین امنیتی اطلاعات، سیپونن و ونس (۲۰۱۰) مشاهده کردند که افرادی که احساس شرم دارند کمتر احتمال دارد قصد نقض سیاست امنیتی اطلاعات را داشته باشد. در تبیین یافته‌های این پژوهش در مورد این فرضیه می‌توان گفت که زمانی که فرد انگیزه بالاتری در خصوص رفتار انحرافی دارد، از انجام رفتار انحرافی لذت می‌برد، حتی اگر رفتار انحرافی منافع دیگری غیر از لذت برای فرد نداشته باشد، بازهم از انجام آن لذت می‌برد و از جمله سوءاستفاده از اطلاعات در این زمره می‌گنجد. به علاوه، چنانکه کارمندان دارای انگیزه‌های متعددی مانند انتقام، کنجکاوی، اثبات توانایی‌های خود و غیره جهت سوءاستفاده از اطلاعات باشند، طبق نظریه انگیزه، این امر قصد آن‌ها جهت سوءاستفاده را افزایش می‌دهد.

یافته‌های مبتنی بر فرضیه چهارم نشان‌دهنده عدم تأیید ارتباط بین بستر آماده برای سوءاستفاده و قصد سوءاستفاده از اطلاعات با نقش تعدیل گر اخلاق فردی در اداره کل بیمه سلامت استان اصفهان بود. نتایج این تحقیق تأییدکننده تأثیر فرهنگ و آداب و سنن ملی بر توانایی بازدارندگی بود (Hova and D'Arcy 2012). برای توضیح رفتارهای سوءاستفاده از اطلاعات، بایستی که روی نظریه احساسات تمرکز شود (Hudlicka 2011). اخلاق به خودی خود منجر به خودکنترلی می‌شود (Frijda 2007)، درحالی‌که اخلاق می‌تواند بسته به رویکردهای فلسفی متفاوت باشد، این پژوهش بر روی اخلاق فردی به عنوان یک عامل مقرر داخلی فردی تمرکز می‌کند. فرض اولیه این است که این روند خودکنترلی می‌تواند بر «ارزیابی»، «تأثیر» و «آمادگی اقدام» یک فرد تأثیر بگذارد. این فرایند خودکنترلی نشان می‌دهد که اخلاق ممکن است بر قصد سوءاستفاده از اطلاعات تأثیر بگذارد. مطالعات قبلی در مورد اینکه چطور اخلاق بر قصد سوءاستفاده تأثیر می‌گذارد نظرات یکسانی ندارند. در زمینه سوءاستفاده از اطلاعات و در توجیه این یافته

می‌توان گفت از آنجاکه تأثیر بستر آماده برای سوءاستفاده بر قصد سوءاستفاده تأیید نشد، نقش تعدیل گر نیز تأیید نشده گرچه تأثیر مستقیم اخلاق بر قصد سوءاستفاده تأیید شده است.

یافته‌های مبتنی بر فرضیه فرعی پنجم نشان‌دهنده تأیید ارتباط بین انگیزه رفتار انحرافی و قصد سوءاستفاده از اطلاعات با نقش تعدیل‌کننده اخلاق فردی در اداره کل بیمه سلامت استان اصفهان بود. این نتایج در راستای نتایج به‌دست‌آمده از مطالعات قبلی مثل کیم و همکاران (۲۰۱۶) و سیپونن و ونس (۲۰۱۰) بود که تأییدکننده این رابطه است. نظریه فرایند احساسات به‌عنوان یک پشتوانه نظری برای توضیح اهداف سوءاستفاده از اطلاعات در محیط سازمان در نظر گرفته می‌شود به‌طوری‌که هر دو فرآیندهای احساسی افراد و محیط سازمانی را در هم ادغام و توصیف می‌کند (Baskerville et al. 2014). در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که در ارتباط بین انگیزه رفتار انحرافی و قصد سوءاستفاده از اطلاعات هرچقدر افراد پشتوانه‌های اخلاقی و اعتقادی قوی‌تری داشته باشند بیشتر می‌توانند اثرات منفی انگیزه رفتار انحرافی که منجر به قصد سوءاستفاده می‌شود را کنترل کرده و منجر به کاهش قصد سوءاستفاده از اطلاعات شود. همان‌طور که یافته‌های این پژوهش نیز رابطه معکوس و منفی را در نقش تعدیل‌گری اخلاق در ارتباط بین انگیزه رفتار انحرافی و قصد سوءاستفاده تأیید نمود.

بر اساس یافته‌ها، پیشنهاد می‌شود رعایت عدالت در وضع و اجرای قوانین دسترسی به اطلاعات به‌عنوان آزادی و اتوماتیک سازی فرآیندهای سیستمی به‌نحوی‌که وابستگی آن به عوامل انسانی کاهش یابد به‌عنوان تسهیلات مناسب جهت جلوگیری از اقدامات سودجویانه جهت کاهش قصد سوءاستفاده از اطلاعات پیشنهاد می‌گردد. بعلاوه سطوح مختلف دسترسی در میان کاربران سازمان به‌نحوی‌که بتوان با انعطاف‌پذیری دسترسی به اطلاعات را تفکیک، محدود و مدیریت نمود تعریف و نظارت شود تا ضمن افزایش حس اعتماد کارمندان به سیستم (آزادی و تسهیلات)، انگیزه رفتارهای سودجویانه را در آنان کاهش می‌دهد. همچنین می‌توان با تدوین، تصویب و اجرای قوانین سخت‌گیرانه، عواقب و مجازات سختی را برای سوءاستفاده از اطلاعات در نظر گرفت و با اعلام آن به کارکنان، لذت سوءاستفاده از اطلاعات را از آن‌ها سلب کرد. این امر می‌تواند انگیزه آن‌ها برای سوءاستفاده از اطلاعات را با چالش مواجه نماید که درنهایت قصد آن‌ها برای سوءاستفاده از اطلاعات را خواهد کاست. به‌علاوه، تقویت اخلاق در بین نیروهای فعلی سازمان و همچنین به‌کارگیری نیروی انسانی مقید به رعایت اخلاقیات و قانون در سازمان می‌تواند به‌عنوان یک فاکتور مؤثر در حفظ انسجام سازمان و افزایش انگیزه کارکنان در حفظ و نگهداری از اطلاعات سازمانی مورد استفاده قرار گیرد و منجر به کاهش انگیزه رفتار انحرافی جهت انجام سوءاستفاده‌های احتمالی گردد.

این مطالعه فاقد محدودیت نیست. اولاً نتایج این تحقیق صرفاً به استان اصفهان و اداره کل بیمه سلامت قابل‌تعمیم است و ممکن است در شهرهای دیگر و همچنین سایر سازمان‌ها، واحدهای خدماتی و تولیدی نتایج متفاوتی حاصل شود، بنابراین انجام این مطالعه در واحدهای خدماتی و صنعتی دیگر پیشنهاد می‌شود. همچنین یافته‌های این تحقیق فقط محدود به مدت‌زمان جمع‌آوری داده‌ها است و گذشت زمان ممکن است موجب تغییر نتایج به‌دست‌آمده شود؛ بنابراین انجام تحقیق مشابه در دوره‌های زمانی آتی ضرورت دارد. همچنین این مطالعه نقش برخی عوامل را لحاظ نکرده و بنابراین پیشنهاد می‌شود متغیرهای دیگری مانند



فرهنگ، آموزش، نقش قوانین بازدارندگی و همچنین عدالت سازمانی در پیش‌بینی احتمال میل به سوءاستفاده از اطلاعات در مطالعات آتی لحاظ شود.

### قدردانی

این تحقیق فاقد هرگونه کمک مالی و تضاد منافع است. بدین‌وسیله از زحمات مدیریت و کارکنان بیمه سلامت استان اصفهان که در انجام این پژوهش ما را یاری رسانیدند تقدیر و تشکر می‌شود.

## فهرست منابع

- ابوطالبی نایینی سمانه، پیکری حمید رضا، احتشامی اصغر. ۱۳۹۸. همبستگی استفاده از سیستم‌های اطلاعات سلامت با رابطه پرستار-بیمار؛ نقش میانجی عدالت سازمانی ادراک‌شده. فصلنامه مدیریت ارتقای سلامت. ۸ (۲): ۱-۸.
- الهی، شعبان، طاهری، مهدی و حسن‌زاده خوش‌طینت علیرضا ۱۳۸۸. ارائه چارچوبی برای عوامل انسانی مرتبط در امنیت سیستم‌های اطلاعاتی. پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۲: ۱-۲۲.
- پور نقدی، بهزاد ۱۳۸۸. اخلاق در فناوری اطلاعات و آسیب‌شناسی اخلاق ارتباطات. اخلاق در علوم و فناوری، ۱ و ۲: ۲۱-۲۸.
- پور مهر، سمانه، پیکری، حمید رضا، گلشیری پرستو. ۱۳۹۷. رابطه عدالت سازمانی ادراک‌شده و رعایت حریم شخصی با نقش تعدیل گر مؤلفه‌های بازدارندگی، مدیریت اطلاعات سلامت، ۱۵(۵): ۲۰۸-۲۱۳
- موسویان، سمانه سادات، نیلی، محمدرضا و ملکی حسن ۱۳۹۴. طراحی درس اخلاق فناوری اطلاعات برای دانشجویان علوم تربیتی. متون و برنامه‌های علوم انسانی، ۴: ۱۶۵-۱۸۲.
- مولوی، مهران، سلطانی، لقمان و زیرک طلاپه بهنام ۱۳۹۵. نقش فناوری اطلاعات در جرائم اینترنتی شبکه بانکی. مطالعات علوم کاربردی در مهندسی، ۱: ۱-۵.
- Bachman, R., R. Paternoster, and S. Ward. 1992. The rationality of sexual offending: testing a deterrence/rational choice conception of sexual assault. *Law and Society Review*, 26 (2): 343-372.
- Bagozzi, R.P., and R. Pieters. 1998. Goal-directed emotions. *Cognition and Emotion*, 12 (1): 1-26.
- Baskerville, R., E. Park, and J. Kim. 2014. An emote opportunity model of computer abuse. *Information Technology & People*. 27 (2): 155-181.
- Beebe, N.L., and V.S. Rao. 2005. Using situational crime prevention theory to explain the effectiveness of information systems security. Proceedings of the 2005 Software Conference, Las Vegas, NV, (ISBN: 0-9772107-0-7).
- Clarke R.V. 1997. *Situational Crime Prevention: Successful Case Studies*. Albany: Harrow and Heston.
- Dowland P.S., S.M. Furnell, H.M. Ilingworth, and P.L. Reynolds. 1999. Computer Crime and Abuse: Survey of Public Attitudes and Awareness. *Computer and Security*, 18 (8): 715- 726.
- Frijda, N.H. 2007. *The Laws of Emotion*. Lawrence Erlbaum Associates, Mahwah.
- Ghazi-Asgar, M., H.R., Peikari, and A. Ehteshami, A. 2018. Health Information Management: Psychological factors influencing information privacy concerns in psychiatric hospitals. *Bali Medical Journal*, 7(1): 120-126
- Goldberg, L.R. 1999. A broad-bandwidth, public domain, personality inventory measuring the lower-level facets of several five-factor models. *Personality psychology in Europe*, 7: 7-28.
- Hayward, K. 2007. Situational Crime Prevention and its Discontents: Rational Choice Theory versus the 'Culture of Now'. *Sociology and Social Research*, 41 (3): 232-250.
- Hova, A, and J. D'Arcy. 2012. Applying an extended model of deterrence across cultures: An investigation of information systems misuse in the U.S. and South Korea. *Information & Management*, 49: 99-110.
- Hsu, C.L., and J.C.C. Lin. 2016. An empirical examination of consumer adoption of Internet of Things services: Network externalities and concern for information privacy perspectives. *Computers in human behavior*, 62: 516- 527.

- Hudlicka, E. 2011. Guidelines for designing computational models of emotions. *International Journal of Synthetic Emotions*, 2 (1): 26–79.
- Johnston, A.C., and M. Warkentin. 2010. Fear appeals and information security behaviors: an empirical study. *Management Information Systems Quarterly*, 34 (3): 549–566.
- Karimi Z., and Peikari H.R. 2018. The Impact of Nurses' Perceived Information Security Training and Information Security Policy Awareness on their Perceived Severity and Certainty of Information Security Breach Penalties (Case: the Educational Specialized Hospitals of Isfahan City). *Journal of Nurses, Education*; 7 (2) :17-24
- Kim, J.J. E.H. Park, and R.L. Baskerville. 2016. A model of emotion and computer abuse. *Information and Management*, 53 (1): 91-108.
- Lee, Y., and K.A. Kozar. 2008. An empirical investigation of anti-spyware software adoption. *Information and Management*, 45 (2): 109–119.
- Lowry, P.B., C. Posey, T.L. Roberts, and R.J. Bennett. 2014. Is your banker leaking your personal information? The roles of ethics and individual-level cultural characteristics in predicting organizational computer abuse. *Journal of Business Ethics*, 121 (3): 385–401.
- Morrison, E.W., and S.L. Robinson. 1997. When employees feel betrayed: a model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review*, 22 (1): 226–256.
- Office for National statistics, (2018). <https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/crimeandjustice/articles/overviewoffraudandcomputermisusestatisticsforenglandandwales/2018-01-25> (Last Access: 24 Aug 2019).
- Owdley, B., and G.I. Hacker. 2010. *Internet fraud casebook: The world wide web of deceit*, Wiley, Hoboken, 245–252.
- Ruggiero, V. 2009. *On liberty and crime: Adam Smith and John Stuart Mill Crime*. Law and Social Change, 51 (3–4): 435–450.
- Russell, J.A. 2003. Core affect and the psychological construction of emotion. *Psychological Review*, 110 (1): 145–172.
- Seymour, L., and K. Nadasen. 2007. Web access for IT staff: a developing world perspective on web abuse. *The Electronic Library*, 25(5): 543-557.
- Siponen, M., and A. Vance. 2010. Neutralization: new insights into the problem of employee information systems security policy violations. *Management Information Systems Quarterly*, 34 (3): 487–A12.
- Stahl, B.C., N.F. Doherty, and M. Shaw. 2012. Information security policies in the UK healthcare sector: a critical evaluation. *Information systems journal*, 22: 77-94.
- Strelan, P., and R.J. Boeckmann. 2006. Why drug testing in elite sport does not work: perceptual deterrence theory and the role of personal moral beliefs. *Journal of Applied Social Psychology*, 36 (12): 2909–2934.
- Watson, D., D. Wiese, J. Vaidya, and A. Tellegen. 1999. The two general activation systems of affect: structural findings, evolutionary considerations, and psychobiological evidence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76 (5): 820–838.
- Willison, R. 2002. *Opportunities for Computer Abuse: Assessing a Crime-Specific Approach in the Case of Barings Bank*, London School of Economics and Political Science.
- Willison, R., and J. Backhouse. 2006. Opportunities for computer crime: considering systems risk from a criminological perspective. *European Journal of Information Systems*, 15 (4): 403–419.
- Willison, R., M. Warkentin, and A.C. Johnston. 2016. Examining employee computer abuse intentions: insights from justice, deterrence and neutralization perspectives. *Information Systems Journal*, 28 (2): 266-293.
- Young, K.S., and Case, C.J. 2004. Internet Abuse in the Workplace: New Trends in Risk Management. *CyberPsychology & Behavior*, 7(1): 105-111.

## The Impact of Abuse Opportunity Structure on Abuse Intention of Information by the Mediating Role of Abuse-Positive Motivation and the Moderating Role of Personal Morality

**Elham Naghsh**

*Msc, Department of Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.*

**Hamid Reza Peikari**

*Assistant Professor, Department of Management, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.<sup>1</sup>*

**Abstract:** The purpose of this study was to determine the impact of abuse opportunity structure on abuse intention of information by considering the mediating role of abuse-positive motivation and the moderating role of personal morality in health insurance of Isfahan province. The present research is applied in terms of type of research and descriptive-correlative research in terms of method. The statistical population of this study was all system users of the central office of health insurance of Isfahan province, which according to the human resources unit, their number was 148 employees. According to Cochran formula, the minimum sample size of 107 persons was obtained for answering the questions of the questionnaire. After collecting the questionnaires, 104 questionnaires were used. Random sampling method was used. The questionnaire was adopted and adapted from published sources and the items were based on 5 point Likert scale. The face validity was confirmed by a number of respondents and its content validity was confirmed by a group of management professors. Confirmatory factor analysis was used to verify the validity of the construct. To determine reliability, Cronbach's alpha coefficient was calculated using the Smart-PLS software, which calculated more than 0.7. The findings of the research indicated that although the impact of abuse opportunity structure on abuse intention and the moderating role of morality in the relationship in this relationship were not supported, the impact of abuse opportunity structure on abuse-positive affect ( $t=3.09$ ,  $p<0.01$ ) and the impact of abuse-positive affect on abuse intention ( $t=2.7$ ,  $p<0.01$ ) were statistically supported. Moreover, the moderating role of morality in the relationship between abuse-positive affect and abuse intention was supported ( $t=2.07$ ,  $p<0.05$ ).

**Keywords:** Abuse Opportunity Structure, Abuse-Positive Motivation, Computer Abusive Intention, Personal Morality.