

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده فنی و مهندسی  
گروه مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد  
در رشته مدیریت فناوری اطلاعات

**ارائه چارچوبی به منظور ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی در شرکتهای نفتی**

**ایران (مورد مطالعه شرکت نفت و گاز پارس)**

استاد راهنما:

دکتر علیرضا حسن زاده

استاد مشاور:

دکتر احمد فراهی

پژوهشگر:

حسن محمدی

آذر ماه ۱۳۹۰

تقدیم به آنانکه:

اهل «یافتن» اند نه اهل «بافتن» -

و آنانکه متواضعانه معترفند

«حقیقتی» را یافته اند نه کل «حقیقت» را

و تقدیم به مادر، پدر، همسر و فرزندانم

## تقدیر و تشکر

سپاس فراوان و تقدیر ویژه از اساتید ارجمند آقایان دکتر علیرضا حسن زاده استاد راهنما و دکتر احمد فراهی استاد مشاور که در طی مراحل انجام پایان‌نامه با صرف اوقات ارزشمند خود اینجانب را یاری رساندند.

تقدیر از استاد ارجمند داور جناب آقای دکتر رضا عسکری مقدم که زحمت مطالعه و داوری این پایان‌نامه را تقبل نمودند.

تقدیر و تشکر از کلیه اساتید محترم دانشگاهی، کارشناسان IT در شرکت نفت و گاز پارس بویژه جناب آقای مهندس شیرازی که با همکاری و هماهنگی خود اینجانب را یاری رساندند. از جناب آقای مهندس طالبی مدیر سابق کامپیوتر شرکت ملی نفت که تجربیات چندین ساله و ارزشمند خود را در این زمینه در اختیار اینجانب قرار دادند و نیز کلیه کسانی که در خارج صنعت نفت به هر نحوی اینجانب را در انجام پایان‌نامه یاری رساندند تشکر و قدردانی می‌گردد.

همچنین از واحد پژوهش و فناوری شرکت نفت و گاز پارس و کارشناسان محترم این واحد به جهت حمایت‌های مادی و معنوی این پروژه تقدیر و تشکر ویژه می‌گردد.

از خداوند علیم برای همه اساتید و پویندگان علم و دانش، موفقیت در تمامی امور را خواستارم.

## چکیده

اکنون در محیط کسب و کار، اطلاعات بطور فزاینده نقش با اهمیتی در موفقیت سازمانهای بخش دولتی و خصوصی ایفا مینماید. امروزه سازمانها به دلیل وابستگی شدید به اطلاعات و ارزش استراتژیک آن، ظهور شبکه‌ها و پراکندگی اطلاعات، با مشکل جدی مواجه میباشند. این امر باعث گردیده سازمانها به مدیریت منابع اطلاعاتی روی آورند. مدیریت منابع اطلاعاتی یک روش جامع برای برنامه ریزی، سازماندهی، بودجه بندی، هدایت، پایش و کنترل افراد، منابع مالی، فناوریها و فعالیتهای ملازم با کسب، ذخیره سازی، پردازش و توزیع داده ها به منظور تامین نیازهای سازمان به طریقی موثر و کارا است. پژوهش حاضر با هدف بسط مدل رینالد و رینالد<sup>۱</sup> و ارائه چارچوبی به منظور ارزیابی ابعاد پنجگانه مدیریت منابع اطلاعاتی «مدیریت اطلاعات، مدیریت استراتژیک، مدیریت فناوری، مدیریت توزیع، مدیریت کارکردی» از دیدگاه کلان و ارائه راهکارهای بهبود آن انجام شده است. در این پژوهش بر مبنای ادبیات علمی و مطالعه میدانی، مولفه‌ها و شاخصهای مرتبط با ابعاد پنجگانه مدیریت منابع اطلاعات مورد شناسایی قرار گرفت. روش گردآوری داده ها عبارت از مصاحبه و پرسشنامه است. جامعه آماری تحقیق، خبرگان دانشگاهی و خبرگان صنعت میباشند. روش نمونه گیری، روش گلوله برفی است. روائی<sup>۲</sup> پرسشنامه، با استفاده از نظرات خبرگان دانشگاهی و صنعت و از طریق آزمون دوجمله‌ای مورد تایید قرار گرفت. به منظور سنجش پایائی<sup>۳</sup> پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ و برای تست چارچوب و رتبه‌بندی ابعاد مدیریت منابع اطلاعات از آزمون فریدمن<sup>۴</sup> استفاده گردید. نتایج مطالعه موردی در شرکت نفت و گاز پارس حاکی است که مهمترین بعد مدیریت منابع اطلاعات در این شرکت عبارت از مدیریت توزیع است. پس از آن به ترتیب ابعاد مدیریت فناوری اطلاعات، مدیریت استراتژیک، مدیریت اطلاعات و مدیریت کارکردی قرار دارند.

**واژگان کلیدی:** مدیریت منابع اطلاعاتی<sup>۵</sup>، مدیریت اطلاعات<sup>۶</sup>، مدیریت فناوری<sup>۷</sup>، مدیریت استراتژیک<sup>۸</sup>، مدیریت توزیع<sup>۹</sup>، مدیریت کارکردی<sup>۱۰</sup>.

---

<sup>۱</sup> - Reynold & Reynold

<sup>۲</sup> - validity

<sup>۳</sup> - Reliability

<sup>۴</sup> - Freidman

<sup>۵</sup> - Information Resources Management

<sup>۶</sup> - Information Management

<sup>۷</sup> - Technology Management

<sup>۸</sup> - Strategic Management

<sup>۹</sup> - Distributed Management

<sup>۱۰</sup> - Functional Management

## فهرست مطالب

عنوان..... صفحه

### فصل اول: کلیات تحقیق

- ۱-۱ مقدمه ..... ۱
- ۲-۱ بیان مسئله تحقیق ..... ۳
- ۳-۱ معرفی موضوع تحقیق ..... ۴
- ۴-۱ سابقه و ضرورت انجام تحقیق ..... ۴
- ۵-۱ اهداف تحقیق ..... ۵
- ۶-۱ سوالات و فرضیه‌های تحقیق ..... ۶
- ۷-۱ چارچوب نظری و مدل تحقیق ..... ۷
- ۸-۱ روش و مراحل انجام تحقیق ..... ۷
- ۹-۱ کاربردهای تحقیق ..... ۸
- ۱۰-۱ جنبه‌های نوآوری تحقیق ..... ۹
- ۱۱-۱ ساختار پایان‌نامه ..... ۱۰
- ۱۲-۱ تعریف واژگان کلیدی تحقیق ..... ۱۱
- ۱۳-۱ قراردادها ..... ۱۳

### فصل ۲ بررسی ادبیات نظری تحقیق

- ۱-۲ مفاهیم کلی ..... ۱۴
- ۱-۱-۲ تعریف داده و اطلاعات ..... ۱۵
- ۲-۱-۲ ارزش اطلاعات ..... ۱۵
- ۳-۱-۲ معیارهای اطلاعاتی در استاندارد کوییت ..... ۱۵
- ۴-۱-۲ اجزاء منابع اطلاعاتی ..... ۱۶
- ۲-۲ مروری بر تاریخچه مدیریت منابع اطلاعات ..... ۱۶

- ۳-۲ مروری بر ابعاد پنجگانه مدیریت منابع اطلاعات ..... ۱۸
- ۱-۳-۲ مدیریت اطلاعات (IM) ..... ۱۸
- ۲-۳-۲ مدیریت فناوری اطلاعات (ITM) ..... ۲۰
- ۱-۲-۳-۲ تعاریف و نگرشهای مختلف از فناوری اطلاعات ..... ۲۱
- ۲-۲-۳-۲ تعریف فناوری اطلاعات از دیدگاه علم مدیریت اطلاعات ..... ۲۲
- ۳-۲-۳-۲ معماری سازمانی اطلاعات ..... ۲۲
- ۴-۲-۳-۲ اجزای معماری IT ..... ۲۳
- ۵-۲-۳-۲ ابعاد و جنبه‌های کاربردی فناوری اطلاعات ..... ۲۶
- ۳-۳-۲ مدیریت استراتژیک ..... ۲۸
- ۴-۳-۲ مدیریت توزیع ..... ۳۵
- ۱-۴-۳-۲ انواع سیستمهای توزیعی (DS) ..... ۳۶
- ۲-۴-۳-۲ امنیت در مدیریت توزیع ..... ۳۷
- ۳-۴-۳-۲ طبقه بندی کنترل‌های امنیتی ..... ۳۸
- ۵-۳-۲ مدیریت کارکردی (FM) ..... ۳۹
- ۱-۵-۳-۲ جایگاه سازمانی مدیریت منابع اطلاعاتی ..... ۴۰
- ۶-۳-۲ بررسی پیشینه تحقیق ..... ۴۱
- ۱-۶-۳-۲ خلاصه پژوهشهای صورت گرفته و ارزیابی آنها ..... ۴۶
- ۷-۳-۲ مدل مفهومی تحقیق ..... ۴۸
- ۸-۳-۲ معرفی اجمالی حوزه تحقیق ..... ۴۹

### فصل ۳ روش تحقیق

- ۱-۳ مقدمه ..... ۵۱
- ۲-۳ معرفی چارچوب پیشنهادی ارزیابی ابعاد پنجگانه مدیریت منابع اطلاعات ..... ۵۱
- ۱-۲-۳ چارچوب پیشنهادی ارزیابی بعد مدیریت استراتژیک ..... ۵۲
- ۲-۲-۳ چارچوب پیشنهادی ارزیابی بعد مدیریت فناوری اطلاعات ..... ۵۵
- ۳-۲-۳ چارچوب پیشنهادی ارزیابی بعد مدیریت اطلاعات ..... ۵۸

- ۶۱ ..... ۴-۲-۳ چارچوب پیشنهادی ارزیابی بعد مدیریت توزیع
- ۶۵ ..... ۵-۲-۳ چارچوب پیشنهادی ارزیابی بعد مدیریت کارکردی
- ۶۹ ..... ۳-۳ فرضیه‌های تحقیق
- ۷۰ ..... ۴-۳ روش تحقیق
- ۷۰ ..... ۵-۳ مراحل انجام تحقیق
- ۷۰ ..... ۶-۳ جامعه آماری و روش نمونه‌گیری
- ۷۱ ..... ۷-۳ روش و ابزار گردآوری داده‌ها
- ۷۲ ..... ۸-۳ روایی ابزار سنجش (پرسشنامه)
- ۷۳ ..... ۹-۳ پایایی ابزار سنجش (پرسشنامه)
- ۷۴ ..... ۱۰-۳ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

#### فصل ۴ ارزیابی و تجزیه و تحلیل چارچوب پیشنهادی

- ۷۶ ..... ۱-۴ مقدمه
- ۷۶ ..... ۲-۴ بررسی وضعیت جمعیت شناختی پاسخ دهندگان
- ۷۷ ..... ۳-۴ بررسی نظرات خبرگان در باره ابعاد مدیریت منابع اطلاعات
- ۷۸ ..... ۱-۳-۴ تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه ۱
- ۸۱ ..... ۲-۳-۴ تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه ۲
- ۸۴ ..... ۳-۳-۴ تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه ۳
- ۸۷ ..... ۴-۳-۴ تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه ۴
- ۸۹ ..... ۵-۳-۴ تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه ۵
- ۹۲ ..... ۶-۳-۴ تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیه کلی
- ۹۴ ..... ۴-۴ بررسی کاربرد چارچوب در شرکت نفت و گاز پارس
- ۹۴ ..... ۱-۴-۴ بررسی وضعیت جمعیت شناختی پاسخگویان
- ۹۶ ..... ۲-۴-۴ بررسی بعد مدیریت استراتژیک
- ۹۷ ..... ۳-۴-۴ بررسی بعد مدیریت فناوری اطلاعات
- ۹۸ ..... ۴-۴-۴ بررسی بعد مدیریت اطلاعات
- ۱۰۰ ..... ۵-۴-۴ بررسی بعد مدیریت توزیع



۴-۴-۶ بررسی بعد مدیریت کارکردی ..... ۱۰۱

۴-۴-۷ نتایج آزمون فریدمن جهت رتبه‌بندی میانگین ۵ بعد مدیریت منابع اطلاعات ..... ۱۰۳

## فصل ۵ نتیجه‌گیری و پیشنهادها

۵-۱- مقدمه ..... ۱۰۶

۵-۲- نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها ..... ۱۰۶

۵-۳- نتایج حاصل از کاربرد چارچوب در شرکت نفت و گاز پارس ..... ۱۰۸

۵-۴- برخی پیشنهادهای کاربردی در شرکت نفت و گاز پارس ..... ۱۰۸

۵-۵- برخی پیشنهادهای به منظور تحقیقات آتی ..... ۱۱۰

۵-۶- مقایسه چارچوب ارائه شده با کارهای صورت گرفته در گذشته ..... ۱۱۰

۵-۷- نوآوری تحقیق ..... ۱۱۱

۵-۸- مشکلات تحقیق ..... ۱۱۱

منابع ..... ۱۱۲

واژه‌نامه ..... ۱۱۷

پیوستها (کلیه پیوست ها بر روی CD پیوست پایان نامه کپی گردیده است) ..... ۱۲۰

پیوست الف ( جداول نتایج نظرسنجی خبرگان در مورد چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعات) ..... ۱۱۹

پیوست ب ( جداول نتایج کاربرد چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعات در نفت و گاز پارس) ..... ۱۲۲

پیوست ج ( نمونه پرسشنامه خبرگان) ..... ۱۲۴

پیوست د(نمونه پرسشنامه کاربرد در صنعت) ..... ۱۲۷

## فهرست اشکال

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول</b>
۷	شکل ۱-۱ چارچوب نظری تحقیق.....
	<b>فصل دوم</b>
۱۸	شکل ۱-۲ فعالیتهای به هم وابسته در مدیریت اطلاعات.....
۲۲	شکل ۲-۲ اجزاء فناوری اطلاعات.....
۲۳	شکل ۳-۲ لایه‌های مختلف برنامه‌ریزی و استقرار فناوری اطلاعات در یک سازمان.....
۲۶	شکل ۴-۲ ابعاد و جنبه‌های گوناگون فناوری اطلاعات.....
۲۷	شکل ۵-۲ زیر سیستمهای برنامه‌ریزی IT/IS.....
۲۸	شکل ۶-۲ پیکربندی کلان اجزاء فناوری و سیستم‌های اطلاعات در یک سازمان.....
۲۹	شکل ۷-۲ فعالیتهای موازی و رابطه بین برنامه‌ریزی استراتژیک و برنامه‌ریزی IS.....
۳۰	شکل ۸-۲ همسویی استراتژیک هندرسون و ونکاترامن.....
۳۱	شکل ۹-۲ مدل همسوئی کسب و کار و استراتژی‌های IT/IS.....
۳۳	شکل ۱۰-۲ حیاتی بودن برنامه‌ریزی سیستمهای اطلاعات برای سازمان.....
۳۹	شکل ۱۱-۲ ابعاد مدیریت IT.....
۴۸	شکل ۱۲-۲ چارچوب نظری تحقیق.....
	<b>فصل سوم</b>
۵۲	شکل ۱-۳ چارچوب نظری تحقیق.....
	<b>فصل چهارم</b>
۹۶	شکل ۱-۴ نمودار رتبه بندی میانگین مؤلفه‌های بعد مدیریت استراتژیک در شرکت نفت و گاز پارس.....
۹۸	شکل ۲-۴ نمودار رتبه بندی میانگین مؤلفه‌های بعد مدیریت فناوری اطلاعات در شرکت نفت و گاز پارس.....
۹۹	شکل ۳-۴ نمودار رتبه بندی میانگین مؤلفه‌های بعد مدیریت اطلاعات در شرکت نفت و گاز پارس.....
۱۰۰	شکل ۴-۴ نمودار رتبه بندی میانگین مؤلفه‌های بعد مدیریت توزیع در شرکت نفت و گاز پارس.....
۱۰۲	شکل ۵-۴ نمودار رتبه بندی میانگین مؤلفه‌های بعد مدیریت کارکردی در شرکت نفت و گاز پارس.....
۱۰۳	شکل ۶-۴ نمودار رتبه بندی میانگین کل ابعاد پنجگانه مدیریت منابع اطلاعات در شرکت نفت و گاز پارس.....

## فهرست جداول

عنوان	صفحه
فصل سوم	
جداول ۱-۳ الی ۷-۱ چارچوب پیشنهادی ارزیابی ابعاد پنجگانه مدیریت منابع اطلاعات ..... ۵۳	
فصل چهارم	
جداول ۱-۴ الی ۴-۲ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان خبرگان ..... ۷۶	
جدول ۳-۴ نتایج آزمون مربوط به مؤلفه‌های بعد مدیریت استراتژیک ..... ۷۹	
جدول ۴-۴ نتایج آزمون مربوط به مؤلفه‌های بعد مدیریت فناوری اطلاعات ..... ۸۲	
جدول ۵-۴ نتایج آزمون مربوط به مؤلفه‌های بعد مدیریت اطلاعات ..... ۸۵	
جدول ۶-۴ نتایج آزمون مربوط به مؤلفه‌های بعد مدیریت توزیع ..... ۸۷	
جدول ۷-۴ نتایج آزمون مربوط به مؤلفه‌های بعد مدیریت کارکردی ..... ۹۰	
جدول ۸-۴ نتایج آزمون مربوط به ابعاد اصلی مدیریت منابع اطلاعات ..... ۹۳	
جداول ۹-۴ توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان در شرکت نفت و گاز پارس ..... ۹۴	
جدول ۱۰-۴ نتایج آزمون بررسی بعد مدیریت استراتژیک در شرکت نفت و گاز پارس ..... ۹۶	
جدول ۱۱-۴ نتایج آزمون بررسی بعد مدیریت فناوری اطلاعات در شرکت نفت و گاز پارس ..... ۹۷	
جدول ۱۲-۴ نتایج آزمون بررسی بعد مدیریت اطلاعات در شرکت نفت و گاز پارس ..... ۹۸	
جدول ۱۳-۴ نتایج آزمون بررسی بعد مدیریت توزیع در شرکت نفت و گاز پارس ..... ۱۰۰	
جدول ۱۴-۴ نتایج آزمون بررسی بعد مدیریت کارکردی در شرکت نفت و گاز پارس ..... ۱۰۱	
جدول ۱۵-۴ نتایج آزمون رتبه‌بندی ۵ بعد مدیریت منابع اطلاعات ..... ۱۰۳	
جدول ۱۶-۴ نتایج تحلیلی آزمون فریدمن مربوط به ابعاد اصلی مدیریت منابع اطلاعات ..... ۱۰۳	

## فهرست علائم اختصاری

CV	Content Validity	اعتبار محتوایی
CIO	Chief Information Officer	مدیر ارشد اطلاعات
CEO	Chief Executive Officers	مدیران ارشد اجرایی
CM	Content Management	مدیریت محتوا
DM	Distributed Management	مدیریت توزیع
DBM	Database Management	مدیریت پایگاه داده
DPM	Data Processing Management	مدیریت پردازش داده‌ها
DP	Data Processing	پردازش داده
DM	Data Management	مدیریت داده
DSS	Decision Support System	سیستم حمایت از تصمیم‌گیری
EIS	Executives Information System	سیستم اطلاعات مدیران ارشد
ES	Expert systems	سیستم‌های خبره
EA	Enterprise Architecture	معماری سازمانی
ERP	Enterprise Resources Planning	برنامه ریزی منابع سازمانی
FM	Functional Management	مدیریت کارکردی
GDSS	Group Decision Support System	سیستم حمایت از تصمیم‌گیری گروهی
IRM	Information Resources Management	مدیریت منابع اطلاعات
IM	Information Management	مدیریت اطلاعات
ISM	Information System Management	مدیریت سیستم‌های اطلاعات
ITM	Information Technology Management	مدیریت فناوری اطلاعات
ITIL	Information Technology Infrastructure Library	کتابخانه زیرساخت فناوری اطلاعات
MIS	Management Information System	سیستم اطلاعات مدیریت

<b>OLA</b>	<b>Operation Level Agreement</b>	توافقنامه سطح عملیات
<b>PMBOK</b>	<b>Project Management Body of Knowledge</b>	استانداردی برای مدیریت پروژه که توسط موسسه PMI وضع شده است
<b>RFP</b>	<b>Request For Proposal</b>	درخواست پیشنهاد
<b>SM</b>	<b>Strategic Management</b>	مدیریت استراتژیک
<b>SLA</b>	<b>Service Level Agreement</b>	توافقنامه سطح خدمات
<b>USGAO</b>	<b>United State Government Accountability Organization</b>	سازمان پاسخگویی دولت ایالات متحده آمریکا
<b>WAN</b>	<b>Wide Area Networks</b>	شبکه‌های حوزه گسترده

## فصل اول

### کلیات تحقیق

#### عناوین مطرح در این فصل:

- ۱-۱ مقدمه
- ۲-۱ بیان مسئله تحقیق
- ۳-۱ معرفی موضوع تحقیق
- ۴-۱ سابقه و ضرورت انجام تحقیق
- ۵-۱ اهداف تحقیق
- ۶-۱ سوالات و فرضیه‌های تحقیق
- ۷-۱ چارچوب نظری و مدل تحقیق
- ۸-۱ روش و مراحل انجام تحقیق
- ۹-۱ کاربردهای تحقیق
- ۱۰-۱ جنبه‌های نوآوری تحقیق
- ۱۱-۱ ساختار پایان‌نامه
- ۱۲-۱ تعریف واژگان کلیدی تحقیق
- ۱۳-۱ قراردادها

## ۱-۱ مقدمه

کسب و کار امروز سازمانها در محیطی قرارداد که اطلاعات نقش روبه افزایش و با اهمیتی را در موفقیت سازمانهای خصوصی و دولتی ایفا می‌کند. دلایل فراوانی وجود دارد که در جهان معیوب و ناکارآمد که اطلاعات، هم از نظر حجم و هم از نظر اهمیت بطور همزمان روبه رشد است، مدیریت اطلاعات مورد توجه جدی قرار گیرد. در سالهای اخیر ناکامیها در مدیریت صحیح اطلاعات، تلفات عظیمی بر شرکتهای بیشماری وارد نموده است که نتوانستند اطلاعات خود را درست مدیریت نمایند یا اینکه بعلمت مدیریت ناصحیح سرمایه‌های اطلاعاتی خود، بطور کامل شکست خورده‌اند [راندولف و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۹].

مدیریت منابع اطلاعاتی به عنوان یک رویکرد جامع، به منظور برنامه‌ریزی، سازماندهی، نظارت و کنترل منابع انسانی و فنی در ارتباط با پردازش، انتقال، ذخیره سازی، بازیابی، توزیع اطلاعات و همچنین پشتیبانی سیستمها (توسعه، ارتقاء و پشتیبانی) به منظور برآورده نمودن کامل نیازهای کسب و کار در جهت منافع و تحقق اهداف سازمان مطرح است. رویکردی که اطلاعات را همانند منابع حیاتی دیگر سازمانی (افراد، تجهیزات، سرمایه) تلقی می‌نماید و بعنوان یک زنجیره مدیریتی منابع اطلاعات سازمان را با مأموریت و اهداف سازمان مرتبط می‌سازد و تاکید می‌کند که بایستی مدیریت، کنترل و مورد ارزیابی قرار گیرند [افشاری<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹]. اگر سازمانی بخواهد بصورتی مؤثر و کارآمد از اطلاعات و منابع اطلاعاتی خود استفاده نماید بایستی به منظور مدیریت منابع اطلاعاتی خود پنج بعد: مدیریت اطلاعات، مدیریت فناوری، مدیریت استراتژیک، مدیریت توزیع، مدیریت کارکردی را درسیاستها و استراتژیهای کلان و دراز مدت خود مدنظر قرار داده و مورد ارزیابی قرار دهد و گرنه از کورس رقابتها در دنیای دیجیتال امروز عقب خواهند افتاد [رینالد و رینالد، ۲۰۰۲].

در شرکتهای بزرگی مانند شرکتهای نفتی که نقش اساسی را در تولید ناخالص ملی کشور دارند و حیات آنها وابستگی زیادی به اطلاعات و فناوری اطلاعات دارد و هزینه‌های سنگینی را نیز در بخش فناوری اطلاعات و زیر ساختهای آن می‌کنند، ارائه چارچوبی به منظور ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی ضرورتی اجتناب ناپذیر است. در این پژوهش تلاش گردیده تا با مطالعات انجام شده و با بسط مدل

<sup>۱</sup> - Randolph A. Kahn, etal

<sup>۲</sup> - Afshari H, and Khosravi Sh

رینالد و رینالد، چارچوبی به منظور ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی ارائه شود که پس از بکارگیری چارچوب پیشنهادی در شرکت نفت و گاز پارس، در صورت لزوم راهکارهایی نیز پیشنهاد نماید. اجرای این الگو می‌تواند برای مدیران عملگرا که خواهان ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی در سازمان خود هستند نقش حیاتی را در توسعه و بهبود یک ساختار اطلاعاتی مناسب، مدیریت و ارزیابی ابعاد گوناگون مدیریت منابع اطلاعاتی ایفا نماید.

## ۱-۲ بیان مساله

اطلاعات رگ حیاتی سازمانهاست، بدون اطلاعات مدیران سازمان (مغز سازمان) نمی‌توانند تصمیمات کلیدی بگیرند. بخشهای مالی، پرسنلی (دهان، قلب، ششها) قادر نیستند منابع مورد نیاز را برای ادامه حیات سازمان بدست آورند و بدون اطلاعات سازمانها همانند یک انسان لال، کودن، بی مغز و بدون جهت هستند [جان بلاکی ۱۳۸۰]. در طول دو دهه گذشته، نیازهای اطلاعاتی تمام سطوح مدیریت در سازمانها نه تنها سرعت گسترش و تغییر پیدا کرده است بلکه بطور چشمگیری متنوع و افزایش یافته و روشهای جدید پردازش اطلاعات، فناوریهای جدید کامپیوتری و ارتباطی مدرن برای برآورده نمودن نیازهای اطلاعاتی مدیران بکار گرفته می‌شود [جاگدیش<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵]. فناوریها و استراتژیهای جدید دائماً در حال گسترش و توسعه است تا مدیریت اطلاعات را بهبود بخشند و سازمانها به این موضوع پی برده‌اند که بایستی منابع اطلاعاتی خود از مدیریت دانش گرفته تا منابع اطلاعاتی، افراد و نیروی انسانی را مدیریت نمایند [خسروپور<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶]. افزایش پیچیدگی کار مدیریت، پیشرفت فناوریها، ظهور شبکه‌های گسترده ارتباطی، انتشار گسترده اطلاعات، بسیاری از سازمانها را با مشکل بیش از حد اطلاعات پراکنده و سازمان نیافته مواجه نموده و این امر باعث گردیده که سازمانهای پیشرو به منظور مقابله با آشوب اطلاعاتی در دنیای دیجیتال به مدیریت منابع اطلاعاتی روی آورند [حسن زاده، ۱۳۸۴].

با بررسیهای انجام شده چارچوبی که بتواند تمام ابعاد مدیریت منابع اطلاعاتی را مورد ارزیابی قرار دهد در کشور وجود ندارد، لذا، ارائه چارچوبی به منظور ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی، بویژه در شرکتهای نفتی کشور که نقش اساسی را در تولید ناخالص ملی کشور داشته و حیات آنها وابسته به اطلاعات و فناوری اطلاعات دارد و هزینه‌های سنگینی را نیز در بخش فناوری اطلاعات و زیرساختهای

<sup>۱</sup> - JAGDISH

<sup>۲</sup> - KHOSROW-Pour



آن می‌کنند ضرورتی اجتناب ناپذیر است. در این پژوهش تلاش گردیده است تا حد امکان چارچوبی مناسب با توجه به ابعاد پنج گانه رینالد و رینالد به منظور ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی ارائه گردد و در صورت لزوم راهکارهایی نیز در این زمینه پیشنهاد گردد.

### ۳-۱ معرفی موضوع تحقیق

ارائه چارچوبی به منظور ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی (IRM) در شرکتهای نفتی ایران (مورد مطالعه شرکت نفت و گاز پارس)

### ۴-۱ سابقه و ضرورت انجام تحقیق

اگر افراد قلب سازمان باشند اطلاعات مغز سازمان را تشکیل می‌دهد [حسن زاده ۱۳۸۴]. اطلاعات همانند خونی است که هر سازمان برای بقا خود به آن نیاز دارد [گروه مشاوران، ۲۰۰۴]. مدیریت منابع اطلاعات تنها حوزه‌ای است که افزایش مداوم سرمایه‌گذاری در آن سریعتر از رشد اقتصادی در آن سازمان است. همچنانکه هزینه‌ها بالا می‌رود، اطلاعات نیز بعنوان یک منبع با ارزش و حیاتی برای سازمانها با اهمیت تشخیص داده می‌شود و این امر مستلزم آن است که بطور مؤثری مدیریت گردد [لویس و همکاران، ۱۹۹۵].

در رابطه به موضوع مدیریت منابع اطلاعات بعنوان ابزاری برای مدیریت اطلاعات و فناوریهای مرتبط با آن استقبال زیادی شده و درباره مزایای آن مقالات و کتب زیادی نگارش شده است. درخصوص ارزیابی برخی از اجزاء مدیریت منابع اطلاعات کارهایی نیز صورت گرفته که در فصل ۲ و بخش مربوط به پیشینه تحقیق بطور مفصل به آنها اشاره شده است، اما در زمینه ارائه چارچوبی به منظور ارزیابی ابعاد پنجگانه مدیریت منابع اطلاعاتی (مدیریت اطلاعات، مدیریت استراتژیک، مدیریت فناوری اطلاعات، مدیریت توزیع، مدیریت کارکردی) که هدف مورد نظر در این تحقیق است کاری صورت نگرفته است. با توجه به هزینه‌های سنگین در بخش فناوری اطلاعات و زیرساختها و تجهیزات، شبکه‌ها، انتشار گسترده اطلاعات، در سازمانهایی مانند شرکتهای نفتی در کشور که وابستگی زیادی به اطلاعات و فناوریهای مربوطه دارد ارائه چارچوبی جامع به منظور ارزیابی مدیریت منابع اطلاعات که ابعاد مختلف آن را پوشش دهد ضرورتی اجتناب ناپذیر است. لذا در این تحقیق تلاش گردیده،

چارچوب کاملتری نسبت به چارچوبهای قبلی و نیز با توجه به ابعاد پنجگانه مدل رینالد و رینالد ارائه گردد.

#### ۱-۵ اهداف تحقیق

**هدف اصلی:** ارائه چارچوبی به منظور ارزیابی ابعاد ۵ گانه مدیریت منابع اطلاعاتی از دیدگاه کلان (مدیریت اطلاعات، مدیریت استراتژیک، مدیریت فناوری، مدیریت توزیع، مدیریت کارکردی)

**اهداف فرعی:** ارزیابی مدیریت منابع اطلاعات در شرکتهای نفتی بر حسب ابعاد پنجگانه، ارائه راهکارهای لازم جهت بهبود مدیریت منابع اطلاعات در شرکتهای نفتی

#### ۱-۶ سوالات و فرضیه‌های تحقیق

به منظور دستیابی به ساختاری منسجم و مناسب برای انجام تحقیق، به بیان مهمترین اصول و پاسخ به سئوالات اصلی تحقیق، پرداخته خواهد شد.

**سوال اصلی تحقیق:** چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی در شرکتهای نفتی ایران شامل چه ابعادی است؟

#### سوالات فرعی تحقیق

سوال فرعی ۱: مدیریت اطلاعات یکی از ابعاد چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی در شرکتهای نفتی ایران است؟

سوال فرعی ۲: مدیریت فناوری اطلاعات یکی از ابعاد چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی در شرکتهای نفتی ایران است؟

سوال فرعی ۳: مدیریت استراتژیک یکی از ابعاد چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی در شرکتهای نفتی ایران است؟

سوال فرعی ۴: مدیریت توزیع یکی از ابعاد چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی در شرکتهای نفتی ایران است؟

سوال فرعی ۵: مدیریت کارکردی یکی از ابعاد چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی در شرکتهای نفتی ایران است؟

## فرضیه‌های تحقیق

**فرضیه اصلی تحقیق:** چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی در شرکت‌های نفتی ایران شامل پنج بعد (مدیریت اطلاعات، مدیریت فناوری، مدیریت استراتژیک، مدیریت استراتژیک، مدیریت توزیع، مدیریت کارکردی) است.

## فرضیه‌های فرعی

فرضیه فرعی ۱: مدیریت اطلاعات یکی از ابعاد چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی است.

فرضیه فرعی ۲: مدیریت فناوری اطلاعات یکی از ابعاد چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی است.

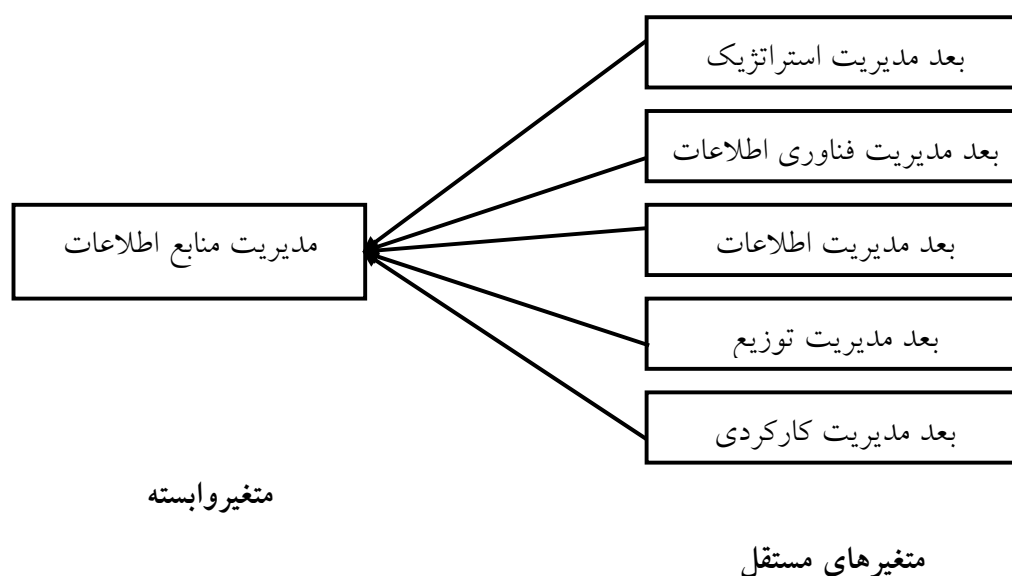
فرضیه فرعی ۳: مدیریت استراتژیک یکی از ابعاد چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی است.

فرضیه فرعی ۴: مدیریت توزیع یکی از ابعاد چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی است.

فرضیه فرعی ۵: مدیریت کارکردی یکی از ابعاد چارچوب ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی است.

## ۷-۱ چارچوب نظری و مدل تحقیق

در رابطه با پژوهش مورد نظر که هدف، ارائه چارچوبی به منظور ارزیابی مدیریت منابع اطلاعاتی است. با توجه به بررسی پیشینه تحقیق، مدل پنجگانه ارائه شده توسط رینالد و رینالد مبنای کار تحقیق است که مدیریت منابع اطلاعات از ۵ بعد تشکیل شده است. مدیریت منابع اطلاعاتی در این تحقیق بعنوان متغیر وابسته است که توسط متغیرهای مستقل یعنی مدیریت اطلاعات، مدیریت استراتژیک، مدیریت فناوری اطلاعات، مدیریت توزیع، مدیریت کارکردی تحت تاثیر قرار می‌گیرد. مدیریت صحیح منابع اطلاعاتی بستگی به مدیریت درست ابعاد پنجگانه دارد. در واقع، مدیریت صحیح این ابعاد بستگی به تعیین درست مؤلفه و شاخصهای ارزیابی مرتبط با این ابعاد دارد. مؤلفه‌ها و شاخصها در واقع عواملی هستند که بمنظور ارزیابی ابعاد تعیین شده مورد استفاده قرار می‌گیرند. بعبارتی، ارزیابی ابعاد پنجگانه مدیریت منابع اطلاعات بایستی با توجه به انتخاب شاخصهای مناسب صورت گیرد که تعیین درست آنها از اهمیت خاصی برخوردار است. بر این اساس مدل مفهومی زیر بعنوان چارچوب نظری تحقیق مورد بررسی قرار خواهد گرفت.



شکل ۱-۱ چارچوب نظری تحقیق

### ۸-۱ روش و مراحل انجام تحقیق

تحقیق از نظر هدف کاربردی است و از نظر روش و ماهیت یک تحقیق پیمایشی است برای انجام تحقیق روشها و مراحل زیر انجام گردید:

- شناسایی و بیان کامل مساله (منظور از مساله دستیابی به چارچوبی به منظور ارزیابی مدیریت منابع اطلاعات براساس ابعاد پنجگانه مطرح شده در موضوع پایان نامه).
- بررسی فعالیتهای پیشین و شناسایی مؤلفه‌ها، شاخصها، فعالیتها و مفاهیم مرتبط با مدیریت منابع اطلاعات در راستای چارچوب نظری تحقیق بمنظور تشکیل سازه چارچوب مورد نظر.
- بررسی داده‌های جمع آوری شده و طبقه‌بندی آنها و سپس تعیین مؤلفه‌ها و شاخصهای چارچوب مورد نظر و طبقه‌بندی آنها بر اساس ابعاد پنجگانه مدیریت منابع اطلاعات (مطابق جداول ۱-۳ الی ۵-۳ در ابتدای فصل سوم پایان نامه) و تدوین چارچوب پیشنهادی.
- تدوین پرسشنامه خبرگان بر اساس چارچوب پیشنهادی و توزیع پرسشنامه در بین خبرگان دانشگاههای معتبر کشور و مدیران فناوری اطلاعات در شرکتهای نفتی