

مدیریت فناوری اطلاعات^۱

• امیرحسین عبدالمجید^۲

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی سازمان انرژی اتمی ایران

اطلاعات و میزان نیل به اهداف سازمانی با استفاده از آنها را نامطلوب ارزیابی کرده‌اند (ناخدا و حری، ۱۳۸۴، ص ۵۸-۵۷). بنابراین مدیریت بهینه فناوری اطلاعات می‌تواند به جهت‌دهی مناسب سرمایه‌گذاری‌ها در این زمینه کمک کند و بدین سان موجب ارتقای کارکرد سازمان‌ها شود.

کتاب مدیریت فناوری اطلاعات تألیف و ترجمه‌ای است آزاد از کتاب IT Manager's Handbook, Sec- and Edition: Getting your new job done تألیف بیل هالت اشنایدر^۳ و برایان دی. جاف^۴ که انتشارات مورگان کافمن^۵ در سال ۲۰۰۷ م. در ۶۳۲ صفحه منتشر کرده است. این کتاب یکی از منابع مدیریت فناوری اطلاعات در دانشگاه‌های معتبر جهان به‌شمار می‌آید.

بیل هالت اشنایدر، نویسنده، مدرس و متخصص نرم‌افزار، بیش از ۲۲ سال است که در صنعت رایانه فعالیت می‌کند. تخصص وی در حوزه‌های مختلف فناوری اطلاعات از جمله مدیریت سرمایه، بیوتکنولوژی، مدیریت مخاطره^۶ و توسعه نرم‌افزاری است. وی همچنین صاحب چند کتاب و تعداد فراوانی مقالات فنی و بازاریابی است (بارنز و نوبل^۷، ۲۰۰۸).

برایان دی. جاف نیز بیش از ۲۰ سال است که در حوزه فناوری اطلاعات فعالیت می‌کند. وی تاکنون در چندین شرکت مشاور سرمایه‌گذاری فعالیت کرده و هم‌اکنون مدیر بخش خدمات فناوری اطلاعات شرکت مشاور سرمایه‌گذاری تایم وارنر^۸ است. مقالات او در



■ مدیریت فناوری اطلاعات (IT Management).

تألیف: شهروز فرهمند و پریسا فیروز کوهی، تهران: حریم دانش، ۱۳۸۶، ۳۸۲ ص، شابک: ۹۶۴-۲۷۰۶-۰۲-۴

امروزه سرمایه‌گذاری سازمان‌ها در زمینه فناوری اطلاعات به‌طور قابل‌توجهی افزایش یافته است. فناوری اطلاعات می‌تواند نقش بسزایی در ارتقای بهره‌وری و کارآیی سازمان‌های مختلف داشته باشد. در واقع سازمان‌هایی که در آنها فرآیند پیاده‌سازی و استفاده از فناوری اطلاعات با موفقیت انجام پذیرد، با دستاوردهای قابل‌توجهی روبه‌رو خواهند بود. اما تحقیقات گوناگون، بازدهی سرمایه‌گذاری‌های انجام‌شده در زمینه فناوری

سازمان‌هایی که در آنها فرآیند پیاده‌سازی و استفاده از فناوری اطلاعات با موفقیت انجام پذیرد، با دستاوردهای قابل توجهی روبه‌رو خواهند بود

خدمات حمایت از کاربران بحث کرده و شیوه‌های ارتباط با آنها را بیان می‌کنند. این کاربران ممکن است کارمندان، موکلان، مشتریان یا شرکای تجاری باشند. فصل پنجم به مقوله مدیریت پروژه اختصاص دارد. در این فصل مباحث ارزش مدیریت پروژه، نکات کلیدی درباره پروژه، تعیین فازهای تقسیم‌بندی پروژه، تشکیل تیم‌های پروژه، تعیین هزینه‌های پروژه و نحوه پی‌گیری پروژه بررسی شده است.

در فصل ششم مطالبی درباره بودجه‌بندی از جمله اجزای کلیدی بودجه، تعیین محدوده بودجه، و عوامل مهمی که باید در نظر داشت، مطرح می‌شود. مؤلفان در فصل هفتم به اجزای اساسی فناوری اطلاعات می‌پردازند. در این فصل چگونگی تهیه فهرست مفیدی از موجودی کالا بیان شده و سپس درباره راه‌های شناخت کاربران و اهمیت آن بحث می‌شود. نحوه برآورد کردن و برخورد با زمان بیکاری سیستم^{۱۴}، راه‌های آزمایش نسخه‌های جدید نرم‌افزاری، چگونگی اداره سیستم‌های قدیمی، و پی‌گیری هزینه‌های مالکیت^{۱۵} و مدیریت دارایی از مباحث دیگر این فصل است. فصل‌های هشتم و نهم به ترتیب به موضوع‌های ساخت‌افزار و نرم‌افزار رایانه اختصاص دارند. در این دو فصل، درباره نحوه کسب تازه‌ترین اطلاعات درباره عملکرد و قیمت قطعات و نرم‌افزارها، نحوه ارزیابی محصولات و تأمین‌کنندگان آنها، چگونگی تعیین مشخصات رایانه‌های رومیزی و همراه، و تفاوت میان ایستگاه کاری^{۱۶} و رایانه بحث شده است.

موضوع فصل‌های دهم و یازدهم شبکه‌های داده، اینترنت، اینترنت و اکسترانت است. تعاریف هر یک از مفاهیم، تفاوت بین آنها، نکات مهم در طراحی شبکه‌های محلی^{۱۷} و شبکه‌های گسترده^{۱۸} و نحوه مدیریت و گسترش آنها، نحوه طراحی و تنظیمات رایانه سرویس‌دهنده^{۱۹} و مبحث تجارت الکترونیکی از مطالب مهم این فصل‌هاست. در فصل بعدی درباره برنامه‌های کاربردی تجاری از جمله پست الکترونیکی، برنامه‌ریزی منابع تجاری^{۲۰} و نرم‌افزارهای گروهی^{۲۱}، ویژگی‌ها و نحوه مدیریت آنها بحث می‌شود. فصل سیزدهم به مسائل امنیتی اختصاص دارد. در این فصل مبحث چگونگی حفاظت از شرکت خود در برابر تهدیدهای درونی و بیرونی، چگونگی محافظت از سیستم‌های

مجلات و روزنامه‌های معتبری همانند جهان رایانه^۲، جهان اطلاعات^۱، ای‌ویک^{۱۱}، و نیویورک تایمز^{۱۲} منتشر شده است (همان).

شهرزاد فرهمند مدرس و متخصص نرم‌افزار و صاحب دانشنامه کارشناسی در رشته مهندسی کامپیوتر، گرایش نرم‌افزار، است. وی در زمینه‌های فناوری اطلاعات، طراحی و توسعه نرم‌افزار، و طراحی وبسایت فعالیت می‌کند (پایگاه اختصاصی شهرزاد فرهمند، ۱۳۸۷).

مؤلفان کتاب درباره هدف از انتشار کتاب - در پشت جلد - اشاره می‌کنند که بیشتر افراد بر این باورند که فناوری اطلاعات یعنی آشنایی با سخت‌افزار و نرم‌افزار رایانه و کسب مهارت‌های عمومی راهبری رایانه که موسوم به مهارت‌های هفتگانه است. این کتاب بر آن است تا صنعت فناوری اطلاعات را برای عموم به صورت دقیق و کامل معرفی و مباحث بسیار دقیق و پیشرفته‌ای از مدیریت و تشکیل تیم تا اجرای پروژه را مطرح کند. به عقیده مؤلفان، نکته مهمی که در این کتاب وجود دارد، این است که مباحث مطرح‌شده در آن به نسخه و ویرایش دیگری نیاز ندارد و همیشه به‌عنوان مرجع می‌توان از این کتاب استفاده کرد.

کتاب در چهارده فصل تنظیم شده که با افزودن فصل دیگری که در پایان کتاب آمده و همانند یک پیوست است، تعداد فصل‌های کتاب به پانزده افزایش می‌یابد.

در فصل اول، «مدیر آی. تی کیست؟»، وظایف یک مدیر فناوری اطلاعات بررسی و ارزش استراتژیک نوین فناوری اطلاعات و اهمیت حیاتی مدیریت فناوری اطلاعات در زمان حال تشریح می‌شود. فصل دوم کتاب به موضوع کارگزینی و نحوه استخدام کارکنان برای تشکیل یک تیم فناوری اطلاعات از سوی مدیر اختصاص دارد. در این فصل مباحث توجیه یک استخدام، نحوه تهیه شرح وظایف، ارزش تبلیغات و نحوه استفاده از آن برای استخدام کارکنان، نحوه مصاحبه با داوطلبان استخدام و چگونگی پیشنهاد حقوق بررسی شده است. فصل بعدی درباره موضوع مدیریت تیم فناوری اطلاعات است. نحوه آماده‌کردن کارمندان برای انجام وظایف، چگونگی آموزش و ارزیابی عملکرد آنها، و روش تعیین استراتژی فناوری اطلاعات از مباحث دیگر این فصل است. مؤلفان در فصل چهارم درباره

کتاب مدیریت فناوری اطلاعات مجموعه‌ای از توصیه‌های مدیریتی را که به آسانی قابل دسترسی و عملی‌اند، برای مدیران به‌ویژه مدیران فناوری اطلاعات تازه‌کار ارائه می‌دهد

خود در برابر ویروس‌ها، استفاده از دیوارهای آتشین^{۲۲}، و نحوه رسیدگی به مسائل نقض امنیت بررسی شده است. مؤلفان در فصل چهاردهم به اصول مدیریت بحران می‌پردازند. در این فصل دلایل نیاز به یک برنامه بحران، سطوح مختلف بحران، اجزای یک برنامه بحران و نحوه روزآمدسازی برنامه بحران بیان می‌شود. موضوع فصل پانزدهم و پایانی کتاب، درباره فنون ارتباط صحیح و مؤثر با کارمندان است. کشف استراتژی درک شخص (دیداری، شنیداری، لمسی)، تیپ شخصیتی (سلطه‌گر، حسابگر، سازشگر، خونگرم، و اجتماعی) و دریافتن نوع شخصیت وی از مباحث مهم این فصل است. کشف مسائل فوق کمک می‌کند تا بتوان به‌نحو مؤثری با کارمندان خود ارتباط کاری برقرار کرد.

درباره جامعه مخاطبان کتاب، مؤلفان معتقدند که این کتاب می‌تواند نیاز اطلاعاتی یک مدیر فناوری اطلاعات در حوزه صنعت رایانه را برطرف کند. اما فناوری اطلاعات منحصر به حوزه صنعت رایانه نیست و هر شخصی که اطلاعات کامل و لازم برای راه‌اندازی، مدیریت و به‌سرانجام‌رساندن کاری را به‌نحو شایسته داشته باشد، در رشته خود مدیر فناوری اطلاعات است. در این میان، نکته بسیار مهم این است که بسیاری از وظایف شغلی مانند نحوه استخدام، بودجه‌بندی و سرمایه‌گذاری، مدیریت پروژه و کارمندان، آموزش، مدیریت بحران و ... برای یک مدیر فناوری اطلاعات در مشاغل مختلف یکسان است. بنابراین اشخاصی که در حوزه‌ای غیر از صنعت رایانه فعالیت می‌کنند، می‌توانند از اطلاعات این کتاب استفاده کنند (فرهمند و فیروزکوهی، ۱۳۸۶، ص ۵).

کتاب مدیریت فناوری اطلاعات مجموعه‌ای از توصیه‌های مدیریتی را که به آسانی قابل دسترسی و عملی‌اند، برای مدیران به‌ویژه مدیران فناوری اطلاعات تازه‌کار ارائه می‌دهد. این کتاب شامل اطلاعات موردنیاز به‌منظور مدیریت وظایف و مسئولیت‌های مربوط به فناوری اطلاعات است که نقش مهمی در کارایی و اثربخشی فعالیت‌های تجاری دارند. از جمله این وظایف می‌توان به استخدام کارکنان، بودجه‌بندی، برنامه‌ریزی منابع، مدیریت کارکنان، ارتباط با تأمین‌کنندگان و فروشندگان، و ارزیابی فناوری‌ها اشاره کرد. این کتاب راهنمای خوبی است که به مدیران جدید کمک می‌کند

تا طیف وسیعی از کارها و وظایفی را که در سازمان خود با آنها روبه‌رو هستند، به‌خوبی انجام دهند. مؤلفان در این کتاب مفاهیم مهم و کلیدی را که مدیران فناوری اطلاعات با آنها روبه‌رو هستند، شامل روش‌های رویارویی با مسائل و مشکلات، توصیه‌های ویژه برای اقدامات موردنیاز به‌منظور حل آنها، و منابع مناسب برای کسب کمک بیشتر را بیان می‌کنند. در این کتاب هم به مسائل فنی مانند سخت‌افزار، نرم‌افزار، شبکه‌ها پرداخته شده و هم درباره مسائل غیرفنی همچون مدیریت تیم فناوری اطلاعات، مدیریت پروژه، و مدیریت سرمایه بحث شده است.

یکی از نکات برجسته کتاب مستقل بودن فصل‌های کتاب است که خواننده می‌تواند فصل موردنظر خود را مطالعه کند. علاوه بر آن، مطالب و نکات مهم کتاب به‌صورت پررنگ مشخص شده است. در ابتدای هر فصل نیز خلاصه‌ای از مطالب زیر عنوان «آنچه شما فراخواهید گرفت» درج شده است. با این تدابیر اتخاذ شده درک خواننده از کتاب افزایش یافته و می‌تواند بهتر از آن بهره‌بردار شود. روزآمدی نیز از ویژگی‌های مهم این اثر است.

از مباحث اصلی کتاب می‌توان به موضوع‌های تجارت الکترونیکی، دسترسی از راه دور، اینترنت و اکسترانت‌ها، مدیریت شبکه‌های محلی و گسترده، امنیت سیستم‌ها و مدیریت بحران اشاره کرد.

در کنار این نکات باید اشاره کرد که با توجه به حجم کتاب و تعداد فصول و محتوا، کتاب فاقد پیشگفتار، مقدمه ناشر و مؤلفان، پیوست و ضمیمه و از همه مهم‌تر فهرست منابع است. به‌طوری‌که کتاب با پایان فصل پانزدهم به‌تمام می‌رسد. تنها در برخی از صفحات کتاب فهرست منابع به‌صورت ارجاع درون‌متنی بعد از نقل‌قول‌های مستقیم ذکر شده است که این امر نیز به‌طور کامل رعایت نشده است. برای مثال در صفحه ۱۹۹ کتاب هیچ ارجاعی بعد از نقل‌قول مستقیم ذکر نشده است. همچنین به‌رغم تلاش مؤلفان در درج معادل‌های لاتین نام‌های خاص، در برخی موارد این امر مشاهده نمی‌شود، مانند بیل گیتس (ص ۱۹۸) و لاری ایلسون (ص ۲۰۱).

از سوی دیگر در جای‌جای متن کتاب، کلمات انگلیسی‌ای مشاهده می‌شود که معادل‌گذاری فارسی

پردازش متن نیز چندان مناسب نبوده و به صورت متعادل به مباحث پرداخته نشده است. به طوری که بر مباحث فنی فناوری اطلاعات تأکید بیشتری شده است

2. abdulmajid1981@gmail.com
3. Bill Holtsnider (bholtsnider@gmail.com)
4. Brian D. Jaffe (brian@red55.com)
5. Morgan Kaufmann
6. Risk Management
7. Barnes & Noble
8. Time Warner
9. Computer World
10. InfoWorld
11. eWeek
12. New York Times
13. I.T
14. Down time
15. Total Cost of Ownership (TCO)
16. Work station
17. Local Area Network (LAN)
18. Wide Area Network (WAN)
19. Server
20. Enterprise Resource Planning (ERP)
21. Groupwares
22. Fire walls

مآخذ:

۱. فرهنگند، شهروز (۱۳۸۷). «درباره من». قابل دسترس در: <http://www.shahrooz.com/>.
۲. فرهنگند، شهروز و پریسا فیروز کوهی (۱۳۸۶). مدیریت فناوری اطلاعات (IT Management)، تهران: حریم دانش.
۳. ناخدا، مریم و عباس حری (۱۳۸۴). «عوامل مؤثر بر کاربرد فناوری اطلاعات با تأکید بر کتابخانه‌های دانشگاهی: پژوهشی در متون». مجله کتابداری، سال سی و نهم، دفتر چهل و سوم، بهار و تابستان، ص ۵۷-۷۶.
4. Barnes & Noble (2008). Book review: IT Manager's Handbook, Second Edition: Getting your new job done. Available at: <http://search.barnesandnoble.com/IT-Managers-Handbook/Bill-Holtsnider/e/9780123704887/>. [Accessed in May 1st 2008].

نشده‌اند، در حالی که در متن فارسی تا حد امکان، نباید از کلمات انگلیسی استفاده شود. برخی از این کلمات نظیر Port، Work station، Back up، Client، Script، On-line در جای جای متن دیده می‌شود. همچنین از واژه‌های غیرفارسی از قبیل کامپیوتر، درایور، تکنولوژی، موس، کیبورد، توپولوژی و ژورنال بسیار استفاده شده است. فهرست مطالب کتاب نیز فاقد هرگونه شماره گذاری ترتیبی است، در حالی که در متن کتاب، مطالب هر فصل با شماره گذاری ترتیبی ارائه شده‌اند. البته در این شماره گذاری نیز یکدست عمل نشده است. مثلاً در صفحه ۴۸ شماره بخش فرعی 2-5 به انگلیسی درج شده است، در حالی که در صفحه بعد شماره بخش فرعی ۲-۶ به فارسی نوشته شده است. همچنین باید به عدم درج عنوان تصاویر و یکدست نبودن شیوه درج عنوان جداول اشاره کرد. چنانچه در جدول 1-8 (ص ۱۸۵) شماره جدول برخلاف اکثر جداول دیگر به انگلیسی نوشته شده است و بین شماره جدول و عنوان آن از هیچ نشانه‌ای استفاده نشده است. اما در جدول ۲-۱۰ (ص ۲۳۰) از نشانه دو نقطه (:) برای جداسازی شماره جدول از عنوان استفاده شده است. همچنین جداول صفحات ۳۰۲، ۳۵۷ و ۳۶۳ فاقد هرگونه شماره و عنوانی است.

از سوی دیگر، اگرچه معادل‌های خارجی برخی از اصطلاحات در پاورقی ذکر شده است، برای چنین کتاب‌هایی به دلیل داشتن معادل‌های خارجی فراوان، وجود واژه‌نامه انگلیسی - فارسی ضروری است که در این کتاب بدان توجه نشده است.

پردازش متن نیز چندان مناسب نبوده و به صورت متعادل به مباحث پرداخته نشده است. به طوری که بر مباحث فنی فناوری اطلاعات تأکید بیشتری شده است و این مباحث حجم زیادی از کتاب را به خود اختصاص داده است.

مطالعه این کتاب برای مدیران تازه کار، به ویژه مدیران فناوری اطلاعات و کارکنان شاغل در این بخش‌ها می‌تواند مفید باشد و آنان را در انجام فعالیت حرفه‌ای خود پشتیبانی کند.

پی‌نوشت‌ها:

1. IT Management