

شناسایی موانع و محدودیت‌های فرایند انتشار اطلاعات اوراق بهادار ثبت شده نزد سازمان بورس و اوراق بهادار با استفاده از چارچوب COBIT و مدل SRMM

دکتر علی سعیدی

استادیار دانشکده مدیریت و علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال

دکتر علی عبدالهی

مدیر فناوری اطلاعات سازمان بورس و اوراق بهادار

(دکترای مدیریت دانشگاه شهید بهشتی)

فهیمة شریف

کارشناس فناوری اطلاعات سازمان بورس و اوراق بهادار (کارشناس ارشد مدیریت اجرایی)

سازمان مدیریت صنعتی)

چکیده

ارزشمندترین دارایی در بازار سرمایه، بازاری که سهم قابل توجهی در رشد اقتصادی جوامع ایفا می‌نماید، اطلاعات است. به نحوی که وجود اطلاعات کافی در بازار و انعکاس به موقع و سریع آن ارتباط تنگاتنگی با کارایی بازار داشته و حائز اهمیت می‌باشد.

در حال حاضر، تمامی ناشران اوراق بهادار در بازار سرمایه، ثبت شده نزد سازمان بورس و اوراق بهادار، اطلاعات مورد نیاز سرمایه‌گذاران را از طریق بستر فناوری اطلاعات، منتشر می‌نمایند. هدف اصلی این تحقیق شناسایی مهمترین موانع و محدودیت‌های مؤثر در فرایند انتشار اطلاعات است که با توجه به فرایند جاری انتشار اطلاعات، گستره موضوعی "فرایندهای فناوری اطلاعات" و "مدیریت روابط ذینفعان" جهت بررسی انتخاب گردید.

این تحقیق سعی نموده تا با استفاده از دو مدل شناخته شده در سطح بین‌المللی، چارچوب COBIT و مدل SRMM، به بررسی وضعیت فرایند انتشار اطلاعات در دو حوزه مذکور پرداخته و مطابق با چارچوب تعریف شده، موانع و محدودیت‌های موجود را شناسایی و معرفی نماید. بر این اساس نظرات کارشناسان و خبرگان امر پیرامون سطح فعلی بلوغ جمع‌آوری و با

توجه به سطوح بهینه بلوغ مورد تجزیه و قرار گرفت. با تحلیل نتایج به دست آمده از سطوح بلوغ فعلی سازمان، موانع و گلوگاه‌های موجود شناسایی و ارائه گردید.

واژگان کلیدی: موانع و محدودیت‌های انتشار اطلاعات، بلوغ فناوری اطلاعات، COBIT، مدیریت روابط ذینفعان، SRMM.

طبقه‌بندی موضوعی: M15 G14

مقدمه

در بازار اوراق بهادار مبنای اصلی تصمیم‌گیری سرمایه‌گذاران، اطلاعات است. از آنجایی که ناشران اوراق بهادار مهمترین منبع اطلاعاتی این بازار هستند، نقش به‌سزایی در ایجاد کارایی اطلاعاتی دارند. بخش عظیمی از اطلاعات مربوط به وضعیت جاری و عملکرد ناشران فعال در بازار باید طبق مقررات مربوطه منتشر گردد. بدیهی است چگونگی انتشار اطلاعات در جوامع مختلف تابع اهداف، قوانین حاکم بر آن جامعه و میزان توسعه‌یافتگی فناوری خواهد بود. اما موضوعی که به صورت مشترک برای همه جوامع حائز اهمیت می‌باشد، افشای به‌موقع، کامل و قابل فهم اطلاعات با اهمیت و اثرگذار بر قیمت سهم است، به طوری که اطلاعات منتشر شده مرجع رسمی برای تصمیم‌گیری سرمایه‌گذاران و تحلیل‌گران قرار گیرد. بررسی‌های انجام شده نشان می‌دهد که در جوامع پیشرفته به منظور انتشار صحیح و مناسب این اطلاعات به ذی‌نفعان از فناوری‌های روز استفاده می‌گردد.

در بازار سرمایه ایران نیز سرعت بالای رشد بازار، افزایش تعداد شرکت‌های ثبت شده نزد سازمان بورس و اوراق بهادار و همچنین افزایش حجم اطلاعات آنها سبب شده تا به منظور بهبود محیط اطلاعاتی، این منابع گرانبها با به‌کارگیری و پشتیبانی فناوری اطلاعات به بازار ارائه گردد. با تدابیر اتخاذ شده، ناشران به عنوان مهمترین منبع اطلاعاتی طبق دستورالعمل‌های مصوب، اطلاعات معتبر و صحیح خود را طی فرایندی مبتنی بر فناوری روز (سامانه جامع اطلاع‌رسانی ناشران)، به بازار منتشر می‌نمایند. از این رو با توجه به نقش عملکرد فرایندهای

فناوری اطلاعات و همچنین تأثیر ذی‌نفعان کلیدی در انتشار با کیفیت اطلاعات به بازار، شناسایی فرایندهایی که نه تنها هم‌راستا و پشتیبان با اهداف انتشار اطلاعات بازار سرمایه نیستند، بلکه خود مانع نیز محسوب می‌شوند حائز اهمیت است. در این پژوهش جهت شناسایی موانع از چارچوب‌های بلوغ سنجی COBIT¹ در حوزه فناوری اطلاعات و از SRMM² در حوزه مدیریت ذی‌نفعان استفاده شده است.

بیان مسئله و اهمیت آن

تقریباً می‌توان گفت که طی دهه اخیر وقوع بحران‌های مالی در بازار سهام عمدتاً ناشی از ناکافی بودن شفافیت اطلاعات مالی بوده است و از سوی دیگر بسیاری از تحقیقات انجام شده نشان می‌دهد که در دسترس بودن و کیفیت اطلاعات مالی ارائه شده توسط شرکت‌ها، عوامل مؤثر بر تصمیمات اقتصادی سرمایه‌گذاران هستند [2]. از این رو انتقال اطلاعات از ناشران اوراق بهادار به عموم جامعه باید به صورتی انجام شود که شفافیت و تقارن اطلاعاتی ایجاد و حفظ شود. از سوی دیگر امروزه فناوری‌های مبتنی بر اطلاعات به واسطه ابزارهای جدید، کارا و مؤثر اطلاعات را در اختیار تمامی ذی‌نفعان قرار می‌دهد [9]. بنابراین این مهم میسر نیست مگر به مدد ابزارهای فناوری اطلاعات که البته از زمان ایجاد بسترهای مربوطه تا بلوغ یافتگی آن، قطعاً زمانی نیاز است تا هم ناشران با استفاده از این فناوری به مقدار کافی آشنا شوند و هم اشکالات و محدودیت‌های نرم‌افزاری از بین برود. از طرفی مطابق سند راهبردی نظام جامع فناوری اطلاعات کشور³، اطلاع‌رسانی شفاف در فضای ICT به عنوان فراهم‌کننده فرصت‌های برابر، امن و عادلانه حائز اهمیت بوده که این امر خود بر ضرورت ایجاد یک فضای شفاف اطلاعاتی بازار سرمایه در بستر ICT، دلالت دارد.

سازمان بورس و اوراق بهادار به عنوان مقام ناظر بازار سرمایه در راستای تحقق هدف ایجاد شفافیت و تقارن اطلاعاتی در این بازار، ضمن تصویب دستورالعمل‌های لازم، درصدد است تا با به‌کارگیری فناوری مناسب در بستر فناوری اطلاعات و مدیریت صحیح ذی‌نفعان، انتشار اطلاعات به درستی تحقق یابد. از این رو شناسایی موانع و محدودیت‌های موجود در فرایندهای

¹ Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)

² Stakeholder Relationship Maturity Model (SRMM)

³ مصوب کمیسیون راهبردی شورای عالی فناوری اطلاعات کشور، سال ۱۳۸۶

فناوری اطلاعات و همچنین مدیریت روابط ذی‌نفعان انتشار اطلاعات بازار سرمایه به عنوان برداشتن گامی در جهت مرتفع نمودن این موانع، و رسیدن به شفافیت بیشتر بازار حائز اهمیت می‌باشد. این که بخش وسیعی از فرایند انتشار اطلاعات در بستر فناوری اطلاعات و با مشارکت چند گروه ذی‌نفع انجام می‌پذیرد، در واقع سرآغاز سؤالات اصلی این تحقیق می‌باشد:

۱ - سطوح بلوغ فرایندهای فناوری اطلاعات در فرایند انتشار اطلاعات به چه میزان است؟ با توجه به اینکه در حال حاضر اطلاعات از ناشران بورسی به بازار سرمایه، در بستر فناوری اطلاعات انتشار می‌یابد، آیا فرایندهای فناوری اطلاعات به طور صحیح و در راستای اهداف اطلاع‌رسانی به‌موقع، به بازار مدیریت می‌شوند؟ مهمترین موانع و عوامل محدودکننده در قلمرو فرایندهای حاکمیتی فناوری اطلاعات سازمان بورس و اوراق بهادار کدامند؟

۲ - سطح بلوغ سازمان بورس در مدیریت روابط ذی‌نفعان کلیدی فرایند انتشار اطلاعات به چه میزان است؟ آیا با توجه به این که هدف اصلی انتشار اطلاعات از ناشران به بازار، توزیع اطلاعات صحیح و مناسب بین ذینفعان است، سازمان توانسته است، روابط ذی‌نفعان مشارکت‌کننده در این فرایند را به‌طور صحیح مدیریت نماید؟ در طول تحقیق تلاش بر این است که به این سؤالات پاسخ مناسب داده شود.

مبانی نظری

الف) انتشار اطلاعات در بازار سرمایه ایران

مطابق اصل افشا بایستی بخش عظیمی از اطلاعات مورد نیاز بازار سرمایه برای تصمیم‌گیری، توسط ناشران اوراق بهادار تأمین گردد. بر پایه این اصل، ماده ۴۲ و ۴۵ قانون بازار اوراق بهادار، ناشران بورسی را به ارائه اطلاعات صحیح خود طبق مقررات قانونی، استانداردهای گزارش‌گری مالی و همچنین آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های اجرایی سازمان مکلف می‌نماید. از این‌رو در دستورالعمل اجرایی مصوب سال ۱۳۸۴، ناشران موظف به افشای حداقل صورت‌های مالی سالانه حسابرسی شده، صورت‌های مالی میان دوره‌ای، گزارش هیأت مدیره به مجامع، اظهارنظر حسابرس و اطلاعاتی که اثر با اهمیتی بر قیمت اوراق بهادار و تصمیم سرمایه‌گذاران دارد، می‌باشند [5]. در این راستا سازمان بورس و اوراق بهادار در سال ۱۳۸۷، سامانه یکپارچه

گرد آوری و انتشار الکترونیکی اطلاعات^۱، را جهت الکترونیکی نمودن فرایند جمع آوری، بررسی و انتشار اطلاعات تمامی شرکت های ثبت شده نزد سازمان و سایر اشخاصی که طبق قانون بازار اوراق بهادار ملزم به ارسال اطلاعات خود به سازمان هستند را ارائه نمود.

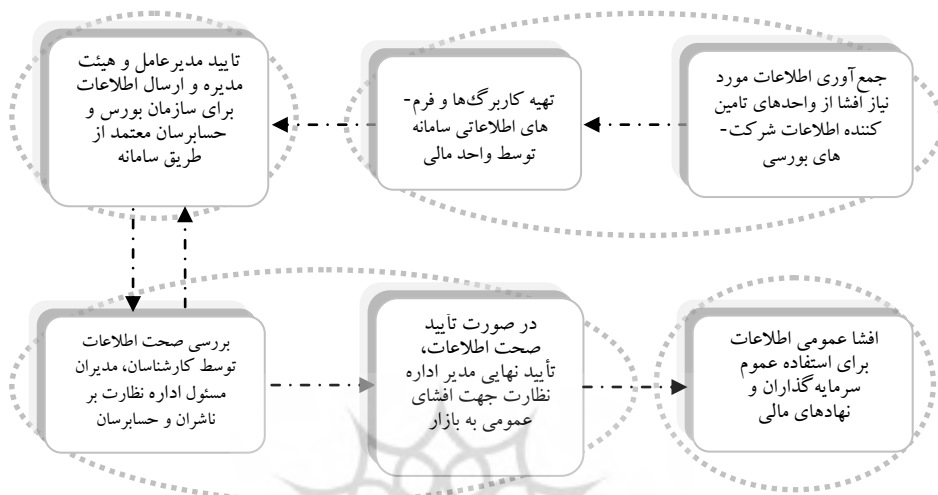
از این رو، هر نوع اطلاعاتی که باید افشا شود، ابتدا توسط ناشران گردآوری و سپس در کاربرگ های مربوطه وارد می گردند. این اطلاعات پس از تأیید مدیر عامل جهت کنترل و بازرسی برای سازمان و حسابرسان معتمد بورس ارسال می گردد. اطلاعات پایش شده و پس از اظهار نظر حسابرسان در صورت صحت اطلاعات، با تأیید مدیریت اداره نظارت بر ناشران سازمان بورس انتشار عمومی می یابد. در غیر این صورت، اطلاعات جهت اصلاح برای ناشران عودت داده می شود. در این میان، برخی از اطلاعات^۲ ابتدا توسط حسابرسان دریافت و سپس بعد از تأیید برای سازمان ارسال می گردد. در مقایسه با سایر کشورها، اصلی ترین نقطه تمایز در چگونگی انتشار اطلاعات به بازار سرمایه ایران، انتشار بعد از انجام نظارت می باشد که خود عامل مهمی برای طولانی تر شدن زمان انتشار عمومی محسوب می شود. در این کشورها، اطلاعات منتشر شده با وضعیت های "نظارت قبل از افشا" و "نظارت بعد از افشا" طبقه بندی و در دسترس عموم قرار می گیرد. در شکل ۱، نمایی از جریان فعلی اطلاعات در بازار سرمایه ایران، از شرکت های بورسی تا عموم سرمایه گذاران نشان داده شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

¹ Comprehensive Data Base of All Listed Companies (CODAL)

^۲ اطلاعاتی از قبیل: (۱) اولین پیش بینی درآمد هر سهم، (۲) پیش بینی براساس واقعیت درآمد ۶ ماهه، (۳) اظهار نظر حسابرس نسبت به صورت های مالی ۶ ماهه و (۴) صورت های مالی پایان سال.

شکل ۱- جریان انتشار اطلاعات ناشران



ب) مدل‌های ارزیابی بلوغ

به طور کلی مبنای مدل‌های ارزیابی، الگوی ساختاریافته نظریه‌های پذیرفته شده و تجاری از بهترین عملکردها در حیطه خاص می‌باشد. اولین هدف استفاده از این مدل‌ها، مقایسه سازمان با بهترین عملکرد ممکن در دامنه موضوعی مشخص و ارزیابی وضعیت موجود آن می‌باشد. با این نگاه، چارچوب COBIT و مدل SRMM به عنوان دو مدل اصلی این تحقیق، جهت رسیدن به موانع و محدودیت‌های فرایندهای فناوری اطلاعات و مدیریت ذینفعان انتشار اطلاعات، مبنای کار قرار گرفت تا با ارزیابی سطح بلوغ فرایندهای فناوری اطلاعات و بلوغ سازمان در مدیریت ذینفعان انتشار اطلاعات، ابتدا به تحلیل وضعیت موجود پرداخته و سپس با مقایسه وضعیت مطلوب، موانع و محدودیت‌های آن شناسایی گردد.

چارچوب کنترل اهداف فناوری اطلاعات و فناوری‌های مرتبط با آن (COBIT)

در سال‌های اخیر، همسویی فناوری اطلاعات و اهداف کسب و کار از مهمترین دغدغه‌های مدیران ارشد سازمان‌ها است [14]. ایجاد یک ساز و کار برای خلق این همسویی، قطعاً یک

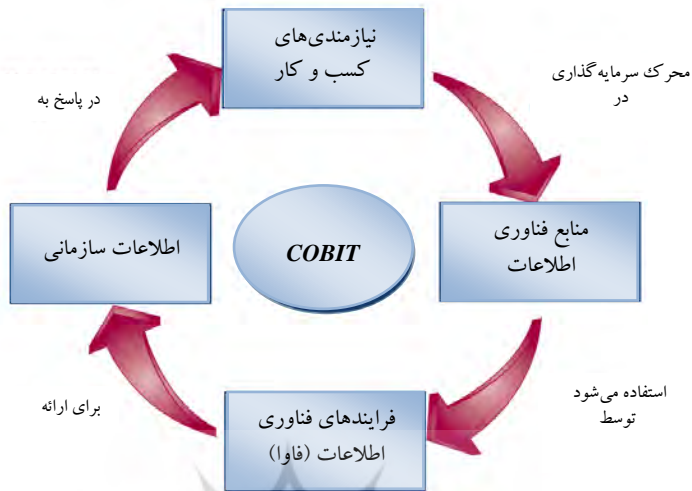
راهکار حاکمیتی خواهد بود [12]. بنابراین امروزه فناوری اطلاعات نه تنها یک خدمت دهنده و پشتیبان کسب و کار، که دارای یک نقش حاکمیتی و راهبردی در سازمان‌ها می‌باشد. چارچوب COBIT به عنوان تنها چارچوب در سطح حاکمیتی سازمان، توسط انجمن ممیزی و کنترل سیستم‌های اطلاعاتی^۱ (ISACA) در سال ۱۹۶۷، با رویکرد فرایندی^۲ کنترلی ارائه گردید و سپس در سال ۱۹۹۸، مورد حمایت مؤسسه فناوری اطلاعات^۲ (ITGI) با هدف هدایت و کنترل فناوری اطلاعات سازمان‌ها در صنایع مختلف و در راستای اهداف گوناگون قرار گرفت. این چارچوب که به طور مستمر ارتقا می‌یابد، نه تنها برای تأمین‌کنندگان خدمات فناوری اطلاعات، کاربران و همکاران، بلکه از همه بیشتر برای مدیران و صاحبان کسب و کار طراحی شده است. این مدل فرایندی است که فناوری اطلاعات را در ۴ حوزه تقسیم می‌نماید. مدل مزبور با مدیریت، کنترل و ارزیابی ۳۴ فرایند، منابع در دسترس فناوری اطلاعات را به نحوی مدیریت می‌کند که سازمان به اطلاعات مورد نیاز در راستای اهدافش دست یابد. علاوه بر این، از منظر COBIT، اطلاعات ارائه شده به سازمان باید از ۷ معیار اثربخشی، کارایی، محرمانگی، دسترس‌پذیری، انطباق و قابلیت اعتماد که مطابق با نیازمندی‌های هر کسب و کار است، برخوردار باشد. این چارچوب با تمرکز بر نیازهای اطلاعاتی سازمان و سازماندهی منابع فناوری اطلاعات، کمک می‌کند تا فناوری اطلاعات هم‌راستا با کسب و کار حرکت نماید (شکل ۲).

در ادامه فرایندهایی از چارچوب COBIT که در این مطالعه مورد ارزیابی قرار گرفتند، به اجمال بیان شده است:

¹ ISACA: Information Systems Audit and Control Association (www.isaca.org)

² ITGI: IT Government Institute (www.itgi.org)

شکل ۲- مبنای علمی چارچوب COBIT



(منبع: www.isaca.org)

برنامه‌ریزی و سازماندهی (PO): برای دو حوزه ارایه راهکار (AI) و سرویس‌دهی (DS) در جهت تحقق چشم‌اندازهای کسب و کار، جهت‌گیری و برنامه‌ریزی انجام می‌شود. در نتیجه تاکتیک‌ها، راهبردها و تعیین مسیر فناوری اطلاعات قاعده‌مند می‌شوند.

به تدوین معماری اطلاعات^۲: هدف آن ایجاد و حفظ یک مدل اطلاعاتی، به منظور توسعه نظام‌های اطلاعاتی، ایجاد، به اشتراک‌گذاری اطلاعات یکپارچه و حفظ یک بانک اطلاعاتی ساختارمند می‌باشد.

به جهت‌گیری و مرتبط ساختن اهداف مدیریتی و اهداف فناوری اطلاعات^۳: هدف آن تدوین چارچوب سازمانی برای کنترل فناوری اطلاعات، تعریف سیاست‌ها و ایجاد ارتباط بین این دو است. همواره یک برنامه مدون در جهت اهداف خدمات، سیاست و خط‌مشی‌ها که توسط مدیریت ارشد سازمان پذیرفته و مورد حمایت قرار بگیرد ضروری است تا ریسک‌های کسب و کار و فناوری اطلاعات درک و سازماندهی شود.

1 Plan and Organize (PO)

2 Define the Information Architecture

3 Communicate Management Aims and Direction

به مدیریت کیفیت^۱: هدف آن ایجاد و نگهداری نظام مدیریت کیفیت، شناسایی و اکتساب و استفاده از استانداردهای فناوری اطلاعات در دستورالعمل‌های کیفیت مانند استانداردهای امنیتی، گزارش‌گری و...، تمرکز بر نیازهای کاربران اطلاعات و نظارت، ارزیابی و بازنگری کیفیت می‌باشد.

اکتساب و پیاده‌سازی (AI)^۲: با هدف تعیین، پیاده‌سازی، یکپارچه‌سازی و توسعه راهکارهای فناوری اطلاعات و یا تغییر و نگهداری نظام‌های موجود، ابتدا به ارائه راهکار پرداخته و آن را به خدمت تبدیل می‌نماید.

به عملیاتی کردن راهکارها و استفاده از آن^۳: هدف آن برنامه‌ریزی برای راه‌حل‌های عملیاتی، انتقال دانش به مدیران کسب و کار، انتقال اطلاعات به کاربران نهایی برای استفاده مؤثر و کارآمد، انتقال دانش و مهارت به پرسنل عملیات و پشتیبانی فنی برای نگهداری از نظام‌ها و زیرساخت‌ها می‌باشد.

ارائه و پشتیبانی (DS)^۴: با ارائه مناسب و پشتیبانی از خدمات، راهکارهای فناوری اطلاعات را دریافت و آن را برای کاربران نهایی عملیاتی و قابل استفاده می‌نماید.

به تعریف و مدیریت سطوح خدمت^۵: هدف آن تعیین چارچوبی برای مدیریت سطوح خدمات، تعیین مبنا و پایه خدمات فناوری اطلاعات (فنی و غیرفنی) بر مبنای انتظار کاربران و پتانسیل‌های فناوری اطلاعات، نظارت و گزارش‌دهی از دستاوردهای سطح خدمات فناوری اطلاعات و بازنگری مستمر بر سطح خدمات تعیین شده می‌باشد.

به مدیریت خدمات شخص ثالث^۶: هدف آن شناسایی و مدیریت روابط تأمین‌کنندگان اطلاعاتی، مدیریت ریسک ناشی از عدم توانایی آن‌ها در تأمین مؤثر اطلاعات، ایجاد توافق‌نامه و قراردادی برای تعریف سطح قابل قبول ارائه اطلاعات توسط تأمین‌کنندگان و ایجاد یک نظام نظارتی برای نظارت مستمر بر عملکرد آن‌ها می‌باشد.

1 Manage Quality

2 Acquire and Implement (AI)

3 Enable Operation and Use

4 Deliver and Support (DS)

5 Define and Manage Service Levels

6 Manage Third-party Services

به اطمینان از استمرار خدمات^۱: هدف آن ایجاد یک چارچوب و برنامه منعطف برای تداوم در خدمات فناوری اطلاعات جهت کاهش ریسک در زمان بحران، تمرکز بر پیش‌بینی رخداد، اطمینان از پاسخ‌دهی و اصلاح در زمان بحران، ارزیابی مؤثر، کنترل و به‌روز نگهداشتن طرح تداوم در خدمات فناوری اطلاعات می‌باشد.

به مدیریت میز خدمات و رویدادها^۲: هدف آن ایجاد یک میز ارائه خدمت به عنوان رابط کاربر با خدمات فناوری اطلاعات، ثبت درخواست و مشکلات کاربران، رسیدگی و ریشه‌یابی مشکلاتی که به‌سادگی قابل حل نیستند، ایجاد رویه‌ای برای نظارت و اطمینان از حل مشکل و ارزیابی عملکرد خدمت در پاسخ‌دهی به‌موقع در راستای بهبود مستمر می‌باشد.

به مدیریت مشکلات و حوادث^۳: هدف آن مدیریت مؤثر مشکلات از جمله شناسایی، طبقه‌بندی، تحلیل روند، پیگیری تا برطرف شدن و ایجاد مکانیزمی برای بستن پرونده مشکلات است.

به مدیریت داده^۴: هدف آن مدیریت مؤثر داده‌ها مطابق با نیازمندی‌های داده‌ای است. تعریف و پیاده‌سازی رویه‌ای مؤثر ذخیره‌سازی، تهیه نسخ پشتیبان، بازیابی و دسترسی مناسب با حفظ سیاست‌های امنیتی است. مدیریت صحیح داده‌ها بر کیفیت و در دسترس بودن داده‌ها تأثیر بسزایی دارد.

به مدیریت عملیات^۵: هدف آن تعریف، پیاده‌سازی و نگهداری از رویه‌های عملیاتی فناوری اطلاعات، سازماندهی و برنامه‌ریزی جهت ارتقای توان عملیاتی، بهره‌برداری و نظارت بر زیرساخت‌های فناوری اطلاعات می‌باشد.

پایش و نظارت (ME)^۱: مدیریت عملکرد مؤثر فناوری اطلاعات، مرهون نظارت صحیح است. پایش در جهت اقدامات پیشگیرانه با تعریف شاخص‌های عملکرد، دریافت گزارشات نظام‌مند و به‌موقع، امکان‌پذیر است.

1 Ensure Continuous Service

2 Manage Service Desk and Incidents

3 Manage Problems

4 Manage Data

5 Manage Operations

به نظارت و ارزیابی کارایی فناوری اطلاعات:^۲ هدف آن ایجاد چارچوب نظارتی، استقرار روش نظارت بر عملکرد مانند روش کارت امتیازی متوازن، استخراج داده لازم جهت نظارت، تجزیه و تحلیل علل انحرافات و اقدامات اصلاحی مناسب است.

به ایجاد راهبری فناوری اطلاعات:^۳ هدف آن ایجاد چارچوب راهبری فناوری اطلاعات، هم‌ترازی راهبردی فناوری اطلاعات با اهداف سازمان، مدیریت و اختصاص منابع فناوری اطلاعات، مدیریت ریسک، مدیریت عملکرد فناوری اطلاعات و اطمینان از دستیابی به اهداف است.

مدل بلوغ روابط ذینفعان (SRMM)

تحقیقات نشان می‌دهد که در اکثر موارد، عوامل رفتاری بیش از عوامل فنی در موفقیت یا شکست سازمان نقش ایفا می‌نماید. بنابراین بدون توجه به این دسته عوامل نمی‌توان عوامل موفقیت یا شکست اهداف سازمان را به درستی تحلیل نمود [15]. مشارکت ذینفعان از این جنس عوامل است که در بقای بلندمدت، موفقیت فعالیت‌ها و پروژه‌های یک سازمان سهم مؤثری دارد [16]. حمایت ذینفعان کلیدی از اهداف تعیین شده و مدیریت صحیح آن‌ها به واسطه قدرت و اعمال نفوذی که در هر فعالیت دارند، تضمین‌کننده موفقیت سازمان خواهد بود. بنابراین شناخت ذینفعان، نیازها، نقش و نوع مشارکت‌شان در موفقیت و شکست سازمان، جهت مدیریت هر چه صحیح‌تر روابط آنها لازم و ضروری است [10].

فرایند انتشار اطلاعات از ناشران تا بازار، با مشارکت و همکاری ذینفعان مختلفی انجام می‌گیرد که در هر مرحله، نوع حمایت و مشارکت آنها به طور مستقیم و غیرمستقیم بر کیفیت و صحت اطلاع‌رسانی بازار اثرگذار است. نکته مهم این است که آیا سازمان به عنوان متولی و ناظر این فرایند، توانسته است مدیریت روابط ذینفعان را به نحوی انجام دهد که در هر مرحله اطلاعات در زمان مناسب به فرد مناسب تحویل داده شود؟ برای پاسخ به این پرسش از مدل "مدیریت روابط ذی‌نفعان SRMM"، جهت شناسایی ذی‌نفعان کلیدی، اولویت‌بندی اثرگذاری آنها و

1 Monitor and Evaluate (ME)

2 Monitor and Evaluate IT Performance

3 Provide IT Governance

در نهایت ارزیابی سطح بلوغ سازمان در مدیریت ذینفعان استفاده گردید. **شکل ۳**، بیانگر مراحل از مدل SRMM، که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفت می‌باشد [11].

شکل ۳: مراحل SRMM



منبع: (Bourn, 2009)

طبق مدل، موفقیت در مدیریت روابط ذینفعان سازمان، به وجود ۶ مؤلفه زیر بستگی دارد. این مؤلفه‌ها از ویژگی‌های مدل بلوغ ارتباط ذینفعان محسوب شده که برای اکتساب سطح بلوغ سازمان، باید مورد ارزیابی قرار گیرند. (۱) فرایندهای استاندارد؛ آگاهی و استفاده متداول از فرایندهای استاندارد شده جهت مدیریت روابط ذینفعان را بیان می‌دارد. (۲) پشتیبانی متمرکز؛ آموزش، پیاده‌سازی، پشتیبانی متمرکز از فرایندها و دستورالعمل‌های استاندارد و شیوه‌های مدیریت ارتباط با ذینفعان را بیان می‌دارد. (۳) پیاده‌سازی فراگیر سازمان برای یک نوع فعالیت^۱؛ پیاده‌سازی گسترده مدیریت ارتباط با ذینفعان و پذیرش آن به عنوان بخشی از فرهنگ سازمانی جهت بهبود و مدیریت ارتباط با ذینفعان در حیطه یک نوع فعالیت خاص را بیان می‌دارد. اقدامات موفقیت آمیز در بهبود روابط ذینفعان یک شاخص قابل اطمینان در شاخص‌های کلیدی عملکرد مدیریتی لحاظ می‌گردد. (۴) کاربرد فراتر از یک نوع پروژه، فعالیت یا حوزه خاص؛ استفاده از فرایندهای مدیریت روابط ذینفعان در طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های سازمان از جمله پروژه‌ها، برنامه‌ها و سبد فعالیت‌ها را بیان می‌دارد. (۵) ایجاد نمای کلی از جامعه ذینفعان به عنوان یک خط مبنا برای بهبود مدیریت ذینفعان؛ با ترسیم وضعیت موجود و

¹ Organization-Wide Implementation for a Type of Activity

² Application Beyond a Single Activity Type or Area

مشخص نمودن آن، خط مبنایی جهت اکتساب مدیریت ذینفعان سازمان، می توان برای بهبود برنامه ریزی نمود و ارزیابی مستمر داشت. ۶) رویکرد کنش گرا در کاربرد جامعه نمونه ذینفع؛ جهت سنجش ریسک و بررسی سلامت وضعیت موجود از طریق گزارش ها و اطلاعات قبل از وقوع رخداد، در مقابل وضعیتی که بررسی بعد از وقوع مشکل انجام شود.

ج) مقیاس ارزیابی

مقیاس ارزیابی در هر دو مدل بلوغ COBIT و SRMM بین سطح صفر (۰) و بهینه (۵) تعریف می شود. سطوح مختلف بلوغ به شرح زیر طبقه بندی می شود:

سطح صفر (۰)، نبود: فقدان هرگونه فرایند؛ سازمان حتی متوجه نشده است که باید کاری انجام دهد. **سطح ۱**، ابتدایی/ فاقد عمومیت^۱: مدرکی دال بر توجه سازمان نسبت به موضوع وجود دارد، اما هیچ فرایندی استاندارد نیست و فقط کارهایی فاقد عمومیت، به طور موردی و یا شخصی انجام می شوند. **سطح ۲**، تکرارپذیر اما شهودی^۲: فرایندها تا حدی توسعه یافته اند که رویه ها تکرار می شوند، اما ارتباطی با رویه های استاندارد وجود ندارد. در این سطح، هیچ گونه آموزش رسمی داده نشده و به دلیل وابستگی زیاد به دانسته های افراد، بروز خطا نیز محتمل است. **سطح ۳**، فرایند تعریف شده^۳: رویه ها استاندارد، مستند و آموزش داده شده اند. شناسایی انحراف از استانداردها انجام نمی شود. رویه ها از سطح بالایی برخوردار نبوده، صرفاً جنبه تشریفاتی دارند. **سطح ۴**، فرایند مدیریت شده و قابل اندازه گیری^۴: سازمان به پایش و ارزیابی مطلوبیت رویه ها پرداخته و هر جا به نظر آید که اجرای فرایندها مؤثر نیست، وارد عمل می شود. فرایندها تحت بهبود مستمر قرار داشته و منجر به رایج تجارب موفق می شوند. خودکارسازی محدود و ابزار به شکل جزیره ای به کار می روند. **سطح ۵**، سطح بهینه^۵ - فرایندها: فرایندها در سطح تجارب موفق دیگر سازمانها، بر مبنای نتایج بهبود مستمر و مدل سازی بلوغ، پالایش شده اند.

1 Non-existent

2 Initial/Ad Hoc

3 Repeatable but Intuitive

4 Defined Process

5 Managed and Measurable

6 Optimized

پیشینه پژوهش

با توجه به این که در این پژوهش فرایند انتشار اطلاعات بوسیله مدل‌های بلوغ سنجی مورد بررسی قرار گرفته است، در این بخش به سوابق مطالعاتی انجام شده در مورد انتشار اطلاعات و چارچوب سنجش بلوغ COBIT، اشاره می‌گردد.

الف - انتشار اطلاعات:

پیرامون این مبحث تحقیقات متعددی در داخل کشور انجام شده است، اما هیچ‌یک این فرایند را به طور خاص مورد آسیب‌شناسی قرار نداده است که از این حیث می‌توان به جنبه نوآوری این تحقیق اشاره نمود. اما از مهمترین مطالعات در این زمینه می‌توان به مطالعه عظیمی (۱۳۸۷) اشاره نمود که در آن میزان تأثیر فن‌آوری ارتباطات و اطلاعات (ICT)، بر کارایی بورس و اوراق بهادار مورد بررسی قرار گرفته و در ادامه مطالعه تطبیقی بورس ایران و مالزی انجام شده است. در این مطالعه با بررسی وجوه مختلف کارایی بازار سرمایه در ابعاد اطلاع‌رسانی، معاملاتی و نظارتی به ضرورت وجود یک سامانه الکترونیکی جهت در دسترس قرار گرفتن اطلاعات برای جلوگیری از رانتهای اطلاعاتی می‌پردازد. همچنین در این تحقیق فرایندهای اصلی، اهداف، فازهای اجرایی سامانه جامع اطلاع‌رسانی ناشران (کدال) معرفی گردیده است [6]. حسینی (۱۳۸۷) با استفاده از داده‌های ۵۱ ناشر بورسی در فاصله زمانی سال‌های ۱۳۸۱ تا سال ۱۳۸۶، به بررسی رابطه بین کیفیت افشاء (قابلیت اتکا و به موقع بودن) و مدیریت سود شرکت‌های پذیرفته شده در بورس و اوراق بهادار پرداخته است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که رابطه منفی معنی‌داری بین به‌موقع بودن و کیفیت افشای شرکتی با مدیریت سود وجود دارد [4].

ب - چارچوب COBIT:

با توجه به عملکرد چندگانه این چارچوب، مطالعاتی که در آن ارزیابی سطح بلوغ انجام شده بود مورد توجه قرار گرفتند. از این رو می‌توان به بهره‌برداری گروه مدیریت پروژه‌های نیروگاهی ایران (مپنا) از چارچوب کوییت اشاره کرد که با نگاهی به اسناد بالادستی، روند فناوری سازمان، سند چشم‌انداز فناوری اطلاعات و گزارش‌های وضع موجود، جهت تعیین راهبردها و تبیین اهداف توسعه فناوری اطلاعات بهره گرفته و سپس اهداف کمی و تاکتیکی

فناوری اطلاعات متناسب با وضعیت سازمان را تعیین نمودند [1]. در فعالیت دیگری، سازمان فاوا شهرداری اصفهان در سال ۱۳۸۹، پس از پیاده‌سازی چارچوب فناوری اطلاعات با استفاده از مدل بلوغ COBIT، با هدف شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان در ۳۴ فرایند COBIT، سطح بلوغ و تعالی فرایندهای فناوری اطلاعات را ارزیابی و سپس از نتایج آن در تدوین راهبرد توسعه و بهبود فرایندهای راهبری فناوری اطلاعات استفاده نمود [3]. در مطالعه دیگری، سازمان‌های بخش خدمات مالی (بانک‌های خصوصی و دولتی) از چارچوب COBIT، برای سنجش و مقایسه بلوغ حاکمیت فناوری اطلاعات بانک‌های ایران در تطبیق راهبردهای کسب و کار با راهبردهای فناوری اطلاعات استفاده شده است. در این پژوهش، اندازه‌گیری و مقایسه بلوغ حاکمیت فناوری اطلاعات در هفده بانک بزرگ دولتی و خصوصی ایران انجام و سپس نتایج ارزیابی، با هم مقایسه گردید [8]. همچنین سوابق تحقیقاتی و عملیاتی بسیاری از این چارچوب در سطح بین‌المللی قابل بررسی است که برخی از آنها به اختصار اشاره می‌گردد. دانشگاه MIT، از مراکز علمی در زمینه راهبری فناوری اطلاعات می‌باشد. این مرکز علاوه بر پژوهش‌های بسیاری که در این مبحث انجام داده آموزش‌های مرتبطی نیز برای سازمان‌های مختلف برگزار می‌نماید. کتب، مقاله‌های پژوهشی، گزارش فعالیت‌ها و خلاصه تحقیق‌های منتشر شده و همچنین مطالعات موردی در زمینه راهبری فناوری اطلاعات بر روی ۲۵۶ شرکت در سراسر جهان از جمله فعالیت‌های این دانشگاه می‌باشد. از مهمترین پژوهش‌های انجام شده این مرکز می‌توان به مطالعه "بلوغ و جهانی شدن حاکمیت فناوری اطلاعات" اشاره نمود [7]. دانشگاه KTH، در سال ۲۰۰۷ سطح بلوغ واحد فناوری اطلاعات در یکی از بزرگترین بانک‌های سرمایه‌گذاری جهانی را مورد ارزیابی قرار داده است. در این ارزیابی فاصله بین وضعیت موجود با چارچوب، بررسی و قوی‌ترین و ضعیف‌ترین حوزه مورد تأکید قرار گرفته است. سپس برای رفع گلوگاه‌ها و بهبود مدیریت فرایندهای فناوری اطلاعات پیشنهادهای ارائه گردیده است [17]. کمیسیون بورس و اوراق بهادار ایالات متحده (SEC)، استفاده از چارچوب COBIT را به عنوان مبنایی برای پیاده‌سازی و برنامه‌ریزی حاکمیت و کنترل فناوری اطلاعات پیشنهاد می‌نماید

(ISACA,2009)¹. در کشور امارات به منظور ترویج و بهبود شیوه‌های حاکمیتی فناوری اطلاعات، در ارائه خدمات گسترده به شهروندان و نهادهای کسب و کار، از مدل COBIT در سال ۲۰۰۹ استفاده نمود (ISACA-Case Study)². پارلمان اروپا، به عنوان یک عضو کلیدی در قانون‌گذاری اتحادیه اروپا از چارچوب Val³ IT، که بر مبنای COBIT شکل گرفته است، جهت اجرای چند طرح IT و اولویت بندی سرمایه‌گذاری‌های IT اقدام نمود (ISACA- Study Case). بورس اوراق بهادار ملی هند NSE⁴، با توجه به بحران‌های موجود در فرایندهای کسب و کار و همچنین تغییرات مکرر در زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، مدیریت ریسک را یک عنصر جدایی ناپذیر از فرایندهای جاری این بازار پذیرفته است. در این راستا چارچوب مدیریت ریسک را مبتنی بر ریسک IT، به کمک COBIT ایجاد نمود (ISACA , 2012).

روش تحقیق

تحقیق حاضر با توجه به این که سعی دارد تا به موانع و محدودیت‌های موجود در فرایند انتشار اطلاعات بازار سرمایه پاسخ دهد و همچنین این فرایند را در واقعیت فعلی خود بررسی می‌نماید یک تحقیق کاربردی محسوب می‌گردد. بدین منظور پس از انجام یک مطالعه میدانی و استخراج موانع با توجه به نقطه نظرات ذی‌نفعان انتشار اطلاعات، قلمرو مطالعاتی این تحقیق به دو حوزه "فرایندهای فناوری اطلاعات" و "مدیریت روابط ذی‌نفعان" طبقه‌بندی گردید. سپس بوسیله مدل‌های بلوغ سنجی، سطح بلوغ فرایندهای حاکمیتی فناوری اطلاعات و همچنین سطح بلوغ سازمان بورس و اوراق بهادار در مدیریت روابط ذی‌نفعان مورد ارزیابی قرار گرفت. در ادامه فرایندهایی که از سطح بلوغ مطلوبی برخوردار نبودند، به عنوان مانع و محدودیت در این فرایند شناسایی شدند. تمامی ارزیابی‌های انجام شده در این پژوهش بر مبنای نظرات جامعه

¹ www.isaca.org[18]

² <http://www.isaca.org/Knowledge-Center/cobit/Pages/COBIT-Case-Studies.aspx>[19]

³ یک چارچوب حاکمیت فناوری اطلاعات است که توسط موسسه ITGI ارائه شده است. این چارچوب با هدف مدیریت و سرمایه‌گذاری فناوری اطلاعات بر ۳ حوزه فرایندی حاکمیت ارزش، مدیریت پرتفولیو، مدیریت سرمایه گذاری تمرکز دارد [13].

⁴ National Stock Exchange of India

آماری که در این تحقیق ۱۰ نفر از خبرگان آگاه به فرایند انتشار اطلاعات و فرایندهای فناوری اطلاعات می‌باشد، صورت پذیرفته است.

مراحل انجام تحقیق

این تحقیق مطابق روش بیان شده طی دو مرحله مطالعه میدانی و ارزیابی بلوغ به شرح ذیل انجام گردید.

۱- مطالعه میدانی:

در ابتدا سعی شد تا از نظرات گروه‌های مختلف ذینفع در انتشارات اطلاعات، در بررسی موانع و محدودیت‌های موجود بهره گرفته شود. بدین منظور، اطلاعات در چندین مرحله مصاحبه با برخی مدیران و کارشناسان ناشران بورسی، حساب‌برسان معتمد، کارشناسان مسئول در اداره نظارت بر ناشران، کارشناسان راهبری سامانه جامع اطلاع‌رسانی^۱ و اداره تخلفات ناشران سازمان بورس و اوراق بهادار استخراج گردید. نتایج این مطالعه میدانی ضرورت بررسی موانع و محدودیت‌های این فرایند را در حوزه‌های مختلف بیان می‌نمود. فراوانی و میزان اهمیت مشکلاتی که ریشه در "فرایندهای فناوری اطلاعات" و "مدیریت روابط ذینفعان" داشتند، سبب شد تا قلمرو بررسی این پژوهش در دو حوزه ذکر شده طبقه‌بندی گردد.

۲- ارزیابی بلوغ:

الف) ارزیابی بلوغ با چارچوب COBIT: از آنجایی که COBIT بر اهداف کسب و کار متمرکز است، در این پژوهش نیز فرایندهایی جهت ارزیابی سطح بلوغ انتخاب شدند که در فرایند انتشار اطلاعات از درجه اهمیت بیشتری برخوردار بودند. از این رو ابتدا با توجه به معیارهای تعریف شده در این چارچوب، میزان اهمیت هر یک از اهداف سازمان در انتشار اطلاعات تعیین گردید. جهت تخصیص وزن به این اهداف، نظرات خبرگان از طریق پرسشنامه موجود در مدل جمع‌آوری گردید. سپس با توجه به نتایج مرحله قبل، مهم‌ترین فرایندهای فناوری اطلاعات به واسطه میزان نقش و اثرگذاری آن در انتشار اطلاعات تعیین و مورد بلوغ

^۱ این بخش با ۶ کارشناس در شرکت رایان بورس که به صورت کامل متعلق به سازمان بورس و اوراق بهادار است، به اشکالات و سؤالات استفاده‌کنندگان از سامانه پاسخ می‌دهند و به همین علت به صورت مستقیم با موانع و محدودیت‌های این سیستم آشنا هستند.

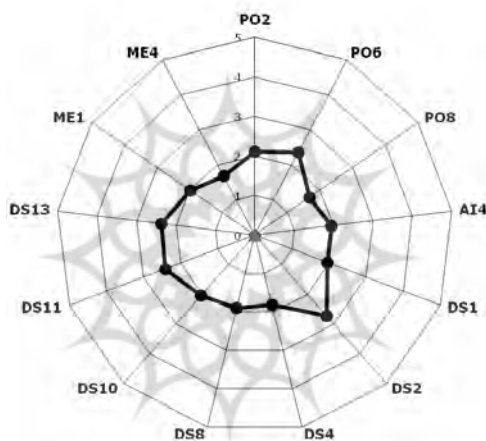
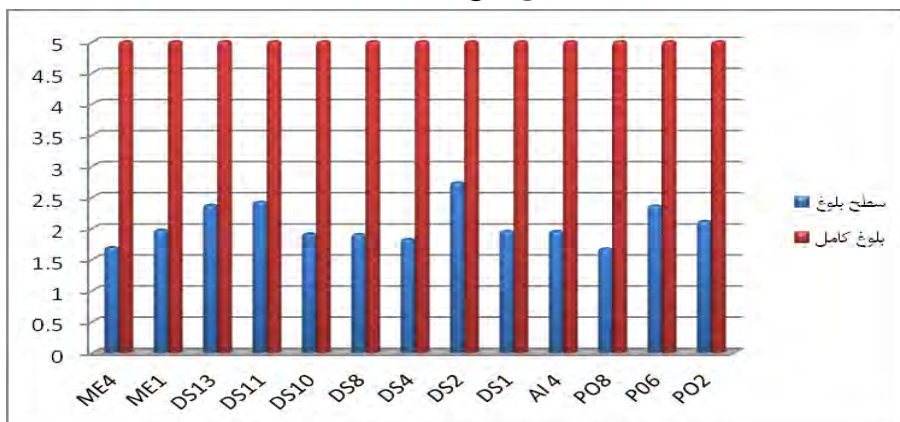
سنجی قرار گرفتند. جهت ارزیابی بلوغ، پرسشنامه‌ای مبتنی بر سطوح و معیارهای بلوغ آماده گردید و نظرات خبرگان جمع‌آوری شد. نتایج حاصل از ارزیابی مطابق الگوی ارائه شده در این چارچوب، بیانگر وضعیت موجود فرایندهای فناوری اطلاعات می‌باشد.

ب) ارزیابی بلوغ با مدل SRMM: گام اول برای این که سازمان بتواند ذینفعان کلیدی را به طور مناسب مدیریت نماید لازم است آن‌ها را به طور صحیح شناسایی و نیازهایشان را درک نماید. بدین منظور با نگاهی بر متغیرهای حقوق قانونی، سود و انتفاع، مالکیت، اثرگذاری و قدرت، مشارکت و همکاری و علم و دانش تمامی گروه‌های ذی‌نفع شناسایی گردیدند. سپس بر مبنای متغیرهای قدرت، نفوذ، ارزش سهم و سرعت واکنش و براساس میزان سهمی که هر یک از ذینفعان در این فرایند منتفع می‌شوند، اولویت‌بندی و ذینفعان کلیدی تعیین شدند. در مرحله نهایی نیز طبق الگوی ارائه شده در مدل، سطح بلوغ سازمان در مدیریت روابط ذینفعان کلیدی، مورد ارزیابی قرار گرفته شد. جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز در این دو مرحله، پرسشنامه‌های مجزا تهیه و در اختیار خبرگان قرار گرفت.

یافته‌های تحقیق

الف) فرایندهای فناوری اطلاعات: پس از جمع‌آوری اطلاعات از خبرگان، در ۲ مرحله - ی وزن‌دهی به اهداف کلان انتشار اطلاعات و تعیین سطح بلوغ فرایندهای فناوری اطلاعات، سطح بلوغ ۱۳ فرایند حاکمیتی در ۴ حوزه اصلی چارچوب COBIT مورد ارزیابی قرار گرفت. به طور کلی سطح بلوغ فرایندهای فناوری اطلاعات عدد ۲/۰۸ بدست آمد. در این ارزیابی تمامی فرایندها، سطح بلوغی کمتر از ۳ را به خود اختصاص دادند که این خود به - نحوی وضعیت مدیریت فرایندهای فناوری اطلاعات را بیان می‌نماید.

شکل ۴ و ۵: سطح بلوغ فرایندهای فناوری اطلاعات



همانطور که در شکل ۴ و ۵ نشان داده شده است، هر چند برخی از فرایندها (با سطح بلوغ بیشتر از ۲)، وضعیت مناسب تری نسبت به سایر آن‌ها (سطح بلوغ کمتر از ۲) دارند، با این حال در مقایسه با سطح بلوغ مطلوب ۴ و ۵ می‌توان گفت که این فرایندها در وضعیت مطلوب نبوده و خود به عنوان مانع و محدودیت در انتشار اطلاعات محسوب می‌شوند. وضعیت فرایندها و فاصله وضعیت موجود با وضعیت مطلوب در جداول زیر نشان داده شده است.

شرح وضعیت	سطح بلوغ	فرایند
الزامات راهبردی تعیین کننده سیاست های معماری اطلاعات نبوده و الزامات تاکتیکی در مواردی سبب توسعه عناصر این فرایند می گردد. نظارت بر داده ها و تنظیم استانداردها در سازمان تعریف رسمی نشده و گزارش دهی در مورد ارائه و استفاده از معماری اطلاعات به صورت موردی انجام می گردد. این فرایند تا حدی توسعه یافته و رویه هایی تعریف شده، اما هنوز لازم است یک رویه استاندارد و مستند شده ایجاد گردد.	۲/۱۱	تدوین معماری اطلاعات
نیاز به سیاست ها، رویه ها و استانداردهای آن مطرح می شود اما ایجاد و توسعه آن بنابر تشخیص هر حوزه به مدیران واحدها واگذار شده است. کیفیت به عنوان یک فلسفه مطلوب در نظر گرفته می شود، اما به تشخیص مدیران واحدها اجرا می شود. این فرایند تا حدی توسعه یافته و رویه هایی تعریف شده، اما هنوز لازم است یک رویه استاندارد و مستند شده ایجاد گردد.	۲/۳۶	جهت گیری و مرتبط ساختن اهداف مدیریتی با اهداف فناوری اطلاعات
سازمان به ضرورت QMS آگاهی دارد، اما هیچ رویه مشخصی در راستای مدیریت کیفیت تعریف نشده است. فعالیت های وابسته به این فرایند به صورت موردی و سلیقه ای توسط افراد انجام می شود. ایجاد برنامه ای برای تعریف و نظارت فعالیت های آن در فناوری اطلاعات ضرورت دارد.	۱/۶۷	مدیریت کیفیت
رویکرد یکپارچه و هماهنگ جهت ایجاد رویه ها و مستند سازی دستورالعمل های عملیاتی براساس یک چارچوب ساختار یافته وجود ندارد. کیفیت رویه های پشتیبانی از طیف ضعیف تا بسیار خوب و بدون تطابق با وضعیت جاری در سراسر سازمان به صورت متغیر ارائه می شود.	۱/۹۵	عملیاتی کردن راه کارها

<p>تعریف و مدیریت سطوح خدمات</p>	<p>۱/۹۵</p>	<p>سطح خدمت ارائه شده به صورت توافقی و غیررسمی بوده و بازنگری نمی‌شود. اندازه‌گیری عملکرد به صورت کیفی است و با شاخص‌های کمی تعریف نشده است. گزارش‌دهی سطوح خدمت کامل نبوده و به مهارت‌ها و ابتکارات فردی مدیران بستگی دارد. این فرایند تا حدی توسعه یافته و رویه‌هایی تعریف شده، اما هنوز لازم است یک رویه استاندارد و مستندشده ایجاد گردد.</p>
<p>مدیریت خدمات شخص ثالث (ناشران)</p>	<p>۲/۹</p>	<p>فرایند از یک رویه استاندارد برخوردار است، اما رویه‌ها مدیریت شده و قابل اندازه‌گیری نیستند. به‌طور کلی سازمان به پیش و ارزیابی مطلوبیت و کارآمدی این رویه‌ها نپرداخته و یک نظام نظارت مستمر بر عملکرد بر مبنای KPI و KGI های مدیریتی تعریف نشده است. ایجاد مکانیزم‌های خودکاری برای انجام این رویه‌های استاندارد شده ضرورت دارد.</p>
<p>استمرار خدمات</p>	<p>۱/۸۲</p>	<p>رویه‌های استاندارد و حتی رویه‌های مشخصی نیز در راستای استمرار خدمت تعریف نشده است. فعالیت‌های وابسته به این فرایند به صورت موردی و سلیقه‌ای توسط افراد انجام می‌شود. جهت پاسخ به مشکلات پیش آمده، راهکار مشخصی وجود ندارد. مسئولیتی جهت تضمین خدمات مستمر اختصاص داده نشده است. نظام‌های پشتیبان-کننده از خدمت به صورت قابل اطمینان وجود ندارد.</p>
<p>مدیریت میز خدمات و رویدادها</p>	<p>۱/۹</p>	<p>سازمان نسبت به وظایف میز خدمات جهت پشتیبانی و پاسخ‌دهی به سؤالات کاربران آگاه است، اما این وظایف تعریف شده و استاندارد نیستند. گاهی خدمات توسط افراد غیررسمی و به صورت رابطه‌ای انجام می‌شود. فرایندی مطمئن جهت ریشه‌یابی مشکل و تضمین برطرف شدن آن وجود ندارد. به طوی کلی این فرایند تا حدی توسعه یافته و رویه‌هایی تعریف شده، اما هنوز لازم است یک رویه استاندارد و مستندشده ایجاد گردد.</p>

مدیریت مشکلات و حوادث	۲/۰۵	<p>نیاز به مدیریت مشکلات مربوط به فناوری اطلاعات هم در واحدهای کسب و کار و هم در توابع خدمات اطلاعاتی مطرح شده و آگاهی خوبی نسبت به مزایای آن وجود دارد. اما هنوز نیاز به ایجاد نظام مدیریت مشکل یکپارچه و اثربخش به وجود ندارد. فرایند حل مشکل استاندارد نبوده و به صورت موردی افراد نسبت به شناسایی و حل آن مسئول هستند. سطح خدمات ارائه شده به کاربران متغیر بوده و گاه به دلیل دانش ناکافی حل آن با اختلال مواجه می‌گردد. این فرایند تا حدی توسعه یافته و رویه‌هایی برای آن تعریف شده، و هنوز لازم است یک رویه استاندارد و مستند شده ایجاد گردد.</p>
مدیریت داده‌ها	۲/۴۲	<p>صرفاً آگاهی از نیاز به مدیریت مؤثر داده‌ها در واحد فناوری اطلاعات، وجود دارد و در عمل فعالیت مؤثری صورت نمی‌گیرد. برنامه آموزشی مدون برای کارکنان حوزه مدیریت داده تعریف نشده است. معیارهای اصلی اندازه‌گیری عملکرد تعریف نشده و نظارت کامل بر مدیریت داده صورت نمی‌گیرد. لازم است رویه‌های مدیریت داده در واحد فناوری اطلاعات، از یک رویه استاندارد و مستند شده برخوردار گردد.</p>
مدیریت عملیات	۲/۳۷	<p>سازمان نسبت به نقش کلیدی فعالیت‌های عملیاتی فناوری اطلاعات در انجام وظایف پشتیبانی آگاهی دارد، اما لازم است نیاز به مدیریت عملیات بر مبنای فناوری اطلاعات، نیز در سازمان درک و پذیرفته شود. هنوز منابع و بودجه مشخص برای ملزومات آن اختصاص داده نشده و برحسب مورد، تعیین می‌شود. مدیریت و پشتیبانی عملیاتی فناوری اطلاعات، وابستگی زیادی به مهارت‌ها و توانایی افراد دارد و لازم است از یک رویه مشخص و استاندارد برخوردار گردد</p>

نظارت و ارزیابی عملکرد فناوری اطلاعات	۱/۹۷	نیاز به جمع آوری و ارزیابی اطلاعات جهت فرایندهای نظارتی وجود دارد، و لازم است سنجش‌های اساسی جهت نظارت شناسایی گردد. شیوه‌هایی برای جمع‌آوری اطلاعات و ارزیابی وجود دارد، که لازم است استاندارد و در سراسر سازمان یکپارچه گردد. تحلیل نتایج ارزیابی، به تخصص و مهارت افراد کلیدی وابسته است. ابزارهای محدودی جهت جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده و جمع‌آوری بر مبنای رویه مشخصی انجام نمی‌شود. این فرایند تا حدی توسعه یافته و رویه‌هایی برای آن تعریف شده ولی هنوز لازم است یک رویه استاندارد و مستند شده ایجاد گردد.
ایجاد راهبری فناوری اطلاعات	۱/۶۹	ضمن آگاهی از ضرورت ایجاد این فرایند، اطلاعات انسجام یافته‌ای در سازمان وجود ندارد. رویکرد مدیریت در راهبری فناوری اطلاعات، موردی و به دنبال ابلاغ‌های پراکنده و نامنسجم دیده می‌شود. فعالیت‌های این فرایند نه تنها از رویه‌ای استاندارد که حتی از رویه‌های مشخصی نیز تبعیت نمی‌نماید و به صورت موردی و سلیقه‌ای انجام می‌شود.

جدول ۱: سطح بلوغ فرایندهای فناوری اطلاعات

ب) مدیریت روابط ذینفعان: در راستای ارزیابی سطح بلوغ ابتدا مطابق مدل، ذینفعان کلیدی شناسایی گردید. مؤثرترین ذینفعان در انتشار اطلاعات، مدیران نظارتی سازمان بورس، پرسنل اداره نظارت بر ناشران، مدیریت فناوری اطلاعات سازمان بورس، حساب‌برسان معتمد، مدیران عامل و هیئت مدیره شرکت‌های بورسی، تأمین‌کنندگان منابع اطلاعاتی، سهامداران و سرمایه‌گذاران عمده و پرسنل شاغل در شرکت بورسی (واحد مالی) می‌باشد.

در مرحله بعد جهت سنجش سطح بلوغ مدیریت روابط ذینفعان، مؤلفه‌های آن مورد ارزیابی قرار گرفت. برآیند نتایج ارزیابی مؤلفه‌ها نشان می‌دهد که سطح بلوغ، عدد ۲/۵۳ بوده که بر اساس طبقه‌بندی انجام شده، در سطح "فرایندی" قرار می‌گیرد. از میان ۶ مؤلفه ارزیابی شده،

بالاترین عدد به دست آمده از سطح بلوغ مؤلفه‌ها، عدد ۳ می‌باشد. در این میان، اگر بالاترین عدد به دست آمده را ملاک سطح مقایسه قرار دهیم، در این صورت برخی از مؤلفه‌ها در اولویت بهبود قرار خواهند گرفت.

جدول ۲: سطح بلوغ مدیریت روابط ذینفعان

مؤلفه	سطح بلوغ	شرح وضعیت فعلی
فرایندهای استاندارد	۲/۶	رویه‌های مدیریت ذینفعان استاندارد نبوده و از یکپارچگی برخوردار نمی‌باشد. مدیریت کارآمد ذینفعان در تحویل موفق پروژه‌های کسب و کار امری مهم محسوب نمی‌شود. تمرکز سازمان بر منافع متقابل ذینفعان انتشار اطلاعات نمی‌باشد.
پشتیبانی متمرکز	۲/۳	رویه و دستورالعمل‌های استاندارد و یکپارچه جهت پشتیبانی متمرکز برای آموزش، پشتیبانی و پیاده‌سازی فرایندها و همچنین شیوه‌های مدیریت ارتباط با ذینفعان به کار گرفته نمی‌شود. مکانیزم‌های حمایتی وابسته به اشخاص بوده و ایجاد یک مرکز متعالی، جهت پشتیبانی از آموزش ذینفعان و نظارت‌های رسمی ضرورت دارد
پیاده سازی فراگیر سازمان برای یک نوع فعالیت	۳	تا حدی روابط ذینفعان توسط "نقش‌های اصلی ارتباطات" در داخل سازمان مدیریت می‌شود. ابزارها و فرایندهای موجود قادر به ارائه گزارش‌های کامل از مدیریت روابط ذینفعان نیستند. هیچ یک از شاخصه‌های مدیریت ذینفعان در KPI های مدیریتی لحاظ نشده است. داده، اطلاعات و فرمت‌های گرافیکی گزارش-دهی مناسب از مدیریت روابط ذینفعان جهت کمک در تصمیم‌گیری‌های مربوطه، تعریف نشده است.
کاربرد فراتر از یک نوع پروژه، فعالیت یا حوزه	۲/۱	شناخت محدودی از نیاز به مدیریت روابط ذینفعان فراتر از پروژه‌ها وجود دارد. اغلب فرایندها و دستورالعمل-

شرح وضعیت فعلی	سطح بلوغ	مؤلفه
های مدیریت روابط ذینفعان، بر برخی پروژه‌ها و مشکلات خاص متمرکز است. آگاهی از مزایای استفاده از فرایند مدیریت روابط ذی‌نفعان و روش‌های کاربردی مانند ادغام، اکتساب، مدیریت برنامه و پروژه، تجزیه و تحلیل رفتار رقبا و توسعه مدیریت به ندرت دیده می‌شود.		خاص
ارزش‌یابی و به‌روزرسانی اطلاعات مربوط به جامعه ذینفعان منحصر به فرد هر پروژه به رسمیت شناخته می‌شود، اما در سراسر سازمان یکپارچه نیستند.	۳/۳	ایجاد یک نمای کلی از جامعه ذینفعان به عنوان یک خط مبنای بهبود مدیریت آنان
هرگونه بررسی در سلامت و صحت جامعه ذی‌نفعان، به عنوان یک واکنش به شکست بالقوه (پاسخ به یک اتفاق) در فعالیت‌های فوق انجام می‌شود. بررسی‌های متداول، به عنوان بخشی از توسعه مستمر تعریف نمی‌شود.	۲/۳	رویکرد کنش‌گرا در کاربرد جامعه نمونه ذی-نفع، جهت ریسک‌سنجی و بررسی سلامت

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

در پاسخ به دو سؤال این پژوهش، نتایج به‌دست آمده بر مبنای چارچوب COBIT و مدل SRMM، نشان می‌دهد سطح بلوغ در فرایندهای فناوری اطلاعات و همچنین مؤلفه‌های مدیریت ذینفعان، با وضعیت مطلوب (سطوح ۴ و ۵) فاصله دارد. در مقایسه با بهترین وضعیت بلوغ به‌دست آمده در سطح ۳، فرایندهای با سطح بلوغ کمتر به عنوان موانع و محدودیت‌ها مشخص گردیدند. بنابراین نتایج این پژوهش را می‌توان چنین بیان نمود: (۱) در پاسخ به سؤال اول، می‌توان گفت که سطح بلوغ فرایندهای فناوری اطلاعات کمتر از ۳ و حتی در برخی موارد کمتر از ۲ ارزیابی گردید. بنابراین آن فرایندهایی که در وضعیت بلوغ کمتر از ۳ قرار دارند، نه تنها در سطح مطلوب و در راستای اطلاع‌رسانی به‌موقع به بازار، مدیریت نمی‌شوند،

بلکه به عنوان مانع و محدودیت برای انتشار اطلاعات محسوب می‌گردند. از میان فرایندهای ارزیابی شده "فرایند مدیریت کیفیت" و "ایجاد راهبری فناوری اطلاعات" از سطح بلوغ کمتری برخوردار بوده و در اولویت بالاتری جهت بهبود قرار دارند. (۲) همچنین در پاسخ به سؤال دوم می‌توان گفت که سازمان بورس و اوراق بهادار در حوزه روابط مدیریت ذینفعان با کسب سطح بلوغ کمتر از ۳، در سطح "فرایندی" جای می‌گیرد. در این سطح وضعیت معیارهای ارزیابی شده چنین می‌باشد: (۱) تمرکز سازمان در توسعه ابزار بوده و فرایندهای استاندارد شده به‌طور کامل و گسترده مورد استفاده قرار نمی‌گیرد. (۲) پشتیبانی از طریق برخی مکانیزم‌های حمایتی تا حدی به صورت متمرکز انجام می‌شود. (۳) مدیریت روابط ذینفعان در سطوح مختلف سازمانی فراگیر نبوده و هنوز برخی افراد خاص در سازمان نقش اصلی و اثرگذار بر روابط ذینفعان ایفا می‌نمایند. (۴) اغلب فرایندها و دستورالعمل‌های مدیریت روابط ذینفعان، بر برخی پروژه‌ها و مشکلات خاص متمرکز است. (۵) اطلاعات منحصر به فرد مربوط به جامعه ذینفعان هر پروژه و به‌روزرسانی آن به رسمیت شناخته می‌شود، اما در سراسر سازمان یکپارچه نیستند. (۶) بررسی سلامت و صحت روابط بین ذینفعان به صورت پویا و در راستای بهبود مستمر انجام نمی‌شود. بلکه هر گونه بررسی صرفاً در پاسخ به ایجاد یک مشکل و اتفاق انجام می‌گردد.

در ادامه آن دسته فرایندهای حاکمیتی IT و مدیریت روابط ذینفعان که در سطح مطلوب مدیریت نشده و با سطح بهینه فاصله دارند، به عنوان موانع و عوامل محدودیت در فرایند انتشار اطلاعات مطابق جدول ۳ ارائه می‌گردد.

جدول ۳: موانع و عوامل محدودیت در انتشار اطلاعات

حوزه فرایندهای فناوری اطلاعات	
مدیریت میز خدمات و رویدادها	تدوین معماری اطلاعات
مدیریت مشکلات و حوادث	مرتبط ساختن اهداف مدیریتی و جهت‌گیری‌ها
مدیریت داده	مدیریت کیفیت
مدیریت عملیات	عملیاتی کردن راهکارها

حوزه فرایندهای فناوری اطلاعات	
تعریف و مدیریت سطوح خدمت	پایش و ارزیابی کارایی فناوری اطلاعات
مدیریت خدمات شخص ثالث	ایجاد راهبری فناوری اطلاعات
استمرار خدمات	
حوزه مدیریت روابط ذی‌نفعان	
فرایندهای استاندارد مدیریت ذینفعان	کاربرد فراتر از یک نوع پروژه، فعالیت یا حوزه خاص
پشتیبانی متمرکز	رویکرد کنش‌گرا در کاربرد جامعه نمونه ذینفعان، جهت سنجش ریسک و بررسی سلامت

با توجه به محدودیت‌هایی که در انجام این تحقیق وجود داشت، امکان ارزیابی سطح بلوغ تمامی فرایندهای فناوری اطلاعات امکان‌پذیر نبود، بنابراین ارزیابی سطح بلوغ سایر فرایندها توسط مدیریت فناوری اطلاعات سازمان بورس و اوراق بهادار، برای تحقیقات بعدی پیشنهاد می‌گردد. ارزیابی سطح بلوغ به نوعی بیانگر سطح آمادگی این سازمان و اولین گام در جهت پیاده‌سازی مدل‌های استفاده شده در این تحقیق است. بنابراین نتایج این پژوهش در هر دو حوزه می‌تواند نقطه شروعی برای استقرار این مدل‌ها تلقی گردد. از آنجایی که سطوح بلوغ به دست آمده وضعیت فعلی سازمان و فاصله آن با وضعیت مطلوب را بیان می‌دارد، نتایج می‌تواند جهت بهبود مرحله‌ای و مستمر فرایندها طی یک برنامه بلندمدت مفید واقع گردد. همچنین با توجه به جایگاه فناوری اطلاعات در بازار سرمایه و همچنین نقش مؤثر آن در انتشار اطلاعات، حرکت به سمت پیاده‌سازی چارچوب‌های بین‌المللی و حداقل کردن فاصله وضعیت موجود با بهترین تجارب جهانی در زمینه‌های راهبری فناوری اطلاعات، مهندسی نرم‌افزار، امنیت اطلاعات، مدیریت پروژه‌های فناوری اطلاعات، مدیریت روابط ذی‌نفعان پیشنهاد می‌گردد. با توجه به جریان توسعه استفاده از فناوری اطلاعات در سازمان‌های مختلف در جهت بهبود کارایی، آزمون فرایندهای فناوری اطلاعات و مدیریت روابط ذینفعان با استفاده از دو

رویکرد COBIT و SRMM برای اطمینان از استفاده صحیح از این فناوری پیشنهاد می-گردد.

منابع و مأخذ

۱. اسماعیلی، باقر و فیجانی، هاله. (۱۳۸۸). "سنجش همسویی استراتژیک کسب و کار و فناوری اطلاعات سازمان پس از پیاده سازی چارچوب ITIL"، **دانشگاه صنعتی شریف**، پایان نامه کارشناسی ارشد.
۲. پناهیان، حسین و صادقی جزی، پیام. (۱۳۸۹). "بررسی تطبیقی تأثیر استنباط از شفافیت اطلاعات مالی در تبیین رفتار سرمایه گذار در بورس اوراق بهادار تهران و بورس سهام تایوان". نشریه تحقیقات حسابداری و حسابرسی، شماره ۸.
۳. درویشی، فاطمه. (۱۳۸۹). "ارزیابی حاکمیت فناوری اطلاعات با رویکرد COBIT در سازمان فاوا شهرداری اصفهان". **دانشگاه شهید بهشتی**، دانشکده مدیریت و حسابداری. پایان نامه کارشناسی ارشد.
۴. حسینی، علی. (۱۳۸۷). "بررسی رابطه بین کیفیت افشا (قابلیت اتکا و به موقع بودن) و مدیریت سود شرکت های پذیرفته شده در بورس و اوراق بهادار". **دانشگاه تهران**. پایان نامه دکترا.
۵. شورای عالی بورس و اوراق بهادار، سازمان بورس و اوراق بهادار. (۱۳۸۶). "دستورالعمل اجرایی افشای اطلاعات شرکت های ثبت شده نزد سازمان".
۶. عظیمی، مصطفی. (۱۳۸۷). "بررسی میزان تاثیر فن آوری ارتباطات و اطلاعات (ICT) بر کارائی بورس و اوراق بهادار، مطالعه تطبیقی بورس ایران و مالزی". **دانشگاه علامه طباطبائی**، پایان نامه کارشناسی ارشد.
۷. علاءالدینی، مرتضی. (۱۳۸۸). حاکمیت فناوری اطلاعات و نقش COBIT در پیاده سازی آن. **دانشگاه امیرکبیر**، دانشکده مهندسی کامپیوتر و فناوری اطلاعات، پایان نامه کارشناسی ارشد.
۸. غضنفری، مهدی و فتحیان، محمد و رئیس صفری، مجتبی. (۱۳۸۸). "اندازه گیری بلوغ حاکمیت فناوری اطلاعات در صنعت خدمات مالی ایران مقایسه بانک های بخش

خصوصی و دولتی با استفاده از چارچوب COBIT. نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، شماره ۶.

۹. مهدوی پور، علی و موسوی، محمود. (۱۳۸۹). "عوامل مؤثر بر افشای اطلاعات مالی از طریق اینترنت در وب سایت شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران". نشریه تحقیقات حسابداری و حسابرسی، شماره ۵.

10. Bourne, L., (2005), "Project Relationship Management and Stakeholder Circle™", A Dissertation submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the Degree of Doctor of Project Management, RMIT University.
11. Bourn, L., (2009), "Stakeholder Relationship Management, A Maturity Model for Organizational Implementation", Farnham, Surrey, UK, Gower.
12. Chen, H. M, (2008), "Towards Service Engineering: Service Orientation and Business-IT Alignment", In 41st Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)
13. IT Governance Institute (ITGI), COBIT, 4.1th Edition, April 2007.
14. McGee, M. K., (2008), "IT and Business Alignment Remains CIO's Top Concern", InformationWeek. [Online].
<http://www.informationweek.com/news/management/trends/s/howArticle.jhtml?articleID=210300331>
15. Pinto, J. K., (1998), "Power and Politics in Project Management", Pennsylvania, Project Management Institute.
16. Preston, L. , Post, J., Sachs, S., (2002), "Redefining the Corporation, Stakeholder Management and Organizational Wealth", Stanford Business Books

17. Simonsson, M., Johnson, P., (2006), "Defining IT Governance - A Consolidation of Literature", Sweden, Stockholm, Royal Institute of Technology (KTH), Department of Industrial Information and Control Systems.
18. Web URL: WWW.ISACA.Org
19. Web URL: [WWW. ISACA.Org /Knowledge-center/cobit/Pages/COBIT-Case-Studies.aspx](http://WWW.ISACA.Org/Knowledge-center/cobit/Pages/COBIT-Case-Studies.aspx)

**To Recognize Deterrents and Limitations of Information
Dissemination of Registered Securities in Securities and Exchange
Organization based on COBIT and SRMM**

Ali saeedi¹
Ali Abdollahi²
Fahime Sharif³

Information is the most valuable asset in Capital Market that has effective role in economic growth of communities; so that market performance is directly depend on rapid and timely information dissemination.

Now, securities issuers in Iran capital market, disseminate investors required information based on Information Technology.

During information transfer from issuers to investors, there are many kinds of deterrents that cause lack of fast and timely information dissemination.

Due to ongoing process, scope of the study was determined; including "IT Governance process" and "Stakeholder Relationship Management". We use an IT Governance framework "COBIT" and

¹ Assistant Professor of Finance in Azad University, North Branch (Management and Social Sciences Faculty) a_saeedi@iau-tnb.ac.ir

² PhD in Management and Head of IT Department, Securities and Exchange Organization

³ Master of Executive Master Business Administration

Stakeholder Relationship Management model “SRMM” as maturity assessment and measurements tools, respectively.

This work has tried, by using two internationally accepted maturity models, to investigate the information propagation situation in the two fields just mentioned, so that, in a declared framework, current limitations can be identified.

Accordingly, expert opinions were collected through questionnaire. After comprehensive assessment, the results were compared with higher level maturity. The gap analysis between current and desirable status identifies deterrents as outcome.

Keywords: Information Propagation Deterrents, Maturity Level, COBIT, SRMM

