المبحـــث الاول

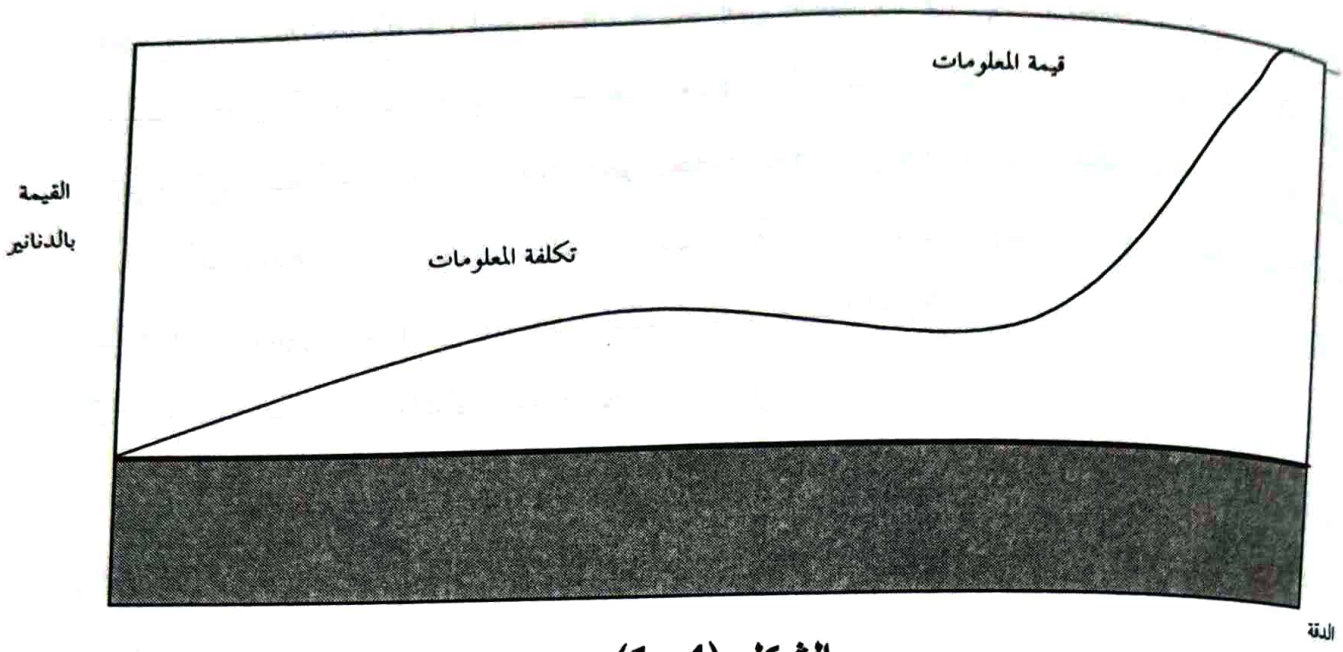
أهمية الرقابة على نظام المعلومات الإدارية

اســتناداً لما ورد في مقدمة هذا الموضوع فانه يمكن ابراز اهمية الرقابة على نظام المعلومات من خلال الاتي :

1- الدقة في توفير المعلومات الضرورية :

يقصد بالدقة في توفير المعلومات التحرر من الاخطاء والتحريف وذلك من خــلال اعــتماد أســلوب الرقابة الملائمة على المدخلات والمخرجات والعمليات ، ونظــراً للصعوبات التي قد تكتنف عملية الوصول إلى الدقة المطلوبة وخاصة بعد زيــادة درجــة تعقــيد البيــئة التي في ظلها تعمل المنظمات التي يوجد فيها نظام المعلومــات لــذا يقتضــي الامر تحديد المستوى الملائم من الدقة المطلوبة وتقدير التكالــيف المترتبة عليها . وعند القيام بتحديد هذا المستوى يجب تحليل المجالات الوظيفية في المنظمة وصولاً إلى تحديد حاجة كل مجال منها إلى الدقة المطلوبة ، وتكمــن مــبررات ذلك في ان بعض المجالات قد تحتاج إلى دقة عالية جداً تصل نســبة (100%) ومجالات اخرى تكون الدقة فيها غير مطلوبة أو ليست بالاهمية الكبــيرة . وعلى سبيل المثال المدفوعات ، ربحية المبيعات ، الحسابات الدائنة وما شابهها تستلزم درجة عالية من الدقة . من جهة ثانية فان عدم الدقة بالنسبة لبعص مواد الخزين مثل الكرتون أو المواد البسيطة الاخرى يمكن التساهل فيها بسبب ان تكالــيف الدقــة الخاصة بالرقابة عليها قد تفوق بكثير المنافع المتحققة منها ، فان الرغبة في الدقة تكون كبيرة عندما تفوق المنافع تكاليف الوصول اليها .

ومن الناحية العملية فان الدقة تكون مطلوبة فقط إلى الحد الذي تكون فيه القيمة المستمدة من المعلومات اكبر من التكلفة المناظرة لها كما هو في الشكل (4-1) .



الشكل (4-1)

العلاقة بين قيمة دقة المعلومات وتكلفتها

مـن الشكل أعلاه يتبين لنا ان الحد العملي للدقة يمكن بلوغه عند النقطة التي تكـون فيها قيمة المعلومات اكثر تماماً من التكلفة المناظرة لها ، وضمن إطار هذه العلاقـة فان الأسلوب الافضل لبلوغ درجة عالية من الدقة هو الذي من خلاله يتم اكتشاف الأخطاء والانحرافات عند حصولها ، كما ويوفر الوسيلة المناسبة لإجراء التصحيحات الضرورية .

من الشكل السابق أيضاً يتضح لنا ان درجة الدقة تعتمد على تكلفة الحصول علـى المعلومـات وقيمة الوصول إلى نسبة معينة من الدقة ، عليه فان المعلومات الخاطئة تكون قليلة القيمة ، فضلاً عن إنها قد تؤدي إلى صنع قرارات خاطئة تؤثر سلبا على كفاءة المنظمة ، هذا يعني ان قيمة المعلومات تتصاعد بسرعة كلما زادت درجـة الدقة وبشكل خاص في المستويات العليا ، إذ تساعد المعلومات الدقيقة في صنع افضل القرارات ، من جهة ثانية فان التكاليف تتصاعد أيضاً بمعدلات سريعة كلما زادت درجة الدقة بسبب تعدد نقاط الرقابة المفروضة والتي تأخذ شكل سلسلة مـن نقاط التفتيش والفحص للمعلومات ، ويستمر هذا التصاعد في التكاليف بشكل

سريع جداً عندما تصل دقة المعلومات إلى نسبة (95%) ، ولتجاوز هذه النسبة من الدقـــة فان الأمر يستلزم المزيد من جهود الرقابة المكلفة ، وتجدر الاشارة هنا إلى حقيقة ان تكلفة عزل واستبعاد آخر خطأ يحتمل وجوده في المعلومات وصولاً إلى الدقة المطلوبة يمكن عدها تكلفة " محرمة " تتحاشى الإدارات وصول حدودها ، عليه فان الجهود الرقابية تتوقف عند حدود هذه التكلفة .

2- تجنب سوء استخدام المعلومات وتسريبها :

لا تقتصر اهمية الرقابة على فعاليات نظام المعلومات الادارية على ضمان دقـــة المعلومات التي يقوم النظام بتوفيرها ، وانما تتعداها إلى ضمان استخدام هذه المعلومـــات فـــي الاتجاهات الصحيحة على النحو الذي يحقق الاهداف المخططة للنظام ، وايضاً إلى تامين تدفق المعلومات في القنوات المخصصة لها ومنع تسربها خارج هذه القنوات والذي ينعكس سلباً على كفاءة وفاعلية النظام وتؤدي إلى الحاق الضرر بالمنظمات التي يوجد فيها نظام المعلومات أو الافراد الذين يعملون فيها . فالامـــر الذي يثير القلق هو ما يتعلق بحماية المعلومات التي يخزنها داخله الافراد والمـــنظمات باعتماد تطبيقات النظام دون اتخاذ التدابير اللازمة لحماية المعلومات المخزونة فيه يهدد خصوصيات الافراد والمنظمات وينذر بكوارث قد يسبب خسائر اقتصادية وبشرية وابرز مثال بهذا الخصوص نجده في منظمات الخدمات الصحية، فعـــند معالجـــة المرضـــى فـــي هذه المنظمات يتم توليد فيض غزير من البيانات والمعلومـــات الشخصية عن المريض وهذه البيانات والمعلومات تصبح في متناول الاشـــخاص الذين يقومون بتقديم الخدمة للمرضى مثل الاخصائيين ، الممرضات ، الباحـــثة الاجتماعـــية ، المتدربين من طلبة كلية الطب والصيدلة وعلى الرغم من وجـــود قســـم " ابـــو قـــراط " الذي يحرم استخدام المعلومات الشخصية المتعلقة بالمرضـــى الا اذا كان هذا الاستخدام يعود بالنفع على المريض ، الا ان هذا القسم فقد مفعوله بمرور الايام وخاصة في عصرنا هذا إذ يجب الاعتراف بان العديد من

المشاكل التي تحصل اثناء تقديم هذه الخدمات وما بعده تعود إلى سوء استخدام هذه البيانات والمعلومات والمرونة الكبيرة في التشريعات التي تسمح بترخيص استخدامها من قبل الجهات الاخرى ، ونخص بالذكر هنا البيانات والمعلومات الخاصة بالمرضى النفسيين / العقليين الذين يعاني الكثير منهم ولفترات طويلة من ظلم كبير يتمثل بالصاق وصمة العار الاجتماعي بهم ومعاملتهم معاملة سيئة من قبل افراد المجتمع ، وبعبارة اخرى فان هؤلاء المرضى يواجهون بعد مغادرتهم المؤسسات الصحية جملة من العقبات اثناء محاولتهم ايجاد عمل يرتزقون منه أو شراء حاجة أو تأجير دار وغيرها من النشاطات اليومية الامر الذي دفع احد معلقي الانباء في التلفزيون الامريكي إلى القول بان " المريض نفسياً لايستطيع الحصول على العمل مؤكداً على انه في سوق العمل من الافضل للمرء ان يكون من ذوي السوابق بالاجرام على ان يكون من ذوي السوابق بالمرض النفسي / العقلي ، فالملاحقة القانونية والاجتماعية للمريض نفسياً / عقلياً تجلب معها له فقدان اغلب الحقوق الاجتماعية الرئيسة والفرص المستقبلية ، وكل ذلك بسبب سوء استخدام المعلومات الخاصة بهم. وضمن نفس الاطار يقوم بعض المتاجرين بمهنة الطب ببيع المعلومات عن المرضى إلى شركات التأمين .

ومن الامثلة الاخرى تزوير المعلومات التي تتضمنها قوائم الحسابات ودفع فواتير مقابل بضائع لم تستلم من قبل المنظمة أو تسليم بضائع ومواد وضم الثمن إلى الحساب الشخصي لموظف الحاسبة بدلاً من حساب المنظمة ، وفقدان شركات التأمين لكل أو معظم زبائنها بسبب تسرب محتويات ملفاتها (اسماء وعناوين هؤلاء الزبائن إلى الشركات المنافسة) ، ففي الولايات المتحدة مثلاً يلجأ الموظفون العموميون إلى لعبة بيع الاسماء وبالجملة كما تبيع المدن علناً قوائم الضرائب إلى الشركات وباسلوب لمن يدفع اعلى الاسعار وغالباً ماتكون همزة الوصل في ذلك موظفي نظام المعلومات .