

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

محاضرات على الخط

إدارة تكنولوجيا المعلومات

موجهة لطلبة السنة الثالثة ليسانس إدارة أعمال قسم علوم التسيير

إعداد الأستاذة: تيطراوي أمينة

الموسم الجامعي: 2024 / 2025

المحور الثامن: مراقبة أداء نظام المعلومات

- نظم المعلومات ووظيفة الرقابة

تعريف الرقابة:

إن الرقابة هي تعتبر الوظيفة الرابعة من الوظائف التسيير، فهي توفر المعلومات التي تحافظ على هدف المنظمة على المسار الصحيح، فيظل المديرون على اطلاع بما يحدث، من خلال مراقبة الأنشطة وقياس الأداء ومقارنة النتائج بالأهداف وإجراء التعديلات والتصحيحات عند الحاجة.

تعرف **الرقابة** بأنها التأكد من أداء الأعمال يتم لما هو مخطط له، فهي تمثل الجزء المكمل للتخطيط فلا رقابة بدون تخطيط، ولا تخطيط فعال بدون رقابة، وذلك لأنه لا يمكن التأكد من أن الخطة تسيير وفقاً لمسارها المحدد بدون متابعة ورقابة، كما لا يمكن أن يكون هناك رقابة إذ لم يكن هناك أهداف مخططة يراد تحقيقها.

خصائص الرقابة:

تتميز عملية الرقابة بعدد من الخصائص نذكرها كالتالي:

- يساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية.
 - يسهل الاستخدام الأمثل للموارد.
 - يقوم بتقييم دقة المعيار.
 - كما أنه يحدد الانضباط والنظام.
 - يحفز الموظفين ويعزز معنويات العاملين.
 - يضمن التخطيط المستقبلي من خلال مراجعة المعايير.
 - يحسن الأداء العام للمؤسسة.
 - كما أنه يكشف الانحرافات ويحاول تصحيحها ويقلل من الأخطاء.
- إن الرقابة والتخطيط مترابطان للتحكم في إعطاء مدخلات مهمة في دورة التخطيط التالية، الرقابة هي وظيفة ذات نظرة رجعية والتي تعيد دورة الإدارة إلى وظيفة التخطيط بينما التخطيط هو عملية تطلعية لأنه يتعامل مع التوقعات حول الظروف المستقبلية.

أهمية الرقابة:

تعد الرقابة أحد العوامل الحيوية التي تسهم في تحقيق الأهداف والنجاح في أي مؤسسة. إنها الآلية التي تسهم في ضبط العمليات ومراقبتها لضمان تنفيذها بفعالية وهي:

1. تحقيق الأهداف والرؤية: تساهم الرقابة في تحقيق الأهداف والرؤية المحددة للمؤسسة، حيث تقوم بمراقبة تنفيذ الخطط والاستراتيجيات الموضوعة وضمان تحقيقها بالشكل المطلوب.

2. ضبط العمليات وتحسين الكفاءة: تعمل الرقابة على ضبط العمليات وتحسين كفاءتها من خلال تحليل العمليات وتحديد الفجوات والمشاكل وتطبيق التحسينات اللازمة.
 3. تقليل المخاطر والفساد: تساهم الرقابة في تقليل المخاطر والفساد من خلال تحديد ومراقبة النشاطات غير المناسبة واتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية المناسبة.
 4. ضمان الامتثال والتنظيم: تضمن الرقابة الامتثال للسياسات والإجراءات والتنظيمات المحددة، وتحقق من أن الموظفين يعملون وفقاً للمعايير والقوانين المعمول بها.
 5. تحسين الثقة والشفافية: يزيد العمل بنظام رقابة فعال من مستوى الثقة والشفافية داخل المؤسسة، حيث يشعر الموظفون والشركاء بالاطمئنان إلى أن الأمور تتم بشكل صحيح وعادل.
 6. تعزيز الأداء والإنجاز: تساهم الرقابة في تعزيز الأداء والإنجاز من خلال تحفيز الموظفين وتقديم التوجيه والدعم اللازمين لتحقيق الأهداف المحددة.
 7. تحسين عملية اتخاذ القرار: تعمل الرقابة على توفير البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية والتكتيكية بشكل صحيح وفي الوقت المناسب.
 8. تعزيز الاستمرارية والتنافسية: تساهم الرقابة في تعزيز استمرارية المؤسسة وزيادة تنافسيتها في السوق، حيث تضمن تحقيق الأداء العالي والامتثال للمعايير الدولية.
- إن الرقابة تتكون من كافة الوسائل، والسياسات والإجراءات التنظيمية للتأكد من أمن وأمان الأصول التي تملكها المنظمة، وصدق ودقة السجلات المحاسبية، ومطابقة العمليات لمعايير الإدارة، وتتضمن الرقابة على نظم الحاسب الآلي مزيج من الرقابة العامة ورقابة التطبيقات.
- 1- الرقابة العامة: تتناول الرقابة العامة التأكد من فعالية العمليات الخاصة بإجراءات البرمجة وهي تشمل على:
 - الرقابة على عملية تطبيق النظام
 - الرقابة على التصميم
 - رقابة البرمجيات
 - الرقابة على المكونات المادية
 - الرقابة على أمن البيانات
 - الرقابة الإدارية
 - 2- الرقابة على التطبيقات
- تشير إلى الرقابة على كل تطبيقات الحاسب بصورة منفصلة مثل الأجور وحسابات الذمم، وتشمل سواء الإجراءات الآلية أو اليدوية الرامية إلى التأكد من أن البيانات المعتمدة والدقيقة هي التي يتم تشغيلها بواسطة التطبيقات، وتهدف الرقابة على التطبيقات إلى تحقيق الآتي:
- كمال المدخلات وتحديثها: فيجب أن تصل جميع العمليات إلى الحاسب ويتم تسجيلها في ملفات.
 - دقة المدخلات وتحديثها: يجب أن تسجل البيانات على الملفات بصورة صحيحة ودقيقة.
 - الصدق: يجب مراجعة البيانات بالطريقة التي تتناسب وتتوافق مع العمليات التي تستخدم فيها البيانات.
 - الصيانة: يجب أن تظل ملفات البيانات صحيحة وحديثة، ويمكن تصنيف مراجعة التطبيقات إلى الأنواع الثلاثة التالية:

- 1- الرقابة على المدخلات: وتشير الرقابة على المدخلات إلى مراجعة البيانات من حيث الدقة والإكمال عند إدخالها إلى النظام
- 2- الرقابة على التشغيل: تشير الرقابة على التشغيل إلى التثبيت من دقة وإكمال البيانات أثناء عملية تحديثها.
- 3- الرقابة على المخرجات: تشير رقابة المخرجات إلى عملية التأكد من أن نتائج تشغيل دقيقة وكاملة.

- دور نظم المعلومات في عملية الرقابة:

نظم المعلومات تلعب دوراً حيوياً في عملية الرقابة داخل المؤسسة، حيث تساهم في توفير البيانات والمعلومات الضرورية لمراقبة الأداء وتحليله بشكل فعال، فهناك بعض الأساليب التي تساهم بها نظم المعلومات في عملية الرقابة:

1. جمع البيانات والمعلومات:
- تقوم أنظمة المعلومات بجمع البيانات من مختلف مصادرها داخل المؤسسة، مثل نظام إدارة العلاقات مع العملاء (CRM)، ونظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP)، وأنظمة الإنتاجية.
- يتم جمع هذه البيانات بشكل آلي ومنظم، مما يضمن دقة وإكمال المعلومات المتاحة لعملية الرقابة.
2. تخزين البيانات بشكل آمن :
- يقوم نظام المعلومات بتخزين البيانات بشكل آمن ومنظم، مما يسهل الوصول إليها عند الحاجة ويحافظ على سلامتها وسرية المعلومات.
3. تحليل البيانات والمعلومات:
- تقوم أنظمة المعلومات بتحليل البيانات والمعلومات المجمعة لتحديد الاتجاهات والمعرفة الرئيسية والمشكلات المحتملة.
- يمكن استخدام تقنيات التحليل البياني مثل التحليل الاستراتيجي والتحليل الإحصائي لفهم الأداء والاتجاهات بشكل أفضل.
4. توليد التقارير والإشعارات :
- بناءً على التحليلات والبيانات المقدمة، يقوم نظام المعلومات بتوليد تقارير مفصلة وإشعارات تنبيهية للمسؤولين والمشرفين في المؤسسة.
- يسهل هذا العملية اتخاذ القرارات السريعة والفعالة لتحسين الأداء ومعالجة المشكلات في الوقت المناسب.
5. مراقبة الأنشطة والعمليات :
- يتيح نظام المعلومات مراقبة الأنشطة والعمليات داخل المؤسسة، سواء كان ذلك عبر تتبع العمليات اليومية أو رصد الأداء الشهري.
- يمكن استخدام هذه المعلومات لتحديد المخاطر والمشاكل المحتملة واتخاذ الإجراءات اللازمة للتصدي لها.

وبناءً على ماتقدم يمكننا القول بأن نظم المعلومات تشكل الأساس لعملية الرقابة في المؤسسة، حيث تسهم في توفير البيانات والمعلومات الضرورية، وتحليلها، وتوليد التقارير والإشعارات، ومراقبة الأنشطة والعمليات بشكل شامل. من خلال استخدام هذه الأدوات والتقنيات بشكل فعال، يمكن للمؤسسة تحسين أدائها وضمان الامتثال للمعايير والأهداف المحددة.