

المحاضرة العاشرة: أخلاقيات ذكاء الأعمال

عرِّفت الأخلاق على أنَّها التصرف بشكل منضبط مع ما هو جيد وما هو سيء، أو ما هو صحيح أو غير صحيح وفق الالتزامات والواجبات المحددة مسبقاً، وحسب البعض فإن مصطلح "الأخلاق" يأتي من كلمة لاتينية تعني أيضاً "الأعراف"¹، ويعتقد Mel Gray أنَّ المبادئ الأخلاقية هي التي تُقود الناس إلى فعل الصواب²، والأخلاق حسب Suchman³ هي "تحديد ما هو مناسب للقيام به، وهو ما يُوفّر الاستقرار والمعنى لحياة الناس"⁴.

أما مصطلح أخلاقيات الأعمال يُعبّر عن التزام الأفراد في المؤسسة بمجموعة القيم والمعايير التي يعتمدها المجتمع في التمييز بين ما هو جيد وما هو سيء، كما يُفهم البُعد الأخلاقي للاقتصاد بشكل أساسي، على أنَّه الالتزام بالمسؤولية حسب Max Weber⁴، ويُشير كلاً من Robbins et Decenzo إلى أخلاقيات الأعمال على أنَّها "مجموعة القواعد والمبادئ التي تُحدّد ما هو السلوك الصحيح والسلوك الخاطئ"، وحسب H. Bazerman et Gino فإنَّ "أخلاقيات الأعمال تركز على تقييم ممارسات العاملين والمدبرين ومؤسساتهم من الناحية الأخلاقية"⁵، كما يعتبر أن الأخلاق هي سمة شخصية ثابتة إلى حد ما يطورها الأفراد من خلال المرور عبر مراحل طويلة، ويعتبر آخرون أن أخلاقيات الأعمال عبارة عن مجموعة مشتركة من القيم والمبادئ التوجيهية متأصلة بعمق في جميع أنحاء المؤسسة تُشكّل السلوك الأخلاقي وتُعدّ ثقافة وجزءاً من تعريف الهوية المؤسسية⁶.

إذن، فالمعايير والقيم الأخلاقية ضرورية في بيئة الأعمال، فحتى الاقتصاديين الذين نادوا بالاقتصاد الحر أعطوا أهمية كبيرة للجانب الأخلاقي للمؤسسات، يرى Survey أنَّ Adam Smith اعتبر الإحسان جديرًا بالإعجاب باعتباره فضيلة عظيمة، ورأى غريزة التعاطف مع الإنسان الأساس الذي يُبنى عليه السلوك الحضاري وكتب كتاب عن هذا بعنوان "The Theory of Moral Sentiments"⁷.

تُشير الأخلاقيات بشكل عام إلى القيم والمعايير التي تميز بين ما هو صحيح وما هو خاطئ للفرد وللمؤسسة في ضوء المعايير السائدة عند اتخاذ القرارات وممارسة التصرفات التنظيمية. الأخلاقيات في ذكاء الأعمال (BI) هي المبادئ الأخلاقية للسلوك التي تحكم الفرد في مكان العمل أو الشركة بشكل عام. تُعرف أيضاً باسم الأخلاقيات المهنية، فأخلاقيات المهنة تعني أن الربح لم يعد الاستراتيجية المهمة الوحيدة للشركة بعد الآن، هناك أيضاً المزيد من الاهتمام والحوافز للشركات لفعل ما هو صحيح.

¹ Jean PASQUERO, Commentaire: Éthique des affaires, responsabilité sociale et gouvernance sociétale: démêler l'écheveau, Gestion, volume 32, n°1, 2007, pp:112-116.

² Mel GRAY, Moral sources and Emergent Ethical Theories in Social Work, British Journal of Social Work, 40, 2010, pp: 1794-1811.

³ SUCHMAN.M. C, Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches, Academy of Management Review, 20(3), 1995, p: 574.

⁴ Max WEBER, Le savant et le politique, Union Générale d'Éditions, Paris, France, 1963.

⁵ Max H. BAZERMAN, Francesca GINO, Behavioral ethics: toward a deeper understanding of moral judgment and dishonesty, Annual Review of Law and Social Science 8, 2012, pp:85-104.

⁶ Alessia D'AMATO et autres, Corporate social responsibility and sustainable business - A guide to leadership tasks and functions, p:06, Article disponible en ligne : www.ccl.org, consulté : le 10.11.2016.

⁷ SURVEY, Profit and the public good, The Economist, 374(8410), 15, 2005, p:02.

يجب على الشركات أن تعترف بأن لديها مصلحة مشتركة تتمثل في حماية المجتمع المحلي، وتحسين علاقاتنا لموظفين وتعزيز صورتها أمام الجمهور، فالיום في ذكاء الأعمال، لا تتغير اللوائح الحكومية بالسرعة الكافية لتغطية جميع التغييرات في التكنولوجيا التي تستخدم يوميا، والأمر متروك للشركات لوضع مدونة أخلاقية، والاستجابة باستمرار لاحتياجات الجمهور الذي يتم خدمته.

قد يتعرض المتخصصون في إدارة ذكاء الأعمال يوميا لخطر ارتكاب ممارسات غير أخلاقية في القرارات المتعلقة ببيانات المستهلك و/أو الأعمال و/أو الموظفين الآخرين. الأخلاق موضوع حساس، وسيكون هناك دائما جدل حول كيفية اختيار الشركات للتعامل مع قرارات العمل. لا يوجد قرار محدد يجب تحاذه عندما يتعلق الأمر بالقرارات الأخلاقية. في حين أن الأمر قد ينطوي في بعض الأحيان على ممارسات غير قانونية، إلا أنه في أحيان أخرى يكون مجرد قرار يجب تحاذه في الشركة لتعزيز أسلوب حياة أفضل للجميع.

1- دور موظف تكنولوجيا المعلومات في الأخلاقيات

يجب على كل شخص يعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات أن يكون جزءا من السياسات والممارسات الأخلاقية للشركة. لا يتعلق الأمر فقط بإنشاء المخططات ونماذج البيانات، حيث أن مديري تكنولوجيا المعلومات لديهم قرارا أخلاقيا أكثر من أصحاب العمل. يعرف مدير ذكاء الأعمال (BI) المزيد عن التكنولوجيا الناشئة، ولديه أفضل معرفة بقدرات الشركة التكنولوجية بما هو مكن. مع كل العمل الذي يتم إنجازه في نظام المعلومات وما يتضمنه توصيل المعلومات والمعضلات الأخلاقية للأعمال.

عندما يتعلق الأمر بالمسؤول عن دقة البيانات، يمكن للمديرين التنفيذيين تعيين العمليات التجارية للمبادئ التوجيهية ولكن المسؤولية الرئيسية تقع على عاتق مدير ذكاء الأعمال ليكون قادرا على فهم قاعدة بيانات ذكاء الأعمال الخاصة به. لا يهتم المسؤولون التنفيذيون بكيفية عمل التحليلات، بل يتم تقديم تقارير و/أو لوحات معلومات دقيقة لهم. يتم وضع الوثوقية والنزاهة الكاملة لنظام ذكاء الأعمال في النهاية على عاتق الموظفين الذين يمكنهم نقل بحر التكنولوجيا المستخدمة، وليس المستخدمين النهائيين. عندما يكون هناك موقف أخلاقي داخل الشركة م نسيكون مسؤولا، المدير التنفيذي الذي لا يعرف التكنولوجيا أو مدير ذكاء الأعمال المسؤول عن دقة البيانات¹؟

2- PAPA Framework

PAPA هو اختصار للخصوصية والدقة والملكية وإمكانية الوصول (privacy, accuracy, property, and accessibility)². إطار مقترح من قبل ريتشارد ماسون باعتبارها القضايا الأخلاقية الأربع لعصر المعلومات، لقد اقترح هذا الإطار منذ 25 عامًا في عام 1986. وحتى الآن لا يزال يُعترف به باعتباره أحد الموضوعات المهمة لأخلاقيات تكنولوجيا المعلومات ويغطي الأخلاقيات في ذكاء الأعمال حيث يتم استخراج المزيد من البيانات وتحويلها وتحميلها في مستودعات البيانات. يجب أن تحتوي عناصر الخصوصية على البيانات التي يتم جمعها، وكيفية استخدامها للحماية من إساءة استخدامها، والقدرة على الوصول إلى المعلومات لمراجعتها وتصحيحها.

¹Computer Ethics – Computer Ethics In The Workplace – Ethical, Companies, Company, Organizations, Norms, and Employees, (n.d.). retrieved April 25, 2011, from <http://ift.tt/1mYM5IG>

² Peslak, Alan R.. (2006). PAPA REVISITED: A CURRENT EMPIRICAL STUDY OF THE MASON FRAMEWORK. The Journal of Computer Information Systems, 46(3), 117-123. Retrieved April 25, 2011, from ABI/INFORM Global. (Document ID: 1038730691).

3- فوائد الأخلاق في تكنولوجيا المعلومات

العديد من الدراسات في مجال أخلاقيات الكمبيوتر تدعم الفرضية القائلة بأن مدونة قواعد السلوك المكتوبة والمنقولة بوضوح لها تأثير قوي على سلوك الموظف عندما يتعلق الأمر بقرار أخلاقي، فإذا كانت الشركة معروفة جيداً بقدرتها على حماية أنظمة ذكاء الأعمال الخاصة بها ليس فقط من الاختراقات لأمنية ولكن أيضاً من الممارسات غير الأخلاقية، فمن المرجح أن تتمتع تلك الشركة بميزة تنافسية على منافسيها ويمكن للشركات مواءمة العمليات التجارية لذكاء الأعمال الخاصة بها بشكل أفضل.

لا تستطيع الحكومات تغيير القوانين بالسرعة الكافية لحماية المشاكل الأخلاقية التي تنشأ عن التكنولوجيا الجديدة. من مصلحة الشركات أن تكون استباقية عند التعامل مع المواقف لأخلاقية داخل قسم تكنولوجيا المعلومات بالشركات. لدى موظفي تكنولوجيا المعلومات دور يلعبونه في الحفاظ على أنظمة ذكاء الأعمال محمية وأخلاقية. يعرف موظفو تكنولوجيا المعلومات النظام أفضل من أي شخص آخر في المؤسسة ويتحملون مسؤولية المساعدة في الحفاظ على أمان البيانات.