



**متطلبات حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات:
دراسة حالة في المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية، صلاح الدين***

مراد موسى عبد الجبوري
طالب ماجستير

د. ثائر أحمد سعدون السمان
قسم نظم المعلومات الإدارية

كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل - جمهورية العراق

ملخص:

حظي موضوع تقنية المعلومات باهتمام واسع من قبل العديد من الباحثين، لأهميته في رسم الاتجاهات المستقبلية للمنظمات الإلكترونية. وتعد تقنية المعلومات من الأدوات الضرورية لتحسين جودة الخدمات، ثم إن تقنية المعلومات في المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية (صلاح الدين) تتطلب نموذج حوكمة إلكترونية فاعلة للعمل يتوافق مع نموذج حوكمة الشركات (المنظمات)، الأمر الذي أثار اهتمام الباحثين لإثارة مشكلة بحثهما التي انطلقت من تساؤل مفاده: إلى أي مدى يقود اعتماد تقنية المعلومات في تحسين جودة الخدمات. وقد تم تصميم نموذج افتراضي لتحديد العلاقة بين متغيرات حوكمة تقنية المعلومات وجودة الخدمات معتمداً على فرضية رئيسية وجرى تطوير استبانة للبحث.

وقد تم تحليل النتائج واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS، واستهدف البحث مناقشة قرارات المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية في صلاح الدين، لتحسين مفاهيم حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمة في المنظمة المبحوثة. وتم - كذلك - تقديم معالم نظرية وميدانية عن حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات من خلال دراسة الوضع القائم في الشركة ومحاولة استقراء المشكلات التي تواجهها من ناحية، وتقديم حلول تخصص موضوع الدراسة واتجاهها من ناحية ثانية والمساهمة في بلورة إطار نظري ومعرفي لحوكمة تقنية المعلومات متضمناً المفاهيم والتطبيقات.

وتمثلت أهم الاستنتاجات في وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين حوكمة تقنية المعلومات وجودة الخدمة وقدم البحث مجموعة من التوصيات تمثلت في ترسيخ ودعم حوكمة تقنية المعلومات، وعلى نحو يؤشر تواصلها ويعزز من جودة الخدمات.

الكلمات المفتاحية: حوكمة تقنية المعلومات، جودة الخدمات، تقنية المعلومات، الحوكمة الإلكترونية.

مشكلة الدراسة:

تفتقر منظمات عديدة إلى مراعاة الحوكمة في تقنية المعلومات من أجل الحصول على خدمات تقدمها للزبائن بالجودة المطلوبة أو التي تلبي احتياجات الزبائن. إذ لاحظ الباحثان أن تقنية المعلومات في المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية (صلاح الدين) تستلزم نموذج حوكمة إلكترونية فاعلة للعمل بتوافق وتتسق مع نموذج حوكمة الشركات، الأمر الذي أثار

* تم تسليم البحث في إبريل 2014، وقُبل للنشر في أغسطس 2014.

اهتمام الباحثين لإثارة مشكلة بحثهما التي انطلقت من تساؤل مفاده: إلى أي مدى يقود اعتماد تقنية المعلومات في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها المديرية العامة لإنتاج الطاقة الكهربائية؟

أهمية الدراسة:

تأخذ الدراسة أهمية خاصة من كونها تحاول استخدام الأدوات التي وفرتها تقنية المعلومات والاتصالات والثورة المعرفية التي صاحبت انتشار واستخدام تقنية المعلومات في أداء وظائف الشركات في بيئتنا العراقية، ولاسيما في عمليات توفير الخدمات بالجودة التي تلي رغبات الزبائن. كما تقوم الدراسة ببيان أهمية حوكمة تقنية المعلومات - كمتغير - بدأ يأخذ حيزاً كبيراً في أدبيات ومعلقات الإدارة بشكل عام، وفي ميدان نظم المعلومات الإدارية بشكل خاص. مع ما يمكن أن يحدثه من دور في تحسين جودة الخدمات.

أهداف الدراسة:

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها، تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، سواء على المستوى الأكاديمي أو على المستوى التطبيقي، كما يأتي:

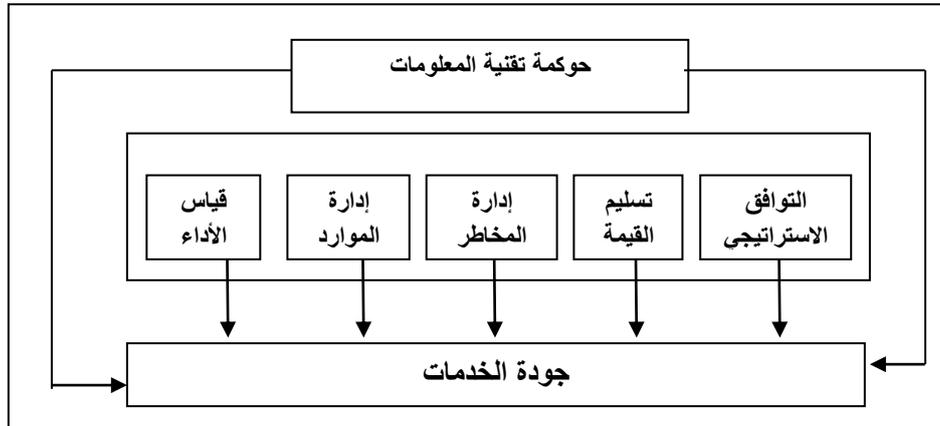
- 1- تقديم معالم نظرية وميدانية للشركة المبحوثة عن حوكمة تقنية المعلومات ودورها في تحسين جودة الخدمات.
- 2- دراسة الوضع القائم في الشركة قيد البحث، ومحاولة استقراء المشكلات التي تواجهها من ناحية، وتقديم حلول تخص موضوع الدراسة واتجاهها من ناحية ثانية.
- 3- المساهمة في بلورة إطار نظري ومعرفي لحوكمة تقنية المعلومات متضمناً المفاهيم والتطبيقات.
- 4- التعرف على المفاهيم الحديثة في مجال أدبيات الخدمة (مفهوم جودة الخدمات)، وتوضيح أهميتها وفوائدها وأبعادها وخطوات تنفيذها وعناصرها.
- 5- الوصول إلى نتائج علاقات الارتباط والتأثير ومعنوياتها بين المتغيرين المبحوثين، ومحاولة تفسيرها، والاستفادة من نتائجها في معالجة مشكلة أو أكثر في الشركة المبحوثة.
- 6- التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات التي يمكن من خلالها تقديم مجموعة من المقترحات اللازمة للشركة المبحوثة.

أنموذج الدراسة الفرضي:

استكمالاً لمتطلبات منهجية الدراسة، تم بناء مخطط افتراضي - كما هو مبين في شكل 1 - لمعالجة مشكلة الدراسة من خلال قياس كل متغير من متغيرات الدراسة ومدى توافره في الشركة المبحوثة، وهو ما يساهم في تفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية، وقد عنيت الدراسة عند إعداد المخطط بالنقاط الآتية:

- إمكانية قياس كل متغير من متغيرات الدراسة.
- شمولية المخطط وإمكانية اختباره.

وقد اعتمدت الدراسة في بناء هذا المخطط متغيرات مستقلة ومعتمدة، إذ عد بعد حوكمة تقنية المعلومات بدلالة عناصره - متغيراً مستقلاً (متغيراً تفسيريًا)، وجودة الخدمات متغيراً معتمداً (متغيراً مستجيباً).



المصدر: الشكل من إعداد الباحثين.

الشكل (1) أنموذج الدراسة الفرضي

الفرضية الرئيسية للدراسة:

تماشيًا مع أهداف الدراسة، واختبارًا لمخططها فقد اعتمدت الدراسة على فرضية رئيسية، وكما يأتي:

لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لحوكمة تقنية المعلومات في جودة الخدمات، وتنبثق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتوافق الاستراتيجي في جودة الخدمات.
- 2- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتسليم القيمة في جودة الخدمات.
- 3- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإدارة المخاطر في جودة الخدمات.
- 4- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لإدارة الموارد في جودة الخدمات.
- 5- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لقياس الأداء في جودة الخدمات.

منهج الدراسة:

تستند الدراسة إلى منهج دراسة الحالة الذي يتضمن اعتماد العديد من الأدوات البحثية كالوصف والتحليل، إذ يعد هذا المنهج أحد مناهج البحث العلمي الذي يتمثل في تحليل شامل وتفصيلي لظاهرة أو مشكلة محددة في مجتمع محدد النطاق مكاناً وزماناً وموضوعاً، فضلاً عن تعدد سماته من حيث إمكانيته في المجتمع بين أكثر من أسلوب بحثي في آن واحد، إذ يتمثل بالملاحظة والاستفسار والاستبانة والمقابلات الشخصية التي تؤدي إلى الوصول إلى المعلومات بشكل مباشر.

ماهية حوكمة تقنية المعلومات:

أولاً- مفهوم حوكمة تقنية المعلومات:

ظهرت حوكمة تقنية المعلومات في الأدبيات أواخر عام 1990، وتزايد الاهتمام بها على المستويين النظري والتطبيقي، وتمثل جزءاً من حوكمة الشركات (Bhattacharjya and Chang, 2007: 428) (Itakura, 2007: 911)

(Selig, 2006: 12)، (Simonsson et al., 2007: 852)، حيث أصبحت حوكمة تقنية المعلومات ركيزة أساسية للمنظمات الناجحة في العصر الرقمي المتمثل في الثورة الرقمية في مجال التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وذلك بغية تحقيق الأداء الأفضل لمنظومة تقنية المعلومات، بما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة (Gellings, 2007: 2).

أضف إلى ذلك أنها تمثل أحد الموجودات المنظمية المهمة (Abu-Musa, 2007: 2)، ولا بد من الإشارة إلا أن هناك العديد من المخاطر المرتبطة بهذه التقنية، والتي قد تتسبب في آثار سلبية على أعمال المنظمة، ناهيك عن الميزانيات الضخمة المخصصة لتقنية المعلومات والتي تمثل واحدة من أعلى النفقات في المنظمة (السمان وآخرون، 2012: 45).

(wessels, 2007: 32) (Abu Khadra et al., 2009: 311). الأمر الذي يتطلب من المنظمات أن توفر بيئة آمنة متميزة لتقنية المعلومات وخاضعة للسيطرة من خلال مراقبة ومواجهة المخاطر المرتبطة بتقنية المعلومات. واتساق مع ما تقدم فإن القرارات المرتبطة بتقنية المعلومات يجب أن تتخذها الإدارة العليا في المنظمة، إذ إن تقنية المعلومات ليست موردًا منعزلاً عن موارد المنظمة، وإنما هي أحد أهم مواردها، ولا بد من إدارتها كجزء من إدارة المنظمة.

يُسمى المنهج الحديث في التعامل مع تقنية المعلومات "حوكمة تقنية المعلومات"، بمعنى مراعاة الإدارة العليا تقنية المعلومات عند ممارستها لعمليات التخطيط والإشراف والرقابة في المنظمة، إذ إن الكيفية التي تطبق بها تقنية المعلومات لها أثر حاسم في تحقيق رؤية ورسالة المنظمة. فتركز حوكمة تقنية المعلومات على من يصنع القرار (القوة)، ولماذا يصنع القرار (التحالفات)، وكيف يصنع القرار (عملية القرار) أي أن حوكمة تقنية المعلومات ترتبط بكيفية صنع القرار، والذي يقع عليه عبء تحمل المسؤولية وكيفية قياس ومتابعة القرارات (Brown and Nasuti, 2005) (برنبو، 2008: 1). وقد أصبحت تقنية المعلومات النطاق الرئيس الذي يعمل تحت مظلة حوكمة الشركة، بسبب تأثيرها الواسع على نظم المعلومات، وارتباطها بالبنية التحتية لتقنية المعلومات في كل نشاط من أنشطة المنظمة. (Vanessa chang, 2007: 248)

ويتم من خلال حوكمة تقنية المعلومات تشكيل استراتيجية معلوماتية للمنظمة، تتطابق أهدافها مع الاستراتيجية العامة لتلك المنظمة، وتقوم بالإجراءات الخاصة والقوانين والسياسات الكفيلة، بتحقيق التجانس بين الأنظمة المعلوماتية المطلوبة وأهداف المنظمة (مركز دراسات الحكومة الإلكترونية، 2009: 1) (السمان وآخرون، 2012: 45).

وعُرفت حوكمة تقنية المعلومات من قبل معهد حوكمة تقنية المعلومات على أنها "الهياكل التنظيمية، والإجراءات التنفيذية والقيادية لتقنية المعلومات، المساعدة في توسيع استراتيجية المنظمة وتحقيق أهدافها" (Etzler, 2007: 19) (Chang, 2007: 428 and Bhattacharjya (Hussain and Siddiqui, 2005: 158) (Gheorghe, 2010: 32). وعرفت كذلك بأنها "القدرة التنظيمية التي يمارسها مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لتقنية المعلومات في صياغة وتنفيذ استراتيجية تقنية المعلومات والرقابة عليها، بما يضمن توافق تقنية المعلومات مع أعمال المنظمة" (Gellings, 2007: 1) (Simonsson and Ekstedt, 2008: 18) (Etzler, 2007: 18) (Itakura, 2009: 91) ويتفق في ذلك MIT على أنها "الطاقة المنظمية للرقابة على صياغة وتنفيذ استراتيجية تقنية المعلومات والاسترشاد بها للوصول إلى تحقيق المزايا التنافسية للمنظمة" (MIT, 1999) كما أكد البعض الآخر على أنها "طاقة المنظمة الممثلة بالإدارة العليا وإدارة تقنية المعلومات للرقابة على صياغة وتنفيذ استراتيجية تقنية المعلومات، والتأكيد على اندماج الأعمال وتكنولوجيا المعلومات" (win van Grembergen, 2002). في حين عرفت بأنها "مسئولية مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، وهي

جزء تكاملي من حوكمة المشروع، وتعتمد على القيادة والهياكل التنظيمية والعمليات، التي تؤكد استدامة وتنظيم تقنية المعلومات والتوسع في استراتيجية المنظمة وأهدافها (ITGI,2001). وعرفها Simonsson and Ekstedt بأنها (تحقيق أعظم قيمة للأعمال من خلال التجانس والتوافق بين تقنية المعلومات والأعمال، وذلك بتطوير الرقابة ذات الكفاءة على تقنية المعلومات، وتحديد نطاق الإشراف والمسؤوليات للأفراد، كل حسب اختصاصه وإدارة تقنية المعلومات والمخاطر المرتبطة بها" (Simonsson and Ekstedt , 2005: 4).

أما المعهد الأسترالي للحوكمة فقد عرفها على أنها "النظام الذي يتم من خلاله توجيه ورقابة الاستخدامات الحالية والمستقبلية لتقنية المعلومات، وتقييم وتوجيه الخطط لاستخدام تقنية المعلومات في تدعيم المنظمة، ومتابعة هذا الاستخدام لإنجاز الخطط والأهداف المقررة" (حسين، 2009: 1) (السمان وآخرون، 2012: 45-46).

ثانياً - أهمية حوكمة تقنية المعلومات:

إن تقنية المعلومات ضرورية لإدارة المعلومات والمعرفة الخاصة ببدء وتحمل الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية. هذه الأنشطة تعتمد على تعاون الكيانات العالمية لكي تكون ناجحة. إن تقنية المعلومات تكون أساسية في العديد من المنظمات لدعم ونمو الأعمال. في حين أن العديد من المنظمات تميز بين المنافع المحتملة من إنتاج التقنية، وكذلك فهم وإدارة المخاطر المرتبطة بتطبيق التقنية الجديدة. وإن حوكمة تقنية المعلومات هي عنصر مكمل لحوكمة الشركات التي تشمل القيادة والهياكل التنظيمية والعمليات التي تضمن إسناد تقنية معلومات المنظمة وتوسع استراتيجيات وأهداف المنظمة. وبما أن حوكمة تقنية المعلومات تقود إلى تحقيق التوافق الاستراتيجي بين تقنية المعلومات والمنظمة والقياس المعقول للأداء. لذا فهي تعد العنصر المكمل لحوكمة الشركات التي تساعد المنظمة على القيام باتخاذ القرارات حول استعمال التقنية، وهذا يشمل تأمين العلاقات الخارجية للحصول على تقنية المعلومات التي تتضمن السلطة والسيطرة والمسؤولية والأدوار والمسؤوليات والتي تقود إلى القيام بالعمليات والطرائق الملائمة لاتخاذ القرارات وتحديد الأحكام حول كيفية استعمال تقنية المعلومات الجديدة بما يمكن من تحقيق التوجه الاستراتيجي الأمثل. وتعتمد الأعمال على تقنية المعلومات كعنصر مكمل لاستراتيجية المنظمة بشكل عام (Eslami and et al., 2008: 73). وإن حوكمة تقنية المعلومات هي العملية التي تصف المنظمات أو الحكومات التي تتبنى آلية فاعلة وأمنة لتطبيق تقنية المعلومات التي يمكن أن تنجز المهام وتوازن المخاطر في عملية المعلومات، وتضمن أن تلك المنظمات يمكن أن تتال أهدافاً استراتيجية. وإن مهمة حوكمة تقنية المعلومات هي لإبقاء الاتساق بين تقنية المعلومات والأهداف العملية وتطوير العمليات المتقدمة، وإن الرغبة الملحة لتحقيق الحد الأقصى من الدخل واستعمال موارد تقنية المعلومات بشكل معقول وإدارة المخاطر المرتبطة مع تقنية المعلومات بشكل صحيح، كلها من ضمن أولويات حوكمة تقنية المعلومات (Jianmu, 2011: 4284). وينبغي على الإدارة العليا أن تكون واسعة الإطلاع حول تقنية المعلومات لتتخذ أفضل القرارات. وإن حوكمة تقنية المعلومات هي أداة تساعد في تقييم كفاءة تقنية معلومات المنظمة نحو رافعتين رئيسيتين هما: التوافق بين المنظمة وتقنية المعلومات، والالتزام بالقوانين والتعليمات. (Drogou, 2007: 22) كما إنها أصبحت ضرورية عندما بدأت المنظمات في إنفاق مبالغ كبيرة من المال على تقنية المعلومات. ولذلك فإن أكثر من 4.2% من عائدات المنظمات ينفق سنوياً على تقنية المعلومات. وهذه النسبة 4.2% تتضمن كلاً من موازنة تقنية المعلومات وبعضها يختفي خلال الإنفاق على تقنية المعلومات. عموماً، فإن استثمارات تقنية المعلومات تشكل الآن أكثر من 50% من ميزانية المنظمة الكلية، وإن حوكمة تقنية المعلومات تتطلب الكثير من الوقت

والعمل والانتباه، لذا يجب أن تكون هناك أشياء محفزة لحوكمة تقنية المعلومات لم تكن العامل الوحيد الذي أثر في النتيجة، لكن الحوكمة الجيدة تأتي في أغلب الأحيان مع الإدارة الجيدة. السبب الآخر أن تقنية المعلومات تكون عالية الثمن، لذا فمن المهم التركيز على الأولويات الاستراتيجية (8: 2005: Grewal). وبما أن تقنية المعلومات هي مركز النجاح التنظيمي - والتسليم الفعال والكفاء للخدمات والسلع - خصوصاً عندما تكون مصممة لجلب التغيير في المنظمة. وإن عملية التغيير هذه مدعومة عموماً باسم "تحويل الأعمال" وهي الآن تعد المساعد الأساسي لنماذج الأعمال الجديدة في القطاعين الخاص والعام. وإن تحويل الأعمال يقدم العديد من المنافع، لكنه يؤدي أيضاً إلى العديد من المخاطر، وهذه المخاطر قد تعرقل العمليات، وتكون لها نتائج غير مقصودة، بحيث تُصبح المعضلة هنا هي كيفية الموازنة بين المخاطر والمنافع التي إذا استعملت، أمكن إجراء التغيير التنظيمي (31: 2008: Brisebois).

ويرى (حسين، 2009: 4) أن أهمية حوكمة تقنية المعلومات تتمثل في الآتي:

- 1- إن حوكمة تقنية المعلومات تمكن الإدارة الفعالة لرغبات واحتياجات الزبائن في إطار الاستراتيجية العامة للمنظمة.
- 2- تقوم حوكمة تقنية المعلومات بتوجيه الإدارة العليا ومشاركتها في تحقيق مصالح المتعاملين مع المنظمة.
- 3- تزداد أهمية حوكمة تقنية المعلومات عند الرغبة في تحقيق عائد اقتصادي على جميع الأنشطة التي تقوم بها المنظمة وتتحمل تكاليف مقابلها.
- 4- تستخدم في تحسين وتطوير التقنيات المستخدمة باستمرار لتفي بالمتطلبات المتغيرة بالبيئة المحيطة.
- 5- تدعم حوكمة تقنية المعلومات التطور السريع والمعقد في تقنية المعلومات المستخدمة في جميع المجالات.

في حين أشار (الكردي، 2011: 1) إلى أهمية حوكمة تقنية المعلومات بالآتي:

- 1- وجود إطار وقوانين تحكم تصميم الخدمات الإلكترونية وإطلاقها.
- 2- التزام الإدارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوط بإدارة الحكومة الإلكترونية.
- 3- المعايير والمقاييس التي يجب أن تعتمدها الدوائر الحكومية في حال ما إذا قررت بناء أنظمة إلكترونية - حكومية.
- 4- جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدام الجمهور المستهدف لها.

ثالثاً - أهداف حوكمة تقنية المعلومات:

- هناك مجموعة من الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها من تطبيق حوكمة تقنية المعلومات (Brisebois, 2003: 3) (Selig, 2006: 3) (Wessel's, 2007: 32) (David and Emest, 2005: 3) (Iliescu,) (2010: 93) كأفضل استثمار في تقنية المعلومات، وذلك من خلال تحديد أولويات الاستثمار على وفقاً لحاجة المنظمة.
- 1- تحديد أولويات تنفيذ مبادرات تقنية المعلومات، بحيث يتم إعطاء الأولوية في تنفيذ مشروعات تقنية المعلومات بقدر مساهمتها في دعم استراتيجية المنظمة وإضافة القيمة لأعمالها.
 - 2- تحديد وتعريف الأدوار والمسئوليات ذات الصلة بتقنية المعلومات بشكل واضح، بالإضافة إلى نطاق المسئولية والسلطة التي تقتصر عليها تلك الأدوار والمسئوليات.
 - 3- تحقيق كفاءة وفاعلية في إدارة تقنية المعلومات، إذ إن حوكمة تقنية المعلومات تمكن المدراء التنفيذيين لتقنية المعلومات من قيادة مبادرات تقنية المعلومات بشكل واضح.

- 4- توفير معايير مناسبة لتقنية المعلومات، تتضمن أغلب أطر العمل لحوكمة تقنية المعلومات، وتتضمن معايير مدعومة من قبل منظمات عالمية.
- 5- ضبط التكاليف ذات الصلة بتقنية المعلومات، من خلال إدارة مركزية وموحدة لأنشطة تقنية المعلومات، ومتناغمة مع عمليات المنظمة، بما يقلل التكاليف غير الضرورية.
- 6- بالتالي تقليل مخاطر تقنية المعلومات، من خلال تحديد غرض ومجال كل نشاط من أنشطة تقنية المعلومات يمكن مراقبتها والسيطرة عليها، وتحديد نطاق ووظائف تقنية المعلومات على نحو أكثر دقة، وبما يتناسب مع أهداف وعمليات المنظمة، مما يقلل من المخاطر. بالإضافة إلى توفيرها آليات لإدارة كل مكونات تقنية المعلومات في المنظمة وفقاً لمعايير موحدة ومحدد سابقاً.
- 7- تحقيق التجانس بين استراتيجية تقنية المعلومات واستراتيجية المنظمة، الذي يعد الهدف الحافز الأكبر لتطبيق حوكمة تقنية المعلومات لأغلب المنظمات. أي أن كل نشاط من أنشطة تقنية المعلومات ينبغي أن يساند أو يدعم عملية محددة من عمليات المنظمة، لكي تتحقق القيمة من استخدام تقنية المعلومات.

رابعاً- عناصر حوكمة تقنية المعلومات:

إن حوكمة تقنية المعلومات هي القدرة التنظيمية التي تمارس من قبل الإدارة التنفيذية وإدارة تقنية المعلومات للسيطرة على صياغة وتطبيق استراتيجية تقنية المعلومات، وبهذه الطريقة تضمن اندماج تقنية المعلومات والأعمال، وقد اتفق كل من (Gheorghie, 2010: 5) و (Gelling, 2007: 6) و (Abu-Musa, 2007: 84) على أن حوكمة تقنية المعلومات تشمل العناصر الخمسة الآتية:

جدول رقم (1)

ملخص عناصر حوكمة تقنية المعلومات

ت	العنصر	التعريف
1	التوافق الاستراتيجي	إن التوافق الاستراتيجي عملية تهدف لإنجاز ميزة تنافسية من خلال تطوير ودعم العلاقة المنسجمة بين المنظمة وتقنية المعلومات.
2	تسليم القيمة	أن قسم تقنية المعلومات يعرض قيمة للمنظمات عندما تكتمل المشروعات ويتم ذلك في الوقت المناسب وضمن الميزانية المحددة، وكذلك فإن قسم تقنية المعلومات يضيف قيمة عن طريق مقابلة توقعات الزبائن لخدمات تقنية المعلومات الأساسية مثل البريد الإلكتروني والوصول عن طريق الإنترنت.
3	إدارة المخاطر	إن إدارة المخاطر هي عملية تميز نقاط الضعف والتهديدات في إطار المنظمة بالإضافة إلى تصميم الإجراءات لكي تقرر تأثيرهم على موارد تقنية المعلومات.
4	إدارة الموارد	إن استخدام الأصول المثالية وتخصيص الموارد هي معايير نجاح لإدارة الموارد المتاحة مثل البيانات والأجهزة والبرامج والمهارات والموارد البشرية.
5	قياس الأداء	إن قياس الأداء يظهر كيفية تحسين قسم تقنية المعلومات وكيف يتم إنجاز أهدافه وكيف يتم تحديد مناطق فشله. وأنه يسمح للتحسين التنظيمي بشكل مستمر حيث يتم ذلك من خلال قياس الأداء واستعمال النتائج للبدء في عملية التحسين وإجراء التغيير.

المصدر: إعداد الباحثين في الاعتماد على المصادر السابقة.

ماهية جودة الخدمات:

أولاً- مفهوم جودة الخدمة:

يبرز مفهوم جودة الخدمة التي تكون ضرورة لازمة تزداد أهميتها بازدياد قدرتها على إتمام إشباع حاجات المستفيد، وقد طرأ تغيير جوهري على المفهوم منذ بداية السبعينيات، إذ لم يعد مجرد مطابقة المنتجات للمواصفات القياسية المحددة أو الإنتاج وفقاً للمواصفات الفنية بأقل ما يمكن من التكاليف فحسب، وإنما امتد ليشمل حاجات المستفيد وتوقعاته وما يصاحب ذلك من ضرورة التعاون الوثيق بين أجهزة التسويق والبحث والتطوير والإنتاج في المنظمة الواسعة، فقد استخدم مفهوم جودة الخدمة ضمن العديد من المفاهيم المختلفة، على الرغم من عدم وجود معنى واضح ومحدد لها، فمن وجهة نظر المستفيد ترتبط الجودة بالقيمة أو الفائدة التي يحصل عليها جراء استخدامه المنتج واستفادته منه، وفي مدى قدرة المنتج على تلبية حاجات المستفيد، وهذه مسألة قد يكون فيها اختلاف كبير بين مستفيد وآخر، وقد يظهر عدم الاختلاف على نحو واضح في الخدمات التي تتصف بخصائص متعددة، منها أن مقدم الخدمة يحدد مقدار حاجة المستفيد منها، وأن المستفيد تنعكس عليه بعض الظواهر الإيجابية، سواء الملموسة منها أو المحسوسة على نحو يجعله يقيم الخدمة التي استفاد منها على أنها جيدة، ومن ثم فإن جميع المستفيدين الذين يشعرون بالفائدة من وراء الخدمة تكون آراؤهم متطابقة (الطائي، 1999: 60).

وقد تعددت تعريفات جودة الخدمة، ويرجع السبب في ذلك إلى صعوبة حصر خصائص الخدمة والعوامل المؤثرة فيها والتي تجعل من عملية قياس جودتها عملية صعبة، ولكن وردت عدة تعريفات عن جودة الخدمة تعيد بأن جودة الخدمة هي الفرق بين ما يتوقعه الزبائن من الخدمة (الخدمة المتوقعة) وبين ما يدركونه فعلاً (الخدمة الفعلية)، ومن خلال هذه التعريفات فإن جودة الخدمة تعبر عن الفرق بين ادعاء التمتع بالخدمة يتمتع بها وبين الأداء الفعلي لها، أي أن جودة الخدمة هي مقياس لمدى مقابلة الخدمة المقدمة من قبل الزبائن. وهذا يعني - أيضاً - أن جودة الخدمة هي تقديم خدمات بمستوى أفضل مما يتوقعه الزبائن (Kotler and Armstrong, 1991)، حيث ينظر عادة إلى جودة الخدمة من جهتي نظر، إحداها داخلية، والأخرى خارجية، ففي حين تركز وجهة النظر الخارجية على جودة الخدمة كما يدركها الزبائن (External Quality)، فإن وجهة النظر الداخلية تركز على جودة الخدمة كما تراها الإدارة (Internal Quality)، أو ما يعرف بالجودة القياسية. وهذا البحث يتبنى وجهة النظر الخارجية التي تنص على أن الربح يتحقق من خلال رضا الزبائن، وذلك بتلبية احتياجاتهم، فمفهوم جودة الخدمة يكمن في إدراكات الزبائن، وبالتالي فجودة الخدمة يجب أن تقاس بمقاييس ترتبط بهذا الإدراك وتعبّر عنه (شعشاعة، 2004: 38).

ثانياً- أهمية جودة الخدمة:

تبرز أهمية جودة الخدمة بكونها عنصراً أساسياً لضمان تحقيق جميع الأنشطة لهذا المستفيد، وينبغي أن تقود عملية التركيز على المستفيد من برامج تحسين الجودة، وهذا يتطلب تصميم المنظمات بالطريقة التي تمكنها من تقديم خدمات بحسب رغبة المستفيد، ويظهر تأثير الجودة في مجالات عديدة في المنظمة (محجوب، 1998: 67).

ويرى (الدليمي، 2005: 38 - 39) أن الجودة ميزة تنافسية، وهذا ما جعلها هدفاً استراتيجياً تركز عليه المنظمات من خلال تطوير العمليات وإعادة التصميم، بهدف زيادة معولية منتجاتها وتحسين رضا المستفيدين، وبما يجعل من النوعية معتقداً أو جزءاً من ثقافة المنظمات الممتازة، فضلاً عن كونها واحدة من مؤشرات القدرات الآتية: (التكلفة، الجودة، المرونة، الاعتمادية، التسليم) التي تستخدمها المنظمات بدرجات مختلفة لتمييز نفسها أمام المنافسين. أما (محرم، 1994: 324) فيؤكد على أن الأهمية تبرز من خلال ما يأتي:

- 1- تحسين الخدمات المقدمة. 2- الاستخدام الأفضل للموارد. 3- تقليل المنتجات المرفوضة.
4- تقليل التكاليف. 5- تحقيق رضا الزبون.

أما (اللوزي، 2000: 19) فيرى أن أهمية الجودة تكمن في الآتي:

- 1- تحقيق الكفاءة. 2- ترشيد الاستهلاك.
3- زيادة قدرة المنظمة على زيادة إنتاجيتها وتطورها. 4- توفير الدعم.
5- زيادة قدرة المنظمة على المنافسة والبقاء والاستمرار.

ثالثاً - مؤشرات تقييم جودة الخدمة:

حدد كل من (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1990) عشرة مؤشرات لقياس جودة الخدمات وهي: التجسيد والأمانة والاستجابة والمنافسة والمجاملة والمصادقية والأمن والحرية والاتصال وفهم الزبون، وبعد ذلك حدد (العفشيات، 2001: 81-82) عشرة أبعاد أخرى لجودة الخدمة، وهي موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (2)
أبعاد جودة الخدمة

التعريف	البُعد
المعتمدة (كون الشيء جدير بالثقة والاعتماد) إمكانية التصديق، أمانة واستقامة المزود.	1- المصدقية Credibility
الخلو من الخطر (مخاطرة أو شك).	2- الأمن Security
إمكانية الوصول إليه، وسهولة الاتصال Contact.	3- سهولة الوصول للشيء Access
الاستماع إلى الزبائن، والمحافظة على نقل أخبارهم باللغة التي يستطيعون فهمها.	4- الاتصالات Communication
وضع الجهود لمعرفة الزبائن والتعرف الدقيق على احتياجاتهم.	5- فهم ومعرفة الزبائن Understanding Customer
إظهار التسهيلات المادية، المعدات، الأشخاص ووسائل الاتصالات..إلخ.	6- الملموسية Tangibility
القدرة على إنجاز الوعود للخدمة باعتمادية وعلى نحو دقيق وصحيح.	7- الاعتمادية Reliability
استجابة الإدارة لمساعدة الزبائن وتزويدهم فوراً بالخدمة.	8- الاستجابة Responsiveness
امتلاك المهارات والمعرفة المطلوبة.	9- الكفاية Competence
لطف (كياسة)، الاحترام، مراعاة المشاعر والصدقة لأشخاص الاتصال والمودة.	10- الدماثة (الكياسة) Courtesy

المصدر: من إعداد الباحثين في الاعتماد على المصادر السابقة.

وقد تم تطوير أنموذج يشمل خمسة أبعاد أطلق عليه "نموذج جودة الخدمة" (SERVQUAL). وهذه الأبعاد هي (وادي وعاشور، 2005: 4) (نعساني وآخرون، 2007: 6) (عابدين، 2006: 60):

- 1- الملموسية **Tangibles**: تشمل التسهيلات المادية، والمعدات ومظهر العاملين ومواد الاتصال والمباني التي تشكل جزءاً من الخدمة نفسها.
2- الاعتمادية **Reliability**: القدرة على أداء الخدمة التي قامت المنظمة بوعد الزبائن بها بدقة واستقلالية.
3- الاستجابة **Responsiveness**: الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة فورية تلبي حاجاتهم وريغباتهم.

4- الأمان Assurance: معرفة العاملين ولباقتهم في التعامل مع الزبائن وفي خلق الثقة لديهم، وشعور الزبون بالراحة والاطمئنان إلى المعلومات التي يأخذها، وعدم استخدام مصطلحات أو ألفاظ لا يفهمها الزبون، وكذلك شعوره بالأمان من المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها نتيجة سوء الخدمة، وشعوره بالثقة، ومن المهم أيضاً شعوره بأن العاملين أكفاء لهذه الخدمة، وهذا كله يوفر شعوراً بالأمان لدى الزبون.

5- التعاطف Sympathy: وتعني العناية بالزبائن والاهتمام الشخصي بهم، وكذلك أن يشعر الزبون أنه محور اهتمام الموظف وإن مصلحته هي الأساس، وأنه قادر على الاتصال والاستفسار في أي وقت ومن الضروري شعوره بأن المنظمة تفهم حاجاته وتتفاعل مع ذلك.

الإطار التطبيقي للدراسة:

يتناول المبحث الحالي ربط المنطلقات النظرية للدراسة وتعزيزها بدراسة الواقع الميداني، ويمكن من خلاله تقويم مدى مساهمة حوكمة تقنية المعلومات في الشركة المبحوثة في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبلها، لذلك فإن هذا المبحث سوف يعرض وصفاً للشركة المبحوثة والأفراد المبحوثين فيها، فضلاً عن وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها. وكذلك عرض وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة، وعليه فقد تم تقسيم المبحث كالاتي:

أولاً- وصف الأفراد المبحوثين:

تم اختيار مجموعة من العاملين في الشركة المبحوثة ممن لديهم الخبرة والدراية والعلم بنشاط الشركة ومهامها، ضمناً لتحقيق الفائدة من المعلومات الدقيقة التي يقدمونها فقد قام الباحث بتوزيع (70) استمارة استبيان على الأفراد المبحوثين، وتم استرجاع (60) استمارة صالحة لأغراض التحليل، أي بنسبة استجابة (86%)، ويوضح الجدول (1) سمات الأفراد المبحوثين في الشركة قيد الدراسة من حيث العمر والمؤهل العلمي والعنوان الوظيفي ومدة الخدمة في الشركة المبحوثة:

جدول رقم (3)

وصف الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة

سمات المبحوثين	الفئة	العدد	النسبة المئوية
العمر	30 سنة - فأقل	8	13,4%
	31 - 40 سنة	38	63,3%
	41 - 50 سنة	12	20%
	51 سنة - فأكثر	2	3,3%
	المجموع	60	100%
التحصيل العلمي	دكتوراه	-	-
	ماجستير	-	-
	دبلوم عال	-	-
	بكالوريوس	53	88,4%
	دبلوم	7	11,6%
	المجموع	60	100%

تابع جدول رقم (3) - وصف الأفراد العاملين في المنظمة المبحوثة

سمات المبحوثين	الفئة	العدد	النسبة المئوية
العنوان الوظيفي	مهندس	10	16,6%
	مهندس أقدم	11	18,3%
	رئيس مهندسين	10	16,6%
	مدير فني	7	11,6%
	معاون مدير	3	5%
	مدير أقدم	2	3,4%
	رئيس ملاحظين	2	3,4%
	ملاحظ	8	13,3%
	معاون ملاحظ	3	5%
	فيزيائي	2	3,4%
	كيميائي	2	3,4%
المجموع	60	100%	
مدة الخدمة	5 سنوات - فأقل	4	6,6%
	5 - 9	29	48,4%
	10 - 14	14	23,3%
	15 - 19	3	5%
	20 - 24	4	6,7%
	25 - فأكثر	6	10%
	المجموع	60	100%

المصدر: من إعداد الباحثين في الاعتماد على آراء المبحوثين.

ثانياً - عرض وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة:

يهدف التعرف على طبيعة علاقة ارتباط وتأثير حوكمة تقنية المعلومات المتبناة في الدراسة في جودة الخدمات للشركة قيد البحث، فقد تم تخصيص هذا المحور للتحقق من سريان النموذج الفرضي واختبار فرضياته، وكما ورد في منهجيتها في الاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية التحليلية، وكما يأتي:

أ- عرض وتحليل علاقات الارتباط بين حوكمة تقنية المعلومات وجودة الخدمات:

كشفت معطيات الجدول 4 عن وجود علاقة ارتباط موجبة على المستوى الجزئي بين حوكمة تقنية المعلومات وبين جودة الخدمات، وقد كانت هذه العلاقة في أوج قوتها مع قياس الأداء، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (0,689)، لكونه يمثل الحصيلة النهائية الناجمة عن تفاعل هذه العناصر مع بعضها، ثم يليه في علاقة الارتباط عنصر التوافق الاستراتيجي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط له (0,564) عند مستوى معنوية (0,05) وفي السياق ذاته يأتي عنصر تسليم القيمة ليشير إلى ارتباطه بجودة الخدمة، وبنسبة قدرها (0,55)، وفي المقابل نجد أن إدارة الموارد وإدارة المخاطر لتقنية المعلومات كانت الأقل ارتباطاً بجودة الخدمات، مما يعني أن علاقة الارتباط بين عناصر حوكمة تقنية المعلومات وجودة الخدمات في الشركة عينة الدراسة كانت الأكثر ارتباطاً في ظل عناصر قياس الأداء، والتوافق الاستراتيجي، وتسليم القيمة، وهذا يعني أن هذه العناصر كان لها الفعل الأوفر في تحديد درجة الارتباط بين متغيرات ظاهرة الدراسة عند مستوى معنوية (0,05).

جدول رقم (4)

نتائج علاقة الارتباط بين حوكمة تقنية المعلومات بدلالة عناصرها
وجودة الخدمات على مستوى الشركة المبحوثة

عناصر حوكمة تقنية المعلومات					المتغيرات المستقلة
قياس الأداء	إدارة الموارد	إدارة المخاطر	تسليم القيمة	التوافق الاستراتيجي	المتغير المعتمد
*0,689	*0,236	*0,382	*0,556	*0,564	جودة الخدمات

N = 60

* P <= 0,05

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج برنامج SPSS.

أما بشأن علاقات الارتباط بين حوكمة تقنية المعلومات وجودة الخدمات على المستوى الكلي في المنظمة المدروسة، فقد أتضح أن هناك درجة ارتباط بلغت (0,60)، الأمر الذي يفسر لنا أن عناصر حوكمة تقنية المعلومات مجتمعة قد ارتبطت بجودة الخدمة بالرغم من وجود حالة من التفاوت في ارتباطها على المستوى الجزئي، هذا ما تمت الإشارة إليه في الجدول (5).

جدول رقم (5)

نتائج علاقة الارتباط بين حوكمة تقنية المعلومات وجودة الخدمات على مستوى الشركة المبحوثة

جودة الخدمة	المتغير المعتمد
*0,601	حوكمة تقنية المعلومات

N = 60

* P <= 0,05

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج برنامج SPSS.

لكي تكون أكثر تفاعلاً مع الظاهرة قيد الدراسة، فقد اهتم الباحثان إلى القول بأن عناصر حوكمة تقنية المعلومات تؤدي دوراً فاعلاً في تحديد طبيعة ومستوى الخدمة المقدمة، على اعتبار أن هذه الخدمة تمثل الخلاصة النهائية والتتويج الفعلي لفعاليات وأنشطة المنظمة، فجوهر الخدمة لا يمكن أن تكتمل من دون التوافق الاستراتيجي وعمليات إدارة الموارد لتقنية المعلومات، وصولاً إلى تحجيم المخاطر. ومن المنطقي جداً أن تواجه تقنية المعلومات بعض التحديات، لكن ذلك لا يشكل عائقاً خطيراً أمام النجاحات التي تحققت في إطار الخدمات، مما يفسر لنا أن العلاقة بين حوكمة تقنية المعلومات وجودة الخدمات على مستوى المنظمة المبحوثة قد أخذت واقعاً قائماً مثلما كان واضحاً. وما تقدم ينفي فرضية العدم، ويؤكد الأخذ بالفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباط بين عناصر حوكمة تقنية المعلومات وجودة الخدمات على المستويين الكلي والجزئي.

ب- عرض وتحليل علاقات التأثير لحوكمة تقنية المعلومات في جودة الخدمات:

تشير نتائج تحليل الانحدار الموضحة في جدول رقم (6) إلى وجود تأثير ذي دلالة معنوية لحوكمة تقنية المعلومات في جودة الخدمات، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (32,747)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4,08) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1، 58)، فيما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0,861)، وهذا يعني أن حوكمة تقنية المعلومات قد

ساهمت وفسرت (86,1%) من الاختلافات الحاصلة في جودة الخدمات، وأن نحو (13,9%) من المتغيرات هي عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو إنها غير داخلة في أنموذج الدراسة أصلاً. ومن خلال متابعة معامل (B) واختبار (T) تبين أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (5,722)، وهي أصغر من قيمتها الجدولية البالغة (6,314) عند مستوى معنوية (0,05) ودرجتي حرية (1)، وبهذه النتيجة سيتم رفض الفرضية البديلة وقبول فرضية العدم التي تنص على أنه "لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لحوكمة تقنية المعلومات في جودة الخدمات".

جدول رقم (6)

نتائج تأثير حوكمة تقنية المعلومات في جودة الخدمات في مستوى الشركة المبحوثة

حوكمة تقنية المعلومات						المتغير المستقل	المتغير المعتمد
F		R2	T		B		
الجدولية	المحسوبة			الجدولية	المحسوبة	B1	B0
4,08	*32,747	0,861	6,314	*5,722	0,788	0,673	

N = 60 * P <= 0,05 df = (1,58)

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء نتائج برنامج SPSS.

وبهدف توضيح علاقات التأثير لكل من متغيرات حوكمة تقنية المعلومات كمتغيرات مستقلة في جودة الخدمات كمتغير معتمد، وفي ضوء الفرضيات المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية، فإن الجدول 7 يوضح نتائج تأثير حوكمة تقنية المعلومات بدلالة عناصرها في جودة الخدمات على النحو الآتي:

يتبين من جدول رقم (7) وجود تأثير لمتغيرات حوكمة تقنية المعلومات كمتغيرات مستقلة في بعد جودة الخدمات كمتغير معتمد، ويدعمه قيمة F المحسوبة والتي بلغت (12,406)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند درجتي حرية (1,58). وتدل قيمة معامل التحديد (R^2) على أن (0,85) من الاختلافات في إنتاجية العمل تفسرها أبعاد حوكمة تقنية المعلومات، ويتضح من متابعة معاملات B واختبار (t) لها أن أعلى تأثير لتلك الأبعاد يعود إلى قياس الأداء، ونسبة (0,59)، وبلغت قيمة (t) المحسوبة لها (4,367) وهي قيمة معنوية، ومن هذا نستنتج أن زيادة قياس الأداء يؤدي إلى زيادة جودة الخدمات، ومن ثم جاء تأثير تسليم القيمة بالدرجة الثانية بعد قياس الأداء إذ بلغت نسبة تأثيره في جودة الخدمات (0,20) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (2,168)، وهي قيمة معنوية، وتشير هذه العلاقة إلى أن تسليم قيمة تقنية المعلومات يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات.

كما إن هناك تأثيراً معنوياً للتوافق الاستراتيجي في جودة الخدمات بنسبة (0,138)، وبلغت قيمة (t) المحسوبة (2,916) وهي قيمة معنوية، ويتضح من جدول (7) أنه لا يوجد تأثير معنوي لكل من إدارة المخاطر وإدارة الموارد، إذ بلغت نسبة التأثير لكل منهما (0,012) و(0,121) على التوالي، وبلغت قيمة (t) المحسوبة لها (2,058) و(1,9) على التوالي أيضاً.

مما تقدم يمكن ملاحظة أنه يوجد تأثير معنوي لكل من قياس الأداء، وتسليم القيمة، والتوافق الاستراتيجي في جودة الخدمات، وهناك تأثير غير معنوي لكل من إدارة المخاطر وإدارة الموارد في جودة الخدمات على مستوى الشركة المبحوثة.

جدول رقم (7)

يوضح تأثير عناصر حوكمة تقنية المعلومات كمتغيرات مستقلة على جودة الخدمات كمتغير معتمد

F	R ²	قياس الأداء	إدارة الموارد	إدارة المخاطر	تسليم القيمة	التوافق الاستراتيجي	B ₀	المتغير المستقل
								المتغير المعتمد
الجدولية	المحسوبة	B ₅	B ₄	B ₃	B ₂	B ₁		جودة الخدمات
2.45	*12.406	0.85	0.598 *(4.367)	-0.121 (1.9)	0.012 (2.058)	0.204 *(2.178)	0.138 *(2.916)	0.465

N S = Not significant

*P < 0,05 , N = 60 df = (1,58)

تشير إلى قيم t المحسوبة = ()

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين في ضوء نتائج الحاسبة الإلكترونية.

الاستنتاجات والمقترحات:

أولاً- الاستنتاجات:

- 1- توجد علاقة ارتباط وتأثير بين حوكمة تقنية المعلومات وجودة الخدمات.
- 2- إن الأفراد العاملين في المنظمة عينة الدراسة يمتلكون رؤية واضحة عن استراتيجية تقنية المعلومات، علماً بأن هذه الاستراتيجية جاءت مواكبة لاستراتيجية المنظمة على نحو عام بغية تقديم أفضل الخدمات للزبائن.
- 3- لا تمتلك المنظمة كوادر تدريبية قادرة على النهوض بكل ما يملئ عليها، لتقوم بتوظيف تقنية المعلومات في إطار القيم ومبعث الاحترام، الأمر الذي يرسخ أهمية التجربة ويوسع المدارك تجاه تقنية المعلومات.
- 4- إن المنظمة المبحوثة تعتقد إلى وجود قدر فاعل من التعليمات وبما يؤمن امتثال التقنية لها إلى الحد الذي تكون فيه هذه التقنية عاملاً فاعلاً في بناء المنظمة.
- 5- إن إدارة المنظمة لا تعتمد على سياسات وإجراءات تقنية المعلومات التي تستجيب من خلالها للقوانين والتعليمات الخارجية وتدعم المعايير الدولية.

ثانياً- المقترحات:

- 1- ضرورة قيام المنظمة بإعداد كوادر تدريبية قادرة على النهوض بكل ما يملئ عليها لتقوم بتوظيف تقنية المعلومات في إطار القيم ومبعث الاحترام، الأمر الذي يرسخ أهمية التجربة ويوسع المدارك تجاه تقنية المعلومات.
- 2- يجب أن تمتلك المنظمة المبحوثة قدرًا فاعلاً من التعليمات وبما يؤمن امتثال التقنية لها إلى الحد الذي تكون هذه التقنية عاملاً فاعلاً في بناء المنظمة.
- 3- يجب أن تعتمد إدارة المنظمة على سياسات وإجراءات لتقنية المعلومات تجعلها تستجيب للقوانين والتعليمات الخارجية وتدعم المعايير الدولية.

المراجع

أولاً- مراجع باللغة العربية:

- الدليمي، رضاء حازم محمد. (2005). "أثر إعادة هندسة أعمال المستشفى على جودة الخدمة الصحية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل.
- السمان، ثائر أحمد سعدون؛ ومحمد ضياء يونس الأشقر؛ ومحمد عاصم محمد علي. (2012). "متطلبات حوكمة تقانة المعلومات في تعزيز الأداء الاستراتيجي للمنظمات الخدمية بالتركيز على بطاقة الأداء المتوازن: دراسة حالة في مديرية اتصالات وبريد نينوى"، المؤتمر العلمي الخامس، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل.
- الطائي، عادل محمد. (1999). "تنشيط تسويق الخدمات الصحية ونوعيتها باعتماد مدخل التقسيم السوقي بالتطبيق على مستشفى الزهاوي وابن سينا التعليميين في محافظة نينوى"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- العفشيات، تيسير محمد شحادة. (2001). "أثر الجودة ورضا الزبون في تحديد الاستراتيجيات التسويقية للخدمة المصرفية: دراسة تحليلية على عينة من المصارف التجارية الأردنية"، أطروحة نكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل.
- الكردي، أحمد. (2011). *حوكمة الحكومة الإلكترونية*، www.kenanaonline.com.
- اللوزي، موسى. (2000). *التممية الإدارية: المفاهيم والأسس والتطبيقات*. عمان، الأردن: دار وائل للطباعة.
- برنبو، عدنان. (2008). "حوكمة تقانة المعلومات"، مجلة المعلوماتية، ع 30، أغسطس.
- حسين، عادل حنفي. (2010). *حوكمة تقنية المعلومات كمدخل لحماية امن المعلومات والخصوصية بالمؤسسات الاقتصادية*، www.shaimaatalla.com.
- شعشاعة، حاتم غازي. (2004). "قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر الزبائن"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية فلسطين - كلية التجارة.
- عابدين، محمد فوزي. (2006). "قياس جودة الخدمات الهاتفية الثابتة التي تقدمها شركة الاتصالات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة من وجهة نظر الزبائن"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة - الجامعة الإسلامية بغزة.
- محجوب، بسمان فيصل. (2002). "إدارة التغيير ومتطلبات استراتيجية التفوق النوعي: دراسة تحليلية قطرية"، مجلة بحوث المستقبل، ع 6.
- محرم، أحمد محروس. (1994). "إدارة الجودة الشاملة، المفاهيم - التطبيق - الوسائل المستخدمة"، المؤتمر السنوي الرابع للتجديد وإدارة التغيير - القاهرة - جمهورية مصر العربية.
- مركز دراسات الحكومة الإلكترونية. (2009). *أهمية الحوكمة للحكومة الإلكترونية*. بيروت، لبنان.
- نعساني، عبد المحسن وآخرون. (2007). "قياس مدركات العملاء لجودة الخدمات الصحية وأثرها في رضاهم وتطبيق ذلك على المشافي الجامعية السورية"، مجلة بحوث جامعة حلب.
- وادي، رشدي عبد اللطيف؛ ويوسف حسين عاشور. (2005). *تقييم جودة خدمات المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العملاء*.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Abu Khadra, Husam; Majdy Zuriekat, and Nidal Alramhi. (2009). "An Empirical Examination of Maturity Model as Measurement of Information Technology Governance Implementation", *The International Arab Journal of Information Technology*, Vol. 6, No. 3.
- Abu-Musa, Ahmad. (2007). "Exploring Information Technology Governance ITG in Developing Countries: AN Empirical Study", *The International Journal of Digital Accounting Research*, Vol. 7, N. 13-14.
- Bhattacharjya, Jyotirmoyee and Vanessa Chang. (2007). "The Role of IT Governance in the Evolution of Organizations in the Digital Economy: Cases in Australian Higher Education", *IEEE International Conference on Digital Ecosystems and Technologies*.
- Brisebois, Richard. (2003). *What is IT Governance and why is it Important for the IS Auditor*.
- Crewel, Peter and Fredrik Knutson. (2005). *IT Governance in A Global Logistics Company*, Goteborg University, Department of Informatics, Goteborg, Sweden.
- David, Musson and Jordan Ernest. (2005). *The Benefits of IT Governance*. Graduate School of Management, Sydney, Australia, davidmusson@optusnet.com.au.
- Drogou, Edouard. (2007). "IT Governance at A Financial Institution An Evaluation Method to Measure the Linkage between IT and Business Strategies, and the Compliance With Laws and Regulations", *Master Thesis*, Stockholm, Sweden.
- Eslami, Fatemeh Nasser and Others. (2008). *Classification of IT Governance Tools for selecting the Suitable One in an Enterprise*, North Kargar – Iran Telecommunication Research Center ITRC.
- Etzler, Joel. (2007). "IT Governance According to COBIT: How Does the IT Performance Within One of the Largest Investment Banks in the World Compare to Cobit", *Master Thesis*, Stockholm, Sweden.
- Gelling, Cornelia. (2007). *Outsourcing Relationships: The Contract as IT Governance Tool*. Goethe University, Frankfurt, Germany.
- Gheorghe, Mirela. (2010). "Audit Methodology for IT Governance", *Informatica Economică*, Vol. 14, No. 1.
- Hussain, Syed Jamal and Muhammad Siddiqui. (2005). *Quantified Model of Cobit for Corporate IT Governance*. Mohammad Ali Jinnah University, Karachi, Pakistan sjhussain@jinnah. Edu.
- Iliescu, Florin-Mihai. (2010). "Auditing IT Governance", *Informatica Economică*, Vol. 14, No. 1.
- Itakura, Hiroaki. (2007). *IT Governance: Organizational Capabilities' View, Proceedings*, 5-9 August, Portland, Oregon – USA.
- Jianmu, Ye. (2011). *A Research on Enterprise IT Governance and Its Framework*. School of Management, WHUTH, Wuhan, China.
- Kotler, P. H. and G. Armstrong. (1994). *Principles of Marketing*. 6th Ed., Prentice Hall Englewood Cliffs, New Jersey.
- Selig, Gad. (2006). *IT Governance: An Integrated Framework and Roadmap: How to Plan, Deploy and Sustain for Competitive Advantage*.
- Simon Son, Marten and Mathias Ekstedt. (2007). *Getting the Priorities Right: Literature vs Practice on IT Governance*, Royal Institute of Technology, Stockholm, Sweden.
- Simons Son, Marten and Others. (2008). *IT Governance Decision Support Using the IT Organization Modeling and Assessment Tool*. Royal Institute of Technology, Stockholm, Sweden.
- Wessel's, Eugene. (2006). "Towards A Framework for Business Continuity Management: An IT Governance Perspective", *Master Thesis*, Department of Informatics, School of Information Technology, University of Pretoria.

Information Technology Governance to Enhancing Service Quality Case Study to the Directorate of Electric Production - Salahden

Dr. Thaeir A. Al-Samman (PhD)

Assistant Professor

Murad M Al-Jobory

Postgraduate Candidate

Department of Management Information Systems
University of Mosul
Republic of Iraq

ABSTRACT

The topic of Information Technology received wide attention by many researchers, because of its importance in shaping the future trends of the electronic organizations. And technology is the information of the necessary tools to improve the quality of services, as the information technology in the Directorate-General for the production of electrical energy (Salahuddin) require governance model E-effective to work in line with the model of corporate governance (organizations), which aroused the interest of researchers to raise the problem of their research, which was launched from questioned the effect the extent to which driving the adoption of information technology in improving the quality of services has been designed default form to determine the relationship between the variables of IT governance and the quality of services based on two assumptions key was to develop a questionnaire to collect data field side of the search results were analyzed and test hypotheses using SPSS, targeted Find discuss the decisions that the General Directorate for the production of electrical energy in Salah al-Din, to improve the concepts of IT governance and its role in improving the quality of service in the organization surveyed. And provide parameters theory and field for the company surveyed for IT governance and its role in improving the quality of services through the study of the status quo in the company in question and try to extrapolate the problems faced on the one hand, and to provide solutions specific to the subject of study and orientation of the hand and contribute to the elaboration of a theoretical framework and a knowledge of IT governance including the concepts and applications. Add to that recognize the concepts of modern literature in the field of service (the concept of quality of service), and to clarify the importance and benefits of dimensions and implementation steps and elements

The most important conclusions that there is a correlation between the moral and the impact of IT governance and the quality of service and research was presented a set of recommendations was to consolidate and support IT governance and in a manner indicates continuity and enhances the quality of services.

Keyword: IT governance, quality of services, information technology, e-governance.