

أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة مؤسسة الضمان الاجتماعي

الدحيات، سحر طالب محمد، و العضايلة، نديم علي محمد. (٢٠٢١). أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات الإلكترونية: دراسة حالة مؤسسة الضمان الاجتماعي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1277896>

Prepared by



الاطار النظري

في هذه الدراسة، يمثل الإطار النظري حجر الأساس لفهم كيفية تأثير حوكمة تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات الإلكترونية. من خلال قراءة متأنية للإطار النظري، يجب أن يركز الباحث على عدة نقاط أساسية:

- في المبحث الأول، تناولت الدراسة تعريف حوكمة تكنولوجيا المعلومات باعتبارها إطارًا تنظيميًا يهدف إلى توجيه ورقابة استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن المؤسسة، بهدف تحسين الكفاءة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. وأشارت إلى أن حوكمة التكنولوجيا أصبحت ضرورة في العصر الرقمي، خاصة في المؤسسات التي تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا في أداء أنشطتها اليومية

- كان من الأفضل لو تناول الإطار النظري تطبيقات حوكمة التكنولوجيا في بيئات مشابهة لمؤسسة الضمان الاجتماعي، لتقديم صورة أكثر دقة حول كيف يمكن أن تؤثر الحوكمة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية، وليس فقط

- الدراسة ركزت على بعض الجوانب المهمة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات، مثل التخطيط، التنظيم، والرقابة، لكنها لم تذكر بعض الجوانب الأخرى مثل التواصل الداخلي وتأثيره على جودة الخدمات الإلكترونية. غياب بعض الأبعاد قد يؤثر على تكامل الدراسة.
- كان يمكن تعميق التحليل بتوضيح كيفية تأثير كل بُعد بشكل منفصل على جودة الخدمات الإلكترونية، مثل تقديم دراسات سابقة تدعم هذا التأثير في المؤسسات الحكومية، مما كان سيضيف بعداً علمياً قوياً.
- الأبعاد التي اختيرت لحوكمة تكنولوجيا المعلومات، مثل التخطيط والتنظيم، ترتبط بالفرضيات الموضوعية، لكن الدراسة لم تذكر كيفية تأثير كل بُعد بشكل محدد على جودة كل جانب من جوانب الخدمة الإلكترونية. وجود هذا التحليل التفصيلي كان سيضيف عمقاً إلى فهمنا للعلاقة بين المتغيرات.

- استعرض الإطار النظري في المبحث الثاني مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية وركز على أبعادها الرئيسية: الأمان، الاعتمادية، الاستجابة، وسهولة الاستخدام. هذه الأبعاد تمثل جوانب الجودة التي تؤثر بشكل مباشر على تجربة المستخدمين ومدى رضاهم عن الخدمة الإلكترونية

- كان من المفيد تقديم تحليل مقارن بين مختلف المؤسسات التي طبقت أبعاد الجودة الإلكترونية، حيث يُظهر الإطار النظري تأثيرات مختلفة في مؤسسات متنوعة، مما يعزز من شمولية وتطبيقية الدراسة.

- بعض الأبعاد، مثل "الرقابة" في حوكمة تكنولوجيا المعلومات، لم تُشرح بشكل كافٍ ليتضح كيف سيتم قياسها. كان من المفترض أن توضح الدراسة مقاييس محددة لكل بُعد، مثل استخدام استبيانات أو مقابلات لقياس الرقابة وتأثيرها على الأمان في الخدمات الإلكترونية.

- حددت الدراسة مفهوم جودة الخدمات الإلكترونية وعناصرها مثل الأمان، الطلاقة، وسهولة الاستخدام، لكن بعض المصطلحات مثل "الطلاقة" تحتاج إلى تعريف أوضح. هذا قد يجعل من الصعب على القراء فهم كيفية قياس هذه المتغيرات ومدى تأثيرها في التحليل النهائي.

الاطار النظري

تم اختيار أبعاد معينة لجودة الخدمات الإلكترونية، مثل الأمان وسهولة الاستخدام، وهي أبعاد رئيسية. ومع ذلك، لم يتم تضمين بُعد "الاعتمادية" أو "التعاطف"، والتي قد تكون ذات أهمية في الخدمات الصحية أو الاجتماعية. هذا قد يقلل من شمولية التحليل حول جودة الخدمة.

الاطار النظري

أشار الإطار النظري إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق حوكمة التكنولوجيا وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، حيث أن الالتزام بمبادئ الحوكمة يؤدي إلى ضبط العمليات وتحقيق أعلى مستويات الجودة. وركزت الدراسة على أن حوكمة التكنولوجيا تسهم في توفير خدمات موثوقة وآمنة وتلبي احتياجات المستخدمين

كان من الأفضل توضيح العلاقة بين المتغيرات الأساسية باستخدام نماذج أو فرضيات مستندة إلى الأدبيات السابقة، مما يجعل الإطار النظري أكثر تماسكًا ويساعد في اختبار الفرضيات بطريقة علمية.

الخاتمة

بوجه عام، يوفر الإطار النظري في هذه الدراسة أساسًا جيدًا لفهم العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وجودة الخدمات الإلكترونية. لكنه كان يحتاج إلى مزيد من التحليل المقارن، وإدخال نماذج وتطبيقات عملية تدعم الافتراضات النظرية.



Thank You