مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: أثر التطبيقات الالكترونية في تحسين خدمة الهجرة والجوازات (دراسة ميدانية في فرع الهجرة والجوازات في طرطوس)
اسم الكاتب: د. عبد الهادي الرفاعي، د. عزالدين حيدر، أنس حمدان
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/10029
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 08:32 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

The Impact Of Electronic Applications In Improving Immigration And Passport Services

(Field Study In The Immigration And Passports Branch In Tartous)

Dr.Abdulhadi Al-Rifai[*]
Dr.Izeddin Hidar[**]
Anas Hamdan[***]

(Received 13 / 6 / 2024. Accepted 7 / 8 / 2024)

□ ABSTRACT □

improving the quality of services provided for issuing Syrian passports. Electronic applications are considered one of the modern technological means to facilitate the provision of services. In general, the study found that electronic applications through electronic platforms for booking and issuing Syrian passports and electronic applications for paying passport fees play an important role in influencing the quality of services provided by the Immigration and Passports Branch in Tartous for issuing Syrian passports. We used the descriptive analysis approach, relying on questionnaires distributed to citizens who obtained Syrian passports using an electronic platform, and we used the SPSS statistical program to analyze this data, and applied regression analysis to study the relationship between the dependent and independent variables.

The most important results of this study are:

-The electronic platform for booking and issuing Syrian passports affects the quality of services provided by the Immigration and Passports Branch in Tartous.

-The application of electronic payments to pay Syrian passport fees affects the quality of services provided by the Immigration and Passports Branch in Tartous.

-The electronic platform and electronic payment application contribute to improving the quality of services provided by the Immigration and Passports Branch in Tartous when issuing Syrian passports.

Keywords: electronic platform, electronic payment application.

Copyright **:**Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

[*]**Professor - Department of Statistics and Programming - Faculty of Economics - Tishreen University - Latakia – Syria.**

[**]**Professor - Department of Statistics and Programming - Faculty of Economics - Tishreen University - Latakia – Syria.**

[***]**PhD student - Department of Statistics and Programming - Population and Development Specialization - Faculty of Economics - Tishreen University - Latakia – Syria.**

أثر التطبيقات الالكترونية في تحسين خدمة الهجرة والجوازات
(دراسة ميدانية في فرع الهجرة والجوازات في طرطوس)

الدكتور عبد الهادي الرفاعي*
الدكتور عزالدين حيدر**
أنس حمدان***

(تاريخ الإيداع 13 / 6 / 2024. قُبِل للنشر في 7 / 8 / 2024)

□ ملخّص □

هدف البحث إلى تسليط الضوء على أهمية التطبيقات الإلكترونية في فرع الهجرة والجوازات في طرطوس ودوره في تحسين جودة الخدمات المقدمة لإصدار جوازات السفر السورية. حيث تعتبر التطبيقات الإلكترونية هي أحد الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسهيل تقديم الخدمات. بشكل عام وجدت الدراسة أن التطبيقات الإلكترونية من خلال المنصات الإلكترونية لحجز وإصدار جوازات السفر السورية والتطبيقات الإلكترونية لدفع رسوم جواز السفر تلعب دورا مهما في التأثير على جودة الخدمات التي يقدمها فرع الهجرة والجوازات في طرطوس لإصدار جوازات السفر السورية. استخدمنا منهج التحليل الوصفي بالاعتماد على الاستبيانات الموزعة على المواطنين الذين حصلوا على جوازات سفر سورية باستخدام منصة إلكترونية ، واستخدمنا البرنامج الإحصائي spss لتحليل هذه البيانات ، وطبق تحليل الانحدار لدراسة العلاقة بين المتغيرات التابعة والمستقلة.

أهم نتائج هذه الدراسة هي:

– تؤثر المنصة الإلكترونية لحجز وإصدار جوازات السفر السورية على جودة الخدمات التي يقدمها فرع الهجرة والجوازات في طرطوس.

– يؤثر تطبيق المدفوعات الإلكترونية لدفع رسوم جوازات السفر السورية على جودة الخدمات التي يقدمها فرع الهجرة والجوازات في طرطوس.

– تساهم المنصة الإلكترونية وتطبيق الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات التي التي يقدمها فرع الهجرة والجوازات في طرطوس عند إصدار جوازات السفر السورية.

الكلمات المفتاحية: المنصة الإلكترونية، تطبيق الدفع الإلكتروني.

حقوق النشر : مجلة جامعة تشرين– سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص CC BY-NC-SA 04

* أستاذ– قسم الإحصاء والبرمجة–كلية الاقتصاد–جامعة تشرين–اللاذقية–سورية.
** أستاذ–قسم الإحصاء والبرمجة–كلية الاقتصاد–جامعة تشرين–اللاذقية–سورية.
*** طالب دكتوراه–قسم الإحصاء والبرمجة–اختصاص السكان والتنمية–كلية الاقتصاد–جامعة تشرين–اللاذقية–سورية.

مقدمة:

تستخدم التطبيقات الإلكترونية لتحسين أداء الشركات والمؤسسات باستخدام التقنيات الحديثة وزيادة الكفاءة في تقديم الخدمات الحكومية. تماشيا مع الثورة الصناعية الرابعة والتقنيات الحديثة التي تقدمها، تحاول الدول تكييف واستخدام هذه التقنيات لتلبية الاحتياجات المتعددة، لأنها فعالة في تحسين أداء وجودة أعمالها.. كما أن متطلبات أي إصلاح إداري يحتم على مؤسسات الحكومة نمط للشفافية والوضوح من خلال منهجها العملي، وتتيح الجدية في الوصول للمعلومات في الأعمال التي تقوم بها من أجل المواطنين، وبالرغم من الاستمرار بتوصيل خدماتها بشكل تقليدي إلا أن هدفها الأسمى في التحسين المستمر لجودة خدماتها وتوافرها. ومما لا شك فيه أن خدمات الحكومة عبر التطبيقات الالكترونية تمتاز بميزة نوعية تتجلى بسهولة الوصول إليها بأي وقت ومن أي مكان.

تعد الجمهورية العربية السورية من الدول التي تبنت التطبيقات الالكترونية، في محاولة لأتمته عمل الحكومة، وتبسيط عمل المواطنين ووقتهم، وتقديم خدمات سلسة وسهلة.

بناء على ما سبق، قمنا بدراسة تأثير التطبيقات الإلكترونية على تحسين خدمات إصدار جواز السفر السوري التي يقدمها فرع الهجرة والجوازات في طرطوس. وشملت العينة\366\ شخصاً حجزوا وحصلوا على جوازات سفر سورية عبر منصة إلكترونية، وتم توجيه الاستبيان لهم، وتم تحليل نتائج هذا الاستبيان باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

مشكلة البحث:

اعتمدت الجمهورية العربية السورية مؤخرا مشروع التحول الرقمي الذي اتخذ خطوات جادة نحو عملية الأتمتة الإلكترونية في العديد من المؤسسات الحكومية من أجل تبسيط إجراءات المعاملات وتبسيط الخدمات وتقليل الهدر الورقي ومكافحة الفساد.

يوفر مشروع التحول الرقمي السوري أساسا متينا لأتمتة العمل الحكومي والاستفادة من تطبيقاته. تعمل إدارة الهجرة والجوازات من خلال التطبيق الإلكتروني بحجز وإصدار ودفع الرسوم لجوازات السفر السورية.

ولكن هل هذه الإجراءات ستسمح بتحسين الخدمات التي يقدمها فرع الهجرة والجوازات في طرطوس.

يمكننا تحديد مشكلة البحث من خلال السؤالين التاليين:

1 – ما أثر المنصة الإلكترونية لحجز وإصدار الجوازات على تحسين الخدمات التي يقدمها فرع الهجرة والجوازات في طرطوس

2–ما هو أثر التطبيق الإلكتروني لدفع رسوم إصدار جواز سفر سوري على تحسين الخدمات التي يقدمها فرع الهجرة والجوازات في طرطوس.

أهمية البحث وأهدافه:

تتمثل أهمية البحث في معرفة أهم الآثار المنسوبة إلى استخدام التطبيقات الإلكترونية في تحسين الخدمات التي يقدمها فرع الهجرة والجوازات في طرطوس عند إصدار جوازات السفر السورية، خاصة في ضوء الدراسات القليلة التي أجريت حول هذا الموضوع في الجامعات السورية.

ويهدف البحث إلى:

1–التعرف على مفهوم التطبيقات الالكترونية.

2-التعرف على أثر التطبيقات الإلكترونية في تحسين الخدمات التي يقدمها فرع الهجرة والجوازات في طرطوس، من خلال المنصة الإلكترونية لحجز وإصدار جواز سفر سوري والتطبيق الإلكتروني لدفع رسوم إصدار جواز السفر.

متغيرات البحث:

خدمات فرع الهجرة والجوازات في طرطوس المتعلقة بجوازات السفر هي متغيرات تابعة.

المنصة الإلكترونية لحجز وإصدار جواز السفر والتطبيق الإلكتروني لدفع رسوم جواز السفر هما متغيران مستقلان.

فرضيات البحث:

يمكن صياغة فرضيات البحث بالشكل التالي:

1-لا يؤثر التطبيق الإلكتروني لحجز جواز السفر وإصداره على تحسين الخدمات المقدمة بفرع الهجرة والجوازات في طرطوس.

2-لا يؤثر التطبيق الإلكتروني لدفع رسوم جواز السفر على تحسين الخدمات المقدمة بفرع الهجرة والجوازات في طرطوس.

الإطار الزماني والمكاني للبحث:

أجريت الدراسة في عام 2023 في فرع الهجرة والجوازات بطرطوس في الجمهورية العربية السورية

مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من مواطنين حصلوا على جواز سفر سوري باستخدام منصة إلكترونية ، تم سحب عينة عشوائية بسيطة من 366 مواطناً حصلوا على جواز سفر سوري باستخدام منصة الكترونية.

منهجية البحث:

استخدم الباحث تحليل الانحدار لدراسة الآثار الناجمة عن استخدام التطبيقات الإلكترونية لتحسين الخدمات التي يقدمها فرع الهجرة والجوازات في طرطوس بمجال جوازات السفر. تم استخدام منهج التحليل الوصفي على أساس استبيانات وزعت على عينة من مواطنين حصلوا على جواز سفر سوري باستخدام منصة الكترونية، وحللت هذه البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي **spss** ، وتم تطبيق تحليل الانحدار لإيجاد العلاقة بين متغيرات تابعة ومستقلة.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية:

1- دراسة (هدار،2018) بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى توفير إطار نظري شامل للحكومة الإلكترونية والتأكد من أن الجزائر مستعدة إلكترونيا لتنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية من حيث جودة البنية التحتية للاتصالات وجودة الموارد البشرية لخلق مجتمع المعلومات. باستخدام أساليب المسح الاجتماعي والأساليب والمناهج الإحصائية، أي المناهج القانونية والمؤسسية والوظيفية، وتقديم منافع علمية وعملية.

وخلص الباحث إلى أن مشروع الجزائر الإلكترونية يمثل استراتيجية وطنية كبرى طويلة الأجل ذات أهداف مهمة للغاية ورؤية حكومية جديدة لإدارة المؤسسات العامة. ومع ذلك، فإن المحتوى النظري للمشروع يكتنفه عدم اليقين وعدم وضوح الرؤية في كثير من النواحي ويحتوي على العديد من الاختلالات وأوجه القصور.

إن تخطيط وإعداد مشروع التحول الإلكتروني المتكامل في الجزائر سيؤثر سلبا على تنفيذه، ويحد من فرص التنفيذ ويمنع بشكل فعال تحقيق الأهداف المرجوة.[1]

2-دراسة (مندورة ، 2022) بعنوان:

أثر التحول الرقمي في معاملات المؤسسات العامة على تحسين الخدمات المؤسساتية في سورية.

تهدف الدراسة إلى قياس تأثير التحول الرقمي على تحسين خدمات الشركات في سورية، والتعريف بمفهوم التحول الرقمي ومزاياه ودوره في مكافحة الفساد الإداري، ودراسة دور المواطنين العرب السوريين في مجال التحول الرقمي باستخدام مناهج تحليلية وصفية.

تم تحقيق بعض النتائج، أهمها:

- هناك علاقة بين إنشاء البوابات الإلكترونية لمراكز الخدمة العامة، وزيادة الكفاءة ، وخفض النفقات وتأثير تباطؤ تقديم خدمات الشركات في سوريا.
- هناك علاقة بين تفعيل نظام "مضافات" والدفع الإلكتروني للأجور في أي وقت وفي أي مكان. [2]

الدراسات الأجنبية:

1-دراسة (JIM &WILLY,2021) بعنوان:

Challenges Facing Coherent Digitization of Government Processes Across All Policy Areas and Levels of Government to Enhance Efficient Public Service Delivery in Kenya.

التحديات التي تواجه الرقمنة للعمليات الحكومية في جميع مجالات السياسة ومستويات الحكومة لتعزيزه كفاءة تقديم الخدمات العامة في كينيا.

هدف البحث إلى تحديد وتقييم أهم العقبات التي تحد من جهود كينيا لرقمنه عملياتها الحكومية بشكل كامل في جميع القطاعات والمستويات الحكومية لتعزيز فعالية تقديم الخدمات العامة. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

ونتج عن الدراسة ان تنفيذ الرقمنة في الخدمات العامة يواجه تحديات مثل العوائق القانونية، الخوف من انتهاك السرية، الافتقار الى الابتكار في تبادل المعلومات بشكل آمن، كما أن هناك نقص في التزام الحكومة بتطوير سياسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوجيه. [3] وزارات في تطوير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية

2-دراسة (EKARINI&WIBOWO,2022) بعنوان:

The Implementation of <u>Digital Transformation on Improving Public Services</u>

تنفيذ التحول الرقمي على تحسين الخدمات العامة

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى التحول الرقمي في وزارة الشؤون الزراعية في تحسين الخدمات العامة فيها. استخدمت الدراسة المنهج النوعي مع المنهج الوصفي وجمعت البيانات من خلال المراقبة والتوثيق والمقابلة.

نتج عن الدراسة أن التحول الرقمي ضرورة لتحسين أداء الخدمات العامة، إن رقمنه بيانات الأراضي توفر الراحة والسرعة في العثور على الملفات المطلوبة لتقديم الخدمات.[4]

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تبين أهمية التطبيقات الالكترونية في تحسين الخدمات في فرع الهجرة والجوازات في طرطوس من حيث حجز وإصدار جواز السفر ودفع الرسوم الخاصة بإصداره.

الدراسة النظرية:

مفهوم التطبيقات الإلكترونية

لا يعد التحول إلى نظام تكنولوجيا معلومات جديد أو تنفيذ الخدمات الرقمية أو نقل أعباء العمل إلى بنية الحوسبة السحابية عملية بسيطة. غالبا ما تتضمن التحويلات الرقمية إعادة التدريب وإعادة التنظيم وخلق وظائف جديدة في مؤسسات الحكومة.

غالبا ما يستخدم التحول الرقمي كمصطلح شامل لإجراء ترقيات متعددة داخل مؤسسة أو شركة، ولكنه يمكن أن يؤثر على أجزاء مختلفة من المؤسسة. على سبيل المثال، قد تحتاج إلى إضافة تقنية جديدة. يقول المركز العالمي لتحويل الأعمال الرقمية: التغيير التنظيمي هو أساس تحول الأعمال الرقمية ، لأن تغيير طبيعة المنظمة يعني تغيير طريقة عمل الفرق وإجراءات عملها والاستراتيجيات اليومية التي تعتمد عليها. في حين أن هذه تمثل أصعب القضايا، فإنها تصل إلى المزيد من الوظائف ، وتجعل المنظمات أكثر فعالية ، ويمكنها القيام بوظائفها بشكل أسرع من ذي قبل ، وتستفيد من خلق المزيد من فرص العمل [5]. يتم تعريف التطبيقات الالكترونية من خلال عدة تعريفات، بما فيها: إنها عملية الانتقال إلى نموذج عمل قائم على التكنولوجيا الرقمية لتوفير قنوات إيرادات جديدة وفرص للابتكار في المنتجات والخدمات وزيادة قيمة المنتجات. [6]

أي أن إجراء تغييرات أساسية تؤثر على نماذج الأعمال والإجراءات والعمليات يمكن أن يؤثر تماما على عملية استبدال المنتج وطريقة تقديم الخدمات. يمكن أن يكون استراتيجيا من خلال التدخل في جميع وظائف المنظمة، من المبيعات إلى المشتريات وتكنولوجيا المعلومات وسلسلة القيمة.

أهمية التطبيقات الالكترونية

تتحقق التطبيقات الالكترونية من خلال تحقيق وتطوير عالم اليوم ليصبح إلكترونيا يهيمن في المجتمع، ويتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية: المساءلة والشفافية والحكم الرشيد. يأتي التحول الرقمي بعد ظهور أشكال متعددة للفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، وإصلاح هذه القضية هو أحد العلاجات الوقائية ضد انتشار الفساد، من ناحية، تم بحث كيفية التعامل مع التحول الرقمي، من ناحية أخرى، منع انتشار الفساد. للعمل على هذا المنع وتحقيق متطلبات الإصلاح الإداري، يجب على مؤسسات الدولة الاستجابة للتحول الرقمي. [7]. وتشكل الخدمات المباشرة جزءا من إعادة تصميم شاملة للمعلومات الحكومية وتقديم الخدمات. تراقب الجهات الحكومية توصيل المعلومات والخدمات من خلال إدارة قنوات الشحن والتسليم المتعددة. ولا تزال المعلومات والخدمات تقدم بالوسائل التقليدية مثل الهاتف أو الفاكس، ولكن الهدف الأهم هو تحسين نوعية الخدمات وتقديمها. تتمتع الخدمات المباشرة بميزة سهولة الوصول إليها من أي مكان وفي أي وقت، ولديها القدرة على التواصل مع الشبكات الحالية التي تقدمها.

واحدة من النقاط الهامة والأساسية في استخدام التطبيقات الالكترونية، هو أولا وقبل كل شيء، انخفاض معدل العلاقات المشبوهة وغير القانونية المحتملة بين المسؤولين والعمال وهو عامل مهم.

بمعنى آخر، يعني التطبيق الالكتروني الانفتاح العام حول هيكل وعمل المؤسسات الحكومية والسياسة النقدية للقطاع العام، مما يعني قدرا أكبر من المساءلة، وموثوقية أكبر، وتعبئة ودعم السياسات الاقتصادية السليمة [8].

فوائد التطبيقات الإلكترونية

للتطبيقات الالكترونية العديد من المزايا أهمها: [9]:

– تسريع التسليم للخدمات: بدلا من انتظار الوقت، توفر الحكومة الإلكترونية لمستهلكي الخدمة العامة الوقت وتسريع أداء الخدمات.

– زيادة الكفاءة: تتميز الخدمات المقدمة في الوسائط الإلكترونية بالدقة والكفاءة نتيجة لسهولة عمليات الرقابة المباشرة عليها.

– تبسيط الإجراءات: التطبيقات الالكترونية هي أداة بديلة وفعالة للقضاء على التعقيد الإداري والبيروقراطية القاتلة المنتشرة التي يتعرض لها المواطنون داخل الهيئات الإدارية للدولة.

– تقليل التكاليف وضمان الكفاءة في الأداء: يؤدي استخدام التطبيقات الالكترونية إلى انخفاض عدد الأشخاص المسؤولين عن تخزين ونسخ ونقل وتوزيع المستندات المتعلقة بالمعاملات، وبالتالي تقليل الجهود والموارد الخاصة، وبالتالي ضمان الكفاءة في الأداء الحكومي، والتحول من الورق إلى الأساليب الإلكترونية في الأداء. يضمن فعالية عملها من خلال تحقيق أهداف سياسية واجتماعية واقتصادية معينة للحكومة، وبالتالي ضمان رضا المواطنين.

– تحقيق الشفافية الحكومية: منع الرشوة والفساد من خلال توفير المعلومات حول جميع الأنشطة الحكومية ونشر القوانين واللوائح الحكومية على الإنترنت.

مخاطر التطبيقات الالكترونية

إن استخدام التطبيقات الالكترونية ليست خالية من المخاطر، ومن الأسباب التي تؤدي إلى زيادة المخاطر الإلكترونية [10] :

– اعتماد كبير على التكنولوجيا الرقمية.

– كلما زاد عدد الأجهزة المتصلة، زاد حجم الموقع المستهدف.

– زيادة تعقيد الهجمات السيبرانية.

– الابتكار الرقمي يتجاوز تدابير الأمن السيبراني

– التكامل بين أنظمة تكنولوجيا المعلومات والتقنيات التشغيلية وإنترنت الأشياء.

الخدمات الإلكترونية

وهذا يعني تقديم الخدمات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك العمليات الإلكترونية، التي تعتمد عليها جميع الوكالات والمؤسسات الحكومية التي تمارس الإدارة الإلكترونية.

يمكن تلخيصها على النحو التالي [11] :

– خدمات صماء: تتكون من نوافذ إلكترونية لتوفير معلومات عن الخدمات والمعاملات المرسلة للمواطنين من قبل الجهات الحكومية دون إمكانية التفاعل مع المستفيدين.

– خدمة التلكس: تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة أكثر تعقيدا، مثل رسوم الخدمة التي يدفعها المستفيد.

– خدمات متقدمة: تمثل بيئة عمل تسمح فيها معدات إدارة الموقع بتلبية جميع متطلبات المواطنين من خلال الموقع.

النتائج والمناقشة:

1-مجتمع وعينة البحث

لمعرفة أثر تطبيقات الكترونية بتحسين خدمات يقدمها فرع الهجرة والجوازات في طرطوس، كان لا بد من أن نأخذ لعينة عشوائية بسيطة من مواطنين استعملوا التطبيق الالكتروني للحصول على جواز سفر سوري في فرع الهجرة والجوازات بطرطوس. لدى الرجوع إلى فرع الهجرة والجوازات بطرطوس تبين أن عدد المواطنين الذين استخدموا التطبيقات الإلكترونية في عام 2023 للحصول على جواز السفر يساوي (4250) مواطناً، وبسبب الصعوبة بتوزيع الاستبيان على جميع المواطنين الذين حصلوا على جواز سفر عبر التطبيق الإلكتروني، تم أخذ عينة عشوائية بسيطة، وتم تحديد الحجم وفق القانون التالي:

$$n \geq N/1+N(e^2) \geq 4250/1+4250(0.05^2) \geq 366 \qquad (1)$$

حيث أن:

N: حجم المجتمع

e: الحد الأعلى للخطأ المطلق(0.05)

وبالتالي الحد الأدنى لحجم العينة هو366 وقد تم توزيع 400 استبيان، فتم استرداد 395 استبيان منها 391 استبيان صالح للدراسة.

2-أداة الاستبيان

تم تصميم استبيان من أجل جمع البيانات، حيث تم وضع عبارات لقياس المتغيرات، وتم تحكيمها من قبل عدد من دكاترة قسم الإحصاء في جامعة تشرين، وقد أعطي لكل عبارة خمسة إجابات وفق مقياس لكارت خماسي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، واشتملت الأداة الخاصة بالدراسة على ثلاث محاور:

محور أول: خاص بالمنصة الإلكترونية لإصدار وحجز جواز السفر، وتضمن (12) عبارة.

محور ثاني: نظام الدفع الإلكتروني الخاص بإصدار جواز السفر، وتضمن (5) عبارات.

محور ثالث: خدمات جواز السفر السوري، وتضمن (6) عبارات.

وتم استخدام أساليب احصائية وفق ما يلي:

-إختبار الثبات (الفا كرو نباخ).

-احصاءات وصفية: متوسطات حسابية وانحرافات معيارية.

-أسلوب الإنحدار.

حيث اعتمدنا على برنامج spss ، لاختبار فرضيات البحث من أجل أن نحقق أهدافنا التي تم وضعها في بحثنا، وتم اعتماد مستوى الدلالة(0.05) لاختبار الفرضيات، ويعتبر هذا المستوى مقبول بالعلوم الاجتماعية مقبولا بشكل عام.

فيما بخص درجات عبارات الاستبيان فقد تم استخدام ليكارت الخماسي بمتوسط قدره (3) كما يلي:

الجدول(1) درجات الموافقة لإجابات الاستبيان

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المجال	[1-1.8[	[1.8-2.6[	[2.6-3.4[	[3.4-4.2[	[4.2-5]
درجة الموافقة	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	قوية	قوية جدا

المصدر: من إعداد الباحث

3-اختبار الصدق والثبات

3-1-اختبار الصدق

تم عرض الاستبيان على عدد من الدكاترة محكمين ذوى اختصاص وخبرة بمجال الدراسة من أعضاء هيئة تدريسية بجامعة تشرين، قمنا بإجراء تعديلات وفق ما طلب المحكمون و حذفنا عدد من عبارات الاستبيان وإضافة عبارات أخرى، وكذلك تم تعديل وصياغة بعض العبارات، وقد بلغ عدد عبارات الاستبيان بعد صياغتها (23) عبارة.

3-2-اختبار الثبات

تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ على أفراد العينة من أجل دراسة الاتساق الداخلي للبيانات، أو بمعنى آخر للتأكد من ثبات البيانات وصلاحيتها للدراسة وظهرت نتائج كالتالي:

جدول (2) نتائج إختبار الثبات ألفا كرو نباخ

محاور	عدد عبارات للمحور	القيمة لمعامل الفا كرو نباخ
منصة الكترونية لحجز جواز سفر (X1)	12	0.832
الدفع الالكتروني للحصول على جواز السفر(X2)	5	0.841
الخدمات التي تقدمها الهجرة والجوازات (Y)	6	0.836
جميع المتغيرات	23	0.836

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الإستبيان وباستخدام برنامج spss

أن القيم لمعامل الفا كرو نباخ وفق جدول (2) لجميع المحاور بالدراسة اكبر من 0.8 ، وهذا يعني أن الاتساق كبير بقائمة الاستبيان، وأن مصداقية البيانات عالية وصالحة للدراسة ولا داعي لحذف أي عبارة.

4-الإحصاءات الوصفية

تم حساب وسط حسابي وانحراف معياري لجميع المحاور بالدراسة كما في جدول (3):

جدول (3) الإحصاءات الوصفية

المحاور	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السؤال الأول	4.7991	0.40897
السؤال الثاني	4.7639	0.45943
السؤال الثالث	4.6806	0.55224
السؤال الرابع	4.1111	0.86490
السؤال الخامس	4.1528	0.86659
السؤال السادس	3.6806	1.11110
السؤال السابع	4.3611	0.65661
السؤال الثامن	4.2361	0.99990
السؤال العاشر	4.6806	0.57718
السؤال الحادي عشر	3.6806	0.86929
السؤال الثاني عشر	4.4028	0.64261
المنصة الإلكترونية(x1)	4.3220	0.42775
السؤال الثالث عشر	4.6111	0.54529
السؤال الرابع عشر	4.3611	0.61221
السؤال الخامس عشر	4.3472	0.60885
السؤال السادس عشر	4.6111	0.54529
السؤال السابع عشر	3.6528	0.73465
تطبيق الدفع الالكتروني(x2)	4.3167	0.47914
السؤال الثامن عشر	4.50	0.86
السؤال التاسع عشر	4.44	0.94
السؤال العشرون	4.15	0.709
السؤال الواحد والعشرون	4.53	0.94

السؤال الاثنان والعشرون	4.09	1.283
السؤال الثلاثة والعشرون	4.06	0.768
الخدمات (y)	4.29	0.916

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الإستبيان باستخدام برنامجSPSS

نلاحظ من جدول (3) أن قيمة المتوسط للإجابات حول (المنصة الإلكترونية وتطبيق الدفع الإلكتروني و الخدمات) للمواطنين الذين استخدموا المنصة الالكترونية لحجز الجواز السوري للسفر وإصداره تقع ضمن المجال [4.2-5] أي ضمن مجال الموافقة الكبيرة جدا حسب بيانات الجدول (1)، أي أن المواطنين الذين استخدموا منصة الكترونية للحصول على الجواز السوري للسفر في عينة البحث وافقوا بدرجة كبيرة جدا على تأثير المنصة الالكترونية وتطبيق الدفع الالكتروني على جودة الخدمات .

وبلغت أعلى قيمة للانحراف المعياري للخدمات وتساوي 0.916 ، أي تشتت إجابات أفراد العينة حول خدمات جواز السفر السوري في إدارة الهجرة والجوازات فرع طرطوس قبل استخدام التطبيقات الالكترونية بدرجة أكبر من تشتتها لباقي محاور الدراسة.

5) إختبار الفرضيات

1) فرضية أولى*: لا يؤثر المنصة الالكترونية لحجز جواز السفر وإصداره على تحسين الخدمة المقدمة في إدارة الهجرة والجوازات.

قبل اختبار هذه الفرضية تم أخذ الوسط الحسابي للأسئلة (1-12) التي تم ورودها بالاستبيان الموجود بالملحق، والمعبر عن محور المنصة الالكترونية لحجز الجواز السوري للسفر وإصداره ، وقد عبرنا عن المحور بمتغير(x1).

كما تم أخذ الوسط الحسابي للأسئلة (18-23) التي تم ورودها بالاستبيان الموجود بالملحق ، وتم التعبير عن محور تحسين الخدمات المقدمة في إدارة الهجرة والجوازات ، وتم التعبير عن هذا المحور بالمتغير(y).

*فرضية أولى:

تضمنت التأثير للمتغير المستقل وهو (منصة الكترونية) المتمثل بمحور أول على متغير تابع وهو (خدمات الهجرة والجوازات) والمتمثل بالمحور الثالث، والأسلوب الأمثل لاختبار هذه الفرضية هو أسلوب الانحدار باستخدام الأمر Curve Estimation

من أجل اختبار فرضية البحث الاولى تم إجراء تحليل انحدار باستخدام الأمر Curve Estimation، باعتبار أن (x1) هو متغير مستقل، و(y) هو متغير تابع، فكانت جميع نماذج الانحدار معنوية، وقد كانت أكبر قيمة لمعامل التحديد هي لنموذج الانحدار من الدرجة الأولى حيث كانت تساوي 0.869، وبالتالي فإن أفضل نموذج لتمثيل أثر التطبيقات الالكترونية في تحسين خدمات جواز السفر السوري المقدمة بالهجرة والجوازات هي نموذج الانحدار من الدرجة الأولى.

وتم إجراء تحليل نموذج الانحدار من الدرجة الأولى كما يلي:

الجدول (4) ملخص النموذج

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.932	.869	.869	.167

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على بيانات الإستبيان باستخدام برنامج spss

تبين من الجدول الخاص بملخص النموذج أن القيمة لمعامل الإرتباط بين تطبيق إلكتروني لحجز جواز السفر وإصداره وتحسين الخدمات المقدمة تساوي 0.932، وهذه القيمة تدل على أن العلاقة طردية وقوية جداً بينهما.
كما أن القيمة لمعامل التحديد تساوي 0.869 مما يعني أن 86.9% للتباينات التي توجد في تحسين الخدمات المقدمة تعود إلى التطبيق الإلكتروني لحجز جواز السفر وإصداره، بينما 13.1% تعود لعوامل أخرى، كما أن فعالية معادلة الخط المستقيم جيدة في تمثيل العلاقة بين التطبيق الإلكتروني لحجز جواز السفر وإصداره وتحسين الخدمات المقدمة.
نختبر معنوية النموذج من خلال الجدول التالي:

جدول (5): تحليل التباين

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	92.352	1	92.352	3337.964	.000
Residual	10.625	388	.027		
Total	102.977	389			

المصدر: من اعداد الباحث بالإعتماد على بيانات الاستبيان وباستخدام برنامج spss

يتبين من جدول (5) بأن احتمال الدلالة (sig) يساوي (000) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي فإن النموذج للانحدار الخطي المعبر عن العلاقة بين التطبيق الإلكتروني لحجز جواز السفر وإصداره والخدمات المقدمة معنوي.
ثم نختبر معنوية معالم النموذج من خلال الجدول التالي:

الجدول (6): المعاملات

	Unstandardized Coefficients		Stand Co	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
المنصة الالكترونية	.752	.012	.932	57.662	.000
(Constant)	.864	.032		19.253	.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان وباستخدام برنامج spss

يتبين من جدول (6) بأن القيمة الإحتمالية (sig) المقابلة لمعاملات المتغير b0,b1 تساوي (0). وتعتبر اصغر من مستوى دلالة (0.05)، هذا يعني أن قيمة معامل التطبيق الإلكتروني لحجز وإصدار جواز السفر معنوية، وبالاعتماد على جدول المعاملات يمكن تمثيل أثر التطبيق الإلكتروني لحجز وإصدار جواز السفر على الخدمات المقدمة بالمعادلة التالية:

$$Y = 0.864 + 0.752\ X1 \qquad (2)$$

Y: تحسين الخدمات المقدمة

X_1: المنصة الالكترونية لحجز وإصدار جواز السفر

بالتالي **نرفض فرضية البحث الأولى ، ونقبل فرضية البحث البديلة لها والتي نصت أنه تؤثر المنصة الالكترونية لحجز إصدار جواز السفر على تحسين الخدمات التي تقدمها إدارة الهجرة والجوازات .**

2) الفرضية الثانية*: لا يؤثر الدفع الإلكتروني لإصدار جواز السفر على تحسين الخدمات التي تقدمها إدارة الهجرة والجوازات.

قبل اختبار هذه الفرضية تم أخذ الوسط الحسابي للأسئلة(13-17) التي وردت بالاستبيان الموجود بالملحق، والذي يعبر عن محور الدفع الإلكتروني لإصدار الجواز السوري للسفر، حيص عبر عن هذا المحور بمتغير(x2).

كما تم أخذ الوسط الحسابي للأسئلة (18-23) التي وردت بالاستبيان الموجود بالملحق، والمعبرة عن محور الخدمات التي تقدمها الهجرة والجوازات ، حيث عبر عن ذلك المحور بمتغير(Y).

فرضية البحث الثانية*:

تتضمن تأثير متغير مستقل وهو (الدفع الالكتروني) المتمثل بالمحور الأول على متغير تابع وهو (خدمات الهجرة والجوازات) والمتمثل بالمحور الثالث، والأسلوب الأمثل لاختبار هذه الفرضية هو أسلوب الانحدار باستخدام الأمر Curve Estimation

من أجل اختبار فرضية البحث الثانية، تم إجراء تحليل انحدار باستخدام الأمر Curve Estimation، باعتبار أن (x2) هو متغير مستقل، و(Y) هو متغير تابع، فكانت نماذج الانحدار معنوية، وقد كانت أكبر قيمة لمعامل التحديد هي لنموذج الانحدار من الدرجة الأولى حيث كانت تساوي 0.872 ، وبالتالي فإن أفضل نموذج لتمثيل تأثير الدفع الإلكتروني لإصدار جواز السفر على تحسين الخدمات المقدمة في إدارة الهجرة والجوازات هي نموذج الانحدار من الدرجة الأولى.

وتم إجراء تحليل نموذج الانحدار من الدرجة الأولى كما يلي:

الجدول(7) الملخص للنموذج

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
.132	.872	.872	.934

المصدر: من اعداد الباحث بالإعتماد على بيانات الإستبيان وباستخدام برنامج Spss

يتبين من جدول ملخص النموذج أن قيمة معامل ارتباط التطبيق الإلكتروني لدفع رسوم إصدار جواز السفر وتحسين الخدمات التي تقدمها الهجرة والجوازات تساوي 0.934، وهذه القيمة تدل على أن العلاقة طردية وقوية جداً بينهما.

كما أن القيمة لمعامل التحديد تساوي 0.872 مما يظهر أن 87.2% للتباينات التي تكون موجودة في تحسين الخدمات التي تقدمها الهجرة والجوازات تعود إلى التطبيق الإلكتروني لدفع رسوم إصدار جواز السفر كما أن فعالية

المعادلة من الدرجة الأولى ممتازة في تمثيل العلاقة بين التطبيق الإلكتروني لدفع رسوم إصدار جواز السفر وتحسين الخدمات التي تقدمها إدارة الهجرة والجوازات فرع طرطوس، بينما 12.8% تعود لعوامل أخرى. نختبر المعنوية للنموذج وفق الجدول التالي:

جدول (8): تحليل التباين

	sum of squares	df	mean Square	F	sig.
Regression	97.654	1	97.654	2924.905	.000
Residual	7.365	388	.019		
Total	105.019	389			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبيان وباستخدام برنامج spss

يتبين من جدول (8) بأن احتمال الدلالة (sig) يساوي (0) وهو اصغر من مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني أن نموذج انحدار الدرجة الأولى الذي يعبر عن العلاقة بين التطبيق الإلكتروني لدفع رسوم إصدار جواز السفر وتحسين

الجدول (9): المعاملات

	unstandardized Coefficients		Standardized coefficients	t	sig.
	b	std. Error	beta		
(constant)	1.756	.052		26.142	.000
تطبيق الدفع الالكتروني	1.462	.023	.547	5.862	.000

الخدمات التي تقدمها الهجرة والجوازات معنوي، ثم نختبر معنوية معالم النموذج من خلال الجدول التالي:

المصدر: من اعداد الباحث اعتمادا على بيانات الإستبيان باستخدام برنامج Spss

يتبين من جدول (9) بأن قيمة احتمالية (sig) المقابلة للمعاملات $b0,b_1$ أصغر من (0.05) وبالتالي قيمة معاملات متغير التطبيق الإلكتروني لدفع رسوم إصدار جواز السفر معنوية.

وبالاعتماد على جدول المعاملات يمكن تمثيل أثر العلاقة بين التطبيق الإلكتروني لدفع رسوم إصدار جواز السفر وتحسين الخدمات التي تقدمها الهجرة والجوازات بالمعادلة التالية:

$$Y = 1.756 + 1.462\ X_2 \qquad (3)$$

حيث أن:

Y : الخدمات التي تقدمها الهجرة والجوازات

X_2: التطبيق الإلكتروني لدفع رسوم إصدار جواز السفر

يمكن أن نستنتج أثر متغير البحث المستقل على متغير البحث التابع من خلال قيمة الثابت المرافق له، فكلما كانت قيمة الثابت أكبر زاد أثر متغير البحث المستقل على متغير البحث التابع، ويكون إيجابي اذا كان الثابت إشارته موجبة ويكون الأثر سلبي إذا كان الثابت إشارته سالبة ، من المعادلة نجد بأن متغير البحث المستقل أثره إيجابياً على متغير البحث التابع.

ومنه نرفض فرضية البحث الثانية ، ونقبل فرضية البحث البديلة لها والتي تنص أنه يؤثر التطبيق الإلكتروني لدفع رسوم إصدار جواز السفر على تحسين الخدمات التي تقدمها الهجرة والجوازات .

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات:

1- تؤثر منصة حجز وإصدار جواز السفر السوري الالكترونية على جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الهجرة والجوازات في فرع طرطوس فيما يتعلق بجواز السفر السوري.

2- يؤثر تطبيق الدفع الالكتروني على جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الهجرة والجوازات في فرع طرطوس فيما يتعلق بجواز السفر السوري.

3-تبين من خلال هذا البحث أن التطبيقات الإلكترونية في إدارة الهجرة والجوازات فرع طرطوس سهل من إجراءات إصدار جواز السفر السوري ويسر عملية دفع رسومه.

التوصيات:

-العمل على زيادة الخدمات المقدمة إلكترونيا في إدارة الهجرة والجوازات بما توفره من تخفيف للازدحام والتكاليف.

-العمل على التطوير المتكامل للبنية الإلكترونية في المؤسسات الحكومية للجمهورية العربية السورية ، حيث يلعب دورا في تخفيض التكاليف والسرعة في إنجاز المعاملات.

-توفير بيئة تنظيمية وتشريعية ناظمة للعمل الالكتروني والرقمي في سورية .

-العمل على التطبيق العملي للتحول الإلكتروني في المؤسسات الحكومية السورية وعقد دورات تدريبية، ونشر ثقافة الخدمات الالكترونية.

-القيام بأبحاث متعددة حول التطبيق الإلكتروني في المؤسسات بشكل أوسع ومتغيرات مختلفة عن دراستنا الحالية، لمعرفة المميزات والسلبيات والعمل على تجنب السلبيات.

References:

1-HADAR, R (2018). **The role of electronic administration in rationalizing public service in Algeria**, a thesis submitted to obtain a doctoral degree (LMD) in political science, specializing in public administration and local development, Faculty of Law and Political Science, University of Batna: Algeria, 326.

2-MANDOURA, M (2022). **The impact of digital transformation in public institutions' transactions on improving institutional services in Syria**, Syrian International Academy for Training and Development, Syria, 275.

3-JIM, K. and WILLY ,N (2021). **Challenges Facing Coherent Digitization of Government Processes Across All Policy Areas and Levels of Government to Enhance Efficient Public Service Delivery in Kenya**. Advnacierge Africa Strategic Soultions-Researh and Development, P.O Box 7655-00200, Nairobi, Kenya.

4- EKARINI ,M .and WIBOWO,L (2022). **The Implementation of Digital Transformation on Improving Public Services**: Advances in Economics, Business and Management Research, volume 657.

5-BOZKARY,D(2015).“**Electronic management in Algerian institutions: reality and prospects,**” doctoral dissertation in management sciences, Department of Management Sciences, University of Algiers, 345.

6-BIN MUHAMMAD,H(2016). **Electronic software applications and their relationship to quality of service**. Riyadh: Dar Al-Kitab University for Publishing and Distribution, 280.

7-AL RIFAI,S (2009). **E-government and ways to implement it: a strategic approach**, Al-Mustansiriya University, Baghdad, research published in the African Economics Journal, issue seven, 178-180.

8-SOURCE,H.and NASRALLAH,A(2020). **The role of digital transformation in improving government services in Palestine**, The First International Conference on Information Technology and Business (ICITB2020), Al-Quds Open University: Palestine, 289.

9- LADMAN ,M (2015**). Public administration: between classical trends and modern trends**, Algeria: Jusoor Publishing and Distribution, 122.

10-ASHOUR,M.and SORIYA,M(2018). **Modernizing the financial and banking sector and the reality of electronic banking services in Algeria**, a working paper presented at the international scientific conference on reforming the Algerian banking system in light of current global developments, on March 11-12.

11-BIN SAGHIR,A (2016). **The problem of implementing e-government in Algeria**, “Obstacles - Prospects”, Faculty of Law and Political Science - Saida - Algeria, 185.

الملحق

المنصة الالكترونية لحجز وإصدار جواز السفر

الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
ساهمت منصة حجز جواز السفر الإلكترونية بتحسين الجودة للخدمات التي يتم تقديمها للمواطن					
ساهمت منصة حجز جواز السفر الإلكترونية بكسر حواجز الجغرافيا					
ساهم إنشاء منصة حجز جواز السفر الإلكترونية بتوفير الوقت					
ساهم إنشاء منصة حجز جواز السفر الإلكترونية بالحد من ظاهرة الفساد في المؤسسات					
ساهم إنشاء منصة حجز جواز السفر الإلكترونية بالحد من الازدحام					
عملية الحجز بمنصة حجز جواز السفر الإلكترونية سهلة وسلسة					
الواجهة للتطبيق الإلكتروني تبين كيفية الاستخدام					
ساهمت التطبيقات الإلكترونية من خلال المنصة الإلكترونية بتعزيز شفافية وموضوعية الخدمات					
ساهمت المنصة الإلكترونية في تقليل النسبة للأخطاء					
استجابة العاملين عبر المنصة سريعة لأي استفسار أو شكوى					

لعب الإعلام دورا في تعريف المواطنين في الحجز بالمنصة الإلكترونية					
المحور الأول					

الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
سهل التطبيق الإلكتروني للدفع بعملية دفع رسوم للخدمات التي تقدم للمواطن					
ساهم نظام الدفع الإلكتروني من خلال ارتباطه بالمصارف السورية في تخفيف أجور النقل وغيرها من النفقات					
عملية الدفع الإلكتروني سلسة وسهلة					
آلية الدفع الإلكتروني عبر الموقع سهلة وغير معقدة					
استجابة الموظفين سريعة لأي شكوى من قبل مستخدمي الدفع الإلكتروني					
المحور الثاني					

التطبيق الالكتروني لدفع رسوم جواز السفر

لفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تعتبر الخدمات المقدمة للمواطن سهلة ومريحة					

ساهمت الخدمات بكسر حواجز الجغرافية بين المواطن وإدارة الهجرة الجوازات					
ساهمت الخدمات بتوفير وقت وجهد المواطن لإصدار الجواز السوري للسفر					
ساهمت الخدمات في الحد من ازدحام المواطنين في إدارة الهجرة والجوازات					
سهلت الخدمات التي تقدمها إدارة الهجرة والجوازات عملية دفع رسوم إصدار جواز السفر					
سهلت الخدمات دفع الرسوم مقابل حصول المواطنين عليها					

الخدمات