مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور نظام المعلومات في دعم خدمات الحكومة الإلكترونية في سورية دراسة حالة توزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت في اللاذقية
اسم الكاتب: د. علي ميا، د. صلاح شيخ ديب، مجدي عريف
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4292
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 10:25 +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.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (33) العدد (4) 2011
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (33) No. (4) 2011

دور نظام المعلومات في دعم خدمات الحكومة الإلكترونية في سورية
دراسة حالة توزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت في اللاذقية

الدكتور علي ميا*
الدكتور صلاح شيخ ديب**
مجدي عريف***

(تاريخ الإيداع 12 / 12 / 2010. قُبِل للنشر في 18 / 5 / 2011)

□ ملخّص □

أدى ظهور ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إحداث تغيير جذري في آلية عمل المنظمات الحكومية. ففي السابق كان التفاعل بين المنظمات الحكومية التقليدية والمواطنين يتم في المكاتب الحكومية، أو من خلال استعمال الخدمات البريدية التقليدية. ومع ظهور نظم المعلومات، فقد أصبح بإمكان الحكومة تقديم خدماتها الإلكترونية في أماكن أقرب إلى المواطنين باستخدام الحاسوب الشخصي في المنزل أو المكتب، أو الأكشاك الإلكترونية. يهدف هذا البحث إلى دراسة دور نظام المعلومات في دعم خدمات الحكومة الإلكترونية في سورية، من خلال تحليل واقع ومشكلات حالة توزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت، وجاءت النتائج كما يلي:

1. غياب تطبيق الحكومة الإلكترونية في سورية، وانخفاض جودة الخدمات الحكومية.
2. ترتبط الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية في سورية مع مظاهر الروتين والبيروقراطية.
3. هناك حالة من عدم الشعور بالرضا من قبل المواطنين تجاه بعض الخدمات الحكومية.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات الحكومي، الحكومة الإلكترونية، البوابة الإلكترونية.

* أستاذ – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.
** أستاذ مساعد – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.
*** طالب دراسات عليا (دكتوراه) – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (33) العدد (4) 2011
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (33) No. (4) 2011

The Role of Information System in Supporting E-Government Services in Syria: A Case Study of Distributing Public Support Checks for Diesel Material in Lattakia

Dr. Ali Maya*
Dr. Salah Sheikh Deeb**
Majdi Arrif***

(Received 12 / 12 / 2010. Accepted 18 / 5 / 2011)

□ ABSTRACT □

The rising of technological revolution of information and telecommunication, caused a radical changing in the operations of public organizations. In the past, the reaction between traditional public organizations and citizens was applied in public offices, or through the use of traditional mail services. But with information systems, the government has become able to give its electronic services in closer places to the citizens, through the use of PC at home or office, or electronic kiosks. This research aims to study the role of information system in supporting E-government services in Syria, through analyzing problems of distributing Public Support Checks for Diesel Material. And the results were:

1. Absence of applying E-government in Syria, and reduction of governmental services quality.
2. There is a correlation between public organizations services, and routine and bureaucracy.
3. There is a state of dissatisfaction by citizens toward some governmental services.

Keywords: Public Information System , Electronic Government.

***Professor, Department of Business Management, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
****Assistant Professor, Department of Business Management, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**
*****Postgraduate Student, Department of Business Management, Faculty of Economics, Tishreen University, Lattakia, Syria.**

مقدمة:

بالنظر إلى التطور التاريخي لدور الحكومات، فإنَّنا نجد أنَّ وظيفة الحكومة قد اقتصرت حتى أوائل القرن الماضي على مهام الحكومة الحارسة، والتي تنطوي على مجرد توفير الأمن والدفاع عن كيان الدولة، في حين كانت الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية وقفاً على الأفراد يمارسونها بأنفسهم. وبعد ظهور الاتجاهات الاشتراكية وفي أعقاب الحرب العالمية وما خلفته من آثار اقتصادية واجتماعية سيئة، فقد تحول دور الحكومة إلى التدخل، حيث تدخلت في الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، وأصبحت تمتلك المشروعات الاقتصادية وتقدم خدمات التعليم والصحة وغيرها.

ومع دخول البشرية في ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما قدمته من أساليب متطورة لإدارة المنظمات، فقد ظهر مفهوم جديد لدور الحكومات وهو الحكومة الإلكترونية التي تستفيد من مزايا الإنترنت، وشبكات الاتصال، ونظم المعلومات في تقديم خدمات جديدة للمواطنين دون الاعتماد على الطرق التقليدية التي تستهلك كماً هائلاً من الأوراق، وتستلزم الكثير من الوقت والإجراءات المعقدة لإنجاز معاملات المواطنين.

وفقاً لهذه المعطيات الجديدة، فقد بات لزاماً على المنظمات الحكومية في سورية أن تبذل أقصى الجهود في سبيل امتلاك نظام معلومات يساعدها على تقديم خدماتها بشكل إلكتروني بدلاً من الشكل الورقي من جهة، وعلى التخلص من مظاهر البيروقراطية السلبية من جهة أخرى، وذلك بغية مواكبة عصر العولمة ومجتمع المعلومات الذي نعيشه اليوم.

مشكلة البحث:

تكمن مشكلة البحث في ضعف تطبيق الحكومة الإلكترونية في سورية، والتي لا زالت في المرحلة الأولى وهي مرحلة الوجود. وعلى الرغم من توفر الإمكانات الكبيرة، ووجود قيادة إلكترونية نشيطة تبذل جهوداً مكثفة لتطوير الحكومة الإلكترونية، إلاَّ أنَّه لا تزال معظم الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية للمتعاملين معها تتم بشكل ورقي. الأمر الذي أدى إلى البطء في توزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت، وإلى وجود الكثير من حالات السمسرة والتزوير، فضلاً عن الحاجة إلى الرقابة اللاحقة نظراً لوجود كم هائل من الاستمارات التي تحتاج إلى وقت كبير لدراسة صحتها ومعاقبة المخالفين. ومن خلال الزيارات الميدانية أثناء توزيع شيكات الدعم الحكومي بغية تحديد ظواهر المشكلة، فإنَّ الباحث يطرح الأسئلة التالية:

1. هل تعاني المنظمات الحكومية من عدم وجود قاعدة بيانات مركزية، بحيث تشكل مخزناً يحتوي على البيانات المتعلقة بجميع المواطنين، وكافة المعاملات المرتبطة بهم من حيث عدد أفراد الأسرة، وعمل كل منهم، وملكية العقارات، ودرجة التحصيل العلمي، وسوى ذلك؟

2. هل تفتقر المنظمات الحكومية إلى وجود شبكات اتصال متطورة تساعد على تحقيق السرعة في تناقل البيانات والمعلومات فيما بينها، وفي الاتصال مع قاعدة البيانات المركزية للحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالمواطنين؟

3. هل تعاني المنظمات الحكومية من عدم وجود نظام معلومات مركزي يشكل بوابة إلكترونية مشتركة، بحيث يمكن للمواطنين الدخول من خلالها وإنجاز كافة المعاملات دون الحاجة إلى مراجعة الموظفين؟

4. هل هناك حالة من عدم الشعور بالرضا من قبل المواطنين تجاه بعض الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية في سورية، نتيجة تعقيد الإجراءات والتأخير في إنجاز المعاملات؟

أهمية البحث وأهدافه:

تأتي أهمية هذا البحث من الإمكانات الكبيرة التي يوفرها نظام المعلومات في معالجة بيانات المنظمات الحكومية من تسجيل، وفرز، وتجميع، وتصنيف لهذه البيانات، إضافةً إلى تخزينها ضمن قاعدة بيانات مركزية بحيث يمكن الاستفادة منها في تقديم الخدمات الحكومية بشكل إلكتروني بدلاً من الشكل الورقي. الأمر الذي يساعد على التخلص من الكثير من مظاهر الروتين وتعقيد الإجراءات، ويساهم في تحقيق رضا المواطنين.

من ناحية أخرى يشكل هذا البحث أهمية كبيرة للدراسات العلمية المرتبطة بتطوير الحكومة الإلكترونية في سورية، على اعتبار أنَّه ينفرد بالتركيز على ربط استخدام نظام المعلومات بتفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال دراسة وتحليل واحدة من أهم الخدمات الحكومية وهي توزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت.

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعريف بمفهوم نظام المعلومات لأغراض دعم الحكومة الإلكترونية، ومكوناته، ووظائفه.
2. دراسة واقع تطبيق الحكومة الإلكترونية في سورية، وتحليل المشكلات المرتبطة بتقديم شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت.
3. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات المتعلقة بوضع نظام معلومات قادر على دعم خدمات الحكومة الإلكترونية في سورية.

فروض البحث:

تمت صياغة فروض البحث بطريقة الفرض البديل وهي:

1. يوجد هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام نظام المعلومات، ورفع فعالية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية في سورية.
2. يوجد هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام نظام المعلومات، والتخلص من معظم مظاهر الروتين والبيروقراطية المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية في سورية.
3. يوجد هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيق نظام المعلومات، وزيادة الشعور بالرضا من قبل المواطنين تجاه بعض الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية في سورية.

مجتمع وعينة البحث:

يشتمل مجتمع البحث على جميع القائمين على العمل الإداري من المديرين ورؤساء الدوائر والشعب في المديريات المعنية بالتحقق من صحة بيانات طالبي الدعم وهي: السجل المدني، التأمينات الاجتماعية، المواصلات، المصالح العقارية. وقد تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية، مع مراعاة أن تكون ممثلة لمجتمع البحث تمثيلاً دقيقاً، وبما يخدم الحصول على إجابات دقيقة تساعد في الوصول إلى استنتاجات يمكن تعميمها. حيث تم توزيع عدد من الاستمارات على عدد من موظفي المديريات محل الدراسة، بالإضافة إلى مجموعة من المراجعين لهذه المديريات، والجدول رقم (1) يوضح عدد الاستمارات الموزعة على أفراد عينة البحث.

الجدول رقم (1) عدد الاستمارات الموزعة على أفراد عينة البحث

الجهة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المعادة		الاستمارات الغير معادة	نسبة الاستمارات الصالحة للمعالجة
		صالحة للمعالجة	غير صالحة للمعالجة		
التأمينات الاجتماعية	20	15	1	4	% 75
المصالح العقارية	20	16	3	1	% 80
المواصلات	20	15	2	3	% 75
السجل المدني	20	13	2	5	% 65
المراجعين	30	27	3	–	% 90
المجموع	110	86	11	13	% 78.18

منهجية البحث:

1. الجانب النظري:

يعتمد على حصر كافة الكتب، والدوريات العربية، والأجنبية، والمنشورات الأخرى المتعلقة بموضوع البحث والاطّلاع عليها ودراستها بالشكل الذي يخدم أهداف هذا البحث.

2. الجانب الميداني:

يعتمد هذا الجانب على المنهج الميداني كونه يقوم على جمع المعلومات الأولية من أفراد عينة البحث عن طريق المقابلات الشخصية والاستبيان، وذلك في سبيل اختبار صحة أو عدم صحة فروض البحث. ووفقاً لهذه الغاية فقد قام الباحث بإعداد قائمتي استبيان لكل من الموظفين والمراجعين، حيث كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ للقائمتين (0.953 – 0.922) على التوالي وهذا يعني أنَّ هناك اتساقاً داخلياً بقائمتي الاستبيان. وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS.18 لاختبار فروض البحث.

الدراسات السابقة:

1. **دراسة [1]:** هدفت إلى دراسة مدى تأثير استخدام وتطبيق نظم المعلومات على الأجهزة الإدارية الحكومية في الدول العربية، وكذلك رصد الوضع الراهن لتلك الأجهزة من خلال إبراز أهم المشكلات التي تواجهها، وأهم المعوقات التي تحول دون استخدام نظم المعلومات بالشكل الأمثل. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنَّ أهم المشكلات التي تواجه الحكومات العربية بتطبيق نظم المعلومات هي: غياب التنسيق وإهدار المال، والقصور في الأجهزة الإدارية، وعدم اكتمال البنية التحتية للاتصالات.

2. دراسة **[2]:** هدفت إلى تقديم إجابة عن السؤالين التاليين:

أ- هل تختلف سمات نظم المعلومات بين شركات قطاعي الأعمال والخاص المصرية؟

ب- هل يؤثر نوع الملكية (عام أو خاص) على العلاقة بين المتغيرات التنظيمية الثلاثة (دعم الإدارة العليا لنظم المعلومات، والمشاركة في تصميم وبناء نظم المعلومات، والنضج التنظيمي لوحدات نظم المعلومات) وبين فاعلية نظم المعلومات المستخدمة في الشركات المصرية؟

وقد أظهرت النتائج وجود اختلافات في نظم المعلومات بين القطاعين، من حيث طرق إدخال البيانات للنظم المستخدمة، ومركزية ولا مركزية إمكانات تشغيل البيانات والمعلومات. كما أظهرت النتائج وجود تأثير لنوع الملكية على العلاقات الإيجابية والقوية بين المتغيرات التنظيمية الثلاثة وبين فاعلية نظم المعلومات المستخدمة.

مفهوم نظم المعلومات:

تُعد نظم المعلومات واحدة من أهم حقول المعرفة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها الحديثة في مختلف منظمات الأعمال، إلاَّ أنَّه لا يزال هناك اختلاف حول المفهوم العلمي الدقيق لهذه النظم ودورها في إنجاز وظائف ونشاطات الإدارة.

فقد عرَّف كل من ***Laudon And Laudon*** نظم المعلومات بأنَّها: (مجموعة من المكونات المترابطة والمتفاعلة معاً، والتي يتم من خلالها تجميع أو استرجاع، وتشغيل، وتخزين، وتوزيع المعلومات بغرض دعم عمليات صنع القرار، وتحقيق الرقابة في المنظمة) **[3]**.

وعرَّف ***Lucas*** نظم المعلومات بأنَّها: (مجموعة من الإجراءات التي يمكن من خلال تنفيذها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار والرقابة في المنظمة) **[4]**.

وبالتالي فإنَّ نظام المعلومات يتكون من أربعة عناصر رئيسة هي **[5]**:

1. **الأجهزة *Hardware***: حيث يتكون الحاسب الآلي من وحدة التشغيل المركزية، ووحدات الإدخال، ووحدات الإخراج، ووحدات التخزين. كما تحتوي الأنظمة المتقدمة على الوحدات الطرفية Terminals.
2. **البرمجيات *Software***: تشمل قواعد البيانات Data Base، وبرمجيات النظم System Software التي تشغِّل الحاسوب وتجعله قادراً على تنفيذ العمليات، وبرمجيات التطبيقات Application Software التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، مثل برامج المحاسبة، والأجور، والتنبؤ.
3. **الإجراءات *Procedures***: تمكن من الاستخدام الفعال للأجهزة والبرمجيات، حيث تُكتب عادة على شكل كُتيِّب يسمى دليل الإجراءات. والغاية من كتابة الإجراءات هي توحيد أسس العمل، وتجنُّب الأنشطة غير المنظمة.
4. **العنصر البشري *Personal***: يعد من أهم عناصر نظم المعلومات، لأنَّه المسؤول عن السيطرة على كل عناصر النظام الأخرى. يتضمَّن العنصر البشري محللي النظم، والمبرمجين، وموزِّعي المعلومات، وإداريي النظم.

أنواع نظم المعلومات:

بالرغم من أنَّ جميع نظم المعلومات متشابهة من حيث عناصرها ومكوناتها، إلاَّ أنَّ هناك أنواعاً متعددة منها، وكل نوع له خصائص واستخدامات مميزة وهي **[6]**:

1. **نظم معالجة البيانات Data Processing Systems (DPS):**

تعتبر هذه النظم من أوائل نظم المعلومات التي استخدمت في المنظمات لكونها تؤدي مهاماً لا غنى عنها. فهي تتولَّى عمليات جمع البيانات الروتينية اليومية التي تصف المستويات التشغيلية المختلفة (من تسويق، وإنتاج، وتمويل، وأفراد)، ومعالجتها، وتلخيصها، وتخزينها في ملفات تدعى بقاعدة البيانات Data Base، وعرضها في شكل تقارير تحتوي على بيانات تصف أحداثاً تاريخية تساهم في عملية صنع القرارات من قبل أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

2. نظم المعلومات الإدارية (MIS) Management Information Systems:

أدَّى القصور الناتج عن تطبيق نظم معالجة البيانات، وعدم إمكانية هذه النظم على إشباع حاجات المديرين من المعلومات إلى ظهور نظم المعلومات الإدارية، بهدف إنتاج معلومات تساعد الإدارة الوسطى Middle Management على اتخاذ القرارات الروتينية المتكررة. هذه النظم تشمل المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية، في حين أنَّ نظم معالجة البيانات تقتصر فقط على البيانات التاريخية، أي أنَّ مخرجات (DPS) تبقى بيانات تعتمد عليها (MIS) لإنتاج المعلومات.

3. نظم دعم القرارات (DSS) Decisions Support Systems:

ظهرت هذه النظم بهدف مساعدة صانعي القرارات على إيجاد حلول للمشكلات الغير روتينية وشبه المهيكلة، والتي لا تتوافر لها حلول جاهزة، ولا تحدث بصورة مستمرة. تعتمد هذه النظم على ما تنتجه (DPS) و (MIS) من مخرجات، كما تستخدم من قبل الإدارة العليا Top Management في المنظمة.

4. النظم الخبيرة (ES) Expert Systems:

تعتبر هذه النظم أحد تطبيقات الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence الذي يقوم على إنشاء برمجيات تستطيع محاكاة الذكاء البشري. والغرض منه تقديم النصائح والحلول للمشكلات الغير مهيكلة حيث تمثِّل هذه النصائح تلك التي يمكن أن يقدمها الخبير البشري في هذا المجال، والنظام الخبير قادر على حل المشكلات، وإعطاء المبرِّرات التي على أساسها تمَّ حل هذه المشكلات، ويوضِّح الكيفية التي بموجبها يتم الوصول إلى هذا الحل، وتوفير الأدوات التي يمكن الاعتماد عليها في حل مشكلات مماثلة وقادر على التأكد من نتائجه ذاتياً.

5. نظم أتمتة المكاتب (OAS) Office Automation Systems:

الغرض الأساسي لهذه النظم هو تقديم أفضل القواعد اللازمة لصنع القرارات، أي زيادة فعالية العمل الإداري في المنظمات، وتحسين تبادل المعلومات بين المستويات الإدارية وبيئتها التنظيمية من جهة، ومع البيئة الخارجية من جهة أخرى. ويتم ذلك عن طريق تكوين شبكة معلومات ترتبط بها كل الأطراف المستفيدة منها. ومن أمثلتها: البريد الإلكتروني، الفاكس، المؤتمر المرئي، البريد الصوتي.

مفهوم نظام المعلومات لأغراض دعم الحكومة الإلكترونية ومكوناته ووظائفه:

في حقيقة الأمر إنَّ نظام المعلومات لأغراض دعم الحكومة الإلكترونية هو بطبيعته نظام معالجة للبيانات الحكومية، حيث يتولى معالجة المعاملات اليومية التي تحدث في كافة المنظمات الحكومية من خلال تسجيلها، وتجميعها، وفرزها، وتخزينها في قاعدة بيانات مركزية، وإنتاج التقارير الإجمالية والتفصيلية التي تعتمد عليها الحكومة الإلكترونية في تقديم خدماتها الإلكترونية للمواطنين. وكغيره من نظم المعلومات فإنَّ هذا النظام يتكون من ثلاثة أقسام رئيسة هي: المدخلات، والمعالجات الداخلية، والمخرجات، والشكل رقم (1) يوضح مكونات هذا النظام*.

* المصدر: من إعداد الباحث.



الشكل رقم (1) مكونات نظام المعلومات لأغراض دعم الحكومة الإلكترونية

من خلال هذا الشكل فإنَّنا نجد أنَّ وظائف نظام المعلومات لأغراض دعم الحكومة الإلكترونية هي **[7]:**

1. المدخلات *Input*: يحصل نظام المعلومات عن طريق شبكة الاتصال على مدخلاته الموجودة في قواعد بيانات الوزارات الحكومية، والتي تحوي كافة البيانات المرتبطة بمعاملات المواطنين اليومية المختلفة من شراء وبيع للعقارات والسيارات، والضرائب المدفوعة، والرسوم، وغيرها.

2. المعالجات الداخلية *Processing*: يقوم النظام بمعالجة البيانات من خلال مجموعة من العمليات حيث يتم تجميعها، ومراجعتها، وتلخيصها، وتصنيفها، وترتيبها بحسب الملفات المخصصة لكل مواطن، ومن ثم يتم تخزين البيانات المعالجة ضمن قاعدة بيانات مركزية لحين استرجاعها وتوزيعها عند الحاجة.

3. المخرجات *Output*: ينتج نظام المعلومات تقارير إجمالية وتفصيلية تتضمن كافة البيانات المرتبطة بكل مواطن، حيث يتم الاعتماد عليها من قبل الحكومة في تقديم خدماتها الإلكترونية.

4. التغذية العكسية *Feed Back*: وهي تفيد في تصحيح البيانات الموجودة ضمن قاعدة البيانات المركزية وذلك في حال وجود خطأ فيها، إضافةً إلى الحصول على رأي المواطنين والشكاوي عن بعض الخدمات المقدَّمة لهم.

مراحل بناء نظام المعلومات لأغراض دعم الحكومة الإلكترونية في سورية [8]:

1. في البداية لابد من بناء قاعدة بيانات مركزية، بحيث يتم استخدامها لتخزين بيانات كافة المنظمات الحكومية ضمنها.

2. تقوم وزارة الداخلية بتكليف مديريات السجل المدني في المحافظات بإنشاء ملفات إلكترونية لكل المواطنين بحيث يتضمن كل ملف بيانات تفصيلية عن عدد أفراد الأسرة وأسمائهم، وعمل كل منهم، ودرجة التحصيل العلمي، وغيرها، ووضع هذه البيانات على قاعدة البيانات المركزية. وبناءً على ذلك يتم منح المواطنين بطاقات شخصية ممغنطة تتضمن كافة البيانات الإلكترونية المرتبطة بهم.

3. تقوم لجان فنية متخصصة بتزويد كافة المنظمات الحكومية بنظم معلومات فرعية تتناسب مع طبيعة عملها، بحيث يتم استخدامها لتسجيل بيانات كافة المعاملات التي يتم إنجازها من قبل المواطنين على بطاقاتهم الشخصية، ولتخزين هذه البيانات على قاعدة البيانات المركزية.

4. يتم بناء شبكة اتصالات متطورة تربط كل وزارة مع المديريات التابعة لها من جهة، وتربط كافة الوزارات مع بعضها ومع قاعدة البيانات المركزية من جهة أخرى. الأمر الذي يسمح بتناقل البيانات في كافة الاتجاهات وبالسرعة القصوى.

تعريف الحكومة الإلكترونية ومراحل تطورها:

يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنَّها: (الحكومة التي تأخذ بالأساليب الحديثة من تكنولوجيا ونظم معلومات بهدف تبسيط الإجراءات الإدارية في الحصول على الوثائق والقرارات والخدمات المختلفة للمواطنين، وبالتالي تسيير أعمالهم اليومية المتعلقة بالأجهزة والمنظمات الحكومية من خلال وسائل المعلومات والاتصالات، كما تهدف إلى مساعدة أصحاب القرار في المنظمات الحكومية على اتخاذ القرار في الوقت المناسب) **[9]**. كما يمكن تعريفها بأنَّها: (النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية التقليدية، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات ونظم المعلومات والتكنولوجيا، وتحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة) **[10]**. ويمكن تصنيف مراحل تطور الحكومة الإلكترونية بأربع مراحل هي **[11]**:

1. الوجود: هذه المرحلة هي أسهل المراحل وأقلها تكلفة، وهي تقع في المستوى الأساسي للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية. والمثال المعروف لهذه المرحلة في سورية هو إنشاء موقع على الإنترنت يتضمن معلومات عن المنظمة الحكومية، ولا سيَّما عن ساعات العمل، والعنوان، وأرقام الهاتف، ووسائل الاتصال، وتفاصيل عن الإجراءات التي ينبغي اتباعها. ولا يتضمن هذا المستوى أي إمكانية للتفاعل، لكنَّه يمهد الطريق للمراحل الثلاث الأخرى. ويمكن تشبيه هذه المرحلة بوجود نشرة إلكترونية تقدم معلومات ثابتة عن عمل المنظمة.

2. التفاعل: تجنِّب هذه المرحلة المواطن عناء الانتقال إلى مقر المنظمة الحكومية أو إجراء مكالمة هاتفية للحصول على المعلومات، إذ يستعيض عن ذلك بتقديم استمارات إلكترونية يمكن أن يملأها إلكترونياً، أو أن يطبعها ثم يرسلها بالبريد الإلكتروني.

3. المعاملات: هذه المرحلة هي أكثر المراحل تعقيداً وتكلفة، وهي تستهدف أتمتة الوظائف الحكومية وتقديم إمكانات أكثر تنظيماً، وتشبه عملية خدمة ذاتية يستطيع المواطن من خلالها أن يجري معاملات مثل ملء استمارات إلكترونية لتجديد رخصة أو لدفع ضريبة. ويكون العمل على هذا المستوى باتجاه واحد، من الحكومة إلى المواطن أو بالعكس، حسب نوع النشاط.

4. التحول: تنطوي هذه المرحلة على قيود مالية وإدارية وفنية تزيد التنفيذ صعوبة، ففيها تُستخدم نظم متابعة الأعمال والأدوات التعاونية لتنظيم المعلومات المتبادلة في الاتجاهين بين المؤسسات الحكومية والمواطنين، وتزال الحواجز، ويتم الارتقاء بالحلول الموجهة لخدمة المواطنين، ويحدث تأثير في طريقة تنظيم العمل لدى المنظمات الحكومية، فيتم تغيير الهيكل الإداري والقوانين والإجراءات، ويمهد الطريق للوصول إلى منظمة افتراضية جديدة.

تطبيقات الحكومة الإلكترونية:

يتم تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية إمَّا عن طريق الأكشاك الإلكترونية *E-kiosks* التي توضع في الأماكن العامة (ساحات، شوارع رئيسة، دوائر حكومية...) وهي تشبه الصراف الآلي *ATM* الذي تستخدمه المصارف لكنها تحوي بوابة الحكومة الإلكترونية *Portal* بحيث يستطيع المواطنون من خلالها إنجاز كافة المعاملات الحكومية، أو من خلال موقع البوابة على الإنترنت [10]. وبالنسبة للذين لا يعرفون التعامل مع تكنولوجيا المعلومات، وفي حال وجود

بعض المعاملات التي لا يمكن إنجازها من خلال البوابة الإلكترونية، فإنَّه لابد من مراجعة مبنى المنظمة حيث يتم إنجاز المعاملة من خلال النافذة الواحدة. وتنحصر تطبيقات الحكومة الإلكترونية بأربعة أشكال هي **[12]:**

1. حكومة إلى حكومة: يستهدف هذا الشكل التفاعل بين المنظمات الحكومية ضمن دولة معينة وبين الدول. ففي بعض الأحيان، يفضَّل أن تطوِّر الحكومة نظامها الداخلي وإجراءاتها قبل الانتقال إلى التفاعل الإلكتروني مع المواطنين والشركات، ولهذا يعتبر هذا النوع من الحلول العمود الفقري للحكومة الإلكترونية. وتتضمن بعض تطبيقات حكومة إلى حكومة تسديد المدفوعات بين المنظمات، والتزود، وتوحيد الاستمارات.

2. حكومة إلى شركة: في هذا الشكل يتم تسهيل معاملات الشركات التجارية المحلية أو العالمية، وهو واسع الانتشار لأنَّ له تأثيراً مباشراً على القطاع الخاص، ويخفض تكلفة إجراء المعاملات الحكومية. وتتضمن بعض تطبيقات حكومة إلى شركة تسجيل شركة جديدة، والتصريح الجمركي، وضريبة الأرباح وغيرها.

3. حكومة إلى مواطن: تستهدف هذه الحلول تقديم الخدمات إلى المواطن. فهي تسهِّل تفاعل المواطن مع الحكومة بإيصال الخدمات الإلكترونية إليه بدلاً من أن يصل هو إليها من خلال استخدام مواقع الويب والأكشاك الإلكترونية، وتختصر زمن وتكلفة إجراء المعاملات، وتخفف الطبيعة المركزية لبعض الوظائف الحكومية، ويُنظر إلى هذا النوع من التطبيقات على أنَّه الهدف الرّئيس للحكومة الإلكترونية. فلدى بعض الحكومات حالياً مواقع تقدم خدمات شاملة للمواطنين (نظام النافذة الواحدة) مثل خدمات التسجيل في التعليم الجامعي، وطلب رخصة بناء، وضرائب الدخل، والوثائق الشخصية وغيرها.

4. حكومة إلى موظف: حيث يتم تقديم الخدمات إلى الموظفين الحكوميين. من خلال استخدام شبكة الإنترنت أو الإنترانت. ويُعتبر نظام إدارة الموارد البشرية الذي يعمل وفق مبدأ الخدمة الذاتية تطبيقاً مشهوراً لهذا الشكل من الحكومة الإلكترونية، إذ يستطيع الموظفون أن يتقدموا بطلب للحصول على الإجازة السنوية باستخدام الشبكة، وأن يطلعوا على رصيدهم من الإجازات، وأن يستعرضوا بنود رواتبهم، وغير ذلك من الخدمات.

أقسام الحكومة الإلكترونية [10]:

1. الخدمات الإلكترونية: وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة للمواطنين مثل: تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، الاستعلام عن حالة الطقس وغيرها. ونظراً لطبيعة الحكومة الإلكترونية، فإنَّه من الممكن أن تقدم تلك الخدمات على مدار الساعة والسنة.

2. الديمقراطية الإلكترونية: يعالج هذا القسم موضوعات مشاركة المواطنين في عملية المحاسبة والمساءلة، عبر تقديم المعلومات الكافية عن أداء الحكومة عبر الإنترنت ووسائل التكنولوجيا المختلفة. من جهة أخرى ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الإنترنت، ممَّا يؤدي إلى زيادة نسبة المشاركة، وسرعة إصدار النتائج، بالإضافة إلى تخفيض استهلاك الموارد البشرية المطلوبة لإدارة عمليات الاقتراع والتصويت.

3. التجارة الحكومية الإلكترونية: تتضمن عمليات الحكومة الإلكترونية معاملات قد ينتج عنها نتائج مالية مثل: بيع الأثاث المستعمل الحكومي في المزاد الإلكتروني، أو تنفيذ المشتريات الحكومية عبر الإنترنت، واستيفاء الرسوم الناتجة عن الخدمات العامة، وصولاً إلى بيع تذاكر المسابح العامة والمنتزهات مباشرة عبر الشبكة. ونستطيع أن نحصي عدداً لا يستهان به من المعاملات التي تكون فيها الحكومة طرفاً تجارياً إما دائناً أو مديناً مع المواطن أو مؤسسات الأعمال، ومن أجل دعم هذه العمليات ينبغي على الحكومة الإلكترونية تأمين وسائل الدفع الإلكترونية على المستوى التقني والتشريعي.

4. الإدارة الإلكترونية: وهي تمثل العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، وتشكل العمليات الداخلية التي لا تظهر للمواطن أو المنظمة بشكل مباشر، بل عبر نتائجها من خلال إدارة علاقات المواطنين والمنظمات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر نظم التكامل، وصولاً إلى أتمتة كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية. ومن الممكن الحديث في هذا المجال عن نظم قواعد البيانات، ونظم معالجة المعاملات، ونظم المعلومات الجغرافية، والنظم المالية ومختلف نظم المعلومات التي تهدف إلى دعم عمليات الحكومة الإدارية.

دراسة وتحليل واقع ومشكلات توزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت:

بتاريخ 2009/11/19 صدر عن رئيس مجلس الوزراء القانون رقم /29/، القاضي بتوزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت. وبموجب هذا القرار فقد تمَّ استبدال دفاتر قسائم المازوت التي تمَّ توزيعها في التجربة الأولى بالشيكات النقدية، وذلك تفادياً لحالات التزوير والاختلاس الكبيرة التي ترافقت مع حالة توزيع قسائم المازوت، والتي وصلت بحسب التصريحات الحكومية إلى ما يقارب 13000 حالة تزوير كبَّدت الحكومة خسائر مادية كبيرة.

أولاً: شروط توزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت:

نص القانون على أن يكون البدل النقدي بمبلغ /10,000 ل.س/ للأسرة الواحدة يستلمه رب الأسرة الوارد اسمه في دفتر العائلة، أو الزوجة في حال وفاة الزوج أو مرضه، وفي حال وفاة الزوجين يتم تسليمه للوصي الشرعي. ويتم صرف البدل النقدي بموجب شيكين عن طريق فروع المصرف المركزي في المحافظات وجميع المصارف الخاصة والعامة التابعة له، بحيث تكون قيمة كل شيك /5,000 ل.س/ يبدأ استحقاق الأول في منتصف كانون الأول، والثاني في أول شهر شباط من العام 2010. وفيما يلي الشروط الواجب توفرها في طالب الدعم للحصول على الشيكات والتي وردت في التعهد الخطي **[13]:**

1. أن يكون عربّياً سورياً، أو بحكمه، ويقيم إقامة دائمة في سورية.
2. ألاَّ يتجاوز الدخل المتاح له ولأفراد أسرته القاطنين معه مبلغ /400,000 ل.س/ أربعمائة ألف ليرة سورية سنوياً.
3. عدم وجود أي دخل إضافي لأي فرد من أفراد أسرته القاطنين معه.
4. ألاَّ يملك سيارة خاصة سياحية سعة محركها أكثر من 1600سم3.
5. ألاَّ يكون لديه أي سجل تجاري، أو صناعي، أو زراعي، أو سياحي، من الدرجة الممتازة، أو الأولى، أو الثانية.
6. ألاَّ يكون لديه أي عقارات سكنية أو تجارية – باستثناء منزل السكن الذي يقطن فيه – تدر عليه دخلاً إضافياً له ولأفراد أسرته القاطنين معه.
7. ألاَّ يتجاوز متوسط إنفاقه وأفراد أسرته المقيمين معه على الكهرباء والماء والهاتف مبلغ /5000 ل.س/ ليرة سورية شهرياً.

وبتاريخ 2010/2/11 أصدر وزير الإدارة المحلية القرار رقم /750/، والذي يقضي بتقليص حجم المستفيدين من الدعم الحكومي، كما يتضمن توضيحات إضافية مكملة للشروط المحددة بقانون رئيس مجلس الوزراء. وقد تمَّ تعميمه بتاريخ 2010/2/14 على مراكز التوزيع، ومن أهم الشروط والتوضيحات التي وردت ضمنه ما يلي **[14]:**

1. لا تستحق المرأة المطلقة التي ليس لها أب وأم وتحتفظ بالبطاقة العائلية، لأنَّ تسليم الشيكات يتم لرب الأسرة الوارد اسمه في دفتر العائلة، أو الزوجة في حال وفاة الزوج أو مرضه، وكذلك حال المرأة التي يكون زوجها مسافراً خارج القطر.

2. لا يستحق الأطفال القاصرون الذين ليس لديهم بطاقات عائلية لوالديهم المتوفين.
3. لا تستحق الأرملة التي ليس لديها بطاقة عائلية، ولو كانت تقيم إقامة دائمة في سورية.
4. نؤكد على عدم إمكانية منح الدعم الحكومي للعازب الأكبر سناً الذي لا يوجد لديه دفتر عائلة بعد وفاة الأب والأم، أوفي حال وجود دفتر عائلة واحد مع زوجة الأب.
5. لا يستحق المواطن الذي يملك حصة سهمية في أكثر من سيارة.
6. لا يستحق المواطن الذي يملك حصة سهمية في أكثر من عقار سكني أو تجاري.
7. لا يستحق المواطن الذي يملك باستثناء منزل السكن الذي يقطن فيه عقاراً زراعّياً، أو سكنّياً أو تجاريّاً أو عدة عقارات ولو كانت هذه العقارات لا تدر عليه دخلاً إضافياً.
8. بالنسبة للأطباء وأطباء الأسنان والمهندسين والصيادلة والمحامين، فإنَّ الغالبية منهم قد لا تكون مستفيدة من الدعم الحكومي بحسب شروط الاستحقاق. الأمر الذي يوجب تدقيق البيانات المقدمة من قبلهم بدقة عالية.
9. لا يستحق المواطن المقيم خارج القطر مبلغ الدعم الحكومي.
10. يتم تسليم الشيك إلى المواطن دون الأرومة، والاحتفاظ بالأرومة من قبل اللجان المكلفة بالعمل.
11. يتم تسليم المستحق (من غير العاملين في الدولة، وغير المتقاعدين) شيكين من النموذجين المعتمدين يحملان نفس الرقم حتماً.

ثانياً: آلية توزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت [15]:

تم إصدار نموذج ورقي للحصول على شيكات الدعم الحكومي يسمى استبياناً، وهو يتضمن عدة بيانات شخصية ينبغي على كل مواطن تنطبق عليه الشروط المشار إليها أن يقوم بالتصريح عنها، وأن يتعهد بصحتها من خلال توقيعه وبصمة إبهامه. كما ينبغي على كل مواطن أن يرفق هذا الاستبيان بالبطاقة العائلية، وبطاقته الشخصية، إضافةً إلى صورة عن هذه البطاقة.

وتم تشكيل لجنة مركزية في كل محافظة برئاسة المحافظ وعضوية كل من: قائد الشرطة، وعضو المكتب التنفيذي المختص بالمحافظة، ومدير المالية، ومدير فرع مصرف سورية المركزي، ومدير الشؤون المدنية، ومدير المعلوماتية. للإشراف المباشر على عمليات توزيع التعهد، والشيكات، وتقديم المؤازرة للجان الفرعية.

كما تم تشكيل لجان فرعية يكون مقرها في عدد من المراكز الحكومية التي يحددها المحافظ وتتكون من: رئيس اللجنة، وعضوين أحدهم من العاملين في مديرية المالية في المحافظة، أو في مديريات مال المناطق. وتكون مهمة اللجنة استلام الطلبات من غير العاملون بالدولة، وتدقيقها، وتسليم الشيكات إليهم، وحفظ الأوراق المطلوبة في ملف خاص بكل منهم، وختم الصفحة الأخيرة من دفتر العائلة بخاتم المركز والذي يفيد بأنَّ المستحق قد استلم الشيكين. أمَّا العاملون بالدولة، والمتقاعدون، والعسكريّون فإنَّ التوزيع لهم سيكون عن طريق محاسبي الإدارات بعد استلام الطلبات وتدقيقها وتوقيع التعهد، حيث يصرف المبلغ المستحق مع الراتب الشهري وعلى دفعتين.

يتم تزويد عدد من مراكز التوزيع التي يختارها المحافظ ببرنامج حاسوبي تم اعتماده بالتنسيق مع قاعدة البيانات الموجودة في الشؤون المدنية التابعة لوزارة الداخلية، حيث يتم إدخال تفاصيل هوية المستفيد وأرقام الشيكات على هذا البرنامج. وبعد منح الشيكات للمواطنين يتم دراسة الطلبات، والتأكد من صحتها بالرجوع إلى المديريات المعنية بالشروط المحددة بالاستبيان، وفي حال وجود مخالفات فإنَّه يتم استرداد مبلغ الدعم من المخالف، ويغرَّم بضعفي المبلغ الذي حصل عليه.

ثالثاً: مشكلات آلية توزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت:

إنَّ أهم المشكلات التي ترافقت مع آلية التوزيع المتبعة، والتي تم حصرها من خلال الزيارات الميدانية لعدد من المراكز في اللاذقية، والمقابلات مع عدد من المواطنين والموظفين، والإجابات على الاستبيان الذي تم توزيعه كانت:

1. تتكون كل لجنة توزيع من ثلاثة موظفين وهذا العدد غير كافٍ لاستقبال الأعداد الكبيرة من طالبي الدعم، وهو ما اضطر معظم اللجان إلى تحديد فترة الاستقبال بثلاث ساعات تبدأ من التاسعة صباحاً وحتى الثانية عشر ظهراً. وذلك حتى يتوفر لديهم متسع من الوقت قبل انتهاء الدوام الرسمي لتصنيف الطلبات، وإدخال البيانات إلى الحاسوب، وتسليم كشوفات أرقام الشيكات الموزعة إلى اللجنة المركزية. الأمر الذي أدى إلى حالة لا مثيل لها من التزاحم والفوضى، وانعكس ذلك بالبطء الشديد في عملية التوزيع اليومي للشيكات، وفي طول أيام التوزيع.

2. وفي سبيل معالجة ضغط العمل الشديد لجأت بعض اللجان إلى استلام الطلبات وتأجيل منح الشيكات إلى وقت لاحق لحين تدقيق الطلبات وتسجيلها على الحاسوب، في حين لجأت لجان أخرى إلى التذرع بعدم توفر الشيكات لديها، أو بعدم توفر القرطاسية والأدوات اللازمة لها، أو بتعطل الحاسوب. وهذا ما اضطر المواطنين إلى ضرورة مراجعة اللجان والوقوف مجدداً في طوابير الازدحام لساعات طويلة، على أمل أن يحصلوا على الشيكات، وكل ذلك على حساب تعطيل أعمالهم والغياب عن وظائفهم.

3. ترافقت عملية التوزيع مع ظاهرة السمسرة التي وصلت إلى حد استغلال حاجة المواطنين في سبيل تحقيق سرعة حصولهم على الدعم. فقد وصل سعر بيع الاستبيان إلى 50 ل.س، كما انتشر الوسطاء الذين وصل مبلغ عمولتهم إلى 2000 ل.س مقابل تسليم المواطنين مبلغ الدعم مباشرة، دون الحاجة إلى الوقوف في طوابير الازدحام للحصول على الشيكات وتصريفها في المصارف. كما تم تزوير العديد من الشيكات، وانقسمت طوابير الازدحام إلى قسمين: الأول لعامة المواطنين، والثاني لأصحاب المحسوبيات والصلة بأعضاء اللجان.

4. كما انتقلت ظاهرة الازدحام إلى المصارف المعنية بصرف شيكات الدعم، مما اضطرها إلى وضع جدول زمني بحيث يتم في كل يوم صرف الشيكات ذات الأرقام المحددة ضمن الجدول فقط، وبالتالي فإنَّ ذلك فرض على المواطنين أيضاً ضرورة التغيب عن وظائفهم وتعطيل أعمالهم والوقوف مجدداً في طوابير الازدحام للحصول على دورهم في صرف الشيكات.

رابعاً: مقاربة لآلية توزيع الدعم النقدي لمادة المازوت من خلال الحكومة الإلكترونية:

لقد تبين من خلال ما سبق أنَّ الطريقة التقليدية التي اتبعتها الحكومة لتقديم خدمة الدعم لمادة المازوت قد كبَّدتها تكاليف كبيرة (طباعة الشيكات، تصميم البرامج، حوافز اللجان)، واضطرتها إلى توظيف أعداد كبيرة من الموظفين، وإلى الحاجة للرقابة اللاحقة بعد توزيع الشيكات، فضلاً عن مظاهر التزوير والسمسرة التي رافقت عملية التوزيع وحالة عدم رضا المواطنين عن هذه الخدمة. في حين تسمح الحكومة الإلكترونية بتلافي هذه المشكلات من خلال الآلية التالية:

بعد صدور قانون توزيع الدعم النقدي لمادة المازوت وقبل البدء بتنفيذه تقوم لجنة فنية متخصصة ومن خلال نظام المعلومات بحصر أسماء مستحقي الدعم الموجودة في قاعدة البيانات المركزية والذين تنطبق عليهم الشروط الواردة بالقانون، وتفعيل هذه الأسماء ضمن خانة إلكترونية مخصصة على بوابة الحكومة الإلكترونية. وعند تاريخ البدء يستطيع طالبو الدعم من خلال الأكشاك الإلكترونية ***E–kiosk*** التي تم وضعها في الأماكن العامة (ساحات، شوارع رئيسة، مبان حكومية) وفي أي وقت على مدار الساعة الدخول إلى البوابة الإلكترونية واختيار خدمة توزيع الدعم النقدي، عند ذلك يتم طلب إدخال البطاقة الشخصية الممغنطة التي تحوي كافة البيانات اللازمة (المتعلقة بشروط التوزيع) إضافة إلى الرقم الوطني لطالب الدعم، وبالتالي يحدث أحد أمرين: إمَّا أن يكون المواطن غير مستحقاً للدعم فلا تتفعل الاستمارة الإلكترونية ويطلب منه سحب بطاقته الشخصية، أو أن يكون مستحقاً للدعم وعند ذلك تتفعل الاستمارة الإلكترونية تلقائياً متضمنة كافة البيانات المطلوبة، ويكون عليه فقط أن يضع بصمته في المكان المخصص لها على الكشك الإلكتروني فيتم تحويل مبلغ الدعم إلكترونياً إلى حسابه الخاص في المصرف (بعد أن يتم تفعيل الحسابات المصرفية للمواطنين)، وتخرج البطاقة الشخصية بعد أن يكون قد تم تسجيل بيانات حصوله على هذه الخدمة عليها. وبذلك لا تستغرق عملية الحصول على الدعم النقدي سوى بضع دقائق فقط بدلاً من الساعات الطويلة والأيام العديدة، وبالتالي يتم توزيع الدعم لكافة المستحقين في خلال عدة أيام، وتتفادى الحكومة مشكلات الطريقة التقليدية، والحاجة إلى الرقابة اللاحقة لتغريم المخالفين، وتتخلص من مظاهر البيروقراطية والتزوير، وتحقق أقصى درجات الشعور بالرضا من قبل المواطنين.

النتائج والمناقشة:

<u>الفرض الأول</u>: يوجد هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام نظام المعلومات، ورفع فعالية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية في سورية.

الجدول رقم (2) معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل والمتغير التابع

		X1	Y1
X1	Pearson Correlation	1	.913**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	86	86
Y1	Pearson Correlation	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	86	86

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يظهر من الجدول رقم (2) أنَّ قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل (نظام المعلومات) والمتغير التابع (فعالية خدمات الحكومة الإلكترونية) تبلغ (0.913)، أي أنَّ هناك علاقة ارتباط قوية وطردية بينهما. وتدل النجمتان على أنَّ قيمة هذا المعامل معنوية عند مستوى الدلالة (0.01)، أي أنَّه يعبِّر بشكل حقيقي عن العلاقة بين المتغيرين.

الجدول رقم (3) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرض الأول

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimension0 1	.913[a]	.833	.831	.49430

a. Predictors: (Constant), X1

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.499	1	102.499	419.500	.000[a]
	Residual	20.524	84	.244		
	Total	123.023	85			

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.205	.095		2.161	.034
	X1	.948	.046	.913	20.482	.000

a. Dependent Variable: Y1

يتبيَّن من معطيات الجدول رقم (3) أنَّ نظام المعلومات في هذا النموذج يفسِّر ما مقداره (83.3%) من التباين في فعالية خدمات الحكومة الإلكترونية، ممَّا يدل على أنَّ هناك أثراً هامَّاً ذا دلالة معنوية للمتغير المستقل في المتغير التابع. كما نجد من نفس الجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرض الأول استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (419.500) عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) ودرجات حرية (1، 84) والبالغة (6.95). ونلاحظ من نفس الجدول أنَّ قيمة معامل Beta (0.913)، وبما أنَّها معنوية عند مستوى دلالة (P < a = 0.01)، فإنَّنا نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل الأول، ونقر بوجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرين المستقل والتابع.

<u>الفرض الثاني</u>: يوجد هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام نظام المعلومات، والتخلص من معظم مظاهر الروتين والبيروقراطية المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية في سورية.

الجدول رقم (4) معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل والمتغير التابع

		X2	Y2
X2	Pearson Correlation	1	.916**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	86	86
Y2	Pearson Correlation	.916**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	86	86

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يظهر من الجدول رقم (4) أنَّ قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل (نظام المعلومات) والمتغير التابع (مظاهر الروتين والبيروقراطية) تبلغ (0.916)، أي أنَّ هناك علاقة ارتباط قوية وطردية بينهما. وتدل النجمتان على أنَّ قيمة هذا المعامل معنوية عند مستوى الدلالة (0.01)، أي أنَّه يعبِّر بشكل حقيقي عن العلاقة بين المتغيرين.

الجدول رقم (5) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرض الثاني

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimension0 1	.916[a]	.840	.838	.41994

a. Predictors: (Constant), X2

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77.559	1	77.559	439.810	.000[a]
	Residual	14.813	84	.176		
	Total	92.372	85			

a. Predictors: (Constant), X2
b. Dependent Variable: Y2

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.036	.093		.387	.700
	X2	.930	.044	.916	20.972	.000

a. Dependent Variable: Y2

يتبيَّن من معطيات الجدول رقم (5) أنَّ نظام المعلومات في هذا النموذج يفسِّر ما مقداره (84%) من التباين في مظاهر الروتين والبيروقراطية، ممَّا يدل على أنَّ هناك أثراً هامَّاً ذا دلالة معنوية للمتغير المستقل في المتغير التابع. كما نجد من نفس الجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرض الثاني استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (439.810) عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) ودرجات حرية (1، 84) والبالغة (6.95). ونلاحظ من نفس الجدول أنَّ قيمة معامل Beta (0.916)، وبما أنَّها معنوية عند مستوى دلالة ($P < a = 0.01$) فإنَّنا نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل الثاني، ونقر بوجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرين المستقل والتابع.

<u>الفرض الثالث</u>: يوجد هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيق نظام المعلومات، وزيادة الشعور بالرضا من قبل المواطنين تجاه بعض الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية في سورية.

الجدول رقم (6) معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل والمتغير التابع

		X3	Y3
X3	Pearson Correlation	1	.973**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	86	86
Y3	Pearson Correlation	.973**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	86	86

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يظهر من الجدول رقم (6) أنَّ قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل (نظام المعلومات) والمتغير التابع (رضا المواطنين) تبلغ (0.973)، أي أنَّ هناك علاقة ارتباط قوية وطردية بينهما. وتدل النجمتان على أنَّ قيمة هذا المعامل معنوية عند مستوى الدلالة (0.01)، أي أنَّه يعبِّر بشكل حقيقي عن العلاقة بين المتغيرين.

الجدول رقم (7) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرض الثالث

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
dimension01	.973[a]	.947	.947	.30036

a. Predictors: (Constant), X3

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136.422	1	136.422	1512.122	.000[a]
	Residual	7.578	84	.090		
	Total	144.000	85			

a. Predictors: (Constant), X3
b. Dependent Variable: Y3

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.103	.059		1.753	.083
	X3	.892	.023	.973	38.886	.000

a. Dependent Variable: Y3

يتبيَّن من معطيات الجدول رقم (7) أنَّ نظام المعلومات في هذا النموذج يفسِّر ما مقداره (94.7%) من التباين في رضا المواطنين، ممَّا يدل على أنَّ هناك أثراً هامَّاً ذا دلالة معنوية للمتغير المستقل في المتغير التابع. كما نجد من نفس الجدول ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرض الثالث استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (1512.122) عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) ودرجات حرية (1، 84) والبالغة (6.95). ويتَّضح من نفس الجدول أنَّ قيمة معامل Beta (0.973)، وبما أنَّها معنوية عند مستوى دلالة ($P < a = 0.01$) فإنَّنا نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل الثالث، ونقر بوجود علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرين المستقل والتابع.

الاستنتاجات والتوصيات:

لقد توصَّل البحث من خلال الدراسة الميدانية، وبناءً على اختبار فروض البحث إلى النتائج التالية:

أولاً: غياب تطبيق الحكومة الإلكترونية في سورية، وانخفاض جودة الخدمات الحكومية، وهذا مردُّه إلى:

1. ضعف تطبيق الأتمتة الإدارية في المنظمات الحكومية. فعلى الرغم من الإقبال الواسع على شراء وتوريد تكنولوجيا المعلومات من حواسيب وبرمجيات متطورة، إلاَّ أنَّ الاستفادة منها بقيت محصورة في مجال السكرتارية، وأتمتة الرواتب، وذاتيات الموظفين، وبالتالي بقيت معظم الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية تتم بشكل ورقي.

2. عدم وجود شبكات اتصال تربط الوزارات مع المديريات التابعة لها في المحافظات، وفي حال وجود هذه الشبكات فإنَّ معظمها لم يكتمل بناؤه بعد، إضافةً إلى عدم توفر قاعدة بيانات مشتركة في العديد من الوزارات، وهذا ما يؤثر على تحقيق السرعة في تناقل البيانات بين الوزارات والمديريات التابعة لها، وعلى تقديم الخدمات بشكل إلكتروني.

3. عدم وجود شبكة اتصال تربط كافة الوزارات والمنظمات الحكومية مع بعضها البعض وتسمح بتناقل البيانات فيما بينها، وعدم توفر قاعدة بيانات مركزية تشكل أساساً لاستخدام نظام المعلومات والذي أثبتت نتائج اختبار الفرضية الأولى أنَّ له علاقة ذات دلالة معنوية في رفع فعالية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية في سورية.

ثانياً: ترتبط الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية في سورية مع مظاهر الروتين والبيروقراطية: إذ أنَّ اعتماد المنظمات الحكومية على تقديم خدماتها بالطريقة اليدوية التقليدية يستلزم الكثير من الأوراق التي تحتاج إلى مراحل طويلة ومعقدة من الإجراءات، وإلى الكثير من التواقيع، وبالتالي تستغرق المعاملات وقتاً طويلاً لإنجازها. وهذا ما يؤدي إلى الروتين والبيروقراطية السلبية، ويترافق مع مظاهر الفساد من رشوة واختلاس وتزوير. وقد أثبتت نتائج اختبار الفرضية الثانية أنَّ هناك علاقة ذات دلالة معنوية لنظام المعلومات في التخلص من معظم مظاهر الروتين والبيروقراطية المرتبطة بتقديم بعض الخدمات الحكومية في سورية.

ثالثاً: هناك حالة من عدم الشعور بالرضا من قبل المواطنين تجاه الخدمات الحكومية: وهذا مردُّه إلى حاجة المواطنين إلى التنقل بأنفسهم بين مكاتب الموظفين وبين العديد من المنظمات الحكومية لإنجاز معاملاتهم، الأمر الذي يستغرق وقتاً طويلاً لإنجازها خاصةً مع وجود الكثير من الإجراءات والمعوقات التي يضعها الموظفون أمامهم، في حين بات بإمكانهم الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية في إنجاز معاملاتهم في أي وقت دون الحاجة للرجوع إلى المكاتب والمنظمات الحكومية. وقد أثبتت نتائج اختبار الفرضية الثالثة أنَّ هناك علاقة ذات دلالة معنوية لنظام المعلومات في زيادة الشعور بالرضا من قبل المواطنين تجاه الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية في سورية.

بناءً على النتائج التي توصل إليها البحث، فإنَّه يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تساهم في بناء الحكومة الإلكترونية في سورية وهي:

1. إصدار القوانين والتشريعات اللازمة لتشجيع الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بهدف جذب وإنشاء شركات صناعة البرمجيات التي تعتبر مصدراً هاماً للابتكار وتطوير البرمجيات التي تخدم الحكومة الإلكترونية. مثل تخفيض الضرائب على استيراد تكنولوجيا المعلومات، وإطلاق حقوق الملكية الفردية وغيرها.

2. دراسة وتحليل إجراءات العمل المتبعة لدى المنظمات الحكومية، والعمل على إعادة هندستها بما يضمن تحقيق النمطية والتنسيق بين مختلف الوزارات، وصولاً إلى أتمتة الخدمات الحكومية وتقديمها بشكل إلكتروني بدلاً من الشكل الورقي التقليدي.

3. إشراك موظفي الحكومة وخاصة المسؤولين وأصحاب القرار في كل مراحل مشروع الحكومة الإلكترونية، والعمل على تدريبهم لكي يتمكنوا من اكتساب المهارات الجديدة والتأقلم مع التغييرات من خلال الاستعانة بمجموعة من الخبراء والمتخصصين، وذلك في سبيل الحصول على دعم موظفي الإدارة العليا لتطوير الحكومة الإلكترونية بدلاً من مقاومتهم.

4. العمل على نشر التوعية والثقافة المعلوماتية بين المواطنين، من خلال تفعيل دور البرنامج الوطني لنشر المعلوماتية، بإنشاء المزيد من مراكز التدريب الأساسي والمتقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع المحافظات وخاصة المناطق الريفية، وزيادة الشفافية والمحاسبة بين المواطنين والقطاع الحكومي.

5. العمل على زيادة معدل نفوذية كل من الهاتف الثابت والجوال، وتوفير الكميات المناسبة من الحواسيب الشخصية، وتوسيع انتشار شبكة الإنترنت وخاصةً في المناطق الريفية، وتخفيض كلفة خدمات الاتصالات والإنترنت. وذلك بهدف توفير إمكانية الحصول على خدمات الحكومة الإلكترونية لأكبر عدد من المواطنين.

6. الإسراع ببناء قاعدة بيانات مركزية، وإنشاء شبكة اتصالات تربط كافة المنظمات الحكومية مع بعضها البعض، وتسمح بتحقيق السرعة في تناقل البيانات فيما بينها، إضافةً إلى امتلاك نظام المعلومات الذي يشكل أداة هامة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

المراجع:

1. محمد علي، عصام الدين. *تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية*، بحث مقدم إلى المؤتمر المعماري الدولي السادس: الثورة الرقمية وتأثيرها على العمارة والعمران، جامعة أسيوط، مصر، 2005.
2. AHMED, A. M.; et al, *Information Systems and Effectiveness in Private and Public Egyptian Companies*, Arab Journal of Administrative Sciences, vol. 10, No. 1, Jan. 2003, 71 – 86.
3. LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. *Management Information Systems*, the Macmillan Co, Inc, USA, 1990, 5.
4. LAUCAS H. C. Jr. *Information System Concepts for Management,* McGraw - Hill, USA, 1990, 15.
5. صلاح، منذر. *نظم المعلومات الإدارية*، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن، العدد 243،1981، 19–23.
6. الصباغ، عماد. *نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها*، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، 35 – 40.
7. بكري، سونيا. *مقدمة في نظم المعلومات الإدارية*، جامعة الإسكندرية، مصر، 1996، 113.
8. تجربة وزارة المالية الأردنية ببناء نظام إدارة المعلومات المالية الحكومية:
http://www.mof.gov.jo/default.aspx?tabid=211, 2009.
9. الفريح، إبراهيم صالح. *انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الالكترونية*، ندوة الحكومة الالكترونية . الواقع والتحديات، مسقط، سلطنة عمان، 2003، 15.
10. http://www.egovconcepts.com/channels/basics/62-2009-05-26-06-29-05.html, 2009.
11. http://www.noie.gov.au/publications/NOIE/egovt_benefits/roi/_gov.htm, 2010.
12. *بناء القدرات في تطبيقات مختارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الدول الأعضاء في الإسكوا الجزء الأول: الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية*، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا، الأمم المتحدة، نيويورك، 2003، 5 – 6.
13. http://www.thawra.alwehda.gov.sy/, 2010.
14. http://www.sama-syria.com/sama/content/view/1584/28, 2010.
15. http://www.sadasoria.com/arabic/page-select-id-show_det-17-15892.htm, 2010.