



مجلة جامعة تشرين - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: دور نظام المعلومات في دعم خدمات الحكومة الإلكترونية في سورية دراسة حالة توزيع شبكات الدعم الحكومي لمادة المازوت في اللاذقية

اسم الكاتب: د. علي ميا، د. صلاح شيخ ديب، مجدي عريف

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/4292>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/16 15:52 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكademie 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 لاغناء المحتوى العربي على الانترنت. لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على

info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<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 السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتها.



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

الدكتور علي ميا*

الدكتور صلاح شيخ ديب**

مجدي عريف***

(تاریخ الإیداع 12 / 12 / 2010. قُبِل للنشر في 18 / 5 / 2011)

□ ملخص □

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 سوريا، من خلال تحليل واقع ومشكلات حالة توزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت، وجاءت النتائج كما يلي:

1. غياب تطبيق الحكومة الإلكترونية في سوريا، وانخفاض جودة الخدمات الحكومية.
2. ترتبط الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية في سوريا 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 – سوريا.

** أستاذ مساعد – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سوريا.

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

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، فإننا نجد أنَّ وظيفة الحكومة قد اقتصرت حتى أوائل القرن الماضي على مهام الحكومة الحارسة، والتي تتطوّي على مجرد توفير الأمن والدفاع عن كيان الدولة، في حين كانت الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية وفقاً 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 متطرفة لإدارة المنظمات، فقد ظهر مفهوم جديد لدور الحكومات وهو الحكومة الإلكترونية التي تستفيد من مزايا الإنترن特، 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 سوريا أن تبذل أقصى الجهد 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:

تكمّن مشكلة البحث في ضعف تطبيق الحكومة الإلكترونية في سوريا، والتي لا زالت في المرحلة الأولى وهي مرحلة الوجود. وعلى الرغم من توفر الإمكانيات الكبيرة، وجود قيادة إلكترونية نشطة تبذل جهوداً مكثفة لتطوير الحكومة الإلكترونية، إلا أنه لا تزال معظم الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية للمتعاملين معها يتم 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 الاستثمارات 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 مركبة، بحيث تشكل مخزناً يحتوي على البيانات المتعلقة بجميع المواطنين، وكافة المعاملات المرتبطة بهم من حيث عدد أفراد الأسرة، وعمل كل منهم، وملكيّة العقارات، ودرجة التحصيل العلمي، وسوى ذلك؟
2. هل تفتقر المنظمات الحكومية إلى وجود شبكات اتصال متطرفة 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 سوريا، نتيجة تعقيد الإجراءات والتأخير في إنجاز المعاملات؟

أهمية البحث وأهدافه:

تأتي أهمية هذا البحث من الإمكانيات الكبيرة التي يوفرها نظام المعلومات في معالجة بيانات المنظمات الحكومية من تسجيل، وفرز، وتجميع، وتصنيف لهذه البيانات، إضافةً إلى تخزينها ضمن قاعدة بيانات مركبة 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 سوريا، على اعتبار أنه 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 سوريا، وتحليل المشكلات المرتبطة بتقديم شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت.
3. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترنات المتعلقة بوضع نظام معلومات قادر على دعم خدمات الحكومة الإلكترونية في سوريا.

فرضيات البحث:

تمت صياغة فرضيات البحث بطريقة الفرض البديل وهي:

1. يوجد هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام نظام المعلومات، ورفع فعالية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية في سوريا.
2. يوجد هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام نظام المعلومات، والتخلص من معظم مظاهر الروتين والبيروقراطية المرتبطة بتقديم الخدمات الحكومية في سوريا.
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 سوريا.

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، فيما يخدم الحصول على إجابات دقيقة تساعد في الوصول إلى استنتاجات يمكن تعيمها. حيث تم توزيع عدد من الاست問ارات على عدد من موظفي المديريات محل الدراسة، بالإضافة إلى مجموعة من المراجعين لهذه المديريات، والجدول رقم (1) يوضح عدد الاست問ارات الموزعة على أفراد عينة البحث.

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

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

منهجية البحث:

1. الجانب النظري:

يعتمد على حصر كافة الكتب، والدوريات العربية، والأجنبية، والمنشورات الأخرى المتعلقة بموضوع البحث والاطلاع 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 قائمة استبيان لكل من الموظفين والمراجعين، حيث كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لقائمتين (0.922 - 0.953) على التوالي وهذا يعني أن هناك اتساقاً داخلياً بقائمة 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 أن أهم المشكلات التي تواجه الحكومات العربية بتطبيق نظم المعلومات هي: غياب التنسيق وإهانة 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 القوية 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، إلا أنه لا يزال هناك اختلاف حول المفهوم العلمي الدقيق لهذه النظم ودورها في إنجاز وظائف ونشاطات الإدارة.

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

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

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

1. **الأجهزة Hardware**: حيث يتكون الحاسوب 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 تشغّل الحاسوب وتجعله قادرًا على تنفيذ العمليات، وبرمجيات التطبيقات Application Software التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، مثل برامج المحاسبة، والأجور، والتتبّؤ.

3. **الإجراءات Procedures**: تمكن من الاستخدام الفعال للأجهزة والبرمجيات، حيث تُكتب عادة على شكل كُتُب يسمى دليل الإجراءات. والغاية من كتابة الإجراءات هي توحيد أسس العمل، وتجبب الأنشطة غير المنظمة.

4. **العنصر البشري Personal**: يعد من أهم عناصر نظم المعلومات، لأنّه المسؤول عن السيطرة على كل عناصر النظام الأخرى. يتضمن العنصر البشري محلي النظم، والمبرمجين، وموزّعي المعلومات، وإداري النظم.

أنواع نظم المعلومات:

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

1. نظم معالجة البيانات (DPS)

تعتبر هذه النظم من أوائل نظم المعلومات التي استخدمت في المنظمات لكونها تؤدي مهاماً لا غنى عنها. فهي تتولّى عمليات جمع البيانات الروتينية اليومية التي تصنف 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):

أدى 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):

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):

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 تمثل هذه النصائح تلك التي يمكن أن يقدمها الخبير البشري في هذا المجال، والنظام الخبير قادر على حل المشكلات، وإعطاء المبررات التي على أساسها تم حل هذه المشكلات، ويوضح الكيفية التي بموجبها يتم الوصول إلى هذا الحل، وتوفير الأدوات التي يمكن الاعتماد عليها في حل مشكلات مماثلة وقدر على التأكيد من نتائجه ذاتياً.

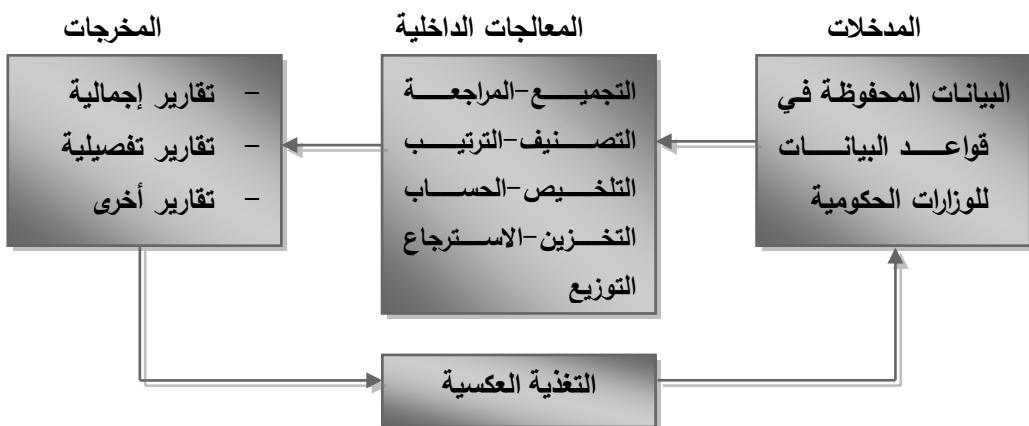
5. نظم أتمتة المكاتب (OAS):

الغرض الأساسي لهذه النظم هو تقديم أفضل القواعد الازمة لصنع القرارات، أي زيادة فعالية العمل الإداري في المنظمات، وتحسين تبادل المعلومات بين المستويات الإدارية وبينها 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 بطيئته نظام معالجة للبيانات الحكومية، حيث يتولى معالجة المعاملات اليومية التي تحدث في كافة المنظمات الحكومية من خلال تسجيلها، وتجميعها، وفرزها، وتخزينها في قاعدة بيانات مركبة، 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 فإنّا نجد أنّ 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 جمعها، ومراجعةها، وتصنيفها، وترتيبها بحسب الملفات المخصصة لكل مواطن، ومن ثم يتم تخزين البيانات المعالجة ضمن قاعدة بيانات مركبة لحين استرجاعها وتوزيعها عند الحاجة.

3. **الخرجات 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 تقييد في تصحيح البيانات الموجودة ضمن قاعدة البيانات المركبة وذلك في حال وجود خطأ فيها، إضافةً إلى الحصول على رأي المواطنين والشكاوى عن بعض الخدمات المقدمة لهم.

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

- في البداية لابد من بناء قاعدة بيانات مركبة، بحيث يتم استخدامها لتخزين بيانات كافة المنظمات الحكومية ضمنها.
- 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 المركبة. وبناءً على ذلك يتم منح المواطنين بطاقات شخصية ممغنطة تتضمن كافة البيانات الإلكترونية المرتبطة بهم.
- 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 المركبة.

4. يتم بناء شبكة اتصالات متقدمة تربط كل وزارة مع المديريات التابعة لها من جهة، وترتبط كافة الوزارات 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 بأنّها: (الحكومة التي تأخذ بالأساليب الحديثة من تكنولوجيا ونظم معلومات بهدف تبسيط الإجراءات الإدارية في الحصول على الوثائق والقرارات والخدمات المختلفة للمواطنين، وبالتالي تسهيل 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 بأنّها: (النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقة 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 وأقلّها تكلفة، وهي تقع في المستوى الأساسي للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية. والمثال المعروف لهذه المرحلة في سوريا هو إنشاء موقع على الإنترنت يتضمن معلومات عن المنظمة الحكومية، ولا سيما عن ساعات العمل، وعنوان، وأرقام الهاتف، ووسائل الاتصال، وتفاصيل عن الإجراءات التي ينبغي اتباعها. ولا يتضمن هذا المستوى أي إمكانية للتفاعل، لكنه يمهّد الطريق للمراحل الثلاث الأخرى. ويمكن تشبيه هذه المرحلة بوجود نشرة إلكترونية تقدم معلومات ثابتة عن عمل المنظمة.

2. التفاعل: تجّب هذه المرحلة المواطن عناء الانتقال إلى مقر المنظمة الحكومية أو إجراء مكالمة هاتفية للحصول على المعلومات، إذ يستعيض عن ذلك بتقديم استمرارات 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 استمرارات إلكترونية لتجديد رخصة أو لدفع ضريبة. ويكون العمل على هذا المستوى باتجاه واحد، من الحكومة إلى المواطن أو بالعكس، حسب نوع النشاط.

4. التحول: تتطوّر هذه المرحلة على قيد مالية وإدارية وفنية تزيد التنفيذ صعوبة، وفيها تُستخدم نظم متابعة الأعمال والأدوات التعاونية لتنظيم المعلومات المتباينة في الاتجاهين بين المؤسسات الحكومية والمواطنين، وتزال الحاجز، ويتم الارتفاع بالحلول الموجهة لخدمة المواطنين، ويحدث تأثير في طريقة تنظيم العمل لدى المنظمات الحكومية، فيتم تغيير الهيكل الإداري والقوانين والإجراءات، ويهدم الطريق للوصول إلى منظمة افتراضية جديدة.

تطبيقات الحكومة الإلكترونية:

يتم تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية إما عن طريق الأكشاك الإلكترونية *E-kiosks* التي توضع في الأماكن العامة (ساحات، شوارع رئيسية، 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، فإنه لابد من مراجعة مبني المنظمة حيث يتم إنجاز المعاملة من خلال النافذة الواحدة. وتحصر تطبيقات الحكومة الإلكترونية بأربعة أشكال هي [12]:
1. حكومة إلى حكومة: يستهدف هذا الشكل التفاعل بين المنظمات الحكومية ضمن دولة معينة وبين الدول. في بعض الأحيان، يفضل أن تطور 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 الاستثمارات.
 2. حكومة إلى شركة: في هذا الشكل يتم تسهيل معاملات الشركات التجارية المحلية أو العالمية، وهو واسع الانتشار لأنّ له تأثيراً مباشراً على القطاع الخاص، ويختصر تكلفة إجراء المعاملات الحكومية. وتتضمن بعض تطبيقات حكومة إلى شركة تسجيل شركة جديدة، والتصريح الجمركي، وضربيّة الأرباح وغيرها.
 3. حكومة إلى مواطن: تستهدف هذه الحلول تقديم الخدمات إلى المواطن. فهي تسهل تفاعل المواطن مع الحكومة ب إيصال الخدمات الإلكترونية إليه بدلاً من أن يصل هو إليها من خلال استخدام موقع الويب والأشكال الإلكترونية، وتحصر زمن وتكلفة إجراء المعاملات، وتخفف الطبيعة المركزية لبعض الوظائف الحكومية، وينظر إلى هذا النوع من التطبيقات على أنه الهدف الرئيس للحكومة الإلكترونية. فلدى بعض الحكومات حالياً موقع 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. ويعتبر نظام إدارة الموارد البشرية الذي يعمل وفق مبدأ الخدمة الذاتية تطبيقاً مشهوراً لهذا الشكل من الحكومة الإلكترونية، إذ يستطيع الموظفون أن يتقدمو 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، فإنه 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 الإنترانت ووسائل التكنولوجيا المختلفة. من جهة أخرى ومع وجود نظام حماية عالي الكفاءة فمن الممكن للمواطنين المشاركة بالانتخابات عبر الإنترانت، مما 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 الإنترانت، 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. الإدراة 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 أتمتها 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 مشكلات توزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت:

بتاريخ 19/11/2009 صدر عن رئيس مجلس الوزراء القانون رقم /29/، القاضي بتوزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت. وبموجب هذا القرار فقد تم استبدال دفاتر قسائم المازوت التي تم توزيعها في التجربة الأولى بالشيكات النقية، وذلك تقديراً لحالات التزوير والاختلاس الكبيرة التي ترافقت مع حالة توزيع قسائم المازوت، والتي وصلت بحسب التصريحات الحكومية إلى ما يقارب 13000 حالة تزوير كبدت 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 تسليميه للوصي الشرعي. ويتم صرف البدل النقدي بموجب شيكين عن طريق فروع المصرف المركزي في المحافظات وجميع المصادر الخاصة والعامة التابعة له، بحيث تكون قيمة كل شيك /5,000 ل.س/ ببدأ 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 الخطى [13]:

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

وبتاريخ 14/2/2010 أصدر وزير الإدارة المحلية القرار رقم /750/، والذي يقضي بتقليل حجم المستفيدين من الدعم الحكومي، كما يتضمن توضيحات إضافية مكملة للشروط المحددة بقانون رئيس مجلس الوزراء. وقد تم تعديمه بتاريخ 14/2/2010 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، لأن 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 سوريا.
4. نؤكد على عدم إمكانية منح الدعم الحكومي للعازب الأكبر سنًا الذي لا يوجد لديه دفتر عائلة بعد وفاة الأب والأم، أو في 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 زراعياً، أو سكنياً أو تجارياً 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 بحملان 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 تطبيق عليه الشروط المشار إليها أن يقوم بالتصريح عنها، وأن يتعهد بصحتها من خلال توقيعه وبصمة إيمانه. كما ينبغي على كل مواطن أن يرفق هذا الاستبيان بالبطاقة العائلية، وبطاقة الشخصية، إضافةً إلى صورة عن هذه البطاقة.

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

كما تم تشكيل لجان فرعية يكون مقرها في عدد من المراكز الحكومية التي يحددها المحافظ وتكون من: رئيس اللجنة، وعضوين أحدهم من العاملين في مديرية المالية في المحافظة، أو في مديريات مال المناطق. وتكون مهمة اللجنة استلام الطلبات من غير العاملين بالدولة، وتدقيقها، وتسليم الشيكين 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 العاملين بالدولة، والمتقاعدون، والعسكريون فإنَّ التوزيع لهم سيكون عن طريق محاسبى 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، ويغُرم بضعف المبلغ الذي حصل عليه.

ثالثاً: مشكلات آلية توزيع شيكات الدعم الحكومي لمادة المازوت:

إنَّ أهم المشكلات التي ترافق توزيع المازوت هي التوزيع المتبع، 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. تكون 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 يتتوفر 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 حين 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. ترافق 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 المسوبيات 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: مقارنة 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 كبَّلتها تكاليف كبيرة (طباعة الشيكات، تصميم البرامج، حواجز اللجان)، واضطررتها 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 مستحقى الدعم الموجودة في قاعدة البيانات المركزية والذين تطبق 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 أمرین: إما أن يكون المواطن غير مستحقو الدعم فلا تتفعل الاستماراة الإلكترونية ويطلب منه سحب بطاقة الشخصية، أو أن يكون مستحقو الدعم وعند ذلك تتفعل الاستماراة الإلكترونية تلقائياً متضمنة كافة البيانات المطلوبة، ويكون عليه فقط أن يضع بصمته في المكان المخصص لها على الكثب 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، وتتقاضى الحكومة مشكلات الطريقة التقليدية، وال الحاجة إلى الرقابة اللاحقة لتغريم المخالفين، وتخلص من مظاهر البيروقراطية والتزوير، وتحقق أقصى درجات الشعور بالرضا من قبل المواطنين.

النتائج والمناقشة:

الفرض الأول: يوجد هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام نظام المعلومات، ورفع فعالية تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية في سوريا.

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 أنه يعبر 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
	Residual	20.524	84	.244	
	Total	123.023	85		

a. Predictors: (Constant), X1
b. Dependent Variable: Y1

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

a. Dependent Variable: Y1

يتبيّن من معطيات الجدول رقم (3) أنَّ نظام المعلومات في هذا النموذج يفسِّر ما مقداره (83.3%) من التباين في فعالية خدمات الحكومة الإلكترونية، مما يدل على أنَّ هناك أثراً هاماً 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 (419.500) عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) ودرجات حرية (1، 84) وباللغة (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.

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

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) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغير المستقل (نظام المعلومات) والمتغير التابع (مظاهر الروتين والبيروقراطية) تبلغ (0.916)، أي أن هناك علاقة ارتباط قوية وطردية بينهما. وتدل النجمتان على أن قيمة هذا المعامل معنوية عند مستوى الدلالة (0.01)، أي أنه يعبر بشكل حقيقي عن العلاقة بين المتغيرين.

الجدول رقم (5) نتائج تحليل التباين للاحتجار 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
	Residual	14.813	84	.176	.000 ^a
	Total	92.372	85		

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

Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: Y2

يتبيّن من معطيات الجدول رقم (5) أنَّ نظام المعلومات في هذا النموذج يفسِّر ما مقداره (84%) من التباين في مظاهر الروتين والبيروقراطية، مما يدل على أنَّ هناك أثراً هاماً 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 β (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.

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

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 يعبر بشكل حقيقي عن العلاقة بين المتغيرين.

الجدول رقم (7) نتائج تحليل التباين للانحدار للتتأكد 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
	Residual	7.578	84	.090	.000 ^a
	Total	144.000	85		

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

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

a. Dependent Variable: Y3

يتبيّن من معطيات الجدول رقم (7) أنَّ نظام المعلومات في هذا النموذج يفسِّر ما مقداره (94.7%) من التباين في رضا المواطنين، مما يدل على أنَّ هناك أثراً هاماً 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). ويُتضح 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 توصلَ البحث من خلال الدراسة الميدانية، وبناءً على اختبار فروض البحث إلى النتائج التالية:

أولاً: غياب تطبيق الحكومة الإلكترونية في سوريا، وانخفاض جودة الخدمات الحكومية، وهذا مردُه إلى:

1. ضعف تطبيق الأتمتة الإدارية في المنظمات الحكومية. فعلى الرغم من الإقبال الواسع على شراء وتوريد تكنولوجيا المعلومات من حواسيب وبرمجيات متطورة، إلا 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 مركبة 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 سوريا.

ثانياً: ترتبط الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية في سوريا 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 التوقيع، وبالتالي تستغرق المعاملات وقتاً طويلاً لإنجازها. وهذا ما يؤدي إلى الروتين والبيروقراطية السلبية، ويتزافق 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 سوريا.

ثالثاً: هناك حالة من عدم الشعور بالرضا من قبل المواطنين تجاه الخدمات الحكومية: وهذا مردُه إلى حاجة المواطنين إلى التقليل 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 سوريا.

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

1. إصدار القوانين والتشريعات الازمة لتشجيع الاستثمار في البنية التحتية لتقنولوجيا المعلومات والاتصالات، بهدف جذب وإنشاء شركات صناعة البرمجيات التي تعتبر مصدرًا هاماً للابتكار وتطوير البرمجيات التي تخدم الحكومة الإلكترونية. مثل تخفيض الضرائب على استيراد تقنولوجيا المعلومات، وإطلاق حقوق الملكية الفردية وغيرها.
2. دراسة وتحليل إجراءات العمل المتتبعة لدى المنظمات الحكومية، والعمل على إعادة هندستها بما يضمن تحقيق النمطية والتنسيق بين مختلف الوزارات، وصولاً إلى أتمتة الخدمات الحكومية وتوريدها 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 والتأنق مع التغيرات 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 تقنولوجيا 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 مركبة، 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 والعمان، 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 الإلكترونية ، ندوة الحكومة الإلكترونية . 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 لتقنيات المعلومات والاتصالات لدى الدول الأعضاء في الإسکوا الجزء الأول: الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربية 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.