Syrian Arab Republic
Ministry of Higher Education
Syrian Virtual University
PMTM

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي
الجامعة الافتراضية السورية
ماجستير إدارة التقانة

أثر تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية

حالة المشتقات النفطية والتموينية في محافظة حمص

دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة التقانة

F22 - 2023

إشراف: د سامر دقاق

إعداد: م مرتضى اليوسف

شكر وتقدير

أتقدم بالشكر للدكتور سامر دقاق الذي لم يبخل في تقديم المساعدة والعون وكان لخبرته اليد الفضلى في إنجاز هذا البحث عبر متابعته المستمرة وتقديم الملاحظات القيمة طوال فترة إنجاز الدراسة.

كما أقدم الشكر للجنة الحكم الموقرة: الدكتور عماد شلفون والدكتور داوود قره كوالله لتشريفهم لي بمناقشتهم وتقديمهم للملاحظات القيمة والبناءة.

إهداء

- إلى والدي العزيز أطال الله في عمره وإلى روح والدتي رحمها الله...
- إلى إخوتي وأخواتي حفظهم الله..
- الى الأصدقاء وكل من ساهم في إغناء هذا البحث..

فهرس الجداول

رقم الجدول	الوصف	الصفحة
1	توزع العينات حسب متغير الجنس	45
2	توزع العينات حسب متغير الفئة العمرية	46
3	توزع العينات حسب متغير الحالة الاجتماعية	46
4	توزع العينات حسب متغير طبيعة العمل	47
5	توزع العينات حسب مستوى الدخل المعيشي	48
6	توزع العينات حسب متغير التحصيل العلمي الدخل المعيشي	49
7	محاور الاستبيان	51
8	أطوال الفئات	52
9	نتائج محور تطبيق المشروع	52
10	اختبار One-Sample T-test على محور تطبيق المشروع	53
11	نتائج محور خدمات المشروع	53
12	اختبار One-Sample T-test على محور خدمات المشروع	54
13	اختبار One-Sample T-test على محور خدمات المشروع	54
14	نتائج محور الرضا عن توزيع المواد المدعومة	55
15	اختبار One-Sample T-test على محور الرضا عن خدمات توزيع المواد	56
16	اختبار One-Sample T-test على محور الرضا عن خدمات توزيع المواد	56
17	اختبار Pearson Correlation	58
18	نتائج محور تحقيق العدل في توزيع المواد	59
19	اختبار One-Sample T-test على محور تحقيق العدل في توزيع المواد	59
20	اختبار One-Sample T-test على محور تحقيق العدل في توزيع المواد	59
21	اختبار Pearson Correlation	61
22	نتائج محور تحسين إدارة موارد الحكومة	61
23	اختبار One-Sample T-test على محور تحسين إدارة موارد الحكومة	62
24	اختبار One-Sample T-test على محور تحسين إدارة موارد الحكومة	62
25	اختبار Pearson Correlation	63
26	نتائج محور تطوير فكرة المشروع	64
27	اختبار One-Sample T-test على محور تطوير فكرة المشروع	64
28	اختبار بيرسون	65
29	نتائج اختبار Pearson Correlation على الفرضية الرئيسية الأولى	65
30	نتائج اختبار Pearson Correlation على الفرضية الفرعية الأولى	66
31	نتائج اختبار Correlation Pearson على الفرضية الفرعية الثانية	67
32	نتائج اختبار Pearson Correlation على الفرضية الفرعية الثالثة	68
33	نتائج اختبار الفرضيات	69
34	تأثير متغير الحالة الاجتماعية على المتغيرات التابعة	70
35	تأثير متغير طبيعة العمل على المتغيرات التابعة	71

فهرس الأشكال

رقم الشكل	الوصف	الصفحة
1	نموذج البحث	5
2	البونات الورقية	35
3	البطاقة الإلكترونية	37
4	جهاز POS	38
5	متطلبات إصدار البطاقة	39
6	فوائد البطاقة الاجتماعية	40
7	آلية تسليم البطاقة الاجتماعية	40
8	آلية تدقيق البطاقة الاجتماعية	41
9	توزع العينات حسب متغير الجنس	45
10	توزع العينات حسب متغير الحالة الاجتماعية	47
11	توزع العينات حسب متغير طبيعة العمل	48
12	توزع العينات حسب متغير مستوى الدخل المعيشي	49
13	توزع العينات حسب متغير التحصيل العلمي	50

الفهرس

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة.....2

مشكلة البحث.....3

متغيرات البحث.....4

نموذج البحث.....5

أهمية الدراسة.....5

أهداف الدراسة.....6

فرضيات البحث.....6

منهجية البحث.....7

حدود الدراسة.....7

الدراسات السابقة.....7

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول

1-الدعم الحكومي.....14

1-1 آليات الدعم الحكومي 15

1-2 وسائل تقديم الدعم الحكومي.....19

1-3 مبررات الدعم الحكومي.....20

1-4 المشاكل التي يمكن أن تواجه الدعم الحكومي.....20

1-5 استخدام البطاقات في مجال تقديم الدعم الحكومي.....21

1-6 مشاريع البطاقات الإلكترونية.....21

1-7 مبررات استخدام البطاقات الإلكترونية في توزيع الدعم.....22

1-8 المشاكل التي تواجه استخدام البطاقات الإلكترونية.....23

المبحث الثاني
2- الخدمات.....24
2-1 قياس جودة الخدمات.....24
2-2 أنواع الخدمات.....24
2-3 إدارة الخدمات.....26
2-4 خصائص الخدمة.....27
2-5 الخدمة المعيشية.....28
المبحث الثالث
3- العلاقة بين استخدام البطاقة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات
3-1 أثرها تحسين جودة الخدمات.....30
3-2 أثرها على تحسين جودة الخدمات المعيشية.....31
الفصل الثالث
القسم العملي
المبحث الأول
الدعم الحكومي في سوريا.....34
1-1 قطاع المحروقات.....34
1-2 قطاع المواد التموينية.....35
1-3 مشروع البطاقة الاجتماعية في سورية.....36
1-4 خصائص البطاقة الإلكترونية المستخدمة في مشروع البطاقة الاجتماعية.....37
1-5 أنواع البطاقات المتاحة بالمشروع.....38
1-6 خدمات المشروع الإلكترونية.....41
المبحث الثاني: الدراسة الميدانية
2-1 العراقيل التي واجهت المشروع في تحقيق اهدفه.....43
2-2 مجتمع الدارسة وعينتها.....44

3-2 تحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة.....45
المبحث الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان.....51
المبحث الثالث: اختبار فرضيات البحث.....63
المبحث الرابع: النتائج والتوصيات.....73
المراجع والمصادر.....75
الملحق.....76

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1- المقدمة

يشهد العصر الحالي تحولات تكنولوجية ورقمية كبيرة، وقد بدأت المجتمعات بالتحول الى الرقمنة وأتمتة الخدمات في جميع المفاصل الخدمية والتجارية لما له من آثار إيجابية سواء على توفير الوقت وتحقيق الرضا من قبل المجتمع، فالأتمتة ببساطة هي العمل على إحداث تغيير في الإجراءات التي نستخدمها في العمل لتتحول من إجراءات يدوية تعتمد على الورق الى إجراءات آلية تعتمد على التقنية بشكل كبير.

أتمتة الإجراءات أصبحت ضرورة ملحة للجميع، ولا غنى عنها لأي مؤسسة أو شركة سواء حكومية أو خاصة، والاهتمام بأتمتة الإجراءات بدون تعقيد الأمر وتبسيطه في غاية الأهمية؛ لأن ذلك سيؤدي إلى انتشار ثقافة الخدمات المتميزة السريعة ذات الجودة العالية.

وإن أحوج الحكومات لاستخدام موجة التحول الرقمي هي الحكومات التي تعاني أزمات اقتصادية لتدير أزمتها بشكل فعال وتدير النقص في مواردها ولعل المجال المعني في هذا هو الدعم الحكومي..

ما هو الدعم الحكومي وماهي جوانبه؟

الدعم الحكومي ميزانية مالية ترصدها الدولة لدعم قطاعات إنتاجية أو خدمات لها طبيعة حيوية لكنها محدودة المردودية، ومن أهدافه كذلك توفير مواد استهلاكية أساسية أسعارها ليست في متناول الفئات الاجتماعية الأقل دخلاً عبر صندوق يسدد الفارق بين سعر البيع والسعر الحقيقي للسلع يهدف الدعم الحكومي إلى التصدي لخلل آني في قطاع إنتاجي تعرض لهزة فجائية، فحين ترتفع أسعار المواد الأولية لقطاع إنتاجي حيوي تتدخل الدولة لتثبيت الأسعار وإبقائها في متناول المستهلك والمنتج على حد سواء.

والهدف من الدعم الحكومي هو تمكين الفئات الأقل دخلا من الحصول على السلع والخدمات الأساسية عبر خفض أسعارها وفق آلية تقوم على تسديد خزينة الدولة للفارق بين السعر الحقيقي للمنتج أو الخدمة والسعر الذي يُحدد له باعتبار مستويات الدخل الدنيا، ويُسمى هذا النوع من الدعم بالدعم المباشر.

والدعم الحكومي ليس هدفا لذاته وإنما هو آلية لحفظ التوازنات الاجتماعية كمدخلٍ أولي إلى تقليص الفوارق في الدخل بما يمكن من الانتعاش الاقتصادي الشامل وتقارب مستويات الدخل لدى أغلب الفئات الاجتماعية المتوسطة والقليلة الدخل..

وربّما لا تستغني بعض القطاعات ذات الكلفة العالية والمردودية المحدودة عن الدعم، فمثلا تدعم الحكومة الفرنسية النقل العمومي في منطقة العاصمة باريس وذلك لكلفته العالية التي تجعله بعيدا من متناول كثير من الفئات الاجتماعية النشطة مثل بسطاء المستخدمين والطلاب، كما تدعم خزينة الدولة الفرنسية رحلات الطيران الداخلية نظرا لمحدودية مردوديتها.

ومن الإشكالات التي يُثيرها موضوع الدعم الحكومي استفادة الفئات المستهدفة أي الفئات القليلة الدخل، فهي محدودة الاستهلاك ومن ثم فإن استفادتها من الدعم الحكومي للسلع تكون محدودة من الناحية الكمية على الأقل. فشركات البسكويت والحلويات والمشروبات الغازية والفنادق والمطاعم تستهلك كميات من الزيوت والسكر والدقيق تفوق بكثير استهلاك الأسر المحدودة الدخل، كما أنَّ ملاك السيارات الفارهة والمصانع يستهلكون من المحروقات أكثر بكثير من استهلاك الأسر المحدودة الدخل.

مصطلحات البحث:

الدعم الحكومي: وهو تقديم السلع والمواد من قبل الحكومة بسعر اقل من سعر التكلفة للمواطنين.

البطاقة الاجتماعية: وهي بطاقة إلكترونية تحوي رقم تسلسلي يربط مع معلومات العائلة وعدد المستفيدين لكل عائلة.

إدارة النقص في المواد: وهو توزيع المواد المفقودة للموطنين والتي لا تكفي أساسا لحاجة السوق بطريقة تضمن وصولها للجميع ولو بكميات قليلة

نقطة البيع: وهي المكان الذي يتم به بيع المادة للمستهلك.

جهاز نقطة البيع POS: جهاز إلكتروني متصل بقاعدة البيانات عبر الإنترنت يقرأ البطاقة الإلكترونية

2- مشكلة البحث

تسعى الحكومات إلى إرساء الاستقرار المعيشي عبر تقديم الدعم الحكومي للفئات المحتاجة وخصوصاً الحكومة السورية التي تواجه أزمة اقتصادية وصعوبة في إدارة النقص في المواد نتيجة الحصار الاقتصادي الجائر..

ففي سورية بالنسبة للمشتقات النفطية كنا نرى منذ سنوات الطوابير على نقاط البيع في المحطات بشكل غريب ومن الصعب الحصول على المادة وكان من يصل أولا هو من يحصل على المادة. أما بالنسبة الى المواد التموينية لم يختلف الحديث كثيراً فرغم أن المواد التموينية كان يستلمها المواطن عبر كوبونات ورقية إلا أن بعض نقاط البيع والمستودعات في صالات السورية للتجارة كانت تسرب المواد وتتلاعب بالتوزيع بحيث يتم البيع المزاجي من قبل البائع بالتالي الحرمان وعدم العدل في التوزيع للمواطنين. وأيضا لم يختلف الأمر بالنسبة لمادة الخبز على أبواب الأفران.

المشكلة كانت بعجز اقتصادي والحكومة غير قادرة على تقديم المواد بالسعر المدعوم لجميع شرائح المجتمع ومن جهة أخرى كانت بحاجة الى إدارة هذا النقص الحاصل في المواد لكن الصعوبة بشكل عام هي في فلترة فئات الشعب معيشياً وإيجاد الفئة المستحقة للدعم حيث يبدأ الدعم أولاً بالقطاع المعني بتقديم المادة أو الخدمة للمواطن وتحديد قطاعات التدخل والجهات المستفيدة في كل قطاع ودرجة استفادتها كلها إجراءات إدارية محفوفة بمخاطر الرشوة والتأثير والفساد المالي. ففي أزمة الاقتصاد الحالية يكون من الصعب الحسم بشكل موضوعي في القطاع صاحب الأولوية ثم الفاعل أو الفاعلين الأحق بالدعم. وفي المحصلة، نجد أنَّ النسبة الكبرى من مخصصات الدعم تذهب لصالح الفئات الأقل حاجة إليها في حال لم يتم ضبط العملية.

لهذا حظي ذلك الإشكال باهتمام الحكومة لإيجاد طريقة للوصول لمستحقي الدعم الفعلي ومن هنا كانت الحاجة لقيام مشروع البطاقة الاجتماعية حيث يُربط كل مواطن بهذا المشروع عبر رقمه الوطني وتزود كل عائلة ببطاقات إلكترونية يُقدمونها عند شرائهم السلع المدعومة.

فكان هنا من الجدير طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما هو أثر تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين في محافظة حمص؟

بالإضافة للأسئلة التالية

1- ماهي العراقيل التي واجهت المشروع في تحقيق أهدافه؟
2- ما هو أثر تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين رضا المواطن في توزيع المواد؟
3- ما هو أثر تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحقيق العدالة في توزيع المواد؟
4- ما هو أثر تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة؟

3- متغيرات البحث

المتغير المستقل هو تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية: وهي فهرسة بيانات المواطنين إلكترونياً ليصار الى أتمتة توزيع المواد لهم وحصره بالبطاقة الاجتماعية واستخدام الإشعارات النصية لإبلاغ المواطنين بموعد الاستلام.

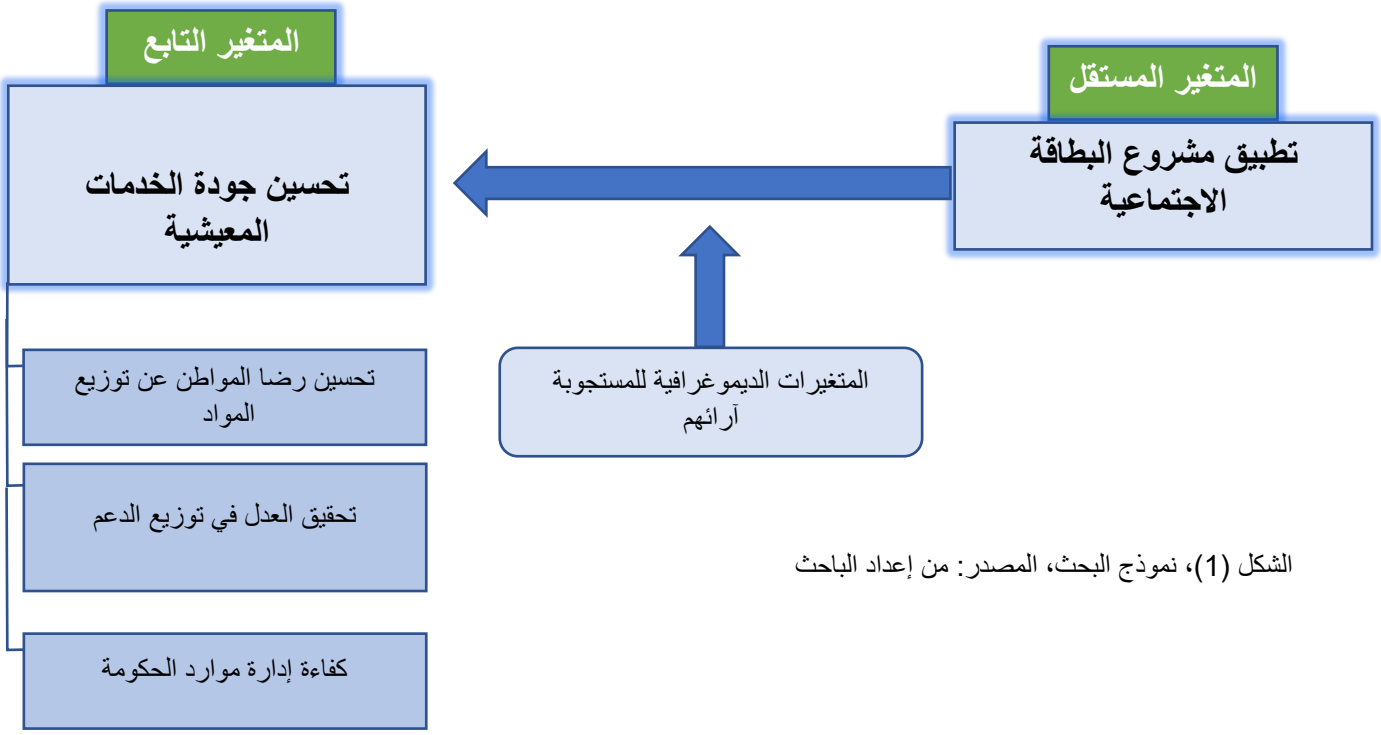
المتغير التابع هو جودة الخدمات المعيشية: وهي خدمات توزيع المواد على المواطنين سواء كانت نفطية أو تموينية.

المتغيرات الفرعية:

1- رضا المواطن عن توزيع المواد المدعومة.
2- العدل في توزيع المواد المدعومة.
3- كفاءة إدارة موارد الحكومة.

4- نموذج البحث

تأثير تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على جودة الخدمات المعيشية



الشكل (1)، نموذج البحث، المصدر: من إعداد الباحث

5- أهمية الدراسة

أهمية نظرية

استعراض مفهوم الدعم الحكومي والبطاقة الاجتماعية وأهميتهما ودورهما بالإضافة لاستعراض الخدمات المعيشية وجودتها والعلاقة بينهما.

أهمية تطبيقية

تحليل أثر تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية في سوريا على تحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين في محافظة حمص.

6- أهداف الدراسة

- التعريف بآليات الدعم الحكومي.
- التعريف بالخدمات وقياس جودتها.
- حصر المشكلات والعراقيل التي تحول دون نجاح الأهداف المتوقعة من تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية في سورية.
- دراسة أثر تطبيق المشروع على آلية عمل القطاعات الحكومية وعلى تحسين جودة الخدمات المعيشية في سورية.
- دراسة أثر المتغيرات الديمغرافية على العلاقة بين تطبيق المشروع وتحسين جودة الخدمات المعيشية في سورية
- الخروج بعدد من النتائج والتوصيات.

7- فرضيات البحث

فرضية رئيسية أولى: يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين.

وتتجزأ الى ثلاث **فرضيات فرعية**:

- يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على زيادة رضا المواطن عن توزيع المواد المدعومة.
- يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحقيق العدل في توزيع المواد المدعومة.
- يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة.

فرضية رئيسية ثانية

يوجد أثر للمتغيرات الديموغرافية للمستجوبة آرائهم على العلاقة بين تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية وتحسين جودة الخدمات.

.

8- منهجية البحث

تشير المنهجية الى الطريقة العلمية المنظمة التي تم اتباعها لحل مشكلة الدراسة وتقديم تفسير علمي من

خلال إثبات أو نفي الفرضيات التي تطرحها الدراسة فقد تم اعتماد المنهج التحليلي الإحصائي عن طريق إجراء استبيان إلكتروني يتضمن المحاور المراد دراستها ومن ثم تحليل نتائج الاستبيان وعرضها على مسؤولين في القطاعات المعنية (شركة محروقات – السورية لتجارة – مديرية التجارة) وإجراء مقابلات معهم لإيجاد أجوبة على نتائج الاستبيان ومن ثم تفسير الفرضيات المطروحة في البحث.

وأيضا تمت دراسة أثر المتغيرات الديموغرافية وعرضها في حال وجودها.

ويتألف مجتمع البحث من المواطنين المقيمين في محافظة حمص والمستفيدين من البطاقة الاجتماعية.

9- حدود الدراسة

زمانية: النصف الأول من سنة 2023

مكانية: محافظة حمص

موضوعية: المشتقات النفطية، المواد التموينية.

10- الدراسات السابقة

10-1 دراسات عربية:

1- حسن قطب حسن قطب- **سياسات الدعم الحكومي للمستفيدين من بطاقات التموين في مصر**

2021- مصر

كشفت دراسة (حسن-2021) عن أهمية الدعم التمويني للفقراء، ودوره في ضمان الحفاظ على مستوى مناسب من القدرة الشرائية للأسر الفقيرة ومحدودة الدخل، حيث أن الدراسة تتناول جانباً من أهم الجوانب التي تلقى بتأثيرات كبيرة على الأمن القومي المصري، هذا الجانب المتعلق بالدعم الحكومي، وتقتصر الدراسة هنا على الدعم التمويني والمتمثّل في الدعم العيني للمواطنين المستفيدين من البطاقة التموينية في محافظة أسيوط، والذى تنظر إليه الحكومة باعتباره أحد أهم دعائم الاستقرار في المجتمع، فالدعم من أهم آليات حماية الفقراء ومحدودي الدخل، كما أن

الدراسة تتناول محافظة هي أفقر محافظات الجمهورية وهي محافظة أسيوط، والمقصود بالسلع الغذائية التموينية المدعمة تلك السلع التي يجرى توزيعها طبقاً لنظام البطاقات أو تلك المحدد سعرها أو المحدد نسبة ربحها، والتي يخضع تداولها وتوزيعها طبقاً لنظام تحدده وزارة التجارة. كما تبيّن من خلال الدراسة وجود خلل في توزيع الدعم التمويني على محافظات الجمهورية، فالدعم يجب أن يعاد توزيعه على محافظات الجمهورية بناءً على عدد الفقراء فيها، وليس على أساس إجمالي السكان فيها.

اعتمدت منهجية الدراسة على أخذ إحصائيات عدد السكان وعدد البطاقات وعدد الفقراء في كل محافظة ودراسة العلاقة بينهم.

هدفت الدراسة على التعرف على إعداد المستفيدين من بطاقات التموين وخصائصهم وعلى دور الدعم في مواجهة دور الأسعار وتحقيق حاجة الأسر من السلع الضرورية. كذلك هدفت لتحديد نمط توزيع المستفيدين من برنامج بطاقات التموين.

خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات بضرورة إعادة هيكلة الدعم لما يشكله من عبئ على الموازنة العامة للدولة بالإضافة الى عدم وصول الدعم لمستحقيه. إعداد دراسة شاملة عن أوضاع الأسر الفقيرة بحيث تغطى إعداد المستفيدين الحقيقين من الدعم.

2- طارق إسماعيل- **سياسات الدعم الحكومي في الدول العربية** -2018- دولة الإمارات العربية المتحدة.

قامت دراسة (طارق-2018) بتسليط الضوء على واقع الدعم في الدول العربية وسياسات الدعم المتبعة

والتي تهدف الى حماية محدودي الدخل وتوسيع فرص حصولهم على السلع والخدمات الأساسية، وتوزيع الثروة وتقليص التفاوت في مستويات الدخول، والحد من تقلبات أسعار السلع الأساسية ودعم استقرار الأسعار، ودعم الإنتاج والمنتجين، ورفع القدرة التنافسية للقطاعات الإنتاجية المحلية وغيرها.

ورغم الفعالية النسبية لهذه السياسة في تحقيق الأهداف المنشودة في الأجل القصير، إلا أن الواقع العملي برهن على أن الاستمرار فيها على المدى الطويل ترتبت عليه جملة من التداعيات تمثلت في تشجيع وزيادة استهلاك السلع والخدمات التي يشملها الدعم، وتسريع وتيرة نمو النفقات العامة، وتباطؤ نمو الموارد العامة، إضافة إلى التشوهات السعرية، وتشجيع تهريب السلع عبر الحدود. علاوة على ما تقدم وفي ضوء التحديات المالية التي تواجهها الاقتصادات العربية، أصبح من الصعب الاستمرار في تمويل

الكلفة المرتفعة لبرامج الدعم الذي أصبح يزاحم تمويل الاستثمار العام خصوصا والنقل والبنية التحتية، في مجالات الرعاية الصحية، والتعليم، فضلاً عن آثاره على كفاءة توزيع الموارد الاقتصادية.

هدفت الدراسة على استعراض واقع الدعم وآثاره الاقتصادية على الميزانية العامة للدولة

وانتهجت الدراسة على استعراض جداول الموازنة العامة والحسابات الختامية للدول لبعض العربية وكذلك إحصائيات عن المواد المدعومة في كل دولة عربية والفاقد في الإيرادات في القطاعات المدعومة.

وخلصت بعدد من التوصيات:

- تكثيف الجهود المتعلقة بإصلاح ضريبة استهلاك هذه المنتجات المدعومة بما يقلل من الفاقد الضريبي ويدعم الإيرادات العامة ويزيل التشوهات السعرية أخذاً في الاعتبار تنافسية القطاعات التي تعتمد بشكل كبير على هذه المشتقات.
- لا يزال دعم الكهرباء في عدد من الدول العربية بحاجة إلى مزيد من المراجعة بما يحقق مبدأ استرداد الكلفة ويخفف العبء على الموازنة العامة بما لا يخل بتنافسية القطاعات الإنتاجية في الاقتصاد.

- في ذات السياق لا يزال دعم مياه الشرب ومياه الري في بعض الدول بحاجة إلى اتخاذ المزيد من التدابير والإجراءات الإصلاحية بالاعتبار
- تبرز الحاجة أيضاً لخفض مستوى الامتيازات والإعفاءات الضريبية الممنوحة لعدد من القطاعات الإنتاجية بما لا يعيق تدفق الاستثمارات الخارجية ويثبط الاستثمار المحلي .
- الحاجة لإجراء المزيد من المسوحات الإحصائية من اجل تحقيق استهداف أفضل للشرائح المستحقة للدعم.

3- أسماء بوحوش - **أثر الدعم الحكومي على عجز الموازنة العامة للدولة في الجزائر** - 2022- الجزائر.

هدفت دراسة (أسماء -2022) إلى الوقوف على واقع الدعم الحكومي في الجزائر وعجز الموازنة وتحديد العلاقة بين عجز الموازنة والدعم الحكومي وخلصت إلى أن التوسع في الدعم الحكومي ينجم عنه زيادة في عجز الموازنة على حساب القطاعات الأخرى.

واستخدمت بيانات وإحصائيات بين عامي 2000 و2020 لأثر الدعم الحكومي على الموازنة وتطور أشكال الدعم.

وتوصلت الدارسة الى عدة نتائج:

بسبب عدم الإرشاد في الإنفاق في مجال الدعم الحكومي أدى الى تفاقم العجز في الميزانية بالإضافة إلى أن الدعم الحكومي وجه إلى جميع فئات الشعب أغنياء وفقراء وهذا ما يتعارض مع مبدأ العدالة الاجتماعية. وان توفير بعض السلع والمواد بأسعار مدعمة يدفع المستهلكين الى التمادي في استهلاكها الى حد التبذير وهذا يعتبر هدر لموارد الدولة.

وخرجت بتوصيات ضرورة ترشيد الإنفاق العام وتنويع مصادر الدخل للتخفيف من العجز والتخلي عن سياسة الدعم الحكومي وإعادة توزيع مخصصات الدعم الى مشاريع إنتاجية من شأنها تنويع مصادر الدخل. استبدال الدعم الحكومي للسلع والخدمات بإعانات نقدية لصالح الأسر الفقيرة والمحتاجة.

2-10 دراسات أجنبية

1- Becky Faith, Tony Roberts and Kevin Hernandez-**Risks, accountability and technology thematic working paper**-2022**-** United Kingdom

هدفت الدراسة على تسليط الضوء على تقنيات العمل الإنساني الرقمي والحماية الاجتماعية في الأزمات

حيث قيمت الفوائد والمخاطر المحتملة للاستخدام العام للتكنولوجيات الرقمية والتي وظفت في دعم الجهود الإنسانية والاجتماعية التي تقودها الحكومات، وبينت أهمية إنشاء قاعدة بيانات رقمية للمواطنين التي تساعد على تقييم احتياجات السكان حيث أن رقمنة العمليات مثل جمع البيانات ومعالجتها يمكن أن يقلل من الخطأ ويبسط ويسرع العمليات وتقلل من تكاليف المعاملات بالنسبة للجهات الفاعلة في المجال الإنساني وأيضا للحكومات. وبينت الدراسة أهمية الذكاء الاصطناعي الذي يمكن استخدامه في تحليل البيانات واستخدامه للتنبؤ بالكوارث والوقاية منها.

اعتمدت الدراسة على استعراض أوراق بحثية ودراسات حول هذا الموضوع وخلصت بعدة نتائج بأن رقمنة بيانات المواطنين سهل الوصل للسكان وخصوصا في المناطق المنكوبة وتقييم حاجاتهم بسهولة كما ساهم وأيضاً بالمقابل على تسهيل وتقليل تكاليف العمليات بالاستغناء عن التخزين الورقي وما يتبعه من احتماليات للتلف أو للخطأ.

وبالمقابل فهناك خطر التعرض لهجمات رقمية خصوصا في المناطق التي تتعرض لصراعات وهذا ما يهدد العمل الرقمي.

وأوصت بتطوير عمليات الرقمنة في المجال الاجتماعي الذكاء الاصطناعي للاستفادة منه في التنبؤ واستباق التنبؤ واستباق الكوارث.

2- Abhijit Banerjee- 2022- **Electronic Food Vouchers: Evidence from an At-Scale Experiment in Indonesia**- Indonesia

هدفت الدراسة لكشف آثر تطبيق القسائم الإلكترونية على إيصال المساعدات الغذائية العينية في إندونيسيا حيث كانت الحكومة الإندونيسية توزع المساعدات عبر 105 مقاطعات بطرق تقليدية حسب الجداول المسبقة لديها.

اعتمدت الدراسة على التقارير والإحصائيات الحكومية والمنظمات الإنسانية والدراسات السابقة للحصول عن عدة نتائج.

- استخدام القسائم قلل من التسرب في المواد كما ألغى تزوير عمليات التوزيع التي كانت من المفترض أن توزع الى مستحقيها.

- تحسنت جودة الأرز المرسل لأنها أصبحت ترسل حصص مخصصة لكل عائلة حسب القسائم الإلكترونية بدلا من إرسال كميات عامة غير مفروزة قد تتعرض للتلف.
- استخدام القسائم الإلكترونية حسن عملية الاستهداف للفئات المقصودة بالدعم حيث تلقت الأسر المستهدفة مساعدة أكبر بنسبة 46 في المائة عن المناطق التي لا تستخدم القسائم الإلكترونية،

- كما قلل الفقر بنسبة 20 بالمئة بسبب وصول المواد الى السكان الذين يعيشون تحت خط الفقر حيث كان سابقا الكثير من الأخطاء تقع في تحديد المستفيدين الفعليين.

- أثر استخدام البطاقات الإلكترونية على الاستهلاك وأيضا على السعر، سابقا كان يوزع على القسائم الورقية الأرز المدعوم أما الآن أصبح بالإمكان للمواطن طلب مواد أخرى كالبيض مثلا والذي تبعا للدراسات ازداد الطلب عليه وزاد استهلاكه. من جهة أخرى بالنسبة لأسعار المواد كالأرز مثلا كان سعره متفاوتا بين منطقة وأخرى فالمناطق قرب المدن كان السعر عاديا أما في المناطق البعيدة والوعرة كان السعر مرتفعا بالتالي فرق السعر في المواد المسلمة عبر البطاقات كان كبيرا في المناطق البعيدة أكثر من المناطق ضمن المدينة.

3- Jenny C. Aker-**Cash or Coupons? Testing the Impacts of Cash versus Vouchers in the Democratic Republic of Cong** -2013-Republic of Cong

هدفت الدراسة لمقارنة النفقات الغذائية وغير الغذائية بين الأسر التي تستخدم الدعم النقدي والأسر التي تستخدم القسائم العينية في الكونغو، حيث أن هذه البلد مرت بحرب أهلية شديدة خلال معظم العقدين الماضيين. استجابةً للنزاع المدمر، استخدم عدد من المنظمات الدولية النقد والقسائم لمساعدة السكان النازحين داخل البلاد في حين أن قيمة القسيمة كانت أقل من إجمالي نفقات الأسرة الغذائية العادية

أما بالنسبة للمساعدات النقدية لم يكن هناك دليل على أن الأسر كانت تستخدم تحويلاتها النقدية لشراء المواد الأساسية المدعومة. لكن على الأقل كانت قادرة على شراء ما تريد، ومن جهة أخرى كانت التحويلات النقدية أكثر فعالية من حيث التكلفة بالنسبة للجهة المنفذة.

كما أن المساعدات العينية تشجع المستفيدين لاستهلاك مواد غذائية أو غير غذائية معينة، وهو الأمر الأكثر صعوبة التحويلات النقدية، كما أن التحويلات العينية أقل خطورة بالنسبة للبرنامج المتلقين، خاصة إذا كان من السهل سرقة النقود في المناطق المتدهورة أمنياً.

استخدمت هذه الدراسة المسوح الأسرية والبحوث والإحصائيات للخلوص بعدة نتائج:

- باستخدام تجربة عشوائية للتحكم في النقد والقسائم في مخيم داخلي للنازحين في شرق جمهورية الكونغو الديمقراطية. وجدت الدراسة أن بعض المواد الغذائية، مثل الملح والأسماك والأرز، كانت إلى حد كبير

فوق الحاجة المطلوبة للأسر التي تستخدم قسائم عينية. مما يعني أن الأسر التي تستخدم القسائم كانت أكثر احتمالا لشراء هذه العناصر فيما لو كانوا يستخدمون التحويلات النقدية.

- الدعم النقدي هو اقل تكلفة ولكن ليس هناك ضابط لشراء العائلات المواد الأساسية بل الذهاب لاستخدام جزء من هذا الدعم شراء منتجات الرفاهية.

3-10 تحليل الدراسات السابقة

اتفقت دراسة (طارق-2018) و (اسماء-2022) على أن الدعم الحكومي له آثار سلبية على اقتصاد البلد على المدى البعيد بسبب الإنفاق على حساب قطاعات أخرى

كما بينت دراسة (حسن-2021) أن تطبيق ألية الدعم بدون ضبطها يؤدي الى مشاكل تعرقل تحقق وصول الدعم لمستحقيه. فيما بينت دراسة (Abhijit Banerjee- 2022) و (Becky Faith, Tony Roberts and Kevin Hernandez-2022) الى أن استخدام الرقمنة والبطاقات الإلكترونية يحقق تطورا وزيادة جودة الخدمة للقطاع المطبق فيها.

كما بينت دراسة (Jenny C. Aker-2013) الفرق بين الدعم النقدي والدعم العيني من حيث النتائج.

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة على أهمية الدعم الحكومي في ظل الأزمة الحالية وأهمية وجود نظام رقمي يعطي مرونة للقطاع الحكومي في تقديم الدعم وجودة خدمة معيشية مقدمة للمواطن وتميزت الدراسة الحالية بأنها تغطي واقع الدعم في الجمهورية العربية السورية وشملت جانب توزيع المواد المدعومة في القطاعات المعنية بالإضافة الى استخدام البطاقة الإلكترونية في ذلك.

الفصل الثانـي

الإطار النظري

مقدمة:

يعتبر الدعم الحكومي واستخدام البطاقات الإلكترونية من أهم الأدوات التي تستخدمها الحكومات في تحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين. يتضمن الدعم الحكومي مساعدات نقدية أو مواد غذائية أو طبية أو تعليمية للفئات المستحقة، ويتم تنظيم هذه المساعدات عبر استخدام البطاقات الإلكترونية.

تسهم البطاقات الإلكترونية في تحسين الخدمات المعيشية للمواطنين، حيث تضمن سرعة وتسهيل العملية الإدارية والتحكم الكامل بالصرف والاستفادة الأمثل من الدعم. كما تحمي البطاقات الإلكترونية من الاحتيال والتزوير والسرقة، مما يزيد من مصداقية العملية ويضمن حماية حقوق المستحقين.

باستخدام التقنيات الحديثة وتبني الحكومات للاستخدام الناجح للبطاقات الإلكترونية، يمكن توفير خدمات معيشية ذات جودة عالية وإقامة أنظمة فعالة للتحكم والمتابعة، مما يؤدي إلى توفير حياة أفضل للمواطنين.

المبحث الأول

تمهيد: الدعم الحكومي يمثل المساعدة المقدمة من الحكومة للأفراد والشركات والمؤسسات. تتمثل الآليات التي تستخدمها الحكومة في توزيع الدعم في حزمة الإجراءات المالية والاقتصادية التي تصدرها الحكومة في مختلف القطاعات الاقتصادية، كما يمكن أن يُعطى الدعم عن طريق مراجعة نظام الضرائب والتطبيق الجزائي على المخالفين، وقد يتم تقديم المساعدة المالية المباشرة للأفراد والشركات المتضررين بسبب الأحداث السلبية المؤثرة على الاقتصاد.

1- الدعم الحكومي

الدعم الحكومي بشكل عام هو المساعدة التي تقدمها الحكومة للأفراد أو المؤسسات أو القطاعات الاقتصادية المختلفة لتحسين وضعها أو دعم نشاطاتها. ويتمثل الدعم الحكومي في العادة في تخصيص الموارد المالية أو اللوجستية أو الفنية لتعزيز الأنشطة الحيوية التي تحظى باهتمام الحكومة، مثل البنية التحتية، والتعليم، والصحة، والزراعة، والصناعة، والتكنولوجيا، والابتكار، وغيرها. ويتم تمويل الدعم الحكومي عادة من ميزانية الدولة أو من موارد خاصة مثل الضرائب أو الرسوم أو الجمارك. وتهدف الحكومات عادة إلى تحسين جودة الحياة وتنمية الاقتصاد والمجتمع في بلدها من خلال تقديم الدعم الحكومي.

ومن أهدافه كذلك توفير مواد استهلاكية أساسية أسعارها ليست في متناول الفئات الاجتماعية الأقل دخلا عبر صندوق يسدد الفارق بين سعر البيع والسعر الحقيقي للسلع.
يهدف الدعم الحكومي إلى التصدي لخلل آني في قطاع إنتاجي تعرض لهزة فجائية، فحين ترتفع أسعار المواد الأولية لقطاعٍ إنتاجي حيوي تتدخل الدولة لتثبيت الأسعار وإبقائها في متناول المستهلك والمنتج على حد سواء.

والهدف من الدعم الحكومي هو تمكين الفئات الأقل دخلا من الحصول على السلع والخدمات الأساسية عبر خفض أسعارها وفقَ آلية تقوم على تسديد خزينة الدولة للفارق بين السعر الحقيقي للمنتج أو الخدمة والسعر الذي يُحدد له باعتبار مستويات الدخل الدنيا، ويُسمى هذا النوع من الدعم بالدعم المباشر.

توجد أنواع أخرى من الدعم تقوم على دعم القطاع الإنتاجي من خلال استثمارات ميسرة من قبل الدولة تُمكنه من الانتعاش، فعلى سبيل المثال لجأت دول غربية منها فرنسا وإسبانيا وألمانيا والولايات المتحدة الأميركية،

إلى هذا النوع من الدعم لإنقاذ القطاع المصرفي وقطاع السيارات وقطاعات أخرى مثل العقار في أوج الأزمة المالية العالمية بين 2008 و2012.

والدعم الحكومي ليس هدفا لذاته وإنما هو آلية لحفظ التوازنات الاجتماعية كمدخل أولي إلى تقليص الفوارق في الدخل بما يمكّن من الانتعاش الاقتصادي الشامل وتقارب مستويات الدخل لدى أغلب الفئات الاجتماعية المتوسطة والقليلة الدخل.

1-1 آليات الدعم الحكومي

تختلف وسائل تقديم الدعم الحكومي في البلدان حسب سياسات الحكومة والاقتصاد والاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية للمجتمعات المعنية. ومن بين الوسائل الشائعة التي تستخدمها الحكومات لتقديم الدعم الحكومي، يمكن تضمين:

دعم مباشر :وفي هذا النوع تقوم الحكومة بخفض أسعار السلع الأساسية، ويتم تخصيص نسبة محددة من حجم الموازنة العامة لتغطية فرق التكلفة .مثال على ذلك دعم الحكومات للسلع المدعومة كالسكر والأرز والحليب والخبز والماء والكهرباء والوقود ،مثال على ذلك عندما تدفع الدولة جزء من سعر السلعة لتصبح أرخص للمستهلك. مثل: إذا كان سعر كيلو السكر 10 وحدات نقدية، وتدفع الدولة 5 وحدات نقدية منها، فإن المستهلك يدفع 5 وحدات نقدية فقط.

أمثلة عن الدعم المباشر:

برنامج السلة الغذائية في الإمارات: هو برنامج يهدف إلى توفير سلع غذائية ذات جودة عالية وأسعار مناسبة للمستهلكين، وذلك من خلال شراء السلع من الموردين المحليين والدوليين بأسعار تفضيلية، وبيعها في مراكز توزيع خاصة أو عبر التطبيقات الإلكترونية.

برنامج الخبز المدعوم في السودان: هو برنامج يهدف إلى توفير خبز رخيص ومتوفر للسكان، وذلك من خلال دعم حكومي لسعر القمح المستورد أو المحلي، وتحديد سعر موحد لرغيف الخبز، وتوزيع القمح على المخابز المشاركة في البرنامج.

مثال على مشاريع الدعم المباشر في مجال الوقود:

الدعم الحكومي للوقود في إيران هو نظام يقدم الوقود المدعوم للمواطنين، من خلال تحديد حصة شهرية لكل سيارة تتراوح بين 60 و100 لتر من البنزين، بسعر (0.03 دولار) للتر الواحد. يشمل هذا النظام أيضًا تخصيص 250 لتر من الديزل شهريًا لكل شاحنة، بسعر (0.01 دولار) للتر الواحد

كما هنالك عدة دول تقدم الدعم في قطاع الوقود:

ليبيا: تقدم ليبيا دعمًا للبترول والغاز، مما يجعل أسعارهم منخفضة جدًا مقارنة بالأسعار العالمية.

روسيا: تقدم روسيا دعمًا لإنتاج وتصدير الغاز والنفط، وتحافظ على أسعار منخفضة للغاز المحلي.

السعودية: تقدم المملكة دعمًا للبترول والغاز والكهرباء، مما يجعلها من بين أرخص دول العالم في استهلاك هذه المصادر.

الدعم الضريبي: وهو عبارة عن إعفاء أو تخفيض الضرائب لبعض الأفراد والشركات والمؤسسات والقطاعات الاقتصادية المعنية. وفي هذا النوع تقوم الحكومة بتقديم إعفاءات ضريبية أو تخفيضات على رسوم أو تكاليف معينة للمستهلكين أو المنتجين .مثال على ذلك تقديم الحكومات للإعفاءات الضريبية للشركات المستثمرة في قطاعات حيوية أو استراتيجية> مثلا إذا كانت الشركة تدفع 15% ضريبة على دخلها، وتمنحها الدولة إعفاء من 5% منها، فإن الشركة تدفع 10% فقط.

الدعم الصحي: يتمثل في توفير الخدمات الصحية المجانية أو بأسعار معقولة للمواطنين، وتطوير البنية التحتية الصحية، وتقديم التدريب والتعليم الصحي للمواطنين والمهنيين الصحيين. ويختلف الدعم الحكومي في المجال الصحي من بلد إلى آخر، ومن نظام صحي إلى آخر. فمثلاً، في بعض البلدان، يتم توفير الرعاية الصحية المجانية للجميع، بينما في بعض البلدان، يتم توفير الخدمات الصحية للفئات المحددة فقط، مثل الفقراء أو الأطفال أو كبار السن. كما يتمثل الدعم الحكومي في المجال الصحي أيضًا في توفير الأدوية بأسعار معقولة، وتطوير برامج لمكافحة الأمراض المنتشرة، وتحسين النظم الصحية وإدارتها. ومن أمثلة الدعم الحكومي في المجال الصحي، يمكن ذكر برامج التأمين الصحي التي تقدمها الحكومات في بعض البلدان، حيث يتم توفير تغطية صحية شاملة للمواطنين، سواء من خلال التأمين الصحي الإلزامي أو الاختياري.

الدعم التعليمي: يشمل توفير التعليم المجاني أو بأسعار رمزية وتوفير الموارد المالية والمنهجية والإدارية لتعزيز جودة التعليم وتوفير الفرص التعليمية للجميع، بما في ذلك الفئات الأشد فقرًا والمحرومة، وذلك عن طريق الاستثمار في تحسين البنية التحتية للتعليم وتوفير التدريب والتطوير المستمر للمعلمين، وتوفير الدعم الفني والتقني للمؤسسات التعليمية.

ويختلف الدعم الحكومي في المجال التعليمي من بلد إلى آخر، ومن نظام تعليمي إلى آخر. فمثلاً، في بعض البلدان، يتم توفير التعليم المجاني للجميع حتى المرحلة الجامعية، بينما في بعض البلدان، يتم توفير التعليم المجاني لفئات محددة فقط، مثل الفقراء أو الأطفال اللاجئين.

الدعم الزراعي: ويشمل توفير الدعم الزراعي للمزارعين من خلال تقديم الأسمدة والبذور والمعدات والتدريبات والمساعدات المالية وتحسين الإنتاجية الزراعية وذلك من خلال دعم برامج البحث والتطوير الزراعي وتشجيع الممارسات الزراعية المستدامة ودعم التأمين الزراعي وتحسين البنية التحتية الزراعية. يهدف الدعم الحكومي في المجال الزراعي إلى تعزيز الأمن الغذائي وتحسين معيشة المزارعين والعمال الزراعيين، وتحسين جودة المحاصيل.

دعم طارئ: وفي هذا النوع تقوم الحكومة بتقديم دعم مالي في حالات الطوارئ أو الأزمات التي تهدد استقرار الاقتصاد أو المجتمع .مثال على ذلك تقديم الحكومات للضمانات أو التعويضات أو التأمينات أو الدين الطارئ للشركات أو المستهلكين المتضررين من نقص في الإيرادات أو زيادة في التكاليف

أي عندما تساعد الدولة المستهلك أو المنتج في حالات الأزمات أو الطوارئ التي تؤثر على دخله أو نفقاته. مثل: إذا كانت هناك فيضانات أو حروب أو جائحات تضر بالإنتاج أو التجارة، وتقدم الدولة ضمانات أو تعويضات أو تأمينات أو دين طارئ للمتضررين.

الدعم المالي المباشر: وهو عبارة عن توفير مساعدات نقدية مباشرة للأفراد والعائلات والشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمزارعين والصناعيين وغيرهم. وتشمل هذه المساعدات عادة المنح والقروض والضمانات والإعفاءات الضريبية والخصومات والمساهمات في رأس المال والدعم المباشر للأسعار والرواتب والمنافع الاجتماعية، مثال على ذلك تقديم الحكومات للقروض الميسرة للصغار المزارعين أو المشاريع الابتكارية أي عندما تقرض الدولة المال للشركة أو المشروع أو تستثمر فيه بشروط ميسرة. مثل: إذا كانت الشركة تحتاج إلى 100 مليون وحدة نقدية لتطوير منتج جديد، وتقرضها الدولة هذا المبلغ بفائدة 2% فقط، وتمنحها مهلة طويلة لسداده.

فيما يلي مثالين لمشروعين يقدمان الدعم المالي المباشر للمواطنين:

1- مشروع حلا: هو مشروع منبثق عن وزارة الشؤون الاجتماعية في لبنان، يقدم الدعم المالي والخدمي للأسر المستحقة، ويستخدم بطاقة "حلا" كوسيلة لصرف الإعانات ويهدف إلى دعم الأسر الأكثر فقراً في لبنان، ويقدم لها الدعم المالي والخدمي من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية. يستند إلى دراسة اجتماعية تحدد مستوى الفقر والحاجة للأسرة، ويصدر لها بطاقة حلا التي تتيح لها الحصول على مساعدات غذائية مؤقتة، والأولوية في الاستفادة من خدمات مراكز الخدمات الاجتماعية. مشروع حلا بدأ في عام 2011، وهو ممول جزئياً من البنك الدولي والحكومة اللبنانية.
ومن شروط الاستفادة من مشروع حلا:
أن تكون الأسرة لبنانية الجنسية أو مسجلة في وزارة الداخلية والبلديات.

أن تكون الأسرة مقيمة في لبنان منذ عام 2006 على الأقل.

أن تكون الأسرة مصنفة ضمن الأسر الأكثر فقراً وحاجة، وفقاً لدراسة اجتماعية تقوم بها وزارة الشؤون الاجتماعية.

أن تكون الأسرة غير مستفيدة من برامج دعم أخرى، سواء من الحكومة أو من المنظمات غير الحكومية.

أن تقدم الأسرة طلباً رسمياً للاستفادة من مشروع حلا، وتقدم المستندات المطلوبة، وتوقع على اتفاقية التزام.

2- مشروع تكافل وكرامة: هو مشروع منبثق عن وزارة التضامن الاجتماعي في مصر، يقدم الدعم المالي للأسر الفقيرة والأكثر احتياجاً والفئات التي ليس لديها القدرة على العمل والإنتاج، مثل كبار السن أو ذوي الإعاقة أو الأيتام، ويستخدم بطاقة تكافل وكرامة كوسيلة لصرف الإعانات.

. يهدف مشروع تكافل وكرامة في مصر إلى تحسين ظروف المعيشة للمستفيدين، وتعزيز حقوقهم الصحية والتعليمية، وتمكينهم من المشاركة في التنمية. يضم المشروع مكونين رئيسيين:

مكون تكافل: يستهدف الأسر التي لديها أطفال من حديثي الولادة حتى سن 18 عاماً، ويقدم لها دعماً نقدياً شهرياً مشروطاً بالالتزام بالتطعيمات الصحية والتحصيل المدرسي. قيمة الدعم تختلف حسب مرحلة التعليم، والحد الأقصى لعدد الأطفال المستفيدين هو ثلاثة.

ويشترط ألا يكون الزوج أو الزوجة يعملان بالحكومة أو القطاع العام أو الخاص بأجر تأميني أكثر من 400 جنيه، أو يتقاضيان معاش تأميني، وأن تكون الأسرة تحت خط الفقر.

مكون كرامة: يستهدف الأفراد الذين لا يستطيعون العمل بسبب كبر السن أو المرض أو الإعاقة، ولا يتقاضون معاشات أو دخول ثابتة. قيمة الدعم تختلف حسب عدد المستفيدين داخل الأسرة، والحد الأقصى هو ثلاثة. ويشترط أن يكون عمر المسن 65 سنة فأكثر، أو أن يكون المعاق أو المريض المزمن لديه كود كشف إعاقة من اللجان الطبية، أو أن يكون اليتيم لا يحصل على رعاية من الأب أو الأم، وألا يكون المستفيد يعمل بالحكومة أو القطاع العام أو الخاص بأجر تأميني أكثر من 400 جنيه، أو يتقاضى معاش تأميني.

بالإضافة إلى ذلك، هناك بعض المعايير التي تحول دون قبول المتقدم في المشروع، مثل ملكية عقار أو محل تجاري أو سيارة أو رؤوس ماشية، أو الحصول على دخل ثابت أو مصروفات مدرسية عالية، أو سفر خارج البلاد بغرض العمل.

مشروع تكافل وكرامة في مصر بدأ في عام 2015، وتم توسيع نطاقه في عام 2022 بضم مليون أسرة إضافية. يحظى المشروع بالدعم من بعض الجهات الدولية، مثل البنك الدولي واليونيسف والبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة.

2-1 وسائل تقديم الدعم الحكومي

تختلف وسائل تقديم الدعم التمويني في مجال توزيع السلع التموينية المدعومة من بلد لآخر، ولكن عادة ما تشمل هذه الوسائل:

- **بطاقات التموين:** بطاقات التموين هي بطاقات صادرة عن الحكومة تستخدم في بعض البلدان لتوفير السلع الغذائية الأساسية للمواطنين المحتاجين. تستخدم هذه البطاقات عادةً في الدول التي تواجه مشكلة في توفير الغذاء لجميع الفئات في المجتمع، وتهدف إلى ضمان توفير السلع الغذائية الأساسية بأسعار مخفضة للفئات الأكثر فقراً.

وتعتمد بطاقات التموين على نظام الاعتمادات، حيث يتم تخصيص مبلغ محدد من المال لكل أسرة مستفيدة ويمكن استخدام هذا المبلغ لشراء السلع الغذائية المدعومة المتوفرة في المحلات التجارية المشاركة في البرنامج. وتشمل السلع الغذائية التي يمكن شراؤها باستخدام بطاقات التموين مثل الأرز والسكر والحليب والزيت واللحوم والأسماك والخضروات والفواكه وغيرها من المواد الغذائية الأساسية. تعمل بطاقات التموين على تحقيق العدالة الاجتماعية وتحسين جودة الحياة للفئات الأكثر فقراً في المجتمع، وتساعد على تحسين التغذية والصحة والتغطية الغذائية للفئات المستهدفة.

-**التوزيع عن طريق التجار:** وهو توزيع السلع الغذائية المدعومة عن طريق التجار المشتركين في البرنامج، والذين يتلقون تعويضًا ماليًا من الحكومة عن فروق الأسعار بين السعر المدعوم والسعر العادي، ويتمكن الأسر المستحقة من الحصول على هذه السلع من خلال هذه المتاجر.

-**توزيع السلع الغذائية المدعومة عن طريق الجمعيات الخيرية:** توزيع السلع الغذائية المدعومة عن طريق الجمعيات الخيرية هو أحد الأساليب المستخدمة لتوفير المواد الغذائية الأساسية للفئات المحتاجة في المجتمع. تقوم الجمعيات الخيرية بجمع التبرعات من المتبرعين المختلفين والجهات الحكومية والشركات الخاصة، وتستخدم هذه التبرعات لشراء السلع الغذائية الأساسية مثل الأرز والسكر والحليب والزيت والخبز والمعكرونة وغيرها. وتقوم الجمعيات الخيرية بتوزيع هذه السلع الغذائية المدعومة على الفئات المحتاجة من خلال برامج متنوعة مثل توزيع السلّات الغذائية الشهرية وتوزيع الوجبات الجاهزة وتوزيع السلع الغذائية في المناطق

النائية والمحرومة. ويتم توزيع هذه السلع الغذائية بشكل مجاني على الفئات المستحقة والمحتاجة، أو بأسعار تشجيعية للفئات ذات الدخل المحدود.

وتعمل الجمعيات الخيرية على توفير السلع الغذائية المدعومة بطريقة فعالة وذات جودة عالية، كما تسعى لتوزيعها بطريقة تضمن وصولها للفئات المستحقة بسرعة وسهولة. وتعد الجمعيات الخيرية شريكاً مهماً في الجهود الحكومية لتوفير السلع الغذائية الأساسية للفئات المحتاجة، وتعزز هذه الجهود دور الجمعيات الخيرية في تعزيز التضامن والتعاون بين أفراد المجتمع للمساهمة في تحسين الحياة الاجتماعية والاقتصادية للجميع.

تستخدم الحكومات عادة أكثر من وسيلة لتوزيع السلع الغذائية المدعومة، حيث يمكن تطبيق وسيلة واحدة أو أكثر تبعًا لظروف البلد واحتياجات المستحقين.

3-1 مبررات الدعم الحكومي

توجد العديد من المبررات التي تدفع الحكومات إلى تقديم الدعم الحكومي في مختلف المجالات، ومن أهم هذه المبررات:

- تحفيز النمو الاقتصادي: توفير الدعم الحكومي للشركات والمشاريع الصغيرة والمتوسطة يمكن أن يساعد على تحفيز النمو الاقتصادي في البلاد، وتوفير فرص العمل وتحسين مستوى المعيشة.
- الحفاظ على المنافسة العادلة: يمكن للحكومات تقديم الدعم الحكومي لحماية المنافسة العادلة في الأسواق، وتوفير المنافسة بين الشركات الكبرى والشركات الصغيرة والمتوسطة.
- تحسين الوضع الاجتماعي: يمكن للحكومات تقديم الدعم الحكومي لتحسين الوضع الاجتماعي في البلاد، من خلال توفير الدعم للفئات الأكثر فقراً، وتحسين فرصهم في الحصول على التعليم والرعاية الصحية والإسكان وغيرها من الخدمات الحيوية.
- الحفاظ على الأمن الغذائي: يمكن للحكومات تقديم الدعم الحكومي في مجال الزراعة والأغذية للحفاظ على الأمن الغذائي في البلاد، وتوفير الإمدادات الغذائية الكافية للمواطنين.

4-1 المشاكل التي يمكن أن تواجه الدعم الحكومي

هناك عدة مشاكل محتملة يمكن أن تواجه الدعم الحكومي، ومنها:

- التكلفة: يمكن أن تكون تكلفة الدعم الحكومي باهظة، خاصةً إذا كان هناك حاجة مستمرة لتقديم هذا الدعم. قد يؤدي ذلك إلى زيادة الدين العام للحكومة والتأثير على اقتصاد البلد.
- الفساد: قد يتسبب الدعم الحكومي في زيادة حالات الفساد، حيث يمكن لبعض الأفراد أو المؤسسات المستفيدة من الدعم الحكومي الاحتيال على النظام وتزوير الوثائق والفواتير.

- الظلم الاجتماعي: هو عدم توزيع الدعم بشكل عادل وشفاف بين الفئات المستحقة، حيث يستفيد من الدعم بعض الأغنياء أو المستغلين أكثر من الفقراء أو المحتاجين، وذلك بسبب ضعف آليات التحصيل والرقابة والمحاسبة، وانتشار الفساد والرشوة والمحسوبية
- التشويش في السوق: قد يتسبب الدعم الحكومي في تشويش في السوق، حيث يمكن أن يؤدي إلى زيادة العرض المتاح لبعض المنتجات والخدمات وبالتالي إلى تقليل الأسعار، مما يؤدي إلى خسارة الشركات الخاصة المنافسة وتدني الجودة.
- عدم الفعالية: قد يؤدي الدعم الحكومي إلى عدم الفعالية إذا لم يتم توجيهه بشكل صحيح، حيث قد ينتهي الأمر بتوزيع الأموال دون الحصول على النتائج المرجوة.
- الاعتمادية: قد يؤدي الدعم الحكومي إلى الاعتمادية، حيث يمكن للأفراد أو المؤسسات المستفيدة من الدعم الحكومي أن يعتمدوا عليه بشكل كبير دون تطوير مهاراتهم أو تحسين أدائهم.

5-1 استخدام البطاقات في مجال تقديم الدعم الحكومي

من أحد صيغ تقديم الدعم الحكومي هو استخدام البطاقات بمختلف أنواعها لما لها من ميزات في تنظيم وتخصيص عملية توزيع الدعم ويمكن القول بأن استخدام البطاقات في مجال تقديم الدعم الحكومي قد بدأ في العديد من الدول منذ عقود، ولكنه ازداد استخدامه بشكل كبير خلال العقد الماضي. ويتم استخدام البطاقات في العديد من المجالات، مثل الرعاية الصحية، والتعليم، والرعاية الاجتماعية، والإغاثة في الكوارث، والتموين والغذاء، والوقود، والكهرباء، والمياه، وغيرها.

ويمكن ذكر بعضها كمثال:

-البطاقة الإلكترونية التموينية: تعتمد على نظم الحوسبة والشبكات الإلكترونية لتوفير الخدمات. وتساعد هذه البطاقات في تحسين كفاءة وفعالية تقديم الدعم الحكومي، وتحديد المستحقين لهذا الدعم بشكل أفضل، وتقليل احتمالات الغش والتلاعب. كما تساعد البطاقات في تحسين جودة الخدمات وتوفيرها بشكل أسرع وأكثر شمولاً.

-بطاقة الرعاية الصحية: وهي بطاقة تستخدم في العديد من البلدان لتوفير الرعاية الصحية للأفراد وتغطية تكاليف العلاج والأدوية.

-بطاقة البطالة: وهي بطاقة تستخدم لتقديم الدعم المالي للأفراد الذين فقدوا وظائفهم ويحتاجون إلى مساعدة لتلبية احتياجاتهم الأساسية.

-بطاقة الدعم النقدي: وهي بطاقة تستخدم لتوزيع الدعم النقدي على الأسر المحتاجة والفقيرة والتي تعاني من صعوبات اقتصادية.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه البطاقات هي مجرد أمثلة، وقد تختلف البطاقات وأسماؤها وأغراضها وفقًا للبلدان والسياسات الحكومية المتبعة والمشاريع الحكومية المطبقة.

6-1 مشاريع البطاقات الإلكترونية

مشروع البطاقات الاجتماعية (الإلكترونية) هو مشروع حكومي يهدف إلى تحسين مستوى المعيشة للفئات الأكثر فقراً في المجتمع من خلال تقديم الدعم المالي أو الإنساني المناسب لهم. وذلك من خلال منح المستفيدين بطاقات إلكترونية تسمح لهم بالحصول على هذه الخدمات أفضل ويتم فهرسة بيانات المستفيدين إلكترونياً ليصار لتوزيع المواد بشكل مؤتمت فيعتمد هذا المشروع على بيانات المستفيدين لتحديد الفئات المستهدفة، وعادة يتم إصدار البطاقات بشكل فردي لكل مستفيد حسب احتياجاته الخاصة. وتتمتع البطاقات الإلكترونية بالعديد من المزايا، حيث تساعد في تحقيق المساواة الاجتماعية وتعزيز دور الدولة في تقديم الخدمات الاجتماعية للفئات الأكثر احتياجاً.

ومن الأمثلة على مشاريع البطاقة الإلكترونية مشروع البطاقة الإلكترونية في مصر، يهدف إلى تحديث نظام الدعم التمويني في مصر وتحسين كفاءته وشفافيته وتوجيهه للمستحقين فقط، وذلك من خلال استخدام بطاقات إلكترونية تحتوي على بيانات المستفيدين والسلع المخصصة لهم، والتي يمكن استبدالها بالسلع في المخابز والمتاجر المعتمدة من فوائد تطبيق هذه البطاقة:

تحسين آلية توزيع الدعم وضبطه بحسب احتياجات كل أسرة.

توفير خدمات إلكترونية لأصحاب البطاقات مثل إضافة المواليد أو نقل البطاقة أو استخراج بدل فاقد.

تسهيل عملية الاستعلام عن رصيد البطاقة والأفراد المقيدين بها.

ترشيد استهلاك السلع والحد من التهريب والتلاعب.

7-1 مبررات استخدام البطاقات الإلكترونية في توزيع الدعم

إن استخدام البطاقات الإلكترونية حقق نقلة نوعية في عمليات توزيع الدعم انطلاقاً من مبررات يمكن ذكرها بعدة نقاط:

1. زيادة الكفاءة: يمكن زيادة كفاءة عملية توزيع الدعم باستخدام البطاقات، وذلك من خلال تقليل الوقت والجهد المطلوبين لتوزيع الدعم.
2. التحكم في الإنفاق: يسمح استخدام البطاقات للحكومة بالتحكم في إنفاقها على الدعم، ويمكن مراقبة كيفية استخدام الأموال المخصصة للدعم والتأكد من وصولها إلى المستحقين الحقيقيين.
3. تحسين الشفافية: يمكن تحسين مستوى الشفافية في عملية توزيع الدعم باستخدام البطاقات، ويتيح ذلك للمستفيدين والمجتمع بشكل عام الوصول إلى معلومات أكثر شفافية حول توزيع الدعم واستخدام الأموال المخصصة لذلك.
4. تحسين دقة التوزيع: يمكن تحسين دقة توزيع الدعم باستخدام البطاقات، وذلك من خلال تحديد المستحقين بناءً على المعايير المحددة، مما يحسن من توزيع الدعم بشكل أكثر دقة وعدالة.

5. تقليل الهدر: يمكن تقليل الهدر والإهدار في عملية توزيع الدعم باستخدام البطاقات، وذلك من خلال تحديد المستحقين بشكل دقيق وتوزيع الدعم فقط لهؤلاء المستحقين، مما يقلل من الإنفاق غير الضروري.
6. راحة المستفيدين: يمكن أيضا أن تزيد البطاقات من راحة المستفيدين، حيث يمكنهم الحصول على الدعم بسهولة وفي أي وقت ومن أي مكان يتواجدون فيه.

8-1 المشاكل التي تواجه استخدام البطاقات الإلكترونية

رغم أن استخدام البطاقات في توزيع الدعم الحكومي له العديد من المزايا والفوائد، إلا أن هناك بعض المشاكل التي يمكن أن تواجه عملية استخدامها في هذا المجال، ومن هذه المشاكل:

1. الاعتماد على التقنية: تتطلب عملية استخدام البطاقات الاعتماد على التقنية، وهذا يعني أنه في حال حدوث أي خلل تقني، فإن عملية توزيع الدعم قد تتأثر.
2. قيود التكنولوجيا: يمكن أن تواجه البطاقات الإلكترونية بعض القيود التكنولوجية، مثل عدم توافر شبكة الإنترنت أو الاتصالات في مناطق بعيدة أو نائية، وهذا يعني أن بعض المستحقين للدعم قد لا يتمكنون من استخدام البطاقات الإلكترونية.
3. قلة الوعي الرقمي: قد يواجه بعض المستفيدين صعوبة في استخدام البطاقات بسبب عدم وعيهم الكافي بالتقنية الرقمية، وهذا يعني أنه يجب توفير التدريب اللازم للمستفيدين حول كيفية استخدام البطاقات الإلكترونية.
4. الأمان: يجب أخذ الاحتياطات اللازمة لحماية البطاقات الإلكترونية من الاستخدام غير المصرح به أو الاحتيال، وهذا يعني أنه يجب وضع إجراءات أمنية فعالة لحماية المعلومات الشخصية والبيانات المالية للمستحقين للدعم.
5. التكلفة: يمكن أن يكون استخدام البطاقات الإلكترونية في توزيع الدعم الحكومي مكلفًا، خاصة في حال كان هناك حاجة إلى تطوير البنية التحتية اللازمة لدعم هذه البطاقات، وهذا يعني أنه يجب تقييم تكاليف النظام بعناية كبيرة قبل اتخاذ قرار استخدام البطاقات الإلكترونية في توزيع الدعم.
6. التحديث الدوري: يتطلب استخدام البطاقات الإلكترونية في توزيع الدعم الحكومي التحديث الدوري للبيانات المتعلقة بالمستحقين، وهذا يتطلب جهودًا كبيرة ومستمرة من قبل الجهات المسؤولة.
7. المعوقات الاجتماعية: قد يواجه بعض المستفيدين من الدعم الحكومي مشاكل اجتماعية تعيق قدرتهم على استخدام البطاقات الإلكترونية بشكل فعال، مثل الفقر والأمية والعجز والتمييز الجنسي أو العرقي.

على الرغم من وجود هذه المشاكل المحتملة، فإن استخدام البطاقات الإلكترونية في توزيع الدعم الحكومي لا يزال يعد خيارًا جيدًا يحقق العديد من الفوائد والمزايا.

المبحث الثاني

تمهيد: تعتبر الخدمات عبارة عن إجراءات تقوم بها شركات أو منظمات أو حكومات لتلبية احتياجات عملائها والتي يتم تقديمها بدون إنتاج سلع ملموسة. تمثل جودة الخدمة المدروسة بدقة وعناية في تصميم الخدمة ووضع خطط كما تشمل المتابعة والتحسين المستمر لتحسين أداء الخدمة ولكن يمكن تحسين جودة الخدمة بتدريب العاملين وتزويدهم بموارد العمل الضرورية وتطوير نظام الخدمة بناءً على توصيات وملاحظات العملاء.

2 الخدمات

الخدمة هي أي نوع من الأعمال أو الأنشطة التي يتم تقديمها للآخرين، سواء كانوا أفرادًا أو منظمات، وتهدف إلى تلبية احتياجاتهم أو رغباتهم أو متطلباتهم. وتتنوع الخدمات بشكل واسع وتشمل العديد من المجالات مثل الخدمات الصحية والتعليمية والمالية والترفيهية وغيرها.

ويتم تقديم الخدمات عادةً من خلال مزودي الخدمات المختلفين، مثل الشركات التجارية والحكومات والمؤسسات الخيرية والأفراد المستقلين. وتعتبر جودة الخدمة وكيفية تقديمها من أهم العوامل التي يتم اختيار المزودين للخدمة على أساسها. وتشمل جودة الخدمة عوامل مثل الاستجابة السريعة والمتانة والتوفر والاهتمام بالعملاء والسعر والموثوقية وغيرها.

2-1 قياس جودة الخدمات

قياس جودة خدمة ما هو موضوع مهم ومفيد لكل من يقدم خدمة للعملاء، سواء كانت شركة أو منظمة أو فرد. فبقياس جودة الخدمة، يمكن تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء، والتعرف على احتياجات ورغبات العملاء، وزيادة رضاهم وولائهم، وتحسين السمعة والتنافسية. لقياس جودة الخدمة، يجب أولا تحديد معايير ومؤشرات للجودة تتناسب مع طبيعة الخدمة وأهدافها، وثانيا استخدام أساليب وأدوات مناسبة لجمع وتحليل البيانات عن جودة الخدمة، وثالثا اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين جودة الخدمة بناء على النتائج.

هناك عدة أساليب وأدوات يمكن استخدامها لقياس جودة الخدمة، مثل:

استبيانات الرضا عن الخدمة (CSAT) والتي تسأل العملاء عن مدى رضاهم عن جوانب محددة من الخدمة.

مؤشر الإحالة الصافي (NPS) والذي يسأل العملاء عن احتمالية أن يوصوا بالخدمة لشخص آخر.

نموذج الفجوات في جودة الخدمة (SERVQUAL) والذي يقيس الفجوات بين توقعات العملاء وإدراكهم لجودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد هي: الموثوقية، قابلية لمس الجودة، التعاطف، الاستجابة والضمان.

نظام إدارة جودة خدمة العملاء (CSQM) والذي يستخدم مجموعة من المؤشرات المحددة لتقييم أداء فريق خدمة العملاء قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة.

ومستوى جودة الخدمات يتحدد بمدى تقارب إدراك العميل للأداء الفعلي مع توقعاته بالنسبة للخدمة، ويمكن تمييز ثلاثة مستويات لجودة الخدمات هي :

الخدمة العادية: وهي تلك الخدمة التي تتحقّق عندما يتساوى إدراك العميل لأداء الخدمة مع توقّعاته المسبقة عنها

الخدمة الرديئة: وهي تلك الخدمة التي تتحقّق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها .جودة الخدمات توقعات العميل للخدمة مستوى الجودة (الجودة) إدراكات العميل للأداء الفعلي

الخدمة المتميزة: وهي تلك الخدمة التي تتحقّق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقّعات العملاء بالنسبة لها.

2-2 أنواع الخدمات

هناك أنواع عديدة من الخدمات التي يمكن تصنيفها حسب العديد من الأسس كما يلي

1- من حيث الاعتمادية: حيث تتنوع الخدمات على أساس اعتمادها إما على المعدات أو على الأفراد، كما تتنوع حسب أدائها من قبل عمال ماهرين أو غير ماهرين، وهنا أصبح طلب الخدمة يتأثر بالشخص الذي يتولى تقديمها وكذلك الحال في الخدمات التي تعتمد على المعدات، إذ هي الأخرى تختلف إذا ما كانت المعدات ذات تسيير ذاتي أم انه ليس كذلك.

2- حسب الزبون: حيث يمكن تصنيفها إلى:

أ - خدمات المستهلكين: وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية مثل السياحة والتأمين على الحياة وسميت هذه الخدمات بالخدمات الشخصية.

ب - خدمات المنشآت: هي الخدمات التي تقدم لتلبية حاجات منظمات الأعمال كما هو الحال في الاستثمارات الإدارية والمالية وصيانة المعدات والآلات.

ج – حسب مشاركة الزبون أو المستفيد: حيث يتطلب بعض الخدمات حضور الزبون أو مشاركته للحصول على الخدمة مثل العالج الطبي، السياحة والإطعام، بينما لا تتطلب خدمات أخرى مشاركة الزبون أو حضوره طوال الوقت مثل خدمة إصلاح أو صيانة السيارات.

د – حسب دوافع مقدم الخدمة، حيث يمكن تصنيفها إلى:

خدمات غير ربحية: وهي خدمات تقدم من طرف مجموعة من الأفراد أو المنظمات أو الجمعيات الى مختلف الأفراد وليس بدوافع الربح مثل الخدمات المقدمة من طرف الدولة كالتعليم والعلاج الطبي والجمعيات الخيرية.

خدمات ربحية: تقدم بدافع الربح مثل المنظمات الخاصة كالمستشفيات والمدارس والجامعات الخاصة

هـ - حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمة وهي كالتالي:

خدمات مهنية: مثل خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين الإداريين والماليين

خدمات غير مهنية: مثل خدمات حراسة العمارات ومواقف السيارات.

و- الخدمات طبقا لدرجة كثافة العمالة، وتنقسم إلى :

الخدمات الكثيفة العمالة: والتي تعتمد على العمالة بدرجة أكبر في تقديمها مثل الخدمة الفندقية، خدمات التدريس وغيرها

كثيفة الألة: وهي التي تعتمد على الألة بدرجة أكبر في تقديمها متل خدمة النقل والمواصلات وغيرها.

3-2 إدارة الخدمات

إدارة الخدمات هي عملية تخطيط وتنظيم وتنفيذ ومراقبة الأنشطة التي تقدم قيمة للعملاء أو الزبائن دون إنتاج سلع ملموسة. إدارة الخدمات تهدف إلى تحقيق رضا العملاء والحفاظ على جودة الخدمات وزيادة الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد. إدارة الخدمات تشمل مجالات مختلفة مثل:

إدارة الخدمات الإلكترونية: هي عملية تقديم خدمات عبر الإنترنت أو شبكات أخرى لتسهيل حياة المستخدمين وتحسين أداء المؤسسات.

إدارة الخدمات الميدانية: هي عملية تنسيق وإرسال وإشراف على فريق من المهنيين المؤهلين لتقديم خدمات في موقع العميل، مثل التركيب، الصيانة، الإصلاح، التفتيش، التدريب وغيرها.

إدارة الخدمات اللوجستية: هي عملية حوكمة وظائف إدارة سلسلة التوريد التي تساعد المؤسسات على تخطيط وإدارة وتنفيذ العمليات لنقل البضائع وتخزينها. مثال على ذلك هو شركة أرامكس التي تقدم خدمات نقل وشحن وتخزين وتوزيع للعملاء في جميع أنحاء العالم.

إدارة الخدمات العامة: هي عملية توجيه وإشراف على جميع الخدمات المركزية التي توفرها المؤسسات لضمان استمرارية عملها بكفاءة وفعالية. مثال على ذلك هو مدير إدارة الخدمات العامة في شركة أو جهة حكومية، الذي يقوم بإشراف يومي على تطبيق سياسات وإجراءات إدارية في مجالات مثل الموارد البشرية، المشتريات، المستودعات، المرافق.

وبشكل عام ويمكن اتباع الخطوات التالية لإدارة خدمة بشكل ناجح:

تحديد الأهداف: يجب أن يتم تحديد أهداف واضحة ومحددة للخدمة التي سيتم توفيرها.

تخطيط الخدمة: يتضمن هذا الخطوة وضع خطة تفصيلية لتنفيذ الخدمة، وتخطيط الموارد اللازمة مثل البنية التحتية والأدوات والمعدات والعمالة.

تنفيذ الخدمة: بعد التخطيط يتم تنفيذ الخدمة وفقاً للخطة المرسومة، ويتم العمل على تنظيم العمليات وإدارة الجودة وضمان تقديم الخدمة بأعلى مستوى من الجودة وفي الوقت المناسب.

قياس الأداء: يتم قياس الأداء بالاستناد إلى المعايير المحددة سلفاً، ويتم تقييم الخدمة بشكل دوري واستمراري لضمان تحسين الأداء وتلبية متطلبات العملاء.

تحسين الخدمة: يجب التركيز على تحسين الخدمة باستمرار، وذلك عن طريق جمع الملاحظات والتعليقات وتحليلها وتطبيق التحسينات اللازمة.

التواصل مع العملاء: يجب التواصل مع العملاء بشكل مستمر وتلقي الملاحظات والشكاوى والاستفسارات والرد عليها بشكل سريع وفعال.

باختصار، إدارة الخدمة تتطلب التخطيط والتنظيم والتنفيذ والقياس والتحسين المستمر، ويجب العمل على تحقيق أعلى مستويات الجودة والرضا لدى العملاء.

4-2 خصائص الخدمة

نظراً لكون جودة الخدمات غير ملموسة، لذا فمن الصعب قياس مستوى جودتها قياساً بالخصائص المادية الملموسة للسلع. لكن بشكل عام فإن مستهلك الخدمة كغيره من مستهلكي السلع فهو يحتفظ في داخله بمجموعة من الخصائص تشكل أساساً للمقارنة بين الخدمات البديلة، أو هي التصورات الضمنية في ذهن المشتري والتي لا يستطيع التعبير عنها بشكل صريح، وبناء على ما تتمتع به الخدمة من خصائص يمكننا أن نضع عشرة أبعاد تقاس من خلالها جودة الخدمة وهي:

1-الاعتمادية: تتضمن اتساق الأداء والاعتمادية وتعني أن الشركة تقدم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الأولى وبذلك توفي الشركة بوعودها.

2-الاستجابة: رغبة وجاهزية العاملين لتقديم الخدمة

3-التعامل: تتضمن الأدب أو الاحترام، والصداقة التي يبديها العاملون الذين تتطلب أعمالهم الاتصال بالزبائن مثل العاملين في أقسام الاستقبال أو الذين يردون على الاتصالات الهاتفية.

4-الكفاية أو المقدرة الأهلية: تعني امتلاك المهارات المطلوبة والمعرفة اللازمة لتقديم الخدمة.

5-إمكانية الوصول للخدمة: تتضمن سهولة الوصول وسهولة الاتصال.

6-الاتصال: تعني إعلام الزبائن بالمعلومات التي يبحثون عنها باللغة التي يفهمونها والإصغاء إلى لطلباتهم.

7-الموثوقية أو المصداقية: تتضمن جعل الشركة جديرة بالثقة والاعتماد وتتمتع بالصدق والأمانة والاستقامة وتدافع عن مصالح الزبائن.

8-الأمان: التحرر من الخطر أو الشك.

9-فهم الزبون: بذل الجهود لفهم حاجة الزبون

10- الملموسية: الجوانب المادية للخدمة.

5-2 الخدمة المعيشية وجودتها

الخدمات المعيشية بشكل عام هي الخدمات التي تهدف إلى تحسين جودة حياة الأفراد والأسر والمجتمعات من نواحي مختلفة مثل الصحة والتعليم والإسكان والتغذية والتوظيف والتأمين والترفيه وغيرها. الخدمات المعيشية تعكس مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة، وتؤثر على مؤشرات الرفاهية والسعادة للمواطنين. الخدمات المعيشية تقدم من قبل القطاع العام أو الخاص أو المجتمع المدني أو المنظمات الدولية، وتخضع للقوانين والسياسات والمعايير المحددة.

وجودة الخدمات المعيشية بشكل عام هي مدى جودة الخدمات التي تقدم للأفراد والتي تساهم في تحسين جودة حياتهم وتسهيل الحصول على هذه المقدمة

ومن أهمها:

السكن: حيث تشمل توفير السكن اللائق والآمن والملائم لاحتياجات الأفراد والأسر، وتشمل ذلك توفير الإسكان الاجتماعي للأسر ذات الدخل المحدود والمتوسط.

الغذاء: تشمل توفير الغذاء الصحي والمتوازن والملائم للاحتياجات الغذائية للأفراد والأسر، وذلك من خلال تقديم المساعدات الغذائية للأسر المحتاجة وتقديم الخدمات الغذائية في المدارس والمؤسسات العامة.

الصحة: حث تشمل توفير الرعاية الصحية اللازمة للأفراد والأسر، وتشمل ذلك توفير الرعاية الصحية الأساسية والتخصصية والوقاية من الأمراض وتقديم الخدمات الصحية في المجتمعات النائية والمحرومة.

التعليم: تشمل توفير التعليم الأساسي والثانوي والعالي للأفراد والأسر، وتشمل ذلك توفير المنح الدراسية والدورات التدريبية والتأهيل الفني والمهني للأفراد.

النقل: تشمل توفير وسائل النقل الملائمة للأفراد والأسر، وذلك من خلال توفير الحافلات والقطارات والتاكسي.

الكهرباء والمياه: تشمل توفير الكهرباء والمياه بشكل مستمر وبأسعار معقولة، وتشمل ذلك توفير البنية التحتية اللازمة لتوصيل الكهرباء والمياه إلى المنازل والمؤسسات.

الحماية الاجتماعية: تشمل توفير الحماية الاجتماعية للأفراد والأسر ذات الدخل المحدود والمتوسط، وتشمل ذلك توفير المساعدات النقدية والمواد الغذائية والدعم الاجتماعي للفئات المحتاجة.

هذه بعض الخدمات التي يحتاجها الأفراد والأسر لتحسين مستوى المعيشة الأساسية، وتتفاوت هذه الخدمات من دولة إلى أخرى بحسب المستوى الاقتصادي والاجتماعي للبلدان.

أمثلة لبعض الخدمات المعيشية المقدمة في بعض البلدان:

في السعودية، تقدم الحكومة خدمات معيشية حكومية مثل برنامج حساب المواطن، الذي يهدف إلى دعم المواطنين ذوي الدخل المحدود من خلال صرف مبالغ نقدية شهرية لهم. كما تقدم خدمات مثل برنامج سكني، الذي يهدف إلى توفير حلول إسكانية مناسبة للمواطنين. أو برنامج ترفيه، الذي يهدف إلى تنظيم وتطوير قطاع الترفيه في المملكة.

في الإمارات، تقدم الحكومة خدمات معيشية حكومية مثل برنامج زايد للإسكان، الذي يهدف إلى تقديم قروض إسكانية مجانية أو منخفضة الفائدة للمواطنين. كما تقدم خدمات مثل برنامج صحتك في رقم، الذي يهدف إلى تقديم خدمات صحية عبر الهاتف المحمول أو الإنترنت. أو برنامج نور دبي، الذي يهدف إلى تقديم خدمات طبية علاجية ووقائية للأشخاص المحتاجين في دول نامية.

في الولايات المتحدة، تقدم الحكومة خدمات معيشية حكومية مثل برنامج التأمين الصحي للشخص المسؤول عن نفسه (Medicare)، الذي يهدف إلى تقديم خدمات صحية للأشخاص المسنين أو المعاقين. كما تقدم خدمات مثل برنامج التغذية المساعدة الملحق (SNAP)، الذي يهدف إلى تقديم قسائم غذائية للأشخاص ذوي الدخل المحدود.

المبحث الثالث

تمهيد: استخدام البطاقات الإلكترونية في توزيع المواد المدعومة يتيح إمكانية مراقبة وتتبع توزيع المواد بدقة وسرعة، كما يضمن الحد من الاحتيال والتزوير وضمان توزيع المواد بشكل عادل ومتساوي. تتيح البطاقات الإلكترونية الإدارة السهلة والفعالة لتوزيع المواد ومراقبة استخدامها، أيضًا تقليل الكثافة الإدارية، مما ينعكس بشكل أو بآخر على تحسين جودة الخدمات المقدمة، ويؤدي إلى رفع مستوى الثقة بين المواطنين والجهات المسؤولة عن توزيع المواد.

3 العلاقة بين استخدام البطاقة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات

3- 1 أثرها في تحسين جودة الخدمات

العلاقة المتبادلة بين استخدام البطاقة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات تعتبر تفاعلية ومترابطة استخدام البطاقة الإلكترونية يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات بطرق عديدة بالمقابل جودة الخدمات المقدمة تحسن صورة الجهة المخدمة للبطاقة

ومن الأمثلة على العلاقة الإيجابية بينهما:

- توفير خدمات سريعة وفعالة: عندما يتم استخدام البطاقة الإلكترونية للمعاملات والمدفوعات، يتم تسريع عملية تنفيذ الخدمات. بدلاً من الانتظار في الصفوف أو ملء النماذج الورقية، يمكن للمستخدمين إجراء المعاملات بسرعة وسهولة باستخدام البطاقة الإلكترونية، مما يوفر الوقت ويحسن تجربة المستخدم وجودة الخدمات.

مثال: عند القيام بشراء سلعة من متجر إلكتروني باستخدام البطاقة الإلكترونية، يتم تنفيذ عملية الشراء على الفور دون الحاجة إلى الدفع نقدًا أو استخدام الشيكات، مما يوفر الوقت ويوفر تجربة سلسة وسريعة للعميل.

- زيادة الأمان والحماية: توفر البطاقة الإلكترونية ميزات أمان تساهم في تحسين جودة الخدمات. تقنيات التحقق الثنائي مثل الرقم السري أو بصمة الإصبع تضمن أن البطاقة تستخدم فقط من قبل المستخدم الصحيح، مما يقلل من فرص التزوير والاحتيال.

مثال: عند استخدام البطاقة الإلكترونية للسحب النقدي من صراف آلي، يتطلب الأمر إدخال رمز PIN السري الخاص بالمستخدم لإكمال العملية، مما يحمي بيانات البطاقة والأموال من الاستخدام غير المصرح به.

- تخصيص الخدمات وفقًا للاحتياجات الشخصية: باستخدام البطاقة الإلكترونية، يمكن تخصيص الخدمات وفقًا للاحتياجات والتفضيلات الشخصية للمستخدمين. يتم تخزين معلومات العميل المهمة على البطاقة الإلكترونية، مثل التفضيلات الشخصية والتاريخ المعاملات والمعلومات الصحية (في حالة البطاقات الصحية)، مما يسمح لمقدمي الخدمات بتوفير خدمات مخصصة وملائمة بشكل أفضل.

مثال: عند استخدام البطاقة الإلكترونية لتسجيل الدخول إلى حساب شخصي على منصة تجارة إلكترونية، يتم تخزين تاريخ المشتريات السابقة وتفضيلات العميل. بناءً على هذه المعلومات، يتم توفير توصيات منتجات ملائمة وعروض خاصة للعميل، مما يحسن تجربته ويعزز جودة الخدمة.

- تحسين الرصد والتقييم: باستخدام البطاقة الإلكترونية، يمكن جمع بيانات حول استخدام الخدمات وتقييمها بشكل أفضل. يمكن لمقدمي الخدمات تحليل هذه البيانات لفهم احتياجات واهتمامات العملاء بشكل أفضل وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

مثال: عند استخدام البطاقة الإلكترونية في مركز لياقة بدنية، يمكن تتبع نشاطات العملاء والتقييمات الصحية المهمة. يمكن للمدربين الشخصيين تحليل هذه البيانات لتقديم برامج تدريبية مخصصة ومتكيفة وفقًا لأهداف العملاء، مما يحسن جودة الخدمة ويساعد على تحقيق النتائج المرجوة.

- تقديم خدمات عبر الإنترنت: استخدام البطاقة الإلكترونية يمكن أن يسهم في تحسين جودة الخدمات عبر الإنترنت. مع تزايد التجارة الإلكترونية وتوسع الخدمات عبر الإنترنت، يعد استخدام البطاقة الإلكترونية وسيلة مريحة وآمنة للدفع وتحسين جودة الخدمات المقدمة عبر الإنترنت.

مثال: عندما يتم استخدام البطاقة الإلكترونية لشراء سلع أو خدمات عبر الإنترنت، يتم تسهيل وتسريع عملية الدفع بشكل كبير. يتم توفير طرق دفع آمنة وموثوقة، مثل البطاقات الائتمانية أو المحفظات الإلكترونية، مما يحسن تجربة المستخدم ويزيد من جودة الخدمة المقدمة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام البطاقة الإلكترونية لتوفير المزيد من الخدمات الإلكترونية المتقدمة، مثل الدعم الفني عبر الإنترنت والاستعلامات السريعة والحصول على معلومات مفصلة عن المنتجات أو الخدمات المقدمة. هذا يسهم في تحسين تجربة المستخدم ويعزز جودة الخدمة في البيئة الرقمية.

بشكل عام، يتضح أن استخدام البطاقة الإلكترونية يعتبر أداة فعالة في تحسين جودة الخدمات عبر توفير خدمات سريعة وملائمة، زيادة الأمان والحماية، تخصيص الخدمات وفقًا للاحتياجات الشخصية، تحسين الرصد والتقييم، وتقديم خدمات عبر الإنترنت بشكل سهل ومريح.

3- 2 أثرها على تحسين جودة الخدمات المعيشية

هناك عدة طرق يمكن للحكومات من خلالها تحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين، ولكن أحد الأساليب الأكثر فعالية هو الاستفادة من التقنيات الرقمية لتسهيل وتسريع وتحسين جودة تقديم الخدمات العامة وأبرزها البطاقة الإلكترونية.

يمكن أن يؤدي استخدام البطاقات الإلكترونية في توزيع المواد المدعومة إلى العديد من الآثار الإيجابية على تحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين، ومنها:

تحسين العدالة التوزيعية: يساعد استخدام البطاقات الإلكترونية على تحقيق العدالة في التوزيع، وذلك من خلال تعزيز شفافية وفعالية نظام التوزيع، وضمان توزيع الكميات المناسبة لكل منطقة وفرد وفقًا للاحتياجات الفعلية، وتلافي الغش والتضليل في عمليات التوزيع.

تخفيض التكاليف والزمن: يمكن أن يؤدي استخدام البطاقات الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف العمليات الإدارية، بما في ذلك تكاليف الإجراءات الورقية والتخزين والنقل، وبالتالي يمكن توفير الوقت والجهد الذي يلزم لإجراء عمليات التوزيع بشكل يدوي

تحسين جودة البيانات: يمكن أن يؤدي استخدام البطاقات الإلكترونية إلى تحسين جودة البيانات المتاحة للجهات المسؤولة عن التوزيع، مما يسمح بإجراء تحليل أفضل ودقيق للبيانات، وبالتالي تحسين خدمات المواطنين وتوفير الكميات اللازمة لهم.

تحسين الوصول إلى المواد المدعومة: يمكن أن يؤدي استخدام البطاقات الإلكترونية إلى تحسين وصول المواطنين إلى الخدمات والمواد المدعومة، حيث يمكن للجهات المسؤولة عن التوزيع تحليل البيانات وتحديد المناطق التي تحتاج إلى المزيد من الإمدادات، وتوزيعها بدقة أفضل، وبالتالي تحسين وصول المواطنين إلى المواد المدعومة بشكل أفضل.

زيادة رضا المواطنين: استخدام البطاقات الإلكترونية في توزيع المواد المدعومة يوفر العديد من المزايا التي تؤدي إلى زيادة رضا المواطنين. على سبيل المثال، تقليل الاحتيال والأخطاء البشرية في عملية التوزيع هو ميزة كبيرة. عند استخدام البطاقة الإلكترونية، يتعين على المستفيد تسليمها للمورد ليتم تسجيل الصرف. لا يمكن استخدامها مرة أخرى لشراء المواد المدعومة. وبالتالي فإنه يقلل الفرصة للتزوير أو لبيع البطاقات. علاوة على ذلك، يمكن للبطاقات الإلكترونية تحديد الحاجة الفعلية للمواد، وهذا يساعد المورد في تحديد كمية المواد التي يحتاجها الأفراد الحقيقيون. بالتالي، يقلل هذا أيضًا من احتمالية التضخم في الطلب والعرض لهذه المواد الحيوية.

بالنسبة للمستفيدين، يتيح استخدام البطاقات الإلكترونية الحصول على المواد التي يحتاجون إليها بشكل أسرع وأكثر كفاءة. لا يحتاجون إلى الانتظار في طوابير طويلة والتحقق من الهوية الشخصية لشراء المواد المدعومة. يمكنهم ببساطة تسليم البطاقة للمورد واستلام المواد المدعومة بسهولة وسرعة.

بالإضافة إلى ذلك، يتيح استخدام البطاقات الإلكترونية للجهات المسؤولة عن توزيع المواد المدعومة، مثل الحكومات، معرفة مستوى الطلب وتنظيم العملية بشكل أفضل. يمكنهم تحديد الفئات الأكثر احتياجًا للمواد وتخصيص الموارد بشكل مناسب. بالتالي، يمكن تحسين التخطيط للمستقبل وضمان توزيع المواد بشكل عادل وفعال.

بشكل عام، استخدام البطاقات الإلكترونية في توزيع المواد المدعومة يمثل تطورا مهما في هذه العملية. يحسن كفاءة العملية ويساعد على تحقيق المزيد من العدالة والمساواة في التوزيع. يزيد من رضا المواطنين من خلال توفير الوقت والجهد وتقليل التعقيدات في عملية تسليم المواد المدعومة.

تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة: باستخدام البطاقة الإلكترونية في توزيع المواد المدعومة يمكن تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة، وذلك بعدة طرق، ومنها:

تحسين جودة البيانات: يمكن استخدام البطاقة الإلكترونية لجمع البيانات بشكل أكثر دقة واكتمالًا، وبالتالي تحسين الجودة العامة للبيانات المتعلقة بتوزيع المواد المدعومة، مما يتيح فرصة لاستخدام هذه البيانات في اتخاذ قرارات أفضل وأدق.

الفصل الثالث

القسم العملي

المبحث الأول: الدعم الحكومي في سوريا

مقدمة

منذ عقود وقبل الأزمة السورية في البلاد كان الوضع الاقتصادي في انتعاش متصاعد بلغ ذروته عام 2010 حيث ارتفع متوسط الرواتب منذ عام 2000 الى 2010 من متوسط 127 دولار أمريكي الى متوسط 320 دولار أمريكي.

وكان الدعم الحكومي يقدم بسخاء في عدة مجالات وقطاعات كالتعليم والطبابة والمواد التموينية والخبز التمويني والمحروقات وغيرها سنتناول قطاع المواد التموينية والمحروقات.

بعد سنوات من الأزمة السورية عانت سوريا من حصار اقتصادي ظالم زاد الأمور سوءاً فباتت خزينة الحكومة من القطع الأجنبي تُستنزف عام بعد عام في شراء الواردات دون إيجاد مصدر دخل كافي للقطع الأجنبي يعوض النقص الحاصل ليلقي أثره عن قيمة الليرة السورية التي بدورها كانت تفقد قيمتها عام بعد عام بسبب ما ذكر سابقاً.

فحصلنا على واقع حكومة تعاني من أزمة اقتصادية ونقص وصعوبة في تأمين المواد الأساسية كالوقود والمواد التموينية ومواطن يفقد القدرة الشرائية عام بعد عام وازدياد نسبة الفقر في المجتمع.

ستصلت الدراسة على قطاعي

1-1 قطاع المحروقات:

قبل الأزمة: كان الوقود بأنواعه يباع بالسعر المدعوم وبكميات كبيرة وبدون مخصصات شهرية ورغم تسرب جزء من المواد المدعومة الى السوق السوداء وانتشار ظاهرة التهريب بسبب فارق الأسعار إلا أن الحكومة كانت قادرة على تحمل فاتورة الدعم المقدم وذلك بسبب وفرة المصادر سواء المحلية (الآبار النفطية) أو الخارجية (الاستيراد).

بعد الأزمة: تأثر القطاع النفطي بشكل كبير خلال الأزمة السورية فخروج مناطق آبار النفط عن سيطرة الحكومة أدى الى ازدياد الاعتماد على استيراد المواد النفطية بشكل أكبر بالتالي تكلفة وعبئ أكبر على ميزانية الحكومة، كما أن الحصار الاقتصادي صعب موضوع تأمين استيرادها.

أدت الأسباب أعلاه إلى نقص حاد في المواد النفطية نتج عنه ازدحام وطوابير بشكل كبير على محطات الوقود مع صعوبة ضمان إيصال هذه المواد لكل المواطنين بالتساوي.

2-1 قطاع المواد التموينية:

قبل الأزمة كانت المواد التموينية المدعومة كالأرز والسكر توزع للعائلات عبر نظام البونات

وتعرف "البونات" بأنها قسائم شهرية مرقمة بشكل تسلسلي تحصل بموجبها الأسرة على المواد الغذائية، حيث يخصص رقم عن كل شهر يتم من خلاله شراء المواد بأسعار مخفضة مثل (السكر، والرز، والشاي، والزيت، والسمنة)، تباع عن طريق "المؤسسات الاستهلاكية" (حاليا السورية للتجارة) التي تعود إداراتها إلى وزارة التموين (حالياً وزارة التجارة الداخلية وحماية المستهلك).

الشكل (2) البونات الورقية

ويتم استلام دفتر "البونات" الشكل (2)، بإبراز دفتر العائلة، فيحصل رب الأسرة على الدفتر الخاص بعائلته، وفقاً لعدد أفراد أسرته.

تم إطلاق فكرة إنشاء بطاقة التموين في سوريا لأول مرة خلال الخمسينيات من القرن الماضي، وذلك بهدف توفير الغذاء والسلع الأساسية للسكان بأسعار مخفضة. وفي البداية، كانت البطاقة تحتوي على عدد من المواد الغذائية الأساسية مثل الأرز والسكر والطحين، وتعتمد على نظام البونات الورقية حيث يوزع دفتر البونات على كل عائلة تستبدل كل قسيمه من هذه البونات بالمادة المخصصة.

أما بالنسبة لمادة الخبز أيضاً كان يوزع بسعر مدعوم 2 ليرة سورية ما يعاد 0.04 دولار أمريكي وكان القمح موجود و بوفرة بل كان لدينا فائض يصدر منه للخارج.

بعد الأزمة وأثارها الاقتصادية، وانحسار موارد الحكومة بالانحسار سواء من القمح بخروج المناطق الزراعية الشرقية المنتج الأكبر للقمح عن سيطرة الحكومة مما خلف نقصا في القمح.

كل المشاكل أعلاه وضعت على عاتق الحكومة إعادة صياغة تقديم الدعم الذي كان بصيغته السابقة يستنزف ميزانية الحكومة التي هي بالأصل تعاني من ضعف في الإيرادات فكانت أول خطوة لذلك في قطاع المحروقات حيث قامت الحكومة بإطلاق مشروع البطاقة الاجتماعية لبيع مادة البنزين عليه ومن ثم بقية المواد الضرورية للمواطن.

3-1 مشروع البطاقة الاجتماعية في سورية

انطلق المشروع مملوكاً من قبل شركة محروقات الحكومية (الشركة السورية لتخزين وتوزيع المواد البترولية وهي من الشركات التابعة ولـ وزارة النفط والثروة المعدنية تأسست عام 1994) ويتم تشغيل المشروع عبر الشركة المشغلة (تكامل) كانت انطلاقة المشروع في عام 2017 مقتصراً على توزيع مادة مازوت التدفئة للمواطنين عبر البطاقة العائلية ثم تلاها عام 2019 إدخال مادة الغاز المنزلي وتوزيعها عبر الرسائل النصية بالإضافة لتوزيع المواد التموينية الخاصة بوزارة التجارة الداخلية وفق العقد الموقع بينها وبين وزارة النفط المالكة للمشروع وفي عام 2020 شملت توزيع مادة الخبز ثم تلاها في عام 2021 توزيع مادة البنزين عبر الرسائل النصية.

يعتمد مشروع البطاقة الاجتماعية على نظام البيانات الإلكترونية، ويحتوي على معلومات حول الأسرة المستحقة، مثل عدد أفرادها وحالتها الاجتماعية والمادية والمستوى الاجتماعي ويتم الحصول على هذه المعلومات عن طريق مزامنة البيانات من الوزارات المعنية (كوزارة النقل والأحوال المدنية.. الخ) وقاعدة بيانات المشروع.

كل عائلة تربط ببطاقة إلكترونية يقوم المواطن بعمليات الشراء خلالها.

عند انطلاق المشروع أصبحت المواد المدعومة توزع بشكل مؤتمت بدلا من النمط العشوائي القديم

1- السورية للتجارة ومحروقات: سابقاً كان التوزيع العشوائي لنقاط البيع يتيح المجال لبعض الباعة بالبيع المزاجي وتهريب المواد للسوق السوداء بالتالي حرمان المواطنين من الحصول على تلك المواد وتفاوت مدة استلام المادة.

بعد تطبيق المشروع أصبحت المواد التموينية أو المحروقات توزع للمواطن بناء على معيارين:

- توفر المادة والتي تتعلق بصعوبة استيرادها أو إنتاجها بسبب الحصار الاقتصادي الحالي.
- أقدمية استلام المادة أي أنه هناك دور إلكتروني ينظم عمليات ومواعيد استلام المواد.

فمثلا بالنسبة للمحروقات تأتي توريدات الوقود الى المحطات بفواصل زمنية تتحكم بها وفرة المادة من عدمه، بطبيعة الحال عند وصول الكمية الى المحطة تُرسل رسائل نصية للمواطنين للذهاب واستلام مخصصاتهم من المحطة خلال مدة 24 ساعة بحيث أن مجموع مخصصات المواطنين المبلغين تساوي الكمية المرسلة للمحطة.

2- الخبز التمويني: كان سابقاً توزيع مادة الخبز بشكل غير مضبوط وكان تسريب مادة الخبز المدعوم الى السوق السوداء يحصل بشكل كبير كما انه لم تكن كل الأسر تحصل على مخصصاتها اليومية فكان هناك العديد من الأسر تنتظر تثبيت مخصصاتها عند معتمد خبز ما ويرجع سبب هذا الأمر أن مخصصات الخبز المفروض تسليمها لهذه الأسر تختفي عبر عمليات التسريب الى السوق السوداء.
بعد تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية أصبح يحق لكل أسرة تمتلك هذه البطاقة ان تحصل على مخصصاتها وفق برنامج التوزيع المطروح من قبل وزارة التجارة الداخلية وحماية المستخدم بالتالي كل الأسر تحصل على حاجتها تماماً من مادة الخبز ويمكن للمواطن أن يحصل على مادة الخبز عبر بطاقته من أي معتمد في المحافظة ودون قيود.

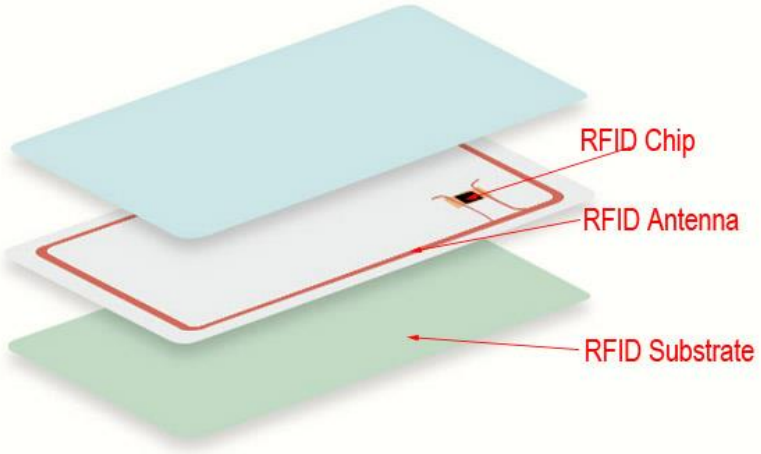
لكن من جانب آخر قد يرى البعض أن تطبيق المشروع جعل عملية التوزيع بشكل أسوء وقلل فرص الحصول على المادة بالتالي الطعن بفكرة العدل بتوزيع المواد، تعتمد هذه النظرية على المقارنة بين فترتين، فترة كانت المواد متوافرة والأحوال الاقتصادية أفضل، وفترة فيها بالكاد يمكن تأمين المواد بسبب الحصار الاقتصادي بالتالي المقارنة بين الفترتين غير عادل لتقييم الأثر الجيد للمشروع، ففكرة المشروع هي التوزيع العادل للمادة سواء في وفرتها أو في ندرتها ونقصها بالتالي توزيع النقص في المادة للجميع وتحقيق العدل في الحالتين.

4-1 خصائص البطاقة الإلكترونية المستخدمة في مشروع البطاقة الاجتماعية

هي بطاقة إلكترونية من نوع RF (Radio Frequency) تستخدم تقنية الراديو لتبادل البيانات بين الجهاز القارئ والبطاقة المراد قراءتها.

وتستخدم هذه البطاقة تقنية RFID (Radio Frequency Identification) تعمل على إرسال إشارة راديوية من جهاز القارئ (POS) إلى البطاقة، والتي تحتوي على رمز تعريفي فريد للبطاقة (مثل رقم تسلسلي) يتم ربطه لاحقاً مع بيانات مالك البطاقة عند إنشاء البطاقة.

البطاقة مصنوعة من مادة الـPVC تحوي داخلها رقاقة صغيرة مع ملف نحاسي دقيق داخلها



الشكل (3) البطاقة الإلكترونية

عندما يقترب جهازPOS من البطاقة، يعرضها للمجال المغناطيسي خاصته والملف النحاسي داخل البطاقة يتأثر بالمجال المغناطيسي مولدا مجال مغناطيسي عكسي الذي يختلف من بطاقة لأخرى على حسب الرقاقة الموجودة داخلها.

الشكل (4) جهاز POS

بالنتيجة كل بطاقة لديها رقم تسلسلي خاص بها ويربط بالرقم الوطني لمالك البطاقة عندما يستصدر بطاقته الخاصة بأحد مراكز استصدار البطاقة الاجتماعية ويتم اخذ بصمة إلكترونية وصورة وجه مالك البطاقة.

5-1 أنواع البطاقات المتاحة بالمشروع

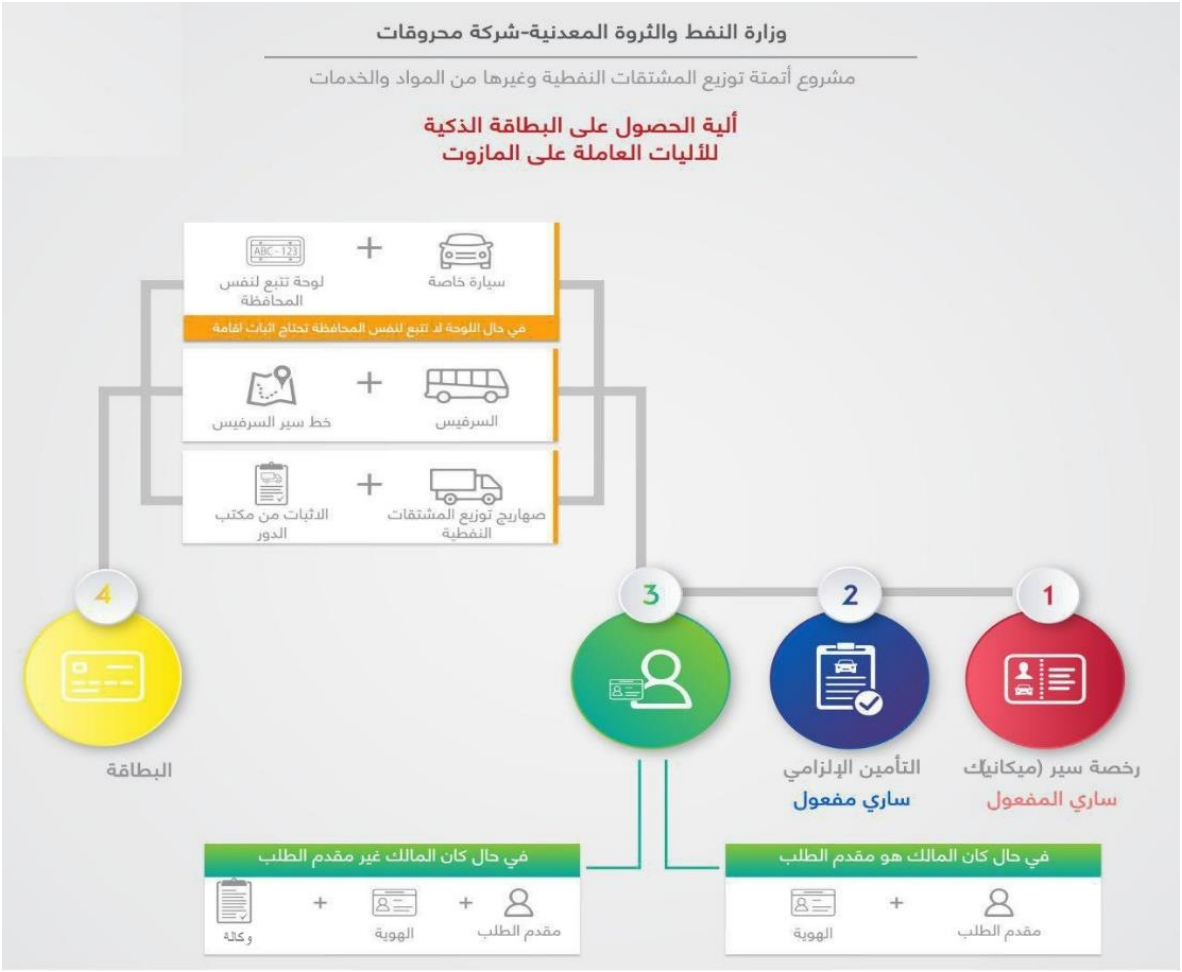
يتم إصدار البطاقات ضمن ثلاث فئات:

البطاقة العائلية: تخصص للعائلات يحق للعائلة استلام من خلالها مادة الغاز ووقود التدفئة بالإضافة للمواد التموينية والخبز.

متطلبات إصدار البطاقة: هوية رب الأسرة، دفتر العائلة.

بطاقة المركبة: يحق لكل مالك آلية الحصول على هذه البطاقة ليتمكن من تعبئة وقود المركبة من محطات الوقود.

متطلبات إصدار البطاقة:



الشكل (5) متطلبات إصدار البطاقة، المصدر: الموقع الرسمي الخاص بشركة محروقات

بطاقة الفعالية: تمنح للفعاليات مثل المطاعم ومحلات الحلويات وغيرها للحصول على مادة الغاز الصناعي.

متطلبات إصدار البطاقة: هوية صاحب العلاقة، قرار التعامل.

وعند استصدار أي من هذه البطاقات يتم أخذ صورة إلكترونية لثبوتيات مالك البطاقة واخذ صورة وجه وبصمة إلكترونية أيضاً بالتالي التخلص من مشاكل التزوير المحتملة.

الشكل (6) فوائد البطاقة الاجتماعية، المصدر: الموقع الرسمي الخاص بشركة محروقات

يتم إصدار هذه البطاقات عبر مراكز الخدمة المنتشرة وفق الألية التالية:

التسليم:

يتم التأكد من ثبوتيات المواطن من ثم إدخال المرفقات والبصمة الإلكترونية والصورة الخاص بالمواطن من ثم يتم طباعة البطاقة وتسليمها للمواطن وتفعيلها بشكل مؤقت بالإضافة الى إرسال البيانات الى قسم التدقيق

الشكل (7) آلية تسليم البطاقة الاجتماعية، المصدر: الموقع الرسمي الخاص بشركة محروقات

التدقيق:

بعد فترة زمنية يتم تدقيق البطاقة والمرفقات المرسلة ليتم إما تفعيلها بشكل دائم أو إيقافها مع ذكر السبب (قد يكون نقص في الثبوتيات)

الشكل (8) آلية تدقيق البطاقة الاجتماعية، المصدر: الموقع الرسمي الخاص بشركة محروقات

6-1 خدمات المشروع الإلكترونية:

تطبيق وين

هو التطبيق الأوسع انتشارا ويستخدم كمنصة إلكترونية للاستفادة من خدمات البطاقة الاجتماعية ويقدم الخدمات التالية:

استعراض البطاقات العائدة لصاحب الحساب

استعراض الرصيد والمخصصات

طلب مادة مازوت التدفئة

تفاصيل معتمد الغاز وحالة الدور وعادة طلب أسطوانة الغاز

اختيار صالة السورية للتجارة وطلب لمواد التموينية منها

تأكيد رقم الهاتف أو تغييره

استعراض المحطات القريبة التي تتوفر بها المشتقات النفطية

الأسئلة الشائعة- تقديم شكاوى

مركز الخدمة الذاتي:

يتضمن موقع الخدمة الذاتية (my.mahrrukat.gov.sy) الخدمات التالية:

إصدار بطاقة بدل ضائع

إصدار بطاقة آلية-عائلية

طلب تبديل ملكية بطاقة آلية

تصحيح عدد المستفيدين

طلب إلغاء ملكية بطاقة آلية-تعديل معلومات آلية

تسجيل طلب مازوت تدفئة

اختيار صالة وطلب المواد منها

تغيير معتمد غاز ومعرفة حالة الدور

طلب أسطوانة غاز منزلي

اختيار معتمد خبز

تغيير أو تأكيد رقم الهاتف

معرفة حالة البطاقة

قناة التلغرام التفاعلية

الخدمات المقدمة عب قناة التلغرام التفاعلية (t.me/takamolSocialBot):

استعلام رصيد بطاقة عائلية- آلية

معرفة حالة البطاقة

استعراض المواد وطلبها أو إعادة طلبها

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

تناولنا في هذا الجزء استعراض المقابلات التي استخلصنا منها العراقيل التي واجهت المشروع في تحقيق أهدافه والتعريف بمجتمع الدراسة والعينة ثم عرضنا الطرق والإجراءات التي تم استخدامها في الدراسة من حيث منهجية الدراسة، وتوضيح الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخراج النتائج.

1-2 العراقيل التي واجهت المشروع في تحقيق أهدفه

بعد إجراء مقابلات مع مسؤولين من القطاعات الثلاث: شركة محروقات، مديرية التجارة الداخلية وحماية المستهلك، السورية للتجارة في حمص ومشرف أحد مراكز الخدمة الخاصة بالمشروع

اجمع المأخوذة آرائهم من المسؤولين على مشكلة مشتركة وهي البنية التحتية.

يعتمد عمل المشروع بشكل أساسي على توفر الإنترنت حيث أن أجهزة نقاط البيع pos تحتاج للإنترنت للوصول الى السيرفر الرئيسي للاستعلام عن حالة البطاقة المراد منح المادة لصاحبها، لكن بعض المناطق تشهد ضعف في تغطية أبراج الشبكة بل حتى في المدينة أحيانا يفقد الاتصال بالأنترنت أثناء الأحوال الجوية السيئة، مما يعرقل سير عمليه التوزيع للمادة.

كما أن عمل مراكز الخدمة يعتمد على الإنترنت بشكل كامل فيتأثر بحالة الإنترنت.

أما بالنسبة للمقابلة مع مسؤول في مديرية التجارة الداخلية وحماية المستهلك والمسؤولة عن الخبز التمويني

بين لنا المشاكل والعقبات التي تواجههم يمكن تلخيصها بالنقاط التالية:

1- صعوبة تعامل بعض الموظفين الحكوميين مع التحول الرقمي فيما يخص توزيع المادة والذي يتطلب تدريبهم بشكل أفضل مستقبلاً.
2- رغم أن المشروع أتمت توزيع المادة للمواطن لكنه بقي ضمن المديرية يعتمد على الأوراق والإجراءات المتبعة قديماً وفي بعض الجوانب زاد المعاملات الورقية والذي يؤثر بطبيعة الحال على أداء المشروع.

أما في مقابلتنا مع مسؤول في شركة محروقات فرع حمص بين لنا أنه بعد تطبيق المشروع استطاعت الشركة ضبط الكميات بشكل أكبر وتقليل نسبه الهدر بنسبه كبيرة.

أما بخصوص المشاكل والعقبات التي تعيق المشروع من تحقيق أهدافه يمكن تلخيصها بالنقاط التالية:

1- مازالت الإجراءات ضمن الشركة تعتمد على الورقيات فيما يخص المشروع وعلى المدى البعيد يشكل هذا هدر للأموال بينما يمكن إجراءها إلكترونياً.
2- مركزية القرار الذي يهدر الوقت ويسبب البطء بالتنفيذ فيما يخص المشروع.

وخلال المقابلة مع مسؤول في السورية للتجارة بين لنا المشاكل والعقبات بالنقاط التالية:

1- مركزية القرار وكثرة المراسلات بين السورية للتجارة والشركة المشغلة مما يؤخر تنفيذ العمليات المطلوبة (تعديل رصيد، تصحيح وثيقة، إيقاف رسائل... الخ).
2- ضعف تأهيل وتدريب البائعين في صالات السورية للتجارة المطلوب منهم العمل على أجهزة POS، وكثرة تبديل هؤلاء العاملين.
3- صعوبة تأمين المواد المضافة على البطاقة الاجتماعية مما يؤثر سلباً على مخصصات المواطنين من المواد التموينية.

المقابلة مع مشرف مركز خدمة تابع للمشروع:

1- الازدحام في مراكز الخدمة في المدينة بسبب قلة المراكز.
2- مركزية العمل حيث أن جميع بيانات المراجعين تحتاج الى المتابعة من قبل الإدارة المركزية للمراكز في مقر الشركة المشغلة لكنه تراسل إلكتروني وفوري.
3- عدم وجود ألية مؤتمتة لتنظيم دور المراجعين بل تعتمد على الجهد اليدوي.

2-2 مجتمع الدارسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من المواطنين المستفيدين من مشروع البطاقة الاجتماعية في محافظة حمص العينة شملت 57 مفردة تم عزل 3 مفردات كونها لا تقيم في محافظة حمص ولا تتناسب مع الدراسة وبعد حذف الوحدات المخالفة تم اخذ 54 وحدة.

3-2 تحليل البيانات وعرض نتائج الاستبيان

خصائص العينة:

(جميع الجداول والرسوم البيانية في هذه الفقرة هي من أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss)

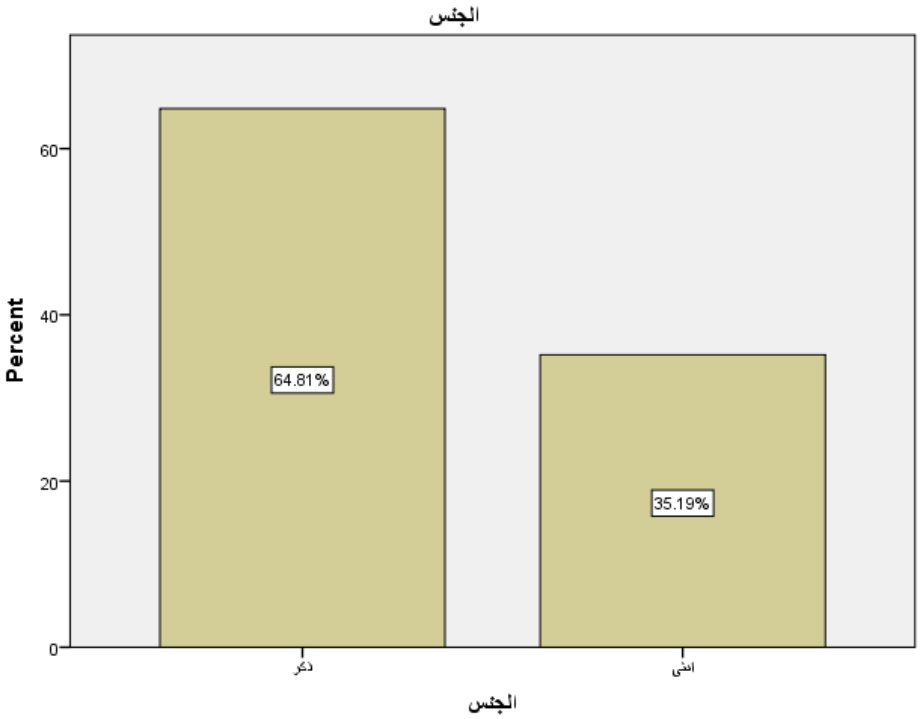
1- الجنس:

يظهر الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجنس			
		Frequency	Percent
Valid	ذكر	35	64.8
	أنثى	19	35.19
	Total	54	100.0

الجدول (1)، توزع العينات حسب متغير الجنس

أظهرت النتائج أن أغلب المشاركين كانوا من الذكور بنسبة 64.8% مقابل نسبة 35.19% للإناث.



الشكل (9)، توزع العينات حسب متغير الجنس

2- العمر:

يظهر الجدول التالي توزع مفردات العينة وفق لمتغير العمر:

الفئة العمرية			
		Frequency	%Percent
Valid	+60	1	1.9
	45-60	10	18.5
	30-45	26	48.1
	- 30	17	31.5
	Total	54	100.0

الجدول (2)، توزع العينات حسب متغير الفئة العمرية

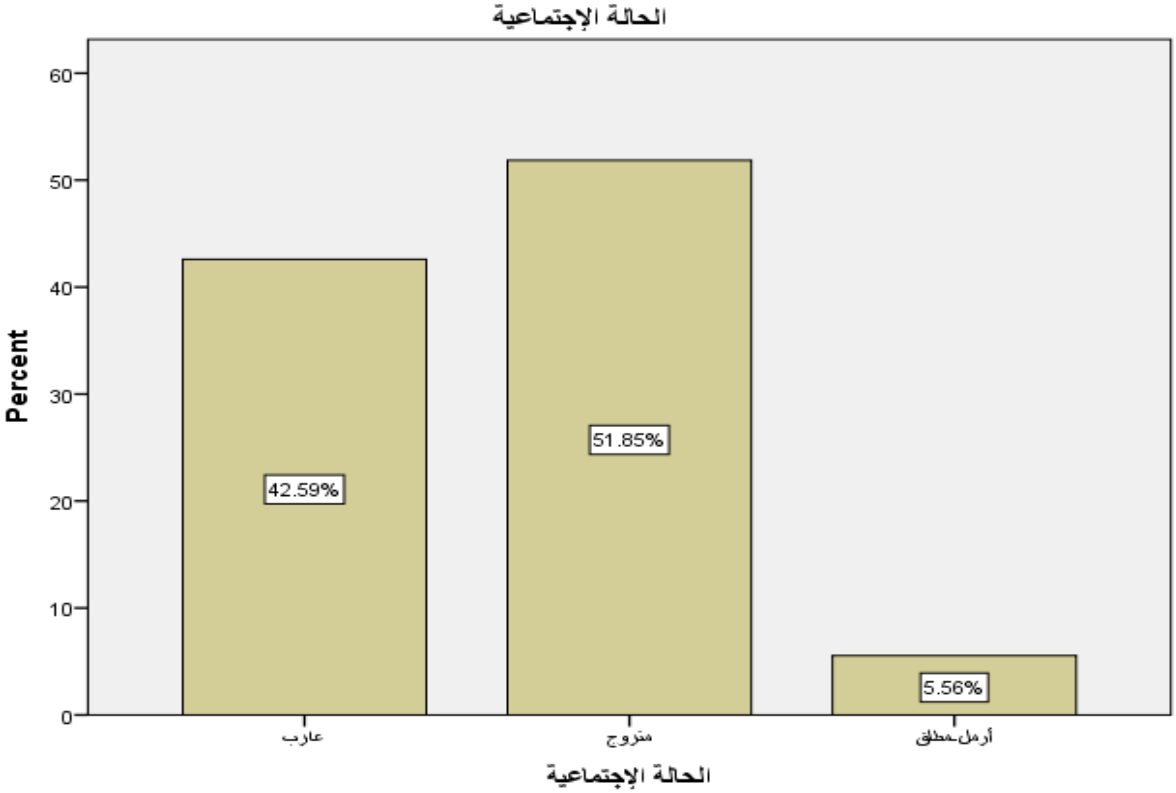
يتضح أن أغلب المفردات كانوا ضمن الفئة العمرية 30 الى 45 سنة بعدد 26 مفردة ونسبة 48.1%, بينما كانت النسبة الأقل للفئة العمرية الأكثر من 60 سنة بعدد 1 مفردة ونسبة 1.9%.

3- الحالة الاجتماعية:

يظهر الجدول التالي توزع المفردات حسب الحالة الاجتماعية:

الحالة الاجتماعية			
		Frequency	Percent
Valid	عازب	23	42.6
	متزوج	28	51.9
	أرمل-مطلق	3	5.6
	Total	54	100.0

الجدول (3)، توزع العينات حسب متغير الحالة الاجتماعية



الشكل (10)، توزع العينات حسب متغير الحالة الاجتماعية

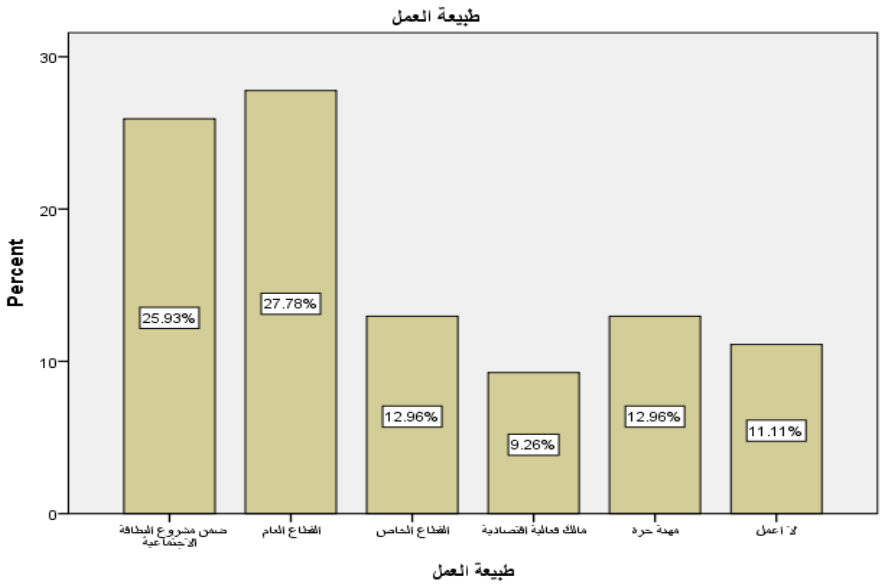
4- طبيعة العمل:

النسبة الكبرى من المستبين آرائهم كانوا يعملون ضمن القطاع العام بنسبة 27.8% تليها بنسبة قريبة العاملين ضمن مشروع البطاقة الاجتماعية وبلغت 25.9%.

أما بقية المفردات توزعت حسب الجدول التالي:

طبيعة العمل			
		Frequency	%Percent
Valid	ضمن مشروع البطاقة الاجتماعية	14	25.9
	القطاع العام	15	27.8
	القطاع الخاص	7	13.0
	مالك فعالية اقتصادية	5	9.3
	مهنة حرة	9	16.7
	لا اعمل	4	7.4
	Total	54	100.0

الجدول (4)، توزع العينات حسب متغير طبيعة العمل



الشكل (11)، توزع العينات حسب متغير طبيعة العمل

5- مستوى الدخل المعيشي:

يبين الجدول التالي توزع المفردات وفق مستوى الدخل المعيشي:

مستوى الدخل المعيشي			
		Frequency	%Percent
Valid	ضعيف	37	68.5
	متوسط	14	25.9
	ممتاز	3	5.6
	Total	54	100.0

الجدول (5)، توزع العينات حسب مستوى الدخل المعيشي

حيث بلغت نسبة المفردات ذات الدخل الضعيف 68.5% وهذا يعكس واقع المجتمع السوري ذو الدخل الضعيف، مقابل نسبة 25.9% للمفردات ذات الدخل المتوسط ونسبة 5.6% للدخل الممتاز.

الشكل (12)، توزع العينات حسب متغير مستوى الدخل المعيشي

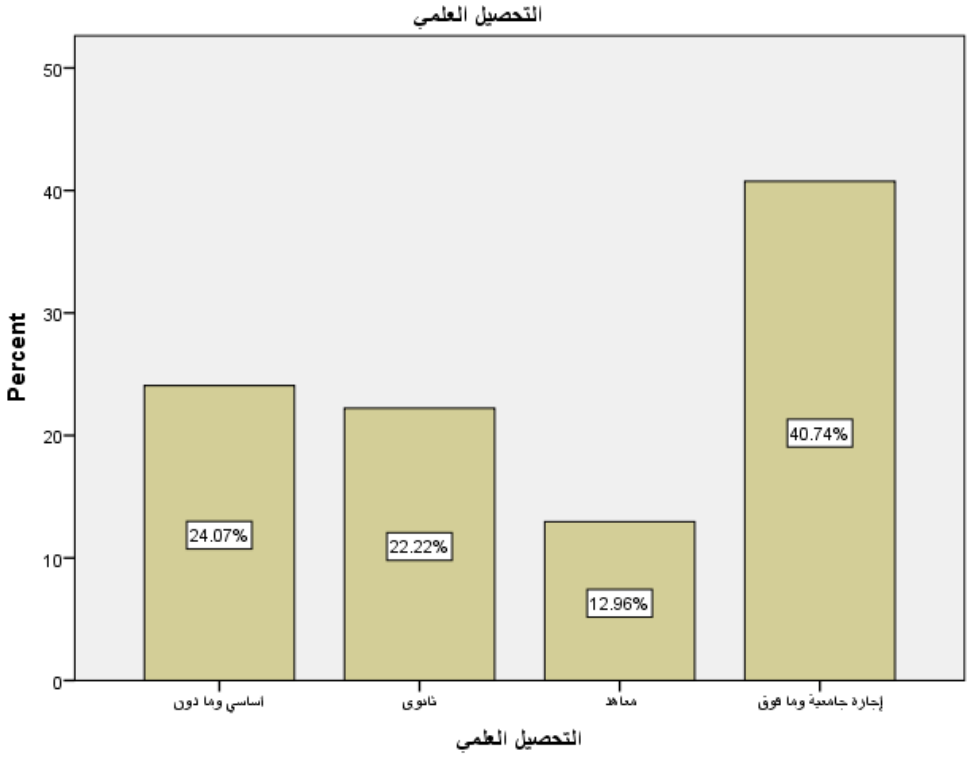
6- مستوى التحصيل العلمي:

يظهر الجدول التالي توزع المفردات حسب مستوى التحصيل العلمي:

التحصيل العلمي			
		Frequency	%Percent
Valid	أساسي وما دون	13	24.1
	ثانوي	12	22.2
	معاهد	7	13.0
	إجازة جامعية وما فوق	22	40.7
	Total	54	100.0

الجدول (6)، توزع العينات حسب متغير التحصيل العلمي

كانت المفردات ذات التحصيل العلمي (إجازة جامعية وما فوق) تأخذ النسبة الكبرى حيث بلغت 40.7% و24.1% للمفردات التي تملك شهادة تعليم أساسي وما دون، ونسبة 22.2% للمفردات الحاصلة على شهادة ثانوية، أما المعاهد بلغت نسبتهم 13%.



الشكل (13)، توزع العينات حسب متغير التحصيل العلمي

المبحث الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان

كانت محاور الاستبيان كما في الجدول التالي:

			مقياس ليكرت الثلاثي		
			3	2	1
المحور الأول	المتغير المستقل: تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية	حصر استلام المواد المدعومة بيوم محدد	راض	محايد	رافض
		استخدام إشعارات الرسائل النصية للإبلاغ عن ستلام المواد المدعومة			
		اعتماد مشروع البطاقة الاجتماعية كوسيلة وحيدة في توزيع المواد المدعومة			
		الاعتماد الى الأتمتة في توزيع المواد			
المحور الثاني	خدمات المشروع	توزع مراكز الخدمة الخاصة بالبطاقة الاجتماعية جغرافياً	راض	محايد	رافض
		خدمات مراكز البطاقة الاجتماعية			
		سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin للاستعراض طلبات المواد المدعومة			
المحور الثالث	زيادة رضا المواطن	حصص الغاز المنزلي	راض	محايد	رافض
		حصص مادة مازوت التدفئة			
		حصص المشتقات النفطية للمركبات (ديزل - بنزين)			
		حصص مادة الخبز			
		مخصصات المواد التموينية (السكر- الأرز)			
		ألغاء ظاهرة الطوابير والازدحام	نعم	ربما	لا
المحور الرابع	تحقيق العدل	المشروع حد من عمليات بيع المواد بشكل مزاجي (كالمحسوبيات)	نعم	ربما	لا
		المشروع حقق ضمان حصول كل أسرة على حصة عادلة تتناسب مع وفرة المادة	نعم	ربما	لا
		اعتماد نظام الشرائح (مدعوم- غير مدعوم) عزز من تحقيق العدل	نعم	ربما	لا
المحور الخامس	تحسين كفاءة الموارد	المشروع حد من تسريب المواد الى السوق السوداء	نعم	ربما	لا
		المشروع حسن من كفاءة إدارة موارد الحكومة	نعم	ربما	لا
المحور السادس	تطوير المشروع	تطوير المشروع كربط البطاقة بالمرتب الشهري وشمولها قطاعات أخرى كالشراء من المتاجر	نعم	ربما	لا

الجدول (7)، محاور الاستبيان، المصدر: من إعداد الباحث.

تم احتساب المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكرت الثلاثي عن طريق احتساب المدى بين أكبر وأصغر رقم بمقياس ليكرت وهما الرقم 3 و1 أي 3-1=2

ثم احتساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الخيارات أي 3/2=0.67.

بالتالي يكون الاتجاهات حسب المتوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة كما في الجدول التالي:

المتوسط	الإجابة
1 - 1.67	رافض
1.67-2.34	محايد
2.34-3	راضٍ

الجدول (8)، أطوال الفئات، من إعداد الباحث

كما تم تطبيق تحليل One-Sample T-test لمعرفة إذا ما كان المتوسط الحسابي لدرجة الاستجابة على كل محور من محاور الدراسة قد وصلت الى درجة الرضا المتوسط (المحايد) أي 2.34 أم تختلف عنها جوهرياً.

1- المحور الأول (المتغير المستقل)

(ملاحظة: جميع الجداول في هذه الفقرة هي من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss)

يتضمن المحور أسئلة عن جوانب تطبيق المشروع فظهرت نتائج الاستبيان كما مبين في الجدول التالي:

		Frequency	%Percent
حصر استلام المواد المدعومة بيوم محدد	رافض	19	35.2
	محايد	7	13.0
	راضٍ	28	51.9
	Total	54	100.0
استخدام إشعارات الرسائل النصية في للإبلاغ لاستلام المواد المدعومة	رافض	6	11.1
	محايد	6	11.1
	راضٍ	42	77.8
	Total	54	100.0
اعتماد مشروع البطاقة الاجتماعية كوسيلة وحيدة في توزيع المواد المدعومة	رافض	12	22.2
	محايد	6	11.1
	راضٍ	36	66.7
	Total	54	100.0
الاعتماد على الأتمتة في توزيع المواد	رافض	9	16.7
	محايد	16	29.6
	راضٍ	29	53.7
	Total	54	100.0

الجدول (9)، نتائج محور تطبيق المشروع

بتطبيق تحليل One-Sample T-test لفقرات المحور الأول حصلنا على الجدول التالي:

تطبيق المشروع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه حسب المتوسط
استخدام إشعارات الرسائل النصية في للإبلاغ لاستلام المواد المدعومة	2.67	0.673	**راضٍ**
اعتماد مشروع البطاقة الاجتماعية كوسيلة وحيدة في توزيع المواد المدعومة	2.44	0.839	**راضٍ**
الاعتماد على الأتمتة في توزيع المواد	2.37	0.76	**راضٍ**
حصر استلام المواد المدعومة بيوم محدد	2.17	0.927	**راضٍ**

الجدول (10)، اختبار One-Sample T-test على محور تطبيق المشروع

نلاحظ أن كل إجابات أفراد العينة حول تطبيق المشروع كانت راضية عنه بجوانبه الأربعة المذكورة.

2- المحور الثاني

(ملاحظة: جميع الجداول في هذه الفقرة هي من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss)

تناول المحور الثاني أسئلة حول الرضا عن خدمات المشروع نفسه، فكان توزع الأجوبة والنسب المئوية لها كما موضح في الجدول التالي:

		Frequency	%Percent
توزع مراكز الخدمة جغرافيا	رافض	27	50
	محايد	17	31.5
	راضٍ	10	18.5
	Total	54	100
خدمات مراكز البطاقة الاجتماعية	رافض	26	48.1
	محايد	14	25.9
	راضٍ	14	25.9
	Total	54	100
تطبيق way-in الخاص بالمشروع	رافض	9	16.7
	محايد	2	3.7
	راضٍ	43	79.6
	Total	54	100

الجدول (11)، نتائج محور خدمات المشروع

بتطبيق تحليل One-Sample T-test لفقرات المحور الثاني حصلنا على الجدول التالي:

خدمات المشروع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه حسب المتوسط
توزع مراكز الخدمة جغرافيا	1.69	0.773	محايد
خدمات مراكز البطاقة الاجتماعية	1.78	0.839	محايد
تطبيق way-in الخاص بالمشروع	2.63	0.734	راضٍ

الجدول (12)، اختبار One-Sample T-test على محور خدمات المشروع

قيمة الاختبار 2.34				
المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	sig
خدمات المشروع	2.03	.435	5.210	.0000

الجدول (13)، اختبار One-Sample T-test على محور خدمات المشروع

بناءً على اختبار One-Sample T-test يظهر الجدول (13) أن المتوسط الحسابي العام لمحور خدمات المشروع يبلغ 2.03 وهو أصغر من 2.34 بالتالي اتجاه إجابات أفراد العينة للحياد عن الرضا على خدمات المشروع.

واتجهت إجابات أفراد العينة على العبارتين (توزع مراكز الخدمة جغرافيا) و (خدمات مراكز البطاقة الاجتماعية) إلى الحياد مما يدل على مشكلة في توزع المراكز والخدمات المقدمة في هذه المراكز.

كما اتجهت الإجابات على عبارة (تطبيق way-in الخاص بالمشروع) الى الرضا.

مناقشة النتائج السلبية:

لتفسير نتيجة السؤال الأول حول عدم الرضا عن توزع المراكز جغرافياً عُرضت النتيجة على أحد مشرفي مراكز البطاقة الاجتماعية وقد كان تفسيره كالتالي:

- بالنسبة لعدم الرضا عن توزع مراكز الخدمة جغرافياً سببه أنه عند انطلاق المشروع كان هناك الكثير من مراكز الخدمة المنتشرة في المدينة وفي جميع المناطق الريفية وعند انتهاء مرحلة الإطلاق تم إغلاق أغلبية المراكز بطريقة غير مدروسة جغرافياً لنصل لواقع 3 مراكز خدمة في الريف غير موزعين بشكل يراعي التباعد، و3 مراكز خدمة في المدينة والتي كانت أيضاً مقصد المواطنين في الريف بشكل كبير بسبب بعد المسافة عن مراكز الخدمة عنهم في الريف.
- بالنسبة لعدم الرضا عن خدمات مراكز البطاقة الاجتماعية، فَسّر مشرف المركز ذلك بسبب الضغط الهائل يومياً على المراكز من قبل المراجعين وخصوصاً بعد تعرض أحد المراكز في المدينة للإغلاق بسبب تعرضه للسرقة مما خلق حالة ازدحام شديدة على المركزين المتبقيين في المدينة. وبسبب الضغط اليومي ومحدودية الموظفين في المركز لا يتسنى أيضاً للمركز تنفيذ

طلبات تعديل المستفيدين المقدمة من المواطنين عبر البيانات العائلية بالوقت المرجو. مما أثر سلباً على رضا المواطنين من حيث جودة الخدمة المقدمة.

وبالنتيجة بين لنا مشرف المركز أنه يمكن حل المشكلة الأولى بزيادة المراكز في الريف أو إعادة توزيعها بشكل مدروس الأمر المتعلق بشركة محروقات.
وبالنسبة للمشكلة الثانية يمكن لها بزيادة موظفي المركز الواحد حيث يبلغ عددهم حاليا 5 موظفين للمركز الواحد، وأيضا استحداث وسيلة تنظيم دور المراجعين إلكترونية حيث تنظيم الدور حالياً يدوياً ويسبب الكثير من المشاكل. ونشر معلومات تثقيفية عبر وسائل التوصل الاجتماعي حول استخدام موقع الخدمة الذاتية الذي يوفر على المواطن جهد الذهاب لمركز الخدمة كتعديل عدد المستفيدين أو تعديل رقم الهاتف الخاص بالبطاقة وتنفيذه وهو في المنزل، مما يخفف حالة الازدحام على مراكز البطاقة.

3- المحور الثالث

(ملاحظة: جميع الجداول في هذه الفقرة هي من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss)

تناول المحور الثالث أسئلة حول رضا المواطنين عن خدمات توزيع المواد المدعومة وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

			%Percent	Frequency
الحصص من مادة الغاز المنزلي	رافض		61.1	33
	محايد		7.4	4
	راضٍ		31.5	17
	Total		100.0	54
الحصص من مادة مازوت التدفئة	رافض		85.2	46
	محايد		9.3	5
	راضٍ		5.6	3
	Total		100.0	54
الحصص من المشتقات النفطية للمركبات	رافض-ليس لدي مركبة		46.3	25
	محايد		40.7	22
	راضٍ		13.0	7
	Total		100.0	54
الحصص من مادة الخبز	رافض		14.8	8
	محايد		9.3	5
	راضٍ		75.9	41
	Total		100.0	54
الحصص من المواد التموينية (سكر، رز)	رافض		66.7	36
	محايد		9.3	5
	راضٍ		24.1	13
	Total		100.0	54
إلغاء ظاهرة الطوابير والازدحام	رافض		18.5	10
	محايد		11.1	6
	راضٍ		70.4	38
	Total		100.0	54

الجدول (14)، نتائج محور الرضا عن توزيع المواد المدعومة

بتطبيق تحليل One-Sample T-test لفقرات المحور الثالث حصلنا على الجدول التالي:

الرضا عن خدمات توزيع المواد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه حسب المتوسط
الحصص من مادة الغاز المنزلي	1.70	.924	محايد
الحصص من مادة مازوت التدفئة	1.20	.528	رافض
الحصص من المشتقات النفطية للمركبات	1.67	.700	رافض
الحصص من مادة الخبز	2.61	.738	راضٍ
الحصص من المواد التموينية (سكر، أرز، الخ)	1.57	.860	رافض
إلغاء ظاهرة الطوابير والازدحام	2.52	.795	راضٍ

الجدول (15)، اختبار One-Sample T-test على محور الرضا عن خدمات توزيع المواد

اتجهت إجابات أفراد العينة الى رفض الحصص من مادة مازوت التدفئة والمشتقات النفطية للمركبات والحصص من المواد التموينية (سكر، أرز). والحياد على حصص مادة الغاز المنزلي.

الذي يدل على وجود مشكلة في الحصص المقدمة من هذه المواد.

كما اتجهت الإجابات الى الرضا على مخصصات مادة الخبز وإلغاء ظاهرة الطوابير الازدحام.

قيمة الاختبار 2.34				
المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	sig
الرضا عن خدمات توزيع المواد	1.88	.456	7.418	.0000

الجدول (16)، اختبار One-Sample T-test على محور الرضا عن خدمات توزيع المواد

بناءً على اختبار One-Sample T-test يظهر الجدول (16) أن المتوسط الحسابي العام لمحور الرضا عن توزيع المواد يبلغ 1.88 وهو أصغر من 2.34 وأكبر من 1.67. كما أن sig أصغر من 0.05، والذي يعني وجود معنوية بالتالي إجابات أفراد العينة تتجه **للحياد** فيما يخص **الرضا** عن خدمات توزيع المواد.

مناقشة النتائج السلبية:

حصلت الدراسة على تفسير لهذا التباين في الآراء من خلال المقابلات مع مسؤولي القطاعات المعنية:

- مسؤول في **شركة محروقات**: ربط النتائج الغير راضية بكون أن البلاد تعاني من نقص في المادة وقلة في العرض مقابل طلب السوق بسبب الصعوبات التي تواجهها الحكومة في استيراد المادة في ظل الحصار الاقتصادي الحالي مبيناً أن المخصصات ليست ثابتة بل تتغير سلباً أو إيجاباً تبعاً لتوفر المادة سواء مادة الغاز المنزلي أو المازوت أو البنزين، بالنتيجة الأمر الذي انعكس على المخصصات المقدمة للمواطن عبر المشروع والمدة الغير مرضية بالنسبة للمواطن بين كل تعبئة وأخرى.
وأوضح أنه لا يمكن تحسين رضا المواطنين عن المخصصات إلا بتوفر المادة بشكل كافي فالأمر مرهون بتحسن الوضع الاقتصادي في البلاد.
- مسؤول في **السورية للتجارة**: بين لنا أن المخصصات قليلة والفترة الزمنية بين كل دفعة والأخرى كبيرة نسبياً وهذا ما أثر سلباً على رضا المواطنين.
أما عن الأسباب التي أثرت على هذه المخصصات وضح أنه سابقاً كانت تعتمد السورية للتجارة على إنتاج معامل السكر المحلية لكن بسبب نقص توريدات الفيول أدى لتوقف المعامل والاعتماد على الاستيراد.

لكن لا يمكن للسورية للتجارة استيراد المواد التموينية (كالسكر والأرز) بشكل مباشر بسبب العقوبات المفروضة على البلاد، فتعتمد السورية للتجارة في تأمين المواد التموينية التعاقد مع تجار داخليين لتأمين المواد حيث يمكن للتاجر تجاوز العقوبات بشكل مرن أكثر.
والسورية للتجارة في السنوات الأخيرة تعاني من إحجام من قبل التجار للتعاقد ويرجع السبب كونه يتم التسديد للتاجر بعد عدة أشهر من استيراده للمادة وبسبب التضخم المستمر للعملة فأن التاجر يتعرض للخسارة فيحجم عن التعاقد ويفضل استيراد المادة لصالحه الخاص.

وحالياً مصادر السورية للتجارة من مادة السكر هي كميات محدودة من إنتاج المعامل في حال توفر الفيول بالإضافة لأنه في كل عملية استيراد لمادة السكر من قبل تاجر ما يحق للسورية للتجارة شراء ما نسبته 15% من الكمية المستوردة مقابل تقديم قرض تيسيري للتاجر وتسهيلات أخرى.

وعن سؤاله عن الحلول الممكنة قال لنا يمكن تجاوز هذه المشكلات بإجراء إصلاحات إدارية لتخفيف الروتين وتجاوز العقبات بالإضافة للسعي من قبل الحكومة لدعم المعامل المحلية بمادة الفيول.

مناقشة النتائج الإيجابية:

على عكس المواد النفطية والمواد التموينية من السكر والأرز، نالت مخصصات مادة الخبز رضا المستبين آراءهم بنسبة 75.9% مقابل 14.8% لم يكونوا راضين عنها.

بين المسؤول في **مديرية التجارة الداخلية وحماية المستهلك** أن كميات الطحين المستهلكة بعد تطبيق المشروع زادت بنسبة 50% عما كانت عليه قبل تطبيق المشروع وحمل ميزانية الدعم حملاً إضافياً لكنه خفف الهدر بشكل كبير جداً الأمر الذي كان سببه تسرب المادة، وسبب ذلك أن كل عائلة تملك البطاقة تأخذ مخصصاتها

كاملة عكس ما كان عليه سابقاً. منوها أن الكميات الحالية من دقيق القمح كافية للمحافظة على تلك المخصصات الحالية التي تتبع بشكل طردي مع وفرة المادة.

كما أنه كانت النتيجة الإيجابية للسؤال المتعلق بإلغاء ظاهرة الازدحام كان 70.4% من المستبين أراءهم يرون أن المشروع ألغى هذه الظاهرة مقابل 18.5% قالوا إن الظاهرة بقيت موجودة وتفسر تلك النتيجة السلبية الصغيرة أنه على سبيل المثال في بعض صالات السورية للتجارة يحتشد جميع المواطنين منذ الصباح لاستلام موادهم رغم أن صلاحية استلام المادة 48 ساعة مما يخلق مظهر مزدحم في الصباح على العكس تماماً بقية الوقت المتبقي من استلام المادة.

ضمن فقرات هذا المحور لوحظ علاقات ارتباط قوية تفسر بعض النتائج الإيجابية التي ظهرت:

- العلاقة بين فقرة اعتماد مشروع البطاقة الاجتماعية كوسيلة وحيدة في توزيع المواد المدعومة، وبين الرضا عن حصص مادة الخبز

Correlations

		اعتماد مشروع البطاقة الاجتماعية كوسيلة وحيدة في توزيع المواد المدعومة
الرضا عن حصص من مادة الخبز	Pearson Correlation	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	54

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

الجدول (17)، اختبار Pearson Correlation

حيث يشير الجدول (17) إلى وجود ارتباط خطي ذي دلالة إحصائية sig < 0.05

r = 0.864 يشير وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين المتغيرين

وهذا يوضح الأثر الإيجابي القوي لحصر بيع الخبز على البطاقة على رضا المواطن على مخصصاته.

4- المحور الرابع

(ملاحظة: جميع الجداول في هذه الفقرة هي من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss)

تضمّن المحور الرابع أسئلة حول رأي المواطنين في دور المشروع في تحقيق العدل في توزيع المواد كانت النتائج حسب الجدول التالي:

			%Percent
الحد من البيع المزاجي	لا	8	14.8
	ربما	18	33.3
	نعم	28	51.9
	Total	54	100.0
ضمان حصول كل أسرة على حصة من المادة المتوفرة	لا	12	22.2
	ربما	9	16.7
	نعم	33	61.1
	Total	54	100.0

الجدول (18)، نتائج محور تحقيق العدل في توزيع المواد

بتطبيق تحليل One-Sample T-test لفقرات المحور الرابع حصلنا على الجدول التالي:

تحقيق العدل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه حسب المتوسط
الحد من البيع المزاجي	2.37	.734	**نعم**
ضمان حصول كل أسرة على حصة من المادة المتوفرة	2.39	.834	**نعم**

الجدول (19)، اختبار One-Sample T-test على محور تحقيق العدل في توزيع المواد

قيمة الاختبار 2.34				
المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	sig
تحقيق العدل في توزيع المواد	2.38	.651	0.447	0.65

الجدول (20)، اختبار One-Sample T-test على محور تحقيق العدل في توزيع المواد

بناءً على اختبار One-Sample T-test يظهر الجدول (20) أن المتوسط الحسابي العام لمحور **تحقيق العدل** في توزيع المواد يبلغ 2.38 وهو أكبر بقليل من درجة القبول 2.34، كما أن قيمة sig

أكبر من 0.05 بالتالي الفرق غير معنوي مما يدل على أن اتجاهات الإجابات نحو **الحياد** حول تحقيق العدل في توزيع المواد.

كما اتجهت أراء أفراد العينة الى الموافقة أن المشروع حد من البيع المزاجي والذي كان يخل بالتوزيع السليم للمواطنين.

واتجهت أراء أفراد العينة الى الموافقة أن المشروع ضمن حصول كل أسرة على حصة من المادة المتوفرة.

فاستخدام الأتمتة مكن وسهل توزيع المادة على المواطنين بالتساوي وهذا ما يجعلنا أمام مفارقة رأيناها في مخصصات المواد النفطية والتموينية فمن ميزات المشروع الإيجابية توزيع المواد بالتساوي إلا أنه بسبب قلة المواد النفطية جعل حصص المواطنين قليلة وهذا ما انعكس سلبا على رضاهم. بينما وفرة القمح عزز الأثر الإيجابي لتطبيق المشروع على رضا المواطن.

مناقشة النتائج الإيجابية:

توافقاً مع نتيجة الاستبيان حول الحد من البيع المزاجي الذي كان منشراً قبل تطبيق المشروع والذي كان يتيح للأسر استلام موادها على حساب دور أسر أخرى. بعد تطبيق المشروع ألزم الباعة بتسليم مخصصات الأسر المبلغة دون أي اعتبارات أخرى.

أما حول ضمان حصول كل أسرة على حصة من المادة المتوفرة، ففعلا بفضل أتمتة توزيع المادة كانت الحصص تتوزع على المواطنين تبعاً لتوفر المادة بحيث كل البطاقات يتاح لها نفس فرصة البطاقات الأخرى.

ضمن فقرات هذا المحور لوحظ علاقات ارتباط قوية تفسر بعض النتائج الإيجابية التي ظهرت:

- العلاقة بين حصر استلام المواد المدعومة بيوم محدد وبين المتغير **المتابع** الحد من البيع المزاجي.

Correlations		
		حصر استلام المواد المدعومة بيوم محدد
الحد من البيع المزاجي	Pearson Correlation	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	54

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

الجدول (21) اختبار Pearson Correlation

يشير الجدول (21) الى وجود ارتباط خطي ذي دلالة إحصائية sig < 0.05 بين المتغير التابع وبين المتغير المستقل.

r = 0.823 يشير وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين المتغيرين.

حيث أن تحديد بيع المادة للمواطن بيوم معين ألزم الباعة بتسليم المادة للمواطن وهذا ألغى ظاهرة البيع المزاجي التي كانت موجودة.

5- المحور الخامس

(ملاحظة: جميع الجداول في هذه الفقرة هي من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss)

تضمن هذا المحور أسئلة حول اعتقاد المستبين أراءهم حول أثر تطبيق المشروع على تحسين كفاءة إدارة الموارد والحد من تسريب المواد الى السوق السوداء فكانت النتائج كما في الجدول:

%Percent	Frequency		
25.9	14	لا	حَسن المشروع كفاءة إدارة موارد الحكومة
20.4	11	ربما	
53.7	29	نعم	
100.0	54	Total	
24.1	13	لا	الحد من تسريب المواد الى السوق السوداء
33.3	18	ربما	
42.6	23	نعم	
100.0	54	Total	

الجدول (22)، نتائج محور تحسين إدارة موارد الحكومة

تحسين كفاءة إدارة الموارد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه حسب المتوسط
الحد من تسريب المواد الى السوق السوداء	2.19	.803	نعم
حَسن المشروع كفاءة إدارة موارد الحكومة	2.28	.856	نعم

الجدول (23) اختبار One-Sample T-test على محور تحسين إدارة موارد الحكومة

قيمة الاختبار 2.34				
المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	sig
تحسين كفاءة إدارة الموارد	2.23	.656	1.214	.230

الجدول (24)، اختبار One-Sample T-test على محور تحسين إدارة موارد الحكومة

بناءً على اختبار One-Sample T-test يظهر الجدول (24) أن المتوسط الحسابي العام لمحور **تحسين كفاءة إدارة الموارد** يبلغ 2.23 وهو أصغر بقليل من درجة القبول 2.34، كما أن قيمة sig أكبر من 0.05 بالتالي الفرق غير معنوي مما يدل على أن اتجاهات الإجابات نحو **القبول** أن المشروع حسن إدارة موارد الحكومة.

مناقشة النتائج الإيجابية:

من أهداف تطبيق المشروع هو تحسين إدارة موارد الحكومة من خلال ضبط توزيع هذا المواد بكفاءة أفضل الأمر الذي يتطلب الحد من الهدر وتسرب المواد الى السوق السوداء والذي أكدته المقابلات مع المسؤولين.

سيتم تحليل هذا النتائج لاحقاً ضمن تأثير المتغيرات الديمغرافية للمستبين آراءهم لنرى كيف الموظفين ضمن المشروع يرون هذه الأثر وكيف المواطن العادي يراه.

ضمن فقرات هذا المحور لوحظ علاقات ارتباط قوية تفسر بعض النتائج الإيجابية التي ظهرت:

- العلاقة بين فقرة تحسين كفاءة إدارة مواد الحكومة وفقرة الاعتماد على الأتمتة في توزيع المواد في المتغير المستقل:

Correlations		
		الاعتماد على الأتمتة في توزيع المواد
حَسن المشروع كفاءة إدارة موارد الحكومة	Pearson Correlation	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	54

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

الجدول (25) اختبار Pearson Correlation

يشير الجدول (25) السابق الى وجود ارتباط خطي ذي دلالة إحصائية sig < 0.05 بين المتغير التابع وبين المتغير المستقل.

r = 0.854 يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين المتغيرين.

فالاعتماد على الأتمتة يسهل التخطيط واستعراض البيانات بالتالي إدارة جيدة لعمليات التوزيع والذي يؤثر إيجاباً على إدارة هذه المواد.

6- المحور السادس

(ملاحظة: جميع الجداول في هذه الفقرة هي من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss)

تناول هذا المحور الاستبيان عن رغبة المواطنين في تطوير المشروع وتعميمه فكانت النتيجة كما في الجدول التالي:

		Frequency	Percent
تطوير فكرة المشروع كربط البطاقة بالمرتب الشهري وقطاعات أخرى	لا	5	9.3
	ربما	7	13.0
	نعم	42	77.8
	Total	54	100.0

الجدول (26)، نتائج محور تطوير فكرة المشروع

قيمة الاختبار 2.34				
المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	t	sig
تطوير فكرة المشروع كربط البطاقة بالمرتب الشهري وقطاعات أخرى	2.69	.639	3.969	.000

الجدول (27)، اختبار One-Sample T-test على محور تطوير فكرة المشروع

بناءً على اختبار One-Sample T-test يظهر الجدول (27) أن المتوسط الحسابي العام لمحور الرغبة ب تطوير **فكرة المشروع** يبلغ 2.69 وهو أكبر من درجة القبول 2.34، كما أن قيمة sig أصغر من 0.05 بالتالي يوجد فرق معنوي مما يدل على أن اتجاهات الإجابات نحو **القبول** والرغبة بتطوير فكرة المشروع.

وهذا يبين لنا تقبل الموطن لفكرة المشروع وتفهمه للنتائج السلبية التي أخرجها المشروع كقلة المخصصات في بعض المواد.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات البحث

المطلب الأول

الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين في مدينة حمص.

ولها ثلاث فرضيات فرعية:

1- يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على زيادة رضا المواطن عن خدمات توزيع المواد
2- يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحقيق العدل في توزيع المواد المدعومة.
3- يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة.

يتم اختبار الفرضيات من خلال التحقق من وجود علاقة ارتباط خطي ومدى قوتها بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة حسب اختبار بيرسون

Pearson Correlation	
±0.81 إلى ±1.00	علاقة قوية جدا
±0.61 إلى ±0.80	علاقة قوية
±0.41 إلى ±0.60	علاقة متوسطة
±0.21 إلى ±0.40	علاقة ضعيفة
±0.01 إلى ±0.20	علاقة ضعيفة جدا

الجدول (28)، اختبار بيرسون

sig < 0.05 تشير لوجود علاقة خطية.

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين في مدينة حمص.

(ملاحظة: جميع الجداول في هذه الفقرة هي من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss)

بإجراء اختبار تحليل معامل الارتباط الخطي Pearson بين المتغير التابع **تحسين جودة الخدمات المعيشية** والمتغير المستقل **تطبيق المشروع** على برنامج spss حصلنا على الجدول التالي:

Correlations

			تطبيق المشروع	تحسين جودة الخدمات المعيشية
تطبيق المشروع	Pearson Correlation	1	1	.815**
	Sig. (2-tailed)			.000
	N	54	54	54
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

الجدول (29)، نتائج اختبار Pearson Correlation على الفرضية الرئيسية الأولى

من الجدول (29) نجد أن معامل بيرسون يساوي 0.815 وsig أصغر من 0.05 وهذا يدل على وجود ارتباط خطي ذي دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي علاقة **قوية جداً**.

ومنه يمكننا القول **يوجد أثر إيجابي قوي لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين في مدينة حمص**

1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على زيادة رضا المواطن عن خدمات توزيع المواد

(ملاحظة: جميع الجداول في هذه الفقرة هي من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss)

بدراسة العلاقة الخطية Correlations بين المتغير التابع **زيادة الرضا عن توزيع المواد** والمتغير المستقل **تطبيق المشروع** على برنامج spss خلصنا بالجدول التالي:

Correlations			
زيادة الرضا عن توزيع المواد	تطبيق المشروع		
.591**	1	Pearson Correlation	تطبيق المشروع
.000		Sig. (2-tailed)	
54	54	N	
1	.591**	Pearson Correlation	زيادة الرضا عن توزيع المواد
	.000	Sig. (2-tailed)	
54	54	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

الجدول (30)، نتائج اختبار Pearson Correlation على الفرضية الفرعية الأولى

من الجدول (30) نجد أن معامل بيرسون يساوي 0.591 وsig أصغر من 0.05 وهذا يدل على وجود ارتباط خطي ذي دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي علاقة **متوسطة** القوة.

بالتالي يمكننا القول **إنه يوجد أثر إيجابي متوسط لتطبيق المشروع على زيادة رضا المواطن عن خدمات توزيع المواد.**

2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحقيق العدل في توزيع المواد المدعومة.

(ملاحظة: جميع الجداول في هذه الفقرة هي من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss)

بدراسة العلاقة الخطية Correlations بين المتغير **التابع تحقيق العدل في توزيع المواد** والمتغير المستقل **تطبيق المشروع** حصلنا على الجدول التالي:

Correlations			
تحقيق العدل في توزيع المواد	تطبيق المشروع		
.753**	1	Pearson Correlation	تطبيق المشروع
.000		Sig. (2-tailed)	
54	54	N	
1	.753**	Pearson Correlation	تحقيق العدل في توزيع المواد
	.000	Sig. (2-tailed)	
54	54	N	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

الجدول (31)، نتائج اختبار Pearson Correlation على الفرضية الفرعية الثانية

من الجدول (31) نجد أن معامل بيرسون يساوي 0.753 وsig أصغر من 0.05 وهذا يدل على وجود ارتباط خطي ذي دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي علاقة **قوية**.

بالتالي يمكننا القول إنه **يوجد أثر إيجابي قوي لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحقيق العدل في توزيع المواد**.

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة.

(ملاحظة: جميع الجداول في هذه الفقرة هي من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss)

بدراسة العلاقة الخطية Correlations بين المتغير التابع **تحسين كفاءة إدارة الموارد** والمتغير المستقل **تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية** حصلنا على الجدول التالي

Correlations			
تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة	تطبيق المشروع		
.672**	1	Pearson Correlation	تطبيق المشروع
.000		Sig. (2-tailed)	
54	54	N	
1	.672**	Pearson Correlation	تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة
	.000	Sig. (2-tailed)	
54	54	N	

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

الجدول (32)، نتائج اختبار Pearson Correlation على الفرضية الفرعية الثالثة

من الجدول (32) نجد أن معامل بيرسون يساوي 0.672 وsig أصغر من 0.05 وهذا يدل على وجود ارتباط خطي ذي دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع وهي علاقة **قوية**.

بالتالي يمكننا القول انه **يوجد أثر إيجابي لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة.**

بالنتيجة يمكن تلخيص نتائج اختبارات الفرضيات بالجدول التالي:

الفرضية	نتيجة الأثر	قوة العلاقة
يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين في مدينة حمص.	يوجد أثر إيجابي	قوية
1- يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على زيادة رضا المواطن عن خدمات توزيع المواد	يوجد أثر إيجابي	متوسطة
2- يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحقيق العدل في توزيع المواد المدعومة	يوجد أثر إيجابي	قوية
3- يوجد أثر لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة	يوجد أثر إيجابي	قوية

الجدول (33) نتائج اختبار الفرضيات

المطلب الثاني

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر للمتغيرات الديموغرافية للمستجوبة آرائهم على العلاقة بين تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية وتحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين في محافظة حمص.

(ملاحظة: جميع الجداول في هذه الفقرة هي من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج spss)

تم خلال أجراء اختبار Kruskal-Wallis Test بين المتغيرات الديموغرافية والمتغيرات التابعة الفرعية الثلاث المدروسة للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

فيما يلي المتغيرات التي وجد لها فروق ذات دلالة إحصائية:

1- متغير الحالة الاجتماعية:

Ranks

الحالة الاجتماعية		N	Mean Rank
زيادة الرضا عن توزيع المواد	عازب	23	33.96
	متزوج	28	23.86
	أرمل-مطلق	3	12.00
	Total	54	
تحقيق العدل في توزيع المواد	عازب	23	25.07
	متزوج	28	29.64
	أرمل-مطلق	3	26.17
	Total	54	
تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة	عازب	23	29.39
	متزوج	28	25.86
	أرمل-مطلق	3	28.33
	Total	54	

Test Statistics[a,b]

	زيادة الرضا عن توزيع المواد	تحقيق العدل في توزيع المواد	تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة
Chi-Square	8.413	1.196	.691
Df	2	2	2
Asymp. Sig.	.015	.550	.708

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: الحالة الاجتماعية

الجدول (34)، تأثير متغير الحالة الاجتماعية على المتغيرات التابعة

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية للدخل المعيشي في تقييم المتغير زيادة الرضا عن توزيع المواد لان sig أصغر من 0.05 لصالح فئة العازبين وهم الفئة التي لا تملك عائلات بالتالي لا يملكون بطاقات اجتماعية، حيث انهم لا يعانون مثل الذي يعاني الفئات المسؤولة عن العائلات.

2- متغير طبيعة العمل:

Ranks

طبيعة العمل		N	Mean Rank
زيادة الرضا عن توزيع المواد	ضمن مشروع البطاقة الاجتماعية	14	38.68
	القطاع العام	15	23.30
	القطاع الخاص	7	29.43
	مالك فعالية اقتصادية	5	23.90
	مهنة حرة	9	26.94
	لا اعمل	4	6.50
	Total	54	
تحقيق العدل في توزيع المواد	ضمن مشروع البطاقة الاجتماعية	14	31.04
	القطاع العام	15	23.90
	القطاع الخاص	7	31.29
	مالك فعالية اقتصادية	5	32.00
	مهنة حرة	9	23.83
	لا اعمل	4	24.63
	Total	54	
تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة	ضمن مشروع البطاقة الاجتماعية	14	35.39
	القطاع العام	15	20.90
	القطاع الخاص	7	28.64
	مالك فعالية اقتصادية	5	34.10
	مهنة حرة	9	29.89
	لا اعمل	4	9.00
	Total	54	

Test Statistics[a,b]

	زيادة الرضا عن توزيع المواد	تحقيق العدل في توزيع المواد	تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة
Chi-Square	15.880	3.210	13.712
Df	5	5	5
Asymp. Sig.	.007	.668	.018

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: طبيعة العمل

الجدول (35) تأثير متغير طبيعة العمل على المتغيرات التابعة

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية لطبيعة العمل في تقييم المتغير زيادة الرضا عن توزيع المواد لان sig أصغر من 0.05 لصالح فئة العاملين ضمن المشروع.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية لطبيعة العمل في تقييم المتغير تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة لان sig أصغر من 0.05 لصالح فئة العاملين ضمن المشروع وهذا يعزز أثر المشروع في تحسين كفاءة إدارة الموارد كونهم على دراية أكثر من غيرهم في عمل المشروع.

مما سبق نستطيع أن قول إنه **يوجد أثر للمتغيرات الديموغرافية للمستجوبة آرائهم على العلاقة بين تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية وتحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين في محافظة حمص**.

حيث كان هناك أثر للمتغيرات الديمغرافية للمأخوذة أراءهم على متغير زيادة الرضا عن توزيع المواد المدعومة من حيث طبيعة العمل (لصالح العاملين في المشروع) والحالة الاجتماعية (لصالح العازبين)، وأيضا يوجد أثر على متغير تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة من حيث طبيعة العمل (لصالح العاملين في المشروع)
.

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

النتائج

- يوجد أثر إيجابي قوي لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية في محافظة حمص.
- يوجد أثر إيجابي قوي لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة.
- يوجد أثر إيجابي قوي لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحقيق العدل في توزيع المواد المدعومة.
- يوجد أثر إيجابي متوسط لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على زيادة رضا المواطن عن خدمات توزيع المواد المدعومة.
- تطبيق المشروع كان له الأثر الأكبر في تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة وتحقيق العدل بينما كان له أثر متوسط في زيادة الرضا.
- تطبيق الأتمتة في توزيع المواد المدعومة يعيقه الإجراءات اليدوية ضمن القطاعات الحكومية المعنية.
- تأثر عمل المشروع سلباً بالحالة السيئة للبنية التحتية لخدمات الإنترنت في المحافظة.
- ضعف التأهيل والتدريب التقني لموظفي نقاط البيع العاملين على أجهزة POSوكثرة تغير الموظفين يعيق عمل المشروع.
- عدم التوزع الجغرافي المناسب لمراكز الخدمة الذي يراعي التوزع السكاني في المحافظة وقلة عدد المراكز يؤثر على أداء خدمات المشروع ورضا المواطن عليها.
- قلة المواد المتاحة في التوزيع وتطبيق مبدأ العدل في التوزيع، هذين العاملين أثرا سلباً على رضا المواطن على المخصصات.
- تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية خفف الهدر وتسرب المواد بنسبة كبيرة بسبب أثر المشروع الإيجابي في تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة.
- ساعد المشروع القطاعات الحكومية المعنية بشكل كبير في عمليات التوزيع لكن بقيت الإجراءات اليدوية ومركزية القرار تضيف أثراً سلبياً يعيق تطبيق أهداف المشروع.
- تطبيق المشروع ألغى ظاهرة الازدحام والطوابير والبيع المزاجي من قبل الباعة في نقاط البيع.
- يوجد قبول عام لتطوير وتعميم فكرة المشروع مما يدل على تفهم المواطن للنتائج السلبية التي أخرجها المشروع كقلة المخصصات لبعض المواد.
- حيث كان هناك أثر للمتغيرات الديمغرافية للمأخوذة أراءهم على متغير زيادة الرضا عن توزيع المواد المدعومة من حيث طبيعة العمل (لصالح العاملين في المشروع) والحالة الاجتماعية (لصالح العازبين)، وأيضا يوجد أثر على متغير تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة من حيث طبيعة العمل (لصالح العاملين في المشروع) .

التوصيات

- دراسة الأثار السلبية التي ظهرت بمخرجات المشروع والعمل على إصلاحها لزيادة الأثر الإيجابي لتطبيق المشروع وخاصة لزيادة رضا المواطن.
- العمل على زيادة عدد مراكز الخدمة بشكل عادل جغرافياً ويتناسب مع الكثافة السكانية للمحافظة.
- تحديث المراكز وجعل تنظيم الدور بشكل مؤتمت الذي ينعكس إيجاباً على رضا المواطنين.
- نشر ثقافة الخدمة الذاتية عبر الإنترنت التي تغني المواطن من الذهاب لمراكز الخدمة وتخفف الازدحام.
- إجراء إصلاحات إدارية في السورية للتجارة لتجاوز القضايا الروتينية التي تعيق تأمين المادة بالتالي العمل على تعزيز دور السورية للتجارة في تحقيق أهداف المشروع.
- ضرورة أتمتة عمل القطاعات الحكومية الذي يندرج تحت تطبيق الحكومة الإلكترونية الأمر الذي يعزز ويكامل عمل مشروع البطاقة الاجتماعية في أتمتة توزيع المواد.
- العمل على تطبيق مركزية القرار في القطاعات الحكومية الأمر الذي يعزز أداء المشروع.
- إيجاد حل لمشاكل شبكة الإنترنت بالتعاون مع الشركات المشغلة لأبراج التغطية.
- تدريب العاملين على أجهزة نقاط البيع بشكل أفضل والعمل على إيجاد حد للتغيير المستمر للباعة.
- تطوير المشروع وربطه بقطاعات أخرى لتعزز من جودة الخدمات المعيشية للمواطن.

أفاق بحثية مستقبلية

دراسة أثر تطبيق نظام GPS في توزيع الوقود على وسائل النقل الداخلي ودوره في تحسين واقع النقل.

دراسة اقتراح ربط البطاقة الاجتماعية بالبطاقة البنكية وتأثيرها على جودة الحياة المعيشية.

المراجع والمصادر

- إبراهيم محمد اسعد- دور منظومة البطاقة الإلكترونية في تقديم الخدمات النفطية للمستهلك السوري- المعهد العالي لإدارة الأعمال-رسالة لنيل الماجستير-2022
- لوليا شحادة -أثر جودة الخدمات الإلكترونية في قطاع المصارف على الولاء الإلكتروني للعملاء -2022
- أمين علي، "البطاقات الذكية"، النشر العلمي2016.
- صالح الفدعان- إدارة الخدمات الإلكترونية 2016.
- علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات 2006.
- د حيان ديب-تحليل البيانات باستخدام الحاسوب-الجامعة الافتراضية السورية
- الموقع الرسمي لشركة محروقات

- Smart Card-Based Payment Systems: A State-of-the-Art Review" ،G. P. Hancke ،Journal of Computer Science and Technology ،Volume 29 ،Issue 3 ، May 2014
- The Impact of Electronic Payments for Vulnerable Consumers: Evidence from Social Security, Drew M. Anderson, Alexander Strand, J. Michael Collins- 2017
- European Union. (2019). Electronic cash transfers for humanitarian assistance: A review of best practices and lessons learned. European Union.
- United Nations High Commissioner for Refugees. (2018). Improving accountability and preventing fraud in emergency cash programming through biometric registration. UNHCR

الملحق

نموذج الاستبيان

هل تقيم في محافظة حمص؟

نعم

لا

الجنس

ذكر

أنثى

الحالة الاجتماعية

متزوج

مطلق- أرمل

عازب

الفئة العمرية

أقل من 30 سنة

من 30 الى 45 سنة

من46 الى 60 سنة

أكثر من 60 سنة

طبيعة العمل

موظف ضمن مشروع البطاقة الاجتماعية

موظف في القطاع العام

موظف في القطاع الخاص

مالك فعالية اقتصادية (معمل - منشأة- الخ..)

مهنة حرة

لا أعمل

مستوى الدخل المعيشي

ضعيف

متوسط

ممتاز

مستوى التحصيل العلمي

تعليم أساسي وما دون

ثانوي

معهد

إجازة جامعية وما فوق

مدى رضاك عن توزع مراكز البطاقة الاجتماعية جغرافياً وسهولة الوصول إليها

راضٍ

محايد

رافض

مدى رضاك عن خدمات مراكز البطاقة الاجتماعية

راضٍ

محايد

رافض

مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لاستعراض طلبات المواد المدعومة

راضٍ

محايد

رافض

أي من وسائل الخدمة التالية قمت باستخدامها؟

موقع الخدمة الذاتية

بوت الخدمات في التلغرام

خدمة ال USSD

لم استخدمهم

مدى رضاك عن حصر استلام المواد المدعومة بيوم محدد

راضٍ

محايد

رافض

مدى رضاك عن استخدام إشعارات الرسائل النصية للإبلاغ عن ستلام المواد المدعومة

راضٍ

محايد

رافض

مدى رضاك على اعتماد مشروع البطاقة الاجتماعية كوسيلة وحيدة في توزيع المواد المدعومة

راضٍ

محايد

رافض

هل أنت راضٍ على الاعتماد الى الأتمتة في توزيع المواد

راضٍ

محايد

رافض

هل أنت راض عن حصصك التي تحصل عليها من مادة الغاز المنزلي؟

راضٍ

محايد

رافض

هل أنت راض عن حصصك التي تحصل عليها من مادة مازوت التدفئة؟

راضٍ

محايد

رافض

هل أنت راض عن حصصك التي تحصل عليها من المشتقات النفطية للمركبات (ديزل - بنزين)

راضٍ

محايد - ليس لدي مركبة

رافض

هل أنت راض على حصصك الممنوحة من مادة الخبز؟

راضٍ

محايد

رافض

هل أنت راض عن مخصصاتك من المواد التموينية (السكر- الأرز. الخ) من حيث تامين الحاجة الأساسية منها؟

راضٍ

محايد

رافض

هل تعتقد أن المشروع ألغى ظاهرة الطوابير والازدحام؟

نعم

لا

ربما

هل تعتقد أن المشروع حد من عمليات بيع المواد بشكل مزاجي (كالمحسوبيات)؟

نعم

لا

ربما

هل ترى أن المشروع حقق ضمان حصول كل أسرة على حصة عادلة تتناسب مع وفرة المادة؟

نعم

لا

ربما

هل تعتقد أن اعتماد نظام الشرائح (مدعوم- غير مدعوم) عزز من تحقيق العدل ؟

نعم

لا

ربما

هل تعتقد أن المشروع حد من تسريب المواد الى السوق السوداء؟

نعم

لا

ربما

هل تعتقد أن المشروع حسن من كفاءة إدارة موارد الحكومة؟

نعم

لا

ربما

هل تؤيد تطوير المشروع كربط البطاقة بالمرتب الشهري وشمولها قطاعات أخرى كالشراء من المتاجر؟

نعم

لا

ربما