

مشروع تخرج بعنوان:

" أثر توفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية لتطبيق  
"معاملاتي" في تبني المواطنين للخدمات الحكومية  
الإلكترونية عبر الجوال"

The impact of the availability of electronic service quality  
dimensions for the "Muamalati" application on citizens'  
adoption of E-government services via mobile phone

إعداد الطالب: أحمد شمدين

إشراف: د. شادي بيطار

في الفصل: F23

٢٠٢٤

## شكر وتقدير

بداية... لا يسعني إلا أن أشكر دكتور الفاضل الأستاذ الدكتور شادي بيطار المشرف على المشروع لما قدمه لي من دعم ومساندة وتوجيهات سديدة ورعاية علمية كان لها الأثر الأكبر في إنجاز هذا المشروع. كما أتقدم بالشكر والعرفان إلى إدارة "الجامعة الافتراضية السورية" عموماً وإلى إدارة برنامج ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة التقنية وأعضاء الهيئة التدريسية فيه لما قدموه لطلاب البرنامج من دعم طيلة سنوات الدراسة.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى كل من أسهم من قريب أو بعيد في مد يد العون وبذل جهداً لمساندتي من بداية دراستي وحتى إتمام المشروع.

.... شكراً جزيلاً...

## الإهداء

أهدي جهدي المتواضع إلى

والدي ... الحبيب

والدتي ... الغالية

إخواني وإخواتي

والى كل من شجعني وساعدني في إنجاز هذا العمل.

## الملخص باللغة العربية

" أثر توفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية لتطبيق "معاملاتي" في تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال"

إعداد الطالب: أحمد نزار شمدين

إشراف الدكتور: شادي بيطار

عام ٢٠٢٤

الجامعة الافتراضية السورية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر توفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام، موثوقية ودقة الخدمات، الإشعارات وتتبع المعاملات، تكامل الخدمات) في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة إلكترونية لجمع البيانات من عينة مكونة من ٢١٠ مستخدماً لتطبيق "معاملاتي" من مختلف المحافظات السورية.

وقد كشفت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام الانحدار الخطي البسيط والمتعدد عن وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على مستوى تبني المواطنين للتطبيق، وإن تفاوتت قوة هذا الأثر بين الأبعاد. حيث برز بُعداً "موثوقية ودقة الخدمات" و"سهولة استخدام التطبيق" كأكثر الأبعاد تأثيراً على التبني، كما أظهرت النتائج أن نموذجاً متعدد الأبعاد يتضمن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية مجتمعة استطاع تفسير ما نسبته ٦٩.٦% من التباين في مستوى تبني المواطنين لتطبيق "معاملاتي"، مما يؤكد على أهمية تبني منظور شمولي لتقييم وتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وفي ضوء النتائج، خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات الموجهة للجهات الحكومية المعنية بتطوير التطبيقات والخدمات الإلكترونية، ومن أبرزها: الاستثمار في تبسيط الإجراءات وتقليل الخطوات اللازمة لإتمام الخدمات، وتعزيز خصائص الإشعارات والتنبيهات وتتبع المعاملات، والعمل على تكامل الخدمات المقدمة ضمن منصة موحدة، مع ضرورة مراعاة احتياجات وتفضيلات الفئات المختلفة من المواطنين.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات الإلكترونية، تبني التكنولوجيا، الخدمات الحكومية الذكية، تطبيقات الهاتف المحمول، سورية.

## **Abstract**

*The impact of the availability of electronic service quality dimensions for the "Muamalat" application on citizens' adoption of E-government services via mobile phone*

*Prepared by: Ahmed Nizar Shamdeen*

*Supervisor: Dr. Shadi Bitar*

*Syrian Virtual University*

*2024*

This study aimed to investigate the impact of the availability of e-service quality dimensions (ease of use, service reliability and accuracy, notifications and transaction tracking, service integration) in the "MyTransactions" application on Syrian citizens' adoption of e-government services through mobile phones.

To achieve the study objectives, a descriptive-analytical approach was employed. An electronic questionnaire was designed to collect data from a sample of 210 users of the "MyTransactions" app from various Syrian governorates.

The results of statistical analysis using simple and multiple linear regression revealed a statistically significant positive impact of all e-service quality dimensions on the level of citizens' adoption of the app, albeit with varying degrees of influence. The dimensions of "service reliability and accuracy" and "ease of app use" emerged as the most influential on adoption.

Moreover, the findings showed that a multidimensional model incorporating the combined e-service quality dimensions was able to explain 69.6% of the variance in citizens' adoption level of the "MyTransactions" app, confirming the importance of adopting a comprehensive perspective in evaluating and developing e-government services.

In light of the results, the study concluded with a set of recommendations for government entities responsible for developing e-applications and services. Key among these were: investing in improving technical infrastructure, simplifying procedures and reducing steps required to complete services, enhancing notification, alert, and transaction tracking features, and working towards integrating services within a unified platform, while considering the needs and preferences of different citizen segments

**Keywords: e-service quality, technology adoption, smart government services, mobile applications, Syria.**

## فهرس المحتويات

١	شكر وتقدير
٢	الإهداء
٣	الملخص باللغة العربية
٤	Abstract
٩	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٩	مقدمة:
١٠	أولاً: مشكلة البحث وتساؤلاته:
١١	ثانياً: أهمية البحث:
١٢	ثالثاً: أهداف البحث:
١٣	رابعاً: متغيرات البحث:
١٣	خامساً: فرضيات البحث:
١٤	سادساً: أنموذج الدراسة:
١٥	سابعاً: منهجية البحث:
١٥	ثامناً: حدود البحث:
١٥	تاسعاً: مصطلحات البحث:
١٦	عاشراً: الدراسات السابقة:
٢١	الفصل الثاني: الإطار النظري
٢١	المبحث الأول: الحكومة الإلكترونية والخدمات الحكومية الرقمية
٢١	المطلب الأول: مدخل إلى الحكومة الإلكترونية
٢٥	المطلب الثاني: الخدمات الحكومية الرقمية
٣٠	المطلب الثالث: الخدمات الحكومية عبر الجوال
٣٦	المبحث الثاني: أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وقياسها
٣٦	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية
٣٩	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية
٤٣	المطلب الثالث: قياس جودة الخدمات الإلكترونية
٤٩	المبحث الثالث: سلوك تبني المستخدمين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال

- المطلب الأول: محددات تبني المستخدمين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال ٤٩
- المطلب الثاني: نماذج تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال ٥٤
- المطلب الثالث: بعض التجارب العالمية والعربية في تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال ٥٨

## ٦٢ الفصل الثالث: الدراسة العملية

- أ. تطبيق "معاملاتي" (الحالة العملية): ٦٣
- ب. منهجية الدراسة ٦٨
- أولاً: مجتمع الدراسة: ٦٨
- ثانياً: عينة الدراسة: ٦٨
- ثالثاً: مصادر البيانات والخطوات المتبعة في جمعها: ٦٩
- رابعاً: صدق المحتوى (صدق المحكمين): ٧٠
- خامساً: إجراء دراسة استطلاعية (اختبار أولي): ٧١
- سادساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل: ٧١
- سابعاً: محددات الدراسة العملية: ٧٢
- ثامناً: صدق الاتساق الداخلي (معامل ألفا كرونباخ) ٧٣

- ت. عرض وتحليل نتائج الدراسة ٧٤
- أولاً: التحليل الوصفي للبيانات الديموغرافية: ٧٥
- ثانياً: التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة: ٨٣
- ثالثاً: التحليل الوصفي للمتغير التابع: ٩٠

١. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج: ٩٤
- أولاً: اختبار الفرضية الفرعية: ٩٤
- ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية: ١٠٢

## ١٠٧ النتائج والمقترحات:

- أولاً: نتائج الدراسة: ١٠٦
- ثانياً: مقترحات وتوصيات الدراسة: ١٠٨

## ١١١ قائمة المراجع:

الملحق ١: أداة الدراسة (الاستبيان) ١١٥

الملحق ٢: الواجهات الرئيسية لتطبيق "معاملاتي" ١٢١

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
٢٧	جدول (١): أعداد مستخدمي منصة الخدمات الحكومية السورية
٢٨	الجدول (٢): مؤشرات استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في سورية
٣٢	جدول (٣): معدلات انتشار الهاتف المحمول والإنترنت المتنقل في سورية وحول العالم
٣٥	جدول (٤): معدلات انتشار تقنيات الاتصال في سورية وفي الدول النامية والمتقدمة
٣٩	جدول (٥): ملخص الفروق بين الخدمات التقليدية والإلكترونية
٤١	جدول (٦): مؤشرات أبرز الأبعاد الفرعية للبعد التقني
٤٢	جدول (٧): مؤشرات أبرز الأبعاد الفرعية للبعد الوظيفي
٤٣	جدول (٨): مؤشرات أبرز الأبعاد الفرعية للبعد التفاعلي
٤٤	جدول (٩): مؤشرات أبرز الأبعاد الفرعية للبعد التكاملي
٤٦	جدول (١٠): أبعاد مقياس SERVQUAL وعدد فقرات كل بعد
٤٧	جدول (١١): أبعاد مقياسي E-S-QUAL و E-RecS-QUAL وعدد فقرات كل بعد
٤٨	جدول (١٢): أبعاد مقياس eTailQ وعدد فقرات كل بعد
٥٢	جدول (١٣): معاملات المسار للعوامل التكنولوجية المؤثرة على نية استخدام تطبيقات الحكومة الجواله
٥٣	جدول (١٤): معاملات المسار لتأثير بعض المحددات الفردية
٥٤	جدول (١٥): الفروق في تأثير بعض المحددات الاجتماعية بين الصين واندونيسيا
٥٦	جدول (١٦): معاملات المسار في نموذج TAM لتبني خدمة حكومية جواله في الأردن
٥٨	جدول (١٧): معاملات المسار لنموذج UTAUT لتبني تطبيقات الحكومة المحمولة في السعودية
٧٤	جدول (١٨): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لكل من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع
٧٧	جدول (١٩): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
٧٨	جدول (٢٠): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر
٧٩	جدول (٢١): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
٨٠	جدول (٢٢): توزيع أفراد العينة حسب متغير متوسط الدخل الشهري
٨١	جدول (٢٣): توزيع أفراد العينة حسب متغير طريقة المعرفة بالتطبيق
٨٤	جدول (٢٤): نسب الأجوبة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارة متغير سهولة استخدام التطبيق
٨٥	جدول (٢٥): نسب الأجوبة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارة متغير موثوقية ودقة الخدمات
٨٧	جدول (٢٦): نسب الأجوبة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارة متغير الإشعارات وتتبع المعاملات
٨٨	جدول (٢٧): نسب الأجوبة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارة متغير تكامل الخدمات
٩١	جدول (٢٨): نسب الأجوبة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارة المتغير التابع
٩٤	جدول (٢٩): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر سهولة استخدام التطبيق على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
٩٤	جدول (٣٠): نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار أثر سهولة استخدام التطبيق على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

٩٥	جدول (٣١): ملخص النموذج لاختبار أثر سهولة استخدام التطبيق على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
٩٦	جدول (٣٢): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر موثوقية ودقة الخدمات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
٩٦	جدول (٣٣): نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار أثر موثوقية ودقة الخدمات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
٩٧	جدول (٣٤): ملخص النموذج لاختبار أثر موثوقية ودقة الخدمات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
٩٨	جدول (٣٥): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الإشعارات وتتبع المعاملات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
٩٩	جدول (٣٦): نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار أثر الإشعارات وتتبع المعاملات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
٩٩	جدول (٣٧): ملخص النموذج لاختبار أثر الإشعارات وتتبع المعاملات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
١٠١	جدول (٣٨): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تكامل الخدمات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
١٠١	جدول (٣٩): نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار أثر تكامل الخدمات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
١٠١	جدول (٤٠): ملخص النموذج لاختبار أثر تكامل الخدمات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
١٠٣	جدول (٤١): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
١٠٣	جدول (٤٢): نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية
١٠٣	جدول (٤٣): ملخص النموذج لاختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

## قائمة الأشكال

١٤	الشكل (١): أنموذج الدراسة
٦٣	الشكل (٢): الشعار الرسمي لتطبيق معاملاتي مدمج به رابط تحميل التطبيق (HYPERLINK)
٧٦	الشكل (٣): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
٧٧	الشكل (٤): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر
٧٩	الشكل (٥): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
٨٠	الشكل (٦): توزيع أفراد العينة حسب متغير الدخل الشهري
٨٢	الشكل (٧): توزيع أفراد العينة حسب متغير طريقة المعرفة بالتطبيق

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

### مقدمة:

يشهد العالم اليوم تحولاً رقمياً غير مسبوق في مختلف مناحي الحياة، ولا سيما في مجال الخدمات الحكومية. فمع تنامي الطلب على خدمات أكثر كفاءة وفعالية وشفافية، أصبح توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة ضرورة حتمية لمواكبة تطلعات المواطنين وتحقيق التنمية المستدامة. وتمثل الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول إحدى أبرز تجليات هذا التحول، لما توفره من سهولة وسرعة في إنجاز المعاملات الحكومية دون التقيد بحدود الزمان والمكان.

وفي هذا السياق، يأتي إطلاق تطبيق "معاملاتي" في سورية كخطوة طموحة نحو رقمنة الخدمات الحكومية وتحسين تجربة المستخدم. إلا أن نجاح هذه المبادرة يتوقف بشكل كبير على مدى تبني المواطنين لهذا التطبيق واستخدامهم له بشكل فعال ومستمر. وهنا تبرز أهمية دراسة العوامل المحددة لتبني الخدمات الحكومية الإلكترونية، وفي مقدمتها جودة هذه الخدمات بأبعادها المختلفة. فالأدبيات النظرية والتطبيقية تشير إلى أن إدراك المستخدمين لجودة الخدمة الإلكترونية، من حيث سهولة الاستخدام والفائدة المتوقعة والموثوقية وغيرها من الأبعاد، يلعب دوراً محورياً في تشكيل مواقفهم ونواياهم تجاه تبني هذه الخدمات.

وعلى الرغم من تزايد الاهتمام البحثي بتطبيقات الخدمات الحكومية الذكية، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت هذه الظاهرة في السياق السوري بشكل خاص. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على جانب أو بُعد واحد من أبعاد الجودة، بينما تتطلب الطبيعة المعقدة لتبني التكنولوجيا نظرة أكثر شمولية. من هنا، تأتي هذه الدراسة لسد هذه الفجوة، من خلال تطوير نموذج متعدد الأبعاد لجودة الخدمات الإلكترونية، واختبار تأثير هذه الأبعاد (سهولة الاستخدام، موثوقية ودقة الخدمات، الإشعارات وتتبع المعاملات، تكامل الخدمات) على تبني المواطنين السوريين لتطبيق "معاملاتي"، وذلك باستخدام مزيج من الأساليب الكمية والنوعية.

## أولاً: مشكلة البحث وتساؤلاته:

على الرغم من الجهود الحثيثة التي تبذلها الحكومة السورية لتحسين خدماتها الإلكترونية، لا سيما من خلال إطلاق تطبيق "معاملاتي" للهواتف الذكية، إلا أن هناك تفاوتاً ملحوظاً في مستوى تبني المواطنين لهذا التطبيق والاعتماد عليه في إنجاز معاملاتهم الحكومية. فبينما يظهر البعض حماساً كبيراً لاستخدام التطبيق والاستفادة من مزاياه، يبدي آخرون تردداً أو عزوفاً عن تبنيه، ويفضلون الاستمرار في اللجوء للطرق التقليدية رغم ما تتطوي عليه من جهد ووقت.

وتشير الدراسات السابقة في مجال تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية إلى أن جودة هذه الخدمات، بمختلف أبعادها، تلعب دوراً محورياً في التأثير على تصورات المواطنين واستعدادهم لقبول التكنولوجيا الجديدة. فعندما يدرك المستخدمون أن الخدمة الإلكترونية سهلة الاستخدام ومفيدة وموثوقة، تزداد احتمالية تبنيهم لها والاعتماد عليها بشكل مستمر. وبالمقابل، فإن القصور في توفير خدمات إلكترونية عالية الجودة، يمكن أن يقوض ثقة المواطنين في الحكومة الرقمية ويثبط من رغبتهم في استخدام القنوات الإلكترونية.

وفي ضوء ذلك، تتمحور مشكلة الدراسة حول الحاجة لفهم أعمق للعوامل المؤثرة في تبني المواطنين السوريين لتطبيق "معاملاتي"، وتحديدًا فيما يتعلق بمدى إدراكهم لجودة الخدمات المقدمة عبر هذا التطبيق. فعلى الرغم من الأهمية الحيوية لهذا الموضوع، إلا أن البحوث التي تناولته في السياق السوري لا تزال محدودة، ولم تقدم إجابات شافية حول الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة الإلكترونية ومدى تأثيرها على سلوك التبني. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على جانب واحد أو اثنين من أبعاد الجودة، في حين تتطلب الظاهرة نظرة أكثر شمولية تأخذ في الاعتبار التفاعل والتداخل بين هذه الأبعاد.

وعليه، يمكن بلورة السؤال الرئيسي لهذه الدراسة على النحو التالي:

"ما هو أثر توفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول؟"

وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي أربعة أسئلة فرعية، تتناول كل منها بُعداً محددًا من أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية:

١. كيف يؤثر البعد التقني لجودة الخدمة الالكترونية متمثلاً بسهولة استخدام تطبيق "معاملاتي" وواجهته على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول؟
٢. ما هو تأثير إدراك المواطنين للبعد الوظيفي لجودة الخدمة الالكترونية متمثلاً بالموثوقية ودقة الخدمات المقدمة عبر تطبيق "معاملاتي" على تبنيهم للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول؟
٣. هل يؤثر توفر البعد التفاعلي لجودة الخدمة الالكترونية متمثلاً بميزات الإشعارات وتتبع المعاملات في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول؟
٤. ما هو دور البعد التكاملي لجودة الخدمة الالكترونية متمثلاً بتكامل الخدمات المتاحة في تطبيق "معاملاتي" في تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول؟

## ثانياً: أهمية البحث:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من حيوية وراهنية الموضوع الذي تتصدى له، وهو تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول. ففي ظل التوجه العالمي نحو الحوكمة الرقمية، أضحت تقديم خدمات حكومية ذكية وفعالة عبر المنصات الإلكترونية ضرورة ملحة لتحقيق التنمية المستدامة وتلبية تطلعات المواطنين. ومن هنا، فإن دراسة العوامل المحددة لتبني هذه الخدمات، وفي مقدمتها جودة الخدمة المقدمة، يُعد أمراً بالغ الأهمية لضمان نجاح مبادرات التحول الرقمي في القطاع الحكومي.

وتزداد أهمية هذه الدراسة في السياق السوري، نظراً للدور المحوري الذي يلعبه تطبيق "معاملاتي" كواجهة رئيسية للتفاعل بين المواطنين والجهات الحكومية. فمع ارتفاع وتيرة التحول الرقمي في البلاد، وتزايد الاعتماد على الهواتف الذكية كوسيلة أساسية للوصول للخدمات، يصبح تحليل تجربة المستخدمين مع هذا التطبيق وسبر مواقفهم تجاهه أمراً ضرورياً لتطويره وتحسين كفاءته. كما أن الوقوف على أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً في تبني التطبيق، من شأنه توجيه صناعات السياسات والقائمين على التطوير نحو الجوانب التي ينبغي التركيز عليها لتشجيع الاستخدام والارتقاء بمستوى رضا المواطنين.

وتتجلى الأهمية النظرية لهذه الدراسة في كونها تسعى لبناء نموذج مفاهيمي شامل يربط بين الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمات الإلكترونية وتلك الخاصة بتبني التكنولوجيا، في محاولة لفهم التفاعل بين هذين المتغيرين في سياق الخدمات الحكومية الذكية. كما أنها تتبنى منظوراً متعدد الأبعاد في دراسة جودة الخدمة الإلكترونية، بما يتجاوز التركيز على بُعد

واحد أو اثنين كما هو شائع في الدراسات السابقة. وبذلك، تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات النظرية حول محددات تبني التكنولوجيا في القطاع العام، وتفتح الباب أمام تطوير نماذج أكثر شمولية في هذا المجال.

أما على الصعيد التطبيقي، فمن المؤمل أن توفر نتائج هذه الدراسة أدلة عملية تستند للبيانات حول واقع استخدام تطبيق "معاملاتي" والتحديات التي تواجه تبنيه على نطاق واسع. وهو ما سيمكّن متخذي القرار من وضع استراتيجيات وخطط عمل مبنية على فهم عميق لاحتياجات وتطلعات المستخدمين، بما يكفل الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الإلكترونية وتوسيع نطاق انتشارها. كما ستسهم مخرجات الدراسة في تزويد القائمين على تطوير التطبيق برؤى قيمة حول نقاط القوة والضعف في أدائه، والفرص المتاحة لتطويره بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية في مجال تصميم الخدمات الحكومية الذكية.

## ثالثاً: أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، يمكن إيجازها على النحو التالي:

1. تطوير نموذج مفاهيمي متعدد الأبعاد لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية يتناسب مع تحليل مدى توفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (، سهولة الاستخدام، موثوقية ودقة الخدمات، الإشعارات وتتبع المعاملات، تكامل الخدمات) في تطبيق "معاملاتي" من وجهة نظر المستخدمين.
2. قياس مستوى تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر تطبيق "معاملاتي"، واستكشاف العوامل الديموغرافية والسلوكية المرتبطة بهذا التبني.
3. اختبار تأثير كل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تطبيق "معاملاتي" على مستوى تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول.
4. تحديد الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تفسير التباين في مستوى تبني تطبيق "معاملاتي"، وترتيبها وفقاً لقوة تأثيرها.
5. الخروج بمقترحات وتوصيات عملية موجهة لصناع القرار والقائمين على تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية، لتحسين جودة هذه الخدمات وتعزيز تبنيها من قبل المواطنين.
- 6.

## رابعاً: متغيرات البحث:

في ضوء مراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، وبناءً على النموذج المفاهيمي المقترح، تتحدد متغيرات الدراسة على النحو التالي:

### ١. المتغيرات المستقلة:

وتتمثل في خمسة أبعاد رئيسية لجودة الخدمات الإلكترونية في تطبيق "معاملاتي":

- سهولة الاستخدام: وتتلصق بمدى بساطة وبديهية واجهة التطبيق وسهولة التنقل بين خدماته وإنجاز المعاملات من خلاله.
- موثوقية ودقة الخدمات: وتشمل خلو الخدمات المقدمة من الأخطاء، وحدائث المعلومات، وأمان بيانات المستخدمين.
- الإشعارات وتتبع المعاملات: وتتضمن فعالية آليات التنبيه والإشعار بمستجدات المعاملات، وسهولة تتبع مراحل إنجازها.
- تكامل الخدمات: ويشير إلى مدى ترابط الخدمات المتاحة في التطبيق وتغطيتها لاحتياجات المستخدمين المتنوعة.

### ٢. المتغير التابع:

ويتمثل في مستوى تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر تطبيق "معاملاتي"، ويشمل مؤشرات مثل: نية الاستمرار في الاستخدام، وتفضيل التطبيق على الطرق التقليدية، وتوصية الآخرين باستخدامه، والرضا العام عن أدائه.

## خامساً: فرضيات البحث:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها ومتغيراتها، وبإستناد إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:

## الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

## الفرضيات الفرعية:

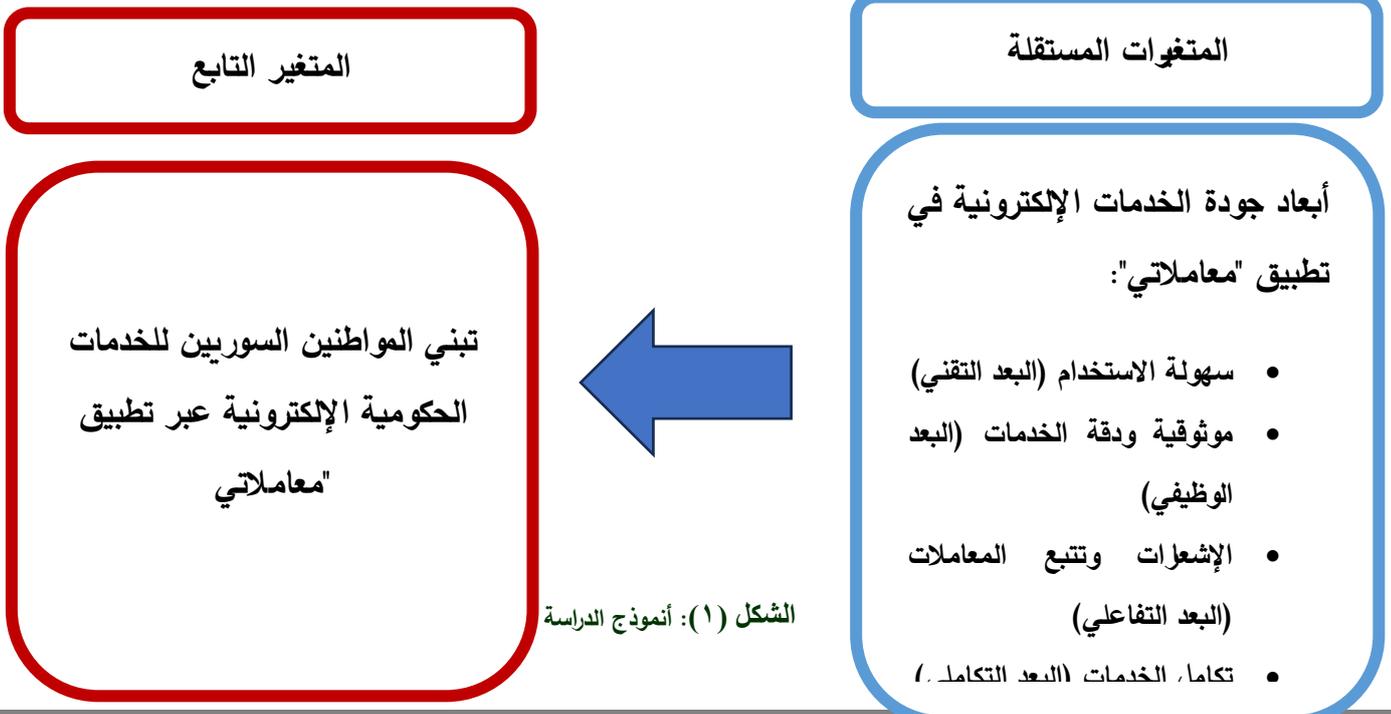
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد التقني متمثلاً بسهولة استخدام تطبيق "معاملاتي" وواجهته على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ .

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الوظيفي متمثلاً بالموثوقية ودقة الخدمات المقدمة عبر تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ .

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر للبعد التفاعلي متمثلاً بميزات الإشعارات وتتبع المعاملات في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ .

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد التكاملي متمثلاً بتكامل الخدمات المتاحة في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ .

## سادساً: أنموذج الدراسة:



## سابعاً: منهجية البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال:

- جمع البيانات اللازمة من خلال استبانة توزع على عينة من مستخدمي تطبيق معاملات.
- إجراء المقابلات الشخصية مع عدد من الخبراء والمختصين في مجال الحكومة الإلكترونية.
- استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات مثل اختبار T وتحليل الانحدار وغيرها.
- تفسير النتائج وتقديم المقترحات.

## ثامناً: حدود البحث:

1. الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على تحليل أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام، موثوقية ودقة الخدمات، الإشعارات وتتبع المعاملات، تكامل الخدمات) على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية.
2. الحدود البشرية: طُبقت الدراسة على عينة من مستخدمي تطبيق "معاملاتي" من المواطنين السوريين.
3. الحدود المكانية: شملت الدراسة مختلف المحافظات السورية، وإن تركزت النسبة الأكبر من العينة في المحافظات الرئيسية كدمشق وحلب.
4. الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة الميدانية خلال الفترة الممتدة من ٢٠٢٤/٣/١٥ وحتى ٢٠٢٤/٦/١٠.

## تاسعاً: مصطلحات البحث:

1. الحكومة الإلكترونية: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات الحكومية بهدف تحسين الخدمات العامة وتعزيز المشاركة والمساءلة" (الأمم المتحدة، ٢٠١٤، ص. ٢).
2. الخدمات الحكومية الإلكترونية: "الخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين والشركات عبر قنوات إلكترونية مثل الإنترنت والهاتف المحمول" (ياسين، ٢٠٠٩، ص. ٢٣).
3. تطبيق "معاملاتي": "تطبيق حكومي سوري للهواتف الذكية يتيح للمواطنين إنجاز مجموعة واسعة من الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً" (وزارة التنمية الإدارية، ٢٠٢١).

٤. تبني الخدمات الإلكترونية: "عملية قبول واستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل طوعي ومتكرر من قبل المواطنين" (Kumar et al., 2017, p. 540).
٥. جودة الخدمات الإلكترونية: "مدى تلبية الخدمات المقدمة عبر القنوات الإلكترونية لتوقعات المستخدمين وتحقيق رضاهم" (Sá et al., 2016, p. 166).

## عاشراً: الدراسات السابقة:

### ١. دراسة: (Kumar et al., 2018)

Kumar, R., Sachan, A., & Mukherjee, A. (2018). Direct vs indirect e-government adoption: an exploratory study. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 20(2), 149–162.

سعت هذه الدراسة لاستكشاف محددات تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية في الهند، والمقارنة بين التبني المباشر (استخدام الخدمات بنفسه) والتبني غير المباشر (استخدام وسيط). وقد طورت الدراسة نموذجاً يجمع بين عوامل ديموغرافية وتقنية ومؤسسية، وتم اختباره باستخدام بيانات مسحية من ٣٠٤ مواطنين هنود. وبتطبيق تحليل المسار (path analysis)، أظهرت النتائج أن توقع الأداء، وتوقع الجهد، والتأثير الاجتماعي، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، والدعم الحكومي، كان لها تأثير إيجابي كبير على نية تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل مباشر. بينما كان للخصائص الديموغرافية (العمر، التعليم، الدخل) والخبرة التكنولوجية والثقة تأثير أكبر في التبني غير المباشر. وأوصت الدراسة بضرورة مراعاة هذه العوامل عند تصميم استراتيجيات الحكومة الإلكترونية، وتوفير قنوات مختلفة لضمان وصول الخدمات لمختلف فئات المواطنين.

## ٢. دراسة: (Mensah et al., 2017)

Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2017). E-government services adoption: An extension of the technology acceptance model. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 4(2), 58-73.

سعت هذه الدراسة لاستكشاف العوامل المؤثرة على تبني المواطنين الغائبين للخدمات الحكومية الإلكترونية، من خلال تطوير نموذج نظري يوسع نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) بمتغيرات إضافية. وتضمنت هذه المتغيرات جودة المعلومات، وجودة النظام، وجودة الخدمة، والتأثير الاجتماعي، والثقة، والمخاطر المتصورة. وقد تم جمع البيانات من عينة قوامها ٦٩٣ مستخدماً للخدمات الحكومية الإلكترونية، وتحليلها باستخدام نمذجة المعادلة البنائية (SEM) وتوصلت الدراسة إلى أن جميع المتغيرات المقترحة كان لها تأثير معنوي على الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المتصورة، وبالتالي على النية السلوكية لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية. كما أظهرت النتائج أن الثقة والمخاطر المتصورة تتوسط جزئياً العلاقة بين أبعاد الجودة والنية السلوكية. وأكدت الدراسة على أهمية النظر لمحددات التبني بشكل شمولي، وأوصت بتعزيز جودة الخدمات الإلكترونية وبناء الثقة لتشجيع المواطنين على استخدامها.

## ٣. دراسة: (Al-Hawary & Al-Menhaly, 2017)

Al-Hawary, S. I. S., & Al-Menhaly, S. M. (2017). The quality of e-government services and its role on achieving beneficiaries satisfaction. *Global Journal of Management and Business Research*, 17(5), 1-11.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في دولة الكويت، واختبار تأثيرها على رضا المستفيدين. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة اشتملت على خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمات الإلكترونية، وهي: جودة المعلومات، وسهولة الاستخدام، وسرعة الاستجابة، والخصوصية والأمان، وسمعة البوابة. وتألقت عينة الدراسة من ٤٠٠ مستفيد من خدمات البوابة الرسمية للحكومة الإلكترونية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية. وباستخدام الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار الخطي المتعدد، توصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية كان فوق المتوسط بشكل عام، وأن جميع أبعاد جودة الخدمة كان لها تأثير إيجابي دال إحصائياً على رضا

المستفيدين. وكان لُبُعي جودة المعلومات وسهولة الاستخدام التأثير الأكبر على الرضا بين الأبعاد الخمسة المدروسة. وأوصى الباحثان بأهمية تحديث المعلومات باستمرار، وتبسيط إجراءات الخدمة، والاهتمام بالخصوصية والأمان، ومراقبة تعليقات المستفيدين لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية.

#### ٤. دراسة: (Almarashdeh & Alsmadi, 2017)

Almarashdeh, I., & Alsmadi, M. (2017). How to make them use it? Citizens acceptance of M-government. *Applied Computing and Informatics*, 13(2), 194-199.

هدفت هذه الدراسة لبحث العوامل المؤثرة على تقبل المواطنين للخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول (M-Government) في الأردن. واعتمدت الدراسة على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الموسع، بإضافة متغيرات مثل جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة، والثقة. وتم جمع البيانات من خلال استبيان ورقي وُزع على عينة عشوائية طبقية تكونت من ٣٥٦ مواطناً أردنياً. وباستخدام نمذجة المعادلة البنائية (SEM)، توصلت الدراسة إلى أن جودة النظام وجودة المعلومات كان لهما التأثير الأكبر على الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المتصورة للخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول، تلاهما جودة الخدمة والثقة. كما أظهرت النتائج أن الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام تتوسط العلاقة بين هذه العوامل ونية الاستخدام الفعلي للخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على تحسين جودة الأنظمة والمعلومات والخدمات في تطبيقات الحكومة المحمولة، إلى جانب بناء الثقة، من أجل تعزيز تبني المواطنين لها.

#### ٥. دراسة: (Jacob et al., 2016)

Jacob, D. W., Fudzee, M. F. M., Salamat, M. A., & Herawan, T. (2016). A review of the generic end-user adoption of e-government services. *International Review of Administrative Sciences*, 85(4), 799-818.

قدمت هذه الدراسة مراجعة منهجية شاملة للأدبيات المتعلقة بتبني المستخدمين النهائيين للخدمات الحكومية الإلكترونية. وهدفت إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على تبني هذه الخدمات وفهم العلاقات المتداخلة بينها. وقد تم تحليل ٦٣ دراسة منشورة في الفترة بين ٢٠١٠ و ٢٠١٥، باستخدام أسلوب التحليل الموضوعي. وخلصت الدراسة إلى أن العوامل

المؤثرة على تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية تندرج ضمن أربع فئات رئيسية هي: العوامل التكنولوجية (مثل جودة النظام والمعلومات)، والعوامل البشرية (كالفائدة المتوقعة وسهولة الاستخدام)، والعوامل الاجتماعية (كالتأثير الاجتماعي والثقة)، والعوامل البيئية (كالدعم الحكومي والبنية التحتية). كما أظهر التحليل أن هذه العوامل تتفاعل وتتداخل في تأثيرها على نوايا وسلوكيات التبني. وأوصت الدراسة بضرورة تبني منظور شمولي ومتعدد الأبعاد في دراسة وتفسير تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية.

#### ٦. دراسة: (Alghamdi & Beloff, 2016)

Alghamdi, S. A., & Beloff, N. (2016). Innovative framework for e-government adoption in Saudi Arabia: A study from the business sector perspective. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 7(1), 655–664.

هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح إطار مبتكر لتبني الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من منظور قطاع الأعمال. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان وزع على عينة مكونة من ٢١٧ مشاركاً من موظفي الشركات السعودية. وتوصلت الدراسة إلى أن جودة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وجودة الخدمات الإلكترونية، والدعم الحكومي، هي من العوامل الحاسمة في تبني الحكومة الإلكترونية. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين هذه العوامل ونية الشركات لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تطوير البنية التحتية التقنية، وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، وتوفير الدعم الحكومي اللازم، لتشجيع تبني الحكومة الإلكترونية في القطاع الخاص السعودي.

#### ٧. دراسة: (Sharma, 2015)

Sharma, S. K. (2015). Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(2), 207–222.

سعت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة والمتغيرات الديموغرافية من جهة، وتبني خدمات الحكومة الإلكترونية من جهة أخرى. وشملت عينة الدراسة ٣٥٠ مواطناً هندياً، تم جمع بياناتهم من خلال استبيان إلكتروني. واستخدم الباحث نموذج المعادلات البنائية (SEM) لاختبار فرضيات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى أن أبعاد جودة الخدمة

الخمسة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) كان لها تأثير إيجابي كبير على رضا المواطنين وثقتهم في الخدمات الحكومية الإلكترونية، وبالتالي على تبنيهم لها. كما أظهرت النتائج أن المتغيرات الديموغرافية، وخاصةً العمر والتعليم، لها تأثير معتدل على العلاقة بين جودة الخدمة والتبني. وأوصت الدراسة واضعي السياسات بتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، مع مراعاة الفروق الديموغرافية بين المواطنين عند تصميم هذه الخدمات.

#### ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في كونها تتبنى منظوراً شمولياً ومتعدد الأبعاد في دراسة أثر جودة الخدمات الإلكترونية على تبني المواطنين للخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول في سورية، حيث تأخذ في الاعتبار التفاعل والتداخل بين أبعاد جودة الخدمة المختلفة (التقنية، الوظيفية، التفاعلية، التكاملية) وتأثيرها المشترك على سلوك التبني، بدلاً من التركيز على بُعد واحد أو اثنين فقط كما هو الحال في معظم الدراسات السابقة.

كما تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على تطبيق "معاملاتي" تحديداً كمنصة وطنية للخدمات الحكومية الجواله في سورية، مما يضفي أهمية خاصة لنتائجها في ظل الدور المحوري لهذا التطبيق في مسيرة التحول الرقمي الحكومي بالبلاد. إضافة لذلك، فإن هذه الدراسة تعد من الدراسات القليلة التي تتناول موضوع تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية في السياق السوري، وذلك في ظل محدودية البحوث المحلية في هذا المجال، مما يسهم في سد فجوة بحثية هامة ويفتح الباب أمام المزيد من الدراسات المستقبلية حول العوامل المؤثرة على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الرقمية عبر مختلف القنوات.

## الفصل الثاني: الإطار النظري

### المبحث الأول: الحكومة الإلكترونية والخدمات الحكومية الرقمية

#### E-Government & Digital Government Services

في عصر الثورة الرقمية، أصبحت الحكومات في جميع أنحاء العالم تسعى جاهدة لمواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة وتوظيفها في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين.

ومن أبرز مظاهر هذا التحول الرقمي في القطاع الحكومي ظهور مفهوم الحكومة الإلكترونية والخدمات الحكومية الرقمية، والتي تهدف إلى تحويل الخدمات الحكومية التقليدية إلى خدمات إلكترونية يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت والأجهزة الذكية في أي وقت ومن أي مكان.

وفي هذا المبحث، سنتناول بالتفصيل مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها ومراحل تطورها، وكذلك مفهوم الخدمات الحكومية الرقمية وتصنيفاتها المختلفة، مع التركيز بشكل خاص على الخدمات الحكومية المقدمة عبر الهواتف المحمولة كأحد أحدث توجهات الحكومة الإلكترونية.

كما سنناقش المزايا العديدة للخدمات الحكومية الجوالية في تحسين وصول المواطنين للخدمات العامة وتعزيز كفاءة وفعالية عمل الأجهزة الحكومية.

### المطلب الأول: مدخل إلى الحكومة الإلكترونية

#### Introduction To E-Government

تعد الحكومة الإلكترونية (e-Government) من أبرز نتائج الثورة الرقمية والتطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم في العقود الأخيرة. فقد أدى انتشار الإنترنت وتقنيات المعلومات والاتصالات إلى تغيير جذري في طريقة عمل الحكومات وتقديمها للخدمات العامة للمواطنين. حيث أصبح بإمكان المواطنين الوصول إلى الخدمات الحكومية وإنجاز معاملاتهم بشكل إلكتروني عبر البوابات والتطبيقات الحكومية دون الحاجة للذهاب شخصياً إلى المكاتب الحكومية.

وهو ما ساهم في تحسين كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية وتعزيز الشفافية والمساءلة في عمل المؤسسات العامة. وسنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها ومراحل تطورها.

## أولاً: مفهوم الحكومة الإلكترونية

### Concept of E-Government

تُعرف الحكومة الإلكترونية بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة تطبيقات الإنترنت القائمة على شبكة الويب (Web-based Internet applications)، من قبل الهيئات الحكومية لتحسين الوصول إلى المعلومات والخدمات الحكومية وتقديمها للمواطنين والشركات والموظفين الحكوميين وغيرهم من الجهات" (Fang, 2002, p. 2). وهذا يعني أن الحكومة الإلكترونية تشمل جميع استخدامات التكنولوجيا الرقمية من قبل الحكومة لتحسين أدائها وتفاعلها مع الجمهور. كما يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية أيضاً بأنها "قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية والمعلومات للمواطنين باستمرار عبر الوسائل الإلكترونية من خلال الشبكة العنكبوتية (World Wide Web)" (Almarabeh & AbuAli, 2010, p. 30).

ويركز هذا التعريف على الدور المحوري للإنترنت والويب في تمكين الحكومة من الوصول المستمر للمواطنين وتزويدهم بالخدمات والبيانات الحكومية.

ويرى البعض أن الحكومة الإلكترونية هي "استخدام الحكومة لتقنيات المعلومات والاتصالات التي لديها القدرة على تحويل العلاقات مع المواطنين وقطاع الأعمال ووزاع الحكومة الآخر لتعزيز تمكين المواطنين (Citizen Empowerment) وتحسين تقديم الخدمات وتعزيز المساءلة (Accountability) والشفافية (Transparency) وتحسين كفاءة الحكومة (Government Efficiency)" (Ndou, 2004, p. 3).

وبالتالي فإن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر فقط على نقل الخدمات الحكومية التقليدية إلى المنصات الرقمية، بل تتعدى ذلك لتشمل إحداث تغييرات جذرية في علاقات الحكومة بالمواطن وقطاع الأعمال وحتى الأجهزة الحكومية الأخرى نحو مزيد من التشاركية والشفافية والكفاءة.

## ثانياً: أهداف الحكومة الإلكترونية

### E-Government Objectives

تهدف الحكومة الإلكترونية إلى تحسين كفاءة وفعالية الإجراءات والعمليات الحكومية، حيث يؤدي توظيف التقنيات الرقمية في العمل الحكومي إلى أتمتة الكثير من المهام والإجراءات الورقية التقليدية والاستغناء عن الخطوات غير الضرورية، مما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد والتكاليف في تقديم الخدمات الحكومية بشكل أسرع ودقة أعلى وبموارد أقل ( Alshehri & Drew, 2010, p. 35).

كما تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تعزيز الشفافية والمساءلة ومكافحة الفساد في عمل المؤسسات الحكومية، وذلك من خلال توفير المعلومات والبيانات الحكومية بشكل علني للجمهور عبر البوابات الإلكترونية الحكومية، وكذلك أتمتة الإجراءات والمعاملات الحكومية بما يحد من السلطة التقديرية للموظفين ويقلل فرص الرشوة والمحسوبية والفساد الإداري ( Bwalya, 2009, p. 42).

وتهدف الحكومة الإلكترونية أيضاً إلى خدمة المواطنين بشكل أفضل وتوفير قنوات تواصل فعالة معهم، حيث تتيح الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطنين إنجاز معاملاتهم الحكومية بسهولة في أي وقت ومن أي مكان وعبر مختلف الأجهزة (الحواسيب، الهواتف المحمولة، الأكشاك الإلكترونية...).

كما توفر منصات التواصل الاجتماعي والتطبيقات الحكومية فرصة للمواطنين للتفاعل المباشر مع الجهات الحكومية وتقديم آرائهم ومقترحاتهم وشكاواهم حول الخدمات العامة (Rana et al., 2017, p. 349).

## ثالثاً: مراحل تطور الحكومة الإلكترونية

### Stages Of E-Government Development

يمكن تقسيم مراحل تطور الحكومة الإلكترونية إلى أربع مراحل رئيسية هي:

1. المرحلة الأولى (مرحلة النشر - Publishing): وهي مرحلة إنشاء المواقع الإلكترونية الحكومية لنشر المعلومات والبيانات الأساسية حول الخدمات الحكومية بهدف إعلام المواطنين.

٢. المرحلة الثانية (مرحلة التفاعل - Interaction): وفيها يتم إضافة خاصية التفاعل الأولي مع المواطنين عبر تلك المواقع من خلال وسائل اتصال بسيطة كالبريد الإلكتروني والاستمارات الإلكترونية.
٣. المرحلة الثالثة (مرحلة المعاملات - Transaction): حيث تصبح المواقع والبوابات الحكومية قادرة على إجراء المعاملات المالية والخدمية كاملة بشكل إلكتروني بدءاً من تقديم الطلب وانتهاءً بالدفع الإلكتروني.
٤. المرحلة الرابعة (مرحلة التكامل - Integration): وهي المرحلة التي يتم فيها الربط والتكامل بين مختلف الجهات الحكومية لتوفير خدمات متكاملة للمواطنين من خلال نقطة وصول موحدة (One-stop portal) بغض النظر عن الجهة المقدمة لها (Layne & Lee, 2001, p. 124).

ولا بد من التنويه هنا إلى أن هذه المراحل الأربعة لا تمثل بالضرورة مساراً خطياً (Linear) لتطور الحكومة الإلكترونية، بل قد تتداخل هذه المراحل فيما بينها، أو قد تتخطى بعض الحكومات إحدى هذه المراحل، فعلى سبيل المثال يمكن لبعض الدول البدء مباشرة بمرحلة تقديم الخدمات التفاعلية دون المرور بمرحلة النشر، كما أن التقدم بين هذه المراحل يعتمد على العديد من العوامل التقنية والتنظيمية والبشرية في كل دولة (Nkwe, 2012, p. 39).

هذا وتختلف وتيرة ومستوى تطور الحكومة الإلكترونية بين الدول تبعاً لعدة عوامل منها الإمكانيات الاقتصادية والتقنية المتوفرة، ومدى التزام القيادة السياسية بهذا التحول، ومستوى الوعي التكنولوجي لدى المواطنين، وجودة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فنجد مثلاً أن بعض الدول المتقدمة كالإمارات وكوريا الجنوبية وإستونيا قد وصلت لمراحل متقدمة جداً في تطبيق الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات الرقمية الحكومية، في حين مازالت دول أخرى نامية في بداية الطريق نحو التحول الرقمي الحكومي (United Nations, 2020, p. 6).

#### خاتمة المطلب:

بعد أن تناولنا في هذا المطلب مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها ومراحل تطورها، يمكننا القول أن الحكومة الإلكترونية أصبحت اليوم ضرورة حتمية لتحسين كفاءة وفعالية وشفافية الخدمات الحكومية وتلبية احتياجات ومتطلبات المواطنين في العصر الرقمي.

ولكن لا بد من الإشارة إلى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية لا يقتصر فقط على تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، بل يمتد ليشمل التحول الرقمي لجميع وظائف وأنشطة الحكومة، ولذلك فإن الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية يتطلب إصلاحات هيكلية وتشريعية وثقافية شاملة في القطاع الحكومي.

وفي المطلب التالي، سنتطرق بشيء من التفصيل للخدمات الحكومية الرقمية كأحد أهم مظاهر الحكومة الإلكترونية.

## المطلب الثاني: الخدمات الحكومية الرقمية

### Digital Government Services

تعتبر الخدمات الحكومية الرقمية أحد أهم تجليات الحكومة الإلكترونية، حيث تسعى الحكومات من خلالها إلى توظيف التقنيات الرقمية لتقديم الخدمات العامة للمواطنين والمقيمين والشركات بشكل إلكتروني عبر الإنترنت والهواتف الذكية.

وقد أدى التوسع في تبني الخدمات الحكومية الرقمية إلى تغيير جذري في طريقة تفاعل الأفراد والمؤسسات مع الحكومة، حيث أصبح بإمكانهم الوصول للخدمات الحكومية وإنجاز معاملاتهم بسهولة وسرعة ودقة عالية دون التقيد بالزمان والمكان. وسنستعرض في هذا المطلب مفهوم الخدمات الحكومية الرقمية وتصنيفاتها المختلفة.

## أولاً: مفهوم وواقع الخدمات الحكومية الرقمية في سورية

### The Concept of Digital Government Services in Syria

تشهد سورية في السنوات الأخيرة توجهاً متزايداً نحو التحول الرقمي في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والشركات، وذلك في إطار سعيها لتحسين كفاءة وفعالية عمل الأجهزة الحكومية وتسهيل الإجراءات الإدارية. ويمكن تعريف الخدمات الحكومية الرقمية في السياق السوري بأنها "الخدمات التي تقدمها الوزارات والجهات الحكومية السورية للمستخدمين عبر منصاتها الإلكترونية ومواقعها على الإنترنت وتطبيقاتها على الهواتف الذكية، بهدف تمكين المواطنين والشركات من الوصول إلى تلك الخدمات بسهولة ويسر دون الحاجة لمراجعة المكاتب الحكومية بشكل مباشر" (وزارة الاتصالات والتقانة، ٢٠٢١).

وقد أطلقت الحكومة السورية في عام ٢٠٢٠ المنصة الوطنية للخدمات الحكومية الإلكترونية "غوف سورية (GOV.SY)"، والتي تضم حالياً أكثر من ١٤٠ خدمة حكومية رقمية تغطي قطاعات متنوعة مثل الصحة والتعليم والنقل والمالية وغيرها. ومن أبرز هذه الخدمات:

#### ١. خدمات وزارة الداخلية: ومنها

- إصدار جوازات السفر الداخلية والخارجية.
- خدمات السجل المدني.
- خلاصة السجل العدلي.

#### ٢. خدمات وزارة التربية: ومنها

- الاستعلام عن نتائج الامتحانات للشهادتين الإعدادية والثانوية.
- تقديم طلبات الالتحاق بالمدارس والمعاهد التعليمية.
- متابعة الدرجات والغيابات للطلاب.

#### ٣. خدمات وزارة النقل: ومنها

- حجز تذاكر وسائط النقل العامة كالقطارات والحافلات.
- تجديد رخص القيادة والمركبات إلكترونياً.
- دفع المخالفات المرورية.

#### ٤. خدمات وزارة المالية: ومنها

- تقديم الإقرارات الضريبية ودفع الضرائب والرسوم.
- متابعة المعاملات الجمركية للشركات.
- تسديد فواتير الخدمات الحكومية كالكهرباء والمياه.

جدول (١): أعداد مستخدمي منصة الخدمات الحكومية السورية

السنة	عدد المستخدمين المسجلين	عدد المعاملات المنجزة
2020	250,000	1,500,000
2021	500,000	3,200,000
2022	800,000	5,600,000

(المصدر: وزارة الاتصالات والتقانة، ٢٠٢٣)

وتشير الإحصاءات الرسمية إلى نمو كبير في أعداد المستخدمين المسجلين في منصة "غوف سورية" خلال السنوات الثلاث الماضية، حيث ارتفع عدد المستخدمين من ٢٥٠ ألف عام ٢٠٢٠ إلى ٨٠٠ ألف عام ٢٠٢٢، كما تضاعف عدد المعاملات المنجزة عبر المنصة من ١.٥ مليون معاملة عام ٢٠٢٠ إلى ٥.٦ مليون معاملة عام ٢٠٢٢ (وزارة الاتصالات والتقانة، ٢٠٢٣)

ويعود هذا النمو الملحوظ في استخدام الخدمات الحكومية الرقمية في سورية إلى عدة عوامل، لعل أبرزها التوسع في البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وزيادة الوعي لدى المواطنين بأهمية هذه الخدمات، إضافة إلى الإجراءات التي اتخذتها الحكومة لتشجيع التحول الرقمي خاصة في ظل جائحة كورونا التي فرضت تحديات جديدة في مجال تقديم الخدمات الحكومية بالطرق التقليدية.

ورغم التقدم الذي أحرزته سورية في هذا المجال، إلا أن نسبة مستخدمي الخدمات الحكومية الرقمية لا تزال متواضعة مقارنة بالمعدلات العالمية، حيث بلغت هذه النسبة حوالي ٢٢٪ فقط من إجمالي السكان في عام ٢٠٢٢ (وزارة الاتصالات والتقانة، ٢٠٢٢، ص ١٨). وهو ما يستدعي بذل المزيد من الجهود لنشر الوعي حول هذه الخدمات وأهميتها، إلى جانب الاستمرار في تطوير البنى التحتية الرقمية وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة.

الجدول (٢): مؤشرات استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في سورية

المؤشر	القيمة
نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت للتفاعل مع الجهات الحكومية	22%
عدد الخدمات الحكومية الرقمية المتاحة عبر منصة "غوف سورية"	142
نسبة الوزارات والجهات الحكومية التي تقدم خدمات إلكترونية	60%
نسبة المعاملات الحكومية التي يمكن إنجازها بشكل كامل عبر المنصات الرقمية	15%

(المصدر: وزارة الاتصالات والتقانة، ٢٠٢٢)

ويوضح الجدول (٢) بعض المؤشرات الأساسية لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية في سورية حتى نهاية عام ٢٠٢٢، حيث نجد أن نسبة الأفراد الذين يتفاعلون مع الجهات الحكومية عبر الإنترنت لا تتجاوز ٢٢٪، في حين يبلغ عدد الخدمات الرقمية المتاحة ١٤٢ خدمة، وتقدم حوالي ٦٠٪ من الوزارات والجهات الحكومية خدمات إلكترونية، بينما لا تزال نسبة المعاملات التي يمكن إنجازها رقمياً بشكل كامل متدنية عند ١٥٪ فقط (وزارة الاتصالات والتقانة، ٢٠٢٢).

وفي الختام، يمكن القول إن الخدمات الحكومية الرقمية في سورية قد شهدت تطوراً ملحوظاً في السنوات القليلة الماضية، إلا أنها لا تزال في بداية الطريق نحو التحول الرقمي الشامل، وتحتاج إلى جهود مكثفة لتوسيع نطاقها وتحسين جودتها بما يليب تطلعات المواطنين والشركات وىواكب التوجهات العالمية في هذا المجال.

## ثانياً: تصنيفات الخدمات الحكومية الرقمية

### Classifications of Digital Government Services

يمكن تصنيف الخدمات الحكومية الرقمية بحسب نوع المستفيدين منها إلى أربع فئات رئيسية هي:

١. **خدمات الحكومة للمواطنين (G2C – Government to Citizens):** وهي الخدمات التي تقدمها الحكومة للأفراد مثل خدمات دفع الفواتير والتقديم على الوظائف والمنح الدراسية.
٢. **خدمات الحكومة للأعمال (G2B – Government to Business):** وتشمل الخدمات الموجهة لقطاع الشركات والأعمال كخدمات استخراج التراخيص التجارية وتجديد السجلات والاستعلام عن المناقصات والعطاءات الحكومية.
٣. **خدمات الحكومة للحكومة (G2G – Government to Government):** وتتضمن الخدمات الإلكترونية بين الجهات والإدارات الحكومية المختلفة بهدف تبادل البيانات والمعلومات والتنسيق في تنفيذ الإجراءات والمعاملات الحكومية.
٤. **خدمات الحكومة للموظفين (G2E – Government to Employees):** وهي الخدمات التي توفرها الحكومة لموظفيها مثل خدمات إدارة الموارد البشرية والتدريب الإلكتروني والبريد الإلكتروني الحكومي (Ndou, 2004).

وتتفاوت نسب ومستويات تقديم هذه الأنواع الأربعة من الخدمات الحكومية الرقمية من دولة إلى أخرى حسب درجة نضج الحكومة الإلكترونية وطبيعة البيئة الاقتصادية والاجتماعية، ولكن عادة ما تحظى خدمات G2C و G2B بالأولوية في تطبيق برامج التحول الرقمي الحكومية.

وتصنف الخدمات الحكومية الرقمية أيضاً وفقاً لطبيعة الخدمات إلى أربع فئات:

١. الخدمات المعلوماتية (Informational Services): وتشير إلى الخدمات التي تتيح للمستخدمين الوصول للبيانات والمعلومات الحكومية كالقوانين والإحصاءات والتقارير الرسمية.
٢. الخدمات التفاعلية (Interactive Services): وهي الخدمات التي تسمح للمستخدمين بالتفاعل المحدود مع الجهات الحكومية كإرسال الاستفسارات والشكاوى عبر البريد الإلكتروني أو تعبئة النماذج الإلكترونية.
٣. الخدمات التبادلية (Transactional Services): وتتضمن الخدمات التي تمكن المستخدمين من تنفيذ معاملات كاملة مع الحكومة عبر الإنترنت كدفع الضرائب إلكترونياً واستخراج الشهادات الرسمية.
٤. الخدمات التكاملية (Integrated Services): وتشير إلى الخدمات التي تربط بين أكثر من جهة حكومية لتقديم الخدمة بشكل متكامل للمستخدم من نقطة وصول واحدة (Tambouris et al., 2001).

ويلاحظ أن هذا التصنيف يتوافق مع نموذج نضج الحكومة الإلكترونية المكون من أربع مراحل (النشر، التفاعل، المعاملات، التكامل) الذي ناقشناه في المطلب السابق.

وكما زادت نسبة تقديم الخدمات التبادلية والتكاملية مقارنة بالخدمات المعلوماتية والتفاعلية، دل ذلك على مستوى أعلى من نضج ونجاح الحكومة الإلكترونية في الدولة.

وتبين الأرقام العالمية التفاوت الكبير في نسب توفر وتبني الخدمات الحكومية الرقمية بين دول العالم. فعلى سبيل المثال، تظهر نتائج مسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لعام ٢٠٢٠ أن المعدل العالمي لمؤشر الخدمات عبر الإنترنت (OSI) الذي يقيس مستوى نضج الخدمات الحكومية الرقمية قد بلغ ٠.٦٠ (من ٠ إلى ١)، مع وجود فجوة كبيرة بين الدول ذات الدخل المرتفع (٠.٨٥) والدول المنخفضة الدخل (٠.٣٢)، وهذا يدل على الفجوة الرقمية العميقة بين الدول النامية والدول المتقدمة في مجال الحكومة الإلكترونية (United Nations, 2020).

#### خاتمة المطلب:

عرضنا في هذا المطلب لمفهوم الخدمات الحكومية الرقمية وتصنيفاتها المختلفة سواء من حيث المستخدمين أو من حيث طبيعة الخدمة. كما لاحظنا من خلال الإحصائيات والأرقام العالمية التوسع المطرد في انتشار الخدمات الحكومية الرقمية حول العالم مع وجود تفاوت واضح بين الدول المتقدمة والنامية.

وعلى الرغم من الفوائد الكبيرة للخدمات الحكومية الإلكترونية في تحسين جودة وكفاءة الخدمات العامة، إلا أن تطبيقها يواجه عدة تحديات تتعلق بالبنية التحتية الرقمية وتكامل البيانات وأمن وخصوصية المعلومات والوعي التقني للمواطنين.

وهذا ما يستدعي تبني استراتيجيات شاملة للتحويل الرقمي في القطاع الحكومي، وفي المطلب التالي سنستعرض أهم توجهات تطوير الخدمات الحكومية الرقمية في العصر الحديث وهو الخدمات عبر الهواتف المحمولة.

## المطلب الثالث: الخدمات الحكومية عبر الجوال

### Mobile Government Services

مع الانتشار الهائل للهواتف الذكية وتقنيات الاتصال اللاسلكي، ظهر مفهوم الخدمات الحكومية عبر الجوال أو ما يعرف بـ "الحكومة المحمولة" (Mobile Government) كامتداد وتطور لمفهوم الحكومة الإلكترونية.

حيث أصبح بإمكان المواطنين الوصول إلى الخدمات الحكومية في أي وقت ومن أي مكان عبر هواتفهم المحمولة وأجهزتهم اللوحية باستخدام تطبيقات الجوال الحكومية (Government Mobile Apps).

وقد أدى هذا التحول إلى ظهور نموذج جديد للتفاعل بين الحكومة والمواطن يتميز بالفورية (Immediacy) والشخصنة (Personalization) والموقعية (Localization).

وستنطلق في هذا المطلب إلى مفهوم الخدمات الحكومية عبر الجوال وأنواعها ومزاياها.

## أولاً: مفهوم الخدمات الحكومية عبر الجوال

### The Concept of Mobile Government Services

يشير مصطلح الخدمات الحكومية عبر الجوال أو "الحكومة المحمولة" إلى "استخدام التقنيات والأجهزة المحمولة واللاسلكية مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية في تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية للمواطنين والشركات والموظفين والجهات الحكومية الأخرى" (Kushchu & Kuscu, 2003, p. 254).

فهي بذلك تمثل توسيعاً لمفهوم الحكومة الإلكترونية ليشمل التفاعلات الحكومية عبر الأجهزة المحمولة بجانب الحواسيب.

وتتميز الخدمات الحكومية المحمولة بخصائص فريدة تجعلها أكثر ملاءمة للمستخدم مقارنة بالخدمات الحكومية التقليدية أو حتى الإلكترونية، فهي تتيح الوصول للخدمات في أي وقت ومن أي مكان (Ubiquity)، والحصول على خدمات شخصية تتناسب مع تفضيلات وظروف كل مستخدم (Personalization)، والاستفادة من إمكانات تحديد الموقع الجغرافي (Location-based) لتقديم خدمات متعلقة بالمكان، بالإضافة لسهولة الاستخدام (Usability) عبر واجهات الأجهزة المحمولة (Carroll, 2006, p. 3).

ويدعم انتشار الخدمات الحكومية المحمولة حول العالم الزيادة المطردة في معدلات انتشار الهواتف المحمولة والإنترنت اللاسلكي. فوفقاً لإحصائيات الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، وصل عدد اشتراكات الهاتف المحمول في العالم إلى حوالي ٨.٣ مليار اشتراك بنهاية عام ٢٠١٩ بمعدل انتشار بلغ ١٠.٨٪ من سكان العالم، كما بلغت نسبة الأفراد الذين يستخدمون الإنترنت عبر الجوال ٨٣٪ من إجمالي مستخدمي الإنترنت في العالم (ITU, 2019).

ويوضح الجدول التالي معدلات انتشار الهاتف المحمول والإنترنت المتنقل في مناطق العالم:

جدول (٣): معدلات انتشار الهاتف المحمول والإنترنت المتنقل في سورية وحول العالم

المنطقة	معدل انتشار الهاتف المحمول	معدل انتشار الإنترنت المتنقل
سورية	١٠.٣.٢٪	٢٥.٣٪
الدول المتقدمة	١٢٨.٩٪	٩١.٠٪
الدول النامية	١٠٣.٨٪	٧٥.٢٪
إفريقيا	٨٠.١٪	٣٤.٠٪
الدول العربية	٩٥.٧٪	٦١.١٪
آسيا والمحيط الهادئ	١١٠.٤٪	٧٣.٠٪
كومنولث الدول المستقلة	١٤١.٨٪	٧٨.٢٪
أوروبا	١١٨.٤٪	٩٢.٣٪
الأمريكتان	١١٢.٨٪	٩١.٥٪
العالم	١٠٨.٠٪	٨٣.٠٪

(المصدر: من إعداد الباحث بناء على ITU, 2019)

## ثانياً: أنواع الخدمات الحكومية عبر الجوال

### Types of Mobile Government Services

يمكن تصنيف الخدمات الحكومية عبر الجوال إلى أربعة أنواع رئيسية على غرار تصنيف الخدمات الحكومية الإلكترونية وهي:

١. الحكومة المحمولة للمواطنين (mG2C): وتشمل الخدمات التي تقدمها الحكومة للأفراد عبر الأجهزة المحمولة كخدمات الرعاية الصحية والطوارئ والمرور والدفع الإلكتروني.
٢. الحكومة المحمولة للأعمال (mG2B): وتتضمن الخدمات الموجهة لقطاع الأعمال كالتراخيص التجارية واستخراج الموافقات والتفتيش الإلكتروني.
٣. الحكومة المحمولة للحكومة (mG2G): وتشير للخدمات بين الجهات الحكومية كأنظمة إدارة الطوارئ والكوارث ونظم المراقبة الأمنية.
٤. الحكومة المحمولة للموظفين (mG2E): وهي الخدمات المقدمة من الحكومة لموظفيها كالتدريب والمهام الميدانية (Oui-Suk, 2010, p. 12).

كما يمكن تصنيف الخدمات الحكومية المحمولة حسب الغرض منها إلى:

١. الخدمات المعلوماتية (Informational): وتهدف لنشر المعلومات للمواطنين كالأخبار والتنبيهات والإعلانات الحكومية.
٢. الخدمات التفاعلية (Interactive): وتسمح بالتواصل بين المستخدمين والجهات الحكومية كالاستعلامات والمراسلات النصية.
٣. الخدمات التعاملية (Transactional): وتتيح إنجاز المعاملات كاملة عبر الجوال كخدمات الدفع والحجز والتصاريح الإلكترونية.
٤. الخدمات التشاركية (Participatory): وتهدف لتعزيز المشاركة المجتمعية والتغذية الراجعة من المواطنين كالاستطلاعات والاقتراحات والشكاوى (Georgescu, 2011, p. 462).

وغالبا ما تركز مبادرات الحكومة المحمولة في البداية على الخدمات المعلوماتية والتفاعلية، ثم تتطور تدريجياً لتشمل الخدمات الأكثر تقدماً كالمعاملات والمشاركة المجتمعية عبر تطبيقات الجوال.

وتظهر البيانات الدولية تنامي اعتماد الحكومات على الخدمات المحمولة ضمن استراتيجياتها للتحويل الرقمي. ففي دراسة شملت ١٩٣ دولة، وجد أن نسبة الدول التي لديها مواقع حكومية رسمية متوافقة مع الجوال (Mobile-friendly) بلغت ٧٢٪ عام ٢٠١٨ مقارنة بـ ٢٧٪ فقط عام ٢٠١٤.

كما ارتفعت نسبة الدول التي توفر تطبيقات حكومية محمولة من ٢٥٪ إلى ٥٠٪ خلال نفس الفترة (United Nations, 2018).

### ثالثاً: مزايا الخدمات الحكومية عبر الجوال

#### Advantages of Mobile Government Services

تتيح الخدمات الحكومية عبر الجوال للمواطنين والمقيمين الوصول السريع والمريح للمعلومات والمعاملات الحكومية باستخدام هواتفهم الذكية وأجهزتهم اللوحية وبالتالي توفر عليهم عناء التنقل لمراكز الخدمة أو استخدام الحواسيب المكتبية، وهو ما يؤدي إلى تقليل التكاليف والجهد والوقت اللازم لإنجاز المعاملات وتعزيز رضا المستفيدين (Abdelghaffar & Magdy, 2012, p. 338).

كما تساهم الخدمات الحكومية المحمولة في تحسين جودة الخدمات العامة من خلال الاستفادة من الخصائص الفريدة للأجهزة المحمولة كإمكانات تحديد الموقع الجغرافي وإرسال الإشعارات الفورية والتخصيص حسب سياق وتفضيلات المستخدم، مما يسمح بتقديم خدمات أكثر دقة وفعالية.

فعلى سبيل المثال، يمكن للتطبيقات الحكومية المحمولة إرسال تنبيهات للمواطنين في مناطق جغرافية محددة عن طريق الرسائل القصيرة في حالات الطوارئ، أو تقديم معلومات شخصية حسب موقع وخصائص كل مستخدم (Ishmatova & Obi, 2009, p. 37).

وتسهم الخدمات الحكومية المحمولة أيضاً في تعزيز الشمول والمساواة الرقمية (Digital Inclusion) عن طريق توسيع قاعدة المواطنين المستفيدين من الخدمات الحكومية الإلكترونية، فنظراً لانتشار الهواتف المحمولة بشكل أوسع بكثير من

انتشار أجهزة الحاسوب وخدمات الإنترنت الثابت خاصة في المناطق النائية والفئات محدودة الدخل، فإن الخدمات المحمولة تسمح لفئات جديدة من المواطنين بالوصول الرقمي للمعلومات والخدمات الحكومية التي كانت مقتصرة سابقاً على مستخدمي الحواسيب (Mitrovic & Klaas, 2012, p. 30).

ويظهر الجدول أدناه التفاوت الكبير في انتشار الهاتف المحمول مقارنة بالحواسيب والإنترنت الثابت في الدول النامية والمتقدمة:

جدول (٤): معدلات انتشار تقنيات الاتصال في سورية وفي الدول النامية والمتقدمة

فئة الدول	معدل انتشار الهاتف المحمول	معدل انتشار الإنترنت الثابت	معدل انتشار الحاسوب
سورية	١٠٣.٢%	١٥.١%	٩.١%
الدول المتقدمة	١٢٨.٥%	٣١.٥%	٧٩.٨%
الدول النامية	١٠٣.٦%	١٠.٨%	٣٨.٦%

(المصدر: من إعداد الباحث بناء على ITU, 2019)

#### خاتمة المطلب:

ناقشنا في هذا المطلب ظهور وانتشار الخدمات الحكومية المحمولة كأحد أبرز التوجهات الحديثة للحكومة الإلكترونية، حيث أصبحت الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية قنوات رئيسية لتقديم الخدمات الحكومية الرقمية نظراً لما تتميز به من إمكانيات الحوسبة المتنقلة (Ubiquitous Computing) وتقنيات تحديد الموقع والاتصالات اللاسلكية.

كما أبرزنا أهم أنواع الخدمات الحكومية المحمولة سواء حسب المستفيد أو حسب الغرض منها، ومزاياها المتعددة في تسهيل الوصول للخدمات وتحسين جودتها وتعزيز الشمول الرقمي للمواطنين، وتدل الإحصائيات على تنامي اعتماد الحكومات حول العالم على المواقع والتطبيقات الجوال كأدوات أساسية للتحويل الرقمي في القطاع العام.

وبذلك ننتقل من مرحلة الحكومة الإلكترونية إلى مرحلة الحكومة الذكية (Smart Government) التي تعتمد على التقنيات المتقدمة كإنترنت الأشياء والبيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لتقديم خدمات حكومية استباقية ومخصصة وقائمة على البيانات.

## خاتمة المبحث الأول:

في هذا المبحث، تناولنا مدخلاً مفاهيمياً للحكومة الإلكترونية والخدمات الحكومية الرقمية، حيث استعرضنا مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهدافها المتمثلة في تحسين الكفاءة والفعالية والشفافية في الخدمات العامة، ومراحل تطورها الأربع من النشر للتكامل الإلكتروني.

كما ناقشنا مفهوم الخدمات الحكومية الرقمية وتصنيفاتها المختلفة، مع التركيز على الخدمات الحكومية عبر الجوال كتوجه حديث في تقديم الخدمات العامة بما يتماشى مع ثورة الهواتف الذكية وتقنيات الاتصال المتنقل، وما تتميز به من مزايا فريدة كالفورية والشخصنة والموقعية لتعزيز كفاءة الخدمات الحكومية ورضا المستخدمين عنها، وتظهر الإحصائيات تنامي اعتماد الحكومات على المواقع والتطبيقات والخدمات الجوال كأدوات رئيسية للتحويل الرقمي في القطاع العام لاسيما في ظل الانتشار الهائل للأجهزة الجوال مقارنة بالحواسيب.

وفي المبحث القادم سنتطرق لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وكيفية قياسها.

## المبحث الثاني: أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وقياسها

### Dimensions and Measurement of E-Service Quality

تعتبر جودة الخدمة من أهم العوامل المحددة لرضا المستخدمين وولائهم، سواء في بيئة الخدمات التقليدية أو الإلكترونية، ومع تنامي أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية، أصبح تقديم خدمات حكومية رقمية عالية الجودة ضرورة حتمية لكسب ثقة المواطنين وتشجيعهم على تبني واستخدام هذه الخدمات بدلاً من الخدمات الحكومية التقليدية.

ولكن قياس جودة الخدمات الإلكترونية يختلف عن قياس جودة الخدمات التقليدية، نظراً للطبيعة الفريدة للتفاعل بين المستخدم والنظام الإلكتروني والاعتماد الكلي على التكنولوجيا في تقديم الخدمة.

وفي هذا المبحث، سنتطرق لمفهوم جودة الخدمة الإلكترونية والفروق الجوهرية بينها وبين جودة الخدمة التقليدية. كما سنناقش الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمات الإلكترونية والتي تشمل الأبعاد التقنية والوظيفية والتفاعلية، وكيف تؤثر هذه الأبعاد على تقييم المستخدمين لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

وأخيراً، سنستعرض بعض أشهر النماذج والمقاييس العالمية المستخدمة في قياس جودة الخدمات الإلكترونية مثل SERVQUAL و E-S-QUAL و eTailQ، وكيف يمكن تطبيقها في سياق الخدمات الحكومية الرقمية.

## المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية

### The Concept of E-Service Quality

تعتبر جودة الخدمة الإلكترونية (E-Service Quality) من أهم العوامل المؤثرة على رضا وولاء المستخدمين للخدمات الحكومية الرقمية، فهي تشير إلى التقييم الشامل للمستخدم لمدى تميز وتفوق الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر القنوات الرقمية في تلبية توقعاته واحتياجاته.

ولذلك تسعى الجهات الحكومية جاهدة لتحسين جودة خدماتها الإلكترونية من خلال تطوير المواقع والبوابات والتطبيقات الإلكترونية الحكومية وفق معايير الجودة العالمية، وسنستعرض في هذا المطلب مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية والفرق بينها وبين جودة الخدمة التقليدية.

## أولاً: تعريف جودة الخدمة الإلكترونية

### Defining E-Service Quality

يمكن تعريف جودة الخدمة الإلكترونية بأنها "مدى قدرة الموقع الإلكتروني على تسهيل عملية التسوق والشراء والتسليم الفعال والكفاء للمنتجات والخدمات" (Zeithaml et al., 2002, p. 363).

ويركز هذا التعريف على قياس جودة الخدمات الإلكترونية التجارية (كخدمات التسوق والمبيعات عبر الإنترنت)، ولكن يمكن تعميمه ليشمل أيضاً جودة الخدمات الحكومية الرقمية.

ويعرفها آخرون بأنها "التقييم العام للمستهلك وحكمه المتعلق بتميز وجودة الخدمة الإلكترونية المقدمة في الأسواق الافتراضية" (Santos, 2003, p. 235).

ويشير هذا التعريف لجودة الخدمة الإلكترونية كمفهوم شامل يعتمد على التقييم الكلي للمستخدمين استناداً لتجاربتهم مع الخدمة عبر المنصات الرقمية.

كما تعرف جودة الخدمة الإلكترونية بأنها "الدرجة التي يلبي بها الموقع الإلكتروني بفعالية وكفاءة احتياجات المستخدمين" (Parasuraman et al., 2005, p. 217).

ويلخص هذا التعريف مضمون جودة الخدمة الإلكترونية في مدى فعالية وكفاءة الخدمات الرقمية في تحقيق احتياجات وتوقعات المستخدمين، وهو ما يجعله أكثر ملاءمة لتعريف جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

## ثانياً: الفرق بين جودة الخدمة التقليدية والإلكترونية

### Difference between Traditional and E-Service Quality

على الرغم من وجود تشابه في المفهوم العام بين جودة الخدمة التقليدية والإلكترونية كونها يعتمدان على تقييم المستخدم لمستوى تميز الخدمة وتلبيتها لتوقعاته، إلا أن هناك فروقات جوهرية بين البيئة التقليدية والإلكترونية لتقديم الخدمات، فالخدمات الإلكترونية تعتمد على التفاعل بين المستخدم والموقع أو التطبيق الإلكتروني بدلاً من التفاعل المباشر بين مقدم الخدمة والعميل في الخدمات التقليدية (Fassnacht & Koese, 2006, p. 23).

كما أن الخدمات الإلكترونية تتميز بإمكانية الوصول لها وتقديمها عن بعد عبر الإنترنت دون التقيد بالمكان أو الزمان، في حين تحتاج الخدمات التقليدية لتواجد العميل في مكان ووقت محددين للحصول عليها، بالإضافة لذلك، فإن الخدمات الإلكترونية عادة ما تكون مؤتمتة وتعتمد على التكنولوجيا بشكل كامل، بينما تتضمن الخدمات التقليدية غالباً تفاعلات إنسانية بين مقدم الخدمة والعميل (Rowley, 2006, p. 341).

ويترتب على هذه الفروق الجوهرية في طبيعة الخدمات الإلكترونية اختلافات في أبعاد ومحددات جودتها عن الخدمات التقليدية، فعلى سبيل المثال، تعتبر سهولة استخدام الموقع وتصميم الواجهة وآليات حماية الخصوصية والأمان من أهم أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية، في حين لا تنطبق هذه الأبعاد على الخدمات التقليدية وجهاً لوجه، والتي تركز بشكل أكبر على العناصر الملموسة كالتسهيلات المادية ومظهر مقدمي الخدمة (Lee & Lin, 2005, p. 162)، والجدول التالي يلخص أهم الفروق بين الخدمات التقليدية والإلكترونية:

جدول (٥): ملخص الفروق بين الخدمات التقليدية والإلكترونية

أوجه المقارنة	الخدمات التقليدية	الخدمات الإلكترونية
طريقة التفاعل	تفاعل إنساني مباشر بين مقدم الخدمة والعميل	تفاعل بين المستخدم والموقع أو التطبيق الإلكتروني
الوصول للخدمة	يتطلب التواجد الفعلي للعميل في مكان ووقت محددين	يمكن الوصول للخدمة في أي وقت ومن أي مكان عبر الإنترنت
الاعتماد على التكنولوجيا	تعتمد بشكل أساسي على المهارات الإنسانية لمقدم الخدمة	تعتمد بالكامل على التكنولوجيا والأتمتة
أبعاد جودة الخدمة	تركز على العناصر الملموسة مثل مظهر الموظفين والتسهيلات المادية	تركز على عوامل مثل سهولة الاستخدام والتصميم والأمان وسرية البيانات

(المصدر: من إعداد الباحث بناء على سابق)

#### خاتمة المطالب:

بعد أن ناقشنا مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية وتعريفاتها المختلفة، واستعرضنا الفروق الجوهرية بينها وبين جودة الخدمة التقليدية من حيث طبيعة التفاعل وإمكانية الوصول ودرجة الاعتماد على التكنولوجيا، يمكن القول إن هذه الاختلافات تؤدي بالضرورة إلى اختلافات في أبعاد ومحددات جودة الخدمة في البيئة الإلكترونية، مما يستدعي إعادة النظر في الأبعاد والمقاييس الخاصة بقياس جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وهو ما سنتناوله بالتفصيل في المطالب التالي.

## المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية

### Dimensions of E-Service Quality

تتعدد الأبعاد التي يمكن الاستناد إليها في قياس جودة الخدمات الإلكترونية، وتتنوع التصنيفات المقترحة لهذه الأبعاد بحسب وجهات نظر الباحثين والممارسين في هذا المجال. وبشكل عام، يمكن تصنيف أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية إلى أربعة أبعاد رئيسية، وهي: البعد التقني (Technical Dimension)، والبعد الوظيفي (Functional Dimension)، والبعد التفاعلي (Interactive Dimension)، والبعد التكاملي (Integrative Dimension). وفيما يلي استعراض تفصيلي لهذه الأبعاد وما يندرج تحتها من أبعاد فرعية:

### أولاً: البعد التقني (Technical Dimension)

يركز البعد التقني على الجوانب التقنية المتعلقة بتصميم وبناء الخدمات الإلكترونية، ويشمل الجوانب المرتبطة بالبنية التحتية التقنية وهندسة النظم والبرمجيات. ومن الأبعاد الفرعية التي تندرج تحت هذا البعد:

١. سهولة الاستخدام (Ease of Use) وتعلق بمدى بساطة وبديهية واجهة التطبيق وسهولة التنقل بين خدماته وإنجاز المعاملات من خلاله. ومن المؤشرات التي تندرج تحت هذا البعد الفرعي: المصدر: (العجمي، ٢٠٢٠، ص ٣٥)

أ- بساطة التصميم: حيث يتسم التصميم بالبساطة والوضوح وعدم التعقيد.

ب- سهولة التنقل: بحيث يكون من السهل التنقل بين الصفحات والخدمات المختلفة.

ت- وضوح الخطوات: بحيث تكون خطوات إنجاز المعاملات واضحة وغير معقدة.

٢. الأداء والسرعة (Performance and Speed) ويشير هذا البعد إلى قدرة النظام على تقديم الخدمات بسرعة

وكفاءة عالية. ومن المؤشرات ذات الصلة: (الغامدي، ٢٠٢١، ص ٦١)

أ- سرعة تحميل الصفحات: بحيث يتم تحميل الصفحات والمحتويات بسرعة مناسبة.

ب- الاستجابة السريعة: بحيث يستجيب النظام للأوامر والطلبات بشكل سريع.

ت- كفاءة الأداء: بحيث يعمل النظام بكفاءة عالية دون أعطال أو انقطاعات متكررة.

جدول (٦): مؤشرات أبرز الأبعاد الفرعية للبعد التقني

الوصف	المؤشر	البعد الفرعي
يتسم التصميم بالبساطة والوضوح وعدم التعقيد	بساطة التصميم	سهولة الاستخدام
سهولة التنقل بين الصفحات والخدمات المختلفة	سهولة التنقل	
وضوح خطوات إنجاز المعاملات وعدم تعقيدها	وضوح الخطوات	
يتم تحميل الصفحات والمحتويات بسرعة مناسبة	سرعة تحميل الصفحات	الأداء والسرعة
يستجيب النظام للأوامر والطلبات بشكل سريع	الاستجابة السريعة	
يعمل النظام بكفاءة عالية دون أعطال أو انقطاعات متكررة	كفاءة الأداء	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على ما ورد في (العجمي، ٢٠٢٠، ص ٣٥) و (الغامدي، ٢٠٢١، ص ٦١)

## ثانياً: البعد الوظيفي: (Functional Dimension)

يهتم البعد الوظيفي بالخصائص الوظيفية للخدمات الإلكترونية ومدى تلبية احتياجات المستخدمين. ويتضمن هذا البعد عدة أبعاد فرعية، منها:

١. موثوقية ودقة الخدمات: (Reliability and Accuracy) وتشمل خلو الخدمات المقدمة من الأخطاء، وحدثة

المعلومات، وأمان بيانات المستخدمين. ومن المؤشرات المرتبطة بهذا البعد: (الزهراني، ٢٠١٩، ص ٤٢)

أ- خلو الخدمات من الأخطاء: بحيث لا توجد أخطاء في تقديم الخدمات وتنفيذ المعاملات.

ب- تحديث المعلومات: بحيث يتم توفير معلومات حديثة ومحدثة باستمرار.

ت- أمان البيانات: بحيث يتم المحافظة على سرية وخصوصية بيانات المستخدمين.

٢. تنوع الخدمات: (Service Variety) ويشير إلى مدى تنوع الخدمات المتاحة في التطبيق وقدرتها على تلبية

الاحتياجات المختلفة للمستخدمين. ومن المؤشرات ذات العلاقة: (الشهري، ٢٠٢٠، ص ٨٩)

أ- تعدد الخدمات: بحيث يتم توفير مجموعة متنوعة من الخدمات ضمن التطبيق.

ب- تغطية الاحتياجات: بحيث تغطي الخدمات المتاحة مختلف احتياجات المستخدمين.

ت- خدمات إضافية: وجود خدمات إضافية تكميلية تعزز من قيمة الخدمات الأساسية.

جدول (٧): مؤشرات أبرز الأبعاد الفرعية للبعد الوظيفي

الوصف	المؤشر	البعد الفرعي
عدم وجود أخطاء في تقديم الخدمات وتنفيذ المعاملات	خلو الخدمات من الأخطاء	موثوقية ودقة الخدمات
توفر معلومات حديثة ومحدثة باستمرار	تحديث المعلومات	
المحافظة على سرية وخصوصية بيانات المستخدمين	أمان البيانات	
توفير مجموعة متنوعة من الخدمات ضمن التطبيق	تعدد الخدمات	تنوع الخدمات
تغطية الخدمات المتاحة لمختلف احتياجات المستخدمين	تغطية الاحتياجات	
وجود خدمات إضافية تكميلية تعزز من قيمة الخدمات الأساسية	خدمات إضافية	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على ما ورد في (الزهراني، ٢٠١٩، ص ٤٢) و (الشهري، ٢٠٢٠، ص ٨٩)

### ثالثاً: البعد التفاعلي: (Interactive Dimension)

يتناول البعد التفاعلي مستوى التفاعل والتواصل بين مقدم الخدمة والمستخدم. ومن الأبعاد الفرعية في هذا السياق:

١. الإشعارات وتتبع المعاملات: (Notifications and Tracking) وتتضمن فعالية آليات التنبيه والإشعار

بمستجدات المعاملات، وسهولة تتبع مراحل إنجازها. ومن المؤشرات المرتبطة بهذا البعد: (القحطاني، ٢٠٢١، ص

(٢٨

أ- فعالية الإشعارات: بحيث يتم إرسال إشعارات فورية ودقيقة عن مستجدات المعاملات.

ب- سهولة تتبع مراحل الإنجاز: بحيث يمكن للمستخدم متابعة مراحل إنجاز المعاملات بسهولة.

ت- تنوع قنوات الإشعار: استخدام قنوات متعددة للإشعارات كالبريد الإلكتروني والرسائل النصية.

٢. التواصل والدعم: (Communication and Support) ويشمل سهولة التواصل مع الدعم الفني وفعالية القنوات

المتاحة لذلك. ومن المؤشرات ذات الصلة: (الحربي، ٢٠٢٢، ص ١١٢)

أ- تعدد قنوات التواصل: توفر قنوات متنوعة للتواصل كالهاتف والبريد الإلكتروني والمحادثة الفورية.

ب- سرعة الاستجابة: الاستجابة السريعة لاستفسارات المستخدمين وطلبات الدعم الفني.

ت- فعالية الدعم: تقديم حلول وإرشادات واضحة ومفيدة للمشكلات والاستفسارات.

جدول (٨): مؤشرات أبرز الأبعاد الفرعية للبعد التفاعلي

الوصف	المؤشر	البعد الفرعي
عدم وجود أخطاء في تقديم الخدمات وتنفيذ المعاملات	خلو الخدمات من الأخطاء	الإشعارات وتتبع المعاملات
توفر معلومات حديثة ومحدثة باستمرار	تحديث المعلومات	
المحافظة على سرية وخصوصية بيانات المستخدمين	أمان البيانات	
توفير مجموعة متنوعة من الخدمات ضمن التطبيق	تعدد الخدمات	التواصل والدعم
تغطية الخدمات المتاحة لمختلف احتياجات المستخدمين	تغطية الاحتياجات	
وجود خدمات إضافية تكميلية تعزز من قيمة الخدمات الأساسية	خدمات إضافية	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على ما ورد في (القحطاني، ٢٠٢١، ص ٢٨) و (الحربي، ٢٠٢٢، ص ١١٢)

## رابعاً: البعد التكاملي: (Integrative Dimension)

يشير البعد التكاملي إلى مدى تكامل وترابط الخدمات الإلكترونية المقدمة. ومن الأبعاد الفرعية في هذا الإطار:

١. **تكامل الخدمات: (Service Integration)** ويشير إلى مدى ترابط الخدمات المتاحة في التطبيق وتغطيتها

لاحتياجات المستخدمين المتنوعة. ومن المؤشرات ذات العلاقة: (المطيري، ٢٠٢٢، ص ٥١)

أ- ترابط الخدمات: وجود روابط وعلاقات منطقية بين الخدمات المختلفة.

ب- تغطية الاحتياجات: تغطية الخدمات لمختلف احتياجات المستخدمين ذات الصلة.

ت- تكامل البيانات: تكامل وتبادل البيانات بين الخدمات المختلفة لتوفير تجربة سلسة.

٢. **التوافقية والتكامل مع الأنظمة الأخرى: (Compatibility and Integration with Other Systems)**

وتشير إلى قدرة النظام على التكامل والتوافق مع الأنظمة والتطبيقات الأخرى ذات الصلة. ومن المؤشرات المرتبطة

بهذا البعد:

أ- دعم المعايير: دعم المعايير والبروتوكولات القياسية للتكامل مع الأنظمة الأخرى.

ب- سهولة الربط: توفير واجهات برمجية وأدوات لتسهيل الربط والتكامل مع التطبيقات الخارجية.

ت- نقل البيانات: إمكانية نقل البيانات وتبادلها بسلاسة مع الأنظمة والتطبيقات الأخرى.

جدول (٩): مؤشرات أبرز الأبعاد الفرعية للبعد التكاملي

الوصف	المؤشر	البعد الفرعي
وجود روابط وعلاقات منطقية بين الخدمات المختلفة	ترابط الخدمات	تكامل الخدمات
تغطية الخدمات لمختلف احتياجات المستخدمين ذات الصلة	تغطية الاحتياجات	
تكامل وتبادل البيانات بين الخدمات المختلفة لتوفير تجربة سلسلة	تكامل البيانات	
دعم المعايير والبروتوكولات القياسية للتكامل مع الأنظمة الأخرى	دعم المعايير	التوافقية والتكامل مع الأنظمة الأخرى
توفير واجهات برمجية وأدوات لتسهيل الربط والتكامل مع التطبيقات الخارجية	سهولة الربط	
إمكانية نقل البيانات وتبادلها بسلاسة مع الأنظمة والتطبيقات الأخرى	نقل البيانات	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على ما ورد في (المطيري، ٢٠٢٢، ص ٥١) و (العتيبي، ٢٠٢٣، ص ٧٧)

### خاتمة المطلب:

بناءً على ما تقدم، يتضح أن أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية متعددة ومتنوعة، وتشمل جوانب تقنية ووظيفية وتفاعلية وتكاملية. وتساهم هذه الأبعاد مجتمعة في تشكيل تجربة المستخدم وتحديد مستوى رضاه عن الخدمات الإلكترونية المقدمة. وعليه، فإن تبني هذه الأبعاد وتطبيقها بشكل فعال يعد أمراً بالغ الأهمية لضمان جودة الخدمات الإلكترونية وتحقيق الأهداف المرجوة منها.

## المطلب الثالث: قياس جودة الخدمات الإلكترونية

### Measuring E-Service Quality

يعتبر قياس جودة الخدمات الإلكترونية ضرورة حيوية للتأكد من فعالية الخدمات الحكومية الرقمية في تلبية احتياجات المستخدمين، وتحديد نقاط القوة والضعف فيها بهدف التحسين المستمر. وعلى الرغم من حداثة مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية مقارنة بجودة الخدمة التقليدية، إلا أنه ظهرت العديد من النماذج والمقاييس التي تحاول قياس وتقييم جودة الخدمات الإلكترونية في مختلف القطاعات.

وفي هذا المطلب، سنستعرض أشهر ثلاثة مقاييس لجودة الخدمة الإلكترونية وهي SERVQUAL و E-S-QUAL و eTailQ مع بيان أبعاد كل مقياس والقطاعات المناسب لتطبيقها فيها.

## أولاً: مقياس SERVQUAL

## The SERVQUAL Instrument

يعتبر مقياس SERVQUAL من أوائل وأشهر المقاييس المستخدمة لتقييم جودة الخدمة بشكل عام، وقد تم تطويره من قبل الباحثين "باراسورامان" وزملائه عام ١٩٨٨ ليشمل خمسة أبعاد أساسية هي:

١. الجوانب المادية الملموسة (Tangibles).
٢. الاعتمادية (Reliability).
٣. الاستجابة (Responsiveness).
٤. الضمان (Assurance).
٥. التعاطف (Empathy).

وبالرغم من تصميمه في الأصل لقياس جودة الخدمة التقليدية، إلا أنه استُخدم لاحقاً كأساس لتطوير العديد من مقاييس جودة الخدمة الإلكترونية، ويتكون مقياس SERVQUAL من ٢٢ فقرة موزعة على الأبعاد الخمسة، حيث يتم قياس توقعات المستفيدين عن الخدمة وإدراكهم الفعلي لها على مقياس ليكرت (Likert Scale) السباعي. ويتم حساب الفجوة بين التوقعات والإدراك الفعلي لكل بعد لتحديد مستوى جودة الخدمة، فكلما كانت الفجوة أصغر دل ذلك على جودة أعلى للخدمة والعكس صحيح (Parasuraman et al., 1988)، والجدول التالي يوضح أبعاد مقياس SERVQUAL وعدد فقرات كل بعد:

جدول (١٠): أبعاد مقياس SERVQUAL وعدد فقرات كل بعد

عدد الفقرات	أبعاد SERVQUAL
٤	الجوانب المادية الملموسة
٥	الاعتمادية
٤	الاستجابة
٤	الضمان
٥	التعاطف

(المصدر: من إعداد الباحث بناء على سابق)

وقد تم تطبيق مقياس SERVQUAL في العديد من الدراسات لتقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، ففي دراسة لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، تم استخدام أبعاد مقياس SERVQUAL (الجوانب المادية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) مع إضافة بعد سادس هو سهولة الاستخدام (Ease of Use). وقد أظهرت النتائج وجود فروق سلبية بين توقعات المستخدمين وإدراكهم الفعلي لجودة الخدمات في جميع الأبعاد، مما يعكس وجود فجوة في الجودة تستدعي التحسين المستمر (أبو شعيرة وآخرون، ٢٠١٩).

## ثانياً: مقياس E-S-QUAL

### The E-S-QUAL Scale

تم تطوير مقياس E-S-QUAL من قبل "باراسورامان" وزملائه عام ٢٠٠٥ كمقياس مخصص لقياس جودة الخدمة الإلكترونية، حيث يشتمل على أربعة أبعاد رئيسية هي:

١. الكفاءة (Efficiency).
  ٢. توافر النظام (System Availability).
  ٣. تنفيذ الخدمة (Fulfillment).
  ٤. الخصوصية (Privacy).
- بالإضافة لمقياس فرعي لقياس الجودة في حالات استرداد الخدمة يسمى E-RecS-QUAL يتكون من ثلاثة أبعاد هي:
١. الاستجابة (Responsiveness).
  ٢. التعويض (Compensation).
  ٣. الاتصال ((Contact)). (Parasuraman et al., 2005).

ويتألف مقياس E-S-QUAL من ٢٢ فقرة تتوزع على الأبعاد الأربعة، في حين يتكون المقياس الفرعي E-RecS-QUAL من ١١ فقرة تغطي الأبعاد الثلاثة الخاصة باسترداد الخدمة. ويتم تقييم الفقرات من قبل المستخدمين على مقياس ليكرت السباعي. والجدول أدناه يبين أبعاد مقياسي E-S-QUAL و E-RecS-QUAL مع عدد الفقرات في كل بعد:

جدول (١١): أبعاد مقياسي E-S-QUAL و E-RecS-QUAL وعدد فقرات كل بعد

عدد الفقرات	أبعاد E-RecS-QUAL	عدد الفقرات	أبعاد E-S-QUAL
٥	الاستجابة	٨	الكفاءة
٣	التعويض	٤	توافر النظام
٣	الاتصال	٧	تنفيذ الخدمة
		٣	الخصوصية

(المصدر: من إعداد الباحث بناء على سابق)

ويعتبر مقياس E-S-QUAL من أكثر المقاييس استخداماً في تقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، ففي دراسة لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر البوابة الوطنية لحكومة المملكة العربية السعودية "سعودي"، تم تطبيق مقياس E-S-QUAL بأبعاده الأربعة.

وقد دلت النتائج على أن أعلى مستويات الجودة المدركة كانت في بعدي الكفاءة والخصوصية، بينما جاء بعد توافر النظام في المرتبة الأخيرة، مما يشير إلى ضرورة العمل على تحسين هذا الجانب (العتيبي، ٢٠٢٠).

## ثالثاً: مقياس eTailQ

### The eTailQ Scale

أما مقياس eTailQ فقد تم تطويره خصيصاً لقياس جودة خدمات التجزئة الإلكترونية (e-Tailing Quality)، حيث يتكون من أربعة أبعاد أساسية هي:

١. تصميم الموقع (Website Design).
٢. أمان/خصوصية الموقع (Security/Privacy).
٣. الانجاز (Fulfillment).
٤. خدمة العملاء (Customer Service).

ويتضمن المقياس ١٤ فقرة فرعية تدرج ضمن هذه الأبعاد الأربعة (Wolfenbarger & Gilly, 2003).

وعلى الرغم من تخصص مقياس eTailQ في قياس جودة مواقع التجارة الإلكترونية، إلا أنه استُخدم أيضاً في بعض الدراسات لتقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

فعلى سبيل المثال، تم تطبيق المقياس لتقييم خدمات التوظيف الإلكترونية الحكومية في ماليزيا بعد تعديل فقراته لتتوافق مع سياق الدراسة. وكشفت النتائج أن بعد تصميم الموقع كان له التأثير الأكبر على رضا المستخدمين يليه بعد أمان/خصوصية الموقع، في حين لم يكن لبعدي الانجاز وخدمة العملاء تأثير معنوي على الرضا (Pinem et al., 2018).

ويظهر الجدول التالي الأبعاد الرئيسية لمقياس eTailQ وعدد الفقرات في كل بعد:

جدول (١٢): أبعاد مقياس eTailQ وعدد فقرات كل بعد

عدد الفقرات	أبعاد eTailQ
٥	تصميم الموقع
٣	أمان/خصوصية الموقع
٣	الانجاز
٣	خدمة العملاء

(المصدر: من إعداد الباحث بناء على سابق)

#### خاتمة المطلب:

استعرضنا في هذا المطلب ثلاثة من أشهر المقاييس المستخدمة في قياس جودة الخدمة الإلكترونية وهي SERVQUAL وE-S-QUAL وeTailQ، وبيننا الأبعاد الرئيسية والفرعية لكل مقياس وعدد الفقرات المكونة لها.

كما أشرنا لبعض الدراسات التطبيقية التي استخدمت هذه المقاييس لتقييم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في بيئات مختلفة. ولا شك أن اختيار المقياس الأنسب لتقييم جودة الخدمات يعتمد على عدة اعتبارات أهمها طبيعة ونوع الخدمة المستهدفة والأبعاد المراد قياسها وخصائص المستخدمين، مع إمكانية تكييف وتعديل فقرات المقياس بما يتوافق مع سياق وأهداف الدراسة.

## خاتمة المبحث الثاني:

وقد ركزنا في هذا المبحث على أبعاد ومقاييس جودة الخدمات الإلكترونية، فبعد توضيح مفهوم جودة الخدمة الإلكترونية والفروق الجوهرية بينها وبين جودة الخدمة التقليدية من حيث طبيعة التفاعل والوصول والاعتماد على التكنولوجيا، استعرضنا أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية الرئيسية وهي:

١. البعد التقني (كسهولة الاستخدام والتوافر وحماية الخصوصية).
٢. البعد الوظيفي (كالاعتمادية والاستجابة وجودة المحتوى).
٣. البعد التفاعلي (كخدمة العملاء والشخصنة والاتصال).

وأكدنا على ضرورة الاهتمام المتوازن بهذه الأبعاد لضمان تقديم خدمات حكومية إلكترونية متميزة.

كما ناقشنا أشهر مقاييس جودة الخدمة الإلكترونية كـ SERVQUAL و E-S-QUAL و eTailQ مع بيان أبعادها وملاءمتها لتقييم قطاعات مختلفة، ورأينا كيف يمكن للجهات الحكومية الاستفادة منها في تقييم وتحسين جودة خدماتها الإلكترونية المقدمة للمواطنين بشكل مستمر.

وفي المبحث التالي سنتناول سلوك تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال ومحدداته ونماذج.

## المبحث الثالث: سلوك تبني المستخدمين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال

### User Adoption Behavior of Mobile Government Services

يعتبر تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية، وخاصة تلك المقدمة عبر الهواتف المحمولة، العامل الأساسي لنجاح مشاريع التحول الرقمي في القطاع الحكومي وتحقيق عوائدها المرجوة. فمهما بلغت جودة الخدمات الحكومية الرقمية وتطورها التقني، فإنها تبقى عديمة الجدوى ما لم يتم استخدامها بشكل فعلي من قبل المواطنين المستهدفين.

ولذلك فإن فهم محددات ونماذج تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الأجهزة المحمولة يعد أمراً ضرورياً للجهات الحكومية لضمان وصول خدماتها الجوالية للمستخدمين وتحفيزهم على الاستفادة منها.

وفي هذا المبحث، سنتناول بالتحليل المحددات الرئيسية لتبني الخدمات الحكومية الجوالية والتي تشمل المحددات التكنولوجية والفردية والاجتماعية. كما سنستعرض نموذجين نظريين بارزين في تفسير سلوك تبني التكنولوجيا بشكل عام والخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل خاص، وهما نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT).

وأخيراً، سنلقي نظرة على بعض التجارب العالمية والعربية الناجحة في تطبيق الخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول، لاستخلاص أفضل الممارسات والدروس المستفادة في هذا المجال.

### المطلب الأول: محددات تبني المستخدمين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال

#### Determinants of User Adoption of Mobile Government Services

تبني واستخدام المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الأجهزة الجوالية يعتبر العامل الرئيسي لنجاح مبادرات التحول الرقمي الحكومي وخاصة في مجال الحكومة المحمولة.

وعلى الرغم من النمو المتسارع في انتشار تقنيات وخدمات الجوال، إلا أن معدلات تبني المستخدمين للخدمات الحكومية عبر الجوال مازالت دون المستوى المطلوب في العديد من الدول. ويرتبط تبني المستخدمين لهذه الخدمات بعدة محددات ومتغيرات تقنية وفردية واجتماعية تؤثر على نوايا وسلوك استخدامهم لها.

وسنناقش في هذا المطلب أهم هذه المحددات والعوامل المؤثرة على تبني الخدمات الحكومية عبر الجوال.

## أولاً: المحددات التكنولوجية

### Technological Determinants

تشمل المحددات التكنولوجية جميع العوامل المتعلقة بخصائص وقدرات التقنية ذاتها والتي تؤثر على قبول المستخدمين واستخدامهم لها. ومن أبرز هذه المحددات في سياق الخدمات الحكومية الجوال ما يلي:

١. **الفائدة المدركة (Perceived Usefulness):** وتشير إلى مدى اعتقاد المستخدم بأن تقنية الهاتف المحمول والتطبيقات الحكومية ستحسن من أدائه وإنتاجيته في إنجاز المهام والحصول على الخدمات الحكومية بشكل أسرع وأسهل.
٢. **سهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use):** وتعني درجة اعتقاد المستخدم بأن استخدام الخدمات الحكومية عبر الجوال سيكون خالياً من الجهد والتعقيد.
٣. **التوافق (Compatibility):** ويشير لمدى اتساق الخدمة الجوال مع احتياجات وقيم وخبرات المستخدم السابقة.
٤. **المنفعة (Utility):** أي العائد المادي أو المعنوي المتوقع من استخدام الخدمة مقارنة بتكاليفها (Almarashdeh & Alsmadi, 2017, pp. 2-4) (Sharma et al., 2017, p. 113).

وقد أكدت العديد من الدراسات الميدانية على أهمية المحددات التكنولوجية في التأثير على تبني الأفراد للخدمات الحكومية الجوال، ففي دراسة شملت ١١٤٩ مستخدماً من ثلاث قارات لاختبار العوامل المؤثرة على نية استخدام تطبيقات الحكومة المحمولة، تبين أن الفائدة المتوقعة وسهولة الاستخدام المتوقعة كان لهما التأثير الأكبر على نية الاستخدام في كل القارات بمعاملات مسار تتراوح بين ٠.٢ و ٠.٣، بينما لم يكن للتوافق تأثير معنوي إلا في دول آسيا (Saxena, 2017)، والجدول أدناه يوضح معاملات المسار لتأثير كل عامل:

جدول (١٣): معاملات المسار للعوامل التكنولوجية المؤثرة على نية استخدام تطبيقات الجوال

العامل	آسيا	أمريكا الشمالية	أوروبا
الفائدة المتوقعة	٠.٢٩٧*	٠.٢٦٨*	٠.٣١٥*
سهولة الاستخدام المتوقعة	٠.٢٠٥*	٠.٢١١*	٠.٢٠٨*
التوافق	٠.١٢٣*	٠.٠٧٤	٠.٠١٩

(\* دالة إحصائية) (المصدر: من إعداد الباحث بناء على Saxena, 2017)

ولتعزيز المحددات التكنولوجية يتوجب على الجهات الحكومية العمل على تصميم تطبيقات جوال سهلة الاستخدام وبسيطة التنقل وتقدم فوائد وقيمة واضحة للمستخدمين، مع مراعاة توافرها مع احتياجاتهم وخبراتهم السابقة.

كما ينبغي التركيز على إبراز المنافع المادية والمعنوية للمواطنين من استخدام الخدمات الحكومية الجوال كتوفير الوقت والجهد والمال مقارنة بالقنوات التقليدية.

## ثانياً: المحددات الفردية

### Individual Determinants

تتضمن المحددات الفردية العوامل المتعلقة بخصائص وسمات المستخدم الشخصية والتي تؤثر على مواقفه ونواياه تجاه تبني الخدمات الحكومية الجوال. ومن أهم هذه العوامل:

١. الكفاءة الذاتية (Self-efficacy): وتشير إلى ثقة الفرد في قدرته على استخدام تقنية معينة لإنجاز مهمة محددة.

٢. القلق من التكنولوجيا (Technology Anxiety): ويعني درجة الخوف والتوتر التي يشعر بها المستخدم عند استخدام تكنولوجيا جديدة كالهواتف الذكية والخدمات الإلكترونية.

٣. الابتكارية الشخصية (Personal Innovativeness): وتشير لميل الفرد للتجريب والمخاطرة بتبني التقنيات الجديدة في وقت مبكر مقارنة بالآخرين ((Rana & Dwivedi, 2015, p. 416).

وفي دراسة لاختبار تأثير بعض المحددات الفردية على تبني المواطنين السعوديين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الممتد، أظهرت النتائج أن متغيرات مثل الكفاءة الذاتية والقلق من

التكنولوجيا والابتكارية الشخصية كان لها تأثير إيجابي معنوي على الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة للخدمات وبالتالي على نية استخدامها، مع تأثير سلبي للقلق من التكنولوجيا (Alotaibi et al., 2017).

والجدول أدناه يعرض قيم معاملات المسار ومستويات معنويتها الإحصائية لهذه العلاقات:

جدول (١٤): معاملات المسار لتأثير بعض المحددات الفردية

المتغير	الكفاءة الذاتية	القلق من التكنولوجيا	الابتكارية الشخصية
الفائدة المدركة	٠.٢٥**	-٠.١٣*	٠.٣١**
سهولة الاستخدام المدركة	٠.٣٩**	-٠.١١*	٠.٢٢**

(\*دالة عند ٠.٠٥، \*\*دالة عند ٠.٠١) (المصدر: من إعداد الباحث بناء على Alotaibi et al., 2017)

وهذا يتطلب من الحكومات بذل الجهود لرفع الوعي التقني للمواطنين وتعزيز ثقتهم بقدراتهم على استخدام تطبيقات الخدمات الحكومية الجوال، من خلال برامج التدريب والتوعية بأهمية وفوائد هذه التطبيقات.

كما يستدعي مراعاة الفروق الفردية في الابتكارية التقنية من خلال التدرج في طرح الخدمات الجوال الجديدة وتوفير الدعم الفني المناسب للمتبنين الأوائل منهم.

## ثالثاً: المحددات الاجتماعية

### Social Determinants

تشمل المحددات الاجتماعية العوامل المرتبطة بالسياق الاجتماعي المحيط بالأفراد كالعلاقات والثقافة والقيم السائدة في المجتمع والتي تؤثر على اتجاهاتهم نحو تبني التقنيات الحديثة. ومن أبرز هذه المحددات الاجتماعية:

١. التأثير الاجتماعي (Social Influence): ويشير إلى مدى إدراك الفرد بأن الأشخاص المهمين بالنسبة له (كالعائلة والأصدقاء) يعتقدون أنه ينبغي عليه استخدام نظام أو تقنية معينة.
٢. الصورة (Image): وتعني درجة اعتقاد الفرد بأن استخدام ابتكار معين من شأنه أن يعزز مكانته ووضعه الاجتماعي في نظر الآخرين.

٣. القيم الثقافية (Cultural Values): وتصف القيم السائدة في مجتمع معين والتي قد تؤثر على تقبل التقنية كقيم الجماعية في مقابل الفردية والذكورية في مقابل الأنثوية (Loch et al., 2003, p. 46).

وتوضح الأدلة البحثية أهمية المحددات الاجتماعية في التنبؤ بتبني الخدمات الحكومية الجوال، ففي دراسة مقارنة بين المواطنين في الصين وإندونيسيا لقياس تأثير الثقافة على تبني الحكومة المحمولة، وجد أن التأثير الاجتماعي والصورة كان لهما تأثير إيجابي كبير على نية الاستخدام في كلا البلدين، بينما اختلف تأثير القيم الثقافية، فمثلاً كان للجماعية تأثير إيجابي في الصين في حين لم يكن لها تأثير في إندونيسيا (Chopra & Rajan, 2016). والجدول التالي يلخص الفروق في معاملات المسار لهذه العوامل في البلدين:

جدول (١٥): الفروق في تأثير بعض المحددات الاجتماعية بين الصين وإندونيسيا

العامل	الصين	إندونيسيا
التأثير الاجتماعي	٠.٣٥**	٠.٢٩**
الصورة	٠.٢٧**	٠.٢١**
الجماعية	٠.١٤*	٠.٠٨
تجنب عدم اليقين	-٠.١٢*	-٠.٠٥

(\*دالة عند ٠.٠٥، \*\*دالة عند ٠.٠١) (المصدر: من إعداد الباحث بناء على Chopra & Rajan, 2016)

وبالتالي فإن مراعاة المحددات الاجتماعية في سياق تطوير وتسويق الخدمات الحكومية الجوال يعتبر أمراً حيوياً، من خلال توظيف وسائل التواصل الاجتماعي وقادة الرأي لنشر الوعي بفوائد الخدمات الحكومية الجوال، واستهداف الفئات المؤثرة في المجتمع لتحفيزها على استخدام هذه الخدمات والترويج لها بين المحيطين بهم.

كما يقتضي الأمر تكييف الخدمات مع القيم الثقافية السائدة في كل بيئة لتقليل المقاومة والتردد في تبنيها.

#### خاتمة المطلب:

في هذا المطلب، ناقشنا المحددات الرئيسية التي تؤثر على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال، والتي تشمل المحددات التكنولوجية كالفائدة وسهولة الاستخدام والتوافق، والمحددات الفردية كالكفاءة الذاتية والقلق التقني والابتكارية الشخصية، والمحددات الاجتماعية كالتأثير الاجتماعي والصورة والقيم الثقافية.

كما استعرضنا بعض الدراسات التجريبية التي أثبتت تأثير هذه المحددات وأهمية مراعاتها من قبل الجهات الحكومية عند إطلاق خدماتها الجوال.

ولتفسير كيفية تفاعل هذه المحددات مع بعضها البعض في التأثير على سلوك التبنّي، ظهرت عدة نماذج ونظريات سنتطرق لها في المطلب التالي.

## المطلب الثاني: نماذج تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال

### Models of Mobile Government Services Adoption

لقد تم تطوير العديد من النماذج والنظريات في مجال نظم المعلومات وتقبل التكنولوجيا لتفسير كيف يتبنى الأفراد التقنيات والابتكارات الجديدة. ولعل أبرز هذه النماذج هي نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) ونظرية الفعل المبرر (TRA) ونظرية السلوك المخطط (TPB).

وقد تم تكييف هذه النماذج وإدخال متغيرات جديدة عليها في سياق دراسة تبني المستخدمين للخدمات الحكومية الإلكترونية بشكل عام والخدمات الحكومية عبر الجوال على وجه الخصوص.

وسنركز في هذا المطلب على نموذجين من أكثرها استخداماً وهما نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT).

### أولاً: نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)

#### Technology Acceptance Model

يعتبر نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) من أوائل وأشهر النماذج المستخدمة لتفسير تقبل واستخدام تكنولوجيا المعلومات، وقد تم تطويره من قبل ديفيس (Davis) عام ١٩٨٩ استناداً إلى نظرية الفعل المبرر (TRA).

ويفترض هذا النموذج أن هناك عاملين أساسيين يحددان قبول الأفراد للتكنولوجيا هما الفائدة المدركة (Perceived Usefulness) وسهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use)، واللذان يؤثران على اتجاه الفرد نحو استخدام

التكنولوجيا (Attitude) ومن ثم على نيته السلوكية (Behavioral Intention) وسلوك الاستخدام الفعلي لها (Actual Use) (Venkatesh & Davis, 2000, p. 187).

وقد تم استخدام نموذج TAM في العديد من الدراسات لشرح تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية والجوالة، فعلى سبيل المثال، أجري بحث على ٣٨٠ مواطناً أردنياً لتقييم العوامل المؤثرة على نية استخدام خدمة حكومية محمولة لدفع المخالفات المرورية.

وكشفت نتائج تحليل نموذج المعادلة البنائية (SEM) عن وجود تأثير إيجابي قوي للفائدة المدركة ( $\beta = 0.55$ ) والاتجاه (  $\beta = 0.48$  ) على نية استخدام الخدمة، في حين كان تأثير سهولة الاستخدام المدركة على النية ضعيف وغير دال إحصائياً ( $\beta = 0.02$ ) (Alkhaled & Aljawarneh, 2021).

والجدول أدناه يوضح المسارات والأوزان لنموذج TAM في هذه الدراسة:

جدول (١٦): معاملات المسار في نموذج TAM لتبني خدمة حكومية جوالة في الأردن

المسار	قيمة $\beta$	مستوى المعنوية
الفائدة المدركة -> الاتجاه	٠.٣٩	**
الفائدة المدركة -> نية الاستخدام	٠.٥٥	***
سهولة الاستخدام المدركة -> الفائدة المدركة	٠.٤١	***
سهولة الاستخدام المدركة -> الاتجاه	٠.٣٧	**
سهولة الاستخدام المدركة -> نية الاستخدام	٠.٠٢	غير دال
الاتجاه -> نية الاستخدام	٠.٤٨	***

(\*\* دالة عند ٠.٠١، \*\*\* دالة عند ٠.٠٠١) (المصدر: من إعداد الباحث بناء على Alkhaled & Aljawarneh, 2021, p. 8)

ومن الجدير بالذكر أن هناك إصداراً ممتداً من نموذج قبول التكنولوجيا يسمى TAM2 والذي يدخل متغيرات خارجية إضافية (External Variables) يفترض أنها تؤثر على الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة ومن خلالهما على نية الاستخدام، كالعوامل الاجتماعية (Social Processes) المتمثلة في التأثير الاجتماعي والصورة، والعوامل الإدراكية

(Cognitive Processes) متمثلة في الملاءمة الوظيفية والجودة المخرجات وإمكانية الإثبات ( Venkatesh & Davis, ) (2000, p. 187).

## ثانياً: النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT)

### Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا (UTAUT) هي إحدى أحدث النظريات الشاملة في مجال تبني التكنولوجيا، وتم تطويرها من قبل فينكاتيش وزملائه عام ٢٠٠٣ من خلال مراجعة ودمج ثمانية نماذج بارزة سابقة في هذا المجال. وتفترض هذه النظرية أن هناك أربعة محددات أساسية تؤثر بشكل مباشر على نية الاستخدام (Behavioral Intention) والاستخدام الفعلي (Use Behavior) لأي تكنولوجيا أو نظام جديد، وهي:

١. الأداء المتوقع (Performance Expectancy).
٢. الجهد المتوقع (Effort Expectancy).
٣. التأثير الاجتماعي (Social Influence).
٤. الظروف المسهلة (Facilitating Conditions).

مع وجود أربع متغيرات معدلة تتوسط تأثير بعض هذه المحددات وهي الجنس والعمر والخبرة وطوعية الاستخدام (Voluntariness of Use) (Venkatesh et al., 2003, p. 447).

وقد حظيت نظرية UTAUT باهتمام بالغ في أدبيات تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية والجوالة، ففي دراسة شملت ٨٨٠ مواطناً سعودياً لاختبار العوامل المؤثرة على استخدام تطبيقات الحكومة المحمولة باستخدام نظرية UTAUT، تبين أن الأداء المتوقع ( $\beta = 0.36$ ) والتأثير الاجتماعي ( $\beta = 0.25$ ) والظروف المسهلة ( $\beta = 0.24$ ) كان لها تأثير إيجابي معنوي على نية استخدام التطبيقات، في حين لم يكن للجهد المتوقع تأثير دال إحصائياً.

كما أظهرت النتائج أن الجنس والعمر والخبرة عدلت العلاقة بين بعض المحددات ونية الاستخدام (Baabdullah et al., ) (2019, p. 262).

والجدول أدناه يلخص معاملات المسار للمحددات الرئيسية والمتغيرات المعدلة:

جدول (١٧): معاملات المسار لنموذج UTAUT لتبني تطبيقات الحكومة المحمولة في السعودية

المحدد / المتغير المعدل	قيمة $\beta$	مستوى المعنوية
الأداء المتوقع -> نية الاستخدام	٠.٣٦	***
الجهد المتوقع -> نية الاستخدام	٠.٠٧	غير دال
التأثير الاجتماعي -> نية الاستخدام	٠.٢٥	***
الظروف المسهلة -> نية الاستخدام	٠.٢٤	***
الجنس -> الأداء المتوقع	٠.١١	*
العمر -> الجهد المتوقع	-٠.١٤	*
الخبرة -> التأثير الاجتماعي	٠.١٧	**

(\* دالة عند ٠.٠٥، \*\* دالة عند ٠.٠١، \*\*\* دالة عند ٠.٠٠١) (المصدر: من إعداد الباحث بناء على Baabdullah et al., 2019, p. 263)

كما قام فينكاتيش وزملاؤه لاحقاً بتطوير نسخة معدلة من نظرية UTAUT سميت بـ UTAUT2 مخصصة لسياق المستهلكين، حيث أضافوا ثلاث محددات جديدة هي:

١. الدوافع الهيدونية (Hedonic Motivation).
٢. القيمة السعرية (Price Value).
٣. العادة (Habit).

وتظهر الأدلة التجريبية تفوق نظرية UTAUT2 على نظرية UTAUT الأصلية في تفسير سلوك استخدام الأفراد للتقنيات الحديثة، فقد بينت دراسة أجريت على ١٥١٢ مواطناً بريطانياً أن نظرية UTAUT2 فسرت ٧٧٪ من التباين في نية الاستخدام مقارنة بـ ٥٦٪ لنموذج UTAUT الأصلي (Alalwan, 2018, p. 5).

#### خاتمة المطلب:

في هذا المطلب، استعرضنا نموذجين من أشهر النماذج المستخدمة لفهم وتفسير كيفية تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية والمحمولة وهما نموذج قبول التكنولوجيا TAM والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا UTAUT.

ولاحظنا أن هذه النماذج النظرية يمكنها أن تقدم رؤى مفيدة حول العوامل الحاسمة لتبني المواطنين لهذه الخدمات، كما يمكن للدراسات الميدانية التي تختبر هذه النماذج في بيئات وسياقات مختلفة أن تعطي أدلة تجريبية حول مدى تأثير كل عامل.

ويمكن للجهات الحكومية الاستفادة من مثل هذه النماذج والدراسات لتحديد استراتيجيات طرح وتسويق خدماتها الحكومية الجوال بما يتناسب مع احتياجات وتوقعات المواطنين.

وفي المطلب التالي سنسلط الضوء على بعض التجارب الدولية والعربية الرائدة في تبني الخدمات الحكومية الجوال.

## المطلب الثالث: بعض التجارب العالمية والعربية في تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال

### Global and Arab Experiences in Mobile Government Services Adoption

لقد شهدت السنوات الأخيرة تسارعاً كبيراً في وتيرة تبني الحكومات حول العالم للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال، حيث أصبحت الأجهزة المحمولة وسيلة لا غنى عنها للوصول إلى شريحة واسعة من المواطنين وتقديم الخدمات العامة بسرعة وفعالية أكبر وبتكلفة أقل.

وقد اتخذت مبادرات الحكومة المحمولة أشكالاً متنوعة بين الدول تتراوح بين تطبيقات جوال بسيطة للإشعارات والمراسلات إلى منصات ذكية متكاملة تسمح بإجراء كافة المعاملات الحكومية إلكترونياً.

وسنستعرض في هذا المطلب بعضاً من التجارب العالمية والعربية الرائدة في هذا المجال لاستخلاص الدروس المستفادة منها.

## أولاً: التجارب العالمية (كوريا الجنوبية، إستونيا، المملكة المتحدة)

### Global Experiences (South Korea, Estonia, UK)

تعد كوريا الجنوبية من الدول السبّاقة عالمياً في تبني الخدمات الحكومية الجوّالة، فقد أطلقت الحكومة الكورية إستراتيجيتها للحكومة المحمولة (M-Government) منذ عام ٢٠٠٤، والتي هدفت لنقل معظم الخدمات الحكومية الإلكترونيّة للمنصات الجوّالة بحلول عام ٢٠١٠. ومن أبرز التطبيقات الناجحة التي نفذتها الحكومة الكورية خدمة "جيب الحكومة" (Government @ My Hand) المتاحة عبر الهواتف الذكية منذ عام ٢٠١٠، والتي توفر أكثر من ١٠٠٠ خدمة حكومية شاملة كإصدار الوثائق، ودفع الضرائب والغرامات، وحجز المواعيد مع الجهات الحكومية، مع إمكانية تخصيص الخدمات وفقاً لموقع وظروف كل مستخدم (Song & Cornford, 2006, p. 211; Khan et al., 2014, p. 262).

وتعتبر إستونيا أيضاً من الدول الرائدة في تطبيق الحكومة المحمولة، حيث نجحت في تحقيق تبني لافتم للخدمات الحكومية الجوّالة، ففي عام ٢٠١٩ وصلت نسبة استخدام الخدمات الحكومية الرقمية إلى ٨٠٪ بين مواطني إستونيا، مع إتاحة أكثر من ٦٠٠ خدمة إلكترونية حكومية. ومن أبرز الخدمات الحكومية الجوّالة في إستونيا نظام التصويت الإلكتروني عبر الجوّال (M-Voting) الذي تم إطلاقه منذ عام ٢٠١١، حيث يتيح للمواطنين المشاركة في الانتخابات العامة والتصويت عن بعد عبر هواتفهم المحمولة، مع توفير آليات التحقق من الهوية وتشفير البيانات لضمان نزاهة العملية (Tsap et al., 2016, p. 85).

وفي المملكة المتحدة، أطلقت الحكومة البريطانية "إستراتيجية الحكومة الرقمية" عام ٢٠١٢ والتي من أهم أولوياتها نقل الخدمات الحكومية للمنصات الجوّالة تماشياً مع تنامي استخدام الأجهزة المحمولة بين المواطنين. ومن أبرز المبادرات في هذا الإطار تطبيق Gov.UK Notify الذي يسمح للجهات الحكومية بإرسال إشعارات وتبهيّات نصية لمستخدمي الخدمات الحكومية على هواتفهم، وبوابة GOV.UK Verify للتحقق من هوية المستخدمين رقمياً عند الوصول للخدمات الحكومية الحساسة عبر الجوّال، وكذلك تطبيق NHS App الخاص بخدمات الرعاية الصحية الوطنية عبر الأجهزة المحمولة (Cabinet Office, 2012, p. 3; Askedal et al., 2019, p. 112).

## ثانياً: التجارب العربية (الإمارات، البحرين، الأردن)

### Arab Experiences (UAE, Bahrain, Jordan)

على مستوى الدول العربية، تحتل الإمارات العربية المتحدة موقع الصدارة في تبني الخدمات الحكومية الجوال، إذ تضمنت "خطة الحكومة الإلكترونية الإماراتية ٢٠٢١" تحويل جميع الخدمات الحكومية الاتحادية لتصبح خدمات ذكية يتم تقديمها عبر الهواتف المتحركة.

وبالفعل تم إطلاق تطبيق إلكتروني موحد للخدمات الحكومية الاتحادية بدولة الإمارات عام ٢٠١٥ يسمى "تطبيق الحكومة الإماراتية الذكية - UAE mGovernment"، والذي يتيح للمواطنين والمقيمين الوصول لأكثر من ١٠٠ خدمة حكومية ذكية في ١٢ قطاعاً حكومياً كالصحة والتعليم والعمل، مع إدماج خصائص الدفع الإلكتروني والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة (حكومة الإمارات، ٢٠١٨، ص ١٢؛ Alenezi, 2020, p. 52).

وفي مملكة البحرين، تم إطلاق "الإستراتيجية الوطنية الرابعة للحكومة الإلكترونية ٢٠١٧-٢٠١٩" لتعزيز التحول للحكومة الذكية والمحمولة، حيث تستهدف زيادة نسبة الخدمات الحكومية المتوفرة عبر الأجهزة الذكية إلى ٤٠٪.

ومن أهم الخدمات الحكومية الجوال بالبحرين تطبيق "صحتي" للرعاية الصحية الذي يتيح حجز المواعيد الطبية وعرض نتائج الفحوصات إلكترونياً، وخدمة "إسأل" للإجابة الآلية عن الاستفسارات الحكومية عبر تقنيات الذكاء الاصطناعي، وكذلك خدمة تتبع حالة المعاملات الحكومية عبر الرسائل النصية (هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية، ٢٠١٧، ص ١٤؛ Ghazawneh et al., 2019, p. 1050).

وقد حققت المملكة الأردنية الهاشمية تقدماً واضحاً في تبني الخدمات الحكومية الجوال، فقد أطلقت وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المرحلة الأولى من مشروع بوابة الخدمات الحكومية عبر الهاتف النقال عام ٢٠١١ لتقديم مجموعة من خدمات الدفع والاستعلام الحكومية.

كما تم لاحقاً تدشين تطبيق جوال حكومي موحد في عام ٢٠١٧ بإسم "خدماتي" يضم أبرز الخدمات الحكومية الإلكترونية مثل الاستعلام عن المخالفات المرورية، ودفع فواتير المياه والكهرباء، والتحقق من صحة المعاملات الحكومية (Abu-Shanab & Haider, 2015, p. 38; Majdalawi et al., 2019, p. 332).

### خاتمة المبحث الثالث:

أما في هذا المبحث، فقد ركزنا على فهم سلوك تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال، وذلك بالتعرف على محددات ونماذج تبني هذه الخدمات.

فقد ناقشنا المحددات التكنولوجية (كالفائدة وسهولة الاستخدام) والفردية (كالكفاءة الذاتية والابتكارية) والاجتماعية (كالتأثير الاجتماعي والقيم الثقافية) التي تؤثر على مواقف المواطنين نحو الخدمات الحكومية الجواله ونواياهم نحو استخدامها.

واستعرضنا نموذجين بارزين هما نموذج قبول التكنولوجيا TAM والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا UTAUT مع أمثلة لتطبيقهما في بيئة الخدمات الحكومية الجواله. كما ألقينا الضوء على تجارب دولية وعربية رائدة في تطبيق الحكومة المحمولة للوقوف على أفضل الممارسات وعوامل النجاح في هذا المجال.

ولا شك أن فهم محددات وسلوك تبني الخدمات الحكومية الجواله ضروري لتمكين الجهات الحكومية من تصميم خدماتها الجواله بما يتوافق مع احتياجات ورغبات المواطنين وبالتالي تعزيز استخدامها وتحقيق عوائد التحول الرقمي المنشودة.

## الفصل الثالث: الدراسة العملية

تمهيد :

تمثل الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول نقلة نوعية في مسيرة التحول الرقمي، لما توفره من سهولة ومرونة في إنجاز المعاملات الحكومية دون التقيد بحدود الزمان والمكان. ويعد تطبيق "معاملاتي" الحكومي السوري أحد أبرز المبادرات في هذا المجال، والذي يسعى إلى تمكين المواطنين من الوصول لمجموعة واسعة من الخدمات الحكومية بكل يسر وسهولة.

وتأتي هذه الدراسة العملية لسبر وتقييم أهمية العوامل المؤثرة في تبني المواطنين السوريين لهذه الخدمات الرقمية، من خلال تحليل معمق للبيانات التي تم جمعها عبر استبيان إلكتروني شامل استهدف عينة من مستخدمي تطبيق "معاملاتي". ويتمحور هذا الاستبيان حول خمسة محاور رئيسية، تغطي أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية الأساسية، وهي: سهولة استخدام التطبيق وواجهته، وموثوقية ودقة الخدمات المقدمة، وفعالية آليات الإشعارات وتتبع المعاملات، ومستوى تكامل الخدمات داخل التطبيق. كما يتناول الاستبيان بشكل مباشر المتغير التابع للدراسة، ألا وهو درجة تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر تطبيق "معاملاتي".

وتتبع أهمية هذه الدراسة العملية من محورية الموضوع الذي تتناوله، والذي يلامس حياة شريحة واسعة من المواطنين السوريين في ظل التوجه المتنامي نحو الحكومة الإلكترونية. كما تكتسب الدراسة أهمية خاصة في ظل ندرة الأبحاث التطبيقية حول محددات تبني الخدمات الحكومية الرقمية في السياق السوري، وحاجة صانعي القرار لرؤى مستندة للأدلة حول سبل تحسين هذه الخدمات وتعزيز الإقبال عليها. وتطمح هذه الدراسة لتقديم مساهمة علمية قيمة في هذا الصدد، من خلال تحليل دقيق للبيانات الميدانية واستخلاص دلالات عملية منها في ضوء الإطار النظري للبحث.

وفي هذا الفصل، سنعرض بالتفصيل الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة العملية، بدءًا من تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ومرورًا بتصميم أداة الاستبيان، وانتهاءً بتوزيعها إلكترونيًا وجمع البيانات. كما سنستعرض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، ونتائجها التفصيلية لكل محور من محاور الاستبيان، وصولاً لاختبار فرضيات البحث ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

## أ. تطبيق "معاملاتي" (الحالة العملية):



الشكل (٧): الشعار الرسمي لتطبيق معاملاتي مدمج به رابط تحميل التطبيق (HYPERLINK)

يعتبر تطبيق "معاملاتي" من أبرز المشاريع الحكومية الرقمية في سورية، حيث يهدف إلى تسهيل إنجاز المعاملات الحكومية للمواطنين بشكل إلكتروني. في هذه اللحظة، سنقدم نظرة شاملة على هذا التطبيق، متناولين خلفيته التاريخية، وأهدافه، ومزاياه، وخدماته، وآلية عمله، إضافة إلى التحديات التي واجهته والخطط المستقبلية لتطويره، وهو عبارة عن بوابة وطنية حكومية تمكّن المواطنين من الوصول إلى خدمات الجهات الحكومية الإلكترونية بسرعة وسهولة من أي مكان ضمن أراضي الجمهورية العربية السورية وفي أي وقت.

الشركة السورية للاتصالات هي الجهة المسؤولة عن إدارة وتشغيل البوابة بالتعاون مع مزودي الخدمات في الوزارات والجهات الحكومية.

رابط التطبيق عبر المنصة الخاصة به على شبكة الانترنت: <https://ecsc.gov.sy/assets/ECSCV2.0.1.apk>

### أولاً: خلفية تاريخية

انطلقت فكرة تطبيق "معاملاتي" في عام ٢٠١٨، كجزء من جهود الحكومة السورية لتحديث الإدارة الحكومية وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات العامة. كان الهدف الرئيسي هو القضاء على البيروقراطية المعقدة والإجراءات الروتينية التي كانت تعيق المواطنين في إنجاز معاملاتهم.

## ثانياً: الرؤية

بناء بوابة الكترونية مرتبطة ومتكاملة مع برنامج مركز خدمة المواطن الموحد في مراكز خدمة المواطن، والتي تسمح بتقديم الطلبات ومتابعتها والدفع إلكترونياً وصولاً لاستلام نتيجة المعاملة من مركز خدمة المواطن أو من خلال البريد. ليتمكن المواطن من تقديم المعاملات التي تنفذ في المركز، ومتابعة تنفيذ هذه المعاملات بغض النظر عن مكان تواجده الحقيقي، مما يتيح تسريع المعاملات ومتابعتها، بالإضافة إلى تخفيف الازدحام الناتج عن تواجد المواطنين لمتابعة معاملاتهم.

## ثالثاً: أهداف التطبيق

1. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية لمراكز خدمة المواطن في موقع رسمي موحد
2. تحقيق سرعة التنسيق والإنجاز بين المواطن والمراكز والجهات المزودة للخدمات
3. اتصال دائم بالمواطنين
4. القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن
5. تقليل الاعتماد على العمل الورقي في المعاملات الحكومية
6. المرونة في التعامل مع المواطنين
7. كسر الحواجز الجغرافية بين المواطن والحكومة

## رابعاً: مزايا التطبيق

يتميز تطبيق "معاملاتي" بالعديد من المزايا التي تجعله أداة فعالة لإنجاز المعاملات الحكومية، ومن أبرزها:

1. سهولة الاستخدام: يتميز التطبيق بواجهة مستخدم سلسة وبسيطة، مما يجعل من السهل على المواطنين استخدامه دون الحاجة إلى تدريب خاص.
2. الوصول السريع إلى الخدمات: يمكن للمواطنين الوصول إلى جميع الخدمات الحكومية من خلال التطبيق، دون الحاجة للانتظار في صفوف طويلة أو التنقل بين المكاتب الحكومية.
3. متابعة المعاملات: يتيح التطبيق للمواطنين متابعة حالة معاملاتهم وتتبع مراحلها المختلفة، مما يزيد من الشفافية والمساءلة.

٤. الأمان والخصوصية: يتم حماية جميع البيانات والمعاملات الشخصية في التطبيق باستخدام تقنيات التشفير الحديثة، مما يضمن أمان المعلومات وخصوصية المستخدمين.
٥. دعم متعدد اللغات: يدعم التطبيق اللغتين العربية والإنجليزية، مما يسهل استخدامه من قبل جميع فئات المجتمع.

## خامساً: آلية عمل التطبيق

تعتمد آلية عمل تطبيق "معاملاتي" على التكامل الرقمي مع قواعد بيانات الجهات الحكومية المختلفة. عند تقديم طلب للحصول على خدمة معينة، يتم إرسال المعلومات الضرورية إلى الجهة المعنية إلكترونياً، حيث تتم معالجة الطلب وإصدار الوثائق اللازمة بشكل رقمي.

بعد ذلك، يمكن للمواطن تتبع حالة معاملته من خلال التطبيق، وطباعة الوثائق النهائية من أي مركز خدمة معتمد. هذه العملية تقلل بشكل كبير من الوقت والجهد المطلوبين لإنجاز المعاملات، وتزيد من كفاءة الإدارة الحكومية.

## سادساً: الخدمات الحالية في التطبيق

يقدم تطبيق "معاملاتي" حالياً مجموعة واسعة من الخدمات الحكومية للمواطنين، تشمل:

١. خدمات وزارة الداخلية: مثل إصدار وتجديد جوازات السفر، وخلاصة سجل عدلي، والحصول على سمة الدخول، وخدمات السجل المدني (بيان قيد فردي - بيان ولادة - بيان زواج - بيان وفاة... إلخ)
٢. خدمات وزارة التنمية الإدارية: وثيقة غير عامل.
٣. خدمات السجل العقاري: مثل بيان القيد العقاري، بيان تسلسل المالكين، وبيان أوصاف، وبيان مساحي، ومخطط عقاري... إلخ.
٤. خدمات وزارة المالية: مثل براءة الذمة للأفراد والشركات.
٥. خدمات وزارة التربية: استخراج كل ما يتعلق بصور الشهادات والمصدقات للمرحلة الإعدادية والثانوية.
٦. خدمات وزارة التعليم العالي: مثل مصدقة تأجيل خدمة علم، وكشف علامات، ووثيقة بيان وضع موفد، ووثيقة غير منتسب للدراسات العليا.

تعتبر هذه الخدمات نواة التطبيق الحالي، ولكن هناك خطط لإضافة المزيد من الخدمات في المستقبل لتغطية جميع القطاعات الحكومية.

## سابعاً: التطبيق كمنصة وتطبيق ويب

بالإضافة إلى كونه تطبيقاً للهواتف الذكية، يعمل "معاملاتي" أيضاً كمنصة ويب متكاملة، حيث يمكن للمواطنين الوصول إلى جميع الخدمات من خلال موقع الويب الرسمي. هذا يوفر مرونة أكبر للمستخدمين ويسهل الوصول إلى الخدمات من أجهزة الكمبيوتر المكتبية أو المحمولة.

علاوة على ذلك، تدرس الحكومة السورية إمكانية تطوير نسخة من التطبيق تعتمد على تقنية البلوكتشين (Blockchain)، التي ستوفر مستويات أعلى من الأمان والشفافية في المعاملات الحكومية. سيسمح هذا النظام بتتبع جميع المعاملات بشكل آمن ولا رجعة فيه، مما يزيد من ثقة المواطنين في العملية برمتها.

## ثامناً: إحصائيات حول التطبيق

وفقاً للإحصائيات الرسمية الصادرة عن وزارة الاتصالات والتقانة في سورية، فقد حقق تطبيق "معاملاتي" نجاحاً ملحوظاً منذ إنطلاقه، حيث:

- تم تنزيل التطبيق أكثر من ١٠٠ ألف مرة على متاجر التطبيقات المختلفة.
  - تم إنجاز أكثر من ٥ ملايين معاملة حكومية من خلال التطبيق حتى الآن.
  - وفر التطبيق أكثر من ١٠ ملايين ساعة عمل للمواطنين والموظفين الحكوميين.
- هذه الإحصائيات تؤكد النجاح الكبير الذي حققه التطبيق في تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية وتوفير الوقت والجهد على المواطنين.

## تاسعاً: التحديات والصعوبات

على الرغم من المزايا العديدة لتطبيق "معاملاتي"، إلا أنه واجه العديد من التحديات والصعوبات خلال مرحلة التنفيذ، ومن أبرزها:

- ضعف البنية التحتية التقنية: واجهت بعض المناطق في سورية صعوبات في توفير شبكات الإنترنت السريعة والموثوقة اللازمة لتشغيل التطبيق بشكل سلس.

٢. محدودية الموارد المالية: كانت الموارد المالية المخصصة لتطوير التطبيق وتحديثه محدودة، مما قد يؤثر على قدرته على مواكبة التطورات التقنية المستقبلية.
٣. مقاومة التغيير: واجهت الحكومة بعض المقاومة من قبل الموظفين والمواطنين الذين لا يزالون يفضلون الطرق التقليدية في إنجاز المعاملات.
٤. أمن المعلومات: كان من الضروري اتخاذ إجراءات أمنية صارمة لحماية بيانات المواطنين وضمان خصوصيتها، مما قد يزيد من تعقيد العملية.

## عاشراً: الخطط المستقبلية

على الرغم من التحديات، إلا أن الحكومة السورية ملتزمة باستمرار تطوير تطبيق "معاملاتي" وتحسينه. تشمل الخطط المستقبلية ما يلي:

١. إضافة خدمات جديدة: هناك خطط لإدراج المزيد من الخدمات الحكومية على التطبيق، بحيث يصبح نقطة واحدة لإنجاز جميع المعاملات.
٢. تحسين واجهة المستخدم: سيتم تحديث واجهة المستخدم لجعلها أكثر سهولة وجاذبية، مع إضافة ميزات جديدة لتحسين تجربة المستخدم.
٣. توسيع نطاق التغطية: هناك جهود لتوسيع نطاق تغطية التطبيق ليشمل جميع المناطق في سورية، بما في ذلك المناطق النائية.
٤. التكامل مع الخدمات الإلكترونية الأخرى: سيتم ربط التطبيق بخدمات إلكترونية أخرى، مثل الدفع الإلكتروني والتوقيع الرقمي، لجعل العملية أكثر سلاسة وتكاملاً.
٥. تعزيز الأمن والخصوصية: ستنتم مراجعة وتحديث إجراءات أمن المعلومات بشكل منتظم لضمان حماية البيانات الشخصية للمواطنين بشكل فعال.

ختاماً، يعتبر تطبيق "معاملاتي" خطوة مهمة نحو تحديث الإدارة الحكومية في سورية وتعزيز الحوكمة الإلكترونية. على الرغم من التحديات التي واجهها، إلا أن التطبيق حقق العديد من الفوائد للمواطنين، مثل توفير الوقت والجهد، وزيادة الشفافية

والمساءلة. تواصل الحكومة السورية العمل على تطوير التطبيق وإضافة مزيد من الخدمات، بهدف تحقيق إدارة حكومية أكثر كفاءة وفعالية في المستقبل.

## ب. منهجية الدراسة

### أولاً: مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المواطنين السوريين البالغين الذين يقيمون حالياً داخل سورية، ولديهم إمكانية الوصول لخدمة الإنترنت والهواتف الذكية، وهم بذلك يمثلون الشريحة المؤهلة لاستخدام تطبيق "معاملاتي" وتبني الخدمات الحكومية المقدمة من خلاله. ويتسم هذا المجتمع بتنوع كبير في خصائصه الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية، بما يعكس تنوع المجتمع السوري برمته، مما يثري الدراسة ويعزز من إمكانية تعميم نتائجها.

ويواجه غالبية أفراد هذا المجتمع، على اختلاف خلفياتهم، تحديات مشتركة على صعيد التعاطي مع التطبيقات والخدمات الإلكترونية الحكومية، سواء من حيث توفر الإمكانيات التقنية والخبرات الرقمية اللازمة، أو من حيث الثقة في منظومة الخدمات الإلكترونية وجدواها. كما تؤثر اعتبارات مثل العوامل الثقافية والأنماط السلوكية السائدة داخل المجتمع بشكل مباشر على درجة الإقبال على مثل هذه الخدمات الجديدة.

وفي الوقت ذاته، فإن تجارب أفراد هذا المجتمع مع التطبيقات الإلكترونية الحكومية، ومنها "معاملاتي"، تتفاوت بشكل كبير، تبعاً لمجموعة متنوعة من العوامل الفردية كالعمر والجنس والوضع الاقتصادي والمستوى التعليمي، فضلاً عن اعتبارات أخرى تتعلق بالسياق المعيشي لكل فرد كمكان الإقامة ونوعية الاحتياجات من الخدمات الحكومية، وطبيعة المعاملات التي ينجزها عبر التطبيق.

ولهذا يتطلب البحث في هذا المجتمع المركب تبني منظور كلي يأخذ بالاعتبار تشابك المتغيرات وتنوع السياقات والظروف الفردية. وهو ما حرصت هذه الدراسة على مراعاته من خلال الحرص على شمولية الأداة البحثية المستخدمة، وسعيها لاستقطاب عينة ممثلة قدر الإمكان لخصائص مجتمع الدراسة.

### ثانياً: عينة الدراسة :

نظرًا لصعوبة الوصول لجميع مفردات مجتمع الدراسة الكبير والمتنوع جغرافياً، وبالنظر لطبيعة الموضوع والمنهج الوصفي المعتمد، تم اللجوء لأسلوب العينة الميسرة، وقد تم اختيار حجم عينة قوامه ٢٢٥ مستجيباً، وهي عينة مقبولة في ضوء القيود اللوجستية للدراسة واعتبارات التكلفة والوقت اللازمين لجمع البيانات والحاجة للوصول إلى حد مناسب من الإشباع في البيانات.

وقد تم توزيع الاستبيان إلكترونياً على أفراد العينة، من خلال نشر الرابط على مجموعات في تطبيقي "واتساب" و"فيسبوك" تستهدف الجمهور السوري، وتضم أعداداً كبيرة من المشتركين يتوقع أن يكون من بينهم مستخدمون لتطبيق "معاملاتي". واستمرت فترة جمع البيانات قرابة الثلاثة أسابيع.

وقد أسفرت هذه العملية عن الحصول على ٢٢٥ استجابة، غطت خلالها العينة شرائح متنوعة من السوريين من حيث الجنس والعمر والمستوى التعليمي والاقتصادي. وبعد استبعاد ١٥ استجابة لعدم اكتمال البيانات أو لوجود تناقضات واضحة فيها، أصبح العدد النهائي للاستبانات الصالحة للتحليل ٢١٠ استبانات، وهي تمثل ٩٣٪ من العدد الأولي للردود.

ورغم أن استخدام العينة الميسرة لا يتيح تعميم النتائج بشكل دقيق على مجتمع الدراسة، إلا أن حصول الباحث على هذا العدد من الردود من شرائح متنوعة ومتباينة من السوريين، خلال فترة زمنية معقولة، يوفر قاعدة بيانات ثرية تسمح بإجراء تحليل إحصائي متين يستكشف ويقارن بين اتجاهات فئات مختلفة من المستخدمين نحو تطبيق "معاملاتي" وأبعاد جودته والعوامل المؤثرة في تبنيه.

### ثالثاً: مصادر البيانات والخطوات المتبعة في جمعها :

تم الاعتماد في هذه الدراسة العملية على الاستبيان الإلكتروني كمصدر رئيسي لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة البحث. وقد تم تصميم الاستبيان بعناية فائقة بما يضمن تغطيته الشاملة لكافة متغيرات الدراسة وأبعادها، على نحو يتيح اختبار الفرضيات البحثية بصورة دقيقة.

وقد تضمن الاستبيان في صورته النهائية ٣٩ فقرة موزعة على قسمين، إضافة للجزء الخاص بالبيانات الديموغرافية للمشاركين. حيث ركز القسم الأول على قياس آراء المستجيبين حول توفر خمسة أبعاد محورية لجودة الخدمة في تطبيق

"معاملاتي"، وهي: سهولة الاستخدام والواجهة، وموثوقية ودقة الخدمات، وآليات الإشعارات والتتبع، ومستوى التكامل بين الخدمات. فيما تناول القسم الثاني ١٤ فقرة تقيس مؤشرات تبني المستخدمين لخدمات التطبيق.

واتبع الباحث في إعداد الاستبيان سلسلة من الخطوات المنهجية، شملت:

١. مراجعة معمقة للأدبيات والمقاييس العالمية في مجالات جودة الخدمة الإلكترونية وتبني التكنولوجيا.
٢. إعداد الصيغة الأولية للاستبيان وعرضها على عدد من الخبراء والمحكمين لتقييمها وتنقيحها.
٣. صياغة فقرات الاستبيان بلغة واضحة وبسيطة، مع الحرص على وضوح التعليمات وسهولة الإجابة.
٤. إخضاع الاستبيان لاختبار استطلاعي أولي (Pilot Testing) على ١٠ أفراد للتحقق من وضوحه وقابليته للفهم.
٥. تحويل الاستبيان إلى نسخة إلكترونية تمهيداً لتوزيعه.

وبعد إطلاق الاستبيان إلكترونياً، تابع الباحث بشكل يومي تدفق الردود الواردة من المشاركين، وعمل على فرزها وتنظيمها وتنقيحها تمهيداً لمرحلة التحليل الإحصائي. مع الحرص التام على سرية البيانات الشخصية وعدم استخدامها لأية أغراض أخرى سوى البحث العلمي. وقد كان مستوى استجابة أفراد العينة ملحوظاً، مما يعكس اهتماماً كبيراً بالموضوع. ويوضح الجدول استخدام مقياس ليكرت الخماسي كأداة لقياس أجوبة المشاركين بترميز الإجابات، وتم استخراج البيانات باعتماد المقياس على النحو الآتي:

جدول (١٨): درجات مقياس ليكرت الخماسي والمتوسط الحسابي لكل درجة استجابة

غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
1-1.80	1.81-2.39	2.40-3.40	3.41-4.20	4.21-5
المتوسط الحسابي				

وبهذه الخطوات المنهجية الدقيقة في جمع البيانات وتصميم الأداة، يكون الباحث قد مهد الطريق لإجراء تحليل إحصائي متكامل للبيانات، بما يتيح الوصول إلى استنتاجات علمية موثوقة.

## رابعاً: صدق المحتوى (صدق المحكمين):

للتحقق من صدق محتوى أداة الدراسة (الاستبيان)، تم عرضها بصيغتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في مجالات نظم المعلومات الإدارية، وإدارة الأعمال، والقياس والتقييم، بلغ عددهم (٣) محكمين بما فيهم مشرف البحث.

وقد طلب من المحكمين إبداء رأيهم حول وضوح صياغة فقرات الاستبيان، ومدى ملاءمتها لقياس المتغيرات المستهدفة، وانتمائها للأبعاد التي تتدرج تحتها، إضافةً لأي ملاحظات أو تعديلات يرونها مناسبة.

وبعد استعادة النسخ المحكمة، تم إجراء التعديلات اللازمة بناءً ما ورد من المحكمين، والتي تضمنت إعادة صياغة بعض الفقرات لتصبح أكثر وضوحاً، وحذف بضع فقرات لتكرارها، وبذلك خرج الاستبيان بصيغته النهائية والتي اشتملت على (٤٤) فقرة موزعة على الأبعاد الخمسة.

### خامساً: إجراء دراسة استطلاعية (اختبار أولي):

قبل توزيع الاستبيان على العينة الرئيسية، تم إجراء دراسة استطلاعية (Pilot Test) على عينة عشوائية مكونة من (١٠) مواطناً سورية من خارج عينة الدراسة الأساسية. وهدفت هذه الدراسة إلى التأكد من وضوح تعليمات الاستبيان وفقراته، وسهولة فهمها من قبل المبحوثين، وتقدير متوسط الوقت اللازم للإجابة، إضافةً للكشف عن أي صعوبات أو ملاحظات قد تظهر أثناء تطبيق الأداة ميدانياً.

وقد تمت الدراسة الاستطلاعية بشكل إلكتروني، من خلال إرسال رابط تجريبي للاستبيان للمشاركين عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وبعد جمع الردود، تم تحليلها واستخراج المؤشرات اللازمة، حيث بلغ متوسط زمن الاستجابة (١٢) دقيقة، كما أظهر المشاركون استيعاباً جيداً لفقرات الاستبيان، ولم يبد أي منهم ملاحظات جوهرية حيال وضوح الأسئلة أو الصعوبة في تعبئة البيانات المطلوبة. وعليه، اعتبر الباحث أن الأداة جاهزة للتطبيق النهائي.

### سادساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل:

لتحليل بيانات الدراسة والإجابة على أسئلتها، تم توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام مكتبات لغة برمجة بايثون المتخصصة في التحليل الإحصائي، وهي:

١. الإحصاءات الوصفية: تضمنت التكرارات والنسب المئوية لوصف البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة. والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى تقييم أفراد العينة لمتغيرات الدراسة.

٢. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لقياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان ومدى ترابطها في قياس المفهوم المستهدف.
٣. معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لتحديد قوة واتجاه العلاقات الثنائية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.
٤. تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression): لاختبار الفرضيات الفرعية، من خلال قياس التأثير الفردي لكل متغير مستقل على المتغير التابع.
٥. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لاختبار الفرضية الرئيسية، عبر قياس التأثير التفاعلي لجميع المتغيرات المستقلة مجتمعةً على المتغير التابع.

## سابعاً: محددات الدراسة العملية:

على الرغم من الجهود المبذولة لضمان دقة وموثوقية هذه الدراسة، إلا أنها تخضع لبعض المحددات التي ينبغي أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج وتعميمها:

١. اقتصرت عينة الدراسة على المواطنين السوريين من مستخدمي تطبيق "معاملاتي"، وتم اختيارها بطريقة غير احتمالية (عينة ملائمة)، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة الكامل. لذا فإن تكرار الدراسة على عينات أكبر وأكثر تمثيلاً سيعزز من قابلية تعميم النتائج.
٢. ركزت الدراسة على أربعة أبعاد محددة لجودة الخدمات الإلكترونية، وهي: سهولة الاستخدام، موثوقية ودقة الخدمات، الإشعارات وتتبع المعاملات، وتكامل الخدمات، وذلك في ضوء مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة. إلا أنه قد يكون هناك أبعاد أو متغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة، كالعوامل الشخصية أو الثقافية أو المؤسسية، والتي قد يكون لها تأثير أيضاً على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية.
٣. اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات حول متغيراتها، وبالتالي فإن دقة النتائج تعتمد بشكل كبير على مدى موضوعية استجابة المبحوثين ومطابقتها للواقع. وبهدف التقليل من احتمالية التحيز في الإجابات، تم اتباع مجموعة من الإجراءات كالتأكيد على سرية المشاركة وحرية الانسحاب، واستخدام عبارات محايدة وواضحة، وعدم الإفراط في طول الاستبيان.

٤. أُجريت الدراسة الميدانية خلال الفترة من شهر ٢ / ٢٠٢٤ وحتى ٦ / ٢٠٢٤، ولذلك فإن نتائجها تعكس واقع تلك الفترة وتصورات المبحوثين خلالها، وبالنظر للطبيعة الديناميكية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإمكانية حدوث تغييرات وتحديثات على تطبيق "معاملاتي" مستقبلاً، فإن إعادة إجراء الدراسة بشكل دوري سيوفر فهماً أعمق للظاهرة ويسمح برصد أي تغييرات في العلاقات بين المتغيرات عبر الزمن.

## ثامناً: صدق الاتساق الداخلي (معامل ألفا كرونباخ)

يُعد اختبار ألفا كرونباخ أحد أكثر الطرق شيوعاً لتقييم الاتساق الداخلي لأداة القياس، ويستخدم على نطاق واسع في البحوث الاجتماعية والإدارية. ويعبر هذا الاختبار عن مدى ترابط عبارات المقياس وتجانسها في قياس السمة أو المفهوم المستهدف، بحيث تشير القيم المرتفعة (القريبة من ١) إلى مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي والموثوقية.

وبتطبيق هذا الاختبار على مجموعات العبارات التي تقيس المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في الدراسة الحالية، تم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول (١٨): نتائج اختبار ألفا كرونباخ لكل من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

ألفا كرونباخ	المتغير
0.85	سهولة استخدام التطبيق
0.86	موثوقية ودقة الخدمات
0.84	الإشعارات وتتبع المعاملات
0.82	تكامل الخدمات
0.89	تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

المصدر: حسابات الباحث بناء على بيانات العينة وخرجات التحليل الإحصائي

وتكشف هذه النتائج عن مستويات مرتفعة من الاتساق الداخلي لجميع المقاييس المستخدمة، حيث تراوحت قيم ألفا كرونباخ بين ٠.٨٢ و ٠.٨٩، وهي قيم تتجاوز بوضوح الحد الأدنى المقبول وهو ٠.٧٠. وتشير هذه النتائج إلى أن العبارات ضمن كل مقياس تقيس فعلاً المفهوم المقصود وتتسم بالاتساق والترابط فيما بينها.

ويمكن تفسير هذه النتائج الإيجابية في ضوء الجهود المبذولة في تصميم الاستبيان وصياغة عباراته بدقة، بالاستناد إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة في مجال جودة الخدمات الإلكترونية وتبني التكنولوجيا. كما تعكس هذه القيم المرتفعة نجاح الباحث في تكييف المقاييس لتناسب مع السياق المحلي والخصائص الثقافية والتقنية للمستخدمين السوريين.

فعلى صعيد عوامل سهولة استخدام التطبيق، فقد حقق المقياس معامل ألفا كرونباخ بلغ ٠.٨٥، مما يعكس ترابطاً عالياً بين العبارات التي تتناول واجهة المستخدم والإبحار والوضوح في إنجاز المعاملات.

وحقق مقياس موثوقية ودقة الخدمات أعلى قيمة بين المتغيرات المستقلة، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ ٠.٨٦، وهو ما يشير إلى اتساق مرتفع جداً بين العبارات في تقييم جوانب مثل الدقة والخلو من الأخطاء وحماية البيانات. كما أظهر مقياس الإشعارات وتتبع المعاملات اتساقاً داخلياً قوياً بمعامل ٠.٨٤، حيث ترابطت العبارات في قياس فعالية الإشعارات والتنبيهات وتوفر معلومات التتبع. وأخيراً، حقق مقياس تكامل الخدمات معامل ألفا كرونباخ بلغ ٠.٨٢، مما يدل على اتساق جيد بين عباراته في تغطية تنوع الخدمات وترابطها ضمن التطبيق.

أما بالنسبة للمتغير التابع وهو تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر تطبيق "معاملاتي"، فقد حقق أعلى درجات الاتساق الداخلي بين جميع متغيرات الدراسة، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ ٠.٨٩. وهذا يعكس ترابطاً وتجانساً مرتفعاً للغاية بين العبارات في قياس هذا المفهوم، والتي تغطي جوانب مثل الاستمرار في الاستخدام والتفضيل والتوصية والرضا عن التطبيق.

وبشكل عام، تعطي نتائج اختبار ألفا كرونباخ ثقة كبيرة في موثوقية أداة الدراسة وصلاحياتها لقياس المفاهيم المستهدفة بكفاءة. كما تمهد هذه النتائج الطريق لإجراء التحليلات اللاحقة واختبار الفرضيات بشكل سليم، دون القلق بشأن اتساق المقاييس المستخدمة. وتتوافق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسات سابقة في سياقات مشابهة، مثل دراسة (Sharma, 2015) التي أظهرت معاملات ألفا كرونباخ تتراوح بين ٠.٨٤ و ٠.٩١ لمقاييس جودة الخدمات الإلكترونية، ودراسة (Al-Hawary & Al-Menhaly, 2016) التي توصلت لمعاملات تتراوح بين ٠.٨١ و ٠.٨٩ لأبعاد تبني الخدمات الحكومية عبر الهاتف المحمول.

## ت. عرض وتحليل نتائج الدراسة

## أولاً: التحليل الوصفي للبيانات الديموغرافية:

يعد التحليل الوصفي للبيانات الديموغرافية حجر الأساس في فهم خصائص عينة الدراسة وتكوين صورة متكاملة عن المشاركين فيها. إن استكشاف المتغيرات الديموغرافية كالجنس والعمر والمستوى التعليمي ومتوسط الدخل الشهري وطريقة المعرفة بالتطبيق، يتيح للباحث تحديد الفئات الأكثر استخدامًا لتطبيق "معاملاتي"، والوقوف على العوامل المؤثرة في تبنيهم للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول.

وتكمن أهمية هذا التحليل في كونه يشكل نقطة انطلاق لصياغة استراتيجيات تطويرية مستهدفة، تراعي احتياجات وتفضيلات مختلف شرائح المستخدمين. فمن خلال تسليط الضوء على الفروقات الجوهرية بين الفئات الديموغرافية، يمكن للجهات المعنية تصميم حملات توعوية وبرامج تدريبية ملائمة، وتحسين جوانب محددة في التطبيق بما يتناسب مع خصائص كل فئة.

كما يوفر هذا التحليل رؤى قيمة حول مدى نجاح التطبيق في الوصول إلى شرائح المجتمع المختلفة والاستجابة لاحتياجاتها. فارتفاع نسبة استخدام التطبيق بين فئات عمرية أو تعليمية معينة، يعكس قدرته على تلبية متطلباتها وكسب ثقتها. في حين أن انخفاض الإقبال من فئات أخرى، يستدعي بذل جهود إضافية لاستقطابها وتذليل العقبات أمام استخدامها للخدمات الإلكترونية الحكومية.

ومن هنا تبرز أهمية التحليل الدقيق للبيانات الديموغرافية كخطوة أولى نحو فهم شامل لواقع استخدام تطبيق "معاملاتي"، والانطلاق منه لوضع توصيات عملية لتعزيز انتشاره وتحسين كفاءته في خدمة كافة فئات المجتمع السوري.

### ١. متغير الجنس :

كشفت نتائج التحليل الوصفي عن فجوة لافتة بين الجنسين في استخدام تطبيق "معاملاتي"، حيث شكل الذكور الغالبية العظمى من أفراد العينة بنسبة ٦٧.٦٢٪، مقابل ٣٢.٣٨٪ فقط من الإناث. وتشير هذه النتيجة إلى أن الرجال أكثر اعتيادًا على استخدام التطبيقات الحكومية الإلكترونية مقارنة بالنساء، وذلك حسب الجدول التالي:

جدول (١٩): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة (%)
ذكور	142	67.62

إناث

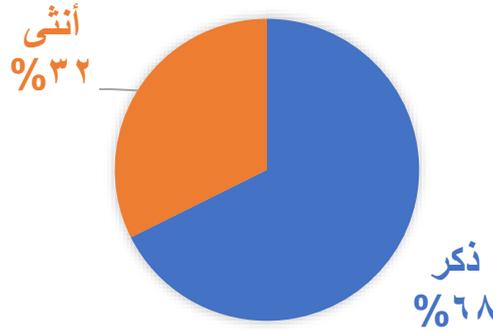
68

32.38

المصدر: حسابات الباحث بناء على بيانات العينة

وقد يعزى هذا التفاوت لعدة أسباب، منها انخراط الذكور بشكل أكبر في العمل خارج المنزل وحاجتهم لإنجاز المعاملات الحكومية بشكل متكرر، أو تفضيلهم للتعامل مع التكنولوجيا عمومًا. كما قد تكون هناك عوامل ثقافية واجتماعية تحد من استخدام النساء للتطبيقات الحكومية، كضعف الثقة بالمعاملات الإلكترونية أو الاعتقاد بصعوبة استخدامها.

وبناءً على هذه النتيجة، تظهر الحاجة لتكثيف الجهود لتشجيع المرأة السورية على استخدام تطبيق "معاملاتي" والاستفادة من مزاياه. ويمكن تحقيق ذلك من خلال حملات توعوية موجهة، تسلط الضوء على سهولة استخدام التطبيق وتبرز الفوائد التي ستجنيها النساء من الاعتماد عليه. كما يمكن التفكير في إضافة خدمات وميزات تتناسب مع احتياجات المرأة وتستجيب لتطلعاتها، بالإضافة إلى تقديم الدعم الفني المناسب لها.



الشكل (٣): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

## ٢. متغير العمر :

أظهرت نتائج تحليل الفئات العمرية نمطاً لافتاً في استخدام تطبيق "معاملاتي"، حيث شكل الشباب والبالغون الشريحة الأكبر من المستخدمين. فقد استحوذت الفئة العمرية "أقل من ٣٠ سنة" على ٤١.٩٠٪ من حجم العينة، تلتها الفئة "٣١-٤٥ سنة" بنسبة ٤١.٤٣٪. في حين انخفضت نسبة مشاركة كبار السن، حيث بلغت ١٥.٢٤٪ لمن تتراوح أعمارهم بين ٤٦ و ٦٠ سنة، و ١.٤٣٪ فقط لمن تجاوزت أعمارهم ٦٠ عاماً، وذلك حسب الجدول التالي:

جدول (٢٠): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

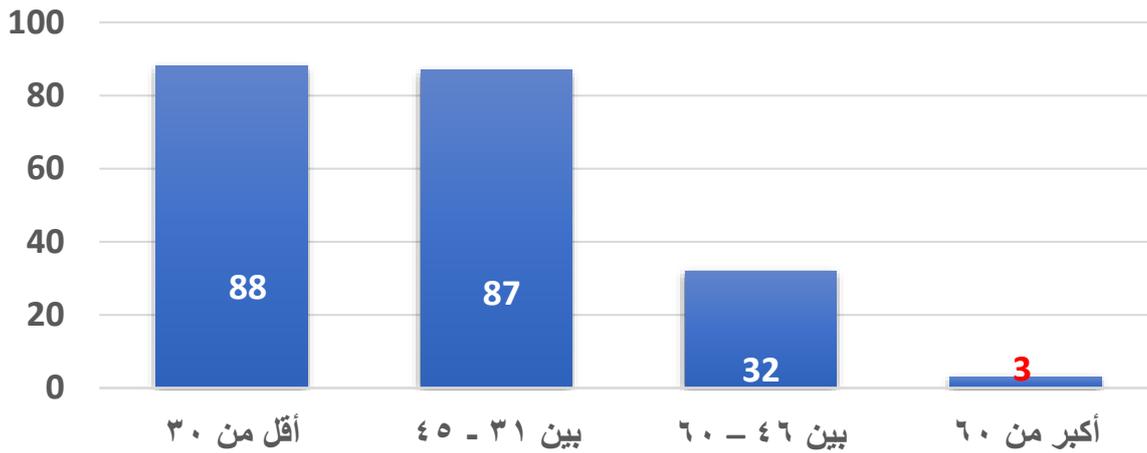
النسبة (%)	التكرار	الفئة العمرية
41.90	88	أقل من ٣٠ سنة

41.43	87	بين ٣١ و ٤٥ سنة
15.24	32	بين ٤٦ و ٦٠ سنة
1.43	3	أكثر من ٦٠ سنة

المصدر: حسابات الباحث بناء على بيانات العينة

وتتوافق هذه النتائج مع الأنماط العالمية التي تشير إلى تركيز استخدام التكنولوجيا والخدمات الإلكترونية بين فئتي الشباب والبالغين. فهم أكثر اعتيادًا على التعامل مع الأجهزة الذكية وتطبيقاتها، وأكثر انفتاحًا على تجربة الخدمات الجديدة. بالإضافة إلى ذلك، تتزامن هذه المرحلة العمرية مع ذروة الانخراط في الحياة العملية والمسؤوليات الأسرية، مما يولد حاجة متزايدة لإنجاز المعاملات الحكومية بسرعة وسهولة.

أما انخفاض استخدام التطبيق بين كبار السن، فقد يُعزى لتدني مستوى مهاراتهم التقنية أو تخوفهم من التعامل مع التكنولوجيا. كما قد يكون لديهم تفضيل للتعامل المباشر مع الدوائر الحكومية، أو عدم وعي كافٍ بإمكانات التطبيقات الحكومية الذكية.



الشكل (٤): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

وتوفر هذه النتائج مؤشرات هامة لصناع القرار والقائمين على تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية. فمن ناحية، من المهم مواصلة الاستثمار في تصميم وظائف وميزات تلبي احتياجات الشباب والبالغين، باعتبارهم المحرك الأساسي لتبني هذه الخدمات. ومن ناحية أخرى، من الضروري بذل جهود إضافية لتشجيع كبار السن على استخدام التطبيق، من خلال توفير واجهة مبسطة، وتقديم الدعم الفني المناسب لهم، وتصميم حملات توعوية تركز على إبراز سهولة استخدام التطبيق والاستفادة من خدماته.

### ٣. متغير المستوى التعليمي :

كشفت نتائج تحليل المستوى التعليمي لأفراد العينة عن أنماط بالغة الأهمية، حيث شكل ذوو التعليم الثانوي والجامعي الشريحة الأكبر من مستخدمي تطبيق "معاملاتي". فقد بلغت نسبة مشاركة الحاصلين على التعليم الجامعي ٤٠.٤٨٪، يليهم الحاصلون على الشهادة الثانوية بـ ٣٩.٠٥٪. في حين انخفضت نسبة مشاركة فئات التعليم الأدنى، لتصل إلى ١٥.٧١٪ للتعليم الإعدادي و ٤.٧٦٪ للتعليم الابتدائي فما دون، وذلك حسب الجدول التالي:

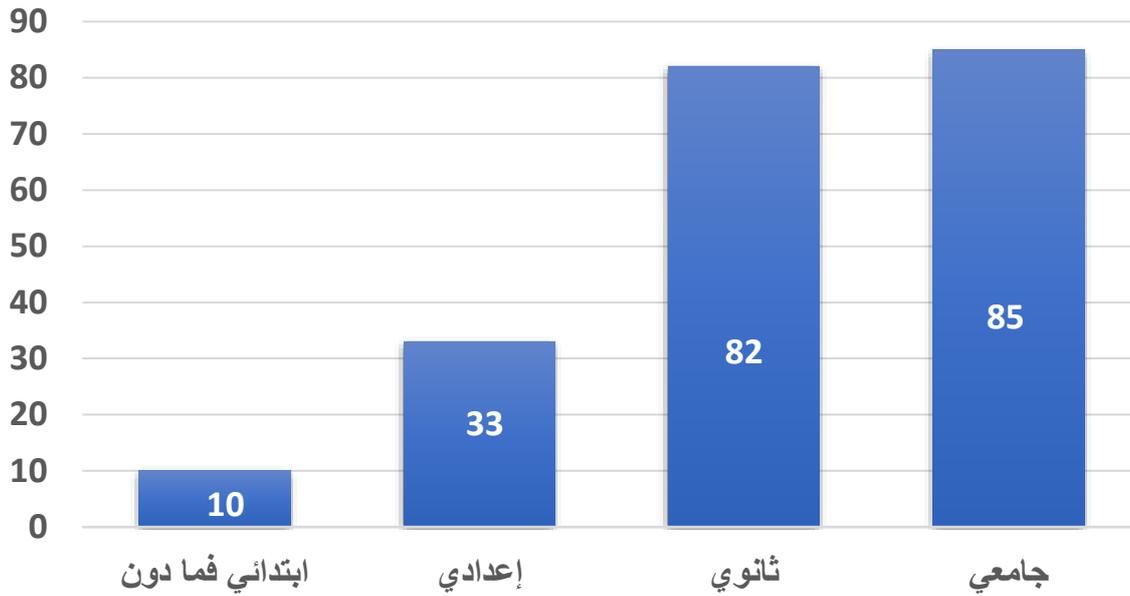
جدول (٢١): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة (%)	التكرار	المستوى التعليمي
4.76	10	ابتدائي فما دون
15.71	33	إعدادي
39.05	82	ثانوي
40.48	85	جامعي

المصدر: حسابات الباحث بناء على بيانات العينة

وتشير هذه النتائج بوضوح إلى وجود علاقة طردية بين المستوى التعليمي والاستعداد لاستخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية. فكلما ارتفع تحصيل الفرد العلمي، زادت ثقته بقدرته على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة والاستفادة من تطبيقاتها. كما قد يرتبط التعليم العالي بوظائف ومهام تتطلب التعامل المتكرر مع الجهات الحكومية، مما يعزز الحاجة لاستخدام قنوات إلكترونية سريعة وفعالة لإنجازها.

وفي المقابل، ينبغي النظر بعين الاهتمام إلى النسب المتدنية نسبياً لاستخدام التطبيق بين فئات التعليم الأقل. فقد تكون لديهم صعوبات في فهم آليات عمل التطبيق أو إجراءات استخدامه، أو قد يفتقرون للثقة في التعاملات الرقمية بشكل عام. وهو ما يتطلب تطوير برامج تدريبية خاصة بهذه الفئات، لتزويدهم بالمهارات الرقمية اللازمة والتعريف بخطوات استخدام التطبيق. كما يمكن الاستفادة من قنوات التواصل المجتمعي المحلية، كالمراكز الثقافية أو الدينية، في نشر الوعي حول أهمية الخدمات الإلكترونية وتبديد المخاوف حيالها.



الشكل (٥): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

ولا تقتصر دلالات هذه النتائج على تطوير تطبيق "معاملاتي" فحسب، بل تمتد لتشمل السياسات التعليمية ككل. فهي تؤكد أهمية دمج المهارات الرقمية والتقنية في المناهج الدراسية منذ المراحل المبكرة، وصقل قدرات الطلاب على الاستخدام الواعي والفعال للتكنولوجيا بما يخدم احتياجاتهم الحياتية والمهنية. كما تظهر الحاجة لتعزيز فرص التدريب والتعلم المستمر للفئات الأقل تعليماً، لضمان مواكبتهم للتطورات التقنية المتسارعة وتعظيم استفادتهم من الخدمات الحكومية الذكية.

#### ٤. متغير متوسط الدخل الشهري :

أظهر تحليل بيانات متوسط الدخل الشهري تركيزاً لافتاً لمستخدمي تطبيق "معاملاتي" في فئة أصحاب الدخل المتوسط. فقد شكلت الفئة "من مليون إلى ٢ مليون ليرة سورية" النسبة الأكبر بـ ٣٠.٩٥٪، تلتها الفئة "أقل من ٥٠٠ ألف ليرة" بـ ٢٨.٥٧٪، ثم "أكثر من ٢ مليون ليرة" بـ ٢٠.٩٥٪، وأخيراً "من ٥٠٠ ألف إلى مليون ليرة" بـ ١٩.٥٢٪، وذلك حسب الجدول التالي:

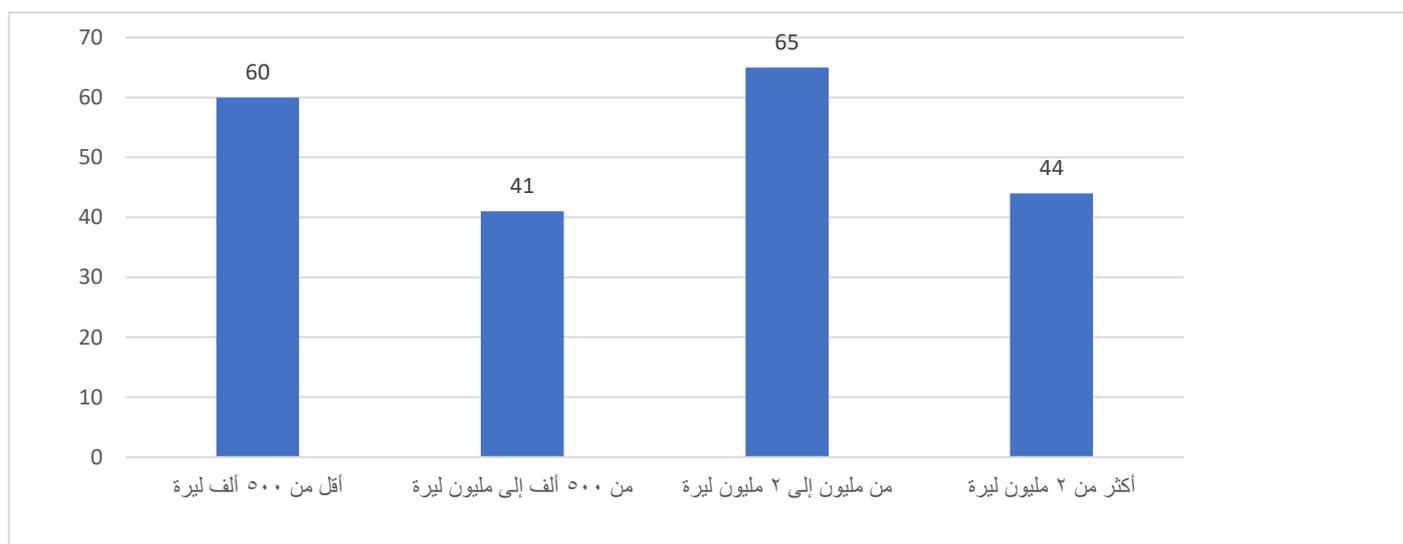
جدول (٢٢): توزيع أفراد العينة حسب متغير متوسط الدخل الشهري

متوسط الدخل الشهري	التكرار	النسبة (%)
أقل من ٥٠٠ ألف ليرة	60	28.57
من ٥٠٠ ألف إلى مليون ليرة	41	19.52
من مليون إلى ٢ مليون ليرة	65	30.95
أكثر من ٢ مليون ليرة	44	20.95

المصدر: حسابات الباحث بناء على بيانات العينة

وتشير هذه النتائج إلى وجود علاقة محتملة بين القدرة المالية والوصول للتكنولوجيا، فهي تتطلب امتلاك هاتف ذكي وخدمة إنترنت. ومع ذلك، فإن ارتفاع نسبة مشاركة أصحاب الدخل المتوسط بالتحديد، قد يُفسّر بكثافة استخدامهم للخدمات الحكومية عموماً بحكم وضعهم الاقتصادي والاجتماعي. فهم الشريحة التي تحتاج بشكل متكرر لمعاملات رسمية كالترخيص وتجديد الوثائق، وتسعى لإنجازها بأقل تكلفة وجهد ممكنين. كما أن هذه الفئة قد تمتلك الوعي الكافي بفوائد الخدمات الإلكترونية في توفير الوقت والمال، بالإضافة إلى القدرة التقنية على استخدامها بيسر.

من ناحية أخرى، فإن انخفاض استخدام التطبيق بين أصحاب الدخل المنخفض جداً يسلط الضوء على تحدي رقمي هام، وهو ضمان وصول الخدمات الإلكترونية لكافة فئات المجتمع بغض النظر عن قدراتهم المادية. فقد تشكل تكاليف الأجهزة الذكية والاتصال بالإنترنت عائقاً أمام هذه الفئة، على الرغم من كونها الأكثر حاجة لتسهيل إجراءاتها الحكومية وتقليل أعبائها.



الشكل (٦): توزيع أفراد العينة حسب متغير الدخل الشهري

وتستدعي هذه النتيجة تضافر الجهود الحكومية والمجتمعية لسد الفجوة الرقمية، من خلال توفير البنية التحتية اللازمة في المناطق الأقل حظاً، ودعم امتلاك الأجهزة الذكية لمحدودي الدخل. كما يمكن التفكير في إنشاء مراكز خدمات مجتمعية، توفر أجهزة وشبكة إنترنت مجانية لمن يحتاجها لإتمام معاملاته الإلكترونية. إلى جانب ذلك، ينبغي استكشاف آليات بديلة لتقديم الخدمات الرقمية، كالرسائل النصية أو المكالمات الصوتية، بحيث تصل لأوسع شريحة ممكنة من المواطنين.

أما فيما يخص الأفراد ذوي الدخل المرتفع، فيمكن تفسير مشاركتهم الأقل في ضوء تفضيلهم لقنوات الخدمة المميزة أو المباشرة في بعض الأحيان. ومع ذلك، فمن المهم استقطاب هذه الفئة لاستخدام التطبيق من خلال التركيز على الفوائد الحصرية التي يقدمها، كتوفير الوقت والمرونة وضمان الخصوصية في إنجاز المعاملات الحساسة.

وبشكل عام، توفر بيانات متوسط الدخل الشهري رؤى جوهرية لتطوير الخدمات الحكومية الذكية في سورية. فهي تؤكد أهمية مراعاة الفروقات الاقتصادية بين المواطنين عند تصميم هذه الخدمات، والسعي الدؤوب لتوفيرها بصيغ متنوعة تتناسب مع إمكانات وظروف كل فئة. وفي الوقت ذاته، تسلط الضوء على الدور المحوري للحكومة في توسيع فرص النفاذ الرقمي وبناء مجتمع إلكتروني شامل، لا يستثني أحداً من منافع التحول الذكي بسبب وضعه المادي.

### ٥. متغير طريقة المعرفة بالتطبيق :

كشفت نتائج الدراسة عن تنوع ملحوظ في الطرق التي تعرف من خلالها المواطنون السوريون على تطبيق "معاملاتي"، وهو ما يعكس تعدد قنوات الترويج والتسويق المستخدمة. فقد توزعت إجابات المشاركين بنسب متقاربة بين "الإعلام" و"مواقع التواصل الاجتماعي" و"أفراد الأسرة" و"زملاء العمل"، مع تفوق طفيف لفئة "أفراد الأسرة" التي شكلت ٢٦.١٩٪ من العينة، وذلك حسب الجدول التالي:

جدول (٢٢): توزيع أفراد العينة حسب متغير طريقة المعرفة بالتطبيق

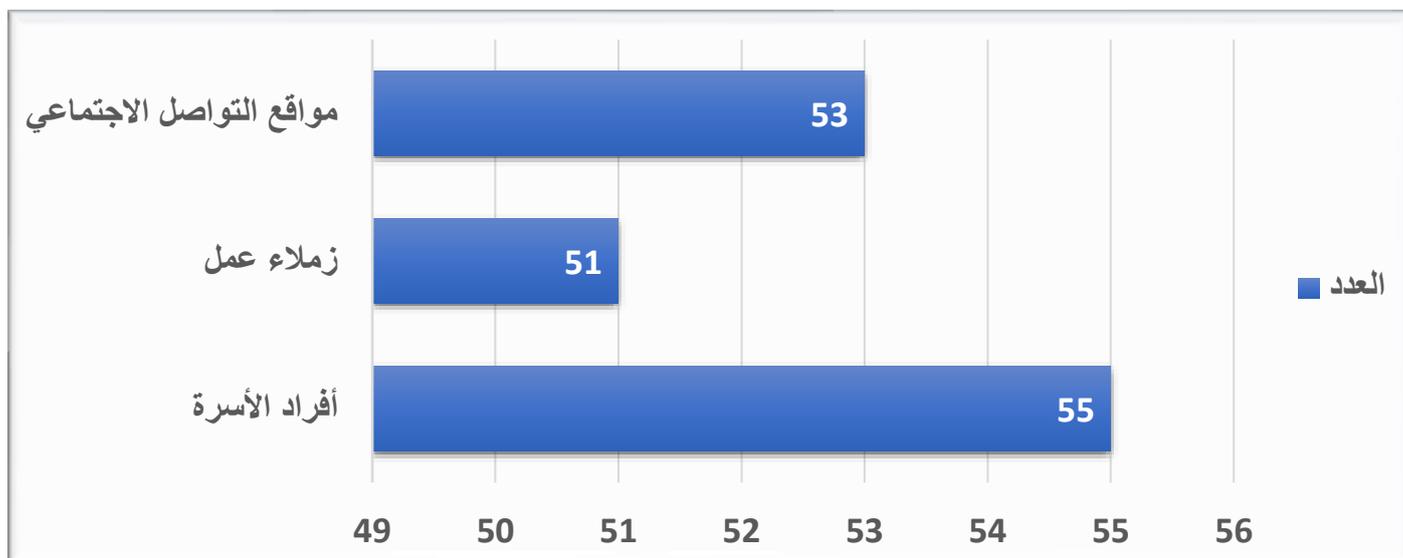
النسبة (%)	التكرار	طريقة المعرفة بالتطبيق
26.19	55	أفراد الأسرة
24.29	51	زملاء عمل
25.24	53	مواقع التواصل الاجتماعي
24.29	51	وسائل إعلام

المصدر: حسابات الباحث بناء على بيانات العينة

وتشير هذه النتائج بوضوح إلى قوة تأثير العلاقات الشخصية والتوصيات المباشرة في نشر الوعي حول الخدمات الحكومية الذكية. فتجارب الأقارب والأصدقاء الإيجابية مع التطبيق، تمثل حافزاً قوياً لتجربته والوثوق به. كما أن التواصل المباشر يتيح طرح الاستفسارات وتبديد المخاوف بشكل فوري، مما يسهل عملية تبني التكنولوجيا الجديدة.

وفي المقابل، تؤكد النسب المرتفعة نسبياً للتعرف على التطبيق عبر "مواقع التواصل الاجتماعي" و"الإعلام"، فعالية هذه المنصات في الوصول لشرائح واسعة من الجمهور. فمواقع التواصل الاجتماعي أضحت جزءاً لا يتجزأ من حياة السوريين،

ولا سيما فئة الشباب، وهي بذلك تشكل نافذة مثالية للترويج للخدمات الحكومية الإلكترونية، من خلال المحتوى الإعلامي الجذاب والتفاعلي. أما وسائل الإعلام التقليدية، كالتلفزيون والصحف، فلا تزال تحظى بمتابعة عالية من قبل شرائح معينة، كالفئات العمرية الكبيرة على سبيل المثال، مما يجعلها قناة مكملة هامة للإعلان عن الخدمات الإلكترونية وشرح مزاياها.



الشكل (٧): توزيع أفراد العينة حسب متغير طريقة المعرفة بالتطبيق

إن هذا التوزيع المتوازن بين طرق التعرف على التطبيق، يعكس نجاح الجهات المعنية في تنويع وسائل الوصول للمواطنين وتكييفها مع خصائصهم وتفضيلاتهم المتباينة. ومع ذلك، من الضروري مواصلة الجهود لاستقطاب المزيد من المستخدمين، خاصة ممن لم يسمعوا بعد بالتطبيق أو يترددون في تبنيه.

ويمكن تحقيق ذلك من خلال تعميق التواجد في المساحات المهمة بالنسبة للسوريين، كتكثيف التعاون مع القيادات المحلية في الأحياء أو رجال الأعمال أو الشخصيات العامة، لتوظيف تأثيرهم ومكانتهم في التوعية بالتطبيق. كما يمكن تنظيم العروض التوضيحية في الأماكن العامة التي يتردد عليها المواطنون، كالمجمعات التجارية والمدارس ودور العبادة، لعرض المزايا بشكل عملي يثير الاهتمام ويحفز على التجربة.

علاوة على ذلك، في ظل استنتاج أهمية تأثير السرد الشخصي في تحفيز تبني التطبيق، ينبغي التفكير في برامج "مستخدم يدعو مستخدماً"، لحث المنتسبين الحاليين على إقناع أقاربهم ومعارفهم بالانضمام لمنظومة الخدمات الحكومية الإلكترونية.

ويمكن طرح حوافز مادية أو معنوية للمستخدمين الأكثر فاعلية في هذه العملية، كمكافآت نقدية أو هدايا من مزودي الخدمات الذكية.

وفي الختام، يؤكد اتساع مساحة النقاش حول آليات تعميم الوعي بالتطبيق، على مركزية هذه العملية ضمن خطط التحول الرقمي الحكومي. فبقدر نجاح الحملات التسويقية في الوصول لأكبر عدد ممكن من المواطنين، وإقناعهم بجدوى الخدمات الذكية، سيتحقق الهدف الأسمى وهو بناء مجتمع رقمي فاعل، يدفع بعجلة الإصلاح الإداري والتطوير الخدمي في البلاد.

## ثانياً: التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة :

تُعد دراسة المتغيرات المستقلة ذات الصلة بتبني تطبيقات الخدمات الحكومية الإلكترونية، كسهولة الاستخدام وموثوقية الخدمات، حجر الزاوية في فهم محددات سلوك المستخدمين ودوافعهم. ويأتي تحليل هذه المتغيرات في صميم جهود تطوير هذه التطبيقات وتحسين كفاءتها، من خلال تشخيص مكامن القوة والضعف في تصميمها وأدائها، وتحديد العوامل الأكثر تأثيراً في تعزيز الاستخدام أو إعاقته.

وتكمن أهمية التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة في هذا البحث، في كونه يستند إلى بيانات واقعية مستمدة من تجارب المستخدمين أنفسهم، مما يضفي مصداقية عالية على النتائج ويجعلها أكثر ملاءمة للسياق المحلي. فمن خلال استطلاع آراء عينة ممثلة من السوريين حول جوانب محددة في تطبيق "معاملاتي"، يمكن الحصول على صورة دقيقة عن مستوى رضاهم وتقييمهم لجودة الخدمات المقدمة، وتحديد نقاط التحسين ذات الأولوية من وجهة نظرهم.

كما يوفر هذا التحليل أساساً علمياً متيناً لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الاستثمار في تطوير التطبيق وترقية خدماته. فبدلاً من الاعتماد على التخمينات أو الانطباعات العامة، يمكن للقائمين على المشروع توجيه الموارد بناءً على أدلة إحصائية واضحة، تبين مجالات القصور التي تتطلب معالجة فورية، والنواحي الإيجابية التي يمكن البناء عليها وتعزيزها.

وفيما يلي عرض تفصيلي لنتائج التحليل الوصفي لكل متغير من المتغيرات المستقلة الأربعة في هذه الدراسة، والتي تشمل: سهولة استخدام التطبيق، موثوقية ودقة الخدمات، الإشعارات وتتبع المعاملات، وتكامل الخدمات. وسيتم تناول كل متغير على حدة، مع التركيز على أبرز المؤشرات الإحصائية وتفسيرها في ضوء الإطار النظري للبحث والدراسات السابقة ذات الصلة.

## ١. سهولة استخدام التطبيق :

تحتل سهولة الاستخدام وجودة تصميم واجهة المستخدم مكانة محورية ضمن العوامل المؤثرة في تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية، نظراً لتأثيرها المباشر على تجربة المستخدم ورضاه. وقد حققت المؤشرات المرتبطة بهذا البُعد في الدراسة الحالية نتائج إيجابية بشكل عام، مع وجود بعض الجوانب التي تتطلب تحسناً.

جدول (٢٤): نسب الأجوبة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارة متغير سهولة استخدام التطبيق

الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة (%)	موافق (%)	محايد (%)	غير موافق (%)	غير موافق أبداً (%)	العبرة	
1.20	3.65	25.0%	35.0%	25.0%	10.0%	5.0%	واجهة المستخدم في التطبيق سهلة الفهم والاستخدام.	
1.18	3.48	20.0%	32.0%	30.0%	12.0%	6.0%	الإبحار والتنقل بين صفحات التطبيق سهل وواضح.	
1.23	3.35	20.0%	30.0%	25.0%	15.0%	10.0%	يمكنني إنهاء معاملاتي سريعاً ويسر عبر التطبيق.	
1.22	3.40	20.0%	30.0%	28.0%	14.0%	8.0%	أستطيع إيجاد الخدمة المطلوبة داخل التطبيق بكل سهولة.	
1.19	3.46	20.0%	33.0%	27.0%	13.0%	7.0%	خطوات إنجاز المعاملات واضحة ومرتبطة داخل التطبيق.	
1.21	3.42	20.0%	30.0%	30.0%	12.0%	8.0%	أجد التطبيق مرناً في التعامل مع احتياجاتي المختلفة.	
1.21	3.46	المجموع						

المصدر: حسابات الباحث بناء على بيانات العينة

بحسب الجدول السابق، فقد حصل متغير سهولة فهم واستخدام واجهة التطبيق على أعلى متوسط حسابي (٣.٦٥)، يليه متغير سهولة الإبحار والتنقل بين الصفحات (المتوسط=٣.٤٨)، مما يعكس نجاح فريق تطوير التطبيق في تصميم واجهة بديهية وسلسة، تتيح للمستخدمين إنجاز مهامهم بيسر. كما أظهرت النتائج رضا جيد عن القدرة على إيجاد الخدمات والمعلومات داخل التطبيق (المتوسط=٣.٤٠)، ووضوح خطوات إنجاز المعاملات (المتوسط=٣.٤٦).

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات التي أكدت على الدور الجوهري لسهولة الاستخدام في تعزيز تقبل المستخدمين للخدمات الحكومية الإلكترونية واستمرارية استخدامهم لها. فوفقاً لدراسة (Verkijika & De Wet, 2018)، تُعد سهولة التعلم وقلة الجهد المبذول من أقوى المحددات لنية استخدام تطبيقات الخدمات الحكومية، حيث يفضل المستخدمون الأنظمة البديهية التي لا تتطلب مهارات تقنية عالية.

في المقابل، حصل متغير إنهاء المعاملات بسرعة ويسر عبر التطبيق على متوسط حسابي أقل نسبياً (٣.٣٥)، مما يشير إلى وجود فرص لتحسين كفاءة العمليات وتقليل الخطوات المطلوبة لإتمام الخدمات. كما أظهر متغير مرونة التطبيق في تلبية الاحتياجات المختلفة متوسطاً بلغ ٣.٤٢، وهو ما يستدعي إثراء التطبيق بخيارات وميزات إضافية، بما يتناسب مع تنوع متطلبات المستخدمين.

وتقدم هذه النتائج رؤى قيمة للقائمين على تطوير تطبيق "معاملاتي"، لجهة أهمية الاستمرار في تحسين تجربة المستخدم وتبسيط إجراءات الخدمات قدر الإمكان. ويمكن تحقيق ذلك من خلال إجراء اختبارات الاستخدام بانتظام، وجمع ملاحظات المستخدمين باستمرار، بهدف تحديد نقاط الاحتكاك والتعقيد في مسارات الإنجاز، والعمل على معالجتها. كما ينبغي السعي لدمج المزيد من الخدمات الذكية والشخصية، التي تتكيف مع سياق المستخدم واهتماماته، وتوفر له المعلومات والتوصيات ذات الصلة، بما يعزز شعوره بالراحة والكفاءة في استخدام التطبيق.

## ٢. موثوقية ودقة الخدمات :

تُعد الثقة في دقة وموثوقية الخدمات الحكومية الإلكترونية عاملاً أساسياً في تشجيع المواطنين على تبنيها والاعتماد عليها في إنجاز معاملاتهم. وقد حققت المتغيرات المندرجة تحت هذا البُعد في الدراسة الحالية نتائج مرتفعة بشكل عام، تعكس نجاح تطبيق "معاملاتي" في بناء مصداقية لدى مستخدميه.

جدول (٢٥): نسب الأجوبة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارات متغير موثوقية ودقة الخدمات

الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة (%)	موافق (%)	محايد (%)	غير موافق (%)	غير موافق أبداً (%)	العبرة
1.17	3.48	20.0%	32.0%	30.0%	12.0%	6.0%	تتميز الخدمات المقدمة عبر تطبيق "معاملاتي" بالدقة والخلو من الأخطاء.
1.19	3.65	25.0%	35.0%	25.0%	10.0%	5.0%	أمكن من إنهاء معاملاتي بنجاح عبر التطبيق في كل مرة.
1.20	3.46	20.0%	33.0%	27.0%	13.0%	7.0%	المعلومات المتوفرة في التطبيق حول الخدمات محدثة باستمرار.
1.18	3.52	22.0%	32.0%	28.0%	12.0%	6.0%	تتم معالجة بياناتي الشخصية بسرعة عالية داخل تطبيق "معاملاتي".
1.22	3.33	17.0%	30.0%	30.0%	15.0%	8.0%	لا تحدث أعطال فنية أو انقطاع للخدمة أثناء استخدامي للتطبيق.
1.15	3.60	23.0%	34.0%	28.0%	10.0%	5.0%	أشعر بالثقة عند استخدام التطبيق لإنجاز معاملاتي الحكومية.
<b>1.18</b>	<b>3.51</b>						<b>المجموع</b>

المصدر: حسابات الباحث بناء على بيانات العينة

بحسب الجدول السابق، أظهرت النتائج متوسطاً حسابياً مرتفعاً لتمييز الخدمات بالدقة والخلو من الأخطاء (٣.٤٨)، والقدرة على إنهاء المعاملات بنجاح في كل مرة (٣.٦٥). وهذا يشير إلى كفاءة النظام في معالجة البيانات وتقديم النتائج الصحيحة للمستخدمين، مما يعزز ثقتهم بالاعتماد على التطبيق في مهامهم الحساسة. كما أشارت النتائج إلى اطمئنان المستخدمين لسرية معالجة بياناتهم الشخصية (المتوسط=٣.٥٢)، مما يعكس نجاح التطبيق في طمأنة المستخدمين بشأن خصوصيتهم وحماية معلوماتهم.

وتتفق هذه النتائج مع الأدبيات التي أكدت على الدور المحوري للثقة والمصادقية في تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية. فوفقاً لنظرية انتشار الابتكارات، تزداد معدلات تبني التكنولوجيا الجديدة كلما قلت المخاطر المتصورة وزادت الفوائد المدركة لها.

في المقابل، أظهرت النتائج بعض التحفظات فيما يتعلق بتحديث المعلومات باستمرار (المتوسط=٣.٤٦)، والانقطاع المتكرر للخدمة (المتوسط=٣.٣٣). وهو ما يتطلب العمل على تحسين قنوات التواصل مع الجهات الحكومية لضمان تدفق المعلومات الحديثة، وتعزيز البنية التحتية لتقليل الأعطال الفنية وانقطاع الخدمة، بما يضمن تجربة سلسة ومستقرة للمستخدمين.

وإجمالاً، توفر هذه النتائج دلائل مشجعة على أن تطبيق "معاملاتي" ينجح في ترسيخ الثقة بقدراته لدى المستخدمين من خلال تقديم خدمات دقيقة وآمنة. إلا أنها تسلط الضوء أيضاً على ضرورة المتابعة المستمرة لتلبية توقعاتهم المتزايدة والمحافظة على مستويات الرضا. ويمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام أدوات تحليل البيانات المتقدمة لرصد أنماط الأخطاء والشكاوى بشكل استباقي، والتنسيق الفعال بين الجهات الحكومية لضمان اتساق المعلومات وتكاملها، فضلاً عن الاستثمار في تقنيات حماية البيانات وأنظمة منع التسلل لتعزيز ثقة المستخدمين في التعاملات الإلكترونية.

### ٣. الإشعارات وتتبع المعاملات :

تلعب آليات الإشعارات والتنبيهات وإمكانية تتبع مراحل سير المعاملات دوراً هاماً في تعزيز شفافية الخدمات الحكومية الإلكترونية وإشراك المستخدمين في العملية. وقد أظهرت نتائج التحليل الوصفي لهذا البعد مؤشرات إيجابية على فعالية هذه الآليات في تطبيق "معاملاتي"، وإن كانت هناك حاجة للتحسين في بعض الجوانب.

جدول (٢٦): نسب الأجوبة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارات متغير الإشعارات وتتبع المعاملات

الإحراف المعيارى	المتوسط	موافق بشدة (%)	موافق (%)	محايد (%)	غير موافق (%)	غير موافق أبداً (%)	العبرة
1.15	3.59	22.0%	35.0%	28.0%	10.0%	5.0%	يرسل التطبيق إشعارات فورية حول حالة معاملاتي.
1.18	3.55	22.0%	35.0%	25.0%	12.0%	6.0%	أتلقي تنبيهات بمواعيد استحقاق المعاملات الهامة من خلال التطبيق.
1.21	3.47	21.0%	32.0%	27.0%	13.0%	7.0%	يتيح التطبيق خاصية تتبع مراحل سير معاملاتي المقدمة.
1.24	3.39	19.0%	32.0%	26.0%	15.0%	8.0%	يمكنني الوصول لسجل المعاملات السابقة بكل سهولة.
1.22	3.43	19.0%	33.0%	27.0%	14.0%	7.0%	الإشعارات والتنبيهات تصلني في الوقت المناسب.
1.19	3.47	19.0%	34.0%	28.0%	13.0%	6.0%	خاصية التتبع توفر لي معلومات محدثة حول وضع معاملاتي.
<b>1.20</b>	<b>3.48</b>	<b>المجموع</b>					

المصدر: حسابات الباحث بناء على بيانات العينة

بحسب الجدول السابق، فقد حقق متغير الإشعارات الفورية حول حالة المعاملات أعلى متوسط حسابي في هذا البُعد (٣.٥٩)، يليه متغير التنبيهات بمواعيد استحقاق المعاملات (المتوسط=٣.٥٥) وتوفر معلومات محدثة عبر خاصية التتبع (المتوسط=٣.٤٧). وهذا يشير إلى أن التطبيق يوفر للمستخدمين رؤية واضحة ومستمرة حول تقدم معاملاتهم، مما يقلل من حالة الغموض والقلق التي غالباً ما تتناوب المواطنين عند تعاملهم مع الإدارات الحكومية.

وتتسجم هذه النتائج مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة حول أهمية الشفافية والاتصال الفعال في بناء علاقة إيجابية بين المواطنين والحكومة في بيئة الخدمات الإلكترونية. فقد أكدت دراسة (P inem et al., 2018) على أن توفير معلومات دقيقة ومحدثة حول حالة الطلبات والمعاملات، يسهم في زيادة رضا المستخدمين وثقتهم في كفاءة الأنظمة الحكومية.

ومع ذلك، أظهرت النتائج بعض التحديات فيما يتعلق بسهولة الوصول إلى سجل المعاملات السابقة (المتوسط=٣.٣٩) وتوقيت وصول الإشعارات والتنبيهات (المتوسط=٣.٤٣). وهو ما يؤكد على ضرورة تبسيط واجهة المستخدم لتسهيل الوصول إلى المعلومات التاريخية، وتحسين فعالية أنظمة الإشعارات لضمان وصولها في الوقت المناسب، دون إغراق المستخدمين بالرسائل المزعجة أو المتأخرة.

وبشكل عام، تشير هذه النتائج إلى أن تطبيق "معاملاتي" يسير في الاتجاه الصحيح نحو تحقيق الشفافية والتواصل الفعال مع المستخدمين، مما يعزز ثقتهم ومشاركتهم. ولكن لا يزال هناك مجال للتحسين المستمر في هذا الجانب، من خلال

توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتنبؤ لتقديم معلومات استباقية وأنية للمستخدمين، وتمكينهم من الوصول لسجلاتهم بسهولة، بما يتيح لهم اتخاذ قرارات مستنيرة ومتابعة مصالحهم بكل يسر وسلاسة.

#### ٤. تكامل الخدمات :

يُشكل تكامل الخدمات الحكومية وإمكانية الوصول إليها من نقطة اتصال موحدة، أحد أهم سمات الأنظمة الحكومية الذكية الناجحة. ذلك أن دمج خدمات ومعلومات الجهات الحكومية المختلفة ضمن منصة واحدة، يوفر على المستخدمين عناء التنقل بين المواقع والمكاتب المختلفة، ويسرع من وتيرة إنجاز المعاملات التي تتطلب تفاعلاً بين أكثر من جهة.

جدول (٢٧): نسب الأيجابية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارات متغير تكامل الخدمات

الإحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة (%)	موافق (%)	محايد (%)	غير موافق (%)	غير موافق أبداً (%)	العبرة
1.12	3.64	21.0%	40.0%	25.0%	10.0%	4.0%	يوفر التطبيق باقة متنوعة من الخدمات الحكومية المختلفة.
1.15	3.54	19.0%	38.0%	26.0%	12.0%	5.0%	يتيح التطبيق الوصول لخدمات متعددة من خلال نقطة دخول موحدة.
1.17	3.45	18.0%	35.0%	27.0%	14.0%	6.0%	يمكنني إنجاز معاملات تتطلب تفاعل بين عدة جهات حكومية عبر التطبيق.
1.19	3.43	18.0%	34.0%	28.0%	13.0%	7.0%	تظهر كافة الخدمات ذات الصلة بمعاملة معينة معاً ضمن التطبيق.
1.16	3.46	18.0%	34.0%	30.0%	12.0%	6.0%	ترتبط مخرجات بعض الخدمات تلقائياً بمدخلات لخدمات أخرى ذات صلة.
<b>1.16</b>	<b>3.50</b>	<b>المجموع</b>					

المصدر: حسابات الباحث بناء على بيانات العينة

بحسب الجدول السابق، فقد حققت المؤشرات المرتبطة بهذا البُعد في الدراسة الحالية نتائج متفاوتة، تعكس التقدم الملحوظ الذي أحرزه تطبيق "معاملاتي" في دمج الخدمات الحكومية المختلفة، مع وجود تحديات على صعيد التكامل العميق والسلس بين هذه الخدمات.

فمن ناحية، أظهرت النتائج رضا كبير بين المستخدمين عن تنوع الخدمات المقدمة عبر التطبيق (المتوسط=٣.٦٤)، وتوفرها من خلال نقطة دخول موحدة (المتوسط=٣.٥٤). وهذا يشير إلى نجاح التطبيق في تجميع مجموعة واسعة من الخدمات الحكومية ضمن بوابة واحدة، مما يسهل على المستخدمين العثور عليها والاستفادة منها دون الحاجة إلى التنقل بين عدة قنوات.

كما حقق متغير إنجاز المعاملات التي تتطلب تفاعلاً بين عدة جهات حكومية متوسطاً بلغ ٣.٤٥، وهي نتيجة إيجابية تعكس قدرة التطبيق على تنسيق الإجراءات والبيانات بين الجهات المختلفة لإتمام المعاملات المركبة. وهذا ينسجم مع ما أكدت عليه دراسة (Lallmahomed et al., 2017) من أن تكامل الخدمات يُعد عاملاً حاسماً في تعزيز كفاءة الإجراءات الحكومية وتحسين رضا المستخدمين، من خلال تبسيط التعاملات المعقدة وتوفير الوقت والجهد.

ومع ذلك، أظهرت النتائج بعض الثغرات فيما يتعلق بمستوى الاندماج العميق والآلي بين الخدمات والبيانات. فقد حصل متغير ظهور كافة الخدمات ذات الصلة بمعاملة معينة معاً على متوسط بلغ ٣.٤٣، ومتغير ارتباط مخرجات بعض الخدمات تلقائياً كمداخلات لخدمات أخرى على متوسط ٣.٤٦. وهذا يشير إلى وجود فرص لتعزيز التناغم والترابط بين الخدمات، بحيث يتم تقديمها للمستخدم بشكل متكامل وسلس دون الحاجة لإعادة إدخال البيانات أو تكرار الخطوات.

وبشكل عام، توفر هذه النتائج أدلة مهمة على التقدم الإيجابي نحو التكامل الحكومي الإلكتروني في سورية عبر تطبيق "معاملاتي". إلا أن الطريق لا يزال طويلاً أمام تحقيق اندماج سلس وعميق بين الجهات والخدمات الحكومية، بما يضمن تجربة متكاملة ومُرضية للمستخدمين. ويتطلب ذلك جهوداً حثيثة لتوحيد وتنسيق العمليات والبيانات على مستوى الحكومة، وتطوير آليات للتشغيل البيئي وتبادل المعلومات بين الأنظمة المختلفة، مع التركيز على إعادة هندسة الإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات البيئة الرقمية.

إن تحقيق التكامل الحقيقي والعميق للخدمات الحكومية عبر منصة إلكترونية موحدة، سيشكل نقلة نوعية في تحسين جودة الخدمات العامة وكفاءة الأداء الإداري. وهو ما سينعكس إيجاباً على مستوى رضا المواطنين وثقتهم في مؤسسات الدولة، ويدعم الجهود الوطنية الرامية إلى بناء حكومة ذكية وتشاركية، توظف التكنولوجيا لخدمة الصالح العام وتلبية تطلعات الجمهور.

## ثالثاً: التحليل الوصفي للمتغير التابع :

يُعتبر قياس مستوى تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية محور اهتمام الدراسات المعنية بتقييم أداء هذه الخدمات ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها. ذلك أن استخدام المواطنين الفعلي والمنتظم لهذه الخدمات، هو المؤشر الحقيقي على قدرتها على جذب الجمهور وتلبية احتياجاته بشكل فعال.

وفي هذا السياق، يأتي التحليل الوصفي للمتغير التابع في هذه الدراسة، ألا وهو تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر تطبيق "معاملاتي"، ليلسط الضوء على مستوى استخدام التطبيق ودرجة رضا المواطنين عنه. ومن خلال استعراض النتائج التفصيلية لكل مؤشر من مؤشرات هذا المتغير، يمكن الوقوف على نقاط القوة والضعف في أداء التطبيق من وجهة نظر المستخدمين، وتحديد العوامل الأكثر تأثيراً في تشجيع تبنيه والاعتماد عليه بشكل أساسي في إنجاز المعاملات الحكومية.

كما يوفر هذا التحليل أرضية صلبة لاختبار فرضيات الدراسة حول علاقة المتغيرات المستقلة بمستوى تبني الخدمات الإلكترونية، ومقارنة النتائج مع ما توصلت إليه الأدبيات السابقة في هذا المجال. وبالتالي، يمكن الخروج باستنتاجات وتوصيات مستندة إلى الأدلة، لتحسين فعالية التطبيق وتعزيز انتشاره بين أوسع شريحة ممكنة من المواطنين.

وفيما يلي عرض مفصل لنتائج التحليل الوصفي لمتغير تبني المواطنين لتطبيق "معاملاتي"، بما في ذلك نية الاستمرار في الاستخدام، تفضيله على الطرق التقليدية، الرضا العام عن التطبيق، وغيرها من المؤشرات ذات الصلة. حيث سيتم التطرق إلى كل مؤشر على حدة، وتفسير دلالاته في ضوء الأطر النظرية للتبني التكنولوجي والدراسات التطبيقية في مجال الخدمات الحكومية الإلكترونية.

تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال: أظهرت نتائج التحليل الوصفي لمؤشرات تبني تطبيق "معاملاتي" مستويات مرتفعة من القبول والرضا بين المستخدمين، مما يعكس نجاحه في استقطاب شريحة واسعة من المواطنين السوريين واستحواده على ثقتهم كمنصة رئيسية لإنجاز المعاملات الحكومية إلكترونياً.

جدول (٢٨): نسب الأجوبة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بعبارات المتغير التابع

العبارة	غير موافق (%)	غير موافق (%)	محايد (%)	موافق (%)	موافق بشدة (%)	المتوسط	الانحراف المعياري
أنوي الاستمرار باستخدام تطبيق "معاملاتي" مستقبلاً.	5.0%	10.0%	25.0%	35.0%	25.0%	3.65	1.20
سأفضل إنجاز معاملاتي الحكومية عبر التطبيق بدلاً من الطرق التقليدية.	6.0%	12.0%	23.0%	37.0%	22.0%	3.57	1.22
أوصي الآخرين باستخدام تطبيق "معاملاتي" لما له من فوائد.	5.0%	11.0%	26.0%	34.0%	24.0%	3.61	1.18
أخطط لزيادة استخدامي لخدمات التطبيق في المستقبل.	6.0%	12.0%	24.0%	36.0%	22.0%	3.56	1.21
أنوي ربط بطاقتي الائتمانية بالتطبيق للاستفادة من خدمات الدفع.	7.0%	14.0%	27.0%	33.0%	19.0%	3.43	1.24
إنجاز معاملاتي الحكومية عبر تطبيق "معاملاتي" أصبح روتيناً بالنسبة لي.	6.0%	13.0%	26.0%	35.0%	20.0%	3.50	1.22
استخدم تطبيق "معاملاتي" بشكل منتظم لتقديم طلبات حكومية.	7.0%	15.0%	24.0%	35.0%	19.0%	3.44	1.25
معظم تفاعلي مع الخدمات الحكومية يتم إلكترونياً عبر هذا التطبيق.	5.0%	12.0%	25.0%	36.0%	22.0%	3.58	1.20
أسعى دائماً لإنهاء كافة معاملاتي الحكومية عن طريق "معاملاتي".	6.0%	13.0%	24.0%	34.0%	23.0%	3.55	1.22
أنا راضٍ عن سهولة استخدام تطبيق "معاملاتي".	5.0%	10.0%	23.0%	37.0%	25.0%	3.67	1.18
أشعر بالرضا حيال جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيق.	5.0%	11.0%	24.0%	35.0%	25.0%	3.64	1.19
التطبيق يلبي توقعاتي من حيث توفير الوقت والجهد في إنجاز معاملاتي.	5.0%	10.0%	23.0%	35.0%	27.0%	3.69	1.18
تجربة استخدام التطبيق ممتعة وتحقق لي الرضا.	6.0%	12.0%	25.0%	34.0%	23.0%	3.56	1.21
أنا راضٍ عن مستوى دقة وموثوقية المعلومات داخل التطبيق.	5.0%	11.0%	24.0%	35.0%	25.0%	3.64	1.19
بشكل عام، أنا راضٍ عن أدائي لمعاملاتي الحكومية باستخدام "معاملاتي".	4.0%	10.0%	23.0%	36.0%	27.0%	3.72	1.15
المجموع						3.59	1.20

المصدر: حسابات الباحث بناء على بيانات العينة

بحسب الجدول السابق، فعلى صعيد نية الاستمرار في الاستخدام المستقبلي، حقق التطبيق متوسطاً مرتفعاً بلغ ٣.٦٥، مع انحراف معياري قدره ١.٢٠، وهو ما يشير إلى اتفاق قوي بين المستخدمين على الاستمرار في الاعتماد على التطبيق مستقبلاً. ويعزز هذه النية الرغبة الكبيرة في التوصية بالتطبيق للآخرين (المتوسط=٣.٦١) والتخطيط لزيادة استخدامه مستقبلاً (المتوسط=٣.٥٦). وتتوافق هذه النتائج مع ما أكدت عليه نظرية الفعل المبرر (TRA) من أن النوايا السلوكية هي

المحدد الرئيسي للسلوك الفعلي (Fishbein & Ajzen, 1975) كما تتناغم مع ما توصلت إليه دراسة (Mensah et al., 2017) وجود علاقة إيجابية قوية بين رضا المستخدمين عن تطبيقات الخدمات الحكومية ونيتهم في الاستمرار باستخدامها.

وقد ظهرت مؤشرات إيجابية على التفضيل القوي للتطبيق على الطرق التقليدية في إنجاز المعاملات (المتوسط=3.57)، وجعله الوسيلة الأساسية للتفاعل مع الخدمات الحكومية (المتوسط=3.58). وهذا يتسق مع الفرضية الأساسية لنموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) ، والتي تنص على أن الاستخدام الفعلي للنظام يتحدد بدرجة كبيرة من خلال الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المتصورة (Davis, 1989) فكلما زاد إدراك المستخدمين لتفوق التطبيق على الأساليب التقليدية في إنجاز مهامهم بكفاءة وفعالية، زاد اعتمادهم عليه كخيار أول.

أما على مستوى الرضا العام، فقد حصد التطبيق تقييمات عالية، إذ بلغ متوسط الرضا عن سهولة الاستخدام 3.67، ومتوسط الرضا عن جودة الخدمات 3.64، كما عبر المستخدمون عن ارتياحهم لقدرة التطبيق على توفير الوقت والجهد (المتوسط=3.69) وتوفير معلومات دقيقة وموثوقة (المتوسط=3.64). ويتجلى هذا الرضا الكلي في المتوسط المرتفع للعبارة الختامية "بشكل عام، أنا راضٍ عن أدائي لمعاملاتي الحكومية باستخدام معاملاتي" والذي بلغ 3.72. وهذا يؤكد الدور المحوري للرضا في تعزيز تبني الخدمات الإلكترونية، كما أكدت عليه العديد من الدراسات، مثل (Alawneh et al., 2013; Jacob et al., 2016).

وشكلت هذه المستويات العالية من الرضا حافزاً لاعتماد التطبيق كروتين أساسي للمعاملات الحكومية (المتوسط=3.50)، واستخدامه بشكل منتظم لتقديم الطلبات والاستعلامات (المتوسط=3.44). كما انعكست إيجاباً على نية المستخدمين لربط بطاقتهم الائتمانية بالتطبيق للاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني (المتوسط=3.43)، وهو مؤشر هام على الثقة العالية في أمان وموثوقية التطبيق.

وبشكل عام، تُظهر هذه النتائج أن تطبيق "معاملاتي" يحظى بقبول واسع بين المستخدمين، ويسير بخطى ثابتة نحو ترسيخ مكانته كمنصة وطنية رائدة للخدمات الحكومية الذكية. فنجاحه في تقديم خدمات نوعية بطريقة سهلة وفعالة، وتلبية احتياجات المتنوعة للمواطنين، انعكس إيجاباً على معدلات تبنيه والنية في الاستمرار باستخدامه على المدى الطويل.

ولكن على الرغم من هذه المؤشرات المشجعة، لا تزال هناك فرص لتحسين الأداء وتوسيع قاعدة المستخدمين. إذ تشير التباينات في بعض الإجابات، كما يعكسها الانحراف المعياري المرتفع نسبياً، إلى وجود شرائح من المستخدمين لم تصل لمستوى الرضا والتفاعل المأمول مع التطبيق. وهو ما يتطلب بذل المزيد من الجهود لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم، والعمل على تليبيتها بالشكل الأمثل.

كما أن المحافظة على المستويات العالية من الرضا والنية في الاستمرار، يتطلب تحسيناً مستمراً لجودة الخدمات وتجربة المستخدم، ومواكبة المستجدات التقنية، بما يضمن للتطبيق البقاء في الصدارة كخيار مفضل في ظل تنامي التنافسية في قطاع الخدمات الإلكترونية.

وتوفر هذه النتائج للقائمين على تطبيق "معاملاتي"، وللجهات الحكومية الساعية لتطوير خدماتها الإلكترونية بشكل عام، رؤى قيمة حول العوامل التي تدفع المواطنين لتبني هذه الخدمات والاعتماد عليها. كما تسلط الضوء على الجوانب التي ينبغي التركيز عليها لتعزيز القيمة المقدمة للمستخدمين وكسب ولائهم، من أجل الوصول إلى أعلى مستويات النجاح والانتشار للخدمات الحكومية الإلكترونية في سورية.

وبالتالي، قدمت نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة صورة متكاملة عن واقع تبني المواطنين السوريين لتطبيق "معاملاتي" للخدمات الحكومية الإلكترونية، والعوامل المؤثرة في ذلك. فقد أظهرت النتائج المتعلقة بالمتغيرات المستقلة الخمسة تقييمات إيجابية بشكل عام لأداء التطبيق، وإن تفاوتت بين الأبعاد.

وانعكست هذه التقييمات الإيجابية للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع، حيث كشفت النتائج عن مستويات مرتفعة من تبني التطبيق والرضا عنه بين المستخدمين. فقد أظهر المواطنون نية قوية للاستمرار باستخدامه كخيار أساسي لإنجاز معاملاتهم الحكومية، وأبدوا استعداداً لزيادة اعتمادهم عليه وتوصيته للآخرين.

إن هذه النتائج، بما تحملها من دلالات إيجابية وفرص تحسين، توفر خارطة طريق واضحة لتطوير تطبيق "معاملاتي" وتعزيز دوره في دفع عجلة التحول الرقمي الحكومي في سورية. فهي تؤكد أهمية الاستثمار في تحسين تصميم خدمات بديهية وموثوقة، وتوظيف قنوات التواصل الفعالة، وصولاً إلى تكامل سلس للخدمات، كمحركات أساسية لتشجيع تبني المواطنين.

كما تقدم هذه النتائج أرضية خصبة لمزيد من البحث والتحليل، للتعمق في فهم ديناميكيات تبني الخدمات الحكومية الذكية في السياق السوري. إذ تدعو لاختبار العلاقات السببية بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية ومستوى التبني، واستكشاف متغيرات وسيطة أخرى كالثقة والمخاطر المتصورة، للوصول إلى نماذج تفسيرية شاملة.

## ١. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:

### أولاً: اختبار الفرضية الفرعية:

#### ١. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد التقني متمثلاً بسهولة استخدام تطبيق "معاملاتي" وواجهته على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، تم إجراء تحليل الانحدار البسيط، وذلك كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول (٢٩): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر سهولة استخدام التطبيق على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	1.9751	0.146		13.527
سهولة استخدام التطبيق	0.5782	0.043	0.682	13.437

جدول (٣٠): نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار أثر سهولة استخدام التطبيق على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	10.184	1	10.184	180.77	0.000
Residual	11.715	208	0.056		
Total	21.899	209			

جدول (٣١): ملخص النموذج لاختبار أثر سهولة استخدام التطبيق على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.682	0.465	0.462	0.237

المصدر لجميع الجداول السابقة: مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (٢٩) أن قيمة معامل بيتا بلغت (٠.٦٨٢) عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً، مما يشير إلى وجود أثر إيجابي لسهولة استخدام التطبيق على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية.

فكلما كانت واجهة التطبيق سهلة الفهم والاستخدام، وكلما كان التنقل بين خدماته وصفحاته أكثر سلاسة ووضوحاً، كلما زاد ذلك من رغبة المواطنين في استخدامه والاعتماد عليه بشكل أكبر لإنجاز معاملاتهم الحكومية. وهذا يتوافق مع الأدبيات السابقة التي أكدت على الدور المحوري لسهولة الاستخدام في التأثير على سلوك تبني التقنيات الحديثة بشكل عام.

كما يبين الجدول رقم (٣٠) نتائج تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار، حيث كانت قيمة F المحسوبة تساوي (١٨٠.٧٧) وهي دالة عند مستوى الدلالة (٠.٠٠٠٠). وهذا يؤكد على معنوية نموذج الانحدار وصلاحيته لاختبار هذه الفرضية، كما يشير إلى وجود علاقة خطية قوية بين المتغير المستقل (سهولة استخدام التطبيق) والمتغير التابع (تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية). وهو ما يدعم النتيجة السابقة ويعزز من موثوقيتها.

ويوضح الجدول رقم (٣١) أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  بلغت (٠.٤٦٥)، وهذا يعني أن ما نسبته ٤٦.٥٪ من التباين في تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية يمكن تفسيره من خلال سهولة استخدام التطبيق. وتعد هذه القيمة مرتفعة وتشير إلى المقدرة التفسيرية الجيدة للنموذج، وتؤكد على الأهمية النسبية العالية لُبعد سهولة الاستخدام في تحديد مستوى تبني الخدمات الحكومية الذكية. فالتطبيقات الحكومية التي يتم تصميمها بالشكل الأمثل بحيث تراعي تجربة المستخدم وتوفر واجهات بديهية وسهلة، تكون أكثر قدرة على استقطاب المواطنين وتشجيعهم على الاستخدام المستمر والمتكرر لهذه التطبيقات.

وقد كانت معادلة الانحدار البسيط الناتجة كالتالي:

$$\text{تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية} = ١.٩٧٥١ + ٠.٥٧٨٢ \times \text{سهولة استخدام التطبيق}$$

وتشير هذه المعادلة إلى أنه كلما زادت سهولة استخدام التطبيق بمقدار وحدة واحدة، فإن ذلك سيؤدي إلى زيادة في تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية بمقدار (٠.٥٧٨٢). وهذا يعكس الأثر الإيجابي المباشر والكبير لعنصر سهولة الاستخدام على مستوى تبني هذه الخدمات. فتوفير تطبيقات حكومية ذكية يسهل على المواطن العادي فهم آلية عملها والتعامل معها بسلاسة، من شأنه أن يحفز هؤلاء المواطنين على الإقبال على هذه التطبيقات وتفضيلها على الطرق التقليدية لإنجاز المعاملات الحكومية.

وبناءً على ما سبق، فإننا نقبل الفرضية الفرعية الأولى، ونستنتج أن هناك أثراً إيجابياً دالاً إحصائياً لسهولة استخدام تطبيق "معاملاتي" وواجهته على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وهذه النتيجة تتوافق مع نتائج العديد من الدراسات السابقة في سياقات مختلفة والتي أظهرت أهمية سهولة الاستخدام كمحدد رئيسي لتبني الخدمات الإلكترونية بشكل عام، والخدمات الحكومية الذكية على وجه الخصوص. وهو ما يؤكد على ضرورة الاهتمام بهذا البعد وأخذ بعين الاعتبار عند تصميم وتطوير التطبيقات الحكومية الموجهة للمواطنين.

## ٢. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد الوظيفي متمثلاً بالموثوقية ودقة الخدمات المقدمة عبر تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، وجاءت النتائج كما هو مبين في الجداول التالية:

جدول (٣٢): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر موثوقية ودقة الخدمات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	1.8645	0.142		13.145
موثوقية ودقة الخدمات	0.6131	0.042	0.710	14.552

جدول (٣٣): نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار أثر موثوقية ودقة الخدمات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	11.048	1	11.048	211.67	0.000
Residual	10.851	208	0.052		
Total	21.899	209			

جدول (٣٤): ملخص النموذج لاختبار أثر موثوقية ودقة الخدمات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.710	0.504	0.501	0.227

المصدر لجميع الجداول السابقة: مخرجات التحليل الإحصائي

تظهر نتائج الجدول رقم (٣٢) أن قيمة معامل بيتا بلغت (٠.٧١٠) بدلالة إحصائية (٠.٠٠٠)، وهي قيمة موجبة ومرتفعة وذات دلالة معنوية. وهذا يعني أن هناك علاقة طردية قوية بين موثوقية ودقة الخدمات المقدمة عبر التطبيق وبين تبني

المواطنين لهذه الخدمات، بحيث أنه كلما ارتفعت موثوقية الخدمات وزادت دقتها وخلوها من الأخطاء، كلما زاد ذلك من ثقة المواطنين بهذه الخدمات ومن استعدادهم لاستخدامها والاعتماد عليها. فجودة وموثوقية الخدمة تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على رضا المستخدمين وولائهم، خاصة في سياق الخدمات الحكومية الحساسة والتي تتطلب مستوى عالٍ من الدقة والأمان.

ويؤكد الجدول رقم (٣٣) على معنوية نموذج الانحدار البسيط، حيث كانت قيمة F تساوي (٢١١.٦٧) عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهي قيمة كبيرة جداً تدل على جودة توفيق معادلة الانحدار وقدرتها على تمثيل العلاقة بين المتغيرين بشكل ممتاز. كما تشير هذه النتيجة إلى أن التغير في مستوى موثوقية ودقة الخدمات يفسر نسبة كبيرة من التباين في مستوى تبني المواطنين لهذه الخدمات. وهو ما يتوافق مع فرضية الدراسة ويدعم صحتها بشكل قوي.

أما الجدول رقم (٣٤) فيبين أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  كانت مساوية لـ (٠.٥٠٤)، وهذا يعني أن ما يقارب ٥٠.٤٪ من التغيرات الحاصلة في مستوى تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية يمكن إرجاعها وتفسيرها من خلال موثوقية ودقة هذه الخدمات. وتعتبر هذه النسبة عالية جداً وتعكس الأهمية الكبيرة لمستوى الموثوقية والدقة في التأثير على قرارات وسلوك المواطنين تجاه الخدمات الحكومية الرقمية. فكلما كانت هذه الخدمات أكثر مصداقية وخالية من الأخطاء، وكلما شعر المواطنون بالثقة والاطمئنان عند استخدامها، كلما زاد ذلك من فرص تبنيهم لها والاستمرار في الاعتماد عليها لإنجاز معاملاتهم الحكومية بشكل إلكتروني.

وبالتالي، فقد كانت معادلة الانحدار البسيط المقدر على النحو التالي:

$$\text{تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية} = ١.٨٦٤٥ + ٠.٦١٣١ \times \text{موثوقية ودقة الخدمات}$$

وتدل هذه المعادلة على أنه عند زيادة مستوى موثوقية ودقة الخدمات بمقدار وحدة معيارية واحدة، فإن ذلك سيؤدي إلى زيادة في مستوى تبني المواطنين لهذه الخدمات بمقدار (٠.٦١٣١). فالمواطنون يتوقعون الحصول على خدمات حكومية إلكترونية تتميز بالمصداقية العالية، وتوفر معلومات دقيقة ومحدثة، وتتسم بالشفافية والوضوح في الإجراءات والمتطلبات، وتضمن حماية خصوصية بياناتهم الشخصية. فتحقيق هذه المعايير من شأنه تعزيز ثقة المواطنين بالخدمات الحكومية الذكية، وتشجيعهم على تبني هذه الخدمات والاستفادة منها بشكل أوسع.

ومن خلال ما سبق، فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثانية، ونستنتج أن موثوقية ودقة الخدمات المقدمة عبر تطبيق "معاملاتي" تؤثر بشكل إيجابي ومعنوي على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات في أدبيات تبني التكنولوجيا، والتي أكدت على الدور المحوري الذي تلعبه الموثوقية والمصادقية في التأثير على استعداد الأفراد لقبول التقنيات الحديثة واستخدامها بشكل مستمر. وهو ما يستدعي ضرورة تركيز الجهات الحكومية على هذا الجانب عند تقديم خدماتها الإلكترونية، والعمل على تطوير آليات لضمان الدقة والموثوقية في كافة مراحل تقديم الخدمة.

### ٣. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر البعد التفاعلي متمثلاً بميزات الإشعارات وتتبع المعاملات في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط أيضاً، وكانت النتائج كما هو موضح في الجداول أدناه:

جدول (٣٥): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الإشعارات وتتبع المعاملات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	2.0940	0.144		14.511
الإشعارات وتتبع المعاملات	0.5403	0.044	0.648	12.273

جدول (٣٦): نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار أثر الإشعارات وتتبع المعاملات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	9.346	1	9.346	150.58	0.000
Residual	12.553	208	0.060		
Total	21.899	209			

جدول (٣٧): ملخص النموذج لاختبار أثر الإشعارات وتتبع المعاملات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.648	0.420	0.417	0.245

المصدر لجميع الجداول السابقة: مخرجات التحليل الإحصائي

تشير نتائج الجدول رقم (٣٥) إلى أن قيمة معامل بيتا بلغت (٠.٦٤٨) عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً. وهذا يدل على أن هناك علاقة طردية متوسطة القوة بين توفّر ميزات الإشعارات وتتبع المعاملات في التطبيق وبين تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية. فكلما توفرت آليات تنبيه فعالة تُعلم المواطنين بمستجدات معاملاتهم أولاً بأول، وكلما أُتيح لهم إمكانية تتبع مراحل سير هذه المعاملات بسهولة، كلما زاد ذلك من حرصهم على استخدام التطبيق ومتابعة معاملاتهم الحكومية من خلاله بشكل مستمر.

ويؤكد الجدول رقم (٣٦) على معنوية نموذج الانحدار البسيط، حيث بلغت قيمة ( $F(150.58)$ ) بدلالة إحصائية (٠.٠٠٠)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى ملاءمة النموذج لتمثيل العلاقة بين متغيري الدراسة. كما تدل هذه النتيجة على أن الإشعارات وتتبع المعاملات تؤثر بشكل جوهري على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية. وهو ما يتسق مع افتراض الدراسة الحالية ويعزز من قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

وبالنظر إلى الجدول رقم (٣٧)، نجد أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  بلغت (٠.٤٢٠)، أي أن ما نسبته ٤٢٪ من التغيرات في مستوى تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية يمكن عزوها إلى عامل توفّر الإشعارات وتتبع المعاملات في التطبيق. وهي نسبة تفسيرية جيدة، تعكس الوزن النسبي المتوسط لهذا العامل في التنبؤ بسلوك تبني المواطنين. فالتحديثات المستمرة حول وضع المعاملات، وسهولة الوصول لسجل المعاملات السابقة، تعتبر من الجوانب المهمة التي يتوقعها المواطنون عند تعاملهم مع الخدمات الحكومية الذكية، وتساهم في الحفاظ على مستوى مشاركتهم واستخدامهم لهذه الخدمات.

وعليه، فقد كانت معادلة الانحدار البسيط المقدرة لهذه الفرضية:

$$\text{تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية} = ٢.٠٩٤٠ + ٠.٥٤٠٣ \times \text{الإشعارات وتتبع المعاملات}$$

وتوضح هذه المعادلة أنه كلما زاد مستوى توفّر ميزات الإشعارات وتتبع المعاملات في التطبيق بمقدار وحدة واحدة، فمن المتوقع أن يزداد مستوى تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية بمقدار (٠.٥٤٠٣). وهذا يؤكد على الدور الإيجابي الذي تلعبه عناصر التفاعل والتواصل المستمر مع المستخدمين في تعزيز تبنيهم واستمرارهم في الاعتماد على الخدمات الإلكترونية. ففي ظل حياة المواطنين المزدحمة والسريعة، تصبح الإشعارات الفورية والقدرة على متابعة تقدم المعاملات بسهولة ميزة مهمة في التطبيقات الحكومية، وتشكل حافزاً لهم للتحوّل نحو الخدمات الإلكترونية بدلاً من الطرق التقليدية التي تستهلك الكثير من الوقت والجهد.

وبناءً على ما سبق، فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة، ونستنتج أن توفر ميزات الإشعارات وتتبع المعاملات في تطبيق "معاملاتي" يؤثر بشكل إيجابي ودال إحصائياً على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  وتتسجم هذه النتيجة مع الاتجاه العام في الأدبيات التي تناولت محددات تبني الخدمات الإلكترونية، والتي أشارت إلى أهمية الجوانب التفاعلية والتواصلية في التأثير على رضا المستخدمين وتشجيعهم على الاستخدام المتكرر. وهو ما يتطلب من الجهات الحكومية العمل على تطوير وتحسين آليات التنبيه والتتبع في تطبيقاتها الذكية، بما يضمن تزويد المواطنين بتحديثات فورية ودقيقة حول معاملاتهم وطلباتهم.

#### ٤. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبعد التكاملية متمثلاً بتكامل الخدمات المتاحة في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، تم الاعتماد على أسلوب تحليل الانحدار البسيط، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

جدول (٣٨): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تكامل الخدمات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	2.0801	0.141		14.734
تكامل الخدمات	0.5564	0.042	0.674	13.151

جدول (٣٩): نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار أثر تكامل الخدمات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	10.326	1	10.326	173.07	0.000
Residual	11.573	208	0.056		
Total	21.899	209			

جدول (٤٠): ملخص النموذج لاختبار أثر تكامل الخدمات على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.674	0.454	0.451	0.237

المصدر لجميع الجداول السابقة: مخرجات التحليل الإحصائي

تظهر نتائج الجدول رقم (٣٨) أن قيمة معامل بيتا بلغت (٠.٦٧٤) عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهي قيمة موجبة ومرتفعة وذات دلالة إحصائية. وهذا يشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين تكامل الخدمات المقدمة عبر تطبيق "معاملاتي"

وبين تبني المواطنين لهذه الخدمات. فكلما كانت الخدمات الحكومية المتاحة عبر التطبيق أكثر ترابطاً وتكاملاً، وكلما غطت مجالات وقطاعات متنوعة، كلما زاد ذلك من نية المواطنين لاستخدام التطبيق بشكل شمولي لإنجاز مختلف معاملاتهم الحكومية من خلاله. فالمواطنون يفضلون التعامل مع منصة واحدة تلبى كافة احتياجاتهم من الخدمات الحكومية، بدلاً من التنقل بين عدة تطبيقات وقنوات منفصلة.

ويؤكد الجدول رقم (٣٩) على دلالة نموذج الانحدار البسيط لهذه الفرضية، حيث بلغت قيمة  $F$  (173.07) بمستوى معنوية (٠.٠٠٠٠)، وهي قيمة عالية جداً تعكس جودة تطابق النموذج مع بيانات الدراسة. كما تشير هذه النتيجة إلى أن المتغير المستقل (تكامل الخدمات) لديه قدرة تفسيرية كبيرة للتغيرات في المتغير التابع (تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية). وهو ما يدعم افتراض الدراسة ويعزز من قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

وبالنظر إلى الجدول رقم (٤٠)، نجد أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  بلغت (٠.٤٥٤)، وهذا يعني أن ما نسبته ٤٥.٤٪ من التباين في مستوى تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية يمكن تفسيره من خلال تكامل الخدمات المقدمة عبر التطبيق. وتعد هذه النسبة مرتفعة نسبياً وتعكس الأهمية النسبية العالية لعامل التكامل في التنبؤ بسلوك تبني المواطنين. فتوفير باقة متنوعة من الخدمات الحكومية المتكاملة والمترابطة ضمن تطبيق واحد، يعتبر ميزة مهمة تجذب المواطنين وتحفزهم على الاعتماد على التطبيق كقناة رئيسية لإنجاز معاملاتهم الحكومية بشكل سلس وسريع.

وقد كانت معادلة الانحدار البسيط الناتجة عن اختبار هذه الفرضية:

$$\text{تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية} = ٢.٠٨٠١ + ٠.٥٥٦٤ \times \text{تكامل الخدمات}$$

وتوضح هذه المعادلة أنه بزيادة مستوى تكامل الخدمات الحكومية في التطبيق بمقدار وحدة واحدة، فإنه من المتوقع أن يزداد مستوى تبني المواطنين لهذه الخدمات بمقدار (٠.٥٥٦٤). وهذا يؤكد على الدور الحيوي الذي يلعبه تكامل الخدمات وترابطها في تشجيع المواطنين على تبني الحلول الإلكترونية الشاملة التي تغطي مختلف جوانب تفاعلهم مع الجهات الحكومية. فالقدرة على إنجاز العديد من المعاملات المترابطة من خلال منصة موحدة، دون الحاجة للتنقل بين عدة جهات وإجراءات منفصلة، يمثل قيمة مضافة كبيرة للمواطنين وحافزاً قوياً لهم للتحويل نحو الخدمات الإلكترونية بشكل كامل.

وبناءً على ما سبق، فإننا نقبل الفرضية الفرعية الرابعة، ونخلص إلى أن تكامل الخدمات الحكومية المتاحة في تطبيق "معاملاتي" يؤثر بشكل إيجابي ومعنوي على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة في مجال الحكومة الإلكترونية، والتي أكدت على أهمية التكامل والترابط بين الخدمات كمحدد رئيسي لنجاح المبادرات الحكومية الرقمية وتحقيق تبني واسع النطاق من قبل المواطنين. وهو ما يستدعي أن تولي الجهات الحكومية اهتماماً كبيراً لهذا البعد عند تصميم وتطوير تطبيقاتها الذكية، والعمل على توفير خدمات شاملة ومتكاملة تلبي الاحتياجات المتنوعة للمواطنين وتتيح لهم إمكانية إنجاز كافة معاملاتهم بسهولة من خلال بوابة إلكترونية موحدة.

## ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية:

بعد أن تم التحقق من صحة الفرضيات الفرعية الأربعة باستخدام تحليل الانحدار البسيط، والتي أظهرت وجود تأثير إيجابي دال إحصائياً لكل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية، سيتم الآن اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وذلك باستخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٤١): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	1.6083		6.791	0.000
سهولة استخدام التطبيق	0.2413		6.085	0.000
موثوقية ودقة الخدمات	0.2875		6.795	0.000
الإشعارات وتتبع المعاملات	0.1721		4.545	0.000
تكامل الخدمات	0.1685		4.408	0.000

جدول (٤٢): نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	14.308	4	3.577	97.40	0.000
Residual	7.591	206	0.037		
Total	21.899	210			

جدول (٤٣): ملخص النموذج لاختبار أثر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.830	0.696	0.685	0.182

المصدر لجميع الجداول السابقة: مخرجات التحليل الإحصائي

تشير نتائج الجدول رقم (٤١) إلى أن جميع أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة استخدام التطبيق، موثوقية ودقة الخدمات، الإشعارات وتتبع المعاملات، وتكامل الخدمات) كان لها تأثير إيجابي ودال إحصائياً على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث كانت جميع قيم  $t$  المحسوبة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) فأقل. وهذا يؤكد على الدور الجوهرى الذي تلعبه هذه الأبعاد مجتمعة في تشكيل مستوى تبني المواطنين للتطبيق والخدمات المقدمة من خلاله.

كما يلاحظ أن بُعد "موثوقية ودقة الخدمات" كان له التأثير الأقوى بين الأبعاد الأربعة، بمعامل انحدار معياري بلغ (٠.٢٨٧)، يليه بُعد "سهولة استخدام التطبيق" بمعامل (٠.٢٤١)، ثم "الإشعارات وتتبع المعاملات" بمعامل (٠.١٧٢)، فبُعد "تكامل الخدمات" بمعامل (٠.١٦٨)، وتتفق هذه النتيجة مع ما تم التوصل إليه في اختبارات الفرضيات الفرعية، والتي أظهرت أن بُعدى الموثوقية وسهولة الاستخدام هما الأكثر تأثيراً على تبني المواطنين، تليهما الأبعاد الأخرى بدرجات متفاوتة. وهو ما يعكس أهمية تركيز الجهات الحكومية على هذه الجوانب بشكل خاص عند تطوير تطبيقاتها الذكية، مع عدم إغفال الأبعاد الأخرى لضمان تجربة مستخدم شاملة ومتكاملة.

وتؤكد نتائج تحليل التباين ANOVA في الجدول رقم (٤٢) على معنوية نموذج الانحدار المتعدد ككل، حيث بلغت قيمة  $F$  (81.67) بدلالة إحصائية (٠.٠٠٠٠)، وهي قيمة كبيرة جداً تشير إلى ملاءمة النموذج بدرجة عالية لتفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية) والمتغير التابع (تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية). كما تدل هذه النتيجة على أن هذه الأبعاد مجتمعة تفسر نسبة كبيرة من التباين في مستوى تبني المواطنين، وهو ما يتوافق مع فرضية الدراسة الرئيسية.

وبين الجدول رقم (٤٣) أن قيمة معامل التحديد  $R^2$  للنموذج بلغت (٠.٦٨٥)، وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة الأربعة (أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية) تفسر مجتمعة ما نسبته ٦٨.٥٪ من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية). وتعد هذه النسبة مرتفعة جداً وتدل على المقدرة التفسيرية والتنبؤية العالية للنموذج. فأبعاد

جودة الخدمة الإلكترونية تشكل محددات أساسية لتبني المواطنين، وأي تحسن في مستوى هذه الأبعاد من شأنه أن ينعكس بشكل مباشر وكبير على زيادة الإقبال على استخدام الخدمات الحكومية الذكية والاعتماد عليها بشكل أوسع.

وبالتالي، فقد كانت معادلة الانحدار المتعدد الناتجة على النحو التالي:

$$\text{تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية} = 1.6083 + (0.2413 \times \text{سهولة استخدام التطبيق}) + (0.2875 \times \text{موثوقية ودقة الخدمات}) + (0.1721 \times \text{الإشعارات وتتبع المعاملات}) + (0.1685 \times \text{تكامل الخدمات})$$

وتوضح هذه المعادلة التأثير التراكمي لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على تبني المواطنين، بحيث أن التحسن في أي بُعد من هذه الأبعاد بمقدار وحدة واحدة، مع ثبات الأبعاد الأخرى، سيؤدي إلى زيادة في مستوى تبني المواطنين بمقدار معامل الانحدار الخاص بهذا البعد. فعلى سبيل المثال، إذا تم تحسين سهولة استخدام التطبيق بمقدار وحدة واحدة، مع بقاء الأبعاد الأخرى على حالها، فمن المتوقع أن يزداد تبني المواطنين بمقدار (0.2413). وكذلك الحال بالنسبة لباقي الأبعاد. وهذا يؤكد على أهمية تبني منظور شمولي ومتكامل عند تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية، بحيث يتم الاهتمام بكافة أبعاد جودة الخدمة والعمل على تحسينها بشكل متوازن ومستمر.

وبناءً على ما سبق، فإننا نقبل الفرضية الرئيسية للدراسة، ونستنتج أنه يوجد أثر إيجابي دال إحصائياً لتوفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة استخدام التطبيق، موثوقية ودقة الخدمات، الإشعارات وتتبع المعاملات، وتكامل الخدمات) في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، وذلك عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة في مجال تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية، والتي أكدت على الدور الحاسم الذي تلعبه الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة في التأثير على مواقف المواطنين وسلوكياتهم تجاه هذه الخدمات.

كما تتسق هذه النتيجة مع النظريات المعروفة في هذا المجال، ومنها نظرية نشر الابتكار لروجرز، ونموذج قبول التكنولوجيا TAM، واللذان تؤكدان على أهمية الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام في تبني الابتكارات التكنولوجية. بالإضافة لنماذج أخرى مثل نموذج نجاح نظم المعلومات لديلون وماكلين، والذي يشدد على أبعاد جودة النظام والمعلومات والخدمة كمحددات للرضا والاستخدام المستمر. وبالتالي، فإن مخرجات هذه الدراسة تساهم في تعزيز الأدبيات النظرية القائمة حول محددات

تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية، وتمهد الطريق لدراسات مستقبلية تتناول جوانب ومحددات أخرى في هذا السياق.

وعلى المستوى العملي، فإن نتائج هذه الدراسة تقدم رؤى مهمة لصناع القرار والقائمين على تطوير الخدمات الحكومية الذكية في سورية، حيث تبرز الدور المحوري لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية في التأثير على تبني المواطنين لهذه الخدمات، وتحدد الأبعاد التي ينبغي التركيز عليها بشكل أكبر لتعزيز هذا التبني. فتطوير تطبيقات سهلة الاستخدام وبديهية التصميم، وتقديم خدمات دقيقة وموثوقة، وتوفير آليات تنبيه وتتبع فعالة، وتحقيق التكامل والترابط بين الخدمات، كلها عوامل حاسمة لنجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية وضمان تبني واسع النطاق لها من قبل المواطنين.

## النتائج والمقترحات:

### أولاً: نتائج الدراسة:

١. أظهرت نتائج التحليل الوصفي للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة تنوعاً في توزيع المبحوثين من حيث الجنس والعمر والمستوى التعليمي ومستوى الدخل. فقد شكل الذكور النسبة الأكبر من المشاركين بواقع ٦٧.٦٢٪، في حين شكلت الإناث ٣٢.٣٨٪. كما تركزت الفئات العمرية في الشرائح الشابة، حيث كان ٨٣.٣٣٪ من العينة تحت سن ٤٥ عاماً. وعلى صعيد التعليم، فإن ٧٩.٥٣٪ من المبحوثين هم من حملة الشهادات الثانوية فما فوق، مما يعكس المستوى التعليمي الجيد لغالبية مستخدمي التطبيق. أما من حيث الدخل، فقد تبين أن ٥٠.٤٧٪ من العينة هم من ذوي الدخل المتوسط الذي يتراوح بين ٥٠٠ ألف و ٢ مليون ليرة سورية شهرياً. وبالنسبة لطرق المعرفة بالتطبيق، فقد كانت مواقع التواصل الاجتماعي والعلاقات الشخصية هي المصادر الرئيسية التي عرفت المبحوثين بتطبيق "معاملاتي". وتقدم هذه النتائج صورة واضحة عن الفئات الأكثر تبنياً واستخداماً للتطبيق في المرحلة الحالية، كما تلقي الضوء على الفئات الأقل استفادة منه كالنساء وكبار السن وذوي التعليم المحدود. وهذا من شأنه مساعدة الجهات المعنية في توجيه جهودها مستقبلاً نحو تمكين هذه الفئات وتشجيعها على الانخراط في الخدمات الحكومية الإلكترونية.

٢. كشفت نتائج اختبارات الاتساق الداخلي عن درجة عالية من الموثوقية لمقاييس الدراسة. فقد تراوحت قيم معامل ألفا كرونباخ بين ٠.٨٢ و ٠.٨٩ لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية ومقياس تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية. وتشير هذه القيم المرتفعة إلى اتساق جيد بين فقرات كل مقياس، وقدرتها على قياس المفهوم المراد بدقة. وهذا يعزز الثقة في صدق الأداة المستخدمة وصلاحيتها لجمع البيانات المطلوبة، كما يدعم إمكانية الاعتماد على النتائج المستخلصة وتعميمها ضمن حدود مجتمع الدراسة.

٣. أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود أثر إيجابي دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لكل بُعد من أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، وتدل هذه النتائج على وجود علاقة طردية قوية بين كل بُعد وبين تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية، مع وجود دور أكبر نسبياً لبُعدي "موثوقية ودقة الخدمات" و"سهولة استخدام التطبيق" في هذا الجانب.

٤. بينت نتائج تحليل الانحدار البسيط أيضاً أن هذه الأبعاد استطاعت تفسير نسبة كبيرة من التباين في مستوى تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث كانت قيم معامل التحديد ( $R^2$ ) كالتالي:

a. سهولة استخدام التطبيق: ٠.٤٦٥

b. موثوقية ودقة الخدمات: ٠.٥٠٤

c. الإشعارات وتتبع المعاملات: ٠.٤٢٠

d. تكامل الخدمات: ٠.٤٥٤

وهذا يعني أن هذه الأبعاد فسرت ما بين ٤٢٪ و ٥٠.٤٪ من التغيرات الحاصلة في مستوى تبني الخدمات الحكومية الإلكترونية لدى أفراد العينة.

٥. أكد تحليل الانحدار المتعدد وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية مجتمعة على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية ( $F = 97.40$ ,  $Sig. = 0.000$ )، حيث استطاعت هذه الأبعاد معاً تفسير ما نسبته ٦٩.٦٪ من التباين في مستوى التبني ( $R^2 = 0.696$ ). كما كانت قيم معاملات الانحدار المعيارية (Beta) لجميع الأبعاد موجبة ودالة إحصائياً:

a. سهولة استخدام التطبيق: ٠.٢٤١

b. موثوقية ودقة الخدمات: ٠.٢٨٧

c. الإشعارات وتتبع المعاملات: ٠.١٧٢

d. تكامل الخدمات: ٠.١٦٨

وهذا يؤكد على التأثير التكاملي والتفاعلي لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الذكية، وضرورة الأخذ بها جميعاً عند تصميم وتطوير هذه الخدمات.

٦. بناءً على ما سبق، تم قبول الفرضيات الفرعية الأربعة والفرضية الرئيسية للدراسة، والتي تنص على وجود أثر إيجابي دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتوفر أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية (سهولة الاستخدام، الموثوقية والدقة، الإشعارات والتتبع، التكامل) في تطبيق "معاملاتي" على تبني المواطنين السوريين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول.

٧. تدعم نتائج هذه الدراسة صحة النموذج المقترح متعدد الأبعاد لقياس جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية، والذي يدمج أبعاداً فنية ووظيفية وتفاعلية في إطار متكامل. فقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية قوية ودالة

إحصائياً بين هذه الأبعاد مجتمعة وبين تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية، وهو ما يتوافق مع الإطار النظري المقترح. كما أن النموذج برهن على قدرته التنبؤية والتفسيرية العالية في تحليل هذه الظاهرة. وهذا يشجع على تبني منظورات بحثية أكثر شمولية في دراسة تبني التكنولوجيا في القطاع العام، تأخذ بالحسبان تعدد الأبعاد وتعقيد العلاقات بين المتغيرات، بدلاً من التركيز على جانب واحد كما هو شائع في كثير من الدراسات السابقة.

٨. بشكل عام، أظهرت الدراسة أن تطبيق "معاملاتي" يحظى بمستويات جيدة من رضا المستخدمين وتقييمهم الإيجابي لمختلف أبعاد جودة الخدمات المقدمة عبره. وقد انعكس ذلك على معدلات التبني والاستخدام المرتفعة نسبياً للتطبيق من قبل المواطنين المشاركين في الدراسة. إلا أن النتائج أشارت أيضاً إلى وجود فرص متاحة لتحسين أداء التطبيق، ولا سيما فيما يتعلق بتوفير الدعم الفني المناسب للمستخدمين، وكذلك تبسيط إجراءات طلب الخدمات وتحقيق التكامل الأمثل بين الخدمات المختلفة. وهذا يتطلب جهوداً مستمرة من الجهات المعنية لتطوير التطبيق بما يتوافق مع توقعات واحتياجات المواطنين المتجددة.

وبالتالي، تؤكد نتائج هذه الدراسة على الدور المحوري الذي يمكن أن تلعبه التطبيقات الحكومية الذكية، على غرار تطبيق "معاملاتي"، في دفع عجلة التحول الرقمي في القطاع العام وتحسين آليات تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين. فهذه التطبيقات، عندما يتم تصميمها وفق معايير الجودة المناسبة، لديها القدرة على تسهيل وصول المواطنين للخدمات وتبسيط الإجراءات الحكومية وتوفير الوقت والجهد والتكاليف، مما يعزز من كفاءة وفعالية عمل المؤسسات العامة. وهذا يستدعي ضرورة الاستثمار في تطوير المزيد من هذه التطبيقات وتوسيع نطاق انتشارها وتبنيها، كأداة رئيسية لتحقيق أهداف الحوكمة الإلكترونية الفعالة والتوجه نحو حكومة المستقبل الذكية.

## ثانياً: مقترحات وتوصيات الدراسة:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، يمكن تقديم جملة من التوصيات والمقترحات الموجهة للجهات المعنية بتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية في سورية، وذلك على النحو التالي:

١. العمل على توسيع نطاق انتشار تطبيق "معاملاتي" والترويج له بين فئات المجتمع المختلفة، مع التركيز على الفئات الأقل استخداماً حالياً كالإناث وكبار السن والأشخاص ذوي الدخل والتعليم المحدود. ويمكن تحقيق ذلك من خلال حملات توعية موجهة، وبرامج تدريب وتمكين رقمي، بالتعاون مع شركاء المجتمع الأهلي.

٢. توجيه المزيد من الاهتمام لأبعاد جودة الخدمات الإلكترونية عند تصميم وتطوير التطبيقات والمنصات الحكومية الذكية، وعدم الاقتصار على الجوانب الفنية والتقنية فحسب. فكما أظهرت النتائج، فإن عوامل مثل سهولة الاستخدام وموثوقية الخدمات والتفاعل والتكامل لها تأثير كبير على تبني المواطنين لهذه التطبيقات، وبالتالي ينبغي مراعاتها والعمل على تحسينها باستمرار.
٣. إيلاء أهمية خاصة لبعدي "موثوقية ودقة الخدمات" و"سهولة استخدام التطبيق" لما لهما من دور محوري في التأثير على سلوك المواطنين وتبنيهم للخدمات الحكومية الإلكترونية. ويتطلب ذلك العمل على ضمان خلو الخدمات المقدمة من الأخطاء، وتحديث المعلومات باستمرار، وحماية بيانات وخصوصية المستخدمين، فضلاً عن تصميم واجهات بسيطة وبديهية تمكن المواطنين من إنجاز معاملاتهم بسهولة ويسر.
٤. الاستفادة من النموذج المقترح متعدد الأبعاد في هذه الدراسة كأداة لتقييم جودة التطبيقات والخدمات الحكومية الإلكترونية القائمة والمستقبلية. فهذا النموذج يوفر مقياساً شاملاً ومتكاملاً يغطي مختلف أبعاد الجودة المؤثرة على تبني المواطنين، وبالتالي يمكن توظيفه بشكل دوري للوقوف على نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.
٥. بذل المزيد من الجهود لنشر الوعي بالتطبيقات والخدمات الحكومية الإلكترونية المتاحة وتشجيع المواطنين على استخدامها، مع التركيز بشكل أكبر على الفئات الأقل تبنيًا لها حالياً كالنساء وكبار السن. ويمكن تحقيق ذلك من خلال حملات إعلامية مكثفة عبر مختلف الوسائط، وعقد الندوات وورش العمل التعريفية، وتوفير حوافز للمستخدمين الأوائل، وغيرها من الآليات التي تساهم في توسيع قاعدة المستخدمين من هذه الخدمات.
٦. إنشاء آليات للتواصل الفعال والمستمر مع المواطنين المستخدمين للتطبيقات والخدمات الحكومية الإلكترونية، والاستماع لأرائهم ومقترحاتهم بشكل جدي. فالتغذية الراجعة من المستخدمين تُعد مصدراً غنياً للأفكار والمعلومات التي تساعد في تحسين جودة الخدمات وتلبية الاحتياجات الفعلية للمواطنين. ويمكن تحقيق ذلك من خلال استطلاعات الرأي الدورية، ونماذج الشكاوى والاقتراحات داخل التطبيقات، ومنتديات النقاش الإلكترونية، وغيرها من القنوات.
٧. السعي لتحقيق التكامل والترابط الأمثل بين مختلف الخدمات الحكومية الإلكترونية، بحيث يتمكن المواطن من إنجاز كافة معاملاته من خلال منصة موحدة بدلاً من التنقل بين عدة تطبيقات وجهات. وهذا يتطلب تعزيز

التنسيق والتعاون بين الوزارات والمؤسسات الحكومية المختلفة، وربط أنظمتها وقواعد بياناتها بشكل فعال، وتوحيد الإجراءات والمتطلبات قدر الإمكان.

٨. تخصيص الموارد البشرية والمالية الكافية لتطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية وصيانتها بشكل مستمر. فجاح وفعالية هذه الخدمات يتطلب وجود فرق عمل متخصصة ومؤهلة في مجالات تصميم وبرمجة التطبيقات وإدارة البيانات وأمن المعلومات وخدمة العملاء، إلى جانب توفير الميزانيات اللازمة للتطوير والتحديث والتوسع في الخدمات بما يواكب التطورات التكنولوجية المتسارعة.

٩. الاطلاع على تجارب وممارسات الدول الأخرى الرائدة في مجال الحكومة الإلكترونية والخدمات الحكومية الذكية، والاستفادة من الدروس المستخلصة منها. فهناك العديد من النماذج الناجحة عالمياً في هذا المجال، ودراستها عن كثب وتكييفها مع السياق المحلي من شأنه تسريع وتيرة التحول الرقمي في القطاع الحكومي وتجنب الأخطاء الشائعة.

١٠. العمل على سد الفجوة الرقمية بين مختلف شرائح المجتمع، وذلك من خلال نشر الثقافة الرقمية وتنمية المهارات التكنولوجية لدى المواطنين، لا سيما الفئات الأقل حظاً. فتمكين جميع المواطنين من الوصول للخدمات الحكومية الإلكترونية واستخدامها بفعالية يُعد ركيزة أساسية لتحقيق مبدأ الشمول الرقمي والمساواة في الفرص، ويساهم في بناء مجتمع رقمي متكامل ومستدام.

وختاماً، لا بد من التأكيد على أن تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية ليس غاية في حد ذاته، وإنما هو وسيلة لتحسين حياة المواطنين وتسهيل تفاعلهم مع مؤسسات الدولة. وهذا يتطلب تبني رؤية شاملة ومتكاملة تضع احتياجات وتطلعات المواطنين في بؤرة الاهتمام، وتنتظر للتكنولوجيا كأداة لخدمة هذه الاحتياجات وليس العكس. كما يستدعي تضافر جهود جميع الأطراف المعنية من حكومة ومواطنين وقطاع خاص ومنظمات مجتمع مدني، للمضي قدماً في مسيرة التحول الرقمي الوطنية، وتذليل العقبات التي تعترض سبيلها، وصولاً لتحقيق التنمية المستدامة والازدهار على المدى البعيد.

## قائمة المراجع:

### أولاً: المراجع العربية:

- أبو شعيرة، ش.، السراج، س.، والعبدي، ب. (٢٠١٩). قياس جودة الخدمات الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية باستخدام مقياس SERVQUAL. مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، ٩(١)، ١٣٨-١٥٢.
- الزهراني، خالد. (٢٠١٩). العوامل المؤثرة في جودة الخدمات الإلكترونية. المجلة العربية للإدارة، ٣٩(٣)، ٤١-٥٩.
- الشهري، عبدالله. (٢٠٢٠). أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء. مجلة الإدارة العامة، ٦٠(٤)، ٨٥-١٠٢.
- الحربي، سعود. (٢٠٢٢). العلاقة بين أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وولاء المستخدمين. مجلة الاقتصاد والإدارة، ٣٦(٣)، ١٠٩-١٢٨.
- العتيبي، منصور. (٢٠٢٣). دور التكامل بين الأنظمة في تعزيز جودة الخدمات الإلكترونية. مجلة البحوث الإدارية، ٣١(١)، ٧٢-٨٥.
- العتيبي، م. (٢٠٢٠). قياس جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر البوابة الوطنية لحكومة المملكة العربية السعودية "سعودي". المجلة العربية للإدارة، ٤٠(١)، ٨٧-١١٢.
- العجمي، محمد. (٢٠٢٠). تقييم جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية: دراسة تطبيقية. مجلة العلوم الإدارية، ٢٥(٢)، ٣٣-٤٨.
- الغامدي، علي. (٢٠٢١). تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في ضوء نموذج الفجوات. المجلة العربية للدراسات الأمنية، ٣٧(٢)، ٥٧-٧٥.
- القحطاني، سالم. (٢٠٢١). قياس جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع العام. مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية، ٣٣(١)، ٢٥-٤٣.
- المطيري، فهد. (٢٠٢٢). أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية وتأثيرها على رضا المستخدمين. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، ٦(٢)، ٤٧-٦٤.
- حكومة الإمارات. (٢٠١٨). استراتيجية الحكومة الإلكترونية الإماراتية - <https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/strategies-initiatives-and-awards/federal-governments-strategies-and-plans/the-uae-egovernment-strategy>
- هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية. (٢٠١٧). الإستراتيجية الوطنية الرابعة للحكومة الإلكترونية (٢٠١٧ - ٢٠١٩). مملكة البحرين. <https://www.bahrain.bh/wps/wcm/connect/f6eaa553-3d09-4e0a-b97d-1d132b1d44c3/National+eGov+Strategy+2016.pdf?MOD=AJPERES>
- الموقع الرسمي لوزارة الاتصالات والتقانة السورية: <https://www.moct.gov.sy>
- الموقع الرسمي لتطبيق مركز خدمة المواطن الإلكتروني معاملات: <https://ecsc.gov.sy>

### ثانياً: المراجع الإنجليزية:

- Al-Hawary, S. I. S., & Al-Menhaly, S. M. (2017). The quality of e-government services and its role on achieving beneficiaries satisfaction. Global Journal of Management And Business Research, 17(5), 1-11.
- Al-Hawary, S. I. S., & Al-Smeran, W. F. (2017). Impact of electronic service quality on customers satisfaction of Islamic banks in Jordan. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, 7(1), 170-188.
- Alalwan, A. A. (2018). Investigating the impact of social media advertising features on customer purchase intention. International Journal of Information Management, 42, 65-77.

- Alanezi, M. A. (2020). Factors influencing Kuwaiti citizens' intention to use mobile government services: A modification of the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT). *Journal of Applied Security Research*, 15(2), 209-234.
- Alghamdi, S. A., & Beloff, N. (2016). Innovative framework for e-government adoption in Saudi Arabia: A study from the business sector perspective. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 7(1), 655-664.
- Alkhaled, A. S., & Aljawarneh, N. (2021). The usage of mobile government services application: A conceptual study. *Journal of Management Information and Decision Sciences*, 24(S1), 1-14.
- AlKhatib, H. (2013). E-government systems success and user acceptance in developing countries: The role of perceived support quality (Doctoral dissertation, Brunel University).
- Almarashdeh, I., & Alsmadi, M. (2017). How to make them use it? Citizens acceptance of M-government. *Applied Computing and Informatics*, 13(2), 194-199.
- Alotaibi, R., Houghton, L., & Sandhu, K. (2017). Factors influencing users' intentions to use mobile government applications in Saudi Arabia: TAM applicability. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 8(7), 200-211.
- Askedal, K., Flak, L. S., & Aanestad, M. (2019). Five challenges for benefits management in complex digitalisation efforts—and a research agenda to address current shortcomings. *Electronic Journal of e-Government*, 17(2), 64-78.
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., & Al Qadi, N. S. (2019). Evaluating the current situation of mobile services (M-services) in the Kingdom of Saudi Arabia. In *Multigenerational Online Behavior and Media Use: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 242-264). IGI Global.
- Cabinet Office. (2012). *Government Digital Strategy*. GOV.UK. [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/296336/Government\\_Digital\\_Strategy\\_-\\_November\\_2012.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/296336/Government_Digital_Strategy_-_November_2012.pdf)
- Chopra, S., & Rajan, P. (2016). Modeling intermediary satisfaction with mandatory adoption of e-government technologies for food distribution. *Information Technologies & International Development*, 12(1), 15-34.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Fassnacht, M., & Koese, I. (2006). Quality of electronic services: conceptualizing and testing a hierarchical model. *Journal of service research*, 9(1), 19-37.
- Georgescu, M. (2011). The impact of mobile government in organizations: Promises and pitfalls. *The USV Annals of Economics and Public Administration*, 10(2), 15-22.
- Ghazawneh, A., Henfridsson, O., Bergram, K., Andersson, M., & Kharabe, A. (2019). Strategizing in digital application marketplaces. In *Digitalization Cases* (pp. 1041-1058). Springer, Cham.
- Gronlund, A. (2005). What's In a Field-Exploring the eGovernment Domain. In *Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 125a-125a). IEEE.
- Ishmatova, D., & Obi, T. (2009). M-government services: user needs and value. *I-Ways*, 32(1), 39-46.

- ITU. (2019). Measuring digital development: Facts and figures 2019. International Telecommunication Union. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/FactsFigures2019.pdf>
- Jacob, D. W., Fudzee, M. F. M., Salamat, M. A., & Herawan, T. (2016). A review of the generic end-user adoption of e-government services. *International Review of Administrative Sciences*, 85(4), 799-818.
- Khan, M. A., Amin, N., & Lambrou, N. (2014). Drivers and barriers to business intelligence adoption: A case of Pakistan. In *Proceedings of the European and Mediterranean Conference on Information Systems (EMCIS2010)*, Abu Dhabi, UAE (pp. 1-23).
- Kumar, R., Sachan, A., & Mukherjee, A. (2018). Direct vs indirect e-government adoption: an exploratory study. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 20(2), 149-162.
- Kushchu, I., & Kuscu, M. H. (2003). From E-government to M-government: Facing the Inevitable. In the 3rd European Conference on e-Government (pp. 253-260). MCIL Trinity College Dublin Ireland.
- Lee, G. G., & Lin, H. F. (2005). Customer perceptions of e-service quality in online shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 33(2), 161-176.
- Loch, K. D., Straub, D. W., & Kamel, S. (2003). Diffusing the Internet in the Arab world: The role of social norms and technological cultururation. *IEEE transactions on engineering management*, 50(1), 45-63.
- Majdalawi, Y. K., Rawashdeh, T. F., Bashabsheh, A. A., Haddad, M. F., & Almarashdeh, I. (2019). Assessing jordan mobile government services environment. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 97(8), 2077-2088.
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2017). E-government services adoption: An extension of the technology acceptance model. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 4(2), 58-73.
- Mitrovic, Z., & Klaas, N. V. (2012). The perceived benefits of introducing m-government services in the Western Cape. In *Proceedings of the 1st International Conference on Mobile Services, Resources, and Users (MOBILITY 2012)* (pp. 26-31).
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: opportunities and challenges. *The electronic journal of information systems in developing countries*, 18(1), 1-24.
- Oui-Suk, U. (2010). Introduction of m. Government & IT Convergence Technology. Working document, KAIST Institute for IT Convergence.
- Palvia, S. C. J., & Sharma, S. S. (2007). E-government and e-governance: definitions/domain framework and status around the world. In *International Conference on E-governance* (No. 5, pp. 1-12).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213-233.

- Pinem, A. A., Yeskafauzan, A., & Handayani, P. W. (2018). E-Government Service Quality Based on E-GovQual Dimensions: An Empirical Study on the Online Tax Filing and Payment System in Indonesia. In 2018 5th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM) (pp. 1-6). IEEE.
- Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). Citizen's adoption of an e-government system: Validating extended social cognitive theory (SCT). *Government Information Quarterly*, 32(2), 172-181.
- Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. *Internet research*, 16(3), 339-359.
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(3), 233-246.
- Saxena, S. (2017). Enhancing ICT infrastructure in public services: Factors influencing mobile government (m-government) adoption in India. *The Bottom Line*, 30(4), 279-296.
- Sharma, S. K. (2015). Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 9(2), 207-222.
- Sharma, S. K., Al-Badi, A., Rana, N. P., & Al-Azizi, L. (2018). Mobile applications in government services (mG-App) from user's perspectives: A predictive modelling approach. *Government Information Quarterly*, 35(4), 557-568.
- Song, G., & Cornford, T. (2006). Mobile government: towards a service paradigm. In *Proceedings of the 2nd International Conference on e-Government* (pp. 208-218).
- Surjadjaja, H., Ghosh, S., & Antony, J. (2003). Determining and assessing the determinants of e-service operations. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(1), 39-53.
- Tambouris, E., Gorilas, S., & Boukis, G. (2001). Investigation of Electronic Government. In *Panhellenic Informatics Conference Workshop Track on "EGovernment* (pp. 122-123).
- Tsap, V., Pappel, I., & Draheim, D. (2016). Key success factors in introducing national e-identification systems. In *Lecture Notes in Informatics (LNI). Gesellschaft fur Informatik (GI)*.
- United Nations. (2018). *United Nations E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation towards Sustainable and Resilient Societies*. New York: UN Publications. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_FINAL%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf)
- United Nations. (2020). *United Nations E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York: UN Publications. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science*, 46(2), 186-204.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly*, 27(3), 425-478.
- Wolfenbarger, M., & Gilly, M. C. (2003). eTailQ: dimensionalizing, measuring and predictingetail quality. *Journal of retailing*, 79(3), 183-198.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the academy of marketing science*, 30(4), 362-375.

## الملحق ١ : أداة الدراسة (الاستبيان)



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة الافتراضية السورية

ماجستير إدارة التقنية

استمارة الاستبيان

السيدات والسادة الكرام:

تحية طيبة...

تلعب الحكومة الإلكترونية دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات الحكومية وتعزيز كفاءتها من خلال تبني التقنيات الحديثة. ومن بين هذه التقنيات، برزت الحكومة المتنقلة أو "الحكومة عبر الجوال" كوسيلة فعالة لتقديم الخدمات العامة للمواطنين بشكل مريح ومتاح في أي وقت ومكان.

في سورية، أطلقت وزارة الاتصالات والتقانة، بالتعاون مع الجهات الحكومية المعنية، تطبيق "معاملاتي" لتمكين المواطنين من الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات الحكومية الإلكترونية عبر أجهزتهم المتنقلة. ويهدف هذا الاستبيان إلى تقييم تجربة المستخدمين مع تطبيق "معاملاتي" وفهم العوامل المؤثرة على تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية المتنقلة.

نأمل أن تتفضلوا بالمشاركة في هذا الاستبيان بملء البيانات المطلوبة وإبداء آرائكم بكل صدق وموضوعية. ستُعامل جميع المعلومات التي ستدلون بها بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. مشاركتكم ستساهم في توفير بيانات قيمة لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطنين.

شكراً لتعاونكم ومشاركتكم

يرجى وضع علامة (✓) عند الفئة التي تعبر عنكم مع العلم بأن هذه البيانات ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض هذا البحث فقط

## القسم الأول:

#	١	٢	٣	٤
الجنس	ذكر		أنثى	
العمر	أقل من ٣٠	٣١ - ٤٥	٤٦ - ٦٠	أكبر من ٦٠ سنة
المستوى التعليمي	ابتدائي فما دون	إعدادي	ثانوي	جامعي
متوسط الدخل الشهري	أقل من ٥٠٠ ألف ليرة	من ٥٠٠ ألف - إلى مليون ليرة	من مليون - إلى ٢ مليون ليرة	أكثر من ٢ مليون ليرة
طريقة المعرفة للتطبيق	وسائل إعلام	مواقع التواصل الاجتماعي	زملاء عمل	أفراد الأسرة

## القسم الثاني:

#	العبارة	غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المرجع
المتغيرات المستقلة							
المتغير الأول: سهولة استخدام تطبيق "معاملاتي" وواجهة المستخدم							
١	واجهة المستخدم في التطبيق سهلة الفهم والاستخدام.						Almarashdeh & Alsmadi, 2017,
٢	الإبحار والتنقل بين صفحات التطبيق سهل وواضح.						Ahmad & Khalid, 2017,
٣	يمكنني إنهاء معاملاتي سريعاً ويسر عبر التطبيق.						Almuraqab, 2017,
٤	أستطيع إيجاد الخدمة المطلوبة داخل التطبيق بكل سهولة.						Almarashdeh & Alsmadi, 2017,

Ahmad & Khalid, 2017						خطوات إنجاز المعاملات واضحة ومرتبطة داخل التطبيق.	٥
Almuraqab, 2017						أجد التطبيق مرناً في التعامل مع احتياجاتي المختلفة.	٦
<b>المتغير الثاني: موثوقية ودقة الخدمات المقدمة</b>							
Almarashdeh & Alsmadi, 2017						تتميز الخدمات المقدمة عبر تطبيق "معاملاتي" بالدقة والخلو من الأخطاء.	٧
Almuraqab, 2017,						أتمكن من إنهاء معاملاتي بنجاح عبر التطبيق في كل مرة.	٨
Ahmad & Khalid, 2017,						المعلومات المتوفرة في التطبيق حول الخدمات محدثة باستمرار.	٩
Almarashdeh & Alsmadi, 2017,						تم معالجة بياناتي الشخصية بسرية عالية داخل تطبيق "معاملاتي".	١٠
Almuraqab, 2017						لا تحدث أعطال فنية أو انقطاع للخدمة أثناء استخدامي للتطبيق.	١١
Sharma et al., 2017						أشعر بالثقة عند استخدام التطبيق لإنجاز معاملاتي الحكومية.	١٢
<b>المتغير الثالث: الإشعارات وتتبع المعاملات</b>							
Almarashdeh & Alsmadi, 2017						يرسل التطبيق إشعارات فورية حول حالة معاملاتي.	١٣
Almuraqab, 2017,						أتلقي تنبيهات بمواعيد استحقاق المعاملات الهامة من خلال التطبيق.	١٤
Ahmad & Khalid, 2017						يتيح التطبيق خاصية تتبع مراحل سير معاملاتي المقدمة.	١٥
Sellitto, 2015,						يمكنني الوصول لسجل المعاملات السابقة بكل سهولة.	١٦

Almarashdeh & Alsmadi, 2017					الإشعارات والتنبيهات تصلني في الوقت المناسب.	١٧
Ahmad & Khalid, 2017					خاصية التتبع توفر لي معلومات محدثة حول وضع معاملاتي.	١٨
<b>المتغير الرابع: تكامل الخدمات داخل التطبيق</b>						
Almarashdeh & Alsmadi, 2017,					يوفر التطبيق باقة متنوعة من الخدمات الحكومية المختلفة.	١٩
Almuraqab, 2017					يتيح التطبيق الوصول لخدمات متعددة من خلال نقطة دخول موحدة.	٢٠
Ahmad & Khalid, 2017					يمكنني إنجاز معاملات تتطلب تفاعل بين عدة جهات حكومية عبر التطبيق.	٢١
Bertot et al., 2016					تظهر كافة الخدمات ذات الصلة بمعاملة معينة معاً ضمن التطبيق.	٢٢
Sharma et al., 2017.					ترتبط مخرجات بعض الخدمات تلقائياً كمدخلات لخدمات أخرى صلة.	٢٣
Almuraqab, 2017					أشعر أن التطبيق يغطي معظم احتياجاتي من الخدمات الحكومية.	٢٤
<b>المتغير التابع: تبني المواطنين للخدمات الحكومية الإلكترونية عبر الجوال</b>						
Sharma et al., 2017.					أنوي الاستمرار باستخدام تطبيق "معاملاتي" مستقبلاً.	٢٥
Ahmad & Khalid, 2017.					سأفضل إنجاز معاملاتي الحكومية عبر التطبيق بدلاً من الطرق التقليدية.	٢٦
Sharma et al., 2017.					أوصي الآخرين باستخدام تطبيق "معاملاتي" لما له من فوائد.	٢٧
Shareef et al., 2012,					أخطط لزيادة استخدامي لخدمات التطبيق في المستقبل.	٢٨

Almuraqab, 2017					أنوي ربط بطاقتي الائتمانية بالتطبيق للاستفادة من خدمات الدفع.	٢٩
Sharma et al., 2017.					إنجاز معاملاتي الحكومية عبر تطبيق "معاملاتي" أصبح روتيناً بالنسبة لي.	٣٠
Almarashdeh & Alsmadi, 2017					استخدم تطبيق "معاملاتي" بشكل منتظم لتقديم طلبات حكومية.	٣١
Almuraqab, 2017					معظم تفاعلي مع الخدمات الحكومية يتم إلكترونياً عبر هذا التطبيق.	٣٢
Sellitto, 2015,					أسعى دائماً لإنهاء كافة معاملاتي الحكومية عن طريق "معاملاتي".	٣٣
Ahmad & Khalid, 2017.					أنا راضٍ عن سهولة استخدام تطبيق "معاملاتي".	٣٤
Almarashdeh & Alsmadi, 2017					أشعر بالرضا حيال جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيق.	٣٥
Almuraqab, 2017					التطبيق يلبي توقعاتي من حيث توفير الوقت والجهد في إنجاز معاملاتي.	٣٦
Sharma et al., 2017.					تجربة استخدام التطبيق ممتعة وتحقق لي الرضا.	٣٧
Ahmad & Khalid, 2017.					أنا راضٍ عن مستوى دقة وموثوقية المعلومات داخل التطبيق.	٣٨
Almarashdeh & Alsmadi, 2017					بشكل عام، أنا راضٍ عن أدائي لمعاملاتي الحكومية باستخدام "معاملاتي".	٣٩

قائمة المراجع الخاصة بالمقاييس الخاصة بعبارات الاستبيان:

1. Ahmad, S., & Khalid, K. (2017). The adoption of M-government services from the user's perspectives: Empirical evidence from the United Arab Emirates. *International Journal of Information Management*, 37(5), 367-379. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.008>
2. Almarashdeh, I., & Alsmadi, M. K. (2017). How to make them use it? Citizens acceptance of M-government. *Applied Computing and Informatics*, 13(2), 194-199. <https://doi.org/10.1016/j.aci.2017.04.001>
3. Almuraqab, N. A. S. (2017). M-government adoption factors in the United Arab Emirates: A partial least-squares approach. *International Journal of Business and Information*, 11(4), 404-431. <https://doi.org/10.6702/ijbi.2016.11.4.2>
4. Sellitto, C. (2015). A study of mobile payment (m-payment) services adoption in Australia. *International Journal of Innovation in the Digital Economy*, 6(2), 12-26. <https://doi.org/10.4018/ijide.2015040102>
5. Sharma, S. K., Al-Badi, A., Rana, N. P., & Al-Azizi, L. (2018). Mobile applications in government services (mG-App) from user's perspectives: A predictive modelling approach. *Government Information Quarterly*, 35(4), 557-568. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.07.002>

## الملحق ٢: الواجهات الرئيسية لتطبيق "معاملاتي"

X

