

دراسة لواقع التحول الرقمي في وزارة المالية السورية

د. عبد الهادي الرفاعي* أنس حمدان**

(الإيداع: 28 آيلول 2024 ، القبول: 3 تشرين الثاني 2024)

الملخص:

إن للتحول الرقمي من خلال التقنيات المتطورة أهمية بالغة، حيث يتم استغلاله في المؤسسات العامة والخاصة ومنها وزارة المالية في الجمهورية العربية السورية، التي تستخدم هذه التكنولوجيا في تقديم بعض خدماتها. وقد أوضحت الدراسة الحالية الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة المالية من خلال تحليل للخدمات الإلكترونية المقدمة ومقارنتها بالخدمات غير المؤتمتة، من حيث التكلفة وسرعة الإنجاز، ودراسة العلاقة بين الخدمات المقدمة إلكترونياً والخدمات الاجمالية المقدمة. تناولت هذه الدراسة واقع التحول الرقمي في وزارة المالية من خلال الخدمات الإلكترونية التي تؤدي دوراً كبيراً في التأثير في عدد المعاملات المنجزة. تم استخدام المنهج الوصفي ، من خلال دراسة البيانات الحكومية لوزارة المالية في سورية التي تخدم الدراسة وذلك للتوصل إلى واقع استخدام الخدمات الإلكترونية في وزارة المالية في سورية، وحللت هذه البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS ، وتم تطبيق تحليل الانحدار لإيجاد العلاقة بين متغيرات تابعة ومستقلة.

ومن أبرز ما توصلت إليه هذه الدراسة:

. يؤثر عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة المالية في سورية في عدد المعاملات المنجزة -

-. هناك زيادة مستمرة في عدد المعاملات المؤتمتة المنجزة من قبل وزارة المالية

- ارتفعت نسبة الخدمات الإلكترونية مقارنة بالخدمات غير المؤتمتة، ويعود ذلك إلى جائحة كورونا التي دفعت المراجعين إلى استخدام الخدمات الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الخدمات الإلكترونية

*أستاذ - قسم الإحصاء والبرمجة - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين.

**طالب دكتوراه - قسم الإحصاء والبرمجة - اختصاص السكان والتنمية - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين.

A study of the reality of digital transformation in the Syrian Ministry of Finance

Dr.Abdulhadi Al-Rifai*

Anas Hamdan**

(Received: 28 September 2024 , Accepted: 3 November 2024)

Abstract:

Digital transformation through advanced technologies is of great importance, as it is exploited in public and private institutions, including the Ministry of Finance in the Syrian Arab Republic, which uses this technology to provide some of its services. The current study clarified the electronic services provided by the Ministry of Finance through an analysis of the electronic services provided and comparing them to non-automated services, in terms of cost and speed of completion, and studying the relationship between the services provided electronically and the overall services provided. This study examined the reality of digital transformation in the Ministry of Finance through electronic services, which play a major role in influencing the number of completed transactions. The descriptive approach was used, by studying the government data of the Ministry of Finance in Syria that serves the study, in order to reach the reality of using electronic services in the Ministry of Finance in Syria. This data was analyzed using the SPSS statistical program, and regression analysis was applied to find the relationship between dependent and independent variables.

The most notable findings of this study are:

- The number of electronic services provided by the Ministry of Finance in Syria affects the number of completed transactions.
- There is a continuous increase in the number of automated transactions completed by the Ministry of Finance
- The percentage of electronic services increased compared to non-automated services, and this is due to the Corona pandemic, which prompted auditors to use electronic services.

Keywords:Digital transformation, electronic services

***Professor - Department of Statistics and Programming - Faculty of Economics - Tishreen University.**

****PhD student - Department of Statistics and Programming - Population and Development Specialization - Faculty of Economics - Tishreen University .**

1-مقدمة

أدى التحول الرقمي من خلال التكنولوجيا والتقنيات الحديثة تحولاً جذرياً في مجال المعلومات والخدمات، مما جعل العالم مترابط حيث تم تجاوز الحدود المكانية والزمانية، كما ساهمت التقنيات الحديثة في تنفيذ المعاملات والخدمات. أصبحت التكنولوجيا الرقمية ضرورة في وقتنا الحاضر لجميع المؤسسات العامة والخاصة والمنظمات التي تسعى إلى تطوير وتحسين خدماتها وتسهيل الوصول إلى المواطنين أو العملاء. ولا يقتصر تطبيق هذه التكنولوجيا داخل المؤسسات، بل يؤثر هيكل المؤسسات العامة والخاصة وطريقة عملها الداخلية من خلال تقديم الخدمات للمواطنين والعملاء. كما يسهم التحول الرقمي من خلال التكنولوجيا الحديثة في تعزيز التعاون بين الحكومة والقطاع الخاص، مما يوفر مرونة أكبر في العمل المشترك.

في ظل التطور المتسارع تزداد الحاجة إلى الخدمات الإلكترونية في المؤسسات، خاصةً عند تعامل المواطنين مع القطاع العام الحكومي. إن تحسين الخدمات الحكومية يتطلب إتاحتها عبر المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية، مما يدفع المؤسسات العامة ومنها وزارة المالية في سورية إلى تحسين خدماتها وتوفيرها عبر القنوات الرقمية.

2- مشكلة البحث:

إن التحول الرقمي وفي ظل التطورات التكنولوجية والمعرفية المتسارعة، يؤدي دور محوري في تعزيز الأداء لمؤسسات القطاع العام الحكومي من خلال الخدمات التي يقدمها. لذلك فإن التعديل الجوهري في المؤسسات من خلال خدماتها الإلكترونية باتت ضرورة لتحسين جودة الخدمات الحكومية. لقد أصبح تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً في وزارة المالية في سورية ضروري من أجل تحسين الخدمات في ظل هذه التغيرات المتسارعة.

تتمثل مشكلة البحث في أن التحول الرقمي من خلال الخدمات الإلكترونية لم يتم تحقيقه بشكل كامل، بالإضافة إلى ضعف الإجراءات التي اتخذتها وزارة المالية في سورية في هذا المجال. ومن هنا يبرز التساؤل: هل تؤثر الخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة المالية في عدد المعاملات المنجزة؟

3-أهمية البحث

تتجلى أهمية هذا البحث في تناوله للتحول الرقمي في وزارة المالية في سورية من خلال خدماتها الإلكترونية. علماً بأن وزارة المالية قد بدأت بمعاملاتها بشكل إلكتروني، لذا من المهم متابعة تنفيذ الخدمات إلكترونياً بشكل مستمر. كما أن هذا البحث يمكن يساعد في تحسين خدمات وزارة المالية المقدمة إلكترونياً، وذلك بتقديم الاقتراحات التي تساعد في تعزيز تجربة خدمات وزارة المالية المقدمة إلكترونياً.

4-أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة خدمات وزارة المالية المقدمة إلكترونياً في سورية من خلال:
-تحديد أثر الخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة المالية في عدد المعاملات المنجزة.

5-متغيرات البحث:

المتغير المستقل: التحول الرقمي المتمثل بتوفر الخدمات الإلكترونية في وزارة المالية في الجمهورية العربية السورية.
المتغير التابع: عدد المعاملات المنجزة

6-فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية " لا تؤثر أتمتة الخدمات الإلكترونية لوزارة المالية في سورية في عدد المعاملات المنجزة". ويتفرع عنها:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الإلكترونية في وزارة المالية السورية في عدد المعاملات المنجزة عند مستوى معنوية (0.05).

7-الإطار الزمني والمكاني للبحث:

يعتمد البحث على البيانات الرسمية لوزارة المالية في الجمهورية العربية السورية التي طبقت عدد من خدماتها إلكترونياً خلال الفترة (2018-2023).

8-منهج البحث:

تعتمد الدراسة الحالية المنهج الوصفي ، من خلال دراسة البيانات الحكومية لوزارة المالية في سورية التي تخدم الدراسة وذلك للتوصل إلى واقع التحول الرقمي من خلال استخدام الخدمات الإلكترونية في وزارة المالية في سورية، وحللت هذه البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss ، وتم تطبيق تحليل الانحدار لإيجاد العلاقة بين متغيرات تابعة ومستقلة.

9-مجتمع البحث:

سيتم الاعتماد على البيانات من خلال سجلات وزارة المالية في الجمهورية العربية السورية.

10-الدراسات السابقة

1- دراسة (البلوشية؛ العوفي، 2020) بعنوان: (واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية) بحث منشور في سلطنة عمان بمجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الحالة الفعلية للتحول الرقمي في السلطنة من خلال الدور الذي تقوم به مختلف المؤسسات العمانية في مجال التحول الرقمي والحكومة الإلكترونية، وتقييم مستوى التحول الرقمي في السلطنة، والتعرف على أبرز المشاريع التي يجري تنفيذها في هذا المجال.

وتمثلت أهم النتائج في الآتي: أبرز مشاريع التحول في السلطنة هي مشاريع البنية الأساسية مثل نظام التصديق الإلكتروني ومشروع منصة التكامل الحكومي وبوابة التعليم وبوابة الصحة الإلكترونية والخدمات والتطبيقات المختلفة. بالإضافة إلى مشاريع أخرى مثل المركز الوطني لأمن المعلومات.

2 - دراسة (المصدر؛ نصر الله، 2020) بعنوان: (دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين) المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، فلسطين.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مفاهيم ومتطلبات التحول الرقمي، استعراض مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهم الفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال تعزيز التحول الرقمي في المؤسسات ودور الخدمات الإلكترونية في تحسين أداؤها وذلك لعرض دور التحول الرقمي. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن قطاع تقنية المعلومات يلعب دوراً فاعلاً في تعزيز التحول الرقمي في المؤسسات الحكومية والخاصة.

وأن تذليل العقبات التي تعترض تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين سيعزز دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية المساهمة في تحسين الخدمات الحكومية.

3-دراسة (Abdullah &Raudah,2015) بعنوان :

(User's Satisfication on E-government services)

(نوايا المواطنين نحو استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية)

هدفت الدراسة إلى التعرف على نوايا المواطنين في ماليزيا في استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية ووفرت أساساً لدراسة العوامل المؤثرة على نية استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية لدى المستفيدين من نموذج الحكومة الإلكترونية المقترح،

والتي أخذت بعين الاعتبار الابتكار الشخصي والفوائد المتصورة من خدمات الحكومة الإلكترونية وسهولة استخدام التكنولوجيا.

وكان من أهم نتائجها أن برنامج الحكومة الإلكترونية في ماليزيا يأخذ بعين الاعتبار سهولة الاستخدام والتفاعل مع احتياجات ومتطلبات المستفيدين بالإضافة إلى تحسين مستوى مشاركة المواطنين بطريقة ديمقراطية.

4-دراسة (Ngoc,2016) بعنوان:

(Enhance the trust of citizen on government by applying electronic government services)

(تعزيز ثقة المواطن في الحكومة من خلال تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية)

هدفت هذه الدراسة إلى زيادة ثقة المواطنين في الحكومة الصينية من خلال تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية، واستخدمت هذه الدراسة الأساليب الكمية والكمية لجمع البيانات وتحليلها.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن جودة الخدمات الإلكترونية والإدارة والاتجاهات نحو الحكومة الإلكترونية تؤثر على ثقة المواطنين في النظام الإداري في هوشي.

وبناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أوصت الدراسة صانعي السياسات ومديري القطاع العام بالتركيز على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وخدمات المواطنين والاتجاهات الإيجابية نحو الحكومة الإلكترونية من أجل زيادة ثقة المواطنين في الحكومة، وباختصار، يمكن للباحثين الآخرين ومدراء القطاع العام في مدينة هوشي منه إجراء المزيد من البحوث حول هذا الموضوع، الأمر الذي سيكون له فائدة كبيرة في إعادة بناء وكسب ثقة المواطنين في الحكومة.

- يتميز البحث بما يقدمه من دراسة تحليلية لواقع الخدمات الإلكترونية لوزارة المالية في سورية ومستوى تطورها و تأثيرها على عدد المعاملات المنجزة .

11-الإطار النظري:

11-1 مفهوم التحول الرقمي:

أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء الإداري ضرورة ملحة، نظرًا للمزايا الكبيرة التي توفرها. لذا، تسابقت الدول لاستغلال هذه التكنولوجيا والانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية، لمواكبة التطورات العالمية السريعة، خاصة في إدارة المرافق العامة. يمكن القول إن التحول الرقمي يتضمن ثلاثة أبعاد (حسين، 2014):

الأول: الخدمات الرقمية، حيث تُقدم الخدمات الحكومية للمواطنين عبر شبكة الإنترنت.

الثاني: الإدارة الرقمية، التي تعتمد على استخدام برامج وتطبيقات الحاسوب المتطورة لرفع كفاءة الأداء، مما يسهل إجراءات العمل داخل الهيئات الحكومية ويعزز سرعة وكفاءة الخدمات المقدمة.

الثالث: التجارة الرقمية، تُعنى التجارة الرقمية بعمليات دفع مقابل الخدمات التي يحصل عليها المواطن، مثل سداد فواتير الهاتف، دفع رسوم استخراج شهادات الميلاد، تسديد مخالفات المرور، وإجراءات المزايدات الحكومية.

إن الانتقال إلى أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحديثة، أو تنفيذ الخدمات الرقمية، أو نقل الأعباء إلى بيئات الحوسبة السحابية، ليس بالأمر السهل على الإطلاق؛ إذ غالبًا ما تتطلب هذه التحولات الرقمية إعادة تدريب الموظفين وإعادة هيكلة العمل، بالإضافة إلى إنشاء وظائف جديدة داخل المؤسسات الحكومية.

تعريف التحول الرقمي: 11-2

لا يوجد تعريف موحد لمصطلح التحول الرقمي، حيث تتعدد التعريفات وفقًا لاختلاف مستخدميه والمستفيدين منه، بالإضافة إلى القائمين على تنفيذه، فضلاً عن جوانبه التقنية والإدارية والتجارية والاجتماعية. كما أن هناك تبايناً في الآراء حول تعريفه على الصعيدين الدولي والفقه.

في عام 2002، عرّفت الأمم المتحدة التحول الرقمي بأنه "استخدام الإنترنت والنطاق العريض لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين". وفي عام 2005، وصف البنك الدولي التحول الرقمي بأنه العملية التي تستخدم من خلالها المؤسسات تقنيات المعلومات، مثل الإنترنت والنطاق العريض وشبكات المعلومات الأخرى، لتحويل علاقاتها مع المواطنين والجهات الحكومية، مما يوفر خدمات أفضل، ويسهل الوصول إلى المعلومات، ويعزز الشفافية وكفاءة العمليات التنظيمية(محمود،2006).

ظهر التحول الرقمي في الحكومة كاستجابة لظواهر الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، حيث تم البحث عن حلول لمعالجة هذه المشكلة. إن التحول الرقمي أحد الوسائل للحد من انتشار الفساد والوقاية منه. كما تفرض متطلبات الإصلاح الإداري ضرورة تحقيق الشفافية والوضوح في تعامل الأجهزة الحكومية، مع إتاحة الوصول الفعّال إلى المعلومات المتعلقة. (Madzova & Sajnoski,2013) بأعمال المؤسسات الحكومية

تُعتبر الخدمة المباشرة جزءًا من إعادة تصميم شاملة لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية، حيث تتبنى الجهات الحكومية أساليب متعددة لنقل وتوصيل هذه الخدمات. على الرغم من استمرار استخدام الطرق التقليدية مثل الهاتف والفاكس، إلا أن الهدف الرئيس هو تحسين جودة الخدمات المقدمة. وتتميز الخدمات عبر الإنترنت بسهولة الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان، بفضل الاتصال بالشبكات المتاحة.

11-3 أسباب ظهور التحول الرقمي:

أثرت التقنيات المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير في مختلف جوانب الحياة، خاصة في العقود الأخيرة، مما أدى إلى تغييرات جذرية في نمط الحكومة التقليدية ودفعها نحو التحول الإلكتروني. يمكن تلخيص هذه التأثيرات في النقاط (فراز، 2017):

-ظهور مفهوم العولمة وتطوره

-دعم البنك الدولي لمشاريع التحول الرقمي في الدول النامية

-ظهور شبكة الإنترنت

-انخفاض أسعار معدات المعلوماتية

-تطوير تقنيات تشفير البيانات، مما زاد من الثقة في الشبكة وأمنها

-ابتكار تقنية التوقيع الإلكتروني.

-بروز التجارة الإلكترونية.

-استغلال الحكومات للتكنولوجيا الحديثة في تقليل التكاليف

-الاتجاه نحو مشاريع الخصخصة، وما يتطلبه ذلك من تواصل مع مختلف القطاعات .

11-4 فوائد تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية :

أهم فوائد الخدمات الحكومية الإلكترونية (stanimirovic&vintar,2013):

أولاً: الفوائد الاقتصادية

-توفير المال والوقت والجهد، مما يؤدي إلى تقليل النفقات الكبيرة التي كانت تُصرف في المعاملات الورقية.

-دعم برامج التنمية الاقتصادية من خلال تسهيل التفاعلات بين القطاعين الحكومي والخاص، مما يسهم في زيادة العائدات المالية للحكومة الإلكترونية.

-خلق فرص عمل جديدة في مجالات مثل إدخال البيانات، وصيانة وتشغيل البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وأمن المعلومات.

توحيد الجهود بدلاً من تشتتها وازدواجية الإجراءات في النظام التقليدي، حيث يتم جمع هذه الجهود تحت بوابة إلكترونية واحد-

-فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية باستخدام نفس التطبيقات والتقنيات وتبادل البيانات.

ثانياً: الفوائد الإدارية

القضاء على البيروقراطية والروتين السائد في الأعمال الورقية-

تتمتع الحكومة الإلكترونية بشفافية أكبر في التعامل، مما يلغي الوساطة والمحسوبية-

-تختصر الحكومة الإلكترونية الهيكل الإداري الطويل الذي يتبع عادة في النظام التقليدي، مما يسرع من تنفيذ الإجراءات الإدارية.

. تنظم الحكومة الإلكترونية قواعد عمل جديدة وبيئة عمل مختلفة تماماً عن العمل الحكومي التقليدي-

تقديم مفهوم إداري جديد يعتمد على العمل بروح الفريق وتوحيد الجهود-

ثالثاً: الفوائد الاجتماعية

-تشجيع المواطنين على استخدام الحكومة الإلكترونية، مما يساهم في بناء مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.

.تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية المتعددة مثل البريد الإلكتروني وغيرها-

تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عبر استخدام التطبيقات الإلكترونية المتنوعة-

12-الدراسة العملية

12-1تحليل البيانات

تتنوع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة المالية في سورية، وهي كما فندتها بوابة الحكومة الإلكترونية وضحناه بالجدول رقم (1) التالي:

الجدول رقم (1): الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل وزارة المالية حتى نهاية عام 2023

البنء	الخدمة الإلكترونية	متوسط زمن الخدمة (دقيقة)	تكلفة الخدمة(ل.س)	عدد المعاملات
الإدارة المركزية في وزارة المالية	استيفاء ضريبة دخل وأجور	1.15	500	1013
	استيفاء غرامة تأخير ضريبة دخل أرباح حقيقية	1	355	862
	استيفاء رسوم قضائية	1.13	500	204
	طلب تأسيس شركة مهنية مدنية ومهنية محدودة المسؤولية تتضمن (شركاء سوريين وأجانب)	2.24	1300	108
	إجراء مناقلة على الموازنة التقديرية للجهة	1.4	2450	98
	كفالة قطاع عام	1.76	500	67
	رد رسوم جمركية	0.45	1100	109
	شكوى للاعفاء عن قرض	1.17	2000	53
	الإدخال المؤقت لإنجاز مشاريع القطاع الخاص	1	5000	116
	الفروض الموسمية	1.33	طوابع 400+0.003 من قيمة القرض	166
المصرف الزراعي التعاوني	الكفالة المصرفية / خطاب ضمان /	1.12	1600	114
	فتح حساب جاري بفائدة للقطاع الخاص	1.45	150	229
	فتح حساب توفير للقطاع الخاص بفائدة	1.2	240	127
	فتح وإنشاء وديعة	1	100	447
	إيداع دفعة نقدية في الحساب الجاري	0.8	100	1098
	فتح حساب توفير عادي بفائدة	1	1725	365
مصرف التوفير	فتح حساب توفير مشترك	1.22	1725	222
	الإيداع العادي في حساب التوفير	1	200+عمولة 0.001 من مبلغ الإيداع	116
	إرسال حوالة	1.1	500+0.002 من قيمة الحوالة	2180
	إعطاء دفتر بدل مفقود	1.35	200	23
الهيئة العامة للضرائب والرسوم	اعتراض على تكليف مؤقت من قبل المكلف	1	330	118
	تصحيح اسم المكلف أو المهنة	1.44	110	52
	بيان ترك	1.76	500	225
	تقديم بيان مباشرة عامل	1	600	107
	مبيعات لرسم الإنفاق الاستهلاكي	1.4	230	347
المصرف العقاري السوري	ترخيص بيع طوابع	2.1	210	466
	الإيداع في الحسابات الجارية	1	500	632
	قرض شراء مسكن جاهز أو عقار تجاري جاهز (محل- مكتب- عيادة- صيدلية)	2.2	800+0.5 % في حال التسديد دفعة واحدة 1% في حال كان التسديد على دفعات	1113
	شهادات إيداع لمدة سنتين	0.55	510	233
المصرف التجاري السوري	خدمة بنك الانترنت	0.47	3000	471
	تفعيل حساب متعامل أو طلب فتح حساب جديد على نفس الرقم الأساسي	1	1015	1090
	فتح حساب جاري مشترك	1.38	405	332
المؤسسة العامة للتأمين والمعاشات	التحويل من حساب الى حساب اخر لدى المصرف	1.16	110	615
	منح دفاتر الشيكات	1.3	600	554
	تخصيص معاش تقاعد	2.23	500	419
	بيان راتب مدني	1.8	410	212
هيئة الاشراف على التأمين	صرف معاش تقاعدي	0.65	500	332
	طلب ترخيص وتسجيل شركة وساطة تأمين سورية	2.11	55000	110
	طلب ترخيص أولي وكيل تأمين	1.7	10000	72
	طلب تعويض متضرري حوادث السير مجهولة المسبب	2	15000 عن كل شهر ولمدة 6 أشهر كحد أقصى	90
المؤسسة العامة السورية للتأمين	طلب تعويض للمصابين المدنيين	1.42	1000	216
	التأمين الصحي	1	500	923
	تأمين هياكل و مسؤوليات (تأمين طيران)	2.15	700	65
	تأمين ممتلكات	1.45	640	2117
المصرف الصناعي	قرض تنموي لمهن علمية(محامي،طبيب،مهندس...)	1.36	7000+0.003 من قيمة القرض الممنوح	3112
	قرض تنموي للمقاولين	1.66	5000+0.003 من قيمة القرض	2107
	حرف ذات طابع خدمي (قرض تنموي)	0.73	6400+0.005 من قيمة القرض	336

المصدر : من إعداد الباحث وبالإعتماد على بيانات مديرية الإحصاء في وزارة المالية -دمشق - سورية 2024 م

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق ما يلي :

-تنوعت الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وزارة المالية في سورية وهي 47 خدمة الكترونية ضمن عشرة بنود وهي : الإدارة المركزية في وزارة المالية - المصرف الزراعي التعاوني- مصرف التوفير- الهيئة العامة للضرائب والرسوم- المصرف العقاري السوري- المصرف التجاري السوري- المؤسسة العامة للتأمين والمعاشات-هيئة الإشراف على التأمين- المؤسسة العامة السورية للتأمين- المصرف الصناعي .

-تراوح متوسط انجاز الخدمة الالكترونية بين 0.45 - 2.24 دقيقة وكانت أسرع خدمة في الانجاز هي خدمة (رد رسوم جمركية) بمتوسط زمني لإنجازها يقدر ب 0.45 دقيقة ضمن بند " الإدارة المركزية في وزارة المالية " ، بينما أكبر متوسط زمني لإنجاز الخدمة الالكترونية كان لخدمة (طلب تأسيس شركة مهنية مدنية ومهنية محدودة المسؤولية تتضمن شركاء سوريين وأجانب) بمتوسط زمني لإنجازها 2.24 دقيقة ، وبالمجمل فإن متوسط إنجاز الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل وزارة المالية هو 1.31 دقيقة .

- تكلفة الخدمات الالكترونية كان متباين حسب نوع الخدمة ولا سيما بما يتعلق بالقروض والنسب المئوية المتعلقة بها ، وبشكل عام فإن خدمة (طلب ترخيص وتسجيل شركة وساطة تأمين سورية) هي الخدمة الأكبر تكلفة حيث وصلت تكلفتها 55000 ل.س ، كان هناك عدة خدمات تحتاج لتكلفة رمزية بسيطة تتمثل بسعر الطابع فقط مثل (فتح و إنشاء وديعة) و (إيداع دفعة نقدية في الحساب الجاري) وتكلفتها 100 ل.س .

- بلغ عدد الخدمات المؤتمتة المقدمة من قبل وزارة المالية (24183) خلال عام 2023 ساهمت بالجزء الأكبر منها خدمة (قرض تنموي لمهن علمية) وب 3112 معاملة وهو ما نسبته حوالي 13% من اجمالي المعاملات الالكترونية ، تليها خدمة (إرسال حوالة) بعدد معاملات الكترونية 2180 معاملة ، أما الجزء الأصغر من المساهمة فكان لخدمة (إعطاء دفتر بدل مفقود) بعدد معاملات 23 معاملة .

- ولمعرفة الأثر الذي تحدثه الخدمات الحكومية الالكترونية المقدمة من قبل وزارة المالية في عدد المعاملات المنجزة نورد الجدول التالي رقم (2) تطور عدد الخدمات الإلكترونية مع عدد الخدمات الكلية في وزارة المالية خلال الفترة (2018-2023) :

الجدول رقم (2): تطور عدد الخدمات الإلكترونية مع عدد المعاملات المؤتمتة والغير مؤتمتة في وزارة المالية

المؤشر	العام	2018	2019	2020	2021	2022	2023
عدد الخدمات الإلكترونية	10	18	23	26	35	47	
المعاملات المؤتمتة المنجزة	3110	6233	12355	14896	19346	24183	
المعاملات الكلية	22114	63225	50112	70127	112540	133460	

المصدر : مديرية الاحصاء . وزارة الداخلية ، دمشق ، سورية ، 2024

المؤسسة العامة للبريد ، بالإضافة إلى المكتب المركزي للإحصاء ، دمشق سورية 2024

- نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق أنه في عام 2018 كان عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل وزارة المالية هو 10 خدمات الكترونية ثم ارتفع إلى 23 خدمة في عام 2020 ليصل إلى 47 خدمة إلكترونية في عام 2023 برقم قياسي وصل إلى 470% خلال فترة الدراسة .

- إن عدد المعاملات المؤتمتة المنجزة المقدمة من قبل وزارة المالية في زيادة مستمرة فارتفع عدد الخدمات الالكترونية من 3110 في عام 2018 إلى 24183 في عام 2023 بزيادة مطلقة وصلت إلى 21073 خدمة الكترونية منجزة خلال فترة الدراسة وهذا أمر منطقي نتيجة زيادة عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الوزارة .

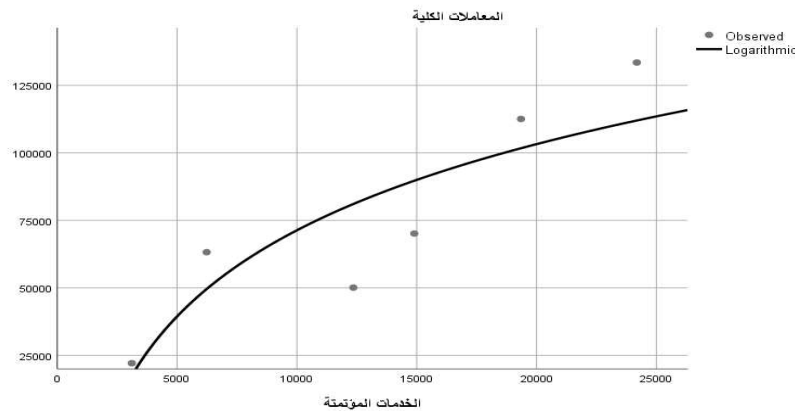
- كانت عدد المعاملات الكلية المنجزة من قبل وزارة المالية 22114 في عام 2018 وارتفع خلال سنوات الدراسة باستثناء عام 2020 فقد انخفضت المعاملات الكلية المنجزة فيه بمقدار 13113 عنه في عام 2019 وبما أن الخدمات الإلكترونية المنجزة استمرت في الارتفاع خلال فترة الدراسة فيعود سبب الانخفاض في المعاملات الكلية هو تناقص الخدمات الغير مؤتمتة في عام 2020 .
- تشكل نسبة المعاملات الإلكترونية ما نسبته 14% من اجمالي الخدمات المقدمة من قبل وزارة المالية في عام 2018 ثم ارتفعت تلك النسبة إلى 24% بسبب تناقص الخدمات الغير مؤتمتة في عام 2020 ، لتعود تلك النسبة بالانخفاض لتصل إلى 18 % في عام 2023 من اجمالي الخدمات الكلية .
- ولمعرفة مدى تأثير الخدمات الحكومية الإلكترونية خلال الفترة المدروسة قمنا باختبار الفرضية التي تنص على أنه :

12-2 اختبار الفرضيات

" لا تؤثر الخدمات الحكومية الإلكترونية في وزارة المالية في عدد المعاملات المنجزة " ومن خلال مقارنة معاملات التحديد نجد أن أعلى معامل تحديد كان للنموذج التكعيبي بقيمة 0.890 إلا أننا لا نستطيع اعتماده لأن نموذج الانحدار عنده ككل غير معنوي ، ثم لنموذج القطع المكافئ وبقيمة معامل تحديد 0.886 ثم للنموذج الخطي بقيمة معامل تحديد 0.859 إلا أننا لا نستطيع استخدامهما في النموذج لأن قيم معاملات النموذج غير معنوية ، وبعد دراسة معاملات التحديد للنماذج المعبرة عن أثر الخدمات الإلكترونية في عدد المعاملات المنجزة في وزارة المالية نجد أن النموذج اللوغاريتمي والذي بلغت قيمة معامل تحديده 0.747 هو النموذج الأنسب وفق الشكل التالي :

$$y = a_0 + a_1 \log x$$

- ويبين الشكل التالي رقم (1) شكل الانتشار بين المتغير المستقل (الخدمات المؤتمتة الإلكترونية) والمتغير التابع (المعاملات المنجزة الكلية) في وزارة المالية وخلال الفترة : 2018-2023 م :



الشكل رقم (1): شكل الانتشار بين الخدمات الإلكترونية وعدد المعاملات المنجزة

المصدر : من إعداد الباحث وباعتماد على بيانات الجدول رقم (1) ، وباستخدام برنامج "spss"

- نلاحظ من خلال الشكل السابق مدى تناسب النموذج اللوغاريتمي للتعبير عن العلاقة بين الخدمات الإلكترونية وعدد المعاملات المنجزة في وزارة المالية وخلال الفترة 2018-2023 م .
- ويبين الجدول رقم (3) معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر الخدمات الإلكترونية على عدد المعاملات المنجزة :
- الجدول رقم (3) : معامل الارتباط ومعامل التحديد لأثر الخدمات الإلكترونية على عدد المعاملات المنجزة

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.864	.747	.684	23054.819

The independent variable is الخدمات الإلكترونية

المصدر : من إعداد الباحث وبإعتماد على بيانات الجدول رقم (1) ، وباستخدام برنامج "spss"

من الجدول السابق نجد :

إنَّ قيمة معامل الارتباط تساوي 0.864 ، وهي تدل على أنَّ العلاقة بين الخدمات الإلكترونية وعدد المعاملات المنجزة هي علاقة طردية وقوية .

تبلغ قيمة معامل التحديد 0.747 ، وهي تدل على أنَّ 74.7 % من التغيرات الحاصلة في المعاملات المنجزة في وزارة المالية تعزى للتغيرات الحاصلة في عدد الخدمات الإلكترونية المقدمة، وتفسر معادلة الانحدار هذه التغيرات .
ويبين الجدول التالي رقم (4) تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر الخدمات الإلكترونية على عدد المعاملات المنجزة:

الجدول رقم (4): تحليل التباين أحادي الاتجاه (ANOVA) لأثر الخدمات الإلكترونية على عدد المعاملات المنجزة

ANOVA

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	6279047821	1	6279047821	11.813	.026
Residual	2126098659	4	531524664.8		
Total	8405146480	5			

The independent variable is الخدمات الإلكترونية

المصدر : من إعداد الباحث وبإعتماد على بيانات الجدول رقم (1) ، وباستخدام برنامج "spss"

ومن الجدول السابق الذي يظهر مدى صلاحية النموذج اللوغاريتمي للتعبير عن أثر عدد الخدمات الإلكترونية في عدد المعاملات المنجزة نجد أن :

مستوى دلالة الاختبار الاحصائي sig أصغر من مستوى دلالة الفرضية الابتدائية ، أي أن $\text{sig} = 0.026 < \alpha = 0.05$ ، فإننا نرفض الفرضية الابتدائية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على

أنه : " تؤثر الخدمات الحكومية الإلكترونية في وزارة المالية في عدد المعاملات المنجزة " .

ويبين الجدول التالي رقم (5) معاملات الانحدار لأثر عدد الخدمات الإلكترونية في عدد المعاملات المنجزة :

الجدول رقم (5): معاملات الانحدار لأثر عدد الخدمات الإلكترونية في عدد المعاملات المنجزة

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
/ الخدمات الإلكترونية	46036.775	13394.290	.864	3.437	.026
(Constant)	-352681.83	124864.77		-2.825	.048

المصدر : من إعداد الباحث وبإعتماد على بيانات الجدول رقم (1) ، وباستخدام برنامج "spss"

ومن الجدول السابق نجد:

قيمة الثابت في معادلة الانحدار $a = -352681.83$ ، والخطأ المعياري له 124864.77.

قيمة المعامل $b = 46036.775$ ، والخطأ المعياري له 13394.290.

وعليه فإن معادلة الانحدار المعبرة عن أثر عدد الخدمات الإلكترونية في عدد المعاملات المنجزة تكون :

$$y = -352681.83 + 46036.775 \log x$$

13-النتائج:

- 1-يؤثر عدد الخدمات الإلكترونية في وزارة المالية في سورية في عدد المعاملات المنجزة.
- 2-عدد المعاملات المؤتمتة المنجزة المقدمة من قبل وزارة المالية السورية في زيادة مستمرة، نتيجة زيادة عدد الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل الوزارة.
- 3-وجود تباينات في التكلفة بين الخدمات الالكترونية والخدمات غير المؤتمتة التي تقدمها وزارة المالية في الجمهورية العربية السورية.
- 4-وجود تباينات في سرعة الإنجاز بين الخدمات الالكترونية والخدمات غير المؤتمتة التي تقدمها وزارة المالية في الجمهورية العربية السورية.
- 5-زيادة نسبة الخدمات الالكترونية من الخدمات غير المؤتمتة، ويعود السبب لجائحة كورونا ولجوء المراجعين إلى استخدام الخدمات الالكترونية وعدم الخروج من البيت إلا للضرورة.
- 6-تبين من خلال هذا البحث أن الخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارة المالية سهل من إجراء المعاملات من خلال تحقيق السرعة والمرونة.

14-التوصيات:

- زيادة الخدمات التي تقدمها وزارة المالية إلكترونياً في الجمهورية العربية السورية بما توفره من تخفيف للازدحام والتكاليف.
- تحسين المنظومة الإلكترونية في وزارة المالية في الجمهورية العربية السورية ، حيث تؤدي دوراً في تخفيض التكاليف والسرعة في إنجاز المعاملات.
- توفير الوسط التنظيمي والتشريعي الناظم للعمل الالكتروني والرقمي في وزارة المالية السورية.
- عقد دورات تدريبية، ونشر ثقافة الخدمات الالكترونية.

المراجع

- 1-البلوشية، نوال و العوفي، علي (2020). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية،مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا-جمعية المكتبات المتخصصة، كيوسانيس،دار الجامعة حمد بن خليفة للنشر، المجلد7، العدد1، سلطنة عمان.
- 2-حسين، خولة (2014).الأبعاد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، العراق، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية،المجلد9 العدد2 ، جامعة البصرة، كلية الزراعة.
- 3-فراز، لمياء (2017). الحكومة الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم علوم في القانون، تخصص: قانون إداري وإدارة عامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة ، الجزائر .
- المصدر، هيثم ونصر الله، عبد الفتاح (2020). دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين، المؤتمر الدول الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال ، فلسطين.
- 4-محمود ، محمد (2006). الحكومة الالكترونية الشروع المبكر ،ورقه عمل مقدمة الى المؤتمر السنوي للعام السابع للابداع والتجديد في الادارة المقام في الدار البيضاء في المملكة العربية المغربية ، الادارة العربية وتحقيق اهداف التنمية في الالفية الثالثة ، منشورات المنظمة العربية الادارية ، مصر.
- 1-Abdullah, A& Raudah, D (2015).**"Users satisfaction on E-government services:An Inte-grated model"**, procedia-social and behavioral sciences,vol.164,p.575-582.
- 2-Madzova, V., Sajnoski, K(2013). **E-Government as an Efficient Tool towards Good Governance (Trends and Comparative Analysis throughout Worldwide Regions and within West Balkan Countries)**. Balkan Social Science Review, 1.
- 3-Ngoc,N (2016). **Enhance the trust of citizen on government by applying electronic government services**.University of Tampere.
- 4-Stanimirovic, D & Vintar, M (2013). **Conceptualization of an integrated indicator model for the evaluation of e-government policies**. Electronic Journal of e-Government, 11(1), 292- 306.