

Evaluating The Reality Of The Quality Of E-Government Services: Anjaz Portal Case Study

Ghader Basher* 

Dr. Bassem G Ghadeer**

Dr. Jamil Issa***

(Received 19 / 5 / 2025. Accepted 23 / 7 / 2025)

□ ABSTRACT □

The research aimed to evaluate the reality of the quality of Syrian e-government services. The researcher identified the dimensions of Syrian e-government service quality, in line with the Syrian e-environment. These dimensions were: website design quality, information quality, ease of use and access, reliability, interactivity, security, and tangibility. The research relied on the analytical approach as a general research methodology. An electronic questionnaire was designed and shared in virtual communities, targeting Syrian users of the government e-services website (Anjaz). The number of questionnaires valid for statistical analysis was 386. The results indicated a high level of Syrian e-government service quality, while the availability levels of these quality dimensions varied. Website design quality, information quality, ease of use and access, reliability, and tangibility all recorded high levels, while security recorded a high level, and interactivity a medium level on the judgment scale used. The most prominent recommendations of the research include: issuing documents or certificates digitally immediately and protecting them from forgery by adopting official digital signatures and encryption processes.

Keywords: Service Quality, E-Service, Website, E-Government.



Copyright :Latakia University journal (formerly tishreen) -Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

* Postgraduate Student, Department Of Business Administration, Faculty Of Economic, Latakia University(formerly tishreen) , Syria. Ghaderrghader39@gmail.com

**Professor, Department Of Business Administration, Faculty Of Economics, Latakia University(formerly tishreen) , Syria. Basem76@gmail.com

*** Associate Professor, Department of Business Administration, Latakia University(formerly tishreen) , Syria. jamilissa@tishreen.edu.com

تقويم واقع مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية: دراسة حالة بوابة أنجز

غدير بشير* 

د. باسم غدير غدير**


د. جميل عيسى***

(تاريخ الإيداع 2025 / 5 / 19. قُبِلَ للنشر في 2025 / 7 / 23)

□ ملخص □

هدفَ البحث إلى تقويم واقع مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية، وحدد الباحث أبعاد جودة الخدمة الحكومية الإلكترونية السورية، بما يتوافق مع البيئة الإلكترونية السورية، وتمثلت: بجودة تصميم الموقع، وجودة المعلومات، وسهولة الاستخدام والوصول، والاعتمادية، والتفاعلية، والأمان، والملموسية، واعتمدَ البحث على المنهج التحليلي كمنهج عام للبحث، حيث تمَّ تصميم استبانة إلكترونية، ومشاركتها في المجتمعات الافتراضية، حيث استهدفت المستخدم السوري للموقع الحكومي الخدمي الإلكتروني (أنجز)، وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي 386 استبانة. وسجلت النتائج وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمة الحكومية الإلكترونية السورية، في حين تباينت مستويات توافر أبعاد هذه الجودة، حيث سجلت جودة تصميم الموقع، وجودة المعلومات، وسهولة الاستخدام والوصول، والاعتمادية، والملموسية مستويات مرتفعة، في حين سجل الأمان مستوى مرتفع، والتفاعلية مستوى متوسط على مقياس الحكم المستخدم. ومن أبرز توصيات البحث: تبني معايير الوصول الشامل؛ لضمان أن يكون الموقع والخدمات متاحة لجميع شرائح المستخدمين، وإصدار الوثائق أو الشهادات بشكل رقمي فوري، وحمايتها من التزوير من خلال اعتماد التوقيع الرقمي الرسمي، وعمليات التشفير.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، الخدمة الإلكترونية، الموقع الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية.

حقوق النشر  : مجلة جامعة اللاذقية (تشرين سابقاً) - سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص CC BY-NC-SA 04

* طالب ماجستير - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة اللاذقية (تشرين سابقاً) - سورية.

Ghaderrrghader39@gmail.com

** أستاذ - عضو هيئة تدريسية في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة اللاذقية (تشرين سابقاً) - سورية.

Basem76@gmail.com

*** أستاذ مساعد - عضو هيئة تدريسية في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة اللاذقية (تشرين سابقاً) - سورية.

jamilissa@tishreen.edu.com

مقدمة:

أدت الشعبية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات إلى تغيير حياة المواطنين اليومية، وأثّرت عليها بدرجة كبيرة، كما أنها غيرت الطريقة التي تقدم بها الحكومات الخدمات لمواطنيها، فقد أدى الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى اتجاه العديد من المنظمات العامة إلى تقديم خدماتها عبر المنصات الإلكترونية، مثل: المواقع الإلكترونية، وتطبيقات الهاتف المحمول، والشبكات الاجتماعية، وأكشاك الخدمة العامة التي توجد في أماكن يسهل على المواطنين الوصول إليها، واتجه القطاع العام إلى تحديث إدارته على جميع المستويات معتمداً على التقنيات الرقمية، وخاصةً الإنترنت؛ لتوفير فوائد للمواطنين، في ظاهرة يطلق عليها اسم الحكومة الإلكترونية، والتي أصبحت تحظى باهتمام كبير في جميع أنحاء العالم بسبب ميزات المتعددة، وملاءمتها للعديد من سياقات الخدمة العامة. وبالنظر إلى الحكومة السورية التي تواجه تحدياً كبيراً يتمثل في ضرورة تحسين أدائها الإلكتروني، وتبني استراتيجية التحول الرقمي، وإعادة الابتكار في المجال الخدمي، من أجل تقديم الخدمات العامة بطريقة تتسم بالكفاءة والفاعلية، وانخفاض التكلفة، والمواطن السوري الذي هو مجرد مستخدم للخدمة هو الذي يقيّم هذا الأداء، وهو على علم متزايد بالتطورات التكنولوجية، ولديه متطلبات يجب مراعاتها. ومن هنا أتت أهمية الدراسة الحالية، التي هدفت إلى تقويم واقع مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية، وذلك من خلال تقييم واقع مستوى جودة هذه الخدمات وفق وجهة نظر المستخدم السوري لها، ومن ثم وضع الإجراءات التصحيحية لهذا الواقع بناءً على نتائج اختبار الفرضيات.

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة [1] إلى قياس رضا المواطنين الهنود الريفيين عن مركز الخدمة المشتركة، الذي صمّمته وزارة الإلكترونيات وتكنولوجيا المعلومات بحكومة الهند؛ لتقديم الخدمات الإلكترونية إلى القرى الريفية في الهند، وتم قياس رضا المواطنين الريفيين من خلال تحليل جودة الخدمة لمركز الخدمة المشتركة، وذلك بواسطة استبانة وزعت على 500 مبحوثاً، وتوصلت الدراسة إلى أنّ الثقة، وسهولة الاستخدام، وجودة المعلومات هي المكونات الرئيسة لتقييم جودة الخدمة لمركز الخدمة المشتركة. وسعت دراسة [2] إلى تحليل تأثير جودة الخدمة الإلكترونية في ولاء المستخدم من خلال رضا المستخدم عن مواقع الخدمة العامة، وأجريت الدراسة على 250 مستخدماً لمواقع الخدمة العامة في إندونيسيا، وتوصلت الدراسة إلى أنّ جودة الخدمة الإلكترونية لها تأثير معنوي في رضا المستخدم وولائه، ورضا المستخدم له تأثير في ولاء المستخدم، كما أنّ رضا المستخدم يتوسط جزئياً تأثير جودة الخدمة الإلكترونية في ولاء المستخدم، وأكدت نتائج الدراسة أهمية تحسين أداء الحكومة الإلكترونية؛ لإتاحة الفرص أمام القطاعين العام والخاص للوصول إلى الخدمات الحكومية المتكاملة بكفاءة، من خلال استخدام شبكة الإنترنت. وقدمت دراسة [3] مقياساً جديداً متعدد الأبعاد لجودة الخدمة الحكومية الإلكترونية، يقيس تصورات المستخدمين عن جودة الخدمة للمواقع الإلكترونية، وأظهرت النتائج أنّ مقياس جودة الخدمة الحكومية الإلكترونية يتمتع بخصائص سيكو مترية جيدة جداً، وأنّ البناء الكامن متعدد الأبعاد لجودة خدمة الحكومة الإلكترونية، يمكن تحديده بموثوقية من خلال سبعة أبعاد، وهي: التفاعل والتخصيص، وجودة المعلومات، والجودة المساعدة، وسهولة الاستخدام، ووظائف موقع الويب، والخصوصية والأمان، والجماليات. وتناولت دراسة [4] تأثير جودة الخدمة، والثقة، والرضا في الولاء للخدمة، وأجريت الدراسة على 780 طالباً في المملكة العربية السعودية، وكشفت النتائج أنّ عوامل جودة الخدمة، والثقة في الحكومة، والثقة في خدمات الحكومة الإلكترونية، ورضا المواطنين، لها دور مهم في تحسين ولاء المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية، وأنّ الثقة في الحكومة لها أقوى تأثير في ولاء المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية، كما أنّ جودة الخدمة لها تأثير كبير في ولاء

المواطنين للخدمات الإلكترونية، وفي المقابل، فإن رضا المواطنين له التأثير الأقل أهمية في ولاء المواطنين لخدمات الحكومة الإلكترونية. وهدفت دراسة [5] إلى تقديم صورة عن واقع الخدمات الحكومية المقدمة في مراكز خدمة المواطن في مدينة اللاذقية، وتحديد دور جودة الخدمة الحكومية المقدمة في المراكز المدروسة في تحقيق رضا العميل، وأجريت الدراسة على 330 عميلاً، وأظهرت نتائج الدراسة مستويات متوسطة وأقل من المتوسطة لكل أبعاد جودة الخدمات الحكومية المقدمة (الملموسية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) ما عدا بُعد الاعتمادية الذي سجل مستوى كبير على المقياس المستخدم، كما سجل الرضا عن الخدمة المقدمة مستوى متوسط أيضاً على المقياس المستخدم، وبيّنت النتائج وجود تأثير معنوي لجودة الخدمة الحكومية المقدمة بأبعادها المختلفة في رضا العميل. وتناولت دراسة [6] تأثير جودة الخدمة الإلكترونية في الولاء الإلكتروني، والثقة الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات من 532 مبحوثاً، وأكدت النتائج أهمية تعزيز القطاع الإلكتروني الحكومي؛ لتحسين الثقة، والرضا، والمشاركة في مبادرات الحكومي الإلكترونية، كما أكدت أنه يجب على صنّاع القرار إعطاء الأولوية للعمليات المبسطة، والواجهات سهلة الاستخدام، والدعم سريع الاستجابة، إذ تسهم الخدمات الشخصية، وإشراك المواطنين، وتقييم ردود الفعل المستمرة في رضا المواطنين وولائهم. كما تناولت دراسة [7] تأثير جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا عملاء شركة سيرتيل في الساحل السوري، من خلال التركيز على تأثير أربعة أبعاد لجودة الخدمة الإلكترونية، وهي: الاعتمادية، والتفاعلية، وسهولة الاستخدام، والتصميم في رضا عملاء الشركة المدروسة، وأجريت الدراسة على 395 عميلاً، وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع لرضا العميل، وجودة الخدمة الإلكترونية بجميع أبعادها، ووجود تأثير معنوي لجودة الخدمة الإلكترونية وبجميع أبعادها في رضا عملاء الشركة المدروسة. وهدفت دراسة [8] إلى تحديد تأثير جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في تحقيق رضا عملاء مركز خدمة المواطن في محافظة دمشق، وحددت الدراسة أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، بالآتي: الجهد، والكفاءة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان والخصوصية، والتعاطف، وأجريت الدراسة على 25 عميلاً للمركز المدروس، وسجلت النتائج مستويات مرتفعة لجودة الخدمات الحكومية الإلكترونية ولجميع أبعادها، كما سجلت مستوى مرتفع لرضا عملاء المركز المدروس، كما بينت النتائج وجود تأثير معنوي لأبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية (الكفاءة، والاعتمادية، والأمان، والتعاطف) في رضا عملاء المركز المدروس. وتناولت دراسة [9] تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية للمصارف العاملة في مدينة الناصرية (العراق)، وأجريت الدراسة على (50) عميلاً للمصارف المدروسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود انخفاض كبير في مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من البنوك العاملة في مدينة الناصرية.

أوجه التشابه والاختلاف بين دراسة الباحث والدراسات السابقة:

❖ **أوجه التشابه:** تشابهت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع جودة الخدمة، كما تشابهت مع بعض الدراسات في تناولها لجودة الخدمة الحكومية الإلكترونية كالدراسات [1-2-3-4-6]، ومع بعض الدراسات في تناولها لجودة الخدمة الحكومية في البيئة السورية كالدراسات [5-8]، ومع بعض الدراسات في تناولها لجودة الخدمة الإلكترونية كالدراسات [7-9].

❖ **أوجه الاختلاف:** اختلفت الدراسة عن الدراسات السابقة في تناولها لجودة الخدمة الحكومية الإلكترونية في البيئة السورية، من خلال تحديد أبعادها المتوافقة مع البيئة السورية، والمتمثلة: بجودة تصميم الموقع الإلكتروني، وجودة المعلومات، وسهولة الاستخدام والوصول، والاعتمادية، والتفاعلية، والأمان، والملموسية، حيث قام الباحث بقياس هذه الأبعاد وفق وجهة نظر المستخدم السوري للموقع الحكومي الإلكتروني (أنجز) المختص بطلب الخدمات

الحكومية الإلكترونية، وقام الباحث بإضافة بُعد الملموسية؛ لأنه حالياً يتطلب الأمر منه مراجعة أقرب مركز خدمة مواطن له لاستلام وثائقه الرسمية التي طلبها من خلال الموقع، وهذا ما لم يلحظه الباحث -على حد علمه- في الدراسات السابقة وخاصة التي تناولت جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية في البيئة السورية، فضلاً عن الاختلاف مع جميع الدراسات السابقة في بيئة التطبيق (المستخدم السوري للموقع الحكومي الإلكتروني "أنجز")، ومع معظمها في مجال التطبيق (القطاع الحكومي الخدمي السوري)، بالإضافة إلى الاختلاف مع الدراسات السابقة في الأهداف التي سعى إليها البحث لتحقيقها.

مشكلة البحث:

من خلال عمل الباحث في أحد مراكز خدمة المواطن، قام بإجراء دراسة أولية على عينة استطلاعية مؤلفة من 20 مستخدماً لموقع (أنجز) الحكومي السوري (قاموا بتقديم طلبات للحصول على بعض الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية من خلال الموقع (بيان قيد عقاري، وبيان مساحة، وإخراج قيد، وبيان وفاة، ومخطط عقاري، وبيان ولادة)، وحددوا المركز الذي يعمل به الباحث لاستلامها)، واستخدم الباحث فيها أسلوب المقابلة المباشرة مع أفراد العينة الاستطلاعية؛ حيث تم توجيه قائمة من الأسئلة لهم، منها الآتي:

1. هل يجذبك موقع (أنجز) وتراه مثير للاهتمام؟
 2. هل أنواع الخطوط المستخدمة مناسبة ويسهل عليك قراءتها؟
 3. هل يوفر الموقع لك المعلومات الشاملة والضرورية عن الخدمات التي تحتاجها بدقة؟
 4. هل يسهل عليك التعرف على الموقع وإيجاده من خلال محركات البحث؟
 5. هل تستخدم الموقع من خلال هاتفك المحمول؟
 6. هل جميع الخدمات التي تحتاجها متوفرة في الموقع؟
 7. هل تحصل على الخدمة التي طلبها من الموقع بدون أخطاء؟
 8. هل يستجيب الموقع لطلباتك بشكل سريع؟
 9. هل تشعر بالأمان عند تعاملك مع موقع (أنجز)؟
 10. هل يتحلى العاملون للذين تستلم منهم وثائقك بالتهذيب والمهنية في المحادثة؟
- ومن خلال إجابات أفراد العينة الاستطلاعية، لاحظ الباحث وجود ظاهرة بحثية تمثلت مؤشراتنا، بالآتي:
- وجود مستوى مرتفع لجودة تصميم الموقع وخاصة من الناحية الجمالية التسويقية.
 - وجود مستوى مرتفع لجودة المعلومات عن الخدمات التي يقدمها الموقع، وخاصة أن الموقع يقدم معلومات مصنفة بوضوح عن الخدمات التي يوفرها.
 - وجود تباين في إجابات أفراد عينة البحث حول سهولة استخدام الموقع والوصول إليه.
 - وجود تباين في إجابات أفراد عينة البحث حول بُعدي الاعتمادية، والتفاعلية.
 - وجود مستوى مرتفع لأمان الموقع، تمثل بشعور معظم أفراد العينة الاستطلاعية بالأمان، والخصوصية، والاستقلالية عند التعامل مع الموقع.
 - وجود مستوى مقبول للملموسية الخدمة الحكومية، تمثلت بوجود قاعات استقبال مجهزة ومكيفة عند استلام الوثائق.
- وبناءً على ما سبق وعلى الدراسات السابقة، وانطلاقاً من أهمية قطاع الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية في تحسين جودة الحياة للمواطن السوري، يمكن تلخيص مشكلة البحث بالتساؤل الرئيس الآتي:

ما مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟

ويتفرع عنه التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى جودة تصميم الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟
2. ما مستوى جودة المعلومات التي يوفرها الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟
3. ما مستوى سهولة استخدام الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟
4. ما مستوى اعتمادية الخدمات التي يوفرها الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟
5. ما مستوى تفاعلية الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟
6. ما مستوى الأمان الذي يوفره الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية للمستخدم؟
7. ما مستوى ملموسية الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟

أهمية البحث و أهدافه:

- **الأهمية النظرية:** وتتمثل في تقديم إطار نظري لمفهوم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث تعدّ من المفاهيم الحديثة نسبياً في العلوم الإدارية، فضلاً عن توثيق واقع جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية.
- **الأهمية العملية:** تتبع الأهمية العملية للبحث انطلاقاً من أهمية قطاع الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية في تحسين جودة الحياة للمواطن السوري، حيث من الممكن أن تسهم النتائج التي تمّ التوصل إليها، والتوصيات التي تمّ اقتراحها في حال الأخذ بها من قبل أصحاب القرار في تحسين مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية.

أهداف البحث:

- تمثل الهدف الرئيس للبحث بتحديد مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية، من خلال:
- ✓ تحديد مستوى جودة تصميم الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟
- ✓ تحديد مستوى جودة المعلومات التي يوفرها الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟
- ✓ تحديد مستوى سهولة استخدام الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟
- ✓ تحديد مستوى اعتمادية الخدمات التي يوفرها الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟
- ✓ تحديد مستوى تفاعلية الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟
- ✓ تحديد مستوى الأمان الذي يوفره الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية للمستخدم؟
- ✓ تحديد مستوى ملموسية الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؟

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث على محور مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية وبين متوسط الحياض (3)، بحيث يشير المتوسط المحسوب إلى مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية. وتتفرع عنها الفرضيات الآتية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث على محور مستوى جودة تصميم الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية وبين متوسط الحياد (3)، بحيث يشير المتوسط المحسوب إلى مستوى جودة تصميم الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث على محور مستوى جودة المعلومات التي يوفرها الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية وبين متوسط الحياد (3)، بحيث يشير المتوسط المحسوب إلى مستوى جودة المعلومات التي يوفرها الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث على محور مستوى سهولة استخدام الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية وبين متوسط الحياد (3)، بحيث يشير المتوسط المحسوب إلى مستوى سهولة استخدام الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث على محور مستوى اعتمادية الخدمات التي يوفرها الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية وبين متوسط الحياد (3)، بحيث يشير المتوسط المحسوب إلى مستوى اعتمادية الخدمات التي يوفرها الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث على محور مستوى تفاعلية الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية وبين متوسط الحياد (3)، بحيث يشير المتوسط المحسوب إلى مستوى تفاعلية الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية.
- **الفرضية الفرعية السادسة:** لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث على محور مستوى الأمان الذي يوفره الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية للمستخدم وبين متوسط الحياد (3)، بحيث يشير المتوسط المحسوب إلى مستوى الأمان الذي يوفره الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية للمستخدم.
- **الفرضية الفرعية السابعة:** لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث على محور مستوى ملموسية الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية وبين متوسط الحياد (3)، بحيث يشير المتوسط المحسوب إلى مستوى ملموسية الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية.

منهجية البحث:

اعتمدَ الباحث في هذا البحث على المقاربة الاستنباطية كمنهج عام في التفكير، حيث قامَ بوضع الفرضيات، كما اعتمدَ الباحث على المنهج التحليلي كمنهج عام للبحث، من خلال الرجوع إلى المصادر والدوريات التي تناولت المفاهيم والعناصر التي تضمنها البحث، عن طريق قيامه بمراجعة أدبية للعديد من المقالات العلمية؛ وذلك من أجل توصيف متغيرات البحث وتحليلها اعتماداً على البيانات التي تمَّ جمعها، وقد اعتمدَ الباحث على أسلوب العينة الميسرة في توزيع استبيانات البحث، حيث بلغت عدد الاستبيانات الإلكترونية الصالحة للتحليل الإحصائي (386) استبانة، ومن ثمَّ اعتمدَ الباحث على برنامج التحليل الإحصائي Spss26، كأداة لتحليل البيانات المتوافرة، وإجراء التوصيف الإحصائي واختبار فرضيات البحث.

وقد اعتمد الباحث على الاستبانة الإلكترونية كأداة لجمع البيانات الأولية، حيث تم توجيه استبانة إلكترونية إلى مجتمع البحث مبنية وفق مقياس ليكرت الخماسي، وتم اتباع الخطوات الآتية في الجانب العملي للبحث:

1. إجراء اختبارات الصدق والثبات على الاستبانة المستخدمة (معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات المقياس، ومصفوفة الاتساق الداخلي لاختبار صدق المقياس).

2. توصيف إحصائي للبيانات؛ باستخدام مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري).

3. تقويم واقع مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية؛ متضمناً قياس وتقييم مستوى أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بالترتيب، وعلى الشكل الآتي:

أ- قياس مستوى أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية: حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي؛ لقياس مدلول العبارات المستخدمة في الاستبانة، كالاتي: غير موافق بشدة (1)، غير موافق (2)، محايد (3)، موافق (4)، موافق بشدة (5).

ب- تقييم مستوى أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية: باختبار الفرضيات؛ استناداً إلى مقارنة المتوسط الحسابي لكل محور من المحاور محل التقييم، بمتوسط المقياس الحيادي (3) على المقياس المستخدم (اختبار ستودينت).

ت- تقويم مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية: وذلك بغية تحسين مستوى جودتها، وتشمل إضافة لما تم ذكره في (أ) و(ب)، اتخاذ إجراءات تصحيحية؛ من خلال توصيات تم وضعها استناداً إلى النتائج التي تم الوصول إليها.

حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: من 2024/12/25 ولغاية 2025/5/13.
- الحدود المكانية: المجتمعات الافتراضية (الفيس بوك، وانستغرام، وتليغرام، وواتس آب).
- الحدود الموضوعية: أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، وذلك استناداً إلى مجموعة من أحدث الدراسات ذات الصلة بالموضوع، وبما يتوافق مع البيئة الإلكترونية السورية.
- الحدود البشرية: المستخدم السوري للمجتمعات الافتراضية.
- مجال التطبيق: تم تطبيق الدراسة على المستخدم السوري للموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية.

الإطار النظري:

1) مفهوم الخدمات الحكومية الإلكترونية:

تُعدّ الخدمات الحكومية الإلكترونية من أحدث الإسهامات الحكومية التي تهدف إلى تعزيز الوصول للخدمات الحكومية وتقديمها، وتزويد السكان بخدمة عالية الجودة بمساعدة تقنيات الاتصال الحديث [10]. ويشير مفهوم الخدمات الحكومية الإلكترونية إلى استخدام الحكومة للتقنيات، والتطبيقات المستندة إلى الويب، التي تعزز الوصول إلى الخدمات الحكومية، وتقديمها للمواطنين، والمقيمين، والمنظمات الخاصة والحكومية، وغيرها من الكيانات ذات الصلة، وهناك من يرى أنّ الخدمات الحكومية الإلكترونية هي استخدام أي نوع من أنواع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ لتحسين

الخدمات، والعمليات المقدمة لمستخدمين متعددين، وهم المواطنون، والمنظمات، والهيئات الحكومية [11]. إنَّ العامل الرئيس في تطور الخدمة الحكومية هو تطوير مواقع الويب التي تخدم احتياجات المواطنين بطريقة أفضل [12]، وهنا تواجه الحكومات تحدياً يتمثل في أنَّ فكرة الخدمة الإلكترونية ليست فقط استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمة، بل تشمل أيضاً استخدام التقنيات في خدمة المنظمات الحكومية، التي تهدف إلى تحسين نوعية حياة مواطنيها من خلال إعادة تعريف العلاقة التي يقيمها المواطنون مع حكومتهم [13]، ومن ثمَّ تهدف المبادرات المتعلقة بالخدمات الحكومية الإلكترونية إلى تحسين العلاقة بين الجمهور والحكومة، فوجود الخدمات عبر الإنترنت في المجال الحكومي يمكن أن يزيد بدرجة كبيرة من إمكانية الوصول؛ فضلاً عن توفير الوقت والمال للمواطنين [14].

وعليه، فإنَّ مجال الخدمات الحكومية الإلكترونية يحتاج إلى تحليل وإعادة تفكير؛ من أجل إيجاد أفضل السبل لتلبية الاحتياجات الحقيقية للمواطنين، وإنَّ التصور بأنَّ مجرد أتمتة الخدمات، ونشر المعلومات يشكل خدمة حكومية إلكترونية هو تصور غير صحيح؛ لذلك يجب أن تلتزم الحكومات الإلكترونية بتكوين واستخدام التقنيات، وأنظمة المعلومات، ووسائل الإعلام؛ بغرض تغيير عملياتها الإدارية، وزيادة جودة التفاعل (من خلال التسويق لخدماتها) مع مواطنيها ومنظماتها [15]، وتقدم الحكومة السورية بعض خدماتها الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني (أنجز)، وتطبيق معاملاتي، ومن أبرز هذه الخدمات¹: خدمات خاصة بوزارة الداخلية، وخدمات خاصة بوزارة الإدارة المحلية، وخدمات خاصة بوزارة التربية، وخدمات خاصة بوزارة التعليم العالي، وخدمات خاصة بوزارة المالية، وخدمات خاصة بوزارة التنمية الإدارية، وخدمات خاصة بمركز البورد السوري .

(2) مفهوم جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية:

من وجهة نظر المستخدم، يمكن تحديد جودة الخدمة الحكومية الإلكترونية من خلال تلبية الخدمات العامة عبر الإنترنت التي تُقدمها المواقع الحكومية لمتطلبات المستخدم [16]، ومن خلال تسهيل المواقع الحكومية البحث بكفاءة وفاعلية عن المعلومات، والمعاملات عبر الإنترنت، إضافةً إلى التواصل بين الحكومة والمواطنين [17]. وتعكس جودة الخدمة الحكومية الإلكترونية مجموع الميزات، والسمات المرتبطة بأدائها لخدمة عامة معينة [18]، وعلى وجه العموم، يوجد تصنيفين لجودة الخدمة الحكومية الإلكترونية، هما: **جودة الأداء الفني**، والتي تشير إلى كفاءة المواقع الحكومية كفاءة لتقديم الخدمات العامة، و**جودة وظيفة الخدمة**، والتي تصف نجاح المحتوى المقدم من المواقع الحكومية في تحقيق النتائج الموعودة، وتلبية متطلبات المواطنين [19].

(3) أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية:

تعددت أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وفق وجهة نظر الباحثين، بتعدد البيئات التي طُبقت فيها، ويمكن تحديد أبعاد جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية وبما يتوافق مع بيئة التطبيق الحالية للبحث، بالآتي:

1. جودة تصميم الموقع الإلكتروني: يهتم هذا البعد بالصفات المرئية في تصميم الموقع؛ أي أن يعكس الموقع تصميمًا مميّزاً لجذب المستخدمين لزيارة الموقع بدايةً، ومن ثم المكوث مدة أطول، ثم تكرار زيارته مُستقبلاً، وتحرص الحكومات على إظهار مواقعها الإلكترونية بأفضل صورة باستخدام أساليب، وطرق مبتكرة لجذب انتباه المستخدمين، وترغيبهم بالتجوال خلال صفحاتها؛ إذ إنَّ التصميم غير الجذاب يؤدي إلى ملل المستخدم، وعدم الرغبة في تصفح الموقع رغم احتوائه على خدمات مفيدة [20].

¹ <https://www.ecsc.gov.sy/home>

2. جودة المعلومات: يُشير هذا البُعد إلى قدرة الموقع على تقديم معلومات ذات صلة وسهلة الفهم، تُلبّي حاجة مستخدمي الموقع، من حيث الدقة في المحتوى، والاعتمادية، والتوقيت، والحدثة. ومن خصائص الجودة المرتبطة بمدى كفاية المعلومات، والبيانات من حيث النوع، والكم، هي شمول الموقع الإلكتروني على الإنترنت على جميع المعلومات التي تهتم الجمهور [20].

3. سهولة الاستخدام والوصول: يعني السهولة في استخدام الموقع من قبل أي مستخدم، بغض النظر عن خلفيته العلمية للحصول على المعلومات المطلوبة، وذلك دون الحاجة إلى قدر كبير من التدريب والتعلم. وتتضمن سهولة الاستخدام مجموعة من الأهداف، مثل تقديم المعلومات للمستخدمين بوضوح وطريقة مفهومة، ووضع المعلومات المناسبة في المكان، والزمان المناسبين. تُستخدم أدوات تقييم قابلية الاستخدام لمواقع الويب لتقييم السمات الداخلية مثل: وقت التحميل وأخطاء HTML، ومشكلات توافق المتصفح وغيرها. وحددت بعض الدراسات جودة موقع الويب عندما يجعل من الممكن للمستخدمين العثور عليه، والتنقل خلاله بسهولة حتى في حال وجود إعاقة لدى المستخدم [20].

4. الاعتمادية: يشير هذا البُعد أو كما يسمى أيضاً بالمصداقية إلى الثقة المتبادلة، والصدق، والعدالة، والأخلاق، ويقاس بالمدى الذي تعمل به جميع وظائف الخدمة الحكومية الإلكترونية بشكل طبيعي ومتسق، مع حل المشكلات التي تنشأ في الوقت المناسب، وتعدّ مصداقية الموقع الحكومي المقدم للخدمة الإلكترونية عاملاً حاسماً في تحقيق جودة خدماته، ويدلّ هذا البعد إلى مدى قدرة الحكومة الإلكترونية على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للمستخدم قبل وأثناء الاستفادة من الخدمة. وعليه فإنّ بُعد الاعتمادية يقاس من وجهة نظر المستخدم في تقديره لمدى قدرة الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمة في الوقت، الذي يطلبها، وبدقة ترضي طموحه [7].

5. التفاعلية: يشير هذا البُعد إلى تفاعل مقدم الخدمة الحكومية الإلكترونية مع طلبات المستخدمين بدقة كما يتوقع، والرّد على ملاحظاتهم، واستفساراتهم بالسرعة المقبولة التي يتوقع بها؛ أي إدارة الموقع الحكومي الإلكتروني بشكل يؤمن السرعة في خدمة المستخدمين، وتحقيق مطالبهم الفورية بدقة، وشفافية، كمل يشير إلى وجود تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع، وبرنامج مساعدة لمساعدة المستخدمين، وأدوات اتصال، وتغذية راجعة بين المستخدمين، والموقع من خلال وسائل اتصال مختلفة [20].

6. الأمان: لهذا البُعد الأهمية الأولى للمواطنين، خاصةً عند التعامل مع الخدمات العامة التي تتطلب على الخصوصية الشخصية والمعاملات المالية، فالخروقات الأمنية للمواقع الحكومية، سواءً تسريب المعلومات، أو خسائر مالية أو هجمات خبيثة، تتنهي الجمهور عن استخدام الخدمات العامة عبر الإنترنت، وتزيد أيضاً من عدم رضا المواطنين عنها [21].

7. الملموسية: يشير هذا البُعد إلى مظهر التسهيلات، والمعدات المادية، والبشرية، ومواد ومعدات الاتصال، إضافةً إلى الجوانب المتعلقة بلملموسية الخدمة والتي تشمل: المباني، وتقنية المعلومات والاتصالات المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، والمظهر الخارجي للعاملين، ومواقع الانتظار للمستفيد من الخدمة [5]. مع الإشارة إلى أنّه في الخدمات المعرفية (الإلكترونية) المحضة تكون درجة الملموسية فيها صفر، أما في الخدمات كثيفة المعرفة تختلف درجة الملموسية فيها باختلاف شكل استخدام الخدمة. وقد أضاف الباحث هذا البعد نظراً لكون الاستفادة من الخدمة الحكومية الإلكترونية في البيئة السورية حالياً يتطلب حضور العميل فيزيائياً لمركز الخدمة لاستلام خدمته.

النتائج والمناقشة:

(1) مجتمع البحث: تمثّل مجتمع البحث بجميع مستخدمي الموقع الحكومي السوري (أنجز) للخدمات الإلكترونية الحكومية.

(2) عينة البحث: نظراً لكون مجتمع البحث كبير جداً، وغير محدد، لذلك تمّ الاعتماد على قانون الخطأ العشوائي للنسبة من أجل تحديد حجم عينة البحث كما يلي [22]:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2} = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2} \approx 384$$

حيث:

n: حجم العينة.

Z: القيمة المعيارية.

p: نسبة مفردات البحث التي تتوافر فيها الخاصية محل القياس.

q: نسبة مفردات البحث التي لا تتوافر فيها الخاصية محل القياس.

E: الخطأ المعياري للنسبة المئوية (مستوى الدقة).

وتكون القيمة المعيارية Z المقابلة لمستوى دلالة 5% تساوي 1.96 وتكون قيمة الجداء pq أكبر ما يمكن عندما يكون $p=q=0.5$. وعند مستوى دقة 5% يكون حجم العينة المطلوب هو 384 وهو يمثل الحد الأدنى للمفردات المطلوبة التي تمثّل المجتمع، وقد قام الباحث بتصميم استبانة إلكترونية باستخدام نماذج Google Forme، وقام بمشاركتها في المجتمعات الافتراضية، وقد كان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (386) استبانة.

(3) أداة الدراسة: قام الباحث بتصميم استبانة لجمع البيانات الأولية اللازمة للبحث. وقد تمّ الاعتماد في تصميمها على المقاييس المستخدمة في البحوث السابقة، وبما يتفق مع موضوع البحث الحالي، وإطاره النظري. حيث تمّ استخدام مقياس ليكرت الخماسي؛ لقياس مدلول العبارات المستخدمة في الاستبانة، كالآتي: غير موافق بشدة (1)، غير موافق (2)، محايد (3)، موافق (4)، موافق بشدة (5).

أما معيار الحكم على متوسط الاستجابات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، فكان حسب المعادلة الآتية:

المعيار = (درجة الاستجابة العليا - درجة الاستجابة الدنيا) / عدد فئات الاستجابة.

المعيار = $(5 - 1) / 4 = 1.0$.

وبناءً عليه تمّ اعتماد التوزيع المغلق، وتمّ تحديد المجالات الآتية:

الجدول (1): درجات الموافقة لعبارات ومتغيرات الاستبانة.

المجال	درجة الموافقة
1 - 1.80	ضعيفة جداً
1.81 - 2.60	ضعيفة
2.61 - 3.40	متوسطة
3.41 - 4.20	كبيرة
4.21 - 5	كبيرة جداً

المصدر: إعداد الباحث

(4) اختبار ثبات الاستبانة: قام الباحث باستخدام طريقة ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس [23]، وبالتطبيق على البحث الحالي يتضح الآتي:

جدول (2) نتائج اختبار الثبات.

المتغير	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
جودة تصميم الموقع	8	0.922
جودة المعلومات	5	0.761
سهولة الاستخدام والوصول	8	0.774
الاعتمادية	5	0.892
التفاعلية	8	0.937
الأمان	5	0.853
الملموسية	5	0.837
كامل عبارات الاستبانة (جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية)	44	0.943

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من الجدول (2) أنَّ قيمة معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.60 في جميع حالات القياس، ولجميع المقاييس المستخدمة؛ وهذا يؤكد على قبول الاستبانة بجميع عباراتها ومقاييسها، وعدم الحاجة إلى حذف أية عبارة من عباراتها. (5) **الصدق الظاهري للاستبانة:** تمَّ عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين الأكاديميين. وفي ضوء توجيهاتهم تمت صياغة العبارات والتعديل فيها، وصولاً إلى تحقيق الاستبانة لشروط الملاءمة المطلوبة لقياس متغيرات الموضوع المدروس.

(6) **صدق المحتوى للاستبانة:** لاختبار صدق المحتوى لعبارات الاستبانة، قام الباحث بدراسة العلاقة بين طرفيات عدّة في الدّراسة (متوسط كل متغير) مع طرف أساس، وهو المتوسط الإجمالي لعبارات الاستبانة (ESQ) [23]، وكانت جميع معاملات الارتباط بالقيمة المطلقة دالة إحصائياً، حيثُ كانت:

$\text{Sig} = p = 0.000 < a = 0.05$ الأمر الذي يشير إلى توافر الصدق في عبارات الاستبانة، وبالتالي صلاحيتها

للتطبيق على عينة الدراسة.

(7) **التوصيف الإحصائي:** يوضح الجدول رقم (3) الإحصاءات الوصفية المتعلقة بعبارات الاستبانة².

جدول (3) التوصيف الإحصائي لعبارات ومتغيرات البحث.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
.725	3.421	1. يجذبني موقع أنجز وأراه مثير للاهتمام.
.918	3.107	2. أجد أنَّ تصميم موقع أنجز ملائم لنوع الخدمات التي يقدمها.
.933	3.745	3. يوجد خارطة للموقع تسهل عملية البحث في الموقع.
.901	3.863	4. أجد أنَّ شعار الموقع متواجد بشكل واضح على الموقع.
.969	3.756	5. أجد أنَّ جودة الصور المستخدمة ضمن الموقع ملائمة.
.770	3.186	6. أجد أنَّ الصور المستخدمة ضمن الموقع تسهم في فهم الموقع والتصفح فيه.
.915	4.633	7. أجد أنَّ أنواع الخطوط المستخدمة مناسبة ويسهل قراءتها.
.943	4.845	8. أجد أنَّ لغة الموقع الإلكترونية العربية مفهومة وواضحة.
.756	3.820	جودة تصميم الموقع
.906	2.561	9. أجد أنَّ الموقع يوفر لي المعلومات الشاملة والضرورية عن الخدمات التي أحتاجها بدقة.
.932	2.864	10. أجد أنَّ المعلومات المتوفرة في الموقع عن الخدمات التي أحتاجها تُحدث بشكل مستمر.
.925	3.861	11. تتوافق المعلومات المتوفرة في الموقع عن الخدمات التي أحتاجها مع المهام المطلوب إنجازها.
.756	4.751	12. أجد أنَّ المعلومات الخاصة بكافة الخدمات التي يقدمها الموقع متواجدة بصورة واضحة على الموقع.
.777	4.893	13. أجد أنَّ الموقع يقدم معلومات مصنفة بوضوح عن الخدمات التي يوفرها.
.953	3.786	جودة المعلومات
.911	2.861	14. يسهل عليّ التعرف على الموقع وإيجاده من خلال محرركات البحث.

²هناك الكثير من المؤشرات الإحصائية التي تُعنى بتوصيف عبارات الاستبانة وقد اكتفى الباحث ببعض المؤشرات التي تخدم البحث بشكل مباشر.

15.	أجد أن الموقع يدعم التصفح عبر الهاتف المحمول.	2.253	.753
16.	أجد أن هناك سهولة بالوصول إلى الخدمات التي يقدمها الموقع بأقل جهد ممكن.	3.164	.913
17.	أستطيع إيجاد جميع عناوين الخدمات المتاحة في الصفحة الرئيسة للموقع.	4.635	.923
18.	أجد أن خيارات القائمة مرتبة بطريقة منطقية بحيث يسهل فهم الموقع والتنقل داخله.	4.834	.774
19.	أجد أن جميع الخدمات في الموقع متوافرة في عدد قليل من الصفحات.	4.436	.945
20.	أجد أن هناك تعليمات واضحة لاستخدام أي جزء من الموقع.	4.531	.938
21.	يوجد في الموقع فيديوهات تشرح كيفية التسجيل به وطلب الخدمات.	4.953	.990
سهولة الاستخدام والوصول			
22.	أحصل على جميع الخدمات التي أحتاجها من الموقع.	2.156	.957
23.	يعلمني الموقع بموعد استلام الخدمة التي أطلبها.	4.896	.969
24.	أحصل على الخدمة التي أطلبها من الموقع في الوقت المحدد.	4.764	.691
25.	أحصل على الخدمة التي أطلبها من الموقع بدون أخطاء.	4.936	.921
26.	أجد أن جميع الخدمات التي يقدمها الموقع يمكن الحصول عليها.	3.756	.743
الاعتمادية			
27.	أجد أن هناك سرعة في تحميل صفحات الموقع.	3.179	.770
28.	أجد أن الموقع يستجيب للاستعلام عند النقر خلال وقت قصير.	3.475	.907
29.	أجد أن هناك أدوات اتصال وتغذية راجعة في الموقع مثل: الرسائل النصية، والدرشة.	3.367	.684
30.	يستجيب الموقع لطلباتي بشكل سريع.	3.745	.645
31.	أجد أن هناك رسائل خطأ لمساعدتي عند حدوث خطأ في إجراءات طلب الخدمة.	3.864	.967
32.	يرد الموقع على معظم تساؤلاتي وعلى مختلف مشاكلي.	2.632	.798
33.	أجد أن الموقع يعلمني بمراحل تقدم المعاملات التي أجريها من خلال الإشعارات.	4.596	.794
34.	أجد أن أداة البحث الموجودة ضمن الموقع سريعة.	2.235	.909
التفاعلية			
35.	أشعر بالأمان عند تعاملي مع موقع أنجز لأنه من الصعب اختراقه.	3.635	.654
36.	أشعر بالخصوصية عند تعاملي مع موقع أنجز لكونه يضمن سرية المعلومات الخاصة بي.	4.863	.918
37.	أشعر بالاستقلالية عند تعاملي مع موقع أنجز لمعرفتي بعدم إمكانية اختراق حسابي الخاص.	3.536	.731
38.	أنا مطمئن بالحصول على خدماتي بدون خطأ من خلال موقع أنجز.	4.231	.774
39.	أنا مطمئن في توفير الجهد عند تعاملي مع موقع أنجز.	4.786	.659
الأمان			
40.	أحدد أقرب مركز خدمة مواطن من مكان إقامتي لاستلام وثائقي.	4.567	.935
41.	أجد أن قاعة استقبال العملاء مجهزة ومكيفة.	4.632	.924
42.	أستلم وثائقي من المركز مباشرة دون تأخير.	3.453	.938
43.	يتحلى العاملون اللذين أستلم منهم وثائقي بالتهذيب والمهنية في المحادثة.	3.864	.758
44.	يتحلى العاملون اللذين أستلم منهم وثائقي بالمظهر اللائق.	3.986	.662
الملموسة			
جودة الخدمة الحكومية الإلكترونية السورية			
		3.909	.802

جدول (3) التوصيف الإحصائي لمحاور البحث.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من الجدول (3) أن المتوسط الإجمالي لكل بُعد من أبعاد جودة الخدمة الحكومية الإلكترونية كان أعلى من متوسط الحياد (3)، الأمر الذي يشير إلى موافقة أفراد عينة البحث على توافر هذه الأبعاد في الخدمة الحكومية الإلكترونية التي تقدمها الحكومة السورية بدرجة كبيرة، كما أن المتوسط الإجمالي للعبارات التي قاست مستوى جودة الخدمة الحكومية الإلكترونية كان أعلى من متوسط الحياد (3)، حيث بلغت قيمته (3.909)، الأمر الذي يشير إلى موافقة أفراد العينة على توافر مستوى مرتفع من الجودة للخدمات الحكومية الإلكترونية التي تقدمها الحكومة السورية،

ولكن يبقى الأمر لاختبار الفرضيات للتأكد من معنوية الفروق، وتحديد مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية، ومستوى توافر أبعادها.

كما يتضح من الجدول (3) أنَّ أعلى قيمة للانحراف المعياري كانت لبُعد جودة المعلومات، حيثُ بلغت قيمته (0.953)، وبالتالي تتباين إجابات أفراد عينة البحث حول عبارات هذا المتغير بشكل أكبر من تباينها حول عبارات باقي المتغيرات، في حين كانت أقل قيمة للانحراف المعياري هي لبُعد الاعتمادية، حيثُ بلغت قيمته (0.659)، وبالتالي تتباين إجابات أفراد عينة البحث حول عبارات هذا المتغير بشكل أقل من تباينها حول عبارات باقي المتغيرات. (8) اختبار الفرضيات*: لتقييم واقع مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية، انطلق الباحث من فرضية رئيسية مفادها: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث على محور مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية وبين متوسط الحياد (3)، بحيث يشير المتوسط المحسوب إلى مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية.

ومن أجل الوصول إلى الاختبار النهائي لهذه الفرضية، قام الباحث باختبار الفرضيات الفرعية لهذه الفرضية، وفق الآتي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق معنوية بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث على محور مستوى جودة تصميم الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية وبين متوسط الحياد (3)، بحيث يشير المتوسط المحسوب إلى مستوى جودة تصميم الموقع الإلكتروني للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية.

وللحكم على نتيجة الفرضية قام الباحث باختبار وجود فرق جوهري بين المتوسط المحسوب (3.82)، ومتوسط الحياد (3) في مقياس ليكرت المستخدم، وذلك لتبيان إمكانية اعتماد متوسط الحياد (3) كمعيار للمقارنة، إذ تم الاعتماد على اختبار T ستودينت لعينة واحدة، وظهرت النتائج كما هو وارد في الجدول الآتي رقم (4):

الجدول (4) اختبار T ستودينت لعينة واحدة (جودة تصميم الموقع الإلكتروني) One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
جودة تصميم الموقع الإلكتروني	-1.821	386	.000	-.08978	-.1867	.0071

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول (4)، يجد الباحث أنَّ قيمة احتمال الدلالة (sig) يساوي 0.000، وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)؛ وبالتالي تُرفض فرضية العدم التي تقول: بعدم وجود فروق جوهريّة بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث على محور مستوى جودة تصميم الموقع الإلكتروني ومتوسط الحياد (3)، وتُقبل الفرضية البديلة التي تقول: بوجود فروق جوهريّة بين متوسط إجابات أفراد عينة البحث على محور مستوى جودة تصميم الموقع الإلكتروني ومتوسط الحياد (3)، مما يُمكن الاعتماد بمتوسط المقياس (3) كمعيار للمقارنة.

نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى: بما أنَّ المتوسط الإجمالي لإجابات أفراد عينة البحث حول العبارات التي قاست متغير (جودة تصميم الموقع الإلكتروني) كان (3.82)، وهو أعلى من متوسط الحياد (3)؛ وهذه القيمة تقابل

* يحتاج اختبار الفرضيات في هذا البحث إلى أمرين: الأول أن يتم حساب متوسط إجابات أفراد عينة البحث حتى يصار إلى مقارنته بمتوسط الحياد في المقياس المستخدم، وهذا شرط لازم لكنه غير كاف، والأمر الثاني: أن يكون الفرق بين المتوسطين معنوياً؛ لذلك تم الاعتماد على اختبار ستودينت.

درجة موافقة كبيرة على مقياس الحكم المستخدم، وبالتالي يمكن القول: يتسم تصميم الموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بمستوى جودة مرتفع.

وبنفس الآلية السابقة، تم اختبار الفرضية الرئيسية، وباقي الفرضيات الفرعية، وكانت النتائج وفق الجدول الآتي:

جدول (5) نتائج تقييم واقع مستوى جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية.

الفرضية	المتغير	المتوسط المحسوب	احتمال الدلالة	درجة الموافقة	نتيجة اختبار الفرضية
الفرضية الفرعية الثانية	جودة المعلومات	3.786	.000	كبيرة	تتسم المعلومات التي يوفرها الموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بمستوى جودة مرتفع.
الفرضية الفرعية الثالثة	سهولة الاستخدام والوصول	3.958	.000	كبيرة	يستطيع المواطن السوري الوصول إلى الموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية واستخدامه بسهولة كبيرة.
الفرضية الفرعية الرابعة	الاعتمادية	4.102	.000	كبيرة	تتسم الخدمات التي يوفرها الموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بمستوى اعتمادية مرتفع.
الفرضية الفرعية الخامسة	التفاعلية	3.387	.000	متوسطة	يتسم الموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بمستوى تفاعلية متوسط.
الفرضية الفرعية السادسة	الأمان	4.210	.000	كبيرة جداً	يوفر الموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية مستوى أمان مرتفع جداً لمستخدميه.
الفرضية الفرعية السابعة	الملموسية	4.100	.000	كبيرة	تتسم الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بمستوى ملموسية مرتفع (هذا ما يشكل وجود عيب في الخدمة الإلكترونية، ويجعلها ناقصة غير مكتملة، حيث يجب أن تكون درجة الملموسية في الخدمة الإلكترونية معدومة أو ضعيفة جداً).
الفرضية الرئيسية للبحث	الخدمة الحكومية الإلكترونية	3.909	.000	كبيرة	تتسم الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بمستوى جودة مرتفع.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الاستنتاجات و التوصيات:

1. تتسم الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية التي تطلب من خلال الموقع الحكومي (أنجز)، بحسب وجهة نظر المستخدم السوري له بمستوى جودة مرتفع، ويعزو الباحث ذلك إلى توافر معظم أبعاد جودة هذه الخدمات بمستويات مرتفعة.

2. يتسم تصميم الموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بمستوى جودة مرتفع، إلا أن هذه الجودة تعاني من مشكلة تحقيق الملائمة بين التصميم الجمالي التسويقي، والتقني الفني للموقع من ناحية الخدمات التي يقدمها، بالإضافة إلى مشكلة التوظيف الفعال للصور في عملية فهم وتصفح الموقع.

3. تتسم المعلومات التي يوفرها الموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بمستوى جودة مرتفع، إلا أن هذه الجودة تعاني من مشكلة عملية تحديث هذه المعلومات بصورة مستمرة، بالإضافة إلى مشكلة شمولية هذه المعلومات لجميع أنواع الخدمات التي يحتاجها المستخدم السوري، حيث إن عدم توافر بعض الخدمات يعني بالضرورة عدم توافر معلومات عنها.
4. يستطيع المواطن السوري استخدام الموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بسهولة كبيرة، إلا أنه يوجد صعوبة في الوصول إليه من خلال محركات البحث، وأجهزة الهاتف المحمول، وذلك بسبب ضعف عملية تحقيق التوافق بين الموقع وأجهزة الهاتف المحمول، بالإضافة إلى الضعف في عملية تسويق الموقع عبر محركات البحث، وعملية تحسين ظهور الموقع على محركات البحث.
5. تتسم الخدمات التي يوفرها الموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بمستوى اعتمادية مرتفع، إلا أن هذه الاعتمادية تعاني من مشكلة عدم توافر جميع الخدمات التي يحتاجها المستخدم السوري في الموقع.
6. يتسم الموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بمستوى تفاعلية متوسط، ويعزو الباحث ذلك إلى مجموعة من الأسباب الرئيسة، من أبرزها، الآتي: وجود مشكلة في تحميل صفحات الموقع بسرعة، وقد يكون السبب تقني من الموقع أو ضعف في الاتصال بسبب شبكة الإنترنت، وضعف فعالية أداة البحث ضمن الموقع، وعملية الرد الآني على استفسارات المستخدم، وقد يكون السبب في ذلك مشاكل في التصميم التقني للموقع.
7. يوفر الموقع الإلكتروني (أنجز) للخدمات الحكومية الإلكترونية السورية مستوى أمان مرتفع جداً لمستخدميه، ويعزو الباحث ذلك إلى مجموعة من الأسباب الرئيسة، من أبرزها، الآتي: ارتفاع مستوى ثقة المستخدم السوري بالموقع وخاصة من ناحية الحفاظ على معلوماته الشخصية والمالية، وإدراك المستخدم السوري لأهمية توفيره للجهد في الحصول على خدماته من خلال موقع (أنجز)، وبدون أخطاء.
8. تتسم الخدمات الحكومية الإلكترونية السورية بمستوى ملموسية مرتفع، إلا أن هذه الملموسية تمثل عيباً في الخدمة الإلكترونية، وتجعلها ناقصة غير مكتملة، حيث يجب أن تكون درجة الملموسية في الخدمة الإلكترونية معدومة أو ضعيفة جداً بحسب طبيعة الخدمة (معرفية محضة أو كثيفة المعرفة)، ومعظم الخدمات التي يقدمها الموقع (أنجز) هي كثيفة المعرفة (الوثيقة الرسمية)، وقد عرض الباحث الحل لهذه المشكلة من خلال التوصيات.

التوصيات:

- فما يلي جملة من التوصيات، والتي يمكن في حال تطبيقها من الحكومة السورية تحسين جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية، والانتقال بها إلى مستوى مرتفع جداً من الجودة، وهي كالآتي.
1. بالنسبة ل**بعد جودة تصميم الموقع الإلكتروني**، يمكن إجراء الآتي:
 - ✓ إعادة تصميم المواقع الحكومية الإلكترونية، بشكل يتوافق مع مبادئ التصميم الموجه للمستخدم (User-Centered Design).
 - ✓ استخدام تصاميم بسيطة ومتجاوبة تضمن الوصول عبر مختلف الأجهزة (هواتف، وحاسيب، ولوحات رقمية).
 - ✓ تعزيز عناصر التصفح، والتوجيه السهل، مع توفير قوائم واضحة، ومتسقة.
 2. بالنسبة ل**بعد جودة المعلومات**، يمكن إجراء الآتي:
 - ✓ إنشاء فريق متخصص في إدارة المحتوى يتابع تحديث المعلومات، ويضمن تكاملها، وموثوقيتها.

- ✓ وضع جداول زمنية لمراجعة، وتحديث المعلومات بشكل منتظم، مع مراقبة مصادر البيانات الرسمية.
 - ✓ تطبيق معايير قلبية وتحقق نوعية؛ لضمان جودة المعلومات قبل عرضها على الموقع.
 - ✓ استخدام أنظمة إدارة محتوى مرنة تتيح تحديث البيانات بسهولة وتحكم دقيق، مثل تقنيات إدارة المحتوى (CMS).
 - ✓ السماح للمستخدمين بالتعليق أو تقديم ملاحظات حول دقة المعلومات، ومعالجتها بسرعة.
 - ✓ توفير إرشادات ومبادئ توجيهية؛ لتوثيق المعلومات، وأسس نشرها بشكل يضمن جودتها واستمراريتها.
- 3. بالنسبة لبُعد سهولة الاستخدام والوصول، يمكن إجراء الآتي:**
- ✓ تبني معايير الوصول الشامل؛ لضمان أن يكون الموقع والخدمات متاحة لجميع شرائح المستخدمين.
 - ✓ تبسيط الإجراءات، وتقليل الحاجة إلى إدخال البيانات غير الضرورية.
 - ✓ توفير إرشادات، وتعليمات واضحة للمستخدمين.
- 4. بالنسبة لبُعد الاعتمادية، يمكن إجراء الآتي:**
- ✓ تقديم خدمات موثوقة خالية من التوقفات غير المخطط لها.
 - ✓ توفير دعم فني فعال على مدار الساعة.
 - ✓ تقديم خدمات متكاملة تلبي احتياجات المستخدمين بشكل سريع وفعال.
 - ✓ تحسين إجراءات تقديم الخدمة لتقليل الخطوات والوقت المستغرق.
- 5. بالنسبة لبُعد التفاعلية، يمكن إجراء الآتي:**
- ✓ دمج أدوات تفاعل لحظي داخل الموقع.
 - ✓ إنشاء منصة مخصصة لتلقي المقترحات، والشكاوى وتحليلها بشكل دوري.
 - ✓ تنظيم ورش عمل، وندوات للتواصل مع الجمهور.
- 6. بالنسبة لبُعد الأمان، يمكن إجراء الآتي:**
- ✓ تطبيق نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS).
 - ✓ تدريب الموظفين على ممارسات الأمان والتوعية الرقمية.
 - ✓ إجراء تقييمات اختراق وإصلاح الثغرات بشكل دوري.
- 7. بالنسبة لبُعد الملموسية، يمكن تخفيضه من خلال الآتي:**
- ✓ إصدار الوثائق أو الشهادات بشكل رقمي فوري، ويمكن حمايتها من التزوير من خلال اعتماد التوقيع الرقمي الرسمي، وعمليات التشفير.
 - ✓ وضع مؤشرات أداء مرئية لعرض مدى استجابة وجودة الخدمة، وذلك من خلال تطوير أدوات رقمية تتيح للمستخدمين متابعة حالة طلباتهم بوضوح.

المراجع:

- [1] M. Bhuvana, S. Vasantha, Assessment of rural citizens satisfaction on the service quality of common service centers (CSCs) of e-governance. *Journal of Critical Reviews*, 7(5), 302-305, 2020.
- [2] M. Noori, The effect of e-service quality on user satisfaction and loyalty in accessing e-government information. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 945-952, 2022.
- [3] M. Aljukhadar, *et al*, Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182, 2022.
- [4] A. Alkraihi, N. Ameen. The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People*, 35(4), 1239-1270, 2022.
- [5] F. Sleiteen, A. Ismail, The Role of Service Quality in Achieving Customer Satisfaction: A Field Study on Citizen Service Centers in the City of Latakia. *Tishreen University Journal, Series of Economic and Legal Sciences*, (in Arabic), 44(2), 381-399, 2022.
- [6] S. Nawafleh, A. Khasawneh, Drivers of citizens E-loyalty in Egovernment services: E-service quality mediated by E-trust based on moderation role by system anxiety. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 15(2), 217-240, 2024.
- [7] B. Zaher, The Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction: A Field Study of Syriatel Customers in the Syrian Coastal Region. *Tishreen University Journal, Economic and Legal Sciences Series*, (in Arabic), 46(4), 91-112, 2024.
- [8] A. Ali, T. Zaher, The Impact of E-Services on Achieving Customer Satisfaction: A Field Study on the Clients of the Citizen Service Center in Damascus Governorate. *Damascus University Journal, Series of Economic and Legal Sciences*, (in Arabic), 40(4), 234-254, 2024.
- [9] L. Jassim, W. Muzeal, Evaluation of the reality of electronic banking services provided by banks operating in the city of Nasiriya from the users' point of view of these services. *Technium Business and Management*, 11, 1-11, 2025.
- [10] H. Heikal, *et al*, Increasing e-government adoption in Malaysia: MyEG case study. *Journal of Systems and Information Technology*, 19(3/4), 202-227, 2017.
- [11] K. Layne, J. Lee, Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government information quarterly*, 18(2), 122-136, 2001.
- [12] P. Xenia, G. Mentzas, A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Electronic Government: 8th International Conference, EGOV 2009, Linz, Austria, August 31-September 3, 2009. Proceedings*. 8. Springer Berlin Heidelberg, 2009.
- [13] V. Kumar, B. Mukerji, I. Butt, Factors for Successful E-Government Adoption: A Conceptual Framework. *Electronic Journal of E-government*, 5(1), 63-76, 2007.
- [14] T. Shamim, *et al*, Critical factors influencing the intention to adopt m-government services by the elderly. *Research Anthology on Supporting Healthy Aging in a Digital Society*. IGI Global, 1028-1050, 2020.
- [15] F. Sá, Á. Rocha, M. Cota, From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review. *Government Information Quarterly*, 33(1), 149-160, 2016.
- [16] C. Tan, I. Benbasat, R. Cenfetelli, IT-mediated customer service content and delivery in electronic governments: An empirical investigation of the antecedents of service quality. *MIS quarterly*, 77-109, 2013.
- [17] M. Blut, E-service quality: development of a hierarchical model. *Journal of retailing*, 92(4), 500-517, 2016.

- [18] L. Baker, Advancing e-government performance in the United States through enhanced usability benchmarks. *Government Information Quarterly*, 26(1), 82 88, 2009.
- [19] Y. Li, H. Shang, Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197, 2020.
- [20] S. Al-Shawa, *The Impact of Website Quality on Improving the Global Ranking of Syrian Higher Education Institutions (A Proposed Model)*. Unpublished PhD Thesis, Department of Business Administration, Faculty of Economics, University of Lattakia: Syria,(in Arabic), 2021.
- [21] F. Qutaishat, Users' perceptions towards website quality and its effect on intention to use e-government services in Jordan. *International Business Research*, 6(1), 97, 2013.
- [22] W. Zikmund, B. Babin, *Essentials of Marketing Research*. United States of America: Cengage Learning, 3572012.
- [23] B. Ghadeer, *The Basic Approach To Analyzing Data Using IBM SPSS 20 Statistics, The Mechanism Of Using The Program In Conducting Scientific Research Through Examples*. Part Two, Syria, (in Arabic), 2012.