

دور منظومة البطاقة الالكترونية في تقديم الخدمات النفطية للمستهلك السوري

مشروع أعد لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال
MBA - الإدارة التنفيذية

إعداد الطالب: إبراهيم محمد أسعد

إشراف: الأستاذ الدكتور طلال عبود

2022



جميع الآراء الواردة في هذا التقرير تُعبر عن وجهة نظر معدّيه، ولا يتحمل المعهد أي مسؤولية جراء هذا العمل.

الإهداء

الى...

• الأهل والأصدقاء جميعاً

• أولادي الغاليين: ..علي & جنى... حماكم الله

• زوجتي الغالية

• لكل المهتمين

شكر وتقدير

أتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساعدني وأسهم في إنجاز هذا البحث المتواضع ولكل من وقف إلى جانبي.

أخص بالذكر الأستاذ الدكتور طلال عبود الذي كان خير داعم لي في هذه الفترة متمنياً له التوفيق والنجاح و دوام الصحة والعافية.

أتوجه بكامل الشكر والامتنان إلى إدارة المعهد العالي لادارة الاعمال HIBA, وجميع أعضاء الهيئة التدريسية لجهودهم المبذولة خلال فترة الدراسة.

أتوجه بخالص شكري وامتناني للسادة أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم المشاركة في مناقشة هذا المشروع.

شكرا من القلب لزملائي في الدفعة العاشرة جميعا على الخبرات المتبادلة

م إبراهيم اسعد 18-9-2022

فهرس الأشكال والجداول

أ) فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
39	أنواع البطاقات الالكترونية	1
40	الأوراق المطلوبة للحصول على بطاقة عائلية	2
41	خطوات تسليم البطاقة	3
41	خطوات تدقيق البطاقة	4
42	حجز طلب تدفئة	5
42	إنشاء الجولات	6
45	تحديد معتمد الغاز	7
46	مسارات قناة التلغرام الخاصة بمشروع البطاقة الالكترونية	8
59	توزع الإجابات عن التساؤل مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	9
60	توزع الإجابات عن التساؤل مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإللكترونية للحصول على المشتقات النفطية	10
63	قيم اختبار التشتت ANOVA للتساؤل رقم 13 في الاستبيان بالنسبة للفئة العمرية	11
64	قيم اختبار التشتت ANOVA للتساؤل رقم 13 في الاستبيان بالنسبة لقطاع العمل	12
65	قيم اختبار التشتت ANOVA للتساؤل رقم 13 في الاستبيان بالنسبة للتحصيل العالمي	13

ب) فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
32	الأبعاد المقترحة لجودة الخدمة الإلكترونية	1
42	مخصصات بطاقات الآليات	2
50	تصميم الاستبيان	3
53	يوضح آراء بعض المواطنين الذين قام الباحث بسؤالهم	4
57	تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الجنس	5
55	تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	6
58	تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	7
58	تحليل خصائص عينة الدراسة حسب مستو التحصيل العلمي	8
58	تحليل خصائص العينة حسب قطاع العمل	9
59	تحليل خصائص العينة من خلال الاجابات على التساؤل مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	10
60	تحليل خصائص العينة من خلال الإجابات على التساؤل رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	11
61	نتائج اختبار التساؤل رقم 13 من الاستبيان من ناحية جنس العينة	12
62	نتائج اختبار التساؤل رقم 13 من الاستبيان من ناحية الحالة الاجتماعية	13
63	نتائج تحليل التشتت ANOVA بالنسبة للفئة العمرية	14
65	نتائج تحليل التشتت ANOVA بالنسبة قطاع العمل	15
66	نتائج تحليل التشتت ANOVA بالنسبة للتحصيل العلمي	16
67	نتائج اختبار T-Test للعينة	17

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى التعريف بمنظومة البطاقة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات النفطية للمستهلك السوري و الاطلاع على مدى رضى المستهلك السوري عن منظومة البطاقة الإلكترونية وخدماتها .

وكذلك الاطلاع على رضى إدارة شركة محروقات عن الإمكانيات والوسائل التي أتاحتها المشروع لها في توزيع المشتقات النفطية في ظل أزمة نقص التوريدات للمشتقات النفطية التي تعاني منه البلاد

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد ضم مجتمع الدراسة كافة المستهلكين السوريين المستفيدين من خدمات البطاقة الإلكترونية خلال عام 2022، وتم الاعتماد على الاستبيان لغاية جمع البيانات، والتي تم تصميمها إلكترونياً وتوزيعها على المستهلكين السوريين عبر مواقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك، الواتس آب)، وقد بلغ عدد الإجابات 131 إجابة، صالحة للتحليل.

كما تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار الرابع والعشرون في تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية التي تلائم متغيرات الدراسة وتخدم فرضياتها (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الانحدار الخطي البسيط).

وقد توصلت الدراسة إلى وجود موقف راض عن استخدام منظومة البطاقة الالكترونية لتقديم الخدمات النفطية لدى المستهلك السوري

كما أوصت الدراسة بعدة مقترحات لتحسين تقديم الخدمات النفطية وفق منظومة البطاقة الالكترونية

الكلمات المفتاحية: منظومة البطاقة الالكترونية, الخدمات النفطية, المستهلك السوري ،

Abstract

The study aimed to introduce the electronic card system and its role in providing oil services to the Syrian consumer, to see the extent of the Syrian consumer's satisfaction with the electronic card system and its services.

An overview of the economic projects that the country is suffering from

The researcher used the descriptive analytical method, and the entire study community included 131 valid answers.

The fourth edition of the SPSS statistical program, the twenty-first edition, was also relied on for the statistical data collected using the statistical data that fit the study variables and serve its hypotheses (arithmetic mean, standard deviation, simple linear regression.)

The study has obtained a satisfied position for this commercial program

The study found a satisfied position on the use of the electronic card system to provide oil services to the Syrian consumer

The study also recommended several proposals to improve the provision of oil services according to the electronic card system

Keywords: electronic card system, oil services, Syrian consumer,

جدول المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
الفصل الأول: الاطار العام للدراسة	
11	أولاً: المقدمة
12	ثانياً: الدراسات العربية
14	ثالثاً: مشكلة الدراسة
15	رابعاً: اهداف واهمية الدراسة
16	خامساً: منهجية الدراسة
16	سادساً: مجتمع وعينة الدراسة
الفصل الثاني الاطار النظري	
17	1-: المقدمة
17	2-: الحكومة الإلكترونية وخدماتها
18	3-: مفاهيم الحكومة الإلكترونية
19	4-: أدوات ومستلزمات الحكومة الإلكترونية
22	5-: مزايا الحكومة الإلكترونية
23	6-: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
26	7-: امن المعلومات
30	8-:الخدمات الإلكترونية
33	9-:شركة محروقات ومهام بعض المديریات
37	10- شركة تكامل المنفذة للمشروع

38	11- مشروع أتمتة توزيع المشتقات النفطية وغيرها من المواد الأخرى
الفصل الثالث: الإطار العملي	
49	1- تجميع البيانات وتصميم الاستبيان
51	2- المقابلات
59	3- التحليل الإحصائي
الفصل الرابع: النتائج والتوصيات والمقترحات	
72	النتائج
72	التوصيات
73	المقترحات
الفصل الخامس المراجع والمصادر والملاحق	
78	المراجع العربية
78	المصادر
79	ملحق 1 الاستبيان النهائي
82	ملحق 2 نتائج تحليل الاستبيان

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

نقدم في هذا الفصل توصيفاً لمشكلة الدراسة وأهميتها وكذلك أبرز تساؤلات الدراسة وأهدافها، والمنهجية المتبعة لتحقيق هذه الأهداف وحلّ التساؤلات.

1-1 المقدمة

تتسابق الدول فيما بينها وكذلك الشركات المحلية والعالمية بتنافسية عالية نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وإقحامها بشكل سلس وأساسي في جميع القطاعات وبالتحديد قطاع الخدمات (عام وخاص)، ضمن مفاهيم وسياق الحكومة الإلكترونية.

حيث ان إدخال التكنولوجيا في أداء أعمالها وتحسين عملية تقديم خدماتها، وضمان سرعة وكفاءة حصول المواطن على متطلباتهم قد أوجب تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال عدة مشاريع لإيصال خدماتها بالشكل الأمثل واللائق أهمها مشروع البطاقة الإلكترونية (الذكية).

وهو ما انتهجته سوريا لتطوير استراتيجية للحكومة الإلكترونية، عبر تحول العمليات الحكومية وأنشطتها إلى شكل جديد ومطور من فرص تقديم الخدمات التي يكون محورها الأساسي خدمة المواطن، وذلك عن طريق تقنية المعلومات والاتصالات، ونتيجة لذلك سعت سورية ممثلة بحكومتها بالتحول نحو استخدام التكنولوجيا، واعتماد منظومة للبطاقة الإلكترونية لضبط كميات المشتقات النفطية الموزعة للعائلات والآليات وبعض الفعاليات في ظل غياب القدرة على تأمين كامل الاحتياجات لكافة القطاعات، مع الرغبة الشديدة في تحقيق عدالة التوزيع من حيث الكمية المتوفرة وطريقة تأمينها بالزمن المناسب والحد من تهريب هذه المواد المدعومة او الاتجار فيها في السوق السوداء.

نظراً لأهمية المشروع اقتصادياً واجتماعياً، والذي يعتبر ذراع الدولة في تقديم وإيصال خدماتها لكافة المواطنين على أراضي الجمهورية العربية السورية، ونظراً لعدم توفر الإمكانيات الفنية والبشرية المؤهلة

للانطلاق بالسرعة المرجوة لدى شركة محروقات، فقد تم الإعلان عن مشروعها الوطني وتم التعاقد مع إحدى الشركات الوطنية المحلية (شركة تكامل).

أشرفت شركة تكامل على تشغيل مشروع البطاقة الإلكترونية بالشكل الذي ينسجم مع الأهداف التي تتوخاها الحكومة، إضافة إلى الخدمات الأخرى التي تقوم بتقديمها، وباعتبار أن المواطن أهم عنصر في تقديم الخدمات، ولا يمكن لأي شركة النجاح أو الدخول إلى السوق دون الرجوع إلى المواطن الذي يستهلك خدماتها، استوجب على الشركة الاهتمام بالمواطنين وإيجاد الخدمات التي تلبى حاجاتهم ورغباتهم، كما أصبحت مجبرة على معرفة ما يحيط بهم ومعرفة وجهات نظرهم وردود أفعالهم تجاه أي تصرف تقوم به، ومعرفة كيفية ترسيخ الصورة الذهنية عن خدماتها في أذهان المواطن السوري.

2-1 الدراسات السابقة

1-2-1 الدراسات العربية

دراسة بعنوان اصلاح الدعم الحكومي في الجزائر بين مقتضيات الفعالية الاقتصادية والوضع الاجتماعي (الجيلاتي، مروان؛...).

هدفت الدراسة إلى تقييم واقع سياسة الدعم الحكومي في الجزائر من حيث فعاليته الاقتصادية والاجتماعية. وتوصلت إلى أن هذه السياسة واسعة الانتشار ومكلفة للغاية، وعلى الرغم من مساهمتها في تخفيف الأعباء عن الفقراء، إلا أنها موجهة للجميع ودون قيود. اقترحت الدراسة بديلاً للإصلاح وهو التحول التدريجي من نظام الدعم الشمولي إلى نظام التحويلات النقدية المباشرة للمستحقين فقط، مع إصلاح أنظمة الحماية الاجتماعية مما يجعلها أكثر كفاءة استجابة للمتطلبات الاجتماعية.

دراسة (البشير عمارة) ورقة عمل سياسة الدعم الحكومي في الجزائر.

من خلال هذه الدراسة، تم تسليط الضوء على الموضوع ومحاولة تشخيص الظاهرة والوقوف على إيجابياتها وسلبياتها واقتراح بدائل أو نماذج جديدة للدعم بناء على تجارب ناجحة لدول أخرى، بهدف إيصال الدعم لمستحقه وتخفيف العبء عن كاهل الدولة. بينت الدراسة أن سياسة الدعم التي تنتهجها الدولة ورغم المزايا التي تقدمها للمواطنين، إلا أنها مرهقة للميزانية العامة للدولة والاقتصاد الوطني بصفة عامة، نظراً لتفشي ظاهرة التهريب واستفادة غير مستحقي الدعم من مواطنين وأجانب.

الحكومة الإلكترونية - تجربة الجزائر للتحول نحو حكومة إلكترونية. (بن حامد، 2013)

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الجزائر في تطبيق الحكومة الإلكترونية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وقد توصلت الدراسة إلى أن الجزائر تحاول الوصول إلى حكومة إلكترونية من خلال تبنيها مجموعة من التطبيقات كمشروع أوراكل، إلا أنها ما زالت بعيدة كل البعد عن الوصول إلى الحكومة الإلكترونية.

دراسة عبد الكريم (2010) دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر.

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحدث مدرسة في الإدارة قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل الزمن وتطور بفضلها نوع الخدمة العامة ومستواها، وبرز ضمنها النموذج الرشيد للخدمات التي تقدمها الأجهزة والمنظمات البيروقراطية الحكومية.

حاول الباحث من خلال هذه الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية تبعاً لتطبيقات النموذج الأمريكي، باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجياً.
- محاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية، وكيف أثرت إيجاباً في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية.

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث الهدف، إلا أنها تناولت مشكلة جديدة لم تتطرق لها أي من الدراسات السابقة (وفق ما يعلمه الباحث) حول دور منظومة البطاقة الذكية في تقديم الخدمات النفطية للمستهلك السوري فإنها من أوائل الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في بيئة الأعمال السورية.

1-3 مشكلة الدراسة

تقوم شركة محروقات بتأمين الخدمات النفطية للمستهلك السوري وفق معايير ومخصصات محددة، وتشرف على عمل شركة تكامل المكلفة بإدارة مشروع (نظام أتمتة خدمات توزيع المشتقات النفطية وغيرها من الخدمات) وفق توجيهاتها .،

استطاعت الحكومة ممثلة بالجهات المعنية والمستفيدة من المشروع (شركة محروقات، المحافظات، الإدارة المحلية والبيئة) من تحقيق ما يلي:

- جمع بيانات حقيقية وفق الواقع والحالة الراهنة لكافة الأسر السورية ومن بحكمها.
 - إحصاء واقعي لكافة الآليات (عامة، خاصة، دراجات نارية، زوارق، جرارات، آلات هندسية،...).
 - معرفة الحاجة الفعلية من المشتقات النفطية وغيرها من المواد.
 - مراقبة المواد المدعومة من الجهات المعنية من المستودع الى المستهلك.
 - الحد من الهدر والتهرب للمواد المدعومة.
 - إحصاء آني مع العناوين المفصلة لكافة المحطات والمراكز التي تقوم بتقديم الخدمات النفطية.
 - معرفة الأرصد الفعلي بشكل لحظي لكافة المحطات (العامة والخاصة) ومراكز بيع الغاز.
- ومع تطبيق المشروع، أصبحت الجهات المستفيدة قادرة على الإجابة عن العديد من الأسئلة، على سبيل المثال:

1. هل باعت المحطة كامل مخصصاتها من المشتقات النفطية للآليات المتعددة؟
2. هل قام مركز الغاز ببيع كافة الكميات الموردة إليه للمواطنين؟
3. ما عدد العائلات المستهدف للتوزيع؟
4. ما عدد العائلات المستفيدة من مازوت التدفئة؟
5. تقدير حجم الاحتياجات الفعلية المستقبلية من المشتقات النفطية.
6. ما كمية المشتقات النفطية الموزعة فعلياً؟
7. تقدير حجم العجز لتغطية الاحتياجات الفعلية من المشتقات النفطية.

نظراً للنقص الشديد في كمية المشتقات النفطية وعدم استقرار التوريدات نتيجة العقوبات الاقتصادية المفروضة على سورية، فقد تطور المشروع وأخذ على عاتقه مهام أوسع من أتمتة خدمات توزيع المواد المدعومة (مشتقات نفطية + مواد أخرى) إلى عملية إدارة نقص المواد وتوزيعها بطريقة عادلة قدر الإمكان.

نتيجة لهذا النقص الشديد في المشتقات النفطية بشكل متكرر، وعدم استغلال إدارة الجهات المستفيدة من المشروع للمزايا والامكانيات التي يتيحها وتأخرها في اتخاذ إجراءات لإدارة هذا النقص، تكوّن شعور بعدم الرضى عن المشروع (من حيث جودة الخدمة المقدمة) لدى المواطن خصوصاً ما يتعلق بتوفر المادة المدعومة ودور الانتظار الطويل للحصول عليها.

تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الجوهرى الآتي:

هل أدت منظومة البطاقة الإلكترونية دوراً إيجابياً في إيصال الخدمات النفطية (كميات عينية) للمستهلك السوري؟

1-4 أهداف وأهمية الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد دور منظومة البطاقة الإلكترونية في تقديم خدمات المشتقات النفطية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

- تقدير مدى رضى المواطن السوري عن مشروع البطاقة الذكية عبر الخدمات المقدمة من خلاله.
- تقدير رضى إدارة شركة محروقات عن الإمكانيات والوسائل التي أتاحتها المشروع لها في توزيع المشتقات النفطية في ظل أزمة نقص المشتقات التي تعاني منه البلاد.
- اقتراح بعض التوصيات والحلول.

كما تكمن أهمية الدراسة من جانبين:

أهمية علمية: تتمثل الأهمية العلمية باستغلال التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT في حل مشاكل كبيرة الحجم، سواء على صعيد إدارة المعلومات وذلك ببناء وتكوين قواعد بيانات ذات مصداقية حول كافة مكونات المنظومة (المتوفر من المواد، المستفيد، التوزيع، المحطات ومراكز الخدمة،...). كذلك المساعدة في إيجاد أو تجريب طرق لحل مشكلات خاصة

بعملية توزيع المشتقات النفطية سواء من حيث إدارة خطوط الانتظار أو إدارة نقص المواد أو خريطة/مسارات التوزيع الفعلي أو حتى المساعدة في تحديد الفئات المستفيدة وألويات التوزيع.

أهمية عملية: في حين تتمثل الأهمية العملية في تقدير مدى نجاح منظومة البطاقة الإلكترونية من وجهة نظر المستفيد (المواطن)، كذلك استخلاص أهم نقاط الضعف والقوة والسلبيات والإيجابيات من خلال استكشاف الواقع الفعلي لتطبيق المنظومة، وأخيراً محاولة تقديم مقترحات لتلافي السلبيات وتعزيز الإيجابيات التي تُظهرها الدراسة الحالية.

1-5 منهجية الدراسة

حيث أن منظومة البطاقة الإلكترونية تتمتع بأهمية خاصة على صعيد كافة أطراف المجتمع والدولة، ولإعطاء المزيد من المصداقية لنتائج الدراسة الحالية، سنعمد منهجين: الأول استكشافي والثاني تحليلي.

منهج استكشافي عبر القيام بمقابلات شخصية معمقة in-depth interviews مع:

- بعض المديرين من شركتي تكامل ومحروقات والمسؤولين مباشرةً عن تطوير وتطبيق منظومة البطاقة الإلكترونية وذلك للوقوف على مشاكلهم وآرائهم .
- بعض المستفيدين (المواطنين) الذين يتواصلون على مكتب خدمة الزبائن في شركة تكامل.
- بعض المشاركين في التوزيع (محطات، مراكز خدمة).

المنهج الوصفي التحليلي لاستكشاف آراء المستفيدين من المنظومة وذلك عبر دراسة إحصائية وصفية لآراء مجتمع المستفيد من الخدمة (المواطنون)، وسيتم تجميع البيانات (يدوياً وإلكترونياً) من عينة عشوائية عبر استبيان صمم لهذه الغاية.

1-6 مجتمع وعينة الدراسة

ضم مجتمع الدراسة المواطنين المستفيدين من خدمات البطاقة الإلكترونية.

العينة: عينة عشوائية من المستفيدين.

خلال عام 2021 والنصف الأول من عام 2022.

الفصل الثاني: الإطار النظري

يعرض هذا القسم لمحة عن الاتجاه العام للدول والمؤسسات نحو الأتمتة، وبشكل خاص النهج الذي تسير به الحكومة السورية بالإضافة إلى معلومات عن شركة محروقات وشركة تكامل المنفذة للمشروع والإجراءات المتبعة للانضمام الى منظومة البطاقة الذكية و الحصول على الخدمات.

1-2 المقدمة

يشهد العالم ثورة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وكان لهذه الثورة انعكاسها الواضح على كافة مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، مما جعل التنمية مرتبطة بشكل كبير بقدره هذه الدول على مواكبة التقدم والاستفادة من إمكانياته، وكان لثورة المعلوماتية هذه دور في استحداث مفاهيم وأنماط جديدة منها: الإدارة الإلكترونية والإعلام الإلكتروني والحكومة الإلكترونية، والكثير من المفاهيم التي تصاغ بنمط يعتمد على التكنولوجيا كوسيلة من وسائل التواصل مع المواطنين، ومع هذه الثورة بدأت غالبية دول العالم في تطوير سياساتها بما يتناسب مع متطلبات العصر، وبما يكفل أداء وظائفها بأعلى كفاءة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوماً بالبيروقراطية المفرطة، وتعقيد الإجراءات المطلوبة، ومع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح لزاماً على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية لتحقيق ازدهار للاقتصاد المحلي ولتهيئة الاندماج في الاقتصاد العالمي الذي تزداد فيه حدة المنافسة، ومن ثم بدأ التفكير في التحول نحو الحكومة الإلكترونية لكي تتغير الأساليب التقليدية لأداء العمل الحكومي لتتحول لأساليب ممكنة تستخدم التقنيات الحديثة التي تتطور دوماً في ظل ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حتى يتم تقديم الخدمة الحكومية في أسرع وقت وبأقل تكلفة ممكنة (دهليز، 2017).

2-2 الحكومة الإلكترونية وخدماتها

كتاب (فهد بن ناصر العبود 2016) بعنوان الحكومة الذكية- التطبيق العملي للتعاملات الالكترونية الحكومية

يشير الكاتب فيه الى موضوع الحكومة الذكية ومجالات استخدامها وتطبيقاتها المختلفة وطريقة بنائها وتجارب بعض الدول في هذا المجال , وحاول الباحث ان يوضح إيجابيات الحكومة الذكية ومميزاتها واهمية العمل بها في عصر المعلوماتية

2-3 ماهية الحكومة الإلكترونية

كتاب(سمية بنو مروان 2017) بعنوان الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية

2-3-1 مفاهيم الحكومة الإلكترونية

أصبحت برامج الحكومة الذكية أولوية على أجندات حكومات جميع الدول، حيث أنها لا تقدم الخدمات العامة للمواطنين فحسب بل لها دوراً رئيساً في دفع عجلة التنمية وتعزيز الاقتصاد الوطني وزيادة الناتج المحلي وإيجاد المجتمع المعرفي ورفع معدل دخول الأفراد وفتح قنوات استثمارية جديدة امام المواطنين في القطاعين العام والخاص (العبود، 2016).

يعرف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية بأنها عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات العريضة، وشبكة الإنترنت، وأساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية (بن مروان، 2017)، وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عدداً كبيراً من الأهداف مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين، تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيد من الشفافية، أو إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية، كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته.

في عام 2002، عرفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات في المجال الاقتصادي أن (OECD) وخدمات الحكومة للمواطنين.

وتعرف منظمة التعاون والتنمية الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل كما تعني الحكومة الإلكترونية استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين الشؤون العامة بين الجهات الحكومية والمتعاملين معها وفق ضمانات أمنية تحمي المستفيد وطالب الخدمة، أي هي استخدام تقنيات الحاسوب والشبكات بما فيها الشبكة العالمية لتوفير الخدمات للمستفيدين، والتي كانت سابقاً تتجزأ يدوياً في إدارات الدولة بحيث إن

المستفيد ينجز الخدمة الكترونياً بدلاً من أن يذهب شخصياً للإدارة المعنية، لذلك فهي توفر الجهد والمال والوقت للجميع، ومن خلالها يتم التخلص من بعض التعقيدات التي عادة ما تكون مرتبطة بالتعامل مع المؤسسات والمنظمات الحكومية، وتعرف كذلك بأنها قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل إلكترونية للأفراد أو مؤسسات الأعمال أو للجهات والإدارات الحكومية ذاتها في إطار من الشفافية والوضوح.

3-3-2 أدوات ومستلزمات الحكومة الإلكترونية

تتمثل أدوات الحكومة الإلكترونية في الركائز التي تقوم عليها كما يلي:

- أ- الحاسب ممثلاً للعقل وبما يوفره من قواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها.
- ب- نظم الاتصال والشبكات: ممثلاً لشبكة الأعصاب بما يوفره من سرعة نقل البيانات والمعلومات بين الوحدات الإدارية والمؤسسات والمديريات المختلفة.
- ج- النظم المعلوماتية والتطبيقات ممثلاً للمعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة عالية المعرفة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات.

إن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية الذي تتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع الإنترنت بدلاً من الموظف الحكومي التقليدي يستلزم إحداث تغييرات كثيرة واسعة تشمل نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء.

فليس من المعقول مثلاً أن يتم الاتصال بين طالب الخدمة والمسؤولين عبر الإنترنت، ثم يقوم المسؤولون بمراجعة المعلومات يدوياً بالأسلوب التقليدي، فينبغي أن يكون التغيير متكاملًا والأداء متجانسًا، وأن تتم إعادة تنظيم شاملة للخدمات والأدوار، وذلك لأن إدارة الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية عبر الإنترنت لها خصوصياتها ومقوماتها التي تختلف عن الإدارة التقليدية لمثل هذه الخدمات.

ويمكن تلخيص أهم مستلزمات الحكومة الإلكترونية فيما يلي:

العنصر البشري المؤهل:

يحتاج تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذا المجال، وهذا يقتضي من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري

العامل بها حتى يتمكن من إدارة المشروع بشكل فعال، ويلاحظ أن نظام الحكومة الإلكترونية وما ينطوي عليه من تقنية المعلومات الجديدة كثيراً ما يرهب أولئك الذين لا علم لهم به ولم يألفوه، وغالباً ما يحاول الموظفون التقليديون مقاومة ما يجهلون بدلاً من محاولة تعلمه والتجاوب معه.

لذلك ينبغي إقناع من يمكن إقناعه منهم واستبعاد أولئك الذين يقفون عقبة في سبيل التطور الذي فرض نفسه، يحل محلهم من يستطيعون القيام به، ولا شك في أهمية دور القيادة كعنصر أساسي يتولى المبادرة لتحويل الحكومة التقليدية إلى حكومة إلكترونية تتمكن من تغيير نمط تقديم الخدمات المرفقية إلى المواطنين، وليس من اللازم أن تكون هذه القيادة هي القيادة الرسمية المطلعة بدور الرئاسة السياسية أو الإدارية في الدولة، وإنما المهم أن تتمكن هذه القيادة من إقناع الآخرين وجعلهم يشتركون معها في السعي إلى تحقيق نظام الحكومة الإلكترونية الجديد.

الأجهزة العلمية المتطورة:

كما يحتاج تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية إلى أجهزة علمية متطورة ومكلفة، وقد كثرت وتنوعت - في السنوات الأخيرة - الأدوات والمنتجات الخاصة بأنظمة تقنية المعلومات والاتصالات المسموعة والمرئية التي يلزم أو يحسن توافرها لإمكان تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بنجاح. تقوم الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية بمتابعة جميع النواحي الفنية والإدارية الخاصة بعملية التحول الرقمي الذكي على مستوى الحكومة.

المهام الرئيسية:

بالإضافة إلى أنشطتها الداخلية، فإن الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية تقوم بعدة مهام يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. المساهمة في إعداد الموازنات وصياغة التصورات ووضع السياسات والخطط المتعلقة بأنشطة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
2. المشاركة في صياغة الرؤى وإعداد الخطط المختلفة للتحول الرقمي الذكي في الدوائر الحكومية.
3. إعداد الدراسات وصياغة التصورات ورفع التوصيات بخصوص عملية التحول الرقمي الذكي على مستوى الحكومة.

4. المساهمة في الإشراف على وضع وتنفيذ السياسات الخاصة بالتحوّل الرقمي الذكي في الدوائر الحكومية.
 5. المساهمة في إعداد المقترحات الخاصة بتطوير هيكليات الوحدات التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات في الدوائر الحكومية.
 6. المساهمة في إعداد المقترحات الخاصة بتجديد وتطوير الموارد البشرية والمادية اللازمة لتطبيق خطط التحوّل الرقمي الذكي في الدوائر الحكومية.
 7. المساهمة في وضع الآليات اللازمة لإعادة هندسة العمليات والإجراءات الخاصة بعمل الدوائر الحكومية ضمن عملية التحوّل الرقمي الذكي.
 8. المشاركة في أعمال اللجنة العليا للتحوّل الرقمي الذكي وأي لجان أخرى ذات علاقة.
 9. المشاركة في وضع وتطوير المعايير الفنية والإدارية المتعلقة بالخدمات الحكومية الإلكترونية.
 10. المشاركة في الرقابة على الخدمات الإلكترونية الحكومية ومتابعة تنفيذها وفق المعايير المعتمدة.
 11. تقديم خدمات الدعم الفني للجمهور والجهات المستفيدة من الخدمات الحكومية الإلكترونية.
 12. المساهمة في عمليات التنسيق بين مختلف الجهات الحكومية وغير الحكومية من أجل إنجاز عملية التحوّل الرقمي الذكي في الدوائر الحكومية.
 13. وضع الخطط اللازمة للتوعية حول عملية التحوّل الرقمي الذكي، وتسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية بالأساليب المختلفة.
 14. دعم وتشجيع المبادرات والمشاريع الإبداعية ذات العلاقة بالتحوّل الرقمي الذكي.
 15. بناء وتطوير علاقات شراكة مع الجهات الخارجية (أكاديمية، قطاع خاص، نقابات، منظمات محلية ودولية) بما يخدم مشروع التحوّل الرقمي الذكي.
- وتتكون الإدارة العامة للحكومة الإلكترونية من عدة دوائر وهي:

- دائرة التحوّل الرقمي
- دائرة الدعم الفني والعمليات المركزية
- دائرة السياسات والمعايير
- دائرة الأنظمة المركزية

2-3-4 مزايا الحكومة الإلكترونية

لنظام الحكومة الإلكترونية مزايا متعددة لعل أهمها ما يلي:

أولاً: سرعة الإنجاز

لا شك أن إنجاز المعاملة إلكترونياً لا يستغرق غير دقائق معدودة، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور، وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدوياً إذا صلحت النوايا.

لذلك فإن الحكومة الإلكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول على وطول انتظار الدور in-line وليس من خلال الدخول في الصف On-line الخط.

وبفضل سرعة الإنجاز الإلكتروني أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة، باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى الموقع المرسل إليه في لحظات، ويمكن أن يستتبع الرد في لحظات أيضاً إذا كان المرسل إليه مستعداً للرد.

ثانياً: زيادة الإتقان

إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقاناً من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية. وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها، واستغلالاً أمثل لإمكانات الحكومة، من خلال اتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الإلكترونية.

ثالثاً: تخفيض التكاليف

لا شك أن إقامة نظام الحكومة الإلكترونية يحتاج في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد البرامج وتدريب العاملين.

غير أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني - بعد ذلك - تقل تكلفته كثيراً عن أدائها بالطريق التقليدي أو اليدوي، إذ يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة، واختصار الإجراءات ومراحل العمل، فضلاً عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات.

رابعاً: تبسيط الإجراءات

عن طريق الحكومة الإلكترونية، يمكن القضاء على البيروقراطية بمعناها البغيض ونتائجها السيئة المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال وتعذيب أصحاب المصلحة، وعلى سبيل المثال يلزم للإفراج عن البضائع من الدوائر الجمركية في أغلب الدوائر العربية الحصول على ما يقارب من عشرين توقيعاً من توقيعات الموظفين القابعين في مكاتب مبعثرة في أماكن مختلفة، ويقتضي الحصول على كل توقيع منها الدخول في الصف وانتظار الدور لمدة قد تطول، و الحصول عليها جميعاً للتمكن من الإفراج الجمركي يستغرق مدداً مضاعفة وجهداً مضمناً. وعن طريق الحكومة الإلكترونية يمكن تبسيط وتيسير الإجراءات، بل وبخطوة واحدة تتم من خلال الدخول على الخط مع الحكومة عبر شبكة المعلومات و يمكن إنجاز المطلوب بسرعة وسهولة توفيراً للوقت والجهد، وهذا يؤدي إلى تقليص النفقات، خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين. ويمكن في نظام الإدارة الإلكترونية لموظف واحد إنهاء المعاملة المطلوبة وتقديم الخدمات لصاحبها دون رجوع إلى رؤسائه أو رفاقه في العمل، وذلك بالرجوع لقاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف يتخذ قراره على أساسه.

خامساً: الشفافية الإدارية

عندما تتم المعاملات بطريقة إلكترونية دون اتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، فلا يكون هناك مجال للرشوة أو تلاعب الموظفين وسوء معاملتهم للمعنيين، وفي ذلك مكافحة للفساد الوظيفي وجرائم العمل، بالإضافة إلى أن الإنجاز الإلكتروني لا يتم أمام الجمهور، مما يجعله أيسر تحقيقاً لتجنبه لمشكلات المواجهة المباشرة مع أصحاب الشأن وطالبي الخدمة، خاصة من ذوي الوعي المنخفض من الناس.

كتاب (د. نوي طه حسين - د. ياقوتة بودوشن - أ. غربي يسين سي لاخضر لعام 2018) بعنوان

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية

2-4-1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف أنواع المؤسسات الهادفة وغير الهادفة إلى الربح في عملياتها المختلفة سواء كان ذلك في عمليات التخطيط والإشراف أو التوثيق أو الشؤون الإدارية المالية أو غيرها من أوجه النشاط، بالإضافة إلى أنها تحل كثيراً من مشاكل العمل وتؤدي قدرة الموارد الأخرى للمنظمة، كما أنها تعتبر مصدر لخلق القيمة.

قبل الخضوع في تعريف تكنولوجيا المعلومات لآبد أولاً من التطرق إلى مفهوم التكنولوجيا التي تعرف بأنها التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية، وتوجيه الاكتشاف والقوى الكامنة بغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل وتعرف بأنها تطبيق تقنية معينة في تصميم وإنتاج منتج معين، إن تكنولوجيا المعلومات هي "التقنية التي تسمح بإنتاج المعلومة، إنتاج المعلومة يعني جمعها، معالجتها، تخزينها وتوزيعها، وهناك تعريف آخر لتكنولوجيا المعلومات على أنها نطاق واسع من القدرات والمكونات أو العناصر المتنوعة المستخدمة في معالجة وخرن وتوزيع البيانات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة.

أسباب التسارع في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات

أوضح تروبان في عام 2007 (Turban, 2007) أن هناك مجموعة من الأسباب أدت إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات تتمثل في:

تعقد وتقلب بيئة الأعمال

إن البيئة التي تعمل في ظلها المنظمات أصبحت أكثر تعقيداً وتقلباً، فالتقدم في الاتصال والتكنولوجيا خلق العديد من التغيرات فضلاً عن التغيرات الأخرى الناتجة عن العوامل السياسية والاقتصادية، مما جعل المنظمات تقوم بالأنشطة الهادفة إلى تحسين وحماية عملياتها كإعادة الهندسة، تحسين عملية التنبؤ، بناء تحالفات استراتيجية مع منظمات أخرى، وذلك بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات كأداة داعمة لكل هذه الأنشطة لضمان بقاء المنظمة واستمرارها في بيئة تتميز بالتعقيد وعدم الاستقرار.

المنافسة القوية والاقتصاد العالمي

أدت الضغوط التي تمارسها المنظمات الدولية وكذلك من التكنولوجيا المتقدمة إلى حدة المنافسة العالمية، هذه الأخيرة التي أصبحت لا تركز فقط على الأسعار وإنما على الجودة، مستوى الخدمة، سرعة التسليم وتقديم منتجات حسب طلب العميل. وفي هذا الإطار تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات العالمية في الحصول على مزايا متعددة كتحسين الإنتاجية، رفع مستوى الخدمة وزيادة الربحية.

المسؤولية الاجتماعية

لا شك أن التفاعل بين المنظمات والمجتمع لا ينقطع، وأصبحت المنظمات في الآونة الأخيرة أكثر

إدراكاً لهذا التفاعل وأهميته، حيث تسعى إلى المساهمة في القيام بالخدمات الاجتماعية كالرقابة البيئية، الصحة والسلامة المهنية، تكافؤ الفرص ومراعاة حقوق المستهلك، ويمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تدعم أنشطة المسؤولية الاجتماعية من خلال نظم دعم القرار لمراقبة تكافؤ الفرص والنظم الخبيرة لتحسين الرقابة البيئية.

توقعات المستهلكين

أصبح المستهلك اليوم أكثر دراية ومعرفة بالسلع والخدمات المتاحة وجودتها مما جعله يطلب أفضلها، بالإضافة إلى المنتجات التي تنتج حسب طلبه ومن ناحية أخرى فإن المستهلك يطلب معلومات أكثر تفصيلاً عن السلع التي يريدّها وهذا ما جعل المنظمات في حاجة إلى أن تصبح قادرة على توصيل المعلومات بسرعة لإشباع رغبات وحاجات المستهلك، ومن هنا ظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين المنظمات من تحقيق ذلك.

تغير هيكل الموارد

في العصر الصناعي ساد الاعتقاد بأن هناك أربع موارد رئيسية للمنظمة هي (الما دية، البشرية، المالية، المواد الخام) أما الآن فيوجد عامل رئيسي خامس هو المعلومات، ومن هنا ظهرت أهمية تكنولوجيا المعلومات للقيام بمعالجة هذه المعلومات والاستفادة منها خاصة في ظل الانفجار المعلوماتي الحالي.

العولمة

تعتبر هذه الأخيرة من أهم العوامل التي أدت إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت المحرك للمنظمات تجاه العولمة من خلال استخدام الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصالات والثورة المعلوماتية كطاقة مولدة ومحركة للعولمة بكل ما تحمل من تقنيات جديدة وأساليب حديثة وذلك عبر التجارة الإلكترونية والتحرك الإلكتروني.

كتاب نظام المعلومات الإدارية (الجامعة الافتراضية السورية) الدكتور اياد زوكار

2-4-2 امن المعلومات

سنبين لماذا قد تتعرض نظم المعلومات للمخاطر والأخطاء وإساءة الاستخدام من خلال مجموعة من التهديدات مثل الفيروسات والديدان وأحصنة طروادة وبرمجيات التجسس والمتسللين. ولأهمية نظم المعلومات تم إيجاد العديد من الأدوات والتقانات الضرورية لتخفيف هذه التهديدات والحفاظ على أمن

نظم المعلومات مثل إدارة الهوية والمصادقة والجدران النارية وأنظمة كشف التسلل ومكافحة الفيروسات وتأمين الشبكات والتشفير وضمان توافر الأنظمة.

Vulnerable to destruction, الأخطاء وإمكانية التدمير والخطأ وسوء الاستخدام في نظم المعلومات, error, and abuse in Information Systems

إذا حاولنا الاتصال بالإنترنت بدون جدار حماية أو برنامج مكافحة فيروسات، فسيتم تعطيل الكمبيوتر في غضون ثوان قليلة، وقد يستغرق الأمر عدة أيام حتى نتمكن من إصلاح الضرر. وإذا كنا نستخدم الكمبيوتر في العمل، فقد لا نتمكن من البيع للعملاء أو تقديم طلبات للموردين أثناء تعطل الجهاز. وقد نجد أن نظام الكمبيوتر الخاص بنا قد تم اختراقه من قبل جهات خارجية الذين ربما سرقوا أو دمروا البيانات القيّمة، بما في ذلك بيانات الدفع السرية الخاصة بالعملاء أو الموردين، وإذا تم إتلاف الكثير من البيانات أو الكشف عنها، فقد لا تتمكن الشركة من استرداد البيانات! لذلك على المديرين جعل موضوع الأمن والضوابط أولوية قصوى.

يشير الأمن Security إلى السياسات والإجراءات والتدابير التقنية المستخدمة لمنع الوصول غير المصرح لهم أو التغيير أو السرقة أو الأضرار المادية لنظم المعلومات. أما الضوابط Controls فهي الطرق والسياسات والإجراءات التنظيمية التي تضمن سلامة أصول المؤسسة، ودقة وموثوقية سجلاتها، والالتزام التشغيلي بمعايير الإدارة.

لماذا تكون الأنظمة عرضة للخطر؟

عندما يتم تخزين كميات كبيرة من البيانات في شكل إلكتروني، فإنها تكون عرضةً لأنواع كثيرة من التهديدات، ومن خلال شبكات الاتصالات، يتم ربط نظم المعلومات في مواقع مختلفة. ولا تقتصر إمكانية الوصول غير المصرح به أو سوء الاستخدام أو الاحتيال على موقع واحد، بل قد تحدث في أي نقطة وصول في الشبكة.

إن التهديدات الأكثر شيوعاً ضد نظم المعلومات المعاصرة، التي يمكن أن تتبع من العوامل التقنية والتنظيمية والبيئية التي تتفاقم بفعل قرارات الإدارة السيئة. ففي بيئة الحوسبة للعميل/المخدم متعدد الطبقات، توجد ثغرات أمنية في كل طبقة وفي الاتصالات بين الطبقات. حيث يمكن أن يتسبب المستخدمون في طبقة العميل في حدوث ضرر عن طريق إدخال الأخطاء أو الوصول إلى الأنظمة دون تصريح، من الممكن الوصول إلى البيانات المتدفقة عبر الشبكات أو سرقة البيانات القيّمة أثناء الإرسال أو تغيير البيانات دون تصريح. وقد يتسبب الإشعاع في تعطيل الشبكة في نقاط مختلفة

أيضاً. ويمكن للمتطفلين شن هجمات رفض الخدمة أو البرامج الضارة لتعطيل تشغيل مواقع الويب. ويمكن للأشخاص القادرين على اختراق أنظمة الشركات سرقة بيانات الشركة المخزنة في قواعد البيانات أو الملفات أو إتلافها أو تغييرها. وتتعدّل الأنظمة في حالة تعطل أجهزة الكمبيوتر أو عدم تهيئتها بشكل صحيح أو تلفها بسبب الاستخدام غير السليم أو الأعمال الإجرامية. كما قد تتسبب الأخطاء في البرمجة أو التثبيت غير الصحيح أو التغييرات غير المصرح بها في فشل برنامج الكمبيوتر. وأخيراً، يمكن أن يؤدي انقطاع التيار الكهربائي أو الفيضانات أو الحرائق أو الكوارث الطبيعية الأخرى إلى تعطيل أنظمة الكمبيوتر، وتساهم الشركة المحلية أو الخارجية مع شركة أخرى في ضعف النظام إذا كانت المعلومات القيمة موجودة على الشبكات وأجهزة الكمبيوتر الخارجة عن سيطرة المؤسسة. فبدون ضمانات قوية قد يتم فقدان البيانات القيمة أو إتلافها أو الوقوع في الأيدي الخطأ، مما يكشف عن أسرار تجارية مهمة أو معلومات تنتهك الخصوصية الشخصية. يزيد انتشار الأجهزة المحمولة في مجال الحوسبة التجارية من هذه المشاكل. فمن السهل فقدان أو سرقة الهواتف.

1-2-4-2 التهديدات العالمية: الإرهاب الحاسوبي و الحرب الإلكترونية: Global Threats: Cyberterrorism and Cyberwarfare

إن الأنشطة الإجرامية الإلكترونية السيبرانية مثل إطلاق البرامج الضارة وهجمات الحرمان من الخدمة والاحتيال ... لا حدود لها. وتتيح الطبيعة العالمية للإنترنت للمجرمين الإلكترونيين العمل وإلحاق الأذى من أي مكان وفي أي مكان في العالم. كما نجحت نقاط الضعف في الإنترنت في تحويل الأفراد بل وحتى دول بالكامل إلى أهداف سهلة للقرصنة بدوافع سياسية وللقيام بأعمال التخريب والتجسس.

- **الحرب الإلكترونية Cyberwarfare** هو نشاط ترعاه الدولة ويهدف إلى شل وهزيمة دولة أخرى عن طريق اختراق أجهزة الكمبيوتر أو الشبكات الخاصة بها للتسبب في الضرر والتعطيل. كما تشمل الحرب الإلكترونية الدفاع عن نفسها ضد هذه الأنواع من الهجمات. والحرب الإلكترونية أكثر تعقيداً من الحرب التقليدية. فعلى الرغم من أن العديد من الأهداف المحتملة هي أهداف عسكرية، إلا أنه يمكن شل شبكات الكهرباء والأنظمة المالية وشبكات الاتصالات في بلد ما عن طريق الاتصالات. كما يمكن لجهات فاعلة من غير الدول مثل الإرهابيين أو الجماعات الإجرامية شن الهجمات الإلكترونية أيضاً، وغالباً ما يكون من الصعب تحديد من المسؤول عن هذه الهجمات. ولهذا يجب أن تكون الدول في حالة تأهب دائماً للبرامج الضارة والتكنولوجيات الأخرى التي يمكن استخدامها ضدها. وتشكل الحرب الإلكترونية تهديداً خطيراً للبنية التحتية للمجتمعات الحديثة، حيث تعتمد مؤسساتها المالية والصحية والحكومية والصناعية الكبرى على الإنترنت في عملياتها اليومية.

التحديات الداخلية: الموظفون Internal Threats: Employees

نميل إلى الاعتقاد بأن التهديدات الأمنية التي تواجه الشركة تأتي من خارجها. والواقع أن المطلعين في الشركة يطرحون مشاكل أمنية خطيرة. فالموظفون يتمتعون بالقدرة على الوصول إلى المعلومات المتميزة، وفي ظل اجراءات أمنية الداخلي غير متينة، فإنهم غالباً ما يتمكنون من دخول أنظمة المؤسسة دون ترك أي أثر.

الهندسة الاجتماعية Social Engineering

إن قلة المعرفة لدى المستخدم هي السبب الأكبر لانتهاكات أمان الشبكة، حيث ينسى العديد من الموظفين كلمات المرور الخاصة بهم للوصول إلى أنظمة الكمبيوتر أو يسمحون لزملاء العمل باستخدامها، مما يعرض النظام للخطر. وأحياناً يقوم المتسللون الذين يسعون للوصول إلى النظام بخداع الموظفين للكشف عن كلمات المرور الخاصة بهم من خلال التظاهر بأنهم أعضاء شرعيون في الشركة وهم بحاجة إلى المعلومات. وتسمى هذه الممارسة بالهندسة الاجتماعية.

كما أن المستخدمين النهائيين وأخصائيي نظم المعلومات يشكلون مصدراً رئيساً للأخطاء التي تحدث في نظم المعلومات، حيث يقوم المستخدمون بإحداث أخطاء عند إدخال بيانات غير صحيحة أو عند عدم اتباع الإرشادات المناسبة لمعالجة البيانات واستخدام أجهزة الكمبيوتر. وقد يتسبب متخصصو نظم المعلومات في حدوث أخطاء في البرامج أثناء تصميم وتطوير البرمجيات الجديدة أو صيانة البرمجيات القائمة.

3-4-2 أدوات وتقنيات حماية موارد المعلومات Tools and Technologies for Safeguarding Information Resources

تمتلك الشركات مجموعة من التقنيات لحماية موارد المعلومات الخاصة بها. وهي تتضمن أدوات لإدارة هويات المستخدمين، ومنع الوصول غير المصرح به إلى الأنظمة والبيانات، وضمان توفر النظام، وضمان جودة البرامج.

1-3-4-2 إدارة الهوية والمصادقة Identity Management and Authentication

تمتلك الشركات الكبيرة والمتوسطة بنية تحتية معقدة لتكنولوجيا المعلومات والعديد من الأنظمة، ولكل منها مجموعة المستخدمين الخاصة بها. يقوم برنامج إدارة الهوية بأتمتة عملية تتبع جميع هؤلاء المستخدمين وصلاحيات النظام الخاصة بهم، مع منح كل مستخدم هوية رقمية فريدة للوصول إلى كل

نظام. ويشمل أيضا أدوات لمصادقة المستخدمين وحماية هوياتهم والتحكم في الوصول إلى موارد النظام.

2-3-4-2 الجدران النارية وأنظمة كشف التسلل ومكافحة الفيروسات Firewalls, Intrusion Detection Systems, and Antivirus Software

بدون الحماية من البرامج الضارة والمتسللين سيكون الاتصال بالإنترنت خطيرا جدا. لقد أصبحت الجدران النارية وأنظمة الكشف عن التسلل وبرامج مكافحة الفيروسات أدوات العمل الأساسية.

الجدران النارية Firewalls: تمنع الجدران النارية أو جدران الحماية المستخدمين غير المصرح لهم من الوصول إلى الشبكات الخاصة، وجدار الحماية هو مزيج من الأجهزة والبرمجيات التي تتحكم في تدفق حركة مرور على الشبكة الواردة والصادرة، ويتم وضع هذه الجدران عادةً بين الشبكات الداخلية الخاصة للمنظمة والشبكات الخارجية غير الموثوق بها مثل الإنترنت، على الرغم من أنه يمكن استخدام جدران الحماية لحماية جزء واحد من شبكة الشركة عن باقي الأجزاء. يعمل جدار الحماية كحارس البوابة الذي يفحص أوراق اعتماد كل مستخدم قبل أن يمنح الوصول إلى الشبكة. بحيث يحدد الأسماء وعناوين IP والتطبيقات وغيرها من خصائص حركة المرور الواردة. ويقوم بالتحقق من هذه المعلومات وفقاً لقواعد الوصول التي قام مسؤول الشبكة ببرمجتها في النظام. ويمنع جدار الحماية الاتصال غير المصرح به داخل الشبكة وخارجها.

3-3-4-2 التشفير والبنية التحتية للمفتاح العام Encryption and Public Key Infrastructure

تستخدم العديد من الشركات التشفير لحماية المعلومات الرقمية التي تقوم بتخزينها أو نقلها فعلياً أو إرسالها عبر الإنترنت.

التشفير Encryption: هو عملية تحويل النص العادي أو البيانات إلى نص مشفر لا يمكن قراءته بواسطة أي شخص آخر غير المرسل والمستقبل المقصود. ويتم تشفير البيانات باستخدام رمز رقمي سري يُسمى مفتاح التشفير، يحول البيانات العادية إلى نص مشفر. ويجب فك تشفير الرسالة من قبل المستقبل حتى تتم قراءتها.

إن إمكانية إنشاء جلسات آمنة تكون مضمّنة في برنامج متصفح الإنترنت للعمليات وفي المخدمات. ويتفاوض العميل والمخدّم حول المفتاح ومستوى الأمان المطلوب استخدامه. وبمجرد إنشاء جلسة آمنة بين العميل والمخدّم، يتم تشفير جميع الرسائل في تلك الجلسة.

2-5 الخدمات الإلكترونية

وتشمل جميع الخدمات العامة التي تقدمها الحكومة لجمهورها مثال تجديد رخصة القيادة، إصدار شهادات الميلاد، التصريح عن الدخل، الاشتراك في خدمات الجوال الحكومية، الاستعلام عن حالة الطقس، الخدمات القطاعية على اختلافها مثل الصحية الإلكترونية، التعليم الإلكتروني وغيرها كما هو الحال في سوريا هي وسيلة للحصول على المواد العينية من مشتقات نفطية ومواد اخرى مدعومة ونظرا لطبيعة الحكومة الإلكترونية فإنها من الممكن أن تقدم تلك الخدمات في 24 ساعة للدخول إلى (eServices Portal) اليوم وعلى مدار السنة، وعادة ما يتم بناء بوابة إلكترونية موحدة تعكس (eServices Packages) تلك الخدمات التي يتم تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية حاجات المواطن ومؤسسات الأعمال وليس الجهة الحكومية التي تقدمها، وبالإضافة إلى الإنترنت كوسيلة لطلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءا منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال او مراكز خدمات ((مركز خدمة المواطن - مراكز الخدمة الذاتية في شركة محروقات) في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا.

2-5-1 جودة الخدمة العمومية الإلكترونية وأبعادها

إن مصطلح الجودة يعني مفهومين اثنين، كلاهما مرتبط ارتباطا وثيقا بالآخر، المفهوم الأول يرتبط بالخدمة أو المنتج نفسه، والمفهوم الثاني يرتبط بالعلاقة بين المستهلك والخدمة أو المنتج. وبناء على هذا الارتباط فإن المفهوم الأول ينظر إلى الجودة من حيث مدى مطابقة الخدمة أو المنتج للمواصفات المحددة له، مما يدل على أنه يمكن تحديد مواقع الخطأ بسهولة وإصلاحه أو تقاديه قبل تقديم الخدمة للمستهلك، أما المفهوم الثاني فيرى أن الجودة هي مدى ملائمة المنتج أو الخدمة للغرض الذي أنتجت من أجله، وهكذا فإن المفهوم الثاني للجودة يمكن أن يكون أكثر قبولا، خاصة وأن الخدمة أو المنتج قد يكون متفقا تماما مع المواصفات ولكنها لن تجد من يطلبها لذا فإن إشباع الخدمة أو المنتج للرغبة، وتحقيقه للغرض الذي أنتج من أجله أمر ملح في جميع الحالات، وهذا ما يجعل الاهتمام ينتقل من رقابة نظام الأداء الداخلي إلى الاهتمام بالعلاقة مع المستهلك.

الخدمة الإلكترونية (E-Service): إن الخدمة الإلكترونية هي خدمة شأنها شأن الخدمات الأخرى من الخدمات التقليدية مع فارق اساسي هو أنها خدمة تتم على مستوى شبكة الإنترنت، وعلى هذا الأساس تعرض مفهوم الخدمة الإلكترونية إلى العديد من التنقيح والتطوير منذ بدأ استخدامها على

مستوى الشبكة. فالخدمة الإلكترونية هي مصطلح عام يشير عادة إلى توفير الخدمة عبر الانترنت وبالتالي فقد تتضمن الخدمة الإلكترونية أيضا التجارة الإلكترونية، وتعرف كذلك بأنها عملية لنقل الوثائق بشكل الكتروني الى العنوان الالكتروني للزبون بهدف تقديم خدمة معينة.

كما أن الخدمة الإلكترونية تتعلق بخدمة تعرض لمستهلك في وجود وسيط عبارة عن شبكة إلكترونية، وتدعم قرار شرائه الإلكتروني، باعتبار أن الخدمة الإلكترونية شكل من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون الخدمة نفسه بنفسه، فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات أو استفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الالي. لذا ينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزا على حاجات ورغبات وتطلعات وتوقعات وخبرة الزبون.

جودة الخدمة الإلكترونية: التقييم الشامل للعملاء والحكم الصادر عن التميز والجودة في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات في السوق الافتراضية.

أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية: بالاعتماد على مجموعة من النماذج لباحثين ومفكرين من بينهم هوفمان وآخرون (1997) , كوكس ودال (2001) , لي ولين (2005) , فاسناشت وكويس (2006) , كريستوبال وآخرون (2007) وبالاعتماد على النموذج المقترح لأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية من طرف : د نجم عبود نجم، د باسم المبيضين، "الجودة الإلكترونية: نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية"، عمان 2009. نبين في الجدول الابعاد المقترحة لجودة الخدمة الإلكترونية.

ت	المكونات الرئيسية	الابعاد والخصائص
1	مواقع الخدمة (موقع الانترنت – تطبيقات الكترونية- وسائط التواصل الاجتماعي	سهولة الوصول والاستعمال التنظيم الداخلي للصفحات الرئيسية والفرعية . الصور والبيانات والأشكال والحركات ذات العلاقة بغرض وموضوعات وخدمات الموقع. توفر الصلات بالمواقع الأخرى. تعدد اللغات
2	جودة البرمجيات: إن البرمجية (software) هي تعليمات تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب. والبرمجيات نوعان :برمجية النظام (system software) وهي التي تدير وتراقب أنشطة الحاسوب، وبرمجيات التطبيق Application software وهي التي تهتم بإنجاز المهام للزبائن	قابلية الصيانة: هل يمكن تثبيتها. المرونة هل استطيع ان اغيرها. الصواب هل هي تقوم بما هو مطلوب القيام به. قابلية الاستخدام: هل هي مصممة من اجل المستفيد. قابلية النقل: هل ممكن استخدامها في مكان اخر. إعادة الاستخدام : هل يمكن إعادة استخدامها كليا او جزئيا قابلية التشغيل البيئي: هل يمكن للبرمجة ان تعمل وتتداخل مع نظام آخر.

	النهائيين، تتحدد جودتها بالأبعاد المقابلة.	
3	جودة المعلومات: يمكن تحديدها من خلال الأبعاد المقابلة.	<ul style="list-style-type: none"> -الشكل(الوضوح ,الوسائط المتعددة, ومستوى التفصيل) -موثوقية ودقة المعلومة. -ثراء والتنوع واهمية المعلومة للمستهلك(ذكاء الكتروني) -ارشفة المعلومات السابقة. -الإحالة الى مصادر ومواقع موثوقة -تحديث المعلومات مع تحديد تاريخ التحديث الأخير . - درجة الصلة بالخدمة او موضوع الموقع.
4	جودة الخدمة الالكترونية	<ul style="list-style-type: none"> -خيارات الخدمة المتعددة. -الصلات بالمواقع المتعددة ذات العلاقة بكل خدمة مقدمة. -الاتصال والاستجابة.
5	الأخلاقيات الإلكترونية :هي مجموعة المبادئ الأخلاقية التي تحكم تصرفات الأفراد والشركات على الشبكة العالمية .ولا شك في ان الخدمات الإلكترونية حتى لو كانت مجانية لا يمكن أن تقدم بدون قدر ملائم من المصداقية والثقة والنزاهة في التعامل.	<ul style="list-style-type: none"> -التأكيد على الثقة والمصداقية. -سياسة وقواعد الخصوصية. -المضادات للفايروسات والبريد المزعج وغيرها. -أمن المعلومات -المراجعة الأخلاقية الدورية.

الجدول رقم 1 الأبعاد المقترحة لجودة الخدمة الإلكترونية

يتشعب عن موضوع الدراسات تساؤلات فرعية عديدة من أهمها:

- ما مدى قدرة منظومة البطاقة الإلكترونية على مواكبة تغير الظروف التشغيلية في شركة محروقات وتأمين المشتقات النفطية للمستهلك السوري؟
- وهل تمتلك المنظومة من المرونة ما يساعد صاحب القرار على إدارة الموارد المتوفرة لديه واستثمار البيانات التي قدمتها المنظومة لتحسين تقديم الخدمة؟
- وهل سهلت المنظومة على المواطن الحصول على الخدمات المقدمة من خلالها بيسر واحترام؟
-

2-6 الشركة السورية لتخزين وتوزيع المواد البترولية (محروقات)

تأسست الشركة السورية لتخزين وتوزيع المواد البترولية (محروقات) بموجب المرسوم التشريعي رقم 9 لعام 1974 وهي من الشركات التابعة لوزارة النفط والثروة المعدنية. ولاحقاً بعد بصدور مرسوم إحداث

المؤسسة العامة للتكرير والتوزيع، أصبحت شركة محروقات إحدى شركات هذه المؤسسة. تعتبر شركة محروقات إحدى أهم شركات القطاع العام النفطية ذات الطابع الاقتصادي والخدمي، وحسب مهامها فهي على اتصال مباشر مع المواطنين وبجميع الفعاليات الاقتصادية والخدمية في الجمهورية العربية السورية.

2-6-1 مهام وأهداف الشركة

أنيطت بالشركة مهام تأمين المشتقات النفطية بأنواعها المختلفة إلى القطاعات المستهلكة في القطر، وكذلك تأمين كافة المستلزمات لتنفيذ مهامها، من نقل وتخزين وتوزيع سواءً المنتجات النفطية المحلية أو المستوردة، حيث تقوم الشركة بنقل وتخزين وتوزيع البنزين بأنواعه، المازوت، الديزل، الكيروسين بأنواعه، الفيول، الغاز السائل LPG، الإسفلت، فحم الكوك، المواد المذيبة/البنزين المحسن، النفثا الخفيفة المهدرجة، الأكزولين، الوايت سبيريت، التولوين؛ كما تقوم محروقات بتسويق الزيوت المعدنية من إنتاج معمل مزج الزيوت المعدنية التابع للشركة العامة لمصفاة حمص، وتأمين احتياجات جميع جهات القطاع العام من الزيوت المعدنية والشحوم والتي لا ينتجها معمل المزج. تؤمن الشركة القسم الأكبر من المواد التي تتعامل بها محلياً من مصفاتي /حمص وبانياس/ وتستورد باقي احتياجاتها عن طريق مكتب تسويق النفط التابع لرئاسة مجلس الوزراء.

تقوم الشركة بتنفيذ مهامها من خلال خطط سنوية استثمارية وتجارية وقوى عاملة منسجمة مع النمو الاقتصادي والاجتماعي والخدمي الذي يشهده القطر في مختلف المجالات. وتتابع الشركة الجهد المستمر لتوسيع مرافقها ونشاطاتها لتكون ملبيةً بشكل دائم لحاجة جميع القطاعات ومسايرةً لمتطلبات النمو في المجالات المختلفة (الإنتاجية والخدمية) وأتمتة العمل وتكنولوجيا المعلومات.

تهدف الخطة إلى تحقيق ما يلي:

1. تأمين احتياجات السوق المحلية بكافة أنواع المشتقات النفطية، وتعزيز المخازين باستمرار.
2. أتمتة عمليات نقل وتخزين وتوزيع المشتقات النفطية (القياس المؤتمت) للكميات المستلمة من المصافي وكذلك المستوردة ولمحتويات الخزانات والترحيل عبر الأنابيب والقطارات والصهاريج البرية ومراقبة مسارات ومواقع الصهاريج البرية.
3. إنشاء محطات لتموين الطائرات في كافة المطارات.

4. إنشاء محطات تعبئة وقود في مراكز مدن المحافظات.
 5. إنشاء مستودعات للزيوت والشحوم المعدنية حسب متطلبات الشركة في المحافظات.
 6. زيادة السعات التخزينية للغاز السائل في المحافظات.
 7. إنشاء وحدات غاز متكاملة في كافة المحافظات
 8. إنشاء مراكز توزيع غاز في المدن.
 9. تأهيل وتجهيز المخبر المركزي والمخابر في المحافظات لتحليل المشتقات النفطية والزيوت والشحوم وفق أحدث الآليات والتقنيات الجديدة.
 10. تجديد وحدات تعبئة الغاز وتأمين الجاهزية الفنية العالية لها بشكل دائم.
 11. متابعة أتمتة الأعمال الإدارية والمحاسبية في الشركة.
 12. زيادة السعات التخزينية من خلال إنشاء خزانات جديدة للمشتقات النفطية في المحافظات.
- تسعى الشركة بشكل دائم إلى تخفيض تكاليف الإنتاج وترشيد الإنفاق من خلال تطوير أساليب عملها وتحديثها وقد حققت مؤخراً إنجازات هامة بذلك.

2-6-2 الهيكل التنظيمي لشركة محروقات

الإدارة العامة. تتألف من المديرية المركزية التالية

مديرية مالية-مديرية تجارية- مديرية التشغيل والصيانة- مديرية المتابعة- مديرية المشروعات- مديرية التنمية الإدارية- مديرية عمليات الغاز- مديرية التخطيط - مديرية قانونية- مديرية التقنية ونظم المعلومات).

فروع الشركة: فرع محروقات (دمشق -ريف دمشق-درعا- السويداء - حمص- حماه- حلب- ادلب- دير الزور -الحسكة- الرقة طرطوس - اللاذقية القنيطرة-المنطقة الجنوبية- دمشق وريفها للغاز)

يتكامل عمل كافة المديرية والأقسام لإنجاز مهام الشركة وفق توجيهات الإدارة العامة بالتنسيق مع الجهات المعنية لتأمين خدماتها في تخزين وتوزيع المشتقات النفطية للقطاعات العامة والخاصة ولكافة الفعاليات (صناعية، تجارية، زراعية، سياحية، اتصالات، مصارف،....) ولجميع المواطنين وفق الإمكانيات المتاحة، خصوصاً في الظروف الراهنة التي تعيشها سوريا.

3-6-2 مديرية التشغيل والصيانة

سوف نتطرق لعمل هذه المديرية كون مشروع البطاقة الذكية بمنظومته المتكاملة قد أتاح لها بيانات واقعية لم تكن متوفرة سابقاً ساعدت في اتخاذ القرار التشغيلي.

تعتبر مديرية التشغيل والصيانة مسؤولة عن:

- استلام المشتقات النفطية المنتجة محلياً في المصافي والموردة خارجياً لها والاشراف على تخزينها في المستودعات المنتشرة في كافة المحافظات.
- مراقبة الأرصدة اليومية المتوفرة في مستودعات الشركة.
- تأمين احتياجات كل محافظة من المشتقات النفطية وفق خطط عمل يومي تعتمد بشكل شهري من وزارة النفط، في الظروف الراهنة ومع قلة التوريدات يتم إعداد خطط تموين يومية.
- يقع على عاتقها تحريك المخازين وتحديد سياسة العمل في مراكز التموين.
- الاشراف على عمل الصهاريج النفطية الناقلة للمادة وفق العقود المبرمة معهم وتنظيم عملهم وفق القواعد والقرارات الصادرة عن السيد وزير النفط.
- التأكد من مطابقة المواد المستلمة للمواصفات القياسية السورية وذلك من خلال عمل المخبر المركزي واللجان الفنية الخبيرة لديها.
- الاشراف على تنفيذ شروط الأمن والسلامة المهنية في كافة مراكز التموين والمستودعات والمحطات والمراكز وتعميم ما هو جديد عليهم.
- الإشراف على الجاهزية الفنية لكافة المستودعات وخطوط نقل المادة العائدة ملكيتها للشركة وتأمين الصيانة اللازمة لها قبل البدء باستثمار منظومة البطاقة الإلكترونية.
-

يتعلق وصول الخدمات النفطية للمستهلك النهائي (المواطن - فعالية) بالخطة التموينية المعتمدة لكل محافظة في ضوء الكميات المتوفرة. ونظراً للاعتماد سابقاً على مراسلات كافة المحافظة لتلبية احتياجاتها دون إمكانية التأكد من دقة وصحة هذه البيانات، فإن ذلك قد أثر بشكل واضح في الخطط الموضوعية، حيث لوحظ معاناة بعض المحافظات بالكميات الموردة لهم، وحدثت أزمات لم تعانيتها باقي المحافظات، وهي كثيرة ومتكررة على مستوى وفترة المشتقات النفطية (بنزين، مازوت، غاز) في كل محافظة.

بعد توفر البيانات بشكل دقيق وواقعي، ومع إمكانية الاشراف على توزيع كامل الكميات الموردة للمحافظات من خلال منظومة البطاقة الالتمتة، فإنه حالياً يتم تلبية حاجة المحافظات من المشتقات بالكميات المتوفرة المتاحة بعدالة توصف بأنها جيدة وتحتاج الى بعض القيود والإجراءات لتحسينها، سوف نتكلم عنها لاحقاً بالمقترحات، على الرغم من وجود تدخل للعامل البشري حتى الان، ولكنه يبقى محدود وقد يكون إيجابياً في بعض الأوقات نتيجة الظروف الراهنة.

مما سبق يمكن القول بأن:

((خطة تموينية دقيقة للمحافظة + آلية توزيع عادلة من خلال منظومة البطاقة الإلكترونية يقابلها رضى المستهلك وشركة محروقات عن تأمين الخدمات النفطية بصورة جيدة)).

2-6-4 مديرية التقانة ونظم المعلومات:

أحدثت هذه المديرية بموجب قرار وزاري بتاريخ 2022/5/29 والتي من خلالها تم دمج قسم البطاقة الذكية ودائرة المعلوماتية من مديرية المتابعة ضمن هذه المديرية .وذلك لتوحيد الجهود لتلبية متطلبات الالتمته على مستوى الشركة ورسم سياساتها المستقبلية في هذا المجال .

من اهداف هذه المديرية :

- 1- اعداد الاستراتيجية العامة لنظم المعلومات والشبكات المعلوماتية في شركة محروقات و وضع الخطط والجدول الزمنية اللازمة لهذه الاستراتيجية
- 2- تأمين البنى التحتية اللازمة لانشاء وتشغيل مراكز المعلومات الخاصة بالمنظومات التقنية المختلفة.
- 3- العمل على تبسيط الإجراءات على مستوى شركة محروقات من خلال تفعيل دور المعلوماتية وإدخال تكنولوجيا المعلومات المناسب لكامل الفعاليات.
- 4- إدارة عمليات المراقبة والتحكم لجميع المنظومات التقنية والمعلوماتية في شركة محروقات .
- 5- تحديد وتأمين احتياجات الشركة من موارد تقنية المعلومات .
- 6- ادامة بيئة تقنية معلوماتية فعالة , موثوق فيها ومرنة وفعالة
- 7- المحافظة على موارد تقنية المعلومات من خلال الصيانة الوقائية والدورية.
- 8- تطوير وتحديث موارد تقنية المعلومات وإقرار المواصفات الفنية المطلوبة لعملية التحديث.

9- المشاركة في تنفيذ مشاريع تقنية المعلومات على المستوى الوطني مثل الحكومة الإلكترونية ,
بنوك المعلومات الوطنية

يتكون الهيكل التنظيمي للمديرية من الوحدات التنظيمية التالية:

1- دائرة البطاقة الذكية:

- شعبة العمليات
- شعبة التدقيق وتحليل البيانات
- شعبة خدمة الزبائن

2- دائرة الدعم التقني:

- شعبة البرامج وتطوير التطبيقات.
- شعبة الدعم الفني والصيانة.
- شعبة أنظمة الشبكات وأمن المعلومات

7-2 شركة تكامل

هي شركة وطنية محلية تعمل شركة تكامل باستخدام التقنيات الحديثة على تقديم خدمات متكاملة للجميع تسهل الحياة، وذلك سعياً منها لتحقيق رؤيتها في بناء كادر وطني مختص في قطاع تقانة الاتصالات والأتمتة، ونقل وتوطين التقانات والخدمات المبنية على الأتمتة، فضلاً عن المساهمة في دعم المجتمع لتقدم فيه الخدمات بعدالة وجودة.

تهدف شركة تكامل إلى:

- المساهمة في تطوير قطاع خدمات الاتصالات و الأتمتة عبر الخدمات التي ترفع من فاعلية الأنشطة اليومية للأفراد والشركات.
- المساهمة في تطوير خدمات الدفع الإلكتروني.
- المساهمة في بناء كادر وطني قادر على تلبية متطلبات الحاضر والمستقبل بما يخص قطاع تقانة المعلومات والاتصالات، وتوطين التقانة عبر الاعتماد على الكادر الوطني بشكل كامل.
- تطوير الأنظمة والبرمجيات بشكل محلي وعبر كادر وطني مدرب وخبير، وعلى اطلاع دائم بالتطور التقني.
- الاستفادة من الخبرات العالمية ونقلها إلى كوادرها للحصول على كادر وطني مدرب وخبير.

- المساهمة في دعم المجتمع السوري عبر تأهيله للتعامل مع أحدث التقنيات العالمية.
- ايجاد فرص عمل متزايدة ودائمة في قطاع تقانة المعلومات والاتصالات.
- الحد من أثر العقوبات الاقتصادية عبر امتلاك الخبرة والمعرفة في مجال التقانة.

كما ذكرنا سابقا ان منظومة البطاقة الالكترونية في شركة محروقات قد انطلقت من خلال مشروع (أتمتة توزيع المشتقات النفطية وغيرها من الخدمات) والذي تنفذه شركة تكامل.

8-2 مشروع أتمتة توزيع المشتقات النفطية وغيرها من المواد الاخرى

مشروع البطاقة الإلكترونية هو مشروع حكومي عائد لوزارة النفط والثروة المعدنية تقوم شركة محروقات بالإشراف على تنفيذه حيث يتم من خلاله توزيع بطاقة إلكترونية لكل عائلة ومركبة في الجمهورية العربية السورية وحاليا يتم تخصيص بطاقة للفعاليات الاقتصادية.

وهو مشروع موجه لخدمة المستهلك وتوجيه المخصصات للمستحقين والتوفير على خزينة الدولة، معتبراً أن من أهم أهداف وفوائد المشروع التجسيد الحقيقي لإيصال المخصصات والمواد المقننة والمدعومة إلى مستحقيها الفعليين، وهو الوجه المعاكس تماماً لرفع الدعم وقد اعتمدت هذه الأنظمة عالمياً كبديل ناجح عن خيار رفع الدعم وتوزيع بدل نقدي والذي تسبب بمشاكل كبيرة وجوهرية. إضافة إلى العدالة في توزيع المشتقات النفطية وغيرها من المواد والخدمات، وضبط توزيع المشتقات النفطية وغيرها من المواد والخدمات، والحد من السوق السوداء والتهرب عبر مراقبة الكميات الموزعة، وإيصال الدعم لمستحقيه بما يخص المشتقات النفطية وغيرها من المواد والخدمات، إضافة إلى إعطاء تقارير دقيقة عن الاستهلاك وبناء سياسات التوزيع المنتظمة للمستهلك.(غاز منزلي، مازوت التدفئة، مازوت النقل، بنزين).

وزارة النفط والثروة المعدنية - شركة محروقات
مشروع اتمتة توزيع المشتقات النفطية وغيرها من المواد والخدمات

البطاقة الذكية: الأنواع والفوائد

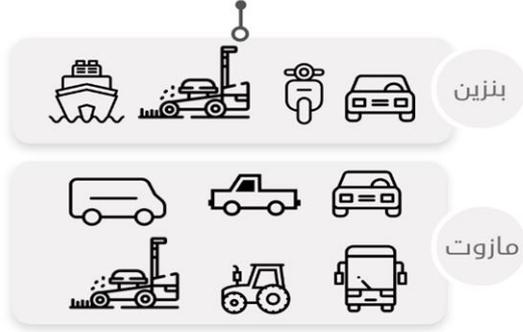
سورية تدعم المشتقات النفطية واليوم سورية تضمن
وصول الدعم لمستحقيه



بطاقة العائلات



بطاقة الآليات



الشكل رقم (1) أنواع البطاقة الالكترونية ومزاياه

كانت البداية بالعمل على مشروع توزيع مادة البنزين والمازوت للأليات الخاصة. وخلال عام 2017 بدأ توزيع مازوت التدفئة على المواطنين عبر البطاقة العائلية. ثم أدخلت خدمة توزيع الغاز المنزلي عليها في 2019، وفي مطلع شباط 2020 تم تطبيق الآلية الجديدة لتوزيع الغاز المنزلي عبر الرسائل النصية(8)، إضافة إلى البدء في التاريخ ذاته بتنفيذ الاتفاقية التي تم توقيعها بين وزارة النفط ووزارة التجارة الداخلية والبدء بتوزيع السكر والرز والشاي والزيت عبر البطاقة الإلكترونية في صالات

"المؤسسة السورية للتجارة" وفي منتصف نيسان 2020 تم إضافة توزيع مادة الخبز عبر البطاقة الإلكترونية، في 6/4/2021 ولاحقا لأزمة البنزين التي عانت منها البلاد تم إطلاق خدمة توزيع البنزين وفق الرسائل النصية.

من خلال مراكز الخدمات يقوم النظام بإصدار عدة أنواع من البطاقات وهي: بطاقة الآلية يتم من خلالها تحديد المخصصات للمركبات والآليات، وضبط الكميات الموزعة، وتوزيعها على جميع المركبات (الخاصة/تكسي عمومي/السيارات الشاحنة/باصات النقل الداخلي والخارجي بمختلف أنواعها/الدراجات النارية المرخصة/ الآليات الهندسية /المراكب) من خلال مراكز الإصدار الموزعة في المحافظات.

بطاقة العائلة ويتم من خلالها توزيع مادة (مازوت التدفئة - غاز..و..) وفق المخصصات المحددة من قبل الجهات المعنية في كل من وزارتي النفط والمحافظة.

. يتم إصدار البطاقة في مراكز الخدمات بحيث يتم توزيع بطاقة عائلية واحدة فقط لكل عائلة في الجمهورية العربية السورية الشكل (2).



الشكل (2) الأوراق المطلوبة للحصول على بطاقة عائلية

بطاقة الفعاليات ويتم من خلالها حاليا توزيع مادة الغاز الصناعي بالإضافة لتوزيع مواد من قبل السورية للتجارة على الفعاليات الاقتصادية وفق مخصصات محددة من قبل الجهات المعنية. يتم

إصدار البطاقة في مراكز الخدمات بحيث يتم توزيع بطاقة لكل فعالية اقتصادية في الجمهورية العربية السورية. بعد تقديم الأوراق الثبوتية المطلوبة.

تم البدء بتنفيذ المشروع عام 2016 بمحافظة السويداء من خلال توزيع مادة البنزين على السيارات الخاصة ليتم نشره بشكل تدريجي على باقي المحافظات عبر خطة عمل تم وضعها بالتنسيق بين وزارة النفط ممثلة بشركة محروقات والمحافظات المعنية.

عدد المحطات المؤتمتة في جميع المحافظات حتى تاريخه 1480 محطة وهي قابلة للازدياد.

عدد الأجهزة العاملة 7880 جهاز وقابلة للازدياد .

الحصول على خدمات مشروع أتمته توزيع المشتقات النفطية وغيرها من المواد

2-8-1 مراكز الخدمات

تتوزع مراكز الخدمات في جميع المحافظات السورية الأمانة ويتم من خلالها إصدار البطاقات حسب أنواعها وفق إجراءات وطلب أوراق معينة حسب نوع البطاقة وقد تم تحديدها من هذه الإجراءات والأوراق من قبل شركة محروقات الشركة المشرفة على التنفيذ.

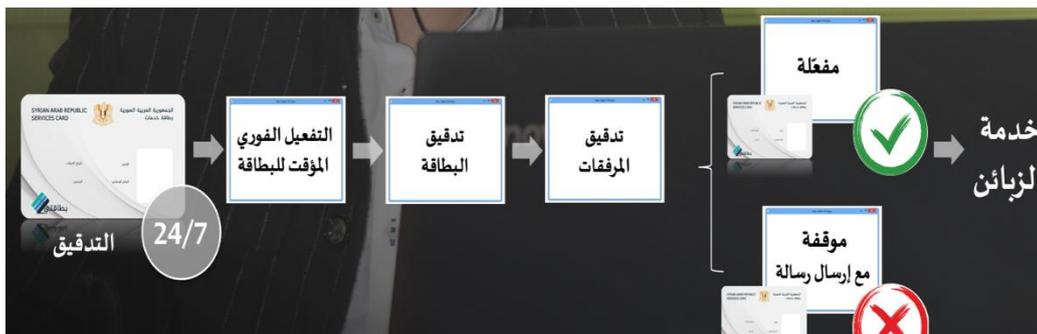
يمر إصدار البطاقة وفق عدة مراحل:

المرحلة الأولى: التسليم



الشكل 3 خطوات تسليم البطاقة

المرحلة الثانية: التدقيق



الشكل 4: خطوات تدقيق البطاقة

خدمة البنزين

قامت وزارة النفط والثروة المعدنية ببدء توزيع مادة البنزين عبر البطاقة الإلكترونية في المحافظات بدءاً من محافظة السويداء بتاريخ 21/6/2016 ثم بدأ التوزيع في باقي المحافظات تباعاً. انتهاءً بمحافظتي الرقة وإدلب في تاريخ 28/2/2019.

تم بدء العمل بنظام شرائح الدعم لمادة البنزين عبر البطاقة الإلكترونية حسب نوع الآليات بتاريخ 1/5/2019 (شريحة مدعومة بسعر وشريحة غير مدعومة بسعر آخر) وتوزعت حسب الجدول التالي:

نوع الآلية	الكمية شهريا
أليات خاصة	100 ليتر
درجات نارية	25 ليتر
سيارات عمومي تكاسي	350 ليتر

الجدول 2 مخصصات بطاقات الآليات

تم في 6/4/2021 العمل بتوزيع البنزين وفق نظام الرسائل وهو النظام المتبع حالياً حتى لحظة إعداد هذا البحث، وتتم وفق ما يلي:

يقوم الزبون باختيار المحطة التي يريدتها مع حرية التغيير لمرتين في الشهر الواحد.

يقوم النظام بترتيب البطاقات وفق أقدمية الشراء لدى المحطة.

يحافظ الزبون على موقعه ودوره في الرتل بتغيير المحطة حيث لا يمكن لبطاقة أخرى ان تستحق مادة في المحطة قبله في حال كان تاريخ شرائها لاحق للبطاقة.

يقوم صاحب المحطة بإرسال كمية البنزين الواردة له.

يقوم النظام بإرسال رسائل قصيرة إلى المستحقين وفق الكمية الواردة وفق عدد معين من الآليات في الساعة حتى لا تسبب ازدحام في المحطة.

وسطي عدد الرسائل المرسله في اليوم الواحد لحظة إعداد البحث 165 ألف رسالة بكمية 25 ليتر للبطاقة الواحدة و4 ليتر للدراجات.

وسطي المبيعات حتى لحظة إعداد هذا البحث 3,5 مليون ليتر.

خدمة مازوت النقل

يتم توزيع مخصصات المازوت على بطاقات الآليات وفق نوع الآلية وهي:

مخصصات يومية (سرافيس - بولمانات) وذلك حسب خط السير.

مخصصات أسبوعية (شاحنات - سيارات بيك اب - وغيرها).

صهاريج توزيع مشتقات نفطية (مخصصات لكل رحلة).

سيارات نقل البضائع (مخصصات لكل مهمة عمل)

خدمة توزيع مازوت التدفئة

بدأت الشركة السورية لتخزين وتوزيع المواد البترولية (محروقات) بتوزيع مادة مازوت التدفئة عبر البطاقة الإلكترونية على المواطنين في محافظة دمشق بتاريخ 1/8/2017. ثم بدأ التوزيع في باقي المحافظات تباعاً، انتهاءً بمحافظة القنيطرة ودير الزور في تاريخ 28/2/2019. كان التوزيع عبارة عن مخصصات ضمن البطاقات يتم شرائها بشكل حر من أي محطة يتوفر فيها المادة.

قامت شركة محروقات بتوزيع مادة مازوت التدفئة عبر الرسائل القصيرة اعتباراً من 1/8/2021 وتقوم باستقبال طلبات وتوزيع مازوت التدفئة على المواطنين في جميع المحافظات وهو النظام المتبع حالياً ويتم وفق ما يلي:

يقوم المواطن من خلال وسائل التواصل (قناة التلغرام - مركز الخدمة الذاتي - تطبيق وين) بطلب مادة مازوت التدفئة بالكمية التي يريدتها (50 ليتر لحظة إعداد البحث).

عند قيام المواطن بحجز الطلب السابق يقوم بتحديد عنوان الإقامة الذي يرغب بالاستفادة من المادة منه وفق اربع مستويات (المحافظة - المدينة - المنطقة - ناحية - قرية).

يقوم النظام بترتيب البطاقات وفق اخر تصنيف من العنوان (القرية) وفق اقدمية تاريخ التسجيل على الطلب.

يقوم موظفي محروقات في مراكز توزيع مازوت التدفئة التابعة للشركة من خلال واجهات النظام بتحديد المناطق التي يجب تخدمها بمازوت التدفئة والكميات، ويقوم النظام بسحب الطلبات حسب الكميات في هذه المناطق وفق أقدمية تاريخ الطلب.

يقوم الزبون باختيار معتمد الغاز الأقرب لمكان سكنه من خلال قنوات التواصل المتاحة (تطبيق وين - مركز الخدمة الذاتي - قناة التلغرام).

يقوم النظام بترتيب الزبائن حسب تاريخ آخر عملية شراء للبطاقة من مادة الغاز عند كل معتمد.

يقوم المعتمد بإرسال الكمية التي استلمها من مادة الغاز المنزلي.

يقوم النظام بتوزيع رسائل قصيرة للزبائن تحوي اسم المعتمد ورقم جواله وتاريخ انتهاء المدة المتاحة لاستلام الاسطوانة وفق أقدمية الشراء وحسب الكمية المستلمة من المعتمد.

يستلم الزبون أسطوانة واحدة فقط خلال الدورة الحالية في المحافظة وعند وصول نسبة الاستلام في المحافظة إلى 90% يقوم النظام بفتح دورة جديدة.

في حال تسليم معتمد غاز مادة وجميع البطاقات المرتبطة به قد استلمت خلال الدورة الحالية، على المعتمد انتظار الدورة القادمة في المحافظة ليتم توزيع الكمية المتبقية لديه.



الشكل 7 تحديد معتمد الغاز

8-2 قنوات التواصل الاجتماعي للحصول على الخدمة

قناة التلغرام التفاعلية:

الخدمات المقدمة عبر قناة التلغرام التفاعلية (<https://t.me/takamolSocialBot>):

استعلام رصيد بطاقة إلكترونية (عائلية / آلية).

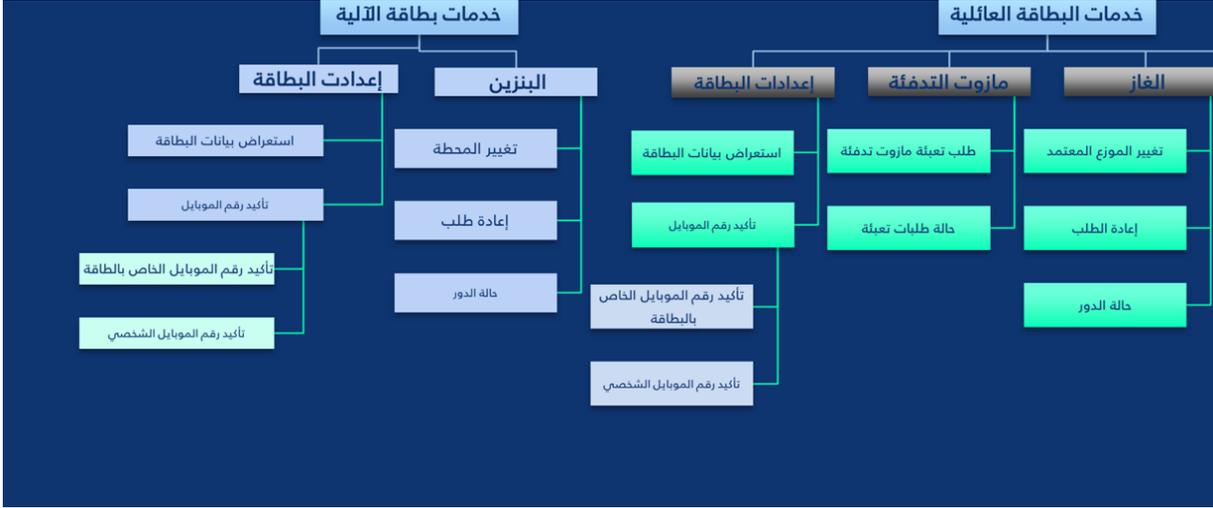
إعدادات بطاقة المتعلقة بمعرفة حالة البطاقة وتفعيل خدمة الرسائل القصيرة.

إعدادات البطاقة المتعلقة بتغيير رقم الجوال الخاص بالبطاقة ورقم الجوال الشخصي.

خدمات التدفئة (طلب مادة - إعادة الطلب).

خدمات مادة البنزين (تغيير محطة - إعادة طلب).

خدمات مادة الغاز (تغيير معتمد - حالة الدور - إعادة الطلب).



الشكل 8: مسارات قناة التلغرام الخاصة بمشروع البطاقة الالكترونية

مركز الخدمة الذاتي

يتضمن مركز الخدمة الذاتي (<https://my.mahrukat.gov.sy>) الخدمات التالية:

إصدار بطاقة بدل ضائع

إصدار بطاقة آليّة. - إصدار بطاقة عائلية.

طلب تبديل ملكية بطاقة الآليات.

تصحيح البيانات العائلية مثل إضافة الأبناء أو تغيير عنوان السكن.

طلب إلغاء ملكية بطاقة الآليّة. - تعديل معلومات آليّة.

تسجيل طلب مازوت تدفئة..

اختيار صالة لاستلام المواد التمويّنية المقننة.

تغيير معتمد الغاز المنزلي ومعرفة حالة الدور.

إعادة طلب اسطوانة الغاز. - إعادة طلب جرة غاز

تغيير محطة- إعادة طلب تعبئة وقود

اختيار معتمد الخبز. - تأكيد أو تغيير رقم الموبايل الشخصي أو رقم الموبايل الخاص بالبطاقة.

معرفة حالة البطاقة وعدد الأفراد المستفيدين

تطبيق وين

وهو التطبيق الأوسع انتشاراً في الجمهورية العربية السورية ويستخدم كمنصة للاستفادة من خدمات

البطاقة الإلكترونية ويخدم الخدمات التالية:

استعراض البطاقات العائدة لصاحب الحساب.

استعراض الرصيد والمخصصات

طلب مادة مازوت التدفئة

تفاصيل معتمد الغاز وحالة الدور وإعادة طلب اسطوانة الغاز

تفاصيل صالة السورية للتجارة وطلب المواد التموينية لاستلامها من الصالة التي تم اختيارها.

تفعيل/إيقاف خدمة الرسائل القصيرة - تأكيد رقم الموبايل أو تغييره

حالة طلبات التعبئة - حالة البطاقة والأوراق المطلوبة

تحديد المحطات القريبة التي تتوفر فيها المشتقات النفطية.

تحديد المحطات في منطقة محددة والتي تتوفر فيها المشتقات النفطية.

آخر الأخبار. - الأسئلة الشائعة. - تقديم ومتابعة الشكاوى

الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

نبين في هذا الفصل تفصيل المراحل العملية الدراسات الاستطلاعية التي قام بها الباحث، مخطط الدراسة، هدفها ونتائجها.

3-1 تجميع البيانات وتصميم الاستبيان

3-1-1 تجميع البيانات

لكي نتمكن من فهم المشكلة يتوجب علينا اولا البحث عن أسلوب يمكننا من تحديد أسبابها ، ومنه ننتقل للوصول إلى نتائج تساهم في حلها او على الاقل تخفف من أثارها .

قام الباحث بإجراء مقابلتين معمقتين الأولى مع العديد من المستهلكين عن طريق مكاتب خدمة الزبائن في مشروع البطاقة الالكترونية بهدف الإجابة عن تساؤلات الدارسة والثانية مع إدارة شركة محروقات وإدارة شركة تكامل للوقوف عند آرائهم حول اهداف الدراسة وتساؤلاتها.

تم تحقيق التنوع في المقابلات في عدة أماكن مختلفة كون الاتصالات الهاتفية التي تحصل من مختلف المحافظات في سورية وذلك بهدف الحصول على تنوع في الإجابات.

تمّ في هذه المقابلات اتباع أسلوب تسلسل الأفكار والأسئلة Laddering في إدارة المقابلة وكانت المقابلات غير مهيكلة ويمكن للمجيب ان يجيب بشكل حر وذلك بهدف الوصول إلى كم كبير من المعلومات وذلك بعد ان يدلي بمشكلته ويتم حلها بما يخص مكتب خدمة الزبائن في مشروع البطاقة الالكترونية.

كما تم القيام بدراسة كمية عن طريق تصميم استبانة وتوزيعها على عيّنة من المواطنين، للوقوف عند فرضيات البحث وفهم مشاكلهم ومحاولة حلها.

3-1-2 تصميم الاستبيان

تم تصميم الاستبيان بناء على النتائج التي حصل عليها الباحث من المقابلات المعمقة التي تم إجراؤها وأيضاً بهدف التأكد من فرضيات البحث.

تم اعتماد الاستبيان وفق المعايير الأكاديمية المعتمدة لذلك بما يخدم أهداف البحث.

تم تدقيق نموذج الاستبيان ومراجعتها من قبل مشرف البحث.

بناء على الملاحظات المقدمة تم تعديل الاستبيان وإعادة صياغتها.

تم اعداد الاستبيان بطريقة إلكترونية عن طريق برنامج google forms.

مجتمع البحث المستهدف بالاستبيان هو جميع المواطنين.

توصيف العينة: عينة ميسرة من المواطنين وحجمها (131) عينة.

تم تصميم الاستبيان في قسمين أساسيين: القسم الأول: مُخصص للأسئلة العامة ويشمل المعلومات الشخصية عن أفراد عينة البحث، وهي الجنس، العمر، المستوى التعليمي، طبيعة العمل، الحالة الاجتماعية، والقسم الثاني مخصص لجمع المعلومات عن منظومة البطاقة الالكترونية ودورها في تقديم الخدمات النفطية هل سبق وأن تم مراجعة موظفي خدمة الزبائن ، مدى الرضى لدى ال عن منظومة البطاقة الالكترونية بشكل عام

محاور الاستبيان	الابعاد
انطباع المستهلك السوري عن مشروع البطاقة الالكترونية	الحصول على البطاقة: الوقوف عند رأيي المستهلك حول الخدمة بالمراكز (الإصدار - الاستفسار عن التساؤلات - الاستقبال) و ما هو انطباعه عن آلية اصدار البطاقات من حيث سرعة اصدار البطاقات و معاملة الموظفين للمواطنين والإجابة على استفساراتهم. خدمة الزبائن ما بعد إصدار البطاقة (معالجة مشاكل البطاقات - إجابات الموظفين- ردود الموظفين) الحصول على الإجابات المناسبة حول الحصول على المخصصات وكمياتها، السرعة في الحصول على الإجابات من خلال الاتصال

<p>على الرقم الرباعي ووسائل التواصل الاجتماعي. ردود الموظفين كافية وتدل على فهم الموظفين وإدراكهم لمفاصل عملهم.</p> <p>التعامل مع خدمات البطاقة الالكترونية ودراية المواطن بتفاصيلها</p> <p>يوجد سهولة في آلية طلب المواد (متوفرة الخدمة بشكل دائم - يوجد سهولة في الوصول إلى الواجهات الخاصة بطلب المواد - رسائل الأخطاء واضحة).</p> <p>الوقوف عند الاستفادة من الخدمات والحصول على المواد وإدراك المستهلك لآلية العمل.</p> <p>الوقوف عند رضى المواطنين عن الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال منظومة البطاقة الذكية من حيث سرعة الوصول للخدمات وفعاليتها.</p> <p>دراية المواطنين بأن منظومة البطاقة الالكترونية مسؤولة عن الناحية الفنية للخدمات المقدمة ولا علاقة لها بتوفير المواد وسياسة تأمينها (كمية توقيت) والمشاكل الناجمة عن عدم توفرها . .</p>	
---	--

جدول رقم (3) تصميم الاستبيان

2-3 المقابلات

تم إجراء مقابلتين معمقتين:

المقابلة الأولى تم إجرائها مع عدد من المستهلكين وكان الهدف منها معرفة رضى المستهلك عن استفادته من خدمات مشروع أتمته توزيع المشتقات النفطية وطريقة الحصول على هذه الخدمات إضافة إلى التأكد من مدى معرفتهم بالخدمات الأخرى التي يقدمها المشروع .

المقابلة الثانية

تم إجرائها مع السادة المعنيين بالمشروع في شركة محروقات وشركة تكامل والوقوف عند رأيهم حول الامكانيات التي اتاحتها منظومة البطاقة الذكية لتقديم الخدمات والمرونة التي تقدمها والمستوى المعول عليه مستقبلا وأهداف الدراسة.

3-2-1 المقابلة الأولى

تم إجراء المقابلة مع عدة من المواطنين الذين قاموا بالاتصال على مكتب خدمة الزبائن في كل من مشروع البطاقة الإلكترونية، او من خلال تواجدهم شخصيا لمراجعة احد مراكز الخدمة . كما تم تقسيم المقابلة إلى محورين.

آلية اختيار الأشخاص لإجراء المقابلات:

تم اختيار الأشخاص لإجراء مقابلات معمقة وفق عدة معايير:

معيار الجنس

معيار العمر: قام الباحث باختيار أعمار متفاوتة تراوحت بين اقل من 30 و اكبر من 45

معيار العمل: قام الباحث بإجراء مقابلات مع مواطنين لديهم عمل قطاع (حكومي أو خاص) ومهن حرة .

معيار مستوى التحصيل العملي: قام الباحث بإجراء مقابلات مع مواطنين يختلف تحصيلهم العلمي.

و الهدف هو الوقوف عند رأي المستهلكين في مشروع البطاقة الالكترونية والخدمات التي يقدمها وفي هذا المحور كان من الضروري التمييز بين رأي المواطنين حول الخدمات من الناحية الفنية ومن ناحية الخدمة وعملها.

وكذلك الوقوف عند معرفة المستهلك بكافة المزايا التي يقدمها المشروع وهل قام باستثمارها ,وقد تم

ذلك عبر طرح مجموعة من الأسئلة:

ما هو رأيكم بالخدمات المقدمة عن طريق البطاقة الإلكترونية؟

ماهي الوسيلة التي اعتمدها للحصول على الخدمة؟

هل تعلم بوجود وسائل متعددة ومتنوعة من حيث طريقة الوصول للحصول على الخدمة؟

هل تجد تطبيق وين wayin سهل الاستخدام؟

ما رأيكم في الأسباب التي تؤدي إلى تأخر رسائل بعض الخدمات كالغاز- البنزين ..

ما هو رأيكم بطريقة معالجة الازدحام على محطات الوقود من خلال استخدام نظام الرسائل ؟

في هذا المحور تم جمع معلومات شخصية عن المواطنين الذين تمت مقابلاتهم ومعرفة رأيهم في مشروع أتمته توزيع المشتقات النفطية ، وعن رضاهم عن الوسيلة التي يحصلون فيها عن الخدمة وفي حال تعرضهم لأية مشاكل ما هو مدى استجابة الشركة لحلها وتم الاستفسار عن معرفتهم بكافة المزايا التي يقدمها المشروع من ناحية سهولة الحصول على الخدمة من وسائل مختلفة وحول إمكانية تغيير خيارات الحصول على الخدمات حسب ظروف المستهلك (تغيير المحافظة- التوقيت- التأجيل ...).

اتفق أغلب المتصلين والمراجعين لخدمة الزبائن في مشروع البطاقة الالكترونية في هذا المحور على مايلي:

- اغلب الآراء أن المشروع حقق حل للأزمات من ناحية نقص المواد وتخفيف الازدحام
- " توزيع البنزين بنظام الرسائل ألغى الازدحام على محطات الوقود وخفف معاناة المستهلك من الانتظار الطويل وهذا اجراء تنفيذي نتيجته ممتازة"،
- كما انهم اتفقوا أن تطبيق وين سهل الاستخدام ويمكن الوصول إلى الواجهات المناسبة بسرعة.
- عن سبب تأخر الرسائل معظمهم اتفقوا انه يعود لنقص المواد واحيانا أسباب تتعلق بإدارة المخزون كون مدة الاستلام متباينة بالمقارنة بين المحافظات ولا علاقة للمشروع من الناحية الفنية في هذا المجال ،والبعض حمل شركة تكامل المسؤولية للجهل بطبيعة عمل شركة تكامل كجهة منفذة للمشروع وفق اشراف تام من شركة محروقات.

الجدول التالي رقم 4 يوضح آراء بعض المواطنين الذين قام الباحث بسؤالهم

الجنس	الحالة العائلية	العمر	العمل	التحصيل العلمي	سبب الاتصال او مراجعة الخدمات	ملخص الإجابة عن المحور
ذكر	متزوج	اعلى من 45	موظف قطاع عام	عالي (اجازة جامعية, دراسات عليا)	تأخر رسالة الغاز	انتظار الرسالة حين وصول الدور لدى المعتمد بعد استلامه مخصصاته
ذكر	متزوج	من 30 - 45 سنة	مهن حرة	اساسي (ثانوي فأقل)	تغيير معتمد الغاز	تغيير معتمد الغاز آخر يومين بالشهر فقط الا غي حال توقف المعتمد عن العمل واستجرار المادة لاي سبب
انثى	متزوج	اعلى من 45	موظف قطاع عام	اساسي (ثانوي فأقل)	موعد مازوت التدفئة	بانتظار الإعلان عن موعد رسمي من شركة محروقات
ذكر	متزوج	من 30 - 45 سنة	موظف قطاع عام	عالي (اجازة جامعية, دراسات عليا)	تأخر وصول رسالة البنزين لاكثر من 20 يوم	وصلت ضمن المدة المحددة ولم ينتبه لها وهي بحاجة لاعادة طلب
انثى	متزوج	من 30 - 45 سنة	مهن حرة	عالي (اجازة جامعية, دراسات عليا)	لم يتم ارسال رسالة لاستلم بنزين مباشر	لا يوجد طلب مسجل وبالتالي يجب تسجيل طلب

جدول 4 يوضح آراء بعض المواطنين الذين قام الباحث بسؤالهم

ملخص المقابلة الأولى

اتفقت اغلب الآراء ان مشروع البطاقة الإلكترونية ساهم في حل أزمات الازدحام على المحطات والمراكز (غاز - مازوت) من خلال تنظيم الخدمة وفق الرسائل القصيرة. أجمعت أغلب الآراء أنه لا علاقة لمنظومة البطاقة الإلكترونية بتأخر الرسائل القصيرة للخدمات ،وانما بسبب نقص المواد بشكل عام وأسباب تشغيلية لحالات خاصة

3-2-2 المقابلة الثانية

تهدف هذه المقابلة إلى الوقوف عند آراء بعض السادة المعنيين في شركة محروقات وشركة تكامل في منظومة البطاقة الإلكترونية. من حيث. إدارتها لتوزيع المواد النفطية من جهة الكميات وطريقة الحصول عليها وايصالها للمستهلك ..وكذلك المرونة التي تقدمها المنظومة من حيث المزايا وقابلية التعديل وفق متطلبات كل مرحلة والاستقصاء عن بعض التحسينات التي من الممكن اجراءها لتساعد المنظومة في تقديم خدمة توزيع المشتقات النفطية بشكل جيد

محاو الأسئلة التي تم طرحها:

- ما أهمية البيانات التي تقدمها منظومة البطاقة الإلكترونية في تحديد الخطط التموينية اليومية للمحافظات وهل سهلت ذلك.
- هل ادارت منظومة البطاقة الإلكترونية عملية توزيع المشتقات النفطية على المستهلكين بعدالة وفق الكميات المتاحة .
- هل انتهت منظومة البطاقة الإلكترونية مظاهر التدخل السلبي في توزيع الكميات على المستهلك من قبل أصحاب المحطات ومراكز التوزيع الخاصة والعامة .
- هل تم فعليا حصر ومراقبة كامل الكميات الموزعة من خلال منظومة البطاقة الإلكترونية.
- هل انتهت مظاهر المحسوبيات والمزاجية في توزيع المحروقات على المحطات والمستهلكين .

- هل يمكن استثمار منظومة البطاقة وربطها مع باقي منظومات الأتمتة في الشركة (نظام التمويين - نظام الدور-ومشروع اتمتة المستودعات والمحطات)
- هل تمتلك منظومة البطاقة الالكترونية المرونة الكافية والامكانيات الفنية للربط والتخاطب مع باقي منظومات الأتمتة في الشركة وخارجها مع باقي القطاعات الخدمية خارج للوزارات المختلفة (كالنقل - السجل المدني- منظومة الدعم- منظومة الدفع الالكتروني...)
- هل قدمت منظومة البطاقة قيمة مضافة لنوعية الخدمات النفطية التي تقدمها شركة محروقات.

تم إجراء المقابلة مع كل من السادة:

- من إدارة محروقات ((رئيس وأعضاء لجنة الاشراف على المشروع)-السيد معاون المدير العام رئيس لجنة الاشراف - رئيس قسم البطاقة لذكية سابقا - السيد معاون رئيس قسم البطاقة)
- وكل من السيد مدير عام شركة تكامل والمدير التنفيذي في شركة تكامل
- إدارة محروقات:

- بينت شركة محروقات ان تفويض المحافظات المعنية لها بجمع بيانات منظومة البطاقة الالكترونية بشكل مباشر من المواطنين قد أتاح الحصول على بيانات الواقع وعكس ذلك الواقع الفعلي لكل محافظة (القاطنين الفعليين وخصوصا العاصمة دمشق) .
- في بداية المشروع كان هناك خوف من تقديم البيانات من قبل المواطن بحجة عدم معرفته لوجهتها ومع مرور الزمن و مع حصر لبعض الخدمات الأساسية (مازوت- بنزين - غاز) ولاحقا مائة الخبز من خلال البطاقة اكتملت معظم البيانات وبقية الحالات الخاصة التي تعالج كالمواطنين خارج البلد في حال عودتهم والوقعات(وفاة ولادة زواج-تغيير ملكية الية-).
- ساعدت المنظومة في إدارة الكميات الموردة والموزعة المستهلك السوري وحققت عدالة جيدة وبقية بعض الحالات التي تتعلق بسياسة المحافظة من خلال إعطاء افضلية تنفيذ

لمنطقة قبل الأخرى تبعاً للظروف.، هذا التفضيل مع قلة التوريدات اثار ضجة حول عدالة التوزيع.

- حققت عدالة وضمان للحقوق بحيث ان أصحاب المحطات والمراكز لا يستطيعون التصرف بالكمية الموردة اليهم الا وفق ما تسمح به منظومة البطاقة .
- ان كامل الكمية الموردة للمحطات والمراكز والموزعة من خلال منظومة البطاقة الالكترونية (نقل- تدفئة) مراقبة وحاليا يتم العمل على ربط تأمين باقي القطاعات (زراعة صناعي) بمنظومة البطاقة لنحصل على مراقبة شاملة لكافة الكميات الموزعة.
- ان توفير المعلومة عن كيفية توزيع المواد بشكل تفصيلي وارشفتها لحين الطلب قدم وسيلة ضبط مضمونة وفق قراءات البيانات واتاحها لاجراء رقابة داخلية عليه وفق الطلب

شركة تكامل :

- بينت إدارة الشركة ان منظومة البطاقة الالكترونية مبنية على أسس تجعل منها مواكبة للتطوير المستقبلي المستمر وتلبي كافة احتياجات ومتطلبات التشغيل .وفق برمجيات متطورة مبنية بخبرات محلية وهي توصف بأنها مطواعة لكل السياسات التي تطلبها وزارة النفط من خلال شركة محروقات .
- حاليا يتم العمل على ربط منظومة البطاقة الالكترونية مع منظومة نظام الفرع المستخدمة لدى شركة محروقات
- لا يوجد ما يمنع من ربط منظومة البطاقة الالكترونية مع أي منظومات اتمتة مستقبلية لدى شركة محروقات وذلك وفق سياسات وصول وضوابط محددة .
- ان منظومة البطاقة الالكترونية بإمكانياتها الفنية والبرمجية المتورة تمكنها من اجراء الربط مع أي منظومة خارجية وفق ضوابط و وسائل وسياسات محددة .
- حاليا تم الربط مع منظومة النقل في وزارة النقل ويتم مزامنة البيانات ونعمل للحصول على مطابقة تامة لكافة البيانات ومعالجة كافة الوقوعات الحالية و مستقبلا
- وكذلك تم الربط مع منظومة الدعم المستضافة في وزارة الاتصالات
- يتم التحضير لانهاء الربط مع منظومة الاتمتة في السجل المدني
- جاهزين فنيا للربط مع منظومة الدفع الالكتروني

3-3 التحليل الإحصائي

تحليل خصائص عينة البحث

1- على المستوى الديموغرافي

الجنس Sex

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 نكر	88	67.2	67.2	67.2
	2 أنثى	43	32.8	32.8	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

الجدول رقم 5 تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

ان ما نسبته 67.2% من أفراد العينة هم من الذكور و 32.8% هم من الإناث كدليل على اهتمام الذكر في هذا المجال بشكل أكبر من الأنثى

الحالة الاجتماعية Social

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 متزوج	108	82.4	82.4	82.4
	2 عازب/مستقل	23	17.6	17.6	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

الجدول رقم 6 تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

ان نسبة 82.4% من افراد العينة هم من المتزوجين و 17.6% هم من العازبين كدليل ان هذ البحث يلامس حاجات العائلات اكثر من العازبين

الفئة العمرية Age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 أقل من 30 سنة	9	6.9	6.9	6.9

	2 بين 30 و 45 سنة	88	67.2	67.2	74.0
	3 أكبر من 45 سنة	34	26.0	26.0	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

الجدول رقم 7: تحليل خصائص عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

إن ما نسبته 6.9 من أفراد العينة هم من الفئة العمرية أقل من 30 سنة، تليها من هم ضمن الفئة العمرية من 30 وما دون 45 سنة، 67.2 % ومن هم من ذوي الفئة العمرية أكبر من 45 بنسبة 26% مما يدل على أن أعمار أفراد العينة من الفئة الناضجة المنتجة

Education مستوى التحصيل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 أساسي تحت الثانوية	16	12.2	12.2	12.2
	2 متوسط ثانويات معاهد	24	18.3	18.3	30.5
	3 عالي إجازة جامعية فأعلى	91	69.5	69.5	100.0

الجدول رقم 8: تحليل خصائص عينة الدراسة حسب مستوى التحصيل العلمي

إن ما نسبته 69.5% من أفراد العينة هم ذو تحصيل علمي عال (حملة الاجازة الجامعية فأعلى)، 18.3 % هم ذو تحصيل علمي متوسط (معاهد , ثانوية)، تليها 12.2% من هم ذو تحصيل علمي أساسي (تحت الثانوي) مما يدل على مستوى التحصيل العلمي الجيد لأفراد العينة

Sector قطاع العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 موظف قطاع عام	72	55.0	55.0	55.0
	2 موظف قطاع خاص	19	14.5	14.5	69.5
	3 مهن حرة	40	30.5	30.5	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

الجدول رقم 9: تحليل خصائص العينة حسب قطاع العمل

إن ما نسبته 14.5% من أفراد العينة هم من موظفي القطاع الخاص، تليها 30.5% هم من

أصحاب المهن الحرة ، ثم 55% هم موظفي القطاع العام ،

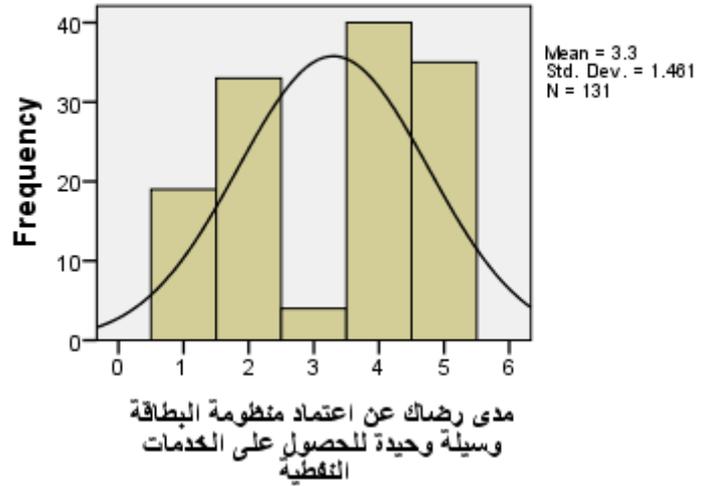
2- تحليل العينة من بعض الإجابات على تساؤلات الدراسة :

1 - مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 غير راض على الإطلاق	19	14.5	14.5	14.5
2 غير راض	33	25.2	25.2	39.7
3 محايد	4	3.1	3.1	42.7
4 راض	40	30.5	30.5	73.3
5 راض جداً	35	26.7	26.7	100.0
Total	131	100.0	100.0	

الجدول (10) تحليل العينة من خلال الاجابات على التساؤل مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية

مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية



الشكل رقم 9

تركزت النسبة الأعلى من الإجابات على الرضى 30.5% وتليها نسبة 26.7 على راض جد و 25.2% غير راض

و 14.5% غير راض على الاطلاق و 3.1% محايد، و هذا يشير الى التوجه العام نحو اعتماد الائمة للحصول على الخدمات عند افراد العينة

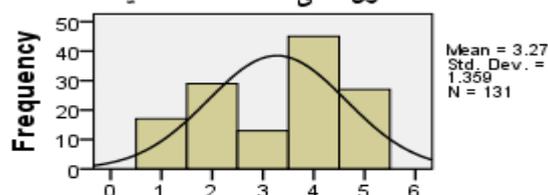
2 - مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

Q13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 غير راضي على الإطلاق	17	13.0	13.0	13.0
	2 غير راضي	29	22.1	22.1	35.1
	3 محايد	13	9.9	9.9	45.0
	4 راض	45	34.4	34.4	79.4
	5 راض جداً	27	20.6	20.6	100.0
	Total	131	100.0	100.0	

الجدول رقم 11

مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية



مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

الشكل رقم 10

تركزت الإجابات على هذا التساؤل بالنسب الأعلى على الرضى مما يعكس انطباع عام لدى افراد العينة على رضاهم عن منظومة البطاقة بشكل عام وهذا يعكس توجه مجتمعي جيد باتجاه الائمة بشكل عام

الاختبارات

تم اجراء اختبار one sample t- test والذي يتضمن الإحصاءات الوصفية وقيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة t اضافة إلى مستوى الدلالة الإحصائية sig، وذلك لكافة فقرات الاستبيان.

ونأخذ منها على سبيل المثال :

اختبار **T-Test** حول مدى الرضى بشكل اجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول المشتقات النفطية & جنس افراد العينة

-1

Group Statistics

Sexالجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q13مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية				
1 ذكر	88	3.25	1.350	.144
2 أنثى	43	3.33	1.393	.212

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Q13مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	Equal variances assumed	.060	.806	-.298-	129	.766	-.076-
	Equal variances not assumed			-.295-	81.158	.769	-.076-

الجدول رقم 12 اختبار التساؤل رقم 13 من الاستبيان من جهة الجنس

لا يوجد فرق جوهري بين إجابات الذكور والإناث من حيث الرضا الإجمالي عن البطاقة الإلكترونية، مستوى المعنوية حوالي 76.6% وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد $\alpha=5\%$

اختبار **T-Test** مدى الرضى بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية & الحالة الاجتماعية لأفراد العينة

Group Statistics

Social الحالة الاجتماعية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	108	3.32	1.352	.130
1 متزوج	23	3.04	1.397	.291
2 عزيب/مستقل				

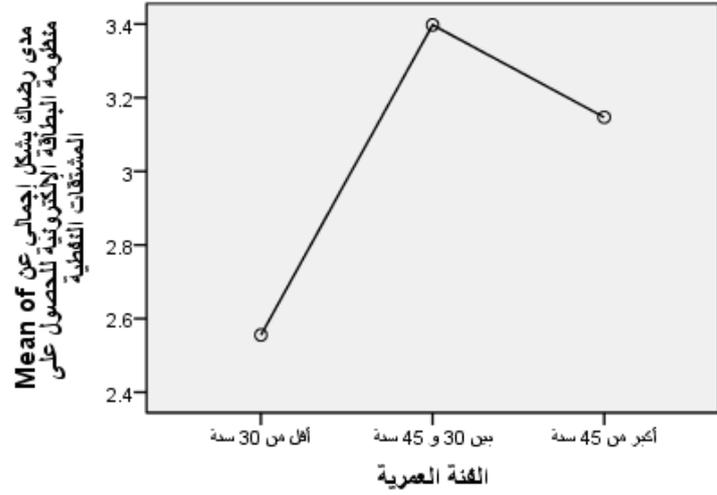
Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	.206	.650	.898	129	.371	.281
Equal variances assumed						
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية			.879	31.394	.386	.281
Equal variances not assumed						

الجدول رقم 13 اختبار التساؤل رقم 13 من الاستبيان من ناحية الحالة الاجتماعية

لا يوجد فرق جوهري بين إجابات الفئات حسب الحالة العائلية من حيث الرضا الإجمالي عن البطاقة الإلكترونية، مستوى المعنوية حوالي 37.1% وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد $\alpha=5\%$

تحليل التشتت: تساوي متوسطات فئات العينة حسب الفئة العمرية
Oneway ANOVA



الشكل رقم 11

ANOVA

Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.540	2	3.270	1.792	.171
Within Groups	233.566	128	1.825		
Total	240.107	130			

Multiple Comparisons

Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

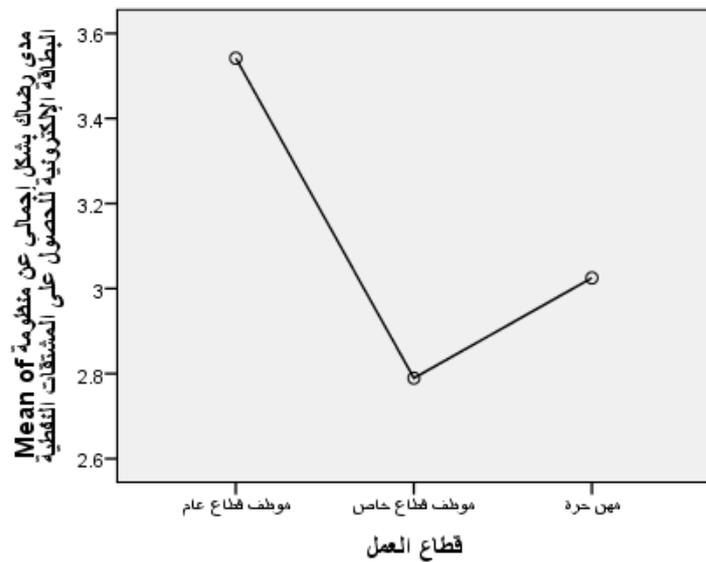
LSD

الفئة العمرية (I) Age	الفئة العمرية (J) Age	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
1 أقل من 30 سنة	2 بين 30 و 45 سنة	-.842-	.473	.077
	3 أكبر من 45 سنة	-.592-	.506	.245
2 بين 30 و 45 سنة	1 أقل من 30 سنة	.842	.473	.077
	3 أكبر من 45 سنة	.251	.273	.360
3 أكبر من 45 سنة	1 أقل من 30 سنة	.592	.506	.245
	2 بين 30 و 45 سنة	-.251-	.273	.360

الجدول رقم 14

يُظهر تحليل التشتت ANOVA، لا يوجد فرق جوهري بين متوسطات إجابات جميع فئات العينة حسب العمر من حيث الرضا الإجمالي عن البطاقة الإلكترونية، مستوى المعنوية حوالي 17.1% وهو أكبر من مستوى المعنوية المعتمد $\alpha=5\%$.

تحليل التشتت: تساوي متوسطات فئات العينة حسب قطاع العمل Oneway ANOVA



الشكل رقم 12

ANOVA

Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12.099	2	6.049	3.396	.037
Within Groups	228.008	128	1.781		
Total	240.107	130			

Multiple Comparisons

Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

LSD

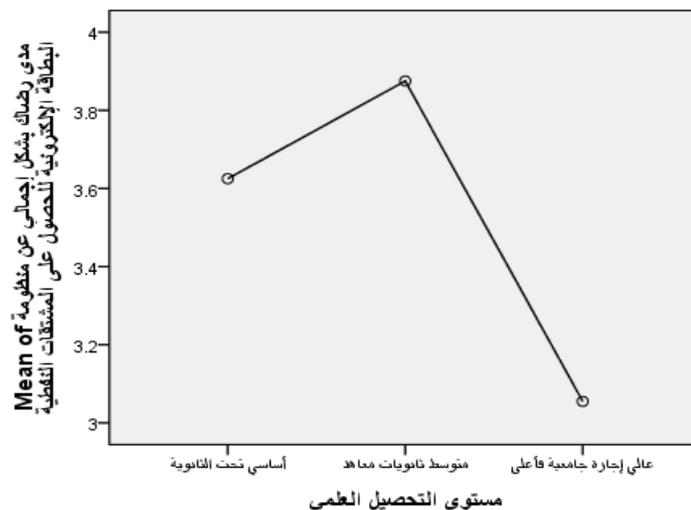
قطاع العمل (I) Sector	قطاع العمل (J) Sector	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
1 موظف قطاع عام	2 موظف قطاع خاص	.752*	.344	.031
	3 مهن حرة	.517	.263	.052
2 موظف قطاع خاص	1 موظف قطاع عام	-.752*	.344	.031
	3 مهن حرة	-.236	.372	.528
3 مهن حرة	1 موظف قطاع عام	-.517	.263	.052
	2 موظف قطاع خاص	.236	.372	.528

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

الجدول رقم 15

يُظهر تحليل التشتت ANOVA، أن هناك فرق جوهري بين متوسطات إجابات جميع فئات العينة حسب قطاع العمل من حيث الرضا الإجمالي عن البطاقة الإلكترونية، مستوى المعنوية حوالي 3.7% وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد $\alpha=5\%$. وتظهر الاختبارات الفردية، أن هناك فرق بين إجابات موظفي القطاع العام وكل من فئتي القطاع الخاص (سواء الموظفين أو المهن الحرة).

تحليل التشتت: تساوي متوسطات فئات العينة حسب مستوى التحصيل العلمي Oneway ANOVA



الشكل رقم 13

ANOVA

Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	15.007	2	7.503	4.267	.016
Within Groups	225.100	128	1.759		
Total	240.107	130			

Multiple Comparisons

Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

LSD

Education (I) مستوى التحصيل العلمي	Education (J) مستوى التحصيل العلمي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
1 أساسي تحت الثانوية	2 متوسط ثانويات معاهد	-.250-	.428	.560
	3 عالي إجازة جامعية فأعلى	.570	.359	.115
2 متوسط ثانويات معاهد	1 أساسي تحت الثانوية	.250	.428	.560
	3 عالي إجازة جامعية فأعلى	.820*	.304	.008
3 عالي إجازة جامعية فأعلى	1 أساسي تحت الثانوية	-.570-	.359	.115
	2 متوسط ثانويات معاهد	-.820-*	.304	.008

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

الجدول رقم 16

يُظهر تحليل التشتت ANOVA، أن هناك فرق جوهري بين متوسطات إجابات جميع فئات العينة حسب مستوى التحصيل العلمي من حيث الرضا الإجمالي عن البطاقة الإلكترونية، مستوى المعنوية حوالي 1.6% وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد $\alpha=5\%$. وتظهر الاختبارات الفردية، أن هناك فرق جوهري بين إجابات حملة الشهادات الجامعية وحملة الشهادات المتوسطة.

اختبار T-Test حول متوسط اجابات العينة على جميع الأسئلة فيما اذا كان يساوي الحيادي (القيمة 3) او لا , يظهر الاختبار t- test ان متوسط الإجابات للعينة الذي يساوي 3.27 هو اكبر من الحيادي , مستوى المعنوية حوالي 2.2% وهو اكبر من مستو المعنوية المعتمد $\alpha=5\%$

نلاحظ ان متوسط الإجابات كان قريب من الحيادي في غالبيتها وبأن متوسط الرضى بشكل عام عن السؤال الأخير هو أكبر من قيمة الحيادي مما يعني ان افراد العينة راضيين بشكل طفيف.

	Test Value = 3			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Q01مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	2.333	130	.021	.298
Q02مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.061	130	.952	.008
Q03مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	-1.278-	130	.203	-.153-
Q04تقييمك لمجانية تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	4.398	130	.000	.496
Q05مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	-2.305-	130	.023	-.275-
Q06مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	3.565	130	.001	.412
Q07مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	2.396	130	.018	.275
Q08مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	2.257	130	.026	.260
Q09مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	.894	130	.373	.099

Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	8.899	130	.000	.840
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	-1.133	130	.895	-.015
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	1.105	130	.271	.122
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	2.314	130	.022	.275

الجدول رقم 17

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات والمقترحات

ملخص النتائج والتوصيات

1-4 - النتائج

أظهرت نتائج الاستبيان أن مشكلة تقديم الخدمات النفطية بأغلبها تكمن بأن المخصصات الموزعة غير كافية وفي بعض الحالات الكمية المحجوزة قد لاتصل للمستهلك لذلك تم الاتجاه إلى تحسين الخدمات ,

يعد تأخر الرسائل مشكلة جوهرية يعاني منها المستهلك السوري سواء فيما يتعلق بخدمة توزيع الغاز (منزلي -صناعي) و توزيع البنزين او المازوت(نقل - تدفئه - صناعي) .

تم اجراء مراجعة للخدمات من قبل الباحث مع المعنيين في الشركة المنفذة وشركة محروقات المشرفة على تنفيذ المشروع والتأكد من عدم وجود أي مشاكل في الخدمة والتأكد من ان التأخير سببه نقص المواد النفطية الموردة للشركة.

2-4 التوصيات

1-2-4 . توصيات عامة على مستو ادارة الشركة

1- ضرورة القيام بد اراسات تحليلية تفصيلية واسعة على مستو الشركة بكل فروعها للبدء بالعمل على تصميم منظومة اتمتة متكاملة لكافة مستويات العمل.

2- ضرورة تبني قرارات حاسمة ملزمة بوضع خطط استراتيجية وبمدد زمنية واضحة للانتقال إلى الاتمته الشاملة على مستوى الشركة وتأمين الاعتمادات المالية اللازمة لذلك , وتذليل الصعوبات التي تحول دون استثمارتقانة المعلومات بالشكل الأمثل إن وجدت، والعمل على معالجتها.

3- ضرورة شرح وتوضيح اهمية الاعتماد على منظومة الاتمته لكافة العاملين في الشركة من خلال الندوات والورش العلمية والتدريب والتأهيل لتعزيز الدافع الذاتي لديهم ,

4- التاكيد على التدريب والتأهيل المتخصص لكادر بشري مختص ليشكل النواة الأساسية للعمل على مشروع منظومة الاتمته المتكاملة (برمجيات متقدمة، اختصاص تحليل نظم المعلومات، امن معلومات.....)

5 -يوصي الباحث التدقيق على عمل مركز خدمة الزبائن والقيام بدورات للموظفين بهدف رفع مستوى قدرات التواصل لديهم.

6 - يوصي الباحث بالربط التام مع منظومات الائمة الموجودة في بعض الجهات العامة للاستفادة من البيانات المتوفرة لديها بحيث يكون تم الاعتماد على البيانات المصدر (توحيد قاعدة البيانات).

7- الاستمرار بالقيام بالحملات الاعلامية التوعوية التي توضح الغاية من الاعتماد على منظومة الائمة وكيفية استثمارها بالشكل الامثل وتسويق ما هو جديد من خلالها ليتم تقبلها من المستهلك بيسر و تحقيق سهولة الاستخدام له .

8- أغلب مشاكل المشروع حسب الاستبيان هي بشكل او بأخر بسبب نقص المعلومات لدى المواطن عنه وعليه يقترح الباحث القيام بحملة تسويقية تهدف إلى تعريف المستهلك السوري بآلية عمل نظام أتمتة توزيع المشتقات النفطية وغيرها من الخدمات وفق، تتضمن شرح بالفيديوهات والوسائل التعليمية ووسائل التواصل المطلوبة لشرح الخدمات بالتفصيل على أرض الواقع بالإضافة لمقابلات مع المعنيين عن تشغيل المشروع، ومكان تواجد النظام (كون هناك شكوك وقلق من أغلب المواطنين عن مكان تواجد بياناتهم).

4-3 المقترحات

وهي توصيات مستقبلية لتحسين تقديم الخدمات وفق منظومة الائمة (مشروع البطاقة الإلكترونية)

حيث انه يوجد مجال لتحسين الخدمة وفق عدة مستويات:

1- - مستوى ادارة شركة محروقات (مديرية التشغيل والصيانة) :

ان عدم الاستثمار الجيد للبيانات التي تقدمها منظومة الائمة من قبل المعنيين في شركة محروقات قد ينتج عنه عدم وجود عدالة في توزيع المشتقات النفطية بين المحطات والمراكز .

حيث انه يتم توزيع المادة بالاعتماد على محددات غير ملزمة بالبيانات المتاحة من منظومة البطاقة الالكترونية، حيث يقوم المعنيين في شركة محروقات يوميا بتوزيع المادة على المراكز والمحطات وفق

حطة تموينية محددة ، ولا بد أن ينعكس عدم عدالة توزيع المادة إلى غياب العدالة في حصول المواطنين على المادة بنفس زمن التأخير .

وهذا يؤدي إلى تأخر وصول الرسائل إلى المواطنين المرتبطين بتلك المحطات أو المراكز في حين تصل الرسائل في وقتها لدى المراكز والمحطات التي تصلها المادة بانتظام.

يقترح الباحث العمل على اعتماد ميزان عمل إلكتروني مؤتمت لتوزيع المشتقات النفطية على المراكز والمحطات بحيث يحقق عدالة في توزيع المادة وبالتالي عدالة في وصول الرسائل للمواطنين ويكون التأخير في حال حصوله بسبب نقص المادة موزع بالتساوي على جميع المواطنين .

ويحدث ذلك من خلال تغييب تدخل العنصر البشري في توزيع الخطط التموينية على مستوى المحافظة الواحدة وبمستوى أعلى على مستوى سوريا ويتم ذلك من خلال محددات تأخذ بعين الاعتبار مايلي:

- كمية المشتقات المتوفرة او المخطط فعلياً توزيعها من المستودعات على المحطات والمراكز .

العدد الاجمالي للارتباطات على مستوى سوريا وفق قاعدة البيانات التي توفرها المنظومة .

- اعتماد اساس ميزان توزيع المخصصات هو الارتباطات على مستوى كل محافظة .

- عدد البطاقات(العائلات - الاليات) المرتبطة فعلياً بمنافذ تقديم خدمة المشتقات النفطية على مستوى كل محافظة يعكس بنسبته من العدد الاجمالي حصة المحافظة وفق الخطة التموينية الشهرية المقررة .

- عدد البطاقات(العائلات - الاليات) المرتبطة فعلياً بمنافذ تقديم خدمة المشتقات النفطية(محطة - مركز...) بنسبته من العدد الاجمالي على مستوى المحافظة يعكس حصته الشهرية من حصة المحافظة الشهرية .

- بتثبيت الكميات على كافة المستويات (سوريا- محافظة) وبتحديد زمن حصول المستهلك على المادة ينتج عن ذلك تحديد الكمية الواجب تأمينها لمنافذ البيع (محطة او مركز) وتاريخ التنفيذ .

- التطبيق الامثل لتجنب التأخير الابتدائي يكون من خلال تعويم المادة على منافذ البيع لمرة واحدة بداية التنفيذ مع التقيد بالحصة الشهرية وكلما كانت المخازين معززة في منافذ البيع كلما كان التنفيذ

بأفضل حالاته. اما في حال حصل تأخير بوصول المخصصات يجب ان ينسحب على الجميع بكافة المستويات لتحقيق العدالة من حيث المدة الزمنية, اما الكميات فيمكن ضبطها من خلال تحديد الكمية المخصصة للمستهلك شهريا. وكل ما ذكر يجب ان يتم من خلال منظومة الاتمته ومن دون تدخل العنصر البشري .

مستوى كل منفذ بيع (محطة -مركز) في المحافظة

1- على سبيل المثال اعتماد محددات واضحة وضابطة للدور الإلكتروني (على سبيل المثال مادة البنزين)

وذلك من خلال تقرير يومي يقوم النظام بتصديره على مستوى كل محافظة بحيث يحدد ترتيب المحطات المستحقة للمادة حسب الأولوية بحيث يحقق العدالة في فترة انتظار رسالة البنزين بين المواطنين على مستوى كل محافظة، حيث ان تأخر محطة في استلام مادة البنزين يؤدي إلى تأخر المواطنين المرتبطين بها.

وعليه تم تحديد المعاملات التالية:

عدد البطاقات المتأخرة على مستوى كل محطة A (البطاقة المتأخرة هي البطاقة التي مر على تاريخ شرائها أكثر من 10 أيام في حالة السيارات الخاصة و6 أيام في حالة السيارات العامة ولم تستحق للمادة).

مجموع أيام التأخير لجميع البطاقات الآلية المرتبطة بالمحطة وذلك على مستوى كل محطة

(مجموع فرق الزمن بين تاريخ حساب التقرير وهو تقرير يومي وتاريخ استحقاق البطاقة للمادة وهو حالياً عشرة أيام من اجل السيارات الخاصة و6 أيام من اجل السيارات العامة)، ينتج عما سبق رقم لكل محطة B بمعنى اخر مجموع أيام التأخير للبطاقات في كل محطة على حدا،

نقوم بحساب نسبة B إلى A (B/A) نحصل على رقم C لكل محطة (نسبة تأخير تنفيذ)

نقوم بترتيب المحطات حسب النسبة السابقة (C) تنازلياً وبالتالي المحطة التي لها نسبة تأخير تنفيذ اعلى هي التي لها أولوية في الحصول على المادة. من الفرع المختص

2-بالنسبة لتوزيع مازوت النقل (ماعدًا سيارات النقل الجماعي خطوط داخلي - خارجي) تعتمد على خطة تزويد كل عشرة أيام وفق مجموعات مصنفة حسب حجم المحرك والحمولات.

ومع قلة التوريدات أتاح ذلك لاصحاب المحطات والمراكز التحكم باصحاب الاليات, وكذلك لا تحقق العدالة المنشودة.حيث انه ممكن لالية ان تستفيد من التعبئة في كل خطة مقررّة وأخرى لم تستفيد بسبب عدم كفاية الكمية للجميع.

-يقترح الباحث لمعالجة عدم العدالة في توزيع مازوت النقل اعتماد نظام الرسائل لتكون الكميات للجميع والتأخير على الجميع. وربط الاليات بمحطات محددة

- يقترح الباحث بالنسبة لمراكز الخدمات اعطاء مركز الخدمة الذاتية(الموجود حالياً) على الموقع (my.mahrukat.gov.sy) الدور الاكبر والاساسي لتقديم كافة الخدمات للحصول على المشتقات النفطية من (تعديل البيانات -الى تحضير اصدار البطاقة واعطاء موعد مسبق لاستلامها- ايقاف- تفعيل) بحيث لا يضطر المستهلك لمراجعة اي مركز خدمة إلا لاستلام البطاقة و بموعد مسبق - ونظرا لاهمية المشروع حالياً ومستقبلاً , والاعتماد عليه بشكل تام لتقديم الخدمات النفطية للمستهلك السوري نقترح ان يتم الزام المديرية المختصة (السجل المدني- مديرية النقل) بإصدار البطاقات وتعديل الوقعات عليها من بياناتها المركزية (نقل ملكية سيارة- ولادة - وفاة -زواج) و بشكل آني من خلال تزويدها بواجهات وبصلاحيات برمجية مرتبطة مع المشروع, وهذا ينهي الازدحامات على مراكز الخدمة وتخفيفاً لمعاناة المستهلك كونه بالاساس متواجد ويعالج حالته(حاجته) في هذه المديرية حسب الاختصاص , وبالتالي تكون وجهة معالجة الاشكالات واضحة ,ويتم ضمان الحقوق لكافة الاطراف .

الفصل الخامس المصادر والمراجع والملاحق

1-5 المصادر باللغة العربية

- الجيلالي، بوزكري؛ مروان، بن قيده. (...). إصلاح الدعم الحكومي في الجزائر بين مقتضيات الفعالية الاقتصادية والوضع الاجتماعي.....
- البشير، عمارة. (...). سياسة الدعم الحكومي في الجزائر. ورقة عمل...
- بن حامد، أمينة. (2013). الحكومة الإلكترونية - تجربة الجزائر للتحويل نحو حكومة الكترونية، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر.
- دهليز، خالد، ولبد، خالد (2017) مقومات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في فلسطين: دراسة استكشافية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) المجلد 31، العدد 7، فلسطين، ص 1113

2-5 المراجع

- كتاب د. نوي طه حسين - د. ياقوتة بودوشن - أ. غربي يسين سي لاخضر لعام 2018) دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية
- ; كتاب تسويق الخدمات - الجامعة الافتراضية السورية لـ د رانية المجني - د محمد الخضر.
- نظم المعلومات الإدارية - الجامعة الافتراضية السورية - د اياد زوكار
-

5- 3 الملاحق

5-3-1- الاستبيان

استبيان لتقييم دور منظومة البطاقة الالكترونية في تقديم الخدمات النفطية - شركة محروقات

ضمن إطار الماجستير في إدارة الأعمال MBA لدى المعهد العالي لإدارة الأعمال HIBA، وحرصاً من شركة محروقات لتحسين مستوى تقديم خدماتها، وتبيان دور منظومة البطاقة الإلكترونية ضمن هذا الإطار. يُرجى المساعدة في ملئ الاستبيان المرفق، علماً بأن نتائج البيانات لن يُستخدم إلا لغايات البحث العلمي والمساهمة في خدمات الشركة... ونحن لكم من الشاكرين

الطالب المهندس إبراهيم أسعد

أولاً معلومات ديموغرافية عن حامل البطاقة

1- الجنس

*

ذكر

أنثى

2- الحالة العائلية

*

متزوج

عازب/ مستقل

3- الفئة العمرية

*

اقل من 30 سنة

من 30 - 45 سنة

من 45 - 60 سنة

اكبر من 60 سنة

4- قطاع العمل

*

موظف قطاع عام

موظف قطاع خاص

مهن حرة

فعالية اقتصادية (مطعم- منشأة- معمل)...

5- مستوى التحصيل العلمي

عالي (اجازة جامعية, دراسات عليا)
متوسط (معاهد, تحت الاجازة)
اساسي (ثانوي فأقل)
غير متعلم

ثانياً) رأيك في خدمات البطاقة الإلكترونية

1- مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية *

راضٍ جداً

راضٍ

محايد

غير راضٍ

غير راضٍ على الاطلاق

2- مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية *

راضٍ جداً

راضٍ

محايد

غير راضٍ

غير راضٍ على الاطلاق

3- مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية *

راضٍ جداً

راضٍ

محايد

غير راضٍ

غير راضٍ على الاطلاق

4- تقييمك لمجانية تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية *

راضٍ جداً

راضٍ

محايد

غير راض

غير راض على الاطلاق

5- مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية*

راض جداً

راض

محايد

غير راض

غير راض على الاطلاق

6- مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام

*

راض جداً

راض

محايد

غير راض

غير راض على الاطلاق

7- مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة (غياب تدخل العنصر البشري، أو من حيث الكمية وزمن الحصول على المشتقات النفطية)

*

راض جداً

راض

محايد

غير راض

غير راض على الاطلاق

8- مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية (حر، مباشر، ...)

راض جداً

راض

محايد

غير راض

غير راض على الاطلاق

9- مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها

*

راضٍ جداً

راضٍ

محايد

غير راضٍ

غير راضٍ على الاطلاق

10- مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو طلبه إعادة

*

راضٍ جداً

راضٍ

محايد

غير راضٍ

غير راضٍ على الاطلاق

11- مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة

*

راضٍ جداً

راضٍ

محايد

غير راضٍ

غير راضٍ على الاطلاق

12- مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية

*

راضٍ جداً

راضٍ

محايد

غير راضٍ

غير راضٍ على الاطلاق

13- مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

*

راضٍ جداً

راضٍ

محايد

غير راض

غير راض على الاطلاق

14-أية تعليقات/اقتراحات تراها مناسبة لتحسين تقديم الخدمات النفطية وفق البطاقة الإلكترونية

5-2-2 تحليل نتائج الاستبيان

Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
	Valid		
الجنسSex	131	1.33	.471
الحالة بالاجتماعيةSocial	131	1.18	.382
الفئة العمريةAge	131	2.19	.542
قطاع العملSector	131	1.76	.895
مستوى التحصيل العلميEducation	131	2.57	.702
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	131	3.30	1.461
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	131	3.01	1.444
Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	131	2.85	1.367
Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	131	3.50	1.291
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها) الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	131	2.73	1.365
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	131	3.41	1.324
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	131	3.27	1.313
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	131	3.26	1.316
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	131	3.10	1.270
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	131	3.84	1.080
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	131	2.98	1.318
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	131	3.12	1.265
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	131	3.27	1.359

Statistics

	Minimum	Maximum
الجنسSex	1	2
الحالة بالاجتماعيةSocial	1	2

الفئة العمرية Age	1	3
قطاع العمل Sector	1	3
مستوى التحصيل العلمي Education	1	3
مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية Q01	1	5
مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية Q02	1	5
مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية Q03	1	5
تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية Q04	1	5
مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية) Q05	1	5
مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام Q06	1	5
مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة Q07	1	5
مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية Q08	1	5
مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها Q09	1	5
مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها Q10	1	5
مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة Q11	1	5
مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية Q12	1	5
مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية Q13	1	5

الجنس Sex

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 ذكر	88	67.2	67.2	67.2
2 أنثى	43	32.8	32.8	100.0
Total	131	100.0	100.0	

الحالة بالاجتماعية Social

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 متزوج	108	82.4	82.4	82.4
2 عازب/مستقل	23	17.6	17.6	100.0
Total	131	100.0	100.0	

الفئة العمرية Age

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 أقل من 30 سنة	9	6.9	6.9	6.9
2 بين 30 و 45 سنة	88	67.2	67.2	74.0
3 أكبر من 45 سنة	34	26.0	26.0	100.0
Total	131	100.0	100.0	

قطاع العمل Sector

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 موظف قطاع عام	72	55.0	55.0	55.0
2 موظف قطاع خاص	19	14.5	14.5	69.5
3 مهن حرة	40	30.5	30.5	100.0
Total	131	100.0	100.0	

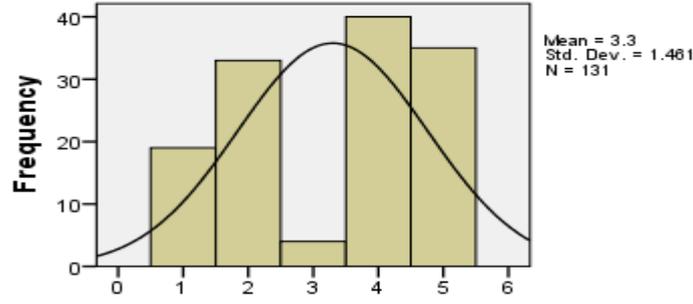
مستوى التحصيل العلمي Education

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 أساسي تحت الثانوية	16	12.2	12.2	12.2
2 متوسط ثانويات معاهد	24	18.3	18.3	30.5
3 عالي إجازة جامعية فأعلى	91	69.5	69.5	100.0
Total	131	100.0	100.0	

Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 غير راضي على الإطلاق	19	14.5	14.5	14.5
2 غير راضي	33	25.2	25.2	39.7
3 محايد	4	3.1	3.1	42.7
4 راض	40	30.5	30.5	73.3
5 راض جداً	35	26.7	26.7	100.0
Total	131	100.0	100.0	

مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النقضية

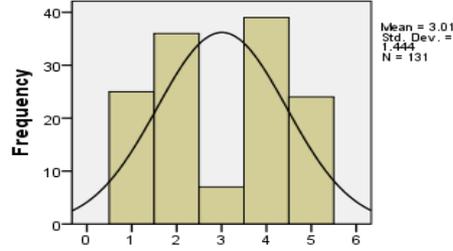


مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النقضية

Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير راضي على الإطلاق 1	25	19.1	19.1	19.1
غير راضي 2	36	27.5	27.5	46.6
محايد 3	7	5.3	5.3	51.9
راض 4	39	29.8	29.8	81.7
راض جداً 5	24	18.3	18.3	100.0
Total	131	100.0	100.0	

مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية



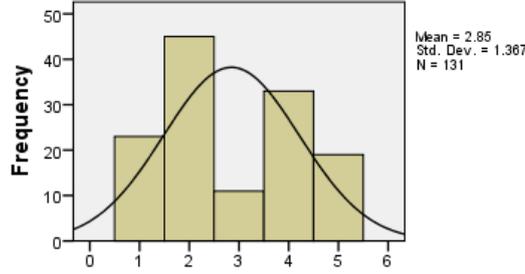
مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية

Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير راضي على الإطلاق 1	23	17.6	17.6	17.6
غير راضي 2	45	34.4	34.4	51.9
محايد 3	11	8.4	8.4	60.3
راض 4	33	25.2	25.2	85.5

5 راض جداً	19	14.5	14.5	100.0
Total	131	100.0	100.0	

مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية

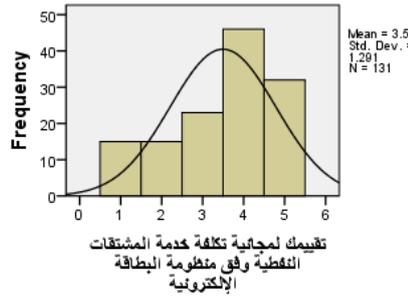


مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية

Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 غير راضي على الإطلاق	15	11.5	11.5	11.5
2 غير راضي	15	11.5	11.5	22.9
3 محايد	23	17.6	17.6	40.5
4 راض	46	35.1	35.1	75.6
5 راض جداً	32	24.4	24.4	100.0
Total	131	100.0	100.0	

تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية



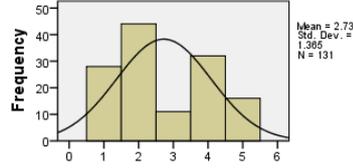
تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية

Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها) الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 غير راضي على الإطلاق	28	21.4	21.4	21.4
2 غير راضي	44	33.6	33.6	55.0

3 محايد	11	8.4	8.4	63.4
4 راض	32	24.4	24.4	87.8
5 راض جداً	16	12.2	12.2	100.0
Total	131	100.0	100.0	

مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية



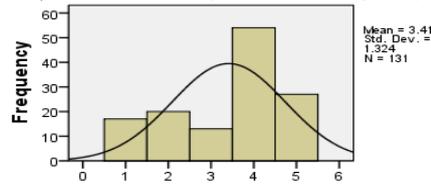
مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية

Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول

والاستخدام

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 غير راضي على الإطلاق	17	13.0	13.0	13.0
2 غير راضي	20	15.3	15.3	28.2
3 محايد	13	9.9	9.9	38.2
4 راض	54	41.2	41.2	79.4
5 راض جداً	27	20.6	20.6	100.0
Total	131	100.0	100.0	

مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام

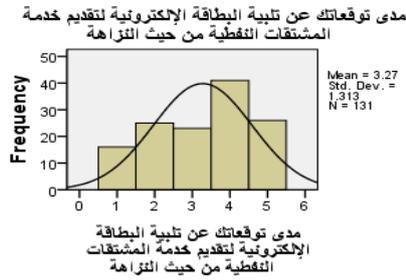


مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام

Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة

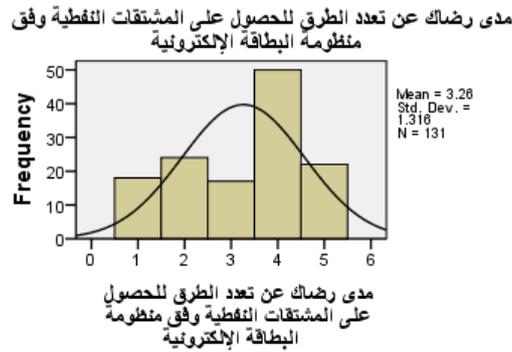
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 غير راضي على الإطلاق	16	12.2	12.2	12.2
2 غير راضي	25	19.1	19.1	31.3
3 محايد	23	17.6	17.6	48.9

4 راض	41	31.3	31.3	80.2
5 راض جداً	26	19.8	19.8	100.0
Total	131	100.0	100.0	



Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 غير راضي على الإطلاق	18	13.7	13.7	13.7
2 غير راضي	24	18.3	18.3	32.1
3 محايد	17	13.0	13.0	45.0
4 راض	50	38.2	38.2	83.2
5 راض جداً	22	16.8	16.8	100.0
Total	131	100.0	100.0	



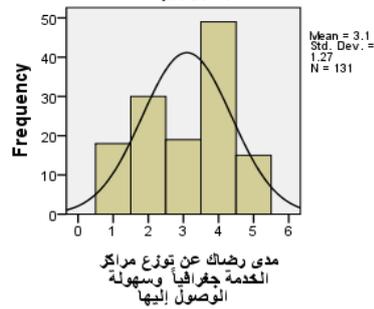
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 غير راضي على الإطلاق	18	13.7	13.7	13.7
2 غير راضي	30	22.9	22.9	36.6
3 محايد	19	14.5	14.5	51.1
4 راض	49	37.4	37.4	88.5
5 راض جداً	15	11.5	11.5	100.0

Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 غير راضي على الإطلاق	18	13.7	13.7	13.7
2 غير راضي	30	22.9	22.9	36.6
3 محايد	19	14.5	14.5	51.1
4 راض	49	37.4	37.4	88.5
5 راض جداً	15	11.5	11.5	100.0
Total	131	100.0	100.0	

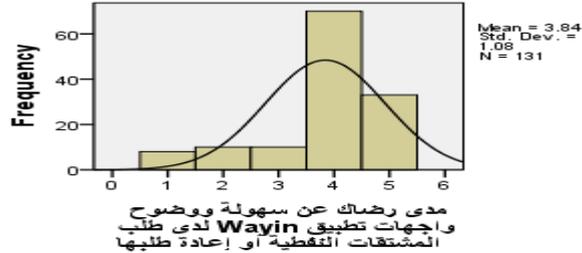
مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها



Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 غير راضي على الإطلاق	8	6.1	6.1	6.1
2 غير راضي	10	7.6	7.6	13.7
3 محايد	10	7.6	7.6	21.4
4 راض	70	53.4	53.4	74.8
5 راض جداً	33	25.2	25.2	100.0
Total	131	100.0	100.0	

مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها

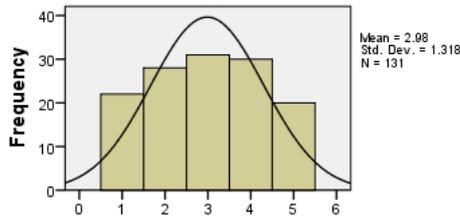


Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث

وسيلة الاتصال والاستجابة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير راضي على الإطلاق	22	16.8	16.8	16.8
2 غير راضي	28	21.4	21.4	38.2
3 محايد	31	23.7	23.7	61.8
4 راض	30	22.9	22.9	84.7
5 راض جداً	20	15.3	15.3	100.0
Total	131	100.0	100.0	

مدى رضاك عن معالجة الشكاوى الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة



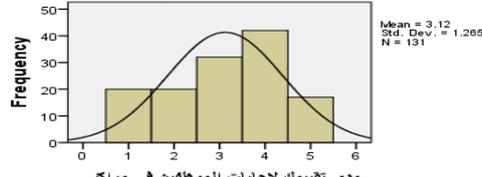
مدى رضاك عن معالجة الشكاوى الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة

Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على

البطاقة الإلكترونية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير راضي على الإطلاق	20	15.3	15.3	15.3
2 غير راضي	20	15.3	15.3	30.5
3 محايد	32	24.4	24.4	55.0
4 راض	42	32.1	32.1	87.0
5 راض جداً	17	13.0	13.0	100.0
Total	131	100.0	100.0	

مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية



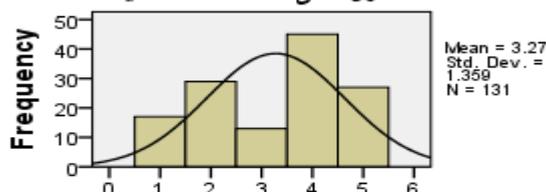
مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية

Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	غير راضي على الإطلاق	1	17	13.0	13.0	13.0
	غير راضي	2	29	22.1	22.1	35.1
	محايد	3	13	9.9	9.9	45.0
	راض	4	45	34.4	34.4	79.4
	راض جداً	5	27	20.6	20.6	100.0
	Total		131	100.0	100.0	

مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية



مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

T-Test

Group Statistics

الجنس Sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1 ذكر	88	3.25	1.350	.144
2 أنثى	43	3.33	1.393	.212

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	Equal variances assumed	.060	.806	-.298-	129	.766	-.076-
	Equal variances not assumed			-.295-	81.158	.769	-.076-

T-Test

Group Statistics

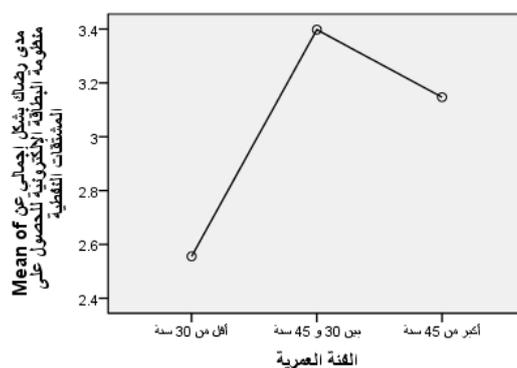
Social الحالة بالاجتماعية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
---------------------------	---	------	----------------	-----------------

Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	1 متزوج	108	3.32	1.352	.130
	2 عزب/مستقل	23	3.04	1.397	.291

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	.206	.650	.898	129	.371	.281
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية			.879	31.394	.386	.281

Oneway ANOVA



ANOVA

Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6.540	2	3.270	1.792	.171
Within Groups	233.566	128	1.825		
Total	240.107	130			

Multiple Comparisons

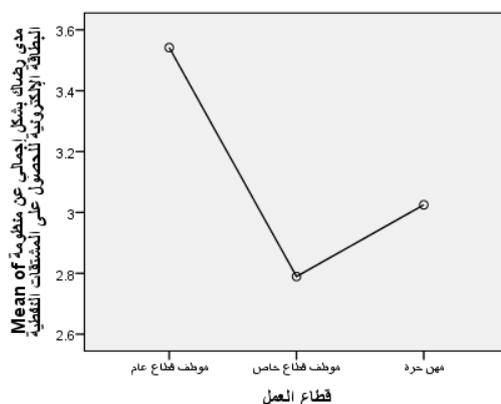
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

LSD

الفئة العمرية(I) Age	الفئة العمرية(J) Age	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
1 أقل من 30 سنة	2 بين 30 و 45 سنة	-.842-	.473	.077
	3 أكبر من 45 سنة	-.592-	.506	.245
2 بين 30 و 45 سنة	1 أقل من 30 سنة	.842	.473	.077
	3 أكبر من 45 سنة	.251	.273	.360

3 أكبر من 45 سنة	1 أقل من 30 سنة	.592	.506	.245
	2 بين 30 و 45 سنة	-.251-	.273	.360

Oneway ANOVA



ANOVA

Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12.099	2	6.049	3.396	.037
Within Groups	228.008	128	1.781		
Total	240.107	130			

Multiple Comparisons

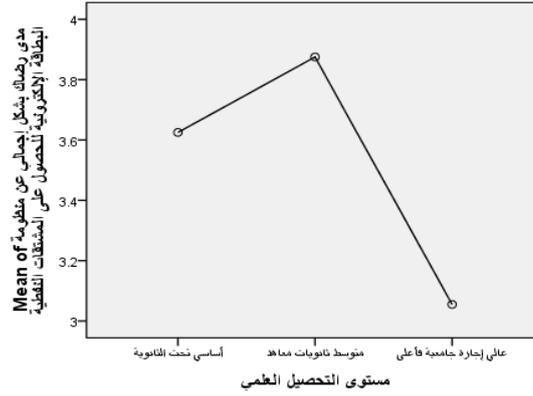
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

LSD

Sector (I)	Sector (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
1 موظف قطاع عام	2 موظف قطاع خاص	.752*	.344	.031
	3 مهن حرة	.517	.263	.052
2 موظف قطاع خاص	1 موظف قطاع عام	-.752*	.344	.031
	3 مهن حرة	-.236-	.372	.528
3 مهن حرة	1 موظف قطاع عام	-.517-	.263	.052
	2 موظف قطاع خاص	.236	.372	.528

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Oneway ANOVA



ANOVA

Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	15.007	2	7.503	4.267	.016
Within Groups	225.100	128	1.759		
Total	240.107	130			

Multiple Comparisons

Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية

LSD

مستوى التحصيل العلمي (I)	مستوى التحصيل العلمي (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
1 أساسي تحت الثانوية	2 متوسط ثانويات معاهد	-.250-	.428	.560
	3 عالي إجازة جامعية فأعلى	.570	.359	.115
2 متوسط ثانويات معاهد	1 أساسي تحت الثانوية	.250	.428	.560
	3 عالي إجازة جامعية فأعلى	.820*	.304	.008
3 عالي إجازة جامعية فأعلى	1 أساسي تحت الثانوية	-.570-	.359	.115
	2 متوسط ثانويات معاهد	-.820-*	.304	.008

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	131	3.30	1.461
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	131	3.01	1.444
Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	131	2.85	1.367
Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	131	3.50	1.291
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	131	2.73	1.365

Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	131	3.41	1.324
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	131	3.27	1.313
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	131	3.26	1.316
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	131	3.10	1.270
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	131	3.84	1.080
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	131	2.98	1.318
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	131	3.12	1.265
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	131	3.27	1.359

One-Sample Test

	Test Value = 3			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	2.333	130	.021	.298
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.061	130	.952	.008
Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	-1.278-	130	.203	-.153-
Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	4.398	130	.000	.496
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية)	-2.305-	130	.023	-.275-
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	3.565	130	.001	.412
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	2.396	130	.018	.275
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	2.257	130	.026	.260
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	.894	130	.373	.099
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	8.899	130	.000	.840
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	-1.133-	130	.895	-.015-

Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	1.105	130	.271	.122
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	2.314	130	.022	.275

T-Test

One-Sample Statistics

	N		Mean		Std. Deviation	
	الجنس Sex		الجنس Sex		الجنس Sex	
	1 ذكر	2 أنثى	1 ذكر	2 أنثى	1 ذكر	2 أنثى
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	88	43	3.31	3.28	1.457	1.485
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	88	43	3.02	2.98	1.438	1.472
Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	88	43	2.77	3.00	1.328	1.447
Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	88	43	3.44	3.60	1.276	1.330
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	88	43	2.70	2.77	1.349	1.411
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	88	43	3.41	3.42	1.292	1.401
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	88	43	3.22	3.40	1.264	1.417
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	88	43	3.30	3.19	1.243	1.468
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	88	43	3.09	3.12	1.219	1.384
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح وإجاهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	88	43	3.82	3.88	1.001	1.238
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	88	43	2.99	2.98	1.300	1.371
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	88	43	3.01	3.35	1.227	1.325

One-Sample Statistics

	N		Mean		Std. Deviation	
	Sex		Sex		Sex	
	1 ذكر	2 أنثى	1 ذكر	2 أنثى	1 ذكر	2 أنثى
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	88	43	3.31	3.28	1.457	1.485
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	88	43	3.02	2.98	1.438	1.472
Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	88	43	2.77	3.00	1.328	1.447
Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	88	43	3.44	3.60	1.276	1.330
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	88	43	2.70	2.77	1.349	1.411
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	88	43	3.41	3.42	1.292	1.401
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	88	43	3.22	3.40	1.264	1.417
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	88	43	3.30	3.19	1.243	1.468
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	88	43	3.09	3.12	1.219	1.384
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	88	43	3.82	3.88	1.001	1.238
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	88	43	2.99	2.98	1.300	1.371
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	88	43	3.01	3.35	1.227	1.325
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	88	43	3.25	3.33	1.350	1.393

One-Sample Test

Test Value = 3					
t		df		Sig. (2-tailed)	
Sex		Sex		Sex	
1 ذكر	2 أنثى	1 ذكر	2 أنثى	1 ذكر	2 أنثى

Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	1.975	1.232	87	42	.051	.225
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.148	-.104-	87	42	.882	.918
Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	-1.605-	.000	87	42	.112	1.000
Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	3.257	2.981	87	42	.002	.005
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية)	-2.055-	-1.080-	87	42	.043	.286
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	2.970	1.959	87	42	.004	.057
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	1.603	1.830	87	42	.113	.074
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	2.231	.831	87	42	.028	.411
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	.700	.551	87	42	.486	.585
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	7.671	4.679	87	42	.000	.000
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	-.082-	-.111-	87	42	.935	.912
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	.087	1.726	87	42	.931	.092
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	1.738	1.533	87	42	.086	.133

One-Sample Test

	Test Value = 3	
	Mean Difference	
	Sex الجنس	
	1 ذكر	2 أنثى
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	.307	.279
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.023	-.023-

Q03مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	-.227-	.000
Q04تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.443	.605
Q05مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها) الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	-.295-	-.233-
Q06مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	.409	.419
Q07مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	.216	.395
Q08مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.295	.186
Q09مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	.091	.116
Q10مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	.818	.884
Q11مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	-.011-	-.023-
Q12مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	.011	.349
Q13مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	.250	.326

T-Test

One-Sample Statistics

	N		Mean		Std. Deviation	
	Social الحالة بالاجتماعية		Social الحالة بالاجتماعية		Social الحالة بالاجتماعية	
	1 متزوج	2 عازب/مست قل	1 متزوج	2 عازب/مست قل	1 متزوج	2 عازب/مست قل
Q01مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	108	23	3.32	3.17	1.478	1.403
Q02مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	108	23	3.06	2.78	1.446	1.445
Q03مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	108	23	2.86	2.78	1.363	1.413
Q04تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	108	23	3.56	3.22	1.285	1.313
Q05مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها) الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	108	23	2.73	2.70	1.358	1.428
Q06مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	108	23	3.41	3.43	1.333	1.308

Q07مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	108	23	3.28	3.26	1.310	1.356
Q08مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	108	23	3.26	3.26	1.292	1.453
Q09مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	108	23	3.11	3.04	1.248	1.397
Q10مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	108	23	3.83	3.87	1.089	1.058
Q11مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	108	23	3.01	2.87	1.293	1.456
Q12مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	108	23	3.11	3.17	1.241	1.403
Q13مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	108	23	3.32	3.04	1.352	1.397

One-Sample Test

	Test Value = 3				
	t		df		Sig. (2-tailed)
	Social الحالة		Social الحالة		Social الحالة
	بالاجتماعية		بالاجتماعية		بالاجتماعية
	2 عازب/م ستقل	2 عازب/مست قل	1 متزوج	1 متزوج	1 متزوج
Q01مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	2.279	.594	107	22	.025
Q02مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.399	-.722-	107	22	.690
Q03مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	-	-.738-	107	22	.292
Q04تقييمك لمجانبة تكلفة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	4.493	.794	107	22	.000
Q05مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	-	-	107	22	.042
Q06مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	3.177	1.594	107	22	.002
Q07مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	2.203	.923	107	22	.030

Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	2.085	.861	107	22	.039
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	.925	.149	107	22	.357
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	7.949	3.943	107	22	.000
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	.074	-.430-	107	22	.941
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	.931	.594	107	22	.354
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	2.491	.149	107	22	.014

One-Sample Test

	Test Value = 3		
	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	
	الحالة Social بالاجتماعية	الحالة Social بالاجتماعية	
	2 عازب/مستقل	1 متزوج	2 عازب/مستقل
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	.558	.324	.174
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.478	.056	-.217-
Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.468	-.139-	-.217-
Q04 تقييمك لمجانية تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.436	.556	.217
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	.318	-.269-	-.304-
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	.125	.407	.435
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	.366	.278	.261
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.398	.259	.261
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	.883	.111	.043
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	.001	.833	.870

Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	.672	.009	-.130-
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	.558	.111	.174
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	.883	.324	.043

T-Test

One-Sample Statistics

	N			Mean		
	الفئة العمرية Age			الفئة العمرية Age		
	1 أقل من 30 سنة	2 بين 30 و 45 سنة	3 أكبر من 45 سنة	1 أقل من 30 سنة	2 بين 30 و 45 سنة	3 أكبر من 45 سنة
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	9	88	34	2.89	3.36	3.24
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	9	88	34	2.56	3.09	2.91
Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	9	88	34	2.44	2.88	2.88
Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	9	88	34	3.00	3.50	3.62
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية)	9	88	34	2.22	2.83	2.59
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	9	88	34	2.89	3.44	3.47
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	9	88	34	2.78	3.44	2.97
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	9	88	34	3.11	3.31	3.18
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	9	88	34	2.22	3.22	3.03
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	9	88	34	4.00	3.83	3.82

Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	9	88	34	2.89	3.01	2.94
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	9	88	34	2.78	3.17	3.09
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	9	88	34	2.56	3.40	3.15

One-Sample Statistics

	Std. Deviation		
	الفئة العمرية Age		
	1 أقل من 30 سنة	2 بين 30 و 45 سنة	3 أكبر من 45 سنة
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	1.364	1.502	1.394
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.236	1.475	1.422
Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.236	1.363	1.431
Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.118	1.322	1.256
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	1.093	1.341	1.480
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	1.167	1.303	1.419
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	1.202	1.285	1.359
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.453	1.281	1.403
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	1.093	1.245	1.314
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	.866	1.096	1.114
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	1.054	1.317	1.413
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	1.202	1.252	1.334
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	1.236	1.344	1.395

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t			df		
	الفئة العمرية Age			الفئة العمرية Age		
	1 أقل من 30 سنة	2 بين 30 و 45 سنة	3 أكبر من 45 سنة	1 أقل من 30 سنة	2 بين 30 و 45 سنة	3 أكبر من 45 سنة
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	-.244-	2.271	.984	8	87	33
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	-1.079-	.578	-.362-	8	87	33
Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	-1.348-	-.860-	-.480-	8	87	33
Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.000	3.549	2.868	8	87	33
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	-2.135-	-1.192-	-1.623-	8	87	33
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	-.286-	3.191	1.933	8	87	33
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	-.555-	3.235	-.126-	8	87	33
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.229	2.247	.734	8	87	33
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	-2.135-	1.627	.131	8	87	33
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	3.464	7.102	4.311	8	87	33
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	-.316-	.081	-.243-	8	87	33
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	-.555-	1.277	.386	8	87	33
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	-1.079-	2.777	.614	8	87	33

One-Sample Test

Test Value = 3	
Sig. (2-tailed)	Mean Difference

	الفئة العمرية Age			الفئة العمرية Age		
	1 أقل من 30 سنة	2 بين 30 و 45 سنة	3 أكبر من 45 سنة	1 أقل من 30 سنة	2 بين 30 و 45 سنة	3 أكبر من 45 سنة
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	.813	.026	.332	-.111-	.364	.235
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.312	.565	.720	-.444-	.091	-.088-
Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.214	.392	.635	-.556-	-.125-	-.118-
Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.000	.001	.007	.000	.500	.618
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	.065	.236	.114	-.778-	-.170-	-.412-
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	.782	.002	.062	-.111-	.443	.471
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	.594	.002	.900	-.222-	.443	-.029-
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.824	.027	.468	.111	.307	.176
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	.065	.107	.897	-.778-	.216	.029
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	.009	.000	.000	1.000	.830	.824
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	.760	.936	.810	-.111-	.011	-.059-
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	.594	.205	.702	-.222-	.170	.088
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	.312	.007	.543	-.444-	.398	.147

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean
	قطاع العمل Sector	قطاع العمل Sector

	1 موظف قطاع عام	2 موظف قطاع خاص	3 مهن حرة	1 موظف قطاع عام	2 موظف قطاع خاص	3 مهن حرة
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	72	19	40	3.60	2.89	2.95
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	72	19	40	3.32	2.37	2.75
Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	72	19	40	3.24	2.26	2.42
Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	72	19	40	3.78	2.79	3.33
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية) بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	72	19	40	3.00	2.16	2.50
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	72	19	40	3.61	2.84	3.33
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	72	19	40	3.44	2.89	3.15
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	72	19	40	3.47	3.00	3.00
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	72	19	40	3.24	2.47	3.15
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	72	19	40	4.01	3.42	3.73
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	72	19	40	3.25	2.21	2.88
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	72	19	40	3.36	2.58	2.95
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	72	19	40	3.54	2.79	3.03

One-Sample Statistics

	Std. Deviation قطاع العمل Sector		
	1 موظف قطاع عام	2 موظف قطاع خاص	3 مهن حرة

Q01مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	1.450	1.487	1.377
Q02مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.442	1.300	1.391
Q03مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.327	1.327	1.259
Q04تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.270	1.228	1.228
Q05مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها) الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	1.404	1.214	1.261
Q06مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	1.338	1.463	1.163
Q07مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	1.299	1.410	1.272
Q08مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.342	1.333	1.219
Q09مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	1.316	1.219	1.145
Q10مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	1.068	1.170	1.012
Q11مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	1.371	1.032	1.202
Q12مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالشبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	1.225	1.170	1.300
Q13مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	1.342	1.398	1.291

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t			df		
	Sector قطاع العمل			Sector قطاع العمل		
	1 موظف قطاع عام	2 موظف قطاع خاص	3 مهن حرة	1 موظف قطاع عام	2 موظف قطاع خاص	3 مهن حرة
Q01مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	3.494	-309-	-230-	71	18	39
Q02مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.880	-2.118-	-1.136-	71	18	39
Q03مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.510	-2.421-	-2.890-	71	18	39

Q04تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	5.198	-747-	1.674	71	18	39
Q05مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	.000	-3.024-	-2.508-	71	18	39
Q06مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	3.875	-470-	1.767	71	18	39
Q07مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	2.904	-325-	.746	71	18	39
Q08مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	2.985	.000	.000	71	18	39
Q09مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	1.522	-1.882-	.829	71	18	39
Q10مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	8.055	1.569	4.529	71	18	39
Q11مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	1.547	-3.336-	-.658-	71	18	39
Q12مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	2.501	-1.569-	-.243-	71	18	39
Q13مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	3.425	-657-	.122	71	18	39

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	Sig. (2-tailed)			Mean Difference		
	قطاع العمل			قطاع العمل		
	1 موظف عام	2 موظف خاص	3 مهن حرة	1 موظف عام	2 موظف خاص	3 مهن حرة
Q01مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	.001	.761	.820	.597	-.105-	-.050-
Q02مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.064	.048	.263	.319	-.632-	-.250-
Q03مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.135	.026	.006	.236	-.737-	-.575-
Q04تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.000	.465	.102	.778	-.211-	.325

Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها (الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	1.000	.007	.016	.000	-.842-	-.500-
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	.000	.644	.085	.611	-.158-	.325
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	.005	.749	.460	.444	-.105-	.150
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.004	1.000	1.000	.472	.000	.000
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	.132	.076	.412	.236	-.526-	.150
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	.000	.134	.000	1.014	.421	.725
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	.126	.004	.515	.250	-.789-	-.125-
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	.015	.134	.809	.361	-.421-	-.050-
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	.001	.520	.903	.542	-.211-	.025

T-Test

One-Sample Statistics

	N Education مستوى التحصيل العلمي			Mean Education مستوى التحصيل العلمي		
	1 أساسي تحت الثانوية	2 متوسط ثانويات معاهد	3 عالي إجازة جامعية فأعلى	1 أساسي تحت الثانوية	2 متوسط ثانويات معاهد	3 عالي إجازة جامعية فأعلى
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	16	24	91	3.31	3.83	3.15
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	16	24	91	3.00	3.63	2.85

Q03مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	16	24	91	2.69	3.50	2.70
Q04تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	16	24	91	3.63	4.29	3.26
Q05مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها) الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	16	24	91	2.56	3.29	2.60
Q06مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	16	24	91	3.63	3.88	3.25
Q07مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	16	24	91	3.50	3.79	3.10
Q08مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	16	24	91	3.19	3.83	3.12
Q09مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	16	24	91	3.44	3.58	2.91
Q10مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	16	24	91	4.06	4.17	3.71
Q11مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	16	24	91	3.44	3.83	2.68
Q12مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	16	24	91	3.63	3.96	2.81
Q13مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	16	24	91	3.63	3.88	3.05

One-Sample Statistics

	Std. Deviation		
	Educationمستوى التحصيل العلمي		
	1 أساسي تحت الثانوية	2 متوسط ثانويات معاهد	3 عالي إجازة جامعية فأعلى
Q01مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	1.401	1.551	1.429
Q02مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.506	1.527	1.382

Q03مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.448	1.414	1.304
Q04تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.147	1.042	1.298
Q05مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها) الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	1.365	1.488	1.307
Q06مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	1.204	1.296	1.330
Q07مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	1.317	1.179	1.317
Q08مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.328	1.239	1.307
Q09مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	1.209	1.472	1.189
Q10مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	.929	1.007	1.108
Q11مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	1.365	1.239	1.219
Q12مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	1.258	1.197	1.163
Q13مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	1.310	1.393	1.311

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t			df		
	Education مستوى التحصيل العلمي			Education مستوى التحصيل العلمي		
1 أساسي تحت الثانوية	2 متوسط ثانويات معاهد	3 عالي إجازة جامعية فأعلى	1 أساسي تحت الثانوية	2 متوسط ثانويات معاهد	3 عالي إجازة جامعية فأعلى	
Q01مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	.892	2.632	1.027	15	23	90
Q02مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.000	2.005	-1.062-	15	23	90
Q03مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	-.863-	1.732	-2.171-	15	23	90
Q04تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	2.179	6.075	1.938	15	23	90

Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها) الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	-1.282-	.960	-2.887-	15	23	90
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	2.076	3.308	1.813	15	23	90
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	1.519	3.290	.716	15	23	90
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.565	3.294	.882	15	23	90
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	1.447	1.941	-.705-	15	23	90
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	4.576	5.675	6.147	15	23	90
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	1.282	3.294	-2.494-	15	23	90
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	1.987	3.922	-1.532-	15	23	90
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	1.908	3.077	.400	15	23	90

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	Sig. (2-tailed)			Mean Difference		
	Education مستوى التحصيل العلمي			Education مستوى التحصيل العلمي		
	1 أساسي تحت الثانوية	2 متوسط ثانويات معاهد	3 عالي إجازة جامعية فأعلى	1 أساسي تحت الثانوية	2 متوسط ثانويات معاهد	3 عالي إجازة جامعية فأعلى
Q01 مدى رضاك عن اعتماد منظومة البطاقة وسيلة وحيدة للحصول على الخدمات النفطية	.386	.015	.307	.313	.833	.154
Q02 مدى رضاك عن عدالة الحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	1.000	.057	.291	.000	.625	-.154-

Q03 مدى رضاك عن سرعة الحجز للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.401	.097	.033	-.313-	.500	-.297-
Q04 تقييمك لمجانبة تكلفة خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.046	.000	.056	.625	1.292	.264
Q05 مدى رضاك عن التزام شركة محروقات بتعهداتها) الاعتمادية (بتأمين الكمية التي تم حجزها من المشتقات وفق البطاقة الإلكترونية	.219	.347	.005	-.438-	.292	-.396-
Q06 مدى رضاك للحصول على خدمة المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية من حيث سهولة الوصول والاستخدام	.055	.003	.073	.625	.875	.253
Q07 مدى توقعاتك عن تلبية البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث النزاهة	.150	.003	.476	.500	.792	.099
Q08 مدى رضاك عن تعدد الطرق للحصول على المشتقات النفطية وفق منظومة البطاقة الإلكترونية	.580	.003	.380	.188	.833	.121
Q09 مدى رضاك عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً وسهولة الوصول إليها	.168	.065	.483	.438	.583	-.088-
Q10 مدى رضاك عن سهولة ووضوح واجهات تطبيق Wayin لدى طلب المشتقات النفطية أو إعادة طلبها	.000	.000	.000	1.063	1.167	.714
Q11 مدى رضاك عن معالجة الشكاوي الناجمة عن استخدام البطاقة الإلكترونية لتقديم خدمة المشتقات النفطية من حيث وسيلة الاتصال والاستجابة	.219	.003	.014	.438	.833	-.319-
Q12 مدى تقييمك لإجابات الموظفين في مراكز الخدمات على استفساراتك فيما يتعلق بالثبوتيات المطلوبة للحصول على البطاقة الإلكترونية	.066	.001	.129	.625	.958	-.187-
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	.076	.005	.690	.625	.875	.055

Explore

Descriptives

		Statistic	Std. Error
TotalMean	Mean	3.1972	.09251
متوسط إجابات العينة على الأسئلة	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.0142
		Upper Bound	3.3802
	5% Trimmed Mean		3.2152
	Median	3.2500	
	Variance	1.121	
	Std. Deviation	1.05886	

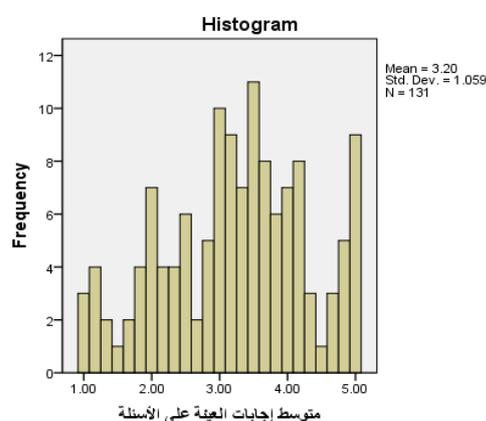
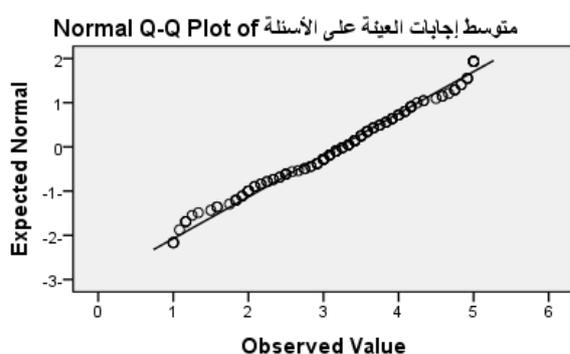
Minimum	1.00	
Maximum	5.00	
Range	4.00	
Interquartile Range	1.50	
Skewness	-.205-	.212
Kurtosis	-.633-	.420

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
متوسط إجابات العينة على الأسئلة TotalMean	.060	131	.200*	.974	131	.012

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.



Correlations

	Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	TotalMean متوسط إجابات العينة على الأسئلة
Q13 مدى رضاك بشكل إجمالي عن منظومة البطاقة الإلكترونية للحصول على المشتقات النفطية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .857** 131
TotalMean متوسط إجابات العينة على الأسئلة	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 131