

أثر تطبيق البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية  
حالة المشتقات النفطية والمواد التموينية في محافظة حمص

**The impact of implementing the social card project on improving  
the quality of living services**

**The case of petroleum derivatives and food supplies in Homs**

**Governorate**

د. سامر الدفاق

المعهد العالي للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا

[Samer.dakak@hiast.edu.sy](mailto:Samer.dakak@hiast.edu.sy)

م. مرتضى اليوسف

[Mourtada.alyousséf@gmail.com](mailto:Mourtada.alyousséf@gmail.com)

## ملخص

هدف هذا البحث الى دراسة أثر تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية في محافظة حمص-حالة المشتقات النفطية والمواد التمويينية، واعتمدت الدراسة على التحليل الإحصائي من خلال إجراء استبيان إلكتروني تم توزيعه على 54 مفردة لتحديد هذا الأثر، كما اعتمدت إجراء المقابلات مع مسؤولي القطاعات الحكومية المعنية بهذه المواد للحصول على أجوبة وتوضيحات على نتائج الدراسة.

وتوصلت هذه الدراسة الى وجود أثر إيجابي لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية في محافظة حمص، ووجود أثر إيجابي متوسط على رضا المواطنين عن توزيع المواد المدعومة ووجود أثر إيجابي قوي على تحقيق العدل في توزيع هذه المواد وعلى تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة.

وخرجت هذه الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة زيادة عدد مراكز الخدمة الخاصة بالمشروع بما يتناسب مع الكثافة السكانية في المحافظة والتوزع الجغرافي، ضرورة إجراء إصلاحات إدارية في الشركة السورية للتجارة لتجاوز قضايا الروتين التي تعيق تأمين المواد التمويينية، السعي لتطبيق الحكومة الإلكترونية لرقمنة الإجراءات الخاصة بمشروع البطاقة الاجتماعية ضمن القطاعات الحكومية والسعي لتطبيق لامركزية القرار في هذه القطاعات. إيجاد سبل أخرى لاستيراد المواد الأساسية بما يضمن توزيع حصص كافية للمواطن، ضرورة حل مشاكل تغطية شبكة الإنترنت السيئة في بعض المناطق.

### Abstract:

*The aim of this study is to investigate the impact of the social card project on improving the quality of living services in Homs province regarding oil derivatives and subsidized goods. The study was based on statistical analysis through an electronic survey distributed to 54 individuals to determine this impact. Additionally, interviews were conducted with government officials responsible for these materials to obtain answers and explanations on the study's results.*

*This study found a positive effect of the social card project on improving the quality of living services in Homs province, a moderate positive effect on citizens' satisfaction with the distribution of the subsidized goods, and a strong positive effect on achieving justice in their distribution and enhancing the efficiency of government resource management.*

*Several recommendations came out of this study, including the need to increase the number of service centers for the project proportional to the population density in the province and its geographical distribution. Administrative reforms must be implemented in the Syrian Trading Company to overcome routine issues that impede the provision of subsidized goods. The government should strive to digitize the procedures related to the social card project within the government sectors. Decentralization of decision-making should be applied to these sectors. Additionally, alternative ways to import basic materials that ensure adequate distribution to citizens need to be found. Solving issues related to poor internet coverage in some areas is also crucial.*

الكلمات المفتاحية: الدعم الحكومي، البطاقة الاجتماعية، تحسين جودة الخدمات المعيشية.

## 1- المقدمة

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

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

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

الدعم الحكومي موازنة مالية ترصدها الدولة لدعم قطاعات إنتاجية أو خدمات لها طبيعة حيوية لكنها محدودة المردودية، وتوفير مواد استهلاكية أساسية بأسعار تناسب الفئات الأقل دخلاً. كما يهدف الدعم الحكومي إلى التصدي للخلل آني في قطاع إنتاجي تعرض لهزة فجائية، فحين ترتفع أسعار المواد الأولية لقطاع إنتاجي حيوي تتدخل الدولة لتثبيت الأسعار وإبقائها في متناول المستهلك والمنتج على حد سواء.

والدعم الحكومي ليس هدفا لذاته وإنما هو آلية لحفظ التوازنات الاجتماعية وتقليص الفوارق في الدخل لدى أغلب الفئات الاجتماعية.

ومن الإشكالات التي يُثيرها موضوع الدعم الحكومي استفادة الفئات المستهدفة أي الفئات القليلة الدخل، فهي محدودة الاستهلاك ومن ثم فإن استفادتها من الدعم الحكومي للسلع تكون محدودة من الناحية الكمية على الأقل. كالاتهلاك الكبير لشركات البسكويت والحلويات والمشروبات الغازية والفنادق والمطاعم من الزيوت والسكر والدقيق واستهلاك السيارات الفارهة والمصانع من المحروقات.

ففي سورية بالنسبة للمشتقات النفطية كنا نرى منذ سنوات الطوابير على نقاط البيع في المحطات بشكل كبير ومن الصعب الحصول على المادة وكان من يصل أولاً هو من يحصل على المادة. أما بالنسبة الى المواد التموينية فرغم أن المواد التموينية كان يستلمها المواطن عبر كوبونات ورقية إلا أن بعض نقاط البيع والمستودعات في صالات السورية للتجارة كانت تتلاعب بالتوزيع بحيث يتم البيع المزاجي من قبل البائع وبالتالي غياب العدل في التوزيع للمواطنين. وكذلك الأمر بالنسبة لمادة الخبز على أبواب الأفران.

تكمن المشكلة في عجز الحكومة عن تقديم المواد بالسعر المدعوم لجميع شرائح المجتمع والتزامها بإدارة هذا النقص الحاصل في المواد وفي ظل أزمة الاقتصاد الحالية في بلدنا يكون من الصعب الحسم بشكل موضوعي من هو القطاع صاحب الأولوية والأحق بالدعم.

لهذا حظي ذلك الإشكال باهتمام الحكومة لإيجاد طريقة للوصول لمستحقي الدعم الفعلي ومن هنا كانت الحاجة لقيام مشروع (البطاقة الاجتماعية) وهو المصطلح العام للبطاقات الهادفة إلى تحقيق عدالة التوزيع. حيث يُربط كل مواطن بهذا المشروع عبر رقمه الوطني وتزود كل عائلة ببطاقات إلكترونية يُقدمونها عند شرائهم السلع المدعومة.

فكان من الجدير طرح السؤال الرئيسي التالي: ما هو أثر تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية للمواطنين في محافظة حمص؟ كما يمكن صياغة بضعة تساؤلات فرعية لتحقيق أهداف البحث تتعلق بالعراقيل التي واجهت المشروع في تحقيق أهدافه. وبتحديد أثر تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين رضا المواطن في توزيع المواد. وأثر تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحقيق العدالة في توزيع المواد واخيراً أثر تطبيق مشروع البطاقة على تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة. أجريت مؤخراً دراسات وأبحاث مشابهة لهذا الموضوع أبرزها :

دراسة حسن قطب حسن قطب - 2021 سياسات الدعم الحكومي للمستفيدين من بطاقات التموين في مصر.

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

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

إضافة لدراسات أجنبية مثل :

دراسة : Becky Faith, Tony Roberts and Kevin Hernandez-Risks, "accountability and technology thematic" risks-working paper United Kingdom -2022

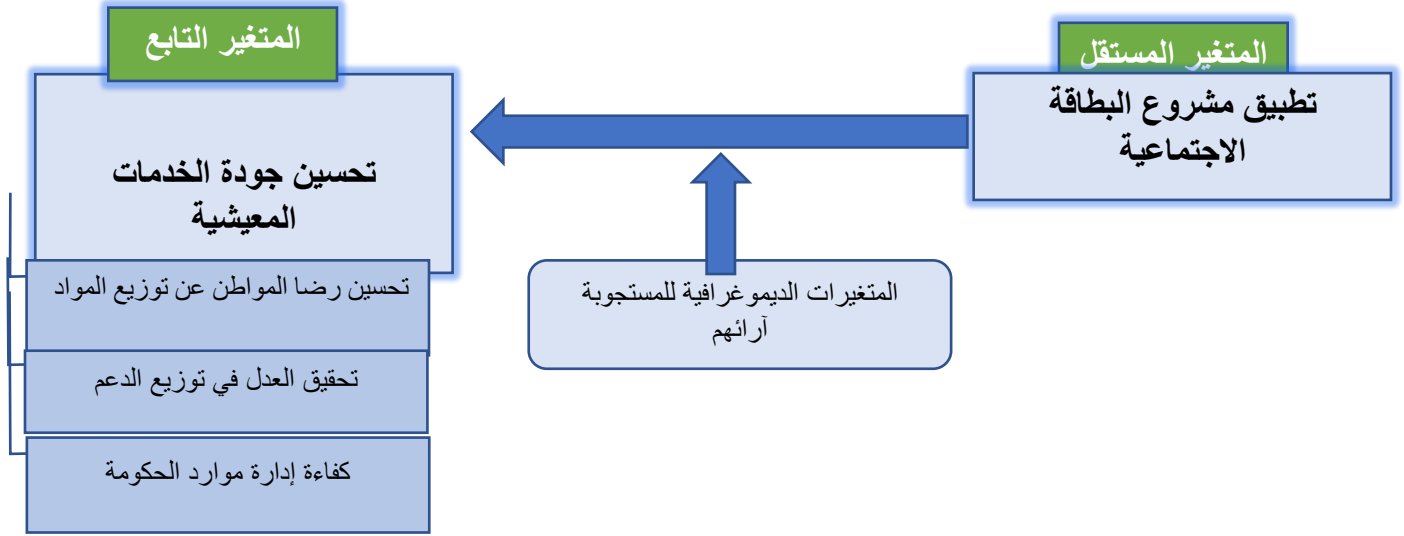
ودراسة : Abhijit Banerjee, "Electronic Food Vouchers: Evidence from an At-Scale Experiment in Indonesia"-Indonesia-2022

ودراسة : Jenny C. Aker, "Cash or Coupons? Testing the Impacts of Cash versus Vouchers in the Democratic - Republic of Congo"-Republic of Congo-2013

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

## 2-متغيرات البحث

إن المتغير المستقل الرئيسي في البحث هو تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية أما المتغير التابع الرئيسي فهو مدى جودة الخدمات المعيشية ويقسم إلى ثلاث متغيرات فرعية هي : مدى تحسين رضا المواطن عن توزيع المواد، مدى تحقيق العدل في توزيع الدعم ومدى كفاءة إدارة موارد الحكومة.



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

### آليات الدعم الحكومي ومبرراته وعقباته

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

**دعم مباشر:** تقوم الحكومة بخفض أسعار السلع الأساسية، وتخصيص نسبة محددة من حجم الموازنة العامة لتغطية فرق التكلفة. مثال على ذلك دعم الحكومات للسلع والخدمات الأساسية كالسكر والأرز والحليب والخبز والماء والكهرباء والوقود، ومن أنواع الدعم الدعم الضريبي والدعم الصحي والتعليمي والزراعي والطارئ.

وهناك الدعم المالي المباشر كتوفير مساعدات نقدية مباشرة للأفراد والعائلات والشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمزارعين والصناعيين وغيرهم. وتشمل هذه المساعدات عادة المنح والقروض والضمانات والإعفاءات الضريبية والخصومات والمساهمات في رأس المال والدعم المباشر للأسعار والرواتب والمنافع الاجتماعية.

**ودعم غير مباشر:** كتخفيض الضرائب وتقليل التعرفة الجمركية وتسهيل تأمين المتطلبات لتخفيض التكلفة وتخفيف الأعباء.

أما وسائل تقديم الدعم الحكومي فمنها بطاقات التموين والتوزيع عن طريق التجار والتوزيع عن طريق الجمعيات الخيرية.

تتمثل مبررات الدعم الحكومي في تحفيز النمو الاقتصادي وتوفير فرص العمل وتحسين مستوى المعيشة، والحفاظ على المنافسة العادلة في الأسواق، وخلق روح المنافسة بين الشركات الكبرى والشركات الصغيرة والمتوسطة. وتحسين الوضع الاجتماعي والدعم للفئات الأكثر فقراً، وتحسين فرصهم في الحصول على التعليم والرعاية الصحية والإسكان وغيرها من الخدمات الحيوية.

إضافة إلى الحفاظ على الأمن الغذائي: يمكن للحكومات تقديم الدعم الحكومي في مجال الزراعة والأغذية للحفاظ على الأمن الغذائي في البلاد، وتوفير الإمدادات الغذائية الكافية للمواطنين.

أما عقبات الدعم الحكومي فتكمن في التكلفة الباهظة، خاصةً إذا كان هناك حاجة مستمرة لتقديم هذا الدعم. مما يؤدي ذلك إلى زيادة الدين العام للحكومة والتأثير على اقتصاد البلد..، والفساد الذي يقوم على الاحتيال على نظام الدعم وتزوير الوثائق والفواتير. والظلم الاجتماعي حيث يستفيد من الدعم بعض الأغنياء المستغلين أكثر من الفقراء المحتاجين، بسبب ضعف آليات التحصيل والرقابة والمحاسبة. والتشويش في السوق نتيجة زيادة العرض المتاح لبعض المنتجات والخدمات وبالتالي تراجع الأسعار، و خسارة الشركات الخاصة المنافسة وتدني الجودة. وعدم الفعالية أي توزيع الأموال دون الحصول على النتائج المرجوة. وأخيراً لتواكل حيث يمكن للأفراد أو المؤسسات المستفيدة من الدعم الحكومي أن يعتمدوا عليه بشكل كبير دون تطوير مهاراتهم أو تحسين أدائهم.

### الخدمة المعيشية وجودتها

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

ومن أهمها: السكن: أي توفير السكن اللائق والآمن والملائم لاحتياجات الأفراد والأسر، الغذاء: أي توفير الغذاء الصحي المتوازن والملائم. الصحة: وتشمل الرعاية الصحية اللازمة للأفراد والأسر، التعليم: أي توفير التعليم الأساسي والثانوي والعالي للأفراد والأسر، عبر المنح الدراسية والدورات التدريبية والتأهيل. النقل: من خلال توفير الحافلات والقطارات والتاكسي. الكهرباء والمياه: توفير البنية التحتية اللازمة لتوصيل الكهرباء والمياه إلى المنازل والمؤسسات. وأخيراً الحماية الاجتماعية: وتشمل توفير المساعدات النقدية والمواد الغذائية والدعم الاجتماعي للفئات المحتاجة.

### 3- منهجية وعينة البحث

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

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

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

4- محاور الاستبيان

تضمن الاستبيان عدة محاور كما مبينة في الجدول التالي واعتمد مقياس ليكرت الثلاثي لتحديد الموقف بوضوح :

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

انطلاقاً من نتائج الاستبيان، تم الحصول على هذه التفسيرات من المسؤولين في القطاعات المعنية:

### تفسير النتائج السلبية:

- بالنسبة لعدم الرضا عن توزيع مراكز الخدمة جغرافياً سببه أنه عند انطلاق المشروع كان هناك الكثير من مراكز الخدمة المنتشرة في المدينة وفي جميع المناطق الريفية وعند انتهاء مرحلة الإطلاق تم إغلاق أغلبية المراكز بطريقة غير مدروسة جغرافياً لنصل لواقع 3 مراكز خدمة في الريف غير موزعين بشكل يراعي التباعد، و3 مراكز خدمة في المدينة والتي كانت أيضاً مقصد المواطنين في الريف بشكل كبير بسبب بعد المسافة عن مراكز الخدمة عنهم في الريف.
- بالنسبة لعدم الرضا عن خدمات مراكز البطاقة الاجتماعية، فسّر مشرف المركز ذلك بسبب الضغط الهائل يومياً على المراكز من قبل المراجعين وخصوصاً بعد تعرض أحد المراكز في المدينة للإغلاق بسبب تعرضه للسرقة مما خلق حالة ازدحام شديدة على المركزين المتبقين في المدينة. وبسبب الضغط اليومي ومحدودية الموظفين في المركز لا يتسنى أيضاً للمركز تنفيذ طلبات تعديل المستفيدين المقدمة من المواطنين عبر البيانات العائلية بالوقت المرجو. مما أثر سلباً على رضا المواطنين من حيث جودة الخدمة المقدمة.
- عدم الرضا عن مخصصات مشتقات المواد النفطية: مسؤول في شركة محروقات ربط النتائج الغير راضية بكون أن البلاد تعاني من نقص في المادة وقلة في العرض مقابل طلب السوق بسبب الصعوبات التي تواجهها الحكومة في استيراد المادة في ظل الحصار الاقتصادي الحالي مبيناً أن المخصصات ليست ثابتة بل تتغير سلباً أو إيجاباً تبعاً لتوفر المادة سواء مادة الغاز المنزلي أو المازوت أو البنزين، بالنتيجة الأمر الذي انعكس على المخصصات المقدمة للمواطن عبر المشروع والمدة الغير مرضية بالنسبة للمواطن بين كل تعبئة وأخرى. وأوضح أنه لا يمكن تحسين رضا المواطنين عن المخصصات إلا بتوفر المادة بشكل كافي فالأمر مرهون بتحسين الوضع الاقتصادي في البلاد.
- عدم الرضا عن مخصصات المواد التموينية: مسؤول في السورية للتجارة بين لنا أن المخصصات قليلة والفترة الزمنية بين كل دفعة والأخرى كبيرة نسبياً وهذا ما أثر سلباً على رضا المواطنين. أما عن الأسباب التي أثرت على هذه المخصصات وضح أنه سابقاً كانت تعتمد السورية للتجارة على إنتاج معامل السكر المحلية لكن بسبب نقص توريدات الفيول أدى لتوقف المعامل والاعتماد على الاستيراد.
- لكن لا يمكن للسورية للتجارة استيراد المواد التموينية (كالسكر والأرز) بشكل مباشر بسبب العقوبات المفروضة على البلاد، فتعتمد السورية للتجارة في تأمين المواد التموينية التعاقد مع تجار داخليين لتأمين المواد حيث يمكن للتاجر تجاوز العقوبات بشكل مرن أكثر.



والسورية للتجارة في السنوات الأخيرة تعاني من إجهاد من قبل التجار للتعاقد ويرجع السبب كونه يتم التسديد للتاجر بعد عدة أشهر من استيراده للمادة وبسبب التضخم المستمر للعملة فأن التاجر يتعرض للخسارة فيحجم عن التعاقد ويفضل استيراد المادة لصالحه الخاص.

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

#### تفسير النتائج الإيجابية

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

بين المسؤول في مديرية التجارة الداخلية وحماية المستهلك أن كميات الطحين المستهلكة بعد تطبيق المشروع زادت بنسبة 50% عما كانت عليه قبل تطبيق المشروع وحمل ميزانية الدعم حملاً إضافياً لكنه خفف الهدر بشكل كبير جداً الأمر الذي كان سببه تسرب المادة، وسبب ذلك أن كل عائلة تملك البطاقة تأخذ مخصصاتها كاملة عكس ما كان عليه سابقاً. منوهاً أن الكميات الحالية من دقيق القمح كافية للمحافظة على تلك المخصصات الحالية التي تتبع بشكل طردي مع وفرة المادة.

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

#### 4- النتائج

- تبين وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية على تحسين جودة الخدمات المعيشية في محافظة حمص. سواء على مستوى تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة أو على مستوى تحقيق العدل في توزيع المواد المدعومة، أو على مستوى زيادة رضا المواطن عن خدمات توزيع المواد المدعومة.
- تطبيق المشروع كان له الأثر الأكبر في تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة وتحقيق العدل بينما كان له أثر متوسط في زيادة الرضا.
- تطبيق الأتمتة في توزيع المواد المدعومة تعويقه الإجراءات اليدوية ضمن القطاعات الحكومية المعنية.
- تأثر عمل المشروع سلباً بالحالة السيئة للبنية التحتية لخدمات الإنترنت في المحافظة.

- ضعف التأهيل والتدريب التقني لموظفي نقاط البيع العاملين على أجهزة POS وكثرة تغيير الموظفين يعيق عمل المشروع.
- عدم التوزيع الجغرافي المناسب لمراكز الخدمة الذي يراعي التوزيع السكاني في المحافظة وقلة عدد المراكز يؤثر على أداء خدمات المشروع ورضا المواطن عليها.
- قلة المواد المتاحة في التوزيع وتطبيق مبدأ العدل في التوزيع، أثرا سلباً على رضا المواطن على المخصصات.
- تطبيق مشروع البطاقة الاجتماعية خفف الهدر وتسرب المواد بنسبة كبيرة بسبب أثر المشروع الإيجابي في تحسين كفاءة إدارة موارد الحكومة.
- ساعد المشروع القطاعات الحكومية المعنية بشكل كبير في عمليات التوزيع لكن بقيت الإجراءات اليدوية ومركزية القرار تضيق أثراً سلبياً يعيق تطبيق أهداف المشروع.
- تطبيق المشروع ألغى ظاهرة الازدحام والطوابير والبيع المزاجي من قبل الباعة في نقاط البيع.
- يوجد قبول عام لتطوير وتعميم فكرة المشروع مما يدل على تفهم المواطن للنتائج السلبية التي أخرجها المشروع كقلة المخصصات لبعض المواد.

## 5-المراجع

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

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