

### THE IMPACT OF E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION ON QUALITY OF SERVICE AND BENEFICIARY SATISFACTION AT THE OFFICE OF THE MINISTER OF STATE IN DHOFAR GOVERNORATE, SULTANATE OF OMAN

أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات ورضا المستفيدين في مكتب وزير الدولة في محافظة ظفار بسلطنة عمان

Akram Salim Ghawas<sup>1</sup> & Ali Salim Ghawas<sup>2</sup> & Najib Shelkh Abdisamd<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Ph. D. candidate, Faculty of Leadership and Management, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM). akram8008@hotmail.com

<sup>2</sup> Ph. D. candidate, Faculty of Leadership and Management, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM). ali.ghawas@omsgd.gov.om

<sup>3</sup> Senior Lecture, Faculty of Leadership and Management, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM). drnajib@usim.edu.my

**Vol. 5. No. 1**  
**August Issue**  
**2019**

#### Abstract

*This paper discusses the impact of the application of e-government quality and its dimensions and its impact on the satisfaction of beneficiaries in the Office of the Minister of State in Dhofar Governorate in the Sultanate of Oman in its applications, which is part of an extensive study carried out by the researcher. The problem of the study is that e-government does not apply to the quality of services and its impact on the satisfaction of beneficiaries in the office of the Minister of State in Dhofar Governorate in Oman because of the many obstacles and challenges that prevent the implementation of e-government. Of the Office of the Minister of State in the Governorate of Dhofar in the Sultanate of Oman, and the presence of deficiencies in the Office of the Minister of State in Dhofar Sultanate of Oman in the application of the service objectives of e-government, so the research aims to discuss e-government and dimensions. The researcher adopted the analytical descriptive method, and discussed the subject in two sections. One of the main findings was that the use and application of e-government must be consistent with the expectations of employees and the needs of service recipients.*

Keywords: E-government, Beneficiary, Satisfaction, Dhofar, Governorate.

#### ملخص البحث

ناقشت هذه الورقة البحثية دراسة أثر تطبيق جودة الحكومة الإلكترونية وأبعادها، وأثرها في رضا المستفيدين في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان في تطبيقه، وهي جزء من دراسة موسعة يقوم بها الباحث. وتتلخص مشكلة الدراسة

في عدم تطبيق الحكومة الإلكترونية جودة الخدمات وأثرها في رضا المستفيدين في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، لأسباب منها: وجود العديد من المعوقات والتحديات، التي تحول دون تفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية، وهذه الحكومة الإلكترونية غير فعالة في بعض الولايات والأقسام التابعة لمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، ووجود قصور في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان في تطبيق خدمة أهداف الحكومة الإلكترونية، لذلك يهدف البحث إلى مناقشة الحكومة الإلكترونية وأبعادها. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وناقش الموضوع في مبحثين. ومن أبرز النتائج التي تم التوصل إليها أن استخدام الحكومة الإلكترونية وتطبيقها يجب أن يتوافق مع توقعات الموظفين وحاجات متلقي الخدمة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، المستفيدون، الرضا، ظفار، المحافظة.

## مقدمة

حفظها داخل الحكومة الإلكترونية، وأكد كل من (الطائي، والعبادي، ٢٠٠٩) على أن التحول إلى الحكومة الإلكترونية يزيد الضغوط في بيئة العمل مع تزايد التقدم التكنولوجي والتنافس العالمي، فكان لزاماً على الحكومة الإلكترونية العمل على تحسين أداء العاملين، وتهيئة ظروف بيئية مناسبة للعمل مما ينعكس بصورة إيجابية على أداء المنظمة، وصولاً إلى تقديم خدمات أسرع مع جودة عالية، بما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة.

## مشكلة البحث

تتمثل مشكلة الدراسة في عدم تطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، وقد يُعزى السبب إلى عدم الاستفادة من مساهمة الأكاديميين سواء من توصيات البحوث، وهذا ما أكدته دراسة (الهدابي، ٢٠١٥) التي

تعد الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) شبكة اتصالات عالمية، تسمح بتبادل المعلومات بين شبكات متعددة تتصل من خلالها الأجهزة حول العالم، وتحمل شبكة الإنترنت اليوم قدراً عظيماً من البيانات والخدمات، ربما كان أكثرها شيوعاً اليوم الصفحات، والنصوص المنشورة على الشبكة، كما أنها تحمل خدمات وتطبيقات أخرى، مثل: البريد الإلكتروني، وخدمات التخاطب الفوري، وهو ما يُعرف بـ"نظام المراسلات وتطبيقات التواصل الاجتماعي".

ذكر (توفيق، ٢٠٠٣) بأن أسلوب الحياة المعتمد على الإنترنت يمنح الحكومة فرصة إعادة هيكلة نفسها، وتحسين الخدمات، من خلال إدخال الموظفين الحكوميين للبريد الإلكتروني، وإلغاء الحفظ الورقي للملفات، والتأكد من إن كافة المعلومات يتم

- iv. معرفة دور مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان في تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- v. معرفة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على رضا المستخدمين.

### فرضيات البحث

- في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، تمت صياغة الفرضية التالية التي سيتم اختبارها:
- i. هل يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات ورضا المستخدمين في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان؟

### أهمية البحث

- i. تبرز أهمية الدراسة بتوضيح أثر الحكومة الإلكترونية، والارتقاء بمستوى الخدمات، ورضا المستخدمين منه، في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان.
- ii. تبتثق أهمية هذه الدراسة من خلال أثر الحكومة الإلكترونية ومدى خلق بيئة ملائمة للعمل، وأثرها في أداء الموظفين مما ينعكس إيجابياً على العاملين.
- iii. ستسهم هذه الدراسة في تحديد متطلبات الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان، ومعوقات تطبيقها، وسبل معالجتها ومواجهتها، كما تنظر هذه الدراسة إلى إسهام الحكومة الإلكترونية عند تطبيقها في سلطنة عمان من حيث سرعة الأداء ودقته،

توصلت إلى وجود العديد من المعوقات تحول دون تطبيق جودة الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان، مثل: ضعف البنية التحتية الاستراتيجية المتمثلة في بيئة العمل، وضعف شبكة الاتصالات المتمثلة في شبكة الإنترنت، وانخفاض عدد من مستخدمي الإنترنت، إضافة إلى وجود المعوقات البشرية والمالية والتكنولوجية، حين تبقى الدراسات حبيسة الأدراج.

وقد أكدت دراسة (جبر، ٢٠٠٢) أن تبني الحكومة الإلكترونية يؤثر في العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب، والمستخدمين وأعمالهم من جانب آخر، وتشير دراسة (القحطاني وآخرين، ٢٠١٠) إلى أن الحكومة الإلكترونية من أبرز نتائج الثورة التقنية الرقمية، التي عملت نقلة نوعية في أداء الأعمال، وتقديم الخدمات للمستخدمين، وهذا شكّل ضغطاً على المنظمات؛ لضرورة سرعة التحول في أداء أعمالها، وتغيير خدماتها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني.

### أهداف البحث

- i. معرفة طبيعة الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان.
- ii. معرفة أبعاد الحكومة الإلكترونية في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان.
- iii. معرفة المبادئ التي تركز عليها الحكومة الإلكترونية في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان.

وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والإتصال لتحويلها إلى صيغة إلكترونية، لتقديم الخدمات الحكومية إلى الأفراد وقطاع الأعمال بكفاءة عالية. كما إنها تهدف إلى جعل الحصول على الخدمات أكثر شفافية وسرعة ومسؤولية لتوفير احتياجات المجتمع وتحقيق طموحاته، وذلك من خلال تقديم خدمات عامة فاعلة ومتقنة، وخلق تفاعل رقمي بين الأفراد وقطاع الأعمال والوحدات الحكومية".

وقد عرف (السالمي، ٢٠٠٥) أيضا بأنها "عملية مكنته جميع مهام ونشاطات المنظمة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين الدقيق والسريع للمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية".

كما عرفها (العوالمه، ٢٠٠٣) بأنها "عبارة عن استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المنظمات ورفع كفاءتها وتعزيز فاعليتها في تحقيق الأهداف المرجوة".

ويعرفها (توريا وإيفرافا، ٢٠٠٨) بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومؤسسات الأعمال، ولا بد من الإشارة إلى أن الحكومة الإلكترونية تعتمد اعتماداً كلياً على الإدارات الإلكترونية للدوائر والمؤسسات سواء العامة أو الخاصة، وعليه يمكن القول: إن علاقة الحكومة الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية هي علاقة الجزء بالكل فالحكومة الإلكترونية هي الكل والإدارة الإلكترونية هي الجزء".

ودورها في تعليق إجراءات العمل التقليدية المتبعة في سلطنة عمان.

iv. المساهمة في مجال البحث العلمي؛ حيث اتسمت الدراسات، التي تناولت موضوع جودة الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات ورضا المستفيدين بالقللة في الوطن العربي عامة، وبسلطنة عمان خاصة.

### حدود البحث

تناولت هذه الدراسة اثر تطبيق الحكومة الإلكترونية، على جودة الخدمات و رضا المستفيدين في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان واقتصرت هذه الدراسة على الحدود الزمانية من (١ مايو ٢٠١٧م إلى ١ مايو ٢٠١٩م)، والحدود المكانية على الموظفين في مكتب وزير الدولة في محافظة ظفار بسلطنة عمان، والحدود الموضوعية على جودة الحكومة الإلكترونية حيث يتم دراسة المتغير المستقل "الحكومة الإلكترونية" من خلال المحاور التي حدده كل من (الهدابي، ٢٠١٥، القحطاني وآخرون، ٢٠١٠) وهي (الأجهزة، والمعدات، واستخدام البرمجيات، واستخدام شبكات الإتصال، والعنصر البشري، والبنى التحتية والاستراتيجيات المناسبة) كما سيتم دراسة المتغير التابع، وهو "رضا المستفيدين".

### المبحث الأول: الحكومة الإلكترونية

عرفت هيئة تقنية المعلومات في سلطنة عمان (٢٠٠٨) الحكومة الإلكترونية بأنها "عبارة عن عملية إعادة هندسة للأعمال والعلاقات الحكومية

- ii. تبسيط الإجراءات، وسرعة الانجاز، ورفع مستوى أداء الخدمات، السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.
- iii. توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا، والسهولة في متابعة وإدارة كافة الموارد، توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة إيجابية لدى كافة العاملين والمستفيدين من الخدمة.
- iv. ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة، مما يؤدي لتعزيز الكفاءة الاقتصادية.
- v. تركيز حدود اتخاذ القرار في حدود العمل الخاصة بها، مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها، وتجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- vi. التعلم المستمر وبناء المعرفة، وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، ومتابعة إدارة كافة الموارد.
- vii. البريد الإلكتروني بدلاً من الصادر والوارد، والإجراءات التنفيذية بدلاً من محاضر الاجتماعات.
- viii. الإنجازات بدلاً من المتابعة، إدارة الملفات بدلاً من حفظها.

تؤدي هذه الأهداف إلى سرعة الانجاز؛ حيث يوفر مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية الفرصة لزيادة معدلات العمل عن طريق التخلص من كافة المعوقات التقليدية، مثل: الأوراق،

في حين يعرف كل من (اوكتيم وآخرون، ٢٠١٤) الحكومة الإلكترونية بأنها فهم يهدف إلى توفير حكومة أكثر كفاءة وفعالية التطبيقات. وأكد (سويس، ٢٠١٠)، أن الاعتماد على الحكومة الإلكترونية لم يعد خياراً بالنسبة للمنظمات، بل هي ضرورة لتلبية احتياجات المستفيدين من الخدمة، والمنافسة العالمية والمطالب الجديدة في عصر المعلومات والتكنولوجيا، لا سيما في البلدان النامية. ورغم أن المفاهيم في تطبيق الحكومة الإلكترونية يساهم مضمونها في تحسين أدائها من خلال تقليل الوقت، والجهد، والتكلفة اللازمة لأداء الأعمال، والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وضياعتها من خلال الحفظ الإلكتروني للمستندات مما يسهل الرجوع إليها في وقت الحاجة، إضافة إلى امتداد الخدمة إلى خارج أوقات الدوام الرسمي؛ حيث إن بعض الخدمات تحتاج الاستمرارية لتقديمها لمدة ٢٤ ساعة، مما يؤدي إلى زيادة رضا المستفيدين من الخدمة وجميع المتعاملين معها على الخدمات المقدمة، ويوفر له قدر من المرونة في العمل.

### أهداف الحكومة الإلكترونية

توجد مجموعة من الأهداف للحكومة الإلكترونية، وقد ناقش كل من (السالمي والسليطي، ٢٠٠٨) العديد من الأهداف التي تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيقها، وهي:

- i. سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلف للمنظمة وكأنها وحدة مركزية، وتوفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.

والأمن، ويُقصد بالمحور الأول، وهو الكفاءة، ويُقصد بها ما تقدمه شبكات الاتصال إلى مستخدميها، من سرعة إنجاز الإجراءات، والحد من التنقل من مكان إلى آخر، وتوفير استخدام الأوراق وتوفير بيئة عمل مطلوبة، ويُقصد بالجودة ما توفره شبكات الاتصال إلى مستخدميها من الدقة في العمل، وتكامل الأعمال وتطبيقها بأساليب موحدة طبقاً للتسلسل المطلوب، وتوثيق المعاملة في تأمين نسخ احتياطية بسهولة وفاعلية، ويقصد بالمحور الأخير، أي الأمن؛ مراقبة الأخطاء واكتشافها، وسهولة إيجاد أنظمة طوارئ تساعد على حل المشكلة بسرعة. فرص التطوير والآفاق الجديدة التي تُتيحها شبكات الاتصال لمستخدميها فتتضمن عوامل متعددة، مثل: توسع دائرة الحصول على المعلومات بيسر وسهولة، ودعم عملية اتخاذ القرار من خلال أساليب جديدة، تعطي معالجة ذكية اصطناعي للمعلومات، وتوفير إمكانيات جديدة غير مسبقة تؤدي إلى فتح الباب أمام آفاق أعمال جديدة، وأساليب مفيدة.

iv. البنى التحتية المناسبة: وتتضمن شبكة حديثة للاتصالات، والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية، واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المنظمات الإدارية نفسها من جهة وبين المنظمات و المستخدمين من جهة أخرى.

v. العنصر البشري: هم الكوادر البشرية التي يحتاجها نظام تطبيق الحكومة الإلكترونية

والأختام، والتردد بشكل دائم على الدوائر الحكومية لإنجاز الأعمال مما يوفر الوقت والجهد، والتكلفة، والموارد للجهات الحكومية، بما يتيح لها توجيه الموارد المهذرة إلى قنوات عمل جديدة أكثر نفعاً وفائدة، وبهذا تتحقق المصلحة لكل من الحكومة والمستخدمين من الخدمة بأسلوب حضاري.

### أبعاد الحكومة الإلكترونية

هناك خمسة أبعاد أساسية للحكومة الإلكترونية هي:

i. الأجهزة والمعدات: ويقصد بها؛ أجهزة الحاسوب وملحقاتها، ونظراً لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمنظمات السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم اليوم حتى تحقق ميزتين أساسيتين كما يراها (أبو امونه، ٢٠٠٩)، هما: توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، وملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات

ii. استخدام البرمجيات: وهي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي، والاستفادة من إمكانياته المختلفة (مسعود، ٢٠٠٨).

iii. استخدام شبكات الاتصال: وهي مبدأ المشاركة في استخدام مصادر الاتصال بهدف إتاحة هذه المصادر لأكثر عدد ممكن من المستخدمين، وتحدث من هذا المنطلق عن شبكات الاتصال وفوائدها الكثيرة، وتتطرق إلى ثلاثة محاور رئيسة منها، الكفاءة، والجودة،

### خصائص الحكومة الإلكترونية

يجب أن تكون في تواصل دائم في عملية تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة الإلكترونية الرسمي على الإنترنت، وتحقيق سرعة التنسيق والإنجاز بين كل الدوائر الحكومية، على أن يكون هناك اتصال دائم بالمستفيدين من الخدمة، على أن تكون القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمستفيدين منه، وتقليل الاعتماد على العمل الورقي في المعاملات الحكومية، المرونة في التعامل مع المواطنين، وكسر الحواجز الجغرافية بين المستفيدين والحكومة.

### مبادئ الحكومة الإلكترونية

ترتكز الحكومة الإلكترونية على مجموعة من المبادئ وهي:

- i. سهولة الاستعمال: من خلال ربط المستفيدين من الخدمة بحكوماتهم حسب احتياجاتهم ورغباتهم.
- ii. إتاحة الخدمة للمستفيدين: ويجب أن تكون متاحة للجميع في المنزل، والعمل، والمدارس، والمكتبات، لتتمكن من التواصل مع الحكومة الإلكترونية أو من أي موقع يناسب المستفيد.
- iii. الخصوصية والأمان: التمتع بمعايير الخصوصية والسرية والأمن والمصادقية، الأمر الذي يؤدي إلى النمو والتطوير في مجال خدمات الجمهور.
- iv. التحديث والتركيز على النتائج: الاتصاف بالسرعة لمواكبة التغيرات، والتطورات الحديثة، والمتطورة في تقنية المعلومات.

والعمل بها، يقتضي على الإدارات المختلفة في الحكومة الإلكترونية، وإدخال التغير والتطوير والتدريب على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من إدارة تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل فعال.

ومن خلال اطلاع الباحث في الأدبيات، تبين أن من أبعاد الحكومة الإلكترونية أيضاً: الصحة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، كما أن الحكومة الإلكترونية لا تركز على جانب الأجهزة والمعدات، واستخدام البرمجيات فقط، بل تشمل أيضاً كل ما يسهل توصيل الخدمة إلى المستفيدين منه، مثل استخدام الشبكات الاتصال، والبنى التحتية المناسبة، من خلال توفير أجهزة الحاسوب المتقدمة، وربط الولايات كلها بشبكة الإنترنت السريعة، فهي تقنية بأبعاد أربعة مترابطة ومتكاملة في إطار تفاعلي؛ حيث لا يمكن تصور نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان ما لم يتم توفير المحاور الرئيسية المتمثلة في: (العنصر البشري).

لذلك يجب أن يتولى صناع القرار المتمثل بالقيادات العليا في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان اهتماما كبير بتوفير العناصر البشرية المؤهلة والمتخصصة، ويرى الباحث إضافة البعد البشري لما له من أهمية قصوى في المرحلة الحالية.

سلطنة عمان.

### مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية

يحتاج التحول إلى الحكومة الإلكترونية إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل جيد، ويمكن أن يحقق الأهداف المرجوة، وهي الأهداف التي أشار إليها كل من (سرشت وفياضي، ٢٠٠٨) كما يأتي:

- i. قناعة ودعم الإدارة العليا في المنشأة أو في الدولة.
- ii. تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الحكومة الإلكترونية.
- iii. توثيق وتطوير إجراءات العمل.
- iv. توفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية.
- v. البدء بتوثيق أرشيف للمعاملات الورقية القديمة إلكترونياً.
- vi. البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً.

### جوانب مشروع الحكومة الإلكترونية

إن مشروع الحكومة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق، وإلا سيكون مصيره الفشل ويسبب ذلك خسارة في التكلفة والوقت والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر.

يؤكد (حجازي، ٢٠٠٤) أن مشروع الحكومة الإلكترونية مرتبط بالإدارة، التي هي بنت بيئتها، حيث تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة الجوانب السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والتكنولوجية، لذلك فإن

v. التعاون والمشاركة: مشاركة كافة القطاعات الفاعلة في المجتمع من هيئات حكومية، وبحثية، في وضع الحلول المجتمعة والمتطورة كل حسب خبرته وتجربته.

vi. قلة التكلفة: من خلال استراتيجيات التدريب، والتأهيل، التي تؤدي إلى تحقيق الكفاءة والأداء المستمر، مما يؤدي بدوره إلى تقليل التكاليف.

vii. التغيير المستمر: وذلك بتمويل الممارسات التطبيقية الحالية، إضافة إلى العمل على استخدام التقنية الحديثة وتطبيقها وتحقيقها على المستوى الفردي السطحي.

### دور مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة

#### عمان في خدمة أهداف الحكومة الإلكترونية

سوف يتم التطرق في هذا المبحث إلى أحد المكونات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، من خلال تناول العديد من المفاهيم المتعلقة بتطبيق الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان وهي كما يأتي:

مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية، ومعرفة متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية، ومجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية، ووضع خطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومعرفة متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية، والآثار التنظيمية والإدارية المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتوقع السلبيات المحتملة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، ومعوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتوقع عوامل نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في



جزءاً لا يتجزأ من السياسات الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، بما يدعو جميع الدول نحو تحديد أنسب الاستراتيجيات التي تلائم الأنواع الجديدة من الابتكارات الرقمية.

إن التقنية الحديثة أصبحت تعد من الدعائم الأساسية لأي تطور وتقدم في المجتمعات، وأتاحت إمكانيات وقدرات غير محدودة في مختلف ميادين ومجالات الحياة الإنسانية، كالمجال الاقتصادي والتعليمي والتجاري والصحي وغير ذلك.

### خطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية

يحتاج التحول إلى الحكومة الإلكترونية إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة واستثمارها الاستثمار الأفضل، وتحويل تلك المنظمات إلى منظمات رقمية، تتعامل بكافة وسائل التقنية الحديثة في إنجاز معاملاته وإجراءاتها الإدارية.

وهناك خطوات لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات، وضحتها كل من السالمي، والسليطي، (٢٠٠٨) وهي:

- i. إعداد الدراسة الأولية.
- ii. وضع خطة التنفيذ.
- iii. تحديد المصادر.
- iv. تحديد المسؤولية.

### متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إن نجاح مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية مرتبط بالضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له،

مشروع الحكومة الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها:

- i. البنية التحتية.
- ii. توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات.
- iii. توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت.
- iv. التدريب وبناء القدرات.
- v. توافر مستوى مناسب من التمويل.
- vi. وجود التشريعات والنصوص القانونية.
- vii. توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية.
- viii. خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج استخدام الحكومة الإلكترونية.

### مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية

أصبحت الحكومة الإلكترونية تطبق في العديد من المجالات في المنظمات على اختلافها، ويضيف (الهواش، ٢٠٠٦)، بأن تأثير تكنولوجيا المعلومات على المنظمات والمجتمعات يزداد بتطور التكنولوجيا وانتشارها؛ فالتعاون والترابط بين الإنسان والآلة ينمو بسرعة ليشمل معظم النشاطات.

ويؤكد عبد الوهاب (٢٠٠٨) أن تكنولوجيا المعلومات غيرت كل شيء في حياة الإنسان والأعمال، حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي إنساني أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب، وفي الواقع تعد تقنية المعلومات والاتصالات طريقاً واسعاً، وكما توصل الباحثون إلى مجالات ناشئة حديثة للقدرات والإبداعات التقنية، حيث تُعدُّ تقنية المعلومات اليوم

## الآثار التنظيمية والإدارية المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية تعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة " العمل الإلكتروني " أو " الإدارة بلا أوراق ". وفيما يأتي أبرز الآثار التنظيمية والإدارية، التي تطرأ على المنظمة نتيجة التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

- i. إحلال هيكل شبكي متحرك ومتغير، محل هيكل تنظيمي ساكن وجامد، وجعل المنظمة أكثر تسطيحاً وأقل تعقيداً.
- ii. تغيير الكثير من المفاهيم الإدارية المتعلقة بخطوط السلطة الرسمية.
- iii. تقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية وتقليل الحاجة للأعمال الكتابية وتقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى.
- iv. تغير أنواع العاملين من عمال كتابيين إلى عمال معرفة.
- v. يعتبر الالتفات لتطبيق الحكومة الإلكترونية خطوة مهمة إلى الأمام، وتغيراً نوعياً لبيئة العمل وعليه ينبغي الإحاطة بكافة التغيرات الأخرى غير الآثار التنظيمية والإدارية، التي تطرأ على المنظمة كالتأثيرات التشريعية والقانونية والتأثيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافة المهنية الجديدة المنسجمة مع بيئة العمل الإلكتروني، كما ينبغي عقد ندوات وورش عمل تخصصية مكثفة؛ للشثيف بالحكومة الإلكترونية حتى تتظافر الجهود لانضاج هذا المشروع وإدخاله حيز التطبيق.

ويؤكد هذا الرأي الطائي (٢٠٠٢) ويرى ضرورة توفير جملة من المستلزمات البشرية والمادية، والتنظيمية، والبرمجيات. ويضيف العلاق (٢٠٠٥)، بأن نجاح الحكومة الإلكترونية في تحقيق أهدافها لا يمكن بلوغه من خلال التمنيات، وإنما يستلزم الأمر إرادة سياسية مؤكدة من أعلى المستويات، وأكد الرفاعي (٢٠١١) على أن الوصول إلى توفير متطلبات الحكومة الإلكترونية لا يمكن إن يتحقق إلا من خلال برنامج استراتيجي متكامل وشامل لإعادة هندسة عمليات وأعمال المنظمة.

وقد أورد زكي (٢٠٠٩) مجموعة من

المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وهي:

- i. متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الإلكترونية.
- ii. المتطلبات المالية.
- iii. المتطلبات التشريعية.
- iv. متطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات الحكومة الإلكترونية.

في ضوء ما سبق، فإن توفير هذه المتطلبات جميعها ضرورة لا غنى عنها، ولكي نضمن نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، يتطلب وجود إدارة حديثة جيدة ومدركة للأهمية، وتعمل على تبني مثل هذه التقنيات الحديثة، وتسعى لمحاولة توفير متطلبات تطبيقها داخل مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عُمان، والتصدي لكل العقبات التي تعترض تبني هذا المشروع.

المحتملة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ما يأتي:

- i. المعوقات الإدارية.
- ii. المعوقات التقنية.
- iii. المعوقات البشرية.
- iv. المعوقات المالية.

ويلاحظ الباحث أن الثورة المعلوماتية؛ أي العولمة، أو ما يُسمى بالحكومة الإلكترونية بكافة أشكالها وتطبيقاتها، فرضت أمام المنظمات على اختلافها تحديات كبرى، لذلك، لا بد من تنسيق الجهود والمبادرات المتفرقة لمناقشة تلك التحديات والمعوقات، التي قد تنشأ وإيجاد الحلول المناسبة، وتحديد رؤية مستقبلية وخطوات محددة لضمان نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، ونشر الوعي الإلكتروني والاستفادة من تجارب الدول الناجحة والمتميزة في مجال التقنية مع مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال.

### عوامل النجاح في الحكومة الإلكترونية

على المسؤولين في المنشأة الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون في التحول إلى الحكومة الإلكترونية، أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المنشأة، ومن أهمها:

- i. وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المنشأة، والاستيعاب الشامل لمفهوم الحكومة الإلكترونية؛ من تخطيط، وتنفيذ، وإنتاج، وتشغيل، وتطوير. كما نلاحظ في بعض الدوائر الحكومية والشركات التجارية،

### السلبات المحتملة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية

قد يعتقد بعضهم أنه عند تطبيق استراتيجية "الحكومة الإلكترونية" سوف تنزل كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، ولكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى؛ إن تطبيق الحكومة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر، ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت، والمال، وجهد الآخرين بعين الاعتبار، ووجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الحكومة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبات المحتملة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

ومن السلبات المحتملة لاستخدام الحكومة الإلكترونية، ما يأتي:

- i. التحسس الإلكتروني.
- ii. زيادة التبعية للخارج.
- iii. شلل الإدارة.

### المعوقات المحتملة لتطبيق الحكومة الإلكترونية

تعتبر تكنولوجيا المعلومات في الحكومة الإلكترونية أحد الموارد الأساسية للمنظمات للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي، إلا أن الدول العربية تواجه مجموعة من القيود والمعوقات التي تعرقل عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة، حيث إن كثيراً من الإدارات فيها تعاني من العديد من السلبات، التي تتمثل في كثرة الإجراءات الروتينية، وضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية، وعدم مواكبة المستجدات الحديثة في مجال التقنية الرقمية، ومن المعوقات

ومدى أهميتها، ومتطلباتها، والآثار التنظيمية المترتبة على تطبيقها، وسلباتها المحتملة وأخيراً تم التطرق إلى عوامل النجاح في الحكومة الإلكترونية.

### المبحث الثاني رضا المستفيدين

يعد مصطلح رضا المستفيدين من المفاهيم التي جذبت انتباه العديد من الكتاب والباحثين والمهتمين بموضوع التسويق والإدارة، ويرجع ذلك الاهتمام إلى وعي العديد من المؤسسات في هذا العصر إلى أن سبب التميز والنجاح يستند على الاهتمام بالعميل أو المستفيدين من الخدمة، والسعي لتلبية رغباتهم واحتياجاتهم في ظل التحديات التي تواجهها المنظمات، والتطور التكنولوجي الرقمية المتسارع وظهور المؤسسات المتعددة الجنسية وما حصل جراء ذلك من تغييرات في أذواق العملاء أو المستفيدين وحاجاتهم تعمل المؤسسات الخدمية إلى تحقيق رضا المستفيدين، إن المؤسسة تقوم عملها على المستفيدين فإذا لم يكن هناك مستفيد فلن يكون هناك مؤسسة في الأصل، لذلك توجهت غالبية المؤسسات إلى إن يكون كامل عملياتها التشغيلية وبرامجها تجاه تحقيق رضا المستفيدين (الطائي، والعبادي، ٢٠٠٩).

وعرف كل من هال وراي (٢٠١٠) رضا الزبون أو المستفيد من الخدمة بأنه درجة إدراك المستفيد ومدى فاعلية المؤسسة في تقديم الخدمة التي تلي احتياجاته ورغباته.

ويعرف أولفير (٢٠١٣) الرضا بأنه: "حالة نفسية موجزة يخوضها المستفيد عند ثبوت صحة التوقعات أو عدم ثبوتها فيما يخص تجربة أو تمام

وجود إعلانات كبيرة بالمنشأة لتوضيح الرؤية والرسالة.

ii. الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنشأة والابتعاد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.

iii. التطوير المستمر لإجراءات العمل، ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوينها و تصنيف.

iv. التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلاً حسب تخصصه.

v. التحديث المستمر لتقنية المعلومات، ووسائل الإتصال.

vi. تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.

vii. تأمين سرية المعلومات للمستفيدين.

viii. الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.

ix. التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارات داخل المنشأة، وترك الاعتبار الشخصية.

لقد تعرض هذا المبحث لتعريف على الحكومة الإلكترونية من مختلف الجوانب، مع التركيز على نموذج تطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، وتم التطرق أيضاً، إلى الأهداف والأنماط والفوائد، التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية، التي تستهدف تقديم خدمات أفضل للمستفيدين من الخدمة على مدار الساعة، وكذلك تم التطرق للمبادئ التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية، وماهية الخدمات التي تقدمها

خدمة معينة".  
نفسها من الفشل، ولا سيما فيما يخص  
الحكومة الإلكترونية.

- iv. يمثل رضا المستفيدين تغذية عكسية  
للمنظمة، فيما يتعلق بالخدمة المقدمة  
إليهما مما يقود المنظمة إلى تطوير خدماتها  
المقدمة إلى المستفيد منه.  
v. إن المنظمة التي تسعى إلى قياس رضا  
المستفيدين تتمكن من تحديد نجاحه في  
تطبيق الحكومة الإلكترونية.

**الدور الاستراتيجي لرضا المستفيدين في الجودة**  
تتبنى أكثر المنظمات خططها الاستراتيجية التي  
تعتمد على ثوابت عدة، وهي التي تصل بالمنظمة  
للتفوق، والنجاح هو رضا المستفيدين كون الخدمات  
المقدمة تلقى قبول المستفيدين ورضاهم، فيجب  
تحقيق رضاهم من الخدمات المقدمة.

ويؤكد كل من (الطائي، والعبادي،  
٢٠٠٩) على وضع رغبات وحاجات المستفيدين  
ورضاهم ضمن الخطط الاستراتيجية، وخاصة في  
مجال الجودة باعتبار المستفيدين شركاء رئيسيين  
للمنظمة.

ويمكن الاستنتاج بأن الجودة العالية تحقق  
رضا أكبر لدى المستفيدين والعكس صحيح، وهذا  
من شأنه أن يؤدي إلى تفوق المنظمة، وتحقيق موقعاً  
متميزاً لها، إضافة إلى أن عمليات رفع مستوى  
الجودة مصدرها الرئيسي هم المستفيدين، وهذا يحتم  
على المنظمة تلبية حاجات المستفيدين ورغباتهم،  
واستخدام مقاييس خاصة لقياس رضا المستفيد  
ومعرفة أسباب عدم الرضا إذا وجدت، وإيجاد الحلول

ومن خلال التعاريف السابقة نستطيع أن  
نستنتج بأن رضا المستفيد يتمحور في أربعة عوامل،  
هي:

- i. رضا المستفيدين يأتي من خلال احتكاك  
سابق أو معارف متراكمة لديهم، أو من  
خلال العاطفة التي تشكل لديهم نتيجة  
لخبرات قديمة، أو من خلال كلمات متناقلة  
بين المجتمع.  
ii. رضا المستفيدين يعد ردة فعل من خلال  
التركيز على التوقعات المستقبلية لهم.  
iii. يحدث الرضا في وقت محدد بعد الحصول  
على الخدمة المقدمة لهم.  
iv. الرضا يتحقق من خلال شعور المستفيدين  
بالإشباع المطلوب وما كان يتوقع أن يحصلوا  
عليها.

### أهمية رضا المستفيدين

تمثل أهمية رضا المستفيدين في ما يأتي:

- i. إذا كان المستفيدون راضيين عن الخدمات  
الإلكترونية التي تقدمها لهم المنظمة، فإن  
قرارهم بالعودة إليها سيكون سريعاً.  
ii. إن رضا المستفيدين عن الخدمات  
الإلكترونية المقدمة إليهما من قبل المنظمة  
سيقلل من احتمال فشل تطبيق الحكومة  
الإلكترونية.  
iii. إن المنظمة الخدمية التي تهتم برضا  
المستفيدين ستكون لديها القدرة على حماية

والرقابة الذاتية، إضافة إلى عدم التعدي على خصوصية الآخرين والتجسس عليهم، وهو ما يتوافق مع مبادئ الحكومة الإلكترونية ويشجع على استخدامها، ومن هذه المبادئ:

i. الشورى: حث الله ورسوله المؤمنين على الشورى قال تعالى: ﴿وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ﴾ (القرآن. الشورى: ٤٢)، وتماشيا مع هذا المبدأ، فيجب على القيادة العليا أن تتشاور مع مرؤوسيه في سبل تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتذليل المعوقات والصعوبات، التي قد تواجههم حتى يقلل من معارضتهم لتبني هذا الأسلوب الإداري الحديث، وعلى المدير أن يستشير مرؤوسيه في المواقف المختلفة التي تحتاج إلى اتخاذ قرار جماعي وليس قراراً فردياً بحيث يتحمل الجميع المسؤولية تجاه ذلك الموقف (السهلي، ٢٠٠٩).

ii. العدالة: هي مبدأ من مبادئ الإدارة في الإسلام، وتكون العدالة في القول والعمل مع الموظفين، ومع متلقي الخدمة، وهم المستفيدون، وقد حث الله في كتابه العزيز على العدل فقال

﴿وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ﴾ (القرآن. النساء: ٤)، وقال تعالى ﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ﴾ (القرآن. النحل: ١٦)، وإن طاقة البشر عندما يفكر في ذاته فإن فكره يقوم أساساً على مدى التوافق والتكيف مع البيئة، التي يعيش فيه ومع من حوله، إن القرآن الكريم الذي لا يقبل

لها، والأخذ بأفكار المستفيدين ومقترحاتهم حول جودة الخدمات المقدمة، مما يزيد رضا المستفيدين، وجذب عدد آخر من المستفيدين، وبالتالي تحقيق الرضا التام، الذي بدوره سيؤدي إلى التميز والتفوق والنجاح.

يوضح هذا المبحث أن المستفيد، هو واحد من أهم عملاء الحكومة الإلكترونية، وإن رضا المستفيدين علامة من علامات كفاءة الحكومة الإلكترونية، ومن خلال ما تقدم من دراسات سابقة لعدد من المفاهيم، التي تحدد رضا المستفيدين فإن رضا المستفيدين يُعدُّ مؤشراً أساسياً وجوهرياً لإقبال المستفيدين على الخدمة في ضوء توقعاته الإيجابية أو السلبية، وبخصوص تلك الخدمات من القضايا الصعبة جداً، لذلك تسعى أي منظمة خدمية إلى تحقيق رضا المستفيدين، كونها وجدت أصلاً من أجل تلبية حاجاتهم و رغباتهم من خلال تقديمه الخدمات، أي أن جوهر عمل المنظمة هو المستفيد، فمن دونه لن تكون هناك منظمة أصلاً، وهذا ما يدفعها إلى أن تجعل معظم عملياتها التشغيلية وبرامجها باتجاه رضا المستفيدين.

## الحكومة الإلكترونية و رضا المستفيدين من المنظور الإسلامي

تميز الإدارة في الفكر الإسلامي باهتمامها بالجانب الإنساني والروحي للفرد، حيث يستمد المجتمع الاسلامي قيمه من مصدر: القرآن الكريم، والسنة النبوية؛ حيث أولت الشريعة الاسلامية اهتماماً كبيراً بتوفير بيئة عمل مناسبة للعاملين من أجل تحسين أدائهم، وتقوم على مبادئ أساسية، هي: الشورى

حيث كان الجهد مستمرا والعمل متواصلًا ودؤوبًا لتطوير قدرات المكتب، واعداده للارتقاء بمستوى العمل فكان الهيكل التنظيمي الثاني للمكتب، وقد تم توزيع عدد من النيابات دخل الولايات في محافظة ظفار بسلطنة عمان، وقد تميز مكتب وزير الدولة لمديريات عامة جديدة لأول مرة، وهي المديرية العامة للشؤون المحلية والمديرية العامة للتخطيط العمراني وشؤون الأراضي وقد نقلت لاحقاً إلى (وزارة الاسكان) والمديرية العامة للشؤون المالية والإدارية والمديرية العامة للمياه والنقل التي كانت المديرية الوحيدة في المكتب، كما تميز ذلك الهيكل بإعطاء بلدية ظفار وضعها التنظيمي السليم بما يعادل مديرية عامة (غواص، ٢٠١٤).

وللوصول الى التنظيم الإداري الأمثل والأكثر ملائمة كان الهيكل التنظيمي الحالي الذي تم اعتماده بالمرسوم السلطاني فقد تضمن وحدة للتدريب ذات كيان منفصل بعد أن كان التدريب يمثل جزءاً من أعمال دائرة العلاقات العامة، أما في مجال المناطق النائية فقد برز الاهتمام والتركيز من خلال إنشاء مديرية عامة كاملة وجديدة لشؤون المناطق النائية حتى تكون الجهة المنوط بها الإشراف على شؤون تلك المناطق ومعالجة شؤون تلك المناطق بكفاءة، وقد أنشأ المكتب المراكز الادارية الحكومية في العديد من المناطق لتوفير كافة الخدمات لقاطني تلك المناطق كتوفير المياه، والمدارس والعلاج الطبي والمساجد والمتاجر وغيرها.

الباطل، وهو قول الحق تبارك وتعالى الهادي إلى سواء السبيل يحتوي على تفاصيل دقيقة وعديدة التي تصدر عن سلوك البشرية، التي تدفع المرء إلى المعيشة في هذه الحياة الدنيا، وتحتوي على صور شتى من الرضا أو عدم الرضا على تنظيم الحياة الاجتماعية وضبط العلاقات والسمو بالسلوك الإنساني في الخدمة. وعندما نظر علماء المسلمين إلى "الرضا" الذي هو جوهره بناء الشخصية الإنسانية، وكانت مباحثهم قائمة على إنها مجموعة الظواهر والحالات الرضية والخواطر التي في خبرة الانسان، ولذا اهتمت العقيدة الاسلامية بالفرد من كافة جوانبه النفسية والعقلية والروحية واهتمت بضرورة رضا الفرد عن الحياة التي يعيش فيه، وتحدث عن كرم الإنسان وتميزه عن باقي الخلق بأن حمله الأمانة، التي عجزت عن حملها السموات والأرض والجبال.

### نبذة عن بيئة الدراسة بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار

أنشئ مكتب وزير الدولة ووالي ظفار بعد الانتفاضة المباركة في عهد جلالة السلطان قابوس، وقد كان انشاؤه بمنزلة وضع حجر الأساس للبناء الإداري الذي يستوعب مسؤوليات إدارة شؤون المنطقة الجنوبية في اطار الاختصاصات التي يحددها الجهاز الإداري للدولة، وصدر أول هيكل تنظيمي للمكتب في عام ١٩٨٠ تم اعتماده بالمرسوم السلطاني السامي رقم (٨٠ / ٧٠).

وهدفت دراسة الريوي (٢٠٠٦) إلى تحديث الإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصولاً إلى تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وأهميتها في إنجاح عملية التنمية الاقتصادية، وكانت دراسته تحليلاً لواقع اليمن ومدى جهوزيته لتطبيقات الحكومة.

كما أن دراسة تشر درست (٢٠٠٢) تحديد أثر تطبيق الحكومة في تحسين مستوى جودة الخدمة في استراليا، رغم أن الدراسات السابقة تناولت الموضوع من جوانب مختلفة، وبيئات متعددة، إلا أن هذه الدراسة أتت لدراسة مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في رضا المستفيدين بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان على وجه التحديد حسب واقع الحال، ولمعرفة أوجه القصور والخلل في التطبيق، والعناصر والمتطلبات الأساسية المتوفرة في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان لتطبيق النظام، مع معرفة المعوقات والأسباب التي تحد من تطبيق الحكومة الإلكترونية، ثم محاولة وضع الحلول لتلك المعوقات والتي تحاول أن تؤدي إلى تطبيقها في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان.

ومن خلال استعراض هذه الدراسات يتضح أنه لم يتطرق أحد من قبل، إلى دراسة الحكومة الإلكترونية في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، على حد علم الباحث.

#### التوصيات

أوصى الباحث في المقترح بدراسة تطبيق الحكومة الإلكترونية على جودة الخدمات رضا المستفيدين

#### الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية ورضا المستفيدين

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة لاحظ الباحث ما يأتي:

تناولت الدراسات السابقة موضوع الحكومة الإلكترونية وأثرها في رضا المستفيدين في أكثر من جانب؛ حيث توصلت دراسة الهدابي (٢٠١٥) إلى العديد من التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان من أهمها فشل رؤساء المؤسسات في استيعاب الأفكار التقنية، وعجز الكوادر الفنية المؤهلة، وعدم تقنين الإجراءات، بسبب عجز شركات الاتصالات عن تغطية جميع مناطق السلطنة.

وناقشت دراسة ابن عيشاوي (٢٠١٠) أهمية الاستثمارات في بناء الحكومة الإلكترونية، وكانت دراسته تشخيصاً لحالة الجزائر في تطبيق النظام مع إبراز المعوقات التي تحول دون تطبيقه.

في حين حاولت دراسة الرفاعي (٢٠٠٩) أن تقدم إطاراً فكرياً وعلمياً؛ لإرساء أسس الحكومة الإلكترونية في العراق ثم تقدم اقتراحاتها لإقامتها، ولكنها توصلت إلى وجود قصور يعترى الإطار النظري للحكومة الإلكترونية.

كما تكلمت دراسة كل من أبو زيد وحجازي (٢٠٠٨) عن أثر العلاقة التكاملية بتطبيق الحكومة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة في تحسين تقديم الخدمة للمواطنين في الأردن، في حين تناولت دراسة أبو زيد (٢٠٠٦) أثر توفر متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها مستقبلاً في الأردن.



الإلكترونية على مؤسسات الأعمال. جامعة  
ورقلة. مجلة الباحث. العدد ٧.  
أبو أمونه، يوسف محمد يوسف. ٢٠٠٩. واقع إدارة  
الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات  
الفلسطينية النظامية قطاع غزة. رسالة  
ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة.  
الجامعة الإسلامية. كلية الدراسات العليا،  
غزة، فلسطين.  
أبو زيد، محمد خير سليم. ٢٠٠٦. متطلبات  
النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية  
للحكومة الإلكترونية في الأردن. رسالة  
دكتوراه. جامعة عمان العربية للدراسات  
العليا. كلية الدراسات الإدارية والمالية  
العليا. الأردن.  
أبو زيد، محمد خير سليم، وحجازي، هيثم علي.  
٢٠٠٨. أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية  
وأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحسين  
مستوى جودة الخدمة. منشورات المنظمة  
العربية للتنمية الإدارية. عمان، المملكة  
الأردنية الهاشمية.  
أوليفر. ٢٠١٣. مبادئ التسويق. ٤ قاعة البرتايس  
الأوروبية. لندن. فيليب.  
م. كمال، دميهران. كيما. ديريهان حيدر  
٢٠١٤. استخدام تطبيقات الحكومة  
الإلكترونية من قبل طلاب التعليم العالي  
العلوم التربوية: النظرية والتطبيق ١٤ (٥).  
للاستشارات التعليمية ومركز الأبحاث.  
تربان، افرام، ليدنر، دوروثي، وثري، جيمس.  
٢٠٠٨. تكنولوجيا المعلومات للإدارة :

بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان  
بأهميتها الخاصة باعتبارها خطوة في مسار التنمية  
الإدارية وتطوير العمل الحكومي في سلطنة عمان من  
حيث بعض المقترحات التي أوصى به الباحث،  
وهي: سن التشريعات واللوائح، واستقطاب  
الكفاءات البشرية المتميزة، وتمكين العاملين من  
التكنولوجيا، والاستفادة من الخدمات الحكومية  
الإلكترونية كالتدريب عن بعد، والعمل على تطوير  
الهيكل التنظيمي، ودعم وتشجيع الإدارة العليا،  
والعمل على التعرف على المعوقات المحتملة مثل  
المعوقات الإدارية والتقنية والبشرية، والمالية، وتوفير  
المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

#### الخاتمة

ناقش الباحث في هذه الدراسة أثر تطبيق الحكومة  
الإلكترونية على جودة الخدمات رضا المستفيدين من  
أجل تحقيق فعالية هذا التطبيق بمكتب وزير الدولة  
بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، لذلك يهدف  
البحث إلى مناقشة الحكومة الإلكترونية وأبعادها،  
مبادئه، ورضا المستفيدين، ودور مكتب وزير الدولة  
بمحافظة ظفار في سلطنة عمان.

واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي،  
وناقش الموضوع في مبحثين. ودلت النتائج على أن  
استخدام الحكومة الإلكترونية وتطبيقها سيؤدي إلى  
خدمات أسرع، ومجودة عالية، بما يتوافق مع توقعات  
الموظفين وحاجات متلقي ورضا المستفيدين.

#### المراجع

ابن عيشاوي، أحمد. ٢٠٠٩. أثر تطبيق الحكومة

الألفية الثالثة. الدار البيضاء بالمملكة العربية  
المغربية. منشورات المنظمة العربية للتنمية  
الإدارية. مصر.

ريد، ح. هل وجوهان. نيكولز، ٢٠١٠. طرق قياس  
مؤتمر تقييم المستهلك. شيكاغو.  
زكي، إيمان عبد المحسن. ٢٠٠٩. الحكومة  
الإلكترونية مدخل إداري متكامل.  
منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.  
بحوث ودارسات. مصر.

السالمي، علاء عبد الرزاق. ٢٠٠٥. الإدارة  
الإلكترونية. الأردن: دار وائل للنشر.  
السالمي، علاء عبد الرزق والسليطي، خالد ابراهيم.  
٢٠٠٨. الإدارة الإلكترونية. الطبعة الأولى.  
القاهرة.

سرتا وحسين رحمن وفيازي ومورغان وعاصي  
ونستاران سيمار. ٢٠٠٨. الحكومة  
الإلكترونية: الحواجز والتحديات : جامعة  
دلما طابا. إيران.

السويسي. ٢٠١٠. خدمات الحكومة الإلكترونية:  
استكشاف العوامل الرئيسية التي تسهم في  
التنفيذ الناجح في ليبيا. دكتوراه، جامعة  
بورتسموث.

الطائي، يوسف حليم سلطان والعبادي، هاشم  
فوزي دباس. ٢٠٠٩. التسويق الإلكتروني.  
الطبعة الأولى. مجلد ١. مؤسسة الوراق  
والتوزيع. عمان: الاردن.

الطائي، محمد عبد حسين ال فرج. ٢٠٠٢.  
الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية  
الحاسوبية. الإسكندرية: دار زهران للنشر.

تحويل التنظيم في الاقتصاد الرقمي.

تايشر، ج، واخرون. ٢٠٠٢ "الحكومة الإلكترونية:  
طريق جديد إلى القطاع العام. جودة إدارة  
جودة الخدمة. العدد ٢. رقم ٦.

التميمي، فيصل عبد العزيز. ٢٠١٧. رضا  
المستفيدين عن مستوى الخدمة المرجعية  
الرقمية من مكتبة جامعة الملك عبد العزيز  
الرياض: المملكة العربية السعودية. مجلة  
سبرنيس. العدد. ٤٧.

توفيق، عبد الرحمن. ٢٠٠٣. الجودة الشاملة الدليل  
المتكامل للمفاهيم والأدوات. مركز الخيرات  
المهنية للإدارة. إصدارات بميك. القاهرة:  
مصر.

جبر، محمد صدام. ٢٠٠٢. الموجة الإلكترونية  
القادمة الحكومة الإلكترونية. مجلة الإداري.  
السنة الرابعة والعشرين. عدد ٩١. مسقط:  
سلطنة عمان.

حجازي عبد الفتاح. ٢٠٠٤. الحكومة الإلكترونية  
ونظمها القانونية. دار الفكر للنشر. الجزائر.

الرفاعي، سحر قدوري. ٢٠١١. بحث عن الحكومة  
الإلكترونية وسبل تطبيقها مدخل  
استراتيجي. الجامعة المستنصرية. بغداد:  
بحث منشور في مجلة اقتصاديات افريقيا.  
العدد السابع.

الريوي، يحيى محمد. ٢٠٠٦. حديث الإدارة عبر  
تطبيقات الحكومة الإلكترونية تجربة  
الجمهورية اليمنية ورقة عمل مقدمة إلى  
المؤتمر السنوي العام السابع للابدا والتجديد  
في الإدارة العربية وتحقيق أهداف التنمية في

الأمنية. الرياض: المملكة العربية السعودية.  
مسعود، خليفة بن صالح بن خليفة. ٢٠٠٨.  
المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة  
الإلكترونية في المدارس الحكومية. رسالة  
ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط غير  
منشورة. جامعة أم القرى. كلية التربية.  
قسم الإدارة التربوية والتخطيط. المملكة  
العربية السعودية.  
الهدابي، إبراهيم سعيد. ٢٠١٥. واقع الحكومة  
الإلكترونية في سلطنة عمان. رسالة  
ماجستير في الإدارة غير منشورة. كلية إدارة  
الأعمال. المملكة المتحدة.

#### REFERENCES

Abdel Wahab, Samir. 2008. *Contemporary Trends Of Local Government And Municipalities Under The New Roles Of Government*. A Working Paper Presented At The Forum Of Local Government And Municipalities Under The New Roles Of Government. Held in Alexandria, Egypt.

Aben Eisawi, Ahmed. 2009. *Impact Of E-Government On Business*. University of. Journal of the researcher. Issue 7.

Abu Zeid, Mohammed Khair Salim, Hijazi, Haitham Ali. 2008. *The Impact Of E-Government Application And The Dimensions Of TQM In Improving The Quality Of Service*. Publications of the Arab Organization for Administrative Development. Amman, The Hashemite Kingdom of Jordan.

Abu Amounh, Yousef Mohammed Yousef. 2009. *The Reality Of Human Resources Management Electronically In The Regular Palestinian Universities - Gaza Strip*. Master of Business Administration. Unpublished. Islamic University. Faculty of Graduate Studies, Gaza,

الطائي، يوسف حليم سلطان، العبادي، هاشم  
فوزي دباس. ٢٠٠٩. إدارة علاقات  
الزبون. الوراق للنشر. والتوزيع. الطبعة  
الأولى. عمان: الأردن.  
عبد الوهاب، سمير. ٢٠٠٨. الاتجاهات المعاصرة  
للحكم المحلي والبلديات في ظل الادوار  
الجديدة للحكومة. ورقة عمل مقدمة في  
ملتقى الحكم المحلي والبلديات في ظل  
الادوار الجديدة للحكومة، والمنعقد في  
الاسكندرية : مصر.  
العلاق، بشير عباس. ٢٠٠٥. الإدارة الرقمية  
المجالات والتطبيقات. الطبعة الأولى. مركز  
الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية.  
أبوظبي.  
العوامل، نائل عبد الحافظ. ٢٠٠٣. توعية الإدارة  
والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي.  
دراسة استطلاعية. مجلة الملك سعود. مجلة  
١٥. العلوم الادارية ٢. الرياض: المملكة  
العربية السعودية.  
غواص، علي سالم. ٢٠١٤. دور تقنيات العصف  
الذهني في إدارة الأزمات دراسة ميدانية في  
مكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار. دراسة  
ماجستير غير منشورة. جامعة ظفار. سلطنة  
عمان.  
القحطاني، صالح محمد. ٢٠١٠. تطبيق الحكومة  
الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري  
بالمديرية العامة للدفاع المدني. رسالة  
ماجستير في العلوم الإدارية منشورة. كلية  
الدراسات العليا جامعة نايف للعلوم

- Higher Education Students. Educational Sciences: Theory & Practice.* 14(5). ©2014 Educational Consultancy and Research Center.
- Oliver. 2013. *Principles Of Marketing.* 4 The European Prentice Hall, London. Philip.
- Al-Qahtani, Saleh Mohammed, 2010. *E-Government Application And Its Role In The Administrative Development Of The Directorate General Of Civil Defense.* Master Degree in Administrative Sciences, Faculty of Graduate Studies, Naif University for Security Sciences, Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia.
- Reed, H. Johan and Hall, P. Nicholos. 2010. *Methods for Measuring Consumer satisfaction Energy Evaluation conference.* Chicago.
- Al-Rifai, Sahar Kadouri. 2011. *Search For E-Government And How To Implement It Strategic Entrance.* University of Mustansiriyah Baghdad: research published in the Journal of Economics of Africa. P. 309.
- Al-Riyawi, Yahya Mohammed. 2006. *Modernization Of Governance Through E-Government Applications The Republic Of Yemen Experience Working Paper Presented To The Seventh Annual Conference Of The Arab League, The Renewal Of The Arab Administration And The Achievement Of The Millennium Development Goals.* Casablanca, Kingdom of Morocco. Publications of the Arab Organization for Administrative Development. Egypt.
- Al-Salami, Alaa Abdul Razzaq. 2005. *Electronic Management.* Jordan: Dar Wael Publishing.
- Al-Salmi, Ala' Abdul Razek and Sulaiti, Khalid Ibrahim. 2008. *Electronic Management.* First Edition. Cairo.
- Sweisi, N. A. A. 2010. *E-government services: an Exploration Of The Main Factors That Contribute To Successful Implementation In Libya.* Doctoral dissertation. University of Portsmouth.
- Serrst, Hossein Rahman & Fayyazi, Marjan & Asi, Nastaran simar. 2008. *E-management: Barriers And Palestine.* P.37.
- Abu Zeid, Mohammed Khair Salim. 2006. *Requirements For Success, Applicability And Future Dimensions Of Egovernment In Jordan.* Ph.D. Amman Arab University for Graduate Studies. Faculty of Administrative and Financial Studies. Jordan.
- Alaq, Basheer Abbas 2005. *Digital Management Fields And Applications.* First Edition, UAE Center for Studies and Research Consultations. Abu Dhabi.
- Awamleh, Nael Abdel Hafez. 2003. *Awareness Of Management And E-Government In The Digital World.* Survey of King Saud University. Journal 15. Administrative Sciences. Riyadh.
- Ghawas, Ali Salim. 2014. *Role Of Brainstorming Techniques In Crisis Management Field Study In The Office Of The Minister Of State And The Governor Of Dhofar.* Unpublished MA study. University of Dhofar. Sultanate of Oman.
- Haidabi, Ibrahim Said. N.d. *The Reality of eGovernment in the Sultanate of Oman.* Master's Thesis in Management. Unpublished. College of Business Administration, United Kingdom.
- Hijazi, Abdel Fattah. 2004. *E-Government And Its Legal Systems.* Dar Al Fikr Publishing. Algeria
- Jabr, Mohammed Saddam. 2002. *Next Electronic Wave: E-Government.* Twenty-fourth year. Number 91. Muscat: Sultanate of Oman.
- Masoud, Khalifa bin Saleh bin Khalifa. 2008. *Human And Material Requirements For The Application Of Electronic Management In Public Schools.* Master Degree In Educational Administration And Planning, Unpublished. Umm Al Qura University, Faculty of Education, Department of Educational Administration and Planning. Kingdom of Saudi Arabia. P. 41.
- Oktem, M. Kemal, Demirhan. Kamit. Demirhan Haydar. 2014. *"The Usage of E-Governance Applications by*

- Challenges In Iran.* Dallameh Tabatabaee University.
- Al-Ta'i, Yousef Hajim Sultan and Al-Abbadi, Hashem Fawzi Dabbas. 2009. *Electronic Marketing.* The First Edition. Amman, Jordan.
- Al-Ta'i, Mohammed A. Al-Faraj, 2002. *The Complete Encyclopedia In Computer Management Information Systems.* Zahran Publishing House. Alexandria Egypt.
- Al-Ta'i, Yousef Hajim Sultan, Abadi, Hashem Fawzi Dabbas. 2009. *Customer Relationship Management.* And distribution. First Edition. Oman Jourdan.
- Al-Tamimi, Faisal Abdul Aziz. 2017. *Beneficiaries Satisfaction With The Level Of Digital Reference Service From The Library Of King Abdul Aziz.* University Riyadh: Kingdom of Saudi Arabia. the number. 47.
- Tawfiq, Abdel Rahman. 2003. *Comprehensive Global Directory of Integrated Concepts and Tools.* Al Khairat Professional Center for Management. Publications of PMIC Cairo: Egypt.
- Turban, Efraim, & Leidner, Dorothy, & Wetherb, James. 2008. *Information Technology For Management: Transforming Organization In The Digital Economy.*
- Teicher, J. et.al. 2002. *E-government: A New Route to Public Sector.* Quality Managing Service Quality. Vol. 2. No. 6. pp384-393.
- Zaki, Iman Abdel Mohsen. 2009. *E-Government Integrated Management Portal.* Publications of the Arab Organization for Administrative Development. Research and Studies. Egypt.

## إنكار

الآراء الواردة في هذه المقالة هي آراء المؤلف. "فردانا: المجلة العالمية في البحوث الأكاديمية" لن تكون مسؤولة عن أي خسارة أو ضرر أو مسؤولية أخرى بسبب استخدام مضمون هذه المقالة.