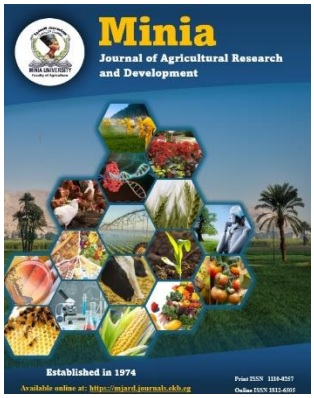
Minia J. of Agric. Res. & Develop., Minia Univ., Vol. 45 (1): 143 - 155, 2025

Minia Journal of Agricultural Research and Development

Journal homepage & Available online at:
https://mjard.journals.ekb.eg



انعكاسات اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية بسلطنة عمان

خالد بن علي بن سعود الجابري

Received: 12 Feb. 2025 Accepted: 22 April 2025

مستخلص الدراسة

استهدفت الدراسة تحليل انعكاسات اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية بسلطنة عمان، مع التركيز على وزارتي الصحة والتعليم. تم تطبيق الدراسة خلال الفترة الزمنية من ٢٠١٩ إلى ٢٠٢٤ لقياس التقدم في تحقيق الأهداف المرتبطة بالاقتصاد القائم على المعرفة. توصلت الدراسة إلى أن اعتماد المؤسسات على اقتصاديات المعرفة يعزز الكفاءة التنظيمية ويقلل الهدر في الموارد، كما أظهرت زيادة كبيرة في الإنفاق الحكومي على التعليم والصحة بنسبة ٤٠% و٤١.٦% على التوالي. وتوصلت نتائج الدراسة إلي أن التكنولوجيا الحديثة تؤدي دورًا هاماً في تحسين السلوك التنظيمي نحو الشفافية والابتكار. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية التكنولوجية، وتطوير برامج تدريبية متخصصة لتحسين مهارات الموظفين، وبناء ثقافة تنظيمية داعمة لاقتصاديات المعرفة بما يتوافق مع رؤية عمان ٢٠٤٠. كما أكدت أهمية تعزيز التعاون بين القطاعات لتحقيق التنمية المستدامة ودعم التحول الرقمي، كما أوصت الدراسة بضرورة تبني الوزارات والمؤسسات الخدمية الأخرى في السلطنة نماذج مماثلة لتعزيز اقتصاديات المعرفة من خلال الاستثمار في التكنولوجيا وتطوير رأس المال البشري، بما يضمن تحقيق التكامل والتنمية المستدامة وفقًا لرؤية عمان ٢٠٤٠. كما تشجع المؤسسات على تعزيز التعاون المشترك وتبادل الخبرات لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي تطلعات المجتمع العماني.

الكلمات الدالة: اقتصاديات المعرفة، السلوك التنظيمي، المؤسسات الخدمية

أولا: المقدمة:

تعتبر اقتصاديات المعرفة أحد أهم الأسس التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لتحقيق التميز والتنافسية في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها العالم. تُعرف اقتصاديات المعرفة بأنها النظام الاقتصادي الذي يعتمد على إنتاج المعرفة ونشرها وتوظيفها كعامل رئيسي في النمو الاقتصادي (السعيد، ٢٠٢٠). تؤكد الدراسات أن التحول نحو الاقتصاد القائم على المعرفة يُحدث تغييرات جذرية في طبيعة العمل والإنتاج، حيث تصبح المعرفة المورد الأكثر قيمة مقارنة بالموارد التقليدية (الرواحي، ٢٠٢١).

تساهم اقتصاديات المعرفة في تعزيز الابتكار وزيادة الإنتاجية من خلال توظيف التقنيات الحديثة وتحسين عمليات إدارة المعلومات (الحجري، ٢٠١٩). كما تُظهر الأبحاث أن المؤسسات التي تعتمد على اقتصاديات المعرفة تميل إلى تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات (المسافري، ٢٠١٩).

بدأت العديد من المؤسسات الخدمية في سلطنة عمان في تبني مفاهيم اقتصاديات المعرفة كجزء من استراتيجياتها لتحقيق التنمية المستدامة. يُلاحظ أن هذا التحول يساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، فضلًا عن تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات على المستوى المحلي والإقليمي (الحميدي، ٢٠٢٢).

يُعتبر السلوك التنظيمي أحد العوامل الحاسمة في تحديد نجاح المؤسسات وفعاليتها في تحقيق أهدافها. يُعرف السلوك التنظيمي بأنه دراسة كيفية تفاعل الأفراد والجماعات داخل المؤسسة، وكيفية تأثير هذا التفاعل

*** Corresponding author:**
E-mail address:

على الأداء العام (العامري، ٢٠٢٢). تشير الدراسات إلى أن فهم السلوك التنظيمي يساعد في تحسين بيئة العمل وتعزيز التعاون بين الموظفين (الشبيبي، ٢٠٢١).

تؤثر الثقافة التنظيمية بشكل كبير على سلوكيات الأفراد داخل المؤسسة، حيث تسهم في تشكيل القيم والمعتقدات التي توجه تصرفاتهم (الشعيبي، ٢٠٢٠). بالإضافة إلى ذلك، يُلاحظ أن المؤسسات التي تعتمد على ممارسات إدارية حديثة تميل إلى تحقيق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي بين الموظفين (البلوشي، ٢٠٢٠).

في المؤسسات الخدمية العمانية، يُعتبر تحسين السلوك التنظيمي أحد الأولويات لضمان تقديم خدمات عالية الجودة. تُظهر الأبحاث أن تبني استراتيجيات تعزز التعلم التنظيمي يساعد في تحسين الأداء وزيادة قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات (العبري، ٢٠٢١).

تُظهر الدراسات الحديثة وجود علاقة وثيقة بين اقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية. فمن ناحية، تعمل اقتصاديات المعرفة على توفير الأدوات والمعرفة اللازمة لتحسين العمليات التنظيمية، مما ينعكس إيجابًا على سلوكيات الأفراد داخل المؤسسة (الحجري، ٢٠١٩). ومن ناحية أخرى، يسهم تحسين السلوك التنظيمي في تعزيز قدرة المؤسسات على تبني واستيعاب مفاهيم اقتصاديات المعرفة بشكل أكثر فعالية (الحميدي، ٢٠٢٢).

تأتي أهمية دراسة انعكاسات اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية بسلطنة عمان في إطار تحقيق أهداف "رؤية عمان ٢٠٤٠"، التي تسعى إلى بناء اقتصاد متنوع وقائم على المعرفة والابتكار. تُعد الرؤية خارطة طريق لتحويل السلطنة إلى مجتمع معرفي يتميز بقدرة تنافسية عالية، حيث تُولي اهتمامًا كبيرًا لتعزيز دور المعرفة والابتكار في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين (الرواحي، ٢٠٢١).

من خلال تبني اقتصاديات المعرفة، يمكن للمؤسسات الخدمية العمانية تعزيز كفاءتها التنظيمية ورفع مستوى أدائها، وهو ما يتوافق مع أهداف الرؤية الرامية إلى تحسين جودة الحياة وضمان استدامة النمو الاقتصادي. كما أن تحسين السلوك التنظيمي داخل هذه المؤسسات يسهم في بناء بيئة عمل محفزة على الإبداع والتعلم المستمر، مما يدعم تحقيق الرؤية في بناء مجتمع يتمتع بمهارات عالية وقادر على مواكبة متطلبات العصر الرقمي (الحميدي، ٢٠٢٢).

بالتالي، فإن دراسة العلاقة بين اقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي لا تُعد فقط خطوة نحو تحسين أداء المؤسسات الخدمية، بل أيضًا مساهمة مباشرة في تحقيق تطلعات "رؤية عمان ٢٠٤٠" نحو بناء مستقبل مزدهر ومستدام.

في إطار دراسة انعكاسات اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية بسلطنة عمان، يمكن تطبيق هذه المفاهيم على مجموعة من المؤسسات التي تلعب دورًا هاماً في تحقيق أهداف "رؤية عمان ٢٠٤٠". وتتمثل في وزارة الصحة، التي تسعى إلى تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال تبني التقنيات الحديثة وتعزيز كفاءة العاملين في القطاع الصحي (الحجري، ٢٠١٩). ، ووزارة التعليم واحدة من المؤسسات الرئيسية التي يمكن أن تستفيد من اقتصاديات المعرفة لتحسين مخرجات التعليم وبناء نظام تعليمي قائم على الابتكار والمعرفة (الشعيبي، ٢٠٢٠).

من خلال تطبيق اقتصاديات المعرفة وتحسين السلوك التنظيمي في الوزارتين، يمكن لسلطنة عمان تحقيق تقدم كبير في تحقيق أهداف "رؤية ٢٠٤٠"، التي تسعى إلى بناء مجتمع معرفي يتمتع باقتصاد متنوع وخدمات عالية الجودة.

ثانياً: طبيعة المشكلة:

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال التكنولوجيا والاقتصاد القائم على المعرفة، تواجه المؤسسات الخدمية في سلطنة عمان تحديًا كبيرًا يتمثل في كيفية توظيف هذه المعرفة لتحسين أدائها ورفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتبني مفاهيم اقتصاديات المعرفة، إلا أن هناك حاجة إلى فهم أعمق لكيفية تأثير هذه الاقتصاديات على السلوك التنظيمي داخل المؤسسات، خاصة في قطاعات الدراسة الهامة والمتمثلة في الصحة والتعليم.

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي انعكاسات اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية بسلطنة عمان والمتمثلة في وزارة الصحة ووزارة التعليم؟

وتتمثل التساؤلات الفرعية في:

١. كيف يمكن لاقتصاديات المعرفة أن تعزز كفاءة العمليات التنظيمية في وزارة الصحة ووزارة التعليم؟
٢. ما هو تأثير اقتصاديات المعرفة على ثقافة العمل وسلوكيات الموظفين في هذه المؤسسات؟
٣. كيف تساهم اقتصاديات المعرفة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في قطاعي الصحة والتعليم؟
٤. ما هي التحديات التي تواجه تطبيق اقتصاديات المعرفة في وزارة الصحة ووزارة التعليم؟

٥. كيف يمكن لتحسين السلوك التنظيمي أن يدعم تبني استراتيجيات اقتصاديات المعرفة في هذه المؤسسات؟
٦. ما هو دور التكنولوجيا الحديثة في تعزيز العلاقة بين اقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي؟
٧. كيف يمكن قياس تأثير اقتصاديات المعرفة على الأداء العام لوزارة الصحة ووزارة التعليم؟

ثالثا: أهداف البحث:

يهدف البحث إلى دراسة انعكاسات اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية بسلطنة عمان، مع التطبيق على وزارة الصحة ووزارة التعليم، وذلك في إطار دعم تحقيق أهداف "رؤية عمان ٢٠٤٠". تسعى الرؤية إلى بناء اقتصاد متنوع قائم على المعرفة والابتكار، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. من خلال هذا البحث، من خلال تحديد الكيفية التي يمكن بها لاقتصاديات المعرفة أن تساهم في تحسين الأداء التنظيمي ورفع كفاءة المؤسسات الخدمية، بما يتوافق مع تطلعات الرؤية الوطنية، والتي تتمثل في:

١. تحليل تأثير اقتصاديات المعرفة على تحسين العمليات التنظيمية في وزارة الصحة ووزارة التعليم.
٢. دراسة دور اقتصاديات المعرفة في تعزيز الثقافة التنظيمية وسلوكيات الموظفين داخل المؤسسات الخدمية.
٣. تقييم أثر اقتصاديات المعرفة على جودة الخدمات المقدمة في قطاعي الصحة والتعليم.
٤. تحديد التحديات التي تواجه تطبيق اقتصاديات المعرفة في المؤسسات الخدمية العمانية.
٥. تحديد كيفية تحسين السلوك التنظيمي لدعم تبني استراتيجيات اقتصاديات المعرفة.
٦. تحليل دور التكنولوجيا الحديثة في تعزيز العلاقة بين اقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي.
٧. تقديم مقترحات لقياس تأثير اقتصاديات المعرفة على الأداء العام لوزارة الصحة ووزارة التعليم.
٨. توفير توصيات عملية لتعزيز تطبيق اقتصاديات المعرفة في المؤسسات الخدمية بما يتماشى مع أهداف "رؤية عمان ٢٠٤٠."

رابعاً: أهمية البحث:

تكتسب دراسة انعكاسات اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية بسلطنة عمان أهمية كبيرة في ظل التوجه العالمي نحو الاقتصاد القائم على المعرفة والابتكار. تعتبر الدراسة ذات قيمة علمية وتطبيقية عالية، حيث تساهم في فهم كيفية توظيف المعرفة لتحسين الأداء التنظيمي ورفع كفاءة المؤسسات الخدمية، خاصة في قطاعات مهمة مثل الصحة والتعليم. كما أن هذه الدراسة تتماشى مع أهداف "رؤية عمان ٢٠٤٠"، التي تسعى إلى بناء مجتمع معرفي واقتصاد متنوع يعتمد على الابتكار وجودة الخدمات، وتتمثل أهمية البحث في النقاط التالية:

١. تساهم الدراسة في إضافة معرفة جديدة إلى الأدبيات المتعلقة باقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي، خاصة في سياق المؤسسات الخدمية بالعالم العربي.
٢. تُقدم الدراسة تحليلًا معمقًا للعلاقة بين اقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي، مما يسهم في تطوير النظريات الإدارية الحديثة.
٣. تساعد الدراسة في تحديد التحديات التي تواجه تطبيق اقتصاديات المعرفة في المؤسسات الخدمية، بالإضافة إلى تحديد الفرص المتاحة لتحسين الأداء.
٤. تُقدم الدراسة إطارًا نظريًا يمكن أن يكون مرجعًا للباحثين المستقبليين في مجال اقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي.
٥. تساهم الدراسة في تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاعي الصحة والتعليم، مما ينعكس إيجابًا على حياة المواطنين.
٦. تُساعد النتائج المستخلصة من الدراسة في تعزيز كفاءة العمليات التنظيمية داخل المؤسسات الخدمية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام.
٧. توفر الدراسة معلومات قيّمة لصانعي القرار في المؤسسات الخدمية، تساعدهم في تبني استراتيجيات فعالة تعتمد على اقتصاديات المعرفة.
٨. تساهم الدراسة في دعم تحقيق أهداف "رؤية عمان ٢٠٤٠" من خلال تعزيز دور المعرفة والابتكار في تحسين الخدمات وبناء اقتصاد مستدام.

خامسا: حدود البحث:

تم تحديد حدود البحث في الجوانب التالية:

١-الحدود الموضوعية:

تركز الدراسة على تحليل انعكاسات اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية، مع التركيز على وزارة الصحة ووزارة التعليم في سلطنة عمان.

لا تشمل الدراسة قطاعات أخرى مثل القطاع الصناعي أو التجاري، بل تقتصر على المؤسسات الخدمية.

تقتصر الدراسة على تحليل الجوانب الإدارية والتنظيمية، دون الخوض في التفاصيل الفنية أو المالية المتعلقة باقتصاديات المعرفة.

٢-الحدود المكانية:

تُجرى الدراسة في سياق سلطنة عمان فقط، ولا تشمل مقارنات مع دول أخرى أو مناطق خارجية.

تم تطبيق الدراسة على مؤسستين رئيسيتين هما وزارة الصحة ووزارة التعليم، دون التطرق إلى مؤسسات خدمية أخرى خارج هذين القطاعين.

٣-الحدود الزمنية:
تعتمد الدراسة على البيانات والمعلومات المتاحة خلال الفترة الزمنية من ٢٠١٩ إلي ٢٠٢٤، ولا تشمل تحليلًا تاريخيًا طويل الأمد، لا تغطي الدراسة التطورات المستقبلية التي قد تحدث بعد انتهاء فترة البحث.

٤-الحدود المنهجية:
تعتمد الدراسة على منهجية محددة تشمل التحليل النظري والدراسات السابقة، وقد لا تغطي جميع الجوانب العملية للتطبيق.
قد تواجه الدراسة صعوبات في جمع البيانات الكمية أو النوعية بسبب القيود الإدارية أو عدم توفر المعلومات الكافية.

٥-الحدود البشرية:
تقتصر الدراسة على تحليل سلوكيات الموظفين والإدارات داخل وزارة الصحة ووزارة التعليم، دون التطرق إلى آراء أو تجارب المواطنين بشكل مباشر.
لا تشمل الدراسة جميع الفروع أو الإدارات التابعة للوزارتين بسبب صعوبة الوصول إلى البيانات الشاملة.

٦-الحدود التطبيقية:
نتائج الدراسة محدودة التطبيق خارج المؤسسات الخدمية المحددة (وزارة الصحة ووزارة التعليم).

سادسا: الدراسات السابقة:
تعتبر الدراسات السابقة مرجعًا أساسيًا لفهم التطورات البحثية في مجال اقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي، خاصة في إطار المؤسسات الخدمية بسلطنة عمان. توفر هذه الدراسات تحليلا قيّماً حول العوامل المؤثرة في تطبيق اقتصاديات المعرفة، وكيفية تعزيز السلوك التنظيمي لتحسين الأداء المؤسسي. من خلال استعراض هذه الدراسات، يمكن تحديد الفجوات البحثية والبناء عليها لتقديم إضافة علمية جديدة. في ما يلي عرضاً لأهم الدراسات التي تناولت جوانب مختلفة من هذا الموضوع، مع التركيز على أهدافها، نتائجها، وتوصياتها، ويتناول البحث عرض الدراسات السابقة الأجنبية على النحو التالي:

١. **Fattah et al. (2020):** هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة على سلوك مشاركة المعرفة بين طلاب مؤسسات التعليم العالي في سلطنة عمان باستخدام نظرية السلوك المخطط. توصلت الدراسة إلى أن العوامل الشخصية والتنظيمية تلعب دورًا رئيسيًا في تعزيز مشاركة المعرفة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة لمشاركة المعرفة وتوفير حوافز لتحفيز الطلاب على المشاركة الفعالة.

٢. **Langthaler et al. (2022):** هدفت الدراسة إلى تحليل الاقتصاد السياسي لتكوين المهارات في سلطنة عمان كدولة ريعية. توصلت الدراسة إلى أن النظام التعليمي الحالي يواجه تحديات في مواكبة متطلبات سوق العمل. وأوصت الدراسة بضرورة إصلاح النظام التعليمي لتعزيز المهارات المطلوبة في الاقتصاد القائم على المعرفة.

٣. **Chryssou (2020):** هدفت الدراسة إلى استكشاف تفاعلات الجامعة مع الصناعة في سلطنة عمان وتحديد التحديات والفرص المتاحة. توصلت الدراسة إلى أن هناك فجوة بين المؤسسات الأكاديمية والصناعية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين الجامعات والصناعة لتحقيق التنمية الاقتصادية.

٤. **Mirzaei & Buer (2022):** هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الثقافة المالية في سلطنة عمان. توصلت الدراسة إلى أن هناك نقصًا في الوعي المالي بين الأفراد. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج التوعية المالية لتحسين القدرات المالية للأفراد.

٥. **Halibas et al. (2020):** هدفت الدراسة إلى تصميم نظام لإدارة المعرفة لتعزيز العلاقة بين البحث والتدريس في المؤسسات التعليمية. توصلت الدراسة إلى أن أنظمة إدارة المعرفة يمكن أن تحسن الأداء الأكاديمي. وأوصت الدراسة بضرورة تبني أنظمة إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية.

٦. **Al Riyami (2024):** هدفت الدراسة إلى تقييم قدرات الصحة العامة والترويج الصحي في سلطنة عمان. توصلت الدراسة إلى أن هناك حاجة لتحسين البنية التحتية الصحية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج التوعية الصحية وتحسين الخدمات الصحية.

٧. **Al-Busaidi (2020):** هدفت الدراسة إلى تعزيز أركان اقتصاد المعرفة في سلطنة عمان من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا رئيسيًا في تحقيق الاقتصاد القائم على المعرفة. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية.

٨. **Hammami et al. (2022):** هدفت الدراسة إلى تحليل دور القدرات المعرفية في تعزيز حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصحية. توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تعزز كفاءة الحوكمة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز القدرات المعرفية لتحسين الأداء المؤسسي.

٩. **Elshaiekh et al. (2025):** هدفت الدراسة إلى تعزيز الأنظمة التعليمية لخلق فرص عمل من خلال تعزيز الاقتصاد القائم على المعرفة في سلطنة

عمان. توصلت الدراسة إلى أن التعليم يلعب دورًا رئيسيًا في تحقيق الاقتصاد المعرفي. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير المناهج التعليمية لمواكبة متطلبات سوق العمل.

١٠. **Hammami et al. (2021):** هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير القدرات المعرفية على الأداء المؤسسي في القطاع الخاص في سلطنة عمان. توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تعزز الأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز القدرات المعرفية لتحقيق التميز المؤسسي.

ويتناول البحث عرض الدراسات السابقة باللغة العربية على النحو التالي:

١١. **السعيد:(2020)** هدفت الدراسة إلى تحليل أثر اقتصاديات المعرفة على تطوير المؤسسات الخدمية في سلطنة عمان. توصلت الدراسة إلى أن اقتصاديات المعرفة تسهم في تحسين كفاءة المؤسسات ورفع جودة الخدمات المقدمة. وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات تعزز الاعتماد على المعرفة في العمليات التنظيمية.

١٢. **الرواحي :(2021)** هدفت الدراسة إلى استكشاف دور اقتصاديات المعرفة في تعزيز الكفاءة التنظيمية للمؤسسات الحكومية العمانية. توصلت الدراسة إلى أن تطبيق اقتصاديات المعرفة يعزز من فعالية العمليات الإدارية. وأوصت الدراسة بضرورة تدريب الكوادر البشرية على مفاهيم الاقتصاد القائم على المعرفة.

١٣. **الحجري :(2019)**
هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي في القطاع الصحي العماني. توصلت الدراسة إلى أن تبني اقتصاديات المعرفة يحسن من سلوكيات الموظفين ويزيد من رضاهم الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية التكنولوجية لدعم هذا التحول.

١٤. **العامري:(2022)**
هدفت الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على السلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية العمانية. توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا الحديثة تعزز من كفاءة العمليات التنظيمية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات تدعم التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية.

١٥. **الشبيبي:(2021)**
هدفت الدراسة إلى تحليل دور المعرفة التنظيمية في تحسين الأداء المؤسسي في البنوك العمانية. توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تعزز من كفاءة العمليات المالية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة مشاركة المعرفة داخل المؤسسات.

١٦. البلوشي:**(2020)**
هدفت الدراسة إلى تحليل أثر اقتصاديات المعرفة على تطوير استراتيجيات التعلم التنظيمي في المؤسسات الخدمية العمانية. توصلت الدراسة إلى أن التعلم التنظيمي يعزز من قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات. وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات تعزز التعلم المستمر.

١٧. المسافري:**(2019)**
هدفت الدراسة إلى تحليل دور اقتصاديات المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي في الشركات العمانية. توصلت الدراسة إلى أن الاقتصاد القائم على المعرفة يعزز من القدرة التنافسية للشركات. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الابتكار في العمليات الإدارية.

١٨. الحميدي:**(2022)**
هدفت الدراسة إلى تحليل التأثير المشترك للاقتصاد القائم على المعرفة والسلوك التنظيمي في رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. توصلت الدراسة إلى أن تعزيز العلاقة بينهما يحسن من جودة الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين الإدارات لتحقيق هذا الهدف.

١٩. العبري:**(2021)**
هدفت الدراسة إلى تحليل تحديات تطبيق اقتصاديات المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في سلطنة عمان. توصلت الدراسة إلى أن نقص الكوادر المؤهلة يشكل تحديًا رئيسيًا. وأوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية متخصصة.

٢٠. الشعيبي:**(2020)**
هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الثقافة التنظيمية على تبني استراتيجيات اقتصاديات المعرفة في المؤسسات التعليمية العمانية. توصلت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية تلعب دورًا رئيسيًا في دعم هذا التبني. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة للمعرفة.

٢١. الكثيري **ومهلار:(2021)**
هدفت الدراسة إلى تحليل أبعاد كفاءة الأداء التنظيمي في تحقيق الأهداف المنظمة في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار. توصلت الدراسة إلى أن الكفاءة التنظيمية تعتمد على التخطيط الاستراتيجي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات.

٢٢. اليعربي:**(2021)**
هدفت الدراسة إلى تحليل أثر إدارة المعرفة على الأداء في العمل في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية. توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تعزز من تحقيق الميزة التنافسية.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز أنظمة إدارة المعرفة.

٢٣. **الحرملية** والمعمرية **والمقبالية:(2020)** هدفت الدراسة إلى تحليل الممارسات الإدارية لمديري المدارس في ضوء متطلبات مجتمع اقتصاد المعرفة في سلطنة عمان. توصلت الدراسة إلى أن الممارسات الإدارية تحتاج إلى تطوير لمواكبة هذه المتطلبات. وأوصت الدراسة بضرورة تدريب المديرين على مفاهيم الاقتصاد القائم على المعرفة.

ملخص الدراسات السابقة:

(أ) تناولت الدراسات السابقة تحليلًا شاملًا لدور اقتصاديات المعرفة في تحسين الأداء التنظيمي وجودة الخدمات في المؤسسات الخدمية العمانية .أظهرت هذه الدراسات أن تبني اقتصاديات المعرفة يعزز من كفاءة العمليات ويرفع من مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين (السعيد، ٢٠٢٠؛ الرواحي، ٢٠٢١). ومع ذلك، ركزت معظم هذه الدراسات على قطاعات محددة مثل الصحة والتعليم، دون تغطية شاملة لجميع المؤسسات الخدمية.

(ب) تناولت الدراسات السابقة أهمية التكنولوجيا والابتكار في تعزيز السلوك التنظيمي .أشارت العديد من الدراسات إلى أن التحول الرقمي يسهم في تحسين العمليات التنظيمية وزيادة الإنتاجية (العامري، ٢٠٢٢؛ الحميدي، ٢٠٢٢). ومع ذلك، لم تتناول هذه الدراسات بشكل كافٍ كيفية قياس تأثير التكنولوجيا على السلوك التنظيمي بشكل كمي ونوعي.

(ج) أوضحت الدراسات السابقة أن إدارة المعرفة تلعب دورًا محوريًا في تحسين الأداء المؤسسي .أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تعتمد على إدارة المعرفة تميل إلى تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية (الشبيبي، ٢٠٢١؛ البلوشي، ٢٠٢٠). ومع ذلك، لم تتطرق هذه الدراسات إلى التحديات العملية التي تواجه تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

(د) أشارت الدراسات السابقة إلى أن الثقافة التنظيمية تعد عاملًا رئيسيًا في تبني استراتيجيات اقتصاديات المعرفة .أظهرت النتائج أن المؤسسات التي تتمتع بثقافة تنظيمية داعمة تميل إلى تحقيق نجاح أكبر في تطبيق اقتصاديات المعرفة (الشعيبي، ٢٠٢٠؛ الحرملية والمعمرية والمقبالية، ٢٠٢٠). ومع ذلك، لم تتناول هذه الدراسات بشكل كافٍ كيفية تعزيز هذه الثقافة في المؤسسات الخدمية العمانية.

الفجوة البحثية:

(أ) تتمثل الفجوة البحثية في عدم وجود دراسة شاملة تجمع بين تحليل تأثير اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي في قطاعات متعددة من المؤسسات الخدمية العمانية .ركزت الدراسات السابقة على قطاعات محددة مثل الصحة والتعليم، دون تقديم رؤية شاملة تشمل جميع المؤسسات الخدمية. بالإضافة إلى ذلك، لم تتناول هذه الدراسات بشكل كافٍ كيفية قياس تأثير اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي باستخدام منهجيات كمية ونوعية متكاملة.

(ب) تتمثل الفجوة أيضًا في عدم وجود دراسات تقدم إطارًا عمليًا لمواجهة التحديات التي تواجه تطبيق اقتصاديات المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .على الرغم من أن بعض الدراسات أشارت إلى هذه التحديات، إلا أنها لم تقدم حلولًا عملية قابلة للتطبيق في سياق سلطنة عمان.

أهمية البحث الحالي في معالجة الفجوة البحثية:

(أ) يساهم البحث الحالي في سد الفجوة البحثية من خلال تقديم تحليل شامل لتأثير اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي في قطاعات متعددة من المؤسسات الخدمية العمانية .سيتم استخدام منهجيات كمية ونوعية لقياس هذا التأثير بشكل دقيق، مما يوفر رؤية شاملة يمكن أن تكون مرجعًا للمؤسسات الأخرى.

(ب) يقدم البحث الحالي إطارًا عمليًا لمواجهة التحديات التي تواجه تطبيق اقتصاديات المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة .سيتم تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق، مما يدعم تحقيق أهداف "رؤية عمان ٢٠٤٠" في بناء اقتصاد متنوع قائم على المعرفة والابتكار.

(ج) يعزز البحث الحالي فهم العلاقة بين اقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين .من خلال تعزيز هذه العلاقة، يمكن للمؤسسات الخدمية تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية، مما يتماشى مع تطلعات الرؤية الوطنية.

(د) يوفر البحث الحالي أطر جديدة حول كيفية تعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة لاقتصاديات المعرفة .سيتم تقديم توصيات لتعزيز هذه الثقافة في المؤسسات الخدمية، مما يدعم تحقيق التميز المؤسسي والتنمية المستدامة.

سابعا: الإطار المفاهيمي للبحث:

في ظل التحول نحو اقتصاديات المعرفة، أصبح تعزيز السلوك التنظيمي داخل المؤسسات الخدمية ضرورة حتمية لضمان تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات. تؤدي وزارة الصحة ووزارة التعليم في سلطنة عمان دورًا هاماً في تطوير رأس المال البشري وتعزيز

جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، مما يجعل تطبيق استراتيجيات اقتصاديات المعرفة أمرًا بالغ الأهمية. يهدف الإطار المفاهيمي إلى توضيح العلاقة بين اقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي، مع التركيز على دور التكنولوجيا والابتكار في تحسين الأداء المؤسسي. كما يتناول تأثير إدارة المعرفة والممارسات الإدارية الحديثة على بيئة العمل داخل الوزارات الخدمية، مع استعراض التحديات والفرص التي تواجه تطبيق هذه المفاهيم لضمان تحقيق التنمية المستدامة والتميز المؤسسي، يتناول البحث في هذا القسم الإطار المفاهيمي لمتغيرات البحث على النحو التالي:

١- مفهوم اقتصاديات المعرفة:

- تعرف اقتصاديات المعرفة بأنها النظام الاقتصادي الذي يعتمد على إنتاج المعرفة ونشرها وتوظيفها كعامل رئيسي في النمو الاقتصادي (Fattah et al., 2020). تشير الدراسات إلى أن اقتصاديات المعرفة تعتمد على تحويل المعلومات إلى معرفة قابلة للتطبيق لتحقيق قيمة مضافة (Al-Busaidi, 2020). في هذا السياق، تُعتبر المعرفة المورد الأكثر أهمية مقارنة بالموارد التقليدية مثل رأس المال والعمالة.(Chryssou, 2020)
- تساهم اقتصاديات المعرفة في تعزيز الابتكار وزيادة الإنتاجية من خلال توظيف التقنيات الحديثة وتحسين عمليات إدارة المعلومات (Halibas et al., 2020). كما تُظهر الأبحاث أن المؤسسات التي تعتمد على اقتصاديات المعرفة تميل إلى تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات.(Hammami et al., 2021)

٢- مفهوم السلوك التنظيمي:

- يُعرف السلوك التنظيمي بأنه دراسة كيفية تفاعل الأفراد والجماعات داخل المؤسسة، وكيفية تأثير هذا التفاعل على الأداء العام (Hammami et al., 2022). تشير الدراسات إلى أن فهم السلوك التنظيمي يساعد في تحسين بيئة العمل وتعزيز التعاون بين الموظفين.(Fattah et al., 2020)
- تؤثر الثقافة التنظيمية بشكل كبير على سلوكيات الأفراد داخل المؤسسة، حيث تسهم في تشكيل القيم والمعتقدات التي توجه تصرفاتهم (Langthaler et al., 2022). بالإضافة إلى ذلك، يُلاحظ أن المؤسسات التي تعتمد على ممارسات إدارية حديثة تميل إلى تحقيق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي بين الموظفين.(Halibas et al., 2020)
- يُعتبر تحسين السلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية العمانية أحد الأولويات لضمان تقديم خدمات عالية الجودة .(Al Riyami, 2024) تُظهر الأبحاث أن تبني استراتيجيات تعزز التعلم التنظيمي يساعد في تحسين الأداء وزيادة قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات (Hammami et al., 2021).

٣- العلاقة بين اقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي:

- تُظهر الدراسات الحديثة وجود علاقة وثيقة بين اقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية .(Hammami et al., 2022) فمن ناحية، تعمل اقتصاديات المعرفة على توفير الأدوات والمعرفة اللازمة لتحسين العمليات التنظيمية، مما ينعكس إيجابًا على سلوكيات الأفراد داخل المؤسسة.(Fattah et al., 2020)
- من ناحية أخرى، يساهم تحسين السلوك التنظيمي في تعزيز قدرة المؤسسات على تبني واستيعاب مفاهيم اقتصاديات المعرفة بشكل أكثر فعالية (Al-Busaidi, 2020). تشير الأبحاث إلى أن المؤسسات التي تعتمد على اقتصاديات المعرفة تميل إلى تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة التنظيمية (Halibas et al., 2020).
- تُعتبر العلاقة بين اقتصاديات المعرفة والسلوك التنظيمي عاملًا رئيسيًا في تحقيق أهداف "رؤية عمان ٢٠٤٠ .(Elshaiekh et al., 2025) "من خلال تعزيز هذه العلاقة، يمكن للمؤسسات الخدمية تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا المواطنين.(Al Riyami, 2024)

٤- دور التكنولوجيا والابتكار في تحسين السلوك التنظيمي:

- تؤدي التكنولوجيا دورًا محوريًا في تحسين السلوك التنظيمي من خلال توفير أدوات حديثة تسهل التواصل والتعاون بين الموظفين (Hammami et al., 2022). تشير الدراسات إلى أن تبني التكنولوجيا الحديثة يسهم في تعزيز الكفاءة التنظيمية وزيادة الإنتاجية.(Al-Busaidi, 2020)
- يساهم الابتكار في تحسين السلوك التنظيمي من خلال تشجيع الموظفين على تبني أفكار جديدة وتحسين العمليات الداخلية .(Chryssou, 2020) تُظهر الأبحاث أن المؤسسات التي تعتمد على الابتكار تميل إلى تحقيق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي بين الموظفين.(Fattah et al., 2020)
- يُعتبر تبني التكنولوجيا والابتكار في المؤسسات الخدمية العمانية أحد العوامل الرئيسية لتحسين السلوك التنظيمي .(Elshaiekh et al., 2025) من خلال تعزيز هذه العوامل، يمكن للمؤسسات تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا المواطنين (Al Riyami, 2024).

٥- تأثير ممارسات إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية:

- تعمل ممارسات إدارة المعرفة على تحسين الأداء المؤسسي من خلال توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الفعالة .(Hammami et al., 2021) تشير الدراسات إلى أن المؤسسات التي تعتمد على إدارة المعرفة تميل إلى تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية.(Halibas et al., 2020)
- تساهم إدارة المعرفة في تعزيز التعلم التنظيمي، مما يساعد المؤسسات على التكيف مع التغيرات ومواجهة التحديات .(Fattah et al., 2020) بالإضافة إلى ذلك، تُظهر الأبحاث أن إدارة المعرفة تساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين .(Al-Busaidi, 2020)
- تُعتبر ممارسات إدارة المعرفة أحد العوامل الرئيسية لتحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية .(Elshaiekh et al., 2025)من خلال تعزيز هذه الممارسات، يمكن للمؤسسات تحقيق أهداف "رؤية عمان ٢٠٤٠.(Al Riyami, 2024) "

٦- التحديات والفرص في تطبيق اقتصاديات المعرفة داخل المؤسسات الخدمية في سلطنة عمان:

- تواجه المؤسسات الخدمية في سلطنة عمان عدة تحديات في تطبيق اقتصاديات المعرفة، بما في ذلك نقص الكوادر المؤهلة وعدم توفر البنية التحتية التكنولوجية اللازمة .(Chryssou, 2020) تشير الدراسات إلى أن هذه التحديات يمكن أن تعيق عملية التحول نحو الاقتصاد القائم على المعرفة .(Langthaler et al., 2022)
- من ناحية أخرى، توفر اقتصاديات المعرفة فرصًا كبيرة لتحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة الكفاءة التنظيمية .(Al-Busaidi, 2020) تُظهر الأبحاث أن المؤسسات التي تعتمد على اقتصاديات المعرفة تميل إلى تحقيق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي بين الموظفين.(Fattah et al., 2020)
- تُعتبر الفرص المتاحة لتطبيق اقتصاديات المعرفة أحد العوامل الرئيسية لتحقيق أهداف "رؤية عمان ٢٠٤٠ .(Elshaiekh et al., 2025) "من خلال التغلب على التحديات، يمكن للمؤسسات الخدمية تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا المواطنين.(Al Riyami, 2024)

ثامنا: الإطار التطبيقي للبحث:

تمثل اقتصاديات المعرفة أحد أبرز المحاور التي تعيد صياغة أسس الاقتصاد الحديث وتعيد تعريف مفاهيم الكفاءة والإنتاجية في المؤسسات الخدمية. في سياق سلطنة عمان، ومع التوجه الطموح نحو تحقيق رؤية "عمان ٢٠٤٠"، أصبحت المؤسسات الخدمية مثل وزارتي الصحة والتعليم في قلب عملية التحول الاقتصادي والاجتماعي، حيث يُنظر إليهما كرافعتين أساسيتين لتمكين المجتمع وتوفير بيئة مواتية للنمو القائم على المعرفة. يسعى هذا الإطار التطبيقي إلى استكشاف كيفية تأثير اقتصاديات المعرفة – من خلال أدواتها كالابتكار، والتكنولوجيا، ورأس المال البشري – على السلوك التنظيمي لهذه المؤسسات، بهدف تحسين أدائها وتعزيز قدرتها على تحقيق الأهداف الاستراتيجية المرسومة. من خلال التركيز على هذه القطاعات الحيوية، يمكن تقييم مدى توافق ممارساتها مع متطلبات الاقتصاد القائم على المعرفة، وتحديد الفرص والتحديات التي تواجهها في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية الجارية.

تعتبر المؤشرات الكمية أداة أساسية لقياس التقدم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بـ "اقتصاديات المعرفة" وتأثيرها على السلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية. من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالصحة والتعليم في سلطنة عمان خلال الفترة من ٢٠١٩ إلى ٢٠٢٤، يمكن تسليط الضوء على مدى التحول نحو اقتصاد قائم على المعرفة والابتكار، بما يتماشى مع رؤية "عمان ٢٠٤٠". يوضح الجدول أدناه مجموعة من المؤشرات الرئيسية التي تعكس التطورات في الإنفاق الحكومي، استخدام التكنولوجيا، الابتكار، ومستوى التأهيل البشري، مما يوفر إطارًا مرجعيًا لفهم الديناميكيات التنظيمية في وزارتي الصحة والتعليم، ويوضح الجدول التالي هذه المؤشرات:

جدول (١) مؤشرات قياس الاقتصاد القائم على المعرفة في المؤسسات الخدمية خلال فترة الدراسة

المؤشر	الوحدة	2019	2020	2021	2022	2023	2024
الإنفاق الحكومي على التعليم	مليون ريال عماني	1,500	1,600	1,750	1,800	1,950	2,100
نسبة التلاميذ إلى المعلمين	نسبة	20:01	19:01	18:01	17:01	16:01	15:1
عدد المدارس المستخدمة للتكنولوجيا	عدد المدارس	500	600	750	900	1,000	1,100
الإنفاق الحكومي على الصحة	مليون ريال عماني	1,200	1,300	1,400	1,500	1,600	1,700
عدد الأسرة لكل ١٠,٠٠٠ شخص	عدد الأسرة	25	27	29	30	32	34
نسبة السكان المشمولين بالتأمين الصحي	نسبة (%)	85%	87%	89%	90%	92%	95%
عدد الموظفين الحاصلين على شهادات عليا	عدد الموظفين	10,000	11,000	12,500	13,000	14,000	15,000
معدل استخدام التقنيات الرقمية	نسبة (%)	60%	65%	70%	75%	80%	85%
عدد المشاريع الابتكارية المعتمدة	عدد المشاريع	50	60	75	90	100	120

المصدر:

- المركز الوطني للإحصاء والمعلومات .(2024) .(NCSI) التقارير الإحصائية السنوية. سلطنة عمان. www.ncsi.gov.om
- وزارة الصحة، سلطنة عمان .(2024) .التقرير السنوي للخدمات الصحية.
- وزارة التربية والتعليم، سلطنة عمان .(2024) .التقرير السنوي للتعليم.
- يتضمن الجدول السابق عدد من المؤشرات تتمثل في:
- الإنفاق الحكومي على التعليم :يعكس مستوى الاستثمار في القطاع التعليمي.
- نسبة التلاميذ إلى المعلمين :يشير إلى جودة التعليم وجودة التدريس.
- عدد المدارس المستخدمة للتكنولوجيا :يقيس مدى تبني المؤسسات التعليمية للتقنيات الحديثة.
- الإنفاق الحكومي على الصحة :يعكس مستوى الاستثمار في القطاع الصحي.
- عدد الأسرة لكل ١٠,٠٠٠ شخص :يقيس كفاءة الخدمات الصحية.
- نسبة السكان المشمولين بالتأمين الصحي :يعكس مدى شمولية النظام الصحي.
- عدد الموظفين الحاصلين على شهادات عليا :يقيس مستوى التأهيل البشري في المؤسسات.
- معدل استخدام التقنيات الرقمية :يعكس مدى تبني التكنولوجيا في المؤسسات الخدمية.
- عدد المشاريع الابتكارية المعتمدة :يقيس مستوى الابتكار والتطوير.

يتضمن الجدول السابق عدد من المؤشرات تتمثل في:

- الإنفاق الحكومي على التعليم :يعكس مستوى الاستثمار في القطاع التعليمي.
- نسبة التلاميذ إلى المعلمين :يشير إلى جودة التعليم وجودة التدريس.
- عدد المدارس المستخدمة للتكنولوجيا :يقيس مدى تبني المؤسسات التعليمية للتقنيات الحديثة.
- الإنفاق الحكومي على الصحة :يعكس مستوى الاستثمار في القطاع الصحي.
- عدد الأسرة لكل ١٠,٠٠٠ شخص :يقيس كفاءة الخدمات الصحية.
- نسبة السكان المشمولين بالتأمين الصحي :يعكس مدى شمولية النظام الصحي.
- عدد الموظفين الحاصلين على شهادات عليا :يقيس مستوى التأهيل البشري في المؤسسات.
- معدل استخدام التقنيات الرقمية :يعكس مدى تبني التكنولوجيا في المؤسسات الخدمية.
- عدد المشاريع الابتكارية المعتمدة :يقيس مستوى الابتكار والتطوير.

- يتضح من الجدول السابق ما يلي:
- توجد زيادة مستمرة في الإنفاق الحكومي على التعليم والصحة، مما يعكس التزام الحكومة بتعزيز دور هذين القطاعين في تحقيق التنمية المستدامة وفق رؤية "عمان ٢٠٤٠."
- انخفاض نسبة التلاميذ إلى المعلمين من ٢٠:١ في عام ٢٠١٩ إلى ١٥:١ في عام ٢٠٢٤، مما يشير إلى تحسين جودة التعليم وتقليل الأعباء على المعلمين.
- زيادة عدد المدارس التي تعتمد التكنولوجيا بشكل كبير، مما يعكس التوجه نحو تعليم رقمي أكثر فعالية.
- تعزيز البنية التحتية الصحية حيث زاد عدد الأسرة لكل ١٠,٠٠٠ شخص من ٢٥ في عام ٢٠١٩ إلى ٣٤ في عام ٢٠٢٤، مما يعكس تحسينات كبيرة في توفير خدمات صحية شاملة.
- زيادة نسبة السكان المشمولين بالتأمين الصحي بلغت نسبة السكان المشمولين بالتأمين الصحي ٩٥% في عام ٢٠٢٤، مما يشير إلى تقدم كبير في تحقيق العدالة الصحية.
- ارتفاع مستوى التأهيل البشري حيث ارتفع عدد الموظفين الحاصلين على شهادات عليا بنسبة كبيرة، مما يعكس الاستثمار في رأس المال البشري وتعزيز الكفاءات.
- اعتماد التقنيات الرقمية حيث ارتفعت نسبة استخدام التقنيات الرقمية من ٦٠% في عام ٢٠١٩ إلى ٨٥% في عام ٢٠٢٤، مما يعكس التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية.
- تشجيع الابتكار حيث زاد عدد المشاريع الابتكارية المعتمدة من ٥٠ مشروعًا في عام ٢٠١٩ إلى ١٢٠ مشروعًا في عام ٢٠٢٤، مما يعكس دعم الحكومة للابتكار كمحرك أساسي للاقتصاد القائم على المعرفة.

النتائج والتوصيات

النتائج:

- دور اقتصاديات المعرفة في تعزيز الكفاءة التنظيمية :أظهرت الدراسة أن اعتماد المؤسسات الخدمية على اقتصاديات المعرفة يعزز من كفاءتها التنظيمية ويقلل من الهدر في الموارد.
- تأثير التكنولوجيا على السلوك التنظيمي :التكنولوجيا الحديثة لعبت دورًا محوريًا في تغيير السلوك التنظيمي نحو المزيد من الشفافية والابتكار.
- أهمية الاستثمار في رأس المال البشري :أكدت النتائج أن الاستثمار في التعليم والتدريب يساهم في بناء قاعدة معرفية قادرة على دفع عجلة التنمية المستدامة.
- التحول الرقمي كمحرك أساسي للنمو :يُعتبر التحول الرقمي أحد المحاور الرئيسية لتحقيق رؤية "عمان ٢٠٤٠" من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
- تعزيز ثقافة الابتكار :النتائج أوضحت أن المؤسسات التي تشجع ثقافة الابتكار تحقق نتائج أفضل على مستوى الأداء التنظيمي.
- تكامل القطاعات الخدمية :أظهر البحث أن التكامل بين وزارتي الصحة والتعليم يعزز من تحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- العدالة في توزيع الخدمات :ركزت النتائج على أهمية تحقيق العدالة في توزيع الخدمات الصحية والتعليمية بما يتماشى مع رؤية "عمان ٢٠٤٠."
- استدامة الموارد البشرية :أثبتت الدراسة أن استدامة الموارد البشرية تعتمد على توفير بيئة عمل محفزة ومدعومة بالتكنولوجيا.
- الدور المحوري للسياسات الحكومية :السياسات الحكومية الداعمة للاقتصاد القائم على المعرفة تسهم بشكل كبير في تحسين الأداء التنظيمي.
- التوجه نحو الاقتصاد الأخضر :النتائج أشارت إلى أهمية التحول نحو الاقتصاد الأخضر كجزء من رؤية "عمان ٢٠٤٠."
- زيادة الإنفاق الحكومي على التعليم بنسبة ٤٠ :% ارتفع الإنفاق الحكومي على التعليم من ١,٥٠٠ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٩ إلى ٢,١٠٠ مليون ريال عماني في عام ٢٠٢٤.
- انخفاض نسبة التلاميذ إلى المعلمين بنسبة ٢٥ :% انخفضت النسبة من ٢٠:١ في عام ٢٠١٩ إلى ١٥:١ في عام ٢٠٢٤.
- زيادة عدد المدارس المستخدمة للتكنولوجيا بنسبة ١٢٠ :%ارتفع العدد من ٥٠٠ مدرسة في عام ٢٠١٩ إلى ١,١٠٠ مدرسة في عام ٢٠٢٤.
- زيادة الإنفاق على الصحة بنسبة ٤١.٦ :%ارتفع الإنفاق من ١,٢٠٠ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٩ إلى ١,٧٠٠ مليون ريال عماني في عام ٢٠٢٤.
- زيادة عدد الأسرة لكل ١٠,٠٠٠ شخص بنسبة ٣٦ :%ارتفع العدد من ٢٥ سريرًا في عام ٢٠١٩ إلى ٣٤ سريرًا في عام ٢٠٢٤.
- زيادة نسبة السكان المشمولين بالتأمين الصحي بنسبة ١١.٧ :%ارتفعت النسبة من ٨٥% في عام ٢٠١٩ إلى ٩٥% في عام ٢٠٢٤.

- زيادة عدد الموظفين الحاصلين على شهادات عليا بنسبة ٥٠ :%ارتفع العدد من ١٠,٠٠٠ موظف في عام ٢٠١٩ إلى ١٥,٠٠٠ موظف في عام ٢٠٢٤.
- ارتفاع معدل استخدام التقنيات الرقمية بنسبة ٤١.٦ :%ارتفعت النسبة من ٦٠% في عام ٢٠١٩ إلى ٨٥% في عام ٢٠٢٤.
- زيادة عدد المشاريع الابتكارية المعتمدة بنسبة ١٤٠ :%ارتفع العدد من ٥٠ مشروعًا في عام ٢٠١٩ إلى ١٢٠ مشروعًا في عام ٢٠٢٤.
- تحقيق نسبة تغطية صحية شاملة تصل إلى ٩٥ :% تم تحقيق هذا الهدف بحلول عام ٢٠٢٤، مما يعكس التزام الحكومة بتحقيق العدالة الصحية.
- تشير النتائج إلى أن الاستثمار في التعليم والصحة يعزز من جودة حياة المواطنين، وهو هدف رئيسي لرؤية "عمان ٢٠٤٠."
- تشير النتائج الكمية المتعلقة بالإنفاق والتكنولوجيا تعكس التزام السلطنة بتحقيق تنمية مستدامة.
- زيادة عدد المشاريع الابتكارية يعكس التوجه نحو تعزيز البحث العلمي والتطوير.
- ارتفاع معدل استخدام التقنيات الرقمية يعكس التزام السلطنة بالتحول الرقمي وتحسين الخدمات.
- تحسين توزيع الخدمات الصحية والتعليمية يعكس التزام الحكومة بتحقيق العدالة الاجتماعية.
- تشير النتائج النظرية تؤكد أن اقتصاديات المعرفة تسهم في تنويع الاقتصاد بعيدًا عن النفط.

التوصيات:

في إطار سعي سلطنة عمان لتحقيق أهداف "رؤية عمان ٢٠٤٠"، والتي تهدف إلى بناء اقتصاد متنوع قائم على المعرفة والابتكار، تبرز الحاجة إلى تبني توصيات عملية وقابلة للتنفيذ لتعزيز تطبيق اقتصاديات المعرفة في المؤسسات الخدمية. هذه التوصيات لا تسهم فقط في تحسين الأداء التنظيمي وجودة الخدمات المقدمة، بل أيضًا تدعم تحقيق الركائز الأساسية للرؤية، بما في ذلك التنمية المستدامة، والتحول الرقمي، ورفع كفاءة المؤسسات الحكومية. من خلال تعزيز البنية التحتية التكنولوجية، وبناء القدرات البشرية، وتعزيز التعاون بين القطاعات، يمكن للمؤسسات الخدمية في عمان أن تكون ركيزة أساسية لتحقيق التطلعات الوطنية. فيما يلي توصيات قوية ومتوافقة مع رؤية عمان ٢٠٤٠، مصممة لتكون قابلة للتنفيذ وفعالة في تعزيز اقتصاديات المعرفة، وتتمثل توصيات البحث في:

- ضرورة تعزيز البنية التحتية التكنولوجية في المؤسسات الخدمية لدعم تطبيق اقتصاديات المعرفة بما يتوافق مع هدف رؤية عمان ٢٠٤٠ في التحول الرقمي وبناء اقتصاد قائم على التكنولوجيا.
- يجب تطوير برامج تدريبية متخصصة لتعزيز مهارات الموظفين في مجال إدارة المعرفة والتحول الرقمي.
- الاهتمام ببناء ثقافة تنظيمية داعمة لاقتصاديات المعرفة داخل المؤسسات الخدمية.
- تطوير استراتيجيات تعزز التعلم التنظيمي لزيادة قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات.
- حث باقي الوزارات والمؤسسات الخدمية بالسلطنة على تبني استراتيجيات تعتمد على الابتكار والتكنولوجيا الحديثة.
- ضرورة تعزيز التعاون بين الجامعات والصناعة لتحقيق التكامل بين البحث العلمي واحتياجات السوق.
- يجب إنشاء مراكز متخصصة لدعم الابتكار وتطوير حلول مبتكرة لتحديات المؤسسات الخدمية.
- الاهتمام بتحسين جودة البيانات والمعلومات المتاحة لاتخاذ القرارات الفعالة.
- تطوير سياسات تشجع على مشاركة المعرفة بين الموظفين والإدارات المختلفة.
- حث باقي الوزارات والمؤسسات الخدمية بالسلطنة على تعزيز الشفافية في العمليات الإدارية لزيادة الثقة العامة.
- ضرورة تعزيز الاستثمار في البحث والتطوير لتحقيق التميز في تقديم الخدمات.
- يجب تبني معايير عالمية لقياس الأداء لضمان جودة الخدمات المقدمة.
- الاهتمام بتحسين تجربة المستفيدين من الخدمات من خلال تبني التكنولوجيا الحديثة.
- تطوير برامج توعوية لتعزيز الثقافة المالية بين الموظفين والمواطنين.
- حث باقي الوزارات والمؤسسات الخدمية بالسلطنة على تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص لتحقيق التنمية المستدامة.
- ضرورة تعزيز القدرات القيادية لضمان نجاح تطبيق اقتصاديات المعرفة.
- يجب إنشاء منصات إلكترونية لتسهيل التواصل وتبادل المعرفة بين المؤسسات.
- الاهتمام بتعزيز الأمن السيبراني لحماية البيانات والمعلومات الحساسة.
- تطوير استراتيجيات تعزز الاستدامة البيئية في العمليات التنظيمية.
- حث باقي الوزارات والمؤسسات الخدمية بالسلطنة على تبني سياسات تعزز الشمولية والمساواة في تقديم الخدمات.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

١. السعيد، فاطمة بنت علي .(2020) .اقتصاديات المعرفة وأثرها على تطوير المؤسسات الخدمية: دراسة ميدانية على المؤسسات العمانية .مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، ١٥(٢)، ٤٥-٦٧.

٢. الرواحي، محمد بن سالم .(2021) .دور اقتصاديات المعرفة في تعزيز الكفاءة التنظيمية للمؤسسات الحكومية في سلطنة عمان .مركز الدراسات الاستراتيجية، جامعة السلطان قابوس.

٣. الحجري، أحمد بن سعيد .(2019) .تأثير اقتصاديات المعرفة على السلوك التنظيمي في القطاع الصحي العماني .مجلة الإدارة والتنمية، ١٢(٣)، ٨٩-١٠٢.

٤. العامري، خالد بن عبدالله .(2022) .التحول الرقمي وأثره على السلوك التنظيمي في المؤسسات الخدمية بسلطنة عمان .مجلة الدراسات المستقبلية، ٨(٤)، ٢٣-٤٠.

٥. الشبيبي، نورة بنت حمد .(2021) .دور المعرفة التنظيمية في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية على البنوك العمانية .مجلة الاقتصاد والمعرفة، ١٠(١)، ١١٢-١٢٨.

٦. البلوشي، هدى بنت سعيد .(2020) .أثر اقتصاديات المعرفة على تطوير استراتيجيات التعلم التنظيمي في المؤسسات الخدمية العمانية .مجلة الإدارة العامة، ١٨(٢)، ٧٨-٩٥.

٧. المسافري، علي بن حمد .(2019) .اقتصاديات المعرفة ودورها في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تحليلية على الشركات العمانية .مجلة التنمية المستدامة، ٧(٣)، ٥٦-٧٢.

٨. الحميدي، زهراء بنت عبدالله .(2022) .التأثير المشترك للاقتصاد القائم على المعرفة والسلوك التنظيمي في رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين .مجلة البحث العلمي، ١٤(٢)، ٣٤-٥٠.

٩. العبري، سالم بن يوسف .(2021) .تحديات تطبيق اقتصاديات المعرفة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسلطنة عمان .مجلة البحوث الاقتصادية، ٩(١)، ١٠١-١١٥.

١٠. الشعيبي، منى بنت محمد .(2020) .أثر الثقافة التنظيمية على تبني استراتيجيات اقتصاديات المعرفة في المؤسسات التعليمية العمانية .مجلة التعليم العالي، ١١(٤)، ٦٧-٨٥.

١١. الكثيري، خ. غ. م.، و مهلار، د. م. (٢٠٢١). أبعاد كفاءة الأداء التنظيمي في تحقيق الأهداف المنظمة: دراسة حالة مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عمان .مجلة كلية المعارف الجامعة .61-43 ,(3)32 ,

١٢. اليعربي، ع. س. س. (٢٠٢١). أثر إدارة المعرفة على الأداء في العمل ومدى تحقيق الميزة التنافسية: المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة شمال الشرقية بسلطنة عمان نموذجًا .مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية .202-201 ,(16)5 ,

١٣. الحرملية، أ. ع.، المعمرية، ح. ع.، و المقبالية، م. ع. (٢٠٢٠). الممارسات الإدارية لمديري المدارس في ضوء متطلبات مجتمع اقتصاد المعرفة بسلطنة عمان . مجلة العلوم التربوية والنفسية .202-201 ,(16)4 ,

المراجع الانجليزية:

14. -Fattah, F. A., Mohamed, A. H. H. M., Bashir, M., & Al Alawi, A. M. M. (2020). Determinants of knowledge-sharing behaviour among students at higher educational institutions in Oman: A planned behaviour theoretical perspective of knowledge sharing. *Global Knowledge Management*, 7(10).
15. Langthaler, M., Wolf, S., & Schnitzler, T. (2022). The political economy of skill formation in a rentier state: The case of Oman. *International Journal for Research in Vocational Education and Training*.
16. Chryssou, C. E. (2020). University–industry interactions in the Sultanate of Oman: Challenges and opportunities. *Industry and Higher Education*, *34*(4), 342-357.
17. Mirzaei, M. S., & Buer, T. (2022). First results on financial literacy in Oman. *Managerial Finance*.
18. Halibas, A. S., Maata, R. L., Varusai, M. A. K., Al-Badi, A., & Nouraey, P. (2020). Design of a knowledge management system for the research-teaching nexus: Evidence from institutional audit reports. *Issues in Informing Science and Information Technology*, *17*(1), 021-040.
19. Al Riyami, H. (2024). Mapping the public health and health promotion capacity in Oman. *The European Journal of Public Health*, *34*(2).
20. Al-Busaidi, K. (2020). Fostering the development of Oman's knowledge economy pillars through ICT. *International*

job opportunities by promoting knowledge-based economy in the Sultanate of Oman. *Qubahan Academic Journal, 4*(4).

23. Hammami, S., Ahmed, F., Johny, J., & Sulaiman, M. A. B. A. (2021). Impact of knowledge capabilities on organisational performance in the private sector in Oman: An SEM approach using path analysis. *International Journal of Knowledge Management, 17*(1), 15-32.

Journal of Knowledge Management, 50(4), 691-714.

21. Hammami, S., Durrah, O., Jamil, S., & Eltigani, M. (2022). Engaging knowledge capabilities to sustain the application of information technology governance in healthcare institutions. *SAGE Open, 12*(3).
22. Elshaiekh, N. M., Alrashdi, S. M., Shehata, A. M., & Bait bin Saleem, N. E. (2025). Enhancing educational systems on creating

Abstract

The study aimed to analyze the impacts of knowledge economics on organizational behavior within service institutions in Oman, with a focus on the Ministries of Health and Education. The study was conducted over the period from 2019 to 2024 to measure progress in achieving goals related to the knowledge-based economy. The study concluded that reliance on knowledge economics enhances organizational efficiency and reduces resource wastage, while also showing a significant increase in government spending on education and health by 40% and 41.6%, respectively. The findings indicated that modern technology plays a crucial role in improving organizational behavior towards transparency and innovation. The study recommended strengthening technological infrastructure, developing specialized training programs to enhance employee skills, and building an organizational culture supportive of knowledge economics in alignment with Oman Vision 2040. It also emphasized the importance of fostering collaboration between sectors to achieve sustainable development and support digital transformation. Furthermore, the study advised other ministries and service institutions in the Sultanate to adopt similar models to promote knowledge economics through investment in technology and human capital development, ensuring integration and sustainable development in accordance with Oman Vision 2040. Additionally, it encouraged institutions to enhance collaboration and share expertise to ensure the delivery of high-quality services that meet the aspirations of Omani society.

Keywords: Knowledge Economics, Organizational Behavior, Service Institutions