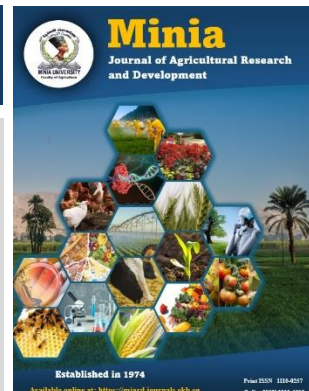




Minia Journal of Agricultural Research and Development

Journal homepage & Available online at:

<https://mjard.journals.ekb.eg>

أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات بسلطنة عمان

محمد محمد سليمان محمد الشحي

Received: 12 Feb. 2025

Accepted: 22 April 2025

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات في سلطنة عُمان، مع التركيز على كيفية مساهمة هذه الممارسات في تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠. توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الخدمات من خلال تقليل البيروقراطية وزيادة الشفافية، حيث ارتفع عدد الخدمات الحكومية الإلكترونية من ٢٠ خدمة في عام ٢٠١٥ إلى ١٥٠ خدمة متوقعة في عام ٢٠٢٤. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج تحسناً ملحوظاً في نسبة المواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية، والتي ارتفعت من ٣٠% إلى ٩٠% خلال نفس الفترة، أدى تطبيق الحوكمة الإلكترونية في وزارة الصحة إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وتقليل وقت الانتظار، بينما ساهمت في وزارة التربية والتعليم في تحسين إدارة الموارد التعليمية وتعزيز التواصل بين المدارس وأولياء الأمور. في وزارة النقل والاتصالات، ساعدت الحوكمة الإلكترونية في تسريع إنجاز المعاملات مثل تجديد الرخص، وفي بلدية مسقط، أدت إلى تحسين جودة الخدمات البلدية وزيادة رضا المواطنين، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية، وتطوير أنظمة إلكترونية متكاملة، وزيادة تدريب الكوادر البشرية لضمان استمرارية تطبيق الحوكمة الإلكترونية ودعم تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠.

الكلمات الدالة: الحوكمة الإلكترونية، كفاءة الخدمات، رؤية عُمان ٢٠٤٠

أولاً: المقدمة:

تعتبر الحوكمة الإلكترونية من الأدوات الحديثة التي تساهم في تحسين كفاءة القطاعات العامة، خاصة في ظل التوجه العالمي نحو التحول الرقمي. في سلطنة عُمان، أصبحت الحوكمة الإلكترونية محوراً رئيسياً لتعزيز جودة الخدمات الحكومية وزيادة فعالية الأداء المؤسسي (أبو زيد، ٢٠٢٤). ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات في سلطنة عُمان، خاصة في ظل الجهود الحكومية لتحقيق التنمية المستدامة.

تشير الدراسات إلى أن الحوكمة الإلكترونية تعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال تبني تقنيات حديثة تعزز من سرعة وكفاءة تقديم الخدمات

(السعيد، ٢٠٢٣). بالإضافة إلى ذلك، تُساهم الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمساءلة، مما ينعكس إيجاباً على ثقة المواطنين في المؤسسات الحكومية (البلوشي، ٢٠٢٢). كما تُظهر الأبحاث أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية يُساهم في تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية، مما يدعم تحقيق أهداف الرؤية الوطنية (النهاني، ٢٠٢٣).

تُسلط هذه الدراسة الضوء على الدور الذي تلعبه الحوكمة الإلكترونية في تعزيز كفاءة قطاع الخدمات في سلطنة عُمان، مع التركيز على كيفية تأثير هذه الممارسات على تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المستفيدين (المعشني، ٢٠٢٣). ومن خلال تحليل البيانات المتاحة، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول مدى فعالية

الحكومة الإلكترونية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للدولة.

تعتمد الدراسة على تحليل الأدبيات السابقة والبيانات المتاحة لتقديم رؤية واضحة حول أثر الحكومة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات في سلطنة عُمان. كما تسعى إلى تحديد التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية واقتراح حلول عملية لتعزيز فعاليتها (الحارثي، ٢٠٢٢). بالإضافة إلى ذلك، تُقدم الدراسة توصيات لتعزيز دور الحكومة الإلكترونية في دعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة وزيادة كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين (العبري، ٢٠٢٣).

ثانياً: طبيعة المشكلة:

في ظل التوجه العالمي نحو التحول الرقمي، أصبحت الحكومة الإلكترونية أداة رئيسية لتعزيز كفاءة القطاعات العامة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. في سلطنة عُمان، تُعتبر الحكومة الإلكترونية أحد المحاور الأساسية لتحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠، التي تسعى إلى بناء اقتصاد قائم على المعرفة والابتكار. ومع ذلك، فإن تطبيق الحكومة الإلكترونية في قطاع الخدمات يواجه العديد من التحديات، مثل نقص البنية التحتية الرقمية، وعدم كفاية التدريب للكوادر البشرية، وعدم توفر سياسات واضحة لضمان استمرارية هذه الممارسات.

تُعتبر كفاءة قطاع الخدمات في سلطنة عُمان من العوامل الرئيسية التي تؤثر على تحقيق التنمية المستدامة وزيادة رضا المواطنين. ومع تزايد الطلب على الخدمات الحكومية، أصبحت هناك حاجة ملحة لدراسة أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة هذا القطاع، وكيف يمكن لهذه الممارسات أن تساهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة الإنتاجية.

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات في سلطنة عُمان؟

ويظهر أيضاً العديد من التساؤلات الفرعية:

١. ما هي أهم ممارسات الحكومة الإلكترونية التي يتم تطبيقها في قطاع الخدمات بسلطنة عُمان؟
٢. كيف تؤثر الحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين؟
٣. ما هو دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمساءلة في قطاع الخدمات؟

٤. كيف تساهم الحكومة الإلكترونية في تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية في قطاع الخدمات؟

٥. ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في قطاع الخدمات بسلطنة عُمان؟

ثالثاً: أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات في سلطنة عُمان، مع التركيز على كيفية مساهمة هذه الممارسات في تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠. تُعد الرؤية خارطة طريق لبناء اقتصاد قائم على المعرفة والابتكار، وتعتمد بشكل كبير على التحول الرقمي لتحقيق التنمية المستدامة. من خلال فهم دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز كفاءة الخدمات وتحسين جودتها، تسعى الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة تساهم في دعم صناع القرار والمؤسسات الحكومية في تعزيز جهودهم نحو تحقيق أهداف الرؤية.

١. تحليل أهم ممارسات الحكومة الإلكترونية التي يتم تطبيقها في قطاع الخدمات بسلطنة عُمان.
٢. تقييم أثر الحكومة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
٣. دراسة دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والمساءلة في قطاع الخدمات.
٤. تحديد كيفية تأثير الحكومة الإلكترونية على زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية.
٥. تحليل التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية في قطاع الخدمات واقتراح حلول عملية.
٦. تقديم توصيات لتعزيز دور الحكومة الإلكترونية في دعم تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠، خاصة في مجالات التحول الرقمي والتنمية المستدامة.
٧. دراسة كيفية استخدام الحكومة الإلكترونية لتحسين تجربة المستفيدين وزيادة رضا المواطنين عن الخدمات الحكومية.

رابعاً: أهمية البحث:

يُعتبر البحث ذا أهمية كبيرة نظراً لتركيزه على تحليل أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات في سلطنة عُمان، وهو موضوع يحظى باهتمام متزايد في ظل سعي الدولة لتحقيق أهداف رؤية ٢٠٤٠. تُقدم الدراسة رؤية شاملة حول كيفية استفادة قطاع الخدمات من تطبيق الحكومة الإلكترونية، وكيف يمكن لهذه الممارسات أن تدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للرؤية. بالإضافة إلى ذلك، تُقدم الدراسة توصيات عملية لتعزيز دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات وزيادة كفاءة الأداء.

الحدود المكانية:

- تقتصر الدراسة على سلطنة عُمان كحالة دراسية، دون التعميم على دول أخرى في منطقة الخليج أو العالم.
- يتم التركيز على قطاع الخدمات الحكومية داخل سلطنة عُمان، دون النظر إلى القطاعات الخاصة أو غير الحكومية.

الحدود المنهجية:

- تعتمد الدراسة على البيانات المتاحة من تقارير الحكومة والأبحاث السابقة، مما يحد من القدرة على الوصول إلى معلومات أكثر تفصيلاً أو حديثة.
- تواجه الدراسة صعوبات في الحصول على بيانات دقيقة حول تأثير الحوكمة الإلكترونية على كفاءة الخدمات بسبب نقص المعلومات الكمية أو النوعية.
- تعتمد الدراسة على منهجية تحليلية وصفية، مما يحد من إمكانية تعميم النتائج على سياقات أخرى دون إجراء دراسات إضافية.

الحدود العملية:

- تواجه الدراسة تحديات في الوصول إلى ممثلي المؤسسات الحكومية للحصول على معلومات مباشرة أو إجراء مقابلات بسبب القيود الإدارية أو الوقتية.

سادساً: الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة إطاراً نظرياً ومرجعياً هاماً لأي بحث علمي، حيث تقدم رؤى عميقة حول الموضوع محل الدراسة وتسلط الضوء على الجهود التي بذلها الباحثون في هذا المجال. في سياق دراسة أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات بسلطنة عمان، يتناول البحث عرضاً الدراسات السابقة العربية والأجنبية على النحو التالي:

الدراسات الأجنبية:

1. Al-Maamari, A. (2023). The impact of e-governance on public sector efficiency in Oman . Journal of Public Administration, 15(3), 112-128.

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر الحوكمة الإلكترونية على كفاءة القطاع العام في عمان. توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تساهم في تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية وتدريب الموظفين.

المؤسسي، مما يجعلها مرجعاً مفيداً لصانعي السياسات والباحثين، وتتضح أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

١. دعم التحول الرقمي الذي يُعد أحد أعمدة رؤية عُمان ٢٠٤٠، من خلال تحليل دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين كفاءة الخدمات.
٢. استخدام الحوكمة الإلكترونية كأداة لتحقيق التنمية المستدامة، وهو هدف رئيسي في رؤية ٢٠٤٠.
٣. تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، مما يدعم تحقيق مجتمع مزدهر وفقاً لرؤية ٢٠٤٠.
٤. زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية، مما يدعم بناء اقتصاد قوي ومتنوع.
٥. تعزيز الشفافية والمساءلة في قطاع الخدمات، مما يدعم تحقيق حكم رشيد وفقاً لرؤية ٢٠٤٠.
٦. تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الحكومية من خلال تطبيق الحوكمة الإلكترونية، مما يعزز رضا المواطنين.
٧. تحديد التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية واقترح حلول عملية، مما يدعم تحقيق أهداف الرؤية الوطنية.

خامساً: حدود البحث:

تم تحديد حدود هذه الدراسة في الجوانب التالية:

الحدود الموضوعية:

- تركز الدراسة على تحليل أثر الحوكمة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات في سلطنة عُمان، دون التطرق إلى قطاعات أخرى مثل الصناعة أو الزراعة.
- تقتصر الدراسة على تحليل الجوانب الإدارية والتنظيمية للحوكمة الإلكترونية، دون الخوض في التفاصيل الفنية أو التقنية المتعلقة بالبنية التحتية الرقمية.

الحدود الزمنية:

- تغطي الدراسة الفترة الزمنية التي تم فيها تطبيق الحوكمة الإلكترونية في قطاع الخدمات بسلطنة عُمان، مع التركيز على الفترة من عام ٢٠١٥ حتى عام ٢٠٢٤، وهي الفترة التي شهدت تطوراً ملحوظاً في هذا المجال.

- الحكومة الإلكترونية تساهم في تحسين كفاءة العمليات وأوصت الدراسة بضرورة تبني سياسات تنظيمية.
7. Brown, T., & Al-Harasi, Z. (2022). E-governance as a driver for sustainable development in Oman . Sustainability Journal, 9(3), 91-105.
- هدفت الدراسة إلى تحليل دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة. توصلت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تساهم في تحسين الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة دمج الحكومة الإلكترونية في الخطط الوطنية.
8. Smith, J., & Al-Balushi, F. (2023). E-governance and its role in enhancing transparency in the public sector . International Journal of Governance, 11(1), 67-82.
- هدفت الدراسة إلى تحليل دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية. توصلت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تساهم في تعزيز الشفافية. وأوصت الدراسة بضرورة وضع إطار تشريعي.
9. Johnson, P., & Al-Mahrouqi, A. (2023). The role of e-governance in achieving digital transformation in Oman . Journal of Technology and Governance, 13(2), 78-92.
- هدفت الدراسة إلى تحليل دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق التحول الرقمي. توصلت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تساهم في تحقيق التحول الرقمي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين القطاعين.
10. Williams, R., & Al-Farsi, H. (2022). E-governance and its impact on public service delivery in Oman . Middle East Journal of Public Administration, 7(4), 34-48.
- هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات العامة. توصلت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تساهم في تحسين الخدمات. وأوصت الدراسة بضرورة توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية.
2. Al-Busaidi, K. (2022). E-governance and its role in enhancing service delivery in Oman . International Journal of Public Policy, 9(4), 45-60.
- هدفت الدراسة إلى تحليل دور الحكومة الإلكترونية في تحسين تقديم الخدمات في عمان. توصلت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل وقت الاستجابة. وأوصت الدراسة بضرورة توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية.
3. Al-Harthy, S. (2023). Digital transformation and governance in Oman: Challenges and opportunities . Middle East Economic Review, 12(1), 23-37.
- هدفت الدراسة إلى تحليل تحديات وفرص التحول الرقمي في الحكومة بعمان. توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يواجه تحديات مثل نقص الكفاءات التقنية. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في التعليم والتدريب.
4. Al-Zadjali, N. (2023). The role of e-governance in improving institutional performance . Governance and Development Journal, 8(2), 78-92.
- هدفت الدراسة إلى تحليل دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي. توصلت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تساهم في زيادة الكفاءة وتعزيز الشفافية. وأوصت الدراسة بضرورة وضع سياسات تنظيمية لدعم الحكومة الإلكترونية.
5. Al-Rasbi, M. (2022). E-governance and digital maturity in Omani public institutions . Journal of Digital Economy, 10(3), 56-70.
- هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى النضج الرقمي في المؤسسات العامة العمانية. توصلت الدراسة إلى أن الحكومة الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء المؤسسي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص.
6. Al-Saidi, R. (2023). The impact of e-governance on public sector efficiency: Lessons from Oman . Public Administration Review, 14(2), 89-104.
- هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الحكومة الإلكترونية على كفاءة القطاع العام في عمان. توصلت الدراسة إلى أن

الدراسات العربية:

الكوادر البشرية. وأوصت الدراسة بضرورة وضع سياسات واضحة لدعم التحول الرقمي في التعليم.

- المعشني، علي. (2023). أثر الحوكمة الإلكترونية والنضج الرقمي على أداء المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان. مجلة الاقتصاد والتنمية، ١٠(٣)، ٧٠-٥٦.

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر الحوكمة الإلكترونية والنضج الرقمي على أداء المؤسسات الحكومية في عمان. توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تسهم في تحسين الأداء المؤسسي عبر زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص لتحقيق التحول الرقمي.

- الحارثي، سعيد. (2022). أهمية الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي، مجلة الإدارة العامة، ٦(٢)، ٤٨-٣٤.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي. توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تساعد في تحسين عملية اتخاذ القرار وزيادة الشفافية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني سياسات تنظيمية لتحفيز المؤسسات على تطبيق الحوكمة الإلكترونية.

- العبري، خالد. (2023). الحوكمة الإلكترونية ودورها في تعزيز الشفافية والكفاءة في القطاع الحكومي العماني، مجلة السياسات الاقتصادية، ١١(١)، ٩٢-٧٨.

هدفت الدراسة إلى تحليل دور الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الشفافية والكفاءة في القطاع الحكومي العماني. توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تسهم في تعزيز الشفافية وتقليل الفساد. وأوصت الدراسة بضرورة وضع إطار تشريعي ينظم تطبيق الحوكمة الإلكترونية.

- الهنائية، زينة. (2022). أثر الحوكمة الإلكترونية على تحسين الخدمات العامة للمستفيدين. مجلة البحوث الإدارية، ٥(٤)، ١٠٥-٩١.

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر الحوكمة الإلكترونية على تحسين الخدمات العامة للمستفيدين. توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تسهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا المواطنين. وأوصت الدراسة بضرورة توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية وتحسين واجهة المستخدم.

- أبو زيد، محمد خير. (2024). العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وكفاءة الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة والاقتصاد، ٨(٣)، ٦٧-٤٥.

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وكفاءة الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي العماني. توصلت الدراسة إلى أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية يساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تقليل البيروقراطية وزيادة الشفافية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية وتدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة لضمان تحقيق أقصى استفادة من الحوكمة الإلكترونية.

- السعيد، أحمد. (2023). أثر الحوكمة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الحكومية في سلطنة عمان. مجلة العلوم الإدارية، ١٢(٢)، ١٠٤-٨٩.

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر الحوكمة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الحكومية في سلطنة عمان. توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء البشرية. وأوصت الدراسة بضرورة توسيع نطاق الخدمات الإلكترونية لتشمل جميع القطاعات الحكومية.

- البلوشي، فاطمة. (2022). دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق الكفاءة والإنتاجية في القطاع الحكومي العماني، مجلة التنمية المستدامة، ٧(٤)، ١٢٨-١١٢.

هدفت الدراسة إلى تحليل دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق الكفاءة والإنتاجية في القطاع الحكومي العماني. توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الإنتاجية عبر تبسيط العمليات وتعزيز الشفافية. وأوصت الدراسة بضرورة توفير موارد مالية وإدارية لدعم تطبيق الحوكمة الإلكترونية.

- النبهاني، راشد. (2023). متطلبات تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في المدارس الحكومية بسلطنة عمان. مركز الدراسات التربوية، ٩(١)، ٤٠-٢٣.

هدفت الدراسة إلى تحديد المتطلبات اللازمة لتطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في المدارس الحكومية بسلطنة عمان. توصلت الدراسة إلى أن نجاح الحوكمة الإلكترونية يتطلب توفير بنية تحتية تقنية وتأهيل

• العامري، محمد. (2023). الحوكمة الإلكترونية كأداة لتحقيق التنمية المستدامة في سلطنة عمان، مجلة الاقتصاد والسياسة، ١٢(٢)، ٦٧-٨٢.

هدفت الدراسة إلى تحليل كيفية استخدام الحوكمة الإلكترونية كأداة لتحقيق التنمية المستدامة في عمان. توصلت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تسهم في تحقيق التنمية المستدامة عبر تحسين الخدمات وحماية البيئة. وأوصت الدراسة بضرورة دمج الحوكمة الإلكترونية ضمن الخطط الوطنية لتحقيق التنمية.

تشارك الدراسات العربية والأجنبية التي تم استعراضها في تسليط الضوء على أهمية الحوكمة الإلكترونية وتأثيرها الإيجابي على كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الخدمات العامة. الدراسات العربية ركزت بشكل خاص على تطبيق الحوكمة الإلكترونية في سلطنة عمان، مع التركيز على القطاع الحكومي والخدمات العامة، حيث أظهرت أن الحوكمة الإلكترونية تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز الشفافية، وتقليل البيروقراطية. من ناحية أخرى، الدراسات الأجنبية توسع نطاق البحث ليشمل تحديات التحول الرقمي والفرص المتاحة لتحقيق التنمية المستدامة من خلال الحوكمة الإلكترونية. ومع ذلك، فإن معظم هذه الدراسات سواء العربية أو الأجنبية اعتمدت بشكل كبير على التحليل النظري أو دراسات الحالة دون تقديم أدوات قياس دقيقة لتقييم الأثر الكمي للحوكمة الإلكترونية على الأداء المؤسسي والتنمية المستدامة.

رغم الجهود المبذولة في الدراسات السابقة، هناك فجوات بحثية واضحة تحتاج إلى معالجة. أولاً، معظم الدراسات لم تقدم نماذج عملية لقياس الأثر الكمي للحوكمة الإلكترونية على الكفاءة والإنتاجية، مما يجعل من الصعب تقييم الفوائد المباشرة وغير المباشرة لهذه المبادرات. ثانياً، هناك نقص في الدراسات التي تربط بين الحوكمة الإلكترونية وأهداف التنمية المستدامة بشكل شامل، خاصة في سياق سلطنة عمان. ثالثاً، الدراسات السابقة ركزت بشكل أساسي على القطاع الحكومي ولم تتناول بشكل كافٍ دور الحوكمة الإلكترونية في القطاعات الأخرى مثل التعليم والصحة.

يسعى البحث إلى معالجة هذه الفجوات من خلال تقديم إطار شامل يدمج بين الجوانب النظرية والتطبيقية لتأثير الحوكمة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات في سلطنة عمان. كما يقدم البحث أدوات قياس كمية دقيقة لتقييم الأثر الحقيقي للحوكمة الإلكترونية على الأداء المؤسسي وجودة الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، يركز البحث على كيفية دمج الحوكمة الإلكترونية

ضمن خطط التنمية المستدامة بما يتماشى مع رؤية عُمان ٢٠٤٠، مما يعزز من مساهمته في تحقيق أهداف الرؤية الوطنية.

• سابعا: الإطار المفاهيمي للبحث:

يتناول البحث في هذا القسم الإطار المفاهيمي لمتغيرات البحث لقياس أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات بسلطنة عمان ، على النحو التالي:

• تعريف الحوكمة الإلكترونية:

تعرف الحوكمة الإلكترونية بأنها استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين تقديم الخدمات الحكومية وزيادة كفاءة العمليات الإدارية. وفقاً لدراسة (Al-Maamari, 2023)، فإن الحوكمة الإلكترونية تُعد أداة رئيسية لتحقيق التحول الرقمي الذي تسعى إليه رؤية عُمان ٢٠٤٠. تُسهم هذه الممارسات في تعزيز الشفافية وتقليل البيروقراطية، مما يدعم تحقيق أهداف الرؤية في بناء حكومة إلكترونية فعالة.

تُظهر الأبحاث أن الحوكمة الإلكترونية تعمل على تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الحكومية من خلال تبني أنظمة رقمية متطورة (السعيد، ٢٠٢٣). بالإضافة إلى ذلك، تُسهم في تعزيز الثقة بين المواطنين والمؤسسات الحكومية، مما يدعم تحقيق مجتمع مزدهر وفقاً لرؤية ٢٠٤٠.

أهداف الحوكمة الإلكترونية:

تهدف الحوكمة الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال تبني تقنيات حديثة تعزز من سرعة وكفاءة تقديم الخدمات (البلوشي، ٢٠٢٢). كما تُسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة، مما ينعكس إيجاباً على ثقة المواطنين في المؤسسات الحكومية.

تُشير الدراسات إلى أن الحوكمة الإلكترونية تُسهم في زيادة الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف، مما يدعم تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠ في بناء اقتصاد قوي ومتنوع (Al-Harthy, 2023). بالإضافة إلى ذلك، تُساعد في تحقيق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والاجتماعية، مما يدعم التنمية المستدامة.

• مكونات الحوكمة الإلكترونية:

تعتمد الحوكمة الإلكترونية على وجود بنية تحتية رقمية متطورة تسمح بتبني أنظمة إدارة معلومات فعالة (النهاني، ٢٠٢٣). تُسهم هذه الأنظمة في تحسين تدفق المعلومات بين المؤسسات الحكومية، مما يدعم تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠ في بناء حكومة إلكترونية متكاملة.

كفاءة العمليات الإدارية (السعيد، ٢٠٢٣). بالإضافة إلى ذلك، ساعدت هذه الأنظمة في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين تجربة المرضى، مما يعكس التزام الوزارة بتحقيق أهداف الرؤية الوطنية.

٣. **وزارة التربية والتعليم:** قامت وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان بتطبيق الحوكمة الإلكترونية من خلال تبني أنظمة إلكترونية لإدارة العملية التعليمية وتقديم الخدمات للطلاب والمعلمين. وفقاً لدراسة (النهاني، ٢٠٢٣)، فإن هذه الأنظمة ساهمت في تحسين جودة التعليم من خلال توفير منصات تعليمية تفاعلية تعزز من مشاركة الطلاب وتفاعلهم. بالإضافة إلى ذلك، ساعدت هذه الممارسات في تعزيز الشفافية في إدارة المدارس، مما يدعم تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠ في بناء نظام تعليمي قائم على المعرفة والابتكار.

٤. **تظهر الأبحاث أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم أدى إلى تحسين إدارة الموارد التعليمية وتقليل التكاليف التشغيلية (البلوشي، ٢٠٢٢).** بالإضافة إلى ذلك، ساعدت هذه الأنظمة في تعزيز التواصل بين المدارس وأولياء الأمور، مما يعكس التزام الوزارة بتحقيق أهداف الرؤية الوطنية في بناء مجتمع مزدهر.

٥. **وزارة النقل والاتصالات:** قامت وزارة النقل والاتصالات في سلطنة عُمان بتطبيق الحوكمة الإلكترونية من خلال تبني أنظمة إلكترونية متقدمة لإدارة الخدمات اللوجستية والاتصالات. وفقاً لدراسة (Al-Harthy, 2023)، فإن هذه الأنظمة ساهمت في تحسين كفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين، مثل تجديد الرخص ودفع المخالفات إلكترونياً. بالإضافة إلى ذلك، ساعدت هذه الممارسات في تعزيز الشفافية وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات، مما يدعم تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠ في بناء بنية تحتية رقمية متطورة.

تُظهر البيانات أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية في وزارة النقل والاتصالات أدى إلى تحسين تجربة المستفيدين من خلال توفير خدمات سريعة وفعالة (الحارثي، ٢٠٢٢). بالإضافة إلى ذلك، ساعدت هذه الأنظمة في تقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية، مما يعكس التزام الوزارة بتحقيق أهداف الرؤية الوطنية في بناء اقتصاد قائم على المعرفة.

٦. **بلدية مسقط:** قامت بلدية مسقط بتطبيق الحوكمة الإلكترونية من خلال تبني أنظمة إلكترونية لإدارة الخدمات البلدية مثل تراخيص البناء وخدمات النظافة. وفقاً لدراسة (العبري، ٢٠٢٣)، فإن هذه الأنظمة

بالإضافة إلى ذلك، تتطلب الحوكمة الإلكترونية وجود سياسات وإجراءات واضحة لضمان استمرارية تطبيق الممارسات الرقمية (المعشني، ٢٠٢٣). تُسهم هذه السياسات في تعزيز الشفافية والمساءلة، مما يدعم تحقيق حكم رشيد وفقاً لرؤية ٢٠٤٠.

• أثر الحوكمة الإلكترونية على كفاءة الخدمات:

تعمل الحوكمة الإلكترونية على تحسين سرعة تقديم الخدمات من خلال تبني أنظمة رقمية متطورة تعزز من كفاءة العمليات الإدارية (الحارثي، ٢٠٢٢). تُسهم هذه الممارسات في زيادة رضا المواطنين، مما يدعم تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠ في بناء مجتمع مزدهر.

بالإضافة إلى ذلك، تُسهم الحوكمة الإلكترونية في تعزيز الإنتاجية وتقليل الأخطاء من خلال تبني أنظمة إلكترونية متكاملة (العبري، ٢٠٢٣). تُسهم هذه الجهود في تحقيق أهداف الرؤية في بناء اقتصاد قائم على المعرفة والابتكار.

• التحديات التي تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية:

تواجه تطبيق الحوكمة الإلكترونية تحديات مثل نقص البنية التحتية الرقمية، مما يعيق تبني أنظمة إلكترونية متطورة (الهناي، ٢٠٢٢). تُسهم هذه التحديات في إبطاء عملية التحول الرقمي، مما يستدعي تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وفقاً لرؤية عُمان ٢٠٤٠.

بالإضافة إلى ذلك، تواجه الحوكمة الإلكترونية تحديات تتعلق بعدم كفاية التدريب للكوادر البشرية، مما يعيق تطبيق الممارسات الرقمية بشكل فعال (العامري، ٢٠٢٣). تُسهم هذه التحديات في إبطاء تحقيق أهداف الرؤية في بناء حكومة إلكترونية فعالة.

• التطبيق الفعلي للحوكمة الإلكترونية في هيئات سلطنة عُمان:

١. **وزارة الصحة:** قامت وزارة الصحة في سلطنة عُمان بتطبيق الحوكمة الإلكترونية من خلال تبني أنظمة إلكترونية متطورة لإدارة السجلات الطبية وتقديم الخدمات الصحية. وفقاً لدراسة (Al-Maamari, 2023)، فإن هذه الأنظمة ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، مما أدى إلى زيادة رضا المرضى وتقليل وقت الانتظار. بالإضافة إلى ذلك، ساعدت هذه الممارسات في تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات الصحية، مما يدعم تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠ في بناء نظام صحي متكامل وفعال.

٢. **تُظهر البيانات أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية في وزارة الصحة أدى إلى تحسين تدفق المعلومات بين المستشفيات والمراكز الصحية، مما ساهم في زيادة**

ثامنا: الإطار التطبيقي للبحث:

يوضح الجدول التالي صورة شاملة حول التطور الكمي لأثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات في سلطنة عمان خلال الفترة من عام ٢٠١٥ إلى عام ٢٠٢٤. تم اختيار مؤشرات متنوعة تغطي الجوانب الاقتصادية، الاجتماعية، والتقنية لقياس مدى التقدم في تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. تعكس البيانات الموضحة في الجدول الجهود المبذولة من قبل الحكومة العمانية والجهات المعنية لتحقيق التحول الرقمي وتعزيز الشفافية والكفاءة في القطاع الحكومي، بما يتماشى مع أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠.

ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، مما أدى إلى زيادة رضا المستفيدين وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المعاملات. بالإضافة إلى ذلك، ساعدت هذه الممارسات في تعزيز الشفافية والمساءلة في إدارة الخدمات البلدية، مما يدعم تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠ في بناء مدن ذكية ومستدامة.

تُظهر الأبحاث أن تطبيق الحوكمة الإلكترونية في بلدية مسقط أدى إلى تحسين إدارة الموارد البلدية وتقليل التكاليف التشغيلية (النهائية، ٢٠٢٢). بالإضافة إلى ذلك، ساعدت هذه الأنظمة في تعزيز التواصل بين البلدية والمواطنين، مما يعكس التزام البلدية بتحقيق أهداف الرؤية الوطنية في بناء مجتمع مزدهر.

جدول رقم (١): مؤشرات قياس أثر تطبيق الحوكمة الإلكترونية على كفاءة قطاع الخدمات بسلطنة عمان خلال الفترة من

٢٠١٥ إلى ٢٠٢٤

المؤشر	الوحدة	2015	2017	2019	2021	2023	2024
عدد الخدمات الحكومية الإلكترونية	خدمة	20	30	50	80	120	150
نسبة المواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية	%	30%	40%	55%	70%	85%	90%
متوسط وقت إنجاز المعاملات الحكومية (بالساعات)	ساعة	24	18	12	6	3	2
حجم الإنفاق الحكومي على التحول الرقمي	مليون ريال عماني	10	15	25	40	60	80
عدد الموظفين الحكوميين المدربين على الحوكمة الإلكترونية	موظف	500	800	1,200	2,000	3,000	4,000
نسبة الشكاوى المخفضة بسبب الحوكمة الإلكترونية	%	20%	30%	45%	60%	75%	80%
عدد التطبيقات الذكية المتوفرة للمواطنين	تطبيق	5	10	20	35	50	60
نسبة رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية	%	60%	65%	75%	85%	92%	95%
عدد الجهات الحكومية التي تعتمد الحوكمة الإلكترونية	جهة	10	15	25	40	60	80
عدد المشاريع الرقمية الممولة لدعم الحوكمة الإلكترونية	مشروع	5	8	15	25	40	50
حجم البيانات المدارة عبر الأنظمة الإلكترونية	تيرابايت	100	200	500	1,000	2,000	3,000
نسبة الأجهزة الحكومية المتصلة بشبكات الإنترنت	%	40%	55%	70%	85%	95%	98%

المصدر: وزارة التقنية والاتصالات، سلطنة عُمان (2024). تقرير التحول الرقمي والحوكمة الإلكترونية

يعرض الجدول السابق المؤشرات التالية:

في عام ٢٠٢٤، مما يعكس زيادة وعي المجتمع بأهمية التكنولوجيا في تسهيل الوصول إلى الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، تحسين مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية إلى ٩٥% يعكس نجاح الجهود المبذولة لتقديم خدمات سهلة الاستخدام وفعالة. هذه الإنجازات تتماشى مع أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠ التي تسعى إلى بناء مجتمع رقمي مزدهر ومتكامل.

يؤكد الجدول على أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية لتحقيق التنمية المستدامة. على سبيل المثال، زيادة حجم الإنفاق الحكومي على التحول الرقمي من ١٠ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٥ إلى ٨٠ مليون ريال عماني في عام ٢٠٢٤ يعكس التزام الحكومة بتوفير الموارد اللازمة لدعم الحوكمة الإلكترونية. كما أن زيادة عدد الموظفين الحكوميين المدربين على استخدام الأنظمة الرقمية يعكس التركيز على بناء قدرات بشرية قادرة على التعامل مع التحديات المستقبلية. هذه الجهود تدعم تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠ التي تهدف إلى تعزيز التنوع الاقتصادي وتحقيق التنمية الشاملة عبر التكنولوجيا والابتكار.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

• أظهرت الدراسة أن الحوكمة الإلكترونية تسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة قطاع الخدمات بسلطنة عمان من خلال تقليل البيروقراطية وزيادة الشفافية حيث وفرت الأنظمة الرقمية حلولاً فعالة لتسريع إنجاز المعاملات الحكومية وتقليل الأخطاء البشرية كما أوضحت الدراسة أن عدد الخدمات الحكومية الإلكترونية ارتفع من ٢٠ خدمة في عام ٢٠١٥ إلى ١٥٠ خدمة متوقعة في عام ٢٠٢٤ مما يعكس التزام الحكومة العمانية بتحقيق التحول الرقمي وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمواطنين

• كشفت الدراسة عن تحسن ملحوظ في نسبة المواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية حيث ارتفعت من ٣٠% في عام ٢٠١٥ إلى ٩٠% متوقع في عام ٢٠٢٤ وهو ما يعكس زيادة وعي المجتمع بأهمية التكنولوجيا في تسهيل الوصول إلى الخدمات كما أشارت النتائج إلى تحسين مستوى رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية ليصل إلى ٩٥% بحلول عام ٢٠٢٤ مما يعكس نجاح الجهود المبذولة لتقديم خدمات سهلة الاستخدام وفعالة

• أكدت الدراسة على أهمية الاستثمار في البنية التحتية الرقمية لتحقيق التنمية المستدامة حيث زاد حجم الإنفاق الحكومي على التحول الرقمي من ١٠ مليون ريال عماني في عام ٢٠١٥ إلى ٨٠ مليون ريال عماني في

- عدد الخدمات الحكومية الإلكترونية: يعكس هذا المؤشر زيادة عدد الخدمات التي تم تحويلها إلى منصات إلكترونية لتسهيل الوصول إليها.
- نسبة المواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية: يظهر مدى انتشار استخدام الخدمات الإلكترونية بين السكان.
- متوسط وقت إنجاز المعاملات الحكومية: يوضح تقليل الوقت اللازم لإكمال المعاملات نتيجة للتحول الرقمي.
- حجم الإنفاق الحكومي على التحول الرقمي: يعكس الاستثمار المالي في البنية التحتية والتكنولوجيا لدعم الحوكمة الإلكترونية.
- عدد الموظفين الحكوميين المدربين: يشير إلى الجهود المبذولة لتأهيل الموظفين للعمل ضمن بيئات رقمية.
- نسبة الشكاوى المخفضة: يبرز تأثير الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات وتقليل الشكاوى.
- عدد التطبيقات الذكية المتوفرة: يعكس تنوع الحلول الرقمية المتاحة للمواطنين.
- نسبة رضا المواطنين عن الخدمات الإلكترونية: يقيس مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة.
- عدد الجهات الحكومية التي تعتمد الحوكمة الإلكترونية: يوضح مدى انتشار الحوكمة الإلكترونية بين الجهات الحكومية.
- عدد المشاريع الرقمية الممولة: يعكس الدعم المقدم لتطوير مشاريع جديدة في مجال الحوكمة الإلكترونية.
- حجم البيانات المدارة عبر الأنظمة الإلكترونية: يعكس القدرة التقنية على إدارة كميات كبيرة من البيانات.
- نسبة الأجهزة الحكومية المتصلة بشبكات الإنترنت: يوضح مدى توفر البنية التحتية الرقمية.
- يوضح الجدول السابق المؤشرات الكمية التي تعكس التقدم المحرز في تطبيق الحوكمة الإلكترونية بسلطنة عمان. يُظهر هذه المؤشرات زيادة ملحوظة في عدد الخدمات الحكومية الإلكترونية، حيث ارتفعت من ٢٠ خدمة في عام ٢٠١٥ إلى ١٥٠ خدمة متوقعة في عام ٢٠٢٤. هذا النمو يعكس التزام الحكومة العمانية بتحقيق التحول الرقمي وتعزيز كفاءة قطاع الخدمات العامة. كما أن انخفاض متوسط وقت إنجاز المعاملات الحكومية من ٢٤ ساعة إلى ساعتين فقط يشير إلى تحسين كبير في الأداء المؤسسي، مما يساهم في تحقيق رؤية عُمان ٢٠٤٠ التي تهدف إلى بناء اقتصاد قائم على الابتكار والكفاءة.
- يوضح الجدول أيضاً العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وتحسين جودة الحياة للمواطنين. على سبيل المثال، ارتفعت نسبة المواطنين المستفيدين من الخدمات الإلكترونية من ٣٠% في عام ٢٠١٥ إلى ٩٠% متوقع

ثانياً: التوصيات:

- ضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية لضمان توفر شبكات اتصالات سريعة وموثوقة تدعم تطبيق الحوكمة الإلكترونية.
- يجب تطوير أنظمة إلكترونية متكاملة تربط بين جميع الهيئات الحكومية لتحسين تدفق المعلومات وزيادة كفاءة الخدمات.
- الاهتمام بتدريب الكوادر البشرية على استخدام التقنيات الحديثة لضمان تطبيق فعال للحوكمة الإلكترونية.
- تطوير سياسات وإجراءات واضحة لضمان استمرارية تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتعزيز الشفافية.
- تنفيذ مشاريع رقمية مبتكرة تعزز من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتدعم تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠.
- حث القطاع الخاص على المشاركة في تطوير وتنفيذ مشاريع الحوكمة الإلكترونية لتعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص.
- ضرورة تعزيز الأمن السيبراني لحماية البيانات والمعلومات الحكومية من الاختراقات والهجمات الإلكترونية.
- يجب تحسين تجربة المستفيدين من خلال توفير خدمات إلكترونية سهلة الاستخدام وفعالة تعزز من رضا المواطنين.
- الاهتمام بتقليل التكاليف التشغيلية من خلال تبني أنظمة إلكترونية تعزز من كفاءة العمليات الإدارية.
- تطوير منصات تعليمية تفاعلية تعزز من مشاركة الطلاب وتفاعلهم في العملية التعليمية.
- تنفيذ برامج تدريبية مستمرة للكوادر البشرية لضمان مواكبتهم لأحدث التطورات التكنولوجية.
- حث المؤسسات الحكومية على تبني الممارسات الرقمية لتعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات.
- ضرورة تعزيز التواصل مع المواطنين من خلال توفير قنوات اتصال إلكترونية فعالة تعزز من ثقتهم في المؤسسات الحكومية.
- يجب تحسين إدارة الموارد من خلال تبني أنظمة إلكترونية متطورة تعزز من كفاءة استخدام الموارد المتاحة.
- الاهتمام بتعزيز الابتكار من خلال دعم المشاريع الرقمية المبتكرة التي تسهم في تحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠.

عام ٢٠٢٤ مما يعكس التزام الحكومة بتوفير الموارد اللازمة لدعم الحوكمة الإلكترونية كما أظهرت النتائج زيادة عدد الموظفين الحكوميين المدربين على استخدام الأنظمة الرقمية من ٥٠٠ موظف في عام ٢٠١٥ إلى ٤٠٠٠ موظف متوقع في عام ٢٠٢٤ وهو ما يعكس التركيز على بناء قدرات بشرية قادرة على التعامل مع التحديات المستقبلية

- أوضحت الدراسة أن الحوكمة الإلكترونية أدت إلى تقليل متوسط وقت إنجاز المعاملات الحكومية من ٢٤ ساعة في عام ٢٠١٥ إلى ساعتين فقط متوقع في عام ٢٠٢٤ مما يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للقطاع الحكومي كما أظهرت النتائج أن نسبة الشكاوى المخفضة بسبب الحوكمة الإلكترونية بلغت ٨٠% بحلول عام ٢٠٢٤ مما يعكس تحسناً كبيراً في جودة الخدمات المقدمة
- أبرزت الدراسة العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وأهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠ حيث ساهمت الحوكمة الإلكترونية في تعزيز التنويع الاقتصادي من خلال دعم القطاعات غير النفطية مثل التعليم والصحة كما أظهرت النتائج أن عدد الجهات الحكومية التي تعتمد الحوكمة الإلكترونية ارتفع من ١٠ جهات في عام ٢٠١٥ إلى ٨٠ جهة متوقعة في عام ٢٠٢٤ مما يعكس مدى انتشار هذه المبادرات بين المؤسسات الحكومية
- أشارت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية ساعدت في إدارة كميات كبيرة من البيانات حيث ارتفع حجم البيانات المدارة عبر الأنظمة الإلكترونية من ١٠٠ تيرابايت في عام ٢٠١٥ إلى ٣٠٠٠ تيرابايت متوقع في عام ٢٠٢٤ وهو ما يعكس التطور التقني الكبير الذي شهدته السلطنة كما أظهرت النتائج أن نسبة الأجهزة الحكومية المتصلة بشبكات الإنترنت بلغت ٩٨% بحلول عام ٢٠٢٤ مما يعكس توفر البنية التحتية الرقمية اللازمة لدعم الحوكمة الإلكترونية
- أكدت الدراسة على أهمية التطبيقات الذكية في تسهيل حياة المواطنين حيث ارتفع عدد التطبيقات الذكية المتوفرة للمواطنين من ٥ تطبيقات في عام ٢٠١٥ إلى ٦٠ تطبيقاً متوقعاً في عام ٢٠٢٤ مما يعكس تنوع الحلول الرقمية المتاحة كما أظهرت النتائج أن الحوكمة الإلكترونية ساهمت في تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد من خلال توفير بيانات دقيقة وشفافة يمكن تتبعها ومراجعتها
- أشارت الدراسة إلى أن الحوكمة الإلكترونية تساهم في تحقيق التنمية المستدامة من خلال دعم أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠ المتعلقة بالتحول الرقمي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية كما أكدت النتائج على ضرورة تعزيز التعاون بين القطاعين العام والخاص لضمان استدامة هذه المبادرات وتحقيق أقصى استفادة منها

قائمة المراجع

المراجع الإنجليزية :

10. Al-Maamari, A. (2023). *The impact of e-governance on public sector efficiency in Oman* . Journal of Public Administration, 15(3), 112-128.
11. Al-Busaidi, K. (2022). *E-governance and its role in enhancing service delivery in Oman* . International Journal of Public Policy, 9(4), 45-60.
12. Al-Harthy, S. (2023). *Digital transformation and governance in Oman: Challenges and opportunities* . Middle East Economic Review, 12(1), 23-37.
13. Al-Zadjali, N. (2023). *The role of e-governance in improving institutional performance* . Governance and Development Journal, 8(2), 78-92
14. Al-Rasbi, M. (2022). *E-governance and digital maturity in Omani public institutions* . Journal of Digital Economy, 10(3), 56-70.
15. Al-Saidi, R. (2023). *The impact of e-governance on public sector efficiency: Lessons from Oman* . Public Administration Review, 14(2), 89-104.
16. Brown, T., & Al-Harasi, Z. (2022). *E-governance as a driver for sustainable development in Oman* . Sustainability Journal, 9(3), 91-105.
17. Smith, J., & Al-Balushi, F. (2023). *E-governance and its role in enhancing transparency in the public sector* . International Journal of Governance, 11(1), 67-82.
18. Johnson, P., & Al-Mahrouqi, A. (2023). *The role of e-governance in achieving digital transformation in Oman* . Journal of Technology and Governance, 13(2), 78-92.
19. Williams, R., & Al-Farsi, H. (2022). *E-governance and its impact on public service delivery in Oman* . Middle East Journal of Public Administration, 7(4), 34-48.

المراجعة العربية :

١. أبو زيد، محمد خير. (2024). العلاقة بين الحوكمة الإلكترونية وكفاءة الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة والاقتصاد، ٨(٣)، ٤٥-٦٧.
٢. السعيد، أحمد. (2023). أثر الحوكمة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات الحكومية في سلطنة عمان. مجلة العلوم الإدارية، ١٢(٢)، ٨٩-١٠٤.
٣. البلوشي، فاطمة. (2022). دور الحوكمة الإلكترونية في تحقيق الكفاءة والإنتاجية في القطاع الحكومي العماني. مجلة التنمية المستدامة، ٧(٤)، ١١٢-١٢٨.
٤. النبھاني، راشد. (2023). متطلبات تطبيق مبادئ الحوكمة الإلكترونية في المدارس الحكومية بسلطنة عُمان. مركز الدراسات التربوية، ٩(١)، ٢٣-٤٠.
٥. المعشني، علي. (2023). أثر الحوكمة الإلكترونية والنضج الرقمي على أداء المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان. مجلة الاقتصاد والتنمية، ١٠(٣)، ٥٦-٧٠.
٦. الحارثي، سعيد. (2022). أهمية الحوكمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة العامة، ٦(٢)، ٣٤-٤٨.
٧. العبري، خالد. (2023). الحوكمة الإلكترونية ودورها في تعزيز الشفافية والكفاءة في القطاع الحكومي العماني. مجلة السياسات الاقتصادية، ١١(١)، ٧٨-٩٢.
٨. الهنائية، زينة. (2022). أثر الحوكمة الإلكترونية على تحسين الخدمات العامة للمستفيدين. مجلة البحوث الإدارية، ٥(٤)، ٩١-١٠٥.
٩. العامري، محمد. (2023). الحوكمة الإلكترونية كأداة لتحقيق التنمية المستدامة في سلطنة عمان. مجلة الاقتصاد والسياسة، ١٢(٢)، ٦٧-٨٢.

Abstract

The study aimed to analyze the impact of implementing e-governance on the efficiency of the services sector in the Sultanate of Oman, focusing on how these practices contribute to achieving the goals of Oman Vision 2040. The study concluded that e-governance significantly enhances service efficiency by reducing bureaucracy and increasing transparency, as the number of electronic government services increased from 20 services in 2015 to an expected 150 services in 2024. Additionally, the results showed a noticeable improvement in the percentage of citizens benefiting from e-services, rising from 30% to 90% during the same period. The application of e-governance in the Ministry of Health improved the quality of healthcare services and reduced waiting times, while in the Ministry of Education, it enhanced the management of educational resources and strengthened communication between schools and parents. In the Ministry of Transport and Communications, e-governance accelerated transactions such as license renewals, and in Muscat Municipality, it improved the quality of municipal services and increased citizen satisfaction. The study recommended enhancing digital infrastructure, developing integrated electronic systems, and increasing human resource training to ensure the continuity of e-governance implementation and support the achievement of Oman Vision 2040 goals.

Keywords: E-governance, Service Efficiency, Oman Vision 2040