الخدمات الحكومية الإليكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمات العمومية وتحقيق التنمية الشاملة

رابعة بنت شغيل بن عاطف

د/ أحمد جمعة
مدرس الاقتصاد
معهد الدراسات الآسيوية – جامعة الزقازيق

د/ حمدي محمود
أستاذ نظم تكنولوجيا المعلومات المساعد
جامعة بني سويف

مستخلص الدراسة

يتمثل الهدف الأساسي من البحث في تحديد دور الخدمات الحكومية الإليكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمات العمومية وتحقيق التنمية الشاملة بسلطنة عمان، وكذلك تحديد طبيعة العلاقة بين الخدمات الحكومية الإليكترونية بأبعادها المختلفة في تحقيق التنمية الشاملة ، وتلخصت أهم نتائج البحث في وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين الخدمات الحكومية الإليكترونية وتحقيق التنمية الشاملة ، كما أن استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية يساهم في تقديم خدمات عامة أسرع وأكثر كفاءة في سلطنة عمان ، مما أدى إلى تقليل أوقات الانتظار وتحسين إمكانية الوصول ، كما تساهم خدمات الحكومة الإلكترونية في زيادة الشفافية في العمليات الحكومية ، مما يجعل المعلومات في متناول المواطنين وتعزيز المساءلة ، وأوصى البحث بضرورة تشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتعزيز تطوير وتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، والاستفادة من خبرات وموارد القطاع الخاص ، وكذلك ضمان تصميم خدمات الحكومة الإلكترونية بحيث تكون شاملة لجميع المواطنين، بما في ذلك ذوي الإعاقة، من خلال دمج ميزات ومعايير إمكانية الوصول.

الكلمات المفتاحية: الخدمات الحكومية الإليكترونية، الخدمات العمومية، التنمية الشاملة.

Abstract

The main objective of the research is to determine the role of e-government services as an effective tool to improve public services and achieve comprehensive development in the Sultanate of Oman, as well as to determine the nature of the relationship between e-government services in its various dimensions in achieving comprehensive development, the most important results of the research were summarized in the existence of a strong direct correlation between e-government services and achieving comprehensive development, and the use of e-government services contributes to providing faster and more efficient public services in the Sultanate of Oman, which led to reducing waiting times and improving accessibility, and e-government services contribute to increasing transparency in government operations ،The research recommended the need to encourage public-private partnerships to promote the development and delivery of e-government services, benefit from the expertise and resources of the private sector, as well as ensure that e-government services are designed to be inclusive of all citizens, including those with disabilities, by integrating accessibility features and standards.

Keywords: E-government services, public services, comprehensive development.

القسم الأول: الإطار العام للدراسة.

١- مقدمة الدراسة.

أصبحت خدمات الحكومة الإلكترونية ذات أهمية متزايدة في عالم اليوم، لا سيما لتحسين الخدمات العامة وتحقيق التنمية الشاملة في سلطنة عمان، وقد نفذت الحكومة مجموعة من خدمات الحكومة الإلكترونية لخدمة مواطنيها بشكل أفضل وتعزيز النمو الاقتصادي. وفقا لتقرير صادر عن جوائز الأمم المتحدة للخدمة العامة، ساعدت خدمات الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان على الحد من البيروقراطية، وزيادة الشفافية والمساءلة، وتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات للمواطنين. كما ساهمت هذه الخدمات في التنمية الشاملة للبلاد من خلال تسهيل نمو الأعمال والاستثمار الأجنبي. من خلال خدمات الحكومة الإلكترونية، يمكن للمواطنين الآن الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، مثل تجديد جوازات السفر، دفع الضرائب، التقدم بطلب للحصول على تصاريح، وتوفير الوقت وتحسين الكفاءة. بشكل عام؛ تعد خدمات الحكومة الإلكترونية أداة فعالة لتحسين الخدمات العامة وتحقيق التنمية الشاملة في سلطنة عمان.

وتعتبر الحكومة الالكترونية والتعاملات المتعلقة بها موضوعاً رئيسياً ومهماً في عصرنا الحاضر، وذلك لتأثيره في كل مجالات الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها. ويعتبر جاهزية وتطور أداء الحكومة الالكترونية في دولة ما مؤشر لتطور الأجهزة الحكومية فيها من عدمه.

وإذا تتبعنا مفهوم الحكومة الالكترونية نجد أنه مر بثلاث مراحل مهمة حتى تطور كالتالي (سليمان، ٢٠١٨):

المرحلة الأولى: وكانت خلال فترة الخمسينات والستينات الميلادية عندما تم إدخال التطبيقات الإدارية في الحاسب الآلي والاستفادة من ذلك في تسهيل العمل الإداري داخل الإدارات في المنظمة الحكومية. وكان لذلك أثر في سرعة إنجاز العمل

واختصار الوقت، وتعكس هذه المرحلة الاستفادة من التقنية في تحويل العمل الإداري التقليدي إلى أسلوب أكثر تطوراً.

المرحلة الثانية: وكانت خلال السبعينات والثمانينات وتم تطويرها في النصف الأول من التسعينات، وفيها تم استخدام نظم المعلومات الإدارية. وتعكس هذه المرحلة مفهوم الإدارة الالكترونية، مثل معرفة الوضع المالي في البنوك أو سداد فواتير الخدمات عن طريق الهاتف أو أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك.

المرحلة الثالثة: وكانت في النصف الثاني من التسعينات حتى يومنا هذا، وهي فترة شهدت تطوراً سريعاً، وتم خلالها تفعيل الأداء الحكومي عبر الانترنت، وأستفاد من ذلك الموظفين في المنظمات الحكومية ومؤسسات الأعمال وعامة المواطنين اللذين يطلبون الخدمات الحكومية. وقد تم تبع لذلك تطوير النظام المالي ليشمل سداد الخدمات الحكومية غير المجانية، وهذه المرحلة تعكس مفهوم الحكومة الاليكترونية.

وتتسابق حكومات دول العالم في إقامة الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية. ففي كل منطقة من مناطق العالم من الدول النامية إلى الدول الصناعية المتقدمة، تضع الحكومات المحلية المعلومات الحرجة على الخط المباشر، وتستخدم الحواسيب لتبسيط العمليات التي كانت معقدة من قبل وتتفاعل إلكترونياً مع مواطنيها.

إلا أننا يجب أن نلاحظ أن الحكومة الإلكترونية ليست بديلاً أو اختصاراً للتنمية الاقتصادية وتوفير الموارد المالية والحكومة الكفؤ، كما أنها ليست حدثاً مفرداً قد يحدث فوراً وإلى الأبد الوضع الحكومي الراهن. فالملاحظ أن الحكومات العادية تلعب دوراً قيادياً هاماً في تحسين المدى الذي يستفيد منه المواطنون ومؤسسات الأعمال في المجتمع من خلال إتاحة الفرص التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة للمساعدة في تحويل أنشطة الحكومة من الطرق والأساليب التقليدية ذات الطابع البيروقراطي الى خدمات الحكومة الإلكترونية الديناميكية والتفاعلية، ولهذا

التحول مظهر هام وتأثير قوي على اجتياز كل المراحل الحرجة المرتبطة باقتصاد المعرفة الأوسع (قدوري، ٢٠٠٩).

٣- مشكلة الدراسة.

تتسابق المجتمعات في وضع خطط تنموية تهدف إلى النهوض بالبنية الاقتصادية والاجتماعية. وفي ضوء ذلك حظي مفهوم الحكومة الالكترونية بإهتمام المختصين والدارسين في مختلف المجالات واقترحوا انه يكون من المناسب تمكين المؤسسات من التفكير بشكل مختلف تماماً في الطريقة التي يسير العمل بداخلها على المستويات كافة وإعادة تنظيم إعمالها بحيث تعكس الأولويات الإدارية، وهذا من شانه أن يمنح الجهة المسؤولة عن الجهاز الإداري والتنظيمي للدولة مزيداً من السلطة لإعادة توجيه السياسات التي تؤدي إلى التعارض مع إستخدام التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات وضرورة إدراك الجميع في المؤسسة ما تتضمنه فكرة الانتقال والتحول إلى عالم اليكتروني.

لذلك تحاول الدراسة الإجابة علي التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يمكن إستخدام الخدمات الحكومية الالكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمات العمومية وتحقيق التنمية الشاملة؟

ومن التساؤل الرئيسي تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدي الإستيعاب لمفهوم الحكومة الاليكترونية؟
- ما هي أساليب تحسين الخدمات العمومية وتحقيق التنمية الشاملة؟
- كيف يمكن لخدمات الحكومة الالكترونية تحقيق التنمية الشاملة؟
- هل هناك فروق دالة إحصائياً في المؤسسات محل الدراسة؟

٣- أهداف الدراسة.

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تقديم عرض نظري لمفهوم الحكومة الالكترونية.
- تحديد متطلبات وإمكانيات الحكومة الالكترونية.
- التعرف علي المشكلات التي تعوق عمل الحكومة الالكترونية.
- التحليل القياسي للعلاقة بين الخدمات الحكومية الالكترونية وتحسين الخدمات العمومية وتحقيق التنمية الشاملة في المؤسسات محل الدراسة.
- التحليل القياسي لمدى وجود فروق دالة إحصائياً في المؤسسات محل الدراسة.

٤- منهجية الدراسة.

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة التأثير لأبعاد الحكومة الإلكترونية (كمتغير مستقل) التنمية الشاملة (كمتغير تابع) وذلك لمناسبته لأهداف الدراسة، وهو "أسلوب يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً".

وسيتم معالجة البيانات الأولية التي تم جمعها باستخدام قائمة الاستقصاء ببعض الأساليب الإحصائية، وذلك بغرض تلخيص ووصف علاقة الارتباط والتأثير المختلفة بين متغيرات الدراسة، وسيتم استخدام البرنامج الإحصائي الجاهز لتحليل البيانات المعروف بـ SPSS.

٥- الدراسات السابقة.

١- دراسة (حسين ومحمود، ٢٠١٣) في دراستها عن الحكومة الالكترونية، والتي استخدمت فيها المنهج الوصفي في تحديد مفهوم الحكومة الالكترونية وأهميتها وأهدافها وخصائصها، والفوائد من تطبيقها وتقسيمها إلى فوائد اقتصادية

وإدارية واجتماعية. كما تطرقت الدراسة إلى تجارب بعض الدول في تطبيق الحكومة الالكترونية وهي تجربة الولايات المتحدة الأمريكية، والتجربة السنغافورية والتجربة الإماراتية والقطرية والعراقية، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة إعادة هيكلة الإدارات من أجل تطبيق الحكومة الالكترونية، وأن يكون التطبيق مصحوب بتدريب وتطوير الموارد البشرية، ومعالجة عوائق التحول إلى الحكومة الالكترونية، وتوفير برامج الحماية الالكترونية، وتوعية الموطنين بأهمية وفوائد التحول والعمل على القضاء على الأمية التقنية.

٢- دراسة (Al-Mamary & Shamsuddin، ٢٠١٤) هدفت هذه الدراسة إلي معرفة النوعية ووجهات نظر المواطن والأعمال حول اعتماد الحكومة الإلكترونية في عمان. وأظهرت النتائج أنه على الرغم من وجود دعم عام لخدمات الحكومة الإلكترونية، إلا أن هناك أيضاً مخاوف بشأن الأمن والخصوصية وإمكانية الوصول.

٣- دراسة (Alkharusi & Al-Shanfar، ٢٠١٤) هدفت هذه الدراسة إلي قياس الوضع الحالي والتحديات وفرص الحكومة الإلكترونية في عمان. وأظهرت النتائج أنه على الرغم من أن الحكومة أحرزت تقدماً في تنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية، إلا أنه لا تزال هناك تحديات للتغلب عليها، بما في ذلك البنية التحتية والموارد البشرية.

٤- دراسة (الأحمدي، ٢٠١٥) عن الحكومة الالكترونية وتحدياتها المعاصرة في الأجهزة الحكومية، والتي استخدمت في دراستها المنهج الوصفي التحليلي والمسحي. وقد استعرضت فيها التعاملات الالكترونية الحكومية والتحديات المعاصرة لتطبيقها، مع تطبيق الدراسة على وزارة الخارجية في المملكة العربية السعودية. وأوصت الدراسة بضرورة معالجة التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية، ووضحت أن هذه التحديات تشمل تحديات

تكنولوجية وفنية وإدارية وتنظيمية وقانونية وأمنية وتحديات في الموارد البشرية وتحديات مالية.

٥- دراسة (Alawadhi & Al-Shehri ، ٢٠١٥) هدفت هذه الدراسة إلي قياس تأثير خدمات الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات العامة في عمان. وأظهرت النتائج أن خدمات الحكومة الإلكترونية لها تأثير إيجابي على تحسين الخدمات العامة، بما في ذلك الكفاءة والفعالية والجودة ، تطرقت الدراسة إلي قياس تأثير خدمات الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات العامة في سلطنة عمان. واستندت الدراسة إلى عينة من ٣٦٦ مستجيبا من مختلف الجهات الحكومية في سلطنة عمان. أظهرت النتائج أن تنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية كان له تأثير إيجابي على كفاءة وفعالية الخدمات العامة. كما أدت خدمات الحكومة الإلكترونية إلى زيادة رضا المواطنين وثقتهم في الخدمات الحكومية. ومع ذلك ، تسلط الدراسة الضوء على الحاجة إلى استمرار الاستثمار في البنية التحتية ، وتدريب الموظفين ، وتطوير واجهات سهلة الاستخدام لضمان استمرار نجاح خدمات الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان. وخلصت الدراسة إلى أن خدمات الحكومة الإلكترونية لديها القدرة على تحسين الخدمات العامة وتعزيز مشاركة المواطنين في عمليات صنع القرار الحكومية. كما يؤكد على أهمية تقييم تأثير خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل مستمر لضمان استمرارها في تلبية احتياجات وتوقعات المواطنين.

٦- دراسة (Al-Farsi & Al-Kalbani، ٢٠١٥) ركزت هذه الدراسة على قياس تأثير خدمات الحكومة الإلكترونية على تحسين الخدمات العامة في وزارة التجارة والصناعة في سلطنة عمان. وقد أشارت النتائج إلى أن خدمات الحكومة الإلكترونية قد حسنت من سرعة ودقة وسهولة الوصول إلى الخدمات العامة ، مما أدى إلى زيادة رضا العملاء.

٧- دراسة (Al-Mamary,& Abu-Musa، ٢٠١٥) قامت هذه الدراسة علي قياس تأثير الحكومة الإلكترونية على الشفافية والفساد وثقة الجمهور في سلطنة

عمان. كما أظهرت النتائج أن خدمات الحكومة الإلكترونية لها تأثير إيجابي على الشفافية وتقليل الفساد، ولكن لم يكن لها تأثير كبير على ثقة الجمهور.

٨- دراسة (سليمان، ٢٠١٨) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الحكومة الالكترونية في تحقيق التنمية الاقتصادية، حتى يمكن توجيه صانعي القرار والسياسات الاقتصادية. وإعتمدت علي المنهج الوصفي التحليلي في تحديد العلاقة بين تطبيق الحكومة الالكترونية وتحقيق التنمية الاقتصادية، توصلت الدراسة إلي ضرورة الاهتمام بتطوير الحكومة الاليكترونية وتطبيقاتها لإن المفهوم يعكس أبعاد إدارية واجتماعية وسياسية واقتصادية، الاستفادة من الثورة لتكنولوجية الكبيرة والهائلة وتوظيفها في تطوير تطبيقات التحول للاقتصاد المعرفي ومن ضمنها الحكومة الالكترونية من أجل تنفيذ السياسات الاقتصادية لابد من تطوير التعاملات الالكترونية الحكومية. فهي تمكن أيضاً من مراقبة الأداء.

٩- دراسة (عبدالرحمن، ٢٠١٩) هدفت الدراسة إلي تحديد أبعاد التنمية الشالمة بجوانبها الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية وغيرها، والتطور الاقتصادي الذي تسعي الدول النامية لتحقيقه والذي يفترض تنويع الهيكل الاقتصادي، وتشجيع تدفق الاستثمارات الاجنبية المباشرة القادرة علي نقل التكنولوجيا وتوطينها. وهذا ما يزيد من كفاءة إستخدام الموارد وإرتفاع إنتاجية الاقتصاد المحلي وتحسين تنافسيه الاقتصاد العالمي.

وتوصلت الدراسة إلي: أن التطور الذي نحققه بإدارة البني التحتية واقتصاد المعرفة، وفي مجال البحث العلمي التقني والتكنولوجي، يسهم بشكل فعال في إيجاد التقنية والتكنولوجيا الملائمة للاقتصاد الوطني، ويعمل علي تطوير التكنولوجيا المستوردة من الخارج وتطويعها، وإيجاد الموارد البشرية الفنية التي تتمكن من تشغيلها وصيانتها، وهذا ما يقلل من تكاليف استيراد التكنولوجيا المتطورة من فبل الدول النامية، وهذه العمليات تعد من الأركان المهمة لتحقيق الاستقلال الاقتصادي والتنمية الشاملة.

٦- حدود الدراسة.

لتحقيق الهدف من الدراسة تم تحديدها في النواحي التالية:

- **الحدود التنظيمية:** ينحصر تطبيق هذه الدراسة على المؤسسات العمومية الحكومية بسلطنة عمان.
- **الحدود الزمنية:** وهي فترة إجراء الدراسة الميدانية خلال النصف الأول من عام ٢٠٢٣م.

الحدود البشرية: ينحصر تطبيق هذه الدراسة على العاملين والمسئولين بالمؤسسات العمومية الحكومية بسلطنة عمان.

القسم الثاني: الإطار المفاهيمي للدراسة.

ستتناول الدراسة في هذا القسم الإطار المفاهيمي الحكومة الإليكترونية والتنمية الشاملة فيما يلي:

أولاً: الحكومة الإليكترونية.

١- مفهوم الحكومة الإلكترونية.

أصبح مفهوم الحكومة الاليكترونية مفهوماً شائعاً في كل دول العالم نتيجة ثورة الانترنت والاستفادة من هذه الثورة في إجراء التعاملات الاليكترونية وسرعة الإجراءات الإدارية والتخلص من البيروقراطية الإدارية وتفعيل الاستفادة من أنظمة المعلومات. ولقد قدمت تعريفات كثيرة ومختلفة للحكومة الاليكترونية مثل:

- يمكن تعريف الحكومة الاليكترونية بانها استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الشئون العامة، ويتمثل في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية أو بين المتعاملين بها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الأنترنت وتقنياتها وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة (حسين، ٢٠١٣).

- يمكن تعريف الحكومة الاليكترونية بانها عبارة عن أسلوب معاصر يعتمد على الاستفادة من الثورة التقنية في إنجاز المعاملات بين الجهات والمنظمات والهيئات الحكومية من جهة وبين الجهات الحكومية الأخرى أو مؤسسات الأعمال أو المواطنين بطريقة الكترونية تضمن كفاءة الإنجاز وتوفير الوقت والجهد وتخفيض التكاليف (سليمان، ٢٠١٨).

متطلبات بناء الحكومة الالكترونية يمكن تحديدها في التالي (أمين، ٢٠١٥):

١- **البنية التحتية**: ويقصد بذلك خدمات التقنية والاتصال عبر الشبكة العنكبوتية بشكل كامل في كل أنحاء الدولة وأن تتصف هذه الخدمة بالسرعة والجودة المطلوبة، أي عدم انقطاعها مع ضمان السرعة التفاعلية اللازمة تبعاً لذلك.

٢- **معالجة المشاكل الإدارية:** ويقصد بذلك مراجعة السياسات والأنظمة والإجراءات الإدارية، بحيث تكون واضحة ومرنة. بل أن من متطلبات الحكومة الالكترونية وضع استراتيجية حكومية جديدة تتوافق مع تطبيقها، خلاف الاستراتيجيات في الحكومات التقليدية. ولابد أن تشمل الاستراتيجيات معالجة كافة المشكلات الإدارية.

٣- **الأجهزة الالكترونية:** وتشمل أجهزة الحاسوب والهاتف والهواتف النقالة التي تحوي تطبيقات الحكومة الالكترونية. كما لابد من توفير أجهزة متطورة بشكل مستمر من أجل توفير الخدمات والمعلومات بشكل أكثر كفاءة وأسرع من ناحية جودة تقديم الخدمة وانخفاض التكلفة.

٤- **العناصر البشرية:** وهذا العنصر يعتبر من أهم متطلبات الحكومة الإلكترونية لأنه يضمن تشغيل وإدارة الحكومة الالكترونية. ويشمل العنصر البشري وظائف مدراء نظم المعلومات ومعالجة البيانات والمبرمجين ومحللي النظم. وعادة تعمل الحكومات على تدريب وتعليم هذه الكوادر بشكل مستمر لضمان اكتسابهم المهارات المتطورة بشكل مستمر. كما تسعى الحكومات إلى تطوير تعليم أفراد المجتمع-العنصر البشري الأخر في التعامل-حتى تسهل عمليات تعاملهم مع الحكومات الالكترونية، ومن ذلك القضاء على أمية التكنولوجيا في المجتمع، من

خلال مناهج التعليم أو برامج التدريب المستمرة للمواطنين التي تقدمها الحكومة أو القطاع الخاص.

٥- **توفير الحماية الالكترونية:** وذلك من خلال أنظمة حماية المعلومات والتشريعات والقوانين الخاصة بذلك، والتي تهدف إلى حماية مواقع الحكومة من الاختراق أو أي هجمات الكترونية.

٢- أهميـــــة الحكومـــــة الالكترونيـــــة.

إن الحكومة الالكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقية أن العالم اليوم ومستجداته أصبح يحكم المجتمع بأنه متقدم ويتميز بوجود ثلاثة شروط اساسية وهي المسائلة والشفافية والحكم الصالح، وهذه تمثل ركائز الحكومة الالكترونية، وإن الحكومة الالكترونية جاءت بعد ظهور صور الفساد الاداري والمالي في المجتمع ومؤسساته ولإصلاح هذا الأمر لقد تم البحث عن سبل للمعالجة فكانت الحكومة الالكترونية أحد العلاجات الواقية من إنتشار الفساد من جانب والعمل على منعه من جانب أخر، كما أن مقتضيات الاصلاح الاداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وأن تتيح جدية وصول المعلومات عما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم. وإن الخدمات المباشرة تعتبر جزءاً من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية، وبالنسبة للأجهزة الحكومية فإنها تتبع توصيل المعلومات والخدمات عن طريق إدارة قنوات متعددة للنقل والتوصيل، وعلى الرغم من إستمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل إستخدام التلفون، الفاكس، أو الطرق اليدوية، إلا أن الهدف الأهم هو تحسين جودة الخدمات وتوفيرها. ولاشك أن الخدمات المباشرة لها ميزة فريدة تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به امكانيات الربط مع الشبكات المتاحة التي تقدمها (حسين ومحمود، ٢٠١٣).

وإن من الأمور التي تعد مهمه واساسية من وجهه نظر الباحث لقيام الحكومة الالكترونية إنها تعد عاملاً مهماً للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والعاملين لأنها تعني اولاً وقبل كل شيء تدفق المعلومات،

وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد، وتوفر تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الامور لتحفيزها على تطويق ومحاصرة الفساد واجتثاث جذوره بمعنى أخر إن الحكومة الالكترونية تعني الانفتاح على الجمهور فيما يتعلق بهيكل وظائف الجهاز الحكومي والسياسات المالية للقطاع العام الذي من شانه تعزيز المسائلة وكذلك تعزيز المصداقية وحشد وتأييد السياسات الاقتصادية السليمة.

٣-أهـــــداف الحكومـــة الالكترونيـــة.

إن للحكومة الالكترونية عدة أهداف منها (إبراهيم، ٢٠١٢):

- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لإنجاز المعاملات.
- تحقيق الاتصال الفعال، وتقليل من التعقيدات الادارية.
- خلق بيئة عمل أفضل أي بإستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الالكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهه التواصل بين الحكومة وجهات العمل الاخرى.

وقد حددت (جامعة الدول العربية، إعلان القاهرة، 18 يونيه 2003) ستة أهداف رئيسية تتصف بها استراتيجيات الحكومية الإلكترونية كما يلي:

- تحقيق كفاءة وعائد أكبر على الاستثمار.
- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها.
- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل.
- التكامل بين الخدمات ذات الصلة.
- بناء ثقة المستخدم.
- زيادة اشتراك المواطنين في الخدمات.

٤- خصائـــــص الحكومـــــة الالكترونيـــــة.

إن الحكومات تسعى دائماً إلى التنافس الاقتصادي، وترغب في زيادة وجذب العمل التجاري العالمي، ولتحقيق ذلك لابد من كبح التكاليف والمصروفات الذاتية، وذلك للحكومات والمواطنين، وذلك بتقديم مستوى خدمات أفضل، وكلما إنتشر إستخدام التقنية ازدادت التوقعات والآمال بتقديم خدمات أفضل وبطريقة مريحة أكثر، ومن ذلك إستخدام الحكومة الالكترونية والتي لها مزايا وخصائص من ذلك (حسين، ٢٠١٣):

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على الانترنت.
- تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل دائرة حكومية على حدة.
- اتصال دائم بالمواطنين (٢٤ ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة).
- القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن.
- تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر، مع تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات العائد التجاري.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
- الشفافية في التعامل.
- كسر الحواجز الجغرافية، وتلك المتعلقة بالسكان، والمهارة والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.
- وهناك ثمة أوليات لبعض القطاعات وهي متمثلة في أعمال الأحوال المدنية، التعليم والخدمات الأكاديمية والتعليم عن بعد، خدمات الأعمال، الخدمات الاجتماعية، السلامة العامة، الأمن، الضرائب، الرعاية الصحية، شئون النقل، الخدمات المالية، ووسائل الدفع.

٥- فوائـــد تطبـــيق الحكومـــة الالكترونيـــة.

ولقد ذكر مدير قسم تكنولوجيا المعلومات (عامر عبدالله قدوري) في البحث الذي قدمه عن الحكومة الالكترونية في الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية أهم فوائد الحكومة الالكترونية ومنها (بكري، ٢٠١٢):

أولاً: الفوائـــد الاقتصاديـــة.

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الاطراف المتعاملة بالحكومة الالكترونية، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف اثناء العمل بالحكومة الالكترونية.
- مفهوم اقتصادي (ذهاب السلعة أو الخدمة الى العميل وليس العكس).
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الالكترونية.
- اتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الالكترونية، وأمن المعلومات.
- توحيد الجهود، بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية، يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة الكترونية واحدة.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق إستخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

ثانياً: الفوائـــد الاداريـــة.

- مفهوم الادارة الالكترونية (E-administration) وتنظيم العمليات الانتاجية وتحسين الاداء الوظيفي.
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.
- الإدارة في الحكومة الالكترونية تكون أكثر شفافية في التعامل واكثر وضوحاً وتلغى الواسطة والمحسوبية والمجاملة.

- الحكومة الالكترونية تختصر الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادةً ما يتبع في الحكومة التقليدية والاسراع في تنفيذ الاجراءات الإدارية واختصارها.
- الحكومة الالكترونية تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن الحكومة التقليدية.
- مفهوم إداري جديد مثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.

ثالثاً: الفوائـــــد الاجتماعيـــــة.

- تحفيز المواطنين لاستخدام الحكومة الالكترونية، وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني وغيره.
- تفعيل الانشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق إستخدام التطبيقات الالكترونية الكثير.

٦- متطلـــبات ومقومـــات تطبيق الحكومـــة الالكترونيـــة .

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الذي يتيح للمواطن أن يتعامل مع الإنترنت بدلاً من الموظف العام التقليدي، يستلزم إحداث تغييرات كثيرة واسعة تشمل نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء. فليس من المعقول مثلاً أن يتم الاتصال بين طالب الخدمة والمسؤولين عبر الإنترنت، ثم يقوم المسؤولون بمراجعة المعلومات يدوياً بالأسلوب التقليدي. فينبغي أن يكون التغيير متكـــاملاً والأداء متجانساً، وأن تتم إعادة تنظيم شاملة للخدمات والأدوات. وذلك لان إدارة الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية من خلال الإنترنت لها خصوصيتها ومقوماتها التي تختلف عن الإدارة التقليدية لمثل هذه الخدمات، وان متطلبات بناء نظام الحكومة الالكترونية يتضمن وجود متطلبات تكنولوجية وادارية ومنها قانونية وبشرية ولكي تكون الحكومة الالكترونية فعالة، لابد من وضع استراتيجية واقعية للحكومة الالكترونية يقوم بإعدادها فريق مؤهل، ولبناء الحكومة الالكترونية تحتاج إلى مقومات وبعض المتطلبات، كي يكتب لها النجاح وتحقق الإعمال المنوطة بها وتحقيق أهدافها ومن تلك المقومات (الحسن، ٢٠١١):

- **ضرورة وجود حاسب آلي:** ليتمكن موظفو الحكومة الالكترونية من ممارسة مهامهم المنوطة بهم في نطاق في نطاق الحكومة الالكترونية وطلب الخدمة واستخدامها ويتم ذلك من خلال شبكة الكترونية ترتبط بها تلك الحواسيب، كما أن وجود العنصر البشري لا غنى عنه في أداء أعمال الحكومة الالكترونية بحيث يكون مدرباً جيداً على استخدام تلك الحواسيب المختلفة وكافة تطبيقاتها، وأن يكون حاصلاً على المؤهلات العلمية التي تمكنه من ممارسة مهامه في كيفية إستخدام الحكومة الالكترونية.
- **تطوير المؤسسات الحكومية:** حيث يتطلب نجاح تطبيق استراتيجية الحكومة الالكترونية إجراء التغيرات التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية وإن اساليب الادارة التقليدية لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الالكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات، حيث تتطلب تغير الهياكل بالتحول الى الهياكل الشبكية، مما يقلل التوجه نحو الاختصاص وتقسيم العمل، في المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الادارية، وتقلل المستويات الرقابية.
- **تمكين المواطنين من التعامل مع الحكومة الالكترونية:** وذلك بان يكون لدى المواطن الحاسب الالي وعلى دراية ومعرفة بطرق التعامل مع الحكومة الالكترونية مما يترتب على المؤسسات التعليمية مسؤولية تطوير مناهج وتقنيات التعليم بما يتفق ومعطيات العصر الالكتروني، كما يتطلب زيادة الوعي وثقافة المواطنين وتقبلهم لاستخدام الحكومة الالكترونية.
- **أن يكون هناك انتشار واسع للأنترنت:** على أن تكون نسبة مستخدمي الإنترنت لا تقل عن ثلاثين بالمائة من نسبة سكان هذا البلد كي يكون للعملية مردود خدماتي وجدوى اقتصادية وتساهم في عملية التنمية. وهذا لا يعني بالضرورة وصول الإنترنت إلى بيوت هذا العدد من السكان بل يكفي أن تتوفر لهم إمكانية الدخول إلى الإنترنت (من مكان عملهم أو من مقاهي الإنترنت أو من منازلهم).

ثانياً: التنمية الشاملة.

١- مفهوم التنمية الشاملة.

لقد شهد عقد السبعينات تغيرات جذرية في مفهوم التنمية حيث أصبح أكثر شمولاً من مجرد الزيادة في الداخل والنائج الوطني الاجمالي، لكون التنمية بذلك المفهوم الضيق لم تعد كافية لحل مشكلات الفقر والبطالة وسوء توزيع الدخل التي تعاني منها بعض الدول. ومن ذلك الحين بدأ التحول إلى التنمية الشاملة، وتبني سياسات هادفة للتقليل من المشكلات السابقة، لتصبح هذه الأهداف هي المعايير الحقيقية لمدى نجاح وفشل السياسة الإنمائية لاي بلد. فلم تعد التنمية قضية اقتصادية فحسب وإنما أضحت قضية حضارية تتداخل فيها عوامل البيئة السياسية والاجتماعية وجميع عوامل النهضة، فهي مفهوم أشمل يتضمن الزيادة في الدخل والتغيرات الهيكلية في البناء الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والثقافي لعملية التقدم الاقتصادي للدول.

يشار إلى مفهوم التنمية في كونها: عمليات مخططة ومواجهة في مجالات متعددة تحدث تغييراً في المجتمع لتحسين ظروف أفراده من خلال مواجهة مشكلات المجتمع. وإزالة العقبات وتحقيق الاستغلال الأمثل للإمكانات والطاقات، بما يحقق التقدم والنمو للمجتمع والرفاهية والسعادة للأفراد.

ويحدد التعريف الحديث للتنمية بأنها التغيرات العميقة التي تحدث في البنى الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية للدول وفي العلاقات التي تربطها بالنظام الاقتصادي العالمي التي يكون من شأنها تحقيق زيادات تراكمية قابلة للإستمرار في الدخل الحقيقي عبر فترة ممتدة من الزمن، إلى جانب عدد من النتائج الأخرى غير الاقتصادية متمثلة بتوسيع قدرة البناء الاجتماعي الأمر الذي يمكن المجتمع من زيادة قدراته عبر استثمار موارده البشرية والطبيعية.

فالتنمية تعني زيادة حقيقية في الناتج خلال فترة زمنية معينة، وإجراء تغييرات في هيكل الناتج وهي في مفهومها أكثر شمولاً من مفهوم النمو الاقتصادي. ومن دلالاتها:

- إحداث تغيير هيكلي في هيكل الناتج مع إعادة توزيع عناصر الإنتاج بين القطاعات.
- استمرارية النمو من خلال استمرارية تدفق الفائض الاقتصادي.
- ضمان الحياة الكريمة للأفراد.

وتعني التنمية الشاملة: التركيز على جميع مواطن الضعف في مجتمع ما، سواء كان ذلك اقتصادياً أو سياسياً أو اجتماعياً، وتساهم القوى الداخلية والخارجية مجتمعة بتحقيق التقدّم والتنمية في مختلف الأبعاد، والعمل على تقوية نقاط الضعف التي تعاني منها، كما تسعى إلى تفجير الطاقات الكامنة لدى الأفراد بفتح أفق الابداع والابتكار أمامهم.

تأتي التنمية الشاملة للتخلص من الفقر ومعالجته، ومحو الأمية، والتخلص من البطالة بتوفير فرص العمل، كما تهتم بضرورة تحقيق العدالة والمساواة في توزيع الثروة القومية، بالإضافة إلى منح الأفراد حقوقهم في التعبير عن الرأي وتمكينهم من الشاركة في صنع القرار، لذلك سميّت بالتنمية الشاملة نظراً لتركيزها على جميع جوانب حياة الأفراد. يمكننا التوصل إلى أن التنمية الشاملة هي عبارة عملية مجتمعة تهدف إلى إيجاد مجموعة من التحوّلات الهيكلية وذلك بتوجيه جهود الأفراد الواعية وتسخيرها من خلال تحفيز الطاقة الإنتاجية لديهم.

كما أن تحقيق معدل نمو اقتصادي عالي يجب أن ينظر إليه على أنه الوسيلة لتحقيق مستوى أعلى من التنمية، وثمة حقيقة أن أرقام النمو الاقتصادي تبنى علي الناتج المحلي الاجمالي الذي يعتمد على القيمة المضافة التي تحققها القطاعات الاقتصادية كالصناعة والزراعة؛ وقطاع العقارات والمال، وهي من العوامل الأساسية المساهمة في تحقيق النمو الاقتصادى. كما أن كل ما يخدم الجانب الاجتماعي ينعكس ايجابياً على النمو الاقتصادي في الأمدين القصير والطويل ولقد كان الانفاق على التربية والتعليم من العوامل الرئيسية في نمو الاقتصاد الذي تحقق في العديد من

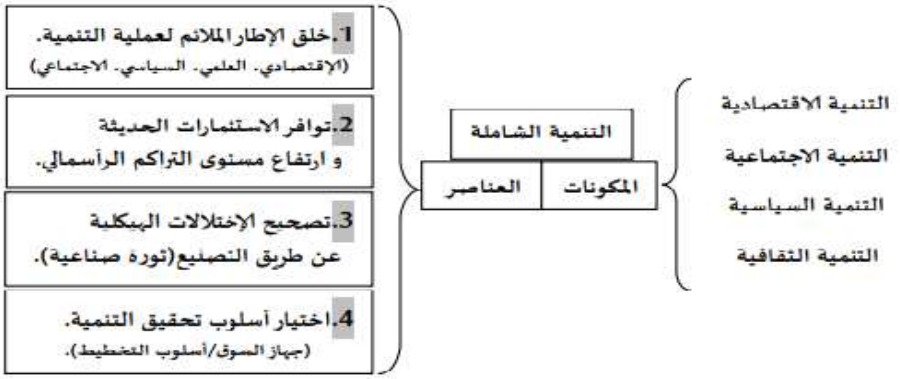
البلدان التي اهتمت بذلك لما لهم من دور أساسي وحيوي في عملية التنمية الشاملة، وذلك باعتبارهما المحرك الأساسي لهذه العملية. فالعنصر البشري هو المورد الاستراتيجي في عمليه التنمية الشاملة لذلك تسعي كل الدول لتسخير النمو الاقتصادي لمصلحة التنمية التي تنعكس آثارها الايجابية على كل المستويات والقطاعات.

إن فكرة التنمية تنطوي على معنى التقدم التكنولوجي والاجتماعي والتنظيمي وهي عناصر متعددة متصلة ببنيان المجتمع وبتكوين الفرد وبعمليات تغيير بالاتجاهات والمهارات ونمط الحياة، فقد أستخدم ٧٣ مقياساً في مختلف القطاعات للدلاله على درجة التقدم واستكمال حالة التنمية، أي أن التنمية ظاهره شاملة كلية تلاحظ في شتى جوانب الحياة. وتعتبر الزيادة في الناتج الوطني ومتوسط دخل الفرد هى إحدى التغيرات التي تحدث، والتي يترتب عليها:

- تغييرات متناظرة في أحجام الادخارات الوطنية الفردية.
- الزيادة الملموسة في التكوينات الرأسمالية.
- التقدم التكنولوجي.
- التقدم في مجال التنظيمات والمؤسسات الاقتصادية.
- التقدم في مستويات الثقافة والتعليم بأنواعه ومراحلة.

ويتطلب مفهوم التنمية الشاملة عدم تركيز الاهتمام على زيادة الناتج الوطني من السلع والخدمات فقط. وإنما إلى جوانب أخرى كذلك؛ منها توزيع الدخل والنظام العام. كما يجب أن يتم تحقيق عناصر التنمية جميعاً (اجتماعية، علمية، اقتصادية، سياسية، ثقافية) وفي نفس الوقت، ويرجع ذلك الى إرتباط العناصر السابقة ببعضها البعض والاعتماد المتبادل بينها، ذلك أن التغيرات الاجتماعية والسياسية والعلمية مثلاً: سوف تدفع وتدعم عملية التصنيع، وهذه الأخيرة سوف تؤثر بدورها في البنيان الاجتماعي والسياسي، وتدعم البحث العلمي والقدرة على إكتساب وخلق التكنولوجيا. وتنحصر أهم مكونات التنمية الشاملة حسب معظم الاقتصاديين فى ما يحدده الشكل التالي (عبدالرحمن، ٢٠١٩):

الشكل(01):- مكونات وعناصر التنمية الشاملة.



المصدر: عبدالرحمن، بن شيخ. (٢٠١٩). "التنمية الشاملة وإتجاهات تطوير بيئة الاستيعاب التكنولوجي في البلدان النامية"، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، المجلد ١، العدد ٢.

٢ـ أهداف التنمية الشاملة.

تنشطر أهداف التنمية الشاملة إلى عدة أصناف لتغطّي جوانب الحياة كافة، ومن أهم هذه الأهداف (عبدالرحمن، ٢٠١٩):

الأهداف الاقتصادية: وتلعب التنمية الشاملة دوراً هاماً في المجال الاقتصادي فتعمل على تحقيق:

- رفع المستوى الإنتاجي للأفراد وبالتالي تحقيق دخل فردي يحقق الحياة الكريمة للفرد.
- رفع مستوى الأهمية النسبية التي تحظى بها القطاعات الرئيسية على مستوى الاقتصاد الوطني.
- زيادة رقعة الاعتماد على الناتج والادخار المحلي كمصدر للاستثمار.
- تحفيز الإنتاج المحلي وتنميته لتوظيف التكنولوجيا وتوليدها واستخدامها.
- التخلص من الفقر ومعالجته من خلال رفع مستوى الإنتاج وبالتالي زيادة الثروة.

الأهداف الاجتماعية: وتتمثل بالتالي:

- تحقيق حياة كريمة والعيش برفاهية للمواطنين من خلال رفع المستوى التعليمي والصحي.
- تركيز الاهتمام على جميع طبقات المجتمع بما فيها المتوسطة والكادحة.
- التركيز على ضرورة تنمية الأيدي العاملة وتدريبها لرفع نسبة الخبراء والعلماء.
- فتح الآفاق أمام المرأة للانخراط بالنشاط الاقتصادي وكافة مجالات الحياة.
- تعزيز مفاهيم الثقافة الوطنية.

الأهداف السياسية: ويتمثل ذلك بخلق دولة قوية لها كيانها، ومنح أجهزتها الاستقلال النسبي في صنع القرارات والسياسات واتخاذها في كافة ميادين الحياة، بالإضافة إلى الاعتماد على القوى بشقيّها الداخلية والخارجية لإنجاح ذلك.

القسم الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة.

يوضح الجدول التالي نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات البحث باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS :

جدول رقم (١)

نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات البحث

المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط مع المتغير التابع (التنمية الشاملة)	Sig	المقارنة مع مستوى المعنوية α= ٥%	النتيجة	Sig
الخدمات الاقتصادية	0.710	0.000	أقل من ٥%	معنوي	0.000
الخدمات الادارية	0.726	0.000	أقل من ٥%	معنوي	F=101.256
الخدمات الاجتماعية	0.782	0.000	أقل من ٥%	معنوي	

المصدر: مخرجات برنامج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- توجد علاقة ارتباط طردية (موجبة) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، وهي علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية حيث بلغت ٠.٠٠٠٠ وهي معنوية عند ٥%
- توجد علاقة ارتباط طردية قوية للمتغير المستقل الأول (الخدمات الاقتصادية) مع المتغير التابع (التنمية الشاملة) ، وهي علاقة معنوية لأن قيمة الدلالة تقل عن ٥%

- توجد علاقة ارتباط طردية قوية للمتغير المستقل الثاني (الخدمات الادارية) مع المتغير التابع (التنمية الشاملة) ، وهي علاقة معنوية لأن قيمة الدلالة تقل عن ٥%
- توجد علاقة ارتباط طردية متوسطة للمتغير المستقل الثالث (الخدمات الاجتماعية) مع المتغير التابع (التنمية الشاملة) ، وهي علاقة معنوية لأن قيمة الدلالة تقل عن ٥%
- بلغت قيمة الدلالة للنموذج ككل ٠.٠٠٠ وهي أقل من ٥% ، وهو ما يعكس صلاحية النموذج وإمكانية الاعتماد عليه في تفسير العلاقة بين متغيرات البحث.

النتائج والتوصيات

النتائج:

تساهم خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل فعال في تحسين الخدمات العامة وتحقيق التنمية الشاملة من عدة نواحي ، يمكن عرضها على النحو التالي:

- تحسين الكفاءة: أدى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية إلى تقديم خدمات عامة أسرع وأكثر كفاءة في سلطنة عمان ، مما أدى إلى تقليل أوقات الانتظار وتحسين إمكانية الوصول.
- زيادة الشفافية: زادت خدمات الحكومة الإلكترونية من الشفافية في العمليات الحكومية ، مما جعل المعلومات في متناول المواطنين وتعزيز المساءلة.
- تحسين جودة الخدمة: أدى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية إلى تحسينات في جودة الخدمات العامة في سلطنة عمان ، حيث أصبحت الخدمات أكثر استجابة وموثوقية وملاءمة للمواطنين.
- زيادة مشاركة المواطنين: سهلت خدمات الحكومة الإلكترونية مشاركة المواطنين بشكل أكبر في الأنشطة الحكومية ، وشجعت المشاركة وردود الفعل من المواطنين.

- تحسين إدارة البيانات: سهلت خدمات الحكومة الإلكترونية إدارة البيانات بشكل أفضل في سلطنة عمان ، مما مكن من جمع البيانات وتحليلها ونشرها بشكل أكثر دقة وكفاءة.
- توفير التكاليف: أدى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق وفورات في التكاليف في سلطنة عمان ، حيث أصبحت العمليات الحكومية أكثر تبسيطا وكفاءة ، مما قلل من الحاجة إلى العمليات اليدوية والأنظمة الورقية.
- زيادة إمكانية الوصول: جعلت خدمات الحكومة الإلكترونية الخدمات العامة أكثر سهولة للمواطنين في عمان ، وخاصة لأولئك الذين يعيشون في المناطق النائية أو الريفية.
- تحسين بيئة الأعمال: أدت خدمات الحكومة الإلكترونية إلى تحسين بيئة الأعمال في سلطنة عمان ، مما سهل على الشركات الوصول إلى الخدمات الحكومية وتقليل العمليات البيروقراطية.
- زيادة الابتكار: أدى استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية إلى زيادة الابتكار في الخدمات العامة في سلطنة عمان ، مع تطوير خدمات جديدة ومحسنة لتلبية الاحتياجات المتطورة للمواطنين.
- زيادة الثقة: زادت خدمات الحكومة الإلكترونية من ثقة الجمهور في العمليات الحكومية في سلطنة عمان ، من خلال تعزيز الشفافية والمساءلة ومشاركة المواطنين.
- أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن عدد من النتائج الكمية على النحو التالي:
  - توجد علاقة ارتباط طردية (موجبة) بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، وهي علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية حيث بلغت ٠.٠٠٠٠ وهي معنوية عند ٥%
  - توجد علاقة ارتباط طردية قوية للمتغير المستقل الأول (الخدمات الاقتصادية) مع المتغير التابع (التنمية الشاملة) ، وهي علاقة معنوية لأن قيمة الدلالة تقل عن ٥%
  - توجد علاقة ارتباط طردية قوية للمتغير المستقل الثاني (الخدمات الادارية) مع المتغير التابع (التنمية الشاملة) ، وهي علاقة معنوية لأن قيمة الدلالة تقل عن ٥%

- توجد علاقة ارتباط طردية متوسطة للمتغير المستقل الثالث (الخدمات الاجتماعية) مع المتغير التابع (التنمية الشاملة) ، وهي علاقة معنوية لأن قيمة الدلالة تقل عن ٥%
- بلغت قيمة الدلالة للنموذج ككل ٠.٠٠٠ وهي أقل من ٥% ، وهو ما يعكس صلاحية النموذج وإمكانية الاعتماد عليه في تفسير العلاقة بين متغيرات البحث.

التوصيات:

- بناء بنية تحتية شاملة للحكومة الإلكترونية: لتحقيق فوائد خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل كامل، تحتاج حكومة عمان إلى تطوير بنية تحتية شاملة يمكنها دعم تقديم مجموعة واسعة من الخدمات عبر الإنترنت.
- تحسين محو الأمية الرقمية: لضمان وصول جميع المواطنين في سلطنة عمان إلى خدمات الحكومة الإلكترونية، يجب على الحكومة الاستثمار في البرامج التي تهدف إلى تحسين محو الأمية الرقمية.
- ضمان أمن البيانات وخصوصيتها: يجب على الحكومة إعطاء الأولوية لأمن وخصوصية بيانات المواطنين عند تطوير وتنفيذ خدمات الحكومة الإلكترونية، من خلال تنفيذ التدابير المناسبة للحماية من التهديدات السيبرانية وانتهاكات البيانات.
- تشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص: يجب على حكومة عمان تشجيع الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتعزيز تطوير وتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، والاستفادة من خبرات وموارد القطاع الخاص.
- ضمان الشمولية: يجب على حكومة عمان ضمان تصميم خدمات الحكومة الإلكترونية بحيث تكون شاملة لجميع المواطنين، بما في ذلك ذوي الإعاقة، من خلال دمج ميزات ومعايير إمكانية الوصول.
- إشراك المواطنين في تصميم الخدمات: يجب على الحكومة إشراك المواطنين في تصميم خدمات الحكومة الإلكترونية لضمان أن تكون الخدمات مصممة لتلبية احتياجات السكان وسهلة الاستخدام.

- بناء القدرات والمهارات: يجب على حكومة عمان الاستثمار في بناء قدرات ومهارات المسؤولين الحكوميين المشاركين في تطوير وتقديم خدمات الحكومة الإلكترونية، لضمان التنفيذ الفعال وإدارة الخدمات.
- الاستفادة من التقنيات الناشئة: يجب على الحكومة العمانية استكشاف استخدام التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والإنترنت، لتعزيز تقديم وإدارة خدمات الحكومة الإلكترونية.
- تحسين التعاون بين الدوائر الحكومية: لضمان تقديم خدمات الحكومة الإلكترونية بشكل أفضل، ويجب على حكومة عمان تحسين التعاون والتنسيق بين مختلف الدوائر والوكالات الحكومية.
- رصد وتقييم الأثر: ينبغي على حكومة عمان رصد وتقييم أثر خدمات الحكومة الإلكترونية على الخدمات العامة ورضا المواطنين، لتحديد مجالات التحسين وضمان استمرار الخدمات في تلبية الاحتياجات المتطورة للسكان.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية.

- قدوري، سحر الرفاعي. (٢٠٠٩). **"الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي"**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، الجامعة المستنصرية، بغداد (العراق).
- سليمان، عواطف مقبل. (٢٠١٨). **"دور الحكومة في تحقيق التنمية الاقتصادية المملكة العربية السعودية نموذجاً"**، المجلة المصرية لعلوم المعلومات، مج ٥، ع ٢، جامعة الملك سعود، الرياض (السعودية).
- حسين، معاون. ومحمود، هناء أحمد. (٢٠١٣). **"الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية للحكومة الالكترونية-ورقة عمل-"**، كلية العلوم التطبيقية، صلالة (عمان).
- الأحمدي، بدور دخيل سعد. (٢٠١٥). **"الحكومة الالكترونية وتحدياتها المعاصرة في الأجهزة الحكومية"**، الطبعة الأولى، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- أمين، عواطف. (٢٠١٥). **"الحكومة الالكترونية، إعادة هندسة خدمة الحكومة الالكترونية والمتنقلة (النشأة، الواقع، المستقبل)"**، الطبعة الأولى، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.

- عامر عبدالله قدوري، مدير قسم تكنولوجيا المعلومات، بحث مقدم الى الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية **http://www.cosqc.gov.iq/ar/details.aspx**
- إبراهيم، هشام محمود. (٢٠١٢). **"كيفية التحول إلى نظام الحكومة الالكترونية –نموذج تطبيقي مقترح-"**، مركز الخدمات المهنية للإدارة، القاهرة (مصر).
- حسين، مريم خالص. (٢٠١٣). **"الحكومة الالكترونية"**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد ٤، العدد ٢٠١٣، بغداد (العراق).
- بكري، بدور سامي. (٢٠١٢). **"دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء الموظفين –دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة"**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة (السعودية).
- الحسن، حسين محمد. (٢٠١١). **"الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن).
- عبدالرحمن، بن شيخ. (٢٠١٩). **"التنمية الشاملة وإتجاهات تطوير بيئة الاستيعاب التكنولوجي في البلدان النامية"**، مجلة الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، المجلد ١، العدد ٢.

ثانياً: المراجع الاجنبية.

1. Alawadhi, S., & Al-Shehri, S. (2015). **"Impact of e-government services on improving public services in Oman"**. International Journal of Humanities and Social Science Research, 5(1).
2. Al-Farsi, Y. M., & Al-Kalbani, R. (2015). **"The impact of e-government services on improving public services in Oman: A case study of the ministry of commerce and industry"**. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 6(4).
3. Al-Mamary, Y. H., Shamsuddin, A., & Abu-Musa, A. (2015). **"The impact of e-government on transparency, corruption, and public trust in Oman"**. Journal of Theoretical and Applied Information Technology, 76(1).
4. Alkharusi, H., Al Hinai, Y., & Al-Shanfari, A. (2014). **"E-government in Oman: Current status, challenges",** and opportunities. Journal of Information Technology Management, 25(4).

5. Al-Mamary, Y. H., & Shamsuddin, A. (2014). **"E-government adoption in Oman: A qualitative study of citizen and business perspectives"**. Journal of Theoretical and Applied Information Technology, 63(1).

المجموعة الأولي : مجموعة الأسئلة التي تقيس خدمات الحكومة الالكترونية (المتغير المستقل):

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
	البعد الأول: الخدمات الاقتصادية.					
١	إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة للحكومة الالكترونية.					
٢	فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية.					
٣	توفير المال والوقت والجهد على جميع الاطراف المتعاملة بالحكومة الالكترونية.					
	البعد الثاني: الخدمات الادارية.					
١	القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.					
٢	الادارة في الحكومة الالكترونية تكون اكثر شفافية في التعامل واكثر وضوحاً.					
٣	تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة وتوحيد الجهود المبذوله.					
	البعد الثالث: الخدمات الاجتماعية.					
١	تفعيل الانشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية.					
٢	تسهيل وسرعة التواصل من خلال التطبيقات الالكترونية كالبريد الالكتروني.					
٣	تحفيز مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.					

المجموعة الثانية: مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس التنمية الشاملة (المتغير التابع):

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق تمامًا
١	يتم دعم برامج الإصلاح الاقتصادي وتطوير قوانين الاستثمار.					
٢	تخصيص موارد مالية أكبر لتنمية الموارد البشرية وتطوير نظم التدريب.					
٣	تعزيز التعاون الدولي المشترك بقصد الاستفادة من التطورات التكنولوجية والعلمية.					
٤	إنشاء هيئات وقواعد معلومات لتشجيع القطاعات الاقتصادية علي الإستفادة من التطور التكنولوجي.					
٥	التركيز علي مراكز البحث العلمي وربطها بالمؤسسات الاقتصادية المنتجة.					
٦	توفير الظروف المادية والمعنوية الملائمة للعمل والإبداع.					
٧	الشراكة في ملكية وإدارة المشروعات وتشجيع الاستثمارات التي تساهم في تمويل التنمية.					
٨	دعم الاستثمارات طويلة الأجل والعمل علي استقرار السوق والانتاج.					