

ATTITUDES OF THE GENERAL DIRECTORATE'S EMPLOYEES TOWARDS ACTIVATING THE ELECTRONIC DOCUMENT SYSTEM AT AL SHARQIYAH SOUTH GOVERNORATE IN THE SULTANATE OF OMAN

اتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل نحو تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية

بمحافظة جنوب الشرقية في سلطنة عمان

صالحة بنت حميد بن حمد النصيرية

Salaha Humaid Hamed AlNeseiri^{1*} Ismail Hussien Hmzat²

¹Master's Candidate in Educational Administration and Leadership, International Islamic University Malaysia (IIUM), alsalha90a@gmail.com

²Prof. Dr. at the Faculty of Education, International Islamic University Malaysia (IIUM), ihussein@iium.edu.my

*Corresponding Author

Abstract

This article aims to reveal the attitudes of the employees of the General Directorate of Labor towards activating the electronic documents system. This is a part of an expanded study conducted by the researcher entitled The impact of activating the electronic documents system and its relationship to developing performance among the employees of the General Directorate of Labor. The researcher used the descriptive analytical method, the study population consisted of all the employees of the Directorate, which numbered (86) individuals, of whom (56) were male employees, and (30) were female employees. The study sample was chosen by the comprehensive survey method, and the number of respondents was (71) individuals. The researcher designed a questionnaire consisting of (32) items divided into five areas: improving public services, improving administrative efficiency, improving moral behavior, improving trust in government, and improving social value. The following statistical methods were used: descriptive analysis, Pearson correlation coefficient, reliability coefficient using Cronbach's alpha, results indicated; the rate of attitudes of the General Directorate of Labor's employees towards activating the electronic document system was at a high level, reaching an average of (3.9). The field of improving administrative efficiency came in the first place at a high level, followed by the field of "improving confidence in the government" in the second place, and in the third place the field of "improving public services". Finally, the area of "improving social value" came in fifth.

Keywords: employee attitudes, system activation, electronic documents.

الملخص

تهدف هذه المقالة إلى الكشف عن اتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل نحو تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية، وهي جزء من دراسة موسعة تجريها الباحثة بعنوان أثر تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية وعلاقته بتطوير الأداء لدى موظفي المديرية العامة للعمل. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المديرية البالغ عددهم

(86) فردًا، منهم (56) موظفًا، و(30) موظفة. تم اختيار عينة الدراسة بطريقة المسح الشامل، وقد بلغ عدد المستجيبين (71) فردًا. صممت الباحثة الاستبانة من (32) فقرة موزعة على خمسة مجالات هي: تحسين الخدمات العامة، تحسين الكفاءة الإدارية، تحسين السلوك الأخلاقي، تحسين الثقة في الحكومة، تحسين القيمة الاجتماعية. تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: التحليل الوصفي، معامل ارتباط بيرسون، معامل الثبات باستخدام ألفا كرونباخ. دلت النتائج؛ أن معدل اتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل، نحو تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية كان بمستوى مرتفع، بلغ المتوسط (3,9). جاء مجال تحسين الكفاءة الإدارية في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع، يليه في المرتبة الثانية مجال "تحسين الثقة في الحكومة"، في المرتبة الثالثة مجال "تحسين الخدمات العامة". وجاء أخيرًا مجال "تحسين القيمة الاجتماعية" في المرتبة الخامسة.

كلمات مفتاحية: اتجاهات الموظفين، تفعيل النظام، الوثائق الإلكترونية.

1.1 المقدمة:

إذا ما أردنا الوقوف على الواقع العربي في ميدان بناء الحكومات الإلكترونية، فإننا نشير إلى أن الجهد الأكثر تميزًا تمثل بتجربة الإمارات العربية، التي حققت تحولًا كبيرًا على الصعيد التكنولوجي والمهاري في مؤسسات الدولة وفق رؤية إستراتيجية وطنية واضحة، ويعود ذلك إلى إيمان القيادة السياسية بأهمية تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في الإمارات كلها وحث الوزارات على ذلك، وتوافر البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات في الإمارات. حيث أشار وزير مجلس شؤون الوزراء حول سياسة تبسيط الإجراءات وتبسيط التشريعات بما يتلاءم مع الموقف التكنولوجي الجديد (سليمان، 2010). ويعود ذلك إلى عدم وجود ثغرات رقمية بين الإدارات والمؤسسات والمصالح الحكومية في دولة الإمارات، ولذلك لم يكن غريبًا أن تصنفها الأمم المتحدة في مقدمة الدول المتطورة جدًا في مجال الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم (UN, 2020).

وقد حرصت سلطنة عمان على أن تسير في ركب تلك الدول، جاء ذلك بعد إقرار الإستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي والحكومة الإلكترونية في مايو 2003م؛ فقد حث السلطان قابوس - رحمه الله - في خطابه في مجلس عمان في نوفمبر 2008م، المؤسسات الحكومية على ضرورة توفير الخدمات الحكومية إلكترونيًا بهدف رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام، وتحسين جودة الخدمات الحكومية وطرق تقديمها، وضمان توافرها مع أهداف تبسيط إجراءات الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال والمؤسسات الحكومية (عمّاننا، 2020م).

كذلك أكد مجلس الوزراء الموقر مرارًا على أهمية التحول إلى الحكومة الإلكترونية؛ حيث أكد المجلس في جلسته رقم 8/ 2012 بتاريخ 28 فبراير 2012م على تقييم قدرة الوزارات والجهات الحكومية على تقديم خدماتها إلكترونيًا، وتمكينها من تطبيق خطة التحول للحكومة الإلكترونية.

وقد عملت وزارة العمل على تحديث وتطوير خدماتها انسجامًا مع متطلبات التحول للحكومة الإلكترونية وتقديمها للقوى العاملة الوطنية وللقطاع الخاص والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة، ولتحقيق ذلك قامت الوزارة بالتكامل مع (18) جهة حكومية، من خلال إتاحة الفرصة لتبادل المعلومات المشتركة؛ بهدف الاستغناء عن المصادر الورقية المطلوبة من المراجعين عند تقديم الطلبات لدى الوزارة وتقليل زيارات المراجعين للوزارة، وزيادة سرعة تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية وتبسيط واختصار الإجراءات المطولة، وتقليل الفترة الزمنية لإنجاز المعاملات الحكومية المختلفة. وبذلك تقدم الوزارة خدمات حكومية إلكترونية متكاملة للمواطنين والمقيمين من خلال عدة قنوات، مثل: بوابة الوزارة الإلكترونية، تطبيق الهاتف الذكي "نعمل".

يتطلب التحول من نظام التوثيق الورقي إلى نظام الوثائق الإلكترونية فهمًا عميقًا لخصائص النظام الجديد؛ لضمان نجاحه لاسيما أن ما نسبته 65% من تجارب الحكومة الإلكترونية في العالم لاقت فشلًا ذريعًا؛ بسبب عدم فهم تلك الخصائص، ولا شك أن هذا الفهم لا يتحقق إلا بإجراءات وخطوات رائدة هادفة لنشر الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع من جهة، والقائمين على الوظائف الحكومية من جهة أخرى؛ ليتحول المجتمع برمته إلى مجتمع المعرفة، وبالتالي فلا بد من توفير البيئة الملائمة والمشجعة على عملية التحول إلى نظام الوثائق الإلكتروني. ولا يكفي توفير البيئة الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتحول إلى نظام الوثائق الإلكترونية بل إن توفير البيئة التمكين الشاملة يأتي في مقدمة أولويات عملية التحول (الزامل، 2013م).

ومن أجل توفير هذه البيئة الداعمة لا بد من تعديل القوانين والتشريعات بما يتلاءم مع عملية التحول، وإلغاء كل ما يتعارض معها، ثم يأتي دور وسائل الإعلام المختلفة لتوعية المواطنين وغرس فكرة التحول في أذهانهم وتوضيح الهدف منها، وتوفير عناصر البنية التحتية الإلكترونية من شبكات اتصال عالية الكفاءة وشبكة الإنترنت والإنترنت، وذلك لتحقيق الجاهزية الشبكية، وفي الوقت نفسه لا بد من وضع إستراتيجية هادفة لصقل وتهذيب السلوكيات الوظيفية لموظفي القطاع العام بشكل خاص، على أن يرافق ذلك عملية تعديل في الأنظمة واللوائح المتبعة والتي أصبحت جزءًا لا يتجزأ من ثقافة المؤسسات الحكومية، والتي اعتادت استخدام التوثيق الورقي المكتوب في توثيق المعاملات؛ لتتقبل ثقافة جديدة تعتمد على التوثيق الإلكتروني (European Commission, 2020; OECD, 2017).

1,2 مشكلة الدراسة:

في ضوء عمل الباحثة كمدخل بيانات في دائرة عمل الكامل والوافي، وقسم الوثائق بوزارة العمل، ومواكبتها لمشروع التحول الرقمي في برامج الوزارة، وشعورها بالعديد من المشكلات التي تواجه الوزارة في تطبيق وتفعيل هذا النظام، ومن خلال دراسة استطلاعية أجرتها؛ للتعرف إلى تلك المشكلات. فقد أكد مدير مساعد دائرة الوثائق في وزارة العمل؛ أن الوزارة تواجه بعض الصعوبات التي تحد من كفاءة برنامج الوثائق الإلكترونية، وتتمثل في مقاومة العاملين للتغيير من نظام الوثائق الورقية لنظام الوثائق الإلكترونية، وعدم الثقة باستخدامه، إضافة إلى ضعف المهارات التقنية، ومنها مهارات

استخدام الحاسوب والإنترنت لدى الموظفين القدامى، وصعوبة نقل البيانات بين المحافظات.

وقد اتفق ذلك مع نتائج دراسة الغنوصي والهاجري (2016) التي أشارت إلى وجود صعوبات تتعلق بالموارد البشرية تعيق التطبيق الفعال لنظام الوثائق الإلكترونية، وتتمثل في عدم امتلاك العاملين ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية، وعدم وجود عدد كافٍ من الفنيين؛ لدعم العمل الإلكتروني، فضلاً عن عدم إجادة العاملين لاستخدام الحاسوب. واتفقت كذلك مع نتائج دراسة البلوشية، وآخرون، (2020)؛ التي أشارت إلى أن عدم الالتزام بتقييم الوضع في تلك المؤسسات فيما يتعلق بالموارد البشرية المتوفرة، والمستوى الفني والتقني بها، قبل إعداد الإستراتيجية وتعميمها، يشكل عائقاً أمام التطبيق الفعّال لنظام الوثائق الإلكترونية.

وهذا ما أشارت إليه دراسة استطلاعية أجرتها هيئة تقنية المعلومات في السلطنة عام 2018م بأن نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية التي تقدمها وزارة العمل تشكل (25%)، أما نسبة الرضا عن توفر الخدمات الإلكترونية لوزارة العمل من خلال تطبيقات الهواتف، والموقع الإلكتروني بلغت 69% من إجمالي المستفيدين. وخلصت نتائج الاستطلاع إلى أن هناك حاجة للمزيد من التوعية بخدمات وزارة العمل، وكذلك بالتركيز على أهمية التكامل بين الجهات الحكومية لتحقيق الفوائد المرجوة من التحول الإلكتروني، وكذلك ضرورة توفير خدمة دعم الزبائن وذلك لتزايد استخدام الخدمات الحكومية الإلكترونية من قبل الشرائح والفئات المختلفة (هيئة تقنية المعلومات، 2018).

إضافة إلى تقرير مشروع تدريب موظفي الخدمة المدنية في مجال تقنية المعلومات، الذي كشف أن ما نسبته 11% فقط من موظفي وزارة العمل قد تلقوا التدريب؛ أي ما يقدر بـ (219) موظفاً من أصل (1930) موظف في الوزارة، (56) موظف منهم فقط من أكملوا التدريب حتى نهايته، ويهدف هذا المشروع إلى تطوير مهارات موظفي الخدمة المدنية في مجال تقنية المعلومات لتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً (وزارة التقنية والاتصالات، 2020).

كما كشف تقرير تقييم الجاهزية العامة للتحول للحكومة الإلكترونية في وزارة العمل أن نسبة الجاهزية العامة تشكل ما نسبته 55% من الجوانب العامة والعوامل الأساسية التي ينبغي أن تتوفر لديها لتفعيل كافة الإجراءات اللازمة للوصول إلى المرحلة الرابعة من التحول الإلكتروني وقيادة عملية التحول بصورة شاملة وفعالة؛ حيث يشكل التنظيم وإدارة التحول ما نسبته 19%، والموارد البشرية 9%، ومكنة العمل 11%، والتوافق مع المعايير القياسية 13%، وتوثيق العمليات وهندستها 3%. كما كشف التقرير أن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوزارة للمستفيدين لا تشكل سوى 14% من خدمات الوزارة في حين تقدم 82% من خدماتها بطريقة تقليدية، و 11% منها بطريقة تقليدية متطورة (وزارة العمل، 2020م). وعليه؛ تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: "ما اتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل نحو تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية؟"

1,3 هدف الدراسة:

الكشف عن اتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل نحو تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية، بمحافظة جنوب الشرقية في

سلطنة عمان.

2, الإطار النظري:

2,1 نظام الوثائق الإلكترونية

يعرف نظام الوثائق الإلكترونية بأنه: استخدام التكنولوجيات الرقمية لتحقيق تحول في العمليات الحكومية على الوجه الذي يُحسن الفاعلية والفعالية ومستوى تقديم الخدمة (4, 2005, Forman). وتعرفه الأمم المتحدة بأنه: "استخدام الانترنت والويب؛ لتقديم الخدمات والمعلومات الحكومية للمواطنين (1, 2002, UN).

ويعرفه البنك الدولي بأنه: "استخدام المؤسسات الحكومية لتقنيات المعلومات التي لديها القدرة على تغيير العلاقات مع المواطنين والشركات والأجهزة الحكومية الأخرى، والتي بإمكانها تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين بشكل أفضل، وتحسين التفاعل مع قطاع الأعمال والصناعة، وتمكين المواطنين من خلال الوصول إلى المعلومات، وإدارة حكومية أكثر فعالية، سعيًا إلى تقليل الفساد، وزيادة الشفافية، وزيادة الراحة، ونمو الإيرادات، وخفض التكاليف (World Bank, 2009, 2). فيما تعرفه منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بأنه "استخدام الحكومة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة وتطبيقها على جميع الوظائف الحكومية (2, 2001, OECD).

أهمية الحكومة الإلكترونية:

أ. تسريع وتطوير وتسيير الشؤون الاقتصادية والاجتماعية والإدارية في الدولة.

ب. دفع عجلة التنمية، وتعزيز الاقتصاد الوطني.

ت. فتح قنوات جديدة للاستثمار أمام المواطنين في القطاعين العام والخاص.

ث. إيجاد فرص وظيفية جديدة للمواطنين.

ج. تقديم خدمات متميزة للمستفيدين وتحقيق رضاهم.

ح. تطوير وتبسيط الأداء وسرعة الإنجاز.

المراحل الرئيسة لتنفيذ الحكومة الإلكترونية:

يرى نموذج الأمم المتحدة، وكذلك نموذج البنك الدولي أن تنفيذ مبادرة الحكومة الإلكترونية هي عملية مستمرة، يتم من خلالها إطلاق وتنفيذ مبادرة الحكومة الإلكترونية، وقد تمكنت الأمم المتحدة من تمييز خمس مراحل لتقدم مبادرة الحكومة الإلكترونية، وهي:

أ. مرحلة البزوغ: حيث يكون في هذه المرحلة حضور رسمي للحكومة في مجموعة من المواقع الإلكترونية المنعزلة بعضها

عن بعض، ويتم من خلالها نشر بعض المعلومات المحدودة التي لا تتغير إلا نادراً.

ب. مرحلة التحسن: يزداد في هذه المرحلة عدد المواقع الإلكترونية، ويجرى تحديث معلوماتها باستمرار، ويغلب على المحتوى الطابع الديناميكي.

ت. مرحلة التفاعل: ويتاح في هذه المرحلة الحصول على النماذج الإلكترونية والتواصل عبر البريد الإلكتروني مع الموظفين والمسؤولين الحكوميين والتفاعل عبر المواقع الإلكترونية، وإرسال الطلبات إلى الحكومة.

ث. مرحلة المعاملات: يتم في هذه المرحلة دفع كلفة المعاملة إلكترونياً وإتمام جميع المعاملات إلكترونياً.

ج. مرحلة التكامل: حيث تتكامل في هذه المرحلة الخدمات الإلكترونية عبر الجهات الحكومية، على نحو يخفي الحدود بين الجهات الحكومية ويمكن المستخدم من طلب الخدمات والحصول عليها إلكترونياً دون الحاجة للمتابعة مع كل وزارة على حدة (OECD, 2017).

جاهزية الحكومة الإلكترونية:

هناك مؤشرات تفاعلية لقياس مدى نضج البرامج الإلكترونية، ومدى جاهزيتها لتقديم خدمات تنال رضا المستفيدين، من هذه المؤشرات؛ مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية (في العبود، 2018)، الذي يعتمد على ثلاثة محاور رئيسية، هي:

أ. مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI): ويركز على تأمين التبادل الآمن للمعلومات والخدمات وقياس النضج والكفاءة للحكومة فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية.

ب. مؤشر البنية التحتية للاتصالات (Til): يقيس مدى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال قياس عدد أجهزة الحاسوب ومستخدمي الإنترنت وعدد خطوط الهاتف الثابت والمتحرك لكل ألف من السكان.

ت. رأس المال البشري (HCI): يقيس مدى قدرة الفرد على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتحديد وتقييم المعايير والمؤشرات الخاصة ببرامج الحكومة الإلكترونية بصفة دورية كمؤشر معدل محو الأمية الرقمية، ونسبة الالتحاق في التعليم، ومتوسط سنوات الدراسة وعدد سنوات الدراسة في التعليم العام (المبعضين، 2020م).

2,2 الدراسات السابقة:

دراسة العزب، (2018): هدفت التعرف على أثر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين". لتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من (582) موظفًا وموظفة، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل تضخم التباين، والتباين المسموح به، ومعامل الالتواء، وتحليل التباين، الانحدار المتعدد، الانحدار المتعدد التدريجي.

وقد بينت النتائج أن مستوى إدراك العاملين في أجهزة الخدمة المدنية نحو توفر الموارد البشرية المؤهلة للحكومة الإلكترونية وتوفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية؛ جاء بدرجة متوسطة، وجاء مستوى إدراك العاملين في أجهزة الخدمة المدنية نحو نوع الخدمة المقدمة بدرجة مرتفعة. وأن توفر الموارد البشرية المؤهلة للحكومة الإلكترونية وتوفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية لها دور في تحسين نوع الخدمة المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية.

دراسة العلوان، (2017): هدفت التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على القدرات الإبداعية لموظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية. وتأثير ذلك على أبعاد القدرات الإبداعية للموظفين (الأصالة، الطلاقة، المرونة، والحساسية للمشكلات)، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (194) موظف جهاز حكومي، مستخدمًا الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات المتغيرات التابعة، اختبار استقلال الأخطاء العشوائية، تحليل الانحدار الخطي البسيط. وقد بينت النتائج أن مدى استخدام الأجهزة الحكومية لتكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية بمدينة الدمام جاء بمستوى عالٍ، وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لاستخدام الأجهزة الحكومية السعودية بمدينة الدمام لتكنولوجيا الجيل الثاني من الحكومة الإلكترونية على أبعاد القدرات الإبداعية للموظفين (الأصالة، الطلاقة، المرونة، والحساسية للمشكلات).

دراسة (Salmi & Norlena, 2016) بعنوان: "تحليل الحكومة الإلكترونية: حالة سلطنة عُمان". هدفت إلى التحقق من رغبة المواطنين في استخدام الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحثون المنهج الوصفي، واستخدموا الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية من عينة عشوائية من المستفيدين، وبعد أن قاموا بجمع البيانات وترميزها، قاموا بمعالجتها إحصائيًا عبر برنامج الرزم الإحصائية SPSS مستخدمًا الأساليب الإحصائية التالية: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية؛ حيث توصلت النتائج إلى أن التعاون مع الشركات المختصة المشهورة في مجال الخدمات الإلكترونية والحكومة الإلكترونية من يعزز العلاقة بين الحكومة والمواطنين، كما أظهرت النتائج أن التركيز على تعزيز وتثقيف المواطنين حول الخدمات الإلكترونية المقدمة من خلال تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية من شأنها تعزيز الثقة والتغلب على الحواجز بين الأفراد والتكنولوجيا.

دراسة الغنوصي والهاجري، (2016): هدفت التعرف على صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس التعليم العام من وجهة نظر مديري المدارس ومساعدتهم في سلطنة عمان ودولة الكويت، ومعرفة فيما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن أن تعزى للمتغيرات (النوع الاجتماعي، والوظيفة، والدولة)؛ ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، واستخدموا الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (274) موظفًا، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية من مجتمع الدراسة. وبعد أن قاموا بجمع البيانات وترميزها، قاموا بمعالجتها إحصائيًا عبر الأساليب الإحصائية التالية: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار ت، وقد بينت

النتائج الفحوة الثقافية الإلكترونية في المرتبة الأولى كأعلى الصعوبات، ثم محور الموارد المالية، يليه محور الموارد البشرية، ثم محور الأنظمة والتشريعات، وحل أخيراً محور دعم الإدارة العليا، كما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين البلدين وذلك لصالح دولة الكويت.

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها

لتحقيق أغراض البحث، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كونه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة، أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (سليمان، 2010).

3,1 مجتمع الدراسة وعينتها

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المديرية العامة للعمل بمحافظة جنوب الشرقية في سلطنة عمان، في جميع المستويات الإدارية، والبالغ عددهم (86) فرداً، منهم (56) موظفاً، و(30) موظفة.

عينة الدراسة: نظراً لقلّة عدد أفراد مجتمع الدراسة، فقد وزعت الباحثة الرابط الإلكتروني لأداة الدراسة (الاستبيان) على جميع مفردات مجتمع الدراسة بطريقة المسح الشامل، وقد بلغ عدد المستجيبين (71) فرداً، أي ما نسبته (82.6%) من مجتمع الدراسة المستهدف، منهم (43) موظفاً، و(28) موظفة.

العينة الاستطلاعية: قامت الباحثة بتطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من (30) موظفاً وموظفة، بهدف ضبط الاستبانة، والتحقق من صدقها وثباتها قبل التطبيق على عينة الدراسة الفعلية.

3,2 أداة الدراسة:

لتحقيق أغراض الدراسة قامت الباحثة بتصميم وبناء الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي لجمع البيانات من عينة الدراسة؛ في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة. حيث تكونت الاستبانة على النحو الآتي:

أ. البيانات الشخصية، التي شملت: النوع الاجتماعي، سنوات الخدمة، المستوى الدراسي، عدد الدورات في مجال الحكومة الإلكترونية، المسمى الوظيفي.

ب. القسم الأول: تضمن اتجاهات الموظفين نحو تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية؛ وقد تكونت النسخة الأولية من هذا القسم من (32) فقرة موزعة على خمسة مجالات هي: تحسين الخدمات العامة، تحسين الكفاءة الإدارية، تحسين السلوك الأخلاقي، تحسين الثقة في الحكومة، تحسين القيمة الاجتماعية.

3,3 صدق وثبات أداة الدراسة:

أولاً: الصدق الظاهري (المحكّمين): قامت الباحثة بعرض النسخة الأولية من أداتي الدراسة على (11) محكماً في

تخصصات: (إدارة الأعمال، الإدارة الإلكترونية، الإدارة العامة، الإدارة التربوية، ريادة الأعمال، الجودة الشاملة، القياس والتقويم، علم النفس، الإحصاء التطبيقي)، من أعضاء الهيئات التدريسية بجامعة عدة في: (بريطانيا، تركيا، سلطنة عُمان، السعودية، فلسطين، الأردن)، وذلك للحكم على مدى ملائمة فقرات الاستبانة للمستجيبين، ومدى وضوح صياغتها اللغوية وملاءمتها لعينة الدراسة، ومدى تمثيلها للمجالات التي تقيسها، وكان هناك نسبة اتفاق أكثر من (85%)؛ وقد تم تعديل الأخذ بجميع الملاحظات المحكمين.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

يعني معامل الاتساق الداخلي (بيرسون) درجة ارتباط كل فقرة من فقرات المقياس مع المحور الذي تنتمي إليه، للتأكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وتم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (30) موظفًا وموظفة، وتم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وتم استخراج معامل ارتباط بيرسون. والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول (3,1) معامل ارتباط بيرسون لعبارات محور موقف الموظفين نحو تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
المجال الأول: تحسين الخدمات العامة							
1	0544**	2	.733**	3	.724**	4	0682**
5	0755**	/	/	/	/	/	/
المجال الثاني: تحسين الكفاءة الإدارية							
6	.847**	7	.851**	8	.922**	9	.619**
10	.862**	11	.862**	/	/	/	/
المجال الثالث: تحسين السلوك الأخلاقي							
12	.718**	13	.822**	14	0796**	15	.673**
16	.740**	17	.635**	/	/	/	/
المجال الرابع: تحسين الثقة في الحكومة							

0877**	21	0.918**	20	.865**	19	.756**	18
	/	0798**	24	.798**	23	.873**	22
المجال الخامس: تحسين القيمة الاجتماعية							
.836**	28	.853**	27	.849**	26	.761**	25
.913**	32	.830**	31	.789**	30	.823**	29

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.01$

يتضح من الجدول (3,1) أن جميع معاملات الارتباط بين فقرات الاستبانة والمجالات المنتمة لها دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يعني أن الفقرات متسقة داخلياً.

ثالثاً: الصدق البنائي:

يشير الصدق البنائي إلى مدى تمثيل فقرات الاستبانة أو بعبارة أخرى مدى تحقق الأهداف التي تريد الاستبانة الوصول إليها. ويبين الصدق البنائي مدى ارتباط كل مجال من مجالات الاستبانة بالدرجة الكلية لها. والجدول (3,2) يوضح ذلك.

أولاً: الصدق البنائي لمجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمقياس:

جدول (3,2) الارتباط البنائي لدرجة لكل مجال مع الدرجة الكلية للاستبانة

م	المجال	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المحور الأول	تحسين الخدمات العامة	0.884**	0.000
	تحسين الكفاءة الإدارية	0.891**	0.000
	تحسين السلوك الأخلاقي	0.681**	0.000
	تحسين الثقة في الحكومة	0.912**	0.000
	تحسين القيمة الاجتماعية	0.863**	0.000

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.01$

يبين جدول رقم (3,2) أن جميع معاملات الارتباط بين مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمقياس، كانت دلالة

إحصائيا، وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة متسقة من حيث البناء.

3,3,1 ثبات أدوات الدراسة:

يقصد بثبات المقياس مدى الاتساق بين النتائج التي تُجمع من خلال إعادة تطبيق مقياس المرونة المعرفية نفسها على الأفراد أنفسهم تحت الظروف نفسها أو ظروف مشابهة إلى أكبر قدر ممكن. وقد قامت الباحثة بالتحقق من ثبات أدوات الدراسة الحالية باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ. حيث يشير ارتفاع قيمة ألفا كرونباخ إلى أكثر من (0.7) مما يعني ثبات المقياس وصلاحيته لقياس ما وضع من أجله. والجدول (3,3) يوضح ذلك.

ثبات الاستبانة بطريقة ألفا كرونباخ:

تم حساب معامل ألفا من خلال التطبيق المزدوج على عينة تجريبية ذاتها، خلال فترة أسبوعين، النتائج كما يلي:

جدول (3,3) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات القسم الأول

م	المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	تحسين الخدمات العامة	5	0,702
2	تحسين الكفاءة الإدارية	6	0,910
3	تحسين السلوك الأخلاقي	6	0,826
4	تحسين الثقة في الحكومة	7	0,930
5	تحسين القيمة الاجتماعية	8	0,932
	معدل فقرات المحور الأول	32	0,960

يتضح من النتائج الموضحة في جدول أعلاه، أن قيمة معامل ألفا لجميع مجالات الاستبانة في قسمها الأول قد تتراوح ما بين (0,702 – 0,932)، وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل (0,960). وهذا يطمئن الباحثة حول ثبات الاستبانة بشكل كلي. بذلك تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، والتأكد من الاستبانة بشكل نهائي، بحيث يمكن تطبيقها على عينة الدراسة الفعلية.

3,4 المعالجة الإحصائية:

قامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS في تحليل البيانات، واستخراج النتائج باستخدام الأساليب

الإحصائية التالية:

أ. التحليل الوصفي لقياس المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لعبارات الاستبيان.

ب. معامل ارتباط بيرسون "Pearson - Linear Correlation" لحساب الاتساق الداخلي، والصدق البنائي للاستبانة ومجالاتها.

ت. معامل الثبات باستخدام ألفا كرونباخ "Cronbach's alpha" لحساب ثبات الاستبانة ومجالاتها.

4. نتائج الدراسة:

النتائج المتعلقة بالسؤال: ما اتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل بمحافظة جنوب الشرقية في سلطنة عمان نحو تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والمستوى لجميع مجالات "اتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل بمحافظة جنوب الشرقية في سلطنة عمان نحو تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية"، والجدول (4,1) يوضح النتائج:

جدول (4,1) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومستوى الاتجاه لمجالات القسم الأول من الاستبانة

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتجاه
1	تحسين الخدمات العامة	3.9437	.64956	مرتفع
2	تحسين الكفاءة الإدارية	4.0822	.68999	مرتفع
3	تحسين السلوك الأخلاقي	3.8944	.72771	مرتفع
4	تحسين الثقة في الحكومة	4.0262	.69790	مرتفع
5	تحسين القيمة الاجتماعية	3.8081	.74367	مرتفع
	المعدل الإجمالي	3.9445	.61906	مرتفع

يتضح من جدول (4,1) أن معدل اتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل، نحو تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية كان بمستوى مرتفع، بلغ المتوسط (3,9). جاء مجال تحسين الكفاءة الإدارية في المرتبة الأولى وبمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي (4,1)، وانحراف معياري (0,689)، يليه في المرتبة الثانية مجال "تحسين الثقة في الحكومة" بمتوسط حسابي (4,02) وانحراف معياري (0,697)، وبمستوى مرتفع، وجاء في المرتبة الثالثة مجال "تحسين الخدمات العامة" بمتوسط (3,9)،

وانحراف (0,649)، وبمستوى مرتفع. وجاء أخيراً مجال "تحسين القيمة الاجتماعية" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3,8) وانحراف معياري (0.743).

نتائج تحليل فقرات القسم الأول من الاستبانة "اتجاهات الموظفين نحو تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية:

المجال الأول: تحسين الخدمات العامة

جدول (4,2) المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات مجال تحسين الخدمة العامة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتجاه
1	توفر الحكومة الإلكترونية خدماتها للمستخدمين بشكل أسرع وأسهل.	3.58	1.167	متوسط
2	يساهم مشروع الحكومة الإلكترونية في القضاء على ظاهرة طوابير الانتظار.	4.17	.828	مرتفع
3	يمكن نظام الدفع الإلكتروني المستخدمين من دفع الضرائب والرسوم الحكومية.	4.07	.990	مرتفع
4	إنجاز الخدمات العامة إلكترونياً يكون أكثر دقة وإتقاناً من الإنجاز اليدوي	4.10	.740	مرتفع
5	يساعد نظام الحكومة الإلكترونية في تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور، وتأمين كافة خدمات الدعم والمساندة لهم أثناء تقديم الخدمة.	3.80	.920	مرتفع
	الإجمالي	3.9437	.64956	مرتفع

يتضح من جدول أعلاه، أن المتوسط لمجال "تحسين الخدمة العامة" بلغ (3,943) بانحراف معياري (0,649)، وهذا يعني أن اتجاهات الموظفين نحو تحسين الخدمة العامة كانت مرتفعة. احتلت الفقرة رقم (2) التي تنص على: "يساهم مشروع الحكومة الإلكترونية في القضاء على ظاهرة طوابير الانتظار" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,17)، وبمستوى مرتفع. كما احتلت الفقرة (4) التي تنص على: "إنجاز الخدمات العامة إلكترونياً يكون أكثر دقة وإتقاناً من الإنجاز اليدوي لها"، المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,10)، وبمستوى مرتفع.

احتلت الفقرة رقم (1) المرتبة الأخيرة، التي تنص على "توفر الحكومة الإلكترونية خدماتها للمستخدمين بشكل أسرع وأسهل"، بمتوسط حسابي (3,58)، وبمستوى متوسط.

المجال الثاني: تحسين الكفاءة الإدارية

جدول (4,3) استجابات العينة لفقرات مجال تحسين الكفاءة الإدارية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	يسهل نظام الحكومة الإلكترونية الإجراءات المتبعة بين المؤسسات الحكومية.	4.18	.743	مرتفع
2	يسهل نظام الحكومة الإلكترونية الإجراءات بين المؤسسات الحكومية وغير الحكومية.	4.06	.791	مرتفع
3	يساهم نظام الحكومة الإلكترونية رفع كفاءة وزارة العمل وأسلوب الرقابة والمتابعة فيها.	3.94	.908	مرتفع
4	يوفر نظام الحكومة الإلكترونية الجهد والوقت في إنجاز معاملات المستفيدين.	4.27	.736	مرتفع
5	يمكن الاعتماد على بوابة البيانات المفتوحة في الوصول إلى بيانات دقيقة وحديثة تساعد في عملية التخطيط طويل المدى.	3.90	.897	مرتفع
6	تساهم الحكومة الإلكترونية بشكل فعال في تطوير العمل الحكومي.	4.14	.867	مرتفع
الإجمالي		4.0822	.68999	مرتفع

يتضح من جدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي لمجال "تحسين الكفاءة الإدارية" بلغ (4,08) بانحراف معياري (0,689). وهذا يعني أن اتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل بمحافظة جنوب الشرقية في سلطنة عمان نحو تحسين الكفاءة الإدارية مرتفعة بشكل عام.

احتلت الفقرة رقم (4) التي تنص على: "يساعد نظام الحكومة الإلكترونية على توفير الجهد والوقت في إنجاز معاملات المستفيدين" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,27)، وبمستوى مرتفع. كما احتلت الفقرة رقم (1) التي تنص على: "يساهم نظام الحكومة الإلكترونية في تسهيل الإجراءات المتبعة بين المؤسسات الحكومية" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,18)، وبمستوى مرتفع أيضاً. وقد احتلت الفقرة رقم (5) "يمكن الاعتماد على بوابة البيانات المفتوحة في الوصول إلى بيانات دقيقة وحديثة تساعد في عملية التخطيط طويل المدى" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3,9)، وبمستوى مرتفع.

المجال الثالث: تحسين السلوك الأخلاقي

جدول (4,4) استجابات العينة لفقرات مجال تحسين السلوك الأخلاقي

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتجاه
1	يقلل نظام الحكومة الإلكترونية من دور الوساطة في إنجاز المعاملات.	3.69	1.116	مرتفع
2	تساهم الحكومة الإلكترونية في القضاء على الفساد الإداري.	3.77	.974	مرتفع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتجاه
3	تساهم الحكومة الإلكترونية في القضاء على الفساد المالي	3.87	.999	مرتفع
4	تعزز الحكومة الإلكترونية مبادئ الحكم الرشيد.	4.04	.801	مرتفع
5	يتم تقديم الخدمات من خلال نظام الحكومة الإلكترونية دون التمييز بين المنتفعين.	3.87	.861	مرتفع
6	يتم اتباع إجراءات محددة منصوص عليها في النظام الإلكتروني عند تقديم الخدمة للمستخدمين.	4.11	.728	مرتفع
	الإجمالي	3.8944	.72771	مرتفع

يتضح أن المتوسط الحسابي لمجال "تحسين السلوك الأخلاقي"؛ بلغ (3,89) بانحراف معياري (0,727). ويعني أن اتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل نحو تحسين السلوك الأخلاقي مرتفعة بشكل عام.

احتلت الفقرة رقم (6): "يتم اتباع إجراءات محددة منصوص عليها في النظام الإلكتروني عند تقديم الخدمة للمستخدمين" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,11)، وبمستوى مرتفع. وكذلك الفقرة رقم (4) التي تنص على: "تساهم الحكومة الإلكترونية في القضاء على الفساد المالي، يتم تقديم الخدمات من خلال نظام الحكومة الإلكترونية دون التمييز بين المنتفعين" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,04)، وبمستوى مرتفع.

كانت أدنى فقرة في هذا المجال، هي الفقرة رقم (1) التي تنص على: "يقلل نظام الحكومة الإلكترونية من دور الوساطة في إنجاز المعاملات" احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3,69)، وبمستوى مرتفع.

المجال الرابع: تحسين الثقة في الحكومة

جدول (4,5) استجابات العينة ل فقرات مجال تحسين الثقة في الحكومة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتجاه
1	أسهمت نتائج الحكومة الإلكترونية في تشجيع الاستثمار المحلي في السلطنة.	3.75	.906	مرتفع
2	أسهمت نتائج الحكومة الإلكترونية في تشجيع الاستثمار الأجنبي في السلطنة.	3.75	.874	مرتفع
3	أداء الخدمات الإلكترونية بجودة عالية يحقق الزيادة في ثقة المستخدمين.	4.08	.967	مرتفع
4	الخدمات الإلكترونية الجيدة تحقق رضا المستخدمين عن الإجراءات الحكومية.	4.21	.773	مرتفع
5	تساهم الحكومة الإلكترونية في بناء الثقة بين المواطن والحكومة.	4.01	.886	مرتفع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتجاه
6	نظام الحكومة الالكترونية يدعم الشفافية بين الحكومة ومؤسسات المجتمع المدني.	4.14	.761	مرتفع
7	يوفر نظام الحكومة الإلكترونية أمن معلومات ويضمن حماية بيانات المستخدمين.	4.24	.801	مرتفع
الإجمالي		4.0262	.6979	مرتفع

يتضح من جدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمجال "تحسين الثقة في الحكومة" بلغ (4,02) بانحراف معياري (0,697). وهذا يعني أن اتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل بمحافظة جنوب الشرقية في سلطنة عمان نحو تحسين الثقة في الحكومة مرتفعة بشكل عام.

ويتبين أيضاً أن أعلى فترتين في هذا المجال، هما: الفقرة رقم (7) التي تنص على: "يعمل نظام الحكومة الإلكترونية بنظام أمن معلومات يضمن حماية البيانات الشخصية للمستخدمين" احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,24)، وبمستوى مرتفع. والفقرة رقم (4) التي تنص على: "أداء الخدمات الإلكترونية بجودة عالية يحقق الرضا عن الإجراءات والعمليات الحكومية لدى المستخدمين" احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,21)، وبمستوى مرتفع. وجاءت الفقرتان (1و2) أخيراً بمتوسط حسابي (3,75)، وبمستوى مرتفع.

المجال الخامس: تحسين القيمة الاجتماعية

جدول (4,6) استجابات العينة لفقرات مجال تحسين القيمة الاجتماعية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاتجاه
1	يساهم نظام الحكومة الإلكترونية في المساواة بين الجنسين في تلقي الخدمة العامة.	4.24	.726	مرتفع
2	نظام الحكومة الالكترونية يأخذ بأراء المواطنين عند صنع القرار ورسم السياسات.	3.45	1.285	وسط
3	تساعد الحكومة الإلكترونية في الاندماج الاجتماعي لكبار السن.	3.73	.999	مرتفع
4	تساعد الحكومة الإلكترونية في الاندماج الاجتماعي للأطفال.	3.61	.902	وسط
5	تساعد الحكومة الإلكترونية اندماج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.	3.87	.893	مرتفع
6	تساعد الحكومة الإلكترونية في الاندماج الاجتماعي للعاطلين عن العمل.	3.72	1.003	مرتفع
7	تضمن الحكومة الإلكترونية وصول الخدمة إلى مختلف فئات المجتمع دون استثناء.	3.82	.883	مرتفع
8	تخلق الحكومة الإلكترونية مجتمعاً رقمياً متقارباً باستخدامها تقنيات الاتصالات.	4.03	.845	مرتفع
الإجمالي		3.8081	.74367	مرتفع

يتضح أن المتوسط الحسابي لمجال "تحسين القيمة الاجتماعية" بلغ (3,8) بانحراف معياري (0,743)، وهذا يعني أن

اتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل نحو تحسين القيمة الاجتماعية مرتفعة بشكل عام. حيث احتلت الفقرة رقم (1): "يساهم نظام الحكومة الإلكترونية في المساواة بين الجنسين في تلقي الخدمة العامة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,24)، وبمستوى مرتفع. احتلت المرتبة الثانية الفقرة (8): "تخلق الحكومة الإلكترونية مجتمعًا رقميًا متقارب بفضل استخدامها لتقنيات الاتصالات" بمتوسط حسابي (4,03)، وبمستوى مرتفع.

كانت أدنى فقرة: هي الفقرة (2): "نظام الحكومة الإلكترونية يأخذ آراء المواطنين بعين الاعتبار عند صنع القرار ورسم السياسات"، التي احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط قدره (3,45)، وبمستوى وسط.

لقد بينت الجداول (4,1)، إلى (4,6) أن المتوسط الحسابي الكلي لاتجاهات موظفي المديرية العامة للعمل نحو تفعيل نظام الوثائق الإلكترونية جاء بمستوى مرتفع، بلغ (3,9). وتعزو الباحثة ذلك إلى توجه قيادة السلطنة والحكومة إلى التحول الرقمي من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية، والاندماج مع النظام العالمي، والاستفادة من مزايا الحكومة الإلكترونية سواء على صعيد التنمية الاقتصادية وصعيد خدمة المواطنين، وهو ما انعكس على مستوى تطبيق الحكومة الإلكترونية في السلطنة التي احتلت المركز الخامس عربيًا في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتحسين الأداء الإداري للحكومة وبالتالي تحسين مستوى تعامل الموظفين، مما ساهم في تعزيز ثقة المواطنين في أداء الحكومة.

قائمة المراجع:

- البلوشية، نوال بنت علي؛ الحراصي، نلهان بنت حارث؛ العوفي، علي بن سيف (2020). مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات، مج2020، ع1، ج2، 1-15.
- الزامل، أحمد محمود أحمد. (2013). فعالية الاستراتيجيات التمكينية لإنجاح الحكومة الإلكترونية. شؤون اجتماعية: جمعية الاجتماعي ينفي الشارقة، مج30، ع117، 177 - 183.
- سليمان، ابراهيم (2010). الحكومة الإلكترونية. عمان، الأردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- سليمان، شريفة رحمة الله. (2013). دور الاتصال والعلاقات العامة في الحكومة الإلكترونية: دراسة حالة على إمارة دبي. شؤون اجتماعية: جمعية الاجتماعي ينفي الشارقة، مج30، ع118، 219 - 224.
- العبود، فهد بن ناصر (2018). الحكومة المتكاملة. الرياض، السعودية: دار العبيكان للنشر.
- العزب، حسين محمد عقيل. (2018). المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين. مجلة المنارة للبحوث والدراسات: جامعة آل البيت - عمادة البحث العلمي، مج24، ع1، 291 - 345.
- عطير، ربيع شفيق لطفى. (2015). واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة فلسطين التقنية، حضوري وسبل تطويرها. المجلة

الفلسطينية للتعليم المفتوح والتعلم الإلكتروني: جامعة القدس المفتوحة، مج5، ع9، 81 - 120.

العلوان، جعفر بن أحمد. (2017). أثر استخدام تكنولوجيا الجيل الثاني للحكومة الإلكترونية على القدرات الإبداعية لموظفي الأجهزة الحكومية بمدينة الدمام بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - عمادة البحث العلمي، ع44، 17 - 82.
عمانا (2020). برنامج التحول الرقمي. تم الاسترجاع بتاريخ 20 يوليو 2020، من:

<https://omanportal.gov.om>

الغنبوصي، سالم بن سليم بن محمد، والهاجري، سالم سعد. (2016). صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس وزارة التربية والتعليم في كل من سلطنة عمان ودولة الكويت. دراسات - العلوم التربوية: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، مج43، ع2، 535 - 550.

هيئة تقنية المعلومات (2018). نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية بالسلطنة. تم الاسترجاع بتاريخ 7 أغسطس 2020م، على الرابط: <https://www.omandaily.om/?p=603694>

وزارة التقنية والاتصالات (2020). مشروع تدريب موظفي الخدمة المدنية في مجال تقنية المعلومات. تم استرجاعه بتاريخ 7 أغسطس 2020، على الرابط:

https://www.mtc.gov.om/ITAPortal_AR/Pages/Page.aspx?NID=42&PID=189&LID=19

وزارة العمل (2015). تطبيقات إلكترونية واسعة لخدمة القوى العاملة الوطنية والقطاع الخاص. تم استرجاعه بتاريخ، 7 أغسطس، 2020، الرابط: <https://www.facebook.com/manpowergov.om/>

وزارة العمل (2020). تقرير الجاهزية العامة لوزارة العمل. تم استرجاعه بتاريخ، 7 أغسطس، 2020، على الرابط: <https://www.manpower.gov.om/CMSUploadFolder/Site/SliderFiles/MOMP.pdf>

ARABIC REFERENCES IN ROMAN ALPHABET

Albaluwshiatu, Nawal Bint Eulay; Alharasi, Nalhan Bint Harithi; Aleufi, Eallin Bin Sayf (2020). Majalat Dirasat Watiknuluujia Almaelumati, Mij2020, Ea1, Ja2, 1-15.

Alzaamila, 'Ahmad Mahmud 'Ahmadu. (2013). Faeaalit Alastiratijiaat Altamkiniat Li'ijnah Alhukumat Al'iiliktruniati. Shuuwn Aijtimaieati: Jameiat Alajitimaieii Yanfi Alshaariqat, Maj 30, Ea117, 177 - 183.

Sulayman, Abraham (2010). Alhukumat Al'iiliktruniatu. Eaman, Al'urdunu: Dar Yafa Aleilmiat Lilnashr Waltawziei.

Sulayman, Sharifat Rahmat Allahi. (2013). Dawr Alaitisal Walealaqat Aleamat fi Alhukumat Al'iiliktruniati: Dirasat Halat Ealaa 'limate Dibi. Shuuwn Aijtimaieiatin: Jameiat Alajitimaieii Yanfi Alshaariqat, Maj 30, Ea118, 219 - 224.

Aleabudu, Fahd Bin Nasir (2018). Alhukumat Almutakamilatu. Alrayad, Alsaediati: Dar Aleabikan Lilnashri.

Aleazba, Husayn Muhamad Eaqil. (2018). Almutatalabat Al'iidariat Allaazimat Litatbiq Alhukumat Al'iiliktruniat Wa'athariha fi Jawdat Alkhadamat Almuqadamat min 'Ajhizat Alkhidmat Almadaniat Al'urduniyat min Wajhih Nazar Aleamilina. Majalat Almanarat Lilbuhuth Waldirasati: Jameiat Al Albayt - Eimadat Albahth Alealmi, Mij24, Ea1, 291 - 345.

- Eutayr, Rabie Shafiq Litafi. (2015). Waqie Al'iidarat Al'iiliktruniat fi Jamieat Filastin Altaqniatu, Khuduri Wasubul Tatwiriha. Almajalat Alfilastiniat Liltaelim Almaftuh Waltaealum Al'iiliktrunii: Jamieat Alquds Almaftuhati, Mij5, Ea9, 81 - 120.
- Aleulwan, Jaefar Bin 'Ahmadu. (2017). 'Athar Aistikhdam Tiknulujja Aljil Althaani Lilhukumat Al'iiliktruniat Ealaa Alqudrat Al'iibdaeiati Limuazafi Al'ajhizat Alhukumiati Bimadinat Aldamaam Bialmamlakat Alearabiati Alsaediati. Majalat Aleulum Al'iinsaniati Walajjtimaeiati: Jamieat Al'iimam Muhammad Bin Sueud Alaslamiati - Eimadat Albahth Alealmi, Ea44, 17 - 82.
- Eamanuna (2020). Barnamaj Altahawul Alraqmi. Tama Aliastirjae Bitarikh 20 Yuliu 2020.
- Alghanbusi, Salim Bin Sulaym Bin Muhammad, Walhajri, Salim Saeda. (2016). Sueubat Tatbiq Al'iidarat Al'iiliktruniat Bimadaris Wizarat Altarbiati Waltaelim fi Kulin min Saltanat Euman Wadawlat Alkuayti. Dirasat - Aleulum Altarbawati: Aljamieat Al'urduniyat - Eimadat Albahth Alealmi, Mij43, Ea2, 535 - 550.
- Hayyat Tiqniati Almaelumat (2018). Nisbat Aistikhdam Alkhadamati Al'iiliktruniat Alhukumiati Bialsaltanati. Tama Aliastirjae Bitarikh 7 'Aghustus 2020m.
- Wizarat Altaqniati Walaitisalat (2020). Mashru'e Tadrib Muazafi Alkhidmat Almadaniati fi Majalat Taqniati Almaelumati. Tama Aistirjaeuh Bitarikh 7 'Aghustus 2020.
- Wizarat Aleamal (2015). Tatbiqat 'Iiliktruniat Waseat Likhadmit Alquaa Aleamilat Alwataniati Walqitae Alkhasi. Tama Aistirjaeuh Bitarikh, 7 'Aghustus, 2020
- Wizarat Aleamal (2020). Taqir Aljahizati Aleamati Liwizarat Aleamla. Tama Aistirjaeuh Bitarikh, 7 'Aghustus, 2020.

REFERENCE LIST

- European Commission (2020). Communication from the commission to the european parliament, the council, the European economic and social committee and the committee of the regions: Shaping Europe's digital future. Brussels.
- Forman, M. (2005). E-Government: Using IT to transform the effectiveness and efficiency of government, p. 4, <http://www.slideshare.net/Aamir97/egovernment-using-it-to-transform>
- OECD (2017). Key issues for digital transformation in the G20. Report prepared for a joint g20 German presidency/ OECD conference, berlin, Germany, 12 January 2017.
- Salmi, Muatasim & Norlena, Hasnan. (2016). E-Government Analysis: Sultanate of Oman Case. Open Journal of Social Sciences. 04. 35-40.
- UN (2020). E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development. New York: UNON Publishing Services Section.