AL-ʿABQARI
USIM
ISSN 2232-0431 / e-ISSN 2504-8422 **VOL. 22 (1) 2020: 156-186**
UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA Journal of Islamic Social Sciences and Humanities
مجلة الثقافة الإسلامية والإنسانية

Submission date: 03/01/2020 Accepted date: 1/04/2020

جودة الحكومة الإلكترونية وأثرها في بيئة العمل دراسة ميدانية بمكتب وزير الدولة في محافظة ظفار بسلطنة عمان

The Quality of E-Government and Its Impact on the Work Environment Field Study at the Office of the Minister of State in Dhofar Governorate, Sultanate of Oman.

Akram Salim Ali Ghawas, Najib Shelkh Abdisamd
Universiti Sains Islam Malaysia

akram8008@hotmail.com; drnajib@usim.edu.my

ملخص

يتناول هذا المقال جودة الحكومة الإلكترونية وأبعادها، وأثرها في بيئة العمل، ودور مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان في تطبيقيه تتلخص مشكلة الدراسة في عدم تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها على بيئة العمل في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عمان ، لأسباب منها وجود العديد من المعوقات والتحديات; التي تحول دون تفعيل تطبيق الحكومة الإلكترونية , بأن الحكومة الإلكترونية غير فعالة في بعض الولايات والأقسام التابعة لمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان ، وجود قصور في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عمان في تطبيق خدمة أهداف الحكومة الإلكترونية ، لذلك يهدف الباحث إلى مناقشة الحكومة الإلكترونية وأبعادها، ودور مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان. أعتماد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وناقش الموضوع في مبحثين. دللت النتائج على إن استخدام الحكومة الالكترونية وتطبيقها تؤدي إلى خدمات أسرع وبجودة عالية وذلك من خلال تصميم هياكل جديدة تتسم بالمرونة لتتمكن من تعزيز قدرتها على التكيف مع الظروف الطارئة في بيئة عمل , وبما يتوافق مع توقعات الموظفين وحاجات متلقي الخدمة.

كلمات مفتاحية: الحكومة الإلكترونية، بيئة العمل، محافظة ظفار.

Abstract

This article discusses the quality and dimensions of e-government, its impact on the working environment and the role of the Office of the Minister of State in Dhofar Governorate in the Sultanate of Oman in its applications. The problem of the study is that e-government does not apply to the working environment in the office of the Minister of State in the Governorate of Dhofar in the Sultanate of Oman, due to the existence of many obstacles and challenges in activating e-government application. Dhofar in the Sultanate of Oman, the existence of deficiencies in the Office of the Minister of State in Dhofar Sultanate of Oman in the application of the service objectives of e-government. The researcher adopted the analytical descriptive method, and discussed the subject in two sections. The results show that the use and application of e-government leads to faster and higher quality services by designing new flexible structures to enhance their ability to adapt to emergencies in a work environment and in line with the expectations of employees and the needs of service recipients.

Keywords: The E-Government, work environment, Dhofar Governorate.

مقدمة

في ظل التقدم العلمي التقني، أو ما يسمى بالتقنية الرقمية أو الإلكترونية في هذا العصر، اتجهت الدول نحو الاستفادة من هذه التقنية في جميع المجالات ، بما في ذلك المجالات الإدارية، فأدخلت التقنية الرقمية في مجال الإدارة الإلكترونية، وتسعى الحكومات إلى تطبيق هذا النوع من الإدارة، أو ما يُسمى حالياً بالحكومة الإلكترونية في تعاملاتها كافة، للتخلص من الإدارة التقليدية، وذلك لتسهيل الخدمات، التي تقدمها، ولتحسين الإنتاجية، وقد أكد كل من (بيرتوت وآخرين, 2010)، أن بيئة العمل تؤدي دوراً مهماً وأساسياً في تطبيق الحكومة الإلكترونية سوى كان ذلك على مستوى الموظفين، أو المستفيدين من الخدمة، أو المنظمة، ويجب تهيئة هذه القطاعات المختلفة؛ لتقبل التغيرات التي تتطلب بيئة عمل تكون ملائمة، ومشجعة لتطبيق هذا الأسلوب، وتعد بيئة العمل إحدى العوامل المهمة، التي يمكن أن تدعم تبني تطبيق الحكومة الإلكترونية، أو تعيقها.

وتهدف المؤسسات العمانية الحكومية، إلى تطبيق هذه التقنيات الحديثة، وسرعة الاستفادة من مميزاتها الرئيسية كالسرعة في إنجاز المعاملات ودقتها، وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، ومنع الازدحام أمام مكاتب الموظفين، والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وضياعها، وغيرها من المعوقات أو السلبيات، مع تطبيق الحكومة الإلكترونية على العمليات الإدارية.

إنَّ هذه الدراسة تتناول جودة الحكومة الإلكترونية وأثرها في بيئة العمل، وحتى تكون الدراسة قوية، فقد تم تطبيقها ميدانياً على مكتب وزير الدولة في محافظة ظفار بسلطنة عمان، حتى ندرس جوانب القوة، ونظهر جوانب الضعف في الممارسات العملية، إضافة إلى تعميم نتائج هذه الدراسة على المؤسسات العمانية المختلفة.

مشكلة الدراسة

تُعدُّ الحكومة الإلكترونية واحدة من أبرز نتائج الثورة التقنية الرقمية، حيث أدى ظهورها إلى نقلة نوعية في أداء الأعمال، وتقديم الخدمات للمستفيدين، مما شكل ضغطاً على المنظمات بضرورة سرعة التحول في أداء أعمالها، وتغيير خدماتها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني، وهو ما أكدت عليه بعض الدراسات، (برتوت وآخرون, 2010) بوجود حالة ضعف البيئة العمل، أو عدم وجود الوعي الكافي بالحكومة الإلكترونية، مما يؤدي إلى اتساع الفجوة بين العاملين بالمنظمة من جهة، وبين القائمين على تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية من جهة أخرى، وقد يكون مقاومتهم لهذا التغير ناتج عن ضعف إمكانية بيئة العمل المناسبة لهم، وخوفهم من فقدان وظائفهم، مما يؤدي إلى الفشل في التحول إلى تطبيق الحكومة الإلكترونية. وقد يُعزى السبب إلى عدم الاستفادة من مساهمة الأكاديميين وما يقدمونه من توصيات بحوثهم ونتائجها، وهذا ما أكدته دراسة (الهدابي, 2015) التي توصلت إلى وجود عدد من المعوقات، التي تمنع تطبيق الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان، مثل: ضعف البنية التحتية الاستراتيجية المتمثلة في بيئة العمل، وضعف شبكة الاتصالات المتمثلة، في شبكة الانترنت، وانخفاض عدد مستخدمي الانترنت، إضافة إلى وجود المعوقات البشرية والمالية والتكنولوجيا، وقد أكدت دراسة (جبر

,2002) أن تبني الحكومة الإلكترونية يؤثر في العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب، والمستفيدين وأعمالهم من جانب آخر، ومن هنا، يتضح وجود مشكلة، دعت الباحث إلى اجراء هذه الدراسة، حيث يحاول الباحث تسليط الضوء على تطبيق جودة الحكومة الإلكترونية، وأثرها في بيئة العمل، وستكون دراسة ميدانية لمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان.

حدود الدراسة

تناولت هذه الدراسة جودة الحكومة الإلكترونية، وأثرها في بيئة العمل في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان وبدأت هذه الدراسة بتاريخ (1 مايو 2017م) وانتهت بتاريخ (1 مايو 2019م)، وركزت حدودها المكانية على الموظفين في مكتب وزير الدولة في محافظة ظفار بسلطنة عمان، في حين اهتمت الحدود الموضوعية بجودة الحكومة الإلكترونية، حيث اقتصرت هذي الدراسة على المتغير المستقل الحكومة الإلكترونية من خلال المحاور التي حددها كل من (أبو أمونة ,2010) و(القحطاني ,2010) و(الهدابي, 2015) وهذه المحاور هي: (الأجهزة والمعدات، واستخدام البرمجيات، واستخدام شبكات الاتصال، والعنصر البشري، والبنى التحتية المناسبة) كما تم دراسة المتغير التابع، وهو بيئة العمل.

الإطار النظري

الحكومة الإلكترونية

ساعد ظهور شبكة الانترنت، أو ما يسمى بالشبكة العنكبوتية العالمية، في ربط الأفراد والمنظمات والمؤسسات بعضها ببعض بغض النظر عن الموقع الجغرافي، أو الالتزام بوقت محدد، وقد عرف (الهادي, 2005) الحكومة الإلكترونية، بأنها ربط مختلف خدمات المؤسسات الخاصة والجمهور عموما، ووضع المعلومات في متناول الأفراد؛ لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة، وتهدف إلى الارتقاء بجودة الخدمة. في حين عرف (السالمي, 2005), الحكومة الإلكترونية بأنها "عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المنظمة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية في تقليل استخدام الورق

وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين الدقيق والسريع للمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية". ويعرفها (توربا وإيفرافا, 2008) بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية، وتقديم الخدمات العامة للمواطنين، ومؤسسات الأعمال، ولا بد من الإشارة إلى أن الحكومة الإلكترونية تعتمد اعتماداً كلياً على الإدارات الإلكترونية للدوائر والمؤسسات سواء العامة أو الخاصة، وعليه يمكن القول إن علاقة الحكومة الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية هي علاقة الجزء بالكل فالحكومة الإلكترونية هي الكل و الإدارة الإلكترونية هي الجزء".

ويعرف كل من (أوكتيم وآخرين, 2014) الحكومة الإلكترونية بأنها فهم يهدف إلى توفير حكومة أكثر كفاءة وفعالية التطبيقات.

ورغم أن المفاهيم في تطبيق الحكومة الإلكترونية تساهم في تحسين الأداء، الذي يتعلق بتقليل الوقت والجهد والتكلفة اللازمة لأداء الأعمال، وإضافة إلى ذلك، يتم القضاء، أو التخفيف من مشكلة تكدس الأوراق وضياعها، حيث يكون حفظ المستندات إلكترونياً، مما يسهل الرجوع إليها في وقت الحاجة.

لقد تزايد اهتمام المنظمات في هذا العصر بموضوع بيئة العمل، التي يقوم الموظفون فيها بأداء المهمة الموكلة إليهم، وأخذت هذه المنظمات تدرك أن فهم بيئة العمل أصبح الأسلوب الأمثل للتعرف إلى المؤشرات ذات الأثر المباشر في سلوك العنصر البشري ودوافعه، وأدائه، والوسيلة الرئيسة لتحسين بيئة العمل وتطويرها، لرفع الكفاءة، وزيادة الإنتاجية من خلال تلبية حاجات العاملين النفسية، والاجتماعية، والمادية.

نظرية الحكومة الإلكترونية

نظرية الحتمية التكنولوجية

i. **تعريف النظرية الحتمية التكنولوجية** : هي نظرية اختزالية تفترض أن تكنولوجيا المجتمع تحدد تطور هيكله الاجتماعي وقيمته الثقافية (مزاهره,2012).

لقد اعتمد الباحث في دراسته على نظرية الحتمية التكنولوجيا، التي تناولها الباحث" البرت مارشال ماكلوهان" وهي نظرية تهتم بدراسة الوسائل الإلكترونية في ظل التطور التكنولوجي، ولأن موضوع الدراسة يتمحور حول تطبيق الحكومة الإلكترونية، فقد اختر الباحث نموذج من هذه النظرية؛ لأنه يخدم موضوع البحث على اعتبار أنَّ الحكومة الإلكترونية قد تؤثر في بيئة العمل، ويتجه العالم اليوم نحو توظيف كل ما هو إلكتروني، وأصبح هذا التوظيف رهاناً وضرورةً تفرضها كل المعطيات الإقليمية والدولية، لذا كان التوجه في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار نحو الحكومة الإلكترونية، أصبح واضح؛ لمسايرة ركب المحافظات الأخرى في سلطنة عمان، بإضافة إلى ما توفره هذه الإدارة من حسن تسيير، وحسن أداء مختلف في مؤسسات الدولة وخصوصاً في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار.

تعد النظرية التي جاء بها" البرت مارشال ماكلوهان " في الستينيات من القرن العشرين أكثر النظريات الإعلامية انتشاراً و وضوحاً في الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية، والتأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الاتصال وتأثيره (مزاهره, 2012).

ii.أفكار النظرية

يؤكد (مشاقبة ,2011) أنَّ ماكلوهان من أشهر المثقفين في حقل الاتصال في النصف الثاني من القرن الماضي وقد انطلقت نظريته من فكرتين:

i.أن وسائل الاتصال هي وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.

ii. أنها جزء من سلسلة من التطور التكنولوجي.

iii. علاقة موضوع الدراسة بنظرية الحتمية التكنولوجية

بعد اطلاع على النظرية السابقة، يمكن أن نقول: إن وسائل الاتصال هي وسائل للنشر المعلومات، وخلق بيئة عمل متجانسة وميسرة، وهي أيضا جزء التقدم التكنولوجي؛ إذ إنَّ الحكومة الإلكترونية جاءت بعد سلسلة من التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد دفعها ذلك إلى التخلي مبدئيا عن بعض المعاملات الورقية في الإدارة التقليدية؛ لأنه التطورات تحتم التقدم الإلكتروني، الذي أدى إلى ظهور الحكومة الإلكترونية، وذلك تبعاً للدول المتطورة، التي تعتمد على هذه الوسائل مما جعل مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان يسير على نفس النهج، وجاء تحديث الإدارة كحتمية للحاق بهذه التطورات، وتؤثر الاختراعات في بيئة العمل، ونجد ذلك من خلال الحكومة الإلكترونية، التي أثرت في بيئة العمل، وجعلها تدخل في تطبيق هذه الوسائل الإلكترونية، الذي بدوره يؤثر في بيئة العمل عن طريق التقدم في هذا المجال.

أهداف الحكومة الإلكترونية

توجد مجموعة من الأهداف، التي تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيقها، وقد ناقش كل من (السالمي والسليطي, 2008)، عدداً منها، وهي:

i. سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلف للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
ii. تبسيط الإجراءات وسرعة الانجاز ورفع مستوى أداء الخدمات، والسرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.
iii. توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا، والسهولة في متابعة الموارد وإدارتها، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات؛ لدعم وبناء ثقافة إيجابية لدى العاملين كافة.
iv. ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في إنجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة، مما يؤدي إلى تعزيز الكفاءة الاقتصادية.

v. تركيز حدود اتخاذ القرار في حدود العمل الخاصة بها مع إعطائها دعماً أكبر في مراقبتها، وتجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.

vi. التعلم المستمر وبناء المعرفة، وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، ومتابعة الموارد وإدارتها.

vii. استعمال البريد الالكتروني في الصادر والوارد، والإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات.

viii. تحقيق الانجازات بدلاً من المتابعة، وإدارة الملفات بدلاً من حفظها .

إن تحقيق هذه الأهداف يؤدي إلى سرعة الانجاز، حيث يوفر مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية الفرصة لزيادة معدلات العمل، عن طريق التخلص من المعوقات التقليدية كافة، مثل: الأوراق والأختام، والتردد بشكل دائم على دوائر الحكومية لإنجاز الأعمال، مما يؤدي إلى توفير الوقت والجهد، والتكلفة، والموارد، سواء للجهات الحكومية أو المستفيدين من تلك الخدمات، بما يتيح لها توجيه الموارد المهدرة إلى قنوات عمل جديدة أكثر نفعاً وفائدة، وبهذا تتحقق المصلحة لكل من الموظفين، والمستفيدين بأسلوب حضاري.

أبعاد الحكومة الإلكترونية

أشار الباحثون والمتخصصون إلى الأبعاد الأساسية للحكومة الإلكترونية، ووجدوا أنها خمسة أبعاد، هي:

i. **الأجهزة والمعدات**: يقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها (أبو أمونه ,2009).

ii. **استعمال البرمجيات**: وهي مجموعة من البرامج المستعملة في تشغيل جهاز الحاسب الآلي، والاستفادة من إمكانياته المتعددة (مسعود ,2008).

iii. **توظيف شبكات الاتصال**: يكثُر الحديث عن فوائد شبكات الاتصال، ولكننا سنتطرق إلى ثلاثة محور رئيسة فيها، أولها: الكفاءة، التي تقدمها شبكات الاتصال إلى مستخدميها بما تشمله من سرعة إنجاز الإجراءات، والحد من التنقل من مكان إلى آخر، وتوفير

استخدام الأورق وبيئة عمل مطلوبة، وثانيها: الجودة، التي تعطيها شبكات الاتصال إلى مستخدميها وما توفره من دقة في العمل (القحطاني وآخرون,2010).

iv. **البنى التحتية المناسبة** : وتتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتيّة متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية، تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المنظمات الإدارية نفسها من جهة، وبين المنظمات والمستفيدين من جهة أخرى (الهدابي, 2015).

v. **العنصر البشري**: يُقصد به الكوادر البشرية الذي يحتاج إليه نظام تطبيق الحكومة الإلكترونية والعمل بها، ويجب على الإدارات المختلفة في الحكومة الإلكترونية الى إدخال التغيير والتطوير والتدريب على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من إدارة تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل فعال (القحطاني وآخرون, 2010).

بعد اطلاع الباحث على الأدبيات الخاصة في هذا المجال، تبين أن من أبعاد الحكومة الإلكترونية أيضاً: الصحة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، كما أن الحكومة الإلكترونية لا تركز على جانب الأجهزة والمعدات، واستعمال البرمجيات فقط، بل تشمل أيضاً كل من يسهل تطوير بيئة العمل لدى العاملين في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار، مثل استعمال شبكات الاتصال، والبنى التحتية المناسبة، إضافة إلى الاهتمام الكبير بتوفير أجهزة الحاسوب المتقدمة، وربط الولايات كلها بشبكة الانترنت السريعة، فهي تقنية مترابطة بأبعاد ثلاثة، ومتكاملة في إطار تفاعلي؛ إذ إنه لا يمكن تصور نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان مالم يتم توفير المحورين الرئيسين المتمثلين في: (البنى التحتية المناسبة، والعنصر البشري) لذلك يجب أن يتولى صُنَّاع القرار من القيادات العليا في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار، في سلطنة عمان اهتماماً كبيراً بتوفير البيئة المناسبة، والعناصر البشرية المؤهلة والمتخصصة، ويرى الباحث أن إضافة البنى التحتية المناسبة، والعنصر البشري، سيكون لهما أهمية قصوى في المرحلة الحالية.

خصائص الحكومة الإلكترونية

من أبرز خصائص الحكومة الإلكترونية، وجودها في تواصل دائم مع الأنشطة والخدمات المعلوماتية في موقع الحكومة الإلكتروني الرسمي على الانترنت، والمستفيدين من هذه الخدمات، وتعمل، كذلك، على تحقيق سرعة التنسيق والإنجاز بين الدوائر الحكومية كلها، على أن يكون هناك اتصال دائم بالمستفيدين من الخدمة، مع وجود قدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية ،والخدمية للمستفيدين، وتقليل الاعتماد على العمل الورقي في المعاملات الحكومية، والمرونة في التعامل مع المواطنين، وكسر الحواجز الجغرافية بين المستفيدين والحكومة.

مبادئ الحكومة الإلكترونية

ترتكز الحكومة الإلكترونية على مجموعة من المبادئ، هي(الهادي, 2005):

i. سهولة الاستعمال.
ii. إتاحة الخدمة للمستفيدين.
iii. الخصوصية والأمان.
iv. التحديث والتركيز على النتائج.
v. التعاون والمشاركة.
vi. قلّة التكلفة.
vii. التغيير المستمر.

دور مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان في خدمة أهداف الحكومة الإلكترونية

من خلال هذ البحث سوف يتم التطرق إلى بعض المكونات الأساسية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار بسلطنة عمان، من خلال تناول العديد من المفاهيم المتعلقة بتطبيق الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان وهي كالتالي:

1. مراحل التحول إلى الحكومة الإلكترونية

يحتاج التحول إلى الحكومة الإلكترونية إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل جيد، ويمكن أن يحقق الأهداف المرجوة، ومن تلك الأهداف، ما أشار إليه كل من (سرشت وفياضي,2008)، وهي:

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

2. جوانب مشروع الحكومة الإلكترونية

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

ويؤكد (حجازي, 2004)، أن مشروع الحكومة الإلكترونية يقوم على الإدارة، التي تُعد بنت بيئتها، مما يجعلها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة الجوانب السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، والتكنولوجية.

وحتى يُحقق مشروع الحكومة الإلكترونية، ما يُراد منه، يجب مراعاة عدّة متطلبات منها: (حجازي, 2004).

i. البنية التحتيّة.
ii. توفير الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات.
iii. إيجاد عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت.

iv. التدريب وبناء القدرات.
v. توفير مستوى مناسب من التمويل.
vi. وجود التشريعات والنصوص القانونية.
vii. توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية.
viii. خطة تسويقية دعائية شاملة لترويج استخدام الحكومة الإلكترونية.

3. مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية

من أسباب شيوع تطبيق الحكومة الإلكترونية، في المجالات المتعددة، ولدى المنظمات المختلفة، يعود إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات على المنظمات والمجتمعات، ويزداد بتطور التكنولوجيا وانتشارها؛ لأن التعاون والترابط بين الإنسان والآلة ينمو بسرعة ليشمل معظم النشاطات الحياتية المتعددة. (الهواش, 2006).

ويؤكد (عبد الوهاب, 2008)، بأن تكنولوجيا المعلومات غيرت كل شيء في حياة الإنسان والأعمال، حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي إنساني، أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات الحاسوب وتقنياته، إضافة إلى توسع تقنية المعلومات والاتصالات في الحياة اليومية، وتشعبهما.

وتوصل الباحثون إلى مجالات ناشئة حديثة للقدرات والابداعات التقنية، فاليوم تعد تقنية المعلومات جزءاً لا يتجزأ من السياسات الاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، بما يدعو جميع الدول نحو تحديد أفضل الاستراتيجيات التي تلائم الأنواع الجديدة من الإبتكارات الرقمية.

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

4. خطوات تطبيق الحكومة الإلكترونية

يحتاج التحول إلى الحكومة الإلكترونية إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن المنظمات والمؤسسات كافة، من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة واستثمارها أفضل استثمار، وتحويل تلك المنظمات إلى منظمات رقمية، فإنها تتعامل بوسائل التقنية الحديثة المتعددة في إنجاز معاملاته وإجراءاتها الإدارية، وهناك خطوات لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات، وقد حاول الباحثان (السالمي والسليطي, 2008)، توضيحها بالنقاط الآتية:

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

5. متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية

إن نجاح مشروع تطبيق الحكومة الإلكترونية مرتبط بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له، ومن ذلك، توفير جملة من المستلزمات البشرية والمادية، والتنظيمية، والبرمجيات (الطائي, 2002)، في حين يضيف (العلاق, 2005)، بأنَّ نجاح الحكومة الإلكترونية في تحقيق أهدافها لا يمكن بلوغها من خلال التمنيات، وإنما يستلزم الأمر إرادة سياسية مؤكدة من أعلى المستويات.

وأكد (الرفاعي ,2011) على أن الوصول إلى توفير متطلبات الحكومة الإلكترونية لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال برنامج استراتيجي متكامل وشامل؛ لإعادة هندسة عمليات المنظمة وأعمالها.

وقد أورد (زكي , 2009) مجموعة من المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية كما يأتي :

i. متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الإلكترونية.
ii. المتطلبات المالية.

iii. المتطلبات التشريعية.

iv. متطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات الحكومة الإلكترونية.

نجد في ضوء ما سبق، أن توفير هذه المتطلبات جميعها ضرورة لا غنى عنها، و لكي نضمن نجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، يتطلب وجود إدارة حديثة جيدة ومدركة لأهمية تبني مثل هذه التقنيات الحديثة، والسعي لمحاولة توفير متطلبات تطبيقها داخل المكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، والتصدي لكل العقبات، التي تعترض تبني هذا المشروع.

6. الآثار التنظيمية والإدارية المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية

من تعريفات الحكومة الإلكترونية، تحويل العمليات الإدارية جميعها، ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة " العمل الالكتروني" أو "الإدارة بلا أوراق" (زكي, 2009). ويتطلب هذا الأمر، وجود آثار التنظيمية وإدارية تطرأ على المنظمة نتيجة التحول إلى الحكومة الإلكترونية، من أبرزها:

i. إحلال هيكل شبكي متحرك ومتغير محل هيكل تنظيمي ساكن وجامد، وجعل المنظمة أكثر (تسطيحاً وأقل تعقيداً)

ii. تغير الكثير من المفاهيم الإدارية المتعلقة بخطوط السلطة الرسمية.

iii. تقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية وتقليل الحاجة للأعمال الكتابية وتقليل الاعتماد على الإدارة الوسطى.

iv. تغير أنواع العاملين من عمال كتابيين إلى عمال معرفة.

v. يعتبر الالتفات لتطبيق الحكومة الإلكترونية خطوة مهمة إلى الأمام ، وتغيراً نوعياً لبيئة العمل، وعليه، ينبغي الإحاطة بكافة التغيرات الأخرى غير الآثار التنظيمية والإدارية التي تطرأ على المنظمة كالتأثيرات التشريعية والقانونية والتأثيرات الاقتصادية والاجتماعية والثقافة المهنية الجديدة المنسجمة مع بيئة العمل الإلكتروني، كما ينبغي عقد ندوات وورش عمل تخصصية مكثفة للتثقيف بالحكومة الإلكترونية حتى تتظافر الجهود لانضاج هذا المشروع، وإدخاله حيز التطبيق.

7. السلبيات المحتملة لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية

قد يعتقد بعض العاملين أنه عند تطبيق استراتيجية " الحكومة الإلكترونية" سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، ولكن الواقع يشير إلى أمر مختلف، بمعنى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد، مع الأخذ بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطّة طوارئ في حال تعثّر الحكومة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الحكومة الإلكترونية ,ويمكن تحديد ثلاث سلبيات محتملة , (الرفاعي, 2011) هي:

i. التجسس الإلكتروني.
ii. زيادة التبعية للخارج.
iii. شلل الإدارة.

8. المعوقات المحتملة لتطبيق الحكومة الإلكترونية

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

أما أبرز المعوقات المحتملة لتطبيق الحكومة الإلكترونية, (زكي, 2009) ما يأتي:

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

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

9. عوامل النجاح في الحكومة الإلكترونية

حتى تتحقق خطوات نجاح الحكومة الإلكترونية، فإنه يجب على المسؤولين في المنشأة الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون التحول إلى الحكومة الإلكترونية، أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المنشأة، ومن أهمها (الهدابي, 2015):

i. وضوح الرؤية الاستراتيجية للمسؤولين في المنشأة والاستيعاب الشامل لمفهوم الحكومة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير.
ii. الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنشأة والابتعاد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.
iii. التطوير المستمر الإجراءات العمل. ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوينها وتصنيف.
iv. التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين حسب تخصصاتهم المتعددة.
v. التحديث المستمر لتقنية المعلومات، ووسائل الاتصال.
vi. تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.
vii. تأمين سرية المعلومات للمستفيدين.
viii. الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.
ix. التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارات داخل المنشأة وترك الاعتبارات الشخصية.

لقد تعرض هذا المبحث لتعريف الحكومة الإلكترونية، من مختلف الجوانب، مع التركيز على تعريف نموذج تطبيق الحكومة الإلكترونية بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، وقد تم التطرق إلى الأهداف والأنماط والفوائد، التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية، والتي تستهدف تقديم بيئة مناسبة للعمل بها، وكذلك تم التطرق للمبادئ، التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية، وماهية الخدمات التي تقدمها ومدى أهميتها، ومتطلباتها، والآثار التنظيمية المترتبة على تطبيقها، وسلبياتها المحتملة، وأخيراً، تم التطرق إلى عوامل النجاح في الحكومة الإلكترونية.

بيئة العمل

منذ أن ظهرت أهمية أثر عوامل البيئة في عالم الإدارة، انبثقت معها مجموعة من الدراسات، التي تهتم بتفهم الأوضاع والمشكلات الإدارية، في كل مجتمع، في ضوء مجموعة من العوامل والظروف والاعتبارات البيئية التي تحيط بالعمل الإداري، وكيفية العيش فيها، وقد تم تحديد بيئة العمل بوصفها تضم مجموع من القوى والإجراءات، والعوامل المؤثرة الأخرى في محيطها، وهي مجموعة العلاقة المتبادلة الموجودة داخل المنظمة.

لقد اهتم الباحثون بعالم البيئة وأبرزوا أهمية الدراسات في بيئة العمل في مجال الإدارة، وهم ينادون بضرورة دارسة عوامل البيئة المؤثرة فيها، حتى يصلوا إلى فهم حقيقي للسمات التي تميز حكومة ما، ووظائفها، وطريقة عملها في بيئة عمل مناسبة ومشجعة.حيث لهذا الموضوع والوقوف على بيئة العمل، ومفهوم بيئة العمل، وأنواعها مثل بيئة العامة والخاصة والبيئة الداخلية والخارجية، ونظرياتها، ومناقشة كيفية تأثير المنظمة بالبيئة المحيطة.

مفهوم بيئة العمل

يعرف مفهوم بيئة العمل(بو مخلوف, 2001) : بأنه كل ما يوجد ويحدث في محيط العمل، ويمكن أن تكون بيئة العمل ايجابية عندما تكون محفزة على العمل، وقد تكون سلبية عندما تكون مثبطة عن العمل.

ويؤكد (أبو بكر, 2005)، بأن بيئة عمل المنظمة هي جزء لا يتجزأ من البيئة العامة، ولها تأثيرها المباشر على أهداف المنظمة. وتتكون بيئة العمل، من العملاء، والموردين، والعاملين بالمنظمات، والمنافسين، وجماعات التأثير أو الضغوط المتواجدة فيها، ومن ثمَّ، فإن بيئة العمل تشتمل مجموعة من المتغيرات أو القيود أو المواقف أو الظروف، التي يمكن أن تكون غير خاضعة لسيطرة المنظمة ورقابتها.

وقد عرف (القطامين ,2002)، بيئة العمل بوصفها مجموعة من العوامل، والمتغيرات المحيطة بالمنظمة من طبيعية، وبشرية، ونظم، وقوانين، ومتغيرات اجتماعية، وكذلك منها السياسية والداخلية وأيضا الخارجية، وبأنها مركبة من ثلاث بيئات مقسمة إلى: البيئة التقنية، والبيئة البشرية، والبيئة التنظيمية.

يرى الباحث أن هذه التعريفات السابقة تتبنى فكرة عامة حول بيئة العمل، وهي تتضمن كل الظروف المحيطة بالمنظمة، وأن مصطلح بيئة العمل يطلق على جميع القوى والظروف، التي تحيط بالمنظمة، والتي تنبثق عن القوى العاملة المؤثرة في أعمال المنظمة من عملاء وموردين وموزعين والمنافسين.

من أجل ذلك، فإنَّ بيئة العمل تنقسم إلى ثلاثة أقسام، هي:

i. القسم الأول بيئة النشاط.
ii. القسم الثاني البيئة الداخلية.
iii. القسم الثالث البيئة الخارجية .

تُعدُّ بيئة العمل محيط العاملين المباشر داخل المنظمة، ولذلك يجب خلق بيئة عمل صحية، وجذابة، ومشجعة، من شأنها توفير الراحة للموظفين، وهي أيضاً، تبني الثقة للموظف داخل المنظمة لتحسين أدائه، ويقدر أن يبدع في عمله، وتبني الثقة فيما بينهم، وبالطبع، فإنَّ هذا من شأنه أن يُحدث تأثيراً إيجابياً على المصلحة العامة لمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان.

أنواع بيئة العمل

قسم علماء الإدارة، في هذا العصر، بيئة العمل في المنظمات والمؤسسات إلى أنواع متعددة، وكما يرى (ياسر, 2008)، فإن تحديد نوع بيئة العمل يساعد على معرفة العلاقة القائمة بين كل بيئة وأخرى، مما يساعد في تبيان العناصر التي تتضمنها كل بيئة على حدة، ويمكن تحديدها فيما يأتي :

i. **النوع الأول بيئة العمل العامة** : يشير (بو مخلوف, 2001) إلى أنَّ بيئة العمل العامة، تتكون من الأبعاد المختلفة والمحيطة بالمنظمة، التي يمكن لها أن تؤثر في أنشطتها، وليس بالضرورة لهذه العناصر أن ترتبط بطريقة مباشرة في المنظمة، ومن أمثلة هذا النوع من البيئات (البيئة الطبيعية، البيئة الاقتصادية، البيئة التكنولوجية، البيئة الاجتماعية، البيئة الثقافية).

إن بيئة العمل العامة هي الإطار العام، الذي تعمل فيه جميع المنظمات، حيث يقع تأثير هذه البيئة على المنظمات كافة، وتشمل المجتمع الواسع بكل ما فيه من نظم فرعية اجتماعية، واقتصادية، وثقافية، يكون تأثيرها على جميع المنظمات مماثلا لحد كبير.

ii. **النوع الثاني البيئة العمل الخاصة** : وضح (الظاهري , 2007)، المقصود ببيئة العمل الخاصة، ووجد أنها هي التي تسكن فيها المنظمة بمفردها، ولا يشاركها أحد في التأثير بها؛ كالأنظمة الداخلية للمنظمة، وأسلوب إدارة الأعمال فيها. ويتم النظر إلى بيئة العمل من خلال هذا المنظور؛ نظراً لأن بيئة العمل تعد نظاماً مفتوحاً مثل المنظمات الاجتماعية الأخرى، ويقصد بيئة العمل الخاصة الأبعاد السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية والتعاونية، إضافة إلى المناخية والطبيعية، التي تؤثر مباشرة في منظمة معينة.

ويرى الباحث وجود بين علاقة بين بيئة العمل العامة وبيئة العمل الخاصة، وهي أن البيئة العامة تعني الاطار الذي من خلاله تعمل فيه جميع المنظمات ويقع تحت تأثير هذه البيئة على كافة

المنظمات، في حين إنَّ البيئة العمل الخاصة هي التي تعيش فيها المنظمة وحدها، ولا يشاركها أحد في التأثير بها؛ كاللوائح الداخلية للمنظمة، وأنظمتها، وأسلوب ادارة العمل فيها، ومن هنا فإن البيئتين العامة والخاصة هما عملتا التأثير والتأثر لعملة واحدة، والتداخل فيما بينهما، وكما يمكن التمييز بين البيئة العامة والبيئة الخاصة من خلال درجة العلاقة بين المنظمة ومتغيرات بيئة العمل، بشكل يوضح مدى الترابط والاعتماد بين ما تأخذه المنظمة من بيئتها أو ما تعطيه لها سواء كان ذاك طاقات البشرية أو مادية أو خدمات حسب طبيعة عملها.

iii. **النوع الثالث وهي بيئة العمل الخارجية:** عرف بيئة العمل الخارجية، بأنها كل ما يقع خارج حدود المنظمة (أبو مخلوف, 2001)، وتشمل كل القوى والظروف والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المنظمة وتقع خارج حدودها.

iv. **النوع الرابع وهي بيئة العمل الداخلية:**

إن بيئة العمل الداخلية هي عبارة عن القوى البشرية؛ مثل العاملين والجماعات والتقنيات والتشريعات والنظم التي تعمل داخل المنظمة وتعمل المنظمة بموجبها، وأيضا فإنها جزء من بيئة المنظمة نفسها، وتمثل رسالة المنظمة وأهدافها وثقافتها، وتضم، أيضاً، العاملين فيها والموارد والسياسات والتقنيات والإجراءات والخدمات (حريم,2003).

ويرى الباحث وجود علاقة بين البيئة الخارجية والبيئة الداخلية، حيث تُعدُّ الأولى متغيراً أساسياً، ينبغي الاهتمام به، في حين إنَّ الاهتمام ببيئة العمل الداخلية، يكون عند تصميم البناء الهيكل التنظيمي للمنظمة، واتباع النمط الأكثر انسجاماً، وتشجيعاً وملائمة للبيئة الخارجية؛ لأن أي بيئة منظمة هي من صنع المنظمات أخرى مثلما تسهم هي في صناعة المنظمات أخرى، وأيضا يبين لنا، تحليل البيئة بجانبيها الخارجي والداخلي، أهمية بالغة في رسم أي استراتيجية لأي منظمة، وكلما زاد الالمام بحسن تحليل البيئة ومعرفة مؤثراتها أدى ذلك إلى مزيد من تحقيق الأهداف المرجوة للمنظمة بفعالية كبيرة.

عوامل بيئة العمل

تتأثر بيئة العمل بعدة عوامل تأتي في مقدمتها البيئة الداخلية و البيئة الخارجية للمنظمات التي يمكن عرضها بإيجاز على النحو التالي:

i. عوامل التأثير على البيئة الداخلية للمنظمة ترى (مودة اسماعيل, 2014)، بأن البيئة الداخلية تتكون من عدة عوامل مثل (العوامل الثقافة , العوامل التسويقية , العوامل الانتاجية , العوامل إدارة الموارد البشرية , العوامل المالية) .

ii. عوامل التأثير على البيئة الخارجية للمنظمة ويرى (الشلوى, 2005)، بأن البيئة الخارجية تتكون من عدة عوامل مثل (العامل السياسي , العامل الاقتصادي, العامل التكنولوجي, العامل الاجتماعي , العامل القانوني).

ويرى الباحث أنَّ هذه العوامل في بيئة العمل الداخلية، هي جزاء لا يتجزأ من المنظمة وما تشمله بداخلها من قوى بشرية وانظمة مثل التقنيات، والسياسات، والإجراءات، والأدوات، والخدمات، وقد ركز، أيضاً، على الجانب المادي والمعنوي في المنظمة.

العوامل التي تؤثر في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار الداخلية والخارجية

من الطبيعي أن أي منظمة لا بد لها أن تتأثر بالعوامل الداخلية والخارجية من حيث المدخلات والمخرجات، وقدرة هذه المنظمة على التكيف والاستمرار، ومعرفة الواقع، ومناقشة عامة لتأثر المنظمة الداخلية والخارجية في المنظمة مكتب وزير الدولة بمحافظ ظفار في سلطنة عمان , من أهم هذه العوامل (غواص ,2014):

i. تتميز محافظة ظفار بموقعه الاستراتيجي بالقرب من مسار الخطوط الملاحية، التي تربط بين قارتي آسيا وقارة أفريقيا، كما يعد مكتب وزير الدولة بمحافظ ظفار (مركزا محوريا بالمحافظة)، ويحتوي مكتب وزير الدولة بمحافظ ظفار على العديد من المديريات الولايات التابع له.

ii. يُعدُّ الاستقرار الاقتصادي، لمحافظة ظفار، عاملاً مهماً يُشجع على إقامة وتنفيذ وإنشاء ميناء باسم "ميناء صلالة " على بحر العرب بمحافظة ظفار وفي (ولاية صلالة) بمنطقة ريسوت الصناعية، ليكون أحد الموانئ العالمية لنقل الحاويات بمختلف أنواعها، وكذلك البضائع المختلفة، وإعادة الشحن من بلدان العالم وإليها، مثل:ايران، والهند، والصومال، ودول مجلس التعاون الخليجي.

iii. توفير كافة مستلزمات الصناعة المحلية من المعدات، و الآلات، و أوجه النشاط الاقتصادي الحالية.

iv. تحقيق الاستقرار الاجتماعي، وإنهاء حالات القلق، والتوترات الاجتماعية من خلال توفير كافة مستلزمات المجتمع من المنتجات والخدمات الضرورية.

ويرى الباحث أن بيئة العمل، تعد بمنزلة الهواء للإنسان، إذ لا تستطيع البقاء والاستمرار وهو منعزل عنه، رغم التأثيرات السلبية، التي قد يؤثر بها على المنظمة، فإنه قد يوفر لها كذلك فرصا للنجاح, والمنظمة بدورها تؤثر على المحيط، وبذلك فالعلاقة بين المنظمة والمحيط الذي يدور حوله، هي علاقة متبادلة، بيئة العمل الاستراتيجي، بدوره عليه المحافظة على بقاء واستمرار المنظمة من خلال جعل تأثير المحيط على نشاط المنظمة إيجابيا، حتى يصل إلى تحقيق أهدافها.

الحكومة الإلكترونية و بيئة العمل من المنظور الإسلامي

تتميز الإدارة في الفكر الاسلامي باهتمامها بالجانب الانساني والروحي للفرد، حيث يتسمد المجتمع الاسلامي قيمه من مصدره الأساسية، وهي: القرآن الكريم، والسنة النبوية، وقد أولت الشريعة الإسلامية اهتماماً كبيراً بتوفير بيئة عمل مناسبة للعاملين من أجل تحسين أدائهم، وتقوم على مبادئ الشورى والرقابة الذاتية، إضافة إلى عدم التعدي على خصوصية الآخرين، والتجسس عليهم، وهو ما يتوافق مع مبادئ الحكومة الإلكترونية، ويشجع على استخدامها.
ومن هذه المبادئ :

i. الشورى :

حث الله ورسوله والمؤمنون على الشورى قال تعالى: ﴿ وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ ﴾.(القرآن. الشورى42: 38), وتماشياً مع هذا المبدأ، يجب على القيادة العليا أن تتشاور مع مرؤوسيها في سبل تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتذليل المعوقات والصعوبات، التي قد تواجهها حتى يقلل من معارضتها لتبني هذا الأسلوب الإداري الحديث، وعلى المدير أن يستشير مرؤوسيه في المواقف المختلفة التي تحتاج إلى اتخاذ قرار جماعي وليس التفرد بالقرار، حيث يتحمل الجميع المسؤولية تجاه ذلك الموقف (السهلي, 2009).

ii. العدالة:

هي مبدأ من مبادئ الإدارة في الإسلام، وتكون العدالة في القول والعمل مع الموظفين، وفي بيئة عمل مناسبة، ويتكيف معها المستفيد من الخدمة، وقد حث الله في كتابه العزيز على العدل قال تعالى: ﴿وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ﴾.(القرآن .النساء 4: 58)، وقال تعالى : ﴿إِنَّ اللهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالإِحْسَانِ﴾.(القرآن. النحل 16: 90).

عندما يفكر الإنسان في ذاته، فإن فكره يقوم اساس على مدى التوافق والتكيف مع البيئة، التي يعيش فيه ومع من حوله، وإن القرآن الكريم الذي لا يقبل الباطل. وهو قول الحق تبارك وتعالى الهادي إلى سواء السبيل يحتوي على تفاصيل دقيقة وعديدة التي تصدر عن سلوك البشرية، والتي تدفع المرء إلى المعيشة في هذه الحياة الدنيا مثل تحتوي على صور شتى من الرضا أو عدم الرضا على تنظيم الحياة الاجتماعية وضبط العلاقات والسمو بالسلوك الإنسان في الخدمة.

وعندما نظر علماء المسلمين إلى "رضا الإنسان والبيئة المناسبة للعمل فيها" التي هي جوهرة بناء الشخصية للإنسان، كانت مباحثهم قائمة على أنها مجموعة الظواهر والحالات الرضية والخواطر التي في خبرة الإنسان، لذا، اهتمت العقيدة الاسلامية بالفرد والبيئة من كافة جوانبه النفسية،

والعقلية، والروحية، والبيئية، واهتمت بضرورة رضا الفرد عن الحياة التي يعيش فيه، من خلال توفير بيئة مناسبة له، وتحدثوا عن كرم الإنسان وميزته عن باقي الخلق بأنه حمل الأمانة التي عجزت عن حملها السموات والارض والجبال.

نبذة عن بيئة الدارسة

2;أنشئ مكتب وزير الدولة ووالي ظفار بعد الانتفاضة المباركة في عهد جلالة السلطان قابوس، وقد كان انشاؤه بمثابة وضع حجر الأساس للبناء الاداري، الذي يستوعب مسؤوليات إدارة شؤون المنطقة الجنوبية في إطار الاختصاصات، التي يحددها الجهاز الإداري للدولة، وصدر أول هيكل تنظيمي للمكتب في عام 1980 بعد اعتماده بالمرسوم السلطاني السامي رقم (70/ 80).

حيث كان الجهد مستمراً، والعمل متواصلاً ودؤوباً؛ لتطوير قدرات المكتب للارتقاء بمستوى العمل، فكان الهيكل التنظيمي الثاني للمكتب، وقد تم توزيع عدد من النيابات دخل الولايات في محافظة ظفار بسلطنة عمان وقد تميز مكتب وزير الدولة، بمديريات عامة جديدة لأول مرة، هي: المديرية العامة للشؤون المحلية، والمديرية العامة للتخطيط العمراني، وشؤون الأراضي، التي نقلت لاحقا إلى (وزارة الاسكان) والمديرية العامة للشؤون المالية والإدارية والمديرية العامة للمياه والنقليات، كما تميز ذلك الهيكل بإعطاء بلدية ظفار وضعها التنظيمي السليم بما يعادل مديرية عامة (غواص , 2014).

تم اعتماد المرسوم السلطاني للهيكل التنظيمي، وذلك وللوصول الى التنظيم الإداري الأمثل والأكثر ملائمة؛ فقد تضمن وحدة للتدريب بكيان منفصل، بعد أن كان التدريب يمثل جزءاً من أعمال دائرة العلاقات العامة.

أما في مجال المناطق النائية فقد برز الاهتمام والتركيز على انشاء مديرية عامة كاملة وجديدة لشؤون المناطق النائية؛ حتى تكون الجهة المخولة للإشراف على شؤون تلك المناطق، ومعالجة

شؤونها بكفاءة عالية، وقد أنشأ المكتب المراكز الادارية الحكومية في العديد من المناطق؛ لتوفير الخدمات كافة لقاطني تلك المناطق، مثل: توفير المياه، والمدارس، والعلاج الطبي، والمساجد، والمتاجر وغيرها.

الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية وبيئة العمل

بعد الاطلاع على الدارسات السابقة، لاحظ الباحث ما يأتي:

تناولت الدراسات السابقة موضوع الحكومة الإلكترونية وأثرها على بيئة العمل في أكثر من جانب.

حيث توصلت دراسة(الهدابي, 2015) إلى العديد من التحديات، التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، في سلطنة عمان، من أهمها فشل رؤساء المؤسسات في استيعاب الأفكار التقنية، وعجز الكوادر الفنية المؤهلة، وعدم تقنين الإجراءات؛ بسبب عجز شركات الاتصالات عن تغطية جميع مناطق السلطنة.

أما دراسة (ابن عيشاوي, 2010) فقد ناقشت أهمية الاستثمارات في بناء الحكومة الإلكترونية، وكانت دراسته تشخيصاً لحالة الجزائر في تطبيق النظام مع إبراز المعيقات التي تحول دون تطبيقه.

في حين حاولت دراسة (الرفاعي, 2009) أن تقدم إطاراً فكرياً وعلمياً؛ لإرساء أسس الحكومة الإلكترونية في العراق ثم تقديم اقتراحاتها لإقامتها، ولكنها توصلت إلى وجود قصور يعتري الإطار النظري للحكومة الإلكترونية.

ووصفت دراسة كل من (أبو زيد وحجازي, 2008) أثر العلاقة التكاملية بتطبيق الحكومة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة في تحسين تقديم الخدمة للمواطنين في الأردن.

في حين تناولت دراسة (أبو زيد, 2006) أثر توفر متطلبات نجاح الحكومة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها مستقبلاً في الأردن. إلا أن دراسة (الريوي, 2006) هدفت إلى تحديث الإدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وصولاً إلى تطبيقات الحكومة الإلكترونية وأهميتها في إنجاح عملية التنمية الاقتصادية، وكانت دراسته تحليلاً لواقع اليمن ومدى تطبيق الحكومة الإلكترونية.

وتناولت دراسة (تشر, 2002) تحديد أثر تطبيق الحكومة في تحسين مستوى جودة الخدمة في استراليا، رغم أن الدراسات السابقة تناولت الموضوع من جانب مختلف، وبيئات عمل مختلفة، إلا أن هذه الدراسة جاءت لدراسة مدى تطبيق الحكومة الإلكترونية، وأثرها في بيئة العمل بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان على وجه التحديد حسب واقع الحال، ولمعرفة أوجه القصور والخلل في التطبيق، والعناصر والمتطلبات الأساسية المتوفرة في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان لتطبيق النظام، مع معرفة المعوقات والأسباب، التي تمنع من تطبيق الحكومة الإلكترونية، ثم محاولة وضع الحلول لتلك المعوقات، والتي تحاول تطبيقها في مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان.

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

أهم النتائج

i. سعت معظم الحكومات في العالم منذ بداية الألفية الثانية لاستخدام تطبيقات تقنية المعلومات والاتصالات في جميع الآلات المرتبطة بالأعمال والخدمات الحكومية أو بعضها، واستطاع معظمها، خلال السنوات الماضية، أن تنشئ الهياكل التنظيمية للوصول إلى الحكومة الالكترونية لكن تطبيق تلك الخطط يسير بدرجات متفاوتة من السرعة، والجدية، والنجاح.

ii. يمكن للحكومة الالكترونية أن تعالج الكثير من المشاكل، التي تعاني منها المؤسسات الحكومية البيروقراطية المعقدة، التي أصبحت أرضاً خصبة للفساد الإداري والمالي ونقص الرقابة الداخلية.

iii. هناك العديد من العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند استحداث استراتيجيات الحكومة الالكترونية.

iv. تستلزم برامج الحكومة الالكترونية توفير الكثير من الخدمات والمنتجات والقدرة البشرية والإجراءات.

v. قد تنجم مخاطر جوهرية، عند تطبيق الحكومة الالكترونية، في حال عدم إدراك المخططين والمستخدمين جيداً لها.

التوصيات

أوصى الباحث في هذه الدراسة، إلى تطبيق جودة الحكومة الإلكترونية، وأثرها في بيئة العمل بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، لأهميتها الخاصة بوصفها خطوة في مسار التنمية الإدارية، وتطوير العمل الحكومي في سلطنة عمان، من حيث بعض المقترحات التي أوصى بها الباحث، وهي :

i. سن التشريعات واللوائح التي تحدد طريقة عمل الحكومة الإلكترونية، وتذلل لها العقبات .

ii. استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة، والاستفادة من تجارب الدول الأخرى التي نفذت الحكومة الإلكترونية.

iii. تمكين العاملين، والمستفيدين من هذه الخدمة، إدارياً، وتدريبياً، لمواجهة المخاطر المتوقعة، ورفع الكفاية العلمية في التعامل مع البرامج الإلكترونية المستجدة.

iv. تعميم الاستفادة من خدمات الحكومة الإلكترونية، كالتدريب عن بعد، وإنهاء المعاملات لمن هم خارج الدولة.

v. العمل على تطوير الهيكل التنظيمي في بيئة العمل، ومعرفة مناطق الخلل، أو الضعف؛ لتلافيها، وسد الخلل فيها.

vi. دعم وتشجيع الإدارة العليا للعاملين، والمستفيدين، وإعطاء الحوافز التشجيعية للمبادرين.
vii. العمل على التعرف على المعوقات المحتملة مثل المعوقات الإدارية، والتقنية، والبشرية، والمالية، ووضع الخطط العلاجية اللازمة في حالات الطوارئ.
viii. توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية، وعمل حملات توعية للمستفيدين منها، وتوظيف وسائل الإعلام الحديث للتعريف بها.

الخاتمة

يناقش الباحث تطبيق جودة الحكومة الإلكترونية وأثرها في بيئة العمل؛ من أجل تحقيق فعالية هذا التطبيق بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، من هنا تهدف هذي الدراسة إلى سد جميع الثغرة من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها على بيئة العمل، ودور بمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار في سلطنة عمان، ناقش الموضوع في مبحثين.

دللت النتائج على أن استخدام الحكومة الالكترونية وتطبيقها تؤدي إلى خدمات أسرع، وبجودة عالية، بما يتوافق مع توقعات الموظفين في بيئة عمل مناسبة تمثل إحدى التحديات ، التي ينبغي لمكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار مواجهتها، بغض النظر عن أعمالها ونشاطها، أو نطاق الذي تعمل فيه، وذلك في تحديد استراتيجيات ورؤى مستقبلية، وتهيئتها؛ حتى تكون مفيدة وفاعلة؛ لأداء الفرد لمهامه في تطبيق الحكومة الإلكترونية وتفعيلها بشكل كامل في أقسام ولايات مكتب وزير الدولة بمحافظة ظفار.

REFFERENCES

Abu Bakr, Mustafa Mahmoud. (200). *Administrative organization in contemporary organizations*. Application port. Alexandria: Al-Dar Al-Jami'iyyah.

Ahmed Ibn Eshawy. (2009). Impact of e-government on business. *Journal of the Researcher*, *5*(7). University Warqalah.

Ala'laaq, Basheer Abbas. (2005). *Digital management fields and applications.* Abu Dhabi: UAE Center for Studies and Research Consultations.

Al-Hadi, Muhammad. (2005). *Online e-learning.* Cairo: Egyptian House.

Al-Hawash, Abu baker. (2006). *E-government reality and prospects.* Cairo: Arab Nile Publishing Group.

Ali Salim Ghawas. (2014). *Role of brainstorming techniques in crisis management Field study in the office of the Minister of State and the Governor of Dhofar*. Unpublished Master's thesis. University of Dhofar. Sultanate of Oman.

Al-Qataamin, Ahmad. (2002). *Strategic Management: Applied Concepts and Cases*. Amman: Dar Majdalawy for Publishing and Distribution.

Al-Salami, Alaa Abdul Razzaq. (2005). *Electronic Management.* Jordan*:* Dar Wael Publishing.

Al-Salmi, Alaa Abdul Razek .(2008). *Electronic Management*. First Edition. Cairo

Al-Taey, Mohammed A. Al-Faraj. (2002). *The complete encyclopedia in computer management information systems.* Alexandria: Dar Zahran Publishing.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T. & Grimes, J. M. (2010). *Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies.* Government information quarterly, *27*(3), 264.

Makhlouf, Mohamed. (2001). *Industrial organization and environment*. Algeria: Dar al-Ommah.

Hamad Ibn Farhan Al-Shalwa. (2005). Organizational culture and its relationship to organizational affiliation: a field study on the employees of King Khalid Military College, civilians and military". Unpublished Master thesis. Riyadh College of Graduate Studies. Naif Academy for Security Sciences.

Harem, Hussein. (2003). *Managing organizations from a macro perspective*. Jordan: Dar Al Hamed.

Hijazi, Abdel Fattah. (2004). *E-Government and its legal systems*. Algeria: Dar Al Fikr Publishing.

Ibrahim Al-Thahiry. (2007). *Internal work environment and its relationship to functional leakage an empirical study on administrative personnel in public security.* Unpublished Master thesis. King Khalid University, Saudi Arabia.

Ibrahim Said Haidabi. (2015). *The reality of e-government in the Sultanate of Oman.* Unpublished Master's Thesis. College of Business Administration, United Kingdom.

Khalifa bin Saleh bin Khalifa. (2008). *Human and material requirements for the application of electronic management in public schools*. Unpublished Master thesis. Umm Al Qura University, Faculty of Education, Department of Educational Administration and Planning. Kingdom of Saudi Arabia.

Mashaaqbah, Bassam. (2011). *Communication theories*: Amman. Dar Osaamah.

Mashakaba, Bassam Abdel Rahman. (2011). *Theories of communication.* Oman: Dar Osama for Publishing and Distribution.

Mawadah Hassan Ismail. (2014). *Impact of the work environment in administrative innovation.* A case study at the University of Sudan for Science and Technology. Master thesis. Republic of Sudan.

Mazahrah, Manal Helal. (2012). Communication theories. Amman. Dar Al-Masiirah.

Mohammed Khair Salim Abu Zaid, Haitham Ali Hijazi. (2008). *The impact of e-government application and the dimensions of TQM in improving the quality of service*. Publications of the Arab Organization for Administrative Development. Amman: The Hashemite Kingdom of Jordan.

Mohammed Khair Salim Abu Zaid. (2006). "*Requirements for success, applicability and future dimensions of e-government in Jordan"*. PhD thesis. Amman, Arab University for Graduate Studies. Faculty of Administrative and Financial Studies, Jordan .

Mohammed Saddam Jabr. (2002). *Next Electronic Wave: E-Government. Twenty-fourth year*. Number 91. Muscat: Sultanate of Oman.

Saleh Mohammed Al-Qahtani. (2010). *E-government application and its role in the administrative development of the Directorate General of Civil Defense*. Master thesis. Faculty of Graduate Studies, Naif University for Security Sciences, Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia.

Samir Abdel Wahab. (2008). *Contemporary trends of local government and municipalities under the new roles of government*. (A working paper) presented at the Forum of Local Government and Municipalities under the new roles of government, held in Alexandria, Egypt.

Teicher, J.et. al (2002). E-government: A new route to public sector, *Quality Managing Service Quality", l2*(6).

Yahya Mohammed Al-Riyawi. (2006). *Modernization of governance through e-government applications the republic of Yemen experience working paper presented to the seventh annual conference of the Arab League, the renewal of the Arab administration and the achievement of the millennium development goals*. Kingdom of Morocco: Al-Dar al-Baidaa. Publications of the Arab Organization for Administrative Development, Egypt.

Yasser, Bakri Thamer. (2005). *Marketing health services*. Amman, Jordan: Dar Al Yazouri Scientific Publishing House.

Yousef Mohammed Yousef Abu Amouneh. (2009). *The reality of human resources management electronically in the regular Palestinian universities* - Gaza Strip. Unpublished Master thesis. Gaza: Islamic University. Faculty of Graduate Studies, Palestine.

Zaky, Iman Abdel Mohsen. (2009). *E-government integrated management portal*. Egypt: Publications of the Arab Organization for Administrative Development. Research and Studies.