واقع الإدارة الإلكترونية
في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان
دراسة تحليلية
إعداد

الباحث / سعيد غاش حمدان محمد الوهيبي
قسم الشريعة والإدارة - كلية الدراسات الإسلامية - جامعة مالاية - ماليزيا

إشراف
د. أسحولايدي لابيس
قسم الشريعة والإدارة - كلية الدراسات الإسلامية - جامعة مالاية - ماليزيا

(العدد الخامس والثلاثون الإصدار الثالث يوليو 2023م الجزء الأول)
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

asthan عمان دراسة تحليلية

أحمد حمدان محمد الوهيبي
قسم الشريعة والإدارة، كلية الدراسات الإسلامية، جامعة مالايا، ماليزيا
البريد الإلكتروني: saeedghabish@gmail.com

منتهى البحث:

يهدف البحث إلى معرفة ماهية الإدارة الإلكترونية، وبيان أهم جهود سلطنة عمان في تحقيقها، وإظهار مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان، وتمكن إشكالية البحث في ضرورة دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف للفوتو على مساهمة الوزارة في تطبيقها ومعرفة التحديات والوسائل المقتشرة لعلاجها، وفقاً استخدم الباحث المنهج الاستقرائي التحليلي لمناسبتة طبيعة البحث وأسفر البحث عن نتائج جوهرية، أهمها: أن وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان ساهمت بإيجابية وفعالية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتقديم خدمات إلكترونية بدرجة عالية من الاحترافية، واستطاعت المنافسة في البرامج والتطبيقات الإلكترونية، حتى صارت وزارة الأوقاف ضمن المؤسسات الرائدة في هذا المجال، وأن واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف في سلطنة عمان يشهد درجة عالية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ونوكب على المساهمة الإيجابية للوزارة في التحول الرقمي بما يتوقف مع رؤية عمان ٢٠٤٠، ويوصي الباحث بمزيد من الدراسات حول الإدارة الإلكترونية في الوزارات والمؤسسات العامة، وأن تقوم الهيئات العلمية والأكاديمية ببناء المؤتمرات والفعاليات الداعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

ويقترح الباحث على المسؤولين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بمتابعة المستجدات في المعاملات الرقمية وبيان الأحكام والضوابط الشرعية المتعلقة بها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة - الإلكترونية - وزارة - الأوقاف - الشؤون - الدينية
- سلطنة - عمان.
The Reality of the Electronic Administration in the Ministry of Awqaf and Religious Affairs in the Sultanate of Oman

An Analytical Study

Saeed Ghabish Hamdan Muhammad Al-Weheibi,

Department of Management and Sharia, Academy of Islamic Studies, University of Malaya, Malay.

Email: saeedghabish@gmail.com

Abstract:

The present research aims to discuss thoroughly what electronic administration is, to explain the most important efforts of the Sultanate of Oman to achieve it, and to show the extent of applying it at the Ministry of Awqaf (Endowments) and Religious Affairs. The importance of the research consists in studying the Ministry's contribution to its application, and in identifying the challenges and the means proposed to treat them. The analytical inductive method has been used since it suits the nature of the research. The results of the research has shown that the Ministry of Awqaf and Religious Affairs in the Sultanate of Oman contributed positively and effectively to the application of electronic administration; the Ministry provides electronic services with a high degree of professionalism; and it is so competitive that it has become one of the leading institutions in this field. The Ministry’s transformation into digitization is in accordance with Oman’s vision of 2040. The researcher recommends more studies on electronic management in Omani ministries and institutions. Scientific and academic bodies should adopt conferences and events supporting the application of electronic management. The researcher suggests that the
Ministry should clarify the rulings and precepts related to digital transactions and their developments.

**Key Words:** Administration - Electronic - Ministry - Endowments - Affairs - Religious - Sultanate - Oman.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

المقدمة

يتميز هذا العصر بأنه عصر الثورة المعلوماتية، وثورة تكنولوجيا الاتصالات، وثورة الحسابات الإلكترونية (1)، وقد تفاعلت الدول مع المعطيات التكنولوجية والمعايير العصرية بشكل سريع يعكس أهمية الإدارة وموقعها في التفاعل البنائي داخل المجتمعات المختلفة، ولهذا نجد العديد من الدول في تطوير مستمر لطرق الإدارة ووسائلها ونظمها المختلفة "التصبح أكثر مرونة وتكيفًا مع مختلف الظروف والمتغيرات الحاصلة التي باتت تفرض نفسها على الجميع (2)", وكان من نتائج تلك التطورات المتلاحقة المتباعدة عالمياً ظهور الحكومة الإلكترونية التي تعمل نظمها المختلفة ومؤسساتها المتدفعة من خلال الإدارة الإلكترونية "لتيسيط الإجراءات الإدارية في الحصول على الوثائق والقرارات والخدمات وتسهيل الأعمال اليومية المتعلقة بالأجهزة والمؤسسات الحكومية المتدفعة من خلال وسائل المعلومات والاتصالات (3)".

(1) ينظر: عبد الحي، رمزي أحمد، نحو مجتمع إلكتروني الطبيعة الأولي - القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، 2006، (ص: 167).
(2) ينظر: خماسية، صدام، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، الأردن: جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، ط 1، 2013، (ص: 9).
(3) الفريح، إبراهيم صالح، "انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية": ندوة الحكومة الإلكترونية - الواقع والتحديات، مسقط، سلطنة عمان، مايو 2003.
واقعيّة الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

وسارعت دول العالم إلى تبني الإدارة الإلكترونية والاستفادة من هذه التقنيات الحديثة في تحويل خدماتها التقليدية إلى خدمات إلكترونية متطورة. وكانت سلطنة عمان واحدة من هذه الدول التي سارعت إلى مواكبة العالم في الإدارة الإلكترونية، تطبقاً لرؤيتها وطموحاتها المستقبلية، التي تؤكد على أهمية العلم والمعرفة، وضرورة مواكبة العالم في تطوراته التكنولوجية، وتدريب الكوادر البشرية على التعامل مع تقنياتها المختلفة. وقد نافست السلطة بصورة ملحوظة مميزة في تحقيق الإدارة الإلكترونية وتفعيلها في الجوانب المختلفة، وساعدت على ذلك تلك المساهمات الإيجابية من الوزارات والمؤسسات داخل السلطنة في تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق أهداف رؤية عمان ٢٠٠٠، وتأتي وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان ضمن الوزارات الرائدة ذات المساهمة الإيجابية متعددة الجوانب والمظاهر في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وفي ضوء ما تقدم خصص الباحث هذه الدراسة لمعرفة وازدهار واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان.

أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من عظيم أهمية الإدارة الإلكترونية وأثرها الإيجابي الفعال في توجيه مسارات المجتمع الفكرية والخدمة، كما يوضح البحث مدى جاهزية وزارة الأوقاف في سلطنة عمان للتحول الإلكتروني وحرصها على

(1) اليمحدي، محمد بن سالم، مشروع الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان: دراسة حالية وزارة التجارة والصناعة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، ٢٠٠٣، ص: ٣٣.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

التطوير والتحديث وتحقيق المصالح الاجتماعية؛ وفق الرؤية الوطنية عمان ٢٠٢٠.

إشكالية البحث

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان جزء من النظام السياسي العام في سلطنة عمان، ولذا تعمل الوزارة ضمن الأجندـة الوطنية والمخطط الاستراتيجية العامة التي تقررها السلطنة وتسعى في تحقيقها، وقد سعت الوزارة جاهدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وساهمت مساهمات رائدة في مجال تحقيق الإدارة الإلكترونية(1)، ومن هنا تظهر ضرورة دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف في سلطنة عمان للوقوف على مساهمة الوزارة في تطبيقها، ومعرفة التحديات والوسائل المقترحة لمعالجتها.

أهداف البحث

- ما ماهية الإدارة الإلكترونية، وما أهم جهود سلطنة عمان في تحقيقها؟
- ما دور وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان في عملية التحول الرقمي؟

أهداف البحث

معرفة ماهية الإدارة الإلكترونية، وبيان أهم جهود سلطنة عمان في تحقيقها.

(1) ينظر: جريدة عمان اليوم، حوار مع د. محمد بن سعيد العمري؛ وكيل الأوقاف والشؤون الدينية بعمان: نشأة نوعية للأوقاف بإجراء حصر إلكتروني شامل وإرساء نظام الحوكمة. إطلاع بتاريخ: ٣ جمادى الآخرة ١٤٤٣/٦ يناير ٢٠٢٣م.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

البحث

استخدم الباحث المنهج الاستغرقي التحليلي لاستقراء وتحليل ما يتعلق لمناسبتة طبيعة البحث، ومساعدته في استقراء وتحليل المادة العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

حدود البحث

ينحصر البحث فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية في حدودها التعرفية وواقعها في سلطنة عمان، وفي وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان على وجه الخصوص.

الدراسات السابقة

البلوشية، نوال بنت علي عبد الله، التحول الرقمي في سلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظر متوKKفي القرار في سلطنة عمان، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، عمان، 2019م.

المعايطة، عبد العزيز عطا الله، والقنبي، مريم بنت سعید، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان (البوابة التعليمية الإلكترونية أنموذج) من وجهة نظر موظفي المديرية العامة لتقنية المعلومات، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 35، جامعة بغداد، العراق، 2017م.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

الشبل، هدى سلطان عبد الله خاطر، الحكومة الإلكترونية العمانية: دراسة تقييمية لقابضة استخدام مواقع الوزارات وبوابة الحكومة الإلكترونية ومحاورها، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، عمان، 2012م.

اليحمدي، محمد بن سالم بن يوسف، مشروع الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان: دراسة حالة وزارة التجارة والصناعة، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، عمان، 2010م.

تختلف دراستي عما ذكرت من دراسات في أن دراستي ركزت على واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان.

هيكل الدراسة

تتكون الدراسة من مقدمة، وتمهيد، ومبحثين، وخاتمة.

التمهيد: نبذة مختصرة عن وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان.

المبحث الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وجهود سلطنة عمان في هذا الشأن.

وفيه مطلوب:

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها.

المطلب الثاني: جهود سلطنة عمان في تحقيق الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: دور وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان في عملية التحول الإلكتروني، وفيه ثلاثة مطالب:

المطلب الأول: مساهمة وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان في عملية التحول الإلكتروني.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

المطلب الثاني: مدى جاهزية وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان للتحول الإلكتروني

المطلب الثالث: تحديات وعوائق تطبيقات الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان.
تمهيد

نبذة مختصرة عن وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان

تمثل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في كل بلد إسلامي الجهة الرسمية المنوط بها تنظيم الدعوة الإسلامية وأنشطتها المتعددة داخل الدولة أو خارجها، مع القيام على أموال الوقف بحسن الرعى وفقاً للضوابط الشرعية واللوائح الدستورية التي تنظم أعمالها.

بداية من 1970م كانت مهام الأوقاف والشؤون الدينية موكولة لوزارة العدل، وفي 13/3/1973م صدر المرسوم السلطاني بإنشاء وزارة الأوقاف وبيت المال، وجرت تعديلات دستورية في مسمى الوزارة وخصوصيتها كان آخرها في 16 ديسمبر 1997 بصدر المرسوم السلطاني رقم 97/84 الذي تم فيه فصل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية عن وزارة العدل (1)، وقد لخصت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان رؤيتها في "الفاعلية في إدارة الأوقاف الدينية في السلطنة"، وشرح ذلك في تحديد رسالتها في "الاهتمام بالقيم الروحية والدينية القائمة على شريعة الإسلام، وتنظيم ما يتعلق بالشؤون الدينية داخل السلطنة من خلال كادر مؤهله وضمان مبادرات، وبناء المواطن الصالح على أساس من الإيمان بالله والعقيدة الصحيحة" (2).

وتتضمن وزارة الأوقاف بعد مكتب الوزير، ومكتب الإفتاء، عدة من المديريات والدورات التابعة، وهي: المديريات العامة للمساجد ومدارس القرآن.

(1) https://bit.ly/3g8f2EJ.

(2) ينظر: تاريخ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية:
https://www.mara.gov.om/arabic/Pages.aspx?ID=1
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

الكريم، والمديرية العامة للأوقاف وبيت المال، دائرة الزكاة، ومديرية الوعظ والإرشاد، وقسم التعريف بالإسلام والتبادل الثقافي.  

وتعد خطة الجمعة من أهم البرامج الشرقية الثابتة المؤثرة لما لها من قداسة دينية، وحضور كبير، وكذلك تقدم المديرية برنامج الوعظ العام، المختص بتنظيم الدروس والمحاضرات التي تلقى في المساجد والمحافل والمؤتمرات العامة.

كما تعمل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان على تعليم النساء أمور دينهن وما ينبغي عليهم، من خلال الكادر النسائي التابع لمديريات الوعظ والإرشاد في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان، والمختص بالدعوة النسائية من حيث تنظيم الوعظ، والندوات، والمؤتمرات النسائية التابعة للوزارة، ومتابعة الإفتهاء في المسائل النسائية.

وفي عام 2015، ủngو الشيخ عبد الله بن محمد السالمي وزير الأوقاف والشؤون الدينية قراراً وزارياً يقضي بإنشاء دائرة مسماً (دائرة التعريف بالإسلام والتبادل الثقافي) أو (قسم التعريف بالإسلام والتبادل الثقافي).

(1) الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عمان.  

https://www.omandaily.com/

(2) ينظر: الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عمان 2020- 2040.  

بتاريخ 2 جمادى الآخرة 1443 هـ / 5 يناير 2022 م.  

https://www.omandaily.com

(3) ينظر: الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عمان 2020- 2040.  

بتاريخ 2 جمادى الآخرة 1443 هـ / 5 يناير 2022 م.  

https://www.omandaily.com
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

تتبع مكتب المفتي العام للسلطنة، وتقام الدائرة بصفة مباشرة بالتعريف بالإسلام، إظهار الصورة السماحة للإسلام، وإبراز شمولية وتكامل نظمه وتشريعاته وتأكيد توازنه واعتداله وصلاحيته لكل زمان ومكان، والحد من التشويه العالمي لصورة الإسلام، مقاومة ظاهرة الإسلاموفobia ودفعها بوسائل متعددة.

وتقوم الدائرة المعنوية بعدد كبير من الأعمال وجدول مزدحم من المهام يناسب وعظمة ما تسمى إليه، أهمها:

- استخدام الفعاليات المتنوعة لتحقيق الهدف المنشود، في سنة 2019 م، جاءت فعالية "تعارف" في نسختها الرابعة تحمل شعار "الأجل سعادة الإنسان" وتقدم برامج نوعية للداخليين في الإسلام، ومنها برنامج "هدى" وهو عبارة عن برنامج تعليمي سنوي للداخليين الجدد في الإسلام يدرسون فيه القرآن الكريم وعلومه والعقيدة واللغة العربية والسرية النبوية.

ومع مراعاة تعريفة بالإسلام، منها: معرض رسالة الإسلام من عمان، وتقام فكرة المعرض التعريفي بالإسلام على ثلاثة محاور: التسامح الديني، والتفاهم المشترك، والتعيش السلمي، وتعمد الوزارة إلى إقامة عدد أكبر من المعارض الدولية العالمية، وأطلقت الوزارة موقع إلكتروني بعنوان (الإسلام في عمان) وبثماني لغات عالمية.

كما قدمت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان ثلاثة أفـلام وثائقيّة لرصد التجارب المختلفة للساحة في التسامح والتعايش والفن الإسلامي.

(2) الطوقي، حمود بن علي، المؤلف الإنساني وتطلعات 2000، مقال في جريدة رؤية العمانية، بتاريخ 01/12/2000 م.

ملف كلية الشريعة والقانون، جامعة الأزهر، فرع أسوان، عدد الخامس والعشرون، الإصدار الثالث، يوليو 2023 م، الجزء الأول
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

والخطاب الإسلامي، وسيتم إنتاج قلمين وثائقيين جديدين بثماني لغات وإصدار
منشورات جديدة ، مع العمل الجاد على تطوير الموقع الإلكتروني للمعرض
ليشمل على جميع هذه المواد المذكورة وسيكون كذلك بثماني عشرة لغة
عالمية.(1)

ثانياً: دور وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان في تنمية المجتمع العماني

فكرياً:

وضع جلالة السلطان قابوس -رحمه الله- نهجاً عالياً للسلطة يعتمد على
التنمية الفكرية وبناء المواطنين القادر على الرقي والتقدم، كما جاء في خطاب
السلطان قابوس -رحمه الله- أمام مجلس عمان 2011 "إن الفكر مدى ما كان
متعددا ومنفتحا لا يشوه التخصص كان أقدر على أن يكون الأزمة الصحية
والسليمة لبناء الأجيال ورقي الأوطان وتقدم المجتمعات"(2).

وتركز وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بسلطنة عمان في عملها على
رتكز ومنطلقات ثابتة، منها: التعريف بالإسلام، ونشر الوسطية والتسامح العام،
وبناء المواطنة وتنمية المواطن، ويساهم بدور كبير في قيام الوزارة بالتنمية
الفكرية في المجتمع العماني الإفتاء، ومديرية الوعظ والإرشاد.
أما الإفتاء: فإنه يسهم في تنمية الفكر في سلطنة عمان، وتوجيهه توجيها
وسميًا صحيحاً، من خلال الإجابة على الفتوى وأسئلة التي تعرض على الإفتاء

(1) https://alroya.om/p/272920
(2) خطابات السلطان قابوس، الثلاثياء 6 ذو الحجة 1432 هـ 1 نوفمبر 2011 العدد 12066
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

عن طريق الاتصالات أو الموقع الإلكتروني أو المقابلات الشخصية والفتاوى التحريرية التي يبحثها أمانة الفتوى بالمكتب، والتي تزيد في مجموعها سنويًا عن مائة وخمسين ألف فتوى دينية بمختلف أنواعها(1).

وأما الوعظ والإرشاد: يمثل قطاع الوعظ والإرشاد الرجالى والنسائي عاملا مؤثراً وفاعلاً هاماً في تنمية المجتمع العماني فكرياً، حيث يبلغ إجمالي العمل الوعظى بムختلف نشاطاته سنوياً أكثر من خمسين ألف فعاليية تعددت بين المحاضرات والندوات والقوالب الوعظية والملتقيات الصيفية وغيرها، والوعظ الشامل عبر الدليل الوعظى نصف السنوي (2).

وقد أُولِت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان الإنسان اهتماماً كبيراً، وعملت على تنمية الإنسان فكرياً، بما يكون قادراً على أداء مهامه الوظيفية والدينية والوطنية على أكمل وجه، وثما يضمن له القدرة على التكيف الأسري في ظل من المودة والرحمة التي تقوم عليها الأسرة المسلمة في دستور القرآن الكريم، وحما يتضح ذلك:

- إقامة متقى الكوادر الدينية كل عام، وبلغ عدد الموظفين الذين شملهم الملتقى منذ إقامتته الأولى أكثر من (٤٠٠٠) أربعة آلاف موظفا وموظفة في قطاعات متنوعة(3).

(1) http://www.iftaa.net/ask_question.html
(3) https://zh-cn.facebook.com
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

- تنظيم ورشة عمل حول "مشروع تطبيق قياس الأداء الفردي والإنجاز الوطني"، وتستهدف ورشة العمل تأهيل عدد من كوادر الوزارة على الإدادة الوظيفية لتدريب الموظفين بجميع المديريات والدوائر والأقسام في الوزارة (1).

- استفادت الوزارة من المعاهد والمؤتمرات العلمية وكذلك المناسبات الاجتماعية في إدارة الفكر وتقديم الأخلاقيات، وظهر ذلك في رعاية واهتمام الوزارة بمعهد العلوم الشرعية، وندوة تطور العلوم الفقهية، وحضور المناسبات الدينية، والمشاركة في أيام الحوادث والبوادي، وتحقيق هذه الفعاليات التنمية الفكرية في المجتمع العماني من خلال تقديم التجارب والحفاظ على مكتبات الأمة والوعي بال التواصل بين الأجيال، والوصول إلى الملزمة الإنسانية الكبرى للإنسان العُماني وفق متطلبات الرسالة النبوية (2).

- إصدارات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: تمثل إصدارات الوزارة رافداً فكريًا مؤثراً في التنمية الفكرية في المجتمع العماني، ولهذا تهتم الوزارة بالكتب والمطبوعات، بهدف إثراء الثقافة في سلطنة عمان وتقديم مادة علمية تناسب عالمية الإسلام ومبادئه المفهومة العظيمة، ومنشوراتها مجلة التفاهم منذ ٣٠٠٣م (3).

https://alroya.om/p/293390

(1) ينظر: جريدة رؤية العمانية، ٢٢/١٩/٢٠٠٣م، ٠٠٠٠م

(2) ينظر: جريدة الروية العمانية، الأوقاف والشؤون الدينية تدشن أيام الحوادث والبوادي، بتاريخ ٢٢/٧/٢٠٠٣م.

(3)https://tafahom.mara.gov.om/
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

وفي إطار بناء وتنمية الإنسان العماني حرصت الوزارة على عمل فكرة قافلة كلنا عمان التي انطلق نهاية عام 2018م، هدفها تعزيز المواهب، وترسيخ قيم المواطنة، والحفاظ على الهوية، وتكوين جيل قادر على فهم التحديات والتعامل معها، مع غرس السلام والتسامح، وقد استهدفت الفكرة جميع المواطنين وركزت الحملة التطبيقية لها على الملتقى العلمي والثقافي، وطافت القافلة عدة ولايات بإدارة وعظية وثقافية تضمن نخبة من المهتمين والمثقفين في مختلف جوانب الحياة(1).

ثالثًا: دور وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان في المساهمات المادية لتنمية المجتمع العماني:

لم تتوقف وزارة الأوقاف والشؤون الدينية عند التنمية الفكرية والتوعية الدينية فحسب، وإنما كان لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية دور بارز في التنمية الاجتماعية بمعناها المعروف الذي يشير إلى النواحي المادية والخدمية وما يتعلق بحياة الناس، وترجع قدرة الوزارة على جودة التكافل الاجتماعي داخل السلطنة بجدارة واقتدار وذلك لجودة الخطط الموضوعة لذلك، ثم لكثرة موارد الوزارة المخصصة لهذه الأغراض، وتتركز موارد الوزارة في هذا الجانب في أمرين أساسيين، هما: الوقف، والزكاة والصدقات.

الوقف: أسست وزارة الأوقاف شركة لإدارة الأصول الوقفية واستثمار العقاري والتجاري، وقد بلغت استثمارات الأوقاف أكثر من 350 مليون ريال عماني، وفي عام 2020 بلغ عدد الأنشطة الوقفية 6761 نشاطًا و19 مؤسسة

واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

وقفية، و 9 صناديق، كما تم تسجيل 55 وقفة جدًا في وزارة الإسكان والتخطيط العمراني (1).

الزاكاة: بلغ إجمالي الودائع المالية أو المدفوع من الزكاة والصدقة والأقساط عبر البوابة الإلكترونية وتطبيق الزكاة 47,647,627.49 ريال عماني، وكان عدد المساهمين = 22,090، بواقع نسبة الزكاة = 5.878%، ونسبة الالتماسات = 8.001%، ونسبة الالتماسات = 5.12%.

ومن مظاهر مساهمة وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان في تنمية المجتمع ما يأتي:

التكافل الاجتماعي (2): تمجتمع إدارة الأوقاف والشؤون الدينية بالتكافل الاجتماعي لما له من مبادرات ورسائل اجتماعية وحقوق وطنية، ويقوم صندوق الزكاة بتوزيع المساعدات على المستفيدين من أجل تحقيق التكافل الاجتماعي والسياسي في تفعيل دور الأوقاف في تنمية المجتمع (3)، وتساهم الوزارة في التكافل الاجتماعي من خلال عدد من البرامج، ومنها: برامج المساعدات.

(1) ينظر: جريدة عمان اليوم، حوار مع د. محمد المعمري وكيل الأوقاف والشؤون الدينية.

(2) https://zakah.om/ar/Home/About

(3) ينظر: عمان الرقمية، بوابة التبرعات للجمعيات الخيرية، وزارة الأوقاف والشؤون الدينية.

دارة الزكاة.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان "دراسة تحليلية"

المعيشية، برنامج المساعدات السكنية، برنامج المساعدات الدراسية، برنامج المساعدة في العلاج، برنامج الكورث، برنامج المساعدات البسيطة(1).

مشروع المؤسسات الخيرية: أُسست وزارة الأوقاف مشروع مؤسسات الخيرية بهدف زيادة فاعلية الوزارة في تنمية المجتمع، ويهدف المشروع إلى تحريك المجتمع الخيري وزيادة فاعليته عبر المؤسسات الخيرية، وتأمل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية من هذا المشروع الاستراتيجي أن يتفاعل المجتمع معه ليرقى بالخيرية في إطار مؤسسي متكامل يسهم فيه الجميع لتحقيق مكاسب حيوية تستند من الشراكة الحقيقية بين الحكومة والمواطنين(2).

الوظائف: في إطار التوجه العام من القيادة العمانيّة لتوظيف الشباب العماني كانت وزارة الأوقاف من الوزارات المنافسة في توظيف الشباب العماني ليجد ذاته في وظيفته، ويحقق أمله في تكوين أسرته، ويبتث نجاحه في وظيفته، وقد ساهمت وزارة الأوقاف بشكل مباشر في توظيف أكثر من 5000 من الباحثين عن الوظائف في السلطنة، وذلك لتوظيف 5000 حاجا عن عمّال في القطاعات الدينية و500 في القطاعات الأخرى، وأكثر من(80) مواطنا ومواطنة من الذين تم ترشيحهم من قبل وزارة الخدمة المدنية على مختلف الوظائف.

(1) بنظر: عماني الرقمية، بوابة التبرعات للجمعيات الخيرية، وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، https://www.donate.om

(2) بنظر: الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عمان 2040

https://www.omanweekly.om
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

الحكومية في بعض الوظائف الإدارية والفنية والإشرافية وجار العمل لتوظيف العدد الباقى (1).

مساهمة وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في تمويل البحوث الصحية:

انطلاقاً من الكليات الضرورية الخمس في حفظ الدين والنفس والعقل والعقل والمال، تشارك وزارة الأوقاف مع وزارة الصحة ومجلس البحث العلمي وتساهم بموارد مالية لضمان جودة الخدمات الصحية من خلال استدامة البحوث الصحية في البلاد واستدامة توفر المعلومات وتحقيق الاعتماد على الذات في عدد من الجوانب الطبية، ومنها المنتجات والتكنولوجيات الطبية (2).

(1) https://alwatan.com/graphics/2013/08AUG/24.8/dailyhtml/local.htm

(2) https://alroya.om/p/272920
البحث الأول
تعريف الإدارة الإلكترونية وجهود سلطنة عمان في هذا الشأن
وفي مطلب:
المطلب الأول
مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها.
أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:
الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الجديدة المرتبطة بالطفرة التكنولوجية الحديثة، ولفهم ماهية الإدارة الإلكترونية لابد من تعريفها لغة واصطلاحاً وببيان ما يساهم في تحديد المصطلح بدقة لتمهيد المدخل العلمي الصحيح لموضوع البحث الذي نحن بصدده، وذلك في النقاط الآتية:
تعريف الإدارة الإلكترونية لغة واصطلاحاً:

(1) ابن منظور، محمد بن كرم بن علي أبو الفضل جمال الدين، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ط ٢، ١٤١٤ هـ، (٤/4) ٢٩٥.
(2) مصطفى، إبراهيم، وآخرون، المعجم الوسيط، صادر عن مجمع اللغة العربية بالقاهرة، طبعة دار الدعوة القaireية، مصر، (د.ت)، (٢/٣) ٢٠٠٣.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

والتصحيح والتنسيق ومعالجة الأمور مع ما يستلزم ذلك من ذكاء ودهاء وخبرة وصبر.

تعريف الإدارة اصطلاحاً: كثرة تعريفات الإدارة بكثرة الباحثين والمتخصصين، وتتجه غالب التعريفات المعاصرة إلى أن الإدارة فن القيادة لتحقيق الأهداف المطلوبة بكفاءة عالية، ولها هذا عرف السلمي الإدارة بأنها "عملية تهدف إلى تحقيق نتائج محددة باستخدام الموارد المتاحة للمنشأة بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية في ظل ظروف الموضوعية المحيطة" (1)، وعرف إدريس الإدارة بأنها "الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمالية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفاعلية" (2).

والإدارة مهمة في جميع المؤسسات وكل المستويات، فالإدارة تحتاجها السياسة العامة كما تحتاجها المنشآت الخاصة، فهي تمثل القلب النابض الذي يزود فريق العمل بالخط ووسائل اللازمة للقيام بالأعمال وتحقيق الأهداف المنوط بهم تحقيقها. "لا يمكن تصور منظمة أو شركة أو مؤسسة بدون إدارة، والإدارة مطلوبة وضرورية لكل أنشطة المنظمات وكل مستويات الإدارة" (3).

(1) السلمي، علي، الإدارة المعاصرة، القاهرة: دار غريب للطباعة، د.ت، ص 16.
(2) إدريس، ثابت عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2009، ص 163.
(3) قبلان، زياد خليل، الإدارة في المنظور الاستراتيجي المعاصر، دكتوراه، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم المفتوح، ص 16.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

كلمة الإدارة الإلكترونية نسبة إلى كلمة إلكترون، وهي من الكلمات المعربة عن "Electronic"، وهو "جسم دقيق ذو شحنة كهربائية سالبة" شحنتها هي الجزيء الذي لا يتجرؤ من الكهربانية (1)

لف كل منتجات الكهرباء والتكنولوجية الحديثة منها.

وقد ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية في الأدبيات الإدارية الحديثة في ظل العولمة والهوية والتقنيات والتكنولوجيا المتلاحقة، وتتنوع عبارات الباحثين في تحديد الإدارة الإلكترونية اختلاف تنوع وزيادة بيان، ومن أهم تعريفات الإدارة الإلكترونية "إيام خلف، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "منظومة الأعمال، والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات، وهي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية (2)", بينما يعرف نجم الإدارة الإلكترونية بأنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتمنيّة للإنترنت وشبكات الأعمال وتنفيذ التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة (3)", وعرف

(1) مصطفى، وآخرون، المعجم الوسيط، مرجع سابق، (34/10).

(2) خلف، إيمان، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديريات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، فلسطين، 2010، ص 9.

(3) نجم، عباس، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، 2004، نسخة من: نجم، عباس، إدارة الوهاب، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية، وأثرها على التطور التنظيمي، ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، 1432، م، ص 9.

593
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

العمري الإدارة الإلكترونية بأنها "تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متتالية" (1).

بالإضافة إلى ذلك، يتم فهم ذلك المفهوم ليس فقط في الخدمات والأهداف، ولكن أيضًا في التنظيم التفاعلي بين المصريين والتطورات الإلكترونية والرقمية وتوفير خطط ذات أهداف محددة لتحقيق الخدمات بجودة وكفاءة، بما يعود على المواطنين بالتسهيل والتمكين، وعلى الدولة بالتنمية والتقدم والإزدهار.

فإن الأسباب الدافعة لاستخدام الإدارة الإلكترونية ما يلي: الثورة التكنولوجية، ومحاولة تحقيق الرفاهية ومتابعة الدول المتقدمة في تحقيق الجودة وإرضاء العميل، واستمرار عمليات التطوير الإداري داخل المنظومة.

فاعلية: أهمية الإدارة الإلكترونية: ارتبط ظهور الإدارة الإلكترونية بعصر الثورة التكنولوجية أو تكنولوجيا المعلومات، المصطلح الذي يشير إلى مدى واسع من المواد والقدرات التي تستخدم لخلق وحذف وسيلة المعلومات، ومكوناته الثلاث هي: الحواسيب، وشبكات الاتصال، والمعرفة الفنية (2).

---

(1) العمري، سعيد بن معلاء، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 16.

(2) الصباح، عماد عبد الوهاب، نظم المعلومات، دار العلمية الدولية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 174.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

وظهرت الإدارة الإلكترونية بعد مخاطر طويلة من عمليات التطور الإداري المتوازن مع التطور التكنولوجي، وقد كانت الحاجة ملحمة وضرورية لتطوير الإدارة حتى تصل إلى الإدارة الإلكترونية بصورةها الحالية وصفتها الدائمة في التحسين المستمر بما يلائم ظروف العصر ومتطلبات الحياة، ومن هنا ظهر "الاتجاه نحو تبني التطور في التكنولوجيا وتفعيل مبدأ المعلومات لاتخاذ القرار، وحتمية التواصل الفعال بين العاملين في توسع نطاق العمل". (1)

وتتمثل الإدارة الإلكترونية قمة التطورات الإدارية التي استطاعت المؤسسات تحقيقها بما يواكب التطور التكنولوجي والمعرفي والتنموي، فقد أدى التطور السريع للتكنولوجيا والمعرفة والتنموي إلى نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات الـبيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، أي أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الإنترنت. (2)

(1) زكي، إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص 57.

(2) غالب، ياسين سعد، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص 31، والبيروقراطية هي: تنظيم يقوم على السلطة الرسمية وعلى تقسيم العمل الإداري ووظيفتها بين مؤسسات مختلفة وعلى الأوامر الرسمية التي تصدر من المسؤولين، وهذا التنظيم يعد ترشيداً للعمل الإداري، ينظر: بدوي، أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، ط 1، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1984، ص 115.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان

دراسة تحليلية

وتتميز الإدارة الإلكترونية بمتانة توضح أهميتها، وتوفرها للحضور الفعال في الإدارة المعاصرة، ومنها(1) التركيز على النتائج، سهولة الاستعمال والإبادة للجميع، وتخفيف التكاليف، والتحسين المستمر، والتقليل من الاعتماد على التعامل المورقي وآثره السلبي، وزيادة العائدات في إقامة مشروع الحكومة الإلكترونية، والاستثمار السريع للأخطاء والتجاوزات عند حدوثها، والشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات أو العمل الإداري، ومن خلال هذه المميزات تستطيع الإدارة الإلكترونية تحقيق مزيد من الترابط في إنجاز المعاملات والتشارك والشفافية والمصداقية والكفاءة والجودة، وتحقيق رضا العمل، والقدرة على الاستمرارية التجديد والعطاء(2).

1. أحمد، إيهاب خميس، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، (دراسة تطبيقية على العاملين بإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في المملكة البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 32).

2. تتنوع اتجاهات الباحثين حول خصصية الإدارة الإلكترونية، ويلوح الباحث تاماً كبيراً بين الخصائص والأهداف والمبادئ عند الباحثين، وجميعهم يتداول نفس المعانى بالفاظ متباينة تحت عنوان من هذه الثلاثة "الخصائص، المبادئ، الأهداف"، وقد اختتارت جميع شتات المعاني المتناورة بين الباحثين تحت عنوان "خصائص الإدارة الإلكترونية"، لاعتقاد الباحث أن الخصائص قد تتضمن معنويًّا الأهداف أو المبادئ بينما لا نستطيع العكس.
المطلب الثاني

جهود سلطنة عمان في تحقيق الإدارة الإلكترونية

تمثل رؤية عُمان ٢٠٠٤ استراتيجية السلطنة وخطيرة مستقبلها المشرق، وقد اعتمدت رؤية عمان ٢٠٠٤ على الإدارة الإلكترونية واعتبارها غاية ووسيلة في نفس الوقت، حيث اعتمدت الرؤية على الحوكمة والأداء المؤسسي وسُيادة القانون، بما يضمن تحقيق الإدارة الإلكترونية في الجوانب المتعددة، ويوضح الشكل الآتي بعض مؤشرات الأداء المتعلقة بتركيزة الحوكمة والأداء المستهدف بها مستقبلا.

وترجع بداية توجه سلطنة عمان نحو الإدارة الإلكترونية إلى سنة ٢٠٠٣م حيث أقامت السلطنة ندوة الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات، والتي أقامتها بلدية مسقط بالتعاون مع المعهد العربي لإتمام المدن، في المدة من ١٠ - ١٢ مايو ٢٠٠٣م، وفيها تم اعتماد الاستراتيجية الوطنية لمجتمع عمان الرقمي والحكومة الإلكترونية في عام ٢٠٠٣م(١)، وتمثل هذه المبادرة بداية التوجه الحقيقي نحو التحول للإدارة الإلكترونية في سلطنة عمان، واعتماد اقتصاد المعرفة في عالم الثورة المعرفية المتجددة، كما تعكس تفعيل الإدارة الإلكترونية والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتسع عمان الرقمية إلى تقديم مختلف الخدمات الإلكترونية للعديد من الشهير المستفيدة، من الجهات الحكومية وقطاع الأعمال والأفراد أو المواطنين.

(١) البلوشي، نوال بنت علي عبد الله، التحول الرقمي في سلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظر متخذي القرار في سلطنة عمان، ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، ٢٠١٩م، (ص: ١٣).

تحت عنوان: "واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية"
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

وتعتمد استراتيجية عمان الرقمية على ستة محاور تتكامل في تنفيذ رؤية عمان الرقمية، وهذه المحاور المؤثرة هي: تنمية قدرات المجتمع ومهارات الأفراد، تطوير الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية، تنمية قطاع تقنية المعلومات، الحوكمة وتطوير المعايير القياسية واللوائح، تطوير البنية الأساسية الوطنية، الترويج والتوعية(1)، وتعمل على تحسين نوعية وجودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستخدمين وإثراء القطاع الخاص، وتمكين مختلف الأفراد في المجتمع من التعامل الرقمي بكل بساطة وسهولة(2).

وفي عام 2006م صدر المرسوم السلطاني رقم (1/5/2006) بإنشاء هيئة تقنية المعلومات لتحقيق أهداف استراتيجية عمان الرقمية، والتحول نحو الإدارة الإلكترونية، وتعود هيئة تقنية المعلومات في السلطنة هي الجهية الرسمية الوحيدة المسؤولة عن تنفيذ مشاريع البنية الأساسية في السلطنة وعملية الإشراف على جميع المشاريع ذات العلاقة بعمان الرقمية ومن ضمنها مشروع خطة التحول للحكومة الإلكترونية(3).

وقد أكد جلالة السلطان قابوس - رحمه الله - في خطابه في مجلس عمان في نوفمبر 2008م على ضرورة توفير الخدمات الحكومية إلكترونيا لتسهيل المعاملات والإجراءات في جميع الدوائر والمؤسسات، التركيز والاهتمام بمجالات البلوشي، التحول الرقمي في سلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظر متخذي القرار في سلطنة عمان، مرجع سابق، (ص: 13).

(1) البحامي، مشروع الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان: دراسة حالة وزارة التجارة والصناعة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، 2010م، (ص: 29).
(2) (3) https://ita.gov.om
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان- دراسة تحليلية.

تطوير صناعة تقنية المعلومات وتطوير الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية وتمكين المجتمع والأفراد (1).

وقامت هيئة تقنية المعلومات في عام 2012م بصياغة مشروع خطة التحول نحو الحكومة الإلكترونية في السلطنة، وفي نفس العام تمت الموافقة على الخطة من قبل مجلس الوزراء العماني ثم عُمِّمت الخطة على مختلف المؤسسات والأجهزة الحكومية، كما تم التوجيه على ضرورة الاهتمام والعناية بتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من الحكومة (2).

وتعد هيئه تقنيه المعلومات على تحوير سلطنة عمان إلى الإداره الإلكترونية والمجتمع الرقمي من خلال: إنشاء وتوقيع بوابة رسمية للخدمات الحكومية العمانية، وتمكن المواطنين والجهات المختلفة من الوصول إليها عن طريق استفادة هذه الخدمات في البوابة الموحدة (3).

وتحمل هيئة تكنولوجيا المعلومات بسلطنة عمان بالمشاركة في المحافل والمعارض الدولية كمعرض تقنية المعلومات والاتصالات (كومكس)، ومعرض الخليج للتكنولوجيا والمعلومات (جيتكس) وغيرها، من المعارض والفعاليات التي


(3) موقع بوابة عماننا، 2019م، فقرة 2.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

تمثل دافعًا للتحول وترزد من التنافسية بين المؤسسات في هذا الجانب، ويصور مدى اهتمام سلطنة عمان بالإدارة الإلكترونية.


(1) البلوشي، التحول الرقمي في سلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظر متدفقي القرار في سلطنة عمان، مرجع سابق، (ص: 94).

(2) اليمادي، مشروع الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان، دراسة حالية وزارة التجارة والصناعة، مرجع سابق، (ص: 33- 34)، والبلوشي، التحول الرقمي في سلطنة عمان، مرجع سابق، (ص: 87- 88)، الشبي، هدى سلطان عبد الله خاطر، الحكومة الإلكترونية العمانية، دراسة تقييمية لقابلية استخدام مواقع الوزارات وبواحة الحكومة الإلكترونية ومحتواها، ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامع السلطان قابوس، 2012م، (ص: 12- 13).
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان- دراسة تحليلية

ومن خلال تلك المبادرات والبرامج والتطبيقات والمشاريع الإلكترونية استطاعت سلطنة عمان المناقشة في الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي وحقق شاملًا قياسيًا في خطوات سريعة ثابتة نحو العالمية الرقمية، ففي تقرير منظمة الأمم المتحدة، الصادر عن إدارة الشئون الاقتصادية والاجتماعية بالأمن المتحدة والخاص بالحكومة الإلكترونية، والذي يصدر كل عامين لتصنيف الدول الأعضاء بالمنظمة كانت سلطنة عمان عام 2012م، في المرتبة (16) من أصل 193 دولة، بينما وصلت إلى المرتبة (37) في 2018م، ثم حصلت على المركز 50 عالمياً والخامس عربياً، عام 2020م.

وقد أكد السلطان هيثم بن طارق -حفظه الله- منذ توليه سلطنة عمان رؤية عمان 2040 هي بوابة عمان لعبور التحديات ومواكبة المتغيرات الإقليمية والعالمية واستثمار الفرص من أجل تعزيز المناقشة الاقتصادية وتحقيق النمو وتحقيق الرفاه الاجتماعي.


(1) ينظر: رؤية عمان. 2040، (ص: 8).
(2) ينظر: جريدة أثير عمان، بتاريخ 18/8/2020م.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

وذلك لاعتمادها على التحول الرقمي وتفعيل الإدارة الإلكترونية في شتى المجالات، حيث تهدف الرؤية في مجملها أن تكون سلطنة عمان في مصاف الدول المتقدمة بل من أفضل عشر دول في العالم، من خلال تحقيق أفضل المستويات في مؤشرات متعددة؛ ومنها: الإبتكار العالمي، والحكومة العالمية والكفاءة الحكومية، والتنافسية العالمية وركيزة المهارات، وغيرها(1).

(1) ينظر: رؤية عمان ٢٠٠٤، (ص: ۹).
المبحث الثاني
دور وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
في سلطنة عمان في عملية التحول الإلكتروني
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان جزء من النظام السياسي العام في سلطنة عمان. ولهذا تعمل الوزارة ضمن الأجندة الوطنية والخطط الاستراتيجية العامة التي تقرها السلطنة وتسعى في تحقيقها، ومن المساعي الواجبة في جميع الدول والوزارات والهيئات والمؤسسات السعي في تنمية المجتمع، وأن يكون الكيان أو الوزارة فاعلاً إيجابياً في خدمة الإنسان وراحتته وإسعاده، ومن هنا يأتي اهتمام الدولة والوزارة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، وسوف يتناول هذا المبحث واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان في المطالب الآتية:
المطلب الأول

مساهمة وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

في سلطنة عمان في عملية التحول الإلكتروني

مواكبة التقدم التقني هو الطريق الذي تفهمه الأمم المتقدمة وتلمسه الأجيال المتعاقبة، بحيث لا يخدع التجديد والتحديث والتطوير في جدار الثوابت والهوية، بل يتماشى بمرونة واقعية مع المتغيرات، وهذا ما طبقته وزارة الأوقاف بعدة وثبات(1)، ولهذا أعلنت الوزارة عن خطة خمسية 2021-2025 لتنسيق التحول الكامل إلى الإدارة الإلكترونية في جميع أعمال الوزارة(2). كما سعت الوزارة جاهدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وساهمت مساهمات رائدة في مجال تحقيق الإدارة الإلكترونية، وتظهر مساهمة الوزارة في الإدارة الإلكترونية في جانبين، هما:

أولاً: العمل على توفير مطالب الإدارة الإلكترونية:

يتوقف نجاح برنامج التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية على أربعة أشياء، وهي: البنية الأساسية، والموارد البشرية، والخطط الاستراتيجية، والأمن

(1) بنظر: جريدة الرؤية العمانية، وزارة الأوقاف تدشن الهيئة والخدمات الجديدة لتطبيق التقويم العماني ونظام الزكاة الإلكتروني، الأربعاء / 22 / ذو الحجة / 1438 هـ - 14:44 - الأربعاء 13 سبتمبر 2017 م، اطلع بتاريخ: 12/12/2017 م، على الرابط:

(2)https://www.google.com/amp/s/www.omandaily.om/ampArticle/109498
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية  

والتشريعات الضامنة والمنظمة (1)، وقد سعت الإدارة جاهدة في توفير هذه المقومات الأربعة لتكون قادرة على المنافسة والساهمة في تحقيق وتطبيق الإدارة الإلكترونية، وبيان ذلك تفصيلاً فيما يأتي:

وضع خطة متكاملة:

تعتمد الإدارة الإلكترونية على وضع الخطة والاستراتيجيات التي تكفل التحول الإلكتروني وتحدد الخطوات التطبيقية لتنفيذ عمليات الإدارة الرقمية، وقد أكد وزير الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان أن الوزارة تسعي جاهدة لوضع وتحديثالخطة الموضوعة اللازمة لتطوير منظومة تقديم الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءات تلك الخدمات بما يكفل التسهيل على المراجعين (2).

وقد صرح بذلك الدكتور محمد العميري وكيل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حينما أعلن أن توظيف التقنية هو الأسلوب الجديد في عمل الوزارة اتساقاً مع منظومة الحكومة الإلكترونية في رؤية عمان ٢٠٢٠ (3)، وقد أعلنت الوزارة

(1) الهيثمي، نزار عبد الرحمن، قراءة لواقع الحكومات الإلكترونية في دول الخليج. التعاون الصناعي في الخليج العربي، الهيثمي، (ص: ٢٠).
(2) عمان اليوم، بحث تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءات الوزارة الأوقاف، ٦/٥/٢٠١٧م، إطلاع بتاريخ: ٢٠/١٢/٢٠٢٢م.
https://www.omandaily.om/ampArticle
(3) ينظر: جريدة عمان اليوم، حوار مع د. محمد بن سعيد العميري؛ وكيل الأوقاف والشؤون الدينية لـ"عُمان": نقلة نوعية للأوقاف بإجراء حصر إلكتروني شامل وإرساء نظام الحوكمة، إطلاع بتاريخ: ٣ جمادى الآخرة ١٤٤٣ـ ٦ يناير ٢٠٢٢م.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

عن خطة خمسية 2021 - 2025 لتنسيق التحول الكامل إلى الإدارة الإلكترونية في جميع أعمال الوزارة (1).

إعداد البنية الأساسية وأتمتة القنوات والمعلومات:
تقوم الإدارة الإلكترونية بصفة أساسية على إعداد البنية المعلوماتية المناسبة للتحول الرقمي داخل أنظمة العمل المتكاملة، وما يتلزمه ذلك من تطويرات تقنية وتكنولوجية من حواسيب وأدوات تابعة.

وفي إطار التحول الإلكتروني لوزارة الأوقاف في السلطنة قامت الوزارة بأتمتة القنوات والمعلومات، وأطلقت البوابة الإلكترونية لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان، وفي سبيل التكامل والربط بين البنية الأساسية وجميع القنوات الوزارة الخدمية أطلقت الوزارة عدداً من البرامج والأنظمة المتعددة، وقامت الوزارة بتفعيل المشاريع الإلكترونية وتطوير الأنظمة الرقمية؛ حيث أطلقت حزمة جديدة من الخدمات الإلكترونية للموارد البشرية في النظام الإلكتروني "مكتبي"، وتحتوي الحزمة الجديدة في نظام مكتبي على 39 خدمة إلكترونية تسهل العمل للموظف والتواصل بين المديريات والإجراءات في مختلف الولايات والمحافظات، وأصدرت الوزارة تعريهاً مخيماً باعتماد استخدام هذه المنصة الإلكترونية وتوفر العمل بالطرق التقليدية السابقة في تقديم تلك الخدمات (2).

وقامت الوزارة بتوثيق الجوانب المرتبطة بتطوير تقديم خدماتها عبر العديد من الإصدارات، بهدف تسهيل حصول المستفيدين على المعلومات والبيانات.

(2) ينظر: جريدة الرؤية العمانية، مقال: الأوقاف تطلق حزمة جديدة من الخدمات الإلكترونية.
https://alroya.om/p/271800 م/28/10/2020 م
وقائع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

اللازمة لإنجاز خدماتهم، كمنظمة القطاع المعرفي الإلكتروني، ومنظمة خدمات المساكن الإلكترونية، ومنظومة خدمات الأوقاف وبيت المال الإلكترونية، وغيرها من الإصدارات.

تنمية وإعداد الكادر البشرية:

العامل البشري هو الأساس في كل تقدم وتطوير، وتوقف الإدارة الإلكترونية على تفاعل الكادر البشري مع المعطيات الحديثة، كما يتوقف نجاح الإدارة الإلكترونية على وجود الجمهور الإلكتروني، وهو الجماع الذي "يتمتع بالوعي والإدراك بمزايا وأهمية التحول للحكومة الإلكترونية وكيفية التعامل معها.

ومن هذا المنطلق وضعت الوزارة نصب عينيها تنمية الموارد البشرية بما يُهمّها تحقّق الإدارة الإلكترونية، ولذا قامت الوزارة بدورات تنموية متعددة للموارد البشرية بالاشتراك مع وزارة الخدمة المدنية، كما تسعى الوزارة جاهدة في تنمية الموارد البشرية وتأهيل كوادر دينية متخصصة واعية لتفتّض معظم الولايات، بما يمكّن الأوقاف من التكامل مع المنظومة التشريعية.

(1) عمان اليوم، بحث تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات بوزارة الأوقاف، https://www.omandailyom/amparticle/124880

(2) العتيبي، عليّ عبد الله، مواقف تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، 2004م، ص.17.

(3) ينظر: جريدة عمان اليوم، حوار مع د. محمد المعمري وكيل الأوقاف والشؤون الدينية لـ"عمان": نقلة نوعية للأوقاف بإجراء حصر إلكتروني شامل وإرسال نظام الحوكمة، اطلع بتاريخ: 3 جمادى الآخرة 1443هـ - 6 يناير 2022م.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان- دراسة تحليلية.

وقد صرح المعمري وكيل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية "الوزارة حققت أهدافها ضمن المؤسسات الحكومية الساعية نحو التحول الإلكتروني والرقمي عملاً بأولويات رؤية ٢٠٤٠، وكذلك من خلال تنمية رأس المال البشري التي من أهدافها منظومة قياس الأداء الفردي في المؤسسة"(١).

قياس الأداء ومدى قبول ورضا العميل:

يتم التقدم في التحول الإلكتروني بقياس الأداء ومدى قبول ورضا العميل عن الخدمات التي يتلقاها من الوزارة، وفي هذا الصدد أشار وزير الخدمة المدنية بجهود وزارة الأوقاف في مستوى تقديم خدماتها للمستفيدين، وحرصها المتواصل على التطور وتحقيق جودة الأداء في جميع خدمات الوزارة(٢).

كما تحاول الوزارة قياس الأداء واختبار رضا العميل من خلال استطلاع للرأي يطلع عليه كل من يفتح الصفحة الرئيسية لموقع الوزارة الإلكترونية، ويتضمن الاستطلاع ستة أسئلة تعكس إجابتها درجة القبول ورضا العميل عن الخدمات وتقييمها.

وهذا الاستطلاع دليل على تطبيق وزارة الأوقاف إلى تحقيق أعلى معايير جودة الخدمات، من خلال معرفة مواطن الخلل للعاجلها، وكذلك تحديد ميول واتجاهات الفئات المستهدفة وفئات المستفيدين لتحقيقها.

ثانياً: اعتماد الوزارة تقديم خدماتها إلكترونياً:

حرصت الوزارة على تقديم كافة خدماتها إلكترونيا، وتم تحديث التطبيقات الإلكترونية التي أطلقتها وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان بما-

https://alroya.om/p/293390
https://alroya.om/p/293390

(١) بنظر: جريدة رؤية العمانية، -٠٩-٠٠
(٢) بنظر: جريدة رؤية العمانية، -٠٩-٠٠
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

يعكس قدرة الوزارة على التحول الإلكتروني وتقديمها فيه، ومن نماذج التطبيقات الإلكترونية التي أطلقتها وترعاها وزارة الأوقاف في سلطنة عمان ما يأتي:

تطبيق مركز التعليم عن بعد: يُعد هذا البرنامج نموذجاً لمواكبة التطور، والتحول الإلكتروني، بهدف تسهيل الخدمة للمرتفق في أي وقت وأي مكان من خلال التسجيل والدخول في المواقع الإلكترونية وخدمات الحضور إلى مقر الدراسة، حيث يسعى المركز إلى تسهيل سبيل تلقي العلم والمعرفة بأفضل الوسائل التقنية للحفاظ على القيم والأخلاق العليا عن طريق التعليم العالي والبحث العلمي(1).


مشروع تطبيق تعليم القرآن عن بعد: دشن وزارة الأوقاف موقع تعليم القرآن الكريم عن بعد، وتلخص فكرة البرنامج في: إنشاء نظام إلكتروني على شبكة الإنترنت يمثل على تنظيم وإدارة الدراسة ويقوم بحلقة الوصل بين الطالب والمدرس ويدفع من خلاله التقدم للدراسة وقبول الطلبات والتقييم، ومنح الإجازات للطلاب الذين حفظوا القرآن الكريم.

---

(1) https://bit.ly/3Tq3NWD
(2) ينظر: الأوقاف والشؤون الدينية. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عمان 2040 – 5 يناير 2023، م. بتاريخ 2 جمادى الآخرة 1444 هـ/ 5 يناير 2023، م.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

وتشرف دائرة مدارس القرآن الكريم بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية على هذا البرنامج القرآني وتسعى دائماً في تطويره لضمان الجودة وتحقيق الهدف المنصوص من نشر القرآن الكريم وتسهيل حفظه للراغبين، كما يعمل البرنامج على تنظيم وإدارة الدراسة التي يقوم بها معلمو القرآن الكريم بالوزارة، ويتمثل البرنامج حلقة الوصل بين الطالب والمدرس (1).

تطبيق الحج والعمرة: قامت وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية في سلطنة عمان في موسم 4 37 هـ باعتماد النظام الإلكتروني لتسجيل حجاج السلطنة (www.hajj.om)

وهو نظام يتمكن من خلاله الراغب في الحج أو العمرة التسجيل عبر النظام مباشرة بإدخال الرقم المدني ورقم الهاتف فقط، ويوفر البرنامج خيارات أثناء التسجيل، منها: خيار الفرض، وفرض لمرضى السرطان.

تتابع الوزارة عمليات التسجيل متابعة فورية، وتبني الاستفسارات مباشرة، مع متابعة الشركات العاملة في الحج والعمرة لتقديم التسهيلات المطلوبة والإشراف عليها.

وأصدرت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية - لأول مرة على مستوى العالم- بطاقة الحج الذكية، والتي تشمل على كافة المعلومات الضرورية عن الحاج (2).

(1) https://www.youtube.com/embed/jlwi5ZB7lhY?rel=0&showinfo=0
(2) ينظر: الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عمان 2040

/https://www.omandaily.om

بتاريخ 2 جمادى الآخرة 1444 هـ 5 يناير 2023م

610
البرنامج الإلكتروني للأوقاف وبيت المال: دشنت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية برنامجًا يحتوي على خدمة إلكترونية. ويعد هذا البرنامج نقطة مهمة في خدمة الأوقاف ورعايتها حيث يعلاج البرنامج على حماية الأوقاف وحصرها، وخدمتها، وتعزيز الاستثمارات الوقفية، والاستفادة من الوفاء والخبرات في تنمية وإدارة أموال الأوقاف، والإشراف الميداني الدوري على أموال الأوقاف وبيت المال، ومعالجة الإشكالات الناجمة، وراجع الأنظمة المتعلقة بإدارة الأوقاف، ورفع الحلول بما يضمن عدم التعدٍ.

تطبيق الزكاة: من أشهر التطبيقات التي قدمتها إدارة الزكاة التابعة لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان تطبيق الزكاة، وقد أطلقت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية النظام الإلكتروني للزكاة (www.zakah.om) في سنة 2017م.

ويهدف البرنامج إلى استثمار التقنيات الحديثة في تطبيق الركن الثالث من أركان الإسلام، وتسهيل الخدمات المتعلقة بالزكاة بين المستفيدين وبسيط الإجراءات التي تسهل على المزكي القيام بهذا الركن العظيم، كما تسهل على مستحيى الزكاة الفرص الشرعية المتساوية لأصحاب الحقوق في الزكوات.

(1) ينظر: جريدة عمان اليوم، حوار مع د. محمد المعمري وكيل الأوقاف والشؤون الدينية لـ«عمان»: نقلة نوعية للأوقاف بإجراء حصر إلكتروني شامل وإرسال نظام الحوكمة، اطلاع بتاريخ 3 جمادى الآخرة 1443 هـ - 6 يناير 2022م. https://www.omandaily.om
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

ويعمل البرنامج في اتجاه رباعي من الخدمات المتوازية، حيث يقدم برنامج الزكاة الخدمات المختلفة لإدارة شؤون الزكاة وفق منظومةً برابعة متكاملة، وهي المركزي سواء كان فرداً أو مؤسسة والمستفيد من الزكاة سواء كان فرداً أو عائلاً ولجان الزكاة بالولايات والبنوك الإسلامية المتعاونة في تيسير خدمات الزكاة، حيث يقوم المستفيد من الزكاة بتقديم طلبات الزكاة عبر بوابة الزكاة التي لا تتطلب منه عناء السفر أو التنقل وقطع مسافات لتقديم طلب الخدمة.

ويجد الإشارة إلى اهتمام الوزارة الشديد بتقنيات الهواتف، حيث تعمل غالب التطبيقات الخاصة بالوزارة على أجهزة الهواتف النقالة بما يضمن وصول هذه التطبيقات إلى أكبر شريحة ممكنة من المجتمع، مع تخطيطي عامل الزمن والمكان، ومنها: تطبيق الحج، وتطبيق الزكاة، وتطبيق رمضان، وتطبيق المكتبة العلمانية، وتطبيق الصلاة، وتطبيق التقويم الهجري، وتطبيق المصحف العامائي.

ومن خلال تفعيل الجانبين السابقين انتقلت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية إلى الإدارة الإلكترونية والتزالت تقديم خدماتها إلكترونياً محاولةً الجمع بين الأصلالة والمعاصرة، مقدمة نموذجاً رائداً في الحداثة الإيجابية المفترضة على الوسائل والآلات التي تسد البشرية، وللهذا ساهمت الوزارة بإيجابية وفعالية في تطبيق الإدارة الإلكترونية واستطاعت المنافسة في تلك البرامج والمعايير، فقد.

(1) بنظر: الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متقدمة مواكبة لاستراتيجية رؤية عمان ٢٠٤٠- بتاريخ ٢ جمادى الآخرة ٤٤٣ - ٥ يناير ٢٠٢٢ م. 
https://www.omdailyom

(2) عمان اليوم، بحث تطوير الخدمات الحكومية وتيسير الإجراءات بوزارة الأوقاف. 
https://www.omdailyom/ampArticle/124880.0.2017.05.06

٦١٢
وفق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية.

فازت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأفضل موقع إلكتروني لخدمة القرآن الكريم على المستوى الدولي ضمن جائزة الكويت الدولية لحفظ القرآن الكريم وقراءته وتجويد تلاوته في الدورة التاسعة، جاء ذلك في الحفل الذي أقامته دولة الكويت الشقيقة صباح اليوم الأربعاء بقصر البيان تحت رعاية صاحب السمو الشيخ صباح الأحمد الصباح أمير دولة الكويت (1).

المطلب الثاني
مدى جاهزية وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
في سلطنة عمان للتحول الإلكتروني

في ظل التقدم والتطوير والتحديث تواجه الفرد/ المؤسسة/ الوزارة/ الدولة جملة من التحديات والعقبات تمثل الحافز النفسي الذي يدفع لمزيد من التطور لاسيما عند قراءة التغذية الراجعة قراءة متعاقبة صحيحة، وقد أثر الباحث أن يجري في هذا المطلب مقابلات شخصية مع عدد من المسؤولين في الوزارة ليقف على مدى جاهزية وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان للتحول الإلكتروني، وسوف يضع الباحث بين يدي القارئ ما أسفرت عنه تلك المقابلات الشخصية لتكميل الصورة واقعياً وتطبيقياً(1)، وخلاصة ذلك في الآتى:

- أظهر تحليل البيانات الشخصية لعينة المقابلات الشخصية توافقاً بين الصفات الغالبة على المشاركين، حيث كانت أغلب نسبة المشاركين من الذكور، ومـه في عمر من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، ثم من هم في عمر من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة، وحاملو الدراسات العليا والبكالوريوس، والذين تجاوزت سني خبرتهم عشر سنوات؛ وهذا التوافق يعكس الواقعية والتناسب بين فئات المشاركين والموضوع الذي بنيت من أجله الاستبانة، كما أن الفئات المنصفة بتلك الصفات أكثر تفاعلًا وإيجابية من غيرها، وذلك بسبب قلة

(1) اكتفي الباحث في هذه الدراسة بعرض نتائج المقابلات الشخصية، دون الخوض في الإجراءات التطبيقية تناسباً مع حجم الدراسة المطلوبة للنشر، بينما أفاد الباحث الحديث عن تفاصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، والتوسع في التحليلات الإحصائية في الدراسة الأصلية التي أخذت منها هذه الدراسة.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

المشاغل عن غيرهم، وكثرة التطلعات للترقيات، مع النشاط المهني العام في المدة من ١٩٣٠- ١٩٥٠ سنة.

- اشتملت عينة الدراسة على وظائف متنوعة تعكس جميع فئات العاملين في الوزارة (مدير عام - موظف فني - رئيس قسم - مدير مساعد)، وهذه الفئات الوظيفية أقرب الفئات من المجتمع الكلي لمساهمة الإيجابية في التصور العام، والتحليل المنطقي القائم على الملاحظة الوظيفية والخبرة الكبيرة.

- استطاعت وزارة الأوقاف تقديم خدمات إلكترونية بدرجة عالية من الاحترافية من خلال: كثرة ودقة وجودة البرامج والتطبيقات الإلكترونية، والعمل المستمر على تحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية خلال عشر السنوات المنصرمة، وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية وربطها بشائعة مؤشرات لقياس أداء كل القطاعات، وإعادة هندة إجراءات المعاملات الداخلية وصولاً إلى خروجة هذا البرنامج حتى يتم تقديم الخدمات للمستفيدين بشكل أسرع وأسهل.

- ساهمت التطبيقات والبرامج في الوزارة على تحقيق مراكز متفوقة في الإدارة الإلكترونية، ونافست الوزارة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حتى صارت وزارة الأوقاف ضمن المؤسسات الرائدة في هذا المجال، ومن أهم تطبيقات وزارة الأوقاف التي ساهمت في الإدارة الإلكترونية وتحقيق رؤية عمان ٢٠٤٠ هي:

- أكثر من ٤ برنامج إلكتروني منها: برنامج مكتبي وبرنامج الحج الإلكتروني، وبرنامج تعليم القرآن الكريم عن بعد، وبرنامج الحج، وبرنامج الزكاة، وـ عـ طريق التطبيقات الإلكترونية مثل: التقويم العماني، وتطبيق الحج، وتطبيق صدقة، وبرنامج الأوقاف، وبيت الفن الإلكتروني، اعتماد نظام إلكتروني لإدارة المساجد والأوقاف.
وفق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية.

- ساهمت تطبيقات الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان، من خلال: السهولة، والمتابعة، والسرعة، والسرية، والإنجاز، والحكامة، والتكامل، والجودة، والضمان، والموثوقية، والتحدي والتطوير المستمر، وتوفير الوقت والجهد والتكلفة، واعتماد نظام إلكتروني لإدارة المساجد والأوقاف.

- تحرص الوزارة على وجود إدارة إلكترونية ذكية، قادرة على تقديم خدمات إلكترونية تخدم وتلبي متطلبات المجتمع وقادرة على صنع القرار، وتستلهم الوزارة خبرة كبيرة لتتجاوز الإشكاليات الموجودة عند الوزارات والمؤسسات الأخرى.

- أهم إيجابيات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العامة: زيادة الكفاءة والفعالية والسهولة والسرعة والدقة والشفافية والمتابعة، والانتشار، والثقة، التواصل، والإنجاز والنظام والترتيب، والكفاءة والجودة، وحفظ البيانات الضخمة، وتوفير الوقت والجهد والمال.

- أهم سلبيات الإدارة الإلكترونية: الأعطال الفنية الطارئة، فقدان الملفات والهكر، ضعف الشبكات، انقطاع التواصل الاجتماعي، انتشار بعض أسرار العمل، وضعف الموازنات المالية، قلة المبرمجين الماهرين للإصلاح الفوري للأعطال الطارئة.
المطلب الثالث
تحديات وموانع تطبيقات الإدارة الإلكترونية
في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان.
من أهم التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان على وجه الخصوص:
الحاجة إلى (التدريب المستمر، توفير الشبكات، والموارد المالية الكافية والتحديث المستمر، والموارد البشرية المؤهلة الخبرة، والإصلاحات الفورية للأعمال الطارئة، والتوعية الثقافية المستمرة، والتعاون المجتمعي).
وصعوبة (وصول الخدمة لبعض المناطق، وتأقلم المراجعين بسياق الأمية الإلكترونية).
ونقص الأجهزة اللوحية للموظفين المعنيين بتقديم الخدمات الإلكترونية.
وكثر البرامج ربما تكون تحدياً بسبب الأمية الإلكترونية وتشتت المستفيد بين آليات البرامج المختلفة.
ومن الوسائل المقترحة للتغلب على التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان ما يأتي:
- تخصيص الموارد المالية الكافية.
- تنشيط الخطط والاستراتيجيات.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

الاهتمام بالموارد البشرية وعقد ورش عمل تدريبية لـ توفير الكوادر الفنية الخاصة بالوزارة بدل الاعتماد الكامل على الأعمال الفنية من وزارة الاتصالات.

- الصيانة المستمرة لتلاشي الأخطار الفنية.
- الاستثمار في مجال التقنيات الحديثة، ودعم تنفيذ مشاريع التحول الرقمي وإدارتها.

- التحديث المستمر للبرامج والتطبيقات والبيانات، وتوفر الشبكات.
- متابعة مدى رضا المستفيدين من البرامج وتحليل التغذية الراجعة لمعرفة أوجه القصور وعلاجها.
- متابعة الجديد في التقنيات والتكنولوجيا. وإرسال البعثات إلى الخارج للنزود بالعلم المفيد في مجال العمل وتحليل العقبات التي تواجه الوزارة في المستقبل.

- تصميم برامج خاصة بالبيانات لحفظها وحمايتها، ولحماية الأنظمة الإلكترونية ووجود ذاكرة تخزين احتياطية.
- تطوير البرامج والاستفادة من الموارد المتاحة بالقطاعات الحكومية لاستدامتها وتطويرها.

- تفعيل نظام المراقبة وتحديد المهام من خلال أكواد خاصة.
- تقييم الجاهزة وقياس مدى التقدم في التحول الرقمي باستمرار.

وفي ضوء ما تقدم من نتائج إجابات المقابلات الشخصية أن واقع الإدارة الإلكترونية في الوزارة يشهد بتقدم الوزارة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويدعم على المساهمة الإيجابية للوزارة في التحول الرقمي بما يتوافق مع رؤية
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

عُمان ٢٠٠٣، ولا يخلو التسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية من تحديات وعقبات ومخاطر ومسببات، ويتوقف استمرار النجاح والتقدم الوزاري في الإدارة الإلكترونية على قدرة الوزارة على مواجهة التحديات والعقبات والمخاطر من المخاطر والسلبيات، من خلال فهم التشغيلة الراهنة والمقترحات، ووضع الخطط والاستراتيجيات اللازمة.
الخاتمة

في نهاية المطاف حول دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان يضع الباحث خلاصة الأفكار في النتائج والنصوصات الآتية:

النتائج:

- تمثل الإدارة الإلكترونية قمة التطورات الإدارية في الاستفادة من التكنولوجيا والموارد البشرية لتحقيق الجودة في الخدمات والأهداف، ولتحقيق مزيد من الترابط في إنجاز المعاملات والتشاور والشفافية والمصداقية والكفاءة والجودة، وتحقيق رضا العمل، والقدرة على الاستمرارية والتجديد والعطاء.
- في ضوء رؤية عمان 2040 استطاعت سلطنة عمان المنافسة في الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي وحققت أرقاماً قياسية في خطوات سريعة ثابتة نحو العالمية الرقمية، من خلال المبادرات والبرامج والتطبيقات والمشاريع الإلكترونية، التي قدمتها هيئة المعلومات والاتصالات بالمشاركة مع الوزارات والمؤسسات.
- سعت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان جاهدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وساهمت مساهمات رائدة في مجال تحقيق الإدارة الإلكترونية، وتظهر مساهمة الوزارة في الإدارة الإلكترونية في جانبين، هما: العمل على توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية، اعتماد الوزارة تقديم خدماتها إلكترونياً.
- تمكنت وزارة الأوقاف في سلطنة عمان من توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية من خلال: وضع خطط متكاملة، إعداد البنية الأساسية وأتمتة القدرات
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

والعلومات، تنمية وإعداد الكادر البشري، قياس الأداء ومدى قبول ورضاء العمل.

حرصت الوزارة على تقديم كافة خدماتها إلكترونياً، وتعددت التطبيقات الإلكترونية التي أطلقتها وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان بما يعكس قدرة الوزارة على التحول الإلكتروني وتقدمها فيه، واهتمت الوزارة اهتماماً ملحوظاً بتطبيقات الهواتف، حيث تعمل غالب التطبيقات الخاصة بالوزارة على أجهزة الهواتف النقالة بما يضمن وصول هذه التطبيقات إلى أكبر شريحة ممكنة من المجتمع، مع تخطي عامل الزمان والمكان.

ساهمت وزارة الأوقاف بإيجابية وفعالية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتقدم خدمات إلكترونية بدرجة عالية من الإحترافية؛ واستطاعت المنافسة في البرامج والتطبيقات الإلكترونية، حتى صارت وزارة الأوقاف ضمن المؤسسات الرائدة في هذا المجال.

يشهد واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف في سلطنة عمان درجة عالية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويؤكد على المساهمة الإيجابية للوزارة في التحول الرقمي بما يتوافق مع رؤية عمان 2040.

لا يخلو التنافس في تطبيق الإدارة الإلكترونية من تحديات وعقبات ومخاطر وسلبيات، ويتمكَف استمرار النجاح والتقدم الوزارة في الإدارة الإلكترونية على قدرة الوزارة في مواجهة التحديات والعقبات والتخلص من المخاطر والسلبيات، من خلال فهم التغذية الراجعة والمقترحات، ووضع الخطط والاستراتيجيات اللازمة.
التوصيات والمقترحات:

- يوصي الباحث الباحثين بمزيد من الدراسات حول الإدارة الإلكترونية في الوزارات والمؤسسات العمانيّة.
- يوصي الباحث الهيئات العلمية والأكاديمية تبني المؤتمرات والفعاليات الداعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- يقترح الباحث على المسؤولين في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بمتابعة المستجدات في المعاملات الرقمية وبيان الأحكام والضوابط الشرعية المتعلقة بها.
المراجع والتصادر

1. ابن منظور، محمد بن مكرم بن علي أبو الفضل جمال الدين، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ط. 1416 هـ.

2. أحمد، إيهاب خميس، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007).

3. إدريس، ثابت عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2009.

4. الأوقاف والشؤون الدينية، نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عمان 2040- بتاريخ 2 جمادي الآخرة 3443 هـ - 5 يناير 2022 م، https://www.omanweekly.com

5. البلوشي، نوال بنت علي عبد الله، التحول الرقمي في سلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظر متخذي القرار في سلطنة عمان، ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، 2019.

6. الرقعي، كريمة، تصور مقتراح لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم الثانوي في ليبيا في ضوء التحولات العالمية المعاصرة، المجلة الليبية العلمية، 11/1127، ليبيا، 2017 م.

واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان - دراسة تحليلية

8. الشبل، هدى سلطان عبد الله خاطر، الحكومة الإلكترونية العمانية، دراسة تقييمية لقابلية استخدام مواقع الوزارات وبوابة الحكومة الإلكترونية ومحتواها، ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامع السلطان قابوس، 2012م.

9. الصباغ، عماد عبد الوهاب، نظم المعلومات، دار العلوم الدولية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002م.

10. الطوقي، حمود بن علي، المؤلف الإسباني وتطلعات 2040م، مقال في جريدة رؤية العمانية، بتاريخ 12/1/2002م.

11. العتيبي، علي عبد الله، معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من جهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، 2004م.

12. العمري، سعيد بن معلوم. المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسات العامة للموانئ، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2003م.

13. الهبيتي، نوزاد عبد الرحمن، قراءة في مواقع الحكومة الإلكترونية في دول الخليج. التعاون الصناعي في الخليج العربي، 2012م.

14. البحاري، محمد بن سالم، مشروع الحكومة الإلكترونية في سلطنة عمان: دراسة حالة وزارة التجارة والصناعة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، 2012م.

15. بدوي، أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، ط1، دار الكتاب اللبناني، بيروت، 1984م.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

16. تاريخ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية:
https://www.mara.gov.om/arabic/Pages.aspx?ID=1

17. جريدة الرؤية العمانية، الأوقاف والشؤون الدينية تدشن أيام الحاضر والبوادي، بتاريخ 27/6/2013م.

18. جريدة الرؤية العمانية، مقال: الأوقاف تطلق حزمة جديدة من الخدمات الإلكترونية، 28/6/2013م.


20. جريدة رؤية العماني، 27/12/2011م، https://alroya.om/p/293390

21. جريدة عمان اليوم، حوار مع د. محمد المعمري وكيل الأوقاف والشؤون الدينية لـ"عمان": نقلة نوعية للأوقاف بإجراء حصر إلكتروني شامل وإرساء نظام الحوكمة، اطلاع بتاريخ: 6-1-2014م، https://www.oman.daily om

22. جويد، ماجدة نايف، درجة تطبيق مدير المدارس الخاصة بمحافظة العاصمة لنظام المدرسة الذكية وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة آل البيت، الأردن، 2012م.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

23. حسین، مريم خالص. الإدارة الإلكترونية، وزارة المالية، الدائرة الاقتصادية، قسم السياسة الضريبية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013م.

24. خطابات السلطان قابوس، الثلاثاء، 4 ذو الحجة 1432 هـ - 1 نوفمبر 2011

25. خلف، إيمان. واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المدرسين والمديرين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، فلسطين، 2010.


27. شلبي، جمانة عبد الوهاب. واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 1432 هـ/ 2011 م.

28. عمان الرقمية، بوابة التبرعات للجمعيات الخيرية، وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، دائرة الزكاة، https://www.donate.om

29. عمان اليوم، بحث تطوير الخدمات الحكومية وتسريع الإجراءات بوزارة الأوقاف، 6 / 5 / 2017 م، 124880
https://www.omandaily.om/ampArticle/

30. غلاب، ياسين سعد، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2006م.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

31. قبلان، زيد خليل، الإدارة في المنظور الاستراتيجي المعاصر، دكتوراه، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم المفتوح، 2009م.

32. مصطفى، إبراهيم، وآخرون، المعجم الوسيط، صادر عن مجمع اللغة العربية بالقاهرة، طبعة دار الدعوة، القاهرة، مصر، (د. ت).

33. نجم، عبود، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، 2004م.

34. هيئة تكنية المعلومات، (13): الخبير التنفيذي لتقرير قياس جاهزة التحول إلى الحكومة الإلكترونية لعام 2013.


مواقع إلكترونية:

http://www.iftaa.net/ask_question.html
http://www.mara.gov.om RSS Feed
http://www.mara.gov.om/News.aspx#section2250
https://alroya.om/p/272920
https://bit.ly/3g8f2EJ.
واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان: دراسة تحليلية

https://bit.ly/3Tq3NWD
https://ita.gov.om
https://tafahom.mara.gov.om/
https://www.youtube.com/embed/jlwzi5ZB7lhY?rel=0&showinfo=0
https://zakah.om/ar/Home/About
https://zh-cn.facebook.com
# فهرس الموضوعات

<table>
<thead>
<tr>
<th>الصفحة</th>
<th>الموضوع</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>575</td>
<td>القدمة</td>
</tr>
<tr>
<td>581</td>
<td>التمحيده: نبذة مختصرة عن وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان.</td>
</tr>
<tr>
<td>591</td>
<td>المبحث الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وجهود سلطنة عمان في هذا الشأن، وفيه مطلب:</td>
</tr>
<tr>
<td>597</td>
<td>المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها.</td>
</tr>
<tr>
<td>603</td>
<td>المطلب الثاني: جهود سلطنة عمان في تحقيق الإدارة الإلكترونية.</td>
</tr>
<tr>
<td>614</td>
<td>المبحث الثاني: دور وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان في عملية التحول الإلكتروني، وفيه ثلاثة مطالب:</td>
</tr>
<tr>
<td>604</td>
<td>المطلب الأول: مساهمة وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان في عملية التحول الإلكتروني.</td>
</tr>
<tr>
<td>617</td>
<td>المطلب الثاني: مدى جاهزية وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان للتحول الإلكتروني</td>
</tr>
<tr>
<td>620</td>
<td>المطلب الثالث: تحديات ووقائع تطبيقات الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان.</td>
</tr>
<tr>
<td>629</td>
<td>الخاتمة</td>
</tr>
<tr>
<td>633</td>
<td>المصادر والمراجع</td>
</tr>
</tbody>
</table>

ال источник: فهزم الميوضىعبث