



جامعة الأزهر

كلية الشريعة والقانون بأسسيوط

المجلة العلمية

واقع الإدارة الإلكترونية

في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان

” دراسة تحليلية ”

إعداد

الباحث / سعيد غابش حمدان محمد الوهبي

قسم الشريعة والإدارة - كلية الدراسات الإسلامية - جامعة مالايا - ماليزيا

إشراف

د. سهيلي بن صاريف

قسم الشريعة والإدارة - كلية الدراسات

الإسلامية - جامعة مالايا - ماليزيا

د. أسمولايادي لايبس

قسم الشريعة والإدارة - كلية الدراسات

الإسلامية - جامعة مالايا - ماليزيا

(العدد الخامس والثلاثون الإصدار الثالث يوليو ٢٠٢٣م الجزء الأول)

واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

في سلطنة عُمان دراسة تحليلية

سعيد غابش حمدان محمد الوهبي.

قسم الشريعة والإدارة، كلية الدراسات الإسلامية، جامعة مالايا، ماليزيا.

البريد الإلكتروني: saeedghabish@gmail.com

ملخص البحث:

يهدف البحث إلى معرفة ماهية الإدارة الإلكترونية، وبيان أهم جهود سلطنة عُمان في تحقيقها، وإظهار مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان، وتكمن إشكالية البحث في ضرورة دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف للوقوف على مساهمة الوزارة في تطبيقها، ومعرفة التحديات والوسائل المقترحة لعلاجها، وقد استخدم الباحث المنهج الاستقرائي التحليلي لمناسبته طبيعة البحث وأسفر البحث عن نتائج جوهرية، أهمها: أن وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان ساهمت بإيجابية وفاعلية 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 عُمان يشهد درجة عالية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويؤكد على المساهمة الإيجابية للوزارة في التحول الرقمي بما يتوافق مع رؤية عُمان ٢٠٤٠م، ويوصي الباحث بمزيد من الدراسات حول الإدارة الإلكترونية في الوزارات والمؤسسات العُمانية، وأن تقوم الهيئات العلمية والأكاديمية تبني المؤتمرات والفعاليات الداعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية،

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 - عُمان.

**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.**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المقدمة

يتميز هذا العصر بأنه عصر: الثورة المعلوماتية، وثورة تكنولوجيا الاتصالات، وثورة الحاسبات الإلكترونية^(١)، وقد تفاعلت الدول مع المعطيات التكنولوجية والمعارف العصرية بشكل سريع يعكس أهمية الإدارة وموقعها في التفاعل البناء داخل المجتمعات المختلفة، ولهذا نجد العديد من الدول في تطوير مستمر لطرق الإدارة ووسائلها ونظمها المختلفة لتصبح أكثر مرونة وتكيفاً مع مختلف الظروف والمتغيرات الحاصلة التي باتت تفرض نفسها على الجميع^(٢)، وكان من نتاج تلك التطورات المتلاحقة المتابعة عالمياً ظهور الحكومة الإلكترونية التي تعمل نظمها المختلفة ومؤسساتها المتعددة من خلال الإدارة الإلكترونية لتبسيط الإجراءات الإدارية في الحصول على الوثائق والقرارات والخدمات وتسيير الأعمال اليومية المتعلقة بالأجهزة والمؤسسات الحكومية المتعددة من خلال وسائل المعلومات والاتصالات^(٣).

(١) ينظر: عبد الحي، رمزي أحمد، نحو مجتمع إلكتروني الطبعة الأولى - القاهرة، مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠٦م، (ص: ١٧٢).

(٢) ينظر: خميسة، صدام، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، الأردن: جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، ط١، ٢٠١٣م، (ص: ٩).

(٣) الفريح، إبراهيم صالح، "انتشار تقنيات المعلومات والاتصالات في الدول العربية وأثرها على مشاريع الحكومة الإلكترونية"، ندوة الحكومة الإلكترونية - الواقع والتحديات، مسقط، سلطنة عُمان، مايو ٢٠٠٣م.

وسارعت دول العالم إلى تبني الإدارة الإلكترونية والاستفادة من هذه التقنيات الحديثة في تحويل خدماتها التقليدية إلى خدمات إلكترونية متطورة، وكانت سلطنة عُمان واحدة من هذه الدول التي سارعت إلى مواكبة العالم في الإدارة الإلكترونية، تطبيقاً لرؤيتها وتطلعاتها المستقبلية، التي تؤكد على أهمية العلم والمعرفة، و"ضرورة مواكبة العالم في تطوراته التكنولوجية، وتدريب الكوادر البشرية على التعامل مع تقنياتها المختلفة"^(١)، وقد نافست السلطنة بصورة ملحوظة مميزة في تحقيق الإدارة الإلكترونية وتفعيلها في الجوانب المختلفة، وساعدها على ذلك تلك المساهمات الإيجابية من الوزارات والمؤسسات داخل السلطنة في تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحقيق أهداف رؤية عُمان ٢٠٤٠، وتأتي وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان ضمن الوزارات الرائدة ذات المساهمة الإيجابية متعددة الجوانب والمظاهر في تطبيق الإدارة الإلكترونية. وفي ضوء ما تقدم خصص الباحث هذه الدراسة لمعرفة وإظهار واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان.

أهمية البحث :

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

(١) اليعمدي، محمد بن سالم، مشروع الحكومة الإلكترونية في سلطنة عُمان: دراسة حالة وزارة التجارة والصناعة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، ٢٠١٠م، (ص: ٤٣).

التطوير والتحديث وتحقيق المصالح الاجتماعية؛ وفق الرؤية الوطنية عُمان
٢٠٤٠.

إشكالية البحث

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان جزء من النظام السياسي العام في سلطنة عُمان، ولهذا تعمل الوزارة ضمن الأجندة الوطنية والخطط الاستراتيجية العامة التي تقرها السلطنة وتسعى في تحقيقها، وقد سعت الوزارة جاهدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وساهمت مساهمات رائدة في مجال تحقيق الإدارة الإلكترونية^(١)، ومن هنا تظهر ضرورة دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف في سلطنة عُمان للوقوف على مساهمة الوزارة في تطبيقها، ومعرفة التحديات والوسائل المقترحة لعلاجها.

أسئلة البحث

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

أهداف البحث

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

(١) ينظر: جريدة عُمان اليوم، حوار مع د. محمد بن سعيد المعمرى؛ وكيل الأوقاف والشؤون الدينية بعنوان: نقلة نوعية للأوقاف بإجراء حصر إلكتروني شامل وإرساء نظام الحوكمة، اطلاع بتاريخ: ٣ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ - ٦ يناير ٢٠٢٢م.

إظهار مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان.

منهج البحث

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

حدود البحث

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

الدراسات السابقة

— البلوشية، نوال بنت علي عبد الله، التحول الرقمي في سلطنة عُمان والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظر متخذي القرار في سلطنة عُمان، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، عُمان، ٢٠١٩م.

— المعاينة، عبدالعزيز عطا الله، والقتبي، مريم بنت سعيد، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان (البوابة التعليمية الإلكترونية أنموذجاً) من وجهة نظر موظفي المديرية العامة لتقنية المعلومات، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد ٥٣، جامعة بغداد، العراق، ٢٠١٧م.

- الشبلي، هدى سلطان عبد الله خاطر، الحكومة الإلكترونية العُمانية: دراسة تقييمية لقابلية استخدام مواقع الوزارات وبوابة الحكومة الإلكترونية ومحتواها، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، عُمان، ٢٠١٢م.
 - اليمحي، محمد بن سالم بن يوسف، مشروع الحكومة الإلكترونية في سلطنة عُمان: دراسة حالة وزارة التجارة والصناعة، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، عُمان، ٢٠١٠م.
- تختلف دراستي عما ذكرتُ من دراسات في أن دراستي ركزت على واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان.

هيكل الدراسة

تتكون الدراسة من مقدمة، وتمهيد، ومبحثين، وخاتمة.

التمهيد: نبذة مختصرة عن وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان.
المبحث الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وجهود سلطنة عُمان في هذا الشأن ، وفيه مطلبان :

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها.

المطلب الثاني: جهود سلطنة عُمان في تحقيق الإدارة الإلكترونية.

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

المطلب الأول : مساهمة وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة

عُمان في عملية التحول الإلكتروني.

المطلب الثاني: مدى جاهزية وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان للتحويل الإلكتروني

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

التمهيد

نبذة مختصرة عن وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان

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 الرعاية وفقاً للضوابط الشرعية واللوائح الدستورية التي تنظم أعمالها.

بداية من ١٩٧٠م كانت مهام الأوقاف والشؤون الدينية موكولة لوزارة العدل، وفي ١٣/٣/١٩٧٣م صدر المرسوم السلطاني بإنشاء وزارة الأوقاف وبيت المال، وجرت تعديلات دستورية في مسمى الوزارة واختصاصاتها كان آخرها في ١٦ ديسمبر ١٩٩٧م بصدر المرسوم السلطاني رقم ٩٧/٨٤ الذي تم فيه فصل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية عن وزارة العدل^(١)، وقد لخصت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان رؤيتها في "الفاعلية في إدارة الشؤون الدينية في السلطنة"، وشرحت ذلك في تحديد رسالتها في "الاهتمام بالقيم الروحية والدينية القائمة على شريعة الإسلام، وتنظيم ما يتعلق بالشؤون الدينية داخل السلطنة من خلال كوادر مؤهلة بوسائل متجددة، وبناء المواطن الصالح على أساس من الإيمان بالله والعقيدة الصحيحة"^(٢).

وتتضمن وزارة الأوقاف بعد مكتب الوزير، ومكتب الإفتاء، عددا من المديریات والدوائر التابعة، وهي: المديرية العامة للمساجد ومدارس القرآن

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

(٢) ينظر: تاريخ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية:

<https://www.mara.gov.om/arabic/Pages.aspx?ID=1>

الكريم، والمديرية العامة للأوقاف وبيت المال، ودائرة الزكاة، ومديرية الوعظ والإرشاد، وقسم التعريف بالإسلام والتبادل الثقافي^(١).

وتعد خطبة الجمعة من أهم البرامج الشرعية الثابتة والمؤثرة لما لها من قداسة دينية، وحضور كبير، وكذلك تقدم المديرية برنامج الوعظ العام، المختص بتنظيم الدروس والمحاضرات التي تلقى في المساجد والمحافل والمؤتمرات العامة^(٢).

كما تعمل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان على تعليم النساء أمور دينهنّ وما ينبغي عليهنّ، من خلال الكادر النسائي التابع لمديرية الوعظ والإرشاد في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان، والمختص بالدعوة النسائية من حيث تنظيم الوعظ، والندوات، والمؤتمرات النسائية التابعة للوزارة، ومتابعة الإفتاء في المسائل النسائية^(٣).

وفي عام ٢٠١٥م أصدر معالي الشيخ عبد الله بن محمد السالمي وزير الأوقاف والشؤون الدينية قراراً وزارياً يقضي بإنشاء دائرة بمسمى (دائرة التعريف بالإسلام والتبادل الثقافي) أو (قسم التعريف بالإسلام والتبادل الثقافي)،

(١) الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عُمان.

<https://www.omandaily.om/>

(٢) ينظر: الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عُمان ٢٠٤٠-

بتاريخ ٢ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ / ٥ يناير ٢٠٢٢م،

https://www.omandaily.om

(٣) - ينظر: الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عُمان

٢٠٤٠- بتاريخ ٢ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ / ٥ يناير ٢٠٢٢م،

https://www.omandaily.om

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

وتقوم الدائرة المعنية بعدد كبير من الأعمال وجدول مزدحم من المهام يتناسب وعظمة ما تسمو إليه، أهمها:

استخدام الفعاليات المتنوعة لتحقيق الهدف المنشود، ففي سنة ٢٠١٩م، جاءت فعالية "تعارف" في نسختها الرابعة تحمل شعار "لأجل سعادة الإنسان". وتقديم برامج توعية للداخلين في الإسلام، ومنها برنامج "هداية" وهو عبارة عن برنامج تعليمي سنوي للداخلين الجدد في الإسلام يدرسون فيه القرآن الكريم وعلومه والعقيدة والفقه واللغة العربية والسيرة النبوية^(١).

وعمل معارض تعريفية بالإسلام، منها: معرض رسالة الإسلام من عُمان: وتقوم فكرة المعرض التعريفي بالإسلام على ثلاثة محاور: التسامح الديني، والتفاهم المشترك، والتعايش السلمي، وتعمد الوزارة إلى إقامة عدد أكبر من المعارض الدولية العالمية، وأطلقت الوزارة موقعا إلكترونيا بعنوان (الإسلام في عُمان) وبثماني لغات عالمية. (www.islam-in-oman.com)^(٢).

كما قدمت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان ثلاثة أفلام وثائقية لرصد التجارب المختلفة للسلطنة في التسامح والتعايش والفن الإسلامي

(1) <https://bit.ly/3gb6ywn>

(٢) الطوقي، حمود بن علي، المؤلف الإنساني وتطلعات ٢٠٤٠، مقال في جريدة رؤية العُمانية، بتاريخ ١٢/١/٢٠٢٠م.

والخطاب الإسلامي، وسيتم إنتاج فلمين وثائقيين جديدين بثمانى لغات وإصدار منشورات جديدة ، مع العمل الجاد على تطوير الموقع الإلكتروني للمعرض ليشتمل على جميع هذه المواد المذكورة وسيكون كذلك بثمانى عشرة لغة عالمية.^(١)

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

وضع جلالة السلطان قابوس -رحمه الله- نهجاً عاماً للسلطنة يعتمد على التنمية الفكرية وبناء المواطن القادر على الرقي والتقدم، كما جاء في خطاب السلطان قابوس -رحمه الله- أمام مجلس عُمان ٢٠١١م " إن الفكر متى ما كان متعددًا ومنفتحًا لا يشوبه التعصب كان أقدر على أن يكون الأرضية الصحيحة والسليمة لبناء الأجيال ورفي الأوطان وتقدم المجتمعات"^(٢).

وترتكز وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بسلطنة عُمان في عملها على ركائز 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 يساهم في تنمية الفكر في سلطنة عُمان، وتوجيهه توجيهاً وسطياً صحيحاً، من خلال الإجابة على الفتاوى والأسئلة التي تعرض على الإفتاء

(1) <https://alroya.om/p/272920>

(٢) خطابات السلطان قابوس، الثلاثاء ٠٤ ذو الحجة ١٤٣٢ هـ - ١ نوفمبر ٢٠١١ العدد ٢٦٠٢٦
<https://archive.aawsat.com/details.asp?section=4&issueno=12026&article=647769&feature=>

عن طريق الاتصالات او الموقع الإلكتروني أو المقابلات الشخصية والفتاوى التحريرية التي يحررها أمناء الفتوى بالمكتب، والتي تزيد في مجموعها سنوياً عن مائة وخمسين ألف فتوى دينية بمختلف أنواعها^(١).

وأما الوعظ والإرشاد: يمثل قطاع الوعظ والإرشاد الرجالي والنسائي عاملاً مؤثراً وفاعلاً هاماً في تنمية المجتمع العماني فكرياً، حيث يبلغ إجمالي العمل الوعظي بمختلف نشاطاته سنوياً أكثر من خمسين ألف فعالية تعددت بين المحاضرات والندوات والقوافل الوعظية والملتقيات الصيفية وغيرها، والوعظ الشامل عبر الدليل الوعظي نصف السنوي^(٢).

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

- إقامة ملتقى الكوادر الدينية كل عام، وبلغ عدد الموظفين الذين شملهم الملتقى منذ إقامته الأولى أكثر من (٤٠٠٠) أربعة آلاف موظفاً وموظفة في قطاعات متنوعة^(٣).

(1) http://www.iftaa.net/ask_question.html

(2) <http://www.mara.gov.om> RSS

Feed <http://www.mara.gov.om/News.aspx#section2250>

(3) <https://zh-cn.facebook.com>

- تنظيم ورشة عمل حول "مشروع تطبيق قياس الأداء الفردي والإجادة الوطنية"، وتستهدف ورشة العمل تأهيل عدد من كوادر الوزارة على الإجابة الوظيفية لتدريب الموظفين بجميع المديریات والدوائر والأقسام في الوزارة^(١).
- استفادة الوزارة من المعاهد والمؤتمرات العلمية وكذلك المناسبات الاجتماعية في إنارة الفكر وتقويم الأخلاق، ويظهر ذلك في رعاية واهتمام الوزارة بمعهد العلوم الشرعية، وندوة تطور العلوم الفقهية، وحضور المناسبات الدينية، والمشاركة في أيام الحواضر والبوادي، وتحقق هذه الفعاليات التنمية الفكرية في المجتمع العُماني من خلال تقديم التجارب والحفاظ على مكتسبات الأمة والوعي بالتواصل بين الأجيال، والوصول إلى الملحمة الإنسانية الكبرى للإنسان العُماني وفق متطلبات الرسالة النبوية^(٢).
- إصدارات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان: تمثل إصدارات الوزارة رافداً فكرياً مؤثراً في التنمية الفكرية في المجتمع العُماني، ولهذا تهتم الوزارة بالكتب والمطبوعات، بهدف إثراء الثقافة في سلطنة عُمان وتقديم مادة علمية تناسب عالمية الإسلام ومبادئه السمحة العظيمة، ومن منشوراتها مجلة التفاهم منذ ٢٠٠٣م^(٣).

(١) ينظر: جريدة رؤية العُمانية، ٢٢/١٢/٢٠٢١م، <https://alroya.om/p/293390>

(٢) ينظر: جريدة الرؤية العُمانية، الأوقاف والشؤون الدينية تدشن أيام الحواضر والبوادي، بتاريخ ٢٢/٧/٢٠١٣م.

(3) <https://tafahom.mara.gov.om/>

- وفي إطار بناء وتنمية الإنسان العُماني حرصت الوزارة على عمل فكرة قافلة كلنا عُمان التي انطلق نهاية عام ٢٠١٨م، 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 الملتقيات العلمية والثقافية، وطافت القافلة عدة ولايات بإدارة وعظية وثقافية تضم نخبة من المهتمين والمتقنين في مختلف جوانب الحياة^(١).

ثالثاً: دور وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان في المساهمات المادية لتنمية المجتمع العُماني:

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 الموضوعية 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 الأملاك الوقفية واستثمار العقاري والتجاري، وقد بلغت استثمارات الأوقاف أكثر من ٣٥٠ مليون ريال عُماني، وفي عام ٢٠٢٠ بلغ عدد الأنشطة الوقفية ٦٠٧٦١ نشاطاً و ١٩ مؤسسة

(1) <https://bit.ly/3MMBMGJ>

وقفية، و ٩ صناديق، كما تم تسجيل ٥٥ وقفًا جديدًا في وزارة الإسكان والتخطيط العمراني^(١).

الزكاة : بلغ إجمالي الواردت المالية أو المدفوع من الزكاة والصدقة والكفارات عبر البوابة الإلكترونية وتطبيق الزكاة = 1,494,027.647 ريال عُماني، وكان عدد المساهمين = 22,090 ، بواقع نسبة الزكاة = ٨٧.٠٥ % ، ونسبة الصدقة = ١٠.٨ % ، ونسبة الكفارات = ٢.١٥ %،

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

التكافل الاجتماعي^(٢): تقوم وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بالتكافل الاجتماعي لما له من مقاصد شرعية وفوائد اجتماعية وعوائد وطنية، ويقوم صندوق الزكاة بتوزيع المساعدات على للمستفيدين من أجل تحقيق التكافل الاجتماعي والسعي في تفعيل دور الأوقاف في تنمية المجتمع^(٣)، وتساهم الوزارة في التكافل الاجتماعي من خلال عدد من البرامج، ومنها: برنامج المساعدات

(١) ينظر: جريدة عُمان اليوم، حوار مع د. محمد المعمرى وكيل الأوقاف والشؤون الدينية لـ«عُمان»: نقلة نوعية للأوقاف بإجراء حصر إلكتروني شامل وإرساء نظام الحوكمة، اطلاع بتاريخ: ٣ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ - ٦ يناير ٢٠٢٢م.

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

(٣) ينظر: عُمان الرقمية، بوابة التبرعات للجمعيات الخيرية، وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، دائرة الزكاة، <https://www.donate.om>

المعيشية، برنامج المساعدات السكنية، برنامج المساعدات الدراسية، برنامج المساعدة في العلاج، برنامج الكوارث، برنامج المساعدات البسيطة^(١).

مشروع المؤسسات الوقفية: أسست وزارة الأوقاف مشروع المؤسسات الخيرية بهدف زيادة فاعلية الوزارة في تنمية المجتمع، ويهدف المشروع إلى تحريك المجتمع الخيري وزيادة فاعليته عبر المؤسسات الوقفية، 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 تستلهم من الشراكة الحقيقية بين الحكومة والمواطنين^(٢).

التوظيف: في إطار التوجه العام من القيادة العُمانية لتوظيف الشباب العُماني كانت وزارة الأوقاف من الوزارات المنافسة في توظيف الشباب العُماني ليجد ذاته في وظيفته، ويحقق أمله في تكوين أسرته، ويثبت نجاحه في وطنيته، وقد ساهمت وزارة الأوقاف بشكل مباشر في توظيف أكثر من ٥٠٠٠ من الباحثين عن الوظائف في السلطنة، وذلك لتوظيف ٤٥٠٠ باحثاً عن عمل في القطاع الديني و ٥٠٠ في القطاعات الأخرى ، وأكثر من (٨٠) مواطناً ومواطنة من الذين تم ترشيحهم من قبل وزارة الخدمة المدنية على مختلف الوحدات

(١) ينظر: عُمان الرقمية، بوابة التبرعات للجمعيات الخيرية، وزارة الأوقاف والشؤون الدينية،

دائرة الزكاة، <https://www.donate.om>

(٢) ينظر: الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عُمان ٢٠٤٠-

بتاريخ ٢ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ - ٥ يناير ٢٠٢٢م،

[/https://www.omandaily.com](https://www.omandaily.com)

الحكومية في بعض الوظائف الإدارية والفنية والإشرافية وجار العمل لتوظيف العدد الباقي^(١).

مساهمة وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في تمويل البحوث الصحية: انطلاقاً من الكليات الضرورية الخمس في حفظ الدين والنفوس والعقل والنسل 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 توافر المعلومات وتحقيق الاعتماد على الذات في عدد من الجوانب الطبية، ومنها المنتجات والتكنولوجيات الطبية^(٢).

(١)

<https://alwatan.com/graphics/2013/08AUG/24.8/dailyhtml/local.html>

(٢) <https://alroya.om/p/272920>

المبحث الأول

تعريف الإدارة الإلكترونية وجهود سلطنة عمان في هذا الشأن

وفيه مطلبان :

المطلب الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها.

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الجديدة المرتبطة بالطفرة التكنولوجية الحديثة، وفهم ماهية الإدارة الإلكترونية لابد من تعريفها لغة واصطلاحاً وبيان ما يساهم في تحديد المصطلح بدقة لتمهيد المدخل العلمي الصحيح لموضوع البحث الذي نحن بصدد، وذلك في النقاط الآتية:

تعريف الإدارة الإلكترونية لغة واصطلاحاً:

تعريف الإدارة لغة: مصدر أدار الشيء، وتدل على: معالجة الأمور ومداراتها: فقد جاء في لسان العرب "والتدورة. المجلس؛ عن السيرافي، ومداورة الشؤون: معالجتها، والمداورة: المعالجة"^(١)، ومنها كلمة المدير، وهي: كلمة محدثة، تعني: من يتولّى تصريف أمر من الأمور كمدیر الشركة ومدير المكتب ورئيس المديرية"^(٢). وبذلك فإن الإدارة لغة: تعني القيادة والإشراف والتوجيه

(١) ابن منظور، محمد بن علي أبو الفضل جمال الدين، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ط٣، ١٤١٤هـ، (٤/٢٩٥).

(٢) مصطفى، إبراهيم، وآخرون، المعجم الوسيط، صادر عن مجمع اللغة العربية بالقاهرة، طبعة دار الدعوة، القاهرة، مصر، (د.ت)، (١/٣٠٣).

والتصحيح والتقويم ومعالجة الأمور مع ما يستلزمه ذلك من ذكاء ودهاء وخبرة وصبر.

تعريف الإدارة اصطلاحاً: كثرت تعريفات الإدارة بكثرة الباحثين والمتخصصين، وتتجه غالب التعريفات المعاصرة إلى أن الإدارة فن القيادة لتحقيق الأهداف المطلوبة بكفاءة عالية، ولهذا عرف السلمي الإدارة بأنها "عملية تهدف إلى تحقيق نتائج محددة باستخدام الموارد المتاحة للمنشأة بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية في ظل ظروف الموضوعية المحيطة"^(١)، وعرف إدريس الإدارة بأنها "الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمالية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفاعلية"^(٢).

والإدارة مهمة في جميع المؤسسات وكل المستويات، فالإدارة تحتاجها السياسة العامة كما تحتاجها المنشآت الخاصة، فهي تمثل القلب النابض الذي يزود فريق العمل بالخطط والوسائل اللازمة للقيام بالأعمال وتحقيق الأهداف المنوط بهم تحقيقها، "ولا يمكن تصور منظمة أو شركة أو مؤسسة بدون إدارة، والإدارة مطلوبة وضرورية لكل أنشطة المنظمات ولكل مستويات الإدارة"^(٣).

(١) السلمي، علي، الإدارة المعاصرة. القاهرة: دار غريب للطباعة، د. ت، ص ١٦.

(٢) إدريس، ثابت عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٩، ص ١٦٣

(٣) قبلان، زياد خليل، الإدارة في المنظور الاستراتيجي المعاصر، دكتوراه، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم المفتوح، ص ١٦.

مفهوم الإدارة الإلكترونية :

كلمة الإلكترونية نسبة إلى كلمة إلكترون، وهي من الكلمات المعربة عن أصل انجليزي " Electronic"، وهو "جسم دقيق ذو شحنة كهربائية سالبة شحنتها هي الجزء الذي لا يتجزأ من الكهربائية"^(١)، ثم صارت كلمة إلكتروني لقباً لكل منتجات الكهرباء والتكنولوجيا الحديثة منها.

وقد ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية في الأدبيات الإدارية الحديثة في ظل العولمة والحوكمة والتقنيات والتكنولوجيا المتلاحقة، وتنوعت عبارات الباحثين في تحديد الإدارة الإلكترونية اختلاف تنوع وزيادة بيان، ومن أهم تعريفات الإدارة الإلكترونية تعريف إيمان خلوف حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "منظومة الأعمال، والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات وهي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية"^(٢)، بينما عرف نجم الإدارة الإلكترونية بأنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخريين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"^(٣)، وعرف

(١) مصطفى، وآخرون، المعجم الوسيط، مرجع سابق، (١/٢٤).

(٢) خلوف، إيمان، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، فلسطين، ٢٠١٠، ص ٩.

(٣) نجم، عبود، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، ٢٠٠٤، نقلاً من: شلبي، جمانة عبد الوهاب، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٥١٤٣٢، ٢٠١١م، ص ٩.

العمرى الإدارة الإلكترونية بأنها " تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية (١). "

فالإدارة الإلكترونية مفهوم يجمع بين التكنولوجيا والموارد البشرية لتحقيق الجودة في الخدمات والأهداف، ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية هي: تنظيم التفاعل بين الموارد البشرية والتطورات الإلكترونية والرقمية وفق خطط ذات أهداف محددة لتقديم الخدمات بجودة وكفاءة، بما يعود على المواطن بالتسهيل والتمكين، وعلى الدولة بالتنمية والتقدم والازدهار.

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

ثانياً: 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 وتخزين وبت المعلومات، ومكوناته الثلاث هي: الحواسيب، وشبكات الاتصال، والمعرفة الفنية (٢).

(١) العمرى، سعيد بن معلا، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٣، ص ١٦.

(٢) الصباغ، عماد عبد الوهاب، نظم المعلومات، دار العلمية الدولية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عُمان، ٢٠٠٢م، ص ١٧٤.

وظهرت الإدارة الإلكترونية بعد مخاض طويل من عمليات التطوير الإداري المتوازن مع التطور التكنولوجي، وقد كانت الحاجة ملحة وضرورية لتطوير الإدارة حتى تصل إلى الإدارة الإلكترونية بصورتها 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، وحثمية التواصل الفعال بين العاملين في توسع نطاق العمل^(١).

وتمثل الإدارة الإلكترونية قمة التطورات الإدارية التي استطاعت المؤسسات تحقيقها بما يواكب التطور التكنولوجي والمعرفي والتنموي، فقد أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، أي أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الإنترنت^(٢).

(١) زكي، إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية

للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٩، ص ٥٧

(٢) غالب، ياسين سعد، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية،

معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٥، ص ٢١، والبيروقراطية هي: تنظيم يقوم علي السلطة

الرسمية وعلي تقسيم العمل الإداري وظيفيا بين مؤسسات مختلفة وعلي الأوامر الرسمية

التي تصدر من الرؤساء الي المرؤوسين وهذا التنظيم يعد ترشيحاً للعمل الإداري، ينظر:

بدوي، أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، ط ١، دار الكتاب اللبناني، بيروت،

١٩٨٤م، ص ١١٥.

وتتميز الإدارة الإلكترونية بمميزات توضح أهميتها، وتؤهّلها للحضور الفعال في الإدارة المعاصرة، ومنها^(١): التركيز على النتائج، سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع، وتخفيض التكاليف، والتحسين المستمر، والتقليل من الاعتماد على التعامل الورقي وآثاره السلبية، وزيادة العائدات في إقامة مشروع الحكومة الإلكترونية، والاكتشاف 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 والمصادقية والكفاءة والجودة، وتحقيق رضا العمل، والقدرة على الاستمرارية التجديد والعطاء^(٢).

(١) 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، ٢٠٠٧، ص ٢٣، ٢٤.

(٢) تنوعت اتجاهات الباحثين حول خصائص الإدارة الإلكترونية، ويلاحظ الباحث تداخلاً كبيراً بين الخصائص والأهداف والمبادئ عند الباحثين، وجميعهم يتناول نفس المعاني بألفاظ متباينة تحت عنوان من هذه الثلاثة " الخصائص، المبادئ، الأهداف"، وقد اخترت جمع شتات المعاني المتناثرة بين الباحثين تحت عنوان " خصائص الإدارة الإلكترونية"، لاعتقاد الباحث أن الخصائص قد تتضمن معنوياً الأهداف أو المبادئ بينما لا نستطيع العكس.

المطلب الثاني

جهود سلطنة عُمان في تحقيق الإدارة الإلكترونية

تمثل رؤية عُمان ٢٠٤٠ استراتيجية السلطنة وخريطة مسنقها المشرق، وقد اعتمدت رؤية عُمان ٢٠٤٠ على الإدارة الإلكترونية واعتبارها غاية ووسيلة في نفس الوقت، حيث اعتمدت الرؤية على الحوكمة والأداء المؤسسي وسيادة القانون، بما يضمن تحقيق الإدارة الإلكترونية في الجوانب المتعددة، ويوضح الشكل الآتي بعض مؤشرات الأداء المتعلقة بركيزة الحوكمة، والأداء المستهدف بها مستقبلاً.

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

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

وتعتمد استراتيجية عُمان الرقمية على ستة محاور تتكامل في تنفيذ رؤية عُمان الرقمية، وهذه المحاور الستة هي: تنمية قدرات المجتمع ومهارات الأفراد، تطوير الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية، تنمية قطاع تقنية المعلومات، الحوكمة وتطوير المعايير القياسية واللوائح، تطوير البنى الأساسية الوطنية، الترويج والتوعية^(١)، وتهدف إلى تحسين نوعية وجودة الخدمات الحكومية المقدمة للمستخدمين وإثراء القطاع الخاص، وتمكين مختلف الأفراد في المجتمع من التعامل الرقمي بكل يسر وسهولة^(٢).

وفي عام ٢٠٠٦م صدر المرسوم السلطاني رقم (٢٠٠٦/٥٢) بإنشاء هيئة تقنية المعلومات لتحقيق أهداف استراتيجية عُمان الرقمية، والتحول نحو الإدارة الإلكترونية، وتعد هيئة تقنية المعلومات في السلطنة هي الجهة الرسمية الوحيدة المسؤولة عن تنفيذ مشاريع البنية الأساسية في السلطنة وعملية الإشراف على جميع المشاريع ذات العلاقة بعُمان الرقمية ومن ضمنها مشروع خطة التحول للحكومة الإلكترونية^(٣).

وقد أكد جلالته السلطان قابوس - رحمه الله - في خطابه في مجلس عُمان في نوفمبر ٢٠٠٨م على ضرورة توفير الخدمات الحكومية إلكترونياً لتسهيل المعاملات والإجراءات في جميع الدوائر والمؤسسات، التركيز والاهتمام بمجالات

(١) البلوشي، التحول الرقمي في سلطنة عُمان والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظر متخذي القرار في سلطنة عُمان، مرجع سابق، (ص: ١٣).

(٢) اليعمدي، مشروع الحكومة الإلكترونية في سلطنة عُمان: دراسة حالة وزارة التجارة والصناعة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، ٢٠١٠م، (ص: ٢٩).

(3) <https://ita.gov.om>

تطوير صناعة تقنية المعلومات وتطوير الحكومة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية وتمكين المجتمع والأفراد^(١).

وقامت هيئة تقنية المعلومات في عام ٢٠١٢م بصياغة مشروع خطة التحول نحو الحكومة الإلكترونية في السلطنة، وفي نفس العام تمت الموافقة على الخطة من قبل مجلس الوزراء العماني ثم عُممت الخطة على مختلف المؤسسات والأجهزة الحكومية، كما تم التوجيه على ضرورة الاهتمام والعناية بتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من الحكومة^(٢).

وتعمل هيئة تقنية المعلومات على تحويل سلطنة عُمان إلى الإدارة الإلكترونية والمجتمع الرقمي من خلال: إنشاء وتوفير بوابة رسمية للخدمات الحكومية العمانية، وتمكن المواطنين والجهات المختلفة من الوصول إليها عن طريق استضافة هذه الخدمات في البوابة الموحدة^(٣).

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

(١) ينظر: وزارة الإعلام والثقافة العمانية، خطب السلطان قابوس ١٩٧٠ - ٢٠١٠م، خطبة السلطان قابوس بتاريخ ١١/١١/٢٠٠٨م، (ص: ٤٩٧).

(٢) ينظر: هيئة تقنية المعلومات، (٢٠١٣): الملخص التنفيذي لتقرير قياس جاهزية التحول إلى الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٣. مرجع سابق. ص ٥.

(٣) موقع بوابة عُماننا، ٢٠١٩، فقرة ٢.

تمثل دافعاً للتحويل وتزيد من التنافسية بين المؤسسات في هذا الجانب، ويصور مدى اهتمام سلطنة عُمان بالإدارة الإلكترونية^(١).

وقد تم تنفيذ عدد من المشاريع والتطبيقات الرقمية الدافعة إلى المنافسة في تحقيق الإدارة الإلكترونية داخل سلطنة عُمان بالإشراف المباشر من هيئة المعلومات والاتصالات، ومن أهمها: مركز ساس لمحاكاة الواقع، وريادة الأعمال، وتطوير تطبيقات الهاتف الذكية، ومركز الابتكار والدعم، والشبكة الحكومية الموحدة: هي شبكة اتصالات وطنية أنشئت عام ٢٠٠٦م، وبوابة الدفع الإلكتروني: مبادرة عام ٢٠٠٨م، والمركز الوطني للسلامة المعلوماتية: مبادرة عام ٢٠٠٩م، والبوابة الرسمية للخدمات الحكومية الإلكترونية: وتم تدشينها بتاريخ ٨/١١/٢٠٠٩م، ومشروع السحابة الإلكترونية: مبادرة عام ٢٠١٦م، ونظام التصديق الإلكتروني: مبادرة عام ٢٠١٦م، ومشروع منصة التكامل الحكومية: مبادرة عام ٢٠١٦م، ومشروع التناقص الإلكتروني: مبادرة عام ٢٠١٦م، ومشروع توحيد الخدمات البلدية، وكثير من البرامج التدريبية المتخصصة^(٢).

(١) البلوشي، التحول الرقمي في سلطنة عُمان والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظر متخذي القرار في سلطنة عُمان، مرجع سابق، (ص: ٩٤).

(٢) اليعمدي، مشروع الحكومة الإلكترونية في سلطنة عُمان، دراسة حالة وزارة التجارة والصناعة، مرجع سابق، (ص: ٣٢ - ٣٣ - ٣٤)، والبلوشي، التحول الرقمي في سلطنة عُمان والعوامل المؤثرة فيه من وجهة نظر متخذي القرار في سلطنة عُمان، مرجع سابق، (ص: ٨٦ - ٨٧)، الشبلي، 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، ٢٠١٢م، (ص: ١٢ - ١٣).

ومن خلال تلك المبادرات والبرامج والتطبيقات والمشاريع الإلكترونية استطاعت سلطنة عُمان المنافسة في الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي وحققت أرقاماً قياسية في خطوات سريعة ثابتة نحو العالمية الرقمية، ففي تقرير منظمة الأمم المتحدة، الصادر عن إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة والخاص بالحكومة الإلكترونية، والذي يصدر كل عامين لتصنيف الدول الأعضاء بالمنظمة كانت سلطنة عُمان عام ٢٠١٦م، في المرتبة (٦٦) من أصل ١٩٣ دولة، بينما وصلت إلى المرتبة (٦٣) في ٢٠١٨م، ثم حصلت على المركز ٥٠ عالمياً والخامس عربياً، عام ٢٠٢٠م.

وقد أكد السلطان هيثم بن طارق -حفظه الله- منذ تولية سلطنة عُمان رؤية عُمان ٢٠٤٠ هي بوابة عمان لعبور التحديات ومواكبة المتغيرات الإقليمية والعالمية واستثمار الفرص من أجل تعزيز المنافسة الاقتصادية وتحفيز النمو وتحقيق الرفاه الاجتماعي^(١).

وفي ١٨ / ٨ / ٢٠٢٠م أصدر صاحب الجلالة السلطان هيثم بن طارق - حفظه الله- المرسوم السلطاني رقم ١٠٠/٢٠٢٠ بإنشاء وحدة متابعة تنفيذ رؤية عمان ٢٠٤٠ وتحديد اختصاصاتها واعتماد هيكلها التنظيمي ونصت المادة الرابعة من المرسوم بأن "تؤول إلى وحدة متابعة تنفيذ رؤية عمان ٢٠٤٠ كافة المخصصات والأصول والحقوق والالتزامات والموجودات الخاصة بكل من وحدة دعم التنفيذ والمتابعة والمديرية العامة لمتابعة الخدمات الحكومية في الأمانة العامة لمجلس الوزراء"^(٢).

(١) ينظر: رؤية عمان ٢٠٤٠، (ص: ٨).

(٢) ينظر: جريدة أثير عمان، بتاريخ ١٨/٨/٢٠٢٠م.

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: الابتكار العالمي، والحوكمة العالمية والكفاءة الحكومية، والتنافسية العالمية وركيزة المهارات، وغيرها^(١).

(١) ينظر: رؤية عمان ٢٠٤٠، (ص: ٩).

المبحث الثاني

دور وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

في سلطنة عُمان في عملية التحول الإلكتروني

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان جزء من النظام السياسي العام في سلطنة عُمان، 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 وراحته وإسعاده، ومن هنا يأتي اهتمام الدولة والوزارة بتطبيق الإدارة الإلكترونية، وسوف يتناول هذا المبحث واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان في المطالب الآتية:

المطلب الأول

مساهمة وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

في سلطنة عُمان في عملية التحول الإلكتروني

مواكبة التقدم التقني هو الطريق الذي تفهمه الأمم المتقدمة وتلمسه الأجيال المتعاقبة، بحيث لا يחדش التجديد والتحديث والتطوير في جدار الثوابت والهوية، بل يتمشى بمرونة واقعية مع المتغيرات، وهذا ما طبقتته وزارة الأوقاف بعناية وثبات^(١)، ولهذا أعلنت الوزارة عن خطة خمسية ٢٠٢١ - ٢٠٢٥ لتنسيق التحول الكامل إلى الإدارة الإلكترونية في جميع أعمال الوزارة^(٢)، 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 متطلبات الإدارة الإلكترونية:

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

(١) ينظر: جريدة الرؤية العُمانية، وزارة الأوقاف ت دشّن الهوية والخدمات الجديدة لتطبيق التقويم العُماني ونظام الزكاة الإلكتروني، الأربعاء / ٢٢ / ذو الحجة / ١٤٣٨ هـ - ١٤:٤٠ - الأربعاء ١٣ سبتمبر ٢٠١٧م، اطلاع بتاريخ: ١٢/١٢/٢٠٢٢م، على الرابط:

<https://www.google.com/amp/s/www.omandaily.om/ampArticle>

(2) <https://www.google.com/amp/s/www.omandaily.om/ampArticle/109498>

والتشريعات الضامنة والمنظمة^(١)، وقد سعت الوزارة جاهدة في توفير هذه المقومات الأربعة لتكون قادرة على المنافسة والمساهمة في تحقيق وتطبيق الإدارة الإلكترونية، وبيان ذلك تفصيلاً فيما يأتي:

وضع خطط متكاملة:

تعتمد الإدارة الإلكترونية على وضع الخطط والاستراتيجيات التي تكفل التحول الإلكتروني وتحدد الخطوات التطبيقية لتلك العمليات الإدارية الرقمية، وقد أكد وزير الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان أن الوزارة تسعى جاهدة لوضع وتحديث الخطط الموضوعية اللازمة لتطوير منظومة تقديم الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءات تلك الخدمات بما يكفل التسهيل على المراجعين^(٢)، وقد صرح بذلك الدكتور محمد المعمرى وكيل وزارة الأوقاف والشؤون الدينية حينما أعلن أن توظيف التقنية هو الأسلوب الجديد في عمل الوزارة اتساقاً مع منظومة الحكومة الإلكترونية في رؤية عُمان ٢٠٤٠^(٣)، وقد أعلنت الوزارة

(١) الهيتي، نوزاد عبد الرحمن، قراءة لواقع الحكومات الإلكترونية في دول الخليج. التعاون الصناعي في الخليج العربي، الهيتي، (ص: ٦٢).

(٢) عُمان اليوم، بحث تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات بوزارة الأوقاف، ٦/٥/٢٠١٧م، اطلاع بتاريخ: ١٢/١٢/٢٠٢٢م،

<https://www.omandaily.om/ampArticle>

(٣) ينظر: جريدة عُمان اليوم، حوار مع د. محمد بن سعيد المعمرى؛ وكيل الأوقاف والشؤون الدينية لـ«عُمان»: نقلة نوعية للأوقاف بإجراء حصر إلكتروني شامل وإرساء نظام الحوكمة، اطلاع بتاريخ: ٣ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ - ٦ يناير ٢٠٢٢م.

عن خطة خمسية ٢٠٢١ - ٢٠٢٥ لتنسيق التحول الكامل إلى الإدارة الإلكترونية في جميع أعمال الوزارة^(١).

إعداد البنى الأساسية وأتمتة القنوات والمعلومات:

تقوم الإدارة الإلكترونية بصفة أساسية على إعداد البيئة المعلوماتية المناسبة للتحول الرقمي داخل أنظمة العمل المتكاملة، وما يستلزمه ذلك من تطويرات تقنية وتكنولوجية من حواسيب وأدوات تابعة.

وفي إطار التحول الإلكتروني بوزارة الأوقاف في السلطنة قامت الوزارة بأتمتة القنوات والمعلومات، وأطلقت البوابة الإلكترونية لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان، وفي سبيل التكامل والربط بين البنى الأساسية وجميع القنوات الوزارية 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 ٣٩ خدمة إلكترونية تسهل العمل للموظف والتواصل بين المديرين والإدارات في مختلف الولايات والمحافظات، وأصدرت الوزارة تعميماً داخلياً باعتماد استخدام هذه المنصة الإلكترونية وتوقف العمل بالطرق التقليدية السابقة في تقديم تلك الخدمات^(٢).

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

(1) <https://www.google.com/amp/s/www.omandaily.om>

(٢) ينظر: جريدة الرؤية العُمانية، مقال: الأوقاف" تطلق حزماً جديدة من الخدمات الإلكترونية،

٢٨ / ١٠ / ٢٠٢٠م، <https://alroya.om/p/271800>

اللازمة لإنجاز خدماتهم، كمنظومة القطاع المعرفي الإلكتروني، ومنظومة خدمات المساجد الإلكترونية، ومنظومة خدمات الأوقاف وبيت المال الإلكترونية، وغيرها من الإصدارات^(١).

تنمية وإعداد الكادر البشرية:

العامل البشري هو الأساس في كل تقدم وتطوير، وتتوقف الإدارة الإلكترونية على تفاعل الكادر البشري مع المعطيات الحديثة، كما يتوقف نجاح الإدارة الإلكترونية على وجود الجمهور الإلكتروني، وهو الجمهور الذي "يتمتع بالوعي والإدراك بمزايا وأهمية التحول للحكومة الإلكترونية وكيفية التعامل معها"^(٢).

ومن هذا المنطلق وضعت الوزارة نصب عينها تنمية الموارد البشرية بما يؤهلها للمنافسة في تحقيق الإدارة الإلكترونية، ولهذا قامت الوزارة بدورات تنمية متعددة للموارد البشرية بالاشتراك مع وزارة الخدمة المدنية، كما تسعى الوزارة جاهدة في تنمية الموارد البشرية وتأهيل كوادر دينية متخصصة واعية لتغطي معظم الولايات، بما يمكن الأوقاف من التكامل مع المنظومة التشريعية^(٣).

(١) عُمان اليوم، بحث تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات بوزارة الأوقاف،

<https://www.omandaily.om/ampArticle/124880>، ٢٠١٧/٥/٦م

(٢) العتيبي، علي عبد الله، معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، ٢٠٠٤م، ص ١٧.

(٣) ينظر: جريدة عُمان اليوم، حوار مع د. محمد المعمرى وكيل الأوقاف والشؤون الدينية لـ«عُمان»: نقلة نوعية للأوقاف بإجراء حصر إلكتروني شامل وإرساء نظام الحوكمة، اطلاع بتاريخ: ٣ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ - ٦ يناير ٢٠٢٢م.

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:

يقاس التقدم في التحول الإلكتروني بقياس الأداء ومدى قبول ورضا العميل عن الخدمات التي يتلقاها من الوزارة، وفي هذا الصدد أشاد وزير الخدمة المدنية بجهود وزارة الأوقاف في مستوى تقديم خدماتها للمستخدمين، وحرصها المتواصل على التطوير 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 لبوابة الوزارة الإلكترونية، ويتضمن الاستطلاع ستة أسئلة تعكس إيجابتها درجة القبول ورضا العميل عن الخدمات وتقديمها.

وهذا الاستطلاع دليل على تطلع وزارة الأوقاف إلى تحقيق أعلى معدلات جودة الخدمات، من خلال معرفة مواطن الخلل لعلاجها، وكذلك تحديد ميول واتجاهات الفئات المستهدفة وفئات المستخدمين لتحقيقها.

ثانياً: اعتماد الوزارة تقديم خدماتها إلكترونياً:

حرصت الوزارة على تقديم كافة خدماتها إلكترونياً، وتعددت التطبيقات الإلكترونية التي أطلقتها وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان بما

(١) ينظر: جريدة رؤية العمانية، -<https://alroya.om/p/293390>

(٢) ينظر: جريدة رؤية العمانية، -<https://alroya.om/p/293390>

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

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

تطبيق المساجد: انطلاقاً من تنافس الوزارة في التحول الإلكتروني وحرصها على تحقيق واجباتها المنوطة بها في ظل رؤية ٢٠٤٠ أطلقت الوزارة النظام الإلكتروني للمساجد والذي يتضمن كافة خدمات قطاع المساجد، ويهدف لتسهيل الإجراءات وسرعة الإنجاز لجميع خدمات المساجد وذلك عبر الموقع الإلكتروني (masajid.mara.gov.om)⁽²⁾.

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

(1) <https://bit.ly/3Tq3NWD>

(٢) ينظر: الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عُمان ٢٠٤٠ - بتاريخ ٢ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ - ٥ يناير ٢٠٢٢م، <https://www.omandaily.om>

وتشرف دائرة مدارس القرآن الكريم بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية على هذا البرنامج القرآني وتسعى دائماً في تطويره لضمان الجودة وتحقيق الهدف المنشود من نشر القرآن الكريم وتسهيل حفظه للراغبين، كما يعمل البرنامج على تنظيم وإدارة الدراسة التي يقوم بها معلمو القرآن الكريم بالوزارة، ويمثل البرنامج حلقة الوصل بين الطالب والمدرس^(١).

تطبيق الحج والعمرة: قامت وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية في سلطنة عُمان في موسم ١٤٣٧هـ 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، وتجب عن الاستفسارات مباشرة، مع متابعة الشركات العاملة في الحج والعمرة لتقديم التسهيلات المطلوبة والإشراف عليها.

واستحدثت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية - ولأول مرة على مستوى العالم - بطاقة الحج الذكية، والتي تشمل على كافة المعلومات الضرورية عن الحاج^(٢).

(1) <https://www.youtube.com/embed/jlwi5ZB7lhY?rel=0&showinfo=0>

(٢) ينظر: الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عُمان ٢٠٤٠ - بتاريخ ٢ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ - ٥ يناير ٢٠٢٢م، <https://www.omandaily.om/>

البرنامج الإلكتروني للأوقاف وبيت المال: دشنت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية البرنامج الإلكتروني للأوقاف وبيت المال، يحتوي البرنامج على ٢١ خدمة إلكترونية، ويعد هذا البرنامج نقلة مهمة في خدمة الأوقاف ورعايتها حيث يعمل البرنامج على: حماية الأوقاف وحصرها، وخدمتها، وتعزيز الاستثمارات الوقفية، والاستفادة من الكفاءات والخبرات في تنمية وإدارة أموال الأوقاف، والإشراف الميداني الدوري على أموال الأوقاف وبيت المال، ومعالجة الإشكالات الناتجة، ومراجعة الأنظمة المتعلقة بإدارة الأوقاف، ورفع الحلول بما يضمن عدم التعدي.^(١)

تطبيق الزكاة: من أشهر التطبيقات التي قدمتها إدارة الزكاة التابعة لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان تطبيق الزكاة، وقد أطلقت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية النظام الإلكتروني للزكاة (www.zakah.om) في سنة ٢٠١٧ م .

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

(١) ينظر: جريدة عُمان اليوم، حوار مع د. محمد المعمرى وكيل الأوقاف والشؤون الدينية لـ«عُمان»: نقلة نوعية للأوقاف بإجراء حصر إلكتروني شامل وإرساء نظام الحوكمة، اطلاع بتاريخ: ٣ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ - ٦ يناير ٢٠٢٢م.

ويعمل البرنامج في اتجاه رباعي من الخدمات المتوازية، حيث يقدم برنامج الزكاة الخدمات المختلفة لإدارة شؤون الزكاة وفق منظومة رباعية متكاملة وهي المُرَكِّي سواء كان فرداً أو مؤسسة والمستفيد من الزكاة سواء كان فرداً أو عائلة و لجان 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^(١).

وتجدر الإشارة إلى اهتمام الوزارة الشديد 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، ومنها: تطبيق الحج، وتطبيق الزكاة، وتطبيق رمضان، وتطبيق المكتبة العُمانية، وتطبيق الصلاة، وتطبيق التقويم الهجري، وتطبيق المصحف العُماني^(٢). ومن خلال تفعيل الجانبين السابقين انتقلت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية إلى الإدارة الإلكترونية والتزمت بتقديم خدماتها إلكترونياً محاولة الجمع بين الأصالة والمعاصرة، مقدمة نموذجاً رائداً في الحداثة الإيجابية المقتصرة على الوسائل والآليات التي تسعد البشرية، ولهذا ساهمت الوزارة بإيجابية وفعالية في تطبيق الإدارة الإلكترونية واستطاعت المنافسة في تلك البرامج والتطبيقات، فقد

(١) ينظر: الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عُمان ٢٠٤٠ -

بتاريخ ٢ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ - ٥ يناير ٢٠٢٢م،

[/https://www.omandaily.com](https://www.omandaily.com)

(٢) عُمان اليوم، بحث تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات بوزارة الأوقاف،

<https://www.omandaily.com/ampArticle/124880>، ٢٠١٧/٥/٦م

فازت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بأفضل موقع إلكتروني لخدمة القرآن الكريم على المستوى الدولي ضمن جائزة الكويت الدولية لحفظ القرآن الكريم وقراءاته 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⁾.

(1) <https://bit.ly/3VmS7Wp>

المطلب الثاني

مدى جاهزية وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

في سلطنة عُمان للتحويل الإلكتروني

في ظل التقدم والتطوير والتحديث تواجه الفرد/ المؤسسة/ الوزارة/ الدولة جملة من التحديات والعقبات تمثل الحافز النفسي الذي يدفع لمزيد من التطوير لاسيما عند قراءة التغذية الراجعة قراءة متعمقة 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 عُمان للتحويل الإلكتروني، وسوف يضع الباحث بين يدي القارئ ما أسفرت عنه تلك المقابلات الشخصية لتكتمل الصورة واقعيًا وتطبيقياً^(١)، وخلاصة ذلك في الآتي:

- أظهر تحليل البيانات الشخصية لعينة المقابلات الشخصية توافقاً بين الصفات الغالبة على المشاركين، حيث كانت أغلب نسبة المشاركين من الذكور، ومن هم في عمر من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة، ثم من هم في عمر من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة، وحاملي الدراسات العليا والبيكالوريوس، والذين تجاوزت سني خبرتهم عشر سنوات؛ وهذا التوافق يعكس الواقعية والتناسب بين فئات المشاركين والموضوع الذي بنيت من أجله الاستبانة، كما أن الفئات المتصفة بتلك الصفات أكثر تفاعلاً وإيجابية من غيرها، وذلك بسبب قلة

(١) اكتفى الباحث في هذه الدراسة بعرض نتائج المقابلات الشخصية، دون الخوض في الإجراءات التطبيقية تناسباً مع حجم الدراسة المطلوبة للنشر، بينما أفاض الباحث الحديث عن تفاصيل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، والتوسع في التحليلات الإحصائية في الدراسة الأصلية التي أخذت منها هذه الدراسة.

المشاغل عن غيرهم، وكثرة التطلعات للترقيات، مع النشاط الذهني العام في المدة من ٣٠ - ٥٠ 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 للمساهمة 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 بشاشة مؤشرات لقياس أداء كل القطاعات، وإعادة هندسة إجراءات المعاملات الداخلية وصولاً إلى حوكمة 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 عُمان ٢٠٤٠ هي: أكثر من ٤٠ برنامج إلكتروني منها: برنامج مكتبي وبرنامج الحج الإلكتروني، وبرنامج تعليم القرآن الكريم عن بعد، وبرنامج الحج، وبرنامج الزكاة، وعن طريق التطبيقات الإلكترونية مثل: التقويم العماني، وتطبيق الحج، وتطبيق صدقوا، وبرنامج الأوقاف، وبيت المال الإلكتروني، اعتماد نظام إلكتروني لإدارة المساجد والأوقاف.

— ساهمت تطبيقات الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمات في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان، من خلال: السهولة، والمتابعة، والسرعة، والسرية، والإنجاز، والحوكمة، والتكامل، والجودة، والضمان، والموثوقية، والتحديث 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، وتمتلك الوزارة خبرة كبيرة لتجاوز الإشكاليات الموجودة عند الوزارات والمؤسسات الأخرى.

— أهم إيجابيات الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات العامة: زيادة الكفاءة والفاعلية 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 وعوائق تطبيقات الإدارة الإلكترونية

في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان.

من أهم التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان على وجه الخصوص:

الحاجة إلى (التدريب المستمر، وتوفير الشبكات، والموارد المالية الكافية والتحديث المستمر، والموارد البشرية المؤهلة الخبيرة، والإصلاحات الفورية للأعطال الطارئة، والتوعية الثقافية المستمرة، والتعاون المجتمعي).
وصعوبة (وصول الخدمة لبعض المناطق، وتأقلم المراجعين بسبب الأمية الإلكترونية).

ونقص الأجهزة اللوحية للموظفين المعنيين بتقديم الخدمات الإلكترونية.

وكثرة 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 عُمان ما يأتي:

— تخصيص الموارد المالية الكافية.

— تنشيط الخطط والاستراتيجيات.

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

– الصيانة المستمرة لتلاشي الأعطال الفنية.

– الاستثمار في مجال التقنيات الحديثة، ودعم تنفيذ مشاريع التحول الرقمي وإدارتها.

– التحديث المستمر للبرامج والتطبيقات والبيانات، وتوفير الشبكات.

– متابعة مدى رضا المستفيدين من البرامج وتحليل التغذية الراجعة لمعرفة أوجه القصور وعلاجها.

– متابعة الجديد في التقنيات والتكنولوجيا. وإرسال البعثات إلى الخارج للتزود بالعلم المفيد في مجال العمل وتذليل 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 نظم المراقبة وتحديد المهام من خلال أكواد خاصة.

– تقييم الجاهزية 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، ويؤكد على المساهمة الإيجابية للوزارة في التحول لرقمي بما يتوافق مع رؤية

عُمان ٢٠٤٠، ولا يخلو التسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية من تحديات وعقبات ومخاطر وسلبيات، ويتوقف استمرار النجاح والتقدم الوزاري في الإدارة الإلكترونية على قدرة الوزارة في مواجهة التحديات والعقبات والتخلص من المخاطر والسلبيات، من خلال فهم التغذية الراجعة والمقترحات، ووضع الخطط والاستراتيجيات اللازمة.

الخاتمة

في نهاية المطاف حول دراسة واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان يضع الباحث خلاصة الأفكار في النتائج والتوصيات 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 والتشارك والشفافية والمصداقية والكفاءة والجودة، وتحقيق رضا العمل، والقدرة على الاستمرارية والتجديد والعطاء.
- في ضوء رؤية عُمان ٢٠٤٠ استطاعت سلطنة عُمان 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 عُمان 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 عُمان من توفير متطلبات الإدارة الإلكترونية من خلال: وضع خطط متكاملة، إعداد البنى الأساسية وأتمتة القنوات

والمعلومات، تنمية وإعداد الكادر البشرية، قياس الأداء ومدى قبول ورضا العميل.

— حرصت الوزارة على تقديم كافة خدماتها إلكترونياً، وتعددت التطبيقات الإلكترونية التي أطلقتها وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان 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 وفاعلية 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.

— يشهد واقع الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف في سلطنة عُمان درجة عالية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويؤكد على المساهمة الإيجابية للوزارة في التحول الرقمي بما يتوافق مع رؤية عُمان ٢٠٤٠.

— لا يخلو التنافس في تطبيق الإدارة الإلكترونية من تحديات وعقبات ومخاطر وسلبيات، ويتوقف استمرار النجاح والتقدم الوزاري 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 العُمانية.
- 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 والمصادر

١. ابن منظور، محمد بن مكرم بن علي أبو الفضل جمال الدين، لسان العرب، دار صادر، بيروت، ط٣، ١٤١٤هـ.
٢. 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، ٢٠٠٧.
٣. إدريس، ثابت عبد الرحمن، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية، ٢٠٠٩.
٤. الأوقاف والشؤون الدينية.. نهضة متجددة مواكبة لاستراتيجية رؤية عُمان ٢٠٤٠ - بتاريخ ٢ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ - ٥ يناير ٢٠٢٢م، [/https://www.omandaily.om](https://www.omandaily.om)
٥. 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.
٦. الرقيعي، كريمة، تصور مقترح لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم الانوي في ليبيا في ضوء التحولات العالمية المعاصرة، المجلة الليبية العلمية، ١١/٢٧، ليبيا، ٢٠١٧م.
٧. السلمي، علي، الإدارة المعاصرة. القاهرة: دار غريب للطباعة، د. ت.

٨. الشبلي، 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، ٢٠١٢م.
٩. الصباغ، عماد عبد الوهاب، نظم المعلومات، دار العلمية الدولية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٢م،
١٠. الطوقي، حمود بن علي، المؤلف الإنساني وتطلعات ٢٠٤٠، مقال في جريدة رؤية العمانية، بتاريخ ١/١٢/٢٠٢٠م.
١١. العتيبي، علي عبد الله، معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي الأردني، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، ٢٠٠٤م.
١٢. العمري، سعيد بن معلا، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٣،
١٣. الهيتي، نوزاد عبد الرحمن، قراءة لواقع الحكومات الإلكترونية في دول الخليج. التعاون الصناعي في الخليج العربي، ٢٠١٦م.
١٤. اليمحمدي، محمد بن سالم، مشروع الحكومة الإلكترونية في سلطنة عُمان: دراسة حالة وزارة التجارة والصناعة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس، ٢٠١٠م.
١٥. بدوي، أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، ط١، دار الكتاب اللبناني، بيروت، ١٩٨٤م،

١٦. تاريخ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية:
<https://www.mara.gov.om/arabic/Pages.aspx?ID=1>
١٧. جريدة الرؤية العمانية، الأوقاف والشؤون الدينية تدشن أيام الحواضر والبوادي، بتاريخ ٢٢/٧/٢٠١٣م.
١٨. جريدة الرؤية العمانية، مقال: الأوقاف" تطلق حزماً جديدة من الخدمات الإلكترونية، ٢٨ / ١٠ / ٢٠٢٠م، <https://alroya.om/p/271800>
١٩. جريدة الرؤية العمانية، وزارة الأوقاف تدشن الهوية والخدمات الجديدة لتطبيق التقويم العماني ونظام الزكاة الإلكتروني، الأربعاء / ٢٢ / ذو الحجة / ١٤٣٨ هـ - ١٤:٤٠ - الأربعاء ١٣ سبتمبر ٢٠١٧م.
٢٠. جريدة رؤية العمانية، ٢٢/١٢/٢٠٢١م،
<https://alroya.om/p/293390>
٢١. جريدة عمان اليوم، حوار مع د. محمد المعمرى وكيل الأوقاف والشؤون الدينية لـ«عمان»: نقلة نوعية للأوقاف بإجراء حصر إلكتروني شامل وإرساء نظام الحوكمة، اطلاع بتاريخ: ٣ جمادى الآخرة ١٤٤٣هـ - ٦ يناير ٢٠٢٢م. <https://www.omandaily.om>
٢٢. جويعد، ماجدة نايف، درجة تطبيق مديري المدارس الخاصة بمحافظة العاصمة لنظام المدرسة الذكية وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا، جامعة آل البيت، الاردن، ٢٠٢٠م.

٢٣. حسين، مريم خالص، الإدارة الإلكترونية، وزارة المالية، الدائرة الاقتصادية، قسم السياسة الضريبية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، ٢٠١٣م.
٢٤. خطابات السلطان قابوس، الثلاثاء ٠٤ ذو الحجة ١٤٣٢ هـ — ١ نوفمبر ٢٠١١ العدد ١٢٠٢٦
٢٥. خلوف، إيمان، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، فلسطين، ٢٠١٠.
٢٦. زكي، إيمان عبد المحسن، الحكومة الإلكترونية مدخل إداري متكامل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٩،
٢٧. شلبي، جمانة عبد الوهاب، واقع الإدارة الإلكترونية في الجامعة الإسلامية وأثرها على التطوير التنظيمي، ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ١٤٣٢هـ، ٢٠١١م،
٢٨. عمان الرقمية، بوابة التبرعات للجمعيات الخيرية، وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، دائرة الزكاة، <https://www.donate.om>
٢٩. عمان اليوم، بحث تطویر الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات بوزارة الأوقاف، ٦ / ٥ / ٢٠١٧م، 124880 <https://www.omandaily.om/ampArticle/>
٣٠. غالب، ياسين سعد، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٥م.

٣١. قبلان، زياد خليل، الإدارة في المنظور الاستراتيجي المعاصر، دكتوراه، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم المفتوح، ٢٠٠٩م.
٣٢. مصطفى، إبراهيم، وآخرون، المعجم الوسيط، صادر عن مجمع اللغة العربية بالقاهرة، طبعة دار الدعوة، القاهرة، مصر، (د. ت)،
٣٣. نجم، عبود، الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ، الرياض، ٢٠٠٤.
٣٤. هيئة تقنية المعلومات، (٢٠١٣): الملخص التنفيذي لتقرير قياس جاهزية التحول إلى الحكومة الإلكترونية لعام ٢٠١٣.
٣٥. وزارة الإعلام والثقافة العمانية، خطب السلطان قابوس ١٩٧٠-٢٠١٠م، خطبة السلطان قابوس بتاريخ ١١/١١/٢٠٠٨م.

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://alwatan.com/graphics/2013/08AUG/24.8/dailyhtml/local.html>.

<https://archive.aawsat.com/details.asp?section=4&issue=12026&article=647769&feature=>

<https://bit.ly/3g8f2EJ>.

<https://bit.ly/3MMBMGJ>

<https://bit.ly/3Tq3NWD>

<https://bit.ly/3VmS7Wp>

<https://ita.gov.om>

<https://tafahom.mara.gov.om/>

<https://www.google.com/amp/s/www.omandaily.om/ampArticle/109498>

<https://www.youtube.com/embed/jlwi5ZB7lhY?rel=0&showinfo=0>

<https://zakah.om/ar/Home/About>

[.https://zh-cn.facebook.com](https://zh-cn.facebook.com)

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
٥٧٥	المقدمة
٥٨١	التمهيد: نبذة مختصرة عن وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان.
٥٩١	المبحث الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وجهود سلطنة عُمان في هذا الشأن ، وفيه مطلبان :
٥٩١	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها.
٥٩٧	المطلب الثاني: جهود سلطنة عُمان في تحقيق الإدارة الإلكترونية.
٦٠٣	المبحث الثاني : دور وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان في عملية التحول الإلكتروني، وفيه ثلاثة مطالب:
٦٠٤	المطلب الأول : مساهمة وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان في عملية التحول الإلكتروني.
٦١٤	المطلب الثاني: مدى جاهزية وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان للتحول الإلكتروني
٦١٧	المطلب الثالث : تحديات وعوائق تطبيقات الإدارة الإلكترونية في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عُمان.
٦٢٠	الخاتمة
٦٢٣	المصادر والمراجع
٦٢٩	فهرس الموضوعات