

عنوان الرسالة
واقع التحول الرقمي
في المؤسسات
العمانية



مجتمع الدراسة وعينتها

تتكون عينة الدراسة من خمس هيئات هم
وزارة التقنية والاتصالات، شرطة عمان
السلطانية، وزارة الصحة، وزارة التربية
التعليم، وبنك مسقط. وفيما يلي نبذة عن كل
منهم:

وزارة التقنية والاتصالات تتمثل رؤية وزارة التقنية والاتصالات في تحويل سلطنة عُمان إلى مجتمع معرفي مستدام بتفعيل تقنيات المعلومات والاتصالات لتعزيز الخدمات الحكومية، وإثراء قطاع الأعمال، وتمكين الأفراد من التعامل الرقمي، إذ تقود وزارة التقنية والاتصالات خطط تنفيذ مبادرة عُمان الرقمية، التي تتضمن مجموعة من المشاريع والآليات التي صُممت وأُعدت لرفع مستوى كفاءة الخدمات الحكومية وفاعليتها، وتعزيز قطاع الأعمال، وتزويد المواطنين بالمهارة والمعرفة اللازمتين للتفاعل مع الخدمات الإلكترونية، ذلك لخدمة حاجات المجتمع وتطلعاته وتلبيتها، وسعيًا لدعم توجهات السلطنة نحو اقتصاد مستدام مبني على المعرفة لذا فإن الوزارة تشرف على مشروع التحول الرقمي بالسلطنة، الذي يعرف بعُمان الرقمية (موقع وزارة التقنية والاتصالات، 2019).





Chapter

شرطة عمان السلطانية يتمثل عمل شرطة عمان السلطانية في ثلاثة أدوار هي الدور الإداري (الضبط الإداري)، الدور القضائي (التحقيق في الجريمة)، الدور الاجتماعي والإنساني (المشاركة في عملية التنمية الاجتماعية وتلبية الاستغاثة والنجدة وتوعية المجتمع)، وتقوم الشرطة بتنمية الموارد البشرية المنتسبة إليها وتأهيلها، ووضع الخطط الأمنية للوقاية من الجريمة، وتحفيز الرأي العام لمنعها عن طريق برامج التوعية، إلى جانب استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطوير العمل الإداري، والتوسع في إنشاء المرافق الخدمية، والعمل على تقوية أواصر التعاون والثقة المتبادلة مع الجمهور، والقيام بالتنسيق والتعاون مع الجهات الحكومية والأهلية المختلفة، والعمل على مواكبة التطورات الحاصلة في تقديم الخدمات، بتوجيهها نحو التقنية وتطويرها في تقديم خدمات إلكترونية على مستوى من الجودة والأمان (موقع شرطة عمان

وزارة الصحة تُعد وزارة الصحة الجهة الرئيسة المسؤولة عن توفير الرعاية الصحية للسكان في سلطنة عُمان، إذ تتمثل رؤيتها في توفير مجتمع يتمتع بعناية راقية وصحة مستدامة، أما رسالتها فهي الوصول بالحالة الصحية للمجتمع لأفضل مدى، عن طريق توفير رعاية صحية عالية الجودة بجميع مستوياتها. وتشرف الوزارة على (12) مستشفى مرجعيًا موزعة على مختلف مناطق السلطنة، وتتنوع الخدمات الصحية المقدمة في محافظات السلطنة بين الرعاية الصحية للأفراد، والفعاليات المجتمعية التثقيفية التي تهدف إلى تعزيز السلوك الصحي أو تغيير بعض الأنماط والسلوكيات الصحية بالمجتمع، ويوفر موقع وزارة الصحة مجموعة من الخدمات الإلكترونية المنقسمة إلى خدمات المرضى، وخدمات المواطنين والمقيمين، وخدمات الشركات، وخدمات المؤسسات الحكومية، مع وجود استمارات لخدمات أخرى، ودليل المستخدم للخدمات الإلكترونية (موقع وزارة الصحة، 2019).

وزارة التربية والتعليم يُعد قطاع التعليم من أهم قطاعات البنية الأساسية بالدولة، كونه يخدم شريحة كبيرة من المجتمع، لذا فإن رؤية وزارة التربية والتعليم تتمثل في: "تطوير عمليتي التعليم والتعلم على نحو يكفل بناء جيل مجيد ومخلص لوطنه، قادر على التعلم المستمر وعلى التعايش مع الآخرين في إطار من الالتزام والمسؤولية". أما رسالتها فتتمثل في السعي نحو إيجاد جيل قادر على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع، عن طريق توفير مجموعة من الأدوات المساعدة على ذلك، كتحسين أساليب التعليم والتعلم بالمدارس، وتوفير الموارد البشرية المؤهلة والمناهج الدراسية المناسبة، والرعاية اللازمة لجميع الطلبة، والحرص على توظيف التقنية بما يتناسب وتوجهات السلطنة نحو عمان الرقمية، بالإضافة إلى تفعيل دور القطاع الخاص والمجتمع ككل في تعزيز العملية التعليمية (موقع وزارة التربية والتعليم، 2019).

بنك مسقطبنك مسقط من المؤسسات المالية بسلطنة عُمان ذات النشاط الواضح، والوجود القوي في الأعمال المصرفية للشركات وللأفراد، والأعمال المصرفية الاستثمارية والإسلامية والخزانة، بالإضافة إلى الأعمال المصرفية الخاصة وإدارة الأصول. ولدى البنك شبكة كبيرة من الفروع والقنوات الإلكترونية في السلطنة، بالإضافة إلى أفرع دولية في المملكة العربية السعودية والكويت، ومكاتب تمثيلية في دبي وإيران وسنغافورة. ويمتلك البنك شركة مسقط المالية (ذ.م.م)، وهي شركة تعمل في مجال الوساطة والاستثمارات المصرفية في المملكة العربية السعودية، وللبنك دور في مسار تقدّم البلاد في مشاريع التنمية التي تهدف إلى دعم الاقتصاد الوطني، ويوفر البنك مجموعة من القنوات الإلكترونية التي تسهل إنجاز الخدمة من قبل المستخدم، كتطبيق بنك مسقط للهاتف النقال، وتطبيق محفظة بنك مسقط وغيرها ([موقع بنك مسقط، 2019](#)).



منهجية الدراسة

وفيما يلي سيتم استعراض منهجية
الدراسة:



تم الاعتماد في إجراء الدراسة على المنهج الوصفي النوعي، الذي يمكن عن طريقه الحصول على بيانات أقرب إلى الواقع؛ للتعرف على واقع التحول الرقمي بسلطنة عُمان، على اعتبار أن المنهج الوصفي النوعي هو الأنسب في توضيح وجهات النظر وتفسيرها وإجراء نقاشات حولها، فكون الدراسة تركز على المسؤولين وأصحاب القرار بالمؤسسات عينة الدراسة؛ فإن هذا المنهج يمكن الباحث من التعرف على تفاصيل الخصائص الاجتماعية والتنظيمية، والسلوكيات الفردية ويتيح الفرصة لكل من الباحث والمبحوث في [\(Lapan, Quartaroli & Riemer, 2012\)](#) إجراء حوار مفتوح، يكون أكثر عمق في الموضوع، ومن ثم الوصول إلى الاستجابات المطلوبة قدر الإمكان، وبما أن الموضوع مرتبط بواقع التحول الرقمي وتفسير الأسباب حوله وآلية تطبيقه، مع توضيح الجوانب المتعلقة به؛ فإن هذا المنهج يعطي إمكانية ومرونة أكبر للتوسع في الموضوع، والوصول إلى نتائج أفضل. ويتحقق ذلك بصورة أكبر عن طريق المقابلات، فقد تم مع مديري عموم ومساعدتهم **Semi-Structured Interview** إجراء 14 مقابلة شبه مقننة ومديري دوائر واستشاريين وأحد المديرين ورؤساء الأقسام، بالإضافة إلى الاستعانة بتحليل محتوى مجموعة من الوثائق الداعمة والمتعلقة بالموضوع.

ويوضح [الجدول](#) أفراد عينة الدراسة وفقاً لأعدادهم ومسمياتهم الوظيفية، التي تختلف بناءً على نوع العينة وطبيعة مسؤولياتها، والاختلاف في المسميات الوظيفية وطبيعة العمل من مؤسسة لأخرى.

وقد تم الاعتماد في تحليل المقابلة على التحليل الموضوعي، الذي وضعه كل من

م	المؤسسة	العينة				
		رئيس قسم	استشاري	مدير	مساعد مدير عام	مدير عام
1	وزارة التقنية والاتصالات	-	2	1	-	4
2	وزارة الصحة	-	-	2	-	-
3	وزارة التربية والتعليم	-	-	-	2	-
4	شرطة عمان السلطانية	1	-	-	-	1
5	بنك مسقط	-	-	-	1	-
المجموع				14		