

تعتبر الخدمة العامة من أهم وظائف الدولة في تسيير المرافق العامة، وتعمل الدولة باستمرار في البحث عن أفضل الآليات لتجويد الخدمات التي تقدمها بما يحقق الرضى للمواطن متلقي تلك الخدمات، مما يؤدي إلى تبسيط الإجراءات الإدارية و تفعيل دورها في انهاء المعاملات بسرعة أكبر ودقة أعلى، بالإضافة إلى تحسين بيئة العمل والتي ترتبط بتحقيق الاستقرار والمساواة الاجتماعية، وكذا تطوير بيئة العمل الاستثماري من خلال تحسين البيئة الاقتصادية وجذب الاستثمارات الأجنبية نتيجة توفر البيئة الحاضنة لتسهيل وتيرة سير العمل الاقتصادي ونظرا لحداثة التقنيات الالكترونية لدى العاملين في تقديم الخدمات العامة في الدولة، فانه قد يكون من الصعوبة بمكان في تقبل بعض هؤلاء المتعاملين في استخدام هذه التقنيات، خاصة أولئك العاملين الذي قضوا فترة طويلة في تسيير تلك المرافق عبر استخدام الوسائل التقليدية، والتي تشكل عائقا في تقبلهم نحو الانتقال إلى الأسلوب التقني. وغني عن البيان أن استخدام وسائل التقنية الحديثة قد فرضت نفسها في الوقت الراهن وهي في توسع وازدياد في المرحلة المستقبلية نظرا للاعتماد الكبير على عنصري البحث العلمي والابتكار في تطوير منظومة بيئة العمل الإداري على كافة الأصعدة وفي جميع القطاعات. تعد الإدارة الإلكترونية من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، وذلك لاستخدامها التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال في حياة الناس، وهي تمثل إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تتيح للجميع المعرفة والخدمات الإدارية في أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة. وقد فرضت هذه الثورة المعلوماتية بكافة أشكالها أمام الحكومات والمنظمات على اختلاف أشكالها تحديات وعقبات كثيرة، لذلك لا بد من تنسيق الجهود المختلفة لمناقشة تلك التحديات والعقبات، وإيجاد الحلول المناسبة لها، مع ضرورة مواكبة التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال. ولقد أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العامة ، تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية ، فنموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح ، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية. إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجهها عالميا ، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية ، التي من بينها الخدمة العامة الالكترونية ، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومة سلطنة عمان ودول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها ، لذلك سيتم في هذه الدراسة العمل على دراسة الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات العامة من خلال الوقوف على تاريخ نشأتها وما هي مميزاتها وأهدافها وما هي مكوناتها وطرق إدارتها بصورة مفصلة.