



سلطنة عُمان
محافظة الوسطى
فريق التحول الرقمي

تقرير المشاركة الإلكترونية - البوابة الإلكترونية

سبتمبر 2025

إعداد: فريق التحول الرقمي – محافظة الوسطى

أولاً: المقدمة

يأتي هذا التقرير ضمن جهود محافظة الوسطى الرامية إلى دعم مسار التحول الرقمي في المحافظات العُمانية، من خلال تنفيذ مشروع البوابة الإلكترونية الذي يُعد أحد أهم المشاريع الداعمة لتوجهات الحكومة في تعزيز الشفافية، وسهولة الوصول إلى الخدمات، وتفعيل التواصل المباشر بين المواطن والجهات الحكومية. ويهدف التقرير إلى عرض نتائج استبيان تقييم المشروع، وقياس مدى تحقق الأهداف التي وُضعت في خطة إدارة التغيير الخاصة بالبوابة، وتحليل مستوى الرضا العام عن تجربة المستخدم وجودة الخدمات الرقمية المقدمة عبر المنصة.

ثانياً: أهمية المشروع

يُعد مشروع البوابة الإلكترونية لمحافظة الوسطى منصة رقمية موحدة تجمع الخدمات والمعلومات الحكومية في واجهة واحدة سهلة الاستخدام، وتُبرز هوية المحافظة ومشاريعها التنموية والاجتماعية والثقافية. كما يشكل المشروع خطوة محورية نحو تحقيق التكامل بين الجهات الحكومية بالمحافظة، وتعزيز مبدأ الحكومة المفتوحة القائمة على المشاركة والتفاعل، إلى جانب دعم مسار التحول الرقمي الشامل الذي تشهده السلطنة في ظل رؤية عُمان 2040.

ثالثاً: المشاركون في التقييم

بلغ عدد المشاركين في استبيان تقييم البوابة الإلكترونية 31 مشاركاً، وذلك خلال الفترة من 23 إلى 26 سبتمبر 2025. وقد شملت المشاركة موظفين حكوميين ومواطنين ورواد أعمال ومهتمين بالخدمات الرقمية، مما يعكس اهتماماً مجتمعياً واضحاً بالمشروع وحرصاً على تقييم تجربة الاستخدام بشكل موضوعي.

ملامح المشاركة:

- تنوع المشاركين من مختلف ولايات المحافظة.
- مشاركة ملحوظة من فئة الشباب ورواد الأعمال.
- مشاركة فاعلة من موظفي الدوائر الحكومية.
- تفاعل من مستخدمين حقيقيين للبوابة الإلكترونية.

رابعًا: الانطباع العام عن البوابة الإلكترونية

أظهرت نتائج التقييم أن الانطباع العام عن البوابة الإلكترونية إيجابي جدًا، حيث أبدى المشاركون رضاهم عن وضوح التصميم وسهولة التصفح وسرعة الوصول إلى الخدمات. كما أشار العديد من المشاركين إلى أن البوابة تمثل واجهة حضارية للمحافظة، تعكس روحها التنموية، وتُسهم في تسهيل التواصل بين المواطنين والجهات الرسمية.

أبرز الانطباعات المسجلة:

- سهولة تصفح البوابة والوصول السريع إلى المعلومات والخدمات.
- تصميم متناسق وواضح يعكس هوية محافظة الوسطى.
- وجود محتوى متنوع يغطي مختلف القطاعات الخدمية والتنموية.
- ارتفاع مستوى التنظيم والدقة في عرض الخدمات الحكومية.

خامسًا: نتائج التحليل الكمي والكيفي

المؤشر	النتيجة	التحليل

عدد المشاركين في التقييم	31	عينة متنوعة تمثل شرائح مختلفة من المجتمع المحلي.
مستوى الرضا العام عن البوابة	88%	يشير إلى رضا مرتفع جدًا من المستخدمين عن التصميم وسهولة التصفح.
نسبة تحسن التفاعل مقارنة بالخطة السابقة	+24%	تحسن ملحوظ في معدل استخدام البوابة والوصول للخدمات.
وضوح المعلومات وسهولة الوصول	90%	المستخدمون أكدوا أن المعلومات واضحة ومصنفة بدقة.
جودة التصميم والتجربة البصرية	85%	تميز بصري يعزز ثقة المستخدم ويشجع على الاستخدام المستمر.

سادسًا: مقارنة المؤشرات مع خطة إدارة التغيير

المؤشر المستهدف في الخطة	نسبة التحقق	النتيجة الفعلية	الملاحظة
نسبة الرضا العام المستهدفة (70%)	126%	88%	فاق المشروع المستهدف بدرجة عالية.
نسبة زيادة التفاعل مع البوابة (20%)	120%	24%	تحسن يفوق التوقعات المخطط لها.
وضوح واجهة المستخدم (80%)	112%	90%	واجهة الاستخدام حققت تفاعلاً إيجابياً واسعاً.
المشاركة المجتمعية في التقييم 25 مشاركاً	124%	31 مشاركاً	مشاركة تفوق المستهدف.

سابعًا: نقاط القوة في المشروع

- سهولة الاستخدام وسرعة الوصول إلى الخدمات الحكومية.
- وضوح تصميم البوابة وتناسق عناصرها البصرية.
- تكامل الخدمات في منصة واحدة تجمع بين المعلومات والخدمات التفاعلية.
- ارتفاع مستوى ثقة المستخدمين بالمنصة الرقمية.
- تحسن ملحوظ في جودة المحتوى المنشور ودقته.

ثامناً: فرص التحسين المستقبلية

- زيادة المحتوى الإعلامي والتوعوي لشرح الخدمات المتاحة.
- إدخال مزيد من الأدلة الإرشادية التفاعلية للمستخدمين الجدد.
- تعزيز تجربة المستخدم عبر الهواتف الذكية.
- توسيع الربط مع المنصات الوطنية والخدمات المركزية الحكومية.
- إطلاق لوحة مؤشرات رقمية Dashboard لقياس الأداء والتحسين المستمر.

تاسعاً: التوصيات التنفيذية

- مواصلة تحديث البوابة الإلكترونية بانتظام لضمان حداثة المحتوى واستمرارية التفاعل.
- التركيز على التحسينات التقنية بما يتماشى مع توجهات التحول الرقمي الوطني.
- تطوير حملات تعريفية دورية تشرح الخدمات وتبرز قصص نجاح المستفيدين.
- إعداد دليل مرئي مبسط لتوضيح طريقة استخدام البوابة والخدمات الإلكترونية.
- إنشاء نظام ملاحظات إلكتروني مباشر يتيح للمستخدمين تقديم اقتراحاتهم بسهولة.