

OPEN ACCESS

جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) كما يراها مقدمو الخدمة والمستفيدون منها بسلطنة عمان

راشد بن سيف المحرزي²
mehrzi@squ.edu.om

بدرية بنت حمود المحروقية¹
Someone4941@gmail.com

ملخص

هدف الدراسة: نظراً للتأثيرات الكبيرة التي أحدثتها جائحة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) على الجوانب الحياتية كافة، لجأت المؤسسات الحكومية بسلطنة عمان بمختلف فئاتها وقطاعاتها الخدمية إلى تغيير أنماط تقديم خدماتها وإيجاد بدائل وآليات أخرى؛ سعياً منها نحو تقديمها بالشكل الذي يتلاءم مع ظروف الجائحة. وانطلاقاً من حجم انتشار الجائحة ومستوى تأثيراتها، أتت هذه الدراسة للكشف عن رأي مقدمي الخدمات والمستفيدين منها في مستوى جودة تقديم الخدمات التي تضطلع بها المؤسسات الحكومية الخدمية المختلفة بسلطنة عمان، منذ بداية تأثيرات الجائحة وحتى الآن. المنهجية: طبقت الدراسة استبانتين إلكترونيتين على عيّنتين ضمّتا 155 فرداً من المستفيدين، و150 فرداً من مقدمي الخدمة ببعض المؤسسات الحكومية الخدمية. النتائج: أظهرت النتائج أن مستوى جودة تقديم الخدمات كان متوسطاً من وجهة نظر مقدمي الخدمة، في حين كانت منخفضة حسب وجهة نظر المستفيدين، كما أظهرت النتائج وجود العديد من التحديات التي واجهت تقديم الخدمات الحكومية في ظل تأثير جائحة كورونا. الخلاصة: مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل جائحة كورونا بحاجة إلى تحسين التقانة وتوظيفها وتطوير بنيتها التحتية.

الكلمات المفتاحية: جودة تقديم الخدمات الحكومية، كوفيد-19، سلطنة عمان، المستفيدون، مقدمو الخدمة

1. دكتوراه في الفلسفة (إدارة تربوية)، مديرة دائرة التدريب والتأهيل، وزارة التربية والتعليم، سلطنة عمان.
2. دكتوراه في القياس والإحصاء النفسي، أستاذ القياس والإحصاء التربوي، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان.

للاقتباس: المحروقية، بدرية، والمحرزي، راشد. «جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19) كما يراها مقدمو الخدمة والمستفيدون منها بسلطنة عمان»، مجلة العلوم التربوية، العدد 21، 2023

<https://doi.org/10.29117/jes.2023.0109>

© 2023، المحروقية، والمحرزي، الجهة المرخص لها: دار نشر جامعة قطر. تم نشر هذه المقالة البحثية وفقاً لشروط Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0). تسمح هذه الرخصة بالاستخدام غير التجاري، وينبغي نسبة العمل إلى صاحبه، مع بيان أي تعديلات عليه. كما تتيح حرية نسخ، وتوزيع، ونقل العمل بأي شكل من الأشكال، أو بأية وسيلة، ومزجه وتحويله والبناء عليه، طالما يُنسب العمل الأصلي إلى المؤلف.

Quality of Public Services Providing during Corona Pandemic (COVID-19) as Perceived by Service Providers and Beneficiaries in Sultanate of Oman

Badriya Hamood Al-Mahruqi¹

Someone4941@gmail.com

Rashid Saif Almehrzi²

mehrzi@squ.edu.om

Abstract

Objective: As a result of the massive impact of Corona (COVID-19) pandemic on several facets of life, public institutions in different service sectors have dramatically changed their classic ways of providing services to new mechanisms and alternatives to accommodate the impact of the pandemic. As a response to the pandemic and its impact, the study aims to investigate the perceptions of service providers and beneficiaries about the quality of services providing from several public service institutions in Sultanate of Oman throughout the pandemic. **Methods:** Two questionnaires were electronically distributed to two samples: 155 service beneficiaries and 150 service providers from some public service institutions. **Results:** Results showed that the quality of service providing was moderate as perceived by providers and weak as perceived by beneficiaries. In addition, results showed that the public service institutions had faced several challenges during the pandemic. **Conclusion:** There is a need for several measures to improve the quality of public service providing during Corona pandemic including technology operationalization and infrastructure.

Keywords: Quality; Public services providing; COVID-19; Oman; Beneficiaries; Providers

1. PhD in Philosophy of Education, Director of the Training Department, Ministry of Education, Oman.
2. PhD in Educational Measurement & Statistics, Professor of Educational Measurement & Statistics, Sultan Qaboos University, Oman.

Cite this article as: Al-Mahruqi B., & Almehrzi R., "Quality of Public Services Providing during Corona Pandemic (COVID-19) as Perceived by Service Providers and Beneficiaries in Sultanate of Oman" *Journal of Educational Sciences*, Issue 21, 2023

<https://doi.org/10.29117/jes.2023.0109>

© 2023, Al-Mahruqi B., & Almehrzi R., licensee QU Press. This article is published under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0), which permits non-commercial use of the material, appropriate credit, and indication if changes in the material were made. You can copy and redistribute the material in any medium or format as well as remix, transform, and build upon the material, provided the original work is properly cited.

المقدمة

أحدثت جائحة كورونا المستجد COVID-19 تأثيرات كبيرة في مختلف مناحي الحياة اليومية للمجتمعات، طالت الجوانب الصحية والاجتماعية والاقتصادية كافة؛ إذ أوجد هذا الوباء واقعا جديدا ومختلفا عما عهدته الشعوب والحكومات قبل تحوله إلى جائحة. فقد تسبب الانتشار الواسع والسريع للوباء في اتخاذ الحكومات في مختلف دول العالم لإجراءات وتدابير صارمة، تمثلت في تعطيل متباين للكثير من الخدمات العامة وغلق الحدود والمنافذ بكل أشكالها ومنع التنقل والسفر. انعكس هذا الأمر سلبياً على حركة الاقتصاد العالمي؛ وذلك للسيطرة على الوباء والحد من احتمالية انتقال العدوى وتثبيت انتشاره، وقد توقعت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) أن ينخفض نمو الاقتصاد العالمي إلى 1.5% في حال استمرار الجائحة حتى نهاية عام 2020م، متأثراً بتلك الإجراءات والتدابير الحكومية على المستوى العام (جونز وبرون وبالمبو، 2020).

وفي ظل الإغلاق التام أو الجزئي الذي فرضته الحكومات على المؤسسات ومنع الأفراد من التنقل، كان لا بد لها من إيجاد بدائل وخيارات تتيح لهم فرصة الحصول على احتياجاتهم من الخدمات العامة، والتوجه نحو ضرورة إنهاء المعاملات المتعلقة ببعض احتياجات الأفراد والمجتمع، وعن ذلك يرى كل من النجار وعامر (2020) أن أزمة كورونا فرضت آلية العمل عن بعد؛ ومن ثمّ أتاحت الفرصة للاستخدام المرن للتكنولوجيا في تقديم الخدمات العامة للجمهور في الكثير من دول العالم، باعتبارها البديل الأنسب والخيار الوحيد المتاح في ظل الإغلاق الذي فرضته الحكومات لمنع تفشي الوباء. ورغم التوسع العالمي في توظيف التكنولوجيا وتسارع توغلها لتغطي أغلب الخدمات، فإن الباحثين يريان أن الجائحة كشفت، على مستوى الدول العربية، عن اتساع الفجوة الرقمية بين الأفراد والمؤسسات وتباطؤ العمل نحو توظيف التكنولوجيا في تقديم الخدمات الحكومية بشكل عام مما أثر في جودتها.

وفي بريطانيا، أصدرت مؤسسة House of Lords البريطانية تقريراً مفصلاً عن تأثير جائحة كورونا في وضع الخدمات العامة في أرجاء المملكة المتحدة؛ إذ استخدمت التكنولوجيا على نطاق أوسع وأكثر نجاحاً من أي وقت مضى، ورغم ذلك فقد أشار التقرير إلى أن تقديم بعض الخدمات قد جرى بمستويات منخفضة من المرونة لبعض الفئات في المجتمع، وأن الخدمات التي تقدم عبر المؤسسات اللامركزية كانت أكثر جاهزية وتجاوبا مع احتياجات الأفراد، مقارنة بالخدمات المركزية في ظل الإغلاق العام لتفادي انتشار الفيروس. وقد وصف التقرير جائحة كورونا بأنها بمنزلة «منعطف حاسم» للحكومة البريطانية، ويعتبرها فرصة لتقديم إصلاح دائم وتحويل للخدمات العامة. ويوصي التقرير بضرورة استخدام التطورات في التكنولوجيا الرقمية لزيادة الوصول إلى الجمهور، وإشراك المستخدمين في تصميم آليات تقديم الخدمات العامة والأخذ بمقترحاتهم، مع الأخذ في الاعتبار أن الخدمات الإلكترونية لا يمكن أن تحل محل الخدمات كافة، خاصة تلك التي تقدّم وجهًا لوجه، أو إذا كان القيام بذلك من شأنه أن يضر بمصلحة العميل أو قد يخفض من جودة الخدمة (House of Lords, 2020).

وعليه فقد أوجدت أزمة جائحة كورونا حاجة ملحة إلى موجهات عملية تشترك فيها الحكومات مع أفراد المجتمع في طريقة التعاطي مع الأزمات والمخاطر، وتقاسم العمل، وإدراك حاجات المجتمع، وتقدير المنفعة العامة في ظل مثل هذه الأزمات؛ إذ تمثل الجائحة فرصة عظيمة يجب اغتنامها لتصحيح مسارات العمل الحكومي في

العديد من دول العالم العربي خاصة (النجار وعامر، 2020)، والمضي نحو أتمتة الخدمات، وتسخير التكنولوجيا لخدمة الأفراد، وتقليل الإجراءات، وخفض بيروقراطية العمل، وإعادة هندسة العمليات للكثير من المعاملات في القطاعات الحكومية والمجتمعية المختلفة، خاصة التعليم والصحة والخدمات الاجتماعية والاقتصادية الأخرى.

مشكلة الدراسة

إن السعي نحو تجويد آليات تقديم الخدمات العامة وطرقه كان وما زال أبرز أهداف المؤسسات الحكومية بالسلطنة؛ فقد وجهت توصيات ندوة «آليات تطوير الأداء الحكومي» التي أقيمت بمسقط خلال الفترة من (15-18) سبتمبر 2012م إلى ضرورة وضع دليل للخدمات بجميع الوحدات الحكومية المعنية بتقديم الخدمات للمواطنين، بحيث يشمل على حصر لجميع الخدمات التي تقدمها المؤسسة أو الهيئة المعنية، وتوضيح للبيانات التي يحتاج إليها الموظف والمستفيد من الخدمة على حد سواء، كالمستندات المطلوبة، ومسار الإجراءات التي يستوجب أن تمر بها الخدمة، والمدة الزمنية اللازمة لإنهائها، فضلاً عن مقترح صياغة ميثاق خدمة المتعاملين لكل جهة حكومية، كما أوصت تلك الندوة بالتحول نحو اللامركزية وتبسيط الإجراءات وفتح منافذ ومواقع متنوعة للخدمات تتناسب مع حجم الطلب وجمهور المتعاملين، وتسريع جهود التحول إلى مجتمع عُمان الرقمي بما يحقق خدمات إلكترونية فاعلة (وزارة الخدمة المدنية، 2012). كما جاءت توصيات مؤتمر «إثراء الأداء» الدولي الذي انعقد أيضاً في مسقط خلال الفترة (2-3) إبريل 2018م مؤكدةً على أهمية توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات، باعتبارها المحرك الرئيس لعملية التنمية، وتطور الخدمات الحكومية، وتعزيز استدامة الأداء، وضمان جودة الخدمات وكفاءة الإنتاجية (وزارة الخدمة المدنية، 2018).

شهدت سلطنة عُمان، شأنها شأن باقي دول العالم، الكثير من التغيرات والتأثيرات في ظل جائحة كورونا على القطاعات والمستويات كافة، وبحسب ما جاء في تحقيق أجرته مجلة «تواصل علمي» بجامعة السلطان قابوس في عددها المنشور في سبتمبر 2020م، فإن تأثير الجائحة كان كبيراً في مختلف قطاعات التنمية بالسلطنة؛ فقد تأثرت العديد من الخدمات الرئيسة، كالتعليم، والصحة، والخدمات الاجتماعية والاقتصادية العامة، وتوقف إنجاز بعض المعاملات واستصدار التراخيص وأبطن بعضها الآخر. وفي ضوء تلك التأثيرات، وفي ظل سياسة تقليص أعداد مقدمي الخدمات بنسب تراوحت بين (30%-70%) طيلة فترة الجائحة، والتوجه نحو العمل عن بعد؛ تحقيقاً للتباعد الاجتماعي، والإغلاق التام لمنافذ تقديم الخدمات وقاعات خدمات المراجعين في المؤسسات الحكومية، واستبدال الخدمات الإلكترونية بها للحد من انتشار الوباء، وفقاً لقرارات اللجنة العليا المكلفة ببحث آلية التعامل مع التطورات الناتجة عن انتشار الفيروس المستجد كورونا (COVID-19) بالسلطنة، وجهت اللجنة إلى ضرورة اتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة لتسهيل تقديم الخدمات وفق آلية العمل عن بعد، وضمان عدم تأثرها في ظل هذه الجائحة (الشبلي، 2020).

واستجابة لتلك القرارات؛ فقد لجأت المؤسسات الحكومية بمختلف وحداتها الخدمية إلى تغيير أنماط تقديم الخدمات المنوطة بها وإيجاد بدائل أخرى؛ سعياً منها إلى تقديم خدماتها بالشكل الذي يتلاءم مع ظروف الجائحة، الأمر الذي استدعى ضرورة التحول الرقمي في آليات استقبال المعاملات وأساليب تقديم الخدمات وإنجازها عن

بعد؛ فقد أسهم ذلك في توسيع رقعة تقديم الخدمات إلكترونياً بما يتماشى مع الأوضاع الصحية والاقتصادية في ظل انتشار الوباء وتفاقم أعداد حالات الإصابة. ووفقاً لما ورد في الموقع الرسمي للخدمات الحكومية الإلكترونية «عماننا»، الذي تشرف عليه وزارة التقنية والاتصالات بالسلطنة، فقد أطلقت الحملة الوطنية «عمان تواجه كورونا»؛ بهدف الحد من انتشار الوباء في السلطنة، ونشر الوعي بين المواطنين، وتوجيههم إلى استخدام الوسائل الرقمية والخدمات الإلكترونية المتاحة للحصول على الخدمات. ولضمان تنوع آليات تقديم الخدمات الحكومية، وتشجيع الشراكة بين مختلف القطاعات الخدمية بما يخدم تنفيذ المشاريع، وتقديم الحلول التقنية المناسبة؛ فقد سعت الوزارة إلى تشكيل لجنة رئيسية للابتكار التقني لمواجهة فيروس كورونا؛ بهدف متابعة المبادرات التقنية والإشراف عليها بشكل عام (وزارة التقنية والاتصالات، 2020).

وقد واصلت حكومة السلطنة بمختلف مؤسساتها سعيها الجاد إلى تجويد خدماتها وتبسيط إجراءاتها، سواء قبل جائحة كورونا أو في خضم انتشارها، من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة وتيسير سبل استخدامها من قبل المؤسسات والمستفيدين على حد سواء، كما شجعت على نشر التطبيقات والبرامج المختلفة بصفاتها آليات متنوعة لتقديم الخدمات الحكومية وفق ما تقتضيه إجراءات تلك الخدمات، ومتطلبات معاملاتها الرسمية، ونوع البيانات ودرجة سريتها وإمكانية إتاحتها عبر المواقع الإلكترونية لمختلف المؤسسات الحكومية. وعن مسار التحول الرقمي للخدمات بالسلطنة قبل الجائحة، فقد أشار تقرير الأمم المتحدة لعام 2018م الخاص بالحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي للدول الأعضاء بالمنظمة، الذي يصدر كل عامين، إلى أن مؤشرات السلطنة ضمن التقرير الأخير في مسار أفضل عن السابق؛ فقد تقدمت عالمياً من الرتبة 66 في عام 2016م إلى الرتبة 63 في عام 2018م على مستوى الحكومة الإلكترونية، أما على مستوى التحول الرقمي فقد تقدمت عالمياً من الرتبة 76 في عام 2016م إلى الرتبة 43 في عام 2018م، أما على مستوى دول الخليج العربي فقد جاءت في المستوى الأخير (United Nations Department of Economic And Social Affairs, 2018).

كما ورد في ملتقى «التميز في تقديم الخدمات الحكومية» الذي انعقد في العاصمة مسقط في مارس 2019م أنه قد حُصر ما يقرب من 2584 خدمة حكومية متنوعة تقدمها 80 مؤسسة حكومية خدمية بالسلطنة، كما أدرجت 50 جهة حكومية دليل خدماتها في مواقعها الإلكترونية الرسمية، في حين لم تتمكن 30 جهة حكومية أخرى من إدراج أدلة خدماتها على مواقعها الإلكترونية، أيضاً جرى الإعلان في أثناء الملتقى عن إطلاق مبادرة الابتكار الحكومي التي تستهدف رفع كفاءة الأداء المؤسسي بالوحدات الحكومية الخدمية، وتشجيعها على استخدام التقنيات الناشئة، والمضي قدماً نحو اكتمال منظومة التحول الرقمي لكافة الخدمات وأتممتها ووضعها في البوابة الرسمية للخدمات الحكومية الإلكترونية «عماننا» (الشبيبي، 2019).

ووفقاً لنتائج بعض الدراسات المحلية، فقد أشارت دراسة البادي (2015) إلى ضرورة التركيز على الدور الكبير والمؤثر الذي يمكن أن تضطلع به الحملات التسويقية والتوعوية في تقبل أفراد المجتمع للخدمات الإلكترونية وتمكينهم من استخدامها، وأكدت تلك الدراسة على أهمية استغلال الفرص للتعريف بالخدمات الإلكترونية للمستفيدين عبر العديد من وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة والمحافل المتنوعة، ووفقاً لأهداف الدراسة الحالية،

فليس أقرب من أزمة جائحة كورونا فرصةً ينبغي اقتناصها للتعريف بالخدمات الحكومية الإلكترونية وتمكين مقدمي الخدمات والمستفيدين من توظيفها، سواء كان ذلك في أثناء العمل عن بعد أو من مقار المؤسسات الحكومية الرسمية. وتوصلت دراسة البلوشية والحراصي والعوفي (2020) إلى أن العمل على التحول الرقمي في سلطنة عمان كان بطيئاً في بادئ الأمر، ثم تسارع نوعاً ما وشهد حراكاً ملحوظاً على مستوى بعض المؤسسات الحكومية خلال السنوات الثلاث الأخيرة، كوزارة الصحة والتربية والتعليم وشرطة عمان السلطانية، ورغم ذلك الحراك فإنه يحتاج إلى المزيد من الجهود والعمل الحثيث على تجويد تقديم الخدمات إلكترونياً، بما يسهل على الموظف إنجاز المعاملات، ويحقق رضا المستفيدين عن جودة الخدمات. وقد أشارت الدراسة في ختام نتائجها إلى أهمية تقويم جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل ذلك التقدم التقني الذي شهدته العديد من المؤسسات الحكومية بالسلطنة.

ويعتبر تقصي آراء طرفي الخدمات الحكومية، المتمثلة في مقدمي هذه الخدمات من طرف والمستفيدين منها من طرف آخر، أحد الطرق الشائعة للوقوف على مستوى تقديم الخدمات الحكومية وجودتها؛ فالموظفون الذين يقدمون الخدمات الحكومية، وبحكم خبرتهم في تقديم هذه الخدمات، أكثر قدرة على الحكم على درجة تأثير جائحة كورونا في مستوى تمكنهم من تقديم الخدمات لمستحقيها، مقارنة بما قبل الجائحة. وفي المقابل، تؤدي آراء المستفيدين من الخدمات دوراً كبيراً في التعرف على مدى التغير في جودة تقديم الخدمات الحكومية من مختلف المؤسسات؛ إذ يأملون أن يتصف تقديم الخدمات بالكفاءة والفعالية في الوقت والجهد والتكلفة المالية. وفي ضوء تلك المعطيات كافة، فإن الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل تأثير جائحة كورونا بسلطنة عمان كما يراها مقدمو الخدمات والمستفيدون منها، وكذلك التحديات التي واجهت كلا الفئتين ومقترحات معالجتها.

أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل تأثير جائحة كورونا من وجهة نظر كل من المستفيدين ومقدمي الخدمات؟

وتتفرع عنه الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات العمل التي تنتهجها المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عمان في ظل تأثير جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين؟
2. ما مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات العمل التي تنتهجها المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عمان وممكنات العمل في ظل تأثير جائحة كورونا من وجهة نظر مقدمي الخدمة؟
3. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات العمل التي انتهجتها المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عمان، تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية للمستفيدين (الجنس، والعمر، ومستوى المعرفة بالتقانة)؟

4. هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات العمل التي انتهجتها المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عُمان وممكنات العمل عن بعد في ظل الجائحة، وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لمقدمي الخدمة (الجنس، والعمر، ومستوى المعرفة بالتقانة)؟
5. ما التحديات التي واجهت تقديم الخدمات الحكومية في ظل تأثير جائحة كورونا، وما مقترحات تطويرها لمرحلة ما بعد الجائحة كما يراها مقدمو الخدمات والمستفيدون منها؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق ما يلي:

1. تحديد مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات العمل التي تنتهجها المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عُمان في ظل تأثير جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين، باعتبارهم المستفيد الأول من تلك الخدمات، كما أن رضا العميل أو الزبون يعتبر أحد الأهداف الرئيسة التي تسعى إلى تحقيقه شتى أنواع المؤسسات.
2. تحديد مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات العمل التي تنتهجها المؤسسات الحكومية الخدمية، والتعرف على أهم ممكنات العمل التي قدمتها المؤسسات في ظل تأثير جائحة كورونا من وجهة نظر مقدمي الخدمات الحكوميين بسلطنة عُمان؛ لكونهم مسؤولين عن تقديم الخدمات بالشكل المرضي للمستفيدين، وهم الواجهة الأولى التي تتفاعل وتتعاوى مع طلبات المستفيدين واحتياجاتهم المختلفة.
3. الكشف عن ماهية الفروق في مستوى تقديم الخدمات الحكومية وآليات العمل التي انتهجتها المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عُمان، وفقاً للمتغيرات الديموغرافية للمستفيدين (الجنس، والعمر، ومستوى المعرفة بالتقانة).
4. معرفة طبيعة الفروق في مستوى تقديم الخدمات الحكومية وآليات العمل التي انتهجتها المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عُمان وممكنات العمل عن بعد في ظل الجائحة، التي قد تعود إلى المتغيرات الديموغرافية لمقدمي الخدمات (الجنس، والعمر، ومستوى المعرفة بالتقانة).
5. التعرف على جملة التحديات التي واجهت تقديم الخدمات الحكومية في ظل تأثير جائحة كورونا من وجهة نظر كل من المستفيدين ومقدمي الخدمات، ومقترحاتهم لتطوير جودة تقديم تلك الخدمات لتكون دروساً مستفادة لمرحلة ما بعد الجائحة.

أهمية الدراسة

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في بحث الانعكاسات والآثار الناجمة عن الجائحة والتحويلات المتوقعة في مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية بسلطنة عُمان محل الدراسة الحالية؛ ومن ثمَّ قد تفيد نتائج هذه الدراسة المسؤولين في المؤسسات الحكومية في مراجعة آليات تقديم الخدمات لجمهور المستفيدين وأساليب تطويرها، لا

سيما أن أغلب تلك الخدمات قد اقتصر تقديمها على الصورة الإلكترونية فقط في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد؛ ومن ثمَّ قد تخرج بمقترحات تفيد القائمين على تطوير آليات تقديم الخدمات مستقبلا لمواجهة الأزمات والكوارث أو الظروف المماثلة التي قد تحدث مستقبلا. أما الأهمية العلمية فتتضح في تسليط هذه الدراسة الضوء على موضوع استثنائي قلما بحثته الدراسات على المستويين المحلي والعربي؛ نظرا لحداثة الظرف ونوعه ومستوى انتشاره وتأثيراته الواسعة على النطاق العالمي؛ ومن ثمَّ قد تلفت نتائج الدراسة اهتمام الباحثين إلى التوسع في بحث الموضوع في نطاقات إدارية أخرى.

مصطلحات الدراسة

جودة تقديم الخدمة: يشير خثير ومرامي (2017) إلى صعوبة وضع مفهوم محدد للجودة في مجال تقديم الخدمات، مقارنة بالمنتجات الملموسة كالسلع والمشتريات العامة؛ نظرا لكون الخدمة تتصف بشيء من التجريد، ولكونها قابلة للتغير وفق الأنظمة والقوانين والإمكانات؛ ولذلك ليس بالأمر السهل قياسه، بل يستند تحديد معاييرها إلى نوع الخدمة ومضمونها وحجمها ومن هم متلقوها. وبصورة عامة يمكن وضع بعض التعريفات لمفهوم جودة تقديم الخدمة بما يتناسب مع أهداف الدراسة الحالية. ويعرفها الدرادكة وشليبي (2002) بأنها: تلك الجودة التي تشتمل على بعدين؛ البعد الإجرائي الذي يتضمن النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة، والبعد المعنوي الذي يمثل تفاعل مقدمي الخدمة (العاملين) بسلوكهم ومواقفهم وممارساتهم اللفظية مع المستفيدين، كما يعرفها كل من كوتلر وآخرين (Kotler et al., 2011) بأنها: أي نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الطرفين للآخر، وهي شيء غير ملموس أساسا، أما الزامل وآخرون (2012) فيرون أنها قياس لمستوى الجودة المقدمة للخدمة مع توقعات العميل. وتعرفها الدراسة الحالية بأنها: الحكم على الأساليب والإجراءات والآليات التي تبنتها المؤسسات الحكومية لتقديم خدماتها المختلفة عبر الوسائل المتاحة ومدى تليتها لتطلعات المستفيدين.

الإطار النظري والدراسات السابقة

تعتبر جائحة فيروس كورونا المستجد COVID-19 واحدة من أكثر الأزمات صعوبة وشراسة التي واجهت الحكومات والمجتمعات الإنسانية في العالم أجمع، وألقت بظلالها السوداء على مسار ونمو الكثير من الأعمال والقطاعات التنموية، وتسببت في إيقاف العديد من الخدمات الهامة والأساسية في حياة البشر، بل فرضت قيودا صارمة وألزمت الجميع بضرورة التباعد الاجتماعي الذي يعتبر أكثر الإجراءات الاحترازية التي أوصلت بها منظمة الصحة العالمية؛ لكونه أحد أهم الخطوات للحد من انتشار عدوى المرض؛ فقد فرضت آلية العمل عن بعد نفسها بديلا ملزما لا خيارا، وألزمت الحكومات في مختلف أنحاء العالم مؤسساتها المختلفة باتباعه. صاحب ذلك توسيع نطاق توظيف التكنولوجيا والتطبيقات المختلفة لتقديم مختلف الخدمات عبر وسائلها المتنوعة، مما ضاعف من أهمية التحول الرقمي للخدمات الحكومية عامة لاستمرار عمل المؤسسات في ظل الكوارث والأزمات المماثلة.

وقد سلطت أزمة انتشار الفيروس الضوء على أهمية البنية التحتية ومدى جاهزيتها في توفير بدائل وخيارات متعددة لآليات تقديم الخدمات الحكومية والتنموية المختلفة، وكانت الحكومات قد سعت إلى تسريع وتيرة التحول

الرقمي لكونه أحد أهم الأنماط التي تواكب الحداثة والمتغيرات التكنولوجية العالمية في تقديم الخدمات في القطاعات الخدمية كافة، فكان إحدى التوجهات الحكومية العامة حتى قبل انتشار الوباء. وقد أشارت دراسة واعر (2012) إلى أن تطبيق الحكومة الإلكترونية لتكون مدخلاً إلى تعزيز جودة الخدمات؛ يعد الخيار الأفضل للمؤسسة الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة، وهو الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وخفض التكاليف واستثمار الوقت وتحسين الجودة، كما أنها تسهم في عدم توقف الخدمات في حالات الطوارئ. ويرى أوساكد وآخرون (Osakede et. al., 2017) أنه رغم أهمية الحاجة إلى وجود أتمتة كاملة ومعلنة لجميع الخدمات لتلبية أفضل الممارسات العالمية، خاصة في ظل طغيان التكنولوجيا وهيمنتها على جميع الأعمال والأنشطة، فإن المؤسسات عامة تواجه تحديات عديدة في هذا الشأن، أهمها ضعف شبكة الإنترنت، وضعف البنية التحتية، وارتفاع كلفة التحول الإلكتروني للخدمات.

وتشير شنكول (2020) إلى أن المؤسسات التي عملت على الاستثمار في بنيتها التكنولوجية، وعززت رقمنة خدماتها قبل الجائحة، ودعمت تدريب موظفيها على ذلك؛ لم تتأثر بذات المستوى، مقارنة بالمؤسسات التي ما زالت تعمل بالأساليب التقليدية، بل كان العمل عن بعد عاملاً مساعداً لهم العديد من تلك المؤسسات جديّة التفكير في ترشيح هيكلها التنظيمية وإعادة النظر في الكثير من الوظائف المرتبطة بالخدمات لتقدّم إلكترونيًا، بحيث يستطيع الموظف إنهاء المعاملة عن بعد وفي أي مكان وزمان، كما تشير الكاتبة إلى دراسة استطلاعية أجراها موقع Kariyer.net التركي عن تأثير فيروس كورونا في مؤسسات الأعمال التركية، التي وجدت أن البنية التحتية التكنولوجية لـ 70% من المؤسسات التي شاركت في الاستطلاع مناسبة لنظام العمل عن بعد حتى قبل انتشار الجائحة، ورغم ذلك كشفت الدراسة أن 76% من رؤساء المؤسسات و80% من مقدمي الخدمات ليس لديهم المرونة الكافية للعمل عن بعد، مما أثر سلبياً في جودة الإنتاجية ودرجة الإنجاز.

وعلى نطاق أوسع، نفذت شبكة CNN الإعلامية استطلاعاً للرأي تحت عنوان «التواصل عن بُعد في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا» عن فاعلية العمل عن بعد في أثناء فترة الجائحة، وكيف أسهم التواصل الرقمي في تغيير ممارسات العمل، وأظهرت النتائج أن 56% من المشاركين يرون أن أسلوب العمل عن بُعد فعال للغاية ويأملون الاستمرار في تطبيقه حتى بعد الجائحة، في حين قومه 20% بأنه فعال إلى حد ما، أما عن التحديات التي تواجه هذا الأسلوب فقد أظهرت النتائج أن الاختلاف في آلية التواصل المفضلة بين مقدمي الخدمات والرؤساء بلغت 42%، في حين بلغت نسبة المشاركين الذين يرون تحديات مرتبطة بالتقنية 17%، ونسبة من يعانون من تأخر الردود من قبل زملائهم مقدمي الخدمات والرؤساء ذوي العلاقة 14%، أما نسبة التحديات المتعلقة بسوء الفهم بين أطراف التواصل فبلغت 13%؛ إذ أثرت هذه العوامل مجتمعة في جودة العمل (قناة CNN العربية، 2020).

وفي ذات النطاق الجغرافي، أشار تقرير البنك الدولي إلى تفاقم استخدام تقنية الاتصالات في ظل العمل عن بعد في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، بصفته انعكاساً للإجراءات الاحترازية التي اتبعتها الدول للحد من انتشار الوباء؛ إذ بات قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات العمود الفقري لإنجاز المهام والأعمال وتقديم الخدمات بمختلف أشكالها، في ظل الإغلاق التام لمؤسسات القطاعين العام والخاص على حد سواء؛ وذلك لضمان استمرار الخدمات الحيوية. ورغم الجهود المكثفة التي أظهرتها دول هذه المنطقة، فإن التقرير أشار إلى أن بعضها شهد تدهوراً

في جودة خدماتها، خاصة تلك التي لم تكن مستعدة لارتفاع الطلب على توظيف التقنيات والتطبيقات، وكانت تعاني من انخفاض في متوسط سرعة الإنترنت، الأمر الذي لم يسعف أسلوب العمل عن بُعد. ولتجاوز تلك المشكلات دعا التقرير حكومات الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إلى مواصلة الجهود وتعزيز ضمان استمرارية الخدمات العامة للمواطنين، وتمكين الأفراد والمؤسسات بمختلف أنواعها من الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية لإنجاز معاملاتهم، والعمل على خلق بيئة مواتية لرفع قدرة شبكات الإنترنت، وتحسين جودة الخدمات وإتاحة بدائل متنوعة لتقديمها، وتطوير خدمات مبتكرة تتبع أفضل الممارسات العالمية في هذا الشأن (الجورمازي، 2020).

وفي إطار مواجهة الأزمة، وعلى نفس المسار، أشار تقرير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD 2020) إلى تعاظم دور مقدمي الخدمات العاملين بقطاعات الخدمات العامة في مختلف دول العالم نتيجة تفشي فايروس كورونا؛ إذ تخضع الإدارات العامة لتجربة ضخمة وغير مخطط لها؛ لذلك نشرت المنظمة مفكرة تتضمن المبادئ الأساسية التي تقوم عليها أكثر التدابير شيوعاً التي يمكن اتخاذها في إدارة موظفي الخدمات العامة. تركزت هذه المبادئ على إفساح المجال لمزيد من المرونة في العمل وإدارة مقدمي الخدمات من حيث الأداء والإنتاجية، بطريقة تسهم في الحفاظ على الصحة العامة، وتطبيق الابتكارات الناجحة، كالعمل عن بعد، وتوظيف تقنيات الاتصالات والمعلومات الجديدة، والتأكيد على القنوات الإلكترونية والخدمات الرقمية، والاستفادة من منصات إعادة توزيع القوى العاملة لتقديم الخدمات، والمشاركة والتعاون بين موظفي ومسؤولي الوحدات والفرق والوزارات المسؤولة عن تقديم الخدمة العامة، والتركيز على قيم الخدمة العامة الأساسية كالتسليم السريع والابتكار والإنتاجية ورضا العميل، وأضافت المفكرة أهمية النظر للبعد الاستراتيجي الذي يمكن أن تخلفه هذه المبادئ في تطوير آليات العمل مستقبلاً بعد انحسار الجائحة.

وقد تناولت بعض الدراسات مستوى التحول الذي شهدته أساليب تقديم الخدمات في ظل الجائحة، كما تطرقت العديد من الدراسات السابقة إلى قياس جودة الخدمات الحكومية ومدى تنوع أساليب تقديمها وتعدد آلياتها، وهو الأمر الذي يستوجب الإشارة إليه في هذه الدراسة؛ لارتباط مستوى الجودة تلك بمدى تأثيرها في ظل ظروف الجائحة. يرى كل من خثير ومرامي (2017) أن جودة الخدمة تتحدد في المعايير والمواصفات التي تضعها المؤسسة إزاء كل الخدمات التي تقدمها، وتحقق الجودة بتوفر عدة عناصر، كدرجة ثقة العميل في مقدم الخدمة، والعمل على تقديم التسهيلات المادية، والعناية بوسائل الاتصال والتواصل، والاكتراث بمدخلات العميل واستفساراته، إضافة إلى اتجاهات مقدمي الخدمة وسلوكهم، وإظهار التعاون والاهتمام بالعميل، ودقة الاستجابة وسرعتها التي تؤدي دوراً مؤثراً في الحكم على درجة جودة الخدمة. ويضيف الباحثان أن مؤشرات رضا المستفيد تعتمد على قواعد ومبادئ صعبة وحساسة يصعب إدراكها من قبل مقدمي الخدمات، كما أن جودة تقديم الخدمة ترتبط بالإمكانات المتاحة في الوقت الراهن عند تقديمها؛ فقد يعتمد المستفيد أو العميل على خبراته السابقة وتوقعاته العالية التي قد تفوق أحياناً قدرة المؤسسات المرتبطة بتقديم الخدمات.

وفي ظل أزمة انتشار فايروس كورونا، كشفت دراسة الدهشان (2020) عن دور الذكاء الاصطناعي في تقديم الخدمات في أثناء الجائحة؛ إذ تشير معظم التوقعات في أنحاء العالم إلى أن العمل عن بعد سيبقى خياراً وجزءاً من

نظام العمل حتى بعد انتهاء الجائحة، خاصة في ظل تطور الخدمات الإلكترونية، وتوسيع شبكات الانترنت، وظهور العديد من البرمجيات والتطبيقات والمنصات لتمكين مقدمي الخدمات من أداء أعمالهم وضمان حصول المستخدمين على الخدمة بشكل ميسر، وختم الباحث دراسته بتوصية عريضة وجهها إلى المؤسسات المختلفة، بضرورة تطوير منظومتها الخدمية لمرحلة ما بعد كورونا، وتوفير بيئة عمل افتراضية سريعة التكيف، وتعزيز البنى التحتية للخدمات الرقمية والعمل على تطويرها. كما كشفت دراسة جوزمان وآخرين (Guzman et al., 2020) أن العديد من المؤسسات والمنظمات واجهت تحديات كبيرة في تقديم خدماتها وإيصالها إلى الكثير من المستخدمين في أنحاء العالم؛ فقد لجأت إلى آلية العمل عن بعد مع تحديد الخدمات ذات الأولوية، بناءً على درجة الحاجة ومستوى المخاطر الناجمة في حال توقفها. وتشير الدراسة إلى أن المؤسسات التي استثمرت بشكل كبير في التحول الرقمي كانت أكثر مرونة في تقديم خدماتها وأسرع في استجابتها للمستخدمين، وعليه توصي الدراسة بأن على المنظمات والمؤسسات إعادة هندسة عملياتها لتكون أكثر مرونة، والعمل على تطوير الخدمات، والحفاظ على مشاركة فاعلة لمقدمي الخدمات والاهتمام بتدريبهم، ووضع خطط المعالجة والطوارئ لمواجهة الأزمات المماثلة.

واستهدفت دراسة البلوشية والحراصي والعوفي (2020) بحث واقع التحول الرقمي في بعض المؤسسات الحكومية العمانية، وتوصلت الدراسة إلى أن السلطنة قد قطعت شوطاً لا بأس به في هذا الشأن، ولا يزال الاستمرار في تحسين جودة تقديم الخدمات إلكترونياً أمراً مطلوباً وملحاً، وأن هذه المؤسسات ما زالت بحاجة إلى الدعم والتمكين وتعزيز شبكات الإنترنت، كما أوضحت النتائج أن جودة الخدمات المقدمة تتأثر سلبياً بعدة عوامل، أهمها ضعف التسويق للخدمات الإلكترونية وعدم وضوح آلية الاستفادة منها؛ لذلك أوصت الدراسة بضرورة التعريف بالخدمات الإلكترونية المتاحة، والترويج لها عبر وسائل الإعلام وشبكات التواصل الاجتماعي المختلفة، وتوسيع دائرة المستخدمين منها. وتوصلت دراسة المصدر ونصرالله (2020) إلى أن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في فلسطين قد أسهم بشكل إيجابي في تعزيز التحول الرقمي للخدمات الحكومية وتحسين جودتها، كما تمتلك المؤسسات القدرة الفنية والتنظيمية للمضي قدماً في توسعة الخدمات الإلكترونية، إلا أنه ورغم التقدم الكبير في هذا الجانب لا تزال بعض المعوقات حاضرة، وتتركز في ضعف البنية القانونية والاقتصادية لقطاع الاتصالات، وقلة برامج تدريب مقدمي الخدمات على كيفية إتمام المعاملات إلكترونياً، وبطء وتيرة التنفيذ، وضعف الرقابة على جودة الخدمات الحكومية الإلكترونية عامة.

وفي ذات المسار، استهدفت دراسة العايد والحمودي (2019) تقويم مستوى تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية، عبر عينة من المستخدمين بلغت 360 مستفيداً، وقد توصلت الدراسة إلى أن تقويم تطبيق الخدمات الإلكترونية كان مرتفعاً، كما وجدت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية لصالح الإناث في مستوى التطبيق وعدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغيري العمر والمؤهل العلمي، وختمت الدراسة توصياتها بضرورة تنسيق التبادل الإلكتروني للمعلومات بين المؤسسات الحكومية المختلفة وتحسين التفاعل الآلي في المواقع الإلكترونية؛ لضمان سرعة الرد على استفسارات المستخدمين وشكاواهم. وكشفت دراسة حسيني (2018) عن دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز جودة الخدمات العامة بالجزائر؛ فقد وجدت الدراسة أنها أسهمت في تسيير إجراءات الخدمات الحكومية وتحسين جودتها؛ ومن ثمَّ التغلب على مشكلات الروتين البيروقراطي

للمعاملات، وتقليل نسبة الأخطاء الناشئة عن الإهمال أو الكم الهائل من الوثائق والملفات التي تتطلبها معاملات بعض الخدمات، أيضًا أسهمت في تحقيق الشفافية الإدارية عبر مراقبة حسن سير المعاملات الإدارية إلكترونيًا، ورفع مستوى التواصل الإداري، عن طريق انسيابية المعلومات وتدفق البيانات بسرعة ودقة. ورغم التحسن الملحوظ في جودة الخدمات الحكومية بالجزائر، فإن الدراسة وجدت أنها ما زالت بحاجة ماسة إلى مضاعفة الجهود نحو تحسينها والنهوض بها بشكل يسمح لها بتقديم تلك الخدمات بشكل متكامل على المستوى العام.

أما دراسة العزب (2018) فقد وجدت أن تقدير أفراد العينة البالغ عددها 582 من مقدمي الخدمات الحكوميين لمستوى تحسن الخدمات الحكومية المقدمة من قبل أجهزة الخدمة المدنية بالأردن جاء بدرجة مرتفعة، كما وجدت الدراسة أن المهارات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية قد توفرت لدى مقدمي الخدمات بدرجة متوسطة، وبذات الدرجة كان تقديرهم لمستوى حصولهم على البرامج التدريبية والتأهيلية في هذا الشأن، أيضًا وجدت الدراسة أن ضعف اللوائح والأنظمة والقوانين أثر سلبًا في جودة الخدمات المقدمة، وقد أوصت الدراسة بأهمية توفير المتطلبات المالية والإدارية والفنية لدعم الحكومة الإلكترونية لضمان جودة الخدمات. ووجدت دراسة الحلبي (2017) أن درجة تقويم جودة النظام وجودة الخدمة في مؤسسة «برق بلس» بقطاع غزة جاءت بدرجة مرتفعة، في عينة بلغت 360 فردًا من المستفيدين من المؤسسة، كما وجدت الدراسة أن الدعم الفني والتقني للخدمات غير كافٍ ويحتاج إلى مزيد من الاهتمام، كما ترى العينة ضرورة دعم النظام الآلي للتبليغ عن المشكلات التي تواجه المستفيدين في الحصول على الخدمة، وقد جاءت توصيات الدراسة مؤكدة على أهمية العمل على نشر الوعي والاهتمام بالتسويق للخدمات الإلكترونية وتحسين جودتها، وشرح متطلبات تقديم الخدمة كافة للمستفيدين عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

ركزت دراسة البطاينة (Bataineh, 2017) على بحث تأثير الإدارة الإلكترونية في أداء 96 فردًا من مختلف الفئات الوظيفية بـ 16 جهة حكومية بمحافظة جرش الأردنية، وكانت النتائج إيجابية وذات تأثير مرتفع على تحسن أداء مقدمي الخدمات ورفع درجة إنتاجيتهم وتحقيق نتائج عالية الجودة، وقد أوصت عينة الدراسة بضرورة تبني الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات الحكومية كافة، والفحص المستمر للمعلومات على المستويين الداخلي والخارجي لاكتشاف المخاطر والتعامل معها، ودعم الابتكار في تقديم الخدمات والاستجابة لمتطلبات المستفيدين، والتنبؤ بتحديات المستقبل والتطورات في هذا المجال، والاهتمام بتدريب مقدمي الخدمات، وتعزيز السلوكيات والممارسات الإيجابية في تقديم الخدمات والتعامل مع الجمهور. كما استهدفت دراسة الزيادات والشبلي (2015) تقويم جودة الخدمات المقدمة من مواقع 23 وزارة حكومية بالأردن، وقد توصلت الدراسة إلى أن 49.3% من تلك المواقع تقدم خدمات للمستفيدين على شبكة الإنترنت، و82.6% من الوزارات تهتم بتوفير وسائل اتصال وتواصل مع المستفيدين، و65.8% تقدم معلومات عامة عن مواقعها الإلكترونية، وقد أوصت الدراسة بضرورة التوسع في الخدمات الإلكترونية والاهتمام بجودة آليات تقديمها وتسهيل إجراءاتها، كما يتعين على المسؤولين عن المواقع متابعة إجراءات المعاملات والخدمات والتعقيب عليها، والعمل على تحديث المعلومات وعرضها بشكل يتناسب مع المستفيدين، عبر الإعلان والتسويق للخدمات التي تقدم عبر تلك المواقع الافتراضية للمؤسسات.

التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت عدد من الدراسات السابقة مستوى توظيف الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات الحكومية في ظل الظروف الاعتيادية، وتقييم جودتها ودورها في تطوير العمل ومستوى الخدمات المقدمة، مثل الزيادات والشبلي (2015)، والعايد والحمودي (2019)، وحسيني (2018)، والحلبي (2017). ومنذ بدء جائحة كورونا تناول عدد قليل من الدراسات تأثير جائحة فيروس كورونا المستجد في قطاع الخدمات العامة، نظرًا لحداثة الجائحة واعتبارها أمرًا غير مسبوقة ومفاجئًا شهدته البشرية منذ القرن العشرين، كدراسة الدهشان (2020)، وجوزمان وآخرين (2020) (Guzman et al., 2020)، أما بالنسبة إلى الدراسات الأخرى فقد تناول أغلبها تقويم جودة الخدمات الإلكترونية التي تضطلع بها الحكومات في بعض الدول العربية، فاستعرضتها على اعتبار أن الجائحة فرضت على المؤسسات الحكومية خيارًا وحيدًا لتقديم خدماتها عبر المنصات الرقمية والإلكترونية، التي من المفترض أن تكون جاهزة مسبقًا قبل حدوث أزمة كورونا.

أيضًا تناولت بعض الدراسات تقويم الخدمات عبر تحليل مواقع الوزارات الخدمية، كدراسات كل من البلوشية والحراصي والعوفي (2020)، والمصدر ونصر الله (2020)، والزيادات والشبلي (2015)، كما تناول بعضها تقويم الخدمات المقدمة من وجهة نظر المستفيدين، كدراسة العايد والحمودي (2019)، وحسيني (2018)، والحلبي (2017)، في حين بحث بعضها الآخر في مستوى جودة الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدمي الخدمات فقط، كدراسة العزب (2018) والبطاينة (2017) (Bataineh, 2017)، في حين تنفرد الدراسة الحالية - ولها الأسبقية في ذلك - بتركيزها على تقويم جودة تقديم الخدمات بسلطنة عُمان في ظل الجائحة، من وجهة نظر طرفين رئيسيين في هذا الشأن، وهم المستفيدون ومقدمو الخدمات، والكشف عن مدى إسهام جاهزية الخدمات الإلكترونية التي عملت عليها المؤسسات الحكومية قبل حدوث الجائحة.

المنهجية والإجراءات

منهج الدراسة

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي للحصول على آراء المستفيدين ومقدمي الخدمات في جودة تقديم الخدمات الحكومية، في ظل تأثيرات جائحة كورونا بسلطنة عمان.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكوّن مجتمع الدراسة من فئتين؛ الأولى تمثلت في المستفيدين من الخدمات الحكومية المختلفة، الذين يصعب حصرهم خلال فترة تأثيرات الجائحة، أما الفئة الثانية فقد تمثلت في مقدمي الخدمات العاملين بمختلف المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عمان البالغ عددها 80 مؤسسة، تتفاوت في حجم الخدمات التي تقدمها ونوعها وعددها؛ ولذلك يصعب تحديد العدد الفعلي لمقدمي الخدمات. وبحسب إحصائيات صندوق تقاعد موظفي الخدمة المدنية لعام 2019م، يبلغ إجمالي عدد مقدمي الخدمات بمختلف المؤسسات 168.492؛ يشكّل الذكور ما نسبته 53% في حين تشكّل الإناث نسبة 47% من إجمالي العدد، إلا أن تلك الإحصائية لا يمكن الاعتماد عليها بشكل تام؛ إذ تمثل العديد

من الفئات الوظيفية التي لا دخل لها بتقديم الخدمات للجمهور، إضافة إلى أن بعض الجهات لا تقع الخدمات ضمن نطاق عملها المباشر. وفي ظل ظروف الجائحة استُصعب الحصول على البيانات الدقيقة عن أعداد الموظفين المعنيين بتقديم الخدمات. وقد استخدمت الدراسة تطبيقات التواصل الاجتماعي لتوزيع أدوات الدراسة بشكل إلكتروني، فبلغت العينة 155 فردًا من فئة المستفيدين، منهم 112 ذكرا و43 أنثى، و150 فردًا من فئة مقدمي الخدمات، توزعوا بين 94 ذكرا و56 أنثى. وجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لمتغيراتهم الديمغرافية.

جدول (1): توزيع أفراد العينة حسب متغيراتهم الديمغرافية

الجنس	مستوى المعرفة بالتقانة	العمر للمستفيدين			العمر لمقدمي الخدمات		
		34 سنة فأقل	35-44 سنة	45 سنة فأكثر	34 سنة فأقل	35-44 سنة	45 سنة فأكثر
	جيد	14	11	9	8	16	10
ذكور	جيد جدًا	5	19	20	4	26	12
	ممتاز	4	15	15	2	10	6
	جيد	1	3	4	4	6	5
إناث	جيد جدًا	7	10	2	7	15	7
	ممتاز	9	5	2	2	9	1
	المجموع	40	63	52	27	82	41
	النسبة	%25.8	%40.6	%33.5	%18.0	%54.7	%27.3

أدوات الدراسة

استخدمت الدراسة استبانتيين بما يتلاءم مع وضع كل فئة من عيني الدراسة؛ لبحث جودة الخدمات الحكومية في سلطنة عمان في ظل تأثيرات جائحة كورونا. احتوت الأدواتان على فقرات عن جودة تقديم الخدمات الحكومية في ثلاثة أبعاد: جودة تقديم الخدمات، وآليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة، وممكنات العمل في ظل جائحة كورونا. ضمت أداة فئة المستفيدين البعدين الأول والثاني، في حين ضمت أداة فئة مقدمي الخدمات الأبعاد الثلاثة. وتكونت أداة فئة المستفيدين من 23 فقرة توزعت على بعدين: (1) مستوى تقديم الخدمات، و(2) آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة. في حين تكونت أداة فئة مقدمي الخدمات من 31 فقرة توزعت على ثلاثة أبعاد: (1) مستوى تقديم الخدمات، و(2) آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة، و(3) ممكنات العمل في ظل جائحة كورونا. استخدمت الاستبانتان تدرجا خماسيا لتقدير درجة الاتفاق على الفقرات، وهي: موافق بشدة (5)، و موافق (4)، ومحاييد (3)، وغير موافق (2)، وغير موافق بشدة (1).

وإذ تكونت الاستبانتان من عدد من الفقرات السالبة (الجزء الأول شمل الفقرات: 2، 3، 4، 5، 6، 7، 9، 10، 11، 12، أما الجزء الثاني فتضمن الفقرات 5، 6، 9)؛ فقد أُعطيت الاستجابات عليها رموزا معكوسة (موافق

بشدة (1)، وموافق (2)، ومحاييد (3)، وغير موافق (4)، وغير موافق بشدة (5)). وأضيف سؤالان مفتوحان في كلا الاستبانيتين عن التحديات التي أثرت في جودة تقديم الخدمات ومقترحات التطوير والتحسين بصفتها دروساً مستفادة من تأثيرات الجائحة. كما اشتملت الأداتان على معلومات عامة شخصية عن المستجيبين، وهي: الجنس، والعمر، ومستوى المعرفة بالتقانة الذي يعبر عن مدى إلمام الشخص بمهارات توظيف التكنولوجيا في المعاملات الرقمية، من خلال تحديد المستجيب لمستوى معرفته التقنية من بين ثلاثة مستويات: ممتاز - جيد جداً - جيد.

صدق الأدوات وثباتها

للتحقق من صدق الأدوات، عُرضت على 5 محكمين من الأكاديميين من أساتذة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس وكلية إدارة الأعمال بجامعة الشرقية، واثنين من الخبراء والباحثين في نظم الجودة والعاملين بدوائر خدمة المراجعين ببعض المؤسسات الحكومية؛ وذلك بغرض تحديد مدى صلاحية فقراتها وارتباط كل بُعد بالفقرات الموضوعية أسفلها ومستوى ملاءمة كل أداة للفئة المستهدفة، وقد اقترح المحكمون إجراء تعديل صياغة بعض الفقرات وإلغاء بعضها الآخر، وقد أُخذ بجميع الاقتراحات.

أما بالنسبة إلى ثبات الأدوات، فقد استخدمت الدراسة الحالية معامل ثبات ألفا لكرونباك لتقدير ثبات الاتساق الداخلي لجميع أبعاد أدوات الدراسة وللأداة ككل، وقد بلغ معامل ثبات ألفا الكلي للأداة الخاصة بالمستفيدين 0.93، أما معاملات ثبات ألفا لأبعاد الأداة فقد تراوحت بين (0.84 - 0.91)، في حين بلغ معامل الثبات الكلي للأداة الخاصة بمقدمي الخدمات 0.94، أما معاملات الثبات للأبعاد فبلغت قيماً تراوحت بين (0.83 - 0.91)، وهي معاملات جيدة ومقبولة تدل على ثبات اتساق داخلي جيد للأداتين، مما يجعلها صالحة للتطبيق لأغراض هذه الدراسة. وجدول (2) يوضح معاملات الثبات لأبعاد الأداة وللأداة ككل.

جدول (2): معاملات ألفا لكرونباخ لأدوات الدراسة وفقاً لأبعادها

م	الأبعاد	عدد الفقرات	استبانة المستفيدين (ن=155)	استبانة مقدمي الخدمات (ن=150)
1	مستوى تقديم الخدمات	15	0.91	0.90
2	آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة	8	0.84	0.83
3	ممكنات العمل في ظل جائحة كورونا	8	-	0.91
	الأداة ككل		0.93	0.94

إجراءات تطبيق الدراسة

- جرى الحصول على الموافقة من المركز الوطني للإحصاء والمعلومات، وهو الجهة المسؤولة عن منح الموافقات لإجراء البحوث العامة على مستوى المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عمان، فَمُنح الباحثين رسالة رسمية بالموافقة برقم قيد (2020/1230م) بتاريخ 4 أكتوبر 2020م.

- حُوِّلت الأدوات إلى استبانات إلكترونية قابلة للنشر عبر وسائل التواصل الاجتماعي؛ إذ إنها الوسيلة الأكثر إتاحة في ظل أوضاع تأثيرات الجائحة للحصول على أكبر قدر من الاستجابات، إضافة إلى أنها الطريقة المثلى للوصول إلى المستفيدين والمراجعين لمختلف المؤسسات الحكومية، ولضمان وصول الأداة إلى المستهدفين جرى التواصل مع المعنيين بدوائر خدمات المراجعين ببعض المؤسسات الحكومية؛ للمساعدة في توزيع الاستبانات بشكل عشوائي على مقدمي الخدمات العاملين لديهم، أما المستفيدون فقد وُزعت عليهم بشكل عشوائي أيضاً عبر وسائل التواصل الاجتماعي؛ لعدم وجود قواعد بيانات رسمية تسمح بالتواصل المباشر معهم؛ ولذلك فقد امتدت فترة التطبيق إلى ستة أسابيع متواصلة.

النتائج والمناقشة

يستعرض هذا الجزء من الدراسة النتائج التي تُوصَّل إليها من خلال تحليل البيانات التي جُمعت، وتسهيلاً لعرضها صُنفت وفقاً لتسلسل أسئلة الدراسة، متضمنةً النتائج المتعلقة بالمستفيدين ومقدمي الخدمة، كلٌّ على حدة.

نتائج السؤال الرئيس:

ما مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل تأثير جائحة كورونا من وجهة نظر كل من المستفيدين ومقدمي الخدمات؟

للإجابة عن هذا السؤال استُخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة من الفئتين على أداتي الدراسة حسب أبعادهما، وللأدوات ككل. وجاءت النتائج كما هو موضح في جدول (3).

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لأبعاد أدوات الدراسة من وجهة نظر عينتي الدراسة

رقم البعد	الأبعاد	عينة المستفيدين (ن=155)		عينة مقدمي الخدمات (ن=150)	
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	مستوى تقديم الخدمات	2.37	0.77	3.02	0.70
2	آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة	2.79	0.78	3.39	0.67
3	ممكنات العمل في ظل جائحة كورونا	-	-	3.53	0.85
-	المستوى العام لجودة تقديم الخدمات	2.52	0.72	3.25	0.64

من نتائج جدول (3) يمكن قراءة ما يلي:

- على مستوى نتائج فئة المستفيدين، يتبين أن البعد الثاني «آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة» جاء في الرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ 2.79 وانحراف معياري بلغ 0.78، وهو يشير إلى مستوى متوسط لدرجة موافقة هذه الفئة من العينة لما طُرح من آليات في هذا البعد، أما البعد الأول الذي يتعلق بمستوى تقديم الخدمات فقد جاء في الرتبة الثانية بمستوى منخفض وفقاً لتقديرات هذه الفئة، بمتوسط حسابي بلغ 2.37 وانحراف معياري 0.77، وبصورة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي العام للأبعاد ككل بلغ 2.52 بانحراف معياري قدره 0.72، وهو يعبر عن مستوى متوسط لجودة تقديم الخدمات الحكومية من وجهة نظر المستفيدين منها.

- أما على مستوى فئة مقدمي الخدمة، فيتضح أن المتوسط الحسابي العام لمستوى تقديرهم لجودة تقديم الخدمات الحكومية بلغ 3.25 وانحراف معياري بلغ 0.64، وهذه القيمة تعبر عن مستوى متوسط في الإجمالي العام لتقويم مقدمي الخدمة للخدمات الحكومية في ظل أزمة كورونا. ووفقاً لترتيب الأبعاد تبين أن البعد الثالث «ممكنات العمل في ظل جائحة كورونا» جاء في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.53 وبانحراف معياري بلغ 0.85، يليه في الترتيب البعد الثاني ثم الأول على التوالي بمتوسطات حسابية ذات مستوى متوسط. وبشكل عام، يلاحظ أن المتوسطات الحسابية للأبعاد وللأداة ككل عبرت عن مستوى متذبذب بين المتوسط والمرتفع، حسب تقديرات مقدمي الخدمة لمستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات تقديمها وطرقه في ظل تأثيرات جائحة كورونا.

وبالنظر إلى نتائج تقديرات المستفيدين ومقدمي الخدمات، يلاحظ اتفاقهم في مستوى تقويم البعد الثاني الذي تناول آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة بمستوى متوسط، في حين اتضح وجود اختلاف في وجهات النظر حول مستوى تقديم الخدمات الذي تحدث عنه البعد الأول؛ إذ يرى المستفيدون أن المستوى كان منخفضاً في حين يراه مقدمو الخدمة متوسطاً، وبحسب كثير ومرامي (2017) فإن ذلك يرجع إلى الخبرات السابقة التي تعرض لها المستفيد من واقع تجاربه في التعامل مع الخدمات الحكومية، إضافة إلى ارتفاع معاييرها التي يضعها لتقويم مستوى جودة تقديم الخدمات، التي قد لا تستطيع المؤسسات الوفاء بها أو تحقيقها. ومقارنة بالوضع الحالي في ظل انتشار الوباء، فإن سرعة الاستجابة التي أظهرتها المؤسسات الحكومية في السلطنة لتحويل الخدمات إلى معاملات رقمية بدلاً من إيقافها؛ كان له الأثر الملموس الذي بينته نتيجة تقديرات الموظفين المعنيين بتقديم الخدمات بمستوى متوسطٍ على خلاف رأي المستفيدين، إضافة إلى تقدير مقدمي الخدمة المرتفع لمستوى ممكنات العمل في ظل الجائحة، الذي يدل أيضاً على الاهتمام الإيجابي الذي أبداه المسؤولون تجاه الموظفين؛ لتعزيز مستوى جودة تقديم الخدمات في ظل هذه الأزمة.

نتائج السؤال الأول:

ما مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات العمل التي تنتهجها المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عمان، في ظل تأثير جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين؟

وللإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات المستفيدين على فقرات أداة الدراسة الخاصة بهذه الفئة وفقاً لأبعادها. والنتائج كما هي موضحة على النحو الآتي:

أولاً: نتائج استجابات المستفيدين على فقرات البعد الأول

يوضح جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة المستفيدين على فقرات البعد الأول الذي يتناول «مستوى تقديم الخدمات».

جدول (4): المتوسطات الحسابية (مرتبة تنازلياً) والانحرافات المعيارية لفقرات البعد الأول «مستوى تقديم الخدمات» (ن=155)

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
1	أسهمت الخدمات الإلكترونية المتوفرة سابقاً في سهولة إنجازها وسرعته في ظل تأثير جائحة كورونا.	3.33	1.19	متوسط	10
2	ألحقت سياسة الغلق الجزئي للمؤسسات الحكومية في ظل جائحة كورونا الضرر بمستوى جودة خدماتها.	3.94	1.14	مرتفع	4
3	أدت آلية العمل عن بعد في ظل الجائحة إلى ضعف مستوى جودة الخدمات بالمؤسسات الحكومية.	3.87	1.20	مرتفع	6
4	أدى تقليص أعداد مقدمي الخدمات في المؤسسات الحكومية إلى تأخر إنجاز المعاملات.	3.88	1.21	مرتفع	5
5	تسببت آلية العمل عن بعد في صعوبة إنجاز مقدمي الخدمات للمعاملات.	3.61	1.27	مرتفع	9
6	أثر التباعد الاجتماعي بين مقدمي الخدمات داخل المؤسسة في بقاء إنجاز المعاملات.	3.13	1.19	متوسط	11
7	أدى العمل عن بعد إلى صعوبة أكبر في إنجاز المعاملات التي تتطلب التواصل بين أكثر من مؤسسة حكومية.	3.76	1.23	مرتفع	7

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى الرتبة
8	دعمت الجائحة تفعيل قنوات الاتصال والتواصل المختلفة وتحسين سرعة استجابة موظفي المؤسسات للرد على استفسارات المواطنين.	3.02	1.31	متوسط 12
9	أدى العمل عن بعد إلى ضعف التواصل بين المواطنين ومقدمي الخدمة، مقارنة بالوضع السابق.	3.74	1.13	مرتفع 8
10	أعطت الجائحة بعض مقدمي الخدمات حجة للتهرب من المهام الوظيفية في ظل العمل عن بعد.	4.03	1.13	مرتفع 3
11	أدت الجائحة إلى ترهل عمل بعض المؤسسات الحكومية وضعف متابعة جودة خدماتها.	4.06	1.12	مرتفع 2
12	كشفت الجائحة ضعف استعداد بعض المؤسسات في التحول الإلكتروني للخدمات.	4.45	0.77	مرتفع 1
13	تجاوبت المؤسسات الحكومية مع الشكاوى المتعلقة بجودة الخدمات بشكل مُرضٍ في أثناء العمل عن بعد.	2.69	1.21	متوسط 13
14	حافظت المؤسسات على جودة تقديم جميع خدماتها للمواطنين في ظل الجائحة.	2.54	1.12	متوسط 14
15	أنا راضٍ عن مستوى تقديم الخدمات من المؤسسات الحكومية في ظل الجائحة.	2.43	1.25	منخفض 15
-	الدرجة الكلية	2.37	0.77	منخفض -

يتضح من نتائج جدول (4) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد تفاوتت بين المستوى المنخفض والمرتفع بقيم بلغت ما بين (2.45 - 4.43) من وجهة نظر المستفيدين؛ فقد تصدرت القائمة في المرتبة الأولى الفقرة رقم (12) التي تنص على «كشفت الجائحة ضعف استعداد بعض المؤسسات في التحول الإلكتروني للخدمات» بمتوسط حسابي مرتفع بلغ 4.45 وانحراف معياري بلغ 0.77، وهذا يدل على أن بعض المؤسسات الحكومية ما زالت تعاني من ضعف في خدماتها الرقمية حسب وجهة نظر المستفيدين، رغم جهود الحكومة في أتمته جميع الخدمات بالسلطنة، أما المرتبة الأخيرة فقد احتلتها الفقرة رقم (15) التي تناولت مستوى رضا المستفيدين عن جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل تأثيرات جائحة كورونا، بمتوسط حسابي بلغ 2.43 وانحراف معياري بلغ 1.25، وهي تشير إلى انخفاض رضا المستفيدين عن جودة تلك الخدمات بشكل عام.

ووفقا للدراسات السابقة، تأتي نتائج هذا البُعد متوافقة في مجملها مع ما أظهرته دراستي كل من البلوشية والحراصي والعوفي (2020)، والمصدر ونصر الله (2020)، اللتين أظهرتا قصور بعض المؤسسات الحكومية والعامّة في عمليات التحول الإلكتروني للخدمات، وذلك قبل انتشار فايروس كورونا المستجد، الأمر الذي تسبب في ضعف جودة تقديم بعض الخدمات في ظل انتشار الجائحة وتعطل بعضها الآخر. هذا وقد اختلفت النتائج مع دراسات كل من العايد والحمودي (2019)، وحسيني (2018)، والحلبي (2017)، التي توصلت إلى ارتفاع تقويم المستفيدين لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في كل من السعودية والجزائر وقطاع غزة، في حين اتفقت في مستوى الرضا العام عن جودة تقديم الخدمات مع دراسة خثير ومرامي (2017)، التي أشارت إلى أن رضا العميل يتمثل في مدى تطابق توقعاته مع مستوى جودة الخدمات المقدمة؛ ومن ثمَّ فإنخفاض رضا المستفيدين بشكل عام مرتبط بانخفاض مستوى جودة تقديم الخدمات، وهذا ما أظهرته نتائج الدراسة الحالية.

أما عن مستوى إسهام الخدمات الإلكترونية المتوفرة سابقا ودورها في سهولة وسرعة إنجازها في ظل تأثير جائحة كورونا بالسلطنة، فقد جاءت النتائج متوافقة مع دراسة جوزمان وآخرين (Guzman et al., 2020)، التي توصلت إلى أنه رغم التحديات والصعوبات التي واجهت المؤسسات عامة في تقديم خدماتها، فإن الاستعداد المسبق للتحول الرقمي للخدمات أسهم في مرونة تقديمها وسهولة إيصالها إلى الأفراد، في ظل قرارات الإغلاق التي فرضت للحد من انتشار الفيروس في العديد من دول العالم. كما اتفقت الدراسة الحالية مع نتائج دراستي كل من البطاينة (Bataineh, 2017) والزيادات والشبلي (2015)، اللتين دعتا إلى ضرورة التفاعل مع استفسارات المستفيدين والاستجابة لها وتقديم الدعم اللازم لهم في التعامل مع الخدمات الإلكترونية بشكل ميسر.

ثانياً: نتائج استجابات المستفيدين على فقرات البُعد الثاني

يستعرض جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة المستفيدين على فقرات البعد الثاني الذي يتناول «آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة».

جدول(5): المتوسطات الحسابية (مرتبة تنازليا) والانحرافات المعيارية لاستجابات المستفيدين على فقرات البعد الثاني (ن=155)

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى الرتبة
1	دفعت الجائحة ببعض المؤسسات إلى تفعيل دائرة شؤون المراجعين بدرجة أكبر من السابق. وظفت المؤسسات مختلف قنوات الاتصال المتاحة (الإيميل -	2.97	1.22	متوسط 5
2	مركز الاتصال - الخط الساخن) لاستقبال معاملات المواطنين وتقديم الخدمات.	2.97	1.23	متوسط 6
3	دفعت الجائحة ببعض المؤسسات إلى التحول الإلكتروني لتقديم خدماتها.	3.54	1.10	مرتفع 3

4	عبر القنوات المتاحة مع الموظف المختص دون وسيط؛ تسريعاً لإنجاز المعاملات.	2.88	1.21	متوسط	9
5	اقتصرت بعض المؤسسات على تقديم عدد قليل من المعاملات في ظل الجائحة، مقارنة بالسابق.	4.06	0.92	مرتفع	1
6	أظهرت بعض المؤسسات المرونة في استقبال المراجعين عبر صالات شؤون المراجعين، وفقاً لنوع المعاملة أو الخدمة.	2.95	1.19	متوسط	7
7	تمتع بعض مقدمي الخدمات برحابة صدر في استقبال اتصالات المراجعين عبر هواتفهم الشخصية في ظل العمل عن بعد.	2.92	1.22	متوسط	8
8	أوقفت بعض المؤسسات تقديم جزء من خدماتها؛ نظراً لصعوبة إنجازها وفقاً لآلية العمل عن بعد.	3.84	0.97	مرتفع	2
	الدرجة الكلية	2.79	0.78	متوسط	

يتبين من جدول (5) أن المتوسط الحسابي العام للآليات والطرق التي طرحتها الدراسة لتقديم الخدمات بلغ 2.79 ويعبر عن مستوى متوسط من الجودة، في حين تذبذبت المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد بين (2.92-4.06)، وهي تشير إلى درجات موافقة تراوحت بين المستوى المرتفع والمتوسط بشكل عام؛ إذ تصدرت القائمة الفقرة رقم (6) التي تنص على «اقتصرت بعض المؤسسات على تقديم عدد قليل من المعاملات في ظل الجائحة مقارنة بالسابق»، بمتوسط حسابي مرتفع بلغ 4.06 وانحراف معياري بلغ 0.92، تبعثها في المستوى الفقرة رقم (9) التي كان نصها «أوقفت بعض المؤسسات تقديم جزء من خدماتها؛ نظراً لصعوبة إنجازها وفقاً لآلية العمل عن بعد» بمتوسط حسابي مرتفع أيضاً بلغ 3.84 وانحراف معياري بلغ 0.97، أما المرتبة الأخيرة فقد احتلتها الفقرة الرابعة التي نصت على «أفسحت بعض المؤسسات المجال للمراجعين بالتواصل المباشر عبر القنوات المتاحة مع الموظف المختص دون وسيط؛ تسريعاً لإنجاز المعاملات»، بمتوسط حسابي متوسط بلغ 2.88 وانحراف معياري بلغ 1.21، وهذا يدل على مرونة المؤسسات الحكومية بالسلطنة بشكل متوسط، وفقاً لتقديرات المستخدمين، في دعمها لتبسيط إجراءات التعامل وفتح قنوات تواصل مباشرة بين مقدمي الخدمات والمستخدمين.

وتتفق هذه النتائج مع ما دلت عليه نتائج دراسة الدهشان (2020)، التي أوضحت دور الذكاء الاصطناعي وسيطرته على تقديم الخدمات من خلال التطبيقات الإلكترونية المختلفة في أرجاء العالم في ظل الجائحة، وكذلك مع نتائج دراسة جوزمان وآخرين (Guzman et al., 2020)، التي أشارت إلى أهمية التعامل بمرونة مع طلبات واحتياجات المستخدمين والمستخدمين، خاصة أن خيارات تقديم الخدمات أضحى محدودة للغاية ولا سبيل للمخاطرة بحيات الأفراد أو التهاون في فتح منافذ الخدمات في ظل الانتشار السريع للوباء؛ ومن ثم يبقى خيار التحول الإلكتروني لتقديم الخدمات هو الأفضل. ومن جانب آخر، اختلفت نتائج هذه الدراسة جزئياً مع نتائج دراسات كل من العايد والحمودي (2019) والزيادات والشبلي (2015) في إظهار المؤسسات الحكومية اهتماماً متوسطاً بتوفير وسائل اتصال وتواصل متعددة للمستخدمين، في حين توصلت الدراستان الأخيرتان إلى أن ما يقارب 84% و86% من مؤسسات الحكومتين السعودية والأردنية - على التوالي - قد أبدت اهتماماً واضحاً بتوفير ذلك، استجابة ورغبة منها في دعم الخدمات المقدمة إلكترونياً للمستخدمين.

نتائج السؤال الثاني:

ما مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات العمل التي تنتهجها المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عمان، في ظل تأثير جائحة كورونا من وجهة نظر مقدمي الخدمات؟

وللإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات فئة مقدمي الخدمات على فقرات الأداة الثانية للدراسة وفقاً لأبعادها. وجاءت النتائج مفصلة على النحو الآتي:

أولاً: نتائج استجابات مقدمي الخدمات على فقرات البعد الأول «مستوى تقديم الخدمات»

يوضح جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة مقدمي الخدمة على فقرات البعد الأول الذي يتحدث عن «مستوى تقديم الخدمات».

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مقدمي الخدمة على فقرات البعد الأول (ن = 150)

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى الرتبة
1	أسهمت الخدمات الإلكترونية المتوفرة سابقاً في سهولة إنجازها وسرعته، في ظل تأثير جائحة كورونا.	3.91	0.97	مرتفع 2
2	ألحقت سياسة الغلق الجزئي للمؤسسات الحكومية في ظل جائحة كورونا الضرر بمستوى جودة خدماتها.	3.38	1.12	متوسط 7
3	أدت آلية العمل عن بعد في ظل الجائحة إلى ضعف مستوى جودة الخدمات بالمؤسسات الحكومية.	2.95	1.17	متوسط 13
4	أدى تقليص أعداد مقدمي الخدمات في المؤسسات الحكومية إلى تأخر إنجاز المعاملات.	3.19	1.16	متوسط 10
5	تسببت آلية العمل عن بعد في صعوبة إنجاز مقدمي الخدمات للمعاملات.	2.87	1.14	متوسط 14
6	أثر التباعد الاجتماعي بين مقدمي الخدمات داخل المؤسسة في ببطء إنجاز المعاملات.	2.67	1.14	متوسط 15
7	أدى العمل عن بعد إلى صعوبة أكبر في إنجاز المعاملات التي تتطلب التواصل بين أكثر من مؤسسة حكومية.	3.29	1.20	متوسط 9

3	مرتفع	0.93	3.90	دعمت الجائحة تفعيل قنوات الاتصال والتواصل المختلفة وتحسين سرعة استجابة موظفي المؤسسات للرد على استفسارات المواطنين.	8
12	متوسط	1.22	3.17	أدى العمل عن بعد إلى ضعف التواصل بين المواطنين ومقدمي الخدمة، مقارنة بالوضع السابق.	9
4	مرتفع	1.17	3.61	أعطت الجائحة بعض مقدمي الخدمات حجة للتهرب من المهام الوظيفية في ظل العمل عن بعد.	10
8	متوسط	1.15	3.33	أدت الجائحة إلى ترهل عمل بعض المؤسسات الحكومية وضعف متابعة جودة خدماتها.	11
1	مرتفع	1.02	4.02	كشفت الجائحة ضعف استعداد بعض المؤسسات في التحول الإلكتروني للخدمات.	12
5	متوسط	0.95	3.39	تجاوبت المؤسسات الحكومية مع الشكاوى المتعلقة بجودة الخدمات بشكل مُرضٍ في أثناء العمل عن بعد.	13
11	متوسط	1.01	3.17	حافظت المؤسسات على جودة خدماتها للمواطنين في ظل الجائحة.	14
6	متوسط	1.09	3.39	أنا راضٍ عن مستوى تقديم الخدمات من المؤسسات الحكومية في ظل الجائحة.	15
-	متوسط	0.70	3.02	الدرجة الكلية	

يتضح من نتائج جدول (6) أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد، حسب وجهة نظر مقدمي الخدمات، تراوحت بين المستوى المتوسط والمرتفع بقيم بلغت ما بين (2.67 - 4.02)؛ فقد تصدرت القائمة في المرتبة الأولى الفقرة رقم (12) التي تنص على «كشفت الجائحة ضعف استعداد بعض المؤسسات في التحول الإلكتروني للخدمات»، بمتوسط حسابي مرتفع بلغ 4.02 وانحراف معياري بلغ 1.02، وهذه النتيجة تتفق مع وجهة نظر المستفيدين التي بينت ضعف الاستعداد الإلكتروني المسبق لبعض الخدمات، وتأثير ذلك في مستوى جودة تقديم الخدمات للمستفيدين في ظل انتشار الوباء، كما تتفق هذه النتيجة أيضاً مع ما أورده دراسة البلوشية والحرابي والعوفي (2020) عن بطء وتيرة التحول الإلكتروني لبعض الخدمات الحكومية بسلطنة عمان، رغم الجهود الجبارة التي بذلت وما زالت تبذل في هذا الجانب، سواء قبل الجائحة أو في أثنائها.

وقد تذيلت القائمة في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (6)، التي تحدثت عن «أثر التباعد الاجتماعي بين مقدمي الخدمات داخل المؤسسة في بطء إنجاز المعاملات»، بمتوسط حسابي متوسط بلغ 2.67 وانحراف معياري بلغ

1.14، أما الفقرة رقم (15) التي تناولت قياس مستوى رضا مقدمي الخدمات عن جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل تأثيرات الجائحة، فقد جاءت في الرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3.39 وانحراف معياري بلغ 1.09، وهذه القيمة تعبر عن مستوى متوسط من الرضا من قبل مقدمي الخدمات الحكوميين تجاه مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل تأثير جائحة كورونا، وهذه النتيجة تختلف عن وجهة نظر المستفيدين؛ إذ كان مستوى رضاهم منخفضاً حسب ما ورد في جدول (4)، وتعتبر هذه النتيجة منطقية نوعاً ما؛ فمقدمو الخدمات هم من يعملون على تقديم الخدمات؛ ومن ثمَّ سيكون تقويمهم إما مرتفعاً أو في منطقة الوسط غالباً، مقارنة بمتلقي الخدمة من المستفيدين الذين يطمحون في الحصول على مستوى عالٍ من الجودة في هذا الشأن، وقد أرجع خثير ومرامي (2017) اختلاف درجة الرضا بين المستفيدين ومقدمي الخدمات إلى أن الموظف يشعر بالرضا بشكل أكبر مقارنة بالعميل؛ لأنه يتحكم في الإجراءات، في حين أن العميل يستند في تقويمه لجودة الخدمة إلى عناصر حساسة نوعاً ما يصعب فهمها أحياناً من قبل مقدمي الخدمات، وتركز هذه العناصر على درجة ثقته في الموظف وطريقة تفاعل الأخير مع استفساراته وإظهار تعاطفه معه.

ثانياً: نتائج استجابات مقدمي الخدمات على فقرات البعد الثاني «آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة»

يستعرض جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة مقدمي الخدمات على فقرات البعد الثاني الذي يتناول «آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة».

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات مقدمي الخدمات على فقرات البعد الثاني (ن=150)

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	للمستوى الرتبة
1	دفعت الجائحة ببعض المؤسسات إلى تفعيل دائرة شؤون المراجعين بدرجة أكبر من السابق.	3.67	1.07	مرتفع 4
2	وظفت المؤسسات مختلف قنوات الاتصال المتاحة (الإيميل - مركز الاتصال - الخط الساخن) لاستقبال معاملات المواطنين وتقديم الخدمات.	3.89	0.98	مرتفع 3
3	دفعت الجائحة ببعض المؤسسات إلى التحول الإلكتروني لتقديم خدماتها.	4.05	0.82	مرتفع 1
4	أفسحت بعض المؤسسات المجال للمراجعين بالتواصل المباشر عبر القنوات المتاحة مع الموظف المختص دون وسيط؛ تسريعاً لإنجاز المعاملات.	3.62	1.01	مرتفع 5
5	اقتصرت بعض المؤسسات على تقديم عدد قليل من المعاملات في ظل الجائحة، مقارنة بالسابق.	3.42	1.06	متوسط 8

6	أظهرت بعض المؤسسات المرونة في استقبال المراجعين عبر صالات شؤون المراجعين وفقا لنوع المعاملة أو الخدمة.	3.35	1.05	متوسط	9
7	تمتع بعض مقدمي الخدمات برحابة صدر في استقبال اتصالات المراجعين عبر هواتفهم الشخصية في ظل العمل عن بعد.	3.55	0.98	مرتفع	7
8	أوقفت بعض المؤسسات تقديم جزء من خدماتها؛ نظرا لصعوبة إنجازها وفقا لآلية العمل عن بعد.	3.61	0.94	مرتفع	6
الدرجة الكلية		3.39	0.67	متوسط	-

وفقا لنتائج البعد الثاني الواردة بالجدول (7)، يلاحظ أن قيم المتوسطات الحسابية للفقرات بلغت مستويات مرتفعة، ما عدا الفقرتين (6) و(7) اللتين حققنا مستويات متوسطة وفقا لاستجابات الأفراد من مقدمي الخدمات. وبشكل عام تذبذبت قيم المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد ما بين (3.35 - 4.05)؛ فقد تصدرت القائمة الفقرة رقم (3) التي تنص على «دفعت الجائحة ببعض المؤسسات إلى التحول الإلكتروني لتقديم خدماتها»، بمتوسط حسابي مرتفع بلغ 4.05 وانحراف معياري بلغ 0.82، وهذه النتيجة تتفق مع ما أظهرته نتائج دراسة البلوشية والحراصي والعوفي (2020)، التي أظهرت تراخي جهود بعض المؤسسات الحكومية في السلطنة في أتمتة خدماتها قبل ظهور الفيروس؛ ومن ثم انعكست أزمة الجائحة إيجابيا بتحويل المؤسسات لخدماتها إلى معاملات رقمية؛ تسهيلا للمستفيدين، في ضوء قرارات اللجنة العليا المكلفة بمتابعة تطورات الجائحة بوقف المعاملات الورقية وإغلاق منافذ الخدمات؛ تصديا لانتشار الوباء.

أما المرتبة الأخيرة فقد احتلتها الفقرة رقم (7) التي نصت على «أظهرت بعض المؤسسات المرونة في استقبال المراجعين عبر صالات خدمة المراجعين، وفقا لنوع المعاملة أو الخدمة»، بمتوسط حسابي متوسط بلغ 2.35 وانحراف معياري بلغ 1.05، وهذه النتائج في مجملها لا تختلف كثيرا عن النتائج التي أظهرها المستفيدون بشأن آليات تقديم الخدمات في ظل الجائحة بشكل عام، ويعود السبب إلى أن بعض الخدمات يصعب تقديمها إلكترونيا؛ إذ لا بد من حضور العميل إلى موقع المؤسسة لاستكمال إجراءات تقديم الخدمة؛ ولذلك كانت المرونة حاضرة من قبل بعض المؤسسات.

ثالثاً: نتائج استجابات مقدمي الخدمات على فقرات البعد الثالث «ممكنات العمل عن بعد في ظل جائحة كورونا»

يبين جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة مقدمي الخدمات على فقرات البعد الثالث الذي يتضمن «ممكنات العمل عن بعد في ظل الجائحة».

جدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفقرات البعد الثالث «ممكنات العمل عن بعد»
(ن=150)

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى الرتبة
1	أظهر مسؤولي المباشر ثقة عالية تجاهي في أثناء عملي عن بعد.	3.98	0.92	مرتفع 2
2	دعمت المؤسسة التي أعمل بها آلية العمل عن بعد، من خلال توفير منصات عمل إلكترونية.	3.71	1.13	مرتفع 3
3	عملت المؤسسة على إيجاد قنوات اتصال وتواصل فاعلة ساعدت الموظف على سرعة إنجاز المعاملات.	3.57	1.10	مرتفع 4
4	دعمت شبكة الإنترنت آلية العمل عن بعد بشكل مُرضٍ.	3.01	1.16	متوسط 8
5	يسرت المؤسسة سبل التواصل بين مختلف تقسيماتها في أثناء العمل عن بعد في أثناء الجائحة.	3.55	1.09	مرتفع 5
6	سعت المؤسسة مسبقاً إلى تدريب كوادرها على استخدام التقانة في العمل.	3.10	1.18	متوسط 7
7	عملت المؤسسة التي أعمل بها على توظيف التقانة والتحول الإلكتروني لتقديم خدماتها مسبقاً قبل الجائحة.	3.35	1.17	متوسط 6
8	عززت الجائحة الرقابة الذاتية لدي في أثناء العمل عن بعد، دون الحاجة إلى وجود رقابة مباشرة من المسؤول المباشر.	3.99	1.04	مرتفع 1
	الدرجة الكلية	3.53	0.85	

يتضح من نتائج جدول (8) أن الفقرة الأخيرة رقم (8) التي نصت على «عززت الجائحة الرقابة الذاتية لدي في أثناء العمل عن بعد، دون الحاجة إلى وجود رقابة مباشرة من المسؤول المباشر»؛ قد احتلت المرتبة الأولى لتكون أعلى قيمة للمتوسط الحسابي الذي بلغ 3.99 والانحراف المعياري الذي بلغ 1.04، وهي تعبر عن مستوى مرتفع من حيث درجة الموافقة، في حين جاءت الفقرة الرابعة في الرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي متوسط المستوى بلغ 3.01 وانحراف معياري بلغ 1.16؛ فقد نصت على «دعمت شبكة الإنترنت آلية العمل عن بعد بشكل مُرضٍ»، وفي المجمل يلاحظ أن المتوسط الحسابي العام للبعد بلغ قيمة مرتفعة (3.53)، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لفقرات هذا البعد بين (3.01 – 3.99)، وهي قيم تعبر عن مستويات تذبذبت بين المرتفع والمتوسط على الفقرات عامة، وفقاً لاستجابات مقدمي الخدمات على ممكنات العمل عن بعد، في ظل تقليص أعداد مقدمي الخدمات تماشياً مع ظروف الجائحة.

وبصورة عامة، تأتي نتائج استجابات مقدمي الخدمات على الأبعاد الثلاثة للأداة متفقة مع نتائج دراستي كل من العزب (2018) والبطاينة (Bataineh, 2017) في تحقيق مستوى مرتفع، من حيث ممكنات العمل وتعزيز

أساليب الاتصال والتواصل مع مقدمي الخدمات في تقديم الخدمات الإلكترونية، ودعم الابتكار في هذا الجانب، كما اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراستي كل من الدهشان (2020) والمصدر ونصر الله (2020) من حيث تأكيدها على أهمية توفر البنية التحتية، والعناية ببرامج التدريب، وتعزيز المهارات اللازمة لدى مقدمي الخدمات، ودعم شبكة الإنترنت لتحسين الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين؛ لضمان جودة الخدمات.

نتائج السؤال الثالث:

هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى تقديم الخدمات الحكومية وآليات العمل التي انتهجتها المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عمان، تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية للمستخدمين (الجنس، والعمر، ومستوى المعرفة بالتقانة)؟

أولاً: متغير الجنس للمستخدمين

طبق تحليل التباين المتعدد MANOVA لمعرفة الفروق بين الذكور والإناث من أفراد المستخدمين. وجدول (9) يبين النتائج في هذا الشأن.

جدول (9): نتائج تحليل التباين المتعدد لمعرفة الفروق في مستوى أبعاد الأداة وفقاً لمتغير الجنس للمستخدمين

القيمة الاحتمالية*	قيمة "ف"	قيمة محك بيلاي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	البعد
			0.74	2.25	112	ذكور	مستوى تقديم الخدمات
			0.76	2.67	43	إناث	
0.08	2.61	0.04					
			0.78	2.71	112	ذكور	آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة
			0.73	3.01	43	إناث	

* مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتضح من جدول (9) أن قيمة محك «بيلاي» بلغت 0.04، تقابلها قيمة «ف» البالغة 2.61، وهي غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)؛ ومن ثمَّ لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة تقييم المستخدمين لجودة تقديم الخدمات الحكومية في ظل تأثيرات جائحة كورونا تعود إلى متغير الجنس، وهذا بدوره يشير إلى اتفاق المستخدمين من كلا الجنسين، سواءً في درجة تقييم مستوى تقديم الخدمات أو في تأييدهم لما طرحته أداة الدراسة من آليات وطرق اتبعتها بعض الجهات لتقديم الخدمات بصورة عامة. ووفقاً لنتائج الدراسات السابقة، فإن هذه النتيجة تتفق كلياً مع نتائج دراسة الحلبي (2017)، من حيث عدم وجود فروق تعزى إلى جنس العميل في بعدَي

جودة الخدمات وآليات تقديمها وطرقه، في حين تختلف مع نتائج دراسة العايد والحمودي (2019) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائية لصالح الإناث بالسعودية.

ثانياً: متغير العمر للمستفيدين

يوضح جدول (10) نتائج تحليل التباين المتعدد MANOVA لمعرفة الفروق في درجة اتفاق المستفيدين على مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآلياتها في ظل جائحة كورونا وفقاً لمتغير العمر.

جدول (10): نتائج تحليل التباين المتعدد لمعرفة الفروق في مستوى أبعاد الأداة وفقاً لمتغير العمر للمستفيدين

البعد	فئات العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة محك بيلاي	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية*
مستوى تقديم الخدمات	34 سنة فأقل	40	2.33	0.55	0.02	0.82	0.51
	35-44 سنة	63	2.51	0.74			
	45 سنة فأكثر	52	2.21	0.92			
آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة	34 سنة فأقل	40	2.80	0.71	0.02	0.82	0.51
	35-44 سنة	63	2.92	0.64			
	45 سنة فأكثر	52	2.62	0.93			

* مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

تبين من نتائج جدول (10) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات تقديمها تعود إلى متغير العمر، وهذا يعني أن جميع أفراد المستفيدين يتفقون في درجة تقويمهم للأمر مهما اختلفت أعمارهم، وقد يعود السبب إلى أن الخدمات الإلكترونية الحكومية لا تحتاج إلى مهارات متقدمة أو خبرات كبيرة قد ترتبط بعمر العميل؛ إذ يمكن لأي عميل التعامل مع متطلبات تقديم الطلبات لمختلف الخدمات الإلكترونية بكل سهولة بغض النظر عن العمر. ومقارنة بالدارسات السابقة، فإن هذه النتيجة تتفق مع دراسة العايد والحمودي (2019)، التي توصلت إلى عدم وجود فروق في متغير العميل، في حين تختلف هذه النتيجة مع ما أظهرته نتائج دراسة الحلبي (2017) من وجود فروق في مستوى جودة الخدمات لصالح الفئة متوسطة العمر، وأيضاً وجود فروق في البعد الثاني لصالح المستفيدين الأصغر سناً.

ثالثاً: متغير مستوى المعرفة بالتقانة للمستفيدين

يعبر هذا المتغير عن مستوى امتلاك المستجيب للمهارات المرتبطة بتوظيف التكنولوجيا والتقانة في المعاملات الإلكترونية، وحددت بثلاث مجموعات من المستوى (جيد، وجيد جداً، وممتاز). و جدول (11) يوضح نتائج تحليل

التباين المتعدد MANOVA لمعرفة الفروق في مستوى اتفاق المستفيدين على أبعاد الأداة، وفقا لمستوى معرفتهم بالتقانة.

جدول (11): نتائج تحليل التباين المتعدد لمعرفة الفروق في مستوى أبعاد الأداة وفقا لمتغير مستوى التقانة لدى

المستفيدين

البعد	فئات متغير التقانة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة محك بيلاي	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية*
مستوى تقديم الخدمات	جيد	42	2.51	0.60	0.02	0.59	0.76
	جيد جداً	63	2.46	0.72			
	ممتاز	50	2.12	0.89			
آليات تقديم الخدمات وطرقة في ظل الجائحة	جيد	42	2.96	0.62	0.02	0.59	0.76
	جيد جداً	63	2.89	0.65			
	ممتاز	50	2.52	0.95			

* مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

وفقا للنتائج الواردة في جدول (11)، يتبين عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى تقويم جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات تقديمها في ظل جائحة كورونا، تعزى إلى متغير مستوى التقانة لدى العميل، وهذا يعني أن المستفيدين يتفوقون في درجة تقويمهم لمستوى جودة تقديم الخدمات، بغض النظر عن مستوى امتلاكهم للمهارات التكنولوجية، وقدرتهم على توظيف التقنية في التواصل مع المؤسسات الحكومية لطلب الخدمة، أو إلمامهم بآليات التعامل مع المعاملات الرقمية، وقد يعود السبب في ذلك إلى الانتشار الواسع للتطبيقات الرقمية في السنوات الأخيرة، وسعي المؤسسات الحكومية بشكل عام إلى وضع أدلة إرشادية وشرحات تفصل آلية تقديم طلب الخدمة وكيفية استخدام الموقع، إضافة إلى تخصيص أرقام هواتف لتقديم الدعم اللازم للمستفيدين في طريقة تقديم المعاملات الإلكترونية، في حالة حدوث مشكلات معينة تواجه العميل، وتحفيز المواطنين بشكل عام إلى استخدام المعاملات الرقمية في وقت سابق؛ تماشيا مع مشروع أتمتة الخدمات الحكومية بالسلطنة؛ كل ذلك دفع المستفيدين إلى ضرورة توظيف التكنولوجيا واكتساب بعض المهارات المرتبطة بالخدمات المقدمة إلكترونيا، حتى قبل حدوث جائحة فيروس كورونا المستجد.

نتائج السؤال الرابع:

هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات العمل التي انتهجتها المؤسسات الحكومية الخدمية بسلطنة عمان، وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لمقدمي الخدمات (الجنس، والعمر، ومستوى المعرفة بالتقانة)؟

أولاً: متغير الجنس لفئة مقدمي الخدمات

استخدم أيضاً تحليل التباين المتعدد لمعرفة الفروق في هذا المتغير، وجدول (12) يوضح تلك النتائج.

جدول (12): نتائج تحليل التباين المتعدد لمعرفة الفروق في مستوى أبعاد الأداة وفقاً لمتغير الجنس لمقدمي الخدمات

القيمة الاحتمالية*	قيمة محك "ف"	قيمة محك بيلاي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس	البعد
			0.70	2.90	94	ذكور	مستوى تقديم الخدمات
			0.66	3.20	56	إناث	
0.58	0.65	0.02	0.71	3.13	94	ذكور	آليات تقديم الخدمات
			0.85	3.51	56	إناث	وطرقه في ظل الجائحة
			0.80	3.50	94	ذكور	ممكنات العمل في ظل
			0.95	3.56	56	إناث	جائحة كورونا

* مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

من نتائج جدول (12) يمكن ملاحظة أن قيمة «ف» المقابلة لقيمة محك «بيلاي» غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وهذا يشير إلى انتفاء وجود فروق بين الجنسين، مما يعني توافق كلا الجنسين من فئة مقدمي الخدمات مع ما طرحته الأداة من إشكاليات عن جودة تقديم الخدمات الحكومية في الأبعاد الثلاثة، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسات الحكومية كافة في سلطنة عمان تعامل موظفيها بشكل متساو بغض النظر عن جنس الموظف؛ فالجميع يخضع لنفس النظام والقوانين دون استثناء، ويُخضعون جميعاً لنفس الدورات التدريبية والبرامج التأهيلية في أي مشروع يتعلق بتقديم الخدمات أو كيفية التعامل مع المستفيدين، ولا فرق في ذلك بين ذكر وأنثى.

ثانياً: متغير العمر لفئة مقدمي الخدمات

يوضح جدول (13) نتائج تحليل التباين المتعدد لمعرفة الفروق في مستوى اتفاق مقدمي الخدمات على أبعاد

الأداة وفقاً لمتغير العمر.

جدول (13): نتائج تحليل التباين المتعدد لمعرفة الفروق في مستوى أبعاد الأداة وفقاً لمتغير العمر لمقدمي الخدمات

البعد	فئات العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة محك بيلاي	قيمة محك "ف"	القيمة الاحتمالية*
مستوى تقديم الخدمات	34 سنة فأقل	27	3.10	0.68			
	35-44 سنة	82	3.05	0.71			
	45 سنة فأكثر	41	2.89	0.69			
آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة	34 سنة فأقل	27	3.32	0.58			
	35-44 سنة	82	3.42	0.73	0.14	3.23	0.00
	45 سنة فأكثر	41	3.36	0.56			
ممكنات العمل في ظل جائحة كورونا	34 سنة فأقل	27	3.69	0.66			
	35-44 سنة	82	3.45	0.99			
	45 سنة فأكثر	41	3.59	0.63			

* مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يلاحظ من نتائج جدول (13) أن قيمة محك «بيلاي» بلغت 0.14 وقيمة «ف» المقابلة لها 3.23، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، مما يشير إلى وجود فروق في مستوى جودة تقديم الخدمات الحكومية وآليات تقديمها وممكنات العمل تعزى إلى متغير عمر الموظف، ونظراً لوجود عدد من التحليلات المنفصلة عن بعضها في هذا الجدول، فقد استخدم اختبار بونفيروني Bonferroni لضبط مستوى ألفا (α)؛ لتقليل احتمال حدوث الخطأ من النوع الأول، وهو الحصول على نتيجة دالة إحصائياً وفي الواقع لا توجد نتيجة دالة؛ فقسّم مستوى ألفا ($\alpha=0.05$) على 3 وهو عدد المتغيرات التابعة في التحليل الحالي؛ ومن ثمّ تصبح نتيجة المقارنات البعدية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.017$) (بلانت، 2006).

وعليه تبين عدم وجود فروق دالة إحصائياً في أبعاد الأداة كافة تعود إلى متغير عمر الموظف، وتعزى هذه النتيجة إلى تقارب تقديرات مقدمي الخدمات لجودة تقديم الخدمات في أبعادها الثلاثة في ظل تأثيرات الجائحة؛ إذ يخضع جميع مقدمي الخدمات للنظام نفسه، ويتلقى الجميع نفس التعليمات بشأن آليات العمل عن بعد وطريقة توظيف التكنولوجيا لتيسير سبل تقديم الخدمات للمستفيدين، كذلك فهم يحصلون على نفس الممكنات ويعاملون بنفس الوتيرة والالتزامات الوظيفية.

ثالثاً: متغير مستوى المعرفة بالتقانة لمقدمي الخدمات

يعبر هذا المتغير عن مستوى امتلاك الموظف للمهارات المرتبطة بتوظيف التكنولوجيا والتقانة في العمل، وحددت بثلاث مجموعات من المستوى (جيد، وجيد جداً، وممتاز). وجدول (14) يوضح نتائج تحليل التباين المتعدد لمعرفة الفروق في مستوى تقويم مقدمي الخدمات لأبعاد الأداة وفقاً لهذا المتغير.

جدول (14): نتائج تحليل التباين المتعدد لمعرفة الفروق في مستوى أبعاد الأداة وفقاً لمستوى امتلاك التقانة لمقدمي الخدمات

البعد	مستوى التقانة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة محك بيلاي	قيمة محك "ف"	القيمة الاحتمالية*
مستوى تقديم الخدمات	جيد	49	3.13	0.59			
	جيد جداً	71	2.94	0.74			
	ممتاز	30	3.02	0.78			
آليات تقديم الخدمات وطرقه في ظل الجائحة	جيد	49	3.37	0.54	0.07	1.65	0.13
	جيد جداً	71	3.42	0.75			
	ممتاز	30	3.33	0.69			
ممكنات العمل في ظل جائحة كورونا	جيد	49	3.60	0.73			
	جيد جداً	71	3.48	0.86			
	ممتاز	30	3.54	1.02			

* مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتبين من نتائج جدول (14) أن قيمة محك «بيلاي» بلغت 0.07 وقيمة «ف» المقابلة لها 1.65، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، الأمر الذي يشير إلى عدم وجود فروق في مستوى تقويم جودة تقديم الخدمات الحكومية وآلياتها في ظل جائحة كورونا، تعزى إلى متغير مستوى التقانة لدى الموظف. وهذه النتيجة في مجملها تشير أيضاً إلى تقارب مستويات تقدير مقدمي الخدمات لمستوى جودة تقديم الخدمات في ظل تأثيرات الجائحة في أبعاد الأداة كافة، مهما اختلفت مستويات امتلاكهم للمهارات التكنولوجية، وقدرتهم على توظيف التقانة الحديثة في تقديم الخدمات، وتفاعلهم مع الأنظمة الإلكترونية التي فُعِّلت من قبل المؤسسات الحكومية في ظل ظروف الجائحة.

نتائج السؤال الخامس:

ما التحديات التي واجهت تقديم الخدمات الحكومية في ظل تأثير جائحة كورونا؟ وما مقترحات تطوير جودة تقديم تلك الخدمات ما بعد الجائحة؟

كشفت الدراسة عن آراء متعددة طرحتها الفئتان (المستفيدون ومقدمو الخدمات) عن التحديات التي واجهت تقديم الخدمات الحكومية بالسلطنة في ظل أزمة جائحة كورونا، وهي متفقة مع ما أدلت به دراسات كل من الدهشان (2020)، وجوزمان وآخرين (Guzman et al., 2020)، والمصدر ونصر الله (2020)، وحسيني (2018)، والحلبي

(2017)، وبطابينة (Bataineh, 2017)؛ كما اقترح المشاركون لعلاج تلك التحديات عدداً من الآليات التي يمكن أن تسهم في تطوير جودة الخدمات، بصفتها دروساً مستفادة من أزمة جائحة كورونا، ويمكن تلخيص تلك الآراء على النحو الآتي:

أولاً: التحديات ومقترحات التطوير وفقاً لآراء المستفيدين

أظهر المستفيدون المشاركون في هذه الدراسة عدداً من التحديات التي واجهتهم في الحصول على الخدمات في أثناء فترة الجائحة، أبرزها ما يلي:

- صعوبة الإجراءات الإلكترونية وتعقدتها لبعض الخدمات في بعض المؤسسات الحكومية وعدم وضوحها للمستفيد؛ لذلك يرغب المستفيدون من الخدمات في الحضور المباشر إلى موقع المؤسسة الحكومية لاستكمال الإجراءات.
- وجود صعوبة بالغة في الحصول على الخدمة للمستفيدين الذين لا تتوفر لديهم شبكة إنترنت أو لا يمتلكون مهارة كافية للتواصل الرقمي مع المؤسسات.
- ضعف إلمام بعض مقدمي الخدمات بالإجراءات الكاملة لإنجاز المعاملة.
- وقد اقترح المستفيدون من الخدمات الحكومية ما يلي:
- إيجاد منصة إلكترونية واحدة تربط المؤسسات الحكومية الخدمية كافة في منظومة عمل موحدة، وتكثيف الإعلان والتسويق للخدمات الإلكترونية، وتوضيح كيفية استخدامها للمراجعين، وتحديد زمن واضح ومعلن لإنجاز كل معاملة.
- توفير متسوقٍ سري لتقويم جودة الخدمات للمؤسسات الحكومية كافة، وإيجاد معايير لتقويم الأداء المؤسسي، وإتاحة الفرصة للمراجعين ومقدمي الخدمات للمشاركة في قياس الجودة.
- تفعيل أنظمة المراقبة والمحاسبية على الجهات الحكومية لمتابعة ممارستها وإجراءاتها في تقديم الخدمات العامة، سواء في الوضع الاعتيادي أو في أثناء العمل عن بعد.
- التخلص من البيروقراطية ومراجعة اللوائح والتشريعات لتحسين جودة الخدمات وتوسيع رقعتها على مستوى المحافظات والتقليل من المركزية.
- تطوير دوائر خدمات المراجعين، وتفعيل مختلف قنوات الاتصال والتواصل، وسرعة الرد والتجاوب مع استفسارات المراجعين، والاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم.

ثانياً: التحديات ومقترحات التطوير وفقاً لآراء مقدمي الخدمات

- أبرز مقدمو الخدمات عدة تحديات واجهتهم في أثناء العمل عن بعد في ظل الجائحة، وهي ما يلي:
- عدم وجود مرونة كافية من قبل المسؤولين، وضعف ثققتهم في قدرة مقدمي الخدمات على العمل عن بعد.
 - قصور برامج التدريب على التحول الإلكتروني للخدمات، مما ضاعف من صعوبة الحصول على بعض البيانات نتيجة العمل عن بعد.

- وقد اقترح مقدمو الخدمات ما يلي:
- تكثيف برامج التدريب وتمكينهم فنيا وإداريا من تقديم الخدمات الإلكترونية وإمكانية العمل عن بعد، وفقا لمعايير معينة.
- دعم المبادرات التقنية التي يقترحها مقدمو الخدمات ومنحهم مزيدا من الثقة، واستثمار الموارد البشرية المختصة بالجانب التقني.
- الاستفادة من تجربة العمل عن بعد في ظل الجائحة في إيجاد منظومة توازن الأداء الوظيفي بين العمل المكتبي والعمل عن بعد، والأخذ بإيجابيات التجربة ومعالجة تحدياتها.

ثالثاً: التحديات ومقترحات التطوير المتفق عليها من قبل العينتين

- اتفق المشاركون من المستفيدين ومقدمي الخدمات على وجود التحديات الآتية:
- ضعف التنظيم في بعض المؤسسات لآلية العمل عن بعد في ظل الجائحة؛ نظرا لضعف جاهزيتها وعدم تهيئتها مسبقا لتقديم الخدمات إلكترونيا.
 - ضعف شبكة الإنترنت مما صعب من إنجاز المعاملات إلكترونيا.

مقترحات التطوير:

- كما اتفق المشاركون من العينتين على بعض المقترحات التطويرية التي من شأنها تعزيز جودة تقديم الخدمات العامة وهي على النحو الآتي:
- تعزيز التحول الرقمي لجميع الخدمات الحكومية وأتمتها، ومواكبة التطورات التكنولوجية في هذا المجال.
 - وضع استراتيجية وطنية لتطوير البنية التحتية للتقنية، وتعزيز خدمات الإنترنت في محافظات السلطنة كافة ومؤسساتها المختلفة.

الاستنتاجات والتوصيات

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن إيجاز عدد من الاستنتاجات، وهي على النحو الآتي:
- جاءت تقديرات فئتي المستفيدين ومقدمي الخدمات متشابهة ومتقاربة في تقويمهم لمستوى جودة الخدمات الحكومية بالسلطنة في ظل جائحة كورونا بدرجة متوسطة بشكل عام.
 - اختلفت وجهات نظر العينتين في درجة الرضا عن مستوى جودة الخدمات الحكومية في ظل الجائحة؛ فقد بلغ رضا المستفيدين مستوى منخفضاً، في حين جاءت درجة رضا مقدمي الخدمات بمستوى متوسط.
 - تقاربت نتائج درجة تقويم جودة الخدمات الحكومية وفقا لمتغيري العمر ومستوى المعرفة بالتقانة فيما بين الفئتين، في حين اختلفت بعض الشيء وفقاً لمتغير الجنس.

- اتفقت العينتان على جملة من التحديات التي واجهت تقديم الخدمات الحكومية في ظل آلية العمل عن بعد، في حين انفردت كل مجموعة ببعض التحديات وفقاً لمنظورها الخاص، وفي المقابل وُجد اتفاق واضح على بعض التوصيات العامة التي تركزت على أهمية التحول الرقمي للخدمات وتعزيز شبكات الإنترنت في عموم محافظات السلطنة.

وتوصي الدراسة وفقاً لتنتائجها بالآتي:

- تعزيز الخدمات الإلكترونية وتمهئة العوامل الداعمة لتجويدها وتطويرها، وفقاً لأفضل الممارسات العالمية في هذا الشأن.
- فتح قنوات تواصل متعددة مع المستفيدين، والتسويق للخدمات الإلكترونية عبر وسائل التواصل الاجتماعي كافة.
- تقويم تجربة العمل عن بعد والاستفادة منها في إعادة هيكلة الموارد البشرية وتخطيطها وترشيح المؤسسات الحكومية بما ينعكس إيجابياً على الأداء العام.
- الاستفادة من تجربة جائحة كورونا في صياغة استراتيجيات للتعامل مع حالات الطوارئ، ووضع خطط وسيناريوهات بديلة لتقديم الخدمات العامة، والتنبؤ بالمخاطر المحتملة التي يمكن أن تلحق الضرر بجودة الخدمات وآليات تقديمها للجمهور في ظل الأزمات المماثلة.

المراجع

أولاً: العربية

- البادي، وليد بن علي. (2015). العوامل المؤثرة على مدى استخدام طلبة الدكتوراه في جامعة السلطان قابوس لخدمات الحكومة الإلكترونية باستخدام نموذج تقبل التكنولوجيا TAM [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة السلطان قابوس، سلطنة عُمان.
- بلانت، جولي. (2006). التحليل الإحصائي باستخدام برامج SPSS. ترجمة: خالد العامري. ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- البلوشية، نوال بنت علي والحراصي، نيهان بن حارث والوعوفي، علي بن سيف. (2020). واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمانية. مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، 2(2020). 1-15. <https://doi.org/10.5339/jist.2020.2>
- الجورمازي، بثينة. (2020). التحول الرقمي في زمن كورونا: دراسة حالة لبلدان الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. <https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/digital-transformation-time-covid-19-case-mena>
- جونز، لورا وبرون، ديفيد وبالمو، دانيال. (2020). فيروس كورونا: دليل تداعيات الوباء على الاقتصاد العالمي. بي بي سي نيوز، bbc.com/Arabic/business-52077280
- حسيني، وليد. (2018). القيم الجديدة للاتصال العمومي في المرفق الإلكتروني. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي «النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني: واقع – تحديات – آفاق» خلال الفترة من (26-27) نوفمبر، جامعة محمد بوضياف لمسيلة، الجزائر.
- الخلبي، مؤمن عبد السميع حسن. (2017). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين: دراسة حالة على برنامج برق بلس – غزة [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.
- خثير، محمد ومرامي، أسماء. (2017). العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، 30(4)، 47-31.
- الدرادكة، مأمون سليمان وشلبي، طارق. (2002). الجودة في المنظمات الحديثة. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الدهشان، جمال علي خليل. (2020). دور الذكاء الاصطناعي في مواجهة جائحة كورونا والتعايش معها. المجلة التربوية، 1361-1387، 76.
- الزامل، أحمد وجرادات، ناصر وعريقات، أحمد وفوطة، سحر. (2012). تسويق الخدمات المصرفية. ط 1، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الزيادات، علاء والشبلي، هيثم. (2015). تقييم جودة الخدمات المقدمة من مواقع الوزارات الحكومية الأردنية. ورقة عمل قدمت في المؤتمر العلمي الدولي المحكم «منظمات الأعمال: الفرص، والتحديات، والتطلعات» خلال الفترة من 27-29 أبريل، كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية، الأردن.
- الشبلي، فهد خصيب. (2020). العمل عن بعد: كيف نجحت تجربته في سلطنة عمان؟ صحيفة الحدث الإلكترونية، <https://alhdth.om/?p=117263>
- الشيبي، ياسر. (2019). ملتقى التميز في تقديم الخدمات الحكومية. جريدة الرؤية، متوفر عبر <https://alroya.om/post/235452>
- شكول، صفاء. (2020). العمل عن بعد يفرض نفسه بديلاً. تقرير منشور في وكالة الأناضول الإخبارية، <https://www.aa.com.tr/ar>
- العايد، سري إبراهيم والحمودي، سلوى عبد الله صالح. (2019). تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها. المجلة العربية للإدارة، 41-63، 39(4).
- العزب، حسين محمد. (2018). المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأثرها في جودة الخدمات المقدمة من أجهزة الخدمة المدنية الأردنية من وجهة نظر العاملين. مجلة المنارة للبحوث والدراسات، 291-345، 24(1).

قناة CNN العربية. (2020). ما رأي مقدمي الخدمات في الشرق الأوسط بأسلوب العمل عن بُعد في ظل أزمة كورونا؟. <https://arabic.cnn.com/business/article/2020/11/04/bayt-wfh-me-coronavirus-survey>

مجلة تواصل علمي. (سبتمبر، 2020). تأثير جائحة كورونا في السلطنة. عمادة البحث العلمي، جامعة السلطان قابوس، 16-19.

المصدر، هيثم ابراهيم ونصر الله، عبد الفتاح أحمد. (2020). دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين. ورقة بحثية قدمت في المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال (ICITB 2020) خلال الفترة من (6-7) إبريل، جامعة غزة، <https://ssrn.com/abstract=3688246>.

النجار، عبد الله عبد العزيز وعامر، غادة محمد. (2020). الفرد والدولة والمجتمع: تأثيرات أزمة فيروس كورونا والنتائج المتوقعة. المركز العربي للبحوث والدراسات. acrseg.org/41663

واعر، وسيلة. (2012). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر. ورقة بحثية قدمت ضمن فعاليات الملتقى الدولي: إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

وزارة التقنية والاتصالات. (2020). عمان تواجه كوفيد19. <https://www.omanportal.gov.om>

وزارة الخدمة المدنية. (2012). توصيات ندوة آليات تطوير الأداء. مسقط، سلطنة عُمان، الفترة من (15-18) سبتمبر 2012م.

_____. (2018). توصيات المؤتمر العالمي لإثراء الأداء. مسقط، سلطنة عُمان، الفترة من (2-3) أبريل 2018م.

ثانيًا: الأجنبية

References:

Al-Āyid, S. I. & Alḥmwdy, S. (2019). Taqyīm taṭbīq al-Khidmāt al-ḥukūmiyah al'lktrwnyfy al-Mamlakah al-'Arabīyah al-Sa'ūdīyah min wjhat naẓar al-mustafīdīn minhā (in Arabic). *Al-Majallah al-'Arabīyah lil-Idārah*, 39(4), 41-63.

Al-'Azab, H. M. (2018). Al-Mutaṭallabāt al-Idārīyah al-lāzimah li-taṭbīq al-Ḥukūmah al-iliktrūniyah wa-atharuhā fī Jawdah al-Khidmāt al-muqaddimah min Ajhizat al-khidmah al-madanīyah al-Urdunīyah min wjhat naẓar al-'āmilīn (in Arabic). *Majallat al-Manārah lil-Buḥūth wa-al-Dirāsāt*, 24(1), 291-345.

Al-Bādī, W. (2015). *Al-'awāmil al-mu'aththirah 'alā Madā istikhdām ṭalabat al-duktūrāh fī Jāmi'at al-Sulṭān Qābūs li-Khidmāt al-Ḥukūmah al-iliktrūniyah bi-istikhdām namūdhaj tuqbalu al-tiknūlūjiyā TAM* [Risālat mājistīr ghayr manshūrah] (in Arabic). Jāmi'at al-Sulṭān Qābūs, Salṭanat 'umān.

Al-Balūshīyah, N., lḥrāsy, N. & Wāl'wfy, A. (2020). Wāqi' al-taḥawwul al-raqmī fī al-mu'assasāt al-'Umāniyah (in Arabic). *Majallat Dirāsāt al-ma'lūmāt wa-al-Tiknūlūjiyā*, 1(2), 1-15. <https://doi.org/10.5339/jist.2020.2>

Al-Dahshān, J. A. (2020). Dawr al-dhakā' alāṣṭnā'y fī muwājahat jā'lh kwrwnā wa-al-ta'āyush ma'ahā (in Arabic). *Al-Majallah al-Tarbawīyah*, 76, 1361-1387.

Aldrādkh, M. S. & Shlby, T. (2002). Al-jawdah fī al-munazzamāt al-ḥadīthah (in Arabic). Dār Ṣafā' lil-Nashr wa-al-Tawzī', 'Ammān, Jordan.

Al-Ḥalabī, M. H. (2017). *Jawdah al-Khidmāt al-iliktrūniyah wa-atharuhā 'alā Riḍā al-mustakhdīmīn: dirāsah ḥālat 'alā Barnāmaj Barq Blis - Ghazzah* (in Arabic) [Risālat mājistīr ghayr manshūrah]. Kullīyat al-Tijārah, al-Jāmi'ah al-Islāmīyah bi-Ghazzah.

- Aljwrmāzy, B. (2020). *Al-taḥawwul al-raqmī fī zaman kwrwnā: dirāsah ḥālat li-buldān al-Sharq al-Awsaq wa-Shamāl Afrīqiyā* (in Arabic). <https://blogs.worldbank.org/ar/arabvoices/digital-transformation-time-covid-19-case-mena>
- Al-Maṣḍar, H. I. & A-Naṣr Allāh, A. (2020). *Dawr al-taḥawwul al-raqmī fī Taḥsīn al-Khidmāt al-ḥukūmīyah fī Filasṭīn* (in Arabic). Waraqah baḥthīyah quddimat fī al-Mu'tamar al-dawlī al-Awwal fī Tiknūlūjiyā al-ma'lūmāt wa-al-a'māl (ICITB2020) khilāl al-fatrah min (6-7) Abrīl, Jāmi'at Ghazzah, <https://ssrn.com/abstract=3688246>
- Al-najjār, A. A. & Āmir, G. M. (2020). *Al-fard wa-al-dawlah wa-al-mujtama': Ta'thīrāt Azmat fyrws kwrwnā wa-al-natā'ij al-mutawaqqa'ah* (in Arabic). Al-Markaz al-'Arabī lil-Buḥūth wa-al-Dirāsāt. acrseg.org/41663
- Al-Shabībī, Y. (2019). Multaqā al-Tamyīz fī taqdīm al-Khidmāt al-ḥukūmīyah (in Arabic). *Jarīdat al-ru'yah*, <https://alroya.om/post/235452>
- Al-Shiblī, F. K. (2020). Al-'amal 'an ba'da: Kayfa njht tajribatihi fī Salṭanat 'Ammān? *Ṣaḥīfat al-Ḥadath al-iliktrūnīyah* (in Arabic), <https://alhdth.om/?p=117263>
- Al-Zāmil, A., Jrādāt, N., Ryqāt, A., & Fwṭh, S. (2012). *Taswīq al-Khidmāt al-maṣrifīyah* (in Arabic). Ithra' lil-Nashr wa-al-Tawzī', 'Ammān, Jordan.
- Al-Ziyādāt, A. & Alshbly, H. (2015). *Taqyīm Jawdah al-Khidmāt al-muqaddimah min mawāqī' al-wizārāt al-ḥukūmīyah al-Urdunīyah* (in Arabic). Waraqah 'amal quddimat fī al-Mu'tamar al-'Ilmī al-dawlī al-Muḥkam "munazzamāt al-'māl-ālfrṣ wa-al-taḥaddiyāt wa-al-ta'allu'āt" khilāl al-fatrah min 27-29 Abrīl, Kullīyat 'Ammān al-Jāmi'īyah lil-'Ulūm al-mālīyah wa-al-idārīyah, al-Urdun.
- Bataineh, K. A. (2017). The impact of electronic management on the employees' performance field study on the public organizations and governance in Jerash governorate. *Journal of Management and Strategy*, 8(5), 86- 100. Available on <https://doi.org/10.5430/jms.v8n5p86>
- Blānt, J. (2006). *Al-Taḥlīl alāḥṣā'y bi-istikhdām Barāmij SPSS* (in Arabic). tarjamat: Khālid al-'Āmirī (T1). Dār al-Fārūq lil-Nashr wa-al-Tawzī', Cairo, Egypt.
- Guzman, N., Prema, M., Sood, R., & Wilkes, D. (2020). *Coronavirus' impact on service organizations: Weathering the storm*. McKinsey & Company. Available on www.mckinsey.com
- House of Lords Public Services Committee. (2020). *A critical juncture for public services: Lessons from COVID-19*. Available on <https://publications.parliament.uk/pa/ld5801/ldselect/pubserv/167/167.pdf>
- Ḥusaynī, W. (2018). *Al-Qayyim al-Jadīdah lil-Ittiṣāl al-'umūmī fī almrfaq al-iliktrūnī* (in Arabic). Waraqah 'amal muqaddimah lil-Mu'tamar al-'Ilmī al-dawlī "al-nizām al-qānūnī llmrfaq al-'āmm al-iliktrūnī wāq' - tḥdyāt - āfāq" khilāl al-fatrah min (26 - 27) Nūfimbir, Jāmi'at Muḥammad Būdyāf lmsylh, al-Jazā'ir.
- Jūnz, L., Brwn, D., & Bālbw, D. (2020). *Fyrws kwrwnā: Dalīl Tadā'iyāt al-Wabā' 'alā al-iqtisād al-'Ālamī* (in Arabic). BBS nywz, bbc.com/Arabic/business-52077280
- Khthyr, M. & Wmrāmy, A. (2017). Al-'alāqah al-tafā'ulīyah bayna Ab'ād Jawdah al-khidmah wrdā alzbwn bālm'ssh (in Arabic). *Majallat al-riyādah li-iqtisādīyāt al-A'māl*, 30(4), 31 - 47.
- Kotler, P., Armstrong, G., Tolba, A., & Habib, A. (2011). *Principles of marketing- Arab world edition*. Person Education Limited.

- Majallat tawāṣul ‘Alamī. (Sibtambir, 2020). *Ta’thīr jā’ih kwrwnā fī al-salṭanah* (in Arabic). ‘Imādat al-Baḥth al-‘Ilmī, Jāmi‘at al-Sulṭān Qābūs, 16-19.
- OECD. (2020). *Public servants and the coronavirus (COVID-19) pandemic: Emerging responses and initial recommendations*. Available on <https://www.oecd.org>
- Osakede, K. O., Ijimakinwa, S. O., Arijeniwa, W., Adesanya, T. O., & Ojo, A. D. (2017). The impact of e-administration on service delivery in Adekunle Ajasin University Akungba-Akoko, (AAUA) Ondo State, Nigeria. *Management Studies and Economic Systems (MSES)*, 3(3), 173-182.
- Qanāt CNN al-‘Arabīyah. (2020). *mā ra’y Maqdimī al-Khidmāt fī al-Sharq al-Awsaṭ bi-uslūb al-‘amal ‘an bu’d fī zill Azmat kwrwnā?* (in Arabic). <https://arabic.cnn.com/business/article/2020/11/04/bayt-wfh-me-coronavirus-survey>
- Shnkwl, Ş. (2020). *Al-‘amal ‘an ba’da yfrḍ nafsih bḍylan* (in Arabic). taqrīr manshūr fī Wakālat al-Anāḍūl al-ikhbārīyah, <https://www.aa.com.tr/ar>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2018). *United Nations e-government survey 2018: Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. United Nations, New York. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>
- Wā’r, W. (2012). *Dawr al-Ḥukūmah al-iliktrūnīyah fī Tahsīn Jawdah al-Khidmāt al-ḥukūmīyah: ḥālat Wizārat al-dākhilīyah wa-al-jamā’āt al-Maḥallīyah bi-al-Jazā’ir* (in Arabic). Warāqah baḥthīyah quddimat ḍimna fa’ālīyāt al-Multaqā al-dawlī: Idārat al-jawdah al-shāmilah bi-Qiṭā’ al-Khidmāt, Jāmi‘at Mintūrī Qusanīnah, al-Jazā’ir.
- Wizārat al-khidmah al-madanīyah. (2018). *Tawṣiyāt al-Mu’tamar al-‘Ālamī li-ithrā’ al-adā’* (in Arabic). Masqaṭ, Salṭanat ‘umān, al-fatrah (2-3) Abrīl 2018.
- _____. (2012). *Tawṣiyāt Nadwat ālīyāt taḥwīr al-adā’* (in Arabic). Masqaṭ, Salṭanat ‘umān, al-fatrah (15-18) Sibtambir 2012.
- Wizārat al-Tiqniyah wa-al-ittiṣālāt (2020). ‘Ammān tuwājihu kwfyd 19 (in Arabic). <https://www.omanportal.gov.om>

تاريخ التسليم: 2021/2/4

تاريخ استلام النسخة المعدلة: 2021/5/8

تاريخ القبول: 2021/5/30

