

جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد

نضال عبد الرحمن أبو سويرح*

جامعة صباح الدين زعيم، إسطنبول، تركيا

Quality of Service Provided Remotely during the Covid 19 Pandemic, from Seed Beneficiaries' Point of View

NIDAL ABUSWEIREH

Istanbul Sabahattin Zaim University, Turkey

تاريخ الاستلام: 2021/09/16 تاريخ القبول: 2021/10/28 تاريخ النشر: 2021/06/31

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد، كما هدفت إلى التعرف على آلية العمل عن بُعد وجودة مخرجاته، وأثر جائحة كورونا على أسلوب العمل. وتكون مجتمع الدراسة من المستفيدين من مؤسسة سيد بتركيا. وقد تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة، حيث تم توزيع استبانة إلكترونية على مجتمع الدراسة، وقد تم تعبئة 284 استبانة منها، بنسبة 11.27٪. فيما تمّ استخدام الرزمة الإحصائية SPSS في تحليل ومعالجة البيانات. وقدمت الدراسة عدة نتائج: أهمها: وجود رضا بدرجة كبيرة جداً عن نتائج خدمات مؤسسة سيد المقدمة عن بُعد. وجود رضا بدرجة كبيرة جداً عن الأدوات والوسائل المستخدمة في تقديم الخدمات عن بُعد وكفاءتها. وجود تأثير كبير لجائحة كورونا على المؤسسات بتغيير خططها وأهدافها للتوافق مع مبادئ ومعايير العمل عن بُعد.

وقدمت الدراسة عدة توصيات: أهمها: تدريب العاملين في المؤسسات على الأساليب الحديثة في إدارة العمل عن بُعد. تعديل الخطط الاستراتيجية للمؤسسات لتتوافق مع أسلوب العمل عن بُعد. استخدام الأدوات والأساليب التكنولوجية الحديثة لتقديم أفضل خدمات العمل عن بُعد.

الكلمات المفتاحية: الجودة، العمل عن بُعد، الخدمة، جائحة كورونا.

الترميز الاقتصادي (JEL): L15، L80

Abstract:

This study aims to introduce the level of service provided remotely during the Covid 19 Pandemic, from Seed organization beneficiaries' opinion. It also aims to introduce the remote work mechanism and the quality of the outcomes, and Covid 19 pandemic's effects on the style work. The study's population is composed by the beneficiaries of the SEED company in Turkey. A descriptive, analytical method was used, based on questionnaires as tools for the study. An online questionnaire was sent to the study's population, 284 questionnaires, of which 11.27% were filled out. While SPSS statistical package was used in data analysis and processing. The study presented several results: The main ones are: There is a very high degree of satisfaction with the results of Seed services provided remotely. There is a very high degree of satisfaction with the tools and means used to provide remote services and their efficiency. The existence of a significant impact of the Corona pandemic on enterprises by changing their plans and objectives to conform the principles and standards of the remote work.

The study made several recommendations; The main ones are: Training workers in institutions on modern methods of managing remote work. Modifying the strategic plans of the institutions to match the method of working remotely. Using modern technological tools and methods to provide the best remote work services

Keywords: Quality, Remote Work, Service, Corona Pandemic.

Jel Classification Codes : L15, L80

1. المقدمة:

فظل الظروف الراهنة المتسمة بالمخاطر الناتجة عن العولمة التي يعيها شها العالم، كالانتشار السريع للأمراض والأوبئة؛ يشكل فيروس كورونا Covid 19 المستجد تهديداً خطيراً للبشرية جمعاء في كافة مناحي الحياة كلاً على حد سواء. حيث أطلقت منظمة الصحة العالمية مصطلح جائحة على الفايروس المستجد، والذي ظهر لأول مرة بمدينة ووهان الصينية أواخر عام 2019م (منظمة الصحة العالمية، موقع انترنت، 2020/01/05م). يتطلب فيروس كورونا Covid 19 سريع الانتشار اتخاذ إجراءات احترازية للحد من انتشاره، أهمها اتباع التباعد الاجتماعي؛ الأمر الذي أدى إلى إعلان حالة الطوارئ الصحية في كافة دول العالم، تبعها اتخاذ تدابير احترازية وصارمة على المستوى المحلي والإقليمي؛ مما أدى إلى إغلاق المؤسسات والحدود، وإيقاف التعليم، وإيقاف حركة الطيران.

أغلقت الكثير من المؤسسات مكاتبها وأوقفت خدماتها، و سرحت أخرى أعداد كبيرة من موظفيها، وغيرت الكثير من المؤسسات والشركات خدماتها ومنتجاتها. في حين واصلت العديد من المؤسسات تقديم خدماتها مع تغيير طريقة العمل من الوجهي إلى العمل عن بُعد.

أولاً: مشكلة الدراسة:

فرضت كل الدول على رعاياها إجراءاتها التحفظية الوقائية بما فيها فرض حظر للتجوال؛ الأمر الذي أدى إلى إيقاف شبه كامل لحركة الحياة التجارية والخدماتية والتعليمية وحتى إيقاف الشعائر الدينية. وعلى الصعيد المحلي فقد فرضت الدولية التركية حظر للتجوال على عدة فترات متفاوتة؛ كان أولها حظر للتجوال لمدة يومين؛ يبدأ عند الساعة 24:00 من يوم 17 أبريل 2020م وينتهي عند الساعة 24:00 من يوم 19 أبريل 2020م، ويشمل 31 مدينة كبرى (وزارة الداخلية التركية، 2020م).

وتما شياً مع الإجراءات الوقائية، والتزاماً بقرارات رئاسة الجمهورية ووزارتى الصحة والداخلية التركية؛ اتخذت إدارة مؤسسة سيد للتنمية الاقتصادية قراراً للتحويل إلى العمل عن بُعد (بسام المناصرة: المدير التنفيذي لمؤسسة سيد، مقابلة شخصية، 2020/12/08م).

واستناداً إلى نتائج الدراسات الحديثة التي تناولت موضوع العمل عن بُعد؛ والتي من أهمها دراسة بعنوان: متطلبات تطبيق أسلوب العمل عن بُعد في المنظمات العامة - دراسة مقارنة مع التطبيق في مصر عام 2020م.

وبناءً على ما سبق؛ فإن مشكلة الدراسة تكمن في الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة

سيد؟

2. هل يوجد فروق بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغيرات: (الجنس، الفئة العمرية، مكان الإقامة، البرنامج، تلقي الخدمة بشكل وجاهي)؟

ثانياً: أهداف الدراسة:

1. التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد.

2. الكشف عن الفروق بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغيرات: (الجنس، الفئة العمرية، مكان الإقامة، البرنامج، تلقي الخدمة بشكل وجاهي).

ثالثاً: أهمية الدراسة:

1. تأتي أهمية الدراسة في كونها تتناول موضوعاً مهماً، وهو التعرف على جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا، وهو قطاع في غاية الأهمية؛ ونظراً لأهمية العمل عن بُعد في ظل الظروف الراهنة التي يعيها العالم برمته، فقد كان من الواجب الاهتمام به والتركيز عليه في دراسات من شأنها أن تعطي بعض المؤشرات لتحسين جودته.

2. الوقوف على العمل عن بُعد في هذا النوع من المؤسسات، ومدى تأثيره على جودة الخدمة المقدمة، ومدى استفادة المستفيدين منها.

3. تبرز الأهمية التطبيقية للدراسة من النتائج والتوصيات التي أسفرت عنها، والتي يؤمل أن تستفيد منها مؤسسة سيد والمؤسسات ذات العلاقة التي تقدم خدماتها عن بُعد.

رابعاً: فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغيرات: (الجنس، الفئة العمرية، مكان الإقامة، البرنامج، تلقي الخدمة بشكل وجاهي).

ويتفرع من الفرضية الرئيسية السابقة الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغير الجنس.

2. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسّط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستخدمين من مؤسسة سيد تعزى لتغيير الفئة العمرية.

3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسّط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستخدمين من مؤسسة سيد تعزى لتغيير مكان الإقامة.

4. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسّط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستخدمين من مؤسسة سيد تعزى لتغيير البرنامج.

5. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين متوسّط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستخدمين من مؤسسة سيد تعزى لتغيير تلقي الخدمة بشكل وجاهي.

خامساً: الدراسات السابقة:

قام الباحث بمراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة؛ وذلك للإلمام بموضوع الدراسة. وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

دراسة حليم ورزق (2021) وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التحول الرقمي بالمملكة العربية السعودية، ومدى جاهزيتها في القيام بعملية التعليم عن بعد ومواجهة جائحة كورونا والدور المستقبلي لهذا التحول، وأهميته في تحسين الأداء لدى الجامعات وتطويرها. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي. وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن التحول الرقمي والتعلم الإلكتروني صار مطلباً هاماً وأساسياً. وأوصحت الدراسة عدد من التوصيات؛ أهمها ضرورة تبني مشروعات التدريب المستمر لأعضاء هيئة التدريس على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

دراسة بولقواس (2021) وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى وجوبية التحول للقرارات الإدارية بشكلها الإلكتروني في العقود التعميرية في الجزائر لما بعد جائحة كورونا. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي. وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن التطورات التي حدثت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في التحول من نموذج الإدارة التقليدية للإدارة التي تعتمد على العمل عن بعد. وأوصحت الدراسة عدد من التوصيات؛ أهمها ضرورة توفير التكنولوجيا الضرورية وكل الوسائل المالية والبشرية للتوجه لإصدار قرارات إدارية إلكترونية في مجال التعمير وتوفير البيئة التحتية اللازمة.

دراسة كاملي (2021) وقد هدفت هذه الدراسة إلى وضع تصور جديد لتشريعات العمل في ظل التحول للعمل عن بُعد ما بعد كوفيد 19 في الجزائر. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي. وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها جدارة أسلوب العمل عن بُعد في ظل الانتشار العالمي لفيروس كورونا في تسيير مختلف الأعمال التي تسمح طبيعتها في ذلك. وأوصحت الدراسة عدد من التوصيات؛ أهمها ضرورة إيجاد تنظيم قانوني خاص للعمل عن بُعد، وضرورة استيعاب العمل عن بُعد كنظام قائم بحد ذاته.

دراسة البرا شادية (2021) وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير فيروس كورونا في إعادة تشكيل إدارة الأعمال، والتعرف على فرص ريادة الأعمال الرقمية والتحديات التي قد تواجهها عالمياً؛ خاصة في دولة عُمان. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي والتحليلي. وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن جائحة كورونا قد سرعت اتجاهات مؤسسات الأعمال الريادية نحو رقمته الأعمال التجارية القائمة، بالإضافة إلى زيادة عدد المشاريع الريادية الجديدة والمبتكرة. وأوصحت الدراسة عدد من التوصيات؛ أهمها مواجهة التحديات التي قد تواجه قطاع ريادة الأعمال الرقمية، وذلك من خلال وضع عدة خيارات لدعم تحول الأعمال إلى النماذج الرقمية، وتطوير السياسات الخاصة بأسس المشاريع الرقمية المبتكرة والقائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

دراسة الفيصل (2021) وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية التعليم عن بُعد في كلية الخوارزمي والذي تم تطبيقه في دولة الإمارات العربية المتحدة ابتداءً من تاريخ 2020/03/22م، كما هدفت إلى إلقاء الضوء على المهارات والتقنيات الأساسية لتلبية متطلبات التعليم عن بُعد. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي. وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها نجاح تجربة العمل عن بُعد في كلية الخوارزمي بالإمارات بعد اعتماده كأحد الأساليب التعليمية في الكلية. وأوصحت الدراسة عدد من التوصيات؛ أهمها وجوب إيجاد مسارات وأفق جديدة في قطاع التعليم لاعتمادها؛ سواء في أوقات الأزمات أو في الأحوال الطبيعية.

دراسة العايب (2020) وقد هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أبعاد الوضعية الاقتصادية والنمط الاجتماعي الخاص بكل دولة في مجال سوق العمل؛ خاصة في الجزائر. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي. وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أنه قد ترتب على انتشار فيروس كورونا ازدهار العمل عن بُعد عامة، والتجارة الإلكترونية خاصة، بعد تسجيل الخروج عن الطريقة النمطية المعتمدة في سوء العمل (الحضور بمقر العمل) إلى ظهور ثورة حقيقية حول العمل عن بُعد. وأوصحت الدراسة عدد من التوصيات؛ أهمها لن تتجح الجهود الدولية في التعامل مع فيروس كورونا بشكل كلي ما لم يتم الاهتمام بالأمن الاقتصادي والاجتماعي للعمال والمستخدمين.

الخدمة كما يريدونها العملاء. حيث تدور جودة الخدمة حول المقارنة بين الخدمة المتوقعة والخدمة الفعلية (المطيري، 2020).

ويمكن تقسيم جودة الخدمة إلى ثلاثة مستويات؛ هي (سويداني، 2020):

الخدمة العادية: وتتحقق عندما يكون إدراك الزبون للأداء يكافئ التوقعات المسبقة عنها.

الخدمة السيئة: وتتحقق عندما يكون الأداء الفعلي أقل من مستوى التوقعات بالنسبة لها.

الخدمة المتميزة: وتتحقق عندما يكون الأداء الفعلي للخدمة أكبر من توقعات الزبائن بالنسبة لها.

وبشكل عام فإن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن نظام متكامل يسعى إلى توظيف جميع الطاقات والأنشطة لرفع الجودة في العمليات الإدارية والمنتج النهائي لتحقيق رضا عالٍ للعميل، وإشباع رغباته (أبو سويرح، 2019).

2. العمل عن بُعد:

بدأ تطور العمل عن بعد في عام 1970م ميدانياً، ولكن بقي أعداد العاملين عن بُعد أقل من المتوقع؛ حيث إن عدد قليل جداً من المؤسسات قامت بدراسة وتحليل المزايا والعيوب للعمل عن بعد (Perez & other, 2020).

تطور مفهوم العمل عن بُعد مع ظهور جائحة كورونا؛ وذلك لتحدسين تجربة المستخدمين وخلق بيئة عمل آمنة وصحية ومنتجة لتصبح أماكن العمل المستقبلية عالم ما بعد (كوفيد-19) صحية (سليمان، 2020). حيث تحول مفهوم العمل عن بُعد في الآونة الأخيرة ليصبح وسيلة من الوسائل التي تدعم تقديم الخدمات وتحولها من النمط الواجهي إلى نمط تنمية المهارات والتفاعل معها والإبداع فيها عن بُعد (إبراهيم، 2020). يُعرف العمل عن بُعد بمنح الموظف أو المستخدم إمكانية تأدية مهامه وواجباته الوظيفية؛ سواء بشكل جزئي أو بشكل كامل أو حسب الطلب من مواقع مختلفة وبعيدة عن أماكن عملهم الرئيسي (وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة المغربية، 2020).

كما يمكن تعريفه بأنه ذلك الأسلوب الذي يمكن العاملين من أداء وظائفهم ومهامهم بشكل جزئي أو كلي في موقع منفصل عن مقرات شركاتهم أو مكاتبهم. ويأخذ أسلوب العمل عن بُعد العديد من الأنماط؛ والتي من أبرزها العمل من المنزل، والعاملون الرحالة من خلال الجوال، والعاملون في مراكز العمل عن بُعد المختلفة (Limburg. D, 2020).

وينفذ سم العمل عن بُعد إلى قسامين رئيسيين (الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية الإماراتية، 2020):

العمل عن بُعد ب شكل جزئي: حيث يمكن للموظف في هذا الأ سلوب بناءً على طلب جهة عمله تق سيم أوقات العمل بين مكاتب العمل وأماكن العمل عن بُعد؛ مثل العمل من المنزل، وذلك بنسب متساوية أو مختلفة، وقد يكون ذلك لساعات محددة يومياً، أو أيام محددة أسبوعياً أو شهرياً.

العمل عن بُعد ب شكل كامل: وهو القيام بالمهام والوظائف التي يمكن القيام بتأديتها ب شكل كامل من خارج مقر العمل الرسمي؛ مع المحافظة على كفاءة وفعالية الأداء، وتقديم جودة عالية من الخدمات المقدمة للمستفيدين من العمل.

وللعمل عن بُعد أهداف: منها (المركز الإحصائي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، 2020):

- أ. إجراء احترازي للحفاظ على سلامة وأمن الموظفين والم ستفيدين في الحالات الطارئة والا ستثنائية؛ مثل انتشار جائحة كورونا.
- ب. التقليل من المخاطر التي قد تصيب الموظف والمستفيد أثناء التنقلات في ظل انتشار جائحة كورونا.
- ج. ضمان استمرارية العمل في ظل الكوارث والطوارئ وإنجازها في الموعد المحدد.
- د. استمرار العمل في ظل بيئة مرنة ت شجع على تحفيز الموظف، وتلبية احتياجات الم ستفيد، وزيادة الانتاجية.

يذكر أن بتاريخ 22 مارس 2020 م انتقلت المؤ سسات الحكومية التركية للعمل بنظام المناوبة أو نظام العمل عن بُعد، وذلك بموجب التعميم الرئاسي رقم 2020/04، وتمّ بعدها إدخال العمل عن بُعد في القطاع الخاص بتاريخ 27 مارس 2020م (Ongur & Işık, 2020).

3. جائحة كورونا:

فيروس كورونا المستجد Covid-19 هو أحد الأمراض المعدية التي يسببها آخر فيروس تمّ اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا، حيث لم يكن وجود لهذا الفيروس الجديد قبل تفشيه في مدينة ووهان في 31 ديسمبر 2019م. وأطلقت منظمة الصحة العالمية اسم جائحة على هذا الفيروس بعد تأثيره على جل بلدان العالم، ومن أهم أعراضه: احتقان الأنف، ألم الحلق والإسهال، ارتفاع لدرجة الحرارة، ضيق في التنفس، وفقد لحا ستي الشم والتذوق. (منظمة الصحة العالمية، 2020).

فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تصيب الإنسان والحيوان، وهذا النوع من الفيروسات تُسبب أمراض تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأ شد وخامة مثل المتلازمة التنفسية (ميرس) التي أصابت الشرق الأوسط، وكذلك المتلازمة التنفسية الحادة (سارس)، وي سبب فيروس كورونا المكتشف مؤخراً مرض كوفيد 19 (محمود، 2020).

ينتشر الفيروس بشكل أساسي عندما تخرج قطيرات تنفسية من الجهاز التنفسي لشخص مصاب؛ حيث تخرج هذه القطيرات أثناء سعال الشخص المصاب أو عطسه أو حديثه أو غناؤه. ثم تدخل إلى فم الشخص غير

المصاب أو أنفه أو عينيه. كما قد يُصاب الشخص إذا لمس لسه سطحاً ملوثاً بالفيروس قبل لمس فمه أو أنفه أو عينه. قد يعيش الفيروس المسبب لداء كوفيد-19 على الأسطح لساعات أو لأيام عديدة، لكن يمكن القضاء عليه بالمطهرات العادية (Unicef, 2021).

وينتقل فيروس كوفيد 19 بسرعة كبيرة جداً ويسبب وفيات أكثر. (قريبي، 2020). وجاءت تسمية هذا المرض بكوفيد 19 (Covid 19) اختصاراً لجملة Corona Virus Disease 19 (الليثي، 2020). وفي تقرير نشرته مجلة إيلاف نقلاً عن منظمة الصحة العالمية بتاريخ 13 يناير 2021؛ فقد بلغت الإصابات بالفيروس حول العالم 92,414,256 حالة، منها 24,380,905 حالة، فيما بلغت الوفيات 1,978,941 حالة، وبلغت حالات الشفاء 66,054,410 حالة (إيلاف، 2021).

وظهرت سلالات جديدة من فايروس كورونا 2019 في المملكة المتحدة بتاريخ 22 ديسمبر 2020م، وهي عبارة عن تحول طفرات من الفيروس نفسه، ونفت منظمة الصحة العالمية أن هذا التحول يمكن اعتباره بكوفيد 20، وانتقل الفايروس الجديد إلى عدة دول أهمها؛ أستراليا والدنمارك وإيطاليا وآيسلندا وهولندا (United Nations, 2021).

وأعلنت بعض الشركات العالمية التوصل للقاحات مختلفة لفيروس كوفيد 19؛ ويوضح الجدول رقم "01" مقارنة بين لقاحات فيروس كورونا (كوفيد 19).

4. مؤسسة سيد:

مؤسسة سيد SEED هي أهلية غير ربحية، متخصصة في التمكين الاقتصادي والتنمية المستدامة تسعى لتحقيق التمكين المجتمعي وتحسين المستوى المعيشي وتعزيز ثقافة الإنتاج والكسب وتنمية وتطوير المجتمعات. سُجلت في تركيا يناير 2019م لدى مديرية الجمعيات تحت رقم تسجيل (080/34-249). ويشمل نطاق عملها الجغرافي الجمهورية التركية والشرق الأوسط بكافة بيئاتها (المدن، الأرياف، البوادي، مخيمات اللجوء). وتستهدف خدماتها الفئات والشرائح المتنوعة (المرأة، الشباب، الرياديين، الحرفيين والمهنيين، أصحاب المشاريع الصغيرة.....)، دون أي تمييز بين عرق أو جنس أو دين؛ وقدمت المؤسسة للجهور ثلاثة برامج؛ هي: برنامج تطوير للتعليم والتدريب، برنامج تمويل للتمكين الاقتصادي، وبرنامج تأمين للدعم الصحي (مؤسسة سيد، موقع انترنت، 2020/12/08م).

تتمثل رؤية المؤسسة في المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة في مجالات التمكين الاقتصادي للمجتمعات المستهدفة، فيما تتمثل رسالتها في تصميم وتنفيذ وتطوير برامج ومشاريع تساهم في تحقيق التنمية المستدامة والتمكين الاقتصادي للشرائح المستهدفة.

سابعاً: إجراءات الدراسة:

1. منهج الدراسة:

تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم فيه دراسة الظاهرة مطابقة للواقع، ويوصف الظاهرة ووصفاً دقيقاً، حيث يعبر عنها كمياً وكيفياً، ولا يكتفي بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء المظاهر والعلاقات المختلفة الخاصة بها.

2. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من مؤسسة سيد.

3. عينة الدراسة:

تتكون العينة من عدد (248) من المستفيدين من مؤسسة سيد.

حيث تم توزيعها حسب الجداول أرقام "02,03,04,05,06".

4. أداة الاستبانة:

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، والتي تم تصميمها للتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل انتشار جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد.

■ مكونات الاستبانة:

تتكون الاستبانة من:

- البيانات الشخصية: وتشتمل على البيانات الشخصية التالية: (الجنس، الفئة العمرية، مكان الإقامة، البرنامج، تلقي الخدمة بشكل وجاهي).

معايير الاستبانة، وهي مكونة حسب ما هو موضح في جدول "07".

■ مقياس التدرج:

تم الاعتماد مقياس من (1-5) في استجابات أفراد عينة الدراسة، حيث (1) تمثل أدنى درجة موافقة،

و(5) تمثل أعلى درجة موافقة.

وتم تقييم درجات الموافقة على الأسئلة حسب مقياس التدرج المبين في جدول رقم "08".

5. صدق الاستبانة:

تعني أن أداة الدراسة تقيس الهدف الذي وضع لقياسه، وتم التحقق منها من خلال التالي:

■ الصدق من وجهة نظر المحكمين (صدق المحتوى والصدق الظاهري):

تم عرض الاستبانة على عدد (7) من المحكمين من أصحاب الخبرة والاختصاص، من أجل التحقق من سلامة الصياغة اللغوية للاستبانة، ووضوح تعليمات الاستبانة، وانتماء المحاور للاستبانة ككل، وانتماء الفقرات لمحاور الاستبانة، وكذلك مدى التحقق من صلاحية الاستبانة لقياس الأهداف المرتبطة بها، وبذلك تم التحقق من صدق هذه الاستبانة من وجهة نظر المحكمين وأصحاب الخبرة.

▪ الصدق البنائي:

تم حساب الصدق البنائي لمحاور الاستبانة من خلال إيجاد معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة، كما هو موضح في جدول رقم "09".

يتبين من الجدول رقم "09" أن قيم مستوى الدلالة أقل من (0.05)، أي أن جميع المحاور تتمتع بمعاملات صدق دالة إحصائياً، وتفي بأغراض الدراسة.

6. ثبات الاستبانة:

يعني ذلك أن الأداة تعطي النتائج نفسها تقريباً في حال تم تطبيقها مرة أخرى على نفس العينة من الأفراد، أي أن النتائج لا تتغير، وتم التحقق من ذلك من خلال التالي:

▪ الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ:

تم التحقق من ذلك من خلال حساب معاملات الارتباط باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة، كما هو موضح في رقم "10".

يتبين من الجدول رقم "10" أن معاملات الارتباط باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة قريبة من الواحد الصحيح، وهي معاملات ثبات دالة إحصائياً، وتفي بأهداف الدراسة.

▪ الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

تم التحقق من ذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بطريقة التجزئة النصفية لمحاور الاستبانة، كما هو موضح في الجدول رقم "11".

يتبين من الجدول رقم "11" أن معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة قريبة من الواحد الصحيح، وهي معاملات ثبات دالة إحصائياً، وتفي بأغراض الدراسة.

7. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام الرزمة الإحصائية (SPSS) للإجابة عن تساؤلات الدراسة تفي بإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة لهذه الدراسة، كالتالي:

- معامل الارتباط (بيرسون) (Pearson Correlation Coefficient): للتحقق من الصدق البنائي.
- معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): للتحقق من ثبات الاستبانة.
- طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Method): للتحقق من ثبات الاستبانة.
- نظرية النهاية المركزية: لاختبار البيانات في اتباعها للتوزيع الطبيعي من عدمه.
- اختبار T للعينة الواحدة: لمعرفة درجة انخفاض أو ارتفاع استجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة ومحاورها.

- اختبار T لعينتين مستقلتين (T-Test): وذلك للتحقق من وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطي تقديرات أفراد عينة الدراسة لمتغير: (الجنس).
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA): وذلك للتحقق من وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطي تقديرات أفراد عينة الدراسة لمتغيرات: (الفئة العمرية، مكان الإقامة، البرنامج، تلقي الخدمة بشكل وجاهي).

8. خطوات إجراء الدراسة:

تم اتباع هذه الخطوات:

- دراسة على الأدبيات السابقة في مجال الدراسة، وتلخيصها ومن ثم التعليق عليها.
- مراجعة الأدب النظري السابق في مجال الدراسة، وبناء هذا الإطار.
- بناء أداة الدراسة (الاستبانة)، للتحقق من صدق الاستبانة وثباتها.
- اختيار مجتمع الدراسة وعينته.
- توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) على عينة ومجتمع الدراسة.
- تحليل البيانات المجمعة، وعرض في هذه البيانات في جداول مخصصة، ومن ثم التعليق عليها.
- تفسير ومناقشة النتائج، وصياغة التوصيات الناتجة عن ذلك، واقتراح دراسات مستقبلية.

9. مصادر البيانات:

تم تقسيم مصادر البيانات في الدراسة إلى النوعين التاليين:

- **البيانات الرئيسية:** تتمثل في أداة الدراسة (الاستبانة)، وذلك للتعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد.
- **البيانات الثانوية:** تتمثل في الدراسات والأدبيات السابقة، وما هو منشور في المكتبات من دراسات وأبحاث وكتب ومراجع في مجال الدراسة.

10. اختبار توزيع البيانات:

من أجل معرفة اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي من عدمه، تم الاعتماد على (نظرية النهاية المركزية)، التي تشير إلى أنه كلما زاد حجم العينة كلما اقترب تباينها من تباين المجتمع، وكلما زاد حجم العينة فإن التوزيع لمتوسطي هذه المتغيرات العشوائية يقترب من التوزيع الطبيعي القياسي، ويمكن اعتبار أن التوزيع يكون طبيعياً بصورة تقريبية عندما يصبح حجم العينة (30) فما فوق، أي أن البيانات في هذه الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، ولذلك تم استخدام الاختبارات المعملية.

ثامناً: مناقشة النتائج:

1. نتائج التساؤل الأول:

ينص التساؤل على ما يلي:

ما مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد؟
تم الإجابة عن هذا التساؤل باستخدام اختبار T للعينة الواحدة، كما هو موضح في الجداول أرقام
"12,13,14,15,16".

ويتضح من الجدول رقم "12" أن:

- مستوى التحضير والتنظيم للخدمة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد جاء بوزن نسبي (83.306)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).

- مستوى توقيت الخدمة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد جاء بوزن نسبي (83.448)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).

- مستوى كفاءة الأدوات والوسائل في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد جاء بوزن نسبي (84.301)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة جدا).

- مستوى النتائج ومدى الرضا عنها في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد جاء بوزن نسبي (85.780)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة جدا).

- مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد جاء بوزن نسبي (84.375)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة جدا).

ويتضح من الجدول رقم "13" أن:

- مستوى التحضير والتنظيم للخدمة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد جاء بوزن نسبي (83.306)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).

- أعلى فقرة رقم (4)، وهي (تقييم مؤسسة سيد خدماتها المقدمة عن بُعد بشكل مستمر)، وقد جاءت بوزن نسبي (85.887)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة جدا).

- أدنى فقرة رقم (3)، وهي (تتضمن الخدمة على تمارين وأنشطة تساعدني في الاستفادة من الخدمة بالشكل المطلوب)، وقد جاءت بوزن نسبي (80.726)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة).

ويتضح من الجدول رقم "14" أن:

- مستوى توقيت الخدمة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد جاء بوزن نسبي (83.448)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة).

- أعلى فقرة رقم (4)، وهي (أستطيع طرح أي تساؤلات واستفسارات أثناء استقبال الخدمة عن بعد وتتم إجابتي عليها)، وقد جاءت بوزن نسبي (85.887)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة جدا).
 - أدنى فقرة رقم (2)، وهي (يوجد اتصال مباشر مع القائمين على برامج مؤسسة سيد مختلفة)، وقد جاءت بوزن نسبي (81.048)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة).
- ويتضح من الجدول رقم "15" أن:

- مستوى كفاءة الأدوات والوسائل في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد جاء بوزن نسبي (84.301)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة جدا).
 - أعلى فقرة رقم (1)، وهي (استخدمت مؤسسة سيد وسائل الاتصال الحديثة في تقديم خدماتها عن بُعد)، وقد جاءت بوزن نسبي (87.903)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة جدا).
 - أدنى فقرة رقم (4)، وهي (ساعدت مؤسسة سيد بتوفير الأجهزة المساعدة في استقبال الخدمات عن بُعد (جهاز حاسوب، هاتف، سماعات، كاميرا، ...)، وقد جاءت بوزن نسبي (77.097)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة).
- ويتضح من الجدول رقم "16" أن:

- مستوى النتائج ومدى الرضا عنها في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد جاء بوزن نسبي (85.780)، وهو بدرجة موافقة (كبيرة جدا).
- أعلى فقرة رقم (5)، وهي (أشعر بارتياح تام عند تلقي الخدمة عن بُعد من مؤسسة سيد)، وقد جاءت بوزن نسبي (87.500)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة جدا).
- أدنى فقرة رقم (3)، وهي (المعلومات التي تم الحصول عليها من الخدمة المقدمة الإلكترونية تساوي تلك التي نحصل عليها بالطريقة التقليدية)، وقد جاءت بوزن نسبي (81.290)، وهي بدرجة موافقة (كبيرة).

2. نتائج التساؤل الثاني:

ينص التساؤل على ما يلي:

هل يوجد فروق بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغيرات: (الجنس، الفئة العمرية، مكان الإقامة، البرنامج، تلقي الخدمة بشكل وجاهي)؟

وتم الإجابة على هذا التساؤل من خلال صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغيرات: (الجنس، الفئة العمرية، مكان الإقامة، البرنامج، تلقي الخدمة بشكل وجاهي).

ويتضرع الفرضيات الفرعية التالية من الفرضية الرئيسية السابقة:

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغير الجنس.

تم التحقق من صحة ذلك من خلال استخدام اختبار T-Test، كما هو موضح في الجدول رقم "17". ويتضح من الجدول رقم "17" أن:

• قيمة "Sig." المحسوبة أقل من "0.05"، ويدل ذلك على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغير الجنس، ولصالح (الذكور)، حسب المتوسط الحسابي الأكبر.

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغير الفئة العمرية.

تم التحقق من صحة ذلك من خلال استخدام اختبار One-Way ANOVA، كما هو موضح في الجدول رقم "18".

ويتضح من الجدول رقم "18" أن:

• قيمة "Sig." التي تم حسابها أقل من "0.05"، ويدل ذلك على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغير الفئة العمرية، ولصالح (من 25-أقل من 35 سنة)، حسب المتوسط الحسابي الأكبر.

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغير مكان الإقامة.

تم التحقق من صحة ذلك من خلال استخدام اختبار One-Way ANOVA، كما هو موضح في الجدول رقم "19".

ويتضح من الجدول رقم "19" أن:

• قيمة "Sig." التي تم حسابها أقل من "0.05"، ويدل ذلك على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا

من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغير مكان الإقامة، ولصالح (تركيا)، حسب المتوسط الحسابي الأكبر.

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغير البرنامج.

تم التحقق من صحة ذلك من خلال استخدام اختبار One-Way ANOVA، كما هو موضح في الجدول رقم "20".

ويتضح من الجدول رقم "20" أن:

- قيمة "Sig." التي تم حسابها أقل من "0.05"، ويدل ذلك على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغير البرنامج، ولصالح (أخرى)، حسب المتوسط الحسابي الأكبر.

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغير تلقي الخدمة بشكل وجاهي.

تم التحقق من صحة ذلك من خلال استخدام اختبار T-Test، كما هو موضح في الجدول رقم "21". ويتضح من الجدول رقم "21" أن:

- قيمة "Sig." التي تم حسابها أقل من "0.05"، ويدل ذلك على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط التقديرات حول مستوى جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد تعزى لمتغير تلقي الخدمة بشكل وجاهي، ولصالح (الذين تلقوا الخدمة بشكل وجاهي)، حسب المتوسط الحسابي الأكبر.

بالرجوع إلى المعلومات السابقة الناتجة عن تحليل بيانات الاستبانة؛ فإنه يتضح أن:

1. وجود رضا بدرجة كبيرة جداً عن نتائج خدمات مؤسسة سيد المقدمة عن بُعد؛ سواء بالخدمات نفسها أو طريقة تنفيذها أو المعلومات التي تم الحصول عليها أو المساعدة في تطوير مهارات المستفيدين من المؤسسة.
2. وجود رضا بدرجة كبيرة عن الأوقات التي يتم فيها تقديم الخدمات عن بُعد.
3. وجود رضا بدرجة كبيرة جداً عن الأدوات والوسائل المستخدمة في تقديم الخدمات عن بُعد وكفاءتها.

4. وجود رضا بدرجة كبيرة عن التحضير المسبق للخدمة وتنظيمها.

ثامناً: التوصيات:

بناء على النتائج التي توصل إليها الدراسة؛ فإنني أوصي بما يلي:

1. تنفيذ المؤسسات للقاءات وورش عمل توضح أهمية العمل عن بُعد.
2. تدريب العاملين في المؤسسات على الأساليب الحديثة في إدارة العمل عن بُعد.
3. تعديل الخطط الاستراتيجية للمؤسسات للتوافق مع أسلوب العمل عن بُعد.
4. استخدام الأدوات والأساليب التكنولوجية الحديثة لتقديم أفضل خدمات العمل عن بُعد.
5. انتقاء أوقات عمل تناسب كافة أطراف المستفيدين وتراعي الموظفين والطلاب للاستفادة من خدمات العمل عن بُعد.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم، شماء. (2021). التفكير الإبداعي في التحول الرقمي للمنظومة التعليمية الجامعية بين المعوقات الحالية والرؤى المستقبلية. مجلة الدراسات الهندسية. جامعة المنوفية. مصر.
- أبو سويرح، نضال. (2019). أثر تطبيق نموذج شوهارت للجودة الشاملة على فعالية أداء العاملين في الكليات الجامعية بقطاع غزة. مجلة جامعة غزة للأبحاث والدراسات. عدد 4. غزة.
- البرا شدية، حفيظة. (2021). زيادة الأعمال الرقمية في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19): الفرص والتحديات. مجلة الدراسات المعلومات والتكنولوجيا. (1)5. عُمان.
- بولقواس، سناء. (2021). عن وجوبية التحول للقرارات الإدارية الالكترونية في عقود التعمير في الجزائر ما بعد جائحة كورونا. مجلة التعمير والبناء. (4)3. الجزائر.
- جراد، عبير. (2020). متطلبات تطبيق أسلوب العمل عن بُعد في المنظمات العامة -دراسة مقارنة مع التطبيق في مصر. المجلة العربية للإدارة. (40)20. القاهرة.
- حليم، منى ورزق، ولاء. (2021). التحول الرقمي والتعلم عن بُعد بالملكة العربية السعودية خلال جائحة كورونا بالإشارة إلى تجربة جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية. (3)58. الاسكندرية.
- سلبمان، حنان. (2020). مستقبل أماكن العمل بعد (كوفيد 19): نحو دمج التصميم البيوفيلي والتقنيات الذكية في أماكن العمل المكتبة. مجلة العلوم الحضارية. جامعة القاهرة. القاهرة.
- سويداني، نظام والبراي، عبد المجيد. إدار. (2020). التسويق للمنظمات غير الربحية. ط1. دار حامد للنشر. عمان.
- الطاهر، علي وبابكر، لينا. (2020). التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات. (1)1. القاهرة.
- العايب، سامية. (2020). تداعيات فيروس كورونا المستجد على سوق العمل "التجارة الإلكترونية نموذجاً". مجلة قانون العمل والتشغيل. (4)5. الجزائر.
- عمبروش، نجوى. (2020). تحقيق جودة خدمات النقل بالسيارات الحديدية في ظل تطوير قطاع النقل في الجزائر الفترة 2000-2015 (أطروحة دكتوراه من شورة). جامعة أم البواقي. الجزائر.
- الفيصل، رفيف. (2021). التعليم عن بُعد: الحل لمواجهة كورونا "دراسة وصفية لتجربة كلية الخوارزمي الدولية". المجلة العربية للتربية النوعية. (5)16. الإمارات.
- كاملي، عائشة. (2021). العمل عن بُعد -تصور جديد لتشريعات العمل ما بعد كوفيد 19-. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية. (2)58. الجزائر.
- الليثي، أحمد. (2020). المناعة النفسية وعلاقتها بالقلق وتوهم المرض المترتب على جائحة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) لعينة من طلاب الجامعة. مجلة البحث العلمي في التربية. (1). جامعة حلون. مصر.
- مجلة إيلاف الإلكترونية. (2020). إحصائيات مباشرة لانتشار فيروس كورونا. (إصدار 7176) في 13 يناير 2021. لندن.
- محمود، محمد. (2020). دور التعليم عن بعد في حل اشكاليات وباء كورونا المستجد. المجلة التربوية بجامعة سوهاج. (77). مصر.

- مخلوف، سيهام. (2020). دراسة تحليلية لرضا المستعملين عن جودة خدمات النقل الحضري الجماعي - المؤسسة العمومية للنقل الحضري وشبه الحضري لمدينة عنابة 1 (أطروحة دكتوراه منشورة). جامعة باتنة 1 لحاج حضر. الجزائر.
- المركز الإحصائي لدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية. (2020). دليل العمل عن بُعد. الرياض.
- المطيري، عبد العزيز. (2020). تأثير التسويق الإلكتروني على تحسين جودة الخدمة بالبنوك التجارية الكويتية. مجلة البحوث المالية والتجارية. 21(4). الكويت.
- منظمة الصحة العالمية. (2019). التسلسل الزمني لاستجابة منظمة الصحة العالمية لجائحة كوفيد-19 (تقرير)، بتاريخ 30 يوليو 2020م.
- منظمة الصحة العالمية. (2020). مرض فيروس كورونا (كوفيد 19): سؤال وجواب (تقرير)، بتاريخ 30 مايو 2020م.
- مؤسسة سيد للتنمية الاقتصادية. (2020). البروشور التعريفي للمؤسسة. اسطنبول.
- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية. (2020). دليل تطبيق العمل عن بُعد في الحكومة الاتحادية. أبو ظبي.
- وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة. (2020). دليل العمل عن بُعد بالإدارات العمومية. الرباط.
- Abusweireh, N. (2019). *The Effect of Implementing Shewhart Model of Total Quality on Effectiveness of University Colleges Employees' Performance in Gaza Strip*. Gaza University Journal of Research and Studies (4). Gaza.
- Alayib, S. (2020). *The repercussions of the emerging corona virus on the labor market, "e-commerce as a model"*. Journal of Labor and Employment Law. 5(4). Algeria.
- Alfaisal, R. (2021). *Distance education: the solution to confront Corona "A descriptive study of the experience of Al-Khwarizmi International College"*. The Arab Journal of Specific Education. 16 (5). UAE.
- Alleithi, A. (2020). *Psychological immunity and its relationship to anxiety and delusion of illness resulting from the emerging corona virus (COVID-19) pandemic for a sample of university students*. Journal of Scientific Research in Education. (1). Heloun University. Egypt.
- Almouteiri, A. (2020). *The effect of e-marketing on improving service quality in Kuwaiti commercial banks*. Journal of Financial and Commercial Research. 21(4). Kuwait.
- Alrashidiya, H. (2021). *Digital Entrepreneurship in the Light of the COVID-19 Pandemic: Opportunities and Challenges*. Journal of Information and Technology Studies 5(1). Oman.
- Althair, A. Babkar, L. (2020). *E-marketing and its impact on the quality of banking services*. The Arab Journal of Informatics and Information Security. 1(1). Cairo.
- Amirosh, N. (2020). *Achieving the quality of railway transport services in light of the development of the transport sector in Algeria during the period 2000-2015* (published doctoral thesis). Oum El Bouaghi University. Algeria.
- Bolqwas, S. (2021). *On the necessity of switching to electronic administrative decisions in reconstruction contracts in Algeria after the Corona pandemic*. Construction and Building Journal 3(4). Algeria.
- Elaph electronic magazine. (2020). *Live statistics of the spread of the corona virus*. (Version 7176) January 13, 2021. London.
- Federal Authority for Government Human Resources. (2020). *Guide to applying Distance working in the federal government*. Abu Dhabi.
- Halim, M. & Rezaq, W. (2021). *Digital transformation and distance learning in Saudi Arabia during the Corona pandemic, with reference to the experience of Imam Abdul Rahman bin Faisal University*. Alexandria University Journal of Administrative Sciences. 58(3). Alexandria.
- Ibrahim, SH. (2021). *Creative thinking in the digital transformation of the university educational system between current obstacles and future visions*. Journal of Engineering Studies. al-manoufia University. Egypt.
- Jarad, A. (2020). *Requirements for the application of the remote work method in public organizations - a comparative study with the application in Egypt*. The Arab Journal of Management. 20(40). Cairo.
- Kamili, A. (2021). *Distance working - a new vision for post-Covid-19 work legislation*. Algerian Journal of Legal and Political Sciences. 58(2). Algeria.
- Mahmoud, M. (2020). *The role of distance education in solving the problems of the emerging corona epidemic*. Sohag University Educational Journal. (77). Egypt.
- Makhloup, S. (2020). *Analytical study of user satisfaction with the quality of mass urban transport services - The Public Corporation for Urban and Semi-Urban Transport of the city of Annaba 1* (published doctoral thesis). Batna University 1 Lahaj Hadar, Algeria.
- Ministry of Economy, Finance and Administration Reform. (2020). *Guide to Distance working in public administrations*. Lacc.
- SEED Foundation for Economic Development. (2020). *Corporate brochure*. Istanbul.
- Statistical Center for the Cooperation Council for the Arab States of the Gulf. (2020). *Distance working guide*. Riyadh.
- Sulaiman, H. (2020). *The future of workplaces after COVID-19: Towards integrating biophilic design and smart technologies into the library workplace*. Journal of Civilizational Sciences. Cairo University. Cairo.
- Swidani, N & Albarawi, A (2020). *Marketing for Non-Profit Organizations*. 1st edition. Hamed Publishing House. Oman.
- World Health Organization. (2019). *Timeline of the WHO response to the COVID-19 pandemic* (report), on July 30, 2020.
- World Health Organization. (2020). *Coronavirus disease (Covid 12): question and answer* (report), on May 30, 2020.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Kely, K. (2019). *Why service culture leads to improved sales*. USA. on 21 July 2019.
- Limburg, D. (2020). *Making telework a reality*. Twente university press. London.
- Ongur, A & Işik, S (2020). *The Impact of The Covid-19 Pandemic in Turkey*. on 08 July 2020.
- Perez & other. (2020). *Benefits and barriers of telework*. Technovation.
- Turkish Ministry of Interior. (2020). *A circular for curfew*. on 15 April 2020.
- Unicef. (2021). *Coronavirus disease (COVID-19): What parents should know "How to protect yourself and your children"*. Report on 13 January 2021.
- United Nations. (2021). *Fewer protections, lower wages, and higher health risks: Homeworking in the Covid era*. Report on 13 January 2021.
- World Health Organization. (2019). *Covid-19 response* (web site). on 31 Dec 2019.

ثالثاً: مواقع الانترنت:

الرابط	الموقع الإلكتروني	اسم المؤسسة
https://seed-tr.org/#tab2	https://seed-tr.org/	مؤسسة سيد للتنمية الاقتصادية
https://www.who.int/ar/news/item/08-11-1441-covidtimeline	https://www.who.int	منظمة الصحة العالمية
https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/interactive-timeline#event-0	https://www.who.int	World Health Organization
https://elaph.com/coronavirus-statistics.html	https://elaph.com	مجلة إيلاف العالمية
https://www.bbc.com/arabic/science-and-tech-55617169	https://www.bbc.com	BBC
https://www.ama.org/marketing-news/why-service-culture-leads-to-improved-sales/	https://www.ama.org	American Marketing Association
https://www.ongurpartners.com/the-impact-of-the-co	https://www.ongurpartners.com	Ongur & Partners International Law Firm in Turkey

رابعاً: المقابلات والمهاقات:

النوع	الوقت	التاريخ	المسمى الوظيفي	الاسم	م.
مقابلة	15:00	08.12.2020	المدير التنفيذي لمؤسسة سيد	م. بسام المناصرة	1.
مقابلة	17:15	12.02.2021	رئيس قسم العلاج عن بُعد بمؤسسة سيد	د. أحمد الجماصي	2.
بريد إلكتروني	12:00	10.01.2021	المدير التنفيذي لمركز تعليم اللغة التركية عن بُعد	أ. سمر الحريري	3.

الملاحق:

جدول رقم "1": مقارنة بين بعض لقاحات كوفيد 19

المصدر: رويترز نقلاً عن الحكومة البريطانية، 2021

م.	الشركة	النوع	الجرعات	الفعالية	الآثار الجانبية
1.	أكسفورد- أسترا زينيكا	ناقل فيروسي (فيروس معدل جينياً).	X2	70.4%	2 إلى 9 درجات مئوية (6 شهور).
2.	موديرنا	الحامض النووي الريبوزي (جزء من الشفرة الجينية للفيروس)	X2	94.1%	25- إلى 15 درجات مئوية (7 شهور).
3.	فايزر-بيونتيك	الحامض النووي الريبوزي	X2	95%	80- إلى 60 درجات مئوية (6 شهور).
4.	جامالايكا (سبوتنيك V)	ناقل فيروسي	X2	91.4%	2 إلى 8 درجات مئوية (كمسحوق جاف). (كسائل) 18.5- مئوية
5.	سينوفاك الصيني	فيروس معطل	X2	78%	2 إلى 8 درجات مئوية.

جدول رقم (02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

م	الجنس	العدد	النسبة المئوية %
1	ذكر	164	66.1
2	أنثى	84	33.9
	المجموع	248	100%

جدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

م	الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية %
1	أقل من 25 سنة	28	11.3
2	من 25- أقل من 35 سنة	132	53.2
3	من 35- أقل من 45 سنة	56	22.6
4	45 سنة فأكثر	32	12.9
	المجموع	248	100%

جدول رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الإقامة

م	مكان الإقامة	العدد	النسبة المئوية %
1	تركيا	112	45.2
2	فلسطين	24	9.7
3	سوريا	52	21.0
4	أخرى	60	24.2
	المجموع	248	100%

جدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البرنامج

م	البرنامج	العدد	النسبة المئوية %
1	برنامج تطوير للتعليم والتدريب	96	38.7
2	برنامج تمويل للتمكين الاقتصادي	32	12.9
3	برنامج تأمين للدعم الصحي	80	32.3
4	أخرى	40	16.1
	المجموع	248	100%

جدول رقم (06):

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تلقي الخدمة بشكل وجاهي

م	تلقي الخدمة بشكل وجاهي	العدد	النسبة المئوية %
1	نعم	148	59.7
2	لا	100	40.3
	المجموع	248	%100

جدول رقم (07): محاور الاستبانة وعدد فقراتها

عدد الفقرات	المحور
4	التحضير والتنظيم للخدمة
4	توقيت الخدمة
6	كفاءة الأدوات والوسائل
6	النتائج ومدى الرضا عنها
20	جودة الخدمات

جدول رقم (08): مقياس درجات الموافقة

الوزن النسبي	المتوسط الحسابي		الوزن الرقمي	درجة الموافقة
	من	إلى		
أقل من 36.00	20.00	أقل من 1.80	1.00	قليلة جدا
أقل من 52.00	36.00	أقل من 2.60	1.80	قليلة
أقل من 68.00	52.00	أقل من 3.40	2.60	متوسطة
أقل من 84.00	68.00	أقل من 4.20	3.40	كبيرة
100.00	84.00	5.00	4.20	كبيرة جدا

جدول رقم (09): الصدق البنائي لمحاور الاستبانة

الدالة	قيمة "Sig"	معامل الارتباط	المحور
دالة	0.000	0.922	التحضير والتنظيم للخدمة
دالة	0.000	0.893	توقيت الخدمة
دالة	0.000	0.971	كفاءة الأدوات والوسائل
دالة	0.000	0.973	النتائج ومدى الرضا عنها

جدول رقم (10): معاملات الارتباط باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

معامل الارتباط	المحور
0.870	التحضير والتنظيم للخدمة
0.906	توقيت الخدمة
0.954	كفاءة الأدوات والوسائل
0.944	النتائج ومدى الرضا عنها
0.974	جودة الخدمات

جدول رقم (11): معاملات الارتباط بطريقة التجزئة النصفية لمحاور الاستبانة

معامل الارتباط		المحور
بعد التعديل	قبل التعديل	
0.832	0.713	التحضير والتنظيم للخدمة
0.828	0.706	توقيت الخدمة
0.941	0.888	كفاءة الأدوات والوسائل
0.944	0.894	النتائج ومدى الرضا عنها
0.942	0.890	جودة الخدمات

جدول رقم (12): تحليل محاور الاستبانة

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	التحضير والتنظيم للخدمة	4.165	0.636	28.846	0.000	83.306	4	كبيرة
2	توقيت الخدمة	4.172	0.669	27.595	0.000	83.448	3	كبيرة
3	كفاءة الأدوات والوسائل	4.215	0.780	24.547	0.000	84.301	2	كبيرة جدا
4	النتائج ومدى الرضا عنها	4.289	0.681	29.798	0.000	85.780	1	كبيرة جدا
	جودة الخدمات	4.219	0.663	28.958	0.000	84.375		كبيرة جدا

جدول رقم (13): تحليل فقرات محور التحضير والتنظيم للخدمة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	وضعت مؤسسة سيد المعايير المناسبة لتقديم خدماتها عن بُعد.	4.230	0.774	25.029	0.000	84.597	2	كبيرة جدا
2	تسجل مؤسسة سيد خدماتها (الدورات، ورش العمل، المؤتمرات، ...) وتزود المستفيدين بها.	4.101	0.821	21.116	0.000	82.016	3	كبيرة
3	تشتمل الخدمة على تمارين وأنشطة تساعدني في الاستفادة من الخدمة بالشكل المطلوب.	4.036	0.812	20.109	0.000	80.726	4	كبيرة
4	تقيم مؤسسة سيد خدماتها المقدمة عن بُعد بشكل مستمر.	4.294	0.862	23.648	0.000	85.887	1	كبيرة جدا
	المحور ككل	4.165	0.636	28.846	0.000	83.306	6	كبيرة

جدول رقم (14): تحليل فقرات محور توقيت الخدمة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	حددت مؤسسة سيد أوقات مناسبة لتقديم خدماتها عن بُعد.	4.214	0.809	23.625	0.000	84.274	2	كبيرة جدا
2	يوجد اتصال مباشر مع القائمين على برامج مؤسسة سيد المختلفة.	4.052	0.953	17.391	0.000	81.048	4	كبيرة
3	تتميز متطلبات الحصول على خدمات مؤسسة سيد بالتوفر الدائم لدى جمهور المستفيدين.	4.129	0.758	23.460	0.000	82.581	3	كبيرة
4	أستطيع طرح أي تساؤلات واستفسارات أثناء استقبال الخدمة عن بعد وتم إجابتي عليها.	4.294	0.701	29.061	0.000	85.887	1	كبيرة جدا
	المحور ككل	4.172	0.669	27.595	0.000	83.448		كبيرة

جدول رقم (15): تحليل فقرات محور كفاءة الأدوات والوسائل

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	استخدمت مؤسسة سيد وسائل الاتصال الحديثة في تقديم خدماتها عن بُعد.	4.395	0.889	24.710	0.000	87.903	1	كبيرة جدا
2	استخدمت مؤسسة سيد أساليب تكنولوجيا مناسبة لتقديم خدماتها عن بُعد.	4.266	0.859	23.201	0.000	85.323	3	كبيرة جدا
3	تتميز الأدوات التقنية المستخدمة في العمل عن بعد من قبل مؤسسة سيد بالسهولة واليسر.	4.230	0.877	22.088	0.000	84.597	5	كبيرة جدا
4	ساعدت مؤسسة سيد بتوفير الأجهزة المساعدة في استقبال الخدمات عن بُعد (جهاز حاسوب، هاتف، سماعات، كاميرا، ...).	3.855	0.941	14.304	0.000	77.097	6	كبيرة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
5	يوجد مساعد فني لحل الإشكالات التقنية أثناء تقديم الخدمة عن بُعد.	4.266	0.932	21.400	0.000	85.323	3	كبيرة جدا
6	لا تواجهني مشاكل ومعوقات عن تلقي الخدمة عن بُعد.	4.278	0.877	22.963	0.000	85.565	2	كبيرة جدا
	المحور ككل	4.215	0.780	24.547	0.000	84.301		كبيرة جدا

جدول رقم (16): تحليل فقرات محور النتائج ومدى الرضا عنها

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	مدى الرضا عن خدمات مؤسسة سيد المقدمة عن بُعد.	4.359	0.861	24.857	0.000	87.177	2	كبيرة جدا
2	مدى الرضا عن طريقة تقديم خدمات مؤسسة سيد عن بُعد.	4.310	0.797	25.878	0.000	86.210	4	كبيرة جدا
3	المعلومات التي تم الحصول عليها من الخدمة المقدمة الإلكترونية تساوي تلك التي نحصل عليها بالطريقة التقليدية.	4.065	0.787	21.302	0.000	81.290	6	كبيرة
4	ساعدت خدمات مؤسسة سيد على تنمية وتطوير مهارات التفكير الذاتي لدي.	4.294	0.773	26.376	0.000	85.887	5	كبيرة جدا
5	أشعر بارتياح تام عند تلقي الخدمة عن بُعد من مؤسسة سيد.	4.375	0.825	26.246	0.000	87.500	1	كبيرة جدا
6	بشكل عام؛ يعتبر منهج مؤسسة سيد المتمثل بالعمل عن بُعد الطريقة الأمثل في ظل تفشي جائحة كورونا.	4.331	0.771	27.173	0.000	86.613	3	كبيرة جدا
	المحور ككل	4.289	0.681	29.798	0.000	85.780		كبيرة جدا

جدول رقم (17): الفروقات بالنسبة لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الدلالة
ذكر	164	4.306	0.729	2.934	0.004	دالة
أنثى	84	4.049	0.467			

جدول رقم (18): الفروقات بالنسبة لمتغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	قيمة "Sig."	الدلالة
أقل من 25 سنة	28	4.255	0.947	34.002	0.000	دالة
من 25-أقل من 35 سنة	132	4.522	0.533			
من 35-أقل من 45 سنة	56	3.687	0.480			
45 سنة فأكثر	32	3.867	0.276			

جدول رقم (19): الفروقات بالنسبة لمتغير مكان الإقامة

مكان الإقامة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	قيمة "Sig."	الدلالة
تركيا	112	4.560	0.690	29.428	0.000	دالة
فلسطين	24	3.817	0.650			
سوريا	52	3.746	0.459			
أخرى	60	4.152	0.329			

جدول رقم (20): الفروقات بالنسبة لمتغير البرنامج

الدالة	قيمة "Sig."	قيمة "F"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	البرنامج
دالة	0.000	14.668	0.641	4.272	96	برنامج تطوير للتعليم والتدريب
			0.831	3.738	32	برنامج تمويل للتمكين الاقتصادي
			0.592	4.122	80	برنامج تأمين للدعم الصحي
			0.314	4.670	40	أخرى

جدول رقم (21): الفروقات بالنسبة لمتغير تلقي الخدمة بشكل وجاهي

الدالة	قيمة "Sig."	قيمة "T"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	تلقي الخدمة بشكل وجاهي
دالة	0.000	5.827	0.436	4.408	148	نعم
			0.825	3.939	100	لا

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

أبو سويرح، نضال. (2021). جودة الخدمات المقدمة عن بُعد في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المستفيدين من مؤسسة سيد، مجلة رؤى اقتصادية، 11 (02)، جامعة الوادي، الجزائر، ص.ص 277-300.

يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين بموجب رخصة المشاع الإبداعي نسب المصنف

– غير تجاري 4.0 رخصة عمومية دولية (CC BY-NC 4.0)



Roa İktissadia Review is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial License 4.0 International License. Libraries Resource Directory. We are listed under Research Associations category