



المديرية العامة للدراسات والتطوير

دائرة الدراسات وبحوث السوق

قسم استطلاعات الرأي العام

استطلاع الرأي حول (التحديات التي تواجه موظفي هيئة حماية المستهلك وإدارتها في ظل جائحة كورونا كوفيد-19)

الإشراف الفني

نادية بنت حمد الطوقية

إعداد

باسمة بنت سالم البلوشية

الإشراف العام

حمد بن عدي البرواني

2020م



الملخص

يهدف الاستطلاع الحالي إلى التعرف على التحديات الأكثر تأثيراً على أداء مهام العمل في هيئة حماية المستهلك في ظل جائحة كورونا. وقد تم تطبيق استبانة تشمل (17) عبارة على عينة بلغ حجمها (489) موظفاً وموظفة. وقد أظهرت نتائج الاستطلاع أن التحديات الأكثر تأثيراً في على أداء مهام العمل تتلخص في الآتي:

- 1- الخوف من الإصابة في العمل ونقل العدوى للأسرة بنسبة 93%.
- 2- صعوبة التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالتجارة الالكترونية في ظل انتشارها فترة الجائحة مع عدم وجود قانون وتشريعات تنظم التجارة الالكترونية بالسلطنة بنسبة 83%.
- 3- صعوبة تحقيق التوازن بالنسبة للمرأة العاملة بين واجبات العمل وإغلاق المدارس والحاضنات فترة الجائحة بنسبة 81%.
- 4- نقص شديد في الدورات التدريبية عبر مختلف الوسائل التقنية الحديثة والمنصات الرقمية والتي تساعد على تطوير العمل والإينماء المهني للموظف بنسبة 81%.
- 5- عدم وجود نظام الكتروني يساعد على العمل عن بعد بنسبة 80%

كما كشفت نتائج الاستطلاع عن:

- الإناث أكثر تأثراً بالتحديات في إنجاز مهام عملهن مقارنة بالذكور بفارق نسبة مئوية 4%.
- أصحاب المؤهلات العالية أكثر تأثراً بالتحديات مقارنة بأصحاب المؤهلات الأدنى.
- إدارة السيب وإدارة صور يواجهون تحديات أكثر تأثيراً على أداء مهام عملهم مقارنة بسائر الإدارات الأخرى.

وقد خرج الاستطلاع بمجموعة من التوصيات أبرزها:

- تسريع عملية التحول الرقمي ليس فقط للعمل عن بعد ولكن بهدف إيجاد نظام أكثر اعتماداً على الأتمتة على المدى الطويل في بناء القدرة على التكيف.
- تشكيل فريق استجابة سريع للتعامل مع الأزمات والمسؤوليات الفورية والطارئة على مستوى الهيئة وإداراتها.



- إعادة ترتيب الأولويات التشغيلية للموارد البشرية من خلال الاستثمار في البرامج المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتعزيز فاعلية الموارد البشرية داخل الهيئة.
- دعم ورعاية الموظف خاصة الموظف الميداني من خلال عقد مناقشات دورية للتكيف مع المشاعر والاحتياجات المتغيرة، وكذلك توفير خدمات صحية من خلال إجراء الفحوصات الطبية للمصابين من خلال التعاون مع المستشفيات الخاصة.
- عمل حملات تثقيفية للمستهلك توضح طبيعة التجارة الإلكترونية وكيفية التعامل معها والمخاطر التي تحتويها عند إجراء عملية الشراء من المواقع الإلكترونية.
- إيجاد قانون وتشريعات تنظم التجارة الإلكترونية بالسلطنة بالشراكة مع وزارة التجارة والاقتصاد وترويج الاستثمار.
- تفعيل التدريب والتعلم المستمر للموظف في كل الظروف بواسطة التعلم والتدريب الإلكتروني من خلال المنصات الإلكترونية.
- دراسة التحديات التي تواجه إدارتي السيب وصور على حدة وإيجاد الحلول والبدائل المناسبة لها.