



دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التطوعية (دراسة حالة للقطاع غير الربحي وفقا لرؤية 2030)

منال محمد ناصر محمد صالح

باحثة دكتوراه في كلية الإدارة، جامعة ميدأوشن

البريد الإلكتروني: manalm4m@gmail.com

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التطوعية داخل القطاع غير الربحي، من خلال دراسة ميدانية أجريت على جمعية وفادة التطوعية لخدمة زائري المدينة المنورة. وتناولت الدراسة ثلاثة أبعاد للإدارة الإلكترونية: البرامج الإلكترونية، الشبكات الإلكترونية، والعنصر البشري، فيما تم قياس جودة الخدمة من خلال أبعاد: الاعتمادية، الاستجابة، والتعاطف.

شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين والمتطوعين في الجمعية والبالغ عددهم (250) فرداً، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (33) مفردة. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي صُممت وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لكل من البرامج الإلكترونية، الشبكات الإلكترونية، والعنصر البشري على أبعاد جودة الخدمة، مما يعكس فاعلية الإدارة الإلكترونية في تعزيز الكفاءة، وتحسين سرعة الاستجابة، وتنظيم العمليات، وتقديم خدمات تراعي احتياجات المستفيدين. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى للخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة) في تصورات أفراد العينة.

وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بعدة توصيات، من أبرزها:

- 1- الاستمرار في تطوير (وتحديث) البرامج الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة، بما يعزز من سرعة الاستجابة ودقة الإجراءات (بشفافية) ، خاصة في أوقات الذروة.
- 2- الاهتمام بتصميم الواجهات التفاعلية للمنصات الإلكترونية بما يُراعي الفروقات الفردية (والقدرات الشخصية) بين المستفيدين، خصوصاً كبار السن أو من يواجهون صعوبة في التعامل التقني، دعماً لُبعد "التعاطف".
- 3- تفعيل برامج تدريب مستمرة للعاملين والمتطوعين على استخدام الأنظمة الإلكترونية بكفاءة عالية، مع التركيز على الدمج بين التعامل الإنساني والتقني لضمان استدامة جودة الخدمة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة التطوعية، القطاع غير الربحي، رؤية 2030، جمعية وفادة.



The Role of E-Management in Enhancing the Quality of Volunteer Services (A Case Study of the Non-Profit Sector in Light of Vision 2030)

Manal Mohammed Nasser Mohammed Saleh

PhD Researcher at College of Management, MidOcean University

Email: manalm4m@gmail.com

ABSTRACT

This study aimed to examine the impact of implementing e-management on improving the quality of volunteer services within the non-profit sector, through a field study conducted on the Wifada Volunteer Association for Serving Visitors of Al-Madinah Al-Munawwarah. The study addressed three dimensions of e-management: electronic programs, electronic networks, and the human element. Service quality was measured using the dimensions of reliability, responsiveness, and empathy. The study population included all employees and volunteers at the association, totaling 250 individuals. A simple random sample of 33 participants was selected. The study adopted a descriptive-analytical methodology, utilizing a questionnaire as the primary data collection tool, designed according to a five-point Likert scale to measure both independent and dependent variables. Data were analyzed using SPSS software. The results indicated a statistically significant positive impact of electronic programs, electronic networks, and the human element on the dimensions of service quality. This reflects the effectiveness of e-management in enhancing organizational efficiency, improving response speed, streamlining processes, and delivering services that address the needs of beneficiaries. The findings also showed no statistically significant differences in participants' perceptions based on demographic characteristics (gender, age, educational qualification, and years of experience). Based on these findings, the study recommends the continuing to develop and update the electronic programs used in service delivery to enhance responsiveness and procedural accuracy—especially during peak periods—with greater transparency.

Keywords: E-Management, Volunteer Service Quality, Non-Profit Sector, Vision 2030, Wifada Association.



المقدمة:

في ظل التسارع الكبير في مجال التحول الرقمي وتطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت المنظمات المعاصرة مطالبة بتبني أساليب إدارية حديثة تواكب هذا التقدم، من أجل رفع كفاءتها وتحسين جودة خدماتها. ومن أبرز هذه الأساليب "الإدارة الإلكترونية"، التي تُعرف بأنها منظومة من الأعمال والأنشطة الإدارية التي تُنفذ عبر تقنيات رقمية وشبكات إلكترونية (ياسين، 2020). وقد أسهمت هذه الإدارة في تعزيز مرونة الأداء، وتقليص الوقت والجهد، وزيادة كفاءة الخدمات المقدمة، مما جعلها خيارًا استراتيجيًا للمنظمات الساعية إلى التميز في بيئة تنافسية متغيرة (بو عكا، 2021).

وتماشياً مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030، يبرز القطاع غير الربحي كأحد الشركاء الرئيسيين في تحقيق التنمية المستدامة، حيث تهدف الرؤية إلى زيادة إسهام هذا القطاع في الناتج المحلي الإجمالي، وتوسيع نطاق خدماته لتشمل مجالات متعددة. وتشير تقارير الهيئة العامة للإحصاء (2024) إلى نمو اقتصادي ملموس في المملكة، بما يعكس توجهاً عاماً نحو دعم القطاعات الحيوية ومنها القطاع غير الربحي. ووفقاً للمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، تسعى الدولة إلى تمكين هذا القطاع من خلال تعزيز قدراته المالية والإدارية والتقنية، مما يشمل تطوير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية وتحسين كفاءة خدماته، وعلى رأسها الخدمات التطوعية. وتعد الخدمة التطوعية من المحاور الجوهرية في استراتيجية التنمية الاجتماعية في المملكة، نظراً لما تساهم به في تعزيز المشاركة المجتمعية وبناء علاقات اجتماعية قائمة على الثقة والتكافل. وتستهدف الرؤية رفع عدد المتطوعين إلى مليون متطوع، وزيادة الأثر المجتمعي للمبادرات التطوعية.



شكل 1: نموذج للمنصة الوطنية للعمل التطوعية

وفي هذا السياق، برزت أهمية استخدام الأنظمة الرقمية لتنظيم العمل التطوعي، مثل المنصة الوطنية للعمل التطوعي التي أطلقتها وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، والتي تتيح تتبع بيانات المتطوعين، وتنسيق جداولهم، وتقييم أدائهم. وتعتمد المنصة على تقنيات الإدارة الإلكترونية لتبسيط العمليات وتقديم تجربة تطوعية ذات جودة عالية (مشاعل القحطاني، 2025).

ويُعد مفهوم جودة الخدمة عنصراً أساسياً في تميز المنظمات غير الربحية، ويُقصد به تقديم الخدمات بما يتوافق مع توقعات ورضا المستفيدين (مجيد والزيادات، 2007). وفي ظل تقارب طبيعة الخدمات المقدمة من قبل مختلف الجمعيات، فإن تميز الخدمة أصبح يعتمد على كفاءة تقديمها، ومدى استخدام الوسائل التكنولوجية في إدارتها (محمد علي، 2024).

وبالتالي، فإن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يُعد خطوة جوهرية نحو تطوير الخدمة التطوعية، من خلال استثمار أدوات التحول الرقمي في تحسين الأداء، وتوسيع نطاق الوصول، وتسهيل الإجراءات. وقد أشار أحمد وآخرون (2022) إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع غير الربحي يحقق نقلة نوعية في العمل التطوعي، عبر تمكين ما يُعرف بالخدمات التطوعية الإلكترونية، بما يشمل أدوات إدارة



الوقت، والمكافآت الرمزية، ونماذج التقييم الفوري، والاعتماد على شبكة الإنترنت كنظام أساسي للعمل التطوعي الحديث.

أما على مستوى المدينة المنورة، باعتبارها مركزاً دينياً وثقافياً مهماً، فإن الخدمات التطوعية تحظى فيها باهتمام خاص، نظراً لاستقبالها المتواصل للزوار والحجاج والمعتمرين، مما يستوجب تقديم خدمات تطوعية ذات جودة عالية تتناسب مع احتياجاتهم. ومن هنا تنبع أهمية هذه الدراسة، التي تهدف إلى استكشاف دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التطوعية داخل المنظمات غير الربحية بمنطقة المدينة المنورة، باعتبارها نموذجاً لقياس أثر التحول الرقمي في القطاع غير الربحي السعودي.



شكل 2: نموذج المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

في ظل ما يشهده العالم من تسارع رقمي وتطورات مستمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت الإدارة الإلكترونية خياراً استراتيجياً تتجه إليه مختلف القطاعات، ومن بينها القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية، الذي يشهد اهتماماً متزايداً في إطار رؤية 2030. ويُعد العمل التطوعي من أهم مكونات هذا القطاع، حيث تسعى الدولة إلى رفع مساهمته في التنمية من خلال تمكين الأفراد والمنظمات، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

ومع ازدياد المنافسة من قبل المنصات التطوعية العالمية والمنظمات غير الحكومية الأجنبية (محمد علي، 2024)، أصبح من الضروري أن تعتمد الجمعيات والمؤسسات التطوعية على أساليب إدارية حديثة تواكب هذه التحديات. وتبرز الإدارة الإلكترونية كأحد أبرز هذه الأساليب، لما توفره من مرونة وسرعة في الإنجاز، ودقة في تنظيم العمل، وجودة في تقديم الخدمة.

ومن هنا، تظهر الحاجة إلى دراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التطوعية، خاصة في ظل ما توفره من نظم رقمية كالمنصة الوطنية للعمل التطوعي، التي تهدف إلى تنظيم العمل التطوعي بكفاءة عالية، وتقديم خدمات تتماشى مع توقعات المستفيدين.

وانطلاقاً من أهمية مدينة المدينة المنورة كمركز ديني واجتماعي نشط، وتزايد العمل التطوعي فيها خلال المواسم، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التطوعية داخل المؤسسات غير الربحية في المنطقة، ومدى إسهام هذا الدور في تحقيق أهداف رؤية 2030.

وعليه يمكن صياغة التساؤل الرئيسي ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التطوعية في القطاع غير الربحي بمنطقة المدينة المنورة؟

وانطلاقاً من التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية :

1. ما هو دور البرامج الإلكترونية (Software) في تحسين جودة الخدمة التطوعية في القطاع غير الربحي بمنطقة المدينة المنورة ؟

2. ما هو دور شبكة الاتصال (Communication Network) في تحسين جودة الخدمة التطوعية في القطاع غير الربحي بالمدينة المنورة ؟



3. ما هو دور القوى البشرية (صناع المعرفة) (Workers Knowledge) في تحسين جودة الخدمة التطوعية في القطاع غير الربحي بالمدينة المنورة؟
4. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية) تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) للقطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة؟.

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور الحيوي الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين جودة الخدمة التطوعية داخل المؤسسات غير الربحية، لا سيما في ظل التحولات المتسارعة في بيئة العمل التطوعي ورؤية المملكة 2030 التي تدعم تمكين هذا القطاع وتتجلى أهمية الدراسة فيما يلي:
1. ربط الدراسة بين مفهومين محوريين هما تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات التطوعية، مما يساهم في فهم كيف يمكن للتقنيات الحديثة أن تؤثر إيجابياً على أداء المؤسسات التطوعية.
 2. إبراز أهمية القطاع التطوعي كمساهم رئيس في بناء الاقتصاد الوطني وتعزيز التنمية الاجتماعية، وهو ما يجعل تحسين جودة خدماته أمراً بالغ الأهمية.
 3. التعرف على مدى اهتمام المؤسسات التطوعية بتبني الإدارة الإلكترونية وعصرنة خدماتها التطوعية لتحسين الجودة بما يتناسب مع المتطلبات الحديثة.
 4. الكشف عن المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات غير الربحية، مما يسهل عملية اقتراح حلول فعالة تدعم التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات.
 5. المساهمة العلمية في بناء الإطار النظري والتحليلي لفهم تحديات وفرص تطبيق الإدارة الإلكترونية في العمل التطوعي، وتعزيز جودة الخدمة في القطاع غير الربحي.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف يتمثل أهمها في الهدف الرئيسي الأول : تحديد دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها في تحسين جودة الخدمة التطوعية في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.

ويتفرع من الهدف الرئيسي الأول جملة من الأهداف الفرعية:

1. التعرف على دور البرامج في تحسين جودة الخدمة في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.
 2. التعرف على دور شبكة الاتصال في تحسين جودة الخدمة التطوعية في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة
 3. التعرف على دور عنصر القوى البشرية – صناع المعرفة في تحسين جودة الخدمة التطوعية في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة
- أما الهدف الرئيسي الثاني : التعرف على ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية) تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة .

ويتفرع من الهدف الرئيسي الثاني جملة من الأهداف الفرعية:

1. التعرف على ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية) تعزى لعامل الجنس في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة .
2. التعرف على ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية) تعزى لعامل السن في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.
3. التعرف على ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية) تعزى لعامل المؤهل التعليمي في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.



4. التعرف على ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل سنوات الخدمة (الخبرة) في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة والتساؤلات الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: تنص هذه الفرضية بصيغتها العدمية على ما يلي

0H : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.

وتنقسم هذه الفرضية الرئيسية إلى أربع فرضيات فرعية كما يلي :

01H : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد البرامج (Software) على تحسين جودة الخدمة التطوعية في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة .

02H : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد عنصر شبكة الاتصال (Communication Network) على تحسين جودة الخدمة التطوعية في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.

03H : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد عنصر القوى البشرية - صناع المعرفة (Workers Knowledge) على تحسين جودة الخدمة التطوعية في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.

الفرضية الرئيسية الثانية: تنص هذه الفرضية بصيغتها العدمية على ما يلي :

0H : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.

وتنقسم هذه الفرضية الرئيسية إلى أربع فرضيات فرعية كما يلي:

01H : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل الجنس في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.

02H : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل السن في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.

03H : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل المؤهل العلمي في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.

04H : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل سنوات الخدمة (الخبرة) في القطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة.

الأدبيات السابقة:

إن البحث في دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة التطوعية يقودنا إلى التعرض للدراسات السابقة حول هذا الموضوع، فهناك عدة دراسات في الموضوع المدروس، بعضها يتعلق بالمتغير المستقل والمتمثل في الإدارة الالكترونية، وأخرى تتعلق بالمتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمة التطوعية وهناك من الدراسات من تتعلق بموضوع بحثنا، ومن بين أهم هذه الدراسات نذكر منها وفق تسلسلها الزمني ما يلي:

1. دراسة القحطاني (2025) دراسة منشورة ومحكمة بعنوان (الحكومة كمدخل لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية دراسة مطبقة على جمعيات ذوي الإعاقة بمنطقة الرياض) هدفت الدراسة إلى تحديد واقع تطبيق آليات الحكومة بجمعيات ذوي الإعاقة ، بتحديد مؤشرات تطبيقها والمعوقات التي تحول دون تحقيق هذا التطبيق، وذلك للوصول الى رؤية استشرافية لتطبيق آليات الحكومة (ما يسمى بجودة الخدمات) بجمعيات ذوي الإعاقة وفق متطلبات ومعايير حوكمة الجمعيات الأهلية الصادرة من قبل الجهة الاشرافية بالمملكة العربية السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة ، تم اتباع المنهج المختلط ، استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة من العاملين (الأخصائيين الاجتماعيين والاداريين) بجمعيات ذوي الإعاقة (ن=96) وفقاً لأسلوب



الحصر الشامل، بالإضافة إلى أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة من مجتمع الدراسة من المستفيدين من خدمات جمعيات ذوي الإعاقة (ن=351) وصولاً على النتائج الكمية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهة نظر العاملين بجمعيات ذوي الإعاقة ووجهة نظر المستفيدين فيما يتعلق بواقع تطبيق آليات الحوكمة، وأن معوقات تطبيق آليات الحوكمة تتمثل في كثرة الإجراءات الروتينية، ضعف الدعم المالي والبشري، الاعتماد على الممارسات التقليدية بالعمل الإداري، وقد اتفقت نتائج التحليل النوعي مع هذه النتائج، ووفقاً لمجموعة النتائج الكمية والنوعية تم تقديم رؤية استشرافية لتطبيق آليات الحوكمة بجمعيات ذوي الإعاقة وفق متطلبات ومعايير حوكمة الجمعيات الأهلية الصادرة من قبل الجهة الإشرافية بالملكة العربية السعودية، كما أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات، ومنها: تقييم تطبيق معايير الحوكمة بصفة دورية من قبل اللجنة المختصة بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بجمعيات ذوي الإعاقة، التدريب المستمر لجميع العاملين في جمعيات رعاية ذوي الإعاقة في جميع المستويات الإدارية، وتنمية المهارات والقدرات التي تساعد في تطبيق الحوكمة. وبعد تحليل مناقشة النتائج من ناحية جودة الخدمات تبين أنه لا توجد فروق مقارنة حول المتطلبات مثل (التنظيمية، البشرية، التقنية، القانونية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجمعيات والتي تؤثر على متغيرات البيانات العامة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية)، ومنه تواجد فروق بحثية ينبغي تسليط الضوء عليها.

2. دراسة علي (2024) دراسة منشورة ومحكمة بعنوان (الإدارة الإلكترونية كآلية في التخطيط لتطوير خدمات الجمعيات الأهلية) تسعى هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الإدارة الإلكترونية بالجمعيات الأهلية، ومستوى تطوير خدمات الجمعيات الأهلية، وتحديد الصعوبات التي تحد من فاعلية استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير خدمات الجمعيات الأهلية، وأهم المقترحات التي تساهم في زيادة فاعلية استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير خدمات الجمعيات الأهلية، ووصولاً إلى تصور تخطيطي مقترح لتطوير خدمات الجمعيات الأهلية من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية. استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي بالعينة واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات على عينة عددهم 360 مفردة. وضحت نتائج الدراسة: أن المهارات التي يستخدمها العاملين في تحديد مستوى الإدارة الإلكترونية بلغت قوة نسبتها (95.4%) ومتوسط مرجح بنسبة (2.86)، كما أوضحت النتائج أن المهارة الإلكترونية التي يستخدمها العاملين في تحديد مستوى الإدارة الإلكترونية بلغت قوة نسبتها (84.33%) ومتوسط مرجح بنسبة (2.53) كما أوضحت نتائج الدراسة: أن توزيع المبحوثين تبعاً لآراء المبحوثين أن الرسائل الإلكترونية التي يستخدمونها في تحديد مستوى الإدارة الإلكترونية بلغت قوة نسبتها (94.05%) ومتوسط مرجح بنسبة (2.82).

3. دراسة الحارثي (2024) بعنوان "الفجوة بين المدركات والتوقعات في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة باستخدام مقياس (SERVQUAL) من وجهة نظر أولياء أمور المستفيدين" والتي هدفت إلى قياس الفجوة بين المدركات والتوقعات في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة باستخدام مقياس (SERVQUAL) والذي يقيس الفجوة بين المدركات (واقع مستوى الخدمة أي مايلمسه المستفيد بالفعل) والتوقعات (تصور المستفيد عن مستوى الخدمة التي يطمح أن تقدم له) من وجهة نظر أولياء أمور المستفيدين، وقد استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة. وطبقت على عينة تكونت من (112) من أولياء أمور الأشخاص ذوي الإعاقة المستفيدين من خدمات مركز التأهيل الشامل، واتباع المنهج الوصفي التحليلي واستجابات عينة الدراسة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: - في الجودة المتوقعة كان ترتيب الأبعاد: الطمأنينة، الاستجابة، الموثوقية، التعاطف، ثم الملموسية. وفي الجودة المدركة جاء بُعد الطمأنينة في المرتبة الأولى، الموثوقية، الاستجابة، الملموسية، ثم بُعد التعاطف. أما الفجوة بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة أكبر فجوة في بُعد الاستجابة، التعاطف، الموثوقية، الطمأنينة، ثم الملموسية. أما مستوى جودة الخدمات التطوعية النسبي للأبعاد الخمسة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الطمأنينة، التعاطف) في مركز التأهيل الشامل لذوي الإعاقة متوسطاً، حيث كان الوزن النسبي 61,0%.

وفي ضوء النتائج السابقة تم تقديم بعض المقترحات لتحسين جودة الخدمات وعدداً من التوصيات أهمها: العمل على الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين في جميع عناصر مجالات الخدمة والتي أظهر المستفيدين فرقا سالباً في مستوى الخدمة فيها ولاسيما التي كانت أكثر تدني من وجهة نظر أولياء الأمور المستفيدين.



4. دراسة Ahmad et al.(2024) محكمة ومنشورة بعنوان (Electronic Applications' Role in Enhancing Awareness of Saudi Government Institutions' Activities in Accordance with Vision 2030 Comparative Analytical Study) كدراسة تحليلية تهدف إلى المقارنة والتعرف على دور تطبيقات الحكومة السعودية مثل أبشر وتوكلنا وصحتي في التوعية بالأنشطة المؤسسية وفق رؤية 2030. وتكمن أهمية الدراسة في إضافة أبعاد جديدة لتوظيف التطبيقات الإلكترونية، والحاجة إلى دراسة تجمع بين التطبيقات والعلاقات العامة الرقمية. كما تسلط الضوء على أساليب ومبادئ التطبيقات. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المقارن، حيث قامت بتحليل 271 تغريدة من حسابات التطبيقات الحكومية المذكورة. وأظهرت النتائج أن الموضوع الأبرز كان التوعية، في حين كان الهدف الأهم هو تقديم الخدمات والتسهيلات. كما تم استخدام الأساليب المعلوماتية والنداءات المنطقية بشكل متكرر مع التركيز على الإطار التحليلي. كما أوضحت الدراسة دور هذه التطبيقات في دعم أنشطة المؤسسات الحكومية.

5. دراسة Abdulkadir and Dobrin (2023) المنشورة والمحكمة بعنوان (الإدارة الإلكترونية: أدوات وتقنيات القادة في المنظمات غير الربحية للعمل التطوعي عبر الإنترنت)

(E-management: Tools and Techniques of Leaders in Non-Profit Organizations for Online Volunteer Work) تحليل الأدوات والتقنيات التي يستخدمها قادة خمس منظمات غير حكومية في العمل التطوعي عبر الإنترنت. ونظراً للدور البارز الذي تلعبه المنظمات غير الحكومية في قطاع التنمية، فإنهم يرون أنه من الضروري الحديث عن هذه القضية التي يواجهها قادة المتطوعين. واستخدم البحث الوصفي تصميماً مقطوعاً، وتم جمع البيانات باستخدام أسلوب البحث النوعي. وأجريت 5 مقابلات عبر الإنترنت مع 5 من كبار المديرين في منظمات غير حكومية مختلفة تقع في لبنان وإسبانيا وقطر وتركيا. وقد أكدت النتائج فرضية البحث حول فعالية أسلوب القيادة الديمقراطية مع فرق المتطوعين عبر الإنترنت. علاوة على ذلك، فإن تأثير وسائل التواصل الاجتماعي والتواصل والمشاركة وتنمية المهارات مع المتطوعين يؤدي إلى الكثير من الإنجازات فيما يتعلق بالعمل من خلال الإدارة الافتراضية الفعالة.

6. قامت الباحثة ALQhtani (2023) بتقديم دراسة محكمة بعنوان (Leadership skills and its relationship to the Volunteer Work Teams Management to enable Social Responsibility in light of Saudi 2030 vision goals and activation tools. A Field Research on Students at Princess Nourah bint Abdulrahman University (PNU)

والتي هدفت إلى التعرف على واقع الارتباط بين المهارات القيادية وأثرها على قدرة الطالبات على إدارة فرق العمل التطوعي، وتقديم آليات لتفعيل ممارسة المهارات القيادية لتمكين "المسؤولية الاجتماعية" لدى طالبات (جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن) في ضوء رؤية المملكة 2030 وتماشياً مع أهداف ومبادرات ومشاريع برنامج التحول الوطني للوصول إلى مليون متطوع بنهاية عام 2030. وتماشياً مع أهداف ومبادرات ومشاريع برنامج التحول الوطني للوصول إلى مليون متطوع بنهاية عام 2030، وإطلاق (المنصة الوطنية للعمل التطوعي)، وتحديد مؤشرات (معياري إدامة) وهو المعيار الوطني السعودي للتطوع، و"مأسسة المسؤولية الاجتماعية في الجامعات السعودية". واستخدمت الدراسة المنهج البحثي المختلط. تم تطبيق أداة الدراسة (مقياس المهارات القيادية ومقياس إدارة فريق العمل التطوعي) على عينة عشوائية طبقية مكونة من (603) طالبة جامعية في الكليات الإنسانية والعلمية والطبية في (جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن) وقد أظهرت النتائج وجود ارتباطات موجبة بدرجة (متوسطة) ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين أبعاد مقياس المهارات القيادية: (المهارات الذاتية، ومهارات التفكير والتعلم، ومهارات التخطيط، والمهارات الفنية، ومهارات اتخاذ القرار، ومهارات حل المشكلات، ومهارات الاتصال، ومهارات قيادة فرق العمل الجماعي) وبين أبعاد إدارة فرق العمل التطوعي في: (البعد الأول (قيادة فرق العمل التطوعي)، والبعد الثاني (توجيه فرق العمل التطوعي)؛ أي أنه كلما زادت المهارات القيادية لدى الطالبات زاد نجاحهن في إدارة فرق العمل التطوعي؛ وكشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين استجابات الطالبات حول الدرجة الكلية لمقياس المهارات القيادية. ومقياس إدارة فريق العمل التطوعي يعزى لاختلاف متغير الكلية ولصالح طلبة الكليات الإنسانية، وقد حققوا نجاحاً في إدارة فرق العمل التطوعي، وبناءً على نتائج الدراسة تم تقديم آليات لتفعيل ممارسة مهارات القيادة في ضوء رؤية المملكة 2030.

**موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:**

تعد الدراسة الحالية امتداداً للدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها كمراجع للحصول على المعلومات ووسيلة لتوجيه الدراسة الحالية، وفي نفس الوقت تعد هذه الدراسة إضافة جديدة وذلك باعتبارها من الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية في الخدمات التطوعية، في منظومة جديدة وفريدة في المملكة العربية السعودية ورؤيتها 2030 والتي تقدم الخدمات الإلكترونية من متطوعين يصل عددهم إلى مليون من الأفراد، والذي يعد بشكل عام من المفاهيم الحديثة في السعودية من حيث التطبيق على كافة القطاعات، حيث أن الإضافة في هذه الدراسة هو:

1. تناولها لموضوع الإدارة الإلكترونية وأثره على تحسين الجودة في واحد من أهم القطاعات الحيوية والمتمثل في القطاع غير الحكومي. فجل الدراسات السابقة تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية في مؤسسات عمومية إدارية.
2. بالإضافة إلى أنها سوف تتم في القطاع غير الربحي المتمثل في منطقة المدينة المنورة والتي تكون فيها ندرة الدراسات بشكل ملحوظ كهدف تتطلع اليه هذه الدراسة مع الأخذ في الاعتبار مجموعة من الدراسات السابقة التي ركزت رؤية المملكة 2030.
- 3- ومن الإضافة في هذه الدراسة أنها اعتمدت على نموذج معتمد في المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية بأبعاده (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية) بحيث تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) وأثرها على المتغير التابع جودة الخدمة بأبعاده (الاعتمادية – الاستجابة – والتعاطف) والذي لم يطبق في القطاع غير ربحي في منطقة المدينة المنورة.

منهجية الدراسة:

يتوقف نجاح أي دراسة علمية على حسن اختيار المنهج الملائم لموضوع البحث وطبيعته، وكذلك على مدى توافق أدوات جمع البيانات مع أهداف الدراسة (ياهي وآخرون، 2021). وانطلاقاً من طبيعة الدراسة الحالية التي تستهدف معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التطوعية في القطاع غير الربحي وفقاً لرؤية 2030، فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي. حيث يعتمد الشق الوصفي على تقديم خلفية نظرية شاملة حول موضوع الدراسة، من خلال عرض المفاهيم الأساسية المرتبطة بالإدارة الإلكترونية وجودة الخدمة التطوعية، إلى جانب استعراض الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة. بينما يُستخدم المنهج التحليلي لتفسير وتحليل البيانات التي سيتم جمعها ميدانياً، بهدف الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، واختبار الفرضيات، والوصول إلى نتائج علمية دقيقة تدعم اتخاذ قرارات واقعية ومستنيرة (كريسويل، 2022)

حدود الدراسة (المكانية، البشرية، الزمانية)

بههدف الاقتراب إلى الموضوعية والوصول إلى الأهداف المرجوة، تقتضي منهجية الدراسة وضع حدود للإشكالية، من أجل التحكم في إطار التحليل المتعلق بطبيعة هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي، ولتحقيق ذلك تم انجاز هذه الدراسة ضمن الحدود التالية:

الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على جمعية وفادة الخيرية في منطقة المدينة المنورة، باعتبارها نموذجاً لمؤسسة تطوعية غير حكومية تنشط في بيئة دينية وثقافية متميزة.

الحدود الزمانية: تمتد فترة الدراسة خلال شهر يوليو من عام 2025، وهو الإطار الزمني الذي سيتم خلاله توزيع أدوات جمع البيانات وتحليلها.

الحدود البشرية: تتمثل العينة المستهدفة في هذه الدراسة بالموظفين والمتطوعين العاملين في جمعية وفادة الخيرية، حيث تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، ويبلغ حجم العينة التقريبي 33 مشاركاً من أصل مجتمع مكوّن من 250 فرداً

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

فيما يلي توضيح المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة الأساسية كما سيتم استخدامها في هذا البحث :



الإدارة الإلكترونية: يقصد بها في هذه الدراسة: نمط إداري حديث يُعتمد فيه على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في تنفيذ الأنشطة والمهام الإدارية داخل المؤسسات غير الربحية، بهدف تسريع الإجراءات، وتقليل التكاليف التشغيلية، والحد من الروتين الإداري، بما يساهم في تحسين جودة الخدمة التطوعية. البرامج: يقصد بها الأنظمة والبرمجيات المستخدمة في تشغيل وتنفيذ العمليات الإدارية الإلكترونية، وتشمل أنظمة التشغيل، برامج التطبيقات، البريد الإلكتروني، أنظمة الحماية، وبرامج إدارة المعلومات، بما يساهم في تسهيل تقديم الخدمات التطوعية.

شبكة الاتصالات: تشير إلى منظومة الاتصالات الرقمية التي تتيح الترابط بين الأجهزة والتطبيقات، مثل الإنترنت، الإنترنت، والإكسترنات، والتي تُمكن من تسهيل نقل المعلومات وتوفير بيئة تفاعلية لخدمة المستفيدين.

صناع المعرفة: هم العاملون في المؤسسات غير الربحية ممن يمتلكون الكفاءة الرقمية، ويشمل ذلك الموظفين، المديرين، والمختصين في تحليل البيانات وإدارة النظم الإلكترونية، والذين يضطلعون بدور رئيسي في تفعيل الإدارة الإلكترونية وتحقيق أهدافها.

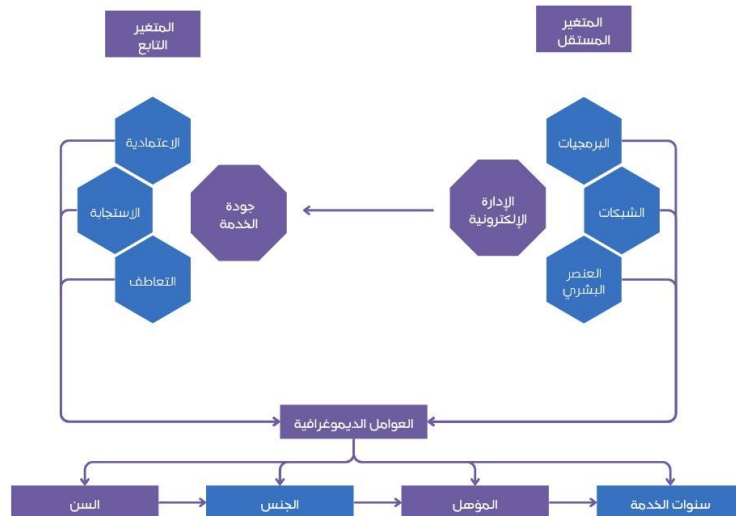
تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تُشير إلى كافة الأدوات والتقنيات التي تُستخدم في بناء وتشغيل نظم المعلومات الإلكترونية، بما في ذلك البرمجيات، قواعد البيانات، البنية التحتية الشبكية، والأنظمة الداعمة، والتي تمكّن المؤسسات من تطوير خدماتها وتعزيز كفاءتها التشغيلية.

جودة الخدمة: يُقصد بها في هذا البحث: التقييم العام لمستوى الخدمة المقدمة من قبل المؤسسات التطوعية غير الربحية، ويتم ذلك من خلال مقارنة مستوى الأداء الفعلي بتوقعات المستفيدين، بما يعكس مدى رضاهم عن الخدمة المقدمة ومدى توافقها مع احتياجاتهم (عباس، 2013)

نموذج الدراسة

يتضمن نموذج الدراسة متغيرات الدراسة من المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية الذي يضم (البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية) تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) للقطاع غير الربحي في منطقة المدينة المنورة وأثرها على المتغير التابع جودة الخدمة التطوعية والذي يشمل (الاعتمادية – الاستجابة – التعاطف).

ويوضح الشكل التالي النموذج الخاص بالدراسة كامتداد للدراسات سابقة التي تم الاعتماد عليها كمراجع للحصول على المعلومات ووسيلة لتوجيه الدراسة الحالية.



شكل 3: نموذج الدراسة وتأثير متغيرات الدراسة من إعداد الباحثة



مصادر جمع المعلومات:

المصادر النظرية: اعتمدت الدراسة على مجموعة متنوعة من الكتب، والمقالات العلمية المحكمة، والتقارير الرسمية، والإحصاءات الحديثة ذات العلاقة بالقطاع غير الربحي، والإدارة الإلكترونية، والعمل التطوعي. المصادر الميدانية: تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقيس أبعاد متغير الإدارة الإلكترونية (البرامج، الأجهزة، شبكات الاتصال) ومدى تأثيرها على جودة الخدمة التطوعية.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يمثل مجتمع الدراسة جميع الموظفين والمتطوعين العاملين في جمعية وفادة في المدينة المنورة، باعتبارها نموذجاً تطبيقياً يعكس خصائص المؤسسات التطوعية العاملة في بيئة دينية وثقافية متميزة، ووفقاً للبيانات الواردة من المنصة الوطنية للعمل التطوعي ومن مدير جمعية وفادة بالمدينة المنورة، فإن عدد الموظفين والمتطوعين في جمعية وفادة يبلغ نحو (250) فرداً من كلا الفئتين. أما عينة الدراسة عددهم (33) فقد تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، لضمان تمثيل كافة الفئات المستهدفة من موظفين ومتطوعين داخل الجمعية.

وسائل جمع بيانات الدراسة:

نظراً لطبيعة موضوع الدراسة الذي يتناول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة التطوعية، فقد تم اختيار أدوات جمع البيانات بما يتناسب مع أهداف البحث وأسئلته، ويراعى فيها تنوع مصادر البيانات بين النظرية والميدانية، وذلك على النحو الآتي:

1- المسح المكتبي (الدراسة النظرية):

اعتمدت الباحثة في بناء الإطار النظري على مراجعة شاملة للمصادر العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي شملت كتباً متخصصة، مراجع عربية وأجنبية، دوريات علمية، مقالات، رسائل ماجستير ودكتوراه، بالإضافة إلى تقارير رسمية صادرة عن الجهات ذات العلاقة، والمحتوى الإلكتروني المتاح على مواقع الإنترنت الموثوقة. وقد ساهم هذا المسح في توضيح المفاهيم الأساسية وتحديد أبعاد متغيرات الدراسة.

2- الوثائق والسجلات:

تم الرجوع إلى مجموعة من الوثائق الرسمية ذات العلاقة بجمعية وفادة الخيرية، محل الدراسة، بالإضافة إلى تقارير صادرة عن المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي، وبيانات المنصة الوطنية للعمل التطوعي، وذلك بهدف توفير بيانات كمية ونوعية تدعم تحليل الواقع التطبيقي للجمعية وتساعد على تفسير النتائج.

3- استبانة موجهة (الوسيلة الأساسية):

تم إعداد استبانة شاملة تُعد الأداة الرئيسية لجمع البيانات الميدانية من موظفي ومتطوعي جمعية وفادة الخيرية، وقد صُممت بما يتماشى مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها، لتغطي أبعاد متغير الإدارة الإلكترونية (البرامج، الأجهزة، شبكات الاتصال) وعلاقتها بجودة الخدمة التطوعية. وقد مرت الاستبانة بمراحل تطوير متعددة، بدأت بصياغة البنود بالاستناد إلى الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، مع الحرص على وضوح اللغة وتناسبها مع بيئة العمل التطوعي. ومن ثم عُرضت على مجموعة من المحكمين من الأكاديميين والمتخصصين، للتأكد من صدق المحتوى وملاءمته لأهداف الدراسة، قبل توزيعها على عينة الدراسة.

تحليل البيانات :

للإجابة على إشكالية الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها، سوف يتم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Sciences Social for Package Statistical)، باستخدام إصداره الثلاثون (30) spss الذي يساعد على التعامل بسهولة مع مجموعة من الأساليب الإحصائية، قامت الباحثة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لهذا الغرض، ومن أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة من بينها:



1-مقاييس الإحصاء الوصفي (Measures Statistic Descriptive) وتستخدم هذه المقاييس لوصف خصائص عينة الدراسة وذلك بالاعتماد على التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة إلى حساب المتوسطات الحسابية وكذا الانحرافات المعيارية لمعرفة طبيعة الاتجاهات وتقدير مستويات تحقق الأبعاد والمتغيرات التي تتشكل منها الدراسة، وفيما يلي المقاييس التي يمكن الاستفادة منها :

جدول 1: بعض مقاييس الإحصاء الوصفي

التكرارات والنسب المئوية	المتوسط الحسابي
الانحراف المعياري	معامل ألفا كرونباخ

2-مقاييس الإحصاء الاستدلالي :

اختبار كولمغوروف سمرنوف (S-K Test Smirnov-Kolmogorov) يتناسب هذا الاختبار حينما يكون عدد العينة أكثر من 50 مفردة، ويستخدم لمعرفة هل البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً أم لا، فإذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) أكبر من مستوى الدلالة (0.05) فهذا يعني أن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً، أما إذا كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05) فالبيانات لا تتوزع توزيعاً طبيعياً، والتي يمكن أن تستفيد من مجموعة من الأدوات مثل:

جدول 2: بعض مقاييس الإحصاء الاستدلالي

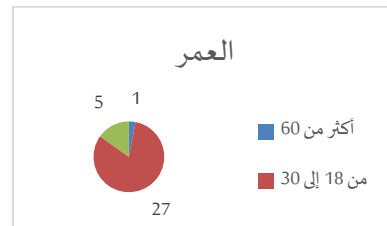
معامل الارتباط بيرسون	معامل الانحدار البسيط
معامل الانحدار المتعدد	اختبار تحليل التباين احادي الاتجاه
اختبار (test-T Samples-Independents) وذلك لاختبار الفروقات	

مناقشة النتائج:

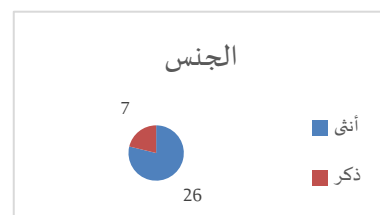
من خلال ما سبق سوف نقوم باستكمال عملية تطوير منهجية البحث، والتي تضمنت إنشاء الاستبيان والمقابلات كأداة لجمع البيانات، ومن ثم تنفيذ المسح الميداني لها، وعليه سيوضح هذا القسم مقاييس صدق وثبات أداة البحث، بالإضافة إلى النتائج الرئيسية للتحليل التي تم الحصول عليها من خلال تحليل البيانات المجمعة باستخدام برنامج SPSS ومرفقة بالأشكال والجدول المطلوبة.

في هذه الدراسة، تم توزيع استبيانات على موظفين ومتطوعين جمعية وفادة كأداة بحث لجمع البيانات. تم جمع إجابات المشاركين بشكل أساسي ونقلها إلى ورقة Excel لقياس تكرار ونسبة الأحداث. وبعد ذلك، تمت ترجمة البيانات إلى برنامج SPSS Statistics لإجراء المزيد من البحوث الإحصائية. أولاً، تم استخدام برنامج SPSS لتقييم صدق وثبات متغيرات وعناصر الاستبيان. وتم إجراء فحوصات على اختبارات الارتباطات المتعددة لتحديد الارتباطات بين الترتيبات.

وشملت عينة الدراسة 33 مشاركاً ، وتضمنت العينة 7منهم ذكور (21 بالمائة). منهم 26 إناث (79بالمائة) من إجمالي المشاركين. وكان نسبة الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 30 عاماً يمثل 82% من المتطوعين. وكانت نسبة الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 31إلى 45 هي 15%. وكان نسبة المستجيبين الذين تتجاوز أعمارهم أكثر من 60 عاماً يمثل 3%. وبالإشارة إلى المستويات الأكاديمية للمستجيبين، فقد حصل 14 فرداً على درجة الثانوية العامة (42%)، و16 فرداً حصلوا على شهادة البكالوريوس بنسبة 48%، في حين أن أفراد الدراسات العليا كان لا يتجاوز 3 بنسبة 9%. الشكل اسفله يوضح الأعداد لجميع عينات الدراسة وفقاً للخصائص الديموغرافية:



شكل 5: توزيع أفراد العينة حسب العمر



شكل 4: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

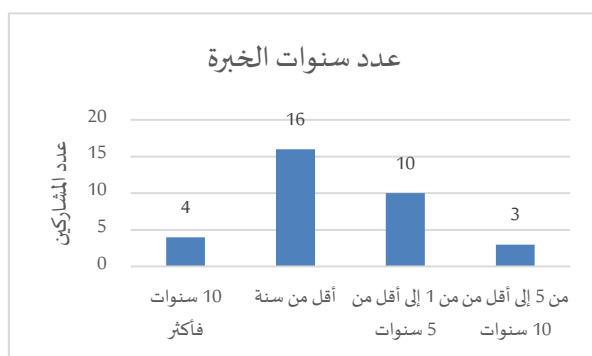
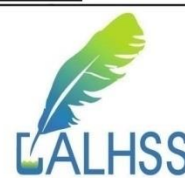


مجلة الفنون والآداب وعلوم الانسانيات والاسماء

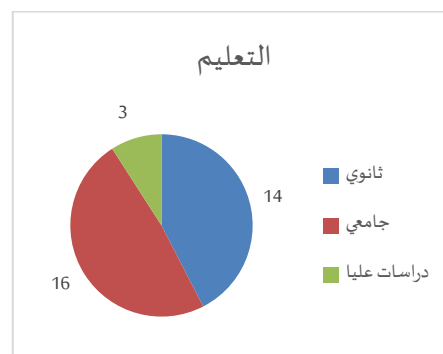
Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com editor@jalhss.com

Volume (123) August 2025

العدد (123) أغسطس 2025



شكل 7: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



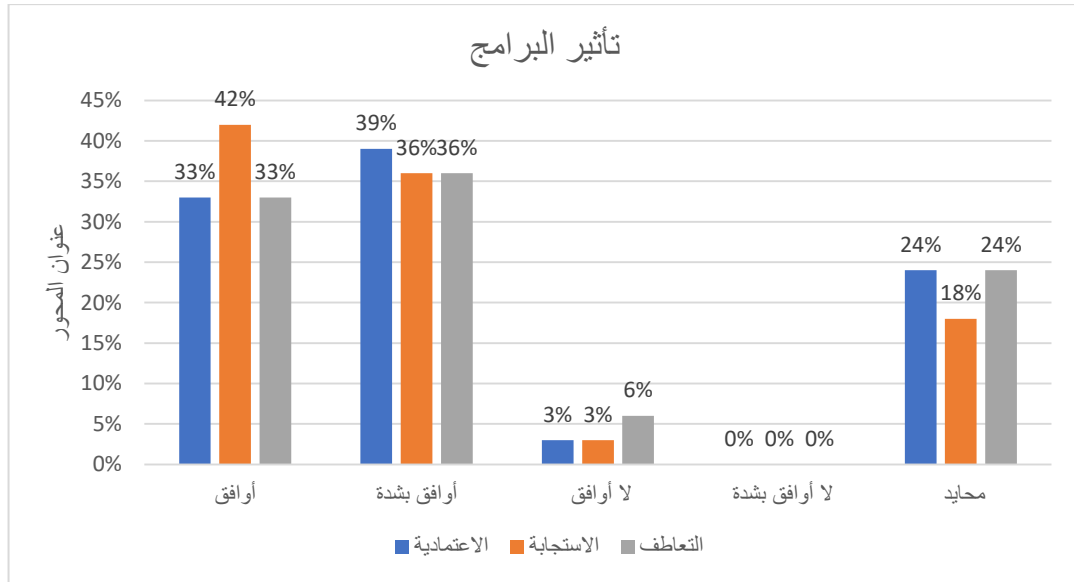
شكل 6: توزيع أفراد العينة حسب التعليم

جدول 3: توزيع أفراد العينة حسب الخصائص الديموغرافية

البند	الصفة	عدد المشاركين
الجنس	ذكر	7
	انثى	26
العمر	من 18 الى 30	27
	من 31 الى 45	5
	من 45 الى 60	0
	أكثر من 60	1
التعليم	ثانوي	14
	جامعي	16
	دارسات عليا	3
سنوات الخبرة	أقل من سنة	16
	من 1 الى 5	10
	من 6 الى 10	3
	أكثر من 10	4
الوظيفة	حكومي	8
	خاص	4
	قطاع ثالث	3
	غير ذلك	18



النتائج العامة لمقارنة المحاور مع المتغيرات (الاعتمادية - الاستجابة - التعاطف) المحور الأول: تأثير البرامج



شكل 8: تحليل تأثير البرامج على أبعاد جودة الخدمة

يعرض الشكل المرفق توزيع استجابات المشاركين وفق مقياس ليكرت الخماسي، بما يعكس تقييمهم لتأثير البرامج الإلكترونية على ثلاثة من أبعاد جودة الخدمة في الجمعية: الاعتمادية، الاستجابة، والتعاطف. وتشير البيانات إلى أن أغلب المشاركين يرون أن البرامج الإلكترونية تساهم بشكل إيجابي في تحقيق الاعتمادية من خلال تنظيم ودقة تقديم الخدمة؛ حيث عبّر 24 مشاركاً من أصل 33 (حوالي 72%) عن موافقتهم، مقابل نسبة ضئيلة جداً لم توافق حوالى (3%)، مع وجود 8 بنسبة (24%) محايدين ربما لم تتضح لهم الفائدة بشكل كامل بعد، ووجود (3%) لعدم الموافقة. أما بُعد الاستجابة فقد حظي بأعلى نسبة تأييد، حيث أبدى 26 مشاركاً من أصل 33 (حوالي 78%) رضاهم، ما يدل على أن استخدام البرامج الإلكترونية ساهم بشكل كبير في تسريع التجاوب مع المستفيدين وتسهيل العمليات الخدمية، وفيما يخص بُعد التعاطف، وافق 23 مشاركاً من أصل 33 (حوالي 69%) على أن البرامج الإلكترونية ساعدت في تقديم خدمات تراعي الفروقات الفردية للمستفيدين، وهو مؤشر إيجابي، رغم وجود 8 محايدين بنسبة (18%) و غير موافق بنسبة (3%)، ما قد يُشير إلى أن بعض الجوانب الإنسانية في تقديم الخدمة يصعب تعويضها إلكترونياً، خصوصاً في الحالات التي تستدعي تواصلًا بشرياً مباشراً.

الخلاصة:

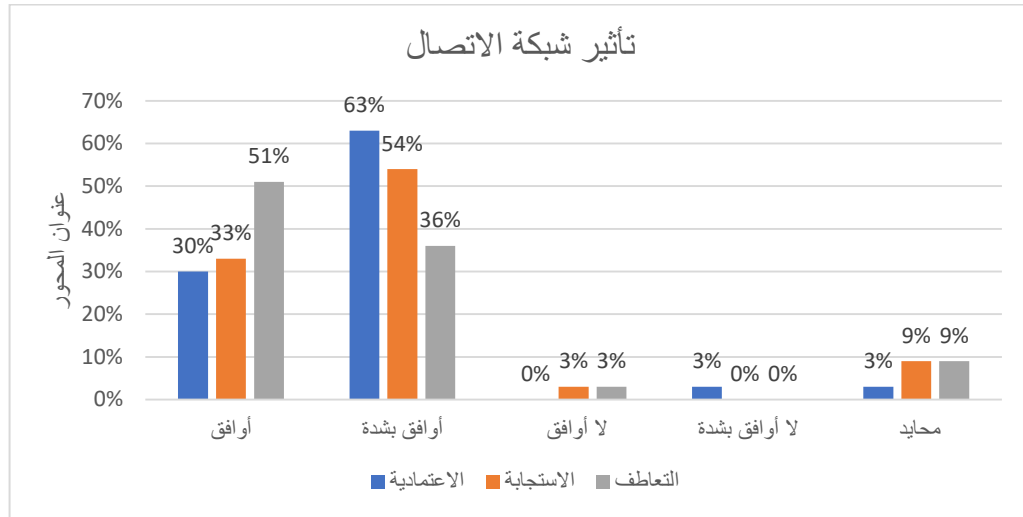
حصل بُعد الاستجابة على أعلى نسبة موافقة (حوالي 78%)

يليه الاعتمادية (حوالي 72%)، ثم التعاطف (حوالي 69%)

تعكس النتائج أثرًا إيجابيًا واضحًا للبرامج الإلكترونية على جودة الخدمة، خاصة في جوانب السرعة والتنظيم، مع تفاوت نسبي في التأثير على الجوانب الإنسانية.



ثانياً: تأثير شبكة الاتصال



شكل 9: تحليل تأثير شبكات الاتصال الإلكترونية على أبعاد جودة الخدمة

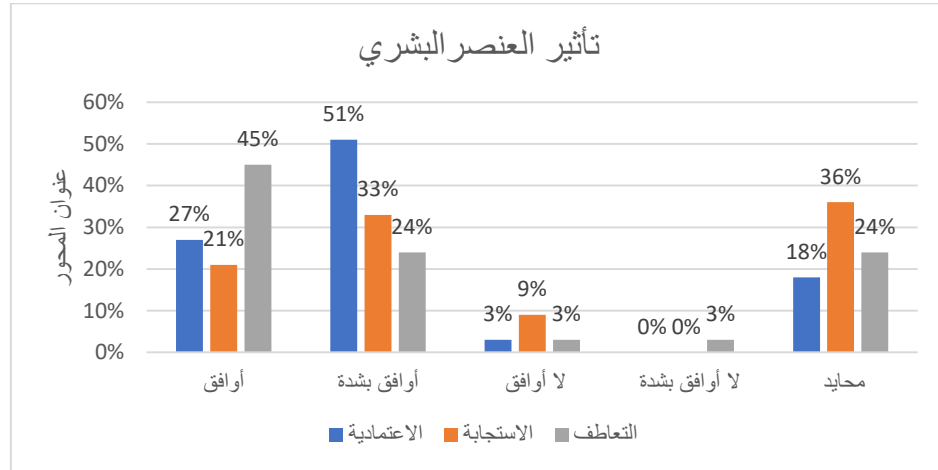
عرض هذا الرسم تقييم المشاركين لأثر شبكات الاتصال الإلكترونية التي تمكن التواصل بين الأجهزة على ثلاثة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة في الجمعية: الاعتمادية، الاستجابة، والتعاطف وتشير النتائج إلى أن الأغلبية العظمى ترى أن الشبكات تساهم بشكل كبير في تقديم خدمة دقيقة ومنظمة يمكن الاعتماد عليها، حيث عبّر 31 من أصل 33 مشاركاً (حوالي 93%) عن موافقتهم (بشدة أو أوافق)، مما يعكس قوة البنية التحتية الرقمية في تعزيز الاعتمادية داخل الجمعية. كما تلعب الشبكات دوراً كبيراً في تسريع الاستجابة لطلبات المستفيدين، حيث أبدى 29 من أصل 33 مشاركاً (حوالي 87%) رضاهم عن هذه النقطة، مؤكدين أن الأنظمة الشبكية تمكن الجمعيات من تقديم خدمة أكثر تفاعلية ومرونة، بينما كان وجود 2 غير موافقين بنسبة (3%) و3 محايدین بنسبة (9%). أما في بُعد التعاطف، عبّر 29 مشاركاً من أصل 33 (حوالي 87%) عن وجود تأثير إيجابي للشبكات في تعزيز التواصل الإنساني مع المستفيدين، من خلال تمكين الجمعية من التواصل الفعال وإظهار الاهتمام عبر الوسائل الإلكترونية، مما يعكس دور الشبكات كوسيط يدعم العلاقة الإنسانية حتى وإن لم يكن التواصل مباشراً وجهاً لوجه.

الخلاصة:

- سجل بُعد الاعتمادية أعلى نسبة موافقة شديدة، حيث عبّر 31 مشاركاً (حوالي 93%) عن تأييدهم القوي
- أثبتت شبكة الاتصال فاعليتها العالية في دعم الاستجابة السريعة والتواصل الإنساني، مما يعزز كفاءة وجودة الخدمة المقدمة. كانت نسبة الرفض شبه معدومة، مما يعكس ثقة عالية بين المشاركين بأهمية وجود شبكات اتصال قوية وفعالة داخل الجمعية الخيرية.



ثالثاً: تأثير العنصر البشري



شكل 10: تحليل تأثير العنصر البشري على أبعاد جودة الخدمة

يوضح هذا التحليل تأثير العنصر البشري من موظفين ومتطوعين على أبعاد جودة الخدمة الثلاثة: الاعتمادية، الاستجابة، والتعاطف. وتشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى ترى أن العاملين في الجمعية يؤدون عملهم بدقة وانتظام، حيث عبّر 26 من أصل 33 مشاركاً (حوالي 78%) عن موافقتهم على أن الخدمة يمكن الاعتماد عليها، مما يعكس الدور الكبير للعنصر البشري في بناء الثقة مع المستفيدين. ونسبة (3%) غير موافقين و(18%) محايدين على أن الخدمة يمكن الاعتماد عليها. في المقابل، كانت نسبة الموافقة على سرعة الاستجابة أقل نسبياً، حيث وافق 18 مشاركاً (حوالي 54%) فقط على أن الموظفين يستجيبون بسرعة لطلبات المستفيدين، بينما كان 12 مشاركاً (حوالي 36%) محايدين و3 مشاركين (حوالي 9%) غير موافقين، ما قد يشير إلى تفاوت في سرعة التفاعل أو الحاجة إلى تطوير مهارات العاملين في هذا الجانب.

أما بُعد التعاطف فقد عبّر 23 مشاركاً (حوالي 69%) عن موافقتهم على أن العاملين يظهرون تعاطفاً واهتماماً حقيقياً بالمستفيدين، مع وجود 8 محايدين (حوالي 24%)، وغير موافقين بنسبة (6%) مما قد يعكس تفاوتاً في التجربة دون أن يقلل من الإيجابية العامة لهذا الجانب.

الخلاصة:

حصل بُعد الاعتمادية على أعلى نسبة موافقة (حوالي 78%)، ما يبرز أهمية الدور الدقيق والمنظم للعاملين في تقديم الخدمة. وجاء بُعد التعاطف في المرتبة الثانية (حوالي 69%)، مما يدل على التأثير الإنساني القوي للعاملين. وكانت الاستجابة الأقل (حوالي 54%)، مشيرة إلى فرصة لتحسين سرعة التفاعل مع المستفيدين.

تقييم الفرضيات ومدى توافقها مع نتائج الدراسة:

بُنيت فرضيات الدراسة على أساس "عدم وجود تأثير" لأبعاد الإدارة الإلكترونية (البرامج الإلكترونية، شبكة الاتصال، العنصر البشري) على تحسين جودة الخدمة في جمعية وفادة. وبناءً على التحليل الإحصائي والوصفي لبيانات المشاركين، تبين أن هناك تأثيراً واضحاً وإيجابياً لأبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة بأبعادها الثلاثة: الاعتمادية، الاستجابة، والتعاطف.

حيث أظهرت النتائج أن المشاركين عبّروا بنسبة عالية عن موافقتهم على أن البرامج الإلكترونية ساهمت في تحسين دقة وتنظيم الخدمات وسرعة الاستجابة. كما أظهرت الشبكات الإلكترونية دوراً في تسهيل التواصل وتبادل المعلومات مما عزز من سرعة وكفاءة تقديم الخدمة. أما العنصر البشري فقد ظهر تأثيره بوضوح في بناء الثقة والتعامل الإنساني، رغم وجود بعض الملاحظات على جانب سرعة التفاعل..



وعليه، فإن نتائج الدراسة تُشير إلى رفض فرضيات العدم، والقبول بالفرضيات البديلة التي تفيد بوجود تأثير معنوي لأبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة. ويُعد هذا مؤشراً مهماً على أن التحول الرقمي في العمل التطوعي – عند تنفيذه بفعالية – يُمكن أن يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة في القطاع غير الربحي.

التوصيات:

بناءً على النتائج التي أظهرت وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة في جمعية وفادة في المملكة العربية السعودية في منطقة لمدينة المنورة من خلال قياس تأثير الإدارة الإلكترونية لأبعادها (البرامج – الشبكات- العنصر البشري) على جودة الخدمة التطوعية بأبعادها (الاعتمادية – الاستجابة-التعاطف)، فإن الباحثة توصي بما يلي:

- 1- الاستمرار في تطوير (وتحديث) البرامج الإلكترونية المستخدمة في تقديم الخدمة، بما يعزز من سرعة الاستجابة ودقة الإجراءات (شفافية) ، خاصة في أوقات الذروة.
- 2- الاهتمام بتصميم الواجهات التفاعلية للمنصات الإلكترونية بما يُراعي الفروقات الفردية (والقدرات الشخصية) بين المستخدمين، خصوصاً كبار السن أو من يواجهون صعوبة في التعامل التقني، دعمًا لُبعد “التعاطف”.
- 3- تفعيل برامج تدريب مستمرة للعاملين والمتطوعين على استخدام الأنظمة الإلكترونية بكفاءة عالية، مع التركيز على الدمج بين التعامل الإنساني والتقني لضمان استدامة جودة الخدمة.
- 4- الاستفادة من تجربة جمعية وفادة كنموذج قابل للتطبيق في جمعيات أخرى بالقطاع غير الربحي، وذلك من خلال توثيق تجربة التحول الإلكتروني وعرضها كدراسة حالة.
- 5- تشجيع التكامل بين العنصر البشري والتقنيات الحديثة، وعدم الاعتماد الكامل على الأنظمة الآلية في حالات تتطلب تفاعلاً مباشراً وإنسانياً بوجود أدلة تشغيلية معتمدة لها.
- 6- إجراء تقييم دوري لرضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية لضمان التحسين المستمر واستباق التحديات.

المراجع

1. باهي، مصطفى حسين، الأزهرى، منى أحمد، خليل، نرمين محمود. (2021). المرجع في البحث العلمي نظري-تطبيقي. مكتبة الأنجلو.
2. بوعكاز، عامر. (2021). تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية. [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة زيان عاشور الجلفة.
3. الحارثي، صبحي بن سعيد. (2024). الفجوة بين المدركات والتوقعات في جودة الخدمات التطوعية بمركز التأهيل الشامل للأشخاص ذوي الإعاقة باستخدام مقياس (SERVQUAL) من وجهة نظر أولياء أمور المستفيدين. المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة، 8(30)، 161-200.
<https://doi.org/10.21608/jasht.2024.348811>
4. حمتمو، محمد أحمد، حامد، عماد يعقوب، وعمر، آدم هارون. (2024). قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية للاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء باستخدام نمذجة المعادلات البنائية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 15(4)، 176-207.
https://journals.ekb.eg/article_352807.html
5. سعد الدين، وليد. (2014). التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام spss، المركز المصري لتبسيط العلوم.
6. طلال، مروان روجي. (2023). أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 4(3)، 434-434.
<https://doi.org/10.53796/hnsj434>
7. علي، محمد أحمد. (2024). الإدارة الإلكترونية كآلية في التخطيط لتطوير خدمات الجمعيات الأهلية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 26(2)، 200-215.
https://journals.ekb.eg/article_395326.html
8. القحطاني، مشاعل سعد. (2025). الحوكمة كمدخل لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية دراسة مطبقة على جمعيات ذوي الإعاقة بمنطقة الرياض. مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، 5(1)، 38-79.
<https://meijournals.com/ara/index.php/mejhcs/article/view/860>
9. كريسويل، جون دبليو. (2022). تصميم البحث المنهج الكيفي والكمي والمختلط(ط.4). مكتبة جرجير.

**مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانيات والاجتماع**Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences
www.jalhss.com editor@jalhss.com

Volume (123) August 2025

العدد (123) أغسطس 2025



10. كنزة، فماير، وعبد المجيد، تقار. (2023). السياحة الدينية وأثرها في التنمية الاقتصادية. جامعة ابن خلدون-تيارت، <http://dspace.univ-tiaret.dz/handle/123456789/13750>
11. مجيد، سوسن شاكر، الزيادات، محمد عياد. (2027). إدارة الجودة الشاملة- تطبيقات في الصناعة والتعليم. دار صفاء للنشر والتوزيع.
12. محمد، حكمت عماد الدين. (2022). دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية. المجلة التربوية لتعليم الكبار، (3)4 46-43
https://altk.journals.ekb.eg/article_293621_38215.html
13. المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي(2024). مركز المعرفة. 2025/3/5
<http://ncnp.gov.sa/ar>
14. المنصة الوطنية للعمل التطوعي(2020). المركز الثقافي(الدراسات والبحوث). 2025/3/5
[/http://nvg.gov.sa](http://nvg.gov.sa)
15. الهيئة العامة للإحصاء(2024). الإحصاءات(الاقتصادية-الاجتماعية-المكانية). 2025/3/5
[/http://www.stats.gov.sa](http://www.stats.gov.sa)
16. ياسين، سعد غالب. (2020). الإدارة الالكترونية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
17. Abbass N. (2013). Applying a SERVQUAL Model to Measure the Impact of Service Quality on Customer Loyalty among Local Saudi Banks in Riyadh. American Journal of Industrial and Business Management, 3(8), 700-707.
<http://dx.doi.org/10.4236/ajibm.2013.38079>
18. Abdulkadir, A, & Dobrin, C. (2023). E-management: Tools and Techniques of Leaders in Non-Profit Organizations for Online Volunteer Work. , Revista de Management Comparat Internațional, (3), 356-366.
https://www.researchgate.net/publication/359495492_E-MANAGEMENT_TOOLS_AND_TECHNIQUES_FOR_LEADERSHIP_IN_ONLINE_VOLUNTEER_WORK_MANAGEMENT_IN_NON-PROFIT_ORGANIZATIONS
19. Ahmad, A., Bilal, D., Eltayeb, U., Anas, W., & Eldabaa, M. (2024). Electronic Applications' Role in Enhancing Awareness of Saudi Government Institutions' Activities in Accordance with Vision 2030 Comparative Analytical Study. Migration Letters, 21(2), 1070-1091 <https://www.researchgate.net/>
20. AL Qhtani , Fatemah. (2023). Leadership skills and its relationship to the Volunteer Work Teams Management to enable Social Responsibility in light of Saudi 2030 vision goals and activation tools. A Field Research on Students at Princess Nourah bint Abdulrahman University (PNU),
<https://doi.org/10.21608/jsrep.2023.311176>