

العنوان باللغة العربية:

أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة
(دراسة ميدانية على القطاع غير الربحي)

العنوان باللغة الإنجليزية:

**The Impact of e-Management on the Improvement of
Service Quality**
(A Case Study on Non-profit Sector)

اسم الباحث : منال بنت محمد ناصر محمد صالح

الرقم الأكاديمي : ٢٢١٠٠١٨٨٧

الكلية : الإدارة

٢٠٢٥ م - ١٤٤٧ هـ

مقدمة الدراسة

في ظل التطورات السريعة التي يشهدها العالم في مختلف المجالات لاسيما في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت المنظمات تسعى إلى تبني أساليب إدارية حديثة تواكب هذه التحولات، وذلك بهدف تحسين أدائها وتحقيق كفاءة وفعالية أكبر. وقد برزت الإدارة الإلكترونية وهي عبارة عن "منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا وعبر الشبكات" (ياسين، ٢٠٢٠). كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعتمد على تقنيات المعلومات في تسيير العمليات الإدارية، مما ساهم في تعزيز مرونة الأداء، وتقليل الوقت والجهد، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. ومع تزايد الحاجة إلى تقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية، أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة استراتيجية للمنظمات الساعية إلى تحقيق التميز والاستدامة في بيئة تنافسية متغيرة (بوعكاز، ٢٠٢١).

وتعتبر رؤية ٢٠٣٠ في المملكة العربية السعودية القطاع غير الحكومي أو مايسمى بالقطاع غير الربحي شريكاً أساسياً في تحقيق أهدافها، حيث يساهم في التنمية الاجتماعية والاقتصادية. والتي تسعى إلى زيادة مساهمة القطاع غير الحكومي في الناتج المحلي الإجمالي، وتوسيع نطاق خدماته لتشمل مختلف المجالات (ALQhtan, 2023). فوفقاً للبيانات الصادرة عن الهيئة العامة للإحصاء^١ في المملكة العربية السعودية (٢٠٢٤) فإن الناتج المحلي الإجمالي لعام ٢٠٢٤ نما للمملكة بنسبة ١,٣٪ في عام ٢٠٢٤. وشهد الربع الرابع من عام ٢٠٢٤ نمواً بنسبة ٤,٤٪ مقارنة بالفترة نفسها من العام السابق، وهو أعلى معدل نمو ربع سنوي في عامين. إن المملكة العربية السعودية تسعى من خلال رؤيتها إلى تمكين القطاع غير الربحي^٢ من خلال توفير بيئة تنظيمية محفزة، ودعم قدراته المالية والإدارية والتقنية وذلك بهدف زيادة أثر القطاع غير الربحي، من خلال تحسين كفاءة وفعالية المنظمات غير الربحية، وتوجيه جهودها نحو الأولويات الوطنية، بالإضافة إلى توسيع نطاق القطاع غير الربحي من خلال تشجيع تأسيس منظمات غير ربحية جديدة وتوسيع نطاق خدمات المنظمات القائمة وبالخصوص فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي وذلك لتمكين هذا القطاع غير الربحي وتوفير الدعم المالي والإداري والتقني وتطوير القدرات البشرية فيه، وتعزيز الشفافية والمساءلة والتي تعد من أهمها الأعمال التطوعية وذلك لمشاركة جميع أفراد المجتمع في التنمية، ويعتبر العمل التطوعي وسيلة فعالة لتحقيق ذلك وساعد في بناء علاقات

^١ الهيئة العامة للإحصاء (٢٠٢٤) الإحصاءات (الاقتصادية-الاجتماعية-المكانية). ٢٠٢٥/٣/٥. <http://www.stats.gov.sa>

^٢ المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي (٢٠٢٤). مركز المعرفة. ٢٠٢٥/٣/٥. <http://ncnp.gov.sa/ar>

اجتماعية قوية وتعزيز الثقة بين أفراد المجتمع وذلك من خلال رفع نسبة المشروعات التنموية ذات الأثر الاجتماعي والوصول إلى مليون متطوع للمساهمة في إجمالي الناتج المحلي.

حيث تلعب الأنظمة التقنية دورًا متزايد الأهمية في تطوير وتنظيم العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية ضمن رؤية المملكة ٢٠٣٠ لتمكين المتطوعين من المنصة الوطنية للعمل التطوعي التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وذلك للقيام بتتبع بيانات المتطوعين ومهاراتهم وتنظيم جداولهم وتوزيع المهام. وتقييم أدائهم وتقديم التغذية الراجعة مع تبسيط عمليات التسجيل والجدولة والتواصل (مشاعل القحطاني، ٢٠٢٥).

تعتمد المنصة الوطنية للعمل التطوعي^٣ بالأساس على إدخال واستعمال التكنولوجيات الحديثة، وزودت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بمختلف التكنولوجيات الحديثة والتقنيات والأساليب الداعمة للإدارة الإلكترونية للأعمال التطوعية، وهذا لأجل إمكانية تقديم خدمة تطوعية ذات جودة ترضي المستفيدين. ويقصد بجودة الخدمة "أن يكون مستوى انتاجها / تقديمها على النحو الذي يتوافق مع رغبات وتوقعات المستفيد المعلنة والمتوقعة" (مجيد والزيادات، ٢٠٠٧، ص. ١٧). حيث أصبحت الخدمة المميزة هي الأساس في المفاضلة بين جمعية غير ربحية وأخرى خاصة في ظل تشابه عروض جميع الجمعيات تقريباً في كافة الخدمات التطوعية التي تقدمها للمستفيدين، الأمر الذي استلزم الاعتماد على أساليب حديثة في تسيير أداء الخدمة التطوعية.

فالخدمة التطوعية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمن يقدمها (محمد علي، ٢٠٢٤)، وجودة الخدمة تتوقف إلى درجة كبيرة على كفاءة القائم بأدائها، لذلك يتوجب على إدارة المؤسسات غير الحكومية. والانتقال من النمط الإداري التقليدي إلى النمط الإداري الإلكتروني القائم أساساً على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فتطبيق الإدارة الإلكترونية في جمعيات وأوقاف المملكة العربية السعودية ضمن رؤية ٢٠٣٠ قد يحدث نقلة نوعية في الخدمات التي تقدمها (Ahmad et al, 2022) وذلك من خلال ما تساهم به عناصر الإدارة الإلكترونية في إحداث تحول جذري في أنماط العمل التطوعي بالتحول إلى العمل التطوعي الإلكتروني معتمدة في ذلك على الأساليب التكنولوجية الحديثة وشبكة الانترنت التي تعتبر أهم عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية والتي سمحت بظهور ما يعرف بالخدمات التطوعية الإلكترونية التي تركز على نموذج الحكومة الإلكترونية، والقدرة

^٣ المنصة الوطنية للعمل التطوعي (٢٠٢٠). المركز الثقافي (الدراسات والبحوث). ٢٠٢٥/٣/٥. <http://nvg.gov.sa>

على ابتكار وتقديم خدمات جديدة للمستفيدين في المجتمع السعودي كتطوير نظام تنظيم إدارة ودفع الأجور للمتطوعين (ساعات تطوع – مكافئات تقديرية) والاعتماد على نظم التسوية المعتمدة بالخدمات التطوعية الإلكترونية العالمية والأجنبية. وبالنظر إلى الدور الحيوي الذي تلعبه المدينة المنورة كمركز ديني وثقافي مهم (كنزة وعبد المجيد، ٢٠٢٣). فإن الخدمات التطوعية فيها تحظى باهتمام خاص، حيث تستقبل المدينة أعدادًا كبيرة من الزوار والحجاج والمعتمرين سنويًا، مما يستدعي توفير خدمات تطوعية ذات جودة عالية تتماشى مع احتياجات المستفيدين. وعليه جاءت هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها على تحسين جودة الخدمة في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة الذي يعتبر كعينة من خدمات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية ومدى مساهمتها (الإدارة الإلكترونية) في التحسين من جودة الخدمة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

نظرا للدور الكبير الذي تقوم به المؤسسات التطوعية السعودية في المساهمة لبناء اقتصاد قوي، ومع تزايد حدة المنافسة في تقديم الخدمات من جانب المنصات التطوعية الإلكترونية العالمية والأجنبية والمؤسسات والمنظمات غير الحكومية ودخولها لبعض مجالات العمل التطوعي (محمد علي، ٢٠٢٤) أصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تفكر في إحداث تغييرات جوهرية في طريقة تقديمها للخدمات التطوعية الإلكترونية لتتماشى مع التطورات الراهنة التي يشهدها العالم، والتي من شأنها أن تحسن من جودتها، وتحقق لها الأفضلية التنافسية وتضمن لها البقاء والاستمرار في ظل اقتصاد اجتماعي حر لا يعترف بالحدود الجغرافية ولا يتوقف عن تقديم كل ما هو جديد (بوعكاز، ٢٠٢١) خاصة من جانب المستجدات العلمية والتكنولوجيا في مجال الأعمال التطوعية الإلكترونية، ويعد تطبيق (المنصة الوطنية للعمل التطوعي) الإدارة الإلكترونية من بين الحلول والمفاتيح التي من شأنها أن تصنع تلك التغييرات، فبتبني القطاع التطوعي لهذا النمط الإداري الجديد فإنه يعطي للمؤسسات غير الحكومية القدرة على تحقيق الريادة واستيعاب كل ما هو جديد ومواكبة الكثير من الخدمات والتطورات خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهو الأمر الذي من شأنه أن يؤثر في تحسين جودة الخدمة، وهو ما سيكون محور هذه الدراسة والتي تم فيها اختيار المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة لدراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمة.

وبناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية :

هل يوجد تأثير لتطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة للمؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة ؟ انطلاقاً من هذا التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

١. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأجهزة (Hardware) على تحسين جودة الخدمة للمؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة؟
٢. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبرامج (Software) على تحسين جودة الخدمة للمؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة ؟
٣. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لشبكة الاتصال (Communication Network) على تحسين جودة الخدمة للمؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة ؟
٤. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقوى البشرية (صناع المعرفة) (Workers Knowledge) على تحسين جودة الخدمة للمؤسسات التطوعية غير الحكومية NGO والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة ؟
٥. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة (الأجهزة، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) للمؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة؟.

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات التي تعالجها وما لها من دور كبير وبارز في فهم التحديات والفرص التي قد تواجه المؤسسات التطوعية غير الحكومية في السعودية بشكل عام والمؤسسات غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة بشكل خاص خاصة في ظل بيئة تتسم بالتغير المستمر والتي يمكن تحديدها كالاتي :

١. تكمن أهمية الدراسة في كونها ربطت بين مفهومين هامين والمتمثلين في تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمة ومعرفة المتغيرات التي تطرأ على المؤسسات التطوعية غير الحكومية محل الدراسة وكيفية انعكاسها عليها.

٢. أهمية القطاع التطوعي وما يقدمه من خدمات في بناء الاقتصاد.
٣. التعرف على مدى اهتمام قطاع المؤسسات التطوعية غير الحكومية بتطبيق الإدارة الالكترونية واهتمامها بعصرنة خدماتها لتحسين الجودة في الخدمات.
٤. تنبع أهمية هذه الدراسة إلى كونها تهتم بكشف أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الحكومية عامة وفي قطاع المؤسسات التطوعية غير الحكومية خاصة مما يسهل عملية وضع الحلول المناسبة.
٥. تعتبر هذه الدراسة بمثابة مساهمة علمية في بناء الإطار النظري لإشكالية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات التطوعية غير الحكومية وتحليل مدى أهميتها في التحسين من جودة الخدمات.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف يتمثل أهمها في الهدف الرئيسي الأول :
تحديد أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة.
ويتفرع من الهدف الرئيسي الأول جملة من الأهداف الفرعية:

١. التعرف على أثر الأجهزة على تحسين جودة الخدمة في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة.
٢. التعرف على أثر البرامج على تحسين جودة الخدمة في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة.
٣. التعرف على أثر شبكة الاتصال على تحسين جودة الخدمة في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة
٤. التعرف على أثر عنصر القوى البشرية – صناع المعرفة على تحسين جودة الخدمة في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة

أما الهدف الرئيسي الثاني :

التعرف على ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (الأجهزة، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى

للعوامل الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة .

ويتفرع من الهدف الرئيسي الثاني جملة من الأهداف الفرعية:

١. التعرف على ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (الأجهزة ، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل الجنس في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة .

٢. التعرف على ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (الأجهزة ، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل السن في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة.

٣. التعرف على ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (الأجهزة ، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل المؤهل التعليمي في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة.

٤. التعرف على ما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (الأجهزة ، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل سنوات الخدمة (الخبرة) في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها 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:

OH : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة.

وتنقسم هذه الفرضية الرئيسية إلى أربع فرضيات فرعية كما يلي :

01H : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة (Hardware) على تحسين جودة الخدمة في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة .

02H : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد البرامج (Software) على تحسين جودة الخدمة في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة .

03H : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد عنصر شبكة الاتصال (Communication Network) على تحسين جودة الخدمة في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة .

04H : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد عنصر القوى البشرية - صناع المعرفة (Workers Knowledge) على تحسين جودة الخدمة في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها 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 (الأجهزة، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى للعوامل الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها 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 (الأجهزة ، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل الجنس في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة .

02H : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (الأجهزة ، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل السن في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة .

03H : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (الأجهزة، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل المؤهل العلمي في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة .

04H : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (الأجهزة، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل سنوات الخدمة (الخبرة) في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة .

مفاهيم الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

مفهوم الإدارة:

تختلف التعاريف الخاصة بالإدارة وتتعدد من باحث إلى آخر وتستخدم في أكثر من مجال ولأكثر من غرض، "فكلمة الإدارة management أو administration مشتقة من الكلمة اللاتينية المكونة من مقطعين وهما ad و ministration وهي تعني تقديم الخدمة للآخرين" (إبراهيم، ٢٠١٠، ص ٢٠). وعرفها صاحب نظرية الإدارة بالأهداف بيتر دركر على أنها: "عضو له وظائف متعددة، وهي التي تدير العمال والعمل" (الزعبي وبريكة، ٢٠١٣، ص ٢٩).

وعرفها أيضا السامي (٢٠٠٦). بأنها: "فن انجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول الى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة، وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات" (ص.١٣).

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الإدارة هي مجمل العمليات الإدارية التي تقوم بها المؤسسات التطوعية غير الربحية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، بهدف تنسيق الموارد البشرية والتقنية والمادية وتوظيفها بفعالية، وبما يسهم في تحقيق الأهداف المجتمعية للمؤسسات محل الدراسة.

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

رغم شيوع مصطلح الإدارة الالكترونية في وقتنا الحالي بشكل واسع، باعتبارها اتجاه جديد في الإدارة إلا أن الباحثين اختلفوا في تناول هذا المفهوم حسب اختلاف خلفياتهم العلمية والعملية واختلاف اختصاصاتهم، فقد عرفها قسبي (٢٠١٧). بأنها: " قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية، بما ييسر توفيرها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل الكترونية وبسرعة وقدرة عالية، وبتكاليف ومجهود اقل ... وتعتمد على استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، ومواقع الانترنت، ونظم الحاسب الالى بواسطة الجهات التنظيمية المختلفة" (ص.٢٨، ٢٧).

وعرفت أيضا بأنها: "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الأعمال، تميل أكثر من أي وقت مضى الى تجريد وإخفاء الأشياء، وما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح راس المال المعلوماتي - المعرفي - الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام موارده" (عبود، ٢٠٠٩، ص.١٥٧).

و عرفها رابحي ولكحل (٢٠١٦) : "هي منظومة الكترونية متكاملة تهدف الى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية الى إدارة باستخدام الحاسوب، و ذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت، وبأقل التكاليف، بهدف تحقيق التنمية الإدارية" (ص. ٢٣٩).

وعرفت كذلك بأنها: "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا" (الحيت، ٢٠١٥، ص.٢٢).

بناء على التعريفات السابقة يمكن القول بأن الإدارة الالكترونية هي أسلوب إداري يُعتمد فيه إلى استخدام الأنظمة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ الوظائف الإدارية المختلفة داخل المؤسسات التطوعية غير الربحية، بما يشمل أتمتة الإجراءات، وتحسين تدفق المعلومات، وتعزيز كفاءة الخدمات، خاصة تلك المتعلقة بإدارة المتطوعين وتقديم الخدمات لهم بما يضمن تحقيق الأهداف المؤسسية المرجوة بأعلى درجة من الفاعلية.

مفهوم جودة الخدمة:

عرفت الجودة بأنها: "انتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لانتاج السلعة أو تقديم الخدمة إيجاد صفة التميز فيهما" (جودة، ٢٠٠٨، ص.٢٠).

وهناك من عرف الجودة على أنها: "انجاز العمل بالشكل الصحيح من المرة الأولى، والاهتمام الدائم والكبير بالتطوير المستمر، والاهتمام الدائم بإرضاء المستفيدين" (عبد الله، ٢٠١٣).

أما عن مصطلح جودة الخدمة فقد عرفها البعض بأنها: "مستوى الخدمة التي يمكن ابتداء منها إرضاء الزبون بتلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته باستمرار" (Lovelock et al., 2008).

وعرفت جودة الخدمة أيضاً: "أن يكون مستوى انتاجها / تقديمها على النحو الذي يتوافق مع رغبات وتوقعات المستفيد المعلنة والمتوقعة"(مجيد والزيادات، ٢٠٠٧، ص ١٧). كما عرفت جودة الخدمة على أنها: "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة"(المحياوي، ٢٠٠٦، ص ٩٠). ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة بأنها: قدرة المنظمات غير الربحية على تقديم خدمات تطوعية تتوافق مع توقعات واحتياجات المستفيدين والمتطوعين، من خلال أداء فعلي يتسم بالدقة، والسرعة، والسهولة، وباستخدام أدوات إلكترونية تُمكن من تحسين العمليات وتحقيق رضا المستفيد بشكل مستمر، وفق معايير واضحة ومحددة مسبقاً.

حدود الدراسة (الموضوعية، المكانية، البشرية، الزمانية)

يهدف 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 سوف يتم انجاز هذه الدراسة ضمن الحدود التالية:

١- الحدود الموضوعية: يتمثل الموضوع في تحديد أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة أي أن الدراسة تهتم بإثراء الجانب النظري بمفاهيم الخاصة بمتغيري الدراسة من جهة وتحديد طبيعة العلاقة التي تربط بين الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة من الجانب التطبيقي من جهة أخرى .

٢- الحدود المكانية: للإجابة على الإشكالية المتعلقة بهذه الدراسة واختبار صحة فرضيات الدراسة الميدانية سوف يتم اختيار المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة ومحافظاتها الثمانية في السعودية.

٣- الحدود البشرية: سوف تقتصر هذه الدراسة على عينة عشوائية من موظفين المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة ومحافظاتها الثمانية ، حيث سيتم أخذ عينة من مجتمع الدراسة المتمثلين في موظفي الجمعيات (رؤساء ومرؤوسين ومتطوعين) وإخضاعهم للدراسة وذلك عن طريق توزيع استبيان كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات والقيام بتحليل نتائج الدراسة قصد التأكد من صحة فرضيات الدراسة من عدمها.

٤- الحدود الزمنية: تم تحديد الحدود الزمنية لهذه الدراسة بالفترة الممتدة من شهر نوفمبر ٢٠٢٥م إلى يناير ٢٠٢٦م، وهي المدة التي سيتم خلالها تنفيذ الدراسة ميدانياً في المؤسسات

التطوعية غير الحكومية بمنطقة المدينة المنورة، من خلال توزيع أدوات البحث وجمع البيانات من أفراد العينة لتحقيق أهداف الدراسة.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

يتوقف نجاح أي بحث علمي على مدى اختيار المنهج العلمي المناسب وأدوات البحث الملائمة لموضوع وطبيعة الدراسة (باهي وآخرون، ٢٠٢١)، ولإنجاز هذه الدراسة سيتم استعمال المنهج الوصفي التحليلي، بحيث يعتمد على المنهج الوصفي في بناء قاعدة أو إعطاء خلفية نظرية لموضوع الدراسة، وذلك من خلال وصف دقيق وشامل للموضوع وسرد الحقائق المتعلقة بها وإعطاء شرح لأهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بها، أما المنهج التحليلي سيتم استعماله لتبيين وتوضيح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، والمساعدة في شرح وتفسير بعض الإحصائيات التي سيتم الاستعانة بها والتي لها علاقة بموضوع الدراسة واستخلاص أهم النتائج والتوصيات التي تفيد الدراسة (كريسويل، ٢٠٢٢)، كما سيتم الاعتماد في إعداد هذه الدراسة على مصادر متنوعة لجمع المعلومات، فبالنسبة للدراسة النظرية سوف تتمثل في الكتب والمجلات والنشرية والدراسات العلمية السابقة بلغات مختلفة، إضافة إلى المقالات والوثائق الرسمية والإحصائيات التي لها علاقة بالموضوع، أما في الجانب التطبيقي للدراسة، سوف يتم الاستعانة بطرق وأساليب مختلفة لجمع المعلومات والبيانات على رأسها الأداة الرئيسية المتمثلة في الاستبيان الذي سوف يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تدرس متغيرات الدراسة، وسيتم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (٣٥٠) متطوع وموظف من المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة، ثم القيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة باستخدام مجموعة من الأساليب والمؤشرات الإحصائية والاستعانة ببرنامج spss.v30 بهدف الإجابة على فرضيات الدراسة وتحقيق الأهداف. كما أنه سوف يتم الاعتماد ولو بشكل قليل على بعض الأدوات كالملاحظة والمقابلات المباشرة.

مجتمع وعينة الدراسة:

كما هو معلوم فإن مجتمع الدراسة يتمثل في مجموع كل المفردات الممكنة سواء كانت أفراداً أو أشياء أو وحدات تجريبية أو قياسات موضوع الاهتمام في الدراسة، وقد يتكون المجتمع من عدد محدود من المفردات أو أن يكون عدد مفرداته لا نهائي، كما أن المجتمع قد يكون حقيقياً أو افتراضياً (سعد الدين، ٢٠١٤). وبالرجوع إلى دراستنا فإن مجتمع الدراسة يتمثل في جميع

المتطوعين والموظفين من المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة ومحافظاتها التابعة لها والمنتشرة في ربوع منطقة المدينة والبالغ عددها ثمانية محافظات وهي: ينبع، العلا، المهد، الحناكية، وادي فرع، العيص، خيبر، بدر. وحسب المعطيات المتحصل عليها من المنصة الوطنية للعمل التطوعي بوزارة المواد البشرية والتنمية المجتمعية من (طرف رئيس مجلس الجمعيات الأهلية بمنطقة المدينة المنورة) فإن عدد المتطوعين والموظفين (مجتمع الدراسة) يقدر عددهم حوالي ٣٥٠٠ موظف في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة ومحافظاتها الثمانية.

- **عينة الدراسة:** يعد اختيار العينة من الخطوات الهامة في إجراء الدراسة الميدانية وتعرف العينة على أنها جزء من المجتمع يتم اختيارها بطرق مختلفة بغرض دراسة هذا المجتمع (سعد الدين، ٢٠١٤). ويهدف الحصول على البيانات اللازمة للدراسة، تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة بهدف ضمان تكافؤ الفرص لجميع أفراد المجتمع في المشاركة، وتحقيق تمثيل دقيق للخصائص العامة للمجتمع الأصلي من المتطوعين والموظفين من (مجتمع الدراسة) الذي يقدر عددهم حوالي ٣٥٠٠ موظف في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة ومحافظاتها الثمانية، وبناء على معادلة حجم المجتمع والعينة لكيرجسي ومورجان (Krejcie & Morgan, 1970).

$$N = \frac{x^2 np(1-p)}{d^2(n-1) + x^2 p(1-p)}$$

حيث:

N: حجم العينة المطلوبة

n = 3500 حجم مجتمع الدراسة

p = 0.5 القيمة الاحتمالية للأفراد ذوي الخصائص المستهدفة

$X^2 = 3.841$ تمثل القيمة الحرجة لاختبار كاي لدرجة حرية واحدة عند مستوى 95%

d = 0.05 نسبة الخطأ المسموح بها

$$N = \frac{3.841 \cdot 3500 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}{0.05^2 \cdot (3500 - 1) + 3.841 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$

$$N = \frac{3.841 \cdot 3500 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.0025 \cdot 3499 + 3.841 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$N = \frac{3.841 \cdot 875}{0.0025 \cdot 3499 + 0.96025}$$

$$N = \frac{3363.875}{8.7475 + 0.96025}$$

$$N = \frac{3363.875}{9.70775}$$

$$N \approx 346.5$$

وبعد إجراء التعويض في المعادلة، بلغ حجم العينة المطلوب ٣٤٧ مفردة تقريبًا. ولضمان جودة التحليل الإحصائي، ولأخذ احتمالية استبعاد بعض الاستجابات غير الصالحة في الاعتبار، ستقوم الباحثة بتوزيع الاستبانة على عينة مكونة من (٣٥٠) فردًا من مجتمع الدراسة.

وسائل جمع بيانات الدراسة:

لقد اقتبس العديد من الباحثين في مختلف البحوث أو الدراسات العديد من وسائل وأدوات البحث من العلوم الطبيعية والعلوم التكنولوجية والتقنية والعلوم الاجتماعية وغيرها (باهي وآخرون، ٢٠٢١)، فأثبت الكثير منها جداتها في مختلف هذه العلوم، واستخدامها يخضع لعدة اعتبارات منها نوع البحث وهدفه والمواقف المختلفة التي تتطلب وسائل معينة، كما أن اختيار أداة البحث يخضع لطبيعة المعلومات المراد جمعها والحصول عليها، ويمكن استخدام أكثر من أداة لجمع المعلومات في دراسة بحثية واحدة، وذلك بحسب متطلبات وأهداف كل دراسة. حيث أن أدوات البحث تعتبر من الأدوات الأساسية في بناء أي بحث علمي، بالإضافة إلى وظيفتها في جمع الحقائق، فهي تفرض على الباحث التقيد بموضوع البحث. ونظرًا لطبيعة الموضوع محل الدراسة، سيتم الاعتماد على مجموعة من الوسائل والمصادر لجمع البيانات والكشف عنها والتي تتمثل في:

١- المسح المكتبي: حيث اتجهت الباحثة في معالجة الإطار النظري للبحث في مصادر البيانات المتاحة في المكتبات أو على الانترنت والتي تتمثل في الكتب، والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات، والنشرات التي لها علاقة بموضوع البحث، والأبحاث والدراسات السابقة، والأطروحات ورسائل الماجستير بالإضافة إلى مواقع الانترنت المختلفة.

٢- الوثائق والسجلات: تمت الاستعانة بمجموعة من الوثائق التي تتعلق بمجتمع الدراسة من مجلس الجمعيات الأهلية بمنطقة المدينة المنورة وتم التنسيق معهم وكذلك بعض الوثائق التي تحتوي على معلومات خاصة بمجتمع الدراسة من تقارير المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية والمرتبطة برؤية ٢٠٣٠، ليستفاد منه في تحليل نتائج الدراسة.

٣- استمارة الاستبيان: بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها وعلى المنهج الذي سوف يتم اختياره لهذه الدراسة، يتضح أن الأداة المناسبة لتحقيق أهداف البحث هي الاستبيان، وذلك نظرا لصعوبة الحصول على البيانات المطلوبة باستخدام الأدوات الأخرى كالمقابلات الشخصية، والملاحظة... الخ، رغم أنه سوف يتم الاعتماد على الملاحظة والمقابلات الشخصية ولكن بدرجة بسيطة للحصول على بعض المعلومات التي تخدم هذه الدراسة. و سوف يمر تطوير الاستبيان بمراحل عدة وذلك قبل توزيعه على موظفي المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة ومحافظاتها الثمانية، وذلك للتأكد من قدرته وصلاحيته على تحقيق الهدف المنشود منه، وفيما يلي سيتم تقديم إيضاح لما سوف تقوم به الباحثة في كل مرحلة:

انطلاقا من مخطط الدراسة المعتمد، واعتمادا على الدراسات السابقة والأدب النظري من خلال تمحيص الكتب والمقالات ذات العلاقة، سوف تقوم بتصميم استبيان خاص الهدف الأساسي منه أن يكون شامل لكافة متغيرات وأبعاد الدراسة، وأن يكون ذو دلالة ليعطي صورة واقعية عن حقيقة الممارسات المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث أثناء تطويره سيتم محاولة الابتعاد عن المصطلحات الأكاديمية الغامضة والتركيز على المصطلحات المفهومة والمتداولة في بيئة العمل. وبعد اكتمال الاستبيان سوف يتم اختبار صدق محتواه عن طريق عرضه للتحكيم. ويتم عرضه على الأستاذ المشرف ومساعدته، وعلى مجموعة من الأساتذة من داخل الجامعة وخارجها وذلك من أجل اختبار مدى ملائحته في جمع البيانات والمعلومات، بعد ذلك يتم تعديله حسب ما يراه المشرف والمحكمين وتصحيح ما يجب تصحيحه وحذف ما لا يلزم الدراسة من عبارات ليصبح في شكله النهائي. وبعد ذلك يتم توزيعه على جميع مفردات العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

المعالجات الإحصائية المقترحة:

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 (٣٠) spss الذي يساعد على التعامل بسهولة مع مجموعة من الأساليب الإحصائية، سوف تقوم 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 تشكل منها الدراسة (بوعكاز، ٢٠٢١)، وفيما يلي المقاييس التي يمكن الاستفادة منها:

المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية
معامل ألفا كرونباخ	الانحراف المعياري

جدول ١: بعض مقاييس الإحصاء الوصفي

٢-مقاييس الإحصاء الاستدلالي:

اختبار كولمغوروف سمرنوف: (S-K Test Smirnov-Kolmogorov) يتناسب هذا الاختبار حينما يكون عدد العينة أكثر من ٥٠ مفردة، ويستخدم لمعرفة هل البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً أم لا، فإذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) أكبر من مستوى الدلالة (٠,٠٥) فهذا يعني أن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً، أما إذا كانت أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥) فالبيانات لا تتوزع توزيعاً طبيعياً (وليد، ٢٠١٤)، والتي يمكن أن تستفيد من مجموعة من الأدوات مثل:

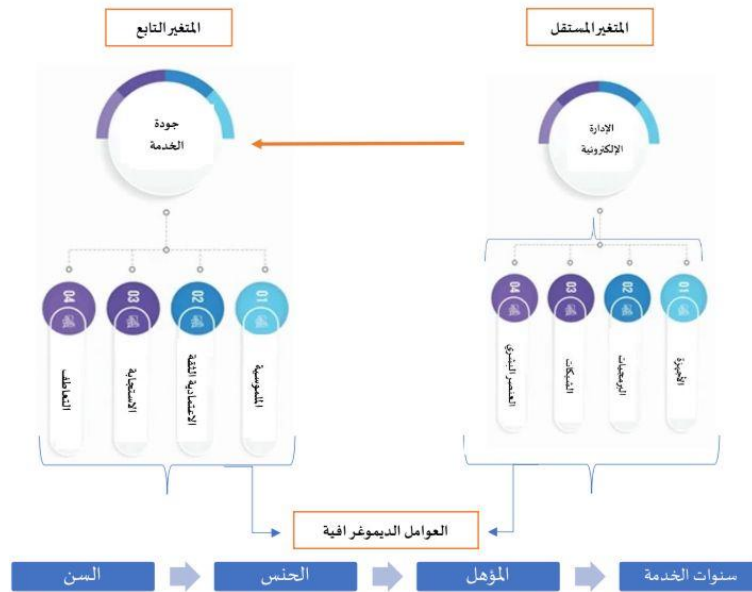
معامل الارتباط بيرسون	معامل الانحدار البسيط
معامل الانحدار المتعدد	اختبار تحليل التباين احادي الاتجاه
اختبار: (test-T Samples-Independents) وذلك لاختبار الفروقات	

جدول ٢: بعض مقاييس الإحصاء الاستدلالي

نموذج الدراسة

يتضمن نموذج الدراسة متغيرات الدراسة من المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية الذي يضم (الأجهزة، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية) تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) للمؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة وأثرها على المتغير التابع جودة الخدمة والذي يشمل (الجوانب المادية الملموسة – الاعتمادية – الاستجابة – والتعاطف).

ويوضح الشكل التالي النموذج الخاص بالدراسة كامتداد للدراسات سابقة التي تم الاعتماد عليها كمراجع للحصول على المعلومات ووسيلة لتوجيه الدراسة الحالية، وفي نفس الوقت يسهم هذا النموذج في جعل هذه الدراسة إضافة جديدة وذلك باعتبار النموذج لم يطبق (زماناً ولا مكاناً) من الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية في الخدمات التطوعية، في منظومة جديدة وفريدة في المملكة العربية السعودية ورؤيتها ٢٠٣٠ والتي تقدم خدماتها الإلكترونية من متطوعين يصل عددهم إلى مليون من الأفراد، والذي يعد بشكل عام من المفاهيم الحديثة في السعودية من حيث التطبيق على كافة القطاعات.



شكل ١: نموذج الدراسة وتأثير متغيرات الدراسة-من إعداد الباحثة

المراجع

- إبراهيم، خالد ممدوح. (٢٠١٠). الإدارة الالكترونية. الدار الجامعية.
- باهي، مصطفى حسين، الأزهرى، منى أحمد، و خليل، نرمين محمود. (٢٠٢١). المرجع في البحث العلمي نظري-تطبيقي. مكتبة الأنجلو.
- بوعكاز، عامر. (٢٠٢١). تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية. [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة زيان عاشور الجلفة.
- جودة، محفوظ أحمد. (٢٠٠٨). إدارة الجودة الشاملة- مفاهيم وتطبيقات-(ط.٢). دار وائل للنشر والتوزيع.
- الحارثي، صبحي بن سعيد. (٢٠٢٤). 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، ٨(٣٠)، ١٦١-٢٠٠.
- <https://doi.org/10.21608/jasht.2024.348811>
- حمتو، محمد أحمد، حامد، عماد يعقوب، وعمر، آدم هارون. (٢٠٢٤). قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية للاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء باستخدام نمذجة المعادلات البنائية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ١٥(٤)، ١٧٦-٢٠٧.
- https://journals.ekb.eg/article_352807.html
- الحيت، أحمد فتحي. (٢٠١٥). مبادئ الإدارة الالكترونية. دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
- رابحي، لخضر، ولكحل، عائشة. (٢٠١٦). الإدارة الالكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية. مجلة الدراسات القانونية والسياسية، ٢(٥)، ٢٠.
- <https://asjp.cerist.dz/en/article/37538>

الزعيبي، علي فلاح، وبريكة، عبد الوهاب. (٢٠١٣). مبادئ الإدارة – الأصل والأساليب العلمية. دار المناهج للنشر والتوزيع.

السالمي، علاء عبد الرزاق. (٢٠٠٦). الإدارة الإلكترونية *e-mangement*. دار وائل للنشر. سعد الدين، وليد. (٢٠١٤). التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام *spss*، المركز المصري لتبسيط العلوم.

طلال، مروان روجي. (٢٠٢٣). أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، ٤(٣)، <https://doi.org/10.53796/hnsj434>

عبد الله، عادل محمد. (٢٠١٣). إدارة جودة الخدمات. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع. علي، محمد أحمد. (٢٠٢٤). الإدارة الإلكترونية كآلية في التخطيط لتطوير خدمات الجمعيات الأهلية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ٢٦(٢)، ٢٠٠-٢١٥

https://journals.ekb.eg/article_395326.html

القحطاني، مشاعل سعد. (٢٠٢٥). الحوكمة كمدخل لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية دراسة مطبقة على جمعيات ذوي الإعاقة بمنطقة الرياض. مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، ٥(١)، ٣٨-٧٩ <https://meijournals.com/ara/index.php/mejhcs/article/view/860>

قسبي، طارق. (٢٠١٧). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الاستشفائية العمومية. مجلة اقتصاد المال والاعمال، ٥(٢)، ٢٧-٢٨

<https://asjp.cerist.dz/en/article/76861>

كريسويل، جون دبليو. (٢٠٢٢). تصميم البحث المنهج الكيفي والكمي والمختلط (ط.٤). مكتبة جرجير.

كنزة، فماير، وعبد المجيد، تقار. (٢٠٢٣). السياحة الدينية وأثرها في التنمية الاقتصادية. جامعة

ابن خلدون-تيارت، <http://dspace.univ-tiaret.dz/handle/123456789/13750>

مجيد، سوسن شاكر، الزيادات، محمد عياد. (٢٠٢٧). إدارة الجودة الشاملة- تطبيقات في الصناعة والتعليم. دار صفاء للنشر والتوزيع.

محمد، حكمت عماد الدين. (٢٠٢٢). دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية. المجلة التربوية لتعليم الكبار، ٤(٣) ٤٦-٤٣

https://altk.journals.ekb.eg/article_293621_38215.html

المحياوي، قاسم نايف علوان. (٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. دار صفاء للنشر والتوزيع.

نجم، نجم عبود. (٢٠٠٩). الإدارة والمعرفة الالكترونية -الاستراتيجية، الوظائف، المجالات. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

ياسين، سعد غالب. (٢٠٢٠). الإدارة الالكترونية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

References

- 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>
- Abdulkadir, A., & Dobrin, C. (2023). *E-management: Tools and Techniques of Leaders in Non-Profit Organizations for Online Volunteer Work*. , *Revista de Management Comparat International*, (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
- 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/>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities*. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Lovelock, C., Wirtz, J., Lapert, D., & Munos, A. (2008). *Marketing des services* (6e éd.). Pearson Education
- 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>