

نموذج

مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

العنوان باللغة العربية:

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

العنوان باللغة الإنجليزية:

The Impact of e-Management in 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 - ١٤٤٦ 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 الاعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا وعبر الشبكات" ياسين (٢٠٢٠). كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعتمد على تقنيات المعلومات في تسير 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 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. وبالرجوع إلى موقع المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي (٢٠٢٤) فإن المملكة تسعى من خلال رؤيتها إلى تمكين القطاع غير الربحي 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 وبالأخص 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 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 (٢٠٢٠) 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). حيث أصبحت الخدمة المميّزة هي الأساس في المفاضلة بين جمعية غير ربحية وأخرى خاصة في ظل تشابه عروض جميع الجمعيات تقريبا في كافة الخدمات التطوعية التي تقدمها للمستفيدين، الأمر الذي استلزم الاعتماد على أساليب حديثة في تسيير أداء الخدمة التطوعية.



أهداف المنصة



شكل ١: نموذج للمنصة الوطنية للعمل التطوعية

فالخدمة التطوعية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمن يقدمها (محمد علي، ٢٠٢٤)، وجودة الخدمة تتوقف إلى درجة كبيرة على كفاءة القائمين بأدائها، لذلك يتوجب على إدارة المؤسسات غير الحكومية

الانتقال من النمط الإداري التقليدي إلى النمط الإداري الإلكتروني القائم أساساً على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فتنطبق 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 الإنترنت التي تعتبر أهم عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية والتي سمحت بظهور ما يعرف بالخدمات التطوعية الإلكترونية التي تركز على نموذج الحكومة الإلكترونية، والقدرة على ابتكار وتقديم خدمات جديدة للمستفيدين في المجتمع السعودي كتطوير نظام تنظيم إدارة ودفع الأجور للمتطوعين (ساعات تطوع – مكافآت 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 أعداداً كبيرة من الزوار والحجاج والمعتمرين سنوياً، 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:

نظراً 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 الجمعيات 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 خاصة من جانب المستجندات العلمية والتكنولوجية في مجال الأعمال التطوعية

الإلكترونية، ويعد تطبيق (المنصة الوطنية للعمل التطوعي) الإدارة الالكترونية 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 الالكترونية 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 ؟ انطلاقا 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 كالآتي :

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. الوصول إلى معرفة مدى اهتمام قطاع المؤسسات التطوعية غير الحكومية بتطبيق الإدارة الالكترونية واهتمامها بعصرنة خدماتها لتحسين الجودة في الخدمات.
٤. تنبع أهمية هذه الدراسة لكونها 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. هذه الدراسة تعتبر كمساهمة 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 بأبعادها 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

0H : 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 لبعدها 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 لبعدها 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 لبعدها 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 لبعدها 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 .

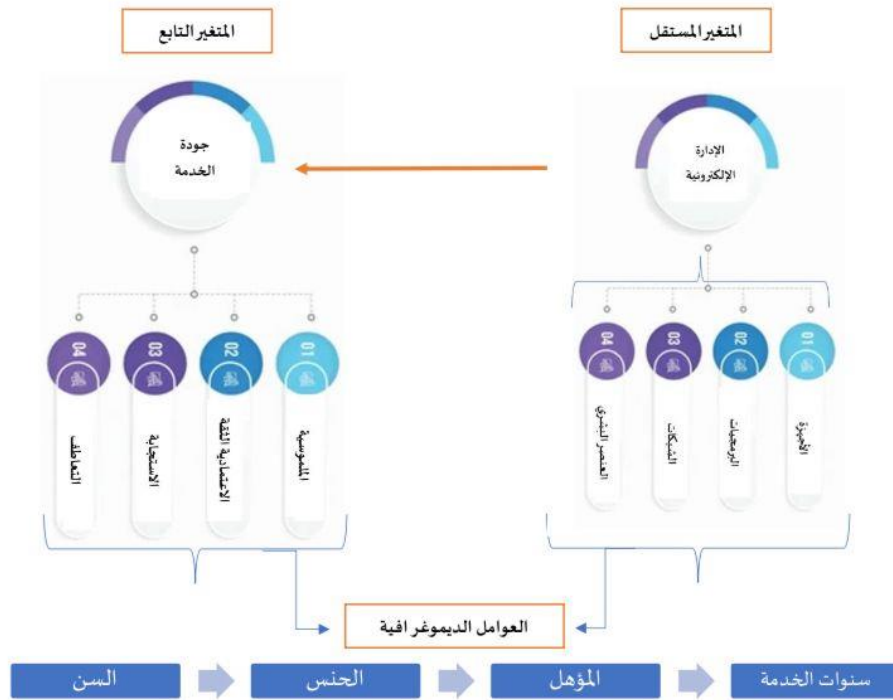
03H :لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأراء أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة (الأجهزة، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمة) تعزى لعامل المؤهل العلمي في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة .

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 .

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 ٢: نموذج الدراسة وتأثير متغيرات الدراسة-من إعداد الباحثة

الدراسات المرجعية:

إن البحث في أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة 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 وهناك من الدراسات من تتعلق بموضوع بحثنا، ومن بين أهم هذه الدراسات نذكر منها وفق تسلسلها الزمني ما يلي:

١. دراسة القحطاني (٢٠٢٥) دراسة منشورة ومحكمة بعنوان (الحوكمة كمدخل لتحقيق جودة خدمات الرعاية الاجتماعية دراسة مطبقة على جمعيات ذوي الإعاقة بمنطقة الرياض) هدفت الدراسة إلى تحديد واقع تطبيق آليات الحوكمة بجمعيات ذوي الإعاقة ، بتحديد مؤشرات تطبيقها والمعوقات التي تحول دون تحقيق هذا التطبيق، وذلك للوصول الى رؤية استشرافية لتطبيق آليات الحوكمة (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=٩٦) وفقاً لأسلوب الحصر الشامل، بالإضافة إلى أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة من مجتمع الدراسة من المستفيدين من خدمات جمعيات ذوي الإعاقة (ن=٣٥١) 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 الاشرافية بالمملكة 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.

٢. دراسة علي (٢٠٢٤) 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 ٣٦٠ مفردة. وضحت نتائج الدراسة : أن المهارات التي يستخدمها العاملين في تحديد مستوى الادارة الالكترونية بلغت قوة نسبتها (٩٥,٤%) ومتوسط مرجح بنسبة (٢,٨٦) ، كما أوضحت النتائج أن المهارة الالكترونية التي يستخدمها العاملين في تحديد مستوى الادارة الالكترونية بلغت قوة نسبتها (٨٤,٣٣%) ومتوسط مرجح بنسبة (2.53) كما أوضحت نتائج الدراسة : أن توزيع المبحوثين تبعاً لآراء للمبحوثين أن ارسال الالكتروني التي يستخدمونها في تحديد مستوى الادارة الالكترونية بلغت قوة نسبتها (٩٤,٠٥%) ومتوسط مرجح بنسبة (2.82)

٣. دراسة الحارثي (٢٠٢٤) 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 (١١٢) من أولياء أمور الاشخاص 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 ٦١,٠%

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 سالبا في مستوى الخدمة فيها ولاسيما التي كانت أكثر تدني من وجهة نظر أولياء الأمور المستفيدين.

٤. دراسة حمتو وآخرون (٢٠٢٤) دراسة منشورة ومحكمة بعنوان (قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية للاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء باستخدام نمذجة المعادلات البنائية) والتي هدفت إلى قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية لقطاع شركات الاتصالات السعودية في تحقيق ولاء العملاء، وذلك بالاعتماد على منهجية نمذجة المعادلات البنائية لتحليل البيانات وقياس العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية وولاء العملاء، وتم التطبيق على عملاء شركة الاتصالات السعودية STC ، وقد تم جمع بيانات هذه الدراسة باستخدام استمارة استبيان تتضمن سبعة محاور، خمسة منها متعلقة بأبعاد مقياس جودة الخدمة، ومحور خاص بولاء العميل، بالإضافة إلى محور خاص بالعوامل الشخصية لمجتمع الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من ١٢٦ حالة من عملاء شركة الاتصالات السعودية STC تم اختيارهم بشكل عشوائي، وقد تم استخدام نمذجة المعادلات البنائية للمربعات الصغرى الجزئية-PLS (SEM) من أجل بناء نموذج الدراسة واختبار الفرضيات، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، سرعة الاستجابة، التعاطف) على ولاء العميل لمزود الخدمة، ولا يوجد تأثير معنوي للبعدين (الملموسية، الأمان) على ولاء العميل.

٥. 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 ٢٠٣٠. 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 ٢٧١ 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.

٦. دراسة طلال (٢٠٢٣) دراسة محكمة بعنوان (أثر تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق تقنيات

الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات في البلديات، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الاستقرائي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي: أن من أهم متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في البلديات هو توفير البنية التحتية ليتم الاستفادة بأكبر قدر من خدمات الحكومة الإلكترونية الأمر الذي يتطلب التحول الشامل في المفاهيم والممارسات والأساليب والتشريعات الحالية في البلديات حتى تدخل الحكومة الإلكترونية حيز التنفيذ العملي، وأيضاً أظهرت الدراسة أن الخيار الأنسب والأفضل لتمكين البلديات من تحسين خدماتها المقدمة للمواطنين هو تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية التي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتخفيض التكلفة، وأيضاً تساعد تقنيات الحكومة الإلكترونية المستفيدين من الحصول على الخدمات بصورة عادلة وسهلة من خلال رسائل إلكترونية ذكية بما يساهم في تجويد الخدمات المقدمة للمواطنين من هيئات الحكم المحلي. ومن أهم التحديات التي تواجه تطبيق تقنيات الحكومة الإلكترونية في البلديات ضعف البنية التحتية في مجال الاتصالات والمعلومات وقلة وجود موظفين ذوي خبرة في تكنولوجيا المعلومات. وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية لكافة العاملين في البلديات في مجال الحكومة الإلكترونية. وبعد تحليل مناقشة النتائج خلصت الدراسة إلى نتيجة مفاده أن الابتكار الإداري يعد من التطبيقات المهمة للمنظمات غير حكومية متمثلة في أعمال ومناشط البلديات نظراً لما له من الأثر البالغ على تحسين جودة الخدمات من خلال التأثير على أبعاد جودة الخدمة.

٧. 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 مقطعيّاً، وتم جمع البيانات باستخدام أسلوب البحث النوعي. وأجريت ٥ مقابلات عبر الإنترنت مع ٥ 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.

٨. 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 ٢٠٣٠ وتماشياً مع أهداف ومبادرات ومشاريع برنامج التحول الوطني للوصول إلى مليون متطوع بنهاية عام ٢٠٣٠. وتماشياً مع أهداف ومبادرات ومشاريع برنامج التحول الوطني للوصول إلى مليون متطوع بنهاية عام ٢٠٣٠، 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 (٦٠٣) 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 (٠,٠١) 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 (٠,٠٥) 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 ٢٠٣٠.

٩. دراسة محمد (٢٠٢٢) دراسة محكمة بعنوان (دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية) والتي هدفت إلى وضع تصور مقترح لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية لتطوير جودة الأداء في المعاهد الابتدائية الأزهرية، ولتحقيق هدف الدراسة؛ استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت الدراسة من أربعة مباحث هي: الإطار العام للدراسة، ماهية الإدارة الإلكترونية شملت (المفهوم – الأهداف – الأهمية - العناصر)، مقومات الجودة في المعاهد الابتدائية الأزهرية شملت (المفهوم – الأهداف – المتطلبات – المجالات)، ماهية المعاهد الابتدائية الأزهرية (نشأتها – أهدافها – مبررات استخدام الإدارة الإلكترونية بها). وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من المقترحات لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية في المعاهد الابتدائية الأزهرية من خلال استعراض هدف التصور المقترح، إجراءات تطبيقه من أهمها: توفير البنية التحتية الإلكترونية اللازمة للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية والتي تتضمن مستوى عالي من شبكات الاتصالات الحديثة والمساعدة على تحقيق الربط المشترك بين مختلف المعاهد وإدارات التعليم والمناطق الأزهرية وقطاع المعاهد وبالتالي تقديم الخدمة من بوابة واحدة للجمهور على أنها وحدة واحدة.

١٠. دراسة بوعكاز (٢٠٢١) وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (عتاد الحاسوب، البرامج، شبكة الاتصال، والقوى البشرية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة والتوكيد، التقمص والاعتناق، الملموسية) لبنك الفلاحة والتنمية بالجلفة (وكالات ولاية الجلفة) ولتحقيق الأهداف المرجوة أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (101) موظف من مقر المجمع، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على أداة الاستبانة والتي شملت (٤٥) عبارة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، وبعد القيام بتحليل البيانات واختبار الفرضيات، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: وجود ارتباط قوي وموجب بين أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة وجودة الخدمات المصرفية، وتبين أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية مجتمعة على تحسين جودة الخدمات المصرفية ما عدا بعد عتاد الحاسوب والقوى البشرية فقد تبين بعدم وجود أثر لهما على جودة الخدمات المصرفية وتوصلت الدراسة إلى جملة من الاقتراحات والتوصيات أهمها ضرورة الاهتمام

بتطبيق الإدارة الالكترونية التي تحقق للمؤسسات عامة والقطاع البنكي خاصة أعلى مستوى من الجودة، وإلى ضرورة تكوين وتدريب الموارد البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز مهامهم الإدارية على مستوى البنوك، كونها تساعد على تحسين أدائهم وبالتالي ينعكس ذلك إيجاباً على تحسين جودة الخدمة التي يقدمها البنوك.

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 الالكترونية في الخدمات التطوعية، في منظومة جديدة وفريدة في المملكة العربية السعودية ورؤيتها ٢٠٣٠ 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:

١. تناولها لموضوع الإدارة الالكترونية وأثره على تحسين الجودة في واحد من أهم القطاعات الحيوية والمتمثل في القطاع غير الحكومي. فجاءت الدراسات السابقة تناولت موضوع الإدارة الالكترونية في مؤسسات عمومية إدارية ومصارف وبنوك وبلديات.
٢. بالإضافة إلى أنها سوف تتم في القطاع غير الحكومي متمثل 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 ٢٠٣٠.
٣. ومن الإضافة في هذه الدراسة أنها اعتمدت على نموذج معتمد في المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية بأبعاده (الأجهزة، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية) بحيث تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) وأثرها على المتغير التابع جودة الخدمة بأبعاده (الجوانب المادية الملموسة - الاعتمادية - الاستجابة - والتعاطف) والذي لم يطبق في المؤسسات التطوعية غير الحكومية والأوقاف التابعة لها في منطقة المدينة المنورة.
٤. ومما يميز هذه الدراسة أنها تسعى لمعرفة الأثر في قطاع يمتلك المليارات من الدولارات ويصرف عليه مثلها سنوياً وما زال يعتمد على الإدارة التقليدية وتحاول الدراسة أن تقوم

قياس تجويد خدماته الإلكترونية (منصة العمل التطوعي) والتي تندر الدراسات فيها، مما يفتح أفق جديدة في البحث العلمي والتطوير التطبيقي.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

من خلال هذه النقطة سيتم توضيح المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة الأساسية والمتمثلة في: الإدارة الإلكترونية، الأجهزة، البرامج، شبكة الاتصالات، صناع المعرفة وغيرها (بوعكاز، ٢٠٢١):

١- الإدارة الإلكترونية: يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية إجرائيا بأنها: عملية إدارية حديثة تعتمد على تنفيذ الأعمال والمهام باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومختلف الوسائل الإلكترونية بهدف تبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين وبيع الوقت وتقليل التكاليف من خلال التقليل من استخدام الورق.

٢- الأجهزة: ويقصد بها مختلف المكونات المادية للحاسوب وملحقاته والتي تتمثل في جهاز الكمبيوتر، الطابعة، الماسح الضوئي... الخ

٣- البرامج: ويقصد به مختلف البرمجيات التي من خلالها يتم القيام بمختلف المهام الإدارية وتشمل برامج نظام التشغيل وبرامج التطبيقات وبرامج الحماية وبرامج البريد الإلكتروني وغيرها من البرامج .

٤- شبكة الاتصالات: ويقصد بها مختلف الوصلات الإلكترونية والتي من خلالها تتم عملية الاتصال بين مختلف الأجهزة والتي في مقدمتها شبكة الانترنت، الانترانت، الاكسترانت .

٥- صناع المعرفة: ويقصد به مجموعة الموظفين والعاملين والمديرون والمحللون للمعلومات، الذين من خلالهم يتم إدارة وانجاز مختلف أنشطة وعمليات الإدارة الإلكترونية .

٦- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ويقصد بها مختلف الوسائل والأدوات التي يمكن استخدامها في بناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة على توظيف واستخدام المعلومات لتحقيق أهدافها، وتتضمن كل من البرامج الفنية والتقنية وقواعد البيانات وشبكة الاتصالات التي تربط بين الحواسيب ومختلف التقنيات الإلكترونية الأخرى .

٧- جودة الخدمة: ويقصد بها "التقييم الشامل لخدمات معينة تقدمها إحدى المؤسسات، وتنتج من مقارنة أداء تلك المؤسسة بالتوقعات العامة لملتقى الخدمات حول كيفية أداء

المؤسسة في مجال ما" (Abbas, 2013)

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 سوف 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، المهدي، 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، سوف يتم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة 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 جدول حجم المجتمع والعينة لكيرجسي ومورجان (Morgan & Kergcie).

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

فإن حجم العينة تساوي ٣٥٠ من موظفين المؤسسات التطوعية غير الحكومية بالمدينة المنورة.

حدود الدراسة (الموضوعية، المكانية، البشرية، الزمانية)

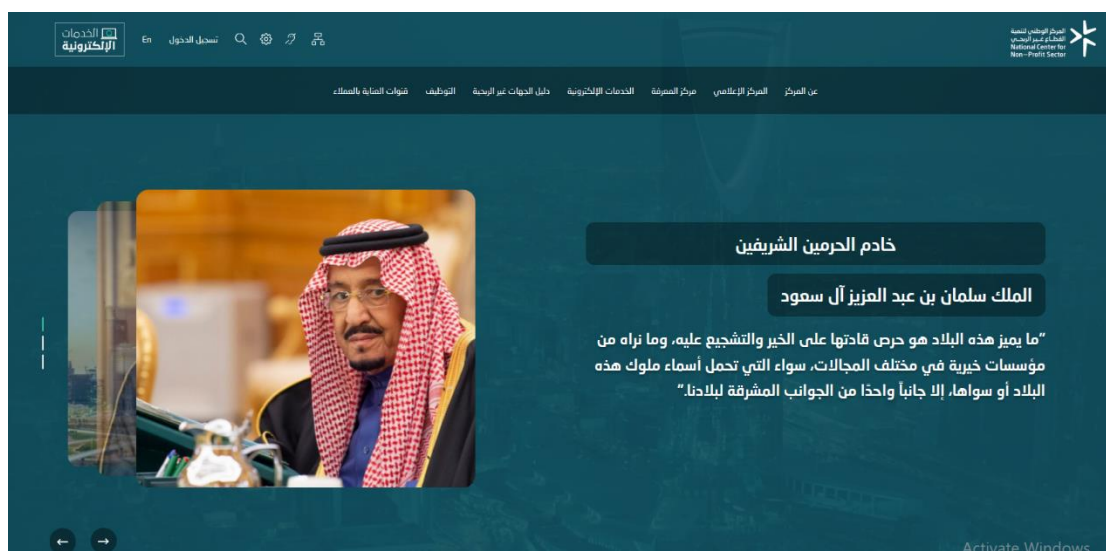
يهدف الاقتراب إلى الموضوعية والوصول إلى الأهداف المرجوة، تقتضي منهجية الدراسة وضع حدود للإشكالية، من أجل التحكم في إطار التحليل المتعلق بطبيعة هذه الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي، ولتحقيق ذلك سوف يتم انجاز هذه الدراسة ضمن الحدود التالية:

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 ومروؤسين ومتطوعين) وإخضاعهم للدراسة وذلك عن طريق توزيع استبيان كوسيلة لجمع البيانات ولمعلومات والقيام بتحليل نتائج الدراسة قصد التأكد من صحة فرضيات الدراسة من عدمها.

٤- الحدود الزمنية: وتتمثل في الفترة التي سوف يتم إنجاز فيها البحث من اختيار الموضوع، وجمع المراجع التي تم الاعتماد عليها في إنجاز هذه الدراسة سواء في جانبها النظري أو التطبيقي، وقد تمتد هذه الدراسة سنتين ابتداء من يونيو ٢٠٢٥ إلى غاية مايو، ٢٠٢٧ أما الجانب النظري فقد استغرق حوالي مدة سنة تضم السنة المنهجية بداية من يناير ٢٠٢٤.



شكل ٣: نموذج المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي

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. ونظرا لطبيعة الموضوع محل الدراسة، سيتم الاعتماد على مجموعة من الوسائل والمصادر لجمع البيانات والكشف عنها والتي تتمثل في:

١- المسح المكتبي: حيث ستتجه 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: سوف يتم الاستعانة بمجموعة من الوثائق التي تتعلق بمجتمع الدراسة من مجلس الجمعيات الأهلية بمنطقة المدينة المنورة وتم التنسيق معهم وفي انتظار الموافقات الرسمية من قبل الجامعة 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 ملائمته 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، وفيما يلي المقاييس التي يمكن الاستفادة منها:

التكرارات والنسب المئوية	المتوسط الحسابي
الانحراف المعياري	معامل ألفا كرونباخ

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، 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

خطوات تنفيذ خطة الدراسة:

سعيًا للإجابة للإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية المطروحة وتحقيقاً للأهداف المرجوة من هذه الدراسة، سيتم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول، ثلاثة فصول نظرية وفصل تطبيقي، وسيتم هيكلة الدراسة كالتالي:

الفصل الأول الذي يتعلق بالمتغير المستقل والذي سيتم عنوانته بالأسس النظرية للإدارة الإلكترونية، وسيتم فيه تناول مجموعة من النقاط كتحديد ماهي أهمية الإدارة الإلكترونية، وأسس التوجه والتحول من نمط الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، كما سيتضمن تحديد أهم عوامل نجاح وفشل تطبيق الإدارة الإلكترونية وتوضيح مفهوم المؤسسة الإلكترونية في أربعة مباحث.

أما الفصل الثاني المتعلق بالمتغير التابع وسيتم عنوانته بالمفاهيم والأسس الفكرية لجودة الخدمات التطوعية والذي سيتضمن أربعة مباحث تضمنت تحديد السياق النظري للجودة وكذا المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات التطوعية وكيفية قياسها والتعرف على مختلف الأساليب لتطويرها وتحسينها.

أما الفصل الثالث فسيتم التطرق فيه الربط بين المتغيرين تحت عنوان الإدارة الإلكترونية في السعودية وتطبيقاتها على جودة الخدمات في المؤسسات التطوعية غير الحكومية وسيتناول هذا الفصل واقع الإدارة الإلكترونية في السعودية من خلال عرض بعض الإحصائيات التي لها علاقة بالموضوع وتحليلها وكذلك معرفة واقع المؤسسات التطوعية غير الحكومية من جهة أخرى كما سيتم تضمين وشرح العلاقة بين المتغيرين.

وأخيراً سيضم الفصل الرابع الذي سيتم تخصيصه لإجراء الدراسة الميدانية وسيتم التطرق إلى التعريف بالمؤسسات التطوعية غير الحكومية في منطقة المدينة المنورة ومحافظاتها الثمانية محل الدراسة والتعرف على أهم الخدمات التي يقدمها في ظل الإدارة الإلكترونية، كما سيتم تناول منهجية البحث المستخدمة، ووصف خصائص العينة، واختبار فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها لاستخلاص التوصيات وتقديم الاقتراحات المناسبة لهذه الدراسة.

وبعدها يتم إنهاء هيكلة الدراسة بخاتمة عامة حول ما تم دراسته في البحث وخلاصة الإجابة للإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية المطروحة وتحقيقاً للأهداف المرجوة منها مع ذكر المصادر والمراجع والملاحق التي شملتها الدراسة.

المراجع

باهي، مصطفى حسين، الأزهرى، منى أحمد، و خليل، نرمين محمود. (٢٠٢١). المرجع في البحث العلمي نظري-تطبيقي. مكتبة الأنجوا.

بوعكاز، عامر. (٢٠٢١). تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية. [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة زيان عاشور الجلفة.

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

سعد الدين، وليد. (٢٠١٤). التحليل الاحصائي 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>

علي، محمد أحمد. (٢٠٢٤). الإدارة الإلكترونية كآلية في التخطيط لتطوير خدمات الجمعيات الأهلية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ٢٦(٢)، ٢١٥-٢٠٠.

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>

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

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي (٢٠٢٤). مركز المعرفة. ٢٠٢٥/٣/٥

<http://ncnp.gov.sa/ar>

المنصة الوطنية للعمل التطوعي (٢٠٢٠). المركز الثقافي (الدراسات والبحوث). ٢٠٢٥/٣/٥

<http://nvg.gov.sa>

الهيئة العامة للإحصاء (٢٠٢٤). الإحصاءات (الاقتصادية-الاجتماعية-المكانية). ٢٠٢٥/٣/٥

<http://www.stats.gov.sa>

ياسين، سعد غالب. (٢٠٢٠). الإدارة الإلكترونية. 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 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

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/>

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>