



مجلة البحث العلمي الإستراتيجي



مجلة إسلامية علمية محكمة

تعنى بالبحوث والدراسات الإسلامية

ISSN: 2708-1796 (ردمدم النسخة المطبوعة)

E-ISSN: 2708-180X (ردمدم النسخة الإلكترونية)

السنة العشرون - العدد 63 - 2024-11-30م

Volume 20th - issue no. 63 - 30/11/2024

Pages: 189 - 221

الصفحات: 189 - 221

واقع استعمال المنصات الرقمية وأثره في تحقيق التكافل الاجتماعي
المنصة الوطنية السعودية للعمل الخيري (إحسان) أنموذجا

The Reality of using Digital platforms and Their impact on Achieving Social
Solidarity, the (Ehsan) Platform as a Model

د. فهد بن محمد بكر عابد

Dr. Fahad bin Mohammed Bakr Abed

اعتمادات



doi Foundation

INTERNATIONAL
SCIENTIFIC INDEXING

ISSN
INTERNATIONAL
STANDARD
SERIAL
NUMBER
INTERNATIONAL CENTRE

الأستاذ المشارك بقسم الاقتصاد بكلية الأنظمة والاقتصاد بالجامعة الإسلامية

Associate Professor, Department of Economics,

Faculty of College of Law and Economics, Islamic University

Email: f-mabed@hotmail.com

جميع الأبحاث / الأعداد المنشورة متوفرة على موقع المجلة الرسمي www.boukharysrc.com

عكار، شمال لبنان، ص.ب. طرابلس 208 جوال 0096170901783 - فاكس 009616471788 - بريد إلكتروني: albahs_alalmi@hotmail.com

د. فهد بن محمد بكر عابد

الأستاذ المشارك بقسم الاقتصاد بكلية الأنظمة والاقتصاد بالجامعة الإسلامية

Dr. Fahad bin Mohammed Bakr Abed

Associate Professor, Department of Economics
Faculty of College of Law and Economics, Islamic University

f-mabed@hotmail.com

واقع استعمال المنصات الرقمية وأثره في تحقيق التكافل الاجتماعي، المنصة الوطنية السعودية للعمل الخيري (إحسان) أنموذجا

The Reality of using Digital platforms and Their impact on Achieving Social Solidarity, the (Ehsan) Platform as a Model

المستخلص

يتناول البحث دراسة واقع استعمال المنصات الرقمية في العالم بشكل عام ثم المملكة العربية السعودية على وجه الخصوص، مع بيان دور المنصة السعودية الوطنية للعمل الخيري (إحسان) في تحقيق التكافل الاجتماعي.

واعتمد البحث المنهج الوصفي لبيان واقع استعمال المنصات في العالم والمملكة العربية السعودية على وجه الخصوص، ثم التحليلي لإحصائيات منصة إحسان من خلال مساهمتها في تحقيق التكافل الاجتماعي.

وتظهر أهمية البحث بالنظر لمفهوم التقنيات الرقمية ومساهمتها العالمية في التنمية والتطور الاقتصادي وبيان مدى الاستفادة منها في تحقيق أسس وأهداف الاقتصاد الإسلامي، من خلال أحد ركائزه وهو التكافل الاجتماعي.

وتوصل البحث إلى إبراز دور المنصة السعودية الوطنية للعمل الخيري (إحسان) في تحقيق التكافل الاجتماعي من خلال تكامل الجهات الحكومية مع القطاع الخاص والقطاع الخيري. الأمر الذي يؤكد قوة البنية التحتية التكنولوجية في المملكة العربية السعودية. كما توصل البحث إلى إثبات الفرضية الأولى: وجود تأثير واضح باستخدام المنصات الرقمية على تحقيق التكافل الاجتماعي. ونفي الفرضية الثانية: وجود ارتباط معنوي بارتفاع أو انخفاض مبالغ الحالات المعلنة

١. مقدمة

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، نبينا محمد النبي الأمي، وعلى آله الطيبين الطاهرين، ورضي الله عن الصحابة أجمعين والتابعين لهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد:

احتفت مصادر التشريع الإسلامي بالأعمال الفاضلة، وحثت على كل عمل فيه خير للإنسانية، أفراداً ومجتمعات، فالتعاون والتكافل والتناصح والرحمة والإنفاق والصدقة، وإغاثة المحتاجين، ومساعدة المعوزين، وبذل المعروف، والمسارعة إلى فعل كل خير، والمسابقة إليه، وغير ذلك من الأعمال التي أكد عليها الإسلام، دون الحاجة إلى انتظار مقابل إلا من الله جلا وعلا، قال تعالى: ﴿ إِنَّمَا نُنْطِقُكُمْ لَوَجْهِ اللَّهِ لَا نُرِيدُ مِنْكُمْ جَزَاءً وَلَا شُكْرًا ﴾ [الإنسان: ٩]، وقال تعالى: ﴿ فَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ ﴾ [البقرة: ١٨٤]، وقال تعالى: ﴿ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَبِئْسَ لَكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْلِفُونَ ﴾ [المائدة: ٤٨].

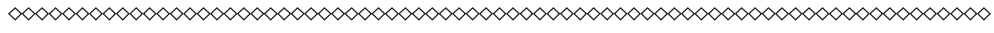
وقد جاءت السنة النبوية بالكثير من الأحاديث التي تناولت التكافل الاجتماعي وحثت عليه، قال ﷺ: «ترى المؤمنين في تراحمهم، وتوادهم، وتعاطفهم، كمثل الجسد إذا اشتكى عضواً، تداعى له سائر جسده بالسهر والحمى»^(١). وقال عليه الصلاة والسلام: «إن المؤمن للمؤمن كالبنيان يشدُّ بعضه بعضاً» وشبَّك بين أصابعه^(٢).

ويمثل التكافل الاجتماعي أهم ملامح المسؤولية المجتمعية؛ بهدف الرقي بالمجتمع في مختلف مجالاته، والعمل في تحقيق ذلك دون مقابل مادي أو معنوي، حيث يسعى المتطوعون إلى تقديم المساعدة بمختلف الأشكال في كافة المجالات خدمة للمجتمع وأفراده. ومن جانب آخر أصبحت التقنيات الرقمية من الوسائل والقنوات ذات التأثير الكبير في أسلوب حياة الأفراد والجماعات. فقد أضحت تمثل وسيلة لتبادل المعلومات والسلع والخدمات بين الأفراد والشركات. وهذا النوع من النشاط له أثر كبير على الحياة المدنية والاجتماعية والسياسية.

ونتيجة لهذا التقدم الرقمي الهائل الذي أصبحت فيه التقنية جزءاً مهماً في حياتنا ظهر ما يسمى بالتطوع الرقمي من خلال منصات إلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي عبر شبكات الإنترنت، مما أضفى على العمل الخيري الكثير من المرونة والحرية والانتشار، ويزداد ذلك مع زيادة أعداد مستخدمي التقنيات الرقمية.

(١) البخاري، محمد بن إسماعيل. صحيح البخاري. تحقيق: محمد زهير بن ناصر الناصر. ط١، دار طوق النجاة، ١٤٢٢هـ. كتاب الأدب، باب رحمة الناس والبهائم، حديث رقم ٦٠١١/٨. والقشيري، مسلم بن الحجاج. صحيح مسلم. تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي. بيروت: دار إحياء التراث العربي. كتاب البر والصلة والآداب، باب تراحم المؤمنين وتعاطفهم وتعاضدهم، حديث رقم ٢٥٨٦، ١٩٩٩/٤.

(٢) البخاري، محمد بن إسماعيل، صحيح البخاري. كتاب الصلاة، باب تشبكيك الأصابع في المسجد وغيره، حديث رقم ٤٨١، ١٠٣/١.



إنَّ الاستخدام الأمثل للتقنيات والمنصات الرقمية في مجالات التكافل الاجتماعي يسهم بشكل كبير في تكاتف المجتمع، واستثمار جهود الأفراد والجمعيات الخيرية بشكل أفضل. ولهذا جاءت هذه الدراسة للكشف عن واقع استعمال المنصات الرقمية ودورها في تحقيق التكافل الاجتماعي من خلال أبرز نموذج في الوقت الحالي، وهو المنصة السعودية الوطنية للعمل الخيري (إحسان).

مشكلة البحث:

بالرغم من وضوح أهداف التنمية المستدامة، مثل: القضاء على الفقر في هدفها الأول، ثم القضاء التام على الجوع، ثم الصحة، ثم التعليم، إلى غير ذلك من الأهداف التي هي من جانب آخر تُعد من أسس وواجبات التكافل لدى المجتمع نفسه. وبالرغم من التطورات الحضارية والتقنيات التي يشهدها العالم اليوم؛ إلا أنَّ الأمم المتحدة نصّت على أنَّ هذه الأهداف وفق خطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠م لم تتحقق بشكل كافٍ. وبالتالي تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيس: لماذا لا تلجأ الدول والمجتمعات إلى الاعتماد على التقنيات الرقمية كوسيلة لتحقيق التكافل الاجتماعي؟ ويتفرع عنه عدة أسئلة: ما مدى توفر البنية التحتية التكنولوجية المناسبة من أجل تقديم خدمات التكافل الاجتماعي بشكل إلكتروني؟ ما مدى أهمية مشاركة الجهات الحكومية مع الجهات الخيرية لتحقيق التكافل الاجتماعي وبشكل إلكتروني على وجه الخصوص؟ ما أثر استخدام المنصة الوطنية السعودية في تحقيق التكافل الاجتماعي؟ وما هو تأثير انخفاض مبالغ الحالات المعلنة في منصة إحسان على مدى إقبال المجتمع لتغطيتها؟

أهمية البحث:

تظهر أهمية البحث بالنظر لمفهوم المنصات الرقمية ومساهمتها العالمية في التنمية والتطور الاقتصادي وبيان مدى الاستفادة منها في تحقيق أسس وأهداف الاقتصاد الإسلامي، من خلال أحد ركائزه وهو التكافل الاجتماعي.

التأكيد على دور المنصات الرقمية الحديثة في اختصار الوقت، وتقليل الجهود، وتوظيف التقنية بما يتوافق ويخدم شريعتنا الإسلامية.

إبراز تقدم المملكة العربية السعودية في المجالات التقنية، وبيان مدى منافستها للدول المتقدمة في العالم.

مصطلحات الدراسة:

التكافل الاجتماعي: مساندة المجتمع أفراد وجماعته بحيث لا تطفئ مصلحة الفرد على مصلحة الجماعة، ولا تذوب مصلحة الفرد على مصلحة الجماعة، وإنما بقي للفرد كيانه وإبداعه ومميزاته، وللجماعة هيئتها وسيطرتها، فعيش الأفراد في كفالة الجماعة، كما تكون الجماعة

متلاقية في مصالح الأحاد.

المنصات الرقمية: هي الحلول التقنية التي تبني عليها المنتجات والخدمات الرقمية وتقدم للمستخدمين تجربة رقمية معززة من خلال القنوات الرقمية. وتتيح المنصة الرقمية لهذه القنوات أن تتصل وتتكامل فيما بينها، كما أنها تتيح تكامل خدماتها مع الخدمات الخارجية الأخرى.

التقنية: هي عبارة عن سلاسل رقمية من أجل توليد وحفظ البيانات بصورة ثنائية: موجب وغير موجب. الصورة الموجبة يمثلها الرقم ١، والصورة غير الموجبة يمثلها الرقم صفر، وبالتالي فإنّ البيانات المحفوظة أو المرسلّة باستخدام التقنية الرقمية هي عبارة عن سلسلة من الأصفار والأحاد، كل حالة من هذه السلاسل الرقمية تسمى: بت.

أسباب اختيار البحث:

تعلقه بعلم الاقتصاد الإسلامي من خلال أحد ركائزه وهو التكافل الاجتماعي. رغبتني في الكتابة عن أبرز النماذج الرقمية لتطبيقات التكافل الاجتماعي ودورها البارز، مع عدم وجود الدراسات عنها، بالرغم من تأسيسها منذ أكثر من عامين.

الدراسات السابقة:

لم أفض على بحث -فيما اطلعت عليه- يتناول التعريف بمنصّة إحسان أو المنصات الرقمية بشكل عام مع بيان دورها في تحقيق التكافل الاجتماعي وفق المنهجية التي اتبعتها في هذا البحث وتقسيم موضوعاته، وإنما الذي وقفت عليه دراسات وتقارير تناولت الحديث عن التقنيات الإلكترونية التي لها ارتباط بالتكافل الاجتماعي. وفيما يلي بيان أبرز ما توصلت إليه ثم توضيح المفارقة بينها مع دراستي هذه:

١) محمد، عصام بدري أحمد. (٢٠٢١م). التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية من منظور طريقة تنظيم المجتمع في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم. العدد ٢٤.

استهدفت الدراسة تحديد واقع التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية، وتحديد فوائده وتقنياته، وتحديد المعوقات والمقترحات التي تساعد على تفعيل التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية لتنفيذ برنامج تكافل وكرامة بديرية التضامن الاجتماعي بمحافظة أسيوط. وتوصلت الدراسة إلى تحديد واقع التحول الرقمي كاستراتيجية لتطوير برامج الحماية الاجتماعية. وتمثلت أهم المعوقات في عدم معرفة المواطنين بالخدمات الرقمية وكيفية التعامل معها، وتعطل العمل عند حدوث مشكلات تقنية، وضعف البنية التحتية والتكنولوجية، بينما تمثلت المقترحات في نشر الوعي بين المستخدمين بتحديثات خدمات وزارة التضامن الاجتماعي، ونشر الثقافة الرقمية

Philip Leith. Europe's Information Society project and digital (e) inclusion: Universal service obligations or social solidarity? Queen's University Belfast

تتناول الورقة أهمية الشمول الرقمي في أوروبا، وتبين بأن الافتقار إلى الوصول إلى البنى التحتية الرقمية الأساسية لشريحة كبيرة من السكان يمثل مشكلة بالنسبة لأولئك الأفراد الذين ليس لديهم إمكانية الوصول وأيضاً مشكلة لأولئك الذين يقدمون الخدمات التي يجب أن تكون فعالة ومستخدمة بالكامل. وتوصلت الورقة إلى كون مشروع "مجتمع المعلومات" التابع للاتحاد الأوروبي هو اللوح المركزي للمحاولة الأوروبية لبناء سوق رقمية أوروبية.

وبعد ذكر أبرز الدراسات المتعلقة بتطويع التقنية لخدمات التكافل الاجتماعي، فإن بحثي هذا يختلف عن هذه الدراسات بأنه معني بدراسة منصة إحسان وبيان دورها في تحقيق التكافل الاجتماعي.

فروض البحث:

الفرضية الأولى: يوجد تأثير ملموس باستخدام المنصات الرقمية على تحقيق التكافل الاجتماعي من خلال منصة إحسان.

الفرضية الثانية: عند انخفاض مبالغ الحالات المعلنة في منصة إحسان تقل عدد الأيام المقدره لاكتمالها.

منهجية البحث:

اتبعت في هذه الدراسة المنهج الوصفي لواقع استعمال المنصات الرقمية في العالم بشكل عام والمملكة العربية السعودية على وجه الخصوص، ثم التحليلي لإحصائيات منصة إحسان وبيان دورها في تحقيق التكافل الاجتماعي. وقد شمل التحليل دراسة ٥٠٠ عينة عشوائية من الحالات المكتملة في منصة إحسان، وذلك بتحليل الإحصاءات الوصفية لهذه العينة، ثم إجراء النموذج القياسي لها باختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط لبيان مدى تأثير قيمة مبالغ الحالات المكتملة على عدد أيام اكتمالها باستخدام البرنامج الإحصائي Eviews12.

خطة البحث:

التمهيد: ويشتمل على: مشكلة البحث، وأهميته وأسباب اختياره، والدراسات السابقة، ومنهجية البحث.

المطلب الأول: واقع استعمال المنصات الرقمية العالمية.

المطلب الثاني: واقع استعمال المنصات الرقمية في المملكة العربية السعودية.

المطلب الثالث: التعريف بالمنصة الوطنية السعودية للعمل الخيري (إحسان).



المطلب الرابع: دور منصّة إحسان في تحقيق التكافل الاجتماعي.
المطلب الخامس: الدراسة التحليلية للمنصّة الوطنية السعودية للعمل الخيري (إحسان).
الخاتمة، وفيها أبرز النتائج والتوصيات. ثم الفهارس

المطلب الأول: واقع استعمال المنصات الرقمية العالمية

ظهرت ملامح التقنيات الرقمية منذ عام ١٩٦٠م وذلك من خلال شبكات الحاسب الآلي بشكلها المبدئي في الإجراءات والتعاملات الإلكترونية، ثم بدأت مرحلة التطور لتشمل من خلالها التجارات الإلكترونية ومررت بهذا التطور على حقتين، الأولى من عام ١٩٩٥م. إلى عام ٢٠٠٠م، حيث كانت هذه المرحلة أولية وتعتمد بشكل كبير على البريد الإلكتروني، وتستحوذ عليها الشركات في الولايات المتحدة الأمريكية، أما الحقبة الثانية فكانت من عام ٢٠٠٠م إلى الآن، وأصبحت بلغات برمجية مختلفة وتقنيات متنوعة، إضافة إلى التنافس العالمي الكبير من خلال التجارات وعمليات التسويق وشحن المنتجات وخدمات العملاء الإلكترونية^(١).

يشهد العالم اليوم ثورة كبيرة في المجالات التقنية، وأصبحت المؤسسات ربحية كانت أو غير ربحية إلا ولها اتصال وارتباط بتقنية المعلومات، بل حتى على مستوى الحكومات والأفراد. وبالتزامن مع انتشار الهواتف الذكية والاتصال بالإنترنت وتنوع الوسائل التقنية وسبل استخداماتها خلال الأعوام القليلة الماضية، ارتفع انتقال المتسوقين من خلال المتاجر والمراكز التجارية التقليدية إلى التسوق من خلال المتاجر الإلكترونية وتطبيقات الهواتف الذكية.

ومن الأمور التي يمكن بها قياس التوسع في الاستخدامات التقنية هي التجارات الإلكترونية وانتشارها؛ لما لها من إحصائيات وتقارير وأرقام مثبتة، حيث يمكن من خلالها عمل الإحصاءات الدالة على توسع المجتمعات في استخدامات التقنية، وقد ساهم هذا التحول والتطور المتسارع نحو الاستخدامات التقنية إلى ارتفاع ملاحظ للنفقات عبر الإنترنت، إلى أن تجاوزت مبالغ المعاملات التجارية الإلكترونية بين الشركات والمستهلكين ٣,٨ تريليون دولار في عام ٢٠١٦م.^(٢)

ومن أجل هذا الطلب المتزايد أعادت صناعة المعاملات المالية في العالم تغيير ذاتها بشكل مستمر من خلال تقديم خدمات ومنتجات إلكترونية حديثة، والتعامل مع المستفيدين بطرق غير مسبوقة، وابتكار نماذج للمعاملات بوسائل تقنية جديدة، وتطوير منظومة تقديم الخدمات بشكل إلكتروني. وقد ساهمت هذه التقنيات بالدور الذي تقوم به في جلب الكثير من العملاء للتعامل المالي من خلال الإنترنت. كما ساهم توفر الخدمات الاقتصادية التشاركية في الآونة الأخيرة إلى تعزيز ثقة مستخدمي المعاملات المالية الإلكترونية. ومن العوامل التي ساهمت في نمو قطاع الاتصالات والتقنيات والمنصات الإلكترونية في العالم ما يلي^(٣):

(١) غرفة جدة. دراسة توجه قطاعات الأعمال نحو التجارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية. ٢٠١٩م. ص٤.

(٢) هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية. التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، تقرير الاتصالات وتقنية المعلومات ٢٠١٦م. ١٥.

(٣) هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية. التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، تقرير الاتصالات وتقنية المعلومات ٢٠١٦م. ١٥.

١. التزايد المتسارع في انتشار الإنترنت:

خلال الأعوام الماضية شاهدنا تزايد الانتشار والتوسع العالمي للإنترنت بشكل ملحوظ، والاعتماد على الخدمات القائمة عليه. ويرجع السبب في ذلك إلى تقدم تقنيات الإنترنت الثابت والمتنقل ويلاحظ هذا من خلال التوسع في استخدامات الهواتف الذكية. وفي دراسة سابقة عام ٢٠١٦م أوضحت أنه بالمعدل الذي تمت الدراسة عليه لزيادة انتشار الإنترنت، يُتوقع زيادة أعداد المستخدمين من خدمات الإنترنت في شتى أنحاء العالم من ٢,٢ مليار إلى ٣,٨ مليار، وذلك في حين حلول عام ٢٠٢٠م، مما يدل على ازدياد معدلات الانتشار والتوسع العالمي إلى ٤٩ بالمئة.

٢. النمو المتزايد في استخدام الهواتف الذكية:

يُعرّف الهاتف الذكي بأنه حاسوب شخصي متنقل يعمل بنظام تشغيل معين ويحتوي سمات وخصائص مفيدة للاستخدام^(١). وقد ساهم استخدامات الأجهزة المتنقلة في زيادة النمو المخصص للإنفاق على التجارة والتعاملات المالية الإلكترونية. حتى تجاوز إجمالي أعداد الأجهزة المتنقلة التي تدعم خاصية الاتصال بالإنترنت ٤,٤ مليار خلال سنة ٢٠١٦م، ومن المتوقع أن يتجاوز العدد أكثر من ٧ مليار بحلول ٢٠٢٣.

٣. النمو في استثمارات التجارة الإلكترونية:

تُعرّف التجارة الإلكترونية بأنها نشاط اقتصادي يتم بشكل جزئي أو كلي عبر تقنيات الاتصال عن بعد باستخدام وسيط إلكتروني؛ لأجل توفير خدمة أو سلعة^(٢). وقد تزايدت الاستثمارات في الشركات التقنية وشركات التجارة الإلكترونية على نحو ملحوظ في السنوات الأخيرة. ونتيجة لهذا التزايد جاءت الاستثمارات بأكثر من ١٠٥ مليار دولار في الشركات المعتمدة على التقنيات بشكل كبير منذ عام ٢٠١٢م. إضافة إلى أن أعداد مسرعات حاضنات الأعمال باتت في ازدياد، مما ساهم ذلك في ارتفاع سريع في معدلات ريادة الأعمال.

٤. زيادة الابتكار التقني المالي:

التقنية المالية: هي برامج الحاسب والعناصر التقنية الأخرى المستخدمة في دعم أو تمكين الخدمات المالية أو المصرفية^(٣). وقد باتت شركات التقنية المالية في تطور مستمر، وهي الشركات التي بدأت بتطبيق الابتكار التقني في منظومتها على الوسائل التي يتم بها تقديم الخدمات المالية بشكل كبير، إذ أنها تقدم الابتكارات التقنية في أسواق الأجهزة المتنقلة ونقاط البيع وتعلن بذلك التوجه نحو المحفظة الرقمية وانتهاء استخدامات المحفظة التقليدية. علاوة

(١) المرجع السابق، ملحق التعريفات. ٥٥.

(٢) المرجع السابق.

(٣) المرجع السابق.

على ذلك فإن هذه التقنيات التي جاءت بديلة عن سابقتها في طريقها إلى إيجاد تغيير كبير في منظومات وسائل الدفع، وذلك من خلال التوسع المتنامي في تقنيات الدفع بوسيلة الاتصال القريب من خلال الأجهزة القابلة للارتداء. ومن الأمور التي يضعها المتسوقون عبر الإنترنت في اعتباراتهم هي سهولة الدفع؛ نتيجة لهذا الأمر فإن التطور في هذا النطاق سيدفع أسواق التجارات الإلكترونية إلى التقدم بشكل أكبر.

٥. التحسينات في الخدمات اللوجستية والتوصيل:

الخدمات اللوجستية: هي إدارة تدفع البضائع بين نقطة المنشأ ونقطة الاستهلاك من أجل الوفاء بمتطلبات الشركات أو المستهلكين^(١). وقد باتت الخدمات اللوجستية والوسائل المتعلقة بها من خدمات التوصيل على قدر من الكفاءة والموثوقية أكثر من ذي قبل. وقد ساعدت التطورات في قطاع النقل في العالم في هذه التحسينات بشكل كبير. حيث بدأت تتلاشى الخطوط الفاصلة بين الخدمات اللوجستية وبين التقنية؛ وذلك مع تزايد الاهتمامات بتطبيق التقنيات المبتكرة في تحديث العمليات المتعلقة بالتخزين والتوصيل. ومن الأمثلة على ذلك تفعيل تطبيقات الذكاء الاصطناعي على إدارة المخزون، والروبوتات العاملة في المخازن، والتوصيل من خلال الطائرات التي تعمل بلا طيار، والنقل البري عبر وسائل النقل ذاتية القيادة. ويتوقع أن يساعد هذا التطور في تبني المزيد من القطاعات والأعمال وتطويرها لتطوير منظومة التجارة الإلكترونية.

٦. استخدام الذكاء الاصطناعي:

يُعرّف الذكاء الاصطناعي بأنه أحد فروع علوم الحاسب الآلي والذي يهتم بتصميم آلات لها قدرة على فهم بيئتها وتنفيذ المهام التي تتطلب في مجملها مستوى محدد من الذكاء. وهي قائمة بطبيعتها على البرامج والتطبيقات الإلكترونية، مثل: المساعد الافتراضي الموجود في الهواتف الذكية، أو تكون مزيجاً من البرامج والأجهزة، مثل: الأنظمة المتعلقة بالقيادة الذاتية للمركبات^(٢).

وقد أصبحت تجارب العملاء في تطور مستمر خلال الأعوام الأخيرة. فإضافة إلى تقديم الخدمات المتعددة للعملاء من خلال القنوات التقليدية، استعانة الشركات على شكل متنامي بالمساعدين الرقميين المعتمدين على الذكاء الاصطناعي أو روبوتات المحادثات، والتي لها القدرة على التعلم والإجابة مباشرة على أسئلة واستفسارات العملاء من خلال الهاتف أو الإنترنت، أو دعم الموظفين ومساعدتهم. وهؤلاء المساعدون يقدمون نظام الاستجابة بشكل أدق وعلى نحو أكثر قابلية للتوسع، مما يساهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف المتعلقة بعمليات الدعم.

(١) المرجع السابق.

(٢) وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية. معجم المصطلحات التقنية. الطبعة الأولى. ص ٢٠٧.

٧. ظاهرة الاقتصاد التشاركي:

يُعرّف الاقتصاد التشاركي بأنه نظام اقتصادي تتم فيه مشاركة الأصول أو الخدمات بين الأفراد، سواء بمقابل مالي أو بشكل مجاني. وغالباً ما يتم ذلك من خلال الاتصال بالإنترنت^(١). وعلى مر السنوات الماضية، ظهرت ثورة هائلة في التقدم التقني، وتغيرات كثيرة فيما كان مقبول اجتماعياً سابقاً، مما أدّى إلى إيجاد طرق حديثة من أجل أداء وتنفيذ الأعمال التجارية، أو ما يُسمى في الوقت الحالي بالاقتصاد التشاركي. وهذه المشاركة الاقتصادية تُقدم لنا أفكاراً جديدة مما تُتيح للأفراد الاستئجار أو استعارة أصول يملكها أشخاص آخرون وغير مستخدمة من قبلهم على نحو كامل. كما تقدم نماذج الاقتصاد التشاركي من خلال منصات للأفراد فرصة نوعية لتحسين عملية الاستغلال الأمثل للأصول غير المستخدمة بشكل كافي، مثل: الشقق والسيارات. مما يحقق خلق فرص للأعمال الحرة أو تحقيق دخول إضافية. وقد ساهمت هذه المنصات التجارية في تقليل التكلفة، وقامت بتأثير كبير على عمل الشركات التقليدية التي تتيح الخدمات المشابهة. ومع ارتفاع الاستخدام ومرور الوقت، يرتفع وعي المستهلكين بخدمات الاقتصاد التشاركي. وتوسع نماذجه في مساعدتهم للحصول على الخدمات والأصول على نحو أكثر كفاءة وأقل تكلفة. إضافة إلى الأثر البيئي الإيجابي المتحقق من إعادة استخدام الأصول. الأمر الذي يعيدنا إلى وجود بعض التحديات التي من شأنها أن تُعيق تطور هذا النموذج الاقتصادي، ومن الأمثلة على هذه التحديات: تجارب العملاء السيئة والمنفرة، وتحديات بناء الثقة لدى المستهلكين. ولكن مع مرور الوقت وعلى المدى البعيد، يُتوقع أن يثمر الاستهلاك التعاوني والتوفير المؤقت للخدمات والسلع إلى إيجاد تحول كبير في العادات المجتمعية، وفي ضوء انتقال الاستهلاك إلى الإتاحة بدلاً من التملك الكامل، ستتوفر الحاجة إلى مواكبة متغيرات الاقتصادات والأسواق، الأمر الذي يؤثر على نماذج الأعمال، واتخاذ القرارات السياسية والاقتصادية، وتمكين الخدمات المالية واللوجستية وتفعيلها في دائرة التجارات الإلكترونية. كما تجدر الإشارة إلى كون هذه الشركات المقدمة لخدمات الاقتصاد التشاركي بنماذجها المختلفة لا تمتلك أياً من هذه الأصول، فهي توفر كل تعاملاتها عبر الإنترنت. ولذا فإن نماذج الاقتصاد التشاركي سيعزز منظومة التجارة الإلكترونية ويسعى لتطويرها بأشكال متنوعة.

المطلب الثاني: واقع استعمال المنصات الرقمية في المملكة العربية السعودية

يشهد العالم اليوم تطورات تقنية غير مسبوقة، وفي ظل هذا التقدم والتوجه نحو الاعتماد على التقنية في تحقيق المهام المطلوبة وتلبية احتياجات الأفراد أو الشركات أو الحكومات، تسعى المملكة العربية السعودية من خلال رؤيتها ٢٠٣٠م إلى تطوير قطاعات التجزئة، إذ أنه ما زال

(١) هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية. التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، تقرير الاتصالات وتقنية المعلومات ٢٠١٦م. ٥٥.

دولة وذلك بمجموع ٦٩ نقطة، وقد تساوت بهذا المجموع مع دول متقدمة مثل: روسيا وإيطاليا، وتفوقت بذلك على عدة دول اقتصادية كبرى مثل: الصين والهند. وإذا ما قارنا هذه المعاملات بما جاء في تقرير ٢٠١٦م، فإنه يظهر التطور معدّلات الموثوقية وانتشار الإنترنت بشكل كبير، الأمر الذي انعكس إيجاباً على ترتيب المملكة، وبذلك ظهر التحسّن في معدّل انتشار الإنترنت من ٦٤ إلى ٧٤، وكذلك في مؤشر الموثوقية البريدية من ٦٩ إلى ٧٥^(١).

وقد قامت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بدراسة مسحية في عدد من مدن المملكة في عام ٢٠١٧م، وذلك بإجراء مقابلات مع ٧٨٢ شخص، ظهرت عدة نتائج أبرزها: أنّ الغالبية قاموا بتفضيل الشراء من خلال الإنترنت على المتاجر التقليدية، وهذا يؤكد تحقق أمرين، الأول: وجود استخدام كبير من الأفراد للتقنيات الإلكترونية. والثاني: تحقق درجات مرتفعة من الثقة في المتاجر الإلكترونية على المستوى المحلي وتوفر الأمان والرقابة عليها من الجهات المختصة. كما أشارت هذه النتائج إلى أنّ الأغلبية من الأفراد لهم المقدرة العالية في إتقان عمليات التسويق عبر الإنترنت، الأمر الذي يوضح وجود مؤشرات عالية لدى مجموع مستخدمي التعاملات المالية الإلكترونية. وكما أظهرت النتائج أن الأغلب لديهم بطاقات ائتمانية للدفع إلكترونياً^(٢).

ونتيجة لانتشار استخدام الأجهزة الذكية في المملكة والذي بدوره أثر على كافة المجالات التقنية مما ساهم في تطوير قطاع الأعمال والخدمات الحكومية، وقد أوضحت دراسة قديمة قامت بها شركة جوجل في سنة ٢٠١٢م والتي تناولت ٥٠٠ شخص ممن يستخدمون الهواتف الذكية في المملكة العربية السعودية، أنّ الهواتف الذكية تحتوي في المتوسط على ٣٦ تطبيق، ويقوم عدد من مطوري التطبيقات الإقليميين في أسواق المملكة بالتركيز والاهتمام بخدمات تطوير وبرمجة التطبيقات، وفي هذا الجانب عدة مبادرات، منها^(٣):

أ- أسست شركتي موباييلي والاتصالات السعودية مجموعات متخصصة في مجال تطوير التطبيقات؛ وتهدف هذه المجموعات إلى دعم تطوير التطبيقات، وتوفير التدريب على المهارات البرمجية.

ب- أطلقت مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية برنامج (بادر) لحاضنات التقنية منذ عام ٢٠٠٧م، عدة برامج ساعدت في تمويل وتطوير جملة من المشاريع المتعلقة ببرمجة الهواتف الذكية وتطبيقاتها.

ج- كما دعمت شركة موباييلي بعض المطورين من رواد الأعمال والأفكار الواعدة وذو موارد مالية محدودة، وقامت شركتا زين وسامسونج في عام ٢٠١٢م بتقديم الرعاية لمسابقة

(١) المرجع السابق.

(٢) غرفة جدة. دراسة توجه قطاعات الأعمال نحو التجارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية. ٢٠١٩م. ص ٢٧.

(٣) المرجع السابق، ص ٢٦.

متخصصة في دعم مطوري التطبيقات.

ومن العوامل أيضاً المساهمة في تعزيز الوسائل التقنية وتنوع استخداماتها: توفر السرعة العالية في الاتصال بالإنترنت، حيث احتلت المملكة المركز السابع عالمياً في متوسط سرعة الإنترنت، وارتفعت سرعة الاتصال بالإنترنت في عام ٢٠٢١م أكثر من ١٠٠٠٪ مقارنةً بالعام ٢٠١٧م.^(١)

كما قامت مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بنقل وتوطين التقنية في القطاعات الاستراتيجية حيث قامت المدينة بإنشاء معاهد البحوث ومراكز التميز المشتركة بالدراسات البحثية والتطويرية للمملكة وتقديم المقترحات والحلول على المدى البعيد من تطوير وتأسيس خدمات وطنية وصناعات محلية تتنافس بذلك المستوى العالمي، الأمر الذي سيزيد من اعتماد المملكة على مواردها، إذ أنها توجهت باستهداف ١٦ قطاعاً رئيسياً من أجل إطلاق مبادراتها ضمن برنامج تطوير التقنيات. وهذه القطاعات تم تقسيمها إلى ثلاثة معايير رئيسية:

- المعيار الأول: الريادة العالمية، وهذا المعيار يحتوي على عدة قطاعات والتي تتميز المدينة بها بمميزات تنافسية عالمية، على سبيل المثال: قطاع الطاقة، وقطاع النفط، وقطاع المياه، وقطاع المعادن.
- المعيار الثاني: الاعتماد الذاتي، وهذا المعيار يحتوي على عدة قطاعات والتي يتم فيها إنفاق حكومي كبير، مثل: قطاع الصحة، والبناء والتشييد، وقطاع الزراعة، وقطاع النقل والخدمات اللوجستية، وقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وقطاع البيئة، وقطاع العلوم النووية والفيزياء التطبيقية.
- المعيار الثالث: الأمن الوطني، وهذا المعيار يحتوي على قطاعين محددتين: العسكرية والأمنية، مثل: قطاع الطيران والدفاع والأمن^(٢).

كما تقوم مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية بدورين رئيسيين تحت منظومة البحث والتطوير والابتكار، الأول: يتمثل في قيام مختبرات المدينة بدور المرجع التقني والذي يحمل صفة بيت الخبرة ذي المسؤولية الوطنية من أجل تقديم الاستشارات والخبرات في مجال التقنية للمؤسسات والجهات الحكومية. الثاني: يتمثل في دور المؤسسة التي تكون وسطاً بين الجهات الوسيطة وذلك من أجل نقل التقنية وتطويرها، الأمر الذي يؤدي إلى تجسير الفجوة بين المنظومات الصناعية والبحثية، كما تقدم الدعم التقني للقطاعات غير الحكومية من أجل تمكينها لاستيعاب وتطبيق التقنيات؛ الأمر الذي يهدف إلى زيادة تنافسيته^(٣).

(١) هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية. التقرير السنوي ٢٠٢١م. ١٠٢.

(٢) موقع مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية رابط <https://kacst.gov.sa/internal/4974>

(٣) مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية. التقرير السنوي لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية. ٢٠٢١م. ٢٠.

أصحابها. وقد تم إدراج خدمة (فرجت) ضمن خدمات منصة إحسان^(١).

٢. **خدمة (قيسرت):** وهي إحدى خدمات منصة إحسان لعرض فرص التبرع للأشخاص الذين تعسرت حالاتهم المادة وأثقلت كواهلهم الديون وممن تم إصدار أمر تنفيذ قضائي من المحكمة بحقهم. ومن أمثلة هذه الفرص على سبيل المثال: مُعسر بلغ من العمر ٤٣ عاماً وحالته مُتزوج ولديه (١٣) من الأولاد، ويوجد لديه فاتورة بمبلغ ٧٣٠٠٠ ريال. ويتم فتح باب المساهمة من خلال المنصة لتسديد هذا الدين. وقد تم إضافة هذه الخدمة مؤخراً في منصة إحسان مما يدل على تطور المنصة بشكل مستمر، واستيعابها لكافة فرص التكافل الاجتماعي الممكنة^(٢).

٣. **خدمة (المشاريع):** وهي إحدى خدمات منصة إحسان لعرض فرص تبرع مختلفة تقوم بصنع أثر مستدام، كما تسعى لتحقيق أثر اجتماعي واسع للحالات التي تقع ضمن الأشد احتياجاً. ومن أمثلة هذه المشاريع: سداد إيجارات الأسر المعسرة، العمليات الجراحية للمحتاجين، سقيا الماء لمنازل الأسر المتعففة، كفالة الأيتام الشهرية، إعانة أسر الشهداء المحتاجين، جلسات الغسيل الكلوي للمحتاجين، تأمين قوارب الصيد للمحتاجين، دعم المحتاجين المقبلين على الزواج، إعانة أسر السجناء، الأجهزة الكهربائية للأسر المحتاجة، وجبات الطعام للأسر المتعففة، رعاية الأسنان للأطفال ذوي الإعاقة، توفير السقيا للمحتاجين، عمليات العيون للمعسرين، وغيرها الكثير^(٣).

٤. **خدمة (المتجر):** وهي إحدى خدمات منصة إحسان لعرض فرص تبرع بشكل فردي للحالات التي تقع ضمن الأشد احتياجاً في شتى المجالات، وتتيح لجميع المتبرعين إمكانية الدعم بشكل جزئي أو كلي. ومن أمثلة هذه الفرص: سلال غذائية لأسر محتاجة، ثلاجات للأسر المحتاجة، كرسي متحرك للمرضى المحتاجين، سلال غذائية للرضع، سقيا الحجاج والمعتمرين، غرس شجرة، كفارة يمين، مكيفات لمساكن الأيتام، الرعاية الصحية للمرضى المحتاجين، وكفارة العاجز عن الصيام^(٤).

٥. **خدمة (إغاثة):** وهي إحدى خدمات منصة إحسان لعرض فرص تبرع مختلفة للمشاريع الإنسانية والإغاثية في شتى المجالات ومختلف دول العالم. ومن أمثلة هذه الفرص: حضر الآبار في دول إفريقيا، عمليات العيون للمحتاجين، العمليات الجراحية المتخصصة، الحقائق المدرسية للمحتاجين، الكفالة السنوية للأيتام، عمليات القلب الجراحية للأطفال المحتاجين، حقائق المواد غير الغذائية، حقائق الدفء الشتوية، التطعيمات الأساسية للأطفال المحتاجين، جلسات

(١) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa/forijat>

(٢) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa/tyassarar/judicialbills>

(٣) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa/projects>

(٤) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa/subsidy>

غسيل الكلى للمحتاجين، وخيام الإيواء والإسكان^(١).

البرامج المقدمة في منصة إحسان:

١. **برنامج (غراس)**: هو برنامج يتيح نشر أي فرصة من فرص التبرع المعروضة في منصّة إحسان عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ليتم بذلك كسب النقاط على كل عملية تبرع تحصلت من المتبرعين تمت بواسطة هذا النشر، ومتابعة مدى تفاعل الآخرين^(٢).

٢. **برنامج (هدية)**: هو برنامج يقوم بتقديم التبرعات عن الغير على شكل هدية مقدمة للأقارب والأصدقاء، في شتى المناسبات الاجتماعية. ومن أمثلة البطاقات التي تقدمها المنصّة: هدية عامّة، تهنئة بعيد الفطر أو الأضحى، هدية للوالدين، تهنئة بالمولود، تهنئة بالزواج، تهنئة بالتخرج، دعوة بالشفاء^(٣).

٣. **برنامج (زكاة الفطر)**: هو برنامج لإخراج زكاة الفطر في وقتها الشرعي وتوزيعها إلى مستحقيها^(٤).

٤. **برنامج (الأضاحي)**: هو برنامج لتوكيل ذبح الأضاحي والهدي والعقيقة والفدية والصدقة، وتوزيعها كاملة على مستحقيها^(٥).

٥. **برنامج (حاسبة الزكاة)**: هو برنامج لحساب الزكاة ودفعها عبر المنصّة، سواء كانت من المال أو الذهب أو الفضة أو الأسهم أو الصناديق الاستثمارية^(٦).

٦. **برنامج (التبرع السريع)**: هو برنامج يقوم بتوفير خدمة سريعة لتقديم التبرع عبر منصّة إحسان تتم خلال ثوان، دون الحاجة إلى التسجيل في المنصّة أو تعبئة أي بيانات إضافية، ويذهب المبلغ إلى الحالات الأشد احتياجاً بشكل تلقائي ومباشر حسب التصنيف الذي يتم اختياره^(٧).

٧. **برنامج (التبرع بالرسائل النصية)**: هو برنامج يقوم بتوفير خدمة لإتاحة التبرع من خلال الرسائل النصية للحالات التي تقع ضمن الأشد احتياجاً في شتى المجالات^(٨).

٨. **برنامج (التبرع الدوري)**: هو برنامج يقوم بتوفير خدمة لإتاحة خصم مبلغ التبرع من

(١) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa/rescue>

(٢) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa/home/gheras>

(٣) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa/gift>

(٤) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa/zakat/zakat>

(٥) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa/adahi>

(٦) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa/zakat/zakatcalculator>

(٧) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa>

(٨) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa/smsdonation>

الحساب البنكي للتبرع بشكل مستمر ودوري، ويتم إيصال هذا المبلغ إلى الحالات ذات الأولوية تلقائياً، ويمكن تحديد خيارات التبرع اليومي أو الشهري^(١).

ومن خلال متابعتي لمنصة إحسان خلال عامي ٢٠٢١م. و٢٠٢٢م، يظهر أنها في تطور مستمر، وفي إدراج لخدمات وبرامج نوعية بشكل مستمر. الأمر الذي يدل على كفاءة المنصة وفعالية خدماتها وبرامجها المقدمة، كذلك يدل على تناسب المنصة مع البيئة الرقمية بالمملكة العربية السعودية وتوفر وسهولة استخدامها. وأخيراً الأمر الذي يؤكد حرص حكومة المملكة العربية السعودية وشعبها على تحقيق التكافل الاجتماعي من خلال التكامل الملحوظ من كافة أفراد المجتمع. ومن خلال الجهات الإشرافية والرقابية في تنظيم أعمال المنصة.

المطلب الرابع: دور منصة إحسان في تحقيق التكافل الاجتماعي

تساهم منصة إحسان في تحقيق التكافل الاجتماعي بشكل واضح وبطرق غير تقليدية، حيث تهدف إلى تمكين القطاع التنموي وغير الربحي وتعظيم أثره، وإلى تعزيز قيم الانتماء الوطني وتقديم العمل الخيري والإنساني لأفراد المجتمع، وإلى تطبيق دور المسؤولية الاجتماعية في مختلف القطاعات، والقطاع الخاص على وجه الخصوص، كما تهدف إلى تكامل الجهات الحكومية المختلفة وتعظيم نفعها، حيث تقوم أكثر من ١٠ جهات حكومية بالإشراف على المنصة، ويتم دعم الحالات الإنسانية بمختلف مجالاتها: التعليمية والاجتماعية والصحية والإغاثية والبيئية والاقتصادية وغيرها. وذلك في إطار الجهود التي تبذلها المنصة لتسهيل ودعم العمل الخيري وغير الربحي في المملكة العربية السعودية وتعزيز استدامته.

وتقوم منصة إحسان على تمكين الجمعيات الخيرية في مختلف مناطق المملكة بتسجيل الحالات التي لديها أو المشاريع التي تقوم بدعمها لدى منصة إحسان لتتولى بذلك الإشراف عليها ومتابعتها لإيصالها إلى مستحقيها. الأمر الذي يؤكد تكاتف المجتمع بشكل كبير حيث تتشارك الجهات الحكومية والإشرافية مع الجمعيات الخيرية لتحقيق التكافل الاجتماعي في المجتمع.

قيم التكافل الاجتماعي التي تعززها منصة إحسان:

١. قيمة الإحسان؛ والإحسان في جانب الصدقات والنفقات أن تقدم أفضل ما لديك من مال؛ ابتغاء فضل الله سبحانه وتعالى، واثقاء عذابه، من خلال بذل الخير والإحسان للغير، قال تعالى: ﴿ وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴾ [البقرة: ١٩٥]، «ومضمون الآية الأمر بالإنفاق في سبيل الله، في سائر وجوه القربات ووجوه الطاعات... والإخبار عن ترك فعل ذلك بأنه هلاك ودمار لمن لزمه واعتاده، ثم عطف بالأمر بالإحسان، وهو

(١) منصة إحسان، رابط: <https://ehsan.sa/periodicdonation>

وقد تمثلت منصّة إحسان في إبراز أسمى معاني الرحمة بين الناس من خلال تقديم المساعدات للأيّام والفقراء وكافة فئات المجتمع الأشد احتياجاً.

٣. **قيمة الأخوة والمحبة** : البرامج والخدمات في منصّة إحسان تعزز قيم الأخوة والمحبة بين المجتمع، ومن البرامج المميزة في هذا الجانب لدى منصّة إحسان برنامج (هدية) والذي يؤكد قيمة الأخوة والمحبة بين الناس ويحثهم على استخدام المنصّة والتبرع للفقراء والمحتاجين وتقديم هذا الخير هدية للأقارب والأصدقاء، مما يجعل الآخرين يستخدمون البرنامج مع أحبّتهم. الأمر الذي يجعل المجتمع يتكاتف ويتعاون على تعضيد التآلف والتوادد بينهم. عن النعمان بن بشير رضي الله عنهما قال: قال رسول الله ﷺ: «ترى المؤمنين في تراحمهم، وتوادّهم، وتعاطفهم، كمثل الجسد إذا اشتكى عضواً، تداعى له سائر جسده بالسّهر والحمّى»^(١)، يقول النووي معلقاً على هذا الحديث: «هذه الأحاديث صريحة في تعظيم حقوق المسلمين بعضهم على بعض وحثهم على التراحم والملاطفة والتعاقد في غير إثم ولا مكروه»^(٢). ويقول ابن حجر في شرحه لهذا الحديث: «والذي يظهر أنّ التراحم والتوادد والتعاطف وإن كانت متقاربة في المعنى لكن بينها فرق لطيف فأما التراحم فالمراد به أن يرحم بعضهم بعضاً بأخوة الإيمان لا بسبب شيء آخر وأما التوادد فالمراد به التواصل الجالب للمحبة كالتزاور والتهادي وأما التعاطف فالمراد به إعانة بعضهم بعضاً كما يعطف الثوب عليه ليقويه»^(٣).

٤. **قيمة المساواة والعدل** : من القيم الأخلاقية الرفيعة التي يرسخها تحقيق التكافل الاجتماعي في منصّة إحسان هو شعور الفرد بإنسانيته ومساواته مع غيره في الحقوق والواجبات، وذلك عندما يلاحظ في تطبيق شرع الله عموماً، والزكاة على وجه الخصوص وتطبيقها في المجتمع حيث تؤخذ الأموال من الأغنياء وتعطى للفقراء والمحتاجين، عندها لا يشعر الفقير بالذلّ والمنّة والمهانة إنّما هي عملية مداولة وإعادة ترتيب للحقوق والواجبات. وهذا ترسيخ وتأكيد لتعاليم هذا الدين الحنيف، حيث إنّ المساواة بين الناس حقّ منحه الله سبحانه وتعالى لجميع البشر^(٤)، قال تعالى: ﴿يَأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾ [الحجرات: ١٣]، ولذلك أكّد النبي ﷺ على هذه المعاني العظيمة في المساواة والعدل بين الأفراد في المجتمع، وجاء التأكيد على العدل والمساواة في خطبة الوداع حيث قال: «يا أيها الناس ألا إنّ ربكم واحد، وإنّ أباكم واحد، ألا فضل لعربي على أعجمي ولا لعجمي على عربي ولا لأحمر على أسود ولا أسود على أحمر إلا

(١) سبق تخريجه في المقدمة.

(٢) النووي، يحيى بن شرف. المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج، ط٢، بيروت: دار إحياء التراث العربي، ١٣٩٢هـ/١٦/١٣٩.

(٣) العسقلاني، أحمد بن علي بن حجر. فتح الباري شرح صحيح البخاري. بيروت: دار المعرفة، ١٣٧٩م. ١٠/٤٣٩.

(٤) الدغيم، خالد إبراهيم، وجاموس، عبد الكريم مصطفى. دور التكافل الاجتماعي في تفعيل القيم الأخلاقية في المجتمعات الإسلامية وترسيخها. المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، الإصدار الرابع عشر ٢٠٢٠م. ٢٨٤.

مميزات استخدام منصة إحسان ومساهمتها في تحقيق التكافل الاجتماعي:

ومن خلال ما سبق بيانه عن التطور التقني الذي تشهده المملكة خلال السنوات الأخيرة، فقد تم تسخير هذا التطور بما يحقق التكافل الاجتماعي بإنشاء هذه المنصة الإلكترونية التي تميزت بعدة أمور، منها:

- السهولة في الاستخدام والوصول من أي مكان وفي أي وقت للتبرع.
- الشفافية في الممارسات الإدارية والمالية.
- التنوع في مجالات التبرع لتغطية أغلب جوانب العمل الخيري.
- الأمان والموثوقية في عمليات الدفع الإلكتروني.
- السرعة في عمليات التبرع في أقل وقت ممكن وتنوع وسائل الدفع الإلكتروني.

كل هذه المميزات وغيرها قامت على تحقيق التكافل الاجتماعي بطرق غير تقليدية ومواكبة لما يشهده العالم اليوم من التطور التقني المالي. كما تستخدم المنصة أساليب مبتكرة في التسويق لها وجلب عدد أكبر من المتبرعين، ومن ذلك برنامج (هدية) حيث قد تصلك رسالة نصية بأنه تم التبرع عنك من أحد الأهل أو الأصدقاء بمختلف المناسبات من خلال منصة إحسان؛ ليكون ذلك دافعاً وتسويقاً رقمياً لاستخدام المنصة من قبل شخص آخر. كما تقوم منصة إحسان بعمليات تسويقية لكافة الحالات المنشورة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

ومن خلال متابعتي لمنصة إحسان خلال عامي ٢٠٢١ و٢٠٢٢م أذكر هنا جملة من إحصائيات المنصة على النحو التالي: ففي عام ٢٠٢١م بلغ إجمالي التبرعات قرابة ٩٠٠ مليون ريال سعودي، وبلغ عدد المستفيدين أكثر من مليوني مستفيد، كما بلغ عدد عمليات التبرع أكثر من ١٢ مليون عملية. بينما ارتفعت إجمالي التبرعات في عام ٢٠٢٢م إلى قرابة ٣ مليار ريال سعودي أي ما يعادل زيادة بنسبة ٣٠٪، وبلغ عدد المستفيدين قرابة ٥ مليون مستفيد أي ما يعادل زيادة بنسبة ٤٠٪، وبلغ عدد عمليات التبرع قرابة ٥٠ مليون عملية أي ما يعادل زيادة بنسبة ٢٤٪. الأمر الذي يؤكد على فعالية هذه المنصة واهتمام الجهات الإشرافية والمنظمة لها من جانب، وتفاعل المجتمع بعضهم البعض وتكاتفهم من جانب آخر. الأمر الذي يوضح جلياً دور منصة إحسان في تحقيق التكافل الاجتماعي.

وفيما يلي بيان المقارنة بين عامي ٢٠٢١م و٢٠٢٢م بالأشكال البيانية:

شكل بياني رقم (١):

إجمالي التبرعات وعدد المستفيدين وعمليات التبرع بالمليون في منصة إحسان

خلال عامي ٢٠٢١م و٢٠٢٢م



المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى بيانات منصة إحسان

وتقوم منصة إحسان بعرض صفحة خاصة للإحصائيات شملت على إحصائيات المستفيدين بحسب المجال: التعليمي، والاجتماعي، والصحي، والغذائي، والسكني، والديني.

وفيما يلي بيان الإحصائيات التي تم نشرها في حساب منصة إحسان عبر منصة إكس عام ٢٠٢١م.^(١) فمن خلال الحالات التي تم الإعلان عنها في قسم المشاريع داخل المنصة فقد تم إكمال أكثر من ٧٠٠ مشروع تم الإعلان عنه في المنصة؛ ليتم الإعلان عن مشاريع وفرص جديدة للتبرع. وذلك بالتعاون مع العديد من الجمعيات الخيرية في مختلف أنحاء المملكة. ومن خلال الحالات التي تم الإعلان عنها في قسم الإغاثة، فقد تم إكمال أكثر من ١٣٠ حالة تم الإعلان عنها في المنصة؛ ليتم الإعلان عن حالات جديدة وفرص أخرى للتبرع. وبالتعاون أيضاً مع مركز الملك سلمان للإغاثة والأعمال الإنسانية. كما أعلنت المنصة عن استقبالها لأكثر من ٥٠٠ ألف فطرة ضمن برنامج (زكاة الفطر)؛ لإخراجها لمستحقيها في وقتها الشرعي.

ومن خلال برنامج (الأضاحي) بلغ عدد الهدى الأضاحي أكثر من ٤٥ ألف طلب للهدى والأضاحي بقيمة تتجاوز ٣٦ مليون ريال سعودي.

وقد بلغ عدد المستفيدين ما يقارب ٥ مليون مستفيد بحسب المجالات على النحو الآتي: في الجانب التعليمي بلغ عدد المستفيدين ١٣٢،٢٥٨ أي ما يعادل ٨،١٪، وفي الجانب الاجتماعي بلغ

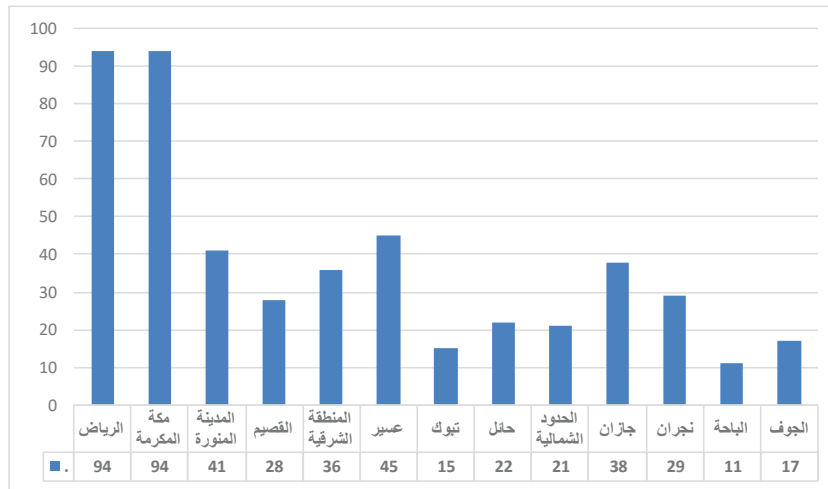
(١) حساب منصة إحسان على منصة إكس: <https://x.com/Ehsansa>.

ثانياً : نتائج الإحصاءات الوصفية :

1. شملت العينة جميع مناطق المملكة وعددها ١٣ منطقة.
2. شملت العينة ١٧٦ مدينة على مختلف محافظات ومراكز المملكة.
3. شملت العينة ٣٤٠ جمعية خيرية قامت بإضافة إعلان الحالات عبر منصة إحسان.
4. بلغت إجمالي المبالغ المكتملة لهذه العينات: ٩٧،٣١٥،٣١١ ريال سعودي.
5. بلغ أعلى مبلغ لهذه الحالات: ٥ مليون ريال، وأقل مبلغ: ٢،٦٤٠ ريال.
6. بلغت نسبة إجمالي المواطنين المستفيدين من هذه الحالات محل الدراسة: ٩٣٪. بينما بلغت إجمالي نسبة المواطنين المعلن عنها في منصة إحسان: ٩١٪، مما يدل على أن العينة محل الدراسة تم اختيارها بشكل عشوائي وبتوزيع طبيعي مقارب لجميع الحالات.
7. عدد التكرارات لإعلان الحالات في منصة إحسان بحسب المناطق موضحة من خلال الشكل البياني التالي:

شكل بياني رقم (٢)

عدد التكرارات لإعلان الحالات في منصة إحسان بحسب مناطق المملكة العربية السعودية

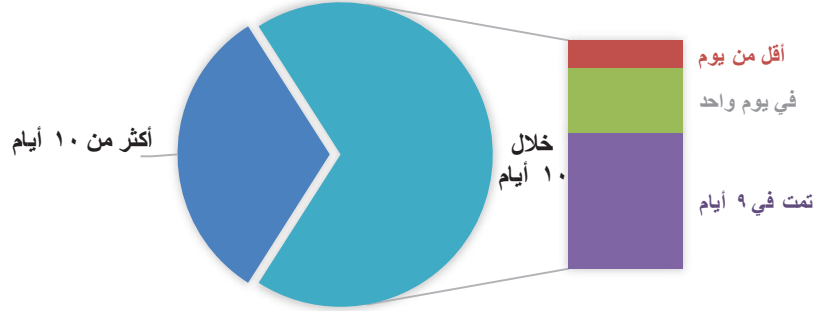


المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى بيانات منصة إحسان

من خلال الشكل البياني رقم (٢) يظهر ارتفاع الحالات المعلنه عبر منصة إحسان في منطقتي الرياض ومكة المكرمة، بينما شملت منطقتي الباحة وتبوك أقل الحالات، والذي قد يُعزى سبب ارتفاع عدد الحالات أو انخفاضه إلى مساحة تلك المناطق وعدد السكان فيها. من جانب آخر تحيلنا هذه النتائج إلى تفوق بعض المناطق، وضعف الآخر منها، الأمر الذي يؤكد ضرورة تكثيف الجهود في المناطق التي قلت فيها عدد الحالات، وذلك من خلال البحث عن الحالات

شكل بياني رقم (٣)

نسبة اكتمال الحالات من إجمالي عدد الأيام المعلنة في المنصة



المصدر: إعداد الباحث بالرجوع إلى بيانات منصة إحسان

١٢. من خلال دراسة الحالات التي تم إكمالها خلال ٢ أيام، تبين أن أعلى مبلغ لهذه الحالات هو ٢ مليون ريال سعودي، وبمتوسط حسابي لإجمالي مبالغ الحالات المكتملة خلال ٢ أيام: ١٤٨،٨٩٦ ريال، وبمتوسط هندسي: ٢٢،٩٦٧ ألف ريال، وفي هذا دلالة على أن منصة إحسان ساهمت بشكل كبير في تكاتف المجتمع من شتى أنحاء المملكة وخارجها للمساهمة بشكل سريع في إغلاق دعم الحالات الإنسانية سواء أكان مبلغ الحالة كثيرا أم قليلا.

ثالثا: نتائج النموذج القياسي لتأثير مبالغ الحالات على عدد أيام اكتمالها.

١. نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط:

جدول رقم (١)

نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	7.678264	0.760252	10.09962	0.0000
AMOUNT	3.16E-06	1.98E-06	1.598089	0.1107
R-squared	0.005102	Mean dependent var		8.294000
Adjusted R-squared	0.003104	S.D. dependent var		14.67768
S.E. of regression	14.65488	Akaike info criterion		8.211416
Sum squared resid	106953.3	Schwarz criterion		8.228275
Log likelihood	-2050.854	Hannan-Quinn criter.		8.218032
F-statistic	2.553888	Durbin-Watson stat		1.515433
Prob(F-statistic)	0.110657			

المصدر: مخرجات برنامج التحليل Eviews12 استنادا إلى بيانات منصة إحسان

وتأسيس منصة إحسان وتشغيلها بكفاءة عالية.

٢. إن استخدام التقنيات الرقمية ومواكبتها في تقديم المساعدات الخيرية أحدث تغييراً جذرياً في الأسلوب الذي تقدم به الجمعيات الخيرية ومراكز الدعم خدماتها للمستفيدين، وقد ساهمت في تطوير خدماتها التقليدية باستخدام التقنيات الرقمية.
٣. نتيجة لتوفر معلومات المستفيدين من خدمات التكافل الاجتماعية آلياً في مراكز وقواعد البيانات وعرضها في منصة إحسان، تغيرت المفاهيم القديمة وتوعدت وسائل المساهمة، وتعددت جهات المستفيدين.
٤. الهياكل التنظيمية والسبل المتبعة في إدارة المؤسسات الحكومية بالمملكة العربية السعودية ساعدت في توطين مفهوم الحكومة الإلكترونية.
٥. كفاءة التنسيق بين مؤسسات الدولة ومؤسسات القطاع الخاص، مما انعكس إيجاباً على أداء تلك المؤسسات من تطوير الخدمات الخيرية وتوسعها.

أبرز النتائج التفصيلية:

١. أكثر مدة استغرقت فيها اكتمال المبلغ المعلن عنه في الحالة هي: ١٠٤ يوم، وأقل مدة هي: صفر، مما يعني وجود حالات يتم اكتمالها في أقل من يوم واحد.
٢. المتوسط الهندسي لعدد أيام اكتمال الحالات أقل من يومين ونصف تقريبا. الأمر الذي يؤكد حقيقة التكافل الاجتماعي المتمثلة من خلال منصة إحسان.
٣. بلغ المنوال لمجموع أيام الحالات المكتملة: ٣، وحيث إن المنوال يقيس القيم الأكثر تكرارا في المجموعة، فيعني أن أكثر الحالات اكتمالاً تمت في ٣ أيام فقط.
٤. بلغت نسبة الحالات التي تم اكتمالها في أقل من يوم واحد ٢، ١١٪ من إجمالي الحالات، كما بلغت نسبة الحالات التي تم اكتمالها من ٢ أيام فأقل ٨، ٥٥٪ من إجمالي الحالات. كما بلغت نسبة الحالات التي تم اكتمالها خلال ١٠ أيام فأقل ٦، ٧٧٪. كل هذه النسب فيها دلالة قوية على تفاعل المجتمع من خلال منصة إحسان في المبادرة وسرعة تقديم الخير للغير.
٥. من خلال ما سبق يمكن أن نتوصل إلى أن تسارع المجتمع لدفع مبالغ الحالات الاجتماعية في منصة إحسان ليس له علاقة بانخفاض المبلغ أو ارتفاعه، ويمكن أن نعزو سبب هذا التسارع إلى كفاءة المنصات الرقمية في تحقيق التكافل الاجتماعي، إضافة إلى نوع الحالة الإنسانية وتفاعل المجتمع لها، أو قد يكون ذلك بسبب مواسم الطاعات مثل شهر رمضان وغيره؛ حيث يتسابق المجتمع الإسلامي لتقديم العون للغير في هذه المواسم. ولو كانت نتيجة النموذج القياسي معنوية، لقلنا بأن سبب مساهمة المجتمع للحالات

الإسانية مرتبط بقيمة هذه المبالغ. حيث جاءت هذه المنصات الرقمية بنفي هذه
الفرضية.

التوصيات:

توصي هذه الدراسة الباحثين بمزيد من العناية والبحث لدور التقنية في كافة المجالات
الاقتصادية وغيرها. كما أوصي الباحثين بتخصيص بحث مفصل عن مركز الملك سلمان
للإغاثة والأعمال الإنسانية ودوره في تحقيق التكافل الاجتماعي؛ لما له دور إيجابي بارز في كافة
المجالات.

المصادر والمراجع

ابن حبان، محمد. (٥١٤٠٨). صحيح ابن حبان. تحقيق: شعيب الأرنؤوط. ط١، بيروت:
مؤسسة الرسالة.

ابن كثير، محمد بن إسماعيل. (٥١٤١٩). تفسير القرآن العظيم. تحقيق: محمد حسين
شمس الدين. ط١، بيروت: دار الكتب العلمية.

ابن ماجه، محمد بن يزيد. سنن ابن ماجه. تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي. دار إحياء
الكتب العربية.

ابن منظور، محمد بن مكرم. (٥١٤١٤). لسان العرب. ط٢، بيروت: دار صادر.

الألباني، محمد ناصر الدين. سلسلة الأحاديث الصحيحة وشيء من فقهها وفوائدها. ط١،
الرياض: مكتبة المعارف للنشر والتوزيع.

الألباني، محمد ناصر الدين. صحيح الجامع الصغير وزياداته. الناشر: المكتب الإسلامي.

الألباني، محمد ناصر الدين. (٥١٤١٧). صحيح سنن ابن ماجه. ط١، مكتبة المعارف.

الأمم المتحدة، (٢٠٠٧م). دليل قياس مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
نيويورك.

البخاري، محمد بن إسماعيل. (٥١٤٢٢). صحيح البخاري. تحقيق: محمد زهير بن ناصر
الناصر. ط١، دار طوق النجاة.

الترمذي، محمد بن عيسى. (١٩٩٨م). الجامع الكبير. تحقيق: بشار عواد معروف. بيروت:
دار الغرب الإسلامي.

الخياط، عبد العزيز. (١٩٨١م). المجتمع المتكافل في الإسلام. (ط٢، بيروت: مؤسسة
الرسالة.

الدغيم، خالد إبراهيم، وجاموس، عبد الكريم مصطفى. (٢٠٢٠م). دور التكافل

الاجتماعي في تفعيل القيم الأخلاقية في المجتمعات الإسلامية وترسيخها. المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، الإصدار الرابع عشر.

السجستاني، أبو داود سليمان بن الأشعث. سنن أبي داود، تحقيق: محمد محيي الدين عبد الحميد. بيروت: المكتبة العصرية.

السعدي، عبد الرحمن بن ناصر. (١٤٢٣هـ). بهجة قلوب الأبرار وقررة عيون الأخيار في شرح جوامع الأخبار. ط٤، الرياض: وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد.

السعدي، عبد الرحمن بن ناصر. (١٤٢٠هـ). تيسير الكريم الرحمن في تفسير كلام المنان. تحقيق: عبد الرحمن بن معلا اللويحق. ط١، مؤسسة الرسالة.

الشباني، أحمد بن حنبل. مسند الإمام أحمد بن حنبل. القاهرة: مؤسسة قرطبة.
الطبراني، سليمان بن أحمد. المعجم الكبير. تحقيق: حمدي بن عبد المجيد السلفي. ط٢، القاهرة: مكتبة ابن تيمية.

العسقلاني، أحمد بن علي بن حجر. (١٣٧٩هـ). فتح الباري شرح صحيح البخاري. بيروت: دار المعرفة.

القشيري، مسلم بن الحجاج. صحيح مسلم. تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي. بيروت: دار إحياء التراث العربي.

المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. (١٩٨٩م). المعجم العربي الأساسي. لاروس، جامعة الدول العربية.

النووي، يحيى بن شرف. (١٣٩٢هـ). المنهاج شرح صحيح مسلم بن الحجاج. ط٢، بيروت: دار إحياء التراث العربي.

غرفة جدة. (٢٠١٩م). دراسة توجه قطاعات الأعمال نحو التجارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

محمود، حسن مصطفى، ومحمد، بدر الدين. أثر التقنية الرقمية في الاتصال الإذاعي، رسالة ماجستير غير منشورة، أم درمان: جامعة أم درمان، ٢٠٠٩م.

مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية. (٢٠٢١م). التقرير السنوي لمدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية.

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية. (٢٠١٦م). التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، تقرير الاتصالات وتقنية المعلومات.

هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية. (٢٠٢١م). التقرير السنوي.

وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية. معجم المصطلحات التقنية.



الطبعة الأولى.

موقع منصّة إحسان، رابط: [.https://ehsan.sa](https://ehsan.sa)

حساب منصّة إحسان على منصة إكس: [.https://x.com/Ehsansa](https://x.com/Ehsansa)

موقع مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية [https://kacst.gov.sa/](https://kacst.gov.sa/internal)
.٤٩٧٤/internal