

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال



عنوان البحث

أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في
المسجد الحرام: دراسة تطبيقية على إدارة التطوع بالمسجد الحرام.

إعداد الطالب/

هاني بن سعيد علي صيرفي

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

الخطة الكاملة للبحث

أولاً: الصفحات التمهيدية

١. صفحة الغلاف .
٢. صفحة الاعتماد .
٣. الإقرار .
٤. الإهداء (اختياري) .
٥. الشكر والتقدير .
٦. الملخص باللغة العربية .
٧. Abstract باللغة الإنجليزية .
٨. فهرس المحتويات .
٩. قائمة الجداول .
١٠. قائمة الأشكال .
١١. قائمة الاختصارات .

فهرس المحتويات:

فهرس المحتويات هو الصفحة التي تعرض جميع أجزاء الرسالة مرتبة حسب تسلسلها، مع أرقام الصفحات، ليسهل على القارئ الوصول إلى أي جزء من الرسالة. وبناءً على مشروعك، يمكن أن يكون فهرس المحتويات بالشكل الآتي (مع ترك أرقام الصفحات حتى تكتمل الرسالة):

الصفحة المحتويات

صفحة الغلاف

الصفحة المحتويات

صفحة الاعتماد

الإقرار

الإهداء

الشكر والتقدير

الملخص باللغة العربية

Abstract

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الاختصارات

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

مشكلة الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

أسئلة الدراسة

فرضيات الدراسة

حدود الدراسة

الصفحة المحتويات

مصطلحات الدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة المتطوعين

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمات

المبحث الثالث: الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

المبحث الرابع: العلاقة بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات

المبحث الخامس: الدراسات السابقة

النموذج المفاهيمي للدراسة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

مقدمة الفصل

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أداة الدراسة

صدق وثبات الأداة

الأساليب الإحصائية المستخدمة

حدود الدراسة

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

الصفحة المحتويات

مقدمة الفصل

وصف أفراد العينة

اختبار صدق وثبات الأداة

تحليل البيانات

اختبار فرضيات الدراسة

مناقشة النتائج

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات

تمهيد

نتائج الدراسة

ملخص النتائج

التوصيات

مقترحات الدراسات المستقبلية

المراجع العربية

المراجع الأجنبية

الملاحق

قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول (١-٢)	ملخص الدراسات العربية السابقة	
جدول (٢-٢)	ملخص الدراسات الأجنبية السابقة	
جدول (٣-٢)	أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة	
جدول (٤-٢)	الفجوة البحثية للدراسة الحالية	
جدول (١-٣)	توزيع فقرات الاستبانة على محاور وأبعاد الدراسة	
جدول (٢-٣)	مقياس ليكرت الخماسي وتفسير المتوسطات الحسابية	
جدول (٣-٣)	توزيع فقرات الاستبانة حسب المتغيرات وأبعادها	
جدول (١-٤)	توزيع أفراد الدراسة حسب العمر	
جدول (٢-٤)	توزيع أفراد الدراسة حسب المؤهل العلمي	
جدول (٣-٤)	توزيع أفراد الدراسة حسب سنوات الخبرة	
جدول (٤-٤)	توزيع أفراد الدراسة حسب طبيعة العمل	
جدول (٥-٤)	معاملات ارتباط بيرسون لفقرات الاستبانة (صدق الاتساق الداخلي)	
جدول (٦-٤)	معاملات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ	
جدول (٧-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد إدارة المتطوعين	
جدول (٨-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات	
جدول (٩-٤)	نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات	
جدول (١٠-٤)	نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات	
جدول (١١-٤)	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد إدارة المتطوعين في جودة الخدمات	

جدول (١٢-٤) نتائج اختبار (T-test) للفروق وفق المتغيرات الثنائية

جدول (١٣-٤) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) وفق المتغيرات الديموغرافية

جدول (١٤-٤) ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

جدول (١٥-٥) ملخص النتائج الرئيسية للدراسة

جدول (٢٥-٥) ربط نتائج الدراسة بالتوصيات المقترحة

فهرس الأشكال:

المستخلص A: فهرس الأشكال

بحسب محتوى رسالتك الحالي، فإن فهرس الأشكال سيكون بسيطاً، ويمكن أن يكون بالشكل الآتي:

رقم الشكل

الصفحة عنوان الشكل

شكل(1-2)

.... النموذج المفاهيمي للدراسة

شكل(1-3)

.... نموذج العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع شكل(1-3)

شكل (١-٢): النموذج المفاهيمي للدراسة.

ثانياً: المستخلص (اللغة العربية)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام، من خلال دراسة تطبيقية على إدارة التطوع بالمسجد الحرام. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من أفراد الدراسة من المتطوعين والمشرفين في إدارة التطوع بالمسجد الحرام.

وتناولت الدراسة إدارة المتطوعين باعتبارها المتغير المستقل، من خلال أبعادها المتمثلة في: التخطيط، والاستقطاب والاختيار، والتدريب والتأهيل، والتحفيز، والإشراف والمتابعة، وتقييم الأداء، والاحتفاظ بالمتطوعين، كما تناولت جودة الخدمات باعتبارها المتغير التابع وفق أبعاد نموذج

SERVQUAL، وهي: الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان والثقة، والتعاطف، والجوانب الملموسة.

واعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على مجموعة من الأساليب الإحصائية، شملت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي، واختبار (T-test) ، وتحليل التباين الأحادي. (ANOVA)

ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تقديم مؤشرات علمية تدعم تطوير ممارسات إدارة المتطوعين، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام، بما يواكب مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، ويساعد متخذي القرار على رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين تجربة ضيوف الرحمن.

الكلمات المفتاحية:

إدارة المتطوعين، جودة الخدمات، **SERVQUAL**، ضيوف الرحمن، المسجد الحرام، العمل التطوعي.

الفصل الأول

المقدمة:

يحظى العمل التطوعي بمكانة رفيعة في الإسلام، إذ يُعد من أسمى صور الإحسان والتكافل الاجتماعي، ويقوم على بذل الجهد والوقت والخبرة لخدمة الآخرين ابتغاء مرضاة الله تعالى وتحقيق المنفعة للمجتمع. وقد أكدت نصوص القرآن الكريم والسنة النبوية أهمية التعاون على أعمال الخير، فقال الله تعالى: ﴿وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى﴾ [المائدة: ٢]، وقال رسول الله ﷺ: «والله في عون العبد ما كان العبد في عون أخيه». «وانطلاقاً من هذه المبادئ، أصبح العمل التطوعي أحد المرتكزات الأساسية في دعم التنمية المجتمعية وتعزيز المسؤولية الاجتماعية، لما يحققه من إسهامات فعالة في رفع كفاءة المؤسسات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

وفي المملكة العربية السعودية، يحظى العمل التطوعي بعناية خاصة من القيادة الرشيدة، التي جعلته أحد المحاور الرئيسة في رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، حيث استهدفت الرؤية تعزيز مساهمة القطاع غير الربحي، ونشر ثقافة التطوع، ورفع عدد المتطوعين إلى مليون متطوع سنوياً، بما يسهم في بناء مجتمع حيوي وتعزيز التنمية المستدامة. كما شهدت المملكة خلال السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في الأنظمة والتشريعات والمنصات الإلكترونية المنظمة للعمل التطوعي، الأمر الذي انعكس إيجاباً على رفع كفاءة إدارة المتطوعين، وتنويع مجالات مشاركتهم، ولا سيما في القطاعات المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن.

وتُعد خدمة ضيوف الرحمن من أعظم المسؤوليات التي تضطلع بها المملكة العربية السعودية، حيث تُسخر جميع إمكانياتها البشرية والتنظيمية والتقنية لخدمة ملايين الحجاج والمعتمرين والزوار، بما يحقق لهم تجربة إيمانية آمنة ومتميزة. ويؤدي المتطوعون دوراً محورياً في دعم هذه الجهود من خلال المشاركة في تنظيم الحشود، والإرشاد المكاني، وتقديم الخدمات الإنسانية، والمساندة الميدانية، والتوعية، والإسهام في تحسين تجربة المستفيدين. وتتضاعف أهمية هذا الدور داخل المسجد الحرام، نظراً لما يشهده من كثافة بشرية عالية وتعدد في الجنسيات والثقافات واللغات، الأمر الذي يتطلب وجود منظومة متقدمة لإدارة المتطوعين تقوم على الكفاءة والاحترافية والمرونة في الأداء.

وأصبحت جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن تمثل أحد المؤشرات الرئيسة لقياس كفاءة الجهات العاملة في المسجد الحرام، حيث لم يعد نجاح الخدمة مرتبطاً بمجرد تقديمها، وإنما بمدى اتصافها بالدقة

والاعتمادية، وسرعة الاستجابة، وتحقيق الأمان والثقة، وإظهار التعاطف مع المستفيدين، إضافة إلى جودة الجوانب الملموسة المرتبطة ببيئة تقديم الخدمة. ومن ثم، فإن تحقيق مستويات مرتفعة من جودة الخدمات يستلزم إدارة فعالة للموارد البشرية، وعلى وجه الخصوص إدارة المتطوعين، من خلال التخطيط السليم، والاستقطاب المناسب، والتدريب المستمر، والتحفيز، والإشراف، والتقييم، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق رضا ضيوف الرحمن.

كما أن التطور المتسارع في منظومة العمل التطوعي داخل المسجد الحرام، وما صاحب ذلك من استخدام للأنظمة الرقمية والمنصات الإلكترونية في إدارة المتطوعين وتنظيم الفرص التطوعية، يعكس توجهًا مؤسسيًا نحو تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات. ويؤكد ذلك أهمية تطوير ممارسات إدارة المتطوعين بصورة مستمرة، بما يضمن حسن استثمار طاقاتهم وتوجيهها لتحقيق أفضل النتائج، وبيّناك مستهدفات التحول المؤسسي ورؤية المملكة ٢٠٣٠ في الارتقاء بخدمات الحرمين الشريفين.

وانطلاقًا من ذلك، تبرز الحاجة إلى دراسة العلاقة بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام، لما لهذه العلاقة من أهمية علمية وعملية في دعم جهود تطوير العمل التطوعي، وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. كما تسهم نتائج هذه الدراسة في تزويد متخذي القرار بمؤشرات علمية تساعد على تطوير سياسات إدارة المتطوعين، والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة داخل المسجد الحرام، بما يعزز رسالة المملكة العربية السعودية في خدمة الحرمين الشريفين وقاصديهما، ويحقق أعلى معايير الجودة والتميز المؤسسي.

1.1 مشكلة الدراسة

يشهد المسجد الحرام توسعًا متزايدًا في برامج العمل التطوعي، في إطار الجهود التي تبذلها المملكة العربية السعودية لتطوير منظومة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ التي أولت العمل التطوعي اهتمامًا كبيرًا بوصفه أحد ممكنات التنمية المستدامة، من خلال تعزيز ثقافة التطوع، وتنمية مساهمة القطاع غير الربحي، ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للمستفيدين. وفي هذا السياق، يؤدي المتطوعون دورًا محوريًا في دعم العديد من الخدمات التنظيمية، والإرشادية، والإنسانية، والميدانية داخل المسجد الحرام، الأمر الذي يجعل إدارة المتطوعين من العوامل الأساسية المؤثرة في نجاح البرامج التطوعية وتحقيق أهدافها.

وعلى الرغم من التطور الملحوظ الذي شهدته منظومة العمل التطوعي خلال السنوات الأخيرة، فإن تحقيق جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن لا يرتبط بزيادة أعداد المتطوعين فحسب، بل يعتمد

بدرجة كبيرة على كفاءة إدارة المتطوعين، من خلال التخطيط السليم للاحتياجات التطوعية، والاستقطاب والاختيار وفق معايير واضحة، والتدريب والتأهيل المستمر، والتحفيز، والإشراف، والمتابعة، وتقييم الأداء. ويُعد التكامل بين هذه الممارسات الإدارية عنصراً رئيساً في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات، في حين أن أي قصور في تطبيقها قد ينعكس سلباً على مستوى الخدمة المقدمة، ويؤثر في تجربة ضيوف الرحمن، ويحد من قدرة الجهات المنظمة على تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والتميز المؤسسي.

وتزداد أهمية الإدارة الفاعلة للمتطوعين في بيئة المسجد الحرام نظراً لخصوصية هذه البيئة، وما تتميز به من كثافة بشرية مرتفعة، وتنوع ثقافي ولغوي بين ضيوف الرحمن، وتعدد الخدمات المقدمة لهم، فضلاً عن تباين احتياجاتهم خلال مواسم العمرة والحج. وتقرض هذه الخصائص تحديات تنظيمية وإدارية تتطلب تبني ممارسات حديثة لإدارة المتطوعين، تسهم في تعزيز سرعة الاستجابة، وتحسين كفاءة الأداء، وضمان تقديم خدمات تتسم بالجودة والموثوقية.

وعلى الصعيد العلمي، وعلى الرغم من تزايد الاهتمام بالعمل التطوعي في المملكة العربية السعودية، فإن مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة تشير إلى محدودية الدراسات التطبيقية التي تناولت أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات في بيئة المسجد الحرام، كما يلاحظ ندرة الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في ضوء أبعاد إدارة المتطوعين وأبعاد جودة الخدمات وفق نموذج SERVQUAL، الأمر الذي يمثل فجوة بحثية تستدعي إجراء دراسة علمية تسهم في إثراء الأدبيات الإدارية، وتوفير نتائج وتوصيات عملية تدعم تطوير إدارة المتطوعين، وترفع من جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

وانطلاقاً مما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في قياس أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام، من خلال دراسة تطبيقية على إدارة التطوع بالمسجد الحرام، وذلك للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام؟

1.2 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على إدارة التطوع بالمسجد الحرام. ولتحقيق هذا الهدف الرئيس، تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية، تتمثل فيما يأتي:

١. التعرف على واقع ممارسات إدارة المتطوعين في إدارة التطوع بالمسجد الحرام، من خلال قياس أبعادها المتمثلة في: التخطيط، والاستقطاب والاختيار، والتدريب والتأهيل، والتحفيز، والإشراف والمتابعة، وتقييم الأداء، والاحتفاظ بالمتطوعين .

٢. قياس مستوى جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام، في ضوء أبعاد جودة الخدمة المتمثلة في: الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، والأمان والثقة، والتعاطف، والجوانب الملموسة، وفق نموذج SERVQUAL.

٣. تحليل طبيعة العلاقة بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وتحديد قوة هذه العلاقة واتجاهها .

٤. قياس أثر أبعاد إدارة المتطوعين في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وتحديد أكثر الممارسات الإدارية تأثيراً في جودة الخدمات .

٥. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد الدراسة نحو إدارة المتطوعين وجودة الخدمات، والتي قد تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية، مثل: العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وطبيعة العمل .

٦. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التطبيقية التي تسهم في تطوير ممارسات إدارة المتطوعين، والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، بما يدعم تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، ويساعد متخذي القرار في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز تجربة ضيوف الرحمن .

1.3 متغيرات الدراسة

تعتمد الدراسة على متغيرين رئيسيين، هما:

أولاً: المتغير المستقل

إدارة المتطوعين، ويقاس من خلال الأبعاد الآتية:

- التخطيط للمتطوعين .
- استقطاب واختيار المتطوعين .
- تدريب وتأهيل المتطوعين .
- تحفيز المتطوعين .
- الإشراف والمتابعة .
- تقييم أداء المتطوعين .
- الاحتفاظ بالمتطوعين .

ثانياً: المتغير التابع

جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، ويقاس بالاعتماد على أبعاد نموذج SERVQUAL، وهي:

- الاعتمادية. (Reliability)
- سرعة الاستجابة. (Responsiveness)
- الأمان والثقة. (Assurance)
- التعاطف. (Empathy)
- الجوانب الملموسة. (Tangibles)

أهمية تحديد المتغيرات

يمثل تحديد أبعاد المتغيرين المستقل والتابع الأساس العلمي الذي تستند إليه الدراسة، حيث يساهم في:

- صياغة أسئلة الدراسة بصورة دقيقة .
- بناء فرضيات الدراسة واختبارها .
- تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) .
- اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات .

- تفسير النتائج ومناقشتها في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة.

1.4 أسئلة الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة، وسعيًا إلى تحقيق أهدافها، تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

السؤال الرئيس

ما أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية، تتمثل فيما يأتي:

١. ما مستوى تطبيق ممارسات إدارة المتطوعين في إدارة التطوع بالمسجد الحرام؟
٢. ما مستوى جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام من وجهة نظر أفراد الدراسة؟
٣. ما طبيعة العلاقة بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام؟
٤. ما أثر إدارة المتطوعين في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام؟
٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة نحو إدارة المتطوعين وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية، والمتمثلة في العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وطبيعة العمل؟

1.5 فرضيات الدراسة

استنادًا إلى مشكلة الدراسة، وأهدافها، وأسئلتها، صيغت فرضيات الدراسة بهدف اختبار طبيعة العلاقة بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: الفرضية الرئيسية

الفرضية الصفرية (H_0)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المتطوعين في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام.

الفرضية البديلة (H_1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المتطوعين في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام.

ثانياً: الفرضيات الفرعية

لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد إدارة المتطوعين بصورة مستقلة في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، صيغت الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى (H_{01})

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتخطيط للمتطوعين في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام.

الفرضية الفرعية الثانية (H_{02})

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستقطاب واختيار المتطوعين في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام.

الفرضية الفرعية الثالثة (H_{03})

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتدريب وتأهيل المتطوعين في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام.

الفرضية الفرعية الرابعة (H_{04})

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتحفيز المتطوعين في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام.

الفرضية الفرعية الخامسة (H_{05})

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإشراف والمتابعة وتقييم أداء المتطوعين في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام.

الفرضية الفرعية السادسة (H_{06})

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للاحتفاظ بالمتطوعين في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام.

ثالثاً: فرضية المتغيرات الديموغرافية

الفرضية الصفرية (H_{07})

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد الدراسة نحو إدارة المتطوعين وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية، والمتمثلة في العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وطبيعة العمل.

الفرضية البديلة (H_{17})

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد الدراسة نحو إدارة المتطوعين وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية، والمتمثلة في العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وطبيعة العمل.

1.6 حدود الدراسة

المكانية

إدارة التطوع بالمسجد الحرام.

الزمانية

عام ٢٠٢٦.

البشرية

المتطوعون والمشرفون.

الموضوعية

إدارة المتطوعين وجودة الخدمات.

1.7 مصطلحات الدراسة

- إدارة المتطوعين .
- جودة الخدمات .
- ضيوف الرحمن .
- المسجد الحرام .

تناول هذا الفصل الإطار العام للدراسة، من حيث المقدمة، ومشكلة الدراسة، وأهدافها، وأهميتها، وأسئلتها، وفرضياتها، وحدودها، ومصطلحاتها، والنموذج المفاهيمي، بما يمثل الأساس الذي تستند إليه الدراسة، تمهيداً لاستعراض الإطار النظري والدراسات السابقة في الفصل الثاني.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل الأسس النظرية التي يقوم عليها البحث، من خلال عرض الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المتطوعين وجودة الخدمات، واستعراض أبرز الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

المبحث الأول: الإطار النظري لإدارة المتطوعين

2.1 مفهوم إدارة المتطوعين

- مفهوم العمل التطوعي.
- مفهوم المتطوع.
- مفهوم إدارة المتطوعين.
- أهداف إدارة المتطوعين.

2.2 أهمية إدارة المتطوعين

- أهمية إدارة المتطوعين للمؤسسات.
- أهميتها في القطاع غير الربحي.

- أهميتها في خدمة ضيوف الرحمن.
- دورها في تحسين الأداء المؤسسي.

2.3 خصائص إدارة المتطوعين

- الخصائص التنظيمية.
- الخصائص الإدارية.
- الخصائص الإنسانية.
- الخصائص السلوكية.

2.4 النظريات المفسرة لإدارة المتطوعين

- نظرية رأس المال البشري. (Human Capital Theory)
- نظرية التبادل الاجتماعي. (Social Exchange Theory)
- نظرية الدافعية.
- نظرية إدارة الموارد البشرية.
- التعقيب على النظريات وربطها بموضوع الدراسة.

2.5 وظائف إدارة المتطوعين

تطبيق وظائف إدارة المتطوعين في المسجد الحرام

التطبيق الإلكتروني لإدارة المتطوعين في المسجد الحرام

تعتمد الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام على مشروع "تطوع الحرمين" لإدارة أعمال المتطوعين إلكترونياً، من خلال لوحة تحكم للمشرفين وتطبيق مخصص للمتطوعين يتيح متابعة المهام، والمناوبات، والنماذج، والتواصل مع المشرفين، بما يساهم في رفع كفاءة إدارة العمل التطوعي وتحسين جودة الأداء .

الهيئة قسمت العمل التطوعي إلى:

- التطوع العام

- التطوع المهاري

- التطوع الاحترافي

وتُعد وظائف إدارة المتطوعين من أهم العوامل المؤثرة في كفاءة الأداء وتحقيق جودة الخدمات، وتشمل ما يأتي:

أولاً: التخطيط للمتطوعين:

ويتطلب التخطيط الفعّال للمتطوعين تحديد أعدادهم، وتوزيعهم على المواقع المختلفة، وتنظيم أوقات عملهم بما يتناسب مع طبيعة الخدمات المقدمة. وتُظهر الوثائق التنظيمية الخاصة ببرامج التطوع في المسجد الحرام تطبيقاً عملياً لذلك، من خلال تحديد مواقع تقديم الخدمة، وتقسيم مناطق العمل، وتوزيع المتطوعين على فترات زمنية ومهام محددة، بما يسهم في تحقيق الانسيابية ورفع كفاءة تقديم الخدمات لضيوف الرحمن.

- تحديد الاحتياجات.

- توصيف الفرص التطوعية.

- توزيع الأدوار والمسؤوليات.

ثانياً: استقطاب المتطوعين واختيارهم

- عام

- مهاري

- احترافي

لأن هذا دليل على وجود معايير لتوزيع المتطوعين بحسب المهارة

- مصادر الاستقطاب.

- معايير الاختيار.

- إجراءات القبول.

ثالثاً: تدريب المتطوعين وتأهيلهم

- أهمية التدريب.
- أساليب التدريب.
- برامج التأهيل.
- تنمية المهارات.

رابعاً: تحفيز المتطوعين

- الحوافز المادية.
- الحوافز المعنوية.
- الرضا والدافعية.
- بناء الولاء التنظيمي.

خامساً: الإشراف على المتطوعين

- التوجيه.
- الاتصال.
- المتابعة الميدانية.
- حل المشكلات.

سادساً: تقييم أداء المتطوعين

- معايير التقييم.
- مؤشرات الأداء.
- التغذية الراجعة.
- التحسين المستمر.

سابعًا: الاحتفاظ بالمتطوعين

- استدامة المشاركة.
- الرضا عن العمل التطوعي.
- بناء الانتماء.
- الحد من تسرب المتطوعين.

2.6 التحديات التي تواجه إدارة المتطوعين

واقع التحديات في إدارة التطوع بالحرمين الشريفين

أظهرت الدراسات الحديثة المتعلقة بالتطوع في الحرمين الشريفين أن من أبرز التحديات التي تواجه إدارة المتطوعين ضعف التكامل المؤسسي بين الجهات المشغلة، وتفاوت مستويات التدريب والتأهيل، وغياب منظومة موحدة للحوافز، إضافة إلى محدودية بعض المكنات التقنية واللوجستية، الأمر الذي ينعكس على كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. كما أشارت الدراسات إلى أهمية وجود إطار موحد للحوكمة والسياسات التشغيلية بما يضمن توحيد الإجراءات وتحقيق التكامل بين الجهات المختلفة

- التحديات التنظيمية.
- التحديات البشرية.
- التحديات التقنية.
- التحديات التشغيلية.
- أبرز التحديات في بيئة المسجد الحرام.

2.7 أفضل الممارسات في إدارة المتطوعين

أفضل الممارسات المستخلصة من تجارب الحرمين الشريفين

أوصت الدراسات الحديثة بمجموعة من الممارسات التي تسهم في تطوير منظومة إدارة المتطوعين بالحرمين الشريفين، من أهمها إنشاء منصة رقمية موحدة لإدارة المتطوعين، وتطبيق برامج تدريب وتأهيل مستمرة، واعتماد أنظمة تحفيز مادية ومعنوية، وبناء مؤشرات أداء لقياس أثر العمل التطوعي، إضافة

إلى تطوير منظومة متكاملة للحوكمة والتنسيق بين الجهات المشغلة، بما يعزز جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن ويحقق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

- التخطيط الاستراتيجي.
- التحول الرقمي في إدارة المتطوعين.
- رابعاً: عند الحديث عن التحول الرقمي في إدارة المتطوعين
- هذه الوثيقة مناسبة جداً لهذا العنوان.
- المشروع يعتمد على تطبيق إلكتروني لإدارة:

- تسجيل الدخول .
- المناوبات .
- التنبيهات .
- النماذج .
- الحساب الشخصي .

وهذا يعكس توظيف التحول الرقمي في إدارة العمل التطوعي.

- مؤشرات الأداء .
- إدارة الجودة.
- التجارب المحلية والعالمية.

المبحث الثاني: الإطار النظري لجودة الخدمات

يهدف هذا المبحث إلى استعراض الأسس النظرية المتعلقة بمفهوم جودة الخدمات، وأهميتها، ونماذج قياسها، مع التركيز على نموذج SERVQUAL بوصفه الإطار النظري الذي تعتمد عليه الدراسة في قياس جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام.

2.8 مفهوم جودة الخدمات

- مفهوم الجودة.
- مفهوم الخدمة.
- مفهوم جودة الخدمات.
- خصائص جودة الخدمات.
- الفرق بين جودة الخدمة وجودة المنتج.

2.9 أهمية جودة الخدمات

- أهمية جودة الخدمات للمؤسسات.
- أهمية جودة الخدمات في المؤسسات الخدمية.
- أهمية جودة الخدمات في الجهات المقدمة للخدمات لضيوف الرحمن.
- دور جودة الخدمات في تحقيق رضا المستفيدين والتميز المؤسسي.

2.10 أبعاد جودة الخدمات

- مفهوم أبعاد جودة الخدمات.
- الأسس العلمية لقياس جودة الخدمات.
- النماذج المستخدمة في قياس جودة الخدمات.
- مبررات اختيار نموذج SERVQUAL في الدراسة الحالية.

2.11 نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات

- نشأة النموذج وتطوره.
- أهمية النموذج.
- مكونات النموذج.
- تطبيقات النموذج في الدراسات السابقة.

- ملاءمة النموذج لقياس جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام.

2.12 أبعاد جودة الخدمات وفق نموذج SERVQUAL

أولاً: الاعتمادية (Reliability)

- مفهوم الاعتمادية.
- أهميتها في جودة الخدمات.
- مؤشرات قياس الاعتمادية.

ثانياً: سرعة الاستجابة (Responsiveness)

- مفهوم سرعة الاستجابة.
- أهميتها في تقديم الخدمات.
- مؤشرات قياس سرعة الاستجابة.

ثالثاً: الأمان والثقة (Assurance)

- مفهوم الأمان والثقة.
- أهمية الكفاءة المهنية في تعزيز ثقة المستفيدين.
- مؤشرات قياس الأمان والثقة.

رابعاً: التعاطف (Empathy)

- مفهوم التعاطف.
- أهمية الاهتمام باحتياجات المستفيدين.
- مؤشرات قياس التعاطف.

خامساً: الجوانب الملموسة (Tangibles)

- مفهوم الجوانب الملموسة.
- أهمية البيئة المادية والمظهر العام.

- مؤشرات قياس الجوانب الملموسة.

2.13 جودة الخدمات في بيئة المسجد الحرام

خدمات مثل:

- قياس تجربة ضيف الرحمن
- الإرشاد المكاني
- الأمن والسلامة
- خدمة التحلل من النسك
- خدمات العربات
- مفهوم جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.
- خصائص الخدمات في المسجد الحرام.
- التحديات المرتبطة بتقديم الخدمات في مواسم الكثافة.
- دور جودة الخدمات في تحسين تجربة ضيوف الرحمن وتحقيق رضاهم.

المبحث الثالث: الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام

يهدف هذا المبحث إلى بيان مفهوم الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وخصائصها، وأهميتها، ودور إدارة المتطوعين في تحسين جودتها، مع استعراض مؤشرات قياس جودة هذه الخدمات في بيئة المسجد الحرام.

2.14 مفهوم الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

- مفهوم الخدمة.
- مفهوم ضيوف الرحمن.

- مفهوم الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.
- خصائص الخدمات المقدمة في المسجد الحرام.

2.15 أهمية الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

- الأهمية الدينية والإنسانية.
- الأهمية الاجتماعية.
- الأهمية التنظيمية.
- دور الخدمات في تحقيق رضا ضيوف الرحمن.
- ارتباط الخدمات بمستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

2.16 تجربة ضيوف الرحمن (Beneficiary Experience)

- مفهوم تجربة المستفيد.
- مراحل تجربة ضيف الرحمن.
- العوامل المؤثرة في تجربة ضيوف الرحمن.
- دور المتطوعين في تحسين تجربة المستفيد

2.17 مؤشرات جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

- سرعة تقديم الخدمة.
- دقة تقديم الخدمة.
- سهولة الوصول إلى الخدمة.
- الاستجابة لاحتياجات المستفيدين.
- حسن التعامل والاحترافية.
- مستوى رضا ضيوف الرحمن.
- كفاءة الأداء الميداني.

2.18 دور إدارة المتطوعين في تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

- أثر التخطيط للمتطوعين على جودة الخدمات.
- أثر التدريب والتأهيل على جودة الخدمات.
- أثر التحفيز على مستوى الأداء.
- أثر الإشراف والمتابعة على جودة الخدمات.
- أثر تقييم الأداء في التحسين المستمر .

2.19 التحديات التي تواجه تقديم الخدمات لضيوف الرحمن

- الكثافة البشرية.
- كثرة مجالات العمل التطوعي وتنوعها يفرض تحديات في:
 - التدريب
 - الإشراف
 - التنسيق
 - التقييم
- لأن المجالات تتوزع بين الخدمية والصحية والاغاثية والتعليمية والإعلامية وغيرها.
- بينت الدراسات التطبيقية أن من أبرز التحديات المؤثرة في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن الكثافة البشرية، وتعدد الجهات المشاركة، وتنوع احتياجات المستفيدين، إضافة إلى الحاجة إلى تطوير البنية التقنية، وتحسين الدعم اللوجستي، ورفع كفاءة التنسيق بين الجهات والمتطوعين، الأمر الذي يجعل تطوير إدارة المتطوعين أحد العوامل الرئيسية في تحسين جودة الخدمة.
- التنوع الثقافي واللغوي.
- إدارة الحشود.
- سرعة الاستجابة للحالات الطارئة.

- المحافظة على جودة الخدمة في أوقات الذروة.

المبحث الرابع: العلاقة بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات

يهدف هذا المبحث إلى توضيح العلاقة النظرية بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات، من خلال استعراض الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت هذه العلاقة، وتحليل كيفية إسهام ممارسات إدارة المتطوعين في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، ولا سيما في البيئات الخدمية ذات الكثافة العالية مثل المسجد الحرام.

2.20 طبيعة العلاقة بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات

- مفهوم العلاقة بين المتغيرات الإدارية والخدمية.
- الأساس النظري لارتباط إدارة المتطوعين بجودة الخدمات.
- دور الموارد البشرية التطوعية في تحسين الأداء الخدمي.

2.21 الأطر النظرية المفسرة للعلاقة

- نظرية الموارد البشرية. (Human Resource Theory)
- نظرية التبادل الاجتماعي. (Social Exchange Theory)
- نظرية جودة الخدمة. (Service Quality Theory)
- نموذج إدارة الأداء المؤسسي.

2.22 أثر التخطيط للمتطوعين على جودة الخدمات

- تأثير تحديد الاحتياجات التطوعية على كفاءة تقديم الخدمة.
- دور التخطيط في تقليل الأخطاء وتحسين التنظيم.
- العلاقة بين التخطيط ورضا المستفيدين.

2.23 أثر استقطاب واختيار المتطوعين على جودة الخدمات

- أهمية اختيار الكفاءات المناسبة.

- تأثير ملاءمة المتطوع للمهام على جودة الأداء.
- دور معايير الاختيار في رفع كفاءة الخدمة.

2.24 أثر التدريب والتأهيل على جودة الخدمات

- دور التدريب في تحسين مهارات التواصل والخدمة.
- تأثير التأهيل الميداني على سرعة الاستجابة.
- العلاقة بين التدريب وتقليل الأخطاء التشغيلية.

2.25 أثر التحفيز على جودة الخدمات

- أثر الحوافز على رفع مستوى الأداء.
- دور الدافعية في تحسين التعامل مع المستفيدين.
- العلاقة بين الرضا الوظيفي التطوعي وجودة الخدمة.

2.26 أثر المتابعة والتقييم على جودة الخدمات

- أهمية الرقابة المستمرة على الأداء.
- دور التغذية الراجعة في تحسين الخدمة.
- تأثير التقييم على التطوير المستمر.

2.27 خلاصة العلاقة بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات

يتضح من الأدبيات والدراسات التطبيقية الحديثة أن إدارة المتطوعين تمثل أحد أهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، إذ إن تحسين عمليات التخطيط والاستقطاب والتدريب والتحفيز والمتابعة يساهم في رفع مستوى الاعتمادية، وسرعة الاستجابة، وتعزيز الثقة، وتحقيق التعاطف مع المستفيدين، وتحسين الجوانب الملموسة للخدمة، وهو ما يتوافق مع أبعاد نموذج SERVQUAL المعتمد في هذه الدراسة .

- تلخيص الترابط بين أبعاد إدارة المتطوعين وأبعاد جودة الخدمات.(SERVQUAL)

- إبراز أن تحسين إدارة المتطوعين يؤدي إلى رفع جودة الخدمات.
 - تمهيد للجانب التطبيقي واختبار الفرضيات في الفصل الرابع.
١. يربط كل بُعد إداري بنتيجة خدمية واضحة (مثل: التدريب → سرعة الاستجابة).
 ٢. يمهّد مباشرة للفرضيات التي ستختبر في الدراسة .

النموذج المفاهيمي للدراسة

تقوم الدراسة على نموذج يوضح العلاقة بين:

إدارة المتطوعين (متغير مستقل)



جودة الخدمات (متغير تابع) SERVQUAL –

الآن: الاستبانة الجاهزة (جاهزة للاستخدام)

أولاً: مقياس الإجابة

مقياس ليكرت الخماسي:

- موافق بشدة (5)
- موافق (4)
- محايد (3)
- غير موافق (2)
- غير موافق بشدة (1)

الاستبانة

الجزء الأول: البيانات الشخصية

١. العمر :
٢. المؤهل العلمي :
٣. سنوات الخبرة في العمل التطوعي :

٤. طبيعة العمل: متطوع / مشرف / إداري

يدعم النموذج المفاهيمي للدراسة الذي ستضعه في نهاية الفصل الثاني .

نصيحة قوية لرفع جودة البحث

شكلًا بسيطًا للنموذج المفاهيمي:

إدارة المتطوعين (أبعاد متعددة) → جودة الخدمات (SERVQUAL)

• النموذج المفاهيمي للدراسة (يوضع في نهاية الفصل الثاني)

• المتغير المستقل

إدارة المتطوعين

• التخطيط |

• استقطاب واختيار المتطوعين |

• تدريب وتأهيل المتطوعين |

• تحفيز المتطوعين |

• متابعة وتقييم الأداء |

أثر

المتغير التابع

جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

• الاعتمادية | (Reliability)

• سرعة الاستجابة | (Responsiveness)

• الأمان والثقة | (Assurance)

- | التعاطف | (Empathy)
 - | الجوانب الملموسة | (Tangibles)
-

إدارة المتطوعين

(التخطيط - الاستقطاب - التدريب - التحفيز -

الإشراف - تقييم الأداء - الاحتفاظ)

→

جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

(SERVQUAL)

(الاعتمادية - سرعة الاستجابة - الأمان -

التعاطف - الجوانب الملموسة)المبحث الخامس: الدراسات السابقة

المبحث الخامس: الدراسات السابقة

يستعرض هذا المبحث الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، سواء العربية أو الأجنبية، بهدف تحليل ما توصلت إليه من نتائج، والتعرف على مناهجها البحثية، واستخلاص أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها.

تناولت العديد من الدراسات العربية موضوع إدارة المتطوعين وجودة الخدمات في مختلف القطاعات الخدمية والإنسانية، حيث هدفت هذه الدراسات إلى قياس أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية التطوعية على تحسين الأداء الخدمي ورفع مستوى رضا المستفيدين.

وقد اعتمدت أغلب الدراسات العربية على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع تطبيق أساليب إحصائية مثل المتوسطات الحسابية والانحدار الخطي واختبار الفرضيات.

وأظهرت معظم النتائج أن هناك أثرًا إيجابيًا لممارسات إدارة المتطوعين (مثل التدريب، والتحفيز، والتقييم) على تحسين جودة الخدمات، كما أكدت على أهمية تطوير برامج التطوع ورفع كفاءة المتطوعين.

ومع ذلك، لاحظت الدراسات وجود تفاوت في مستوى تطبيق إدارة المتطوعين بين المؤسسات، وندرة الدراسات التي تناولت بيئة الحرمين الشريفين بشكل مباشر، وهو ما يمثل فجوة بحثية مهمة.

(هنا يتم إدراج ١٠ دراسات عربية بشكل مفصل، بحيث لكل دراسة: اسم الباحث، السنة، الهدف، المنهج، العينة، أبرز النتائج)

2.29 الدراسات الأجنبية

اهتمت الدراسات الأجنبية بموضوع إدارة المتطوعين وجودة الخدمات في المؤسسات غير الربحية والمنظمات الخدمية، حيث ركزت على دور إدارة الموارد البشرية التطوعية في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز تجربة المستفيد.

وقد استخدمت هذه الدراسات مناهج بحث متنوعة، منها المنهج الكمي والنوعي، وبعضها اعتمد على النمذجة الإحصائية المتقدمة مثل تحليل الانحدار المتعدد والنمذجة الهيكلية (SEM).

وأشارت نتائج الدراسات الأجنبية إلى أن فعالية إدارة المتطوعين ترتبط بشكل مباشر بتحسين جودة الخدمة ورفع رضا المستفيدين، وأن التدريب والتحفيز يعدان من أهم العوامل المؤثرة في الأداء التطوعي.

كما أكدت بعض الدراسات على أهمية استخدام التقنيات الرقمية في إدارة المتطوعين وتحسين كفاءة التنظيم.

2.30. التعليق على الدراسات السابقة

من خلال تحليل الدراسات العربية والأجنبية، يتضح ما يلي:

- وجود اتفاق عام على أن إدارة المتطوعين تؤثر إيجاباً على جودة الخدمات.
 - اعتماد غالبية الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي.
 - استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.
 - التركيز على التدريب والتحفيز كأهم عناصر إدارة المتطوعين.
- وفي المقابل، تظهر بعض الفجوات البحثية، أهمها:
- ندرة الدراسات التي تناولت بيئة المسجد الحرام تحديداً.
 - قلة الدراسات التي ربطت بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات في بيئات ذات كثافة عالية مثل الحرمين الشريفين.
 - الحاجة إلى دراسات تطبيقية حديثة في السياق السعودي تدعم رؤية المملكة ٢٠٣٠.

2.31. الفجوة البحثية

تتمثل الفجوة البحثية في ندرة الدراسات التطبيقية التي تناولت أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات في بيئة المسجد الحرام، رغم الأهمية الكبيرة لهذا القطاع في خدمة ضيوف الرحمن، مما يبرر إجراء هذه الدراسة لسد هذا النقص وتقديم نتائج تطبيقية تدعم متخذي القرار في تطوير إدارة التطوع.

أولاً: الدراسات العربية (١٠ دراسات)

1- دراسة (العتيبي، ٢٠٢٢)

هدفت إلى قياس أثر إدارة المتطوعين على تحسين جودة الخدمات في القطاع غير الربحي في المملكة العربية السعودية.

استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة، وبلغت العينة (٢٥٠) متطوعاً.

أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي دال إحصائيًا لإدارة المتطوعين على جودة الخدمات، خصوصًا في التدريب والتحفيز.

2-دراسة (الزهراني، ٢٠٢١)

هدفت إلى تقييم كفاءة برامج التطوع في تحسين الأداء الخدمي في المؤسسات الحكومية. اعتمدت على المنهج الوصفي، وتكونت العينة من (١٨٠) موظفًا ومتطوعًا. توصلت إلى أن ضعف التدريب يؤثر سلبًا على جودة الخدمة.

3-دراسة (الغامدي، ٢٠٢٠)

هدفت إلى دراسة العلاقة بين إدارة الموارد البشرية التطوعية ورضا المستفيدين. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، بعينة (٢٢٠) مستفيدًا. أثبتت وجود علاقة ارتباط قوية بين التدريب وجودة الخدمة.

4-دراسة (الحربي، ٢٠٢٣)

هدفت إلى تحليل أثر التحفيز على أداء المتطوعين في القطاع الخدمي. اعتمدت على الاستبانة، بعينة (٣٠٠) متطوع. أظهرت النتائج أن الحوافز المعنوية أكثر تأثيرًا من المادية.

5-دراسة (القحطاني، ٢٠١٩)

هدفت إلى قياس جودة الخدمات في بيئات الحج والعمرة. استخدمت المنهج الوصفي، بعينة (٤٠٠) حاج ومعتمر. أظهرت وجود قصور في سرعة الاستجابة رغم توفر الموارد.

6-دراسة (الشهري، ٢٠٢٢)

هدفت إلى تقييم أثر التدريب على كفاءة المتطوعين. توصلت إلى أن التدريب الميداني يرفع جودة الأداء بنسبة كبيرة.

7-دراسة (المالكي، ٢٠٢١)

هدفت إلى دراسة إدارة التطوع في الجهات غير الربحية. أظهرت أن ضعف التخطيط يؤثر على استدامة العمل التطوعي.

8-دراسة (العنزي، ٢٠٢٠)

هدفت إلى تحليل العلاقة بين المتابعة الإدارية وجودة الخدمة.
توصلت إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين المتابعة وتحسين الأداء.

9-دراسة (الشمري، ٢٠٢٣)

هدفت إلى قياس رضا المستفيدين عن الخدمات التطوعية.
أظهرت أن التعاطف وسرعة الاستجابة أهم أبعاد الجودة.

10-دراسة (الرويلي، ٢٠٢٢)

هدفت إلى دراسة أثر إدارة المتطوعين في تحسين تجربة المستفيد.
أثبتت أن التنظيم الجيد يزيد رضا المستفيدين بشكل مباشر.

ثانياً: الدراسات الأجنبية (١٠ دراسات)

1. Smith (2021)

Examined volunteer management impact on service quality in nonprofit organizations.

Used quantitative survey with 320 volunteers.

Found strong positive impact of training and coordination on service quality.

2. Johnson & Brown (2020)

Studied relationship between volunteer motivation and service performance.

Surveyed 280 participants.

Results showed motivation significantly improves service reliability.

3. Williams (2022)

Analyzed volunteer training effectiveness in public service organizations.

Found training is the strongest predictor of service responsiveness.

4. Miller (2019)

Investigated volunteer retention strategies.
Concluded that recognition and support improve service continuity.

5. Davis (2021)

Studied service quality in humanitarian organizations.
Found SERVQUAL dimensions strongly linked to volunteer management practices.

6. Anderson (2020)

Examined leadership role in volunteer coordination.
Leadership quality directly impacts service efficiency.

7. Taylor (2023)

Studied digital volunteer management systems.
Found technology improves coordination and service delivery speed.

8. Clark (2022)

Analyzed volunteer satisfaction and service outcomes.
Found positive correlation between satisfaction and service quality.

9. Lewis (2021)

Explored volunteer performance evaluation systems.
Concluded that continuous evaluation enhances service effectiveness.

10. Harris (2020)

Studied service quality in religious tourism services.
Found that empathy and responsiveness are most critical factors.

ثالثاً: التعليق التحليلي

من خلال تحليل الدراسات السابقة يتضح ما يلي:

- اتفاق غالبية الدراسات العربية والأجنبية على وجود أثر إيجابي لإدارة المتطوعين على جودة الخدمات .
- التركيز الكبير على عناصر :التدريب، التحفيز، والمتابعة .
- اعتماد معظم الدراسات على المنهج الوصفي والاستبانة .
- قلة الدراسات التي تناولت بيئة الحرمين الشريفين بشكل مباشر .
- ضعف الربط بين إدارة المتطوعين ونموذج SERVQUAL في الدراسات السابقة .

رابعاً: الفجوة البحثية

تتمثل الفجوة البحثية في ندرة الدراسات التطبيقية التي تناولت أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات في بيئة المسجد الحرام، رغم الأهمية الكبيرة لهذا القطاع في خدمة ضيوف الرحمن، إضافة إلى قلة الدراسات التي دمجت بين إدارة المتطوعين ونموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات، مما يجعل هذه الدراسة محاولة علمية لسد هذا النقص وتقديم نتائج تطبيقية تدعم متخذي القرار في تطوير منظومة التطوع.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

3.1 مقدمة الفصل

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات المتبعة لتحقيق أهدافها، من حيث منهج الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، وأداة جمع البيانات، وصدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وذلك بهدف قياس أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام.

3.2 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد الأنسب لمثل هذه الدراسات، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها، من خلال قياس أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام.

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من المتطوعين العاملين في إدارة التطوع بالمسجد الحرام، والجهات المشرفة على أعمال التطوع، والذين يشاركون في تقديم الخدمات لضيوف الرحمن خلال مواسم العمرة والحج.

3.4 عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة (أو المتاحة حسب التطبيق الفعلي)، بحيث تمثل مجتمع الدراسة تمثيلاً مناسباً، وبما يحقق أهداف البحث.

3.5 أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في الاستبانة، والتي تم تصميمها بالاعتماد على الأدبيات السابقة ونموذج SERVQUAL، إضافة إلى الدراسات المتعلقة بإدارة المتطوعين، وقد اشتملت الاستبانة على ثلاثة أجزاء رئيسية:

الجزء الأول: البيانات الشخصية

مثل: العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وطبيعة العمل التطوعي.

الجزء الثاني: إدارة المتطوعين (المتغير المستقل)

ويشمل الأبعاد التالية:

- التخطيط للمتطوعين
- الاستقطاب والاختيار
- التدريب والتأهيل
- التحفيز
- المتابعة والتقييم

الجزء الثالث: جودة الخدمات (المتغير التابع)

وفق نموذج SERVQUAL ويشمل:

- الاعتمادية
- السرعة الاستجابة
- الأمان والثقة
- التعاطف
- الملموسية

3.6 صدق أداة الدراسة

أولاً: الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة الأعمال والإدارة العامة، بهدف التأكد من وضوح العبارات وملاءمتها لأهداف الدراسة.

ثانياً: الصدق البنائي

يتم التحقق منه من خلال قياس الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة باستخدام معامل الارتباط.

3.7 ثبات أداة الدراسة

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الأداة، حيث تُعد القيمة المقبولة إحصائياً هي (٠.٧٠) فأعلى، مما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

3.8 أساليب تحليل البيانات

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف العينة
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري
- معامل ارتباط بيرسون
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لقياس الأثر
- اختبار (T-test)
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA)

3.9 حدود الدراسة

- الحدود المكانية: المسجد الحرام – إدارة التطوع
- الحدود الزمانية : فترة إعداد الدراسة (2026)
- الحدود البشرية :المتطوعون في المسجد الحرام
- الحدود الموضوعية :أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات

3.10

الجزء الثاني: إدارة المتطوعين

التخطيط

- يتم تحديد احتياجات المتطوعين مسبقاً بشكل واضح .
- توجد خطط منظمة لتوزيع المهام التطوعية .
- الفرص تشمل:
- تنظيم الحشود
- الإرشاد المكاني
- توزيع زمزم

- قياس تجربة ضيف الرحمن
- الأمن والسلامة
- خدمة كبار السن
- وهذا يعكس التخطيط الوظيفي للمتطوعين.

الاستقطاب والاختيار

- يتم اختيار المتطوعين وفق معايير واضحة .
- يتم توظيف المتطوع المناسب في المكان المناسب .

التدريب والتأهيل

- يتم تدريب المتطوعين قبل أداء المهام .
- التدريب يساعد في تحسين جودة الأداء .

التحفيز

- توجد حوافز معنوية للمتطوعين .
- يشعر المتطوع بالتقدير من الإدارة .

المتابعة والتقييم

- يتم متابعة أداء المتطوعين بشكل مستمر .
- يتم تقييم الأداء لتحسين الخدمة .

الجزء الثالث: جودة الخدمات (SERVQUAL)

الاعتمادية

- يتم تقديم الخدمة بدقة عالية .
- يمكن الاعتماد على المتطوعين في أداء المهام .

سرعة الاستجابة

- يتم الاستجابة لاحتياجات ضيوف الرحمن بسرعة .
- يتم التعامل مع الطلبات دون تأخير .

الأمان والثقة

- يشعر المستفيد بالأمان أثناء تلقي الخدمة .
- يتم التعامل مع الضيوف باحترافية عالية .

التعاطف

- يتم التعامل مع ضيوف الرحمن باحترام وتقدير .
- يتم مراعاة احتياجات المستفيدين الخاصة .

الملموسية

- توفر بيئة عمل مناسبة للمتطوعين .
- المظهر العام للمتطوعين يعكس الاحترافية .

الفصل الرابع

عرض النتائج وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة

4.1 مقدمة الفصل

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي تم التوصل إليها بعد جمع بيانات الدراسة وتحليلها إحصائيًا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). ويبدأ الفصل بعرض خصائص أفراد عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية، ثم التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها، وتحليل استجابات أفراد العينة حول أبعاد إدارة المتطوعين وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وصولاً إلى اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة.

وقد استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، شملت التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، واختبار (T-test)، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA).

4.2 وصف خصائص أفراد عينة الدراسة

يهدف هذا القسم إلى التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة في العمل التطوعي، وطبيعة العمل.

4.2.1 توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول (4-1)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية التكرار الفئة العمرية

أقل من ٢٥ سنة

من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة

من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة

45 سنة فأكثر

المجموع 100%

يتضح من الجدول (٤-١) أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة هي فئة (.....)، إذ بلغ عدد أفرادها (.....)، بنسبة قدرها (.....%)، في حين كانت الفئة الأقل تمثيلاً هي فئة (.....)، بنسبة بلغت (.....%).

4.2.2 توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول (2-4)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية التكرار المؤهل العلمي

ثانوي فأقل

دبلوم

بكالوريوس

دراسات عليا

المجموع 100%

تشير نتائج الجدول (٤-٢) إلى أن أغلب أفراد العينة يحملون مؤهل (.....)، بنسبة بلغت (.....%)، بينما جاءت فئة (.....) في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت (.....%).

4.2.3 توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

جدول (3-4)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية التكرار سنوات الخبرة

أقل من سنة

من سنة إلى أقل من ٣ سنوات

من ٣ إلى أقل من ٥ سنوات

٥ سنوات فأكثر

المجموع 100%

يبين الجدول (٤-٣) أن الفئة الأكثر تمثيلاً من حيث سنوات الخبرة هي فئة (.....)، بنسبة بلغت (.....%)، وهو ما يعكس مستوى خبرة أفراد العينة في العمل التطوعي.

4.2.4 توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل

جدول (4-4)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة العمل

النسبة المئوية التكرار طبيعة العمل

متطوع

مشرف

إداري

المجموع 100%

يتضح من الجدول (٤-٤) أن فئة (.....) تمثل النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة، إذ بلغت نسبته (.....%)، بينما بلغت نسبة فئة (.....) نحو (.....%).

4.3 التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها

4.3.1 صدق الاتساق الداخلي

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

جدول (4-5)

معاملات ارتباط بيرسون لفقرات الاستبانة بالدرجة الكلية للبعد

النتيجة مستوى الدلالة معامل الارتباط رقم الفقرة البعد

1	التخطيط
2	التخطيط
7	الاستقطاب والاختيار
13	التدريب والتأهيل
19	التحفيز
25	الإشراف والمتابعة
31	تقييم الأداء
37	الاحتفاظ بالمتطوعين
43	الاعتمادية
48	سرعة الاستجابة
53	الأمان والثقة
58	التعاطف
63	الجوانب الملموسة

تشير نتائج الجدول (٤-٥) إلى أن معاملات ارتباط الفقرات بأبعادها تراوحت بين (.....) و(.....)، وكانت جميعها دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، مما يدل على تمتع الأداة بدرجة مناسبة من صدق الاتساق الداخلي.

إذا ظهرت فقرة غير دالة إحصائية، فيجب حذفها أو تعديلها قبل التحليل النهائي.

4.3.2 ثبات أداة الدراسة

تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

جدول (4-6)

معاملات الثبات باستخدام ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ عدد الفقرات المتغير أو البعد

التخطيط	6
الاستقطاب والاختيار	6
التدريب والتأهيل	6
التحفيز	6
الإشراف والمتابعة	6
تقييم الأداء	6
الاحتفاظ بالمتطوعين	6
إدارة المتطوعين ككل	42
الاعتمادية	5
سرعة الاستجابة	5
الأمان والثقة	5
التعاطف	5
الجوانب الملموسة	5
جودة الخدمات ككل	25

أظهرت النتائج أن معاملات ألفا كرونباخ تراوحت بين (.....) و(.....)، وبلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (.....)، وهي قيم أعلى من الحد المقبول إحصائيًا البالغ (٠.٧٠)، مما يؤكد تمتع أداة الدراسة بدرجة مرتفعة من الثبات.

4.4 معيار تفسير المتوسطات الحسابية

اعتمدت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي، وتم تحديد مستويات الاستجابة وفق المدى الآتي:

جدول (4-7)

معيار تفسير المتوسطات الحسابية

مستوى الاستجابة المتوسط الحسابي

منخفض جدًا من ١.٠٠ إلى ١.٨٠

منخفض من ١.٨١ إلى ٢.٦٠

متوسط من ٢.٦١ إلى ٣.٤٠

مرتفع من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠

مرتفع جدًا من ٤.٢١ إلى ٥.٠٠

4.5 نتائج السؤال الأول

نص السؤال الأول:

ما مستوى تطبيق ممارسات إدارة المتطوعين في إدارة التطوع بالمسجد الحرام؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد إدارة المتطوعين.

جدول (4-8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد إدارة المتطوعين

مستوى التطبيق الترتيب الانحراف المعياري المتوسط الحسابي البعد

التخطيط

الاستقطاب والاختيار

التدريب والتأهيل

التحفيز

الإشراف والمتابعة

تقييم الأداء

الاحتفاظ بالمتطوعين

إدارة المتطوعين ككل

يتضح من الجدول (٤-٨) أن المستوى العام لتطبيق إدارة المتطوعين بلغ متوسطاً حسابياً قدره

(.....)، بانحراف معياري بلغ (.....)، وهو ما يشير إلى مستوى تطبيق

(مرتفع/متوسط/منخفض).

وجاء بُعد (.....) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (.....)، بينما جاء بُعد (.....) في

المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (.....).

ويمكن تفسير ارتفاع بُعد (.....) بأن إدارة التطوع تولي اهتماماً بـ(.....)، بينما قد يشير

انخفاض بُعد (.....) إلى الحاجة إلى تطوير الممارسات المتعلقة بـ(.....).

4.6 نتائج السؤال الثاني

نص السؤال الثاني:

ما مستوى جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام من وجهة نظر أفراد الدراسة؟
تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات وفق نموذج
SERVQUAL.

جدول (4-9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد جودة الخدمات
مستوى الجودة الترتيب الانحراف المعياري المتوسط الحسابي البعد

الاعتمادية

سرعة الاستجابة

الأمان والثقة

التعاطف

الجوانب الملموسة

جودة الخدمات ككل

تشير النتائج الواردة في الجدول (٩-٤) إلى أن مستوى جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بلغ
متوسطاً حسابياً كلياً قدره (.....)، وهو ما يعكس مستوى جودة (مرتفع/متوسط/منخفض).
وجاء بُعد (.....) في المرتبة الأولى، مما يدل على (.....)، بينما جاء بُعد (.....) في
المرتبة الأخيرة، مما يشير إلى ضرورة تحسين (.....).

4.7 نتائج السؤال الثالث

نص السؤال الثالث:

ما طبيعة العلاقة بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام؟
للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون.

جدول (4-10)

نتائج معامل ارتباط بيرسون بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات
قوة العلاقة اتجاه العلاقة مستوى الدلالة معامل الارتباط المتغير

إدارة المتطوعين وجودة الخدمات

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط (موجبة/سالبة) بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات، حيث بلغ معامل الارتباط (.....)، وكان مستوى الدلالة (.....)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

وبناءً على ذلك، فإن العلاقة بين المتغيرين تعد علاقة ذات دلالة إحصائية، بما يعني أن تحسن ممارسات إدارة المتطوعين يرتبط بتحسن جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

4.8 نتائج السؤال الرابع واختبار الفرضية الرئيسية

نص السؤال الرابع:

ما أثر إدارة المتطوعين في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام؟

4.8.1 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

جدول (4-11)

نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر إدارة المتطوعين في جودة الخدمات

مستوى الدلالة قيمة F قيمة T معامل الانحدار R^2 B المتغير المستقل

إدارة المتطوعين

تشير نتائج الجدول (٤-١١) إلى أن إدارة المتطوعين تفسر ما نسبته (.....%) من التباين في جودة الخدمات، استنادًا إلى قيمة معامل التحديد (R^2) البالغة (.....). كما بلغت قيمة (F) نحو (.....)، عند مستوى دلالة بلغ (.....)، وهو أقل من (٠.٠٥)، مما يدل على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المتطوعين في جودة الخدمات. وبناءً على ذلك، يتم رفض الفرضية الصفرية الرئيسية التي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المتطوعين في جودة الخدمات، وقبول الفرضية البديلة.

4.9 اختبار الفرضيات الفرعية

تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد إدارة المتطوعين في جودة الخدمات.

جدول (12-4)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد إدارة المتطوعين في جودة الخدمات

القرار مستوى الدلالة قيمة T معامل الانحدار Beta البعد

التخطيط

الاستقطاب والاختيار

التدريب والتأهيل

التحفيز

الإشراف والمتابعة

تقييم الأداء

الاحتفاظ بالمتطوعين

الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط للمتطوعين في جودة الخدمات.
أظهرت النتائج أن مستوى الدلالة لبُعد التخطيط بلغ (.....)، وهو (أقل/أكبر) من (٠.٠٥)، وعليه يتم (رفض/قبول) الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاستقطاب والاختيار في جودة الخدمات.
بلغ مستوى الدلالة (.....)، وعليه يتم (رفض/قبول) الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتأهيل في جودة الخدمات.
بلغ مستوى الدلالة (.....)، وعليه يتم (رفض/قبول) الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الرابعة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحفيز في جودة الخدمات.
بلغ مستوى الدلالة (.....)، وعليه يتم (رفض/قبول) الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية الخامسة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإشراف والمتابعة في جودة الخدمات.
بلغ مستوى الدلالة (.....)، وعليه يتم (رفض/قبول) الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية السادسة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم أداء المتطوعين في جودة الخدمات.
بلغ مستوى الدلالة (.....)، وعليه يتم (رفض/قبول) الفرضية الصفرية.

الفرضية الفرعية السابعة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاحتفاظ بالمتطوعين في جودة الخدمات.

بلغ مستوى الدلالة (.....)، وعليه يتم (رفض/قبول) الفرضية الصفرية.

4.10 نتائج السؤال الخامس

نص السؤال الخامس:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة نحو إدارة المتطوعين وجودة الخدمات تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية؟

4.10.1 الفروق وفق طبيعة العمل

يستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي إذا كانت طبيعة العمل مكونة من ثلاث فئات: متطوع، مشرف، إداري.

جدول (4-13)

نتائج تحليل التباين الأحادي وفق طبيعة العمل

النتيجة مستوى الدلالة قيمة F المتغير

إدارة المتطوعين

جودة الخدمات

إذا كان مستوى الدلالة أقل من (٠.٠٥)، فهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية، ويجب تطبيق اختبار بعدي مثل شيفيه أو توكي لتحديد اتجاه الفروق.

4.10.2 الفروق وفق العمر

جدول (4-14)

نتائج تحليل التباين الأحادي وفق العمر

النتيجة مستوى الدلالة قيمة F المتغير

إدارة المتطوعين

جودة الخدمات

4.10.3 الفروق وفق المؤهل العلمي

جدول (4-15)

نتائج تحليل التباين الأحادي وفق المؤهل العلمي

النتيجة مستوى الدلالة قيمة F المتغير

إدارة المتطوعين

جودة الخدمات

4.10.4 الفروق وفق سنوات الخبرة

جدول (4-16)

نتائج تحليل التباين الأحادي وفق سنوات الخبرة

النتيجة مستوى الدلالة قيمة F المتغير

إدارة المتطوعين

جودة الخدمات

4.10.5 اختبار الفرضية الديموغرافية

إذا كانت جميع قيم الدلالة أكبر من (٠.٠٥)، يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

أما إذا كانت إحدى القيم أقل من (٠.٠٥)، فيتم رفض الفرضية الصفرية بالنسبة إلى المتغير الذي ظهرت فيه الفروق، مع إجراء الاختبار البعدي لتحديد الفئات التي تقع بينها الفروق.

4.11 ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

جدول (4-17)

ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

رقم الفرضية

القرار مستوى الدلالة مضمون الفرضية

لا يوجد أثر لإدارة المتطوعين في جودة الخدمات الفرضية الرئيسة

الفرضية الفرعية الأولى

لا يوجد أثر للتخطيط

الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر للاستقطاب والاختيار

الفرضية الفرعية الثالثة

لا يوجد أثر للتدريب والتأهيل

الفرضية الفرعية الرابعة

لا يوجد أثر للتحفيز

الفرضية الفرعية الخامسة

لا يوجد أثر للإشراف والمتابعة

الفرضية الفرعية السادسة

لا يوجد أثر لتقييم الأداء

الفرضية الفرعية السابعة

لا يوجد أثر للاحتفاظ بالمتطوعين

فرضية الفروق

لا توجد فروق تعزى للمتغيرات الديموغرافية

4.12 مناقشة النتائج

4.12.1 مناقشة مستوى إدارة المتطوعين

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق إدارة المتطوعين بلغ درجة (.....). ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء اهتمام إدارة التطوع بالتخطيط للفرص التطوعية، وتوزيع المهام، وتأهيل المتطوعين، ومتابعة أدائهم.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (.....)، التي توصلت إلى أن تطبيق ممارسات إدارة المتطوعين يسهم في رفع كفاءة الأداء، بينما تختلف مع دراسة (.....)، التي أشارت إلى وجود ضعف في بعض ممارسات التحفيز أو تقييم الأداء.

4.12.2 مناقشة مستوى جودة الخدمات

أظهرت النتائج أن جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن جاءت بدرجة (.....)، وهو ما يعكس مستوى اهتمام المتطوعين بالدقة وسرعة الاستجابة والتعامل باحترام واحترافية مع المستفيدين. وجاء بُعد (.....) في المرتبة الأولى، ويمكن تفسير ذلك بـ(.....)، بينما جاء بُعد (.....) في المرتبة الأخيرة، مما يشير إلى الحاجة إلى تطوير (.....).

4.12.3 مناقشة العلاقة بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائية بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات. وتشير هذه النتيجة إلى أن تحسين التخطيط والاستقطاب والتدريب والتحفيز والإشراف والتقييم والاحتفاظ بالمتطوعين ينعكس إيجابياً على الاعتمادية وسرعة الاستجابة والأمان والثقة والتعاطف والجوانب الملموسة.

وتتفق هذه النتيجة مع الأدبيات التي تؤكد أن الإدارة الفاعلة للمتطوعين تسهم في تحسين جودة تقديم الخدمة واستمراريتها.

أظهرت نتائج الانحدار أن أكثر الأبعاد تأثيراً في جودة الخدمات هو بُعد (.....)، يليه بُعد (.....)، بينما لم يظهر بُعد (.....) أثراً ذا دلالة إحصائية.

ويمكن تفسير تأثير بُعد (.....) بأنه يسهم في (.....)، ولا سيما في بيئة المسجد الحرام التي تتطلب سرعة الاستجابة، وحسن التعامل، والتنسيق المستمر، والقدرة على التعامل مع أعداد كبيرة من المستفيدين.

4.12.5 مناقشة الفروق الديموغرافية

أظهرت النتائج (وجود/عدم وجود) فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير (.....). وقد يرجع ذلك إلى اختلاف مستويات الخبرة أو طبيعة المسؤوليات أو فرص التدريب بين فئات أفراد العينة. وفي حال عدم وجود فروق، فقد يشير ذلك إلى تقارب خبرات المتطوعين والمشرفين، وتعرضهم لبرامج وإجراءات تنظيمية متشابهة.

4.13 خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها، بدءًا بوصف خصائص أفراد العينة، والتحقق من صدق الأداة وثباتها، ثم الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وقد أظهرت النتائج أن مستوى إدارة المتطوعين بلغ (.....)، وأن مستوى جودة الخدمات بلغ (.....)، كما أظهرت وجود علاقة (.....) بين إدارة المتطوعين وجودة الخدمات، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد (.....) في جودة الخدمات.

كما أظهرت النتائج (وجود/عدم وجود) فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية. ويعرض الفصل الخامس النتائج الرئيسية للدراسة والتوصيات والمقترحات المبنية عليها.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

ترُتب المراجع العربية هجائياً بحسب اسم الجهة أو اسم عائلة المؤلف، وفق دليل APA في إصداره السابع.

الهيئة العامة للعاية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي. (2021). دليل المهام والإجراءات والخدمات في المسجد الحرام. الهيئة العامة للعاية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2023). التقرير السنوي لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن لعام ٢٠٢٣. رؤية السعودية ٢٠٣٠.

برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (2024). التقرير السنوي لمنجزات برنامج خدمة ضيوف الرحمن لعام ٢٠٢٤. رؤية السعودية ٢٠٣٠.

برنامج خدمة ضيوف الرحمن. (د.ت). خطة تنفيذ برنامج خدمة ضيوف الرحمن. رؤية السعودية ٢٠٣٠.

رؤية السعودية ٢٠٣٠. (2024). التقرير السنوي لرؤية السعودية ٢٠٣٠ لعام ٢٠٢٤. مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية.

رؤية السعودية ٢٠٣٠. (2024). الملخص التنفيذي لرؤية السعودية ٢٠٣٠ لعام ٢٠٢٤. مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية.

رؤية السعودية ٢٠٣٠. (2025). التقرير السنوي لرؤية السعودية ٢٠٣٠ لعام ٢٠٢٥. مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية.

رؤية السعودية ٢٠٣٠. (د.ت.). برنامج خدمة ضيوف الرحمن. مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية.

المملكة العربية السعودية. (2020). نظام العمل التطوعي الصادر بالمرسوم الملكي رقم (م/٧٠) وتاريخ ١٤٤١/٥/٢٧ هـ. أم القرى.

وزارة الحج والعمرة. (د.ت.). برنامج خدمة ضيوف الرحمن. وزارة الحج والعمرة.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2021). نظام العمل التطوعي. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2021). العمل التطوعي في خدمة ضيوف الرحمن. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2021). المنجزات الاستراتيجية للقطاعات ومنجزات برنامج التحول الوطني. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2022). اللائحة التنفيذية للعمل التطوعي في المملكة العربية السعودية. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2022). أدلة المنصة الوطنية للعمل التطوعي. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2023). الدليل العام للمنصة الوطنية للعمل التطوعي. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (د.ت.). المنصة الوطنية للعمل التطوعي. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (د.ت.). اللجنة الوطنية للعمل التطوعي. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (د.ت.). الجائزة الوطنية للعمل التطوعي. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (د.ت.). سياسات ومعايير تنظيم العمل التطوعي في الجهات الحكومية وغير الربحية. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

وزارة الاقتصاد والتخطيط. (2016). رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. حكومة المملكة العربية السعودية.

وزارة الاقتصاد والتخطيط. (د.ت.). مؤشرات التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية. وزارة الاقتصاد والتخطيط.

الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة. (د.ت.). مفاهيم الجودة والتميز المؤسسي. الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة.

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي. (د.ت.). التقرير السنوي للمركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي. المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي. (د.ت.). اللوائح والأنظمة المنظمة للقطاع غير الربحي. المركز الوطني لتنمية القطاع غير الربحي.

برنامج التحول الوطني. (2024). التقرير السنوي لبرنامج التحول الوطني. رؤية السعودية ٢٠٣٠.

وزارة الحج والعمرة. (2024). التقرير السنوي لوزارة الحج والعمرة. وزارة الحج والعمرة.

وزارة الحج والعمرة. (د.ت.). رحلة ضيف الرحمن والخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين. وزارة الحج والعمرة.

الهيئة العامة للإحصاء. (2024). إحصاءات الحج والعمرة. الهيئة العامة للإحصاء.

الهيئة العامة للإحصاء. (2025). نشرة إحصاءات الحج. الهيئة العامة للإحصاء.

وزارة السياحة. (د.ت.). أدلة قياس تجربة الزائر وجودة الخدمات السياحية. وزارة السياحة.

المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة. (د.ت.). منهجية قياس تجربة المستفيد. المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة.

المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة. (د.ت.). دليل قياس رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية. المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة.

مؤسسة الملك خالد. (د.ت.). أدلة إدارة المتطوعين في منظمات القطاع غير الربحي. مؤسسة الملك خالد.

مؤسسة مسك. (د.ت.). أدلة وممارسات العمل التطوعي وتمكين الشباب. مؤسسة محمد بن سلمان «مسك».

ثانيًا: المراجع الأجنبية

Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253–268.

[https://doi.org/10.1016/0148-2963\(92\)90022-4](https://doi.org/10.1016/0148-2963(92)90022-4)

Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: An empirical investigation. *Health Services Research*, 26(6), 767–786.

Boezeman, E. J., & Ellemers, N. (2007). Volunteering for charity: Pride, respect, and the commitment of volunteers. *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 771–785. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.3.771>

Brady, M. K., & Cronin, J. J., Jr. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>

Bussell, H., & Forbes, D. (2002). Understanding the volunteer market: The what, where, who and why of volunteering. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 7(3), 244–257.

<https://doi.org/10.1002/nvsm.183>

Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations. *Current Directions in Psychological Science*, 8(5), 156–159. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.00037>

Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1516–1530. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.6.1516>

Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

Cuskelly, G., Taylor, T., Hoye, R., & Darcy, S. (2006). Volunteer management practices and volunteer retention: A human resource management approach. *Sport Management Review*, 9(2), 141–163. [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(06\)70023-7](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(06)70023-7)

Einolf, C. J. (2018). Evidence-based volunteer management: A review of the literature. *Voluntary Sector Review*, 9(2), 153–176. <https://doi.org/10.1332/204080518X15299334470348>

Finkelstein, M. A. (2008). Volunteer satisfaction and volunteer action: A functional approach. *Social Behavior and Personality*, 36(1), 9–18. <https://doi.org/10.2224/sbp.2008.36.1.9>

Garner, J. T., & Garner, L. T. (2011). Volunteering an opinion: Organizational voice and volunteer retention in nonprofit organizations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40(5), 813–828. <https://doi.org/10.1177/0899764010366181>

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
<https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>

Hager, M. A., & Brudney, J. L. (2004). *Volunteer management practices and retention of volunteers*. Urban Institute.

Hidalgo, M. C., & Moreno, P. (2009). Organizational socialization of volunteers: The effect on their intention to remain. *Journal of Community Psychology*, 37(5), 594–601. <https://doi.org/10.1002/jcop.20317>

Hustinx, L., Cnaan, R. A., & Handy, F. (2010). Navigating theories of volunteering: A hybrid map for a complex phenomenon. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 40(4), 410–434.
<https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.2010.00439.x>

International Labour Organization. (2011). *Manual on the measurement of volunteer work*. International Labour Office.

Kim, M., Chelladurai, P., & Trail, G. T. (2007). A model of volunteer retention in youth sport. *Journal of Sport Management*, 21(2), 151–171.
<https://doi.org/10.1123/jsm.21.2.151>

Laczo, R. M., & Hanisch, K. A. (1999). An examination of behavioral families of organizational withdrawal in volunteer workers and paid employees. *Human Resource Management Review*, 9(4), 453–477.
[https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00029-7](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00029-7)

Macduff, N. (2005). Societal changes and the rise of the episodic volunteer. In J. L. Brudney (Ed.), *Emerging areas of volunteering* (pp. 49–61). Association for Research on Nonprofit Organizations and Voluntary Action.

McCurley, S., Lynch, R., & Jackson, R. (2012). *The complete volunteer management handbook* (3rd ed.). Directory of Social Change.

Musick, M. A., & Wilson, J. (2008). *Volunteers: A social profile*. Indiana University Press.

Netting, F. E., Nelson, H. W., Borders, K., & Huber, R. (2004). Volunteer and paid staff relationships: Implications for social work administration. *Administration in Social Work, 28*(3–4), 69–89.

https://doi.org/10.1300/J147v28n03_04

Omoto, A. M., & Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology, 68*(4), 671–686.

<https://doi.org/10.1037/0022-3514.68.4.671>

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing, 67*(4), 420–450.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing, 58*(1), 111–124.

<https://doi.org/10.1177/002224299405800109>

- Penner, L. A. (2002). Dispositional and organizational influences on sustained volunteerism: An interactionist perspective. *Journal of Social Issues, 58*(3), 447–467. <https://doi.org/10.1111/1540-4560.00270>
- Studer, S. (2016). Volunteer management: Responding to the uniqueness of volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 45*(4), 688–714. <https://doi.org/10.1177/0899764015597786>
- Studer, S., & von Schnurbein, G. (2013). Organizational factors affecting volunteers: A literature review on volunteer coordination. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 24*(2), 403–440. <https://doi.org/10.1007/s11266-012-9268-y>
- Tang, F., Morrow-Howell, N., & Hong, S. (2009). Institutional facilitation in sustained volunteering among older adult volunteers. *Social Work Research, 33*(3), 172–182. <https://doi.org/10.1093/swr/33.3.172>
- Taylor, T., Darcy, S., Hoye, R., & Cuskelly, G. (2006). Using psychological contract theory to explore issues in effective volunteer management. *European Sport Management Quarterly, 6*(2), 123–147. <https://doi.org/10.1080/16184740600954122>
- Tschirhart, M., Mesch, D. J., Perry, J. L., Miller, T. K., & Lee, G. (2001). Stipended volunteers: Their goals, experiences, satisfaction, and likelihood of future service. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 30*(3), 422–443. <https://doi.org/10.1177/0899764001303002>
- United Nations Volunteers. (2022). *State of the world's volunteerism report 2022: Building equal and inclusive societies*. United Nations Development Programme.

Vecina, M. L., Chacón, F., Sueiro, M., & Barrón, A. (2012). Volunteer engagement: Does engagement predict the degree of satisfaction among new volunteers and the commitment of those who have been active longer? *Applied Psychology*, 61(1), 130–148. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2011.00460.x>

Wilson, J. (2012). Volunteerism research: A review essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(2), 176–212. <https://doi.org/10.1177/0899764011434558>

Wisner, P. S., Stringfellow, A., Youngdahl, W. E., & Parker, L. (2005). The service volunteer–loyalty chain: An exploratory study of charitable not–for–profit service organizations. *Journal of Operations Management*, 23(2), 143–161. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2004.07.003>

Wymer, W. W., Jr., & Starnes, B. J. (2001). Conceptual foundations and practical guidelines for retaining volunteers who serve in local nonprofit organizations: Part II. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 9(1–2), 97–118. https://doi.org/10.1300/J054v09n01_06

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw–Hill Education.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

الملاحق

توضع الملاحق بعد قائمة المراجع، ويبدأ كل ملحق في صفحة مستقلة، وفق الترتيب الآتي:

الملحق (أ): خطاب طلب تسهيل مهمة الباحث

بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة / حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

يقوم الباحث/ هاني بن سعيد علي صيرفي، طالب ماجستير إدارة الأعمال في جامعة ميدأوشن، بإجراء دراسة بعنوان:

«أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام: دراسة تطبيقية على إدارة التطوع بالمسجد الحرام.»

وتهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة المتطوعين، وقياس أثرها في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. ونظرًا إلى حاجة الباحث إلى تطبيق أداة الدراسة على المتطوعين والمشرفين في إدارة التطوع بالمسجد الحرام، نأمل من سعادتكم التكرم بالموافقة على تسهيل مهمة الباحث وتوزيع الاستبانة على الفئة المستهدفة، علمًا بأن البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة.

وتفضلوا بقبول خالص الشكر والتقدير.

اسم الباحث: هاني بن سعيد علي صيرفي

الرقم الجامعي:

التوقيع:

التاريخ:

الملحق (ب): خطاب تحكيم الاستبانة

سعادة الدكتور / حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

يقوم الباحث بإعداد دراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، بعنوان:

«أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام: دراسة تطبيقية على إدارة التطوع بالمسجد الحرام.»

ونظرًا إلى ما تتمتعون به من خبرة علمية وعملية، يأمل الباحث من سعادتكم التكرم بتحكيم الاستبانة المرفقة، وإبداء الرأي حول ما يأتي:

١. مدى ارتباط كل عبارة بالبعد الذي تنتمي إليه.

٢. سلامة الصياغة اللغوية ووضوحها.

٣. ملائمة العبارات لأهداف الدراسة وأسئلتها.

٤. كفاية عدد العبارات لقياس كل بُعد.

٥. اقتراح ما ترونه من إضافة أو حذف أو تعديل.

وتفضلوا بقبول خالص الشكر والتقدير.

الباحث/ هاني بن سعيد علي صيرفي

نموذج التحكيم

التعديل المقترح غير مناسبة مناسبة بعد التعديل مناسبة رقم العبارة

1

2

3

الملحق (ج): قائمة المحكمين

جهة العمل التخصص الدرجة العلمية اسم المحكم م

1

2

3

4

الملحق (د): الاستبانة بصورتها النهائية

مقدمة الاستبانة

أخي المتطوع/ أختي المتطوعة،

سعادة المشرف/ المشرفة،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

تأتي هذه الاستبانة ضمن دراسة علمية لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، بعنوان:

«أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام: دراسة تطبيقية على إدارة التطوع بالمسجد الحرام.»

تهدف الاستبانة إلى قياس مستوى تطبيق ممارسات إدارة المتطوعين، والتعرف على أثرها في جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. وتستخدم البيانات التي تقدمونها لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم بصورة فردية.

نأمل قراءة العبارات بعناية، ووضع علامة أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم. شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الباحث/ هاني بن سعيد علي صيرفي

مقياس الإجابة

غير موافق بشدة غير موافق محايد موافق موافق بشدة الاستجابة

1 2 3 4 5 الدرجة

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

١. العمر:

○ أقل من ٢٥ سنة.

- من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة.
- من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة.
- من ٤٥ سنة فأكثر.

٢. المؤهل العلمي:

- ثانوي فأقل.
- دبلوم.
- بكالوريوس.
- دراسات عليا.

٣. سنوات الخبرة في العمل التطوعي:

- أقل من سنة.
- من سنة إلى أقل من ٣ سنوات.
- من ٣ إلى أقل من ٥ سنوات.
- ٥ سنوات فأكثر.

٤. طبيعة العمل:

- متطوع.
- مشرف.
- إداري.

٥. عدد مرات المشاركة في المواسم:

- مرة واحدة.
- من مرتين إلى ثلاث مرات.
- أربع مرات فأكثر.

القسم الثاني: إدارة المتطوعين

البعد الأول: التخطيط للمتطوعين

١. تحدد الإدارة احتياجاتها من المتطوعين قبل بداية البرامج التطوعية.
٢. توضع أهداف واضحة للفرص التطوعية في المسجد الحرام.
٣. توزع المهام على المتطوعين وفق خطة محددة.
٤. تحدد أعداد المتطوعين المطلوبة في كل موقع وفترة زمنية.
٥. تراعي الخطط التطوعية مواسم الكثافة وأوقات الذروة.
٦. توجد خطط بديلة للتعامل مع الحالات الطارئة ونقص المتطوعين.

البعد الثاني: الاستقطاب والاختيار

٧. تعلن الفرص التطوعية بطريقة واضحة ومناسبة.
٨. يتم اختيار المتطوعين وفق معايير محددة.
٩. تتناسب مؤهلات المتطوعين مع طبيعة المهام المسندة إليهم.
١٠. تؤخذ خبرات المتطوعين السابقة في الاعتبار عند الاختيار.
١١. يوزع المتطوعون على المهام وفق قدراتهم ومهاراتهم.
١٢. تتحقق الإدارة من جاهزية المتطوع قبل إسناد المهمة إليه.

البعد الثالث: التدريب والتأهيل

١٣. يتلقى المتطوع تدريباً مناسباً قبل مباشرة العمل.
١٤. يتضمن التدريب تعريفاً واضحاً بالمهام والمسؤوليات.
١٥. يركز التدريب على مهارات التواصل مع ضيوف الرحمن.
١٦. يتضمن التدريب تعليمات الأمن والسلامة وإدارة الحشود.
١٧. تساعد البرامج التدريبية على سرعة التعامل مع المواقف الميدانية.

١٨. يتم تحديث البرامج التدريبية وفق الاحتياجات والملاحظات السابقة.

البعد الرابع: التحفيز

١٩. تقدم الإدارة عبارات الشكر والتقدير للمتطوعين.
٢٠. تكرم الإدارة المتطوعين المتميزين.
٢١. يشعر المتطوع بأن جهوده محل تقدير من الإدارة.
٢٢. تمنح شهادات وساعات تطوعية وفق الأداء الفعلي.
٢٣. تراعي الإدارة احتياجات المتطوعين وظروفهم.
٢٤. تسهم الحوافز في زيادة رغبة المتطوع في الاستمرار.

البعد الخامس: الإشراف والمتابعة

٢٥. يوجد مشرفون مؤهلون لمتابعة المتطوعين ميدانيًا.
٢٦. يحصل المتطوع على توجيهات واضحة أثناء تنفيذ المهمة.
٢٧. تتعامل الإدارة بسرعة مع المشكلات التي تواجه المتطوعين.
٢٨. تتوافر وسائل اتصال فعالة بين المتطوع والمشرف.
٢٩. تتم متابعة مدى التزام المتطوع بالمهام والمواعيد.
٣٠. يقدم المشرف الدعم اللازم لتحسين أداء المتطوع.

البعد السادس: تقييم الأداء

٣١. يتم تقييم أداء المتطوعين وفق معايير واضحة.
٣٢. تشمل عملية التقييم جودة إنجاز المهام.
٣٣. تقدم للمتطوع تغذية راجعة عن مستوى أدائه.
٣٤. تستفيد الإدارة من نتائج التقييم في معالجة جوانب القصور.
٣٥. تستخدم نتائج التقييم في اختيار المتطوعين للفرص اللاحقة.

٣٦. توجد مؤشرات أداء لقياس كفاءة العمل التطوعي.

البعد السابع: الاحتفاظ بالمتطوعين

٣٧. تحرص الإدارة على استمرار المتطوعين ذوي الكفاءة.

٣٨. توفر الإدارة بيئة تطوعية مشجعة ومحفزة.

٣٩. تتواصل الإدارة مع المتطوعين بعد انتهاء الفرص التطوعية.

٤٠. تتاح للمتطوع فرص متنوعة للمشاركة مستقبلاً.

٤١. يشعر المتطوع بالانتماء إلى إدارة التطوع.

٤٢. تسهم التجربة التطوعية الإيجابية في رغبة المتطوع في العودة.

القسم الثالث: جودة الخدمات وفق نموذج SERVQUAL

البعد الأول: الاعتمادية

٤٣. يقدم المتطوعون الخدمات المطلوبة بصورة صحيحة.

٤٤. يلتزم المتطوعون بتنفيذ المهام في الوقت المحدد.

٤٥. يمكن الاعتماد على المتطوعين في تقديم الخدمة.

٤٦. يقل وقوع الأخطاء أثناء تقديم الخدمات التطوعية.

٤٧. تقدم الخدمات وفق الإجراءات والتعليمات المعتمدة.

البعد الثاني: سرعة الاستجابة

٤٨. يستجيب المتطوعون بسرعة لاحتياجات ضيوف الرحمن.

٤٩. يبادر المتطوعون إلى مساعدة المستفيدين.

٥٠. يتم التعامل مع الاستفسارات دون تأخير.

٥١. يتم توفير المساعدة بسرعة في أوقات الازدحام.

٥٢. يتعامل المتطوعون بكفاءة مع الحالات الطارئة.

البعد الثالث: الأمان والثقة

- ٥٣. يشعر ضيوف الرحمن بالثقة عند التعامل مع المتطوعين.
- ٥٤. يمتلك المتطوعون المعرفة اللازمة لتقديم الخدمة.
- ٥٥. يلتزم المتطوعون بتعليمات الأمن والسلامة.
- ٥٦. يتعامل المتطوعون باحترافية مع المستفيدين.
- ٥٧. يحافظ المتطوعون على خصوصية المستفيدين وكرامتهم.

البعد الرابع: التعاطف

- ٥٨. يعامل المتطوعون ضيوف الرحمن باحترام وتقدير.
- ٥٩. يراعى اختلاف احتياجات ضيوف الرحمن.
- ٦٠. يهتم المتطوعون بكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة.
- ٦١. يتعامل المتطوعون بصبر مع المستفيدين.
- ٦٢. يراعى المتطوعون التنوع الثقافي واللغوي لضيوف الرحمن.

البعد الخامس: الجوانب الملموسة

- ٦٣. يظهر المتطوعون بمظهر منظم ومناسب.
- ٦٤. تسهم البطاقات والزي التعريفي في سهولة معرفة المتطوعين.
- ٦٥. تتوفر الأدوات اللازمة لتقديم الخدمات التطوعية.
- ٦٦. تتميز مواقع تقديم الخدمة بالتنظيم والوضوح.
- ٦٧. تستخدم وسائل وتقنيات مناسبة لدعم تقديم الخدمة.

الملحق (هـ): نتائج تحكيم أداة الدراسة

يتضمن هذا الملحق جدولاً يوضح:

- عدد المحكمين.

- العبارات التي تمت الموافقة عليها.
- العبارات المعدلة.
- العبارات المحذوفة.
- العبارات المضافة.
- نسبة اتفاق المحكمين على كل عبارة.

القرار نسبة الاتفاق عدد الموافقين رقم العبارة

1

2

الملحق (و): نتائج صدق الاتساق الداخلي

يضاف بعد التطبيق الاستطلاعي، ويشمل معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

النتيجة مستوى الدلالة معامل الارتباط رقم الفقرة البعد

1 التخطيط

2 التخطيط

الملحق (ز): نتائج ثبات الاستبانة

معامل ألفا كرونباخ عدد الفقرات المتغير أو البعد

6 التخطيط

6 الاستقطاب والاختيار

6 التدريب والتأهيل

6 التحفيز

الإشراف والمتابعة	6
تقييم الأداء	6
الاحتفاظ بالمتطوعين	6
إدارة المتطوعين ككل	42
الاعتمادية	5
سرعة الاستجابة	5
الأمان والثقة	5
التعاطف	5
الجوانب الملموسة	5
جودة الخدمات ككل	25
الاستبانة كاملة	67

الملحق (ح): الموافقة الرسمية على تطبيق الدراسة

تدرج في هذا الملحق صورة خطاب موافقة إدارة التطوع أو الجهة المختصة على توزيع الاستبانة وجمع البيانات من المتطوعين والمشرفين.

الملحق (ط): الجداول الإحصائية التفصيلية

تدرج فيه مخرجات برنامج SPSS التي لا يكون من المناسب وضعها كاملة في الفصل الرابع، ومنها:

١. التكرارات والنسب المئوية.

٢. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

٣. معاملات ارتباط بيرسون.

٤. معاملات ألفا كرونباخ.

٥. نتائج تحليل الانحدار البسيط.

٦. نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

٧. نتائج اختبار T-test.

٨. نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA.

٩. نتائج الاختبارات البعدية عند وجود فروق دالة.

١٠. اختبارات افتراضات الانحدار والتوزيع الطبيعي.

الملحق (ي): النموذج المفاهيمي للدراسة

يوضح النموذج في صورة واضحة تبين ما يأتي:

المتغير المستقل: إدارة المتطوعين

- التخطيط.
- الاستقطاب والاختيار.
- التدريب والتأهيل.
- التحفيز.
- الإشراف والمتابعة.
- تقييم الأداء.
- الاحتفاظ بالمتطوعين.

↓ أثر

المتغير التابع: جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

- الاعتمادية.
- سرعة الاستجابة.
- الأمان والثقة.

• التعاطف.

• الجوانب الملموسة.

الملحق (ك): قائمة الاختصارات

الاختصار	المصطلح الإنجليزي	المعنى العربي
SERVQUAL	Service Quality	نموذج قياس جودة الخدمات
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
KPI	Key Performance Indicator	مؤشر الأداء الرئيس
ANOVA	Analysis of Variance	تحليل التباين
HRM	Human Resource Management	إدارة الموارد البشرية
SD	Standard Deviation	الانحراف المعياري
M	Mean	المتوسط الحسابي
α	Alpha	مستوى الدلالة الإحصائية
H_0	Null Hypothesis	الفرضية الصفرية
H_1	Alternative Hypothesis	الفرضية البديلة

استمارة استبيان

سعادة الدكتور/ المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

أتشرف بأن أقدم إلى سعادتك بهذا الطلب للاستفادة من خبرتك العلمية في تحكيم الاستبيان الخاص
ببحثي المعنون: **أثر إدارة المتطوعين على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن في المسجد الحرام:**
دراسة تطبيقية على إدارة التطوع بالمسجد الحرام.

أرفق لسعادتك نسخة من الاستبيان، راجياً منكم التكرم بمراجعته وإبداء ملاحظاتكم وآرائكم العلمية حول
مدى وضوح الفقرات، وملاءمتها لموضوع الدراسة، وسلامة صياغتها، بالإضافة إلى أي مقترحات ترونها
مناسبة لتحسين أداة الدراسة.

شاكراً ومقدراً لكم وقتكم وجهودكم الكريمة، ومساهمتكم القيّمة في إنجاح هذا البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

هاني بن سعيد علي صيرفي

طالب ماجستير إدارة الأعمال

كلية الإدارة جامعة ميدأوشن