

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ادارة 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

## مقدمة:

يشهد العمل التطوعي في المملكة العربية السعودية تطوراً متسارعاً في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تهدف إلى رفع عدد المتطوعين وتعزيز مساهمتهم في خدمة المجتمع. ويعد المسجد الحرام أحد أهم البيئات التشغيلية التي تعتمد بشكل كبير على العمل التطوعي لتنظيم الحشود وخدمة المعتمرين والزوار.

وتسهم إدارة المتطوعين في رفع جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من خلال التنظيم والتدريب والإشراف والمتابعة، إلا أن نجاح هذه الإدارة يعتمد على وجود أنظمة إدارية فعالة قادرة على تحقيق الكفاءة التشغيلية ورضا المستفيدين. ومن هنا تأتي أهمية دراسة أثر إدارة المتطوعين في تحسين جودة الخدمات داخل المسجد الحرام.

## مشكلة الدراسة:

على الرغم من التوسع الكبير في برامج التطوع داخل المسجد الحرام، إلا أن بعض التحديات التنظيمية قد تؤثر على جودة الخدمة المقدمة لضيوف الرحمن مثل:

- اختلاف مستوى التدريب.
- ضغط المواسم.
- اختلاف الخبرات.
- سرعة اتخاذ القرار الميداني.

لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال:

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

## أهمية الدراسة:

### الأهمية النظرية

- إثراء الدراسات المتعلقة بإدارة المتطوعين في البيئات عالية الكثافة البشرية.
- دعم الأدبيات العلمية في إدارة الخدمات الدينية.

### الأهمية التطبيقية

- تحسين آليات إدارة المتطوعين.
- دعم اتخاذ القرار داخل إدارة التطوع.
- رفع جودة تجربة المعتمر والزائر.

### الجهات المستفيدة:

- الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام.
- إدارة التطوع.
- برامج خدمة ضيوف الرحمن.

## أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى كفاءة إدارة المتطوعين.
- قياس أثر التدريب والإشراف على جودة الخدمة.
- تحديد التحديات التشغيلية.
- تقديم توصيات تطويرية.

## تساؤلات الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وجودة الخدمة.  
يؤثر الإشراف الميداني إيجابياً على أداء المتطوعين.  
تؤثر الخبرة السابقة للمتطوعين على رضا المستفيدين.

## فروض الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وجودة الخدمة.
- يؤثر الإشراف الميداني إيجابياً على أداء المتطوعين.
- تؤثر الخبرة السابقة للمتطوعين على رضا المستفيدين.

## الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات الحديثة أهمية العمل التطوعي في تحسين جودة الخدمات العامة، حيث أشارت دراسة Wilson (٢٠٢٠) إلى أن التدريب المستمر يرفع كفاءة المتطوعين. كما أوضحت دراسة Al-Qahtani (٢٠٢٢) أثر التنظيم الإداري في نجاح برامج التطوع الحكومية.

## المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد الدراسة على:

نظرية جودة الخدمة SERVQUAL.

نظرية القيادة التحويلية.

نظرية رأس المال البشري.

## المنهجية وطرق البحث:

المنهج

المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة

المتطوعون العاملون في المسجد الحرام.

العينة

عينة عشوائية من المتطوعين والمشرفين.

حجم العينة المتوقع:

١٥٠ — ٢٥٠ مشاركاً.

## أدوات الدراسة:

استبيان إلكتروني.

مقابلات مع المشرفين.

التحليل

برنامج SPSS.

الصدق والثبات

تحكيم الخبراء.

اختبار كرونباخ ألفا.

## حدود الدراسة:

موضوعية:

إدارة المتطوعين وجودة الخدمة.

مكانية:

المسجد الحرام.

زمنية:

٢٠٢٦ م.

القيود:

ضغط المواسم وكثافة العمل.

المراجع:

Wilson (2020). Volunteer **Management**.  
Al-Qahtani (2022). Public Service Quality.