

## "دور الخدمة الاجتماعية في إستقطاب المتطوعين داخل الحرم المكي الشريف"

(دراسة تطبيقية على الاختصاصيين الاجتماعيين والمتطوعين بالحرم المكي)

إعداد الباحثة:

عائشة بنت حسين عبدالله المالكي

2022م - 1444هـ

ماجستير تنظيم وإدارة في الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى

### ملخص الدراسة:

دراسة وصفية تحليلية، تهدف الى التعرف على دور الخدمة الاجتماعية في استقطاب المتطوعين داخل الحرم المكي الشريف من خلال تحديد الدور الفعلي للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام ومعرفة دوافع المتطوعين وتحديد المعوقات التي تواجه المتطوعين وصياغة مقترحات يساهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام، ولتحقيق اهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الكمي بالاعتماد على طريقة المسح الشامل لجميع المتطوعين والاختصاصيين الاجتماعيين برئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام بواسطة أداة مقابلة شبه مقننه الالكترونية للأخصائيين الاجتماعيين واداة الاستبيان الالكترونية للمتطوعين، حيث بلغ عدد مجتمع الدراسة "المتطوعين 306 والاختصاصيين الاجتماعيين 30" ثم تم تسليط الضوء على الخدمة الاجتماعية والتطوع . وبعد تحليل البيانات أشارت النتائج ان الدور الفعلي للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام هو التنسيق مع المؤسسات المجتمعية التي تهتم بالعمل التطوعي هذا من وجهة نظر الاختصاصيين الاجتماعيين اما بالنسبة للمتطوعين هو توضيح اللوائح والقوانين الخاصة بالعمل التطوعي . اما فيما يتعلق بأساليب استقطاب المتطوعين جاء في المرتبة الأولى التركيز على إعداد متطوعين في مرحلة الطفولة والشباب، اما ما يتعلق بالاستجابات حول الدورات التدريبية المناسبة للأخصائيين فقد جاء في المرتبة الأولى إدارة الفعاليات اما المهارات جات في المرتبة الأولى مهارة إدارة الفعاليات الخاص بالمتطوعين وكانت اهم المقترحات لتحسين أدوار الخدمة الاجتماعية في حث المتطوعين على التطوع هي خلق بيئة عمل جذابة تسهل العمل ، اما بالنسبة لاهم دوافع المتطوعين كانت اكتساب خبره عن كيفية العمل داخل المسجد الحرام، اما المعوقات جاءت في المرتبة الاولى الخوف من تدافع القاصدين داخل المسجد الحرام، المقترحات التي تساهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام هي تخصيص لجان لتطوير العمل التطوعي بشكل مستمر

**كلمات مفتاحية:** الخدمة الاجتماعية - التطوع - مهارات الاختصاصيين الاجتماعيين في التطوع - استقطاب المتطوعين - الممارسة المهنية في التطوع.

### المقدمة:

قال الله تعالى (وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ؕ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ) ﴿١٠٤﴾ <sup>١</sup>ال عمران و قال الرسول <sup>٢</sup> " لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه " متفق عليه، حث الإسلام على العمل التطوعي الاجتماعي، والتأكيد على الغريزة الانسانية، وهي حب مساعدة الآخرين، وقال تعالى (فَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ) ﴿١٨٤﴾ <sup>٣</sup>سورة البقرة وقال تعالى (وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ) ﴿٢﴾ <sup>٤</sup>سورة المائدة، والآيات القرآنية، والأحاديث كثيرة في الحث على العمل التطوعي الاجتماعي الذي يعود على المجتمع بالفائدة، وتبرز روح التعاون، والتضامن الاجتماعي، حتى يصل إلى التكامل في العطاء. (سيف، 2018: 73)

يعد التطوع من أفضل القربات وركيزة أساسية في بناء المجتمعات ومدلول واضح على تماسك أفرادها، والتطوع يختلف من مجتمع لآخر، ولكنه في مجتمعاتنا الإسلامي له ارتباط قوي في العمل الصالح، ومن هنا فقد ركزت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 على العمل التطوعي وتوجيهه لتنمية المجتمع، كما تزداد عظمة العمل التطوعي عندما يوجه لخدمة ضيوف الرحمن اذ تعتبر خدمتهم رغبة يستشعرها المواطن السعودي ابتغاء وجه الله وكرماً لوفاد الرحمن (كعكي، 1435: 1)

ومن هذا المنطلق فإن للتطوع في المملكة نشاط واعد لارتباطه بتعاليم الدين الإسلامي وثقافة المجتمع، وكذلك الاهتمام وحرص الدولة بدعم مشاريع الأعمال التطوعية في مختلف القطاعات وازدادت أهميته في الوقت الحاضر لارتباطه برؤية 2030 التي تستهدف رفع عدد المتطوعين إلى مليون متطوع من خلال تنمية ثقافة التطوع لدى أفراد المجتمع. (العروي، ٢٠١٩: ١)

بالإضافة إلى ذلك تستقبل المملكة في ظروف استثنائية من حيث المكان والزمان وكثافة الحشود البشرية والزيارة الملايين من ضيوف الرحمن على مدار العام لا سيما في مواسم الحج والعمرة، كما أنها تحتل منزلة استثنائية على مستوى العالم الإسلامي فهي مهبط الوحي وقبلة أكثر من مليار مسلم، لهذا يتحتم على أبناء هذا الوطن تقدير المسؤولية العظيمة المترتبة على ذلك، ولا شك ان تلك المسؤولية تتضاعف أهميتها وشرف القيام بها اثناء تقديم الخدمات المختلفة لضيوف الرحمن، ولعل الوسيلة المثلى للنهوض بتلك المسؤولية العظيمة على أكمل وجه هي تفعيل قيمة التطوع، والعمل كفريق واحد وصولاً لجعل هذا الوطن الغالي قدوة للآخرين في جميع المجالات. (القحطاني، 2015: 1)

وتحقيقاً لرؤية قيادتنا الرشيدة وتماشياً مع رؤية 2030 التي تعتمد على (3) محاور وهي المجتمع الحيوي والاقتصاد المزدهر والوطن الطموح، وهذه المحاور تتكامل وتتسق مع بعضها في سبيل تحقيق الأهداف والاستفادة من مرتكزات هذه الرؤية، وانطلاقاً من هذا التوجه فقد تم انشاء الإدارة العامة للخدمات الاجتماعية والأعمال التطوعية تحت مظلة الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام لتكون النافذة التي بطل منها العالم علينا، وفق تطلعات القيادة الحكيمة -أيدها الله- من خلال تنفيذ شراكات استراتيجية فعالة مع القطاع الثالث لتقديم الخدمات المكثفة في كافة مجالاتها بخطط مدروسة، لتحقيق أرقى الخدمات لقاصدي المسجد الحرام بما يتناسب مع مكانة الحرم المكي، لذلك ظهرت لنا حاجة ماسة لاستقطاب الكوادر التطوعية ليصبح دورها مكمل لدور القطاعات الحكومية تحت إشراف متخصصين في مجال الخدمة الاجتماعية (الصفحة الرئيسية - مكتب تحقيق الرؤية (haj.gov.sa) يونيو 2022)

وإيماناً بمهنة الخدمة الاجتماعية تلك المهنة الإنسانية التي ترتبط أهدافها ومبادئها مع مرامي العمل التطوعي من حيث الاهتمام بالإنسان كفرد فاعل بالمجتمع كأداة من أدوات النهضة والتنمية الاجتماعية والاقتصادية بالمجتمعات، وذلك من خلال مؤهلاته ودعم قدراته والاستفادة من إمكانياته لإحداث التغيير الإيجابي وتعزيز البناء الاجتماعي، وتوحيد مضامين التكافل والتعاون والمشاركة الفعالة بين أبناء المجتمع. (الصالح، ٢٠١٦: ١٥٩)

وهذا مما يزيد من أهمية الوقوف على أدوات وأساليب ومبادئ وطرق مهنة الخدمة الاجتماعية وتسخيرها من أجل استقطاب المتطوعين والعمل على تدريبهم ليتمكنوا من خدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه بما يتوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية، واعتبارهم قناة اتصال حقيقية وحيوية من خلالها يمكن التواصل مع المجتمع وتنفيذ العمل على أكمل وجه. (العتيبي، 2019: 124)

#### مشكلة الدراسة:

يعتبر العمل التطوعي وسيلة هامة بالمجتمع لأنه يعمل على سد ما يمكن أن يحدث من نقص بالموارد المادية أو البشرية أو الخطط الناجحة التي تخص بتطوير العمل، ودعم كافة الجهود والبرامج المرتبطة به، الأمر الذي يعزز من دور أفراد المجتمع اتجاه تنمية المجتمع، وكلما زادت جهود العمل التطوعي يزداد إصلاح المجتمع ودفع عجلة تنميته الاجتماعية والاقتصادية وغيرها، وكلما تقدم المجتمع وازدهرت تنميته ونمت حضارته تزداد الحاجة إلي مزيد من الأعمال التطوعية خاصة في ظل التغيرات التي تصاحب المجتمعات

وما يصاحبها من تعقيدات وتغير بأنماطها المختلفة، لذلك من الضروري أن يجد العمل التطوعي ازدهارا ودعما أفضل ومناخا أكثر انفتاحا وتعاوناً مع الجهات الرسمية الحكومية والغير رسمية. (الشهراني، ٢٠٠٨: ٢١٥) كما اكدت دراسة الدوي 2021 ودراسة التوم 2021 على ضرورة أهمية العمل التطوعي ونفعيلة في مختلف القطاعات وترسيخ ثقافة العمل التطوعي بين أفراد المجتمع ومؤسساته، وجاء البحث على العمل التطوعي في كافة الشرائع السماوية باعتباره نوعاً من الدعم والمؤازرة فيما بين البشر بعضهم بعضاً ومع تعقد الحياة في كافة جوانبها الاجتماعية والاقتصادية والأمنية أضحى على الدول التي تواجه هذه المعضلات البحث عن شريك يساهم معها في المواجهة والتصدي لتلك المشكلات فكان التفكير في فتح باب التطوع بما يساهم في توفير خدمة اجتماعية تقدم بشكل تطوعي سواء من خلال الأفراد مباشرة أم من خلال جمعيات ومنظمات متخصصة تستقطب تلك الفئات لتقوم بتدريبها وتأهيلها. (عبد الرؤوف، المصري، ٢٠١٦: ١١٤). كما أشارت إلية دراسة الدوي 2021 ودراسة الشهراني 2008 على زيادة استقطاب المتطوعين من مختلف الفئات بالمجتمع السعودي، مع التركيز على الفئات القادرة على العمل والطموحة وذات الإمكانيات والطاقات التي يمكن الاستفادة منها. من أجل ذلك تتضافر كافة التخصصات والمهن المختلفة لتقديم الرعاية المناسبة ومن هذه المهن مهنة الخدمة الاجتماعية، والتي لها دور بالغ الأهمية (أحمد، 2015: 227) فمهنة الخدمة الاجتماعية عندما نشأت في بداياتها الأولى كانت تركز ارتكازاً كبيراً على الجهد التطوعي لتقديم برامج الرعاية الاجتماعية للناس (حجازي، الشراوي، 2013: ٤٠)

كما أن العمل التطوعي يعتبر أداة أساسية لنجاح برامج الخدمة الاجتماعية وما تقوم به من نشاط لرعاية أفراد المجتمع التي تعمل من أجله وبالتالي فإن تطور العمل التطوعي في أي مجتمع من المجتمعات هو انعكاس لتطور الخدمة الاجتماعية في المجتمع وترابط أفرادها وتكافلهم. (الصالح، ٢٠١٦: ١٥٩). وتعتبر الخدمة الاجتماعية بصفة عامة من المهن الأساسية التي تلعب دوراً رئيسياً في تدعيم فئة الأفراد والجماعات والمنظمات الاجتماعية والتعامل معهم نظراً لأهمية تلك الفئة داخل المجتمعات بصفة عامة والمجتمع السعودي بصفة خاصة لتجعل منهم المحرك الأساسي للتغيير الاجتماعي، ومهنة الخدمة الاجتماعية بما تتميز به هذه المهنة بصفة خاصة عن باقي المهن الأخرى من برامج وادوات واساليب واستراتيجيات وتكتيكات متعددة تستطيع ان تؤدي دوراً هاماً وحيوياً داخل مؤسسات واكسابهم العديد من المهارات والمعارف والخبرات في جذب المتطوعين للمشاركة في العديد من المشاريع التي تخدم بيئتهم المحلية والعمل على النهوض بها وتنميتها وتوجيههم التوجيه الصحيح وتوظيف قدراتهم ومهاراتهم. (عبد الفتاح، ٢٠١٥: ٣٦٨) وهذا مأوصى عليه الشهراني 2008 بضرورة الاستفادة من طرق الخدمة الاجتماعية وأساليبها ومبادئها وتدخلها المهني بمجال العمل التطوعي عبر أخصائيين الاجتماعيين وما يملكونه من مهارات وخبرات يمكن أن تلعب دوراً في إثراء مجال التطوع، والعمل على حل المشكلات والمعوقات التي تعترض لهم، كما يؤكد على المشاركة الفعلية للخدمة الاجتماعية في إبراز أهمية العمل التطوعي، وذلك من خلال إجراء الندوات وإعداد النشرات المطبوعة.

ومن هذا المنطلق تحددت مشكلة الدراسة في تحديد الدور الفعلي للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام ومعرفة دوافع المتطوعين داخل المسجد الحرام وتحديد المعوقات التي تواجه المتطوعين داخل المسجد الحرام وصياغة مقترحات التي تساهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام

#### أهداف البحث:

- تحديد الدور الفعلي للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام
- معرفة دوافع المتطوعين داخل المسجد الحرام
- تحديد المعوقات التي تواجه المتطوعين داخل المسجد الحرام
- صياغة مقترحات التي تساهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام

#### تساؤلات الدراسة:

- ما الدور الفعلي للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام؟
- ما دوافع المتطوعين داخل المسجد الحرام؟
- ما المعوقات التي تواجه المتطوعين داخل المسجد الحرام؟
- ما المقترحات التي تساهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام؟

#### أهمية البحث

##### الأهمية النظرية:

- هذه الدراسة هي الأولى من نوعها في مجتمع البحث حسب علم الباحثة
- تقديم حصيلة علمية عن دور الخدمة الاجتماعية في استقطاب المتطوعين يمكن الاستناد عليها
- تسهم هذه الدراسة في إثراء التخصص استكمالاً لجهود الباحثين والباحثات في هذا المجال
- يشكل التطوع أحد الموضوعات الرئيسة التي تناولتها الرؤية الملكية العربية السعودية ٢٠٣٠، وذلك إيماناً من الدولة بأن العمل التطوعي هو أحد العناصر الرئيسة التي يجب ان تتال مساحتها من المنظومة الثقافية ولدورها في خدمة المجتمع وتحضره.

##### الأهمية العملية:

- تنطلق أهمية هذه الدراسة من أهمية العمل التطوعي ومجالاته المتعددة والمتنوعة والتي تعتبر شريك أساسي ومحرك لعجلة التنمية المجتمعية.
- يتوقع الاستفادة من هذه الدراسة في تجاوز الكثير من العقبات والتحديات التي تواجه العمل التطوعي سواء على مستوى الفرق التطوعية أو المؤسسات المهمة بالعمل التطوعي.

#### مفاهيم الدراسة

من الضروري توضيح المقصود بالمفاهيم المستعملة بالدراسة حتى لا يساء فهمها أو تفهم بدلالة غير الدلالة الواردة في هذه البحث. (العزاوي، 2008: 50) وقد اشتملت الدراسة على عدت مفاهيم منها:

#### مفهوم الدور:

- لغوياً: دَوَّرَ الآلة: اي، جعلها تدور وتعمل (معجم المعاني)
  - اصطلاحاً: هو السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة او مؤسسة، أو النمط الثقافي لسلوك الفرد الذي يشغل مكانة محددة" (الخطيب، 2012)
  - مفهوم الدور إجرائياً: هو كل ما يقوم به الاخصائي الاجتماعي من مهارات واستراتيجيات وإجراءات وبرامج وانشطة وجميع الأفعال المتوقعة منه.
- مفهوم الخدمة الاجتماعية:

- لغوياً: ينقسم المصطلح الى مفهومين الأول يتعلق بالخدمة: وهي خَدَمَهُ يَخْدُمُهُ خِدْمَةً وَيَخْدُمُهُ، فهو خَادِمٌ وخَادِمَةٌ، والثاني مفهوم الاجتماعية أي تتعلق بجماعة أو مجتمع (معجم المعاني)
- اصطلاحاً:

- تعرف هيلين إن وظيفتها الأساسية تتمثل في العمل على إشباع حاجاتهم الأساسية وتقديم المساعدة اللازمة للأفراد لمواجهة الصعوبات التي قد تواجههم (الدليمي، ٢٠١٤: ١٠٨)
  - التعريف الاجرائي: هو ذلك العلم الذي يستند على قاعدة أساسية يعتمد عليها الاخصائي الاجتماعي في تعامله مع المتطوعين من خلال الأساليب والمهارات في إطار قيمي وإخلاقي داخل الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام.
- مفهوم الاخصائي الاجتماعي

- لغوياً: ينقسم مفهوم الاخصائي الاجتماعي الى مفهوم الاخصائي: تَخَصَّصَ بتخصص في، تَخَصَّصًا، فهو مُتَخَصِّصٌ، والآخر الاجتماعي اجتماع يجتمع، اجتماعاً، فهو مُجْتَمِعٌ (معجم المعاني)
- اصطلاحاً" عامل مساعد علي إحداث التغيير المخطط المقصود فالأخصائي لابد ان يكون مغير وان تتوفر لديه المهارة في العمل مع الأفراد والأسر والجماعات والمنظمات والمجتمعات والقدرة علي إحداث التغييرات المجتمعية (السروجي، 2006: 16)
- التعريف الاجرائي: هو ذلك الشخص الموظف في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والحاصل على درجة البكالوريوس او الماجستير من الجامعات المعتمدة ويعمل في الإدارة العامة للخدمات الاجتماعية والاعمال التطوعية ويجيد استخدام المهارات والأساليب التي تمكنه من جذب المتطوعين وتدريبهم لخدمة قاصدي الحرم المكي.

#### التطوع

- لغوياً: تَطَوَّعَ / تَطَوَّعَ بـ يَتَطَوَّعُ، تَطَوُّعًا، فهو مُتَطَوِّعٌ، والمفعول مُتَطَوِّعٌ به (معجم المعاني)
- اصطلاحاً: هو "الذي يقوم به فرد أو جماعة أو تنظيم طوعية واختياراً، بهدف تقديم خدمة للمجتمع أو لفئة منه، دون توقع جزاء" (الجوهرى، 2018: 39)
- التعريف الاجرائي: هو عمل انساني اجتماعي يقومون به متطوعين المسجد الحرام من تلقاء أنفسهم بدون عائد مالي لخدمة ضيوف الرحمن بغرض تحقيق دوافع دينية او اجتماعية او نفسية وغيرها من الدوافع

#### المتطوعون

- لغوياً: جَاءَ طَوَّعَ اخْتِيَارِهِ لِلْمُسَاهَمَةِ فِي عَمَلٍ مَّا مِنْ تَلَقَّاءَ ذَاتِهِ. (معجم العربي الجامع)
- اصطلاحاً: تعريف هيئة الخبراء بمجلس الوزراء 1441 كل من يقدم عملاً تطوعياً، دون اشتراط مقابل مادي او معنوي.
- التعريف الاجرائي: هو ذلك المتطوع الذي يتطوع من تلقاء نفسه في المسجد الحرام دون مقابل كالمال والهدايا التذكارية او شهادات الشكر والتقدير وغيرها.

#### الاستقطاب

- لغةً: (مصدر اسْتَقْطَبَ) جَذَّبَ، اِجْتَذَاب. (معجم العربي الجامع)
- إشارة الى اختيار أي شخص أو جماعة لعضوية جماعة أخرى (السكري، ٢٠١٣: ١٨٣)
- اصطلاحاً: "عمليات البحث والدراسة والتحري عن الموارد البشرية ذات الكفاءة والتأهيل وجذبها لملأ الوظائف الشاغرة في مختلف المستويات التنظيمية، وانتقاء الأفضل من بينها للعمل في المنظمة". (المحمدي، 2019: 217)
- التعريف الإجرائي: تلك الطرق والأساليب لجذب أفضل الكوادر البشرية والاستفادة منهم داخل الحرم المكي لخدمة ضيوف الرحمن.

#### النظريات المفسرة للبحث:

##### نظرية الدور

اذ تعد من النظريات الحديثة في علم الاجتماع. وتعتقد بأن سلوك الفرد وعلاقاته الاجتماعية انما تعتمد على الادوار الاجتماعية التي يشغلها في داخل المجتمع، ظهرت في مطلع القرن العشرين (الحسن: ٢٠١٥: ١٦٠) فهي "مجموع المفاهيم المبنية على نتائج التحقيقات الأنثروبولوجية والثقافية التي توضح العوامل المؤثرة في سلوك الناس في مواقف مختلفة، والصعوبات التي قد يواجهونها نتيجة القيام بالدور المتوقع منهم في المراكز المختلفة" (حامد، ٢٠١٣: ٥٦٣)

أ- المبادئ العامة لنظرية الدور:

يتحلل البناء الاجتماعي الى عدد من المنظمات الاجتماعية وتتحلل الى الواحدة الى عدد من الادوار الاجتماعية، كما ينطوي على الدور الاجتماعي واجبات يؤديها الفرد وفي المقابل يحصل على حقوقه، كما يشغل الفرد الواحد في المجتمع عدة أدوار اجتماعية وظيفية في آن واحد من خلال منزلته او مكانته الاجتماعية، ولا يمكن اشغال الفرد للدور الاجتماعي الا بالتدريب على القيام بالأدوار الاجتماعية يكون من خلال عملية التنشئة الاجتماعية، وتكون الادوار الاجتماعية متصارعة عندما لا تؤدي المؤسسة ادوارها و مهامها بصورة ايجابية ومقتدرة. (الحسن: ٢٠١٥: ١٦١).

ث- المفاهيم الأساسية لنظرية الدور:

ويشير فشيكه، ٢٠٠٩: ١٦٤ بأن المفاهيم الأساسية لنظرية الدور هي مفهوم الدور: أن لكل فرد حقوق وواجبات على حسب المكانة الاجتماعية مفهوم المكانة الاجتماعية: هو ذلك الوضع المعين للفرد داخل النسق وتقسّم الى نوعين النوع الأول وهي المكانة الموروثة وهي ان يكتسبها الفرد من خلال الموروث الاجتماعي ليس بمقدورة او مهارة الفرد مثل نوع الجنس والسن وغيرها، اما النوع الثاني هي المكانة مكتسبة وهي تلك المهارات والمعارف والعلوم المكتسبة من مجهود الفرد كمهنة الاختصاصي الاجتماعي توقعات الدور: تنطوي توقعات الفرد بذاته او توقعات الآخرين منه.

عدم وضوح الأدوار:

تظهر عندما تكون الأدوار المختلفة التي يقوم بها الفرد غير وغير منسجمة مع توقعات الآخرين وتتحدد في التالي:  
(حامد، ٢٠١٣: ٣٧٧)

التعارض المعرفي أو الإدراكي: الذي يعتمد أساساً على نقص المعرفة بالتوقعات الملائمة لدور سواً فيما يتعلق بتوقعات الاختصاصي للعمل أو العكس لهذا لا يمكن الوفاء بهذه التوقعات.

تعارض المراكز: ويحدث ذلك عندما يتوقع العميل من الاختصاصي الاجتماعي الوفاء بمتطلبات معينة غير ملائمة لدورة الاجتماعي فمثلاً أي يتوقع العميل أن يزوده الاختصاصي الاجتماعي بمعلومات طبية بحتة وهي ليست مجاله وليس متخصص فيها.

التعارض المحدد: الذي يظهر عندما يكون بمقدور الاختصاصي الاجتماعي القيام بمتطلبات العميل ولكنه بسبب عوامل خارجة عن إرادته لا يستطيع الوفاء.

توظيف النظرية في البحث

ويمكننا الاستفادة من نظرية الدور في توضيح الأدوار والمهارات والفنيات والأساليب المتوقعة من الاختصاصي الاجتماعي في استقطاب المتطوعين من خلال مكانته الاجتماعية المكتسبة داخل الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام على حسب المهام والواجبات المتوقع تنفيذها بدون تعارض مع أساسياته العلمية التخصصية المدرب عليها من الجامعات المعتمدة

#### نظرية السلم الامتدادي

يبني أساس نظرية السلم الامتدادي لسيدني ويب للعمل التطوعي على تولي الدولة مهمة توفير الخدمة، والرعاية للمواطنين مسبقاً، ويتولى القطاع التطوعي استكمال النقص فيه، وبذلك يتكامل العمل لخير المجتمع، فالجهود الحكومية تأتي في البداية، والجهود التطوعية تكون امتداداً لها، أي أنها منظومة متناغمة بين الطرفين لما فيه مصلحة العامة، وتقوم هذه النظرية على أنه يجب على كل مجتمع أن يوفر لأبنائه حداً أدنى من الرعاية الاجتماعية، وهذه مسؤولية الحكومة، وعلى الهيئات الأهلية أن تعمل جاهدة على رفع عملائها درجة، أو درجات على السلم الامتدادي، وذلك بعد أن تستوي حقهم من الحد الأدنى للرعاية الذي، وقفت عنده الحكومات. وعلى الهيئات الأهلية أن تتولى التجريب، والابتكار، وتقديم للحكومة خلاصة تجاربها هذه كي تحسن الحكومة من خدماتها المشار إليها، وقد تظهر خدمات جديدة لا تستطيع المؤسسات الحكومية إشباعها فعلى الهيئات التطوعية الأهلية، والخيرية القيام بذلك، وعندما يتوفر لدى الدولة إمكانيات العمل تتسحب الهيئات الأهلية من هذا المجال تاركة المسؤولية للحكومة، إن العلاقة بينهما تمثل صعوداً متصلاً على السلم الامتدادي، فالرعاية الحكومية ترفع من خدماتها درجة، والهيئات الأهلية تحاول أن تكمل هذه الخدمات وتسد الثغرات فيها. ويرى بعض الباحثين الاجتماعيين أن تطور نظرية امتداد السلم يتناسب مع المجتمعات التي تتميز بوفرة في الموارد الاقتصادية؛ إذ تغطي الدولة مجالات الرعاية الاجتماعية، ويكون دور الجهد التطوعي في المنظمات الأهلية هو العمل في مجالات الرعاية الاجتماعية نفسها التي تعمل بها الدولة بهدف رفع مستوى كفاءتها، وكذلك تنبيه الدولة إلى مجالات الرعاية الاجتماعية التي يجب أن توليها اهتمامها. (الجرادة، ١٤٤١: ١٣٠)

ويمكن الاستفادة من هذا النظرية

- سد النقص الحاصل في الخدمات المقدمة لقاصدي المسجد الحرام في جميع المجالات.
- الاستفادة من تنوع الخبرات وتخصصات الموجودة في المجتمع وتسخيرها لقاصدي المسجد الحرام.
- مساندة العمل الحكومي عن طريق رفع مستوى وجودة الخدمة لاسيما في حالات الطوارئ والمواسم المهمة كمواسم الحج والعمرة والزيارة.
- توفير خدمات قد يصعب على الإدارة الحكومية تقديمها لما تتسم به الاعمال التطوعية من مرونة وقدرة على الحركة السريعة.

#### الدراسات السابقة

#### الدراسات المحلية

- دراسة العتيبي (2022) تهدف الدراسة إلى التعرف على العمل التطوعي وعلاقته بالصحة النفسية للمتطوعات داخل المسجد الحرام، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي كما استخدمت الباحثة مقياس العمل التطوعي والصحة النفسية وبلغت عينة الدراسة (156) متطوعة داخل المسجد الحرام، وكانت أهم النتائج تبين ان: ممارسة العمل التطوعي لدى المتطوعات في الحرم المكي جاءت درجة (عالية جداً)، وتبين ان درجة تحقيق الصحة النفسية بدرجة عالية لدى المتطوعات في الحرم المكي، وتبين ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمل التطوعي والصحة النفسية للمتطوعات داخل المسجد الحرام
- دراسة الحصيني (2022) تهدف إلى الكشف عن دور العمل التطوعي في إدارة الأزمات، ولتحقيق ذلك تم استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة وهي دراسة وصفية طبقت على عينة قوامها (104) متطوعاً توزعوا على خمس جمعيات خيرية شملت الدراسة الميدانية بمدينة مكة المكرمة، وجمعت الدراسة بياناتها بواسطة الاستبانة من مجتمع البحث المتمثل في المتطوعين من ابرز النتائج أن دوافع العمل التطوعي لدى المتطوعين خلال أزمة كورونا كوفيد(19) هي اكتساب المهارات تكوين علاقات جديدة، وتتمثل أغلب الأعمال التطوعية في توزيع المستلزمات الصحية اللازمة للتصدي للأزمة، تقديم الدعم الاجتماعي و تحقيق التعاون بين افراد المجتمع، وتعزيز الانتماء الوطني.
- دراسة الحناكي (٢٠٢١) هدفت الدراسة إلى بناء استراتيجية مقترحة لدور الجامعات والكليات الأهلية بمنطقة القصيم في تفعيل العمل التطوعي لدى طلابها في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠، وذلك من خلال التعرف على واقع دور الكليات الأهلية بمنطقة القصيم في تفعيل العمل التطوعي لدى طلابها، والكشف عن المعوقات ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المدخل المختلط القائم على المنهج الوصفي بمدخله: الكمي والنوعي ممثلاً بأسلوب المقابلة كأداة لجمع المعلومات، والمنهج الكمي ممثلاً بالاستبانة وأسلوب دلفاي. ويتكون مجتمع الدراسة من مجتمعين، المجتمع الأول: أعضاء هيئة التدريس والقيادات في الجامعات والكليات الأهلية بمنطقة القصيم البالغ عددهم (455)، والمجتمع الثاني: الخبراء في المجال التطوعي من مديري الجمعيات الخيرية والمؤسسات المجتمعية التطوعية، البالغ عددهم (156). وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: ضعف الشراكات بين الجامعات الأهلية والمؤسسات المجتمعية التطوعية، ضعف الوعي العام لدى الطلاب بقيمة العمل التطوعي، ضعف الحوافز التشجيعية للطلاب المشاركين في الأعمال التطوعية، قلة الدخل الاقتصادي للطلاب يؤدي لانصرافه لقضاء وتأمين حاجاته الأساسية، ضعف اللوائح والأنظمة التي تنظم العمل التطوعي، تعارض النشاط الطلابي للعمل

- دراسة مسعود (٢٠٢١) هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع العمل التطوعي بالجمعيات الخيرية بمكة المكرمة ودوره في خدمة الحجاج والمعتمرين، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (٢٨٨) فردا وظهرت النتائج ان لا يشترط مؤهل عالي لخدمة ضيوف الرحمن ولا يحتاجون الى خبرات عالية وان أبرز الدوافع كانت فعل الخير وبذل المعروف ابتغاء وجه الله تعالى ومن أبرز توصيات الدراسة هي البحث عن بدائل تمويلية متنوعة وجديدة.
- دراسة الدوي (2021) تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على دوافع انضمام الطلاب للمشاركة للأعمال التطوعية، ومحاولة الكشف عن الأساليب العالمية لجذب الطلاب المتطوعين، من خلال المنهج الاستكشافي وتم استخدام أداة الاستبيان وكان من أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الطلاب والطالبات لديهم دراية عن الأعمال التطوعية، فكانت نقاط الجذب هي الحوافز المعنوية، وعن الدوافع دافع بناء القدرات واكتساب المهارات وزيادة الخبرات، أما في مواضع وعناصر الجذب هي البرامج والأنشطة التي تقدمها القطاعات وأخيرا جاءت أبرز المشكلات هي عدم تقدير أهمية الجهود التطوعية يقومون بها
- دراسة التوم (2021) هدفت الدراسة الى التعرف على معوقات العمل التطوعي من وجهة نظر أعضاء الفرق التطوعية وتنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية منهج المسح الاجتماعي الشامل من خلال أداة الاستبيان، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن معوقات العمل التطوعي حيث جاءت في المرتبة الأولى المعوقات المرتبطة بالجانب التطويري للعمل التطوعي، كما توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معوقات العمل التطوعي المرتبطة بجهات التطوع، والمرتبطة بمؤسسات المجتمع ومتغير الجنس لصالح الذكور.
- دراسة الحمياني وشعبي (2021) تسعى الدراسة الى التعرف على دور العمل التطوعي في تحقيق التنمية المستدامة، من خلال المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبيان في جمع البيانات، وتوصلت الدراسة ضرورة توفير نظام واضح وإدارة حكيمة تساهم في تنظيم عمل كل متطوع داخل المدرسة، تعزيز الجهود المبذولة من قبل إدارة المدرسة مع جهود المسؤولين في المجتمع لتقديم المبادرات التي تساهم في تنمية الاقتصاد المحلي، زيادة عدد اللقاءات والندوات التي تعقدها إدارة المدرسة مع أفراد المجتمع لزيادة الوعي بالبيئة والمخاطر التي تتعرض لها.
- دراسة الجندي (2020) تهدف الى بناء تصور مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية لتنفيذ دور الأندية الطلابية في تنمية ثقافة التطوع لدى طالبات جامعة ام القرى واستخدمت الباحثة أداة الاستبانة لمناسبتها مع المنهج الوصفي المستخدم في البحث و توصلت النتائج الى أن الانضمام إلى الأندية الطلابية والمشاركة في الاعمال التطوعية يسهل شخصيات الطالبات وينمي لديهن قيم العطاء والبلذ، وإحساس المسؤولية، إلا أن انشغالهن بالمحاضرات وضيق الوقت يحد من مشاركتهن في الأعمال التطوعية، وتمثل خدمة المجتمع أبرز الأنشطة التي تمارسها عينة الدراسة، وتم بناء تصور مقترح وفقا لنتائج الدراسة.
- دراسة أحمد (2020) تهدف الى بناء مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتنمية مشاركة طالبات الجامعة في العمل التطوعي وكانت الأداة المستخدمة هي الاستبانة والمنهج المستخدم المنهج الوصفي، وقد توصلت الباحثة إلى أن هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على مشاركة طالبات الجامعة بالعمل التطوعي، وهي مرتبطة المؤسسات التعليمية وبالطالبة نفسها، وبالمجتمع، وتم تصميم برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتنمية مشاركة طالبات الجامعة في العمل التطوعي.
- دراسة سليمان (2019) تسعى الدراسة لتحديد معوقات تطوع المرأة السعودية وآليات مواجهتها، الدراسة وصفية تحليلية باستخدام أداة الاستبيان منهج المسح الاجتماعي بالعينة وقد أوضحت النتائج أن فوائد التطوع اكتساب صداقات جديدة، وأن من أهم أشكال التطوع المشاركة في المناسبات الوطنية، وأما بالنسبة للمجتمع ككل فيساهم التطوع في حل المشكلات التي تواجهه، وأهم معوقات التطوع هي عدم معرفة أماكن التطوع، وقد اقترحت العينة إنشاء مراكز للتطوع؛ لتسهيل مشاركة المواطنين الراغبين في التطوع.

- دراسة العتيبي (2019) قياس وعي المتطوعين بحقوقهم وأثر حمايتهم من الاستغلال اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام المسح الاجتماعي، وتوصلت الدراسة الى ، ضعف الإشراف المهني علي المتطوعين عدم وجود ضمانات ضد مخاطر العمل التطوعي، عدم جدية المؤسسة التطوعية، عدم وجود مكان خاص للمتطوعين، ضعف وضوح المهام التي يقوم بها المتطوع، عدم وجود مساواة في توزيع السلطة بين المتطوعين، تحديد أعمال لا تتناسب مع ميول المتطوع وقدراته ونوع العمل التطوعي، عدم التزام المؤسسة بمواعيد محدده للعمل عدم وجود برامج تدريبية للمتطوعين، وضع استراتيجيات للعمل التطوعي، وضع خطط لتدريب المتطوعين ووضع خطه إعلامية وأوصت الدراسة بأهمية إعداد نظام تشريعي للعمل التطوعي لتنظيم العلاقة بين أطراف العمل التطوعي
  - دراسة الصالح (2016) تهدف الدراسة لتعرف على دور الخدمة الاجتماعية في تفعيل العمل التطوعي للطالبة الجامعية اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال المسح الشامل للأخصائيات الاجتماعيات في جامعة الاميرة نورة توصلت الباحثة الى أهم الصعوبات التي تحد من دور الأخصائية في تحفيز الطالبات على المشاركة في الأعمال التطوعية من وجهة نظر الأخصائيات الاجتماعيات وهي كما يلي: الصعوبات الادارية (تعدد المهام الوظيفية ، عدم تخصيص ميزانية خاصة بالأعمال التطوعية، نقص الدورات التدريبية في مجال التطوع، تعارض أوقات الأعمال التطوعية مع مهام الأخصائيات، قلة عدد الأخصائيات الاجتماعيات، عدم وجود الحوافز التي تشجع الأخصائيات على العمل التطوعي، عدم توفر البيانات والمعلومات الكافية عن الأعمال التطوعية) اما المعوق الذي يرجع للأخصائية الاجتماعية فهو (نقص خبرة الاخصائية في إقامة ورش العمل والدورات) أما المقترحات تمثلت في: إكساب الأخصائيات مهارات إعداد الاجتماعات، الاستعانة بالمختصين لإقامة دورات تدريبية وورش عمل للأخصائيات، تزويد الاخصائيات بمهارات التخطيط والتنظيم، توعية الأخصائيات بماهية وأهمية العمل التطوعي للطالبات، التدريب على إعداد الدورات وورش العمل، تزويد الاخصائيات بمهارات الاتصال وفن الاقناع). التصور المقترح لدور الخدمة الاجتماعية في تفعيل العمل التطوعي.
  - دراسة صالح (2015) تهدف لتحقيق رؤية مستقبلية من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتطوير آليات تنمية وعي المرأة بالعمل التطوعي اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي القائم على مدخل الدراسات الوثائقية معتمد على أدوات البحث المكتبية حاول هذا البحث الوصول إلى رؤية مستقبلية للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في تطوير آليات تنمية وعي المرأة بالعمل التطوعي، وقد مفهوم الممارسة العامة، بينما ركز على المرأة والعمل التطوعي، متناولا بعض المفاهيم المحورية، كمفهوم العمل التطوعي ومفهوم الوعي وكذلك مفهوم وعي المرأة بالعمل التطوعي، وناقش الظروف الراهنة وتأثيراتها في العمل التطوعي: كالربيع العربي والعولمة، وفرص التغيير، ومحدودية مشاركة المرأة في العمل التطوعي، واختتم بذكر مجالات مشاركة المرأة في العمل التطوعي.
  - دراسة الخمشي، شلهوب (2013) تسعى لتحقيق استراتيجية وطنية لتفعيل العمل التطوعي لدى الشباب السعودي اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي وتم استخدام أداة استبيان، وتهدف إلى التعرف على الواقع الفعلي للتطوع لدى الشباب في المملكة العربية السعودية وتوصلت إلى ان هناك معوقات تحد من مشاركة الشباب السعودي ووجود دوافع لدى الشباب للعمل التطوعي وتنوع مجالات المشاركة لديهم كما خرجت الدراسة باستراتيجية وطنية لتفعيل العمل التطوعي لدى الشباب السعودي وذلك من خلالها إيجاد سبل تنظيم هذا العمل مما يؤدي إلى تكوين صوره أمام متخذي القرار بالمجتمع للاستفادة القصوى من الجهود التطوعية
- دراسات عربية:

- دراسة السيد (2022) تهدف الى تحقيق رؤية تحليلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لواقع العمل التطوعي النسوي بإمارة عجمان بدولة الامارات استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي ومنهج دراسة حالة كما ان أهم نتائج الدراسة هي الأسباب الدافعة لممارستهن للعمل التطوعي تمثل في ارتفاع ثقتهم في قدراتهم في تقديم المساعدة للآخرين، ومن أبرز شروط تطوعهن هو مدى توفر وقت كافي لبذله في العمل التطوعي والقدرة على الإبداع والابتكار ومن أكثر أشكال العمل التطوعي المفضلة لهن هو التطوع الافتراضي أو الإلكتروني، بالإضافة إلى أن أهم الصعوبات من وجهة نظرهن هو غياب الوعي بأهمية العمل التطوعي لدى عدد كبير وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة إلى وحثهم على المساهمة في إيجاد حلول للمشكلات التي تعترض مجتمعاتهن ضرورة العمل على إنشاء مركز للتأهيل التطوعي يختص بإعداد البرامج التدريبية للمتطوعات لرفع مستوى أدائهم.
- دراسة عبد الحميد (2017) تسعى الدراسة لبناء تصور مقترح لتنمية ثقافة العمل التطوعي في مصر في ضوء بعض الاتجاهات العالمية والمعاصرة وتنتمي وقد استندت الباحثة على المنهج الوصفي معتمده على نتائج عديده من الابحاث السابقة التي أكدت على غياب ثقافة العمل التطوعي وقصور الوعي والفهم الحقيقي عند بعض شرائح المجتمع الطبيعية العمل التطوعي وقيمته ودوره في التنمية مما أدى إلى رفض هذه الشرائح للمشاركة في العمل التطوعي بالإضافة إلى وجود عديد من المعوقات التي تعوق العمل التطوعي وأهمها ضعف الدور الذي تقوم به مؤسسات التعليم والإعلام في التوعية بأهمية العمل التطوعي في تنمية المجتمع ومن ثم فإن هذا البحث هدف إلى وضع تصور مقترح لتنمية ثقافة العمل التطوعي في مصر في ضوء بعض الاتجاهات العالمية المعاصرة واستخدم البحث المنهج الوصفي
- دراسة عز العرب (2012) تسعى الى تحديد صورة العمل التطوعي ومؤسساته لدى الشباب الجامعي في ظل المتغيرات الدولية اعتمد البحث على المنهج الوصفي والاداة المستخدمة هي الاستبانة فتوصلت الدراسة الى ان هناك عزوف من قبل الكثير من أفراد المجتمع وخاصة من الشباب عن المشاركة في العمل التطوعي، ولعل ذلك يرجع الى ضعف الوعي بمفهوم وفوائد العمل التطوعي ، إلى جانب وجود صورة ذهنية سلبية عن العمل التطوعي تساهم فيها وسائل الاعلام خاصة في ظل المتغيرات الدولية ولعل من أهم الوسائل والآليات التي كشفت عنها الدراسة الميدانية تفعيل مشاركة الشباب في العمل الاجتماعي هي غرس حب العمل التطوعي منذ المراحل الأولى المبكرة ، وتفعيل دور وسائل الإعلام في التثقيف بماهية العمل التطوعي ودوره وتحسين صورته وإبراز النماذج الايجابية الناجحة
- دراسة الكسادي، وسليم (2012) تهدف الى معرفة العمل التطوعي والرعاية الاجتماعية في اليمن و لتحقيق أهدافها تم استخدام المنهج المسح الاجتماعي بالعينة للعاملين بالجمعيات التطوعية مستخدمة الاستبيان كأداة الجمع البيانات بالإضافة إلى دليل المقابلة مع الإداريين في مكاتب الشؤون الاجتماعية والعمل بالمحافظة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج المهمة نذكر منها عدم ملاءمة القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الجمعيات مع المستجدات الراهنة، و معظم الجمعيات تعاني نقصاً واضحاً في التمويل مما أضعف البرامج والمشروعات، ولا توجد آلية للرقابة والمتابعة وتحديد الأدوار والمسؤوليات داخل الجمعيات، وتعاني الجمعيات من التدخل المستمر من جانب المؤسسات الحكومية، ولا يتوفر للعاملين بالجمعيات برامج للتدريب على المهارات الضرورية للعمل الاجتماعي.

## الدراسات الأجنبية

- دراسة بارك bark (2019) تهدف لتطوير استراتيجية لتنشيط العمل التطوعي لنجاح خدمة المجتمع في الكنائس الكورية وكانت عينة الدراسة الطلاب الكوريين في بلاكسبرج في الولايات المتحدة واعتمد البحث على أداة الاستبيان وكانت أبرز النتائج ان اهم الدوافع لدى المتطوعين هي جعل المجتمع أفضل ومن المعوقات الى واجهتهم ضيق الوقت وعدم معرفة كيفية تقديم الخدمة، ومن أبرز التوصيات تأسيس إدارة التطوع ووضع خطه منهجية لجذب وتحفيز المتطوعين من خلال الانشطة الاجتماعية لضمان استمرارهم وفعاليتهم
  - دراسة كارفالو Carvalho (2016) تسعى الى إدارة المتطوعين بأفضل الممارسات وهي دراسة استكشافية بمنهج دراسة حالة مطبقة على 5 منظمات غير ربحية بالبرتغال وتوصلت الدراسة للنتائج التالية ضرورة الاعتراف بالمتطوعين والاحترام بهم، بناء خطة استراتيجية واضحة للنشاط التطوعي كذلك استخدام وسائل الإعلام عالية الوضوح وإبراز الشخصيات الهامة لجذب أكبر قدر ممكن من المتطوعين كذلك وضع تقييم للمتطوعين مع التحلي بالمرونة العاطفية والتحفيز عند اجراء التقييم.
  - دراسة نورمي Normi (2015) تهدف لمعرفة السلوك التطوعي لرعاية الصحية بماليزيا توصلت النتائج الى ضرورة تدريب المتطوع على مهارات محددة يتم صقلها والتدريب عليها في المجال الصحي وتأتي في مقدمتها الإسعافات الأولية لسكته الدماغية ثم رعاية مرضى السكري والضغط ثم التوعية بشكل عام بشأن الام والطفل والتغذية وكذلك اقتراح نموذج مفاهيمي للسلوك الخيري للمتطوعين في القطاع الرعاية الصحية
  - دراسة شودري Choudhury (٢٠١٠) تهدف الى استقطاب وإدارة المتطوعين في الحكومة المحلية بالولايات المتحدة الأمريكية دراسة مطبقة على 37 مدينة من خلال نشر استبيان عبر الانترنت وكذلك تحليل محتوى مواقع الويب الخاصة بالوكالات، وتوصلت النتائج الى ان العمل التطوعي يحظى بتقدير واسع كما ظهر نوع جديد في المشاركة التطوعية وهو التطوع الافتراضي ولكن يبدو أن معظم الوكالات لا تستخدم قدراتهم بشكل كافٍ لجذب المتطوعين وتقدير مساهماتهم، يبدو أيضًا أن هناك نقصًا في استخدام المتطوعين في إدارة الطوارئ والبرامج المتعلقة بالأمن الداخلي.
- التعليق على الدراسات السابقة

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في بعض الجوانب وتختلف في الجوانب الأخرى، وقد قامت الباحثة بتحليل هذه الدراسات لتحديد أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية وكانت النتائج كما يلي:

- أ- اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم، حيث اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، ماعدا دراسة العتيبي (2022) اعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي ودراسة صالح (2015) اعتمدت على المنهج الوصفي مدخل الدراسات الوثائقية ودراسة الدوي (٢٠٢١) اعتمدت على المنهج الاستكشافي
- ب- اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الحناكي (٢٠٢١) ودراسة الكسادي وسليم (٢٠١٢) في تطبيق أداة الاستبانة والمقابلة الا ان الدراسة الحالية اعتمدت على أداة المقابلة شبة مقننه
- ت- اختلفت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في أداة الدراسة، حيث اعتمد دراسة العتيبي (٢٠٢١) على الاستبانة ومقياس التطوع والصحة النفسية، وكذلك دراسة التوم (٢٠٢١) ودراسة الدوي (٢٠٢١) ودراسة الحصيني (٢٠٢٢) ودراسة مسعود (٢٠٢١) ودراسة الجندي (٢٠٢٠) ودراسة احمد (٢٠٢٠) ودراسة سليمان (٢٠١٩) ودراسة الخمشي وشلهوب (٢٠١٣) ودراسة بارك

(٢٠١٩) حيث اعتمدوا على أداة الاستبيان فقط، ودراسات كارفالو (٢٠١٦) والسيد (٢٠٢٢) اعتمدت على منهج دراسة حالة ودراسة شوري (٢٠١٠) اعتمدت على تحليل مواقع الويب والاستبانة  
ث- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسة العتيبي ٢٠٢٢ من حيث العينة المتطوعين في مسجد الحرم المكي بينما تعددت العينات الدراسة من ركز على الطلاب كدراسة الدوي (٢٠٢١) ودراسة الجندي (٢٠٢٠) ودراسة احمد (٢٠٢٠) ومنهم من ركز على المرأة كدراسة السليمان (٢٠١٩) ودراسة صالح (٢٠١٥) ودراسة الشمري (٢٠١٣) ومنهم من ركز على الشباب كدراسة الخمشي والشلهوب (٢٠١٣) ودراسة عز العرب (٢٠١٢) ومنهم من ركز على الجمعيات الخيرية كدراسة الكسادي وسليم (٢٠١٣) ومنهم من ركز على المنظمات الخيرية كدراسة كارفالو (٢٠١٦) ومنهم من ركز على كنائس الكوريين كدراسة بارك ٢٠١٩

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

يتناول هذا الفصل عرضاً مفصلاً لمنهجية الدراسة الميدانية، وإجراءاتها التي استخدمت لتنفيذ الدراسة، وتحقيق أهدافها، بدءاً بتوضيح المنهج المستخدم، ومن ثم التعرف على مجتمع وعينة الدراسة وما تميزت به من خصائص، بالإضافة إلى توضيح كيفية تصميم أداة جمع البيانات، وآلية التحقق من صدقها وثباتها، وأخيراً التطرق إلى إجراءات تطبيقها، وختم الفصل بعرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات واستخراج النتائج، وفيما يلي عرض تفصيلي لذلك:

### منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، تم استخدام المنهج الوصفي المسحي

### مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع المتطوعين من عينة عشوائية بسيطة مكونة من (306) مفردة أما بالنسبة للأخصائيين ونظراً لمحدودية مجتمع الدراسة، تم اتباع أسلوب الحصر الشامل وذلك من خلال تطبيق أداة الدراسة على كامل مجتمع الدراسة؛ وبعد التطبيق الميداني تم الحصول على (30) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي خاصة بالأخصائيين.

### أدوات الدراسة:

تم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات؛ وذلك نظراً لمناسبتها لأهداف الدراسة، ومنهجها، ومجتمعها، وللإجابة على تساؤلاتها.

### أ) بناء أدوات الدراسة:

بعد الاطلاع على الأدبيات، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وفي ضوء معطيات وتساؤلات الدراسة وأهدافها تم بناء الأدوات الاستبانة للمتطوعين ومقابلة شبة مقننة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المسجد الحرام

### أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- 1- التكرارات، والنسب المئوية؛ للتعرف على خصائص أفراد الدراسة، وتحديد استجاباتهم تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) "Weighted Mean"؛ وذلك للتعرف على متوسط استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات المحاور، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
- 3- المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
- 4- الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات، وانخفض تشتتها.

#### تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة وفق المعالجات الإحصائية المناسبة، ومن ثم تفسير هذه النتائج، وذلك على النحو التالي:

إجابة السؤال الأول: ما الدور الفعلي للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام؟

- من وجهة نظر الأخصائيين:

جدول رقم 1 استجابات أفراد الدراسة حول الدور الفعلي للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

| م | العبارات                                                     | التكرار<br>النسبة | درجة الموافقة |       |       |             |                     | المتوسط<br>الحسابي | الانحراف<br>المعياري | الفئة         | الترتيب |
|---|--------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|-------|-------|-------------|---------------------|--------------------|----------------------|---------------|---------|
|   |                                                              |                   | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | لا<br>أوافق | لا<br>أوافق<br>بشدة |                    |                      |               |         |
| 1 | التنسيق مع المؤسسات<br>المجتمعية التي تهتم بالعمل<br>التطوعي | ك                 | 17            | 13    | -     | -           | -                   | 4.57               | 0.504                | موافق<br>بشدة | 1       |
|   |                                                              | %                 | 56.7          | 43.3  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |         |
| 9 |                                                              | ك                 | 9             | 21    | -     | -           | -                   | 4.30               | 0.466                |               | 2       |



| م  | العبارات                                                                           | التكرار | درجة الموافقة |          |       |       |            | النسبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | الفئة      | بشدة |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|----------|-------|-------|------------|--------|-------------------|-----------------|------------|------|
|    |                                                                                    |         | لا أوافق بشدة | لا أوافق | محايد | موافق | موافق بشدة |        |                   |                 |            |      |
|    | عقد اجتماعات مع المتطوعين لحل المشكلات التي قد تواجههم                             | %       | 30.0          | 70.0     | -     | -     | -          |        |                   |                 | موافق بشدة |      |
| 5  | اصدار تصاريح (بطاقات) لتسهيل أدائهم داخل المسجد الحرام                             | ك       | 9             | 21       | -     | -     | -          |        | 0.466             | 4.30            | موافق بشدة | 3    |
|    |                                                                                    | %       | 30.0          | 70.0     | -     | -     | -          |        |                   |                 |            |      |
| 2  | استقبال المتطوعين داخل المسجد الحرام                                               | ك       | 9             | 21       | -     | -     | -          |        | 0.466             | 4.30            | موافق بشدة | 4    |
|    |                                                                                    | %       | 30.0          | 70.0     | -     | -     | -          |        |                   |                 |            |      |
| 8  | رفع الساعات التطوعية لمنصة العمل التطوعي                                           | ك       | 8             | 22       | -     | -     | -          |        | 0.450             | 4.27            | موافق بشدة | 5    |
|    |                                                                                    | %       | 26.7          | 73.3     | -     | -     | -          |        |                   |                 |            |      |
| 10 | عمل برامج تدريبية مكثفة لتدريب المتطوعين على العمل التطوعي                         | ك       | 8             | 22       | -     | -     | -          |        | 0.450             | 4.27            | موافق بشدة | 6    |
|    |                                                                                    | %       | 26.7          | 73.3     | -     | -     | -          |        |                   |                 |            |      |
| 7  | وضع حوافز للمتطوعين لتشجيعهم على العمل التطوعي مثل شهادات الشكر - تكريم من الوكالة | ك       | 7             | 23       | -     | -     | -          |        | 0.430             | 4.23            | موافق بشدة | 7    |
|    |                                                                                    | %       | 23.3          | 76.7     | -     | -     | -          |        |                   |                 |            |      |
| 6  | الاشراف على المتطوعين داخل المسجد الحرام لمتابعة وتقويم أدائهم                     | ك       | 7             | 23       | -     | -     | -          |        | 0.430             | 4.23            | موافق بشدة | 8    |
|    |                                                                                    | %       | 23.3          | 76.7     | -     | -     | -          |        |                   |                 |            |      |
| 3  |                                                                                    | ك       | 6             | 24       | -     | -     | -          |        | 0.407             | 4.20            | موافق      | 9    |

| م             | العبارات                                                 | النسبة | درجة الموافقة |       |       |          |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة      | ترتيب |
|---------------|----------------------------------------------------------|--------|---------------|-------|-------|----------|---------------|-----------------|-------------------|------------|-------|
|               |                                                          |        | موافق بشدة    | موافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |                 |                   |            |       |
|               | توضيح اللوائح والقوانين الخاصة بالعمل التطوعي للمتطوعين  | %      | 20.0          | 80.0  | -     | -        | -             |                 |                   |            |       |
| 4             | إبرام وثيقة العمل التطوعي مع المتطوعين لحفظ حقوق الطرفين | ك      | 5             | 25    | -     | -        | -             | 4.17            | 0.379             | موافق      | 10    |
|               |                                                          | %      | 16.7          | 83.3  | -     | -        | -             |                 |                   |            |       |
| المتوسط العام |                                                          |        |               |       |       |          |               |                 |                   |            |       |
|               |                                                          |        |               |       |       |          |               | 4.28            | 0.368             | موافق بشدة |       |

يتضح في جدول رقم 1 أن أفراد الدراسة موافقون بشدة على الدور الفعلي للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام بمتوسط حسابي بلغ (4.28 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 4.21 إلى 5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق بشدة على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول (1) أن أبرز الأدوار الفعلية للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام تتمثل في العبارات رقم (1)، (9، 5) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة، كالتالي:

1- جاءت العبارة رقم (1) وهي: "التنسيق مع المؤسسات المجتمعية التي تهتم بالعمل التطوعي" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.57 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن الاختصاصيين الاجتماعيين داخل المسجد الحرام يحرصون على تعزيز دور المؤسسات المجتمعية في خدمة ضيوف الرحمن ولذلك عادة ما ينسقون مع هذه المؤسسات المجتمعية التي تهتم بالعمل التطوعي وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الشهراني (2008) والتي بينت أهمية العلاقة التي يجب أن تقوم بين العمل التطوعي، وبين الخدمة الاجتماعية.

2- جاءت العبارة رقم (9) وهي: "عقد اجتماعات مع المتطوعين لحل المشكلات التي قد تواجههم" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.30 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن الاختصاصيين الاجتماعيين داخل المسجد الحرام يسعون لتفعيل العمل التطوعي لخدمة ضيوف الرحمن ولذلك نجدهم يعقدون اجتماعات مع المتطوعين لحل المشكلات التي قد تواجههم وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كارفالو "Carvalho" (2016) والتي بينت ضرورة الاهتمام بالمتطوعين.

3- جاءت العبارة رقم (5) وهي: "إصدار تصاريح (بطاقات) لتسهيل أدائهم داخل المسجد الحرام" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.30 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن هناك حاجة لتعريف ضيوف الرحمن بالمتطوعين

والأخصائيين الاجتماعيين لتمكينهم من الحصول على الخدمة ولذلك عادة ما يتم إصدار تصاريح (بطاقات) لتسهيل أدائهم داخل المسجد الحرام.

ويتضح من النتائج في الجدول (4-1) أن أقل الأدوار الفعلية للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام تتمثل في العبارتين رقم (3، 4) اللتان تم ترتيبهما تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليهما، كالتالي:

1- جاءت العبارة رقم (3) وهي: "توضيح اللوائح والقوانين الخاصة بالعمل التطوعي للمتطوعين" بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.20 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن المتطوعين بحاجة لمعرفة نظم العمل التطوعي في خدمة ضيوف الرحمن لذلك عادة ما يتم توضيح اللوائح والقوانين الخاصة بالعمل التطوعي للمتطوعين.

2- جاءت العبارة رقم (4) وهي: "إبرام وثيقة العمل التطوعي مع المتطوعين لحفظ حقوق الطرفين" بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.17 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأنه من الضروري تعريف المتطوعين بحقوقهم وواجباتهم ولذلك عادة ما يتم إبرام وثيقة العمل التطوعي مع المتطوعين لحفظ حقوق الطرفين.

- من وجهة نظر المتطوعين:

جدول رقم (2) استجابات أفراد الدراسة حول الدور الفعلي للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

| م  | العبارات                                             | التكرار | درجة الموافقة |       |       |          |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة | الترتيب |
|----|------------------------------------------------------|---------|---------------|-------|-------|----------|---------------|-----------------|-------------------|-------|---------|
|    |                                                      |         | موافق بشدة    | موافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |                 |                   |       |         |
| 2  | تم توضيح لي اللوائح والقوانين الخاصة بالعمل التطوعي. | ك       | 67            | 207   | 23    | 9        | -             | 4.08            | 0.637             | موافق | 1       |
|    |                                                      | %       | 21.9          | 67.6  | 7.5   | 2.9      | -             |                 |                   |       |         |
| 1  | تم استقبالي داخل المسجد الحرام                       | ك       | 57            | 219   | 22    | 8        | -             | 4.06            | 0.600             | موافق | 2       |
|    |                                                      | %       | 18.6          | 71.6  | 7.2   | 2.6      | -             |                 |                   |       |         |
| 4  | تم إصدار بطاقة لتسهيل ادائي داخل المسجد الحرام.      | ك       | 76            | 188   | 25    | 9        | 8             | 4.03            | 0.827             | موافق | 3       |
|    |                                                      | %       | 24.8          | 61.4  | 8.2   | 2.9      | 2.6           |                 |                   |       |         |
| 10 | تم توضيح آلية التسجيل في الفرص التطوعية المطروحة     | ك       | 61            | 199   | 35    | 9        | 2             | 4.01            | 0.701             | موافق | 4       |
|    |                                                      | %       | 19.9          | 65.0  | 11.4  | 2.9      | 0.7           |                 |                   |       |         |



| م             | العبارات                                                                                    | التكرار | درجة الموافقة |       |       |          |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة | الترتيب |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|-------|-------|----------|---------------|-----------------|-------------------|-------|---------|
|               |                                                                                             |         | موافق بشدة    | موافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |                 |                   |       |         |
| 6             | تم تحفيزي معنوياً على العمل التطوعي مثل شهادات الشكر - تكريم من الوكالة..)                  | ك       | 59            | 206   | 23    | 16       | 2             | 3.99            | 0.733             | موافق | 5       |
|               |                                                                                             | %       | 19.3          | 67.3  | 7.5   | 5.2      | 0.7           |                 |                   |       |         |
| 7             | تم رفع ساعاتي التطوعية لمنصة العمل التطوعي                                                  | ك       | 48            | 212   | 36    | 8        | 2             | 3.97            | 0.662             | موافق | 6       |
|               |                                                                                             | %       | 15.7          | 69.3  | 11.8  | 2.6      | 0.7           |                 |                   |       |         |
| 3             | تم التوقيع على وثيقة العمل التطوعي                                                          | ك       | 53            | 203   | 32    | 18       | -             | 3.95            | 0.716             | موافق | 7       |
|               |                                                                                             | %       | 17.3          | 66.3  | 10.5  | 5.9      | -             |                 |                   |       |         |
| 5             | تم الاشراف من قبل الاخصائيين الاجتماعيين العاملين داخل المسجد الحرام لمتابعتي وتقويم ادائي. | ك       | 53            | 204   | 30    | 17       | 2             | 3.94            | 0.742             | موافق | 8       |
|               |                                                                                             | %       | 17.3          | 66.7  | 9.8   | 5.6      | 0.7           |                 |                   |       |         |
| 8             | تم إقامة معرض خاص بالتطوع لعرض إنجازاتنا.                                                   | ك       | 56            | 174   | 52    | 20       | 4             | 3.84            | 0.842             | موافق | 9       |
|               |                                                                                             | %       | 18.3          | 56.9  | 17.0  | 6.5      | 1.3           |                 |                   |       |         |
| 9             | تم حضور اجتماعات لحل المشكلات التي قد تواجهني                                               | ك       | 52            | 185   | 39    | 23       | 7             | 3.82            | 0.881             | موافق | 10      |
|               |                                                                                             | %       | 17.0          | 60.5  | 12.7  | 7.5      | 2.3           |                 |                   |       |         |
| المتوسط العام |                                                                                             |         |               |       |       |          |               |                 |                   |       |         |
|               |                                                                                             |         |               |       |       |          |               | 3.97            | 0.526             | موافق |         |

يتضح في الجدول (2) أن أفراد الدراسة موافقون على الدور الفعلي للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام بمتوسط حسابي بلغ (3.97 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول (4-2) أن أبرز الأدوار الفعلية للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام تتمثل في العبارات رقم (2، 1، 4) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها، كالتالي:

- 1- جاءت العبارة رقم (2) وهي: "تم توضيح لي اللوائح والقوانين الخاصة بالعمل التطوعي." بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.08 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأنه من الضروري تعريف المتطوعين بحقوقهم وواجباتهم ولذلك عادة ما يتم توضيح اللوائح والقوانين الخاصة بالعمل التطوعي لهم.
  - 2- جاءت العبارة رقم (1) وهي: "تم استقبالي داخل المسجد الحرام" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.06 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن هناك اهتمام بتشجيع المتطوعين على العمل الطوعي في خدمة ضيوف الرحمن ولذلك عادة ما يتم توضيح استقبال ضيوف الرحمن داخل المسجد الحرام وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الدوي (2021) والتي بينت أن من نقاط الجذب الحوافز المعنوية.
  - 3- جاءت العبارة رقم (4) وهي: "تم اصدار بطاقة لتسهيل ادائي داخل المسجد الحرام." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.03 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن القائمون على أمر خدمة ضيوف الرحمن داخل المسجد الحرام يسعون لتسهيل عمل المتطوعين في خدمة الضيوف ولذلك عادة ما يقومون بإصدار بطاقة لتسهيل ادائهم داخل المسجد الحرام. ويتضح من النتائج في الجدول (2) أن أقل الأدوار الفعلية للخدمة الاجتماعية داخل المسجد الحرام تتمثل في العبارتين رقم (8)، (9) اللتان تم ترتيبهما تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليهما، كالتالي:
  - 1- جاءت العبارة رقم (8) وهي: "تم إقامة معرض خاص بالتطوع لعرض إنجازاتنا." بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.84 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن هناك اهتمام بتقدير جهود المتطوعين لتشجيعهم على تحسين خدمة ضيوف الرحمن ولذلك عادة ما يتم إقامة معرض خاص بالتطوع لعرض إنجازاتهم وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كارفالو "Carvalho" (2016) والتي بينت ضرورة الاهتمام بالمتطوعين والاحتفاء بهم.
  - 2- جاءت العبارة رقم (9) وهي: "تم حضور اجتماعات لحل المشكلات التي قد تواجهني" بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (3.82 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن القائمين على امر خدمة ضيوف الرحمن يحرصون على حل المشاكل التي تواجه المتطوعين وتهيئة البيئة المناسبة لهم للعمل ولذلك عادة ما يتم عقد اجتماعات معهم لحل المشكلات التي قد تواجههم.
- السؤال الثاني: ما أساليب استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام؟**

جدول (3) استجابات أفراد الدراسة حول أساليب استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

| م | العبارات                                           | التكرار النسبة | درجة الموافقة |       |       |          |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة      | الترتيب |
|---|----------------------------------------------------|----------------|---------------|-------|-------|----------|---------------|-----------------|-------------------|------------|---------|
|   |                                                    |                | موافق بشدة    | موافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |                 |                   |            |         |
| 2 | التركيز على إعداد متطوعين في مرحلة الطفولة والشباب | ك              | 14            | 16    | -     | -        | -             | 4.47            | 0.507             | موافق بشدة | 1       |
|   |                                                    | %              | 46.7          | 53.3  | -     | -        | -             |                 |                   |            |         |



| م  | العبارات                                                                        | التكرار<br>النسبة | درجة الموافقة |       |       |             |                     | المتوسط<br>الحسابي | الانحراف<br>المعياري | الفئة         | بجته |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|-------|-------|-------------|---------------------|--------------------|----------------------|---------------|------|
|    |                                                                                 |                   | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | لا<br>أوافق | لا<br>أوافق<br>بشدة |                    |                      |               |      |
| 4  | تخصيص مكان خاص<br>للمتطوعين داخل المسجد<br>الحرام                               | ك                 | 10            | 20    | -     | -           | -                   | 4.33               | 0.479                | موافق<br>بشدة | 2    |
|    |                                                                                 | %                 | 33.3          | 66.7  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 10 | زيادة الجوائز والحوافز<br>للمتطوعين داخل المسجد<br>الحرام                       | ك                 | 9             | 21    | -     | -           | -                   | 4.30               | 0.466                | موافق<br>بشدة | 3    |
|    |                                                                                 | %                 | 30.0          | 70.0  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 9  | تركيز الاعلام على ثقافة<br>العمل التطوعي داخل المسجد<br>الحرام                  | ك                 | 9             | 21    | -     | -           | -                   | 4.30               | 0.466                | موافق<br>بشدة | 4    |
|    |                                                                                 | %                 | 30.0          | 70.0  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 8  | الاهتمام بتنمية المهارات<br>والقدرات لدى المتطوعين من<br>خلال البرامج التدريبية | ك                 | 9             | 21    | -     | -           | -                   | 4.30               | 0.466                | موافق<br>بشدة | 5    |
|    |                                                                                 | %                 | 30.0          | 70.0  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 5  | التخطيط الاستراتيجي للعمل<br>التطوعي                                            | ك                 | 8             | 22    | -     | -           | -                   | 4.27               | 0.450                | موافق<br>بشدة | 6    |
|    |                                                                                 | %                 | 26.7          | 73.3  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 7  | انشاء مجلس استشاري لحل<br>المشاكل التي تواجه<br>المتطوعين                       | ك                 | 8             | 22    | -     | -           | -                   | 4.27               | 0.450                | موافق<br>بشدة | 7    |
|    |                                                                                 | %                 | 26.7          | 73.3  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 6  | تكثيف الاهتمام بالمناسبات<br>الاحتفالية التي تتعلق بالعمل<br>التطوعي            | ك                 | 8             | 22    | -     | -           | -                   | 4.27               | 0.450                | موافق<br>بشدة | 8    |
|    |                                                                                 | %                 | 26.7          | 73.3  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 3  | مواجهة مشكلة تسرب<br>المتطوعين                                                  | ك                 | 6             | 24    | -     | -           | -                   | 4.20               | 0.407                | موافق         | 9    |
|    |                                                                                 | %                 | 20.0          | 80.0  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |

| م             | العبارات                                        | التكرار | درجة الموافقة |       |       |          |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة      | الترتيب |
|---------------|-------------------------------------------------|---------|---------------|-------|-------|----------|---------------|-----------------|-------------------|------------|---------|
|               |                                                 | النسبة  | موافق بشدة    | موافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |                 |                   |            |         |
| 1             | استشارة الوعي التطوعي لدى افراد ومؤسسات المجتمع | ك       | 6             | 24    | -     | -        | -             | 4.20            | 0.407             | موافق      | 10      |
|               |                                                 | %       | 20.0          | 80.0  | -     | -        | -             |                 |                   |            |         |
| المتوسط العام |                                                 |         |               |       |       |          |               |                 |                   |            |         |
|               |                                                 |         |               |       |       |          |               | 4.29            | 0.346             | موافق بشدة |         |

يتضح في الجدول (3) أن أفراد الدراسة موافقون بشدة على أساليب استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام بمتوسط حسابي بلغ (4.37 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 4.21 إلى 5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق بشدة على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول (3) أن أبرز أساليب استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام تتمثل في العبارات رقم (2)، (4)، (10) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة، كالتالي:

1- جاءت العبارة رقم (2) وهي: "التركيز على إعداد متطوعين في مرحلة الطفولة والشباب" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.47 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن العمل التطوعي هو عمل يعتمد على توفر ثقافة التطوع لدى أفراد المجتمع ولذلك عادة ما يتم التركيز على إعداد متطوعين في مرحلة الطفولة والشباب وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة دبليو، dbilyu والتي بينت أن التنشئة الأسرية والاقتداء بالوالدين من عوامل الجذب للعمل التطوعي كما تتفق مع نتيجة دراسة عز العرب (2012) والتي بينت أن من أهم الوسائل والآليات التي لمشاركة الشباب في التطوع هي غرس حب العمل التطوعي منذ المراحل الأولى المبكرة.

2- جاءت العبارة رقم (4) وهي: "تخصيص مكان خاص للمتطوعين داخل المسجد الحرام" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.33 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن العمل التطوعي داخل المسجد الحرام بحاجة لتسيق جهوده وتنظيمها ولذلك عادة ما يتم تخصيص مكان خاص للمتطوعين داخل المسجد الحرام.

3- جاءت العبارة رقم (10) وهي: "زيادة الجوائز والحوافز للمتطوعين داخل المسجد الحرام" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.30 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن هناك اهتمام بتشجيع العمل التطوعي داخل المسجد الحرام في ضوء زيادة أعداد ضيوف الرحمن ولذلك عادة ما تتم زيادة الجوائز والحوافز للمتطوعين داخل المسجد الحرام وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الدوي (2021) والتي بينت نقاط الجذب الحوافز المعنوية.

ويتضح من النتائج في الجدول (3) أن أقل أساليب استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام تتمثل في العبارتين رقم (3)، (1) اللتان تم ترتيبهما تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليهما، كالتالي:

1- جاءت العبارة رقم (3) وهي: "مواجهة مشكلة تسرب المتطوعين" بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.20 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن هناك حاجة لتوفير العدد الكافي من المتطوعين داخل المسجد الحرام لخدمة ضيوف الرحمن ولذلك عادة ما تتم مواجهة مشكلة تسرب المتطوعين.

2- جاءت العبارة رقم (1) وهي: "استثارة الوعي التطوعي لدى افراد ومؤسسات المجتمع" بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.20 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن هناك حاجة لتفعيل التطوع داخل المسجد الحرام خاصة وأن خدمة ضيوف الرحمن هدف رئيس للدولة والمجتمع ولذلك عادة ما تتم استثارة الوعي التطوعي لدى افراد ومؤسسات المجتمع.

إجابة السؤال الثالث: ما الدورات التدريبية المناسبة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال التطوع؟

جدول (4) استجابات أفراد الدراسة حول الدورات التدريبية المناسبة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال التطوع

مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

| م | العبارات                | التكرار | درجة الموافقة |       |       |          |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة      | ترتيب |
|---|-------------------------|---------|---------------|-------|-------|----------|---------------|-----------------|-------------------|------------|-------|
|   |                         |         | موافق بشدة    | موافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |                 |                   |            |       |
| 9 | دورة إدارة الفعاليات    | ك       | 10            | 20    | -     | -        | -             | 4.33            | 0.479             | موافق بشدة | 1     |
|   |                         | %       | 33.3          | 66.7  | -     | -        | -             |                 |                   |            |       |
| 2 | دورة التعامل مع الآخرين | ك       | 10            | 20    | -     | -        | -             | 4.33            | 0.479             | موافق بشدة | 2     |
|   |                         | %       | 33.3          | 66.7  | -     | -        | -             |                 |                   |            |       |
| 7 | دورة صناعة المبادرات    | ك       | 9             | 21    | -     | -        | -             | 4.30            | 0.466             | موافق بشدة | 3     |
|   |                         | %       | 30.0          | 70.0  | -     | -        | -             |                 |                   |            |       |
| 3 | دورة إدارة الاجتماعات   | ك       | 9             | 21    | -     | -        | -             | 4.30            | 0.466             | موافق بشدة | 4     |
|   |                         | %       | 30.0          | 70.0  | -     | -        | -             |                 |                   |            |       |
| 1 | دورة حل المشكلات        | ك       | 9             | 21    | -     | -        | -             | 4.30            | 0.466             | موافق بشدة | 5     |
|   |                         | %       | 30.0          | 70.0  | -     | -        | -             |                 |                   |            |       |

| م             | العبارات                         | التكرار | درجة الموافقة |       |       |          |               | النسبة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة | بشدة |
|---------------|----------------------------------|---------|---------------|-------|-------|----------|---------------|--------|-----------------|-------------------|-------|------|
|               |                                  |         | موافق بشدة    | موافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |        |                 |                   |       |      |
| 5             | دورة تكوين العلاقات              | ك       | 8             | 22    | -     | -        | -             | 4.27   | 0.450           | موافق بشدة        | 6     |      |
|               |                                  | %       | 26.7          | 73.3  | -     | -        | -             | 4.27   | 0.450           | موافق بشدة        |       |      |
| 6             | دورة إدارة وتنظيم الفرق التطوعية | ك       | 8             | 22    | -     | -        | -             | 4.27   | 0.450           | موافق بشدة        | 7     |      |
|               |                                  | %       | 26.7          | 73.3  | -     | -        | -             | 4.27   | 0.450           | موافق بشدة        |       |      |
| 4             | دورة كتابة التقارير الأدبية      | ك       | 8             | 22    | -     | -        | -             | 4.27   | 0.450           | موافق بشدة        | 8     |      |
|               |                                  | %       | 26.7          | 73.3  | -     | -        | -             | 4.27   | 0.450           | موافق بشدة        |       |      |
| 10            | دورة التخطيط الاستراتيجي         | ك       | 7             | 23    | -     | -        | -             | 4.23   | 0.430           | موافق بشدة        | 9     |      |
|               |                                  | %       | 23.3          | 76.7  | -     | -        | -             | 4.23   | 0.430           | موافق بشدة        |       |      |
| 8             | دورة تحفيز المتطوعين             | ك       | 6             | 24    | -     | -        | -             | 4.20   | 0.420           | موافق بشدة        | 10    |      |
|               |                                  | %       | 20.0          | 80.0  | -     | -        | -             | 4.20   | 0.420           | موافق بشدة        |       |      |
| المتوسط العام |                                  |         |               |       |       |          |               |        |                 |                   |       |      |
| موافق بشدة    |                                  |         |               |       |       |          |               |        |                 |                   |       |      |

يتضح في الجدول (4) أن أفراد الدراسة موافقون بشدة على الدورات التدريبية المناسبة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال التطوع بمتوسط حسابي بلغ (4.28 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 4.21 إلى 5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق بشدة على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول (4) أن أبرز الدورات التدريبية المناسبة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال التطوع تتمثل في العبارات رقم (9، 2، 7) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة، كالتالي:

1- جاءت العبارة رقم (9) وهي: "دورة إدارة الفعاليات" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.33 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن العمل التطوعي داخل المسجد الحرام يتضمن فعاليات مختلفة ومتنوعة ولذلك نجد أن أبرز الدورات التدريبية المناسبة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال التطوع تتمثل في دورة إدارة الفعاليات وتتفق هذه النتيجة مع

نتيجة دراسة الصالح 2016 والتي بينت ضرورة إكساب الأخصائيات مهارات إعداد الاجتماعات و مهارة التخطيط والتنظيم، الاستعانة بالمختصين لإقامة دورات تدريبية وورش.

2- جاءت العبارة رقم (2) وهي: "دورة التعامل مع الآخرين" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.33 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن العمل التطوعي داخل المسجد الحرام يتطلب التعامل مع شرائح متنوعة من الضيوف من الدول المختلفة ولذلك نجد أن من أبرز الدورات التدريبية المناسبة للأخصائيات الاجتماعيات العاملين في مجال التطوع دورة التعامل مع الآخرين وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة نورمي Normi (2015) والتي بينت ضرورة تدريب المتطوع على مهارات محددة يتم صقلها والتدريب عليها.

3- جاءت العبارة رقم (7) وهي: "دورة صناعة المبادرات" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.30 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن العمل التطوعي داخل المسجد الحرام يتطلب الابتكار والمبادرة في ظل الاحتياجات المختلفة لضيوف الرحمن ولذلك نجد أن من أبرز الدورات التدريبية المناسبة للأخصائيات الاجتماعيات العاملين في مجال التطوع دورة صناعة المبادرات.

ويتضح من النتائج في الجدول (4) أن أقل الدورات التدريبية المناسبة للأخصائيات الاجتماعيات العاملين في مجال التطوع تتمثل في العبارة رقم (8) وهي: "دورة تحفيز المتطوعين" بمتوسط حسابي بلغ (4.20 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن تحفيز العمل التطوعي داخل المسجد الحرام لا يتوقف على الجهات المختصة فقط بل على كل المشاركين في العمل التطوعي ولذلك نجد أن من أبرز الدورات التدريبية المناسبة للأخصائيات الاجتماعيات العاملين في مجال التطوع دورة تحفيز المتطوعين.

إجابة السؤال الرابع: ما المقترحات لتحسين أدوار الخدمة الاجتماعية في حث المتطوعين على التطوع؟

جدول (5) استجابات أفراد الدراسة حول المقترحات لتحسين أدوار الخدمة الاجتماعية في حث المتطوعين على التطوع مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

| م | العبارات                                                              | التكرار النسبة | درجة الموافقة |       |       |          |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة      | الترتيب |
|---|-----------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|-------|-------|----------|---------------|-----------------|-------------------|------------|---------|
|   |                                                                       |                | موافق بشدة    | موافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |                 |                   |            |         |
| 8 | خلق بيئة عمل جذابة تسهل عمل الاخصائي الاجتماعي                        | ك              | 14            | 16    | -     | -        | -             | 4.47            | 0.507             | موافق بشدة | 1       |
|   |                                                                       | %              | 46.7          | 53.3  | -     | -        | -             |                 |                   |            |         |
| 7 | عقد لقاءات بصفة دورية مع المتطوعين للتعرف على ما يواجههم من مشكلات في | ك              | 12            | 18    | -     | -        | -             | 4.40            | 0.498             | موافق بشدة | 2       |
|   |                                                                       | %              | 40.0          | 60.0  | -     | -        | -             |                 |                   |            |         |



| م  | العبارات                                                                          | التكرار<br>النسبة | درجة الموافقة |       |       |             |                     | المتوسط<br>الحسابي | الانحراف<br>المعياري | الفئة         | بجته |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|-------|-------|-------------|---------------------|--------------------|----------------------|---------------|------|
|    |                                                                                   |                   | موافق<br>بشدة | موافق | محايد | لا<br>أوافق | لا<br>أوافق<br>بشدة |                    |                      |               |      |
|    | العمل التطوعي واقتراح<br>الحلول لها                                               |                   |               |       |       |             |                     |                    |                      |               |      |
| 6  | إجراء البحوث والدراسات<br>حول العمل التطوعي<br>بالمسجد الحرام                     | ك                 | 12            | 18    | -     | -           | -                   | 4.40               | 0.498                | موافق<br>بشدة | 3    |
|    |                                                                                   | %                 | 40.0          | 60.0  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 5  | التدريب المهني للأخصائيين<br>الاجتماعيين لتميتهم مهنيا<br>حول برامج العمل التطوعي | ك                 | 12            | 18    | -     | -           | -                   | 4.40               | 0.498                | موافق<br>بشدة | 4    |
|    |                                                                                   | %                 | 40.0          | 60.0  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 10 | حث<br>الاجتماعيين مواصلة مراحل<br>التعليم العالي                                  | ك                 | 11            | 19    | -     | -           | -                   | 4.37               | 0.490                | موافق<br>بشدة | 5    |
|    |                                                                                   | %                 | 36.7          | 63.3  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 9  | تسهيل الإجراءات الإدارية<br>لتمكين الاخصائي من انجاز<br>مهامه                     | ك                 | 11            | 19    | -     | -           | -                   | 4.37               | 0.490                | موافق<br>بشدة | 6    |
|    |                                                                                   | %                 | 36.7          | 63.3  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 4  | التخطيط المسبق والتنظيم<br>الدقيق لأنشطة العمل<br>التطوعي                         | ك                 | 11            | 19    | -     | -           | -                   | 4.37               | 0.490                | موافق<br>بشدة | 7    |
|    |                                                                                   | %                 | 36.7          | 63.3  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 3  | عقد شراكات اجتماعية<br>لإيصال الخدمات التطوعية<br>للمحتاجين                       | ك                 | 11            | 19    | -     | -           | -                   | 4.37               | 0.490                | موافق<br>بشدة | 8    |
|    |                                                                                   | %                 | 36.7          | 63.3  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |
| 2  | تبصير المتطوعين بأهمية<br>العمل التطوعي                                           | ك                 | 11            | 19    | -     | -           | -                   | 4.37               | 0.490                | موافق<br>بشدة | 9    |
|    |                                                                                   | %                 | 36.7          | 63.3  | -     | -           | -                   |                    |                      |               |      |

| م             | العبارات                                   | التكرار | درجة الموافقة |       |       |          |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة      | ترتيب |
|---------------|--------------------------------------------|---------|---------------|-------|-------|----------|---------------|-----------------|-------------------|------------|-------|
|               |                                            | النسبة  | موافق بشدة    | موافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |                 |                   |            |       |
| 1             | الحفاظ على سرية المعلومات في العمل التطوعي | ك       | 11            | 19    | -     | -        | -             | 4.37            | 0.490             | موافق بشدة | 10    |
|               |                                            | %       | 36.7          | 63.3  | -     | -        | -             |                 |                   |            |       |
| المتوسط العام |                                            |         |               |       |       |          |               |                 |                   |            |       |
|               |                                            |         |               |       |       |          |               | 4.39            | 0.441             | موافق بشدة |       |

يتضح في الجدول (5) أن أفراد الدراسة وافقون بشدة على المقترحات لتحسين أدوار الخدمة الاجتماعية في حث المتطوعين على التطوع بمتوسط حسابي بلغ (4.39 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 4.21 إلى 5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق بشدة على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول (5) أن أبرز المقترحات لتحسين أدوار الخدمة الاجتماعية في حث المتطوعين على التطوع تتمثل في العبارات رقم (8، 7، 6) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة، كالتالي:

1- جاءت العبارة رقم (8) وهي: "خلق بيئة عمل جذابة تسهل عمل الاختصاصي الاجتماعي" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.47 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن خلق بيئة عمل جذابة تسهل عمل الاختصاصي الاجتماعي يدعم قيام الاختصاصيين الاجتماعيين في تحفيز المتطوعين وحل مشكلاتهم مما يساهم في تحسين أدوار الخدمة الاجتماعية في حث المتطوعين على التطوع.

2- جاءت العبارة رقم (7) وهي: "عقد لقاءات بصفة دورية مع المتطوعين للتعرف على ما يواجههم من مشكلات في العمل التطوعي واقتراح الحلول لها" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.40 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن عقد لقاءات بصفة دورية مع المتطوعين للتعرف على ما يواجههم من مشكلات في العمل التطوعي واقتراح الحلول لها مما يساهم في تحسين أدوار الخدمة الاجتماعية في حث المتطوعين على التطوع وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحماني وشعبي (2021) والتي بينت ضرورة العمل على توفير نظام واضح وإدارة حكيمة تساهم في تنظيم عمل كل متطوع داخل المدرسة، تعزيز الجهود المبذولة من قبل إدارة المدرسة مع جهود المسؤولين في المجتمع لتقديم المبادرات التي تساهم في تنمية الاقتصاد المحلي، زيادة عدد اللقاءات والندوات التي تعقدها إدارة المدرسة مع أفراد المجتمع لزيادة الوعي بالبيئة والمخاطر التي تتعرض لها.

3- جاءت العبارة رقم (6) وهي: "إجراء البحوث والدراسات حول العمل التطوعي بالمسجد الحرام" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.40 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن إجراء البحوث والدراسات حول العمل التطوعي بالمسجد الحرام يعرف بأوجه القصور في أداء المتطوعين مما يحث المتطوعين على التطوع.

ويتضح من النتائج في الجدول (5) أن أقل المقترحات لتحسين أدوار الخدمة الاجتماعية في حث المتطوعين على التطوع تتمثل في العبارتين رقم (2، 1) اللتان تم ترتيبهما تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليهما بشدة، كالتالي:

- 1- جاءت العبارة رقم (2) وهي: "تبصير المتطوعين بأهمية العمل التطوعي" بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.37 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن تبصير المتطوعين بأهمية العمل التطوعي يحفزهم على بذل الجهد مما يحث المتطوعين على التطوع.
- 2- جاءت العبارة رقم (1) وهي: "الحفاظ على سرية المعلومات في العمل التطوعي" بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي بلغ (4.37 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن الحفاظ على سرية المعلومات في العمل التطوعي يحفظ للمتطوعين خصوصيتهم في العمل مما يحث المتطوعين على التطوع.
- إجابة السؤال الخامس: ما دوافع المتطوعين داخل المسجد الحرام اتجاه العمل التطوعي؟

جدول (6) استجابات أفراد الدراسة حول دوافع المتطوعين داخل المسجد الحرام اتجاه العمل التطوعي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

| م  | العبارات                                      | التكرار النسبة | درجة الموافقة |       |       |          |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة | الترتيب |
|----|-----------------------------------------------|----------------|---------------|-------|-------|----------|---------------|-----------------|-------------------|-------|---------|
|    |                                               |                | موافق بشدة    | موافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |                 |                   |       |         |
| 10 | اكتساب خبره عن كيفية العمل داخل المسجد الحرام | ك              | 82            | 206   | 9     | 9        | -             | 4.18            | 0.620             | موافق | 1       |
|    |                                               | %              | 26.8          | 67.3  | 2.9   | 2.9      | -             |                 |                   |       |         |
| 4  | الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع     | ك              | 76            | 212   | 12    | 6        | -             | 4.17            | 0.582             | موافق | 2       |
|    |                                               | %              | 24.8          | 69.3  | 3.9   | 2.0      | -             |                 |                   |       |         |
| 2  | امتثال التطوع لأوامر الشريعة الإسلامية        | ك              | 65            | 226   | 12    | 3        | -             | 4.15            | 0.518             | موافق | 3       |
|    |                                               | %              | 21.2          | 73.9  | 3.9   | 1.0      | -             |                 |                   |       |         |
| 1  | الوعي بأهمية التطوع بالمسجد الحرام            | ك              | 67            | 221   | 15    | 3        | -             | 4.15            | 0.534             | موافق | 4       |
|    |                                               | %              | 21.9          | 72.2  | 4.9   | 1.0      | -             |                 |                   |       |         |
| 7  | تحسين السيرة الذاتية للمتطوعين                | ك              | 69            | 219   | 10    | 8        | -             | 4.14            | 0.587             | موافق | 5       |
|    |                                               | %              | 22.5          | 71.6  | 3.3   | 2.6      | -             |                 |                   |       |         |
| 6  |                                               | ك              | 75            | 207   | 15    | 9        | -             | 4.14            | 0.628             | موافق | 6       |



| م             | العبارات                                                                 | التكرار | درجة الموافقة |            |       |       |          | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة | ت.ح. |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|------------|-------|-------|----------|-----------------|-------------------|-------|------|
|               |                                                                          |         | النسبة        | موافق بشدة | موافق | محايد | لا أوافق |                 |                   |       |      |
|               | إشباع الاحتياجات النفسية (الشعور بالثقة- تحمل المسؤولية- تقدير الذات...) | %       | 24.5          | 67.6       | 4.9   | 2.9   | -        |                 |                   |       |      |
| 8             | تسهيل الحصول على فرص عمل للمتطوعين                                       | ك       | 67            | 221        | 9     | 9     | -        | 4.13            | 0.592             | موافق | 7    |
|               |                                                                          | %       | 21.9          | 72.2       | 2.9   | 2.9   | -        |                 |                   |       |      |
| 5             | إشباع الاحتياجات الاجتماعية (المكانة الاجتماعية-شغل وقت الفراغ...)       | ك       | 65            | 215        | 16    | 10    | -        | 4.09            | 0.623             | موافق | 8    |
|               |                                                                          | %       | 21.2          | 70.3       | 5.2   | 3.3   | -        |                 |                   |       |      |
| 9             | تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين.                                        | ك       | 54            | 234        | 10    | 8     | -        | 4.09            | 0.553             | موافق | 9    |
|               |                                                                          | %       | 17.6          | 76.5       | 3.3   | 2.6   | -        |                 |                   |       |      |
| 3             | صقل المهارات من خلال العمل بالمسجد الحرام                                | ك       | 50            | 232        | 16    | 8     | -        | 4.06            | 0.564             | موافق | 10   |
|               |                                                                          | %       | 16.3          | 75.8       | 5.2   | 2.6   | -        |                 |                   |       |      |
| المتوسط العام |                                                                          |         |               |            |       |       |          |                 |                   |       |      |
|               |                                                                          |         |               |            |       |       |          | 4.13            | 0.465             | موافق |      |

يتضح في الجدول (6) أن أفراد الدراسة موافقون على دوافع المتطوعين داخل المسجد الحرام اتجاه العمل التطوعي بمتوسط حسابي بلغ (4.13 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 3.41 إلى 4.20)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول (6) أن أبرز دوافع المتطوعين داخل المسجد الحرام اتجاه العمل التطوعي تتمثل في العبارات رقم (10، 4، 2) التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها، كالتالي:

1- جاءت العبارة رقم (10) وهي: "اكتساب خبره عن كيفية العمل داخل المسجد الحرام" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.18 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن المتطوعين داخل المسجد الحرام غالبهم من الطلبة الراغبين في

اكتساب الخبرات اللازمة لذلك نجد أن من أبرز دوافعهم للعمل الطوعي في خدمة ضيوف الرحمن اكتساب خبره عن كيفية العمل داخل المسجد الحرام وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الدوي (2021) والتي بينت أن من أبرز الدوافع اكتساب المهارات والخبرات 2- جاءت العبارة رقم (4) وهي: "الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.17 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن المتطوعين داخل المسجد الحرام من أصحاب الأعمار الصغيرة الذين بحاجة لاكتساب روح المسؤولية الاجتماعية لذلك نجد أن من أبرز دوافعهم للعمل الطوعي في خدمة ضيوف الرحمن اكتساب الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية نحو المجتمع وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الجندي، 2020 والتي بينت أن الانضمام إلى الأندية الطلابية والمشاركة في الأعمال التطوعية يسهل شخصيات الطالبات وينمي لديهن قيم العطاء والبذل ، وإحساس المسؤولية. 3- جاءت العبارة رقم (2) وهي: "امتثال التطوع لأوامر الشريعة الإسلامية" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.15 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن المتطوعين داخل المسجد الحرام يدركون أهمية التطوع في خدمة ضيوف الرحمن من الناحية تعليم وقيم الدين الاسلامي لذلك نجد أن من أبرز دوافعهم للعمل الطوعي في خدمة ضيوف الرحمن امتثال التطوع لأوامر الشريعة الإسلامية.

ويتضح من النتائج في الجدول (6) أن أقل دوافع المتطوعين داخل المسجد الحرام اتجاه العمل التطوعي تتمثل في العبارتين رقم (9، 3) اللتان تم ترتيبهما تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليهما، كالتالي:

1- جاءت العبارة رقم (9) وهي: "تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين." بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.09 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن المتطوعين داخل المسجد الحرام يدركون أن العمل الطوعي في خدمة ضيوف الرحمن يتيح لهم فرصة التفاعل والتواصل الآخرين وكسب علاقات اجتماعية لذلك نجد أن من أبرز دوافعهم للعمل الطوعي في خدمة ضيوف الرحمن تكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين.

2- جاءت العبارة رقم (3) وهي: "صقل المهارات من خلال العمل بالمسجد الحرام" بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.06 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن المتطوعين داخل المسجد الحرام يدركون أن العمل الطوعي في خدمة ضيوف الرحمن يتيح لهم القيام بمهام متنوعة تكسبهم مهارات جديدة لذلك نجد أن من أبرز دوافعهم للعمل الطوعي في خدمة ضيوف الرحمن صقل المهارات من خلال العمل بالمسجد الحرام وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الدوي (2021) والتي بينت أن من أبرز الدوافع اكتساب المهارات والخبرات.

إجابة السؤال السادس: ما المقترحات التي تساهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام؟

جدول (7) استجابات أفراد الدراسة حول المقترحات التي تساهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

| م | العبارات                                                 | النسبة | درجة الموافقة |       |       |          |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة      | ترتيب |
|---|----------------------------------------------------------|--------|---------------|-------|-------|----------|---------------|-----------------|-------------------|------------|-------|
|   |                                                          |        | موافق بشدة    | موافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |                 |                   |            |       |
| 7 | تخصيص لجان لتطوير العمل التطوعي بشكل مستمر               | ك      | 77            | 220   | 4     | 5        | -             | 4.21            | 0.537             | موافق بشدة | 1     |
|   |                                                          | %      | 25.2          | 71.9  | 1.3   | 1.6      | -             |                 |                   |            |       |
| 4 | إشراك شخصيات رسمية ومؤثرة في أنشطة العمل التطوعي         | ك      | 88            | 189   | 20    | 7        | 2             | 4.16            | 0.693             | موافق      | 2     |
|   |                                                          | %      | 28.8          | 61.8  | 6.5   | 2.3      | 0.7           |                 |                   |            |       |
| 9 | عمل شراكات مع الجهات الحكومية لدعم الأعمال التطوعية      | ك      | 76            | 208   | 11    | 11       | -             | 4.14            | 0.640             | موافق      | 3     |
|   |                                                          | %      | 24.8          | 68.0  | 3.6   | 3.6      | -             |                 |                   |            |       |
| 6 | التوثيق بشكل مستمر لجميع نشاطات التطوع                   | ك      | 68            | 216   | 17    | 5        | -             | 4.13            | 0.571             | موافق      | 4     |
|   |                                                          | %      | 22.2          | 70.6  | 5.6   | 1.6      | -             |                 |                   |            |       |
| 5 | استخدام التكنولوجيا لتنسيق مع الجهات الخارجية            | ك      | 72            | 212   | 12    | 10       | -             | 4.13            | 0.624             | موافق      | 5     |
|   |                                                          | %      | 23.5          | 69.3  | 3.9   | 3.3      | -             |                 |                   |            |       |
| 8 | انشاء مجلس استشاري لحل المشاكل التي تواجه المتطوعين      | ك      | 70            | 210   | 18    | 8        | -             | 4.12            | 0.616             | موافق      | 6     |
|   |                                                          | %      | 22.9          | 68.6  | 5.9   | 2.6      | -             |                 |                   |            |       |
| 3 | القيام بأنشطة وبرامج تطوعية بشكل دوري داخل المسجد الحرام | ك      | 73            | 206   | 19    | 8        | -             | 4.12            | 0.625             | موافق      | 7     |
|   |                                                          | %      | 23.9          | 67.3  | 6.2   | 2.6      | -             |                 |                   |            |       |

| م  | العبارات                                                           | التكرار | درجة الموافقة |       |       |          |               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفئة | ترتيب |
|----|--------------------------------------------------------------------|---------|---------------|-------|-------|----------|---------------|-----------------|-------------------|-------|-------|
|    |                                                                    | النسبة  | موافق بشدة    | موافق | محايد | لا أوافق | لا أوافق بشدة |                 |                   |       |       |
| 1  | استخدام مختلف وسائل الاعلام للترويج للعمل التطوعي في المسجد الحرام | ك       | 58            | 227   | 16    | 5        | -             | 4.10            | 0.545             | موافق | 8     |
|    |                                                                    | %       | 19.0          | 74.2  | 5.2   | 1.6      | -             |                 |                   |       |       |
| 2  | إجراء البحوث والدراسات حول العمل التطوعي بالمسجد الحرام            | ك       | 69            | 204   | 24    | 7        | 2             | 4.08            | 0.670             | موافق | 9     |
|    |                                                                    | %       | 22.5          | 66.7  | 7.8   | 2.3      | 0.7           |                 |                   |       |       |
| 10 | عمل شراكات مع الجهات الأهلية للمساعدة في الأعمال التطوعية          | ك       | 62            | 213   | 20    | 8        | 3             | 4.06            | 0.678             | موافق | 10    |
|    |                                                                    | %       | 20.3          | 69.6  | 6.5   | 2.6      | 1.0           |                 |                   |       |       |
|    |                                                                    |         | المتوسط العام |       |       |          |               | 4.13            | 0.482             | موافق |       |

يتضح في الجدول (7) أن أفراد الدراسة موافقون على المقترحات التي تساهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام بمتوسط حسابي بلغ (4.13 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 3.41 إلى 4.20)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول (7) أن أبرز المقترحات التي تساهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام تتمثل في العبارة رقم (7) وهي: "تخصيص لجان لتطوير العمل التطوعي بشكل مستمر" بمتوسط حسابي بلغ (4.21 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن تخصيص لجان لتطوير العمل التطوعي بشكل مستمر يحسن من تهيئة البيئة المناسبة للعمل للمتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام ما يساهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام.

ويتضح من النتائج في الجدول (7) أن أقل المقترحات التي تساهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام تتمثل في العبارتين رقم (2، 10) اللتان تم ترتيبهما تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليهما، كالتالي:

1- جاءت العبارة رقم (2) وهي: "إجراء البحوث والدراسات حول العمل التطوعي بالمسجد الحرام" بالمرتبة التاسعة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.08 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن إجراء البحوث والدراسات حول العمل التطوعي بالمسجد الحرام يساهم في كشف المشكلات التي تواجه المتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام ومعالجتها ما يساهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام.

2- جاءت العبارة رقم (10) وهي: "عمل شراكات مع الجهات الأهلية للمساعدة في الأعمال التطوعية" بالمرتبة العاشرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بمتوسط حسابي بلغ (4.06 من 5) وتفسر هذه النتيجة بأن عمل شراكات مع الجهات الأهلية للمساعدة في الأعمال التطوعية يوفر الدعم اللازم للمتطوعين في خدمة ضيوف الرحمن بالمسجد الحرام ما يسهم في استقطاب المتطوعين داخل المسجد الحرام وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الحمياني وشعبي (2021) والتي بينت ضرورة العمل على توفير نظام واضح وإدارة حكيمة تساهم في تنظيم عمل كل متطوع داخل المدرسة، تعزيز الجهود المبذولة من قبل إدارة المدرسة مع جهود المسؤولين في المجتمع لتقديم المبادرات التي تساهم في تنمية الاقتصاد المحلي، زيادة عدد اللقاءات والندوات التي تعقدها إدارة المدرسة مع أفراد المجتمع لزيادة الوعي بالبيئة والمخاطر التي تتعرض لها.

#### توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، فإن الدراسة توصي بما يلي:

- العمل على خلق بيئة عمل جذابة تسهل عمل الاخصائي الاجتماعي بالمسجد الحرام.
  - عقد لقاءات بصفة دورية مع المتطوعين بالمسجد الحرام للتعرف على ما يواجههم من مشكلات في العمل التطوعي واقتراح الحلول لها.
  - إجراء البحوث والدراسات حول العمل التطوعي بالمسجد الحرام.
  - تخصيص لجان لتطوير العمل التطوعي بالمسجد الحرام بشكل مستمر.
  - العمل على توفير دليل إرشادي للإعمال التطوعية بالمسجد الحرام.
- مقترحات للدراسات المستقبلية:

- إجراء دراسات مستقبلية حول المعوقات التي تواجه المتطوعين داخل المسجد الحرام.
- إجراء دراسات مستقبلية حول سبل الحد من المعوقات التي تواجه المتطوعين داخل المسجد الحرام.

#### المراجع:

- أحمد، أسماء (2020) بعنوان مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية لتنمية مشاركة طالبات الجامعة في العمل التطوعي، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، ع11، م1، مصر.
- التوم، ماجد. (2021): معوقات العمل التطوعي من وجهة نظر أعضاء الفرق التطوعية: دراسة ميدانية على أعضاء الفرق التطوعية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.
- الجندي، امينة (2020) بعنوان تصور مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية لتفعيل دور الأندية الطلابية في تنمية ثقافة التطوع لدى طالبات جامعة ام القرى، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مصر.
- الجوهرى، ريم (2018) دور الجمعيات الخيرية والقطاع التطوعي في التنمية لدول مجلس التعاون الخليجي، المكتب العربي للمعارف، مصر.
- حجازي، هدى، الشرقاوي، نجوى (2013) العمل التطوعي ومؤسسات المجتمع المدني، دار الزهراء، الرياض.

- الحصيني، امني (٢٠٢٢) دور العمل التطوعي في تفعيل إدارة الأزمات من منظور الخدمة الاجتماعية (أزمة كورونا كوفيد (19) أنموذجاً) جامعة أم القرى. مكة المكرمة.
- الحمياني، مازن، شعبي، فيصل (٢٠٢١) دور العمل التطوعي في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة ميدانية مطبقة على معلمي برنامج خبرات ٢ بالمملكة العربية السعودية، المركز القومي للبحوث. غزة.
- الحمياني، محمد، وشعبي، فيصل (2021): دور العمل التطوعي في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة ميدانية على معلمي برنامج خبرات 2 بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية: المركز القومي للبحوث، غزة.
- الحنائي، طارق (٢٠٢١) استراتيجية مقترحة لدور الجامعات والكليات الأهلية بمنطقة القصيم في تفعيل العمل التطوعي لدى طلابها في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠، جامعة القصيم، السعودية.
- الخطيب (2012) معجم الفلسفة
- الخمشي، سارة، شلهوب، هيفاء (2013): نحو استراتيجية وطنية لتفعيل العمل التطوعي لدى الشباب السعودي: دراسة تطبيقية على شباب الجامعي، مجلة شؤون اجتماعية، المملكة العربية السعودية.
- الدليمي، سليمان (٢٠١٤): الرعاية والخدمة الاجتماعية "المجالات-الإدارة"، دار ومكتبة الحامد للنشر، عمان.
- الدوي، أحمد. (2021): أساليب جذب الطلاب نحو المشاركة في الأعمال التطوعية: دراسة استكشافية. "المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات: المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر
- السروجي، طلعت (2006) مدخل الخدمة الاجتماعية اتجاهات حديثة، ط1، اسك زد، مصر
- السكري، أحمد (٢٠١٣) قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، ط١، دار الوفاء لنشر، الإسكندرية.
- سليمان، أمل. (2019): معوقات تطوع المرأة السعودية وآليات مواجهتها: دراسة وصفية على عينة من المواطنات العاملات في المجال التطوعي. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية: جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- السيد، ولاء (2022) بعنوان رؤية تحليلية من منظور طريقة تنظيم المجتمع لواقع العمل التطوعي النسوي بإمارة عجمان بدولة الامارات العربية المتحدة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، م49، ع1
- سيف، عبد الرحمن (2018): الريادة والعمل التطوعي، دار المعترف للنشر والتوزيع، عمان.
- الشهراني، عائض (2008): الخدمة الاجتماعية والعمل التطوعي: دراسة تحليلية لعلاقات التبادل والتكامل. مجلة جامعة الملك عبد العزيز - الآداب والعلوم الإنسانية: جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
- الصالح، إكرام (٢٠١٦) دور الخدمة الاجتماعية في تفعيل العمل التطوعي للطلبة الجامعية: مجلة الخدمة الاجتماعية الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مصر، ع ٥٦، ج ٨.
- صالح، عماد (2015) رؤية مستقبلية من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتطوير آليات تنمية وعي المرأة بالعمل التطوعي، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، عمان.

الصفحة الرئيسية - مكتب تحقيق الرؤية (haj.gov.sa) يونيو 2022

عبد الحميد، أسماء (2017): تصور مقترح لتنمية ثقافة العمل التطوعي في مصر في ضوء بعض الاتجاهات العالمية والمعاصرة، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، رابطة التربويين العرب، مصر.

عبد الحميد، خليل، سليمان، أمل، الميزر، هند (2021) الرعاية الاجتماعية في السياق العالمي. ط2. مكتبة الرشد. مكة المكرمة  
عبد الفتاح، رمضان (2015): دور أندية التطوع في تنمية العمل التطوعي لدى الشباب: دراسة مطبقة أندية التطوع بمحافظة بور سعيد، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، مصر.

العتيبي، نورة (2019) قياس وعي المتطوعين بحقوقهم وأثره في حمايتهم من الاستغلال: بالتطبيق على عينة من المتطوعين في الجمعيات الخيرية ومراكز التنمية الاجتماعية بالسعودية، جامعة الاميرة نوره، الرياض.

العتيبي، وردة (٢٠٢٢) العمل التطوعي وعلاقته بالصحة النفسية للمتطوعات داخل المسجد الحرام. جامعة الطائف. الطائف.

العروي، آمنة (2019): الدور التربوي لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في تنمية العمل التطوعي لدى الطالبات لتحقيق رؤية (2030) من وجهة نظر الطالبات في كلية العلوم الاجتماعية. مجلة كلية التربية في العلوم التربوية: جامعة عين شمس، مصر

العزاوي، رحيب (2008) مقدمة في منهج البحث العلمي، ط1، دار دجلة، عمان.

القحطاني، عبدالله (2015) المشاركة المجتمعية وإسهامها في تعزيز السلامة العامة لضيوف الحرمين الشريفين، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى،

الكسادي، عادل، وسليم، أحمد (2012): بعنوان العمل التطوعي والرعاية الاجتماعية: دراسة مطبقة على الجمعيات التطوعية في محافظة حضرموت، مجلة شؤون اجتماعية، اليمن.

كعكي، مروان (1438) العمل التطوعي وخدمة الحجاج والمعتمرين والزوار، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى، ينبع.

المحمدي، سعد (2019) إدارة الموارد البشرية: رؤية استراتيجية ومنهجية متكاملة، دار اليازوري، الأردن.

مسعود، بندر (٢٠٢١) واقع العمل التطوعي بالجمعيات الخيرية بمكة المكرمة ودوره في خدمة الحجاج والمعتمرين: دراسة مطبقة على بعض الجمعيات الخيرية العاملة في مجال خدمة الحجاج والمعتمرين. جامعة أم القرى مكة المكرمة.

هيئة الخبراء بمجلس الوزراء (1441) نظام العمل التطوعي، المركز الوطني للوثائق والمحفوظات، المملكة العربية السعودية

#### المراجع الأجنبية

Choudhury, Enamul, (2010) Attracting and managing volunteers in the local government, Wright State University, United States of America.

Carvalho. Anna (2016) - Managing volunteers with best practices A case study for non-profit organizations, University of Braga, Portugal.

Normi, City (2015) Volunteer Behavior of Health Care, University Putra, Malaysia.

dbilyu, waltir, aliabni, wayamuru, starnzi, biki (2001) volunteer recruitment, Alabama State University, United States of America.